Cisco

Webex WFO Kullanım Kılavuzu

Classic WFM ile Dağıtımlar için

İlk Yayın Tarihi: 10 Temmuz 2020
Son Güncelleme: 19 Eylül 2025

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

BU KILAVUZDAKİ ÜRÜNLERLE İLGİLİ TEKNİK ÖZELLİKLER VE BİLGİLER HABER VERİLMEDEN DEĞİŞTİRİLEBİLİR. BU KILAVUZDAKİ TÜM BEYAN, BİLGİ VE ÖNERİLERİN HATASIZ OLDUĞUNA İNANILMAKLA BİRLİKTE, BUNLAR AÇIK VEYA ÖRTÜK HİÇBİR GARANTİ OLMAKSIZIN SUNULMAKTADIR. KULLANICILARIN HERHANGİ BİR ÜRÜNÜ KULLANIMA YÖNELİK UYGULAMALARININ TÜM SORUMLULUĞU KENDİLERİNE AİTTİR. BİRLİKTE GELEN ÜRÜNE İLİŞKİN YAZILIM LİSANSI VE SINIRLI GARANTİ ÜRÜNLE BİRLİKTE GELEN BİLGİ PAKETİNDE BELİRTİLMİŞTİR VE BU GÖNDERMEYLE BURAYA DA EKLENMİŞTİR. YAZILIM LİSANSINI VEYA SINIRLI GARANTİYİ BULAMIYORSANIZ, CISCO TEMSİLCİNİZE BAŞVURARAK BİR KOPYASINI İSTEYİN.

Cisco'nun TCP başlık sıkıştırması uygulaması, University of California, Berkeley'in (UCB) UNIX işletim sisteminin herkese açık sürümü kapsamında UCB tarafından geliştirilen bir programın uyarlamasıdır. Tüm hakları saklıdır. Telif hakkı © 1981, Kaliforniya Üniversitesi Yönetim Kurulu Üyeleri.

BURADAKİ BAŞKA HİÇBİR GARANTİYE BAKILMAKSIZIN, BU TEDARİKÇİLERİN TÜM BELGE DOSYALARI VE YAZILIMLARI, TÜM HATALARIYLA BİRLİKTE "OLDUĞU GİBİ" SAĞLANMAKTADIR. CISCO VE YUKARIDA ADI GEÇEN TEDARİKÇİLER, TİCARETE ELVERİŞLİLİK, BELİRLİ BİR AMACA UYGUNLUK VE HAKLARIN İHLAL EDİLMEMESİ VEYA TİCARİ İŞLEMLER, KULLANIM VEYA TİCARİ UYGULAMA SIRASINDA OLUŞANLAR DAHİL OLMAK ÜZERE ANCAK BUNLARLA SINIRLI KALMAMAK KAYDIYLA DOĞRUDAN VEYA DOLAYLI HİÇBİR GARANTİYİ KABUL ETMEMEKTEDİR.

CISCO VEYA TEDARİKÇİLERİ HİÇBİR DURUMDA DOLAYLI, ÖZEL, BAĞLANTILI VEYA ARIZİ ZARARLARDAN SORUMLU TUTULAMAZ; KAZANÇ KAYBI VEYA BU KILAVUZUN KULLANIMINA VEYA YETERSİZLİĞİNE BAĞLI OLARAK ORTAYA ÇIKAN VERİ HASARI YA DA KAYIPLARI, CISCO VEYA TEDARİKÇİLERİ BU ZARARLARIN OLASILIĞI HAKKINDA BİLGİLENDİRİLMİŞ OLSA BİLE SINIRSIZ OLARAK BUNA dâhilDİR.

Bu belgede kullanılan İnternet Protokolü (IP) adresleri ve telefon numaralarının gerçek adresler ve telefon numaraları olması amaçlanmamıştır. Bu belgede bulunan örnekler, komut ekranı çıktısı, ağ altyapısı şemaları ve diğer şekiller, yalnızca tasvir etme amacıyla kullanılmaktadır. Tasvir edici içerikte gerçek IP adresleri veya telefon numaraları varsa, bunlar kasıtlı değildir ve tamamen rastlantısaldır.

Bu belgenin tüm basılı kopyaları ve yedek elektronik kopyaları denetim dışı kabul edilmektedir. En son sürüm için geçerli çevrimiçi sürüme bakın.

Cisco’nun dünya çapında 200’den fazla ofisi bulunmaktadır. Adresler ve telefon numaraları Cisco web sitesinde# www.cisco.com/go/offices listelenir.

Cisco ve Cisco Logosu, Cisco ve/veya bağlı kuruluşlarının ABD ve diğer ülkelerdeki ticari markaları veya tescilli ticari markalarıdır. Cisco ticari markalarının listesini görüntülemek için şu URL'ye gidin: www.cisco.com/go/trademarks. Adı geçen üçüncü taraf ticari markalar, ilgili sahiplerinin mülkiyetindedir. "Ortak" sözcüğünün kullanılması, Cisco ile herhangi diğer bir şirket arasında ortaklık ilişkisi olduğu anlamına gelmez. (1721R)

© 2020, 2021, 2022, 2023, 2024, 2025 Cisco Systems, Inc. Tüm hakları saklıdır.

İçindekiler

İçindekiler 3

Webex WFO Yapılandırma 33

Webex WFO oturumu aç 33

Parolanızı değiştirme 34

Oturumu Kapatma 36

Kiracıyı yapılandırma 36

ACD Yapılandırma 37

Cisco Unified Contact Center Enterprise için bağlantı ayarları 38

Cisco Unified Contact Center Express için bağlantı ayarları 42

Cisco Webex Contact Center için bağlantı ayarları 47

Temel yapılandırma verilerinin entegrasyonu 48

Cisco Webex Contact Center 2.0 için bağlantı ayarları 51

Contact Center Elite ile Avaya CM bağlantı ayarları 54

ACCS ile Avaya IP Ofis bağlantı ayarları 59

Five9 için bağlantı ayarları 60

Genesys Cloud için bağlantı ayarları 65

InContact için bağlantı ayarları 67

Genel ACD'ler için bağlantı ayarları 67

Amazon Connect için Bağlantı ayarları 67

Serenova için bağlantı ayarları 70

Serenova Kiracılar tablosu 71

Ana yapılandırma verileri senkronize ediliyor 73

Eventide NexLog için bağlantı ayarları 77

Meta veri girme ____ 79
Twilio Flex için bağlantı ayarları ____ 80
UJET için bağlantı ayarları ____ 86
Genel ayarları yapılandırma ____ 87
Akıllı Masaüstü ve Webex WFO Veri Sunucusu yükleyicilerini indirme ____ 92
Telefonları temsilcilerle, kayıt gruplarıyla ve kayıt türleriyle ilişkilendirme ____ 93
Cisco Ağ Kaydı için Extension Mobility Yapılandırma ____ 97
Standart Extension Mobility ____ 97
Cihaz ilişkilendirmeleri yapılandırması ____ 97
Çalışma şekli ____ 97
Extension Mobility Çapraz Küme ____ 98
Cihaz ilişkilendirmeleri yapılandırması ____ 98
Çalışma şekli ____ 98
TIP ile Webex WFO hakkında daha fazla bilgi edinin ____ 99
ACD ve Webex WFO arasında veri senkronizasyonu ____ 100
Temsilci verilerinin ACD ve Webex WFO arasında senkronizasyonu ____ 101
Ekip verilerinin ACD ve Webex WFO arasında senkronizasyonu ____ 101
Hizmet sırası verilerini eşitleme ____ 102
Kimlik doğrulama yöntemi yapılandırma ____ 103
Varsayılan kimlik doğrulamayı etkinleştir ____ 107
SAML kimlik doğrulama yapılandırması ____ 108
Kimlik sağlayıcılarını yapılandırma ____ 108
Webex WFO için hizmet sağlayıcı sertifikalarını yönetme ____ 117
ACD Kimliği Yeniden Oluşturma ____ 118

Parola ilkesini yapılandırma 119
Belirli IP adreslerine erişimi kısıtlama 121
IP Adres Aralıkları tablosu 122
Tesis içi dağıtımlar 122
Veri Sunucusunu Yapılandırma 123
Çok kiracılı ortamlarda Veri Sunucusu yapılandırması 123
Alan açıklamaları 123
Cisco IP Phone Hizmet Denetimlerini Yapılandırma 127
Serenova ACD için Veri Sunucusu ayarları 129
Bir Active Directory sunucusuna bağlanma 129
Active Directory yapılandırması hakkında 132
Kimlik Doğrulama 132
Eşitleme 132
Eşleşen kullanıcılar 133
Eşleştirilen kullanıcıları senkronize etme 136
Eşleşmeyen senkronize kullanıcılar 136
Active Directory senkronizasyon sonuçlarını gözden geçirin 140
Depolamayı yapılandırma 141
Depolama profillerini yapılandırma 142
Depolamaya genel bakış 142
Depolama profillerini anlama 142
Depolama ilkelerini anlama 142
Harici depolama konumları ekleme 146
QM arşiv ayarlarını yapılandırma 152

Kalite Yönetimini Yapılandırma 154
QM genel ayarlarını yapılandırma 154
Ekran kayıt önceliği hakkında 155
Kayıt için QM Yapılandırma 156
Telefon sunucularını yönetme 156
Özel meta veri alanlarını yönetme 158
Cisco meta veri alanları 161
Kök çağrılar ve konuşmalar nasıl çalışır? 165
Telefon gruplarını yapılandırma 165
Avaya İletişim Yöneticisi Yapılandırma 170
Avaya DMCC cihaz parolasının ayarlanması 170
SIPREC kaydı için Avaya SBCE Yapılandırma 172
Cisco Unified İletişim Yöneticisi Yapılandırma 177
Genleri Yapılandırma 180
Kişilere çağrı sonrası anketler ekleme 181
Çevrimiçi anket sağlayıcılarını yapılandırma 181
Çevrimiçi anket dağıtımı için tınç temasları 184
İş Gücü Yönetimini Yapılandırma 185
Hizmet kuyruklarını yapılandırma 185
Dizin numaralarını yönetme 186
Dizin numaralarını yönetme 187
Hizmet sırası türlerini yönetme 187
Hizmet sırası türleri oluşturma, düzenleme ve silme 188
Hizmet kuyruklarını yönetme 188

Senkronize Edilen/Senkronize Olmayan ortamlar 188
Sanal hizmet kuyrukları 189
Kesinlik kuyrukları 190
Hizmet sırası gruplarını yönetme 197
Beceri eşlemelerini yönetme 198
Çok becerili grupları yönetme 199
Hizmet kuyruğu kapalı tarihlerini yönetme 201
Kapalı tarihleri kopyalama 201
Refik tasfiyeyi yapılandırma 202
Taşra kategorilerini yönetme 203
Tıkanıklık haftalarını yönetme 204
Tıkanıklık senaryolarını yönetme 205
Temsilci zamanlamalarını yönetme 207
Bir insan kaynağı yönetim sistemiyle entegre 207
Dosya ayrıntılarını alma 208
Dosya ayrıntılarını verme 209
Zamanlamalar serbest bırakıldığında özelleştirme 211
Bir gözetmenin zamanlama düzenleme yeteneğini sınırlama 213
İş akışı oluşturma 215
Zamanlama düzenleme kurallarını yönetme 215
Geçmiş verileriyle çalışma 216
Geçmiş verilerini görüntüleme ve düzenleme 216
Geçmiş veri tablosu alanları 218
Geçmiş verilerini birleştirme 219

Geçmiş tahminlerin doğruluğunu hesaplama 220
Geçmiş verilerini yakalama 221
Geçmiş verilerini alma 222
Neden kodları için açıklama oluşturma 224
Bağlılık durumu eşlemelerini özelleştirme 226
ACD Kimlikleri ve neden kodları 228
Etkileşimli olmayan hizmet kuyrukları için bağlılık durumu eşlemesi 228
Sistem genelinde WFM ayarlarını yapılandırma 229
WFM bekletme süresini tanımlayın 233
Etkinlik meta verisi değerlerini yönetme 234
Etkinlik meta verileri hakkında 236
Varsayılan etkinlik meta verisi değerleri atama 236
Varsayılan meta veri değerlerini geçersiz kılma 237
Teleopti Yapılandırma 237
Analitiği Yapılandırma 238
Webex WFO yönetme ve sürdürme 240
Veri Sunucusu durumunu izleme 240
Veri Sunucusu günlüklerini karşıdan yükleme 241
Oyunlaştırmayı yapılandırma 243
Oyunlaştırma için performans verileri toplama 243
Oyunlaştırma düzeylerini yapılandırma 244
Alan açıklamaları 245
Oyunlaştırma performans kategorilerini yönetme 245
Alan açıklamaları 246

Oyunlaştırma noktalarını yapılandırma ____ 247
Alan açıklamaları ____ 248
KPI'leri Yapılandırma ____ 249
Kullanıcı ve sistem değişikliklerini denetleme ____ 251
Webex WFO sunucusu bağlantılarını izleme ____ 255
Zamanlanan toplu iletişim kaydı dışa aktarmalarını izleme ____ 258
Bildirimleri yapılandırma ____ 260
Bildirim türleri ____ 262
Kiracı yöneticisi ve kullanıcı bildirimleri ____ 263
Aynı anda birden çok kişi silme veya güncelleme ____ 276
Kullanıcıları yönetme ____ 281
Lisanslar nasıl çalışır? ____ 281
Lisans modeli ____ 281
Lisanslar, roller ve izinler ____ 281
Veri lisansları ____ 282
Lisanslara Webex WFO erişin ____ 283
Bot Analytics lisansı ____ 283
İçgörü lisansları ____ 284
Aşırı Kesintiler ____ 284
Çok rollü kullanıcı örnekleri ____ 285
Örnek 1: Aynı zamanda değerlendirici olan bir QM temsilci ____ 285
Örnek 2: Ayrıca QM kullanarak zamanlanmış bir WFM ____ 285
QM ve Analytics lisanslarıyla kullanılabilen özellikler ____ 285
API kullanıcısı oluşturma ____ 289

Kullanıcıları alma ve verme 290
Saat dilimi adları 294
Birden çok kullanıcıyı yönetme 303
Kullanıcı profillerini yönetme 304
ACD kullanıcı profilleri 305
Kullanıcı profilleri kaydedilmektedir 306
Kullanıcı profillerini geçersiz kılma 306
Kullanıcı profilleri örneği 307
Kullanıcıları birleştirme 310
Birleştirme kullanıcıları nasıl çalışır? 312
Kullanıcı bilgileri 312
Kullanıcı verileri 313
Kullanıcı profillerini geçersiz kılma 314
Otel kullanıcılarını yönetme 315
Rolleri ve izinleri yönetme 315
Webex WFO lisansı 316
İzinler 317
Kullanıcılara açılış sayfaları atama 391
Kullanıcılara Veri Gezgini'ne erişim verme 393
Veri Gezgini'TURN kapalı 395
Ekipleri yönetme 396
Ekipleri alma ve verme 398
Grupları yönetme 400
Alma ve verme grupları 401

Görünümleri yönetme 402

İletişim kayıtlarını kaydetme ve değerlendirme 407

Kişileri kaydetme 407

QM iş akışlarını otomatikleştirme 408

Kuralları yapılandırma 413

Koşulları yapılandırma 413

Eylemleri yapılandırma 415

İş akışı yönetiminin işleyişi 416

Olay türleri 416

Günlük etkinlikler 416

Etkileşim Sonu olayları 416

QM iş akışı çakışmaları 417

Koşullu ifadeler 417

QM ve Analitik için veri bekletme ilkelerini yönetme 418

Aşamalı karşıya yüklemeyi yapılandırma 420

Aşamalı Karşıya Yükleme Veri Sunucusunu Yapılandırma 422

Aşamalı karşıya yükleme depolama konumunu oluşturma 422

Aşamalı karşıya yükleme bileşenini etkinleştirme 423

Temsilcileri Aşamalı Karşıya Yükleme Veri Sunucusu ile ilişkilendirmek için IP adreslerini kullanma 424

Temsilcileri Aşamalı Karşıya Yükleme Veri Sunucusu ile ilişkilendirmek için ekipleri kullanma 424

Temsilcileri Aşamalı Karşıya Yükleme Veri Sunucusu 425 ile ilişkilendirmek için hem IP adreslerini hem de ekipleri kullanın Aşamalı yükleme için kural oluşturma 425

Kişilerin hangi iletişim kayıtlarının kaydedildiği ile ilgili yönetim 428

Kişi meta verilerini verme 430

İsteğe bağlı kayıt 431
Kayıt Denetimleri nasıl çalışır? 434
Kayıtlar için güvenlik özellikleri 436
Kayıt raporlarını görüntüleme 436
Metin Arama sözdizimi nasıl çalışır? 436
Etkileşimler sayfasındaki sütunları özelleştirme 443
Sütun açıklamaları 443
Sesli kişiyi dinleme 453
Sessizlik ve olaylar üzerine konuşma hakkında 456
Kişinin ekran görüntüsünü izleme 457
İletişim senaryolarına örnekler 458
Köşeli ve aralanmış çağrı kayıtları 458
Gizli aktarma 459
Konferans aramaları 459
Denetimli konferans 459
İkinci hatta aramayla bekletme 459
Kayıtta ileri ve geri gitme 460
Bir iletişim kaydı için temsilci eylemlerini görüntüleme 460
Bir kişiyle ilişkili verileri görüntüleme 463
Bir kişiyle ilişkilendirilmiş özel meta verileri düzenleme 473
E-posta kişilerini okuma 474
Metin kişisini okuma 474
Sohbet kişisini okuma 474
Sohbet iletişim kaydının genel görünümünü görüntüleme 476

Kişi için yapay zeka içgörülerini görüntüleme 477
Ses kaydının kopyasını okuma 481
Bir kişi için ifade analizi görüntüleme 482
Kişinin görüşünü görüntüleme 485
Çağrılar için duygu 485
E-postalar ve metin iletişim kayıtları için duygu 487
İsteğe bağlı olarak kişileri indirme 487
Kişileri atama ve paylaşma 488
Size atanan kişilere erişme (klasik sayfa) 488
Size atanan kişilere erişme (yeni sayfa) 491
Eğitim veya İk için iletişim kayıtlarını işaretleme 496
Kişiyi etiketleme 497
Kayıtlara köprü oluşturma 499
Kişiyi verme 499
Kişileri toplu olarak dışa aktarma 500
Toplu iletişim kaydı dışa aktarma için lisanslama gereksinimleri 503
Toplu iletişim dışa aktarma CSV dosyasına dahil edilen veriler 504
İletişim kayıtlarını değerlendirme 511
Değerlendirme formları için tavsiyeler 511
Etkin değerlendirme için yönergeler 511
Değerlendirme formu soruları için yönergeler 512
Anahtar performans göstergesi (KPI) soruları 513
KPI soruları nasıl puanlanır 514
Yüzde tabanlı puanlama 515

Yüzde tabanlı bölümler hakkında 515
Yüzdeye dayalı sorular hakkında 515
Yüzde esaslı değerlendirmelerin puanlarının nasıl alındığı 517
Olası puanlar 517
Kazanılan puanlar 518
Yüzde puanı 519
Puan tabanlı puanlama 519
Yorumları, değerlendirmeleri ve kalibrasyonları otomatik olarak atama (klasik sayfa) 520
Değerlendirmeleri, kalibrasyonları ve yorumları otomatik olarak atama (yeni sayfa) 524
İnceleme, değerlendirme ve kalibrasyonları manuel olarak atama 532
Kalibrasyon için bir iletişim kaydını işaretleme 533
Değerlendiricileri kalibre 533
Değerlendirme kalibrasyon raporu 534
Değerlendirme verilerini analiz edin 534
Değerlendirme raporlarını görüntüleme 534
Öngörüleri yapılandırma 535
Öngörüsel Ağ Yükseltici Puanları 535
Öngörüsel Değerlendirme Puanları 536
En iyi uygulamalar 537
Genel 537
Öngörüsel Ağ Yükseltici Puanları 538
Öngörüsel değerlendirmeler 538
Öngörüsel puanlar ile manuel puanlar arasındaki farklar 539
İnsan değerlendiricileri arasındaki farklar 539

Değerlendirilen çağrılardaki farklar 539
Temsilcileri gerçek zamanlı izleme 540
Kişi oluşturma 544
Kişileri planlayın 546
Zamanlamalar oluşturma 546
Kapalı tarihler ve sabit çalışma vardiyaları 547
Zamanlama sırası 547
Hizmet sırası önceliği 547
Zamanlama işlemi hakkında 548
Planlama sayfası hakkında 548
Panel Yöneticisi 550
Zamanlama türleri hakkında 551
Dinamik zamanlamayı yapılandırma 552
Dinamik zamanlama çalışma kurallarını yönetme 553
Dinamik zamanlama ilişkilendirmelerini yönetme 555
Dinamik zamanlama olaylarını yönetme 556
Yeni olay oluşturma 556
Bir olayın durumu inceleniyor 559
Zamanlamalı teşvik raporu oluşturma 559
Temsilcinin dinamik zamanlama sayfasını düzenleme 560
Dinamik kullanılabilirliği yapılandırma 560
Dinamik kullanılabilirlik kurallarını yönetme 560
Temsilcilerin kuralları atama 561
Atanan kuralları yönetme 562

Uygunluk Durumum Hakkında ____ 563
Temsilciler için Uygunluk Durumum ____ 563
Yöneticiler, zamanlayıcılar ve gözetmenler için Uygunluk Durumum ____ 566
Çalışma vardiyaları oluşturma ____ 568
Çalışma vardiyaları ve saat dilimleri ____ 568
Çalışma vardiyaları ve dinamik zamanlama ____ 569
Sabit çalışma vardiyaları ____ 569
Atama çalışma vardiyaları ____ 570
Değişken çalışma vardiyaları ____ 570
vardiya parametre grafiğini kavrama ____ 570
Atanan çalışma vardiyalarını görüntüleme ____ 572
Vardiya döndürme örneği ____ 575
Çalışma koşullarını yönetme ____ 576
Örnek 1: Ücretsiz etkinlikler olmadan çalışma koşulu ____ 579
Örnek 2: Ücretsiz etkinliklerle çalışma koşulu ____ 580
Zamanlama ve ücretsiz etkinlikler ____ 580
İş koşulu profillerini yönetme ____ 585
İş koşulu profilleriyle zamanlama ____ 585
En az/maks. saat koşullarını yönetme ____ 586
Çalışma saatleri ve zamanlamalar ____ 586
Saat tanımları ____ 587
Zamanlama yapılandırmasında dikkate alınacak noktalar ____ 587
Özel durum ____ 588
Üst üste gelen çalışma vardiyaları ____ 588

Temsilcilere en az/maks. saat koşulları atama 590
Zamanlanması gereken temsilci sayısını sınırlayın 591
Dağıtım oluşturma 593
Dağıtım oluşturma yönergeleri 594
Dağıtımları yönetme 595
Üretim dağıtımı oluşturma 595
Adlandırılmış dağıtım üretilme 596
Dağıtım görüntüleme 596
Dağıtımlarla çalışma 597
Tahmin oluşturma 598
Tahmin süreci hakkında 598
Dağıtım oluşturma 598
Dağıtımı düzenleme 598
Bir tahmin yöntemi seçme 599
Yeniden yönlendirilen bir referans seçin 599
Tahmin oluşturma 599
Tahmini gözden geçirin 600
Tahmin oluşturma 600
Tahmin görüntüleme 604
Tahminlerle çalışma 604
Tahmin alma 605
Tahmin edilen temsilcilerin sayısını zaten bildiğinizde bir tahmin alma 607
Tahmin edilen temsilcilerin sayısını hesaplamak istediğinizde bir tahmin alma 607
Tahminde eğilimleri kullanma 609

Geçmiş eğilimler 609
Standart tahmin yöntemi 609
Gelişmiş tahmin yöntemi 609
Beklenen eğilimler 610
Standart tahmin yöntemi 610
Gelişmiş tahmin yöntemi 610
Haftanın günü efekti 610
Örnekler: Standart tahmin yöntemi kullanılarak bir yıllık tahmin 611
Örnek 1: Pozitif büyüme oranı 611
Örnek 2: Sıfır büyüme oranı 612
Örnek 3: Negatif büyüme oranı 612
Örnekler: Gelişmiş tahmin yöntemi kullanılarak bir yıllık tahmin 613
Örnek 1: Pozitif büyüme oranı 613
Örnek 2: Negatif büyüme oranı 614
Stratejik Tahminler 615
Stratejik tahmin örnekleri 615
Kesin tarih ilişkilendirmelerini yönetme 615
Kesin tarih ilişkilendirmelerini kopyalama 615
Anormal iletişim hacimlerine sahip günlerin hesabı 616
Dağıtım isteklerine etkisi 617
Tahmin isteklerine etkisi 617
Özel olayların sınırlamaları 618
Tahmin özetindeki veriler 619
Dağıtımları ve tahminleri düzenleme 622

Grafikte veri noktalarını sürükleme 622
Tablodaki verileri düzenleme 622
Boş bir tabloyu popülating 623
Dağıtım sayfasındaki toplamları düzenleme 623
Tahmin sayfasında toplamları düzenleme 623
Stratejik bir tahminde toplamları düzenleme 625
Tabloya veri kopyalama ve yapıştırma 625
Bir sütuna ayarlama çarpanı uygulama 625
Zamanlama etkinliklerini yönetme 626
İstisnaları yönetme 626
Atanmış özel durumlarla çalıştırılan zamanlamalar için 627
Onaylanan istisna, mentorluk ve izin istekleri için 627
İstisnalar oluşturma, düzenleme ve silme 628
İstisna atama 629
Sıklık ve yineleme yapılandırma örnekleri 630
Yalnızca bir kez 630
Haftada bir kez 631
Ayda bir kez 631
Yılda bir kez 631
Özel durum türlerini yönetme 632
Projeleri yönetme 632
Zamanlama oluşturma 636
Mevcut bir zamanlamaya temsilci ekleme 637
Geçici zamanlama oluşturma 638

WFM kullanıcılarından sunucu isteklerini görüntüleme ____ 639
Uzakta olan zamanı yönetme ____ 640
Temsilciler için mesajlaşma ____ 640
Arama istekleri ____ 641
Tarih alanlarını filtreleme ____ 642
Arama ölçütü ____ 642
Giden kutusu ____ 642
Giden kutunuzla çalışma ____ 644
Gelen Kutusu ____ 644
Gelen kutunuzla çalışma ____ 646
Genel kutu ____ 646
Genel kutuyla çalışma ____ 648
Istek ____ 648
İstek düzenleme veya silme ____ 648
İstisna talep et ____ 649
Planlı bir işlem talep et ____ 651
İstek süresi kapalı ____ 654
Tahsislerin kapanma süresini görüntüleme ____ 659
Planlı bir teklif talep et ____ 659
Mentorluk talep etme ____ 662
İsteklere yapılan otomatik değişiklikler hakkında ____ 664
Konu 1: Temsilci, ödenmemiş bir etkinlikle kesişen bir ücretli talep sunar ____ 664
Konu 2: Temsilci istenen süre içinde çalışmak üzere zamanlanır ____ 664
Konu 3: Temsilci, isteğin yalnızca bir kısmı sırasında çalışmak üzere zamanlanır ____ 665

İstek onaylayanlar için mesajlaşma 665
Arama istekleri 666
Tarih alanları nasıl yapılandırılır 667
Arama ölçütü 667
İstekleri onaylama veya reddetme 668
İstisna istekleri 668
İsteklerin zaman aşımı 669
Ticaret veya teklif talebini onaylama 671
Mentorluk isteğini onaylama 673
Temsilci taleplerinin işlenmesini otomatikleştirme 674
İş akışı örneği 675
Kuralı onayla 675
Reddetme kuralı 676
Varsayılan kural 676
Otomatik reddetme ve manuel işleme 676
Otomatik reddetme 676
Otomatik manuel işleme 678
Kural koşulları oluşturma 680
Değişkenler 682
Zamanlamaları görüntüleme ve düzenleme 690
Zamanlamanızı görüntüleme 690
Zamanlama görünümünüzü özelleştirme 691
Zamanlamanızı yazdırın 693
Saat dilimleri hakkında 693

Başka bir takvim uygulamasında zamanlamanızı görüntüleme 694
iCal özet akışına abone olmak 695
Temsilciler için dinamik zamanlama 696
Personel simgeleri 698
Kendi zamanlamanızı oluşturma 699
Temsilciler için Gündöndemsi dinamik zamanlama 700
Temsilci zamanlamalarını yönetme 703
Temsilci Zamanlamaları sayfasını özelleştirme 712
Özel seçim 713
Saat dilimleri hakkında 715
Varsayılan saat dilimi 715
Saat dilimini görüntüleme 715
Zamanlama saat dilimi 715
Hizmet sırası saat dilimi 715
Saat dilimleri ve temsilci zamanlamaları 716
Etkinlik notları hakkında 716
Temsilci listesini sıralama 717
Zamanlamaları düzenleme 718
Düzenlemeler ve Atanan İstisnalar listesi 720
Etkinlik Insert 720
Temsilci zamanlaması çakışma uyarıları 723
Tahsisler ve tatil planıyla ilgili dikkate alınacak noktalar 725
Etkinlik silme 726
Zamanlamaları sürükle ve bırak ile düzenleme 726

Etkinlik notları ekleme ve düzenleme ____ 727
İki temsilcinin zamanlamalarını takas eder ____ 727
Zamanlama etkinliklerini kopyalama ____ 730
Etkinlik için en uygun zamanı bulma ____ 732
Zamanlama değişikliğini geri alma ____ 736
Zamanlama geçmişi aranıyor ____ 737
Sonuçlar tablosu ____ 738
Bir zamanlamayı geri yükleme ____ 738
Örnek: Bir zamanlamayı geri yükleme ____ 738
Örnek: Mevcut bir zamanlamayı geri yüklerken davranış ____ 739
Zamanlama Geçmişi ve Geri Yükleme Hakkında ____ 739
Gözetmenler tarafından yapılan zamanlama değişikliklerini onaylama veya reddetme ____ 741
Bugünün zamanlamasını yönet ____ 742
Gönüllü fazla mesai veya izin verme ____ 742
Tarama ____ 743
Mevcut olayları görüntüleme ____ 743
Yeni bir iş günü dinamik zamanlama olayı oluşturma ____ 744
Randevu zamanlaması değişiklikleri ____ 747
Çekmeceler hakkında ____ 749
Personel kapsamını kontrol etme ____ 750
Kapsam: Zamanlanan görünüm ____ 752
Grafiği yorumlama ____ 753
Kapsam: Kapsayıcı görünüm ____ 754
Kapsam: Noktaya Yayın görünümü ____ 756

İşle ilgili gün: Veri görünümü ____ 757
Çok Becerili Kapsam Haritası ____ 758
Temsilci uygunluğu ve uyumluluğu görüntüleme ____ 760
Bir temsilci için ayrıntılı bağlılık görüntüleme ____ 763
Araları ve öğle yemeklerini optimize etme ____ 765
En iyileştirmeye ilişkin sınırlamalar ____ 767
En iyileştirme örnekleri ____ 768
Zamanlama raporlarını görüntüleme ____ 769
Uzun dönemli plan yapma ____ 769
Gelecekteki gereksinimleri tahmin ____ 770
Stratejik kaynakları yönetme ____ 770
Planlama planlarını yönetme ____ 771
Öne çıkarma adımlarını yönetme ____ 771
Bir hizmet kuyruğu için vardiya giderlerini analiz eder ____ 772
Temsilci izinlerini yönetme ____ 773
Tam zamanlı eşdeğer profilleri yönetme ____ 773
Tatil türlerini yönetme ____ 774
Tatil planlarını yönetme ____ 776
Tatil planı örnekleri ____ 777
Örnek 1: Ortak temsilciler olmadan kesişen tatil planları ____ 778
Örnek 2: Temsilcileri tatil planları arasında taşıma ____ 779
Tahsislerin kapanma süresini yönetme ____ 780
zaman kapalı tahsislerini, istekler için zaman kapalı olarak kullanma ____ 780
zaman kapalı istekleriyle tahsislerin süresini hesaplama ____ 781

FTE'ler veya saatler içeren istekler için süre kapalı 781
İsteklerin tüm gün kapalı süresi 782
Tahsisler için zamanı kopyalama 783
Örnek 1: Hizmet sıralarının her ikisinde de tüm bir yıl boyunca zaman indirimi vardır 783
Örnek 2: Hizmet sıraları, farklı ay sayıları için tahsislerde zaman aşımına sahiptir 783
Tahsislerin ve saat dilimlerinin kapanması 784
Temsilci zaman kapalı raporları 785
İletişim kayıtlarını, kişileri ve süreçleri analiz eder 786
Etkileşim Özetinde TURN 786
TURN Gelişmiş Duygu 789
Analitik görevleri oluşturma 791
Analytics görevleri hakkında 807
Verileri Düzenleme 810
İfadeler ve ifade kategorileri oluşturma ve yönetme 810
Analytics tarafından izlenecek web sitelerini ve uygulamaları tanımlama 817
Masaüstü öğeleri oluşturma ve yönetme 818
Masaüstü öğesi olaylarını yapılandırma 821
Çakışan olaylar 829
Uygulama Alan İşareti aracını kullanma 830
Analytics tarafından izlenecek web sitesi alanlarını tanımlama 832
Tarayıcınızda Desktop Analytics dahili hattını etkinleştirme 834
Analiz panolarına genel bakış 835
Veri kümesi oluşturma ve yönetme 837
Veri kaynakları 839

Veri filtreleri 841
Bir Analiz panosu oluşturma ve yönetme 845
Analiz aracı oluşturma ve yönetme 847
Araç ayrıntılarını görüntüleme 853
Onaylanmayan uygulama kullanımını kullanıcılara bildirme 853
Analiz panosundaki verileri filtreleme 854
Analiz panonuzu özelleştirme 855
Analiz araç çubuğu 856
Araç Hizalama araç çubuğu 858
Temsilcilerin odağını ve etkinliğini izleme 859
Temsilci Gezgini'ne genel bakış 862
İş zekası verilerini analiz edin 864
Ana sayfa panonuz 864
Veri Gezgini ile kendi raporlarınızı oluşturma 865
Veri Gezgini panoları ve raporları listesini yönetme 866
DX araç çubuğu hakkında 866
Standart Veri Gezgini panolarını görüntüleme 867
Önceden oluşturulmuş kullanılabilir panolar 868
QM panoları 868
WFM panoları 869
Paket genelinde panolar 870
Analiz panoları 871
CXI - Contact Center panoları 872
Ana sayfanızı ayarlama 874

Rapor veya pano kopyalama 875
Raporları ve panoları paylaşma 875
Rapor e-posta teslimini ayarlama 877
Rapor e-posta teslimlerini yönetme 879
Raporları ve panoları rollerle etiketleme 881
Etikete göre varlık tarayıcısını arama 882
Rapor verme 883
Rapor oluşturma 883
Soru oluşturma 884
Yeni rapor oluşturma 885
Bir ölçü seçin 885
Gruplandırma seçme 887
Filtre ayarlama 887
Silinen tahmin, bağlılık ve temsilci planlaması kayıtlarını filtreleme 895
Özel ölçüm oluşturma 896
Özel ölçüm örneği 898
Bir ölçünün görünümünü yapılandırma 902
İçerik nitelikleri hakkında 905
Örnek 1: 20 ile 200 arasında sayıları kalın ve mavi yapma 906
Örnek 2: Düşük, orta veya yüksek renk kodu numaraları 907
Örnek 3: Bir raporu dışa aktardığınızda zaman alanlarının biçimlendirmesini koruma 908
İçerik özniteliği sözdizimi 909
Anahtar kelime -ler 910
Ek sözdiziminde dikkate alınacak noktalar 913

Tüm veri türleri için içerik öznitelikleri ____ 913
Metin veri türleri için içerik nitelikleri ____ 914
Sayısal veri türleri için içerik nitelikleri ____ 916
Tarih/saat veri türleri için içerik nitelikleri ____ 922
Boole benzeri veri türleri için içerik nitelikleri ____ 922
Görünüm oluşturma ____ 923
Uygun görünüm türleri ____ 923
Stil Seçenekleri ____ 932
X ekseni ____ 933
Y ekseni (Birincil, İkincil, 3 ve 4) ____ 934
Raporun varsayılan sıralamasını yapılandırma ____ 946
Verileri sıralama ____ 946
Kategori sıralama ____ 947
İstisna ayarlama ____ 947
Pano oluşturma ____ 947
Pano Denetimi Hakkında ____ 948
Panel ekleme ____ 949
Araç paneli ekleme ____ 950
Veri Gezgini aracı özelleştirme ____ 950
Uygun QM araçları ____ 953
Kişi Hedefi İlerleme Aracı ____ 954
Kişi Toplamları aracı ____ 954
Geçerli En İyi Performans Gösterenler aracı ____ 955
Değerlendirme Ortalamaları aracı ____ 955

Değerlendirme Aralıkları aracı ____ 955
Oyunlaştırma Puanı aracı ____ 955
Son Gerçekleştirilen Çağrılar aracı ____ 956
Son Değerlendirmeler aracı ____ 957
Kayıt Anketleri aracı ____ 957
Uygun WFM araçları ____ 957
Temsilci Çağrı Birimleri Aracı ____ 958
Saat Başına Temsilci Çağrıları Aracı ____ 959
Temsilci Yüzdeleri Aracı ____ 959
Temsilci Zaman DağıtımLarı Aracı ____ 959
Temsilci Süresi Toplamları Aracı ____ 960
Zamanlama Aracım ____ 961
Gerçek Zamanlı Bağlılık Aracı ____ 962
Hizmet Sırası Performans Aracı ____ 962
Parametre ekleme ____ 963
Silinen kayıtları filtreleme ____ 963
Kurumsal KPI'leri yapılandırma ____ 964
KPI özellikleri ____ 965
Ayarları yapılandırma ____ 966
Raporları uygulama ____ 967
Uygun KPI ölçüleri ____ 967
Standart raporlar ____ 968
Standart bir QM veya WFM raporu çalıştırma ____ 968
QM standart raporlar ____ 970

Temsilci Puanlı Değerlendirme 975
Temsilci Eğilim Grafiği 978
İletişim Ayrıntısı 980
İletişim Hedefi İlerleme Durumu 982
İletişim Toplamları Grafiği 983
Değerlendirme Kalibrasyonu 983
Değerlendirme Puanları 985
Değerlendirme Toplamları Grafiği 987
Değerlendirici Performansı 989
Kalite Ortalamaları Grafiği 991
Soru Puanları 991
İletişim Kaydına Göre Etkileşim Erişimi 993
Kullanıcıya Göre Etkileşim Erişimi 994
Tüm Verileri Puanlar 996
Bölüm Puanları 998
Anketler Tüm Veriler 999
Anket Form Puanları 1000
Sistem Durumu 1001
Kullanıcı Kayıt Durumu 1002
WFM standart raporlar 1003
Temsilci Aralığı 1005
Temsilci Fazla Mesaisi 1008
Temsilci Rapor Kartı 1008

Temsilci Zamanlaması Günlük 1013

Temsilci Zamanlaması Haftalık 1014

Temsilci Hizmet Sırası Aralığı 1014

Temsilci Görev Yüzdeleri 1016

Temsilci ve Ekip Üretkenliği 1018

Atanan İstisna 1024

Bütçe Planlaması 1025

Tesis Planlaması (Donanım) 1025

PlanLı Plan 1026

Aralık Hizmet Sırası 1027

Performans Günlük 1031

Performans Aralığı 1034

Hizmet Sırası Temsilci Aralığı Tem

silciye Göre 1037 Hizmet Sırası Zamanlaması Arağ

a Göre 1038 Hizmet Sırası Zamanlaması 1039

Shift Bütçe Analizi 1041

Personel Planlaması 1042

Ekibi Temsilci Aralığı 1043

Ekip Aralığı 1045

Ekibi Zamanlama Görev Saatleri 1048

Tatil Durumu 1049

Webex WFO Yapılandırma

Webex WFOACD ve depolama alanınıza nasıl bağlanıyor ve Webex WFO uygulamalarının işgücünüzle nasıl etkileşimde olduğunu ayarlamak için Webex WFO'deki bu bölümleri kullanın.

Webex WFO oturumu aç

Oturum açma sayfası Webex WFO kimlik bilgilerinizi kullanarak oturum açmanıza olanak sağlar. Sisteminiz için kimlik doğrulamanın nasıl yapılandırıldığına bağlı olarak kullanılabilecek üç kimlik bilgisi türü vardır:

- Webex WFO varsayılan kimlik bilgileri
- Windows Active Directory kimlik bilgileri
- Çoklu oturum açma (Güvenlik Onaylama İşaretleme Dili veya SAML) kimlik bilgileri

NOT : Webex WFO kimlik doğrulaması devre dışı bırakılmış ve yalnızca SAML kimlik doğrulamasına izin verilse bile, yöneticiler Webex WFO kimlik bilgilerini kullanarak oturum açabilirler. Bu, bunların Gerekirse SAML kimlik doğrulamayı yapılandırın.

Aşağıdaki tabloda Oturum Açma sayfasındaki alanlar açıklanmaktadır.

Alan	Açıklama
Dil	Webex WFO arabiriminde kullanılan dili seçin. Seçtiğiniz dil sitenin her yerinde kullanılır ve kullanıcı adınız için oturumdan oturuma kadar devam eder. Dil seçimini değiştirirseniz, sitenin her yerinde değiştirilecek dil seçimi için oturumu kapatmanız ve Webex WFO uygulamasında yeniden oturum açmanız gerekir.
Kullanıcı Adı	Kullanıcı adınız. Bu ad, yöneticiniz tarafından size atanan kullanıcı adıdır veya Windows Active Directory kullanıcı adınızdır. Uygulamasında oturum açmak için bildirim alırsanız e-posta adresinizi kullanın.

Alan	Açıklama
	e-posta adresi.
Domain	Active Directory etki alanı. Bu alan yalnızca Active Directory kullanan sistemlerde görüntülenir. Active Directory kullanıcı adınız ve parolanızla ilişkilendirilen etki alanını seçin.
Parola	Şifreniz. Bu, başlangıçta yöneticiniz veya Windows Active Directory parolanız tarafından size atanan paroladır. Tekli oturum açma aracılığıyla oturum açıyorsanız bu alan gerekli değildir.
Parolayı Mı Unuttum?	Parolanızı sıfırlayın.

Webex WFO veya Windows (Active Directory) kimlik bilgilerini kullanarak oturum açma

1. Kullanıcı adınızı ve parolanızı girin.
2. Oturum Aç'ı **tıklatın**.

Tekli oturum açma kullanarak oturum açma

1. Kullanıcı adınızı girin ve Çoklu Oturum Aç'ı **tıklayın**. Kimlik sağlayıcınızın oturum açma sayfasına yeniden yönlendirilirsiniz.
2. Kimlik sağlayıcınıza oturum açma kimlik bilgilerinizi girin. Yeniden Webex WFO sayfasına yönlendirilirsiniz.

> **NOT** Yöneticiniz tarafından belirlenen başarısız oturum açma girişimi sayısını aşarsanız hesabınız kilitlenir. Hesabınız kilitliyse Webex kullanarak oturum alamıyorsanız Hesabınız bir yönetici tarafından kilitlenene veya parolanız sıfırlanana kadar WFO kimlik bilgileri veya çoklu oturum açma.

Parolanızı unutursanız veya hesabınız kilitliyse, parolanızı sıfırlayabilirsiniz.

Parolanızı sıfırlama

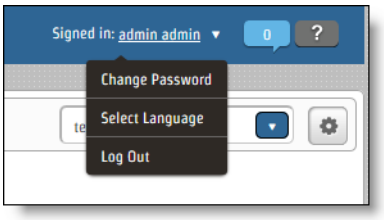
1. Parolayı Unuttum'a tıklayın? oturum açma sayfasında açın.
2. E-posta adresinizi girin, E-posta Parolası Sıfırla'yı tıklayın ve istemleri izleyin. Parolanızı sıfırlamayla ilgili talimatları içeren bir e-posta e-posta hesabınıza gönderilir.

Parolanızı değiştirme

Parolanızı istediğiniz zaman değiştirebilirsiniz.

Parolanızı değiştirin

1. Sayfanın sağ üst köşesinde, kullanıcı adınızın sağındaki açılır oku tıklayın ve Parolayı **Değiştir'i seçin**.



2. Parolayı Değiştir iletişim kutusuna geçerli parolanızı, yeni parolanızı ve onaylamak için yeni parolayı tekrar yazın. Parola girilirken parolanın gücü görüntülenir.

Parolanın, İyi veya Güçlü parolanın kaydedilmesi için minimum gereksinimleri karşılaması gerekir.

3. Parolayı **Değiştir'i tıklatın**.

Parola karmaşıklığı gereksinimleri

Bir kullanıcı oluşturduğunuzda veya düzenlediğinizde veya parolayı değiştirdiğinizde veya sıfırladığınızda aşağıdaki kurallar geçerlidir.

Bu kurallar yalnızca Webex WFO ile kontrol edilen bir parolayı yapılandırdığınız yerde geçerlidir. Kullanıcı, Webex WFO, Webex WFO tarafından kontrol edilmeyen harici bir sistem için parola girerse, parolayı doğrulamaz (örneğin, ACD yapılandırması).

NOT Bir kullanıcı parolasız olarak (manuel veya otomatik olarak ACD senkronizasyonu ile) oluşturulabilir. Parolası olmayan bir kullanıcı oturum açamaz. Bu kullanıcının "Parolayı Unuttum" bağlantısını kullanması ve bir
parola.

- Parolalar herhangi bir boşluk (boşluk) içeremez.
- Parolalar en az sekiz karakter uzunluğunda olmalıdır. Yönetici, Uygulama Yönetimi'ndeki Parola İlkesi sayfasında minimum uzunluğu artırabilir.
- Parolalar aşağıdaki dört kategoriden üçüne ait karakterler içermelidir:

Kategori	Açıklama
Büyük harfler	A–Z Büyük harf unicode karakterler:

Kategori	Açıklama
	http://www.fileformat.info/info/unicode/category/Lu/list.htm
Küçük harfler	a–z Küçük harf unicode karakterleri: http://www.fileformat.info/info/unicode/category/Lu/list.htm
Rakamlar	0–9
Özel karakterler	Kiracı veritabanı parolası için aşağıdaki karakterlere izin verilir: ! # $ % & ( ), . / : ; = ? @ ^ ` | Diğer tüm parolalar için aşağıdaki karakterlere izin verilir: ! " # $ % & ' ( ) * +, - . / : ; < = > ? @ [ ] ^ _ ` { | } ~

Oturumu Kapatma

Webex WFO oturumunu kapatmak için, farenizi sayfanın sağ üst köşesinde kullanıcı adınızın üzerine getirin ve Oturumu Kapat'ı tıklayın. Bu sizi Oturum Açma sayfasına döndürür.

Webex WFO tamamen çıkmak için tarayıcınızı kapatın.

Kiracıyı yapılandırma

Kiracının yapılandırılması aşağıdakileri içerir:

- Sistemin tüm kullanıcılar ve uygulamalar için geçerli olan yönlerini yapılandırın.
- Temsilci, ekip ve hizmet sırası verilerini ACD senkronize edin.
- Webex WFO bağlanmak isteyen herkesin kimliğini doğrulamak için bir kimlik doğrulama yöntemi seçin ve yapılandırın.
- Kuruluşunuzun güvenlik gereksinimlerini karşılamak için kullanıcı-parola ilkenizi yapılandırın.
- Kullanıcıların Webex WFO uygulamasından erişmesine izin verilen adresleri IP denetleyarak (veya "beyaz listeleyerek") kiracınızın güvenliğini artırın.
- Veri Sunucusu özelliklerini bir iletişim merkezinin coğrafi konumuna göre ayarlama.
- Kullanıcı kimlik doğrulaması, senkronizasyon veya her ikisi için ortamınızdaki bir Active Directory (AD) sunucusuna bağlanın.

ACD Yapılandırma

ACD Yapılandırma sayfası, Webex WFO ve bir veya daha fazla ACD arasında bağlantı kurmanıza olanak sağlar. Bir ACD başarıyla eşitlendikten sonra, Webex WFO'nden silinemez.

Ön Koşullar

- Yönetim ACD Yapılandırma izniniz vardır (bkz. Rolleri ve izinleri yönetme).
- Veri Sunucusu hizmeti, siz ACD bağlantısını test etmeden önce, Webex WFO sistemine erişimi olan bir sunucuya yüklenir.

> **NOT** Veri Sunucusu hizmeti yükleme dosyası Karşıdan Yüklemeler sayfasında bulunur (bkz. Akıllı Masaüstü ve Webex WFO Veri Sunucusu yükleyicilerini indirme).
> Veriler
> Bağlantıyı test ettiğinizde sunucu hizmeti yüklenmezse, şu hata iletisini alırsınız: "Hata: Lütfen toplama hizmetinin çalıştığını doğrulayın."

Sayfa konumu

Uygulama Yönetimi > Genel > Sistem Yapılandırma > ACD Yapılandırması

Yordam

ACD Ekleme

1. Bir kiracı seçin.
2. Ekle'yi **tıklatın**. ACD Ayrıntıları iletişim kutusu açılır.
3. Seç ACD açılır listesinden **ACD** türünü seçin.
4. Ad **alanına ACD adını** girin.
5. Tamam'ı **tıklayın**. ACD Ayrıntıları iletişim kutusu kapanır ve yapılandırma seçenekleri ACD Yapılandırma sayfasında görüntülenir.
6. Alanları doldurarak ACD yapılandırın. ACD'ye özel talimatlar için aşağıdaki bağlantılara bakın.
   - Amazon Connect için Bağlantı ayarları
   - Cisco Unified Contact Center Enterprise için bağlantı ayarları
   - Cisco Unified Contact Center Express için bağlantı ayarları

- Cisco Webex Contact Center için bağlantı ayarları
- Cisco Webex Contact Center 2.0 için bağlantı ayarları
- Contact Center Elite ile Avaya CM bağlantı ayarları
- ACCS ile Avaya IP Ofis bağlantı ayarları
- Five9 için bağlantı ayarları
- InContact için bağlantı ayarları
- Genel ACD'ler için bağlantı ayarları
- Microsoft Dynamics 365 Müşteri Hizmetleri için bağlantı ayarları
- Serenova için bağlantı ayarları
- Eventide NexLog için bağlantı ayarları
- Twilio Flex için bağlantı ayarları
- UJET için bağlantı ayarları

7. Girişlerinizin doğru olduğundan ve Webex WFO ACD bağlı olduğundan emin olmak için Bağlantıyı **Sına'ya tıklayın** .
8. Bağlantı başarıyla sınandığında Kaydet'i **tıklatın**.

Bir ACD silme veya değiştirme

- Bir ACD silmek için, ACD seçin, Sil'i tıklatın **ve Evet'i tıklatın**.
- Bir ACD değiştirmek için, ACD seçin, alanları istediğiniz şekilde düzenleyin ve Kaydet'i **tıklayın**.
- Bir ACD adını değiştirmek için, ACD seçin, Düzenle'yi tıklatın **, Ad**alanında adı **değiştirin, Tamam'ı** ve Kaydet'i **tıklatın** .

Cisco Unified Contact Center Enterprise için bağlantı ayarları

Seçtiğiniz ACD Cisco Unified Contact Center Enterprise ise aşağıdaki alanlar görüntülenir.

> **NOT** Unified CCE ACD temsilcileriniz seçilen beceri grubunu varsayılan beceri grubu olarak kullanacak şekilde yapılandırılmamışsa, otomatik olarak ACD varsayılan beceri grubuna aittir. Geçmiş verileri
> ACD varsayılan beceri grubu için yakalanmaz, ancak belirli varsayılan beceri grupları içindir. Sonuç olarak, temsilcilerin süresi Webex WFO içinde destekledikleri hizmet sırasına doğru şekilde atfedilmemiştir. Temsilcinin üretkenliğini doğru şekilde raporlamak için varsayılan beceri grubu olarak öncelikle desteklediği seçilen bir ACD beceri grubu ayarlayın. Diğer hizmet sıraları için çağrıları işlerse, zamanlarının uygun hizmet sırasına doğru şekilde bağlanılamayabilir.

Bölüm	Açıklama
Geçmiş Raporlama Aralığı	Unified CCE sisteminizde yapılandırılan geçmiş veri raporlama aralığı. ACD 15 dakikalık bir aralığa yapılandırılmışsa, Webex WFOACD ile uyumlu olduğundan ve tüm verilerin Webex WFO içine alındığından emin olmak için 15 dakikalık seçeneği seçmeniz gerekir. Raporlama aralıkları eşleşmiyorsa, geçmiş ACD verileri doğru yakalanmaz.
ACD Filtreleme	ACD ile senkronize edilen kullanıcıları sınırlamak için ACD filtresi kullanın. Ethernet için örneğin, belirli bir adlandırma deseni ile eşleşen bir takıma ait kullanıcıları senkronize etmenize olanak sağlayan bir Ekip Adı filtresi yapılandırabilirsiniz. Birden çok ACD filtresi yapılandırabilirsiniz. ÖNEMLİ Yalnızca Önek Türü **açılır listesinde Hizmet Adı'nı seçerseniz** , hiçbir ekip veya temsilci senkronize olmaz. Önceden senkronize edilmiş ekipler veya temsilciler devre dışı bırakılır. Önek Türü **açılır listesinde Hizmet Adı'nı kullanan bir filtreyi** değiştirirseniz, daha önce senkronize edilen tüm hizmet kuyrukları, değiştirilen filtre tarafından yakalanmasalar bile etkin kalır. **NOT** Yalnızca Önek **Türü'nde Ekip Adı'nı seçerseniz** Açılır liste, ilgili hizmet sıraları hala senkronize edilir. Önek Türü **açılır listesinde Ekip Adı'nı kullanan bir filtreyi** değiştirirseniz, filtre tarafından yakalanmayan temsilciler veya ekipler devre dışı bırakılır.
IP Yapılandırması	Bu geçmiş verileri almak için kullanılır. HDS Birincil IP Adresi veya Ana Bilgisayar Adı—Birincil geçmiş veritabanı sunucusunun (HDS) IP adresi veya ana bilgisayar adı. HDS İkincil IP Adresi veya Ana Bilgisayar Adı— (İsteğe bağlı) İkincil tarihsel veritabanı sunucusunun IP adresi veya ana bilgisayar adı. AWDB Birincil IP Adresi veya Ana Bilgisayar Adı—IP adresi veya ana bilgisayar

Bölüm	Açıklama
	birincil Yönetici İş İstasyonu veritabanı sunucusunun (AWDB) adı. AWDB İkincil IP Adresi veya Ana Bilgisayar Adı— (İsteğe Bağlı) İkincil Yönetici İş İstasyonu veritabanı sunucusunun IP adresi veya ana bilgisayar adı. Unified CC Örneği—Unified CCE veritabanı için Microsoft SQL Sunucusunun örnek adı.
Kimlik doğrulama	Bu geçmiş verileri almak için kullanılır. Kimlik doğrulama yöntemini seçin veritabanı oturum açma şunları kullanır: NT—NT Kimlik Doğrulaması'nı seçerseniz, aşağıdaki alanlar görüntülenir: ▪ Kullanıcı Adı ▪ Parola ▪ Domain ▪ Perifer Kimliği—Sistemin ICM perifer kimliği. SQL—SQL Kimlik Doğrulaması'nı seçerseniz, aşağıdaki alanlar görüntülenir: ▪ SQL Kullanıcısı—Webex WFO SQL kullanıcısının oturum açma adı. ▪ Parola—Webex WFO SQL kullanıcısının parolası. ▪ Perifer Kimliği—Sistemin ICM perifer kimliği.
CTI Sunucuları	Bu, temsilci gerçek zamanlı verilerini almak için kullanılır. Birincil CTI IP Adresi veya Ana Bilgisayar Adı—Sistemle ilişkilendirilen birincil CTI sunucusunun IP adresi veya ana bilgisayar adı. Birincil CTI Bağlantı Noktası—Sistemle ilişkili birincil CTI sunucusunun bağlantı noktası. İkincil CTI IP Adresi veya Ana Bilgisayar Adı—IP adresi veya ana bilgisayar

Bölüm	Açıklama
	sistemle ilişkilendirilen ikincil CTI sunucusunun adı. İkincil CTI Bağlantı Noktası—Sistemle ilişkili ikincil CTI sunucusunun bağlantı noktası.
Bölüm	Kurumsal Ad—Bölümün veya bölümlerin adı kurumsal ad. Kurumsal ad, bir Cisco Hosted Collaboration Solution (HCS) içindeki kiracıyı temsil eder.
CDR Yapılandırma	(Salt okunur) CDR (arama detayı kaydı) Tabanı—Veri Sunucusu'nda, Veri Sunucusunun Unified CCE ACDCDR dosyalarını alıp Webex WFO'ye yüklediği klasör. Webex WFO bir Veri Sunucusunda Bölgesel Veri Sunucusu Açma Ayarları özelliği etkinleştirildiğinde ve bu özelliğe Unified CCE ACD atandığında, cdrBase ve uploadDir dizinlerini içeren, ACD'ye özel bir alt dizine sahip bir dizin oluşturur. Alanın altında ACD benzersiz tanımlayıcısıyla birlikte girdiğiniz temel dizin yolu görüntülenir. Aşağıdaki alt dizinler oluşturulur: ▪ ACD'ye özgü dizin—Bu dizin benzersiz bir ACD sunucu kimlik numarası ile adlandırılır. Kullanıcılar aynı dizini kullanmak üzere birden çok ACD sunucusu yapılandırabileceğinden, CDR dosyalarının doğru ACD yüklendiğinden emin olmak için benzersiz tanımlayıcıya sahip bir klasör gerekir. ACD'ye özgü dizin aşağıdaki dizinleri içerir: ▪ cdrdir—Veri Sunucusu bu klasöre Unified CM fatura sunucusundan gelen CDR'leri yerleştirir. Unified CM Faturalama Uygulama Sunucusu'nu yapılandırırken, Dizin Yolu parametresi için aşağıdaki adı kullanmanız gerekir: /CDR/ ▪ CdrFailures

Bölüm	Açıklama
	▪ uploaddir—Veri Sunucusu, veriler yüklenene kadar bu klasöre uzlaştırılan CDR ve Unified CCE verileri yerleştirir. ▪ Karşıya Yükleme Kaynakları **NOT** Bu alan yalnızca Kalite Yönetimi amacıyla kullanılır.
Eşitleme Aralığı	Aralık (Dakika)—ACD olduğu aralığın uzunluğu Veri Sunucusu ile senkronize edilir. Bu, Veri Sunucusu attemps'lerinin kullanıcı, ekip ve hizmet sırasını Webex WFO ile ne sıklıkta senkronize etmek zorunda olduğudur.
Yakalama Ayarları	ACD Yakalama Gecikmesi—WFM bekleme süresini seçin bir aralık sona erdikten sonra ACD istatistiklerini çekmeden önce. Varsayılan gecikme 15 dakikadır. Veri Özetini Etkinleştir—Önceki günün tamamını yeniden ele geçirmek için bu onay kutusunu seçin. Temsilci rutin olarak maksimum varsayılan gecikmeden daha fazla süren çağrıları işlerse, önceki günün tüm verilerini gece yarısından gece yarısına kadar yeniden yakalamayı tercih edebilirsiniz. Yeniden yakalanan veriler gün içinde yakalananların üzerine yazılır. Bu, istatistiklerinizin doğru olduğunu ve çok uzun çağrılar için verilerin doğru aralıkta olmasını sağlar. Yeniden Yakalama Süresi—Önceki günün verilerinin yeniden yakalanma saatini ACD'nden seçin. Varsayılan değer 03:00'dür.

Cisco Unified Contact Center Express için bağlantı ayarları

Cisco Unified Contact Center Express ACD olarak seçerseniz aşağıdaki alanlar görüntülenir.

Bölüm	Açıklama
ACD Filtreleme	ACD ile senkronize edilen kullanıcıları sınırlamak için ACD filtresi kullanın. Ethernet için örneğin, belirli bir adlandırma deseni ile eşleşen bir takıma ait kullanıcıları senkronize etmenize olanak sağlayan bir Ekip Adı filtresi yapılandırabilirsiniz. Birden çok ACD filtresi yapılandırabilirsiniz.

Bölüm	Açıklama
	ÖNEMLİ Yalnızca Önek Türü **açılır listesinde Hizmet Adı'nı seçerseniz** , hiçbir ekip veya temsilci senkronize olmaz. Önceden senkronize edilmiş ekipler veya temsilciler devre dışı bırakılır. Önek Türü **açılır listesinde Hizmet Adı'nı kullanan bir filtreyi** değiştirirseniz, daha önce senkronize edilen tüm hizmet kuyrukları, değiştirilen filtre tarafından yakalanmasalar bile etkin kalır. **NOT** Yalnızca Önek **Türü'nde Ekip Adı'nı seçerseniz** Açılır liste, ilgili hizmet sıraları hala senkronize edilir. Önek Türü **açılır listesinde Ekip Adı'nı kullanan bir filtreyi** değiştirirseniz, filtre tarafından yakalanmayan temsilciler veya ekipler devre dışı bırakılır.
IP Yapılandırması	Birincil IP Adresi veya Ana Bilgisayar Adı—IP adresi veya ana bilgisayar adı birincil Unified CCX sunucusu. Birincil Örnek Adı—Unified CCX veritabanı örneği için birincil veritabanının adı. İkincil IP Adresi veya Ana Bilgisayar Adı—İkincil Unified CCX sunucusunun IP adresi veya ana bilgisayar adı. İkincil Örnek Adı—Unified CCX veritabanı örneği için ikincil veritabanının adı. Birincil ve ikincil örnek adları aşağıdaki biçimdedir: <hostname>_uccx Ana bilgisayar adı Unified CCX veritabanı sunucusunun adıdır. ÖNEMLİ Aşağıdaki özellikler için IP Yapılandırma alanlarını tamamlamanız gerekir:

Bölüm	Açıklama
	▪ WFM—Geçmiş Veri Yakalama ve Senkronizasyon ▪ QM—Eşitleme ve Eşitleme
Kimlik doğrulama	Kullanıcı adı—Geçmiş raporlama kullanıcısının kullanıcı adı Unified CCX. ▪ uccxhruser **girin**. Bu, Unified CCX Yönetim > Araçları > Parola Yönetimi'nde bulunan geçmiş raporlama kullanıcısıdır. Parola—Geçmiş raporlama kullanıcısı için Unified CCX içinde ayarlanan parola. ÖNEMLİ Bu parolayı değiştirmeden önce, diğer uygulamaların da bu hesabı kullanabileceğini unutmayın. İstemci Yerel Ayarı—Unified CCX içinde yapılandırılan istemci yerel ayarı. ABD İngilizcesi'nin yerel ayarı bu alanda varsayılan olarak görünür. İstemci yerel ayarı Unified CCX olarak değiştirilirse, burada el ile de değiştirmeniz gerekir. Sunucu Yerel Ayarı—Unified CCX içinde yapılandırılan sunucu yerel ayarı. ABD İngilizcesi'nin yerel ayarı bu alanda varsayılan olarak görünür. Sunucu yerel ayarı Unified CCX olarak değiştirilirse, burada el ile de değiştirmeniz gerekir. ÖNEMLİ Tüm QM ve WFM özellikleri için Kimlik Doğrulama alanlarını tamamlamanız gerekir.
CTI Sunucuları	Birincil CTI IP Adresi veya Ana Bilgisayar Adı—IP adresi veya ana bilgisayar sistemle ilişkilendirilen birincil CTI sunucusunun adı. Birincil CTI Bağlantı Noktası—Sistemle ilişkili birincil CTI sunucusunun bağlantı noktası. İkincil CTI IP Adresi veya Ana Bilgisayar Adı—Sistemle ilişkilendirilen ikincil CTI sunucusunun IP adresi veya ana bilgisayar adı.

Bölüm	Açıklama
	İkincil CTI Bağlantı Noktası—Sistemle ilişkili ikincil CTI sunucusunun bağlantı noktası. ÖNEMLİ CTI Sunucuları alanlarını WFM Gerçek Zamanlı Bağlılık için tamamlamanız gerekir.
CDR Yapılandırma	Webex WFO bir Veri Sunucusunda Bölgesel Veri Sunucusu Çalışma Ayarları özelliği etkinleştirildiğinde ve bu özelliğe ACD atandığında, cdrBase ve uploadDir dizinlerini içeren, ACD'ye özgü bir alt dizin içeren bir dizin oluşturur. ACD benzersiz tanımlayıcısıyla birlikte girdiğiniz temel dizin yolu alanın altında görüntülenir. ACD'ye özgü dizin benzersiz bir ACD sunucu kimliği numarası ile adlandırılır. Kullanıcılar aynı dizini kullanmak üzere birden çok ACD sunucusu yapılandırabileceğinden, CDR dosyalarının doğru ACD yüklendiğinden emin olmak için benzersiz tanımlayıcıya sahip bir klasör gerekir. ACD'ye özgü dizin cdrBase ve uploadDir dizinlerini içerir. (Salt okunur) CDR Tabanı—Unified CCX Arama yolu Ayrıntı Kaydı (CDR) dizini. Belirttiğiniz yol Veri Sunucusuna yerel olmalıdır. UNC yolları desteklenmez. Örnek: cdrBase Webex WFO bir Veri Sunucusu'nda Bölgesel Veri Sunucusu Açma Ayarları özelliği etkinleştirildiğinde ve bu özelliğe Unified CCX ACD atandığında, cdrBase ve uploadDir dizinlerini içeren, ACD'ye özgü bir alt dizin içeren bir dizin oluşturur. Bu, temel dizin için aşağıdaki yolu oluşturur: C:\CDR\<ACD_ID>

Bölüm	Açıklama
	CDR Dizini—Arama Ayrıntı Kaydı (CDR) dizini yolu. Bu, Unified CM fatura hizmetinden gelen CDR'lerin bulunduğu yerdir. Belirttiğiniz yol Veri Sunucusuna yerel olmalıdır. Unified CM Faturalama Uygulama Sunucusu'nu yapılandırırken, Dizin Yolu parametresi için aşağıdaki adı kullanmanız gerekir: /CDR/. UNC yolları desteklenmez. Örnek: cdrDirectory Dizini Karşıya Yükleme—Yükleme dizininin yolu. Bu, uzlaştırılan CDR ve Unified CCE veya Unified CCX verilerinin karşıya yüklenene kadar bulunduğu yerdir. Belirttiğiniz yol Veri Sunucusuna yerel olmalıdır. UNC yolları desteklenmez. Örnek: uploadDir ÖNEMLİ Olan CDR Yındırma İçin QM Endiren Yapılandırma alanlarını tamamlamanız gerekir.
Eşitleme Aralığı	Aralık (Dakika)—ACD Veri Sunucusu ile eşitlendiği aralığın uzunluğu.
Yakalama Ayarları	ACD Yakalama Gecikmesi—WFM bekleme süresini seçin bir aralık sona erdikten sonra ACD istatistiklerini çekmeden önce. Varsayılan gecikme 15 dakikadır. Veri Yakalamayı Etkinleştir—Önceki günün tümünden verileri yeniden almak için onay kutusunu işaretleyin. Maksimum varsayılan gecikmeden daha fazla süren çağrıları düzenli olarak işlerseniz, önceki günün tüm verilerini gece yarısından gece yarısına kadar yeniden yakalamayı tercih edebilirsiniz. Yeniden yakalanan veriler gün içinde yakalananların üzerine yazılır. Bu, istatistiklerinizin doğru olduğunu ve çok uzun çağrılar için verilerin doğru aralıkta olmasını sağlar.

Bölüm	Açıklama
	Yeniden Yakalama Süresi—Önceki günün verilerinin yeniden yakalanma saatini ACD'nden seçin. Varsayılan değer 03:00'e ayarlıdır. ÖNEMLİ WFM Geçmiş Veri Yakalama için Yakalama Ayarları alanlarını tamamlamanız gerekir.

Cisco Webex Contact Center için bağlantı ayarları

NOT Webex WFO şu anda Cisco Webex Contact Center (CWCC) ifadesini Cisco Customer Journey Platform (CJP) olarak gösterir.

ACD olarak Cisco Customer Journey Platform **seçerseniz** aşağıdaki alanlar görüntülenir.

Bölüm	Açıklama
ACD Filtreleme	**NOT** Bu entegrasyon ACD Filtreleme özelliğini desteklemez. ACD ile senkronize edilen kullanıcıları sınırlamak için ACD filtresi kullanın. Örneğin, belirli bir adlandırma düzeniyle eşleşen bir takıma ait kullanıcıları senkronize etmenize olanak sağlayan bir Ekip Adı filtresi yapılandırabilirsiniz. Birden çok ACD filtresi yapılandırabilirsiniz.
Cisco Customer Journey Platform API	Cisco Customer Journey Platform API URL—CWCC API. yolu Url'nin tamamını ekleyin. ÖRNEK https://rest-sbxa.ccone.net/aws/api Cisco Customer Journey Platform Ortam API URL—CWCC Ortam API yolu. Url'nin tamamını ekleyin. ÖRNEK https://rd-sbxa.ccone.net/cri/get-decrypted-recording Kullanıcı Adı—CWCC API ve CWCC Ortam API erişimi olan kullanıcı adı. API Tuşu—CWCC API ve CWCC Ortam API için istekte bulunan API Tuşu.

Bölüm	Açıklama
	Cisco Webex Contact Center 1.0 — Webex Contact Center 1.0 veya daha yenisine özel API istekleri etkinleştirmek için bu onay kutusunu seçin. Cisco Kiracı Kimliği - Webex Contact Center kiracı hesabının alfasayısal tanımlayıcısını girin.
Eşitleme Aralığı	Aralık (Dakika)—ACD Veri Sunucusu ile eşitlendiği aralığın uzunluğu.
Yakalama Ayarları	ACD Yakalama Gecikmesi—WFM beklemesi gereken süre aralık sona erdikten sonra ACD istatistiklerini çekme. Varsayılan gecikme 120 dakikadır. CWCC geçmiş verileri, bir aralık sona erdikten sonra 120 dakika kadar kullanılamayabilir. **NOT** Veri Yakalamayı Etkinleştir—Önceki günün tümünden verileri yeniden almak için bu onay kutusunu işaretleyin. Maksimum varsayılan gecikmeden daha fazla süren çağrıları düzenli olarak işlerseniz, önceki günün tüm verilerini gece yarısından gece yarısına kadar yeniden yakalamayı tercih edebilirsiniz. Yeniden yakalanan veriler gün içinde yakalananların üzerine yazılır. Bu, istatistiklerinizin doğru olduğunu ve çok uzun çağrılar için verilerin doğru aralıkta olmasını sağlar. Yeniden Yakalama Süresi—Önceki günün verilerinin ACD'nden yeniden yakalanma saatini girin.
Ekran Kaydı için RTE Mesajlaşmayı Etkinleştirme	Akıllı Masaüstünün CWCC ile kaydedilen aramaların ekranlarını kaydetmesine olanak verir.

Temel yapılandırma verilerinin entegrasyonu

Webex WFO aşağıdaki ana yapılandırma verilerini CWCC ile üç API isteği arasındaki eşdeğerlerle senkronize eder.

Kullanıcılar

Webex WFO CWCC'nden yeni bir kullanıcı aldığında, CWCC kullanıcı profiline sahip yeni bir Webex WFO kullanıcısı oluşturur.

Biri CWCC içinde kullanıcı verilerini değiştirdiğinde, senkronizasyon hizmeti bunu algılar ve Webex WFO içinde birkaç değişiklik yapar. Aşağıdaki tabloda bu değişiklikler özetlenebilir.

NOT CWCC Etkin Değil durumundaki kullanıcılar geri yüklenmedikleri sürece alınmaz.

CWCC'nde Değişiklik	Webex WFO'nde Sonuç Olarak Değişen
Yeni kullanıcı eklendi	Yeni kullanıcı eklenir. Özellikle senkronizasyon hizmeti: ▪ CWCC kullanıcısının adını ve soyadını Webex WFO kullanıcısının adı ve soyadına uygular. ▪ CWCC kullanıcı TID'sini Webex WFO kullanıcının ACD Kimliğine uygular. ▪ Şirket ve bölüm için Webex WFO başlangıç tarihlerini senkronizasyon gerçekleştiği tarihe göre ayarlar. ▪ Webex WFO kullanıcısını varsayılan eki kişiye atar. **NOT** Webex WFO, CWCC kullanıcılar ve ekipler arasındaki ilişkiyi korumaz. Bkz . Ekipler. ▪ CWCC kullanıcısı iletişim merkezi etkinse, varsayılan temsilci rolünü Webex WFO kullanıcısına atar. Başka hiçbir Webex WFO rolü CWCC ile senkronize edilmez. **NOT** : Temsilci rolünü, bir CWCC kullanıcısı ile senkronize edilen bir Webex WFO kullanıcısından kaldırırsanız: merkezi etkinleştirildiğinde, temsilci rolü bir dahaki sefer Webex WFO CWCC ile senkronize olduğunda yeniden atanır.
Kullanıcının adı veya soyadı değiştirilir	Kullanıcının adı veya soyadı değiştirilir.
Kullanıcı silindi	Kullanıcı devre dışı bırakıldı.

Ekipler

Webex WFO, etkin oldukları sürece herhangi bir türden (Kapasite Tabanlı veya Temsilci Tabanlı) CWCC ekipleriyle senkronize edilir. CWCC kullanıcıları ve CWCC ekipleri arasındaki ilişkiyi korumaz. Kullanıcıları Webex WFO içinde ekiplere manuel olarak yeniden atamanız gerekir.

Ekip verileri CWCC içinde değiştirildiğinde, senkronizasyon hizmeti bunu algılar ve Webex WFO içinde birkaç değişiklik yapar. Aşağıdaki tabloda bu değişiklikler özetlenebilir.

CWCC'de Değişiklik	Webex WFO Sonucu Değişikliği
Yeni ekip eklendi	Yeni ekip aynı ada eklenir. Bu ad salt okunurdur. Ekip adı
değiştirildiğinde	Ekip adı değiştirilir.
Takıma yeni kullanıcı eklenir	Değişiklik yok. Webex WFO, CWCC kullanıcıları ve CWCC ekipleri arasındaki ilişkiyi korumaz.
Kullanıcı bir ekipten kaldırılır	Değişiklik yok. Webex WFO, CWCC kullanıcıları ve CWCC ekipleri arasındaki ilişkiyi korumaz.
Ekip silindi	Değişiklik yok.

Webex WFO içinde yeni ekipler oluşturabilir ve onlara kullanıcılar atayabilirsiniz, ancak bu yeni ekipler CWCC'e eklenmez.

Bir Webex WFO kullanıcısı yalnızca bir eki ye ait olabilir.

Hizmet Kuyrukları

Webex WFO aşağıdaki Giriş Noktalarını/Sıralarını CWCC servis sıralarıyla senkronize eder:

- Kuyruklar
- Dış Arama Kuyrukları

Bir sıra ya da bir dış arama kuyruğu verileri CWCC içinde değiştirildiğinde, senkronizasyon hizmeti bunu algılar ve Webex WFO içinde birkaç değişiklik yapar. Aşağıdaki tabloda bu değişiklikler özetlenebilir.

CWCC'nde Değişiklik	Webex WFO Sonucu Değişikliği
Yeni sıra eklendi	İlk olarak, yeni bir hizmet sırası eklenir. Özellikle senkronizasyon hizmeti şunları yapar:

CWCC'de Değişiklik	Webex WFO Sonucu Değişikliği
	▪ CWCC sırası adını Webex WFO hizmet sırası adına uygular ▪ Sıra TID'sini Webex WFO hizmet sırası kimliğine uygular ▪ (Salt okunur) Webex WFO hizmet sırasına Ses [Etkileşimli] için bir hizmet sırası türü verir ▪ (Salt okunur) Webex WFO hizmet sırasına Bir Kaynak ACD CWCC verir İkinci olarak, yeni bir beceri eşlemesi eklenir. Özellikle, senkronizasyon hizmeti şunları yapar: ▪ CWCC sırası adını beceri eşleme adına uygular ▪ CWCC sırası ile ilişkilendirilmiş Webex WFO hizmet sırasını beceri eşlemesine atar ve ona 1 önceliği verir
Sıra adı değiştirildi	Yeni CWCC kuyruğu adını Webex WFO hizmetine uygular yalnızca sıra adı. Webex WFO yeni CWCC sırası adını ilişkili Webex WFO beceri eşlemesine uygulamaz.
Kuyruk silindi	Değişiklik yok. Hizmet sırası veya beceri eşlemesi Silin.

Cisco Webex Contact Center 2.0 için bağlantı ayarları

ACD olarak Cisco Webex Contact Center 2.0'ı seçerseniz aşağıdaki alanlar görüntülenir.

Alan	Açıklama
ACD Adı	ACD için benzersiz bir ad.
Kullanıcı Adı	Cisco Webex Contact Center kullanıcı adınız. Bu, Cisco Webex Contact Center içinde yönetici kimlik bilgileriyle ilişkilendirilmiş bir kullanıcı e-posta adresidir.
API URL	Protokol tanımlayıcısı dahil olmak üzere Cisco Webex Contact Center API, tam temel URL'si.

Alan	Açıklama
Kiracı Kimliği	Cisco Webex Contact Center kiracı hesabının alfasayısal tanımlayıcısı.
Etkinleştirilen Ürünler - Kalite Yönetimi	Kalite Yönetimi bir Webex WFO ürünü olarak satın alınmıştır. Webex WFO# Webex Contact Center 2.0, çok kanallı sistemlerde destek sağlamaktadır. Webex Contact Center 2.0 sesli, sohbet ve SMS kanalları desteklenir. Bu, çağrı kayıtları, SMS dökümleri ve sohbet dökümlerinin Webex WFO içine alınabileceği anlamına gelir.
Ses	Webex Contact Center 2.0 ses kanallarını etkinleştirir.
Dijital (Sohbet, SMS, E-posta, Sosyal)	Webex Contact Center 2.0 dijital (sohbet, SMS) kanallarını etkinleştirir.
Meta Veri Eşleme	(İsteğe bağlı) CWCC meta verileri özel meta veri etiketleriyle eşleştirmenize olanak sağlar Içinde Webex WFO. Daha fazla ayrıntı için bkz . Webex WFO Senkronizasyon Meta Verileri. CWCC meta veri değerleri CWCC kişiler ile Webex WFO olarak senkronize edilir. CWCC meta veri değerleri Metadata Manager'da oluşturulan meta veri etiketleriyle eşlenir (Uygulama Yönetimi > QM > QM Yapılandırma > Meta Veri Yöneticisi'nde bulunur). Başarıyla eşlendikten sonra, meta veriler bir kişiye Webex WFO içinde çeşitli izlenebilir bilgiler eklemek için kullanılabilir. Meta veri alanları, Medya Oynatıcı sayfasındaki Ayrıntılar panelinde (Etkileşimler > bir kişiyi açar) bulunabilir. Sisteminizden bir meta veri alanı görüntüleyebilir, düzenleyebilir veya silebilirsiniz.
Eşitleme Aralığı (Dakika)	Webex WFO içindeki kullanıcıları, ekipleri ve hizmet sıralarını ne sıklıkta (dakika olarak) Cisco Webex Contact Center eşdeğerleri ile senkronize etmek istediğinizi gösterir. Webex Contact Center ile senkronizasyon hakkında daha fazla bilgi için bkz . Temel Yapılandırma Verileri.
Yakalama Gecikmesi (dakika)	Aralık sona erdikten sonra WFM ACD istatistiklerini almadan önce beklemesini istediğiniz süreyi ayarlar.
Veri Yakalamayı Etkinleştirme	(İsteğe bağlı) Verileri yeniden almak istiyorsanız bu onay kutusunu işaretleyin

Alan	Açıklama
	önceki günün tümü
Ekran Kaydı için RTE Mesajlaşmayı Etkinleştirme	(İsteğe bağlı) Webex WFO ekran kaydı için yapılandırılan CWCC temsilcilerinin ekranlarını kaydetmenize olanak sağlar. Ekran kaydı hakkında daha fazla bilgi için bkz . QM Verileri.
Meta Veri Dili Eşleme	**NOT** Bu bölüm yalnızca bulut dağıtımları için kullanılabilir. Bu bölüm, Ürünler Etkin **bölümünde Dijital'i seçtiğinizde** görünür. Burada, e-posta veya sohbet mesajı gibi metin tabanlı bir kişiye dil atayan özel meta verileri ayarlayabilirsiniz. Kullanılabilen meta veri seçenekleri Meta Veri Eşleme **bölümünden** gelir. Webex WFO Etkileşimler sayfasında Metin Arama filtresini kullandığınızda sonuçları bulmak için metin iletişim kaydının dilini kullanır. Webex WFO aşağıdaki bilgileri kullanarak metin tabanlı bir kişiye bu sırada bir dil atar: A. İletişim kaydı Webex WFO içine alındığında atanmış olan dil. B. Burada yapılandırdığınız özel meta veri alanına atanmış bir dil (Meta Veri Dili Eşleme bölümü). C. Aşağıdaki Geri dönüş metin dili bölümünde yapılandırdığınız **geri dönüş dili** . D. Varsayılan dil (İngilizce).
Geri dönüş metin dili	**NOT** Bu bölüm yalnızca bulut dağıtımları için kullanılabilir. Bu bölüm, Ürünler Etkin **bölümünde Dijital'i seçtiğinizde** görünür. Metin iletişim kayıtları Webex WFO içine alındığında ilişkilendirilmiş bir dili yoksa ve yukarıdaki Meta Veri Dili Eşleme **bölümünde tanımlanan bir meta veri değerine sahip değilse, metin iletişim kayıtlarına** atanacak dili seçin. Webex WFO Etkileşimler sayfasında Metin Arama filtresini kullandığınızda sonuçları bulmak için metin iletişim kaydının dilini kullanır.

Alan	Açıklama
	Webex WFO aşağıdaki bilgileri kullanarak metin tabanlı bir kişiye bu sırada bir dil atar: A. İletişim kaydı Webex WFO içine alındığında atanmış olan dil. B. Yukarıdaki Metadata Dil Eşleme **bölümünde yapılandırdığınız** bir özel meta veri alanına atanmış dil. C. Burada yapılandırdığınız geri dönüş dili (Geri dönüş metin dili bölümü). D. Varsayılan dil (İngilizce).
Yetkilendirme URL'si	**NOT** Bu bölüm yalnızca mevcut bir ACD düzenlediğinizde görünür. Yeni bir ACD oluşturduğunuzda görünmez. Webex WFO veri sunucuları on iki saatte bir erişim belirteci için Webex Contact Center ile bağlanır. Bir belirteç yenileme hatası oluşursa, OAuth işlemi son bulur. Bu ayarı yapılandırmak, en fazla altmış gün süreyle belirteç yenileme hatası durumunda sisteminizin OAuth kimlik doğrulamasını yeniden kurmasına olanak sağlar. Simge yenileme hatası, aşağıdaki gibi çeşitli nedenlerden dolayı oluşabilir. ▪ Yönetici hesabının e-posta adresini değiştirme. ▪ Active Directory içinde hesabı devre dışı bırakmak. ▪ Active Directory içinde parolayı değiştirme. ▪ Active Directory senkronizasyondan Cisco hesabınızda tekli oturum açmaya geçiş yapma. ▪ Etki alanlarını değiştirme.

Contact Center Elite ile Avaya CM bağlantı ayarları

Ön Koşullar

Webex WFO QM Avaya sisteminizle aramaları uzlaşması için aşağıdaki yapılandırmalar gerekir.

- Özel uygulamayı etkinleştirin: SA8702 - CDR Ağ Geliştirmeleri. Lisansı almak için yetkili bir Avaya hesap temsilcisine başvurun. Bu özellik UCID'nin aramayı izlemesine neden olur.
- Özel uygulamayı etkinleştirin: SA8201 - Başlangıç Saati ve 4 Basamaklı Yıl CDR Özel Alanlar.
- Avaya CM CDR erişimiyle oturum açar.
- CDR CDR'leri diske kaydedecek şekilde yapılandırıldı.
- CDR kayıtları oluşturmak üzere yapılandırılan santraller.
- Tek tek dahili hatlar CDR kayıtları oluşturmak için yapılandırıldı, Meme-anahtar CDR. Çok taraflı bir aramadan çıkarılan taraflar için doğru sürelere sahip olmak için arama bölmenin etkinleştirilmesi gerekir. Değilse, bitiş saatleri aramanın sona erdiği an (tüm tarafların çağrıdan düştüğü an) olarak kaydedilir.
- Avaya sisteminizde aşağıdaki CDR Parametrelerinin yapılandırılması gerekir.
    - ucid
    - başlangıç zamanı
    - bitiş zamanı
    - başlangıç tarihi(4) veya başlangıç tarihi(4d)
    - bitiş tarihi(4) veya bitiş tarihi(4d)
    - sn-dur
    - çevrilen num
    - arayan num
    - crt-id içinde

      > ÖNEMLİ Bu parametreyi üç karakter olarak ayarlamanız gerekir. Bu parametre üç karakterden farklıysa, çağrılar uzlaşmaz.

    - dış-crt-id

      > ÖNEMLİ Bu parametreyi üç karakter olarak ayarlamanız gerekir. Bu parametre üç karakterden farklıysa, çağrılar uzlaşmaz.

    - dönmek
    - hat özet akışı

Sayfa konumu

Uygulama Yönetimi > Genel > Sistem Yapılandırma > ACD Yapılandırma > Contact Center Elite ile Avaya CM ACD

Contact Center Elite ile Avaya CMACD seçerseniz aşağıdaki alanlar görüntülenir.

Alan	Açıklama
ACD Filtreleme	ACD ile senkronize edilen kullanıcıları sınırlamak için ACD filtresi kullanın. Örneğin, belirli bir adlandırma düzeniyle eşleşen bir takıma ait kullanıcıları senkronize etmenize olanak sağlayan bir Ekip Adı filtresi yapılandırabilirsiniz. Birden çok ACD filtresi yapılandırabilirsiniz.
Contact Center Elite Yapılandırması ile Avaya CM	SMS Sunucusu URL—SMS sunucusunun URL'si. **ÖNEMLİ** Bu alanı QM ve WFM senkronizasyonu için tamamlamanız gerekir.
Avaya İletişim Yöneticisi Bilgileri	Communication Manager IP Adresi—Avaya Communication Manager IP adresi veya ana bilgisayar adı. İletişim Yöneticisi Oturum Açma—Avaya veritabanına erişimi olan bir kullanıcının kullanıcı adı. İletişim Yöneticisi Parolası—Avaya veritabanına erişimi olan bir kullanıcının parolası. Sanal Dahili Hat Öneki—Avaya CM. Webex WFO içinde sanal istasyonları tanımlamak için kullanılan önek, adı bir sanal dahili hat cihazı olarak bu önekle başlayan her istasyonu senkronize eder. **ÖRNEK** Avaya CM tüm sanal istasyonların adları "DMCC" ile başlar ve bu istasyonlarla senkronize etmek istediğiniz Sanal uzantı cihazları olarak Webex WFO. Sanal Dahili Hat Öneki alanına DMCC **girin**. Herhangi bir istasyonu sanal dahili hat cihazı olarak senkronize etmek istemiyorsanız, Sanal Dahili Hat Öneki alanını boş bırakın.

Alan	Açıklama
	CMS ACD Kimliği—CMS ACD kimliği. Temsilci Adı Biçimi—ACD senkronizasyonu sırasında temsilci adlarını ayrıştırma yöntemini seçin. ÖNEMLİ Aşağıdaki özellikler için Avaya İletişim Yöneticisi Bilgileri alanlarını tamamlamanız gerekir: ▪ WFM—Senkronizasyon ▪ QM—Veri senkronizasyonu için senkronizasyon ve Avaya
Gerçek Zamanlı Bağlılık (RTA) Bağlantı Noktası	Avaya RTA bağlantı noktasının bağlantı noktası numarası. ÖNEMLİ WFM gerçek zamanlı bağlılık için Gerçek Zamanlı Bağlılık (RTA) Bağlantı Noktası alanını tamamlamanız gerekir.
Eşitleme Aralığı	Aralık (Dakika)—ACD aralığının ne sıklıkta, dakika olarak girilir Veri Sunucusu ile senkronize edilir.
Avaya GIS Yapılandırması	Dizin—Veri Sunucusunun Avaya GIS verilerini almak için baktığı dizin yolunu girin. NOT Buraya hangi yolu girerseniz girin, Webex WFO işletme adınızla adlandırılan bir alt klasör oluşturur. Avaya RTA bağlantı noktasının bağlantı noktası numarası. ÖNEMLİ Avaya GEÇMIŞ veri yakalama için WFM GIS Yapılandırma alanlarını tamamlamanız gerekir.
Avaya Çağrı Yönetim Sistemi (CMS) Bağlantı Yapılandırması	CMS Sunucusu Adresi—CMS sunucusunun ana bilgisayar adı veya IP adresi. CMS Kullanıcı Adı—CMS verilerine erişmek için kullanılan hesabın kullanıcı adı. CMS Parolası—Erişim için kullanılan hesabın parolası

Alan	Açıklama
	CMS verileri. CMS Çalışma Saat Dilimi—CMS verilerinin raporlandığı saat dilimi. ÖNEMLİ Avaya veri senkronizasyonu için QM ACD CMS Bağlantı Yapılandırma alanlarını tamamlamanız gerekir.
CDR Bağlantı Yapılandırması	CDR Tarih Biçimi—CDR tarihin biçimi. CDR Toplama Yöntemi—Avaya CDR'lerini toplamak için kullanılan yöntem: ▪ FTP (Varsayılan) ▪ Akış (Güvenilir Oturum Protokolü) CDR Sunucu Adresi—Avaya CM CDR sunucusunun IP adresi. CDR Kullanıcı Adı'na Eriş—Avaya CM CDR sunucusundaki verilere erişmek için kullanılan hesabın kullanıcı adı. CDR Erişim Parolası—Avaya CM CDR sunucusundaki verilere erişmek için kullanılan hesabın parolası. CDR Akış Bağlantı Noktası—Avaya CDR. için dinlenecek bağlantı noktası CDR Çalışma Saat Dilimi—Avaya CM CDR sunucusunun saat dilimi. Veri Bekletme (Gün)—Avaya CM CDR sunucusunda verilerin depolandığı gün sayısı. ÖNEMLİ CDR Ağ Geçidi kaydı ve QM için Bağlantı Yapılandırması alanlarını tamamlamanız gerekir.
CDR Parametre Yerleşimi	Avaya CM CDR sunucusu için veri yapısı düzeni. BEST PRACTICE CDR yapılandırmasının ikinci sayfasını kopyalama

Alan	Açıklama
	bu alana yerleştirin.

ACCS ile Avaya IP Ofis için bağlantı ayarları

Aşağıdaki alanlar, Avaya IP ACCS ile Office'ACD olarak görünür.

Alan	Açıklama
ACD Filtreleme	ACD ile senkronize edilen kullanıcıları sınırlamak için ACD filtresi kullanın. Örneğin, belirli bir adlandırma düzeniyle eşleşen bir takıma ait kullanıcıları senkronize etmenize olanak sağlayan bir Ekip Adı filtresi yapılandırabilirsiniz. Birden çok ACD filtresi yapılandırabilirsiniz.
ACCS Yapılandırması olan Avaya IP Ofis	Sunucu IP Adresi—ACCS sunucusunun IP adresi. Sunucu Bağlantı Noktası—ACCS sunucusunun bağlantı noktası numarası. Oturum Açma Kullanıcı Adı—ACCS veritabanına erişimi olan bir kullanıcının kullanıcı adı. Parola—ACCS veritabanına erişimi olan bir kullanıcının parolası.
Eşitleme Aralığı	Aralık (Dakika)—ACD Veri Sunucusu ile eşitlendiği aralığın uzunluğu.
Yakalama Ayarları	ACD Yakalama Gecikmesi—WFM bekleme süresini seçin bir aralık sona erdikten sonra ACD istatistiklerini çekmeden önce. Varsayılan gecikme 15 dakikadır. Veri Özetini Etkinleştir—Önceki günün tümünden verileri yeniden almak için bu onay kutusunu seçin. Maksimum varsayılan gecikmeden daha fazla süren çağrıları düzenli olarak işlerseniz, önceki günün tüm verilerini gece yarısından gece yarısına kadar yeniden yakalamayı tercih edebilirsiniz. Yeniden yakalanan veriler gün içinde yakalananların üzerine yazılır. Bu, istatistiklerinizin doğru olduğunu ve verilerin

Alan	Açıklama
	uzun çağrılar doğru aralıktadır. Yeniden Yakalama Süresi—Önceki günün verilerinin ACD'nden yeniden yakalanma saatini girin. Varsayılan değer 03:00'dür.

Five9 için bağlantı ayarları

Five9 için bağlantı ayarlarını yapılandırmadan önce, Beş9'da oturum açmanız ve Özel Raporlar'da yeni bir klasör oluşturmanız gerekir. Ardından, geçmiş veri yakalama için beş özel Five9 raporu yapılandırmanız ve her birini bu klasöre kaydetmeniz gerekir.

Sistem yöneticileri Webex WFO özelliğini Beş9 VCC'den arama kayıtlarını içe aktarmak veya Akıllı Masaüstü ile aramaları kaydetmek için yapılandırabilir. Webex WFO çağrı kayıtlarını Beş9 VCC'den içe aktarırsa, aktarılan bir çağrının her bir segmentini ayrı bir iletişim kaydı olarak alır ve bu segmentler ilişkili iletişim kimliğiyle diğer segmentlere bağlanır.

Alan açıklamaları

ACD olarak Beş9 seçerseniz aşağıdaki alanlar görüntülenir.

ACD Filtreleme

ACD ile senkronize edilen kullanıcıları sınırlamak için ACD filtresi kullanın. Örneğin, belirli bir adlandırma düzeniyle eşleşen bir takıma ait kullanıcıları senkronize etmenize olanak sağlayan bir Ekip Adı filtresi yapılandırabilirsiniz. Birden çok ACD filtresi yapılandırabilirsiniz.

Five9 Web Services API

Alan	Açıklama
Yönetici Hizmeti	Yönetici Web Hizmetleri API yolu. Varsayılan yol şudur: ertesi: https://api.five9.com/wsadmin/v9_ 5/AdminWebService
Yönetici Hizmeti Yetkili Adı	Yönetici Web Hizmetleri API için yetkili ad. Varsayılan ad şunlardır: https://service.admin.ws.five9.com

Alan	Açıklama
Gözetmen Hizmeti	Gözetmen Web Hizmetleri API yolu. Varsayılan yol şudur: aşağıdakileri yapın: https://api.five9.com/wssupervisor/v9_5/SupervisorWebService
Gözetmen Hizmeti Nitelemeli Adı	Gözetmen Web Hizmetleri API için yetkili ad. Varsayılan ad şunlardır: http://service.supervisor.ws.five9.com/ Kullanıcı Adı—Yönetici Web Hizmetleri API oturum açma adı. Kullanıcı, Yönetici rolüne atanmış diğer kullanıcıları geri döndürmek için getUsersInfo API isteği için Beş9'un VCC Yöneticisindeki Roller Tab Tam Yönetici İzinleri atanmalıdır. **NOT** Veri Sunucusu için ayrılmış bir kullanıcı adı ve parolaya ihtiyacınız vardır. Kullanıcı bir yazılım telefonunda oturum açmayı denerse veya Bu kimlik bilgilerini kullanarak yönetim, Yönetici Web Hizmetleri API Veri Sunucusu'nda kimlik doğrulama için bu kimlik bilgilerini kullandığında kullanıcının kimliği kapatılır.
Kullanıcı Adı	Yönetici Web Hizmetlerine erişebilen kullanıcının kullanıcı adı API.
Parola	Yönetici Web Hizmetleri API'ne erişebilen kullanıcının parolası. **NOT** (Yalnızca sistem yöneticileri) Kiracı yöneticisi, Yönetici Web Hizmeti API. Bir parola girerseniz, varolan kiracı parolasının üzerine yazarsınız.
Etki Alanı Kimliği	(Yalnızca RTE Mesajlaşma) (Yalnızca sistem yöneticileri) Beş9 etki alanı kimliği.

Alan	Açıklama
Etki Alanını Algıla	(Yalnızca RTE Mesajlaşma) (Yalnızca sistem yöneticileri) Şu düğmeyi seçin: otomatik olarak Five9 etki alanı kimliğini alma. Bu düğmenin çalışması için Five9 Web Services API Sürüm 9.5 kullanmanız gerekir.
Five9 Çağrı Değişkeni Kimliği	(Yalnızca sistem yöneticileri) Beş9 için değişken numarası Akıllı Masaüstü tarafından aramaları kaydetmek için gereken CallId. ▪ ABD ve Kanada'daki kiracılar için bu değer varsayılan olarak bulunur. Alan boş kalabilir. ▪ ABD ve Kanada dışındaki kiracılar için bir değer girmeniz gerekir.

Eşitleme Aralığı

Alan	Açıklama
Aralık (Dakika)	ACD eşitlendiği aralığın uzunluğu Veri Sunucusu.

Geçmiş Veri Yakalama

Alan	Açıklama
Rapor Klasörü	Beşi saklamak için oluşturduğunuz Five9 klasörünün adı geçmiş veri yakalama için gereken özel Five9 raporları.
ACD Sırası Beceri Sayıları Raporu	Bu alan için oluşturduğunuz özel Beş9 raporunun adı.
ACD Sırası Beceri Süreleri Raporu	Bu alan için oluşturduğunuz özel Beş9 raporunun adı.
ACD Sırası Temsilci Süreleri Raporu	Bu alan için oluşturduğunuz özel Beş9 raporunun adı.
ACD Sırası Temsilci Sayıları Raporu	

Bu alan için oluşturduğunuz özel Beş9 raporunun adı.

Alan	Açıklama

Alan	Açıklama
Temsilci Süreleri Raporu	Bu alan için oluşturduğunuz özel Beş9 raporunun adı.

Ortam İndirme (Yalnızca Sistem Yöneticileri)

Alan	Açıklama
Bölge Seç	Çağrınızı Five9'un kaydettiğiniz S3 demetinin bölgesi Kayıt. Beş9'dan geçerli yolu kullanırsanız, bu bölge ABD Batısı (N. California) olur.
S3 Demet	Five9'un çağrı kayıtlarınızı kaydettiği S3 demetinin URL'si. Şu anda bu yol şunlardır: http://s3gwfive9.com
IAM Erişim Anahtarı	AWS hesabınızın erişim anahtar kimliği. Ben
Gizli Anahtarım	AWS hesabınız için gizli erişim anahtarı.
Ortam Klasörü	Five9'un seçtiğiniz kiracı. Bu klasörün adını almak için Five9 Müşteri Hizmetleri ile iletişim kurun. ÖRNEK D123/çağrı

Yakalama Ayarları

Alan	Açıklama
ACD Yakalama Gecikmesi	WFMACD çekmeden önce bekleyeceği süreyi seçin bir aralık sona erdikten sonra istatistikler. Varsayılan değer 15 dakikadır.
Veri Raporlama Dönemi	Veri talep etmek istediğiniz süre (dakika olarak) 'den. Daha uzun veri raporlama dönemleri, daha fazla veri ile daha az istekle sonuçlanır. Çok uzun olan aralıklar büyük miktarlarda verinin dönmesine neden olur. Girdiğiniz süre 30 olmalıdır–

Alan	Açıklama
	1440 dakika. Beş9, günlük olarak yapılabilen kayıt isteği sayısını ve rapor başına kayıt sayısını 10.000 ile sınırlar. Bir temsilci veri raporlama dönemi başına bir kaydı temsil eder. İstek sayısı ile sonuç olarak eldeilen rapor dosyası boyutunu dengelemek için veri raporlama döneminin boyutunu ayarlamanız gerekir. **ÖRNEK** Kiracının 60 dakikalık bir veri raporlama süresi varsa, bir saatlik 416 dönem (10.000 ÷ 24) toplayabilir. Ise kiracı, 10 temsilcili tek bir beceri grubuna sahiptir ve 41 gün boyunca veriye sahip olur. 10 beceri grubu varsa, 4 gün boyunca veriye sahip olur.
Veri Yakalamayı Etkinleştirme	Öncekinin tümünden verileri yeniden almak için bu onay kutusunu işaretleyin gün. Maksimum varsayılan gecikmeden daha fazla süren çağrıları düzenli olarak işlerseniz, önceki günün tüm verilerini gece yarısından gece yarısına kadar yeniden yakalamayı tercih edebilirsiniz. Yeniden yakalanan veriler gün içinde yakalananların üzerine yazılır. Bu, istatistiklerinizin doğru olduğunu ve çok uzun çağrılar için verilerin doğru aralıkta olmasını sağlar.
Yeniden Yakalama Süresi	Önceki günün verilerinin ACD'nden yeniden yakalanma saatini girin. Varsayılan değer 03:00'dür.

Mesajlaşma Ayarları (Yalnızca Sistem Yöneticileri)

Alan	Açıklama
RTE Mesajlaşma	Arama kaydı mimarisi gerçek zamanlı olay mesajlaşma
sistemidir. Miras	Arama kayıt mimarisi tarayıcı tabanlıdır.

Genesys Cloud için bağlantı ayarları

Genesys Cloud ACD Yapılandırma sayfası, kiracı bir yöneticinin bir Genesys Cloud ACD oluşturmasına, düzenlemesine veya silmesine olanak sağlar. Genesys Cloud'un Webex WFO bir ACD olarak yapılandırılması, arka uçtaki iki sistemi birbirine bağlayarak verilerin Genesys Cloud'dan Webex WFO'a akmasını sağlar. ACD olarak Genesys Cloud seçerseniz aşağıdaki alanlar görünür.

Alan	**Açıklama**
Bir Genesys ACD Düzenleme	Mevcut bir Genesys Cloud ACD düzenleyin.
Bir Gensys ACD	Yeni bir Genesys Cloud ACD
Bir Genesys ACD	Mevcut bir Genesys Cloud ACD silin.
ACD Adı	
ACD Adı	Genesys Cloud ACD adın.
Bir Genesys ACD Yapılandırma	
Gensys İstemci	Bir Genesys Cloud OAuth istemcisi oluşturduğunuzda oluşturulan
Genler İstemci Sırrı	Bir Genesys Cloud OAuth oluşturulduğunda oluşturulan sır müşteri.
Genler Ana	Genesys Cloud istemcinizin alan adı.
Calabrio Yapılandırması	
Calabrio API Kullanıcı Adı	Webex WFO hizmet hesabı kullanıcı adınız. Bu hizmet hesabı da Kiracı yöneticiniz hesabı veya API kullanıcı hesabı olarak adlandırılır. Bu, verileri doğru kiracıya yüklemek için gereklidir. Bu hesabın bir sistem yöneticisi tarafından oluşturulması gerekir ve hesap kiracı sisteminizde bulunur. Bu kiracı yönetici hesabına ayrıca verileri karşıya yüklemek için doğru izinlerin verilmesi gerekir. Bu kiracı yönetici hesabının oluşturulmasında yardım için Destek Cisco İletişim No. Daha fazla bilgi için bkz . API kullanıcısıoluşturma ve Rol ve izinleri yönetme.

Alan	Açıklama
Calabrio API Kullanıcı Parolası	Webex WFO hizmet hesabı parolası.
Gen kuyrukları	
Ekle	Çağrıları içe aktarmak istediğiniz Genesys Bulut sırasının kuyruk kimliği. En az bir sıra eklemeniz gerekir.
Meta Veri Eşleme	
Eşleme Ekleme	Bu bölüm, hangi Genesys Cloud meta veri değerlerini tanımlamanıza olanak sağlar Genesys Cloud iletişim kayıtları ile Webex WFO olarak senkronize edilir. Genesys Cloud meta veri değerleri, Metadata Manager'da (Uygulama Yönetimi > QM > QM Yapılandırması'nda bulunan) oluşturulan meta veri etiketleriyle eşlenir. > Meta Veri Yöneticisi). Meta veri alanları öncelikle Webex WFO içinde Meta Veri Yöneticisi'nde oluşturulmalıdır (daha fazla bilgi için bkz . Meta veri alanlarını yönetme). Genesys Bulut meta verilerinizi eşlemek için RingCentral Engage Entegrasyon Kılavuzundaki *Webex WFO* Senkronizasyon Genesys Bulut Meta Verilerini takip edin. Genesys Cloud meta verilerinizi eşleştirdikten sonra, Webex WFO içindeki bir iletişim kaydına çeşitli izlenebilen bilgiler ekleyebilir. Meta veri alanları, Ortam Yürütücüsü'ndeki Ayrıntılar panelinde (İletişim > etkileşimler) bulunabilir. Sisteminizden bir meta veri alanı görüntüleyebilir, düzenleyebilir veya silebilirsiniz.
Ekran Kaydı için RTE Mesajlaşmayı Etkinleştirme	
Ekran Kaydı için RTE Mesajlaşmayı Etkinleştirme	(İsteğe bağlı) Webex WFO ekranında ekran kaydı için yapılandırılan Genesys Cloud kullanıcılarının ekranlarını kaydetmenize olanak sağlar. Daha fazla bilgi için bkz . Ekran Kaydı . **NOT** Ekran kaydı ve ekran kaydı duraklatma ve sürdürme işlevlerinin çalışması için bu onay kutusunun etkinleştirilmesi gerekir.

InContact için bağlantı ayarları

Webex WFO kullanıcı, ekip ve beceri verilerini getirmek için InContact ile senkronize edilir. Bu veriler InContact içinde tutulur. Bunların herhangi birini Webex WFO içinde değiştirirseniz, bu değişiklikler InContact ile tekrar senkronize edilmez.

ACD olarak InContact seçerseniz aşağıdaki alanlar görüntülenir.

ÖNEMLİ Tüm QM ve Klasik WFM özellikleri için bu alanları tamamlamanız gerekir.

Alan	Açıklama
Satıcı Adı	InContact tarafından sağlanan satıcı adı.
Uygulama Adı	InContact tarafından sağlanan uygulama adı. **NOT** Uygulamanın aşağıdaki API kapsamını içermesi gerekir: AdminAPI, RealTimeDataAPI ve Raporlama API.
Uygulama Kimliği	InContact tarafından sağlanan uygulama kimliği.
Kullanıcı Adı	InContact uygulamasında yapılandırıldığı şekilde kullanıcı adınız.
Parola	Parolanız, InContact uygulamasında yapılandırıldığı şekilde.

Genel ACD'ler için bağlantı ayarları

Bir veya daha fazla genel ACD ekleyebilirsiniz. Genel bir ACD eklemek, otomatik olarak alınan bir CSV dosyasında geçmiş verilerinin kaynağı olarak kullanılan bir ACD Sunucu Kimliği oluşturur (daha fazla bilgi için bkz . *Webex WFO Veri Alma Başvuru Kılavuzu*).

NOT Sayfayı bırakıp yeniden açılana kadar ACD Sunucu Kimliği görüntülenmez.

Amazon Connect için Bağlantı ayarları

Seçtiğiniz ACD Amazon Connect ise aşağıdaki alanlar görüntülenir.

Bölüm	Açıklama
ACD Filtreleme	(İsteğe bağlı) ACD filtresi, Amazon Connect üzerinden senkronize edilen kullanıcıları sınırlar. Örneğin, belirli bir adlandırma düzeniyle eşleşen bir takıma ait kullanıcıların senkronizasyonunu sağlayan bir Ekip Adı filtresi yapılandırabilirsiniz. Birden çok ACD filtresi yapılandırabilirsiniz. **NOT**

Bölüm	Açıklama
	Amazon Connect'teki ekipler beşe kadar düzeye sahip olabilecek bir hiyerarşi içinde yapılandırılmıştır. Bu hiyerarşide, alt düzey ekipler üst düzey ekiplerin altında iç içe bulunur: I. Ana Ekip A. İlk Alt Ekip B. İkinci Alt Ekip Filtrenin yakaladığı temsilciler, hangi hiyerarşik seviyede filtrelediğinize bağlıdır. Daha üst düzey bir ekipte filtreleme yaparsanız, sadece bu üst düzey ekipteki temsilcileri yakalamazsınız. Ayrıca, onun altında iç içe olan her ekipteki her temsilciyi yakalarsınız. Örneğin, İlk Alt Ekip düzeyinde filtre yaparsanız, yalnızca o ekipteki temsilcileri yakalarsınız. Ancak, Ana Ekip düzeyinde filtre yaparsanız, Ana Ekipteki her iki temsilciyi ve Birinci ve İkinci Alt Ekiplerdeki temsilcileri yakalarsınız.
Eşitleme Aralığı	Aralık (Dakika)—Webex WFO S3 demetindeki Oturum Açma/Oturum Kapatma Raporu klasörünü Oturum Açma/Oturum Kapatma raporu için kontrol ettiği aralığın uzunluğu. Oturum Açma Kapatma Raporu Klasörü—S3 demetindeki, Amazon Connect'i Webex WFO ile senkronize etmek için kullanılan Oturum Açma/Kapatma Raporu'nu içeren klasörün yolu. Bu yolu girdiğinizde S3 demet önekini dışarıda tutun. Bkz . Temel Amazon Connect yapılandırma verilerini entegre edin.
Amazon Connect	Bölge Seç—Amazon Connect bulut sunucunuzun bölgesi. S3 Demet—Amazon Connect örneğinin veri depolama için ve veri akışı için hedef olarak kullandığı S3 demetinin URL'si. Bkz . Amazon Connect örneği için S3 demetini yapılandırma. Erişim Anahtarıyım—Webex WFO kullandığı S3 demetine okuma, yazma ve silme erişimi sağlayan bir ilkeye atanan ben kullanıcısının erişim anahtarı kimliği. IAM Gizli Anahtarı—Webex WFO kullandığı S3 demetine okuma, yazma ve silme erişimi sağlayan bir ilkeye atanan ben kullanıcısının gizli erişim anahtarı.

Bölüm	Açıklama
Geçmiş Veri Yakalama	Hizmet Geçmiş Raporu S3 Klasörü—Hizmet Geçmiş Raporu'nu içeren S3 demetindeki klasörün yolu. Bu yolu girdiğinizde S3 demet önekini dışarıda tutun. Bkz . Amazon Connect raporlarını geçmiş veri yakalama için yapılandırma. **ÖRNEK** ServiceName/InstanceName/ExportedReportsPrefix/ServiceQueueHistorical Temsilci Verimlilik Raporu S3 Klasörü—Temsilci Verimlilik Raporu'nu içeren S3 demetindeki klasöre giden yol. Bu yolu girdiğinizde S3 demet önekini dışarıda tutun. Bkz . Amazon Connect raporlarını geçmiş veri yakalama için yapılandırma. **ÖRNEK** ServiceName/InstanceName/ExportedReportsPrefix/AgentProductivity Sıraya Göre Temsilci Üretkenliği Raporu S3 Klasörü—Sıraya Göre Temsilci Üretkenliği Raporu'nu içeren S3 klasörünün yolu. Bu yolu girdiğinizde S3 demet önekini dışarıda tutun. Bkz . Amazon Connect raporlarını geçmiş veri yakalama için yapılandırma. **ÖRNEK** ServiceName/InstanceName/ExportedReportsPrefix/AgentProductivityByQue ue Temsilci Gerçek Zamanlı Rapor S3 Klasörü—Temsilci gerçek zamanlı verilerini içeren klasörün yolunu girin. S3 demet önekini hariç tutun. Bu yol büyük/küçük harfe duyarlıdır. **EXAMPLE** connect/AcmeCo/RealTime Hizmet Düzeyi Eşiği—Hizmet Geçmiş Raporu S3 Klasör alanı için raporu oluşturduğunuzda seçtiğiniz hizmet düzeyi saniye metriği.
Gerçek Zamanlı Veri Yakalama	Kinesis Gerçek Zamanlı Akış Adı—Amazon Kinesis panolarında yapılandırdığınız veri akışının adı. Bu, temsilcilerinizin gerçek zamanlı durumunu güncellemek için kullanılır. Bu adı girdiğinizde TÜM ARN'yi eklemeyin. Yalnızca akışı oluşturduğunuzda girdiğiniz adı ekleyin.
Kayıt	Kayıtlar için S3 Klasörü—S3 demetindeki arama kayıtlarını içeren klasörün yolu. Bu yolu girdiğinizde S3 demet önekini dışarıda tutun.

Bölüm	Açıklama
	EXAMPLE ServiceName/InstanceName/Recordings Kişi Kayıtları için S3 Klasörü—Kinesis Firehose'un iletişim izleme kayıtlarını (CTR'ler) yerleştirdiği S3 demetindeki klasörün yolu. Bu yolu girdiğinizde S3 demet önekini dışarıda tutun. ÖRNEK ServiceName/InstanceName/CTR'ler Dökümler için S3 Klasörü—İletişim meta verilerinin depolandığı S3 demetindeki klasörün yolu. Dijital kanal desteği için gereklidir. **EXAMPLE** ServiceName/InstanceName/Transcripts
Etkin Ürünler	Kalite Yönetimi—Kalite Yönetimi bir Calabrio ONE ürünü olarak satın alınmıştır. Ses—Amazon Connect ses kanallarını etkinleştirir. Dijital (Sohbet, SMS, E-posta)—Amazon Connect sohbeti, SMS ve e-posta dijital kanallarını etkinleştirir.
Ekran Kaydı için RTE Mesajlaşmayı Etkinleştirme	Akıllı Masaüstünün, Amazon Connect tarafından kaydedilen aramaların ekranlarını kaydetmesine olanak verir.

Serenova için bağlantı ayarları

ACD olarak Serenova seçilirse aşağıdaki alanlar görüntülenir.

Bölüm	Açıklama
ACD Filtreleme	(İsteğe bağlı) Senkronize edilen kullanıcıları sınırlamak için ACD filtresi kullanma 'den (ACD) Örneğin, belirli bir adlandırma düzeniyle eşleşen bir takıma ait kullanıcıları senkronize etmenize olanak sağlayan bir Ekip Adı filtresi yapılandırabilirsiniz. Birden çok ACD filtresi yapılandırabilirsiniz.
Serenova API	Serenova Temel URL—Serenova'nız için temel API URL'si kiracı.

Bölüm	Açıklama
	ÖRNEK https://api.cxengage.net Serenova Kiracıları—Bu ACD Yapılandırması aracılığıyla eklediğiniz ana kiracı ve alt kiracılar. Bkz . Serenova Kiracılar tablosu.
Yakalama Ayarları	ACD Yakalama Gecikmesi—Klasik WFM bekleme süresi bir aralık sona erdikten sonra ACD istatistiklerini çekmeden önce. Varsayılan değer 15 dakikadır.
Ekran Kaydı için RTE Mesajlaşmayı Etkinleştirme	Ekran Kaydı için RTE Mesajlaşmayı Etkinleştir—Akıllı Masaüstünün ekranları kaydetmesine olanak verir.

Serenova Kiracılar tablosu

Bir Serenova sistemi yalnızca ana kiracı içerebilir veya bir veya daha fazla alt kiracıya ("alt" kiracılara sahip bir ana kiracı (bir "üst" kiracı) içerebilir. Serenova Kiracılar tablosu, her iki sistem kurulumunu tek bir ACD yapılandırmasıyla entegreebilmenizi sağlar. Yalnızca ana kiracıyı ekleyebilir veya ana kiracıyı ve onun herhangi bir sayıdaki alt kiracısını birer birer ekleyebilirsiniz.

Serenova Kiracı Ekleme

Bir Serenova kiracısı eklemeden önce, eklemeyi planlayıp erişimi kolay bir konumda depolamayı planladığınız her kiracı için aşağıdaki tanımlayıcı bilgileri toplayın:

- Kiracı Kimliği
- API Anahtarı
- API Anahtar Parolası

Bkz . Serenova kiracı için tanımlama bilgileri toplama.

Serenova Kiracılar tablosuna bir kiracı eklemek için:

1. Ekle'yi **tıklatın**. Serenova Kiracıları iletişim kutusu görüntülenir.
2. Alanları aşağıdaki tabloda açıklandığı şekilde doldurun.

Alan	Açıklama
Ad	Ana kiracının veya alt kiracının adı. **EN İYİ UYGULAMA** Kiracının Serenova sisteminizde sahip olduğu adın aynısını girin.
KİMLİĞİ	Serenova kiracısının Kiracı Kimliği. Bu kimliği Serenova kiracısından kopyalayıp yapıştırın. Bkz . Bir Serenova kiracısının Kiracı Kimliğini kopyalamak için:.
API Anahtarı	Serenova'da API tuşunu yapılandırdığınızda kiracı için oluşturulan API Tuşu. Bu anahtarı kopyalayıp Serenova kiracısından yapıştırın. Serenova kiracınız için bir API Anahtarı ve API Anahtar Parolası oluşturmak için bkz.
API Sırrı	Kiracı için oluşturulan API Anahtar Parolası Serenova'da API tuşunu yapılandırın. Bu anahtarı kopyalayıp Serenova kiracısından yapıştırın. Serenova kiracınız için bir API Anahtarı ve API Anahtar Parolası oluşturmak için bkz.

3. **Tamam**'a tıklayın.

   Bu ACD yapılandırması üzerinden bir ana kiracı ve alt kiracılarını ekliyorsanız, yukarıdaki adımları ana kiracı ve alt kiracılarının her biri için tekrarlayın.

Serenova kiracısı için tanımlayıcı bilgileri toplama

Aşağıdaki yordamlarda, Serenova Kiracılar tablosuna her kiracıyı eklemeniz için gereken Kiracı Kimliği, API Anahtarı ve API Anahtar Parolası'nın nasıl toplandığı açıklanmıştır.

Bir Serenova kiracısının Kiracı Kimliğini kopyalamak için:

1. Serenova'da oturum açın.
2. Yapılandırma > Kiracılara gidin.
3. Kiracı Yönetimi tablosunda, kiracı adını çift tıklatın. Kiracı bölmesi görüntülenir.
4. Kiracı bölmesinde, Kiracı Kimliği > Ayrıntılar'a gidin.

5. Kiracı Kimliğini kopyalayın.
6. Serenova kiracısını Webex WFO içinde yapılandırdığınızda, Kiracı Kimliğini Kimlik alanına yapıştırın.

Serenova kiracınız için bir API Anahtarı ve API Anahtar Parolası oluşturmak için:

1. Serenova'da oturum açın.
2. Yapılandırma > API Anahtar Yönetimi'ne gidin.
3. Oluştur'u **tıklayın**.
4. API Anahtarı için aşağıdaki alanları yapılandırın:
   - Ad—Anahtar için benzersiz bir tanımlayıcı.
   - Rol—Yönetici.
5. Gönder'i **tıklatın**. API Kimlik Bilgileri iletişim kutusu görüntülenir.
6. API Anahtarı ve API Anahtarı Parolası'nı kopyalayın.

   NOT Tamam'ı tıklattığınızda, API Anahtar Parolası'nı tekrar göremezsiniz.
7. Webex WFO içinde Serenova kiracısını eklediğinizde, aşağıdakileri yapın:
   - API Tuşunu API Tuşu alanına yapıştırın.
   - API Anahtar Parolası'nı API Gizli alanına yapıştırın.

Ana yapılandırma verileri senkronize ediliyor

Webex WFO aşağıdaki temel yapılandırma verilerini Serenova eşdeğerleri ile entegre eder:

- Kullanıcılar
- Ekipler
- Hizmet Kuyrukları ve Beceri Eşlemeleri

Kullanıcılar

Ana kiracı ve alt kiracıları içeren Serenova sistemlerinde, Serenova kullanıcıları sistemdeki herhangi veya tüm kiracılara ait olabilir. Ana kiracıyı ve alt kiracılarını aynı ACD yapılandırmasıyla entegre ettikçe, Webex WFO her Serenova kullanıcısı için yalnızca bir Webex WFO kullanıcısı oluşturur.

Ayrı ACD yapılandırmaları üzerinden bir ana kiracı ve onun alt kiracılarını eklerseniz, Webex WFO her ana kiracı ve bir Serenova kullanıcısının göründüğü her alt kiracı için yeni bir Webex WFO kullanıcısı oluşturur. Bu, tek bir Serenova kullanıcısı için birden çok Webex WFO kullanıcısı oluşturmalarına Webex WFO neden olabilir.

Webex WFO bir Serenova kiracısından yeni bir kullanıcı aldığında, Serenova kullanıcı profili olan yeni bir Webex WFO kullanıcısı oluşturur. Aşağıdaki tabloda Serenova kullanıcı profili ve bu kullanıcı profilindeki değerlerin yeni Webex WFO kullanıcısına nasıl eşlendiği özetlenmektedir.

Alan	Tanım
Adı	Kullanıcının Serenova sistemindeki adı.
Soyadı	Kullanıcının Serenova sisteminde bulunan soyadı.
E-posta Adresi	Eşlenmemiş.
Ekip Adı	Varsayılan Webex WFO ekibi.
Etkinleştirildi	Kullanıcının Serenova'dan Webex WFO'e eklendiği tarih.
Devre dışı	Eşlenmemiş. Serenova kullanıcısı devre dışı bırakıldığında bu alan güncellenir eklendikten sonra Webex WFO.
Harici Kullanıcı Kimliği	Kullanıcının Serenova içindeki benzersiz tanımlayıcısı.
Kaynak	Kullanıcı profilinin kaynağı: ACD - ACD yapılandırmasının < adı>.

Biri Serenova'daki kullanıcı verilerini değiştirdiğinde, senkronizasyon hizmeti bunu algılar ve Webex WFO uygulamasında çeşitli değişiklikler yapar. Aşağıdaki tabloda bu değişiklikler özetlenebilir.

Serenova'da Değişiklik	Webex WFO Sonucu Değişikliği
Yeni kullanıcı eklendi	Yeni kullanıcı eklenir. Özellikle senkronizasyon hizmeti: ▪ Serenova kullanıcısının adı ve soyadını Webex WFO kullanıcısının adı ve soyadına uygular. ▪ Serenova kullanıcısının benzersiz tanımlayıcısını (kullanıcı profilindeki harici kullanıcı kimliği) Webex WFO kullanıcısının ACD kimliğine uygular. ▪ Şirket ve bölüm için Webex WFO başlangıç tarihlerini senkronizasyon gerçekleştiği tarihe ayarlar. ▪ Webex WFO kullanıcısını varsayılan eki kişiye atar.

Serenova'da Değişiklik	Webex WFO
	NOT Webex WFO, Serenova kullanıcıları ve Serenova grupları arasındaki ilişkiyi korumaz. Webex WFO ekipleri için Serenova eşdeğeridir. Bkz. Ekipler. ▪ Serenova kullanıcısı temsilci rolüne sahipse, varsayılan temsilci rolünü Webex WFO kullanıcısına atar. ▪ Serenova kullanıcısı gözetmen rolüne sahipse, varsayılan gözetmen rolünü Webex WFO kullanıcısına atar. **NOT** Yönetici veya raporlama rolüne sahip Serenova kullanıcılarına Webex WFO Senkronizasyon hizmeti.
Kullanıcının adı veya soyadı değiştirildiğinde	Kullanıcının adı veya soyadı
Kullanıcı devre dışı	Kullanıcı devre dışı bırakıldı

Ekipler

Webex WFO ekipleri Serenova grupları ile senkronize edilir. Webex WFO ekipleri, Serenova kullanıcıları ve Serenova grupları arasındaki ilişkiyi korumuyor.

Serenova'da grup verileri değiştirildiğinde, Senkronizasyon hizmeti bunu algılar ve Webex WFO içinde birkaç değişiklik yapar. Aşağıdaki tabloda bu değişiklikler özetlenebilir.

Serenova'da Değişiklik	Webex WFO
Yeni grup eklenir	Yeni ekip, Serenova grubuyla aynı ada sahip şekilde eklenir. Bu ad salt okunurdur.
Grup adı değiştirildiğinde	Ekip adı değiştirilir.
Gruba yeni kullanıcı eklenir	Değişiklik yok. Webex WFO, Serenova kullanıcıları ve Serenova grupları arasındaki ilişkiyi korumaz.
Kullanıcı bir	Değişiklik yok. Webex WFO ilişkiyi korumaz

Serenova'da Değişiklik	Webex WFO
grup	Serenova kullanıcıları ve Serenova grupları arasında.
Grup devre dışı	Değişiklik yok.

Webex WFO içinde yeni ekipler oluşturabilir ve onlara kullanıcılar atayabilirsiniz, ancak bu yeni ekipler Serenova ile tekrar senkronize edilmez.

Hizmet Kuyrukları ve Beceri Eşlemeleri

Webex WFO hizmet sıraları Serenova sıralarıyla senkronize edilir.

Serenova'da bir kuyruk değiştirildiğinde, senkronizasyon hizmeti bunu algılar ve Webex WFO'de birkaç değişiklik yapar. Aşağıdaki tabloda bu değişiklikler özetlenebilir.

Serenova'da Değişiklik	Webex WFO
Yeni sıra eklendi	İlk olarak, yeni bir hizmet sırası eklenir. Özellikle senkronizasyon hizmeti şunları yapar: ▪ Serenova sırası adını Webex WFO hizmet sırası adına uygular ▪ Serenova sırasının benzersiz tanımlayıcısını Webex WFO hizmet kuyruğunun hizmet sırası kimliğine uygular ▪ (Salt okunur) Webex WFO hizmet kuyruğuna Ses [Etkileşimli] için bir hizmet sırası türü verir ▪ (Salt okunur) Webex WFO hizmet kuyruğuna Serenova'nın Kaynak ACD verir İkinci olarak, yeni bir beceri eşlemesi eklenir. Özellikle, senkronizasyon hizmeti şunları yapar: ▪ Serenova sıra adını Webex WFO beceri eşleme adına uygular ▪ Serenova sırası ile ilişkili Webex WFO hizmet sırasını Webex WFO beceri eşlemesine atar ve ona 1 öncelik verir

Serenova'da Değişiklik	Webex WFO Sonucu Değişikliği
Sıra adı değiştirildi	Yeni Serenova sıra adını Webex WFO hizmetine uygular sıra adı. **NOT** Webex WFO yeni Serenova sıra adını ilişkili Webex WFO beceri eşlemesine uygulamaz.
Kuyruk devre dışı	Değişiklik yok. Hizmet sırası veya beceri eşlemesi Silin.

Eventide NexLog için bağlantı ayarları

Eventide NexLog öğesini ACD olarak seçerseniz aşağıdaki alanlar görüntülenir.

Alan	Açıklama
Kişi Karşıya Yükleme Gecikmesi	Her dışa aktarma aralığından önce yapılan gecikmenin uzunluğu. Her Dışa aktarma aralığı, Webex WFO bu gecikmeden önce kaydı bitiren tüm kişileri karşıya yükler. Bu gecikmeden sonra kaydı bitiren tüm kişiler bir sonraki dışa aktarma aralığında karşıya yüklenir. **ÖRNEK** Dışa Aktarma Aralığı alanı 00:30 ve Kişi Yükleme Gecikmesi alanı 5 dakikaya ayarlıdır. Saat 12:30'da Veriler Sunucu, kaydı 12:25 veya öncesinde tamamlayan tüm kişileri içe aktarır ve karşıya yükler. Bu, Webex WFO tüm kişiler için ses kayıtlarını karşıya yüklemesini sağlar.
API URL	Eventide NexLog API temel URL'si (protokol dahil). **ÖRNEK** http://1.1.1.1 *NexLog API Manuel* v2.8'de, bu temel URL aşağıdaki değişkenle tanımlanır: <PROTOCOL><ADDRESS>
Kullanıcı Adı	Eventide kullanıcısının oturum açma adı. Bu oturum açma adı büyük/küçük harfe duyarlıdır. NOT *NexLog API Manuel* v2.8, kimlik doğrulamasının yapılabilmesi için bu kullanıcının

Alan	Açıklama
	istenen kayıtlara erişmek için kanal/kaynak izinleri. Varsayılan olarak yönetici kullanıcı tüm kanal/kaynaklara erişim izinlerine sahip olur."
Parola	Eventide kullanıcısının parolası.
Dışa Aktarma Aralığı	Webex WFO tamamlanan çağrı kayıtlarını alma sıklığı Olay öldürücü. Biçim = SA:DK. Minimum = 00:15. Maksimum = 23:45. ÖRNEK 01:00'i seçin. Bu, Webex WFO tamamlanan tüm arama kayıtlarını her saat için içe aktardığı anlamına gelir. Günlük Türü için Gruplandırılmış'ı seçerseniz, Dışa Aktarma Aralığı ayarının Kişi Grubu Uzunluğu ayarından büyük olması gerekir. Webex WFO, Kişi Grubu Uzunluğu ayarından daha kısa olan Dışa Aktarma Aralığı ayarlarının üzerini çizer.
Günlük Türü	Webex WFO çağrıya ilişkili iletişim kaydı kimlikleri atayıp atamadığı Eventide'dan aktardığı kayıtlar: ▪ Varsayılan—Webex WFO ilişkili kişi kimliklerini arama kaydına atamaz. ▪ Grup—Webex WFO Kişi Grubu Uzunluğu ve Kişi Grubu Meta Verisi yapılandırmalarını karşılayan tüm arama kayıtlarına aynı ilişkili iletişim kimliğini atar.
Kişi Grubu Uzunluğu	İlişki vermek için kullanmak istediğiniz aralık (1-30 dakika). Webex WFO içinde olay öldürücü çağrı kayıtları. Webex WFO, kayıtları farklı Dışa Aktarma Aralıklarının sonunda Webex WFO içe aktarsa bile, aynı aralıkta başlayan tüm arama kayıtlarına aynı ilişkili iletişim kimliğini atar. Kişi Grubu Uzunluğu ayarı, Dışa Aktarma Aralığı ayarından küçük olmalıdır. Bu alan yalnızca Günlük Kaydı için Gruplandırılmış'ı seçtiğinizde kullanılabilir

Alan	Açıklama
	yazın ve sonra gereklidir.
Kişi Grubu Meta Verileri	Kullanmak istediğiniz Eventide API meta veri alanı arama kayıtlarını Webex WFO içinde ilişkilendirin. Kişi Grubu Meta Verileri'ne bir meta veri alanı girdiğinizde, Webex WFO her Kişi Grubu Uzunluğu aralığındaki tüm arama kayıtlarını o meta veri alanı için arar. Aynı Kişi Grubu Uzunluğu aralığındaki herhangi bir arama kaydının bu meta veri alanında aynı değeri varsa, Webex WFO aynı ilişkili iletişim kimliğini bu arama kayıtlarına atar. **NOT** Kişi Grubu Meta Verileri yapılandırıldığında, Webex WFO ilişkili kişi kimliklerini yalnızca her ikisine de bağlı kayıtları aramak için verir Aynı Kişi Grubu Uzunluğu aralığında başlar ve Kişi Grubu Meta Verileri alanında aynı değere sahiptir. Girebileceğiniz meta veri alanları hakkında daha fazla bilgi için bkz . Meta veri girme. Bu alan yalnızca Günlük Türü için Gruplandırılmış'ı seçtiğinizde ve sonra isteğe bağlı olduğunda görünür.

Meta veri girme

Webex WFO Eventide'dan herhangi bir standart veya özel meta veri alanı ile çağrı kayıtlarını gruplandırabilir. Ancak, Webex WFO girdiğiniz meta veri alanı Eventide API yanıtında göründüğü şekilde biçimlendirilmelidir.

Genel olarak, bu meta veri alanının küçük harfle ve tırnak işareti olmadan olması gerektiği anlamına gelir. Bkz. 4.5.1'deki Sütun Adı sütunu. Standart Eventide meta veri alanlarının *tam listesi için NexLog API Manuel'in* V_RECORD bölümü.

Aşağıdaki tabloda Eventide meta veri alanları için bazı örnekler ve bu alanların nasıl Webex WFO biçiminde biçimlendirilmesi gerektiği yer alıyor.

Alan	Açıklama
kanal adı	Çağrının kaydedildiği kanalın adı. kanal kimliği
	Çağrının kaydedildiği kanal numarası.
caller_id	Aramayı yapan kişinin telefon numarası.

Twilio Flex için bağlantı ayarları

Twilio'yi ACD olarak seçerseniz aşağıdaki alanlar görüntülenir.

Twilio Yapılandırması sayfasına erişmek için Twilio Config düğmesini tıklayın.

> **NOT** Uygun alanlar, Kalite Yönetimi (QM) ve/veya Klasik İş Gücü Yönetimi (WFM) özelliğinin etkin bir ürün olarak seçilmesine bağlı olarak değişir.

Alan	Açıklama
Twilio ACD Düzenleme	Mevcut bir Twilio Flex ACD
düzenleyin. Twilio ACD Oluşturma	Yeni bir Twilio Flex ACD
oluşturun. Twilio ACD Silme	Mevcut bir Twilio Flex ACD silin.
ACD Adı	Kullanılabilir ACD'lerin açılır listesi.

Twilio Flex Yapılandırma Bilgileri

Alan	Açıklama
Twilio Hesabı SID	Twilio Flex'in yapılandırıldığı sistemin kimliği. Bu benzer bir Webex WFO Kiracı Kimliği. Dize değeri "AC." ile başlamalıdır.
Twilio Auth Belirteci	(İsteğe bağlı) Twilio'da oluşturulan ve Webex WFO Twilio Hesabı SID'sini doğrulamak için kullanır.
Twilio Flex Çalışma Alanı SID	İlgili çalışma alanı Webex WFO çeker. Yalnızca bir çalışma alanı Flex örneği olabilir. Alt çalışma alanları desteklenmez.

Alan	Açıklama
Twilio Flex Insights Kullanıcı Adı	(Yalnızca Klasik WFM) Classic WFM geçmiş verilerini çekmek için kullanılan Twilio Flex Insights kullanıcı adı.
Twilio Flex Insights Parolası	(İsteğe bağlı) (Yalnızca Klasik WFM) Klasik WFM geçmiş verilerini çekmek için kullanılan Twilio Flex Inisights kullanıcı hesabının parolası.
Saat Dilimi	Flex Insights'ta yapılandırılan saat dilimiyle eşleşen saat dilimi. Varsayılan olarak bu, kiracının saat dilimine ayarlanır.
Temsilci Adı Biçimi	Tüm temsilcilerin adı ve soyadlarının biçimi.

Calabrio Yapılandırma Bilgileri

Alan	Açıklama
Calabrio API Kullanıcı Adı	Webex WFO hizmet hesabı kullanıcı adınız. Bu hizmet hesabı da Kiracı yöneticiniz hesabı veya API kullanıcı hesabı olarak adlandırılır. Bu, verileri doğru kiracıya yüklemek için gereklidir. Bu hesabın bir sistem yöneticisi tarafından oluşturulması gerekir ve hesap kiracı sisteminizde bulunur. Bu kiracı yönetici hesabına ayrıca verileri karşıya yüklemek için doğru izinlerin verilmesi gerekir. Bu kiracı yönetici hesabının oluşturulmasında yardım için Destek Cisco İletişim No. Daha fazla bilgi için bkz . API kullanıcısıoluşturma ve Rol ve izinleri yönetme. Bu, hem QM hem de Klasik WFM için gereklidir.
Calabrio API Kullanıcı Parolası	Webex WFO hizmet hesabı parolası.

Etkin Ürünler

Alan	Açıklama
Kalite Yönetimi	Kalite Yönetimi Webex WFO olarak satın alınmıştır ürün. Webex WFO Twilio Flex kanal sistemleri için destek sunar. Twilio Flex ses ve sohbet kanalları desteklenir. Bu, hem çağrı kayıtlarının hem de sohbet dökümlerinin Webex WFO içine girildiği anlamına gelir.
Ses	Twilio Flex ses kanallarını etkinleştirir.
Dijital (Sohbet, SMS, E-posta, Sosyal)	Twilio Flex dijital (sohbet, SMS) kanallarını etkinleştirir. Daha fazla bilgi için Webex WFO Dijital Kanal Desteği Hakkında'ya bakın .

İş Gücü Yönetimi Klasik İş Gücü Yönetimi Webex WFO ürünü.

Meta Veri Eşleme

(Yalnızca Kalite Yönetimi) Bu bölüm, bir ürün olarak Kalite Yönetimini etkinleştirdiyseniz, karmaşık nesne tabanlı nitelikler de dahil olmak üzere hangi Twilio görev özniteliklerinin Twilio iletişim kayıtlarıyla senkronize edilesini tanımlamanıza olanak sağlar. Bu, ek Twilio Flex görev özniteliklerini Webex WFO içinde özel meta veri olarak eşleştirmek için gereklidir. Twilio görev nitelik adını, Twilio görevlerinizin özniteliklerinde göründüğü şekilde girin. Nesne tabanlı öznitelikler için, bunları <Object Adı> ve <Attribute Adı> biçiminde girin. Açılır listeyi kullanarak, belirli bir görev özniteliğinin hangi özel meta veri alanına Webex WFO içinde eşlenmesi gerektiğini seçebilirsiniz.

Özel meta veri alanları öncelikle Metadata Manager'da (Uygulama Yönetimi > QM > QM Yapılandırma > Meta Veri Yöneticisi) oluşturulmalıdır.

NOT Meta veri eşlemesi, bir nesnenin birden çok düzeyinde iç içe olan öznitelikler için desteklenmez.

Ekran Kaydı için RTE Mesajlaşmayı Etkinleştirme

(Yalnızca Kalite Yönetimi) Bu onay kutusunun işaretlenmesi, yapılandırılan ACD için ekran kaydına olanak sağlar.

Meta Veri Dili Eşleme

(Yalnızca Kalite Yönetimi) Bu bölüm, Ürünler Etkin **bölümünde Dijital'i seçtiğinizde** görünür. Burada, e-posta veya sohbet mesajı gibi metin tabanlı bir kişiye dil atayan özel meta verileri ayarlayabilirsiniz. Kullanılabilen meta veri seçenekleri Meta Veri Eşleme **bölümünden** gelir.

Webex WFO Etkileşimler sayfasında Metin Arama filtresini kullandığınızda sonuçları bulmak için metin iletişim kaydının dilini kullanır.

Webex WFO aşağıdaki bilgileri kullanarak metin tabanlı bir kişiye bu sırada bir dil atar:

A. İletişim kaydı Webex WFO içine alındığında zaten atanmış bir dil.

B. Burada yapılandırdığınız özel meta veri alanına atanmış bir dil (Meta Veri Dili Eşleme bölümü).

C. Aşağıdaki Geri dönüş metin dili bölümünde yapılandırdığınız **geri dönüş dili** .

D. Varsayılan dil (İngilizce).

Geri dönüş metin dili

(Yalnızca Kalite Yönetimi) Bu bölüm, Ürünler Etkin **bölümünde Dijital'i seçtiğinizde** görünür. Metin iletişim kayıtları Webex WFO içine alındığında ilişkilendirilmiş bir dili yoksa ve yukarıdaki Meta Veri Dili Eşleme **bölümünde tanımlanan meta veri değerine sahip değilse, metin iletişim kayıtlarına** atanacak dili seçin.

Webex WFO Etkileşimler sayfasında Metin Arama filtresini kullandığınızda sonuçları bulmak için bir metin iletişim kaydının dilini kullanır.

Webex WFO aşağıdaki bilgileri kullanarak metin tabanlı bir kişiye bu sırada bir dil atar:

A. İletişim kaydı Webex WFO içine alındığında atanmış olan bir dil.

B. Yukarıdaki Metadata Dil Eşleme **bölümünde yapılandırdığınız** bir özel meta veri alanına atanmış dil.

C. Burada yapılandırdığınız geri dönüş dili (Geri dönüş metin dili bölümü).

D. Varsayılan dil (İngilizce).

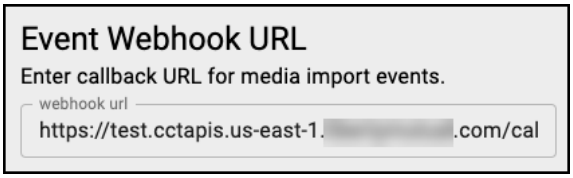
Twilio Ses Kayıt Şifrelemesi

Twilio Ses Kayıt Şifrelemesi etkinleştirildiğinde, Webex WFO Twilio'dan şifreli ses kayıtları içe aktarılabilir. İşlenmek üzere Twilio SID'nizi ve özel anahtarınızı Webex WFO içine girmeniz gerekir. İşlendikten sonra, Webex WFO tüm kayıtları yeniden şifreler. Twilio sisteminizde, SID'nizi Kimlik Bilgileri sayfasında bulabilirsiniz. Cisco anahtar bilgilerini Amazon Web Services Secrets Manager'da tutar.

NOT Bu özellik varsayılan olarak etkin değildir. Bu özelliği talep etmek için hesap temsilcinize başvurun.

Olay Webhook URL'si

Olay web kancası URL'si, Webex WFO kişi durumu olay mesajlarının gönderildiği hedef URL'dir. URL tam niteliğe sahip mutlak bir etki alanı adı olmalıdır. Bu alanın yapılandırılması, bir iletişim kaydı Webex WFO içinde başarıyla yüklendiğinde ve işlendiğinde kiracınızın yük bildirimi almasına olanak sağlar. Bu, iletişim verilerinin ve ortamın indirildiği, ses olaylarının işlendiği ve şifreleme ve kodlama görevlerinin tamamlandığı anlamına gelir.



İletişim durumu web kancası olayının yük gövdesi aşağıdaki gibidir.

```
{
    "ccrId":0, // (int)
    "sessionId": "", // (dize)
    "legId": "", // (string) - CallId ile aynı değer
    "kiracıKimlik": 0, // (int)
    "status": "", // (string) - Örneğin, 'COMPLETE' veya 'FAILED'
    "failureReason": "" // (isteğe bağlı dize) - Hata için insan tarafından okunabilen bir neden, geçiş API hatası veya istisna değil
}
```

EN İYİ UYGULAMA Kurumunuzun kayıtlarla ilgili güvenlik uyumluluk gereksinimleri varsa, bir kaydın şifrelenmesi bildirimi alır almaz Twilio Flex'teki kaynak kayıtlarını silebilirsiniz.
Ve Webex WFO içinde güvenli hale getirildi.

Geçmiş Veri Yakalama

(Yalnızca Klasik İş Gücü Yönetimi) Bu bölümü yapılandırmak, Webex WFO Twilio Flex Insights Classic WFM Geçmiş Veri Raporunun senkronizasyon işlemine görev kuyrukları ve gerçek zamanlı bağlılık verileri eklemesini sağlar. İş Gücü Yönetimi için ön koşul olarak toplanmış olan Twilio Flex hesap bilgileriniz bu bölümdeki alanlara girilir.

Alan	Açıklama
Twilio Flex Insights Proje Kimliği	(Yalnızca Klasik WFM) Twilio Hesabı SID ile ilişkilendirilen Twilio Flex Insights projesi için Flex Insights proje kimliği.
Temsilci Üretkenliği Veri Raporu Kimliği	(Yalnızca Klasik WFM) Temsilci Verimlilik Verileri raporu için benzersiz kimlik.
Sıra Geçmiş Veri Raporu Kimliği	(Yalnızca Klasik WFM) Sıra Geçmiş Verileri raporu için benzersiz kimlik.
Hizmet Sırası	(Yalnızca Klasik WFM) (İsteğe bağlı) Webex WFO hizmet sırası Bir Twilio görev sırası ile ilişkilendirilmeyen temsilci verimliliği verileri depolanır.

Temsilci Durumu Eşleme

(Yalnızca Klasik İş Gücü Yönetimi) Bu bölüm, Klasik WFM bir ürün olarak etkinleştirilmişse, belirli Twilio etkinliklerini bağlılık için belirli Webex WFO durumlarına eşlemenize olanak sağlar. "Bekletme" durumu önceden yapılandırılmıştır ve eşlenmesi gerekmez. Eşlemeler, Durum Neden Kodunu **Etkinleştir kaydırıcılarının sağındaki Eşlemeleri** Düzenle veya Sil **simgeleri seçilerek düzenlenebilir veya** silinebilir. **Durum Neden Kodunu** Etkinleştir kaydırıcısını değiştirerek Zamanlama Bağlılık çekmecesinde Twilio etkinlik adlarını gösterin.

NOT Sürgü yalnızca Webex WFO içinde Hazır Değil, Çalışma Hazır Değil ve Çalışma Hazır durumlarına eşlenen etkinlikler için kullanılabilir.

Alan	Açıklama
Bekletme	Temsilci iletişim kaydını beklemeye aldı. Bu önceden yapılandırılmıştır ve değiştirilemez.
Oturumu Kapat	Temsilci ACD oturumunu kapatmıştır. Birçok ACD'de, durum değişikliğinin nedenini belirtmek için bu duruma sayısal bir neden kodu eşlik edebilir.

Alan	Açıklama
Hazır Değil	Temsilci ACD iletişimlerini kabul etmiyor. Birçok ACD'de, durum değişikliğinin nedenini belirtmek için sayısal bir neden kodu bu duruma eşlik edebilir.
Hazır	Temsilci, ACD iletişimlerini kabul etmeye hazır.
Konuşuyor	Temsilci bir iletişimde. Bu önceden yapılandırılmıştır.
Çalışma Hazır Değil	Temsilci iletişim sonrası işlemler yapıyor ve bir Hazır Değil girişi yapacaktır bittiğinde durumu belirtir.
Çalışma Hazır	Temsilci iletişim sonrası işlemler yapıyor ve Hazır durumuna girecek bittiğinde.

UJET için bağlantı ayarları

ACD olarak UJET seçerseniz aşağıdaki alanlar görüntülenir.

Ujet Yapılandırması

Alan	Açıklama
UJET Kullanıcı Adı	Şirket Anahtarı & Gizli Kod bölümünde bulunan Şirket Anahtarı UJET sisteminin UJET geliştirici ayarları.
UJET Parolası	Şirket Anahtarı & Gizli Kod bölümünde bulunan Gizli Kod UJET sisteminin UJET geliştirici ayarları.
S3 Demet	(Salt okunur) Çağrı verilerinin dışa aktarıldığı Amazon S3
demet. S3 Güvenlik Rolü	(Salt okunur) Amazon S3 demetinizin güvenlik rolü.
Domain	UJET sisteminizin etki alanı bilgileri.

Webex WFO Yapılandırması

Alan	Açıklama
Cisco API Kullanıcı Adı	Webex WFO hizmet hesabı kullanıcı adınız. Bu hizmet hesabı da Kiracı yöneticiniz hesabı veya API kullanıcı hesabı olarak adlandırılır. Bu, verileri doğru kiracıya yüklemek için gereklidir. Bu hesabın bir sistem yöneticisi tarafından oluşturulması gerekir ve hesap kiracı sisteminizde bulunur. Bu kiracı yönetici hesabına ayrıca verileri karşıya yüklemek için doğru izinlerin verilmesi gerekir. Bu kiracı yönetici hesabını oluşturma konusunda yardım için Destek Cisco İletişim No. Daha fazla bilgi için bkz . API kullanıcısıoluşturma ve Rol ve izinleri yönetme.
Cisco API Kullanıcı Parolası	Webex WFO hizmet hesabı parolası.

Ekran Kaydı için RTE Mesajlaşmayı Etkinleştirme

Alan	Açıklama
Ekran Kaydı için RTE Mesajlaşmayı Etkinleştirme	Ekran Kaydı için Webex WFO Akıllı Masaüstü özelliğini etkinleştirmek için bu onay kutusunu seçin. Daha fazla yapılandırma ayrıntısı için bkz . Ekran Kaydı .

Genel ayarları yapılandırma

Sistemin tüm kullanıcılar ve uygulamalar için geçerli olan özelliklerini yapılandırmak için Genel Ayarlar sayfasını kullanın.

Ön Koşullar

- Kiracıyı Yönet iznine sahipsiniz

Sayfa konumu

Uygulama Yönetimi > Genel > Yönetimi > Genel Ayarları

Oturum Zaman Aşımı (dakika olarak)

(Yalnızca bulut) Kullanıcıların boşta oldukları bir sürenin ardından oturumları otomatik olarak kapatılır. Oturum Zaman Aşımı alanı, kullanıcı otomatik olarak oturumu kapatmadan önce oturumun boşta olacağı süreyi dakika olarak girmenize olanak sağlar. Varsayılan değer 60 dakikadır. Maksimum değer 1440 dakikadır ve bu 24 saattir. Yalnızca sayısal karakterler. Harf ve özel karakterlere izin verilmez. Bu ayardaki herhangi bir değişiklik, bir kullanıcı bir sonraki oturum açtığında veya bir sayfayı yenilesinde gerçekleşir.

(Yalnızca yerinde) Varsayılan değer 60 dakikadır. Maksimum değer 120 dakikadır ve bu 2 saattir.

NOT Kullanıcı birden çok pencerede Webex WFO açarsa, zaman aşımı süresi her pencereye ayrı olarak uygulanır.

Otomatik Kullanıcı Oluşturma

Otomatik Kullanıcı Oluşturma onay kutusu, bağlantı merkezinizdeki çalışanlar Akıllı Masaüstünün yüklü olduğu bir bilgisayarda oturum açtığında yeni Webex WFO kullanıcılarının oluşturulup oluşturulmayacağını kontrol eder.

- Temizlendi—(Varsayılan) Yeni kullanıcılar oluşturulmaz
- Seçildi—Yeni kullanıcılar oluşturulur

EN İYİ UYGULAMA Çoğu kuruluş, Otomatik Kullanıcı Oluşturmayı **Etkinleştir'i devre dışı bırakmalıdır** . Bu ayarı etkinleştirirseniz, kullanıcıları çoğaltıp çoğaltılan kullanıcıları el ile birleştirme veya silme riskiyle karşınıza gelir. Otomatik kullanıcı oluşturma özelliğini yalnızca son nokta kullanan kuruluşlar için öneririz
Kayıt.

Aşağıdaki tabloda, Otomatik Kullanıcı Oluşturma onay kutusunun seçili veya temizlenmiş olmasına bağlı olarak, Bir Windows kullanıcısı Akıllı Masaüstü'nin yüklü olduğu bir bilgisayarda oturum açtığında neler olduğu anlatılmaktadır.

Otomatik Kullanıcı Oluşturma onay kutusu yapılandırması	Oturum açma bir etkin Webex WFO kullanıcısı	Pc ve Webex WFO sonucunu verir
Temizlenmiş	Evet	Webex WFO kullanıcısı Akıllı Masaüstü tarafından yapılandırıldığı şekilde kaydedilir.
Temizlenmiş	Hayır	Yeni Webex WFO kullanıcısı eklenmez. Akıllı Masaüstü tarafından hiçbir şey kaydedilmez.
Seçilen	Evet	Webex WFO kullanıcı

Otomatik Kullanıcı Oluşturma	Oturum açma bir etkin Webex WFO	Pc ve Webex WFO sonucunu
		Akıllı Masaüstü yapılandırılmıştır.
Seçilen	Hayır	Kayıt kullanıcı profiline sahip yeni Webex WFO kullanıcı eklenir. Yeni Webex WFO kullanıcısı Akıllı Masaüstü tarafından yapılandırıldığı şekilde kaydedilir.

İstemci Otomatik Güncelleme

Akıllı Masaüstü otomatik güncellemelerini etkinleştirmek için İstemci Otomatik Güncelle onay kutusunu seçin. Bu özellik etkinleştirildiğinde, gece yarısı ile 1:00 arasında oturum açın ve rasgele zamanlarda, Akıllı Masaüstü sürümleri sunucudaki sürümle karşılaştırır ve farklıysa, daha yeni sürümü indirir ve uyumluluğu korumak için yükler. Bu özellik, Windows'un bir sunucu sürümünde Akıllı Masaüstü İstemcisi (SDC) çalıştırılırken desteklenmez. Buna Citrix, Amazon Workspace gibi bir temsilci ortamına öykünmek için sunucu işletim sistemi kullanan VDI çözümleri dahildir.

Kayıt Biçimi Seç

Ses kişilerini kaydetmek için kullanılacak kayıt biçimini seçin.

VP8 Codec Video Kodlaması

Internet Explorer kullanımdan kaldırılmıştır; bu nedenle, bu kutuyu seçimsiz olarak bırakabilirsiniz.

Kayıt Şifreleme Anahtarı Oluşturma

Bu seçenek yalnızca rolünüz Şifreleme Anahtarlarını Yönetme izni etkinleştirilmişse görünür.

Depolanan tüm kayıtlar şifrelidir. Oluştur düğmesini kullanarak istediğiniz zaman yeni bir kayıt şifreleme anahtarı oluşturabilirsiniz. Yeni bir anahtar oluşturduğunuzda mevcut kayıtlar yeniden şifrelenmez. İstemciler bir sonraki güncellendiğinde veya yeniden yüklendiğinde yeni anahtar etkinleşir.

Yeni şifreleme anahtarı oluşturulduğunda görüntülenir. Bu anahtar kayıt dosyalarınızı şifreleyip şifreleyebilir, dolayısıyla anahtarı güvenli bir yerde tutmaya özen gösterin.

Bulut dağıtımlarında, kullanılabilir şifreleme yöntemi RSA-2048 (asimetrik anahtarlarla) ve Webex WFO tarafından kaydedilen ortam için AES-256'dir.

Saat Dilimi

Müşteri için varsayılan saat dilimi olarak kullanılacak saat dilimini seçin. Bu saat dilimi, Temsilci Zamanlamaları sayfasında özel bir saat dilimini seçen tek bir kullanıcı tarafından geçersiz kılınabilir.

Varsayılan Dil

Müşteri için varsayılan dil olarak kullanılacak dili seçin. Bu dil, oturum açarken özel bir dil seçen tek bir kullanıcı tarafından geçersiz kılınabilir.

Kullanıcı Profili Önceliği

Kullanıcı profillerinin önceliğini harici kaynaklardan (ACD ve Kayıt) Kullanıcı Profili Önceliği tablosunda yeniden sıralayarak değiştirebilirsiniz.

NOT Kullanıcı profillerini geçersiz kılma varsayılan olarak en yüksek önceliğe sahiptir. Bu önceliği azaltamazsınız. Bir kullanıcıyı bir ACD veya Kayıt kullanıcı profilinde depolanan değerlerle tanımlamak istiyorsanız
Bir Geçersiz kılma kullanım profilinde depolanan değerler yerine, o kullanıcının Geçersiz kılma kullanıcı profilini el ile silmeniz gerekir.

Bu yeniden sıralama şunları yapar:

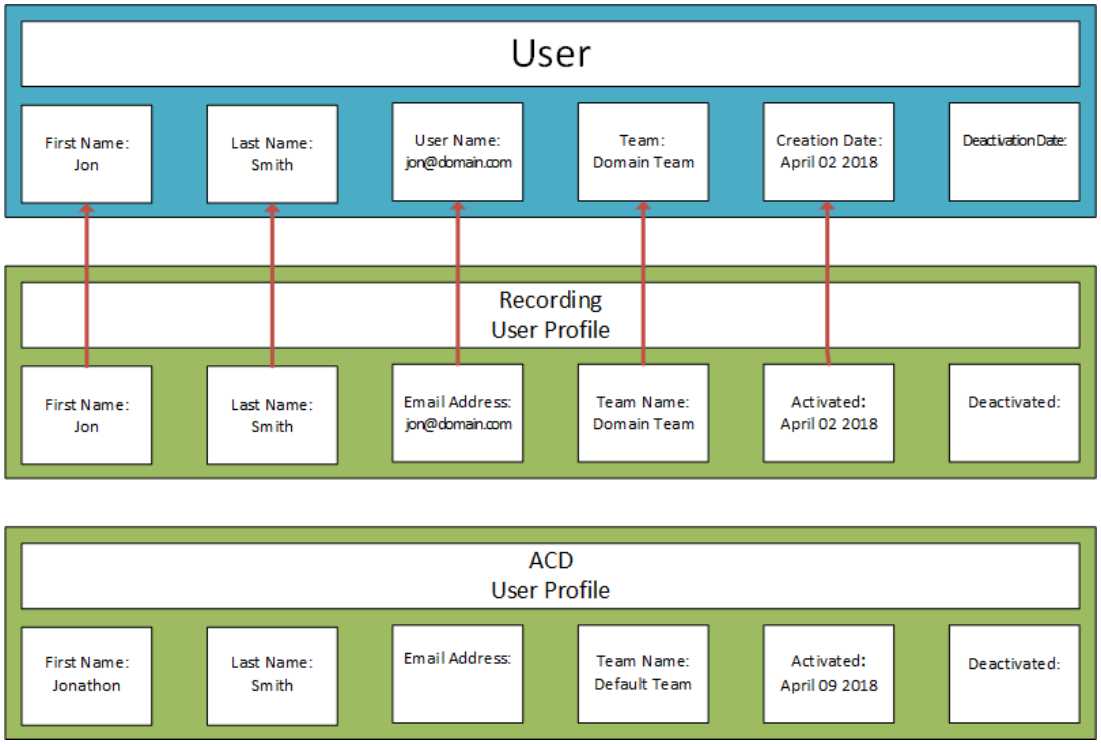
- Kullanıcılar sayfasındaki Kullanıcı Profilleri tablosundaki kullanıcı profillerinin sırasını değiştirir.
- Kullanıcının herhangi bir alanda farklı değerlere sahip iki kullanıcı profili varsa, o kullanıcıyı tanımlamak için seçtiği Webex WFO değerini de değiştirebilir.

EN İYİ UYGULAMA Kullanıcı profillerinin önceliğini yeniden sıralamak, o kullanıcı profillerine sahip olan her kullanıcıyı etkiler. Webex WFO ilk yapılandırdığınızda, kullanıcı profillerinin önceliğini bir kez ayarlayın.

Kullanıcı profili önceliği yeniden sıralama örneği

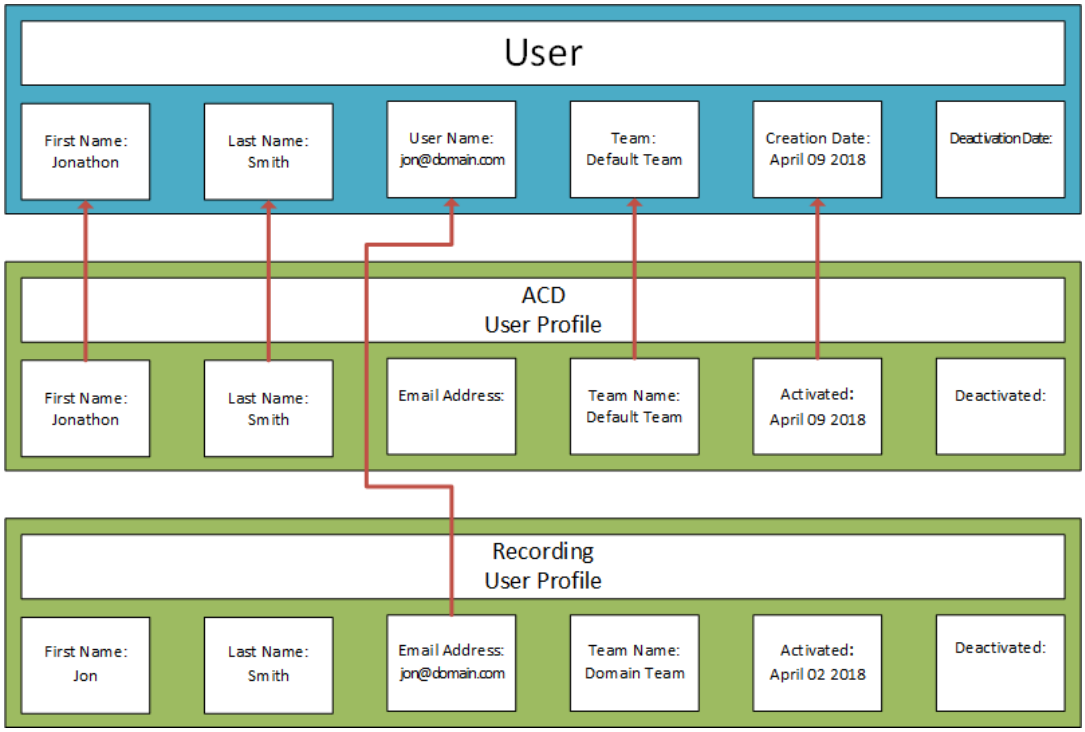
Aşağıdaki resimler, bir Webex WFO kullanıcı profillerinin önceliği yeniden sıralandığında kullanıcının kimliğinin nasıl değiştirildiği gösterir.

İlk resimde, Kayıt kullanıcı profilinin ACD kullanıcı profilinden daha yüksek önceliği vardır; bu nedenle Webex WFO Kayıt kullanıcı profilinden çoğu alan için değer seçer.



İkinci resimde, ACD kullanıcı profilinin Kayıt kullanıcı profilinden daha yüksek önceliğe sahip olması için kullanıcı profilleri yeniden sıralandı. Şimdi, Webex WFO ACD kullanıcı profilinden çoğu alan için değer seçer. Bu yeniden sıralama kullanıcının adını, ekibini ve oluşturma tarihini değiştirir.

Kullanıcı profillerinin önceliği, bir kullanıcının hem Kayıt kullanıcı profili hem de ACD kullanıcı profili olsa bile, Harici Kullanıcı Kimliği alanında hangi değerin seçildiğini etkilemez. Webex WFO Harici Kullanıcı Kimliği ile Kayıt kullanıcı profilinden kullanıcının Windows Oturum Açma numarasına eşlenir ve Harici Kullanıcı Kimliği ile ACD kullanıcı profilindeki Harici Kullanıcı Kimliği ile kullanıcının ACD Kimliği eşleştirilir.



Pano Yönetimi

Pano Yönetimi özelliği, bağlantı merkezinizin sürüm 10.4'ten sürüm 11.0'a geçişinde, kullanıcıların rollerine bağlı olarak hangi panoyu göreceğini denetlemenize olanak sağlar. Varsayılan olarak tüm kullanıcılar, sürüm 10.4'te gördükleri araçları içeren klasik panoyu görür. Klasik Pano bölmesinden Veri Gezgini bölmesine bir rol taşıdığınızda, o role sahip kullanıcılar, araçlarının yeni sürümünü veya paylaşılan ve etiketlenmiş belirli bir panoyu içeren güncellenmiş bir panoyu görecektir.

İlgili konular

- QM genel ayarlarını yapılandırma
- Güvenlik Güncellemesi: TLS 1.1 ve zayıf SSL/TLS 1.2 şifreleri kullanımdan kaldırılacak

Akıllı Masaüstü ve Webex WFO Veri Sunucusu yükleyicilerini indirme

Kiracınız için kullanılabilir Webex WFO Akıllı Masaüstü ve Webex WFO Veri Sunucusu yükleyicilerine erişmek için Karşıdan Yüklemeler sayfasını kullanın.

İstediğiniz bir yükleyiciyi indirmek için bağlantıyı tıklatın.

Sayfa konumu

Genel > Yönetimi > Yüklemeleri > Uygulama Yönetimi

İndirmek	Açıklama
Webex WFO Veri Sunucusu, Webex WFO Akıllı Masaüstü	Veri Sunucusu (CalabrioONEDataServerSetup_ Bu kiracı için <TenantName>.exe) ve Smart Desktop (CalabrioONEDesktopSetup_<TenantName>.exe) yükleyicileri. Bu yükleyiciler, yalnızca indirdikleri kiracıya bağlanacak şekilde yapılandırılır. Çok kiracılı ortamlarda bu, bunların indirilemeyeceği ve başka bir kiracıya aktarılamayacağı anlamına gelir. Smart Desktop ve Webex WFO Veri Sunucusu'nu yükleme hakkında daha fazla bilgi için, Bulut Dağıtımları *için Yükleme Kılavuzuna bakın* .

İlgili konular

- Veri Sunucusunu Yapılandırma
- Veri Sunucusu günlüklerini karşıdan yükleme
- Veri Sunucusu durumunu izleme
- Temsilcileri gerçek zamanlı izleme

Telefonları temsilcilerle, kayıt gruplarıyla ve kayıt türleriyle ilişkilendirme

Cihazları Veri Sunucusu üzerinden senkronize ettikten sonra (bkz. Veri Sunucusu Yapılandırma), ACD cihazınızdaki cihazları Webex WFO kullanıcıları, kayıt grupları ve kayıt türleriyle ilişkilendirmek için Cihaz İlişkilendirmeleri sayfasını kullanın.

Bu sayfada yeni aygıt ekleyemezsiniz. Yeni aygıtlar eklemek için, bunları Veri Sunucusu ile senkronize etmeniz gerekir.

Ön Koşullar

- Aygıtlar Veri Sunucusu aracılığıyla senkronize edilmiştir.
- Cihaz İlişkilendirmelerini Yapılandırma iznine sahipsiniz.
- Tüm iletişim merkezi organizasyonunuzun kapsamı vardır.
- Bir temsilciyi birden çok cihazla ilişkilendirmek için, ACD olarak Cisco UCCE sürüm 12 veya 12.5 olmanız ve aygıtların aynı ACD hattını (DN) paylaşması gerekir. Cisco ACD içinde ek yapılandırma gerekir.

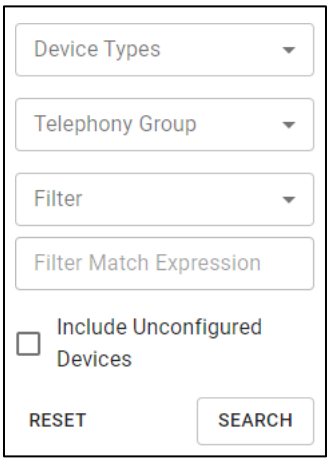
Sayfa konumu

QM > QM Yapılandırma > Cihaz İlişkilendirmeleri > Uygulama Yönetimi

Yordam

Cihaz arama

- İlişkilerini yapılandırmak veya düzenlemek istediğiniz cihazları bulmak için arama menüsünü kullanın. İstediğiniz sayıda karakteri temsil etmek için, yıldız (*) joker karakterlerini **filtrele İfadesi** alanında kullanabilirsiniz.



Bir temsilciyi birden çok cihazla ilişkilendirme

1. Aygıtları konumlandırdıktan sonra (bkz. Cihaz arama), her iki cihaz için de Temsilci **açılan menüsünden** temsilciyi seçin.
2. Kaydet'i **tıklayın**.

Cihaz ilişkilendirmelerini toplu olarak düzenleme

Yalnızca mevcut aygıtların ilişkilendirmelerini düzenleyebilirsiniz. CSV al ile yeni cihazlar ekleyemezsiniz.

1. Seçenekler simgesini (üç nokta) tıklayın ve Aygıtları **Dışa Aktar'ı seçin**. Cihazınıza bir CSV dosya indirmesi.
2. Cihazları istenen kullanıcılarla, kayıt gruplarıyla ve kayıt türleriyle ilişkilendirmek için CSV dosyasını düzenleyin.

   NOT

   Bir aygıtı bir temsilciyle ilişkilendirmek için, bu alanlardan en az birinin doldurulmalıdır:

   - Kullanıcı Adı
   - Etki Alanı Adı
   - Soyadı
   - Adı

   Bir aygıtı bir temsilciyle ilişkilendirmek için, dört alandaki değerleri de silin.
3. Seçenekler simgesini tıklayın ve Aygıt **İçe Aktar'ı seçin**.
4. CSV dosyasını alın.
5. Kaydet'i **tıklayın**.

Aşağıdaki tabloda, verilen CSV dosyasındaki hangi alanları cihazları ilişkilendirmek için düzenleyip düzenleyemezsiniz açıklanmaktadır.

Alan	Düzenlenebilir?	Açıklama
CihazAdı	H	Cihazın çağrı ortamınızdaki adı.
Aygıt Türü	H	Çağrı ortamınızdaki cihazın türü.
Dahili Hat	H	Çağrı ortamınızdaki cihazla ilişkili dahili hat.
VirtualDeviceName	H	Kayıt ortamınızda fiziksel olarak kaydedilmiş bir cihazla ilişkilendirilmiş fiziksel olmayan cihaz.
Telefon Grubu	H	Çağrı ortamınızda cihazla ilişkilendirilen telefon grubu.

Alan	Düzenlenebilir?	Açıklama
Ekran Kimliği	H	Cihazın çağrı ortamınızdaki kimliği.
KayıtDönerleri	E	TRUE ise, cihaz kayıt tonları kullanır (yaygın değildir).
Kullanıcı Adı	E	Cihazla ilişkilendirilen Webex WFO kullanıcısının kullanıcı adı (e-posta adresi). Bu alan gereklidir.
Etki Alanı Adı	E	Aygıtla ilişkilendirilen kullanıcının Windows oturumu. Bu alan isteğe bağlıdır.
Soyadı	E	Cihazla ilişkilendirilen kullanıcının soyadı. Bu alan isteğe bağlıdır.
Adı	E	Cihazla ilişkilendirilen kullanıcının adı. Bu alan isteğe bağlıdır.
MonitorServer	E	Kullanılmıyor.
KayıtSeviyesi	E	Cihazla ilişkilendirilen kayıt grubu. Bu değer büyük/küçük harfe duyarlı değildir. Kayıt grubu Webex WFO içinde zaten mevcut olmalıdır.
Kayıt Türü	E	Cihazla ilişkili kayıt türü. Bu alan için aşağıdaki değerlere izin verilir: ▪ Olay Bildirimi ▪ Çoklu Kayıt Kaydı ▪ Ağ Kaydı ▪ Yok ▪ Uzlaşma ▪ Tek Adımlı Konferans

İlgili konular

- Veri Sunucusunu Yapılandırın—Cihazları Webex WFO ile senkronize edin.

Cisco Ağ Kaydı için Extension Mobility Yapılandırma

Webex WFO, Cisco Ağ Kaydı için Extension Mobility (EM) yapılandırmanın iki yolunu destekler. Bu konuda kullanılan terimler geçerli üründe kullanılan terimlerdir. Kullanılan terimler ürün sürümünüze bağlı olarak farklılık gösterebilir. Temsilcileri Extension Mobility için yapılandırırken, kullanıcı bir cihaz oturumunu kapattığında bir telefon görüşmesindeyse kaydın duracağını unutmayın.

Standart Extension Mobility

Bu, Webex WFO içinde EM yapılandırmanın orijinal yoludur. Tek küme sistemleri için çalışır ve bu ortamlar için EM yapılandırmanın önerilen yoludur.

Cihaz ilişkilendirmeleri yapılandırması

Kullanıcı Profili Yapılandırması

- Kişi Cihazları'nda bir kullanıcıyı kullanıcı profiliyle ilişkilendirme
- Kullanıcı profili için kayıt grubu yapılandırmayın
- Kullanıcı profilinin Cisco Unified Communications Manager (Unified CM) içinde JTAPI kullanıcısı ile ilişkilendirilmesi gerekmez

Aygıt Yapılandırması

- Cihazları varsayılan bir otel temsilcisiyle ilişkilendirin veya herhangi bir kullanıcıyla ilişkisiz bırakın
- Cihaz için bir kayıt grubu ve kayıt türü (Ağ) yapılandırma
- Aygıt, Unified CM içinde JTAPI kullanıcısı ile ilişkilendirilmelidir

Çalışma şekli

EM oturum açma ve oturum kapatma algılanması, aygıtta değişen dahili hat kümesine bağlıdır. Bu, Webex WFO kullanıcı profili dahili hat yapılandırmaları için iki gereksinimi olduğu anlamına gelir:

- Bir kullanıcı profilindeki dahili hatlar kümesinin bu kullanıcı profilini benzersiz şekilde tanımlaması gerekir
- Bir kullanıcı profilindeki dahili hat kümesi, kullanıcı profilinin oturum açabileceği tüm cihazlar için yapılandırılan dahili hatlardan farklı olmalıdır

Bir hat gezgini profili bir aygıtta oturum açtığında veya cihazda oturum kapattığında, bu cihazdaki dahili hatlar kümesi değişir. Oturum açma ve oturum kapatmalar bu şekilde algılanır ve ayrıca Webex WFO aygıtında hangi kullanıcı profilinin (varsa) oturum açtığını da belirler. Bir aygıtta dahili hat kümesi her değiştiğinde, Webex WFO

Dahili hat kümesinin Webex WFO tarafından bilinen bir kullanıcı profiliyle eşleşip eşleşmediğını görün. Bu olursa, Webex WFO kullanıcı profilindeki kullanıcıyı cihazla ilişkilendirir. Aygıttaki dahili hat kümesi herhangi bir kullanıcı profiliyle eşleşmiyorsa ve aygıtta şu anda oturum açmış bir kullanıcı profili varsa, Webex WFO kullanıcı profilinin aygıtla ilişkilendirmesini kaldırır.

Extension Mobility Çapraz Küme

EM yapılandırmanın bu stili, Cisco's Extension Mobility Geçiş Kümesi (EMCC) özelliğini destekleyecek şekilde tanıtıldı. EMCC özelliğini kullanmak için, Unified CM kümelerinin her birinde önemli ölçüde yapılandırma gerekir. Burası örtülü değil. *EMCC* yapılandırma hakkında bilgi için sürümünüzle ilgili Cisco Unified CM Özellik Yapılandırma Kılavuzuna bakın.

NOT IP Telefon Hizmeti Kayıt Denetimleri, Cisco's EMCC özelliğinde desteklenmez.

Cihaz ilişkilendirmeleri yapılandırması

Diğer kümelere ev sahipliği yapılan telefonlarda oturum açan Kullanıcı Profilleri için Kullanıcı Profili Yapılandırması

- Kişi Cihazları'nda bir kullanıcıyı kullanıcı profiliyle ilişkilendirme
- Bir kayıt grubu ve kayıt türü ile kullanıcı profilini yapılandırma (Ağ)
- Bu kümedeki Kullanıcı Profillerinin oturum açacağı aygıtlar için kullanıcı

profili, Unified CM Aygıt Yapılandırması'ndaki JTAPI kullanıcısı ile

ilişkilendirilmelidir

- Cihazları varsayılan bir otel temsilcisiyle ilişkilendirin veya herhangi bir kullanıcıyla ilişkisiz bırakın
- Cihaz için bir kayıt grubu ve kayıt türü (Ağ) yapılandırma
- Aygıt, Unified CM JTAPI kullanıcısı ile ilişkilendirilmelidir

Çalışma şekli

Standart yapılandırmaya benzer olarak, EM oturum açma ve oturum kapatmanın doğru algılanması, aygıttaki geçerli dahili hat kümesine bağlıdır. Aynı yapılandırma gereksinimleri geçerlidir:

- Bir kullanıcı profilindeki dahili hatlar kümesinin bu kullanıcı profilini benzersiz şekilde tanımlaması gerekir.
- Bir kullanıcı profilindeki dahili hatlar kümesi, kullanıcı profilinin oturum açabileceği tüm cihazlar için yapılandırılan dahili hatlardan farklı olmalıdır.

Home Küme Aygıtında Oturum Açma

- Bir kullanıcı profili Home kümesindeki bir aygıtta oturum açtığında (kullanıcı profilinin yapılandırıldığı Unified CM kümesi aynı), EM standart yapılandırmayla aynı şekilde çalışır.
- Aramalar, profilin oturum açtığı cihazda yapılandırılan kayıt grubu kullanılarak kaydedilir.

Uzak Küme Aygıtında Oturum Açma

NOT : EMCC yapılandırılmadan önce, callManager hizmet parametrelerinde ziyaret kümesinde Köprüde Yapı (BIB) etkinleştirilmiş olmalıdır.

- Bir kullanıcı profili uzak bir kümede bulunan bir aygıtta oturum açtığında (kullanıcı profilinin yapılandırıldığı aygıttan farklı bir Unified CM kümesi olduğu gibi), Home Unified CM kümesi geçici bir hayalet ziyaret aygıtı oluşturur.
- Cisco CTI Hizmeti bu aygıtın oluşturulduğunu algılar. Hayalet cihaz hizmete girdiğinde, Webex WFO ilişkili bir kullanıcı ve kayıt grubuna sahip bir kullanıcı profiliyle eşleşip eşleşmediğini görmek için dahili hat kümesini kontrol eder.
- Bu olursa, CTI hayalet cihazı kayıt için eşleşen kullanıcı profilinde yapılandırılan kullanıcı ve kayıt grubuna kaydeder.
- Kullanıcı profili uzak aygıtta oturum kapattığında, Home Unified CM kümesi hayalet aygıtını kaldırır ve Cisco CTI Hizmeti bunu çıkarır.

İlgili konular

- Telefonları temsilcilerle, kayıt gruplarıyla ve kayıt türleriyle ilişkilendirin— ACD cihazları Webex WFO kullanıcıları, kayıt grupları ve kayıt türleriyle nasıl ilişkilendireceğinizi öğrenin.

TIP ile Webex WFO hakkında daha fazla bilgi edinin

TIP ile kullanıcılar, ihtiyaçlarına göre zamanında içeriğe dayalı yardım alır. Bu içerik uygulama içinde yer almakta ve kullanıcılara ihtiyaç oldukları zaman ihtiyaç duyacakları tavsiyeleri vermektedir. Kolay bir şekilde açılmak için TIP'i kullanın.

TIP'teki bilgiler sahip olduğunuz Webex WFO izinlerine bağlı olarak değişir. Temsilciler, yöneticiler kadar içerik görmez.

TEK tek kullanıcılar veya roller için TIP kapatılamaz.

Ön Koşullar

- Kuruluşunuz Webex WFO Bulut kullanır.

Sayfa konumu

Yıldız simgesi > tüm sayfalar (sayfanın sağ alt köşesi)

Yordam

TIP'e Erişme

- Yıldız simgesini (sayfanın sağ alt köşesinde) tıklayın. TIP açılır.

Bunu yapmak için	TIP'te bu bölüme gidin
Oryantasyon turuna katılın	Başlangıç Bu bölüm, Webex WFO yeni olan kişiler için tasarlanmıştır. Turlar sayfaya göre değişir ve kullanıcıların izinlerine bağlıdır. Yönlendirme turlarına kullanıcının tarayıcı ayarlarına bağlı olarak çeşitli dillerde ulaşabilirsiniz. Kullanılabilir dillerin listesi için Bulut Dağıtımları *için Webex WFO Yükleme Kılavuzu'ndaki* "Yerelleştirme ve desteklenen diller" bölümüne bakın.

ACD ve Webex WFO arasında veri senkronizasyonu

Webex WFO bazı ACD'lerle verileri senkronize edebilir. Belirli ACD'lerle ilgili eşitleme bilgileri için o ACD için entegrasyon kılavuzuna bakın. Senkronizasyon Hizmeti otomatik olarak aşağıdaki bilgileri bir ACD ayıklar ve Webex WFO içine yükler:

- Temsilciler
- Ekipler
- Temsilciler ve ekipler arasındaki ilişkiler
- Hizmet kuyrukları

Bu bilgiler Webex WFO içine yüklendikten sonra, servis sıraları için tahminler ve zamanlamalar oluşturmak üzere Webex WFO yapılandırabilirsiniz.

> **NOT** ACD yeni temsilciler veya ekipler gibi yeni verileri senkronize ettiğinde ve siz zaten oturum açtığınızda, onları görüntüleyemezsiniz. Kapsamınız oturum açtığınızda belirlenir. Bu ekipler ve kullanıcılar
> Oturum açtıktan sonra oluşturulan, oturumu kapatıp yeniden açana kadar bunların kapsamı olmaz.

NOT : Webex WFO oluşturduğunuz ekipler, temsilciler, ilişkiler veya hizmet sıraları tekrar ACD ile senkronize edilmez. Yalnızca Webex WFO içinde tutulurlar.

Temsilci verilerinin ACD ve Webex WFO arasında senkronizasyonu

Webex WFO, ACD'nden Webex WFO'a alınan her kullanıcının bir temsilci olduğunu varsayar. Sonuç olarak, bir kullanıcı kaydı ve bir kullanıcı profili oluşturur ve temsilci rolünü kullanıcıya atar. Bazı ACD'ler gözetmen rolünü kullanıcılara atayabilir ve bu rol kullanıcıya Webex WFO içinde atanır.

Biri ACD içinde kullanıcı verilerini değiştirdiğinde, Senkronizasyon hizmeti bunu algılar ve Webex WFO'nde birkaç değişiklik yapar. Aşağıdaki tabloda bu değişiklikler özetlenebilir.

ACD	Webex WFO Sonucu Değişikliği
Yeni temsilci eklendi	Yeni temsilci eklenir. Özellikle, Senkronizasyon hizmeti: ▪ ACD temsilcinin adı ve soyadını Webex WFO temsilci adı ve soyadına uygular. ▪ ACD oturum açma kimliğini Webex WFO Çalışan Kimliğine ve ACD Kimliğine uygular. Çalışan Kimliğini değiştirebilirsiniz, ancak ACD Kimliği'nı değiştiremezsiniz. Çalışan Kimliğini değiştirmenin ACD oturum açma kimliği üzerinde bir etkisi olmaz. ▪ Şirket ve bölüm için Webex WFO başlangıç tarihlerini geçerli tarihe ayarlar. ▪ Karşılık gelen ekibi temsilcinin ekibi olarak temsilciye atar. **NOT** ACD temsilciye atanmış bir ekibi yoksa, içinde temsilciye el ile bir ekip atayabilirsiniz Webex WFO.
Temsilcinin adı veya soyadı değiştirilir. Değişti	Temsilcinin adı veya soyadı
Temsilci silinir	Temsilci durumu Etkin Değil olarak ayarlanır.

Ekip verilerinin ACD ve Webex WFO arasında senkronizasyonu

ACD ekip verileri değiştirildiğinde, Senkronizasyon hizmeti bunu algılar ve Webex WFO içinde birkaç değişiklik yapar. Aşağıdaki tabloda bu değişiklikler özetlenebilir.

ACD	Webex WFO
Yeni ekip eklendi	Yeni ekip aynı ada eklenir. 'nda bu ekibin üyesi olan tüm temsilciyi ACD Webex WFO içinde bu ekibin üyesi yapar.
Ekip adı değiştirildiğinde	Ekip adı değiştirilir.
Ekise yeni temsilci eklenir	Ekise yeni temsilci eklenir.
Ekip değiştirildi	Değişiklik yok.
Temsilci bir ekipten kaldırılır	Değişiklik yok.

Webex WFO içinde yeni ekipler oluşturabilir ve onlara temsilciler atayabilirsiniz, ancak bu yeni ekipler tekrar ACD ile senkronize edilmez.

Bir temsilci yalnızca bir ekibİn olabilir. Bir temsilciyi Webex WFO içinde bir ekipten diğerine taşırsanız, o temsilcinin ACD içinde ekip atamasını etkilemezsiniz.

Hizmet sırası verilerini eşitleme

Hizmet sırası verileri ACD içinde değiştirildiğinde, Senkronizasyon hizmeti bunu algılar ve Webex WFO içinde birkaç değişiklik yapar. Aşağıdaki tabloda bu değişiklikler özetlenebilir.

ACD	Webex WFO Sonucu Değişikliği
Yeni hizmet sırası eklendi	Yeni hizmet sırası eklenir. Özellikle Senkronizasyon hizmeti şunları yapar: ertesi: ▪ ACD hizmet sırası adını Webex WFO hizmet sırası açıklamasına uygular ▪ ACD hizmet sırası kimliğini Webex WFO hizmet sırası kimliğine uygular ▪ Yeni hizmet kuyruğuna Etkileşimli/Sesli bir hizmet sırası türü verir

ACD	Webex WFO Sonucu Değişikliği
	Yeni beceri eşlemesi eklenir. Özellikle Senkronizasyon hizmeti şunları yapar: ▪ ACD hizmet sırası adını Webex WFO beceri eşleme adına uygular ▪ ACD hizmet sırası kimliğini Webex WFO beceri eşleme numarasına uygular ACD beceri eşlemesi ile Webex WFO beceri eşlemesi arasında bire bir eşleme oluşturur.
Hizmet kuyruğu adı değiştirildiğinde	▪ Yeni ACD hizmet sırası adını Webex WFO hizmet sırası açıklamasına (ad) uygular ▪ Yeni ACD hizmet sırası adını Webex WFO beceri eşleme adına uygular
Hizmet sırası silindi	Değişiklik yok.

Kimlik doğrulama yöntemi yapılandırma

Webex WFO bağlanmak isteyen herkesin kimliğini doğrulamak üzere bir kimlik doğrulama yöntemi seçmek ve yapılandırmak için Kimlik Doğrulama sayfasını kullanın. Webex WFO üç kimlik doğrulama yöntemini destekler: Varsayılan Webex WFO Kimlik Doğrulaması, SAML Kimlik Doğrulaması ve Active Directory Kimlik Doğrulaması. Kimlik Doğrulama sayfasında, varsayılan kimlik doğrulama yöntemini yapılandırabilir ve etkinleştirebilirsiniz (bkz. Varsayılan kimlik doğrulamayıetkinleştirme ve SAML kimlik doğrulama yöntemi (bkz . SAML kimlik doğrulamasını yapılandırma). Active Directory kimlik doğrulama yöntemini yalnızca, Uygulama Yönetimi > Genel altında bulunan Active Directory Yapılandırma sayfasında, şirket içi Webex WFO dağıtımları için etkinleştirebilir ve yapılandırabilirsiniz
> Sistem Yapılandırması > Active Directory Yapılandırması (bkz. Bir Active Directory sunucusuna bağlanma).

> **NOT** Hem sistem yöneticisi hem de kiracı yöneticisi belirli bir kiracı için SAML kimlik doğrulamasını yapılandırabilir. Her iki yönetici de kiracı düzeyinde SAML yapılandırırsa Belirli bir kiracı için kimlik doğrulama, Webex WFO en son yapılandırmayı kullanır. Sistem yöneticiniz sistem genelinde SAML kimlik doğrulamasını etkinleştirirse, kiracı düzeyinde SAML kimlik doğrulama ayarları geçersiz olur.

Webex WFO karışık mod kimlik doğrulamasına izin verir. Bu, aynı anda birden çok kullanıcı kimlik doğrulama yöntemini etkinleştirebileceğiniz anlamına gelir.

Ön Koşullar

Kimlik doğrulamayı yapılandırmak ve etkinleştirmek için kiracı izinlerine sahip olmanız gerekir.

SAML kimlik doğrulamasını yapılandırmadan önce, SAML 2.0'ı destekleyen bir kimlik sağlayıcısını (IdP) yapılandırın (bkz . Kimlik sağlayıcılarını yapılandırma. IdP'yi yapılandırdığınızda, Veren Kimliği, Çoklu Oturum Açma URL'sini ve Kimlik Sağlayıcı Sertifikasını kaydettiğinizden ve ardından bu verileri erişimi kolay bir konumda depoladığınızdan emin olun. Bu bilgileri, SAML kimlik doğrulaması yapılandırırken kullanırsınız.

NOT Okta veya Active Directory Federasyon Hizmetleri'nin (ADFS) kimlik sağlayıcınız olarak, Webex WFO (hizmet sağlayıcısı) kullanıcı adlarını ve parolalarını doğrulamak için seçin ve yapılandırın.

Sayfa konumu

Uygulama Yönetimi > Genel > Yönetimi > Kimlik Doğrulaması

Yordam

Kimlik Doğrulama sayfasını, Webex WFO kimlik doğrulamasını etkinleştirmek/devre dışı bırakmak veya SAML kimlik doğrulamasını etkinleştirmek/devre dışı bırakmak ve yapılandırmak için kullanabilirsiniz.

Kimlik doğrulamayı etkinleştir

Webex WFO kimlik doğrulaması varsayılan olarak etkindir.

1. Etkinleştirmek istediğiniz kimlik doğrulama yöntemini seçin.
   Webex WFO ile aynı anda birden çok kullanıcı kimlik doğrulama yöntemini etkinleştirebilirsiniz.
2. Kaydet'i **tıklayın**.

Kimlik doğrulamayı devre dışı bırak

1. Devre dışı bırakmak istediğiniz kimlik doğrulama yöntemini seçin.
   Kaydet'i **tıklatabilmek için**önce bir kimlik doğrulama yöntemi etkinleştirilmelidir. Kimlik Doğrulaması'Webex WFO **devre dışı bırakmak** için, önce SAML Kimlik Doğrulaması'SAML **seçmeniz** gerekir.
2. Kaydet'i **tıklayın**.

Okta'yı IdP olarak kullanarak SAML kimlik doğrulamasını yapılandırma

Bu yordamı gerçekleştirmeden önce, Okta'yı IdP olarak yapılandırdığınızdan emin olun. Bkz . Okta'yı Yapılandırma.

1. Kimlik Doğrulamayı **Etkinleştir SAML seçin**.
2. **Kimlik Sağlayıcı** bölümünde, aşağıdaki alanları yapılandırmak için Okta'yı IdP'niz olarak yapılandırdığınızda toplanan verileri kullanın.

a. AD alanına bu IdP yapılandırması **için benzersiz bir ad** girin.

b. **VEREN Kimliğini** girin. URL'yi **Kimlik Sağlayıcı Veren** alanından Okta'ya yapıştırın.

c. ÇOKLU OTURUM AÇMA URL'sini girin. URL'yi **Kimlik Sağlayıcı Tekli Oturum Açma URL'si** alanından Okta'ya yapıştırın.

> **NOT** Bu URL, IdP tarafından sağlanır ve Hizmet Sağlayıcısı **altında**Webex WFO tarafından sağlanan Çoklu Oturum Açma URL'si ile aynı değildir.

d. KIMLIK SAĞLAYıCı SERTIFIKAsını alın.

- Okta'daki X.509 Sertifikası alanından indirdiğiniz sertifikayı içe aktar'ı **tıklatın** .
- (İsteğe bağlı) Varolan bir sertifikayı vermek için Ver'i **tıklatın** .
- (İsteğe bağlı) Sertifikanın ayrıntılarını görüntülemek için Ayrıntıları **Görüntüle'yi tıklayın** .

3. (İsteğe bağlı) **Hizmet Sağlayıcı** bölümünde, aşağıdaki adımlar isteğe bağlıdır. Okta, hizmet sağlayıcı sertifikası veya özel anahtar gerektirmez.

> **NOT** Webex WFO hizmet sağlayıcısıdır ve Kimlik Doğrulama URL'si, Varlık Kimliği ve Çoklu Oturum Açma URL'si salt okunur alanlardır.

a. Varlık Kimliği'nde kiracı adını Varlık Kimliği'nde **kiracının genel ana bilgisayar adına önceden eklemek için Kiracı Adını Kullan'ı seçin** .

b. SAML İmza Algoritmasını seçin.

c. SAML Özet Algoritmasını seçin.

d. (İsteğe bağlı) SAML belirtecini imzalamayı devre dışı bırakmamak için, **SAML Yanıtı** İmzala onay kutusunu temizleyin.

e. HIZMET SAĞLAYıCı SERTIFIKAsını alın. Webex WFO (yalnızca bulut dağıtımları) tarafından sağlanan varsayılan genel sertifikayı kullanabilir veya kendi kendine yönetilen sertifikayı ve özel anahtarı karşıya yükleyebilirsiniz. Bkz . Webex WFO için hizmet sağlayıcı sertifikalarını yönetme.

f.
- Al - Webex WFO içine almak istediğiniz kendi kendine yönetilen hizmet sağlayıcı sertifikasına gidin.
- Ver - Geçerli hizmet sağlayıcı sertifikanızı dışa aktarır.
- Ayrıntıları Görüntüle - Geçerli hizmet sağlayıcı sertifikasının ayrıntılarını gösterir: Veren, Konu, Başlangıç Tarihi ve Bitiş Tarihi.

- Meta Verileri Ver - Geçerli hizmet için meta verileri dışa aktarır.

g. ÖZEL ANAHTARı **içe aktarın**. Kendi kendine yönetilen hizmet sağlayıcı sertifikasının özel anahtarı. Bkz . Webex WFO için hizmet sağlayıcı sertifikalarını yönetme.

4. Kaydet'i **tıklayın**.

IdP olarak ADFS kullanarak SAML Kimlik Doğrulaması Yapılandırma

Bu prosedürü gerçekleştirmeden önce, ADFS'yi IdP olarak yapılandırdığınızdan emin olun. Bkz . ADFS Yapılandırma .

1. Kimlik Doğrulamayı **Etkinleştir SAML seçin**.
2. **Kimlik Sağlayıcı** bölümünde, aşağıdaki alanları yapılandırmak için ADFS'yi IdP'niz olarak yapılandırdığınızda toplanan verileri kullanın.
   a. AD alanına bu IdP yapılandırması **için benzersiz bir ad** girin.
   b. **VEREN Kimliğini** girin. Bu normalde aşağıdaki şekilde yapılandırılmıştır: https://<Active Dizini etki alanı adı>/adfs/hizmetler/trust
   c. ÇOKLU OTURUM AÇMA URL'sini girin. Bu normalde aşağıdaki şekilde yapılandırılmıştır: https://<Active Dizini etki alanı adı>/adfs/ls

      NOT Bu URL, IdP tarafından sağlanır ve Hizmet Sağlayıcısı **altında**Webex WFO tarafından sağlanan Çoklu Oturum Açma URL'si ile aynı değildir.

   d. KIMLIK SAĞLAYıCı SERTIFIKAsını alın.
      - Kimlik Sağlayıcı Sertifikası altında Al'ı **tıklayın**.
      - ADFS'yi yapılandırdığınızda dışa aktardığınız kimlik sağlayıcı sertifikasına gidin ve ardından onu seçin.
      - Aç'ı **tıklayın**.
      - (İsteğe bağlı) Varolan bir sertifikayı vermek için Ver'i **tıklatın** .
      - (İsteğe bağlı) Sertifikanın ayrıntılarını görüntülemek için Ayrıntıları **Görüntüle'yi tıklayın** .
3. **Hizmet Sağlayıcı** bölümünde, aşağıdaki adımları gerçekleştirin:

   NOT Webex WFO hizmet sağlayıcısıdır ve Kimlik Doğrulama URL'si, Varlık Kimliği ve Çoklu Oturum Açma URL'si salt okunur alanlardır.

a. (İsteğe bağlı) Varlık Kimliği'nde kiracı adını Varlık Kimliği'nde **kiracının genel ana bilgisayar adına önceden eklemek için Kiracı Adını Kullan'ı seçin** .

b. SAML İmza Algoritmasını seçin.

c. SAML Özet Algoritmasını seçin.

d. (İsteğe bağlı) SAML belirtecini imzalamayı devre dışı bırakmamak için, **SAML Yanıtı** İmzala onay kutusunu temizleyin.

e. HIZMET SAĞLAYıCı SERTIFIKAsını alın. Webex WFO (yalnızca bulut dağıtımları) tarafından sağlanan varsayılan genel sertifikayı kullanabilir veya kendi kendine yönetilen sertifikayı ve özel anahtarı karşıya yükleyebilirsiniz. Bkz . Webex WFO için hizmet sağlayıcı sertifikalarını yönetme.

- Al - Webex WFO içine almak istediğiniz kendi kendine yönetilen hizmet sağlayıcı sertifikasına gidin.
- Ver - Geçerli hizmet sağlayıcı sertifikanızı dışa aktarır.
- Ayrıntıları Görüntüle - Geçerli hizmet sağlayıcı sertifikasının ayrıntılarını gösterir: Veren, Konu, Başlangıç Tarihi ve Bitiş Tarihi.
- Meta Verileri Ver - Geçerli hizmet için meta verileri dışa aktarır.

f. ÖZEL ANAHTARı **içe aktarın**. Kendi kendine yönetilen hizmet sağlayıcı sertifikasının özel anahtarı. Bkz . Webex WFO için hizmet sağlayıcı sertifikalarını yönetme.

1. Kaydet'i tıklayın .

Varsayılan kimlik doğrulamayı etkinleştir

Varsayılan olarak, kullanıcı kimlik doğrulaması ve parolalar Webex WFO kullanılarak yönetilir. Bir ACD ile senkronize olan sistemlerde, kullanıcılar ACD içinde oluşturulur ve yönetilir, ancak yine de Webex WFO içinde kullanıcılar oluşturabilirsiniz (bkz . Kullanıcıları yönetme).

NOT Bir sistem yöneticisi tarafından eklenen kiracı yöneticileriWebex WFO kimlik bilgilerini kullanarak her zaman oturum açabilirler. Webex WFO kimlik doğrulaması devre dışı bırakıldığında bile bu geçerlidir

Başka bir kimlik doğrulama biçimi (SAML veya Active Directory) etkindir.

Sistem yöneticileri için bu seçim salt okunurdur.

Webex WFO kimlik doğrulamasını etkinleştirme

1. Webex WFO Kimlik Doğrulamasını **Etkinleştir'i seçin**.
2. Kaydet'i **tıklayın**.

SAML kimlik doğrulama yapılandırması

Güvenlik Bildirim İşaretleme Dili (SAML) kimlik doğrulaması, Webex WFO (hizmet sağlayıcısı veya SP) kullanıcı adlarını ve parolalarını doğrulamak için ortak harici kimlik sağlayıcıları (IdP) kullanmanıza olanak sağlar. Bu kullanıcı kimlik doğrulaması ve parola yönetimi yöntemine genellikle çoklu oturum açma (SSO) denir.

SAML kullanıyorsanız ve temsilcilerinizin iş dışında zamanlamalarına Microsoft Outlook, Google Takvim veya Apple Takvim gibi üçüncü taraf bir takvim aracılığıyla erişmesine izin vermek istiyorsanız, Genel Ayarlar sayfasında WFM için "iCal Sync with SSO" onay kutusunu seçin (bkz . Sistem genelinde WFM ayarlarını yapılandırma). Temsilcilerin SAML etkin olduğunda iş saatleri dışında zamanlamalarına erişebilmesi için Webex WFO yapılandırma hakkında daha fazla bilgi için, başka bir takvim uygulamasında zamanlamanızı görüntülemeye bakın.

NOT Bir sistem yöneticisi tarafından eklenen kiracı yöneticileri Webex WFO kimlik bilgilerini kullanarak her zaman oturum açabilirler. Webex WFO kimlik doğrulaması devre dışı bırakıldığında ve
Başka bir kimlik doğrulama biçimi (SAML veya Active Directory) etkindir.

Kimlik sağlayıcılarını yapılandırma

Webex WFO, SAML 2.0 kimlik doğrulamayı destekleyen tüm IdPs ile entegre olur. Bir IdP'de SAML onaylama işlemini yapılandırırken aşağıdaki genel parametreler geçerlidir.

Belirli IDP'leri yapılandırma hakkında daha fazla bilgi için bkz. Okta'yı Yapılandırma ve ADFS'yi Yapılandırma

Onaylama Bileşeni	Yapılandırma
Nitelikler	IdP, nitelik olarak kullanıcılarınızın e-posta adresini içeren bir onaylama işlemi göndermelidir. Bu e-posta adresi, Webex WFO kimlik doğrulaması için kullanılan adresle aynı olmalıdır. **ÖRNEK** E-posta özniteliğinin belirli adı kullandığınız IdP'ye bağlıdır. Aşağıdaki örneklere göz atabilirsiniz: ▪ E-posta Adresi ▪ E-posta ▪ posta ▪ User.email
Imza	SAML onaylama işlemi imzalanmalıdır. Onaylamalar şu şekilde imzalanabilir: aşağıdaki algoritmalar:

Onaylama Bileşeni	Yapılandırma
	▪ RSA-SHA1 ▪ RSA-SHA256
Anahtar boyutları	Şifreli onaylama işlemleri yalnızca 128 bit maksimum anahtar boyutuyla desteklenir.

Webex WFO kullandığınız IdP'ye bağlı olarak hem SP tarafından başlatılan hem de IdP tarafından başlatılan SAML entegre edilebilir.

Idp	SP ile Başlatılan SAML Destekler	IdP Ile Başlatılan SAML Destekler
Okta	Evet	Evet
ADFS	Evet	Evet
Gök mavisi	Hayır	Evet
Diğer IdP'ler	Değişir	Değişir

NOT : Azure AD kullanılarak IdP-Başlatılan SAML için, Azure AD'deki uygulamadaki Oturum Açma URL alanı boş olmalıdır.

Okta'yı Yapılandırma

EN İYI UYGULAMA

Okta'yı yapılandırmadan önce, Webex WFO kimlik doğrulama sayfasındaki Hizmet Sağlayıcı bölümünden aşağıdaki bilgileri toplayın ve erişimi kolay bir konumda saklayın:

- Tekli Oturum Açma URL'si
- Varlık Kimliği

Aşağıda Okta'nın IdP'niz olarak nasıl yapılandırılmalarına genel bakış:

1. Bir Okta uygulaması oluşturun.
2. Okta uygulamasını yapılandırın.
3. Okta uygulaması hakkında bilgi toplayın.
4. Okta'yı Webex WFO idP olarak yapılandırın.

Okta'da uygulama oluşturma

1. Okta'da oturum açın.

   NOT Bir uygulama oluşturmak ve yapılandırmak için Okta'da Süper Yönetici olmanız gerekir.

2. Uygulamalar > Uygulamalara gidin.
3. Uygulama **Ekle'yi tıklatın**.
4. Yeni Uygulama Oluştur'u tıklayın .
5. Yeni Uygulama Entegrasyonu Oluştur iletişim kutusunda, alanları aşağıdaki gibi yapılandırın.

Alan	Yapılandırma
Platform	Web'i seçin .
Oturum açma yöntemi	SAML 2.0'ı **seçin**.

Okta uygulamasını yapılandırma

1. Genel Ayarlar Tab'nde, alanları aşağıdaki gibi yapılandırın.

Alan	Yapılandırma
Uygulama adı	Webex WFO için benzersiz bir ad girin.
Uygulama logosu	(İsteğe bağlı) Okta'da Webex WFO tanımlamak için bir resim yükleyin.
Uygulama görünürlüğü	(İsteğe bağlı) Okta'da resmi kimlerin görebileceğini sınırlayın.

2. İleri'yi **tıklayın**.
3. Yapılandırma SAML Tab, alanları aşağıdaki gibi yapılandırın.

   NOT Gelişmiş Ayarlar gizliyse, Gelişmiş Ayarları **Göster'i tıklatın**.

Alan	Yapılandırma
Genel	
Tekli oturum açma URL'si	'deki Kimlik Doğrulama sayfasından bu URL'yi kopyalayıp yapıştırın

Alan	Yapılandırma
	Webex WFO. URL, Hizmet Sağlayıcı bölümündeki Çoklu Oturum Açma URL alanında bulunur. **Bunu Alıcı URL'si ve Hedef URL'si için Kullan'dan ayrılma** onay kutusu seçilidir (varsayılan).
Hedef Kitle URI (SP Varlık Kimliği)	Bu kimliği Kopyalayıp Webex WFO Kimlik Doğrulama sayfasından yapıştırın. URL, Hizmet Sağlayıcı bölümündeki Varlık Kimliği alanında bulunur.
Ad Kimliği biçimi	E-postaAdress **öğesini seçin.**
Uygulamanın kullanıcı adı	E-postayı
seçin. Yanıt	İmzalandı
öğesini **seçin**. Onaylama İmzası öğesini **seçin.**	İmzalandı
İmza Algoritması	RSA-SHA1 **veya** RSA-SHA256 **seçin.**
Özet Algoritma	RSA-SHA1 **veya** RSA-SHA256 **seçin.**
Onaylama Şifrelemesi	Şifrelenmemiş **öğesini seçin.**
Tekli Oturum Kapatmayı Etkinleştir	Tek Oturum Kapatma **onayını** başlatmak için İzin Ver uygulamasından ayrılma Kutusunun işaretini kaldırın (varsayılan).
Kimlik doğrulama içerik sınıfı	PasswordProtectedTransport **öğesini seçin.**
Onur Gücü Kimlik Doğrulaması	Evet'i **seçin**.
SAML Veren Kimliği	Boş bırakın.
Nitelik Deyimleri	

Alan	Yapılandırma
Ad	Benzersiz bir ad girin.
Ad biçimi	Belirtilmemiş **öğesini seçin**.
Değer	user.email **seçin**.

NOT Grup Nitelik Deyimleri bölümünde herhangi bir özniteliği yapılandırmanız gerekmez.

4. İleri'yi **tıklayın**.
5. Geri Bildirim Tab'nde, şirketinizin Okta kullanımına uygun Geri Bildirim seçeneğini seçin.

NOT : Seçtiğiniz numara Webex WFO Okta'yı IdP olarak kullanma yeteneğini etkilemez.

6. Son'u **tıklayın**.

Okta uygulamasından Webex WFO için bilgi toplama

1. Uygulamalar > Uygulamalarına gidin ve ardından Webex WFO için Okta uygulamasını tıklayın.
2. **Oturum Aç** Tab seçin.
3. Kurulum Yönergelerini **Görüntüle'yi tıklatın**.
4. Okta uygulaması hakkında aşağıdaki alanlardan bilgi toplayın:

Alan	Talimat -ları
Kimlik Sağlayıcı Tekli Oturum Açma URL'si	URL'yi kopyalayın ve erişimi kolay bir konumda saklayın.
Kimlik Sağlayıcı Veren	URL'yi kopyalayın ve erişimi kolay bir konumda saklayın.
X.509 Sertifikası	Sertifikayı indirin ve erişimi kolay bir alanda saklayın yer.

5. Bir Okta kimlik sağlayıcısını Webex WFO ile yapılandırmak ve SAML kimlik doğrulamasını etkinleştirmek için Bir Kimlik Doğrulama Yöntemi Yapılandırma bölümüne bakın.

ADFS Yapılandırma

Aşağıda, Active Directory Federasyon Hizmetleri (AD FS) için çoklu oturum açmanın nasıl yapılandırılır hakkında genel bir bakış yer alır:

1. Kimlik sağlayıcınız için Bağlı Olan Taraf Güveni'nin yapılandırılması.
2. Webex WFO güveni için LDAP e-posta talep kuralını yapılandırın.
3. Webex WFO güveni için gelen talep dönüşüm kuralını yapılandırın.
4. Güvenli sağlama algoritmasını yapılandırın ve hizmet sağlayıcı sertifikanızı alın.
5. Kimlik sağlayıcı sertifikanızı dışa aktarın.
6. Bir ADFS kimlik sağlayıcısını Webex WFO ile yapılandırın ve SAML kimlik doğrulamasını etkinleştirin.

Kimlik sağlayıcınız için Güvenen Taraf Güveni Yapılandırma

Kimlik sağlayıcınız için Bağlı Olan Taraf Güveni'nin yapılandırılması çok adımlı bir

prosedürdür. Öncelikle, Bağlı Olan Taraf Güveni Ekleme Sihirbazı'nı başlatın.

1. Windows Server AD FS Yönetim Konsolu'nu açın.
2. Güven İlişkilerinde klasörünü genişletin.
3. Bağlı Olan Taraf Güvenleri **klasörünü sağ tıklatın** ve sonra Bağlı Olan Taraf Güveni Ekle Sihirbazı'nı başlatmak için Bağlı Olan Taraf Güveni **Ekle'yi tıklatın** .
4. Başlat'ı **tıklayın**.

Ardından, Bağlı Olan Taraf Güvenini Ekleme Sihirbazı ile yapılandırın.

1. Bağlı olan taraf hakkında verileri el ile **girin'i seçin**ve sonra İleri'yi **tıklatın**.
2. Görünen ad alanına "Webex WFO" girin ve ardından İleri'yi tıklatın **.**
3. AD FS profilini **seçin**ve sonra İleri'yi **tıklatın**.
4. Sertifika **Yapılandırma adımında İleri'yi tıklatın** . İsteğe bağlı bir belirteci şifreleme sertifikası belirtmeniz gerekmez.
5. **SAML 2.0 WebSSO protokolü** için desteği etkinleştir onay kutusunu seçin, Çoklu Oturum Açma URL'sini girin (Kimlik Doğrulama sayfasındaki Hizmet Sağlayıcı **altında** bulunur) ve ardından İleri'yi **tıklatın**.
6. Güvenen taraf güven tanımlayıcısı **alanına Varlık Kimliğini (Kimlik Doğrulama sayfasındaki Hizmet Sağlayıcı** altında **bulundu)** girin, Ekle'yi tıklatın **ve sonra İleri'yi tıklatın**.
7. Tüm kullanıcıların bu bağlı olan tarafa **erişmesine izin ver'i seçin**ve ardından İleri'yi **tıklatın**.
8. Yapılandırmayı tamamlamak ve bağlı olan taraf güvenini **eklemek için Güven** Eklemeye Hazır adımında İleri'yi **tıklayın** .

9. **Sihirbaz kapattığında** bu bağlı olan taraf güveni için Talep Kurallarını Düzenle iletişim kutusunu açın onay kutusunu seçin ve ardından Kapat'ı tıklatın. Talep Kurallarını Düzenle penceresi otomatik olarak açılır.

Webex WFO güveni için LDAP e-posta talep kuralını yapılandırın

1. Kural Ekle'yi tıklayın **...** Talep Kurallarını Düzenle penceresindeki **Verme Dönüşüm Kuralları** Tab altında.
2. Talep kuralı şablonu açılır listesinden **LDAP Nitelikleri İddia** Olarak Gönder'i seçin **ve ardından İleri'yi** tıklatın **.**
3. Talep kuralı adı **alanına "LDAP E-posta Adresi"** girin.
4. Nitelik deposu **açılan listesinden** Active Directory **seçin** .
5. LDAP Nitelik **açılır listesinden E-Posta Adresleri'ni seçin** .
6. Giden Talep Türü **açılır listesinden E-posta Adresi'yi seçin** .
7. Bu talep kuralının yapılandırmasını tamamlamak için Son'u **tıklayın** ve gelen talep dönüşüm kuralını ekleyin.

Webex WFO güveni için gelen talep dönüşüm kuralını yapılandırın

1. Kural Ekle'yi tıklayın **...** Talep Kurallarını Düzenle penceresindeki **Verme Dönüşüm Kuralları** Tab altında.
2. **Talep kuralı şablonu** açılır listesinden **Bir Gelen Talebi** Dönüştür'e tıklayın ve ardından İleri'yi tıklayın .
3. Talep kuralı adı **alanına "E-posta Adresini Dönüştür"** girin.
4. Gelen talep türü **açılır listesinden** E-Posta Adresi'yi **seçin** .
5. **Giden talep türü** açılır listesinden **Ad Kimliği** seçin.
6. Giden ad kimliği biçimi **açılır listesinden** Geçici Tanımlayıcı'yi **seçin** .
7. Tüm talep değerlerini **geçir'i seçin**.
8. Bu talep kuralının yapılandırmasını tamamlamak için Son'u **tıklatın** .
9. Talep kurallarını düzenlemeyi tamamlamak için Tamam'ı **tıklayın** ve Talep Kurallarını Düzenle penceresini kapatın.

Güvenli sağlama algoritmasını yapılandırın ve hizmet sağlayıcı sertifikanızı alın

1. Windows Server AD FS Yönetim Konsolu'nu açın.
2. Yukarıdaki adımda oluşturduğunuz Webex WFO güvenine çift tıklayarak Webex WFO Özellikleri penceresini açın.
3. **Advanced** Tab tıklayın ve Güvenli sağlama algoritması **açılır listesinden** SHA-1'i **seçin** .
4. **signature** Tab ve ardından Ekle'yi tıklayın **...** ve hizmet sağlayıcı sertifikanızı seçin.

NOT Hizmet sağlayıcı sertifikanızı görmüyorsanız, pencerenin sol alt köşesindeki dosya türü filtresinde Tüm dosyalar (*.*) seçmeniz gerekebilir.

5. Güven özelliklerini düzenlemeyi tamamlamak için Tamam'ı **tıklatın** ve Webex WFO Özellikleri penceresini kapatın.

Kimlik sağlayıcı sertifikanızı dışa aktarma

1. Windows Server AD FS Yönetim Konsolu'nu açın.
2. **Sertifikalar** klasörünü genişletin.
3. Sertifika penceresini açmak için Belirteç imzalama sertifikasını çift tıklatın.
4. **Ayrıntılar** Tab ve ardından Dosyaya Kopyala'yı tıklayın **...** sertifika verme sihirbazını başlatmak için kullanın.
5. Devam etmek için İleri'yi **tıklatın** .
6. **Temel-64 kodlanmış X.509'u (. CER)** ve ardından İleri'yi **tıklatın**.
7. Dosyayı kaydedeceğiniz benzersiz bir dosya adı ve konum belirtin ve Son'u **tıklatın**. Verme işleminin başarılı olduğunu bildiren bir iletişim kutusu belirmelidir. IdP'nizi Webex WFO ile yapılandırmak için verilen dosyanın içeriğini kullanın.
8. Bir ADFS kimlik sağlayıcısını Webex WFO ve SAML kimlik doğrulamasını etkinleştirmek için Bir Kimlik Doğrulama Yöntemi Yapılandırma bölümüne bakın.

Alan açıklamaları

Kimlik Doğrulamayı SAML Etkinleştir'i seçtiğinizde aşağıdaki alanlar görüntülenir.

Hizmet Sağlayıcı

Alan	Açıklama
Kimlik Doğrulama URL'si	(Salt okunur) 'e yönlendiren Webex WFO URL'si tekli oturum açma URL'si.
Varlık Kimliği	(Salt okunur) Webex WFO tarafından sağlanan varlık kimliği. IdP'nizi yapılandırmak için bu bilgileri kullanın.
Varlık Kimliğinde Kiracı Adını Kullanma	Varlık Kimliği'nde kiracı adını kiracının genel ana bilgisayar adına önceden eklemek için bu onay kutusunu seçin.
Tekli Oturum Açma URL'si	(Salt okunur) IdP'den SAML yanıtların gönderilecek URL. Onaylama Tüketici Hizmetini yapılandırmak için bu bilgileri kullanın

Alan	Açıklama
	IdP'nizdeki URL. Webex WFO tarafından sağlanan bu URL, IdP'nizin sağladığı Çoklu Oturum Açma URL'si ile aynı değildir; bu URL, SAML Kimlik Doğrulamasını **Etkinleştir alanına**girilmelidir.
SAML İmza Algoritması	Varsayılan algoritma kurumunuz tarafından yapılandırılır. Desteklenen diğer algoritmalar SHA1, SHA256 ve SHA512'dir.
SAML Özet Algoritması	Varsayılan algoritma kurumunuz tarafından yapılandırılır. Diğer desteklenen algoritmalar SHA1, SHA256 ve SHA512'dir.
SAML Yanıtı İmzala	Bu kutu varsayılan olarak seçilidir. İstemiyorsanız bunu temizleyin SAML yanıtını imzalayın.
Hizmet Sağlayıcı Sertifikası (Salt Okunur)	IdP'nizi Webex WFO. Webex WFO (yalnızca bulut dağıtımları) tarafından sağlanan varsayılan genel sertifikayı kullanabilir veya kendi kendine yönetilen sertifikayı ve özel anahtarı karşıya yükleyebilirsiniz. Bkz . Webex WFO için hizmet sağlayıcı sertifikalarını yönetme. ▪ Al—Kendi kendine yönetilen hizmet sağlayıcı sertifikalarını Webex WFO içine aktarır. ▪ Ver—Geçerli hizmet sağlayıcı sertifikanızı dışa aktarır. ▪ Ayrıntıları Görüntüle—Geçerli hizmet sağlayıcı sertifikasının ayrıntılarını gösterir: veren, konu ve başlangıç ve bitiş tarihi. ▪ Meta Verileri Ver—Geçerli hizmet sağlayıcı sertifikasına ilişkin meta verileri dışa aktarır.
Özel Anahtar	Kendi kendine yönetilen hizmet sağlayıcı sertifikasının özel anahtarı. Bkz. Webex WFO için hizmet sağlayıcı sertifikalarını yönetme. ▪ Al—Kendi kendine yönetilen hizmet sağlayıcı sertifikası için yeni bir özel anahtar aktarır. Bu özel anahtarın sözdizimi PKCS 8 olmalıdır.

Alan	Açıklama
	▪ Sil—Varolan özel anahtarı siler.

Webex WFO için hizmet sağlayıcı sertifikalarını yönetme

Tüm IdP'ler veya IdP yapılandırmaları için hizmet sağlayıcı sertifikaları gerekmez.

Idp	Sertifika Gerekli
ADFS	Evet
Okta	Hayır
Diğer IdP'ler	Yapılandırmaya göre değişir.

IdP veya IdP yapılandırmanız Webex WFO ile entegre etmek için bir hizmet sağlayıcı sertifikası gerektiriyorsa, Webex WFO dağıtımınızın bulutta mı yoksa tesis içinde mi olduğuna bağlı olarak çeşitli seçenekleriniz vardır.

Kurulum	Seçenek
Bulut, Tesiste	Kendi kendine imzalanan bir genel sertifika kullanın. Cisco sağlamaz sertifika.
Bulut, Tesiste	Kendi kendine yönetilen sertifikayı ve özel anahtarı içe aktar. Sertifika kendi kendine imzalanmış veya üçüncü bir kişiden (örneğin Verisign veya DigiCert) gelmiş olabilir. Özel anahtarın sözdizimi PKCS 8 olmalıdır.
Tesiste	Webex WFO yüklediğiniz sunucuda, paylaşılan yapılandırma dizinindeki yönetilen sertifika ve özel anahtar. Bu dizin, Webex WFO yüklemesi sırasında girilen UNC yoludur. Tesis İçi Dağıtımlar *için Webex WFO Yükleme Kılavuzu'nun* "Webex WFO Yükleme" bölümüne bakın. Sertifika ve özel anahtar aşağıdaki adlara sahip olmalıdır: ▪ Sertifika—serviceProvider.crt

Kurulum	Seçene
	▪ Özel Key—serviceProvider.key Sertifika kendi kendine imzalanmış veya üçüncü bir kişiden (örneğin Verisign veya DigiCert) gelmiş olabilir. Özel anahtarın sözdizimi PKCS 8 olmalıdır.

ACD Kimliği Yeniden Oluşturma

Yeniden Kullan ACD Kimliği özelliği, Webex WFO içinde Avaya sisteminizdeki ACD kimliklerini yeniden kullanmanıza olanak sağlar. Tüm geçmiş verilerinizi tutarken, ACD Kimliği ilişkilendirmesini etkin olmayan bir kullanıcıdan (örneğin, bağlantı merkezinizden ayrılan kişi) kaldırır ve yeni bir kullanıcıya atamanıza olanak sağlar. Bu özellik yalnızca Avaya sistemlerinde kullanılabilir.

Bir ACD kimliği yeniden kullandığınızda, aşağıdaki ilişkilendirmeler etkin olmayan kullanıcıdan kaldırılır:

- ACD Kimliği
- 'den kullanıcı profili Avaya ACD

Kimlik yeniden yönlendirildikten sonra, etkin olmayan kullanıcı artık ACD ile senkronize edilmez ve etkin olmayan kullanıcı için başka veri ACD içinden ayıklanır.

Yeniden sunulan kimlik için ACD'nden ayıklanan gelecekteki tüm veriler yeni kullanıcı ile ilişkilendirilir.

Avaya ACD Kimliği Yeniden Oluşturma

1. Webex WFO'nde, Kullanıcılar sayfasına gidin ve etkin olmayan kullanıcıyı seçin.
2. (İsteğe bağlı) **Bu kullanıcıyı** etkinleştir onay kutusunun işaretini kaldırın.

   EN İYI UYGULAMA Kullanıcıların ACD Kimliklerinin yeniden yapılandırılması etkinleştirme durumlarını etkilemez. Kullanıcılar Webex WFO içinde artık etkin değilse, onları yeniden kullanmadan önce devre dışı bırakın
   ACD Kimlikleri.
3. Yeniden Söyle ACD Kimliği'ne **tıklayın**.
4. Kaydet'i **tıklayın**.
5. ACD içinde yeni kullanıcıyı yapılandırın. Webex WFO ACD ile bir sonraki senkronizasyonda, yeniden yönlendirilen kimliği olan yeni bir kullanıcı Webex WFO eklenir.

Parola ilkesini yapılandırma

Kuruluşunuzun güvenlik gereksinimlerini karşılamak üzere kullanıcı-parola ilkenizi yapılandırmak için Parola İlkesi sayfasını kullanın.

Alan açıklamaları

NOT Bu ayarlar yalnızca Webex WFO tarafından yönetilen parolalar için geçerlidir. Tekli oturum açma aracılığıyla harici bir kimlik sağlayıcısı (IdP) tarafından işlenen parolalar, IdP'nin benzersiz parola politikasına uygun olur (bkz.
Bir kimlik doğrulama yöntemi yapılandırın).

Alan	Açıklama
Minimum parola uzunluğu	Bir kullanıcının parolasının olması gereken minimum karakter sayısı kuruluşunuza başvurun. Minimum parola Webex WFO uzunluğu sekiz karakterdir. Varsayılan değer = 8.
Sonuncunun yeniden kullanılmasını engelle ____ _Parola	Kullanıcıların, belirtilen sayıda önceki parolalardan herhangi biri ile eşleşen bir parola belirlemesini önlemek için bu onay kutusunu işaretleyin. Varsayılan değer = 5
Şundan sonra yeni parola gerektir ____Gün	Kullanıcıların belirtilen sayıda günün ardından yeni bir parola belirlemesini zorunlu kmak için bu onay kutusunu işaretleyin. Parolanızın süresi yedi gün içinde sona erecek şekilde ayarlanmışsa, oturum açtığınızda bildirim almazsınız. Parolanızın süresi dolarsa, bir dahaki sefer oturum açtığınızda yeni bir parola ayarlamanız gerekir. Varsayılan değer = 90. **NOT** Süre sonu süresini kısaltırsanız, mevcut parolaların süresinin dolmasına neden olabilirsiniz. Örneğin, 90 günden 60 güne kadar süre sonu, yeni 60 gün sınırından daha eski parolaların süresi dolar.
Kullanıcı hesabını kilitle ___ başarısız oturum açma denemeleri	Belirli sayıda başarısız oturum açma girişiminden sonra bir kullanıcının hesabını kilitlemek için bu onay kutusunu işaretleyin. Bir kullanıcının hesabı kilitlenirse, kullanıcı parolasını sıfırlayana veya yönetici hesabın kilidini açana veya parolayı sıfırlayana kadar oturum açamaz. Varsayılan değer = 5.

Alan	Açıklama
	Parola İlkesini Yönet izni olan bir kullanıcı Kullanıcılar sayfasından bir hesabın kilidini açabilir (bkz . Kullanıcıları yönetme). **NOT** Bir kullanıcının hesabı kilitliyse, oturum açma hem Webex WFO hem de çoklu oturum açma aracılığıyla devre dışı bırakılır. Ancak, Hesap ancak başarısız Webex WFO oturum açma denemeleri sonrasında kilitlenir. Başarısız tekli oturum açma denemeleri IdP tarafından işlenir. **NOT** Bu seçenek Sürüm 10.0 Güncelleme 2017.9 ile başlayan yeni müşteriler için varsayılan olarak etkindir. Müşteriler kim Sürüm sürümünden önce parola ilkelerini yapılandırmıştır 10.0 2017.9 Güncellemesi bu ayarları koruyacaktır.

Bazı ek parola karmaşıklığı gereksinimleri yapılandırılamaz. Bu gereksinimler aşağıda açıklanmaktadır.

Bir kullanıcı oluşturduğunuzda veya düzenlediğinizde veya parolayı değiştirdiğinizde veya sıfırladığınızda aşağıdaki kurallar geçerlidir.

Bu kurallar yalnızca Webex WFO ile kontrol edilen bir parolayı yapılandırdığınız yerde geçerlidir. Kullanıcı, Webex WFO, Webex WFO tarafından kontrol edilmeyen harici bir sistem için parola girerse, parolayı doğrulamaz (örneğin, ACD yapılandırması).

NOT Bir kullanıcı parolasız olarak (manuel veya otomatik olarak ACD senkronizasyonu ile) oluşturulabilir. Parolası olmayan bir kullanıcı oturum açamaz. Bu kullanıcının "Parolayı Unuttum" bağlantısını kullanması ve bir
parola.

- Parolalar herhangi bir boşluk (boşluk) içeremez.
- Parolalar en az sekiz karakter uzunluğunda olmalıdır. Yönetici, Uygulama Yönetimi'ndeki Parola İlkesi sayfasında minimum uzunluğu artırabilir.
- Parolalar aşağıdaki dört kategoriden üçüne ait karakterler içermelidir:

Kategori	Açıklama
Büyük harfler	A–Z Büyük harf unicode karakterler:

Kategori	Açıklama
	http://www.fileformat.info/info/unicode/category/Lu/list.htm
Küçük harfler	a–z Küçük harf unicode karakterleri: http://www.fileformat.info/info/unicode/category/Lu/list.htm
Rakamlar	0–9
Özel karakterler	Kiracı veritabanı parolası için aşağıdaki karakterlere izin verilir: ! # $ % & ( ), . / : ; = ? @ ^ ` | Diğer tüm parolalar için aşağıdaki karakterlere izin verilir: ! " # $ % & ' ( ) * +, - . / : ; < = > ? @ [ ] ^ _ ` { | } ~

Belirli IP adreslerine erişimi kısıtlama

Ağ Erişimi sayfasında, kiracı yöneticileri, kullanıcıların Webex WFO adresine erişmesine izin IP denetleyen (veya "beyaz liste") kullanarak kiracılarının güvenliğini iyileştirebilir.

Kiracı yöneticileri bir veya daha fazla IP adres aralığı ekleyebilir ve kullanıcılar yalnızca yapılandırılan aralıklar içinde bir IP adresinden Webex WFO Webex WFO oturum açtıkları takdirde Webex WFO özelliklerine erişebilirler. Kullanıcılar, yapılandırılmış aralıklar içinde olmayan bir IP adresinden Webex WFO oturumu açarsa, bir hata mesajı alır ve oturum açamaz.

Bir kiracı yöneticisi tarafından beyaz listeye alınan IP adres aralıkları yalnızca bu kiracı için geçerlidir. Sistem yöneticileri ek IP aralıklarını beyaz listeye alabilir ve bir sistem yöneticisi tarafından beyaz listeye alınan IP aralıklar sistemdeki tüm kiracılar için geçerlidir. Hem kiracı yöneticisi hem de sistem yöneticisi beyaz liste IP aralıkları varsa, kullanıcılar hem kiracı beyaz listesinden hem de sistem beyaz listesinden Webex WFO erişebilir.

Webex WFO şu anda yalnızca IPv4 adresleri için beyaz listeyi destekler.

NOT Bir sistem yöneticisi tarafından eklenen kiracı yöneticileri, herhangi bir IP adresinden, hatta beyaz listeye alınmayan bir IP adresinden kiracılarına erişebilir. Bu, kiracının Yöneticiler, yanlış bir beyaz liste yapılandırması olsa bile kiracılarına erişebilir.

Beyaz listeyi etkinleştirme

1. Beyaz Liste Erişim Kısıtlamasını **Etkinleştir'i seçin**.
2. IP Aralığı **Ekle'yi tıklatın**. IP Aralığı Ekle iletişim kutusu görüntülenir.

3. Ad alanına, IP adres aralığı için benzersiz bir ad girin.
4. IP Aralığı Başlangıç alanına, aralığa dahil etmek istediğiniz geçerli ilk IPv4 adresini girin.
5. IP Aralığı Sonu alanına, aralığa eklemek istediğiniz son geçerli IPv4 adresini girin.

> **NOT** : IP Aralığı Sonu alanına bir IP adresi girmeniz gerekir. IP Aralığı Başlangıcı alanına girdiğiniz IP adresini girerseniz, kullanıcılar Webex WFO yalnızca O IP adresi.

6. Ekle'yi **tıklatın**.
7. Kaydet'i **tıklayın**.

IP Adres Aralıkları tablosu

IP Adres Aralıkları tablosu, kiracı yöneticilerinin beyaz listeye aldığı IP adres aralıklarını izlemenize, düzenlemenize ve silmenize olanak sağlar.

> **NOT** Sistem yöneticileri IP adres aralıklarını da beyaz listeye ekleyebilir. Bir sistem yöneticisi tarafından beyaz listeye alınan IP adres aralıkları sistemdeki tüm kiracılar için geçerlidir, ancak beyaz listeledikleri aralıklar uygulanmaz
> Kiracının IP Adres Aralıkları tablosunda görünür. Beyaz listeye alınmış IP adres aralıklarının tam listesi için sistem yöneticinize başvurun.

Alan	Açıklama
Ad	IP adres aralığının adı.
IP Aralığı Başlangıcı	Aralığa dahil edilen ilk IP adresi. IP Aralığı
Sonu	Aralığa dahil edilen son IP adresi.
Eylemler	▪ Düzenle simgesi—Mevcut bir IP aralığının adını, başlangıcını veya bitişini değiştirebilmenizi sağlar. ▪ Sil simgesi—Mevcut bir IP aralığını beyaz listeden kaldırır. Uygulamasından şu anda Webex WFO oturumu açan tüm kullanıcılar Bu aralıkta bulunan IP adresler, bu IP adreslerinden Webex WFO özelliklerine erişemez.

Tesis içi dağıtımlar

Şirketiniz Webex WFO kurulumu ile birlikte gelen Apache yük dengeleyici yapılandırmasını kullanmıyorsa, yük dengeleyicinizin X-Forwarded-For (XFF) başlığını orijinal istemcinin IP adresine ayarlamanız gerekir.

İlgili konular

- Güvenlik Güncellemesi: TLS 1.1 ve zayıf SSL/TLS 1.2 şifreleri kullanımdan kaldırılacak

Veri Sunucusunu Yapılandırma

Veri Sunucusu Yapılandırma sayfası, bir iletişim merkezinin coğrafi konumuna göre Veri Sunucusu özelliklerini ayarlamanıza olanak sağlar. Örneğin, New York'taki bir iletişim merkezini, Kaliforniya'daki bir iletişim merkezinden farklı şekilde yapılandırabilirsiniz. Bu, her sitenin en az WAN trafiğiyle çalışmasına olanak verir.

NOT WFM, Avaya geçmiş veri dosyalarındaki tüm zaman damgasını kiracı saat diliminde olacak şekilde yorumlar.

Webex WFO Veri Sunucusu> indirmek için Uygulama Yönetimi > Genel > Yönetimi > Yüklemeleri'ne gidin. Webex WFO Veri Sunucusu'nu yükleme hakkında bilgi, Webex WFO Yükleme Kılavuzu'ndaki "Webex WFO Veri Sunucusu Yükleme" içinde *bulunabilir*.

Ön Koşullar

- Kiracıyı Yönet veya Kiracıyı Güncelle iznine sahipsiniz.

Sayfa konumu

Uygulama Yönetimi > Genel > Sistem Yapılandırması > Veri Sunucusu Yapılandırması

Çok kiracılı ortamlarda Veri Sunucusu yapılandırması

Bazı veri sunucusu özellikleri, çok kiracılı ortamlarda kullanılamaz. Böyle bir ortamda, aşağıdaki yapılandırma seçenekleri Veri Sunucusu Yapılandırma sayfasında görünmez:

- Bölgesel Veri Sunucusu Aktarım Ayarları
- Veri Sunucusu Cihaz Senkronizasyonu Ayarları
- SIPREC Sinyalleme Sunucusu Ayarlarını Kaydetme
- Kayıt CTI Sinyalleme Sunucusu Ayarları
- Kayıt Yakalama Sunucusu Ayarları

Alan açıklamaları

Veri sunucusu özelliklerini yapılandırmak ve sürdürmek için Veri Sunucusu Yapılandırma sayfasını kullanın. Veri Sunucusu'nu belirli bir ACD için yapılandırma hakkında daha fazla bilgi için, aşağıdaki sayfalara veya varsa ACD entegrasyon kılavuzuna veya teknoloji notlarına bakın:

Kuruluşunuzda aşağıdaki tümleştirmelerden herhangi biri varsa, ACD'ne özel ek veri sunucusu yapılandırmaları için bu ACD entegrasyon kılavuzuna başvurun.

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

Veri Sunucusu Yapılandırma sayfasındaki alanlar aşağıda açıklanmıştır.

Veri Sunucusu Yapılandırması Seç

Bölgesel özelliklerini yapılandırmak istediğiniz bağlantı merkezi veri sunucusunun URL'sini seçin.

Görünen Ad

Seçtiğiniz veri sunucusunun görünen adını girin.

Bölgesel Veri Sunucusu ACD Senkronizasyon Ayarları

Bölgesel veri sunucusunda ACD eşitlemesini etkinleştirmek için Senkronizasyonu Etkinleştir onay kutusunu seçin ve ardından sunucuları ACD eşitlemesine atamak için Kullanılabilir ve Atanan bölmelerini kullanın.

Bölgesel Veri Sunucusu ACD Yakalama Ayarları

Bölgesel veri sunucusunda ACD yakalamayı etkinleştirmek için Yakalamayı Etkinleştir onay kutusunu seçin ve ardından sunucuları ACD yakalamaya atamak için Kullanılabilir ve Atanan bölmelerini kullanın.

Bölgesel Veri Sunucusu Gerçek Zamanlı Olay Ayarları

Bölgesel veri sunucusunda gerçek zamanlı olayları etkinleştirmek için Gerçek Zamanlı Olayları Etkinleştir onay kutusunu seçin ve sunucuları gerçek zamanlı olay yakalamaya atamak için Uygun ve Atanan bölmelerini kullanın.

Bölgesel Veri Sunucusu Aşamalı Karşıya Yükleme Ayarları

Bölgesel veri sunucusunda aşamalı yüklemeleri etkinleştirmek için Aşamalı Karşıya Yüklemeyi Etkinleştir onay kutusunu işaretleyin ve ardından kiracının aşamalı yükleme ayarlarını yapılandırın. Sahne Alanı Karşıya Yükleme hakkında daha fazla bilgi için bkz .

NOT Bu bileşenin tek başına etkinleştirilmesi temsilci pc'lerin Sahne Alanı Karşıya Yükleme özelliğini kullanmasına neden olmaz. Temsilcilerin ayrıca Ekipler Aracılığıyla Aşamalı Karşıya Yükleme Veri Sunucusu ile veya IP Adres Filtresi ile ilişkilendirilmesi ve QM İş Akışı Günlük Olayı'nda bir veya daha fazla doğru yapılandırılmış kural.

Alan	Açıklama
Konum	Depolama konumuna giden UNC yolu. Bir UNC yolu için

Alan	Açıklama
	aşağıdaki biçim: \\ComputerName\SharedFolder\Kaynak **NOT** UNC yolu değiştirilirse, daha önceki aşamalı yükleme konumundaki kayıtlar manuel olarak taşınmalıdır. UNC yolu ve kullanıcı adı, temsilcinin masaüstünde ve Veri Sunucusu'nda yüklü olan Webex WFO Masaüstü tarafından erişilebilir olmalıdır.
Kullanıcı Adı	Aşamalı yükleme sunucusunu yöneten kullanıcının kullanıcı adı.
Parola	Aşamalı yükleme sunucusunu yöneten kullanıcının parolası.

Aşamalı Karşıya Yükleme IP Adres Filtresi Yapılandırması

Bu bölüm yalnızca, aşamalı yükleme etkinleştirildiğinde görülebilir. Aşamalı Karşıya Yükleme'yi kullanmak istediğiniz Akıllı Masaüstüne sahip temsilci PC'lerin IP adreslerini içeren, CIDR bildirimlerine IP adresleri aralıklarını girin. Bilgisayarı IP Adres Filtresi'ne dahil edilmiş bir IP adresine sahip olan temsilci, Sahne Alanı Karşıya Yükleme Veri Sunucusu ile ilişkilendirilir.

NOT IP adresine göre Aşamalı Karşıya Yükleme Veri Sunucusu ile ilişkilendirilen temsilciler, yalnızca, doğru yapılandırılmış bir QM İş Akışı Günlük akışıyla da ilişkilendirilmiş olmaları durumunda Aşamalı Karşıya Yükleme'yi kullanırlar
Olay. İki Aşamalı Karşıya Yükleme hakkında daha fazla bilgi için, Tesis İçi veya *Bulut Dağıtımları için Tasarım Kılavuzu'ndaki*"Aşamalı Karşıya Yükleme Bileşenini Yapılandırma" bölümüne bakın.

Bir IP adres aralığı girin ve Kaydet'i **tıklatın**. Giriş alanının üstündeki bölmede listelenen birden çok aralık ekleyebilirsiniz. Bölmeye eklendikten sonra, bir aralığı düzenleyebilir veya silebilirsiniz. Aralığı düzenlemek için kalem simgesini tıklayın ve aralığı silmek için X simgesini tıklayın.

Bölgesel Veri Sunucusu Aktarım Ayarları

Veri sunucusunun daha fazla çalışmamasını sağlamak için, İşleyi Etkinleştir onay kutusunu işaretleyin. Uzlaşması gereken sunucuları Uygun bölmesinden Atanan bölmesine taşıyın.

Active Directory Senkronizasyon

Senkronizasyonu Etkinleştir onay kutusunu işaretleyerek Webex WFOActive Directory kullanıcıları ile senkronizasyonWebex WFO kullanıcılarını eşleştirin. Bkz . Bir Active Directory sunucusuna bağlanma.

Veri Sunucusu Cihaz Senkronizasyonu Ayarları

Seçilen ACD'lerin seçili veri sunucusu aracılığıyla senkronize edilebilmesi için Cihaz Senkronizasyonu **Etkinleştir'i seçin** . Senkronize edilecek sunucuları Uygun bölmesinden Atanan bölmesine taşıyın.

SIPREC Sinyalleme Sunucusu Ayarlarını Kaydetme

SIPREC sinyalleme hizmetlerini etkinleştirmek için SIPREC Sinyallemesini Etkinleştir onay kutusunu işaretleyin. SIPREC Sinyalleme hizmetinin yüklü olduğu veri sunucusunun ana bilgisayar adını veya IP adresini girin.

NOT Bu konuma Akıllı Masaüstünün yüklü örnekleri tarafından erişilebilir olmalıdır.

Kayıt CTI Sinyalleme Sunucusu Ayarları

CTI Sinyallemeyi Etkinleştir onay kutusunu işaretleyerek CTI sinyalleme hizmetlerini etkinleştirin. CTI Sinyalleme hizmetinin yüklü olduğu veri sunucusunun ana bilgisayar adını veya IP adresini girin.

NOT Bu konuma Akıllı Masaüstünün yüklü örnekleri tarafından erişilebilir olmalıdır.

Kayıt Yakalama Sunucusu Ayarları

Uç nokta kaydı yerine veya ek olarak (Akıllı Masaüstü aracılığıyla) ağ kaydını etkinleştirmek için Ses Kaydını Etkinleştir onay kutusunu işaretleyin. Daha sonra aşağıdaki bilgileri girin:

- Yakalama sunucusunun yüklü olduğu veri sunucusunun ana bilgisayar adı veya IP adresi. Bu adrese, Smart Desktop'ın yüklü örnekleri tarafından erişilebilir olmalıdır.
- Kayıt dosyalarının karşıya yüklemeden önce geçici olarak saklanacağı klasör dosyası yolunu girin. Bu klasöre Yerel Sistem kimlik bilgilerine sahip bir kullanıcı tarafından erişilebilir olmalıdır.

Ortam Alma Sunucusu Ayarları

Kayıt dosyalarının harici bir konumdan içe aktarılmasını etkinleştirmek için Ortam İçe Aktarmayı Etkinleştir onay kutusunu işaretleyin. Kayıtların kaynakları olan ACD'leri Uygun bölmesinden Atanan bölmesine taşıyın.

Bölgesel Veri Sunucusu GIS Dosya Konumu

Veri Sunucusunun dosyaları içe aktardığı dizin yolunu girin. Varsayılan konumu kullanıyorsanız (.. Veri Sunucusu yükleme dizini altındaki \raporlar) alan boş kalabilir.

Yerel Web Hizmeti Ayarları

Bu veri sunucusunda API entegrasyonunu etkinleştirmek için Yerel Web Hizmetini Etkinleştir onay kutusunu işaretleyin. Etkin olursa, aşağıdakileri etkinleştirme seçeneğiniz vardır:

- Cisco IP Phone Hizmetler Denetimleri—Desteklenen Cisco aygıtlarından Cisco tarafından etkinleştirilen kayıt denetimlerine izin vermek için bu onay kutusunu işaretleyin.

  NOT Bkz . Yapılandırma prosedürü için Cisco IP Phone Hizmetler Denetimlerini Yapılandırma.

- Basitleştirilmiş Kayıt Denetimleri API—Cisco kayıt denetimleri için yerel veri sunucusu kimlik doğrulamasını kullanmak için bu onay kutusunu işaretleyin.

SFTP Yapılandırma

Güvenli FTP sunucunuzu yapılandırmak için gereken verileri girin.

Alan	Açıklama
Ana Bilgisayar Adı	Güvenli FTP sunucu ana bilgisayar adı.
Kullanıcı Adı	SFTP sunucusunu yöneten kullanıcının kullanıcı adı.
Parola	SFTP sunucusunu yöneten kullanıcının parolası.

HRMS Yapılandırma

Bu veri sunucusunun verileri dışa aktarmasını sağlamak için HRMS Dışa Aktarmayı Etkinleştir öğesini seçin. Birden çok veri sunucunuz varsa, yalnızca bir tanesi verileri dışa aktaracak şekilde etkinleştirilmelidir.

Cisco IP Phone Hizmet Denetimlerini Yapılandırma

Cisco IP Phone hizmetler denetimleri bileşeni, desteklenen Cisco aygıtlarından Cisco kayıt denetimlerini etkinleştirir. Webex WFO ve Cisco Unified Communications ManagerCisco IP Phone hizmetlerini yapılandırmak için aşağıda ayrıntılı adımları izleyin.

Ön Koşullar

- Cisco IP Phone Service Kayıt Denetimlerini kullanmayı planladığınız aygıtlarda HTTP üzerinden Web Erişimi'nin etkin olması gerekir.
- Bir Webex WFO Veri Sunucusuna ihtiyacınız vardır.

Sayfa konumu

Uygulama Yönetimi > Genel > Sistem Yapılandırması > Veri Sunucusu Yapılandırması

Yordam

Webex WFO IP Telefon Hizmeti kayıt denetimlerini yapılandırma

1. Yerel Web Hizmeti Ayarları altında **, bu veri sunucusunda API entegrasyonunu etkinleştirmek için Yerel Web Hizmetini**Etkinleştir onay kutusunu seçin **.**
2. **Cisco IP Phone Service Denetimleri** Etkinleştir onay kutusunu işaretleyin.
3. Diğer tüm alanları istenildiği şekilde yapılandırın. Daha fazla bilgi için bkz . Veri Sunucusunu Yapılandırma.
4. Kaydet'i **tıklayın**.

Webex WFO Data Server Web Services hizmetini etkinleştirme ve başlatma

Webex WFO Data Server Web Services hizmeti varsayılan olarak devre dışıdır.

1. **Sunucu Yöneticisi uygulamanızda Hizmetlere** gidin. Calabrio ONE Veri Sunucusu Web Hizmetleri hizmetini sağ tıklayın **ve özellikler'i seçin . Özellikler** açılır pencereleri görüntülenir.
2. **Genel** Tab içinde, Başlangıç türü **açılan listesinden** Otomatik'i **seçin** .
3. Tamam'ı **tıklayın**. **Hizmetler** sayfası görüntülenir.
4. Calabrio ONE Veri Sunucusu Web Hizmetleri'ne **sağ tıklayın**.
5. Başlat'ı tıklayın .

Cisco Unified Communications Manager'nde telefon hizmeti ekleme

Bu prosedür Cisco Unified Communications Manager Administration içinde yapılır. Cisco IP Phone Hizmetlerini yapılandırma hakkında daha fazla bilgi için bkz. "Telefon Hizmeti Ekleme" *Cisco Unified IP Phone Cisco Unified Communications Manager ve Multiplatform Phone'lar* için Hizmetler Uygulama Geliştirme Notları.

1. **Cihaz** > **Uymak Ayarları** > **Phone Hizmetleri'ne** gidin.
2. Cisco Kayıt Denetimleri IP Telefon Hizmeti için yapılandırmak üzere aşağıda ayrıntılı olarak belirtilen parametrelere ait değerleri girin.

Parametre	Değer
Hizmet URL'si	http://<Data Sunucu IP Adresi>:8080/recordingcontrolsservlet
Hizmet Kategorisi	XML Hizmeti
Hizmet Türü	Standart IP Telefon Hizmeti

Telefon hizmetine cihaz abone olma

Bir cihazın Cisco IP Phone Service kullanmak için öncelikle cihaza abone olması gerekir.

1. Telefon Yapılandırma ekranına gidin. 'nden Abone Ol/Hizmetler **Aboneliğini Kaldır'ı seçin** . **İlgili Bağlantılar** açılır listesi.
2. Hizmeti seçin, sonra İleri'yi **tıklatın**.
3. Abone Ol'a **tıklayın**.

İlgili konular

- Veri Sunucusunu Yapılandırma

Serenova ACD için Veri Sunucusu ayarları

Serenova ACD için Veri Sunucusu Yapılandırma

1. Serenova ACD için kullanmak istediğiniz Veri Sunucusu'nu seçin.
2. Aşağıdaki ayarları yapılandırın.

Ayar	Yapılandırma
Bölgesel Veri Sunucusu ACD Senkronizasyon Ayarları	Senkronizasyonu Etkinleştir onay kutusunu seçin ve ardından Serenova ACD Uygun **öğesinden** Atanan'a taşıyın.

3. Kaydet'i **tıklayın**.

Bir Active Directory sunucusuna bağlanma

Kullanıcı kimlik doğrulaması, senkronizasyon veya her ikisi için ortamınızdaki bir Active Directory (AD) sunucusuna bağlantı kullanabilirsiniz. Kimlik doğrulama yalnızca şirket içi Webex WFO dağıtımları için kullanılabilir.

Senkronize edilen kullanıcıların bağlantısını açmak için Senkronize edilen kullanıcıların bağlantısını kaldırma'yagidin.

NOT Birden çok Active Directory sertifikasının aktarılması desteklenmez. Yeni bir sertifikayı aldığınızda, varolan bir sertifikanın üzerine yeni sertifika yazılır.

Sayfa konumu

Uygulama Yönetimi > Genel > Sistem Yapılandırması > Active Directory Yapılandırması

Ön Koşullar

- En az bir yapılandırılmış AD etki alanı vardır.
- Her AD etki alanının en az bir yapılandırılmış kullanıcı yolu vardır.
- Webex WFO sunucusu kullanıcıyla aynı etki alanındadır.

Yordam

Active Directory Yapılandırma

NOT Bu sayfadaki alanların herhangi biri hakkında daha fazla bilgi için , Webex WFO Kullanıcı Kılavuzu'ndaki Active Directory yapılandırması *Hakkında'ya gidin*.

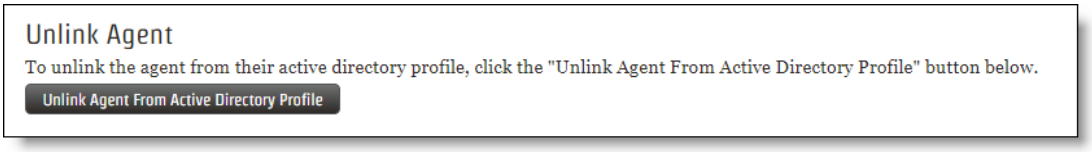
1. Yeni Active Directory Yapılandırması **Oluştur'u seçin**.
2. Active Directory Kimlik Doğrulaması bölümüne Etki Alanı Adı, Ana Bilgisayar Adı, Bağlantı Noktası, Kullanıcı Adı ve Parolayı girin.
3. (İsteğe bağlı) **SSL** Kullan onay kutusunu işaretleyin ve sertifikayı içe aktarın.
4. (Yalnızca senkronizasyon) Active Directory Senkronizasyonu bölümüne Kök DN, Kurumsal Birimler ve Eşitleme Aralığı (Dakika) girin.
5. (Yalnızca senkronizasyon) Kullanıcı Profili Eşleştirme Özelliği **açılan listesinden AD kullanıcısını Webex WFO kullanıcısı** ile eşleştirmek için özelliği seçin.

   NOT AD senkronizasyonu ayarlandıktan sonra, eşleşen özellik senkronizasyonnun çalıştığını doğrulamanıza ve kullanıcıların bağlantısını kaldırmanıza olanak sağlar. Kullanıcıları Windows oturumuna göre bağlamak için Varsayılan'ı **seçin** .
6. AD bağlantınızın doğru şekilde yapılandırıldığından emin olmak için Bağlantıyı **Test Et'i tıklatın** .
7. Kaydet'i **tıklayın**.
8. (Yalnızca senkronizasyon) Veri Sunucusu Yapılandırması > Uygulama Yönetimi > Genel > Sistem Yapılandırması'na gidin.
9. (Yalnızca senkronizasyon) Veri Sunucusu Yapılandırması **Seç açılan listesinden** AD senkronizasyonu için veri sunucusunu seçin.
10. (Yalnızca senkronizasyon) **Active Directory Senkronizasyonu** bölümünde, Active Directory Senkronizasyonu **Etkinleştir onay kutusunu seçin** ve AD sunucusunu Uygun'dan Atanmış'a taşıyın.
11. (Yalnızca senkronizasyon) Kaydet'i **tıklayın**.

AD senkronizasyonlarının çalıştığını doğrulama

Eşitleme aralığı geçtikten sonra AD senkronizasyonu doğrulayabilirsiniz.

1. Kullanıcılar > Uygulama Yönetimi > Genel > Kullanıcı Yapılandırması'na gidin.
2. Yukarıdaki 6. adımda seçtiğiniz eşleşen özelliğe bağlı olarak, bir AD kullanıcısı ile aynı kimliğe sahip olan bir kullanıcı seçin. Ekranda Temsilci bağlantısını kaldırma bölümü (altta) görünürse AD senkronizasyonu çalışıyor olur.



Senkronize edilen kullanıcıların bağlantısını kaldırma

Bir Webex WFO kullanıcısı ile AD kullanıcısının bağlantısı kaldırıldığında aşağıdakiler gerçekleşir:

- AD'deki özelliklere yapılan değişiklikler Webex WFO'e aktarılmaz.
- Kullanıcının Windows oturumu düzenlenebilir.
- Webex WFO Kayıt kullanıcı profilini ve içinde depolanan tüm değerleri muhafaza eder.

1. Webex WFO'nde, Uygulama Yönetimi > Genel > Kullanıcı Yapılandırması > Kullanıcılar'a gidin.
2. Gerekirse, Mevcut bir kullanıcı **radyo düğmesini düzenle düğmesini seçin** .
3. Kullanıcı **Seç açılan listesinden** bağlantısını kaldırmak için kullanıcıyı seçin.
4. Temsilcinin Active Directory Profilinden **Bağlantısını Kaldır'ı tıklayın** (Temsilcinin Bağlantısını Kaldırma bölümünde). Bir uyarı mesajı görüntülenir.
5. Evet'i **tıklatın**.
6. Webex WFO kullanıcısının ARTıK AD kullanıcısı ile aynı kimliğe sahip olmaması için eşleşen özellik alanını değiştirin.

   Aşağıdaki tabloda, kullanıcıları bağladığınızda seçtiğiniz eşleşen özelliğe bağlı olarak Webex WFO kullanıcısının nasıl değiştirildiği anlatılmaktadır.

Eşleşen Özellik	Değişiklik
Adı / Soyadı	Adı veya Soyadı alanındaki değeri değiştirin.

Eşleşen Özellik	Değişiklik
Çalışan Kimliği	Çalışan Kimliği alanındaki değeri değiştirin veya silin.
Varsayılan veya silin.	Windows Oturum Açma alanındaki değeri değiştirin
Kullanıcı Adı	Kullanıcı Adı alanındaki değeri değiştirin.

7. Kaydet'i **tıklayın**.
8. (İsteğe bağlı) Kullanıcıların bağlantısını kalıcı olarak açmak için, AD'deki eşdeğer özellikleri değiştirin. AD bilgilerini değiştirmezseniz, senkronizasyon bir sonraki çalıştırıldığında Webex WFO kullanıcısı AD kullanıcısı ile tekrar eşleştirilebilir.

İlgili konular

- Webex WFO Kullanıcı Kılavuzunda *Active Directory yapılandırması*hakkında—Active Directory yapılandırmasının nasıl çalıştığı hakkında daha fazla bilgi edinin.

Active Directory yapılandırması hakkında

Active Directory Yapılandırma sayfası, ortamınızda Webex WFO ve bir Active Directory (AD) sunucusu arasında bir bağlantı oluşturmanıza veya düzenlemenize olanak sağlar. Bu bağlantıyı kullanıcı kimlik doğrulaması, senkronizasyon veya her ikisi için de kullanabilirsiniz.

Kimlik doğrulama, senkronizasyon veya her ikisi için AD sunucusuyla bağlantıyı yapılandırırken aşağıdaki parametrelere dikkat edin:

- En az bir yapılandırılmış AD mevcut olmalıdır.
- Her AD etki alanının en az bir yapılandırılmış kullanıcı yolu olmalıdır.
- Webex WFO sunucusunun kullanıcıyla aynı etki alanında olması gerekir.

Kimlik doğrulama

AD kimlik doğrulaması, Webex WFO kimlik doğrulaması için AD kullanıcılarını ve parolalarını kullanmanıza olanak sağlar. Yalnızca şirket içinde Webex WFO dağıtımları için kullanılabilir.

Eşitleme

AD senkronizasyonu, Webex WFOWebex WFO kullanıcıları AD kullanıcıları ile senkronize etmelerine olanak verir. AD senkronizasyonu yapılandırıldığında, Webex WFO mevcut Webex WFO kullanıcıları mevcut AD kullanıcıları ile eşleştirir. Ardından, bir AD kullanıcısının adı, soyadı, çalışan kimliği veya e-posta adresi değiştirildiğinde, Webex WFO

Eşleştirilen Webex WFO kullanıcısının karşılık gelen değerleri.

- AD senkronizasyonu Webex WFO kullanıcıları eklemez veya devre dışı bırakmaz.
- Webex WFO bir AD kullanıcısıyla mevcut hiçbir Webex WFO kullanıcısı eşleştirilemiyorsa, yeni bir Webex WFO kullanıcısı eklemez.
- Bir Webex WFO kullanıcısı ile senkronize edilen bir AD kullanıcısı AD'de silinirse, Webex WFO Webex WFO kullanıcısını devre dışı bırakmaz.

Hangi AD kullanıcılarının Webex WFO kullanıcıları ile eşleştirildiğinden ve hangilerinin Active Directory Senkronizasyon sayfasında bulunmadığını inceleyebilirsiniz (bkz . Active Directory senkronizasyon sonuçlarını gözden geçirin).

Eşleşen kullanıcılar

Aşağıdaki listedeWebex WFO kullanıcılarla nasıl eşleşir genel bir bakış sunulmaktadır.

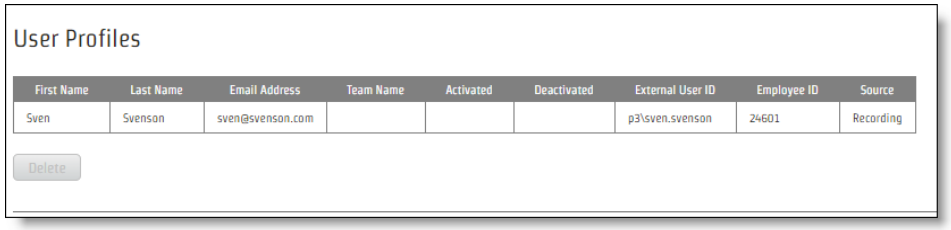
1. Yönetici, senkronize edilecek kullanıcıları içeren kuruluş birimleri de dahil olmak üzere AD bağlantısını yapılandırır.
2. Yönetici eşleşen dört özellikden birini seçer: Varsayılan, Çalışan Kimliği, Adı / Soyadı veya Kullanıcı Adı. Yönetici Varsayılan'ı seçerse, Webex WFO yalnızca Varsayılan eşleştirme özelliğini kullanır. Yönetici Adı/ Soyadı, Çalışan Kimliği veya E-posta'yı seçerse, Webex WFO önce Varsayılan eşleştirme özelliğini kullanır, sonra seçilen eşleşen özelliği kullanır.
3. Eşleşen her özellik Kullanıcılar sayfasında bir alan ve AD'de eşdeğer bir özellik görüntüler. Webex WFO alan ve özelliğin içerdiği değerlere bağlı olarak Webex WFO kullanıcıları ve AD kullanıcılarını karşılaştırır. Webex WFO içindeki tam bir kullanıcı ve AD'deki bir kullanıcı aynı değere sahipse, Webex WFO kullanıcılarla eşleşir.

   Aşağıdaki tabloda, Webex WFO kullanıcılarını eşleştirmek için hangi alanın ve hangi eşdeğer özelliğin aynı değere sahip olması gerektiği açıklanmıştır.

Eşleşen Mülk	Kullanıcılar Sayfası		AD
Temerrüt	Windows Oturum Açma	Kullanıcı oturum adı (Windows 2000 öncesi)	Seçilirse, Webex WFO yalnızca Varsayılan eşleştirme özelliğine sahip kullanıcılarla eşleşir. AD'nin iki kullanıcı oturum açma adı özelliği vardır: "Kullanıcı oturum açma adı özelliği" (<user>@<domain>) ve "Kullanıcı oturum açma adı (Windows 2000 öncesi)" özelliği (<domain>\<user>). Webex WFO yalnızca "Kullanıcı oturum açma adı (Windows 2000 öncesi)" özelliğindeki kullanıcılarla eşleşir. Kullanıcılar eşleştirildikten sonra AD'de "Kullanıcı oturum açma adı (Windows 2000 öncesi)" özelliğini düzenlerseniz, Webex WFO, AD kullanıcısının,Webex WFO kullanıcısının eşleştirme özelliğine bakılmaksızın, başlangıçta eşleştirmek için kullanılan Webex WFO eşleşmez.
Adı /Soyadı	Adı	Ad	Seçilirse, Webex WFO ilk kullanıcılarla eşleşir ve ardından Adı / Soyadı eşleştirme özelliğiyle birlikte. Adı / Soyadı büyük/küçük harfe duyarlı değildir. Birden çok Webex WFO kullanıcısı tek bir AD kullanıcısı ile aynı Adı ve Soyadına sahipse, Webex WFO AD kullanıcısını herhangi bir Webex WFO kullanıcısı ile eşleştirmez.
	Soyadı	Soyadı	

Eşleşen Mülk	Kullanıcılar Sayfası	AD	
Çalışan Kimliği	Çalışan Kimliği	çalışanKimlik Kimliği	Seçilirse, Webex WFO ilk olarak Varsayılan eşleşen özelliği olan kullanıcılarla ve sonra Çalışan Kimliği ile eşleşen özelliğiyle eşleştirir. Birden çok Webex WFO kullanıcısı tek bir AD kullanıcısı ile aynı Çalışan Kimliğine sahipse, Webex WFO AD kullanıcısını herhangi bir Webex WFO kullanıcısı ile eşleştirmez.
Kullanıcı Adı	Kullanıcı Adı	E-posta	Seçilirse, Webex WFO ilk önce kullanıcılarla eşleşir ve ardından Kullanıcı Adı ile eşleşen özellik ile.

4. Webex WFO bir AD kullanıcısı ile eşlendiği her Webex WFO kullanıcısı için Webex WFO şunları yapar:
   - Kullanıcının zaten bir kaydı yoksa, bir Kayıt kullanıcı profili ekler.



   - Kayıt kullanıcı profilinde eşdeğer özellikleri AD'de yapılandırılan aşağıdaki alanların herhangi birini doldurur: Adı, Soyadı, E-posta Adresi, Harici Kullanıcı Kimliği ve Çalışan Kimliği.
   - Kullanıcının sayfasındaki Windows Oturum Açma alanını düzenleme özelliğini devre dışı bırakır.
5. Kayıt kullanıcı profilinin doğru önceliği varsa, Webex WFO değerleri Kayıt kullanıcı profilinden Webex WFO kullanıcısına aktarır.

> **NOT** Geçersiz kılma kullanıcı profili zaten mevcut değilse, Webex WFO oluşturmaz. Bu, Kayıt kullanıcı profilindeki değerlerin
> ad, soyadı, kullanıcı adı ve çalışan kimliği dahil olmak üzere Webex WFO içinde el ile oluşturulmuş kullanıcı. Kullanıcı profilleri hakkında daha fazla bilgi için bkz. Kullanıcı profillerini yönetme ve Genel ayarları yapılandırma, "Kullanıcı Profili Önceliği."

Eşleştirilen kullanıcıları senkronize etme

Biri AD'de eşleştirilen bir kullanıcıyı değiştirdiğinde, Webex WFO bunu algılar ve birkaç değişiklik yapar. Aşağıdaki tabloda bu değişiklikler özetlenebilir.

AD'deki Değişiklik	Webex WFO
"Adı" özelliği değiştirildiğinde	Kayıt kullanıcı profilindeki adı değiştirilir. Kayıt kullanıcı profilinin doğru önceliği varsa, kullanıcının adı da Kullanıcının sayfasında değiştirilir.
"Soyadı" özelliği değiştirildiğinde	Kayıt kullanıcı profilindeki soyadı değiştirilir. Kayıt kullanıcı profilinin doğru önceliği varsa, kullanıcının soyadı da Kullanıcının sayfasında değiştirilir.
"employeeID" özelliği değiştirilir	Kayıt kullanıcı profilindeki Çalışan Kimliği değiştirilir. Kayıt kullanıcı profilinin doğru önceliği varsa, kullanıcının çalışan kimliği de Kullanıcının sayfasında değiştirilir.
"E-posta" özelliği değiştirildi	Kayıt kullanıcı profilindeki e-posta adresi değiştirilir. Kayıt kullanıcı profilinin doğru önceliği varsa, kullanıcının kullanıcı adı da Kullanıcının sayfasında değiştirilir.
"Kullanıcı oturum açma adı (Windows 2000 öncesi)" özelliği değiştirildi	Kullanıcı benzersizdir.

Eşleşmeyen senkronize kullanıcılar

Bir Webex WFO kullanıcısını bir AD kullanıcısı ile artık ilişkilendirmek istemiyorsanız, bağlantısını kaldırabilirsiniz. Bir AD kullanıcısından Webex WFO kullanıcı bağlantısı kaldırıldığında, AD'de özellikler değiştirildiğinde Webex WFO kullanıcının ve kullanıcının Kayıt kullanıcı profilini güncellemeyi durdurur ve kullanıcının Windows oturum açmasını sağlar

Düzenleme.

Bir Webex WFO kullanıcısının eşleşmesi kaldırıldığında, Kayıt kullanıcı profili silinmez veya içinde depolanan değerlerden herhangi biri silinmez veya senkronizasyon bir sonraki çalıştırıldığında Webex WFO kullanıcısının AD kullanıcısı ile tekrar eşleştirilmesini engellemez. Webex WFO eşleştirmesini kalıcı olarak önlemek için, senkronizasyon tekrar çalıştırılmeden önce Webex WFO kullanıcısını da değiştirmeniz gerekir; böylece Webex WFO kullanıcısı artık AD kullanıcısı ile aynı kimliğe (seçili olan eşleşen özellik tarafından saptanmıştır) sahip olmaz.

Alan açıklamaları

Active Directory Yapılandırma sayfasındaki alanlar aşağıda açıklanmaktadır.

Active Directory Kimlik Doğrulaması

Alan	Açıklama
Etki Alanı Adı	AD'nin etki alanı. Bu etki alanı, diğer tüm etki alanları arasında benzersiz olmalıdır AD etki alanları. Bu etki alanı, kullanıcıları yönet sayfasındaki Windows Oturum Açma alanında yapılandırıldığı şekilde, bir kullanıcının Windows oturum açma etki alanıyla da aynı olmalıdır.
Ana Bilgisayar Adı	AD sunucusunun ana bilgisayar adı veya IP adresi.
Bağlantı Noktası	AD sunucusuna erişmek için kullanılan bağlantı noktası. Varsayılan değer 389 numaralı bağlantı noktası veya SSL kullanıyorsanız 636'dır. Webex WFO sunucusunun, bu bağlantı noktasındaki yuva iletişiminin, kullanıcı kimlik doğrulaması için AD sunucusuna erişebilmesi gerekir.
Kullanıcı Adı	AD veritabanına okuma erişimi olan bir kullanıcının Windows oturumu. Bu kullanıcı adı, yapılandırma bilgilerini doğrulamak ve kullanıcı yollarını doğrulamak için kullanılır.
Parola	AD veritabanına okuma erişimi olan kullanıcının parolası.
Kimlik Doğrulama Etkin bırakın	AD kimlik doğrulamasını etkinleştirmek için bu onay kutusunu işaretleyin. Bunu yalnızca AD senkronizasyonu kullanıyorsanız onay kutusunun işareti kaldırılır.
SSL Kullan	AD sunucusu bağlantısı için Güvenli Yuva Katmanı (SSL)

	kullanmak için bu onay kutusunu işaretleyin. Bu seçeneğin seçilmesi

Alan	Açıklama
	Bağlantı Noktası alanındaki varsayılan bağlantı noktası numarası.
Sertifika	(Seçtiğinizde görünür **SSL) SSL** iletişimi için AD kimliğini ve genel anahtarı sağlayan sertifika. AD sertifikasının konumu için AD yöneticinize başvurun. Bu sertifika çoğu zaman AD makinesindeki Certificate Authority tarafından verilir.

Active Directory Senkronizasyon

Alan	Açıklama
Kök DN	Webex WFO kullanıcıları ile senkronize etmek istediğiniz AD kullanıcılarını depolayan kuruluş biriminin ayırt edici adının etki alanı bileşeni. ÖRNEK Aşağıdaki ayırt edici ada sahip bir kuruluş biriminde saklanan AD kullanıcılarını senkronize etmek istiyorsunuz: ou=Temsilciler,ou=Role Göre Kullanıcılar, ou=Kullanıcı Hesapları, dc=örnek,dc=com Kök DN alanına dc=example,dc=com girersiniz .
Kurumsal Birimler	'nı depolayan kuruluş biriminin ayırt edici adı AD kullanıcıları, etki alanı bileşeni eksi. Aynı etki alanında birden çok kuruluş birimi belirtmek için ayırt edici adlarını (etki alanı bileşeni eksi) noktalı virgülle ayırın. ÖRNEK Aşağıdaki ayırt edici ada sahip bir kuruluş biriminde (Temsilciler) saklanan AD kullanıcılarını senkronize etmek istiyorsunuz: ou=Temsilciler,ou=Kullanıcı

Alan	Açıklama
	Hesaplar,dc=örnek,dc=com Kurumsal Birimler alanına aşağıdaki metni girersiniz: ou=Temsilciler,ou=Kullanıcı Hesapları Ardından, başka bir kuruluş birimi olan Gözetmenler'de saklanan AD kullanıcılarını da senkronize etmek istediğinize karar verirsiniz. Bu kurumsal birim aynı etki alanındadır ve aşağıdaki ayırt edici ada sahiptir: ou=Gözetmenler,ou=Kullanıcı Hesapları, dc=örnek,dc=com Kurumsal Birimlerdeki metni aşağıdaki gibi okuyacak şekilde düzenleyebilirsiniz: ou=Temsilciler,ou=Kullanıcı Hesapları; ou=Gözetmenler,ou=Kullanıcı Hesapları Active Directory Senkronizasyon sayfasındaki tablo, hem Webex WFO kullanıcılarla eşleştirilenler hem de olmayanlar, belirttiğiniz kuruluş birimlerinde bulunan tüm AD kullanıcılarını içerir. Bkz . Active Directory senkronizasyon sonuçlarını gözden geçirin.
Eşitleme Aralığı (Dakika)	Dakika olarak Webex WFO AD ile senkronize etme sıklığı. Webex WFO ayrıca bu aralığa göre Active Directory Senkronizasyon sayfasındaki tabloyu günceller. Minimum süre 10 dakikadır.
Kullanıcı Profili Eşleştirme Özelliği	Webex WFO bir Webex WFO kullanıcısı ve bir AD kullanıcısının aynı kimliğe sahip olup olmadığını belirlemek için kullandığı eşleşen özellik veya özellikler. Varsayılan'ı seçerseniz, Webex WFO yalnızca Varsayılan eşleştirme özelliğine sahip kullanıcılarla eşleşir. Adı / Soyadı, Çalışan Kimliği veya E-posta'yı seçerseniz, Webex WFO ilk olarak Varsayılan eşleşen özelliğe sahip kullanıcılarla eşleştirir, sonra seçilen eşleşen özelliğe sahip kullanıcılarla eşleştirir.

Alan	Açıklama
	Eşleşen özelliğin değiştirilmesi, zaten eşleştirilmiş olan kullanıcılarla eşleşmez.

Active Directory senkronizasyon sonuçlarını gözden geçirin

Active Directory (AD) içindeki kullanıcıların hangilerinin Webex WFO kullanıcıları ile eşleşmediğini kontrol etmek veya AD kullanıcı listesini CSV dosyası olarak vermek için Active Directory Senkronizasyon sayfasını kullanın. **Eşleştirildi** durumu AD kullanıcısının bir Webex WFO kullanıcısı ile eşleştirildiğine işaret eder. **Eşleşmedi** durumu AD kullanıcısının hiçbir Webex WFO kullanıcısı ile eşleşmediğini gösterir.

Active Directory eşitlemenizin sonuçlarını kontrol ederek şunları doğrulayabilirsiniz:

- Her şey istenilen şekilde senkronize edilir.
- Eşleşmemesi gereken kullanıcılar eşleştirildi:

  Bir Webex WFO kullanıcısını bir AD kullanıcısıyla artık ilişkilendirmek istemiyorsanız, bağlantısını kaldırabilirsiniz. Bir AD kullanıcısından Webex WFO kullanıcı bağlantısı kaldırıldığında, AD'de özellikler değiştirildiğinde Webex WFO kullanıcının ve kullanıcının Kayıt kullanıcı profilini güncellemeyi durdurur ve kullanıcının Windows oturumunun düzenlenmesine olanak verir. Kullanıcıların bağlantısını kaldırma hakkında daha fazla bilgi için bkz . Active Directory sunucusuna bağlanma.

- Kullanıcılar benzersizdi ancak eşleştirilmelidir. Bu durumda, Active Directory doğru yapılandırıldığından emin olun. Bkz. Bir Active Directory sunucusuna bağlanma

Ön Koşullar

- Yapılandırılmış bir Active Directory
- Yönetim Active Directory Kimlik Doğrulama izni
- Kiracıyı Yönet izni

Sayfa konumu

Active Directory Senkronizasyonu > Uygulama Yönetimi > İzleme

Yordam

Sonuçları filtreleme

Active Directory eşitlemenizin sonuçlarını daraltmak için, Filtreler'den istediğiniz filtreyi **seçin**
Açılır liste.

NOT Filtre, CSV dosyasına hangi kullanıcıların ekli olduğunu etkilemez.

Dışa aktarma sonuçları

Senkronizasyon sonuçlarını CSV dosya biçiminde dışa aktarmak için CSV Dışa Aktar'a tıklayın .

Hem eşleşen hem de eşleşmeyen tüm AD kullanıcılarını içeren bir CSV dosyası oluşturulur, burada:

- Active Directory Oturum açma, AD kullanıcısının "Kullanıcı oturum açma adı (Windows 2000 öncesi)" özelliğidir.
- SMTP Adres, AD kullanıcısının "E-posta" özelliğidir.
- Durum

NOT AD yapılandırmanız tabloda görünen kullanıcıları, Webex WFO tabloyu güncelleştirme sıklığını ve Webex WFO'ın kullanıcıları eşleştirmek için kullandığı özellikleri belirler.

İlgili konular

- Bir Active Directory sunucusuna bağlanın
-
- Rolleri ve izinleri yönetin

Depolamayı yapılandırma

Depolamayı yapılandırmak aşağıdakileri içerir:

- Kayıt ve veri dosyalarının yaşına bağlı olarak, Webex WFO'in bir ekibin ses ve ekran kayıtlarını ve Analytics verilerini depolamak için hangi depolama konumunu kullanacağını seçin.
- Webex WFO dışında bir veya daha fazla depolama konumu ekleyin.
- Belirli WFM veri türlerinin ne kadar süreyle saklanacağını tanımlayın.
- Depolama tercihlerinizi kaydedin veya silin.

Depolama profillerini yapılandırma

Depolama Profilleri sayfasında, Webex WFO'in bir ekibin ses ve ekran kayıtlarını ve Analytics verilerini depolamak için hangi depolama konumunu kullanacağını, kaydın ve veri dosyalarının yaşına bağlı olarak seçebilirsiniz. Bu, hemen erişmeniz gerekmeyen eski kayıtları ve Analytics verilerini uzun vadeli, daha düşük maliyetli depolama konumlarında tutmanıza olanak tanırken, daha yeni kayıtları ve verileri daha pahalı ancak anında veya anında erişime izin veren depolama konumlarında tutmanıza olanak tanır.

Ayrıca, ses kayıtları için bir sıkıştırma oranını her depolama konumuyla ilişkilendirebilirsiniz. Bu, ses kayıtlarını daha uzun süreli depolama konumlarına taşındıklarında daha yüksek sıkıştırmalı dosya türlerine dönüştürerek depolama maliyetlerinizi düşürmenize olanak tanır.

Sayfa konumu

Uygulama Yönetimi > Genel > Sistemi Yapılandırması > Depolama Profilleri

Depolamaya genel bakış

Webex WFO Cloud, toplam kullanımınız için GB başına aylık tek bir fiyatla depolama için akıllı katmanlama kullanır. Yeni dosyalar ve yakın zamanda erişilen dosyalar hemen kullanılabilir. Yakın zamanda erişilmemiş eski dosyalar, taşınmış olabilecekleri biraz daha yavaş bir depolama katmanından alınır. Eski dosyaların alınması genellikle yalnızca birkaç saniye sürer.

Depolama profillerini anlama

Depolama profili bir ekibe varsayılan olarak veya manuel olarak atanır ve bu depolama profilindeki politikalar, o ekibin kullanıcılarıyla ilişkili kayıtların ve Analiz verilerinin nerede depolanacağını belirler.

Webex WFO önceden yapılandırılmış en fazla iki depolama profiline sahip olabilir: Varsayılan Depolama Profili ve WAV Depolama Profili.

Varsayılan olarak bir depolama profili seçebilirsiniz. Varsayılan depolama profili, kendilerine el ile atanmış bir depolama profili olmayan tüm ekiplere otomatik olarak atanır. Varsayılan depolama profilini değiştirirseniz, varsayılan depolama profiline atanmış tüm ekiplerin depolama profili de değişir.
Bir depolama profiline el ile atanan ekipler, varsayılan depolama profilinin değiştirilmesinden etkilenmez.

Kök kayıtlar yalnızca varsayılan depolama profilini kullanır. (Bkz. Kök çağrılar ve mutabakat nasıl çalışır.) Bir ekibe depolama profili atama hakkında daha fazla bilgi için bkz: Ekipleri yönetme.

Depolama politikalarını anlama

Depolama profili en az bir depolama ilkesinden oluşur. İlke aşağıdakileri denetler:

- Bir depolama profiliyle ilişkili ses kayıtlarının, ekran kayıtlarının ve Analytics verilerinin tutulduğu depolama konumu
- Kayıtların ve verilerin depolama konumunda ne kadar süreyle tutulacağı
- Depolama profiliyle ilişkili ses kayıtlarının sıkıştırma oranı

Bir depolama profilinin politikaları için farklı Ortam Kalitesi sıkıştırma oranları seçerseniz, ses kayıtları depolama konumlarını değiştirdiklerinde dönüştürülür.

Varsayılan ilkenin medya kalitesini değiştirebilirsiniz, ancak kaldıramazsınız ve Ses, Ekran veya Analiz alanlarını düzenleyemezsiniz.

Her ilke aşağıdaki alanları içerir.

Depolama Konumu

Bir politika yürürlüğe girdikten sonra Webex WFO, depolama profiliyle ilişkili kayıtları ve Analytics verilerini politikanın depolama konumuna yerleştirir.

Depolama konumları aşağıdaki türlere sahiptir.

NOT Sistem yöneticisi kullanılabilir konumları ve türleri yapılandırır.

- ($$)—Depolama alanı orta maliyetli bir konumdadır. Bu tür konumlarda saklanan kayıtlara ve Analiz verilerine hemen erişilebilir.
- ($$$)—Depolama konumu yüksek maliyetli ağ depolama alanıdır. Bu tür konumlarda saklanan kayıtlara ve Analitik verilerine anında erişilebilir.

Depolama profili politikalarının sırası, Webex WFO kayıtların ve Analytics verilerinin her depolama konumunda depolanma sırasını belirler:

- Top—Webex WFO, kayıtları ve Analytics verilerini bu politikanın depolama konumunda depolayarak başlar.
- Middle—Webex WFO, kayıtları ve Analytics verilerini yukarıdaki politikanın depolama konumunda depoladıktan sonra, ancak aşağıdaki politikanın depolama konumunda depolamadan önce orta politikanın depolama konumunda depolar.
- Alt (Varsayılan)—Webex WFO kayıtları ve Analiz verilerini bu politikanın depolama konumunda depolayarak tamamlanır.

Ses

Ses alanı, Webex WFO ses kayıtlarını bir ilkenin depolama konumunda ne kadar süreyle (gün, ay veya yıl olarak) depolar. Webex WFO'in bir profildeki tüm ilkeler için ses kayıtlarını depolayabileceği en uzun süre Toplam Kullanılabilir Depolama Alanı alanında görünür.

Medya Kalitesi

Medya Kalitesi alanı, bir ilkenin depolama konumundaki ses kayıtlarının sıkıştırma oranını denetler:

- Düşük Sıkıştırma (WAV)
- Med Sıkıştırma (Opus - Stereo)
- Yüksek Sıkıştırma (Opus - Mono)

> **NOT** Webex WFO Sürüm 10.3.1'den itibaren, Düşük Sıkıştırma (16 bit WAV) varsayılandır. Sürüm 10.3.1'in yayımlanmasından önce oluşturulan ses kayıtları Med'de depolanır Sıkıştırma (Opus - Stereo).

Bir depolama profilindeki ilkeler için farklı ortam kalitesi sıkıştırma hızları seçerseniz, ses kayıtları depolama konumlarını değiştirdikleri zaman dönüştürülür. Ses kayıtlarının daha düşük sıkıştırma oranına dönüştürülmesi için bir depolama profilindeki ilkeleri sıralama. Webex WFO ses kayıtlarını daha yüksekten daha düşük sıkıştırma oranına dönüştürebilir, ancak bunu yapmak ses kayıtlarının kalitesini arttırmaz.

Ekran

Ekran alanı, Webex WFO ekran kayıtlarını bir ilkenin depolama konumunda ne kadar süreyle (gün, ay veya yıl) depolasın kontrol eder. Webex WFO bir profildeki tüm ilkeler için ekran kayıtlarını saklayabileceği maksimum süre Toplam Uygun Depolama alanında görünür.

Analitikler

Analytics alanı, Webex WFO analytics verilerini bir politikanın depolama konumunda ne kadar süre depolar kontrol eder. Webex WFO bir profildeki tüm politikalar için Analytics verilerini depolayabileceğiniz maksimum süre Toplam Uygun Depolama alanında görünür.

Yordam

Yeni depolama profili oluşturma

Bir depolama profiline ilke ekleme sırası sayfadaki sıralarını belirler. Varsayılan ilke her zaman diğer tüm ilkelerin altındadır. Yeni ilke eklediğinizde, Webex WFO bunu varsayılan ilkenin üstüne ve daha önce eklediğiniz ilkelerin altına ekler. İlkeleri ekledikten sonra yeniden sıralayamazsınız.

> **NOT** Kök kayıtları yalnızca varsayılan depolama profilini kullanır. (Bkz. Kök çağrılar ve konuşmalar nasıl çalışır.)

1. Yeni depolama profili oluştur'u seçin .
2. Ad **alanına**, bu depolama profili için benzersiz bir ad girin.
3. (İsteğe bağlı) Bu depolama profilinin manuel olarak atanmış bir depolama profili olmayan tüm ekiplere otomatik olarak atanmesini istiyorsanız, Varsayılan'ı **seçin**.

   NOT Varsayılan olarak yalnızca bir depolama profili kullanılabilir. Bir depolama profilini varsayılan yaptığınızda, geçerli varsayılan depolama profilinin yerini alır.

4. Varsayılan ilkeyi yapılandırın.
5. (İsteğe bağlı) Eklemek istediğiniz her ilke için depolama ilkesi **ekle'yi tıklatın** ve ardından ilkeleri yapılandırın.

   NOT Dosya biçimini değiştirmeden dosyaları taşırken bir ilke oluşturmak için Ortam Kalitesi **açılan listesinden** Değişiklik Yok'u (yalnızca taşı) **seçin** . Varsayılan depolama profiliyle çalışıyorsanız, bu seçenek sayfadaki en üst ilke için kullanılamaz. (Bu çünkü en üst ilke varsayılandır ve varsayılan ilkenin taşımayı değil depolamayı denetlemesi gerekir.) İlkelerin sıralarına göre yapılandırılması hakkında daha fazla bilgi için bkz . Depolama ilkelerini anlama.

6. Kaydet'i **tıklayın**.

Mevcut bir depolama profilini düzenleme

Mevcut bir depolama profilinde depolama ilkelerini düzenleyebilirsiniz, ancak yeniden sıralayamazsınız.

1. Mevcut bir depolama profilini **düzenle'yi seçin**.
2. Düzenlemek istediğiniz depolama profilini seçin.
3. (İsteğe bağlı) Depolama profilinin adını değiştirmek için Ad **alanını düzenleyin** .
4. (İsteğe bağlı) Bu depolama profilinin manuel olarak atanmış bir depolama profili olmayan tüm ekiplere otomatik olarak atanmesini istiyorsanız, Varsayılan'ı **seçin**.

   NOT Geçerli varsayılan depolama profilinde Varsayılan onay kutusunu manuel olarak temizleyemezsiniz. Varsayılan depolama profilini değiştirmek için, depolamadaki Varsayılan onay kutusunu seçin
   Varsayılan yapmak istediğiniz profil.

   NOT Kök kayıtları yalnızca varsayılan depolama profilini kullanır. (Bkz. Kök çağrılar ve konuşmalar nasıl çalışır.)

5. (İsteğe bağlı) Değiştirmek istediğiniz ilkeleri düzenleyin.

> **NOT** Mevcut bir depolama ilkesinin düzenlenmesi, Webex WFO'ın çok sayıda ses kaydı, ekran kaydı ve Analytics veri dosyasını taşımasına veya dönüştürmesine neden olabilir. Daha fazla bilgi almak için
> mevcut bir depolama ilkesinin düzenlenmesinin bir depolama profiliyle ilişkili dosyaları nasıl etkileyebileceği hakkında bkz . Depolama ilkelerini anlama.

6. Kaydet'i **tıklayın**.

Dosya biçimini değiştirmeden dosyaları taşıma

1. Mevcut bir depolama profilini **düzenle'yi seçin**.
2. Profil **Seç açılan listesinden** depolama profilini seçin.
3. Depolama Konumu **açılan listesinden** dosyaların hedefini seçin.
4. Ortam Kalitesi açılan listesinden **Değişiklik Yok (yalnızca taşı)** 'yı seçin **.**

> **NOT** Varsayılan depolama profiliyle çalışıyorsanız, bu seçenek sayfadaki en üst ilke için kullanılamaz. Gerekirse, ek depolama alanı eklemek için+ Depolama İlkesi **Ekle'yi tıklatın** Dosyaları taşımanıza olanak sağlayan ilke.

5. Kaydet'i **tıklayın**.

Harici depolama konumları ekleme

Harici Depolama sayfası Webex WFO dışında depolama konumları eklemenize olanak sağlar. Ses ve ekran kayıtlarını toplu olarak dışa aktardığınızda bu harici depolama konumlarını kullanabilirsiniz (bkz . Kişileri toplu olarak dışa aktarma).
Harici depolama Alanı, Amazon S3 demetleri veya Azure masmöteleri olarak kullanılabilir.

Bekletme süresi boyunca ses kayıtlarını, ekran kayıtlarını ve Analiz verilerini depolayabileceğiniz Webex WFO tarafından barındırılan depolama konumlarından farklı olarak (bkz . Depolama profillerini yapılandırma), kuruluşunuzun bu harici depolama konumlarını bağımsız olarak oluşturması ve yönetmesi gerekir. Harici depolama konumlarını bir depolama profiliyle ilişkilendiremezsiniz.

Ön Koşullar

- Kiracıyı Yönet iznine sahipsiniz.
- Bir Azure azure kullanıyorsanız, kuruluşunuzun Azure kapsayıcı adı ve bağlantı dizesinin adı vardır.

- Bir Amazon S3 demet kullanıyorsanız:
  - Kuruluşunuzun Amazon S3 demetinin adına sahipsiniz. Webex WFO dosyalarınızı dışa aktardığı yerdir.
  - Amazon S3 demetinize erişim sağlamak için rol varsayımını kullanıyorsanız, aşağıdakilere atanan bir rol için ARN'niz vardır:
    - S3 demetiniz için şu izinlere sahip bir ilke: ListBucket, GetBucketLocation ve PutObject
    - Bir Cisco üretim AWS hesabının bir rol üstlenmesine olanak veren bir güven ilkesi. İlke, Cisco harici geçiş üretim hesabındaki herhangi bir role göre erişime izin vermelidir. Bu hesabın kimliği 774305586788.

      ÖRNEK

      Bu, kullanabileceğiniz bir güven ilkesine örnektir:

```
{
      "Sürüm": "2012-10-17",
      "Deyim": [
            {
                  "Efekt": "İzin Ver", "Sorumlu": {
                        "AWS": [
                              "arn:aws:iam::774305586788:kök"
                        ]
                  },
                  "Eylem": "sts:AssumeRole", "Koşul": {
                        "StringEquals": {
                              "sts:ExternalId": "<EXTERNAL ID
HARICI DEPOLAMA SAYFASı TARAFıNDAN
OLUŞTURULMUŞTUR>"
                        },
                        "ArnLike": {
                              "aws:PrincipalArn": [
                                    "arn:aws:iam::774305586788:role/*"
                               ]
                        }
                  }
            }
      ]
}
```

  - Amazon S3 demetinize erişim sağlamak için rol varsayımı kullanmıyorsanız, S3 demetiniz için şu izinlere sahip bir ilkeye atanan bir I kullanıcısının erişim anahtarına ve gizli bir anahtarına sahipsiniz: ListBucket, GetBucketLocation ve PutObject. Webex WFO bu kullanıcının tuşlarıyla S3 demetinize erişir.

ÖRNEK

Aşağıdaki ilke gerekli izinleri verir. Bu ben kullanıcısıyım öğesini benzer bir ilkeye atayabilirsiniz.

```
{
"Sürüm": "< ilke dili sürümü>", "Deyim": [
{
"Sid": "Bucket",
"Efekt": "İzin Ver", "Eylem": [
"s3:ListBucket",
"s3:GetBucketLocation"
],
"Kaynak": [
"arn:aws:s3::< S3 demetinizin adı>"
]
},
{
"Sid": "BucketContents", "Efekt":
"İzin Ver", "Eylem": [
"s3:PutObject"
],
"Kaynak": [
"arn:aws:s3::<S3 demetinizi adlandırınız>/*"
]
}
]
}
```

Sayfa konumu

Uygulama Yönetimi > Genel > Sistem Yapılandırması > Harici Depolama

Yordam

Rol varsayımı kullanarak bir Amazon S3 demetsini harici depolama konumu olarak ekleme

1. Harici Depolama Konumu Oluştur'u **seçin**.
2. **ad** alanına, S3 demet için benzersiz bir ad girin.

   NOT Bu ad, Webex WFO harici depolama konumunu tanımlar. S3 bucket adından farklı olabilir.

3. Tür açılan listesinden **Amazon S3 (Anında Erişim)** 'i seçin **.**

4. **AWS Depolama Yapılandırması** bölümünü aşağıdaki gibi yapılandırın. Aşağıda listelenen alanların değerleri kuruluşunuzun AWS örneğinden gelir. Değerleri bulun ve Webex WFO altında listelenen alanların her birine girin.

   NOT : Bir rolüm oluşturma veya kullanıcılarım için erişim tuşlarını yönetme konusunda daha fazla bilgi için AWS belgelerine bakın.

Alan	Açıklama
ROL KABUL EDİYORUM AWS'yİ KULLAN	Bu onay kutusunu seçili tutun.
Demet Adı	S3 demetinin adını girin. Bu ad büyük/küçük harfe duyarlıdır.
Bölge Seç	S3 demetinin bulunduğu Amazon bölgesini seçin.
Rol ARN	S3 demetine (veya daha genel olarak AWS hizmetlerine) erişim sağlayan AWS hesabınızdaki Webex WFO erişimlerine erişim sağlayan rolün Amazon Kaynak Adı (ARN). Bu ARN rolü standart AWS biçiminde olmalıdır: arn:aws:iam::<CUSTOMER_AWS_ACCOUNT_ NUMBER:role/<ROLE_NAME>

5. Kaydet'i **tıklayın**. Sayfa yenilenir.
6. Düzenlemek için **depolama konumu seçin açılır listesinden** yeni oluşturduğunuz depolama konumunu seçin.
7. **AWS Depolama Yapılandırması** bölümünde Harici Kimliği Göster'i seçin .
8. AWS'de, rolünüzdeki Güven İlkesini Harici Kimlik **alanındaki sayı ve harf dizesini** kullanacak şekilde yapılandırın.

   ÖNEMLİ Bu adım tamamlanana kadar bağlantı çalışmaz.

   ÖRNEK
   Bu, role ekleyebileceğiniz bir güven ilkesine örnektir:

```
{
    "Sürüm": "2012-10-17",
```

```
        "Deyim": [
            {
                "Efekt": "İzin Ver", "Sorumlu": {
                    "AWS": "<Workforce Optimizasyon hesabı ARN>"
                },
                "Eylem": "sts:AssumeRole", "Koşul": {
                    "StringEquals": {
                        "sts:ExternalId": "<Workforce Optimization tarafından oluşturulan
harici kimlik>"
                    }
                }
            }
        ]
}
```

9. (İsteğe bağlı) Ayarlarınızı doğrulamak için Bağlantıyı **Test Et'i tıklatın**.

Rol varsayımı kullanmadan bir Amazon S3 bucket'ı harici bir depolama konumu olarak ekleme

1. Harici Depolama Konumu Oluştur'u **seçin**.
2. **ad** alanına, S3 demet için benzersiz bir ad girin.

   NOT Bu ad, Webex WFO içinde harici depolama konumunu tanımlar. S3 bucket adından farklı olabilir.

3. Tür açılan listesinden **Amazon S3 (Anında Erişim)** 'i seçin **.**
4. **AWS Depolama Yapılandırması** bölümünü aşağıdaki gibi yapılandırın. Aşağıda listelenen alanların değerleri kuruluşunuzun AWS örneğinden gelir. Değerleri bulun ve aşağıda Webex WFO içinde listelenen alanların her birine girin.

   NOT : Bir rolüm oluşturma veya kullanıcılarım için erişim tuşlarını yönetme konusunda daha fazla bilgi için AWS belgelerine bakın.

Alan	Açıklama
ROL KABUL EDİYORUM AWS'yİ KULLAN	Bu onay kutusunu temizleyin.
Demet Adı	S3 demetinin adını girin. Bu ad büyük/küçük harfe duyarlıdır.

Alan	Açıklama
Bölge Seç	S3 demetinin bulunduğu Amazon bölgesini seçin.
Erişim Anahtarıyım	İlkeye atanan I kullanıcısının erişim anahtarı kimliğini girin Bu, S3 demetine erişmek için gerekli izinleri verir.
Ben Gizli Anahtarım	Bir kullanıcıya atanan ben kullanıcısının gizli erişim anahtarını girin. s3 demetine erişmek için gerekli izinleri veren ilke.

5. Kaydet'i **tıklayın**.
6. (İsteğe bağlı) Ayarlarınızı doğrulamak için Bağlantıyı **Test Et'i tıklatın**.

Mevcut bir Amazon S3 depolama alanı demeti için yeni bir harici kimlik oluşturma

Webex WFO kullandığı harici kimlik tehlikeye girerse, yeni bir kimlik oluşturabilirsiniz. Harici kimlik, kuruluşunuzun AWS hesap rolü için bir parola gibidir. AWS hesabınızda çapraz hesap rolü erişimi için rol kabul ederken Webex WFO tarafından kullanılan benzersiz bir tanımlayıcıdır.

1. Harici Depolama Konumunu Düzenle'yi **seçin**.
2. Düzenlemek **için depolama konumu** seçin açılır listesinden depolama konumunu seçin.
3. **AWS Depolama Yapılandırması** bölümünde, Yeni harici kimlik **oluştur'a tıklayın**. Bir onay mesajı görüntülenir.
4. Evet'i **tıklatın**.
5. AWS'de, rolünüzdeki Güven İlkesini, condition öğesindeki yeni harici kimliği kullanacak şekilde yapılandırın.

ÖNEMLİ Bu adım tamamlanana kadar bağlantı çalışmaz.

ÖRNEK

Bu, role ekleyebileceğiniz bir güven ilkesine örnektir:

```
{
    "Sürüm": "2012-10-17",
    "Deyim": [
        {
            "Efekt": "İzin Ver", "Sorumlu": {
                "AWS": "<Workforce Optimizasyon hesabı ARN>"
            },
            "Eylem": "sts:AssumeRole", "Koşul": {
```

```
                    "StringEquals": {
                        "sts:ExternalId": "<Workforce Optimization tarafından oluşturulan
harici kimlik>"
                    }
                }
            }
        ]
}
```

6. (İsteğe bağlı) Ayarlarınızı doğrulamak için Bağlantıyı **Test Et'i tıklatın**.

Harici depolama konumu olarak bir Azure çoksesli ekleme

1. Harici Depolama Konumu Oluştur'u **seçin**.
2. **Ad** alanına, Azure azure azure için benzersiz bir ad girin.

   NOT Bu ad Webex WFO Azure mavi mavisini tanımlar. Azure azure adına göre farklı olabilir.

3. Tür açılan listesinden **Azure Azure Azure'ı seçin** .
4. **Azure Depolama Yapılandırması** bölümüne, Kapsayıcı Adını **ve Bağlantı Dizesini girin**. Bunlar kuruluşunuzun Azure örneğinden gelir.
5. (İsteğe bağlı) Ayarlarınızı doğrulamak için Bağlantıyı **Test Et'i tıklatın**.
6. Kaydet'i **tıklayın**.

İlgili konular

- Kişileri toplu olarak dışa aktarma
- Depolama profillerini yapılandırma

QM arşiv ayarlarını yapılandırma

Arşiv Yapılandırması sayfası QM arşiv tercihlerinizi kaydetmenize veya silmenize olanak sağlar. Ses ve ekran kayıtlarını bekletme sürelerinin sonuna ulaştıktan sonra tutmak istiyorsanız bu sayfayı kullanın. Arşiv sunucusuna verilen dosyalar bir CSV dosyası ve ilgili tüm ses ve ekran kayıtlarını içerir. Ekran ve ses dosyalarında bir şey yok.

ÖNEMLİ Arşiv Yapılandırma sayfası kullanımdan kaldırılmıştır. Yalnızca zaten kullanmakta olan mevcut Cisco müşterileri tarafından kullanılabilir. İletişim kayıtlarını bekletme süresi dışında tutmanız gerekirse,

, Toplu Olarak Kişi Dışa Aktarma özelliğini kullanmanızı teşvik eder. Bkz . Kişileri toplu olarak dışa aktarma.

Ön Koşullar

- Harici depolama
- Yönetim QM izni

Sayfa konumu

Arşiv Yapılandırması > Uygulama Yönetimi > QM > QM İletişim Akışları

Yordam

QM arşiv tercihlerini yapılandırma

1. Harici Depolama **açılan listesinden** yapılandırılmış bir harici depolama konumu seçin.

   NOT Harici Depolama, Uygulama Yönetimi > Genel > Sistem Yapılandırması > Harici Depolama'da yapılandırılır.

2. Video Biçimi **açılır listesinden** bir biçim seçin.

   M4v ve WebM, yalnızca video dosyaları için biçim seçenekleri listelenir. *M4v* , MP4'e benzer bir video kapsayıcı formatıdır. M4v dosyalarıNDA DRM kopya koruması seçeneği vardır. *WebM* video akışları VP8 veya VP9 video codec'leri ile sıkıştırılır.

3. Ses Biçimi açılan listesinden **yalnızca ses dosyaları için bir biçim** seçin.

   WAV ses dosyaları kayıpsız ve sıkıştırılmamıştır. *WebMA* ses akışları Vorbis veya Opus ses codec'leri kullanılarak sıkıştırılır.

4. Bir **Arşiv Saati** seçin. Arşiv işleminin çalıştırdığı günün saati. Biçim SA:DK'dır.

   NOT Arşiv işlemi yalnızca günde bir kez çalışır. Bu ayarı işlem çalıştırıldıktan sonra daha sonraki bir zamana değiştirirseniz, sonraki güne kadar yeni zamanda çalışmaz.

5. Açılan listeden bir **Arşiv Modu** seçin.

   Arşiv Modu seçenekleri Ses ve Tam'dır. *Ses* , yalnızca ses kayıtlarını dışa aktarır. *Ses ve ekran kayıtlarını tam* olarak dışa aktarır.

6. Dosya Adı Deseni girin.
7. Kaydet'i **tıklayın**.
8. (İsteğe bağlı) Arşiv tercihlerinizi kaldırmak için Sil'i **tıklatın** .

İlgili konular

- Kişileri toplu olarak dışa aktarma
- Harici depolama konumları ekleme
- Depolama profillerini yapılandırma

Kalite Yönetimini Yapılandırma

Uygulama Yönetimi'ndeki QM menüleri, bağlantı merkezinizde Kalite Yönetimi'nin temel parametrelerini yapılandırmanıza olanak sağlar. Kalite Yönetimini Yapılandırmak şunları içerir:

- Tüm kullanıcılar için geçerli olan Kalite Yönetimi ayarlarını yapılandırın.
- Kayıt için QM yapılandırın.
- Bir iletişim sona erdikten sonra çağrı sonrası müşteri anketlerini dağıtmak ve yanıtları toplamak için bir veya daha fazla harici anket sağlayıcısıyla Webex WFO entegre edin.

QM genel ayarlarını yapılandırma

Tüm kullanıcılar için geçerli olan Kalite Yönetimi ayarlarını yapılandırmak için QM Genel Ayarlar sayfasını kullanın. Değiştirilen ayarlar, kullanıcılar yeniden oturum açana kadar etkin olmaz.

Ön Koşullar

Yönetim QM iznine sahipsiniz.

Sayfa konumu

Uygulama Yönetimi > QM > QM Yapılandırma > Genel Ayarları Bu

sayfadaki birkaç alanla ilgili aşağıdaki bilgilere dikkat edin:

- Ekran Kayıt Dahili Hattı—Bu alana bir değer girdiğinizde, yeni aramada Genişletilmiş Ekran Kaydını Durdur'u seçmediğiniz **sürece yeni bir arama başladığında işlem sonrası ekran kaydı devam eder**. Bu ek ekran kaydı depolama kaynaklarını tüketebilir.

  ÖNEMLİ **Yeni aramalarda** Genişletilmiş Ekran Kaydını Durdur ayarı, CCaaS ACD entegrasyonları ile çalışmaz.

- Ekran Kayıt Kalitesi—Seçtiğiniz kalite düzeyi, yaklaşık olarak aşağıdaki boyutlardaki kayıt dosyalarıyla sonuçlanır. Kuruluşunuzun kayıt ortamı ve

Ekran kayıtları bu boyutları önemli ölçüde etkileyebilir.

- İyi: Monitör başına dakikada 2,1 MB
- Daha iyi: Monitör başına dakika başına 2,8 MB
- En İyi: Monitör başına dakika başına 3,3 MB

- Olaylar Üzerinde Konuşma—Olay üzerinden konuşma olarak kaydolmak için bu konuşmanın gerçekleşmesi gereken süre (saniye olarak). Olaylar üzerinde konuşmayı yoksaymak için 0 girin.
- Sessizlik Olayları—Sessizlik olayı olarak kaydolmak için bu sessizliğin geçmesi gereken süre (saniye olarak). Sessizliği yoksaymak için 0 girin.
- Kök Ses Kaydı Bekletme Süresi—Etkileşimler sayfasında ses kök kayıtlarını görmek için Arama Kapsamı filtresini kullanın ve Kök Aramalar'ı seçin.
- Kök Ekran Kaydı Bekletme Süresi—Ekran kök kayıtları hiçbir zaman Etkileşimler sayfasında görünmez.
- Arama Dışı Kişi Bekletme Süresi—Arama olmayan kişilerin bunlarla ilişkili ses veya ekran kaydı yoktur. Bu iletişim kayıtları genellikle Etkileşimler sayfasından kişi oluştur tıklatılarak manuel olarak oluşturulur.
- İlk Arayan/İlk Aranan—İlk arayan numara ve ilk aranan numara bir aramanın başlangıcında yakalanır. Bir numara, onay kutusu temizlendiğinde yakalanmaz. Bunun yerine, ikinci arayan numara veya aranan ikinci numara yakalanır.
- Kişilerin Kullanıcının Saat Diliminde Görüntülenmesi—Bu onay kutusu, Etkileşimler ve İletişim Sırası sayfalarındaki Tarih ve Saat Dilimi alanlarını kontrol eder. Tüm saat filtreleri (örneğin, Zaman Aralığı) bu onay kutusu seçilmiş olsa bile, her zaman yakalama kaynağının saat dilimindeki kişileri arar.
- Akıllı Masaüstü İstemcisi - Ekran Kayıt Önceliği—Bu ayarda yapılan herhangi bir değişikliği kaydettikten sonra, CTI hizmetinin çalıştığı sunucuda oturum açmanız ve değişikliğin etkin olması için CTI hizmetini yeniden başlatmanız gerekir.
- SNOT/TURN Sunucusu—Bu sunucuda herhangi bir değişiklik yaptıktan sonra, kayıt istemcilerini (Akıllı Masaüstü Yakalama ve Sanal Kayıt Sunucusu) yeniden başlatın.

Ekran kayıt önceliği hakkında

Akıllı Masaüstü İstemcisi - Ekran Kayıt Önceliği, aynı kullanıcı hem ince bir istemcide hem de bir bitiş noktasında (PC) oturum açtığında ekran izleme için kaydedildiği tercih edilen bir önceliği seçmenize olanak sağlar. Yani, aynı kullanıcının AD oturumu, hem bir bitiş noktasında hem de bir ince istemcide aynı anda oturum açmak için kullanılır. Webex WFO, Thin Client Users'ı **Windows Server 2016 gibi sunucu işletim sistemlerine Akıllı Masaüstü İstemci (SDC) bağlantıları olarak kaydeder** . Webex WFO Son Nokta Kullanıcılarını **(PC)** şöyle kaydeder:

Windows 10 gibi masaüstü işletim sistemlerine SDC bağlantıları. Ekran izleme ile, bir temsilci bir çağrıda olsun ya da olmasın, temsilcinin ekran etkinliğini görüntüleyebilirsiniz. Canlı Ekran İzleme hakkında daha fazla bilgi için temsilcileri gerçek zamanlı izleme bölümüne bakın .

Seçilen önceliğe bağlantı kaybolursa, Webex WFO bir sonraki etkin çağrıya kadar farklı bir öncelik ayarında kaydetmeye başlamaz.

ÖRNEK Ekran kayıt önceliğiniz olarak İnce İstemci Kullanıcıları **seçilirse ve bir arama sırasında ince istemcinize bağlantı kaybolursa** , Webex WFO alttaki **Son Nokta Kullanıcılarına (PC)** kaydetmeye başlamaz, yeni bir arama başlayana kadar öncelik.

NOT Bir temsilci çağrıdayken Ekran Kayıt Önceliği değiştirilirse, değişiklik bu çağrıyı etkilemez, ancak çağrı bittikten sonra sonraki çağrılarla birlikte gerçekleşir.

İlgili konular

- Genel ayarları yapılandırma—Sistem düzeyindeki ayarları yapılandırma

Kayıt için QM Yapılandırma

Kayıt için QM yapılandırması aşağıdakileri gerektirir:

- Webex WFO ve bir veya daha fazla ACD arasında bir bağlantı kurun.
- Kiracınız için kullanılabilir Webex WFO Akıllı Masaüstü ve Webex WFO Veri Sunucusu yükleyicilerine erişin.
- En az bir sinyalleme kaynağı, bir sinyalleme grubu, bir sinyalleme sunucusu, bir kayıt grubu ve bağlantı merkezi cihazlarınızı yapılandırın.
- Etkin ve yedek sinyallemenin durumunu izleyin ve telefon gruplarındaki sunucuları kaydedin.
- Sisteminizdeki meta veri alanlarını yapılandırma ve yönetme.

Telefon sunucularını yönetme

Telefon gruplarındaki etkin ve yedek sinyalleme ve kayıt sunucularının durumunu izlemek için Telefon İzleme sayfasını kullanın.

Bir birincil ve yedek sinyalleme sunucunuz varsa, bu sayfayı kullanarak birincil sunucuda bakım gerçekleştirmeden önce arama işlemeyi yedek sunucuya geçirebilirsiniz. Bu iş akışının başlangıcında, birincil sunucu Etkin durumda ve yedek sunucu Bekleme durumundadır.

NOT Yalnızca Etkin/Bekleme çiftlerindeki sunucular bakım moduna eklenebilir.

Sunucuyu Bakım moduna girme

1. Bir telefon grubu seçin.
2. Bakım moduna PUT istediğiniz sunucuyu seçin.

   NOT Bakım moduna alınacak sunucu Etkin durumda olmalıdır.

3. Bakım'ı **tıklayın**.

   Bakım'ı tıklattığınızda, yedek sunucu Bekleme modundan Etkin moda geçer ve etkin sunucu Aktif moddan Tükenir moduna geçer. Bu sunucuda zaten olan aramalar bitene ("sunucunun boşaltılması") kadar işlenmeye devam eder; bu sırada sunucu Bakım moduna geçer. Yeni aramalar, yeni etkin sunucuya yönlendirilir ve bunlar işlemeye başlar.

   Sunucu Bakım modunda olduğunda, bakım yapılabilir ve gerekirse sunucu yeniden başlatılabilir. Bakım tamamlandığında, sunucu Bekleme moduna geçer.

Sunucuyu Bekleme modunda etkinleştirme

1. Etkinleştirmek istediğiniz sunucuyu Bekleme modunda seçin.
2. Etkin'i tıklayın .

   Etkin'i tıklattığınızda, sunucu Bekleme modundan Etkin moduna geçer ve etkin sunucu Aktif moddan Dren etme moduna geçer. Bu sunucuda zaten olan aramalar bitene kadar işlenmeye devam eder ve bu sırada sunucu Bekleme moduna geçer. Yeni aramalar, yeni etkin sunucuya yönlendirilir ve bunlar işlemeye başlar.

Alan açıklamaları

Telefon İzleme sayfası, hem sinyalleme sunucularının hem de kayıt sunucularının durumunu görüntüler. Bu bölümlerdeki alanlar aşağıdaki tablolarda tanımlanmıştır:

Alan	Açıklama
Filtreler	Açılan listeden bir telefon grubu seçin.
Bileşen	Sunucunun türü: sinyalleme veya kayıt.
Öncelik	Sunucunun önceliği: Birincil, İkincil veya Yedekle.
Sunucu Adı	Sinyalleme veya kayıt sunucusunun IP adresi veya sunucu adı.
Grup	Sinyalleme veya kayıt grubunun adı.

Alan	Açıklama
	NOT Grubun adı, grubun sinyalleme veya kayıt grubu olup olmadığını göstermelidir.
Durum	Sunucunun bağlı olup olmadığını gösterir.
Durum	Sunucunun şu anki durumu: ■ Etkin = Sunucu etkindir ve çağrıları işliyor. ■ Etkin Değil = Sunucu etkin değil. ■ Bekleme = Sunucu çalışıyor ve etkinleştirilmeye hazır. ■ Dren = Sunucu sırada verileri işliyor ve yeni verileri kabul etmiyor. ■ Bakım = Sunucu bakım için kapalı.
Çağrılar	Her sunucu tarafından işlenen çağrıların sayısı.
Son Güncelleme	Tablodaki sunucu bilgilerinin güncellenme tarihi ve saati GMT'de görüntülenir.
Bakım Durumu	Sinyalleme veya kayıt sunucusu için geçerli bakım durumu: ■ Etkin = Sunucu etkindir ve çağrıları işliyor. ■ Bakımda = Sunucu bakımda.

Özel meta veri alanlarını yönetme

Meta Veri Yöneticisi sayfası sisteminizdeki özel meta veri alanlarını yapılandırmak ve yönetmek için kullanılır.

Meta veriler, bir müşteri konuşmasına bilgi eklemenize olanak sağlar. Meta veriler, verileri aşağıdaki API'lere aktarmak için ACD ve diğer uygulamalardan yakalanabilir:

- Temsilcilere Göre Zamanlama Ayrıntıları ve Tarih API
- Temsilciye Göre Kaymalar API

Webex WFO ayrıca bu meta veri alanlarını Medya Oynatıcı'daki Ayrıntılar panelinde de görüntüler.

Ön Koşullar

- Meta Veri Alanlarını Yönet ve Meta Veri Komutu Gönder izinlerine sahipsiniz.
- Özel meta verileri görüntülemek için Özel Meta Verileri Görüntüle iznine sahip olmanız gerekir.
- Özel meta verileri düzenlemek için Özel Meta Verileri Düzenle iznine sahip olmanız gerekir.

Sayfa konumu

QM > QM Yapılandırma > Meta Veri Yöneticisi> Uygulama Yönetimi

Yordam

Yapılandırdığınız meta veri alanları bir tabloda görüntülenir. Sisteminizdeki meta veri alanını görüntülemek, düzenlemek veya silmek için tabloyu kullanın.

Yeni meta veri alanı ekleme

NOT Aşağıdaki adımları kullanarak en fazla 100 özel meta veri alanı ekleyebilirsiniz. Bir ACD'nden ortam aktarılarak oluşturulan özel meta veriler bu toplam için sayılmaz. Sınır yoktur Webex WFO ortam alma yoluyla oluşturabileceği özel meta veri alanlarının sayısı.

1. Alanları aşağıda açıklandığı şekilde doldurun.
2. Kaydet'i **tıklayın**. Tabloda yeni meta veri alanı görüntülenir.

Meta veri alanını düzenleme

1. Tablodaki meta veri alanını çift tıklatın.
2. Sayfadaki alanları gerektiği gibi düzenleyin.
3. Kaydet'i **tıklayın**.

Meta veri alanını silme

1. Tablodaki meta veri alanını çift tıklatın.
2. Sil'i **tıklatın**.

Meta Veri Yöneticisi sayfasındaki alanlar aşağıda açıklanmaktadır.

Alan	Açıklama
Meta Veri Anahtarı	(Otomatik olarak oluşturulur) Meta veriler için benzersiz bir tanımlayıcı

Alan	Açıklama
	alanı, API'ler tarafından kullanılır. Meta veri anahtarı, Meta Veri Etiketi alanına girdiğiniz metin temel alınarak oluşturulur. Boşluklar tire işaretiyle değiştirilir ve sonuna "-key" eklenir. Örneğin, Meta Veri Etiketi alanına örnek metin **girerseniz** , Meta Veri Anahtarı alanında örnek metin tuşu görüntülenir. Meta Veri Anahtarı alanı ve işaretine (&) veya eşittir işaretine (=) izin vermez. Bu simgeler Meta Veri Etiketi alanında görünürse, Meta Veri Anahtarı alanında otomatik olarak kaldırılır. Maks karakter = 39.
Meta Veri Etiketi	Aramada görünen meta veri alanıyla ilişkilendirilmiş ad sonuçlar ve kişi bilgileri.
Meta Veri Türü	Meta veri alanında yer alan bilgilerin türü: date, köprü, numara veya metin.
ACD Verileri	Bu alan yalnızca Webex WFO yerinde dağıtımları için geçerlidir. ACD'nden alınan meta verileri tanımlar. Webex WFO, Webex WFO içindeki kişi bilgilerini ACD içinde depolanmış çağrı bilgileriyle eşleştirerek ACD verilerini uzlaştırarak ve Webex WFO içindeki iletişim bilgilerini değiştirir. Veriler periyodik olarak güncellenir. Meta verileri ACD Verilerine eşlerken, Tür alanında Metin seçmeniz gerekir.
Veri Gezgini Anahtarı	(İsteğe bağlı) Meta verileri Veri Gezgini ile eşleştirmek için benzersiz bir tanımlayıcı. 20'ye kadar meta veri alanını Veri Gezgini ile eşleyebilirsiniz.
Şifreli Onay Kutusu	(İsteğe bağlı) Kişileri raporlamak istiyorsanız bu seçeneği belirleyin

Alan	Açıklama
	özel meta veri alanlarına göre. Bu kutuyu seçerseniz, Webex WFO depolandığında meta verileri şifreler. Şifreli onay kutusu yalnızca Verilebilir onay kutusunun işareti kaldırıldığında etkinleştirilir. **NOT** Şifreli meta veriler aranamaz.
Verilebilir Onay Kutusu	Seçilirse, meta verileri Webex WFO veya API. Bu onay kutusu varsayılan olarak seçilidir.
Salt Okunur	Seçilirse, metatveri salt okunur olur. Bir kişiye Webex WFO aracılığıyla meta veri ekleyemez veya düzenleyemezsiniz. **NOT** Meta veriler ACD veri ise, bu onay kutusu varsayılan olarak seçilir ve devre dışı bırakılır.

İlgili konular

- Kişi meta verilerini verme
- Bir kişiyle ilişkilendirilmiş özel meta verileri düzenleme
- Bir kişiyle ilişkili verileri görüntüleme
- Veri kümeleri ve koleksiyonlara meta veri etiketleri ekleme
- Aynı anda birden çok kişi silme veya güncelleme

Cisco meta veri alanları

Aşağıdaki meta veri alanları Cisco ACD'ler ile kullanılabilir.

Alan	Açıklama
AgentAyrısalNumayısı	Çağrıyı işleyen temsilcinin perifer numarası. **NOT** Kaynak veya hedef taraf izlenmediğinde veya temsilci oturum açmadığında boş olabilir.
TemsilciSkillTargetID	Çağrıyı işleyen temsilciyi tanımlar. Bu değer, tümü arasında benzersizdir Kurumsal beceri hedefleri. 'ndeki Temsilci tablosundan alınır.

Alan	Açıklama
	Unified ICM merkezi veritabanı. TemsilciSkillTargetID'leri, temsilci Unified ICM Yapılandırma Yöneticisi'nin Temsilci Yapılandırma penceresinde ilk yapılandırıldığında otomatik olarak oluşturulur. ÖRNEK 5001
CallReferenceID	Bir Unified CM kümesi çağrının benzersiz
tanımlayıcısı. Arama KıLAVUZU	Genel benzersiz arama tanımlayıcısı.
TarihSaat	Termination_Call_Detail tablo kaydının Perifer Ağ Geçidi (PG) tarafından oluşturulduğu tarih ve saat. Termination_Call_ Ayrıntı tablosu kaydı, çağrı fiziksel olarak PG'den ayrıldığında (örneğin, IVR çağrıyı bir temsilciye yönlendirdiğinde) ya da çağrı temsilci aygıtından ayrıldıktan sonra çağrı için toparlama tamamlandığında (bağlantı kesilerek veya aktarma tamamlanarak) PG tarafından oluşturulur.
RakamlarDialed	ACD üzerinde başlatılan giden çağrı için çevrilen sayılar. Bunlar sayılar tüm ACD'ler tarafından sağlanmaz. Şu anda yalnızca IVR'ler, Aspect CallCenter ve DEFINITY ECS, DigitsDialed alanında değer sağlar. Bir çağrı çeviriyle yönlendirilmişse, alan PG de bu alanı çağrı gelen olsa bile rapor eder.
Süre	Çağrının saniye olarak süresi. Bu, anahtarın aramayı işlediği süredir. Süre alanı Termination_ Call_Detail tablosunun çeşitli alanlarını içerir: **LocalQTime** + **RingTime** + **TalkTime** + **WorkTime** + **HoldTime** + **DelayTime** + **NetQTime**

Alan	Açıklama
PeriferÇağrı Tuşu	Perifer tarafından çağrıya atanan tanımlayıcı (ACD, IVR). - bu alanda kullanılan değerin aralığı ve türü periferin türüne göre değişir. Bu aşağıdakilerden biri olabilir: ▪ İlk çağrı, bir aktarma ve üç ayrı çağrı olarak danışma çağrısı (örneğin, Arama Kimlikleri 1001, 1002, 1003) ▪ Aynı çağrının devamı olarak üç çağrının tümü (örneğin, Çağrı Kimlikleri 1001, 1001, 1001) ▪ Orijinal ve aynı çağrı olarak aktarılır, ancak ikinci çağrı olarak danışma çağrısı (örneğin, Arama Kimlikleri 1001, 1002, 1001) ▪ Orijinal arama bir çağrı olarak ve orijinali ve başka bir arama olarak aktarılır (örneğin, Arama Kimlikleri 1001, 1002, 1002) Kullanılan bu değerler, periferin uygulamasına bağlı olarak benzersiz olmayabilir. Örneğin, Aspect CallCenter ve DEFINITY ECS ACD'ler bu alandaki tanımlayıcıları yeniden kullanır.
Kurtarma Tuşu	Her kayda atanan ve Unified ICM/Unified CCE tarafından kaydı izlemek için dahili olarak kullanılan benzersiz kimlik.
ÇalmaSüresi	Çağrının temsilcinin telesetinde yanıtlanmadan önce çalarak geçirdiği saniye olarak süre. Çalma süresi DelayTime ve LocalQTime değerlerinin ardından oluşur. Yönlendirilen çağrılar için (yani, yanıt verilmediği için yeniden yönlendirilmeden önce temsilcinin telesetinde çalan çağrılar), RingTime çağrının her bir telesette çalmakla geçirdiği sürenin toplamıdır.
KonuşmaSüresi	Çağrının hedef aygıtta konuşma durumunda olduğu kümülatif süre (saniye olarak). TalkTime, temsilci durumu saati değil, tamamlanan bir çağrı süresidir. Çağrının hedef aygıtta konuşma durumunda olduğu kümülatif süre (saniye olarak). TalkTime tamamlanan bir çağrı süresidir, değil

Alan	Açıklama
	bir temsilci durumu süresi. **NOT** Termination_Call_Detail, Skill_Group ve Agent_ Skill_Group tablolarında TalkTime HoldTime içermez; ancak, Hizmetler ve Yönlendirme tablolarında, TalkTime HoldTime içerir.
Değişken1	Çağrı segmentasyonu için kullanılan değişken. Ayrıca, arama toparlama sırasında girilen verileri de içerebilir. Bu alan Aspect değişkeni A ile eşler.
Değişken2	Çağrı segmentasyonu için kullanılan değişken. Bu alan Aspect değişkeni B ile eşler.
Değişken3	Çağrı segmentasyonu için kullanılan değişken. Bu alan Aspect değişkeni C ile eşler.
Değişken4	Çağrı segmentasyonu için kullanılan değişken. Bu alan Aspect değişkeni D ile eşler.
Değişken5	Çağrı segmentasyonu için kullanılan değişken. Bu alan Aspect değişkeni E ile eşler.
Değişken6	Çağrı segmentasyonu için kullanılan değişken.
Değişken7	Çağrı segmentasyonu için kullanılan değişken.
Değişken8	Çağrı segmentasyonu için kullanılan değişken.
Değişken9	Çağrı segmentasyonu için kullanılan değişken.
Değişken10	Çağrı segmentasyonu için kullanılan değişken.
ToparlamaVerileri	Çağrı toparlama sırasında temsilci tarafından girilen veriler. **NOT** ÇalışmaSüresi, Termination_Call_Detail tablosunda Süre ve Unified'te HandleTime değerini hesaplamak için kullanılır ICM Servis, Rota ve Call_Type tabloları.

Kök çağrılar ve konuşmalar nasıl çalışır?

Kök arama, Ağ Geçidi Kaydı ile yapılan bir kayıttır. Bu kayıt herhangi bir kullanıcı ile ilişkili değildir ve kök kaydı bir temsilci ile ilişkilendirmek için uzlaşma yapılmalıdır. Uzlaştırılmış kayıtlar Kalite Yönetimi ve Analiz ile kullanılabilir.

Kök arama, ağ geçidine girdiği zamandan ağ geçidinden ayrılana kadar(birden fazla kişinin dahil olabileceği aktarmalar ve danışma işlemleri de dahil olmak üzere) aramanın tamamının kaydıdır.

NOT : Otel kullanıcıları ile Ağ Geçidi Kaydı'nı kullanamazsınız. (Bkz. Otel kullanıcılarını yönet.)

İşleme, PBX/ACD Çağrı Detayı Kayıtları (CDR'ler), Webex WFO temsilciden cihaza ilişkilendirmelerine ve son kullanıcı oturum açma etkinliklerine bakarak kök çağrıları temsilcilerle ve ekran kayıtlarıyla ilişkilendirme sürecidir. Her 10 dakikada bir, en az 20 dakikalık çağrılara karşı çalışma süreci. Terk, belirli temsilcilere ait kök çağrı segmentlerinin kopyaları olan atanmış çağrıları oluşturur. Webex WFO otomatik olarak otomatik olarak çalışır.

Kök aramaları Kayıt Kişileri penceresinde görüntüleyebilirsiniz (bkz.).

Webex WFO kök aramaları yalnızca varsayılan depolama profiline göre işler. Herhangi bir ek depolama profili oluşturursanız, bunlar kök aramalar için geçerli değildir. (Bkz. Depolama profillerini yapılandırın.)

Telefon gruplarını yapılandırma

Telefon grupları, bir kuruluşun kayıt altyapısının bel kemiğidir. Telefon grupları, sinyalleme grupları ve kayıt grupları oluşturmak, düzenlemek ve silmek için Telefon Grupları sayfasını kullanın.

Bir telefon grubu en az bir sinyalleme kaynağından, bir sinyalleme grubundan, bir sinyalleme sunucusundan, bir kayıt grubundan ve bağlantı merkezi cihazlarınızdan oluşur. Bu öğelerin herhangi biri için yedekleme ekleyebilirsiniz. Yedekleme eklemek isteğe bağlıdır, ancak esneklilik amacıyla kullanmanızı öneririz.

NOT Bazı telefon grubu türleri yedekleme sinyalleme kaynağını desteklemez.

Telefon gruplarının, sinyalleme gruplarının ve kayıt gruplarının farklı yapılandırmaları, telefon grubu türüne bağlı olarak desteklenir. Aşağıdaki tablolarda, telefon grubu yapılandırmasını ve telefon grubu türüne bağlı olarak CTI hizmet ayrıntıları açıklanmaktadır.

Cisco Unified Communications Manager

Telefon Grupları	1 veya daha fazla
Telefon Grubuna göre Sinyalleme Grupları	1 veya daha fazla

Cisco Unified Communications Manager (cont'd)

Sinyalleme Grubuna göre Kayıt Grupları	1 veya daha fazla
CTI Hizmet Notları	Bir sinyalleme grubundaki her CTI hizmeti, JTAPI için bağlanacakları ayrı bir Unified CM CTI Yöneticileri listesine sahip olabilir.

Diğer

Telefon Grupları	1 veya daha fazla
Telefon Grubuna göre Sinyalleme Grupları	1
Sinyalleme Grubuna göre Kayıt Grupları	1
CTI Hizmet Notları	Yok

Ön Koşullar

Telefon Gruplarını Yapılandırma iznine sahipsiniz

Sayfa konumu

QM > QM Yapılandırma > Telefon Grupları> Uygulama Yönetimi

Yordam

Telefon grubu yapılandırma

1. Telefon grubu için benzersiz bir ad girin.
2. Telefon grubunun platform türünü seçin.
3. Ekle'yi **tıklatın**. Sayfada ek alanlar görüntülenir.
4. Belirtilen telefon grubu türüne **göre Telefon** Tab altında yapılandırmayı tamamlayın.
    - Cisco Unified Communications Manager (Unified CM)—See Configure Cisco Unified İletişim Yöneticisi .
5. Sinyalleme grubu yapılandırmasına devam etmek için İleri'yi **tıklatın** .

Sinyalleme grubu yapılandırma

1. Sinyalleme grubu için benzersiz bir ad girin.
2. Ekle'yi **tıklatın**.
3. Aşağıdaki tabloya göre sinyalleme grubunun yapılandırma ayrıntılarını girin.
4. Grup yapılandırmasını kaydetmeye devam etmek için İleri'yi **tıklatın** .

Sinyalleme grubu yapılandırması

Alan	Açıklama
Birincil QM Sinyalleme Veri Sunucusu	
Birincil QM Sinyalleme Veri Sunucusu	Birincil sinyalleme hizmetinin veri sunucusu. Açılır liste, CTI veya SIPREC sinyalle yapılandırılan veri sunucularıyla doldurulur (telefon grubu türüne bağlı olarak). Bu sinyalleme hizmeti yalnızca tek bir sinyalleme grubuna ait olabilir.
Birincil JTAPI CTI Yöneticisi birincil sinyalleme sunucusu	(YalnızcaUnified CM) Birincil CTI Yöneticisinin, birincil QM sinyalleme veri sunucusuna ilişkin veri sunucusu. CTI Yöneticisi, Unified CM üzerinde çalışan ve kümedeki her Unified CM için JTAPI olaylarını işleyen bir hizmettir. Açılır liste, Telefon Tab altında yapılandırılan Unified CM sunucuları ile doldurulur.
Yedekle JTAPI CTI Yöneticisi birincil sinyalleme sunucusu	(YalnızcaUnified CM) Birincil QM sinyalleme veri sunucusu için yedek CTI Yöneticisi veri sunucusu. Açılır liste, Telefon Tab altında yapılandırılan Unified CM sunucuları ile doldurulur.
Yedek QM Sinyalleme Sunucusu	
Yedek QM Sinyalleme Veri Sunucusu	(İsteğe bağlı) Yedekleme sinyalleme hizmetinin veri sunucusu. Açılır liste, CTI veya SIPREC sinyalle yapılandırılan veri sunucularıyla doldurulur (telefon grubu türüne bağlı olarak).

Alan	Açıklama
	Bu sinyalleme hizmeti yalnızca tek bir sinyalleme grubuna ait olabilir. Siz birincil sunucuda el ile yük devretme başlatana kadar sinyalleme hizmeti yedekleme sunucusunda kalır.
Birincil JTAPI CTI Yöneticisi yedekleme sinyalleme sunucusu	(YalnızcaUnified CM) (Yalnızca bir yedek sinyalleme sunucusu yapılandırırken) Yedek QM sinyalleme veri sunucusu için birincil CTI Yöneticisi sunucusunun veri sunucusu. CTI Yöneticisi, Unified CM üzerinde çalışan ve kümedeki her Unified CM için JTAPI olaylarını işleyen bir hizmettir. Açılır liste, Telefon Tab altında yapılandırılan Unified CM sunucuları ile doldurulur.
Yedek JTAPI CTI Yöneticisi yedekleme sinyalleme sunucusu	(YalnızcaUnified CM) Yalnızca bir yedek sinyalleme sunucusu yapılandırıldığında kullanılabilir. Yedek QM sinyalleme veri sunucusu için CTI Yöneticisi'nin adı. Açılır liste, Telefon Tab altında yapılandırılan Unified CM sunucuları ile doldurulur.

Bir kayıt grubu ve atama yapılandırma

1. Kayıt grubu için benzersiz bir ad girin.
2. Ekle'yi **tıklatın**.
3. Kayıt grubunu ve her Bir Kayıt sunucusu ana bilgisayar adı ve IP adresi için önceliği seçin.
4. Kaydet'i **tıklayın**.

NOT

Kayıt gruplarını yapılandırırken aşağıdaki noktaları unutmayın:

- Bir Ağ Geçidi kayıt veya CUBE kayıt ortamında ekran kaydı gerektiren kullanıcılarınız varsa, bir CTI sunucusuna bağlanan ve kendisine atanmış Kayıt sunucusu olmayan bir kayıt grubu oluşturmanız gerekir.

- Bir kayıt grubuna bir veya daha fazla Kayıt sunucusu atayabilirsiniz. Bir kayıt grubu için en az bir birincil Kayıt sunucusu gerekir.

  Sinyalleme hizmetleri, aramaları ikincil Kayıt sunucularına göndermeden önce birincil Kayıt sunucularının kapasitesini tüketir. Birincil sinyalleme sunucusu devre dışıysa (manuel kapatma veya sistem hatası nedeniyle), ikincil sinyalleme sunucusu aramaları, birincil Kayıt sunucuları da uygun olmadığı sürece hala birincil Kayıt sunucularına gönderir.

- Bir Kayıt sunucusu yalnızca bir kayıt grubuna ait olabilir.
- Kayıt sunucularını kayıt grupları arasında taşıyabilirsiniz.

Bir telefon grubunun ayarlarını değiştirme

- Telefon grubunu seçin, gerektiği şekilde düzenleyin ve ardından Kaydet'i **tıklayın**. Aşağıdaki tabloda, değişikliklerinizin ne zaman etkin olduğu gösterilmektedir.

Telefon Grubu Tür	Hizmet	Yapılandırma ayarlarını
Unified CM	Kayıt CTI Hizmeti	Hizmeti yeniden başlatın.
	Webex WFO (VoIP Aygıtları)	VoIP Aygıtı penceresini yeniden yükleyin.
	Masaüstü Kayıt hizmeti	Hizmeti yeniden başlatın.
	Ağ Kaydı hizmeti	Hizmeti yeniden başlatın. Güncelleme Modundayken postinstall.exe yedek bir Kayıt CTI Hizmeti eklerseniz, Ağ Kaydı hizmetini yeniden başlatmanız gerekir.

İlgili konular

- Cisco Unified İletişim Yöneticisi Yapılandırma

Avaya İletişim Yöneticisi Yapılandırma

Bir Avaya İletişim Yöneticisi (CM) ortamında, telefon grubuyla ilişkili Avaya Uygulama Etkinleştirme (AE) Hizmetleri ve DMCC için bağlantı bilgilerini yapılandırabilirsiniz.

Avaya DMCC cihaz parolasının ayarlanması

Avaya DMCC aygıtlarının parolalarını yapılandırmak için bu bölümdeki alanları kullanın. Avaya parolaları üç ila yedi basamaklı olabilir. Dahili hatlarda yediden fazla rakam kullanıyorsanız, parolaları Avaya standartlarıyla uyumlu olacak şekilde yapılandırmanız gerekir.

- Dahili hattınız üç ile yedi basamak arasındaysa parola ayarlamak için Cihaz Dahili **Hattını Kullan'ı tıklayın** .
- Tüm cihazlarınız için tek bir parola kullanmak istiyorsanız Statik Parola **Kullan'ı tıklatın** . Bu düğmeyi tıklattığınızda, QM üç ile yedi basamaklı parolayı eklemenize olanak sağlayan bir metin kutusu görüntüler.
- Dahili hatlarınızı temel alarak Avaya aygıtlarınızın parolalarını ayarlamak üzere özel bir cihaz parola düzeni seçmek için Özel Desen **Kullan'ı tıklayın** . Parola üç ile yedi basamak arasında olmalıdır. Dahili hatlarınızın yediden fazla basamağı varsa, bu işlev cihaz numaralarınızı kabul edilebilir Avaya parolalarına dönüştürmenize olanak sağlar. Özel Desen alanındaki deseni tuşlar.

Özel Avaya DMCC parola düzeni işlevi, dahili hatlarınızı temsil etmek için iki joker karakter kullanır:

- F—birinci (veya öndeki) sayılar
- L—son (veya izleyen) sayılar

Ayrıca parola düzeninde Insert statik 0-9 arası rakamlar de yapabilirsiniz.

Özel parola düzenlerini kullanma örnekleri için soru işaretini tıklayın.

Alan	Açıklama
Cihaz Parolası	Tüm cihazlar için varsayılan parola. **NOT** Bir parolayı değiştirirseniz, ilişkili tüm sinyalleme hizmetlerini yeniden başlatmanız gerekir.
İlişkilendirilmiş Avaya ACD	Bu telefon grubunun ilişkilendirildiği ACD.
Serbest OturmaYı Etkinleştirme kutusunu işaretleyin	Temsilcileri kullanıcı adına veya temsilci kimliğine göre kaydetmek için bu onay fiziksel bir kanal numarası yerine.

Alan	Açıklama
Kayıt Beceri Cevaplama Grubu	Cevaplama Grubu ile ilişkilendirilen dahili hat. Cevaplama Grubu, benzer türde aramalar işleyen kullanıcılardan oluşan bir koleksiyondur. **NOT** Ücretsiz oturum kullanıyorsanız, Cevaplama Grubu kaydetmek istediğiniz tüm dahili hatlara sahip olmalıdır.
Aygıt Eşitleme Veri Sunucusu	Avaya CM aygıtlarını eşitlemek için kullanılan veri sunucusu.
Bağlantı Adı Arasında Geçiş Yap	Anahtar bağlantısının anahtar adı veya IP adresi. **NOT** Bu alan büyük/küçük harfe duyarlıdır.
ANA BILGISAYAR ADı / IP ADRESI	AE Hizmetleri Aygıtı, Ortam ve Arama Denetimi'nin (DMCC) ana bilgisayar adı veya IP adresi. DMCC ortamı kontrol eder (yani, RTP) işler. İzleme ve Kaydetme CTI Hizmeti ona bağlanır. **BEST PRACTICE** Mümkünse, ana bilgisayar adı veya IP adresi belirtmeniz gereken tüm durumlarda ana bilgisayar adı kullanın.
Bağlantı Noktası	Uygulama Etkinleştirme Hizmetleri sunucusunun bağlantı noktası. Varsayılan bağlantı noktası numarası 4721'dir.
Kullanıcı Adı	AES Yönetim Konsolu'nda oluşturulan ve CT Kullanıcısı özniteliği Evet olarak ayarlanmış bir kullanıcının adı. **NOT** Bir kullanıcı adını veya parolasını değiştirirseniz, ilişkili tüm sinyalleme hizmetlerini yeniden başlatmanız gerekir.
Parola	Sunucuya erişmek için kullanılan hesabın parolası. **NOT** Bir kullanıcı adını veya parolasını değiştirirseniz, ilişkili tüm sinyalleme hizmetlerini yeniden başlatmanız gerekir.
Aygıt Dahili Hattını Kullan	Parola olarak bir cihazın dahili hattını kullanmak için bu onay kutusunu işaretleyin DMCC yapılandırmaları için. Onay kutusunu işaretlemezseniz,

Alan	Açıklama
	DMCC, Cihaz Parolası alanına girilen tüm cihazlar için varsayılan parolayı kullanır. Aygıt parolası, Avaya CM İstasyonu yapılandırmasında Güvenlik Kodu olarak da bilinir.
Sinyalleme Olaylarından CDR'ler Oluşturma	CTI sunucusuyla mevcut bir ACD entegrasyonu için iletişim ayrıntısı kayıtları (CDR) oluşturmaya başlamak için bu onay kutusunu işaretleyin. Webex WFO, Siz De" "İştiraki" için CDR'leri kullan onay kutusunu işaretlemediğiniz sürece bu CDR'leri tercih etmez.
İşkener için CDR'leri Kullanma	CTI sunucusundan alınan CDR'ler yerine, daha fazla kullanılmamak üzere ACD CTI tarafından oluşturulan CDR'leri kullanmak için bu onay kutusunu işaretleyin. Bu onay kutusu, Sinyalleme Olaylarından CDR Oluştur onay kutusu işaretledikten sonra görüntülenir.

SIPREC kaydı için Avaya SBCE Yapılandırma

Webex WFO'de SIPREC kaydı için Avaya SBCE yapılandırmak için, bir veri sunucusu ve bir telefon grubu yapılandırmanız gerekir. Bir telefon grubu en az bir sinyalleme kaynağından, bir sinyalleme grubundan, bir sinyalleme sunucusundan, bir kayıt grubundan ve bağlantı merkezi cihazlarınızdan oluşur. Bu öğelerin herhangi biri için yedekleme ekleyebilirsiniz. Yedekleme eklemek isteğe bağlıdır, ancak esneklilik amacıyla kullanmanızı öneririz.

Telefon gruplarının, sinyalleme gruplarının ve kayıt gruplarının farklı yapılandırmaları, telefon grubu türüne bağlı olarak desteklenir. Avaya SBCE için, aşağıdaki tablo yapılandırılabilen minimum grup sayısını ayrıntılarıyla gösterir. SIPREC hizmeti Bağlantı Noktası 5060'nı kullanır.

Telefon Grupları	1 veya daha fazla
Telefon Grubuna göre Sinyalleme Grupları	1 veya daha fazla
Sinyalleme Grubuna göre Kayıt Grupları	1 veya daha fazla
CTI Hizmet Notları	Yok

NOT

Kayıt gruplarını yapılandırırken aşağıdaki noktaları unutmayın:

- Bir ağ geçidi kayıt ortamında ekran kaydı gerektiren kullanıcılarınız varsa, bir CTI sunucusuna bağlanan ve kendisine atanmış Kayıt (Ses Yakalama) sunucusu bulunmayan bir kayıt grubu oluşturmanız gerekir.
- Bir kayıt grubuna bir veya daha fazla Kayıt sunucusu atayabilirsiniz. Bir kayıt grubu için en az bir birincil Kayıt sunucusu gerekir.

  Sinyalleme hizmetleri, aramaları ikincil Kayıt sunucularına göndermeden önce birincil Kayıt sunucularının kapasitesini tüketir. Birincil sinyalleme sunucusu devre dışıysa (manuel kapatma veya sistem hatası nedeniyle), ikincil sinyalleme sunucusu aramaları, birincil Kayıt sunucuları da uygun olmadığı sürece hala birincil Kayıt sunucularına gönderir.
- Bir Kayıt sunucusu yalnızca bir kayıt grubuna ait olabilir.
- Kayıt sunucularını kayıt grupları arasında taşıyabilirsiniz.

Ön Koşullar

- Kiracıyı Yönet ve Telefon Gruplarını Yapılandırma izinlerine sahipsiniz. Webex WFO izinleri hakkında daha fazla bilgi için bkz . Rolleri ve izinleri yönetme.
- En az iki Webex WFO veri sunucusu oluşturdunuz:
  - Kullanıcıları ve cihazları senkronize etmek ve edem için kullanacağınız bir tane.
  - SIPREC ve ses kaydı için kullanacağınız bir tane. Gerekirse SIPREC ve ses kaydı için iki ayrı sunucu kullanabilirsiniz.
- (Yalnızca ekran kaydı) Ekran kaydına ayrılmış bir CTI veri sunucusu oluşturdunuz. Bu sunucu, yukarıda listelenen iki sunucuya ek olarak, toplam en az üç veri sunucusudur. Kuruluşunuz ekranları kaydetmiyorsa, bu sunucu gerekli değildir.
- Bir Avaya ACD. yapılandırdığınızda
- Avaya İletişim Yöneticisi (CM) yapılandırdığınızda. Yapılandırma yönergeleri için bkz. Avaya DevConnect Uygulama Notları .
- Avaya Uygulama Etkinleştirme Hizmetleri (AES) yapılandırdığınızda. Yapılandırma yönergeleri için bkz. Avaya DevConnect Uygulama Notları .
- UCID parametresini Avaya SBCE içinde etkinleştirdiyseniz. Daha fazla bilgi için Kuruluş *için Avaya Oturum Sınırı Denetleyicisi Yönetimi'nin* 19. bölümüne bakın.

Sayfa Konumları

- Uygulama Yönetimi > Genel > Sistem Yapılandırması > Veri Sunucusu Yapılandırması
- QM > QM Yapılandırma > Telefon Grupları> Uygulama Yönetimi

Yordam

Veri sunucusunu, kullanıcı ve cihazları senkronize etmek ve yanıtlamak için yapılandırma

1. Veri Sunucusu Yapılandırması sayfasında, kullanıcı ve cihazları senkronize etmek ve kaynak ayırmaya ayrılmış veri sunucusunu Veri Sunucusu Yapılandırma **Seç açılır listesinden** seçin.
2. **Bölgesel Veri Sunucusu ACD Senkronizasyon Ayarları** bölümünde, Senkronizasyonu **Etkinleştir'i seçin** ve yapılandırılan Avaya ACD Uygun'dan Atanan'a taşıyın.
3. Bölgesel Veri Sunucusu Çalışma Ayarları bölümünde, İşleyi Etkinleştir'i seçin **ve yapılandırılan Avaya ACD Uygun'dan Atanan'a taşıyın.**
4. **Veri Sunucusu Cihaz Senkronizasyonu Ayarları** bölümünde, Cihaz Senkronizasyonu'nu **Etkinleştir'i seçin**.
5. Kaydet'i **tıklayın**.

SIPREC ve ses kaydı için veri sunucusunu yapılandırma

Gerekirse, burada iki ayrı sunucu kullanabilirsiniz: biri SIPREC için, diğeri ses kaydı için.

1. Veri Sunucusu Yapılandırma sayfasında, Veri Sunucusu Yapılandırması **Seç açılır listesinden SIPREC ve ses kaydına** ayrılmış veri sunucusunu seçin.
2. **Kayıt SIPREC Sinyalleme Sunucusu Ayarları** bölümünde, SIPREC Sinyalini **Etkinleştir'i seçin**. Boş bir metin alanı görünür.
3. Metin alanına veri sunucusunun IP adresini girin.
4. **Kayıt Yakalama Sunucusu Ayarları** bölümünde, Ses Kaydını **Etkinleştir'i seçin**. İki boş metin alanı görüntülenir.
5. İlk metin alanına veri sunucusunun IP adresini veya ana bilgisayar adını girin.
6. İkinci metin alanına, kayıt dosyalarının karşıya yüklenmeden önce geçici olarak depolandığı dizin konumunu girin.
7. Kaydet'i **tıklayın**.

Ekran kaydı için CTI veri sunucusunu yapılandırma

Organizasyonunuz temsilcilerin ekranlarını kaydediyorsa şu adımları izleyin. Ekranları kaydetmiyorsanız bu adımı atlayın.

1. Veri Sunucusu Yapılandırma sayfasında, Veri Sunucusu Yapılandırması **Seç açılan listesinden, ekran kaydına** ayrılmış CTI veri sunucusunu seçin.
2. **Kayıt CTI Sinyalleme Sunucusu Ayarları** bölümünde, CTI Sinyalle'yi **Etkinleştir'i seçin**. Boş bir metin alanı görünür.
3. Metin alanında, yýlýlýtýrmaya adýlý sunucunun IP adresini veya ana bilgisayar adýný girin.
4. **Kaydet'i tıklayın.**

SIPREC ve ses kaydı için telefon grubu oluşturma

1. Telefon Grupları sayfasında, Telefon Grubu Adı **alanına grup** için bir ad girin.
2. Telefon Grubu Platform Türü **açılır listesinden** Avaya SBC SIPREC **seçin** .
3. Ekle'yi **tıklatın**. Ek alanlar görüntülenir.
4. Sinyalleme Grupları **alanına sinyalleme grubu** için bir ad girin.
5. Ekle'yi **tıklatın**.
6. SIPREC ve ses kaydına ayrılmış sunucuyu Birincil QM Sinyalleme Veri Sunucusu **açılır listesinden** seçin.
7. İleri'yi **tıklayın**.
8. Kayıt Grubu Adı **alanına kayıt grubu** için bir ad girin.
9. Yeni oluşturduğunuz grubu seçin.
10. **Kayıt Grupları Atama** tablosunda, SIPREC ve ses kaydına ayrılmış sunucuyu bulun ve az önce oluşturduğunuz **kayıt grubunu o sunucunun yanındaki Kayıt Grubu** açılır listesinden seçin.
11. Öncelik açılan listesinden **Birincil'i seçin** .
12. Kaydet'i tıklayın .
13. SIPREC ve ses kaydı için ayrılmış sunucuyu yeniden başlatın.

Ekran kaydı için telefon grubu oluşturma

Organizasyonunuz temsilcilerin ekranlarını kaydediyorsa, ek bir telefon grubu ayarlamanız gerekir. Ekranları kaydetmiyorsanız, bu prosedürü atlayın.

1. Telefon Grupları sayfasında, Telefon Grubu Adı **alanına grup** için bir ad girin.
2. Telefon Grubu Platform Türü **açılır listesinden Avaya İletişim Yöneticisi'nı seçin** .
3. Ekle'yi **tıklatın**. Ek alanlar görüntülenir.
4. **Cihaz Parolası bölümünde, Statik Parola Kullan'ı seçin**.
5. Parola **alanına cihaz parolasını** girin.
6. İlişkilendirilmiş Avaya ACD açılır listesinden **yapılandırdığınız Avaya ACD** seçin.
7. Aygıt Senkronizasyonu Veri Sunucusu açılan listesinden, kullanıcıları ve aygıtları **eşitlemeye ayrılmış veri sunucusunu** seçin.
8. **Uygulama Etkinleştirme Hizmetleri Bilgileri** bölümüne, 'ne AES anahtar adını girin. **Bağlantı Adı** alanını değiştirme.
9. Ana Bilgisayar Adı / IP Adresi **alanına AES ana bilgisayar adı veya IP adresini** girin.
10. Bağlantı Noktası alanına AES **tarafından kullanılan bağlantı noktası** numarasını girin.
11. (İsteğe bağlı) AES bağlantı bağlantı noktasında şifrelemeyi etkinleştirdiyseniz, Güvenli Bağlantı **Kullan'ı seçin**.
12. **Kullanıcı Kimlik Bilgileri** bölümünde, bir AES kullanıcı hesabı için Kullanıcı Adı **ve** Parolayı **girin** .
13. Ekle'yi **tıklatın**.
14. İleri'yi **tıklayın**.
15. Sinyalleme Grubu Adı alanına sinyalleme grubu **için bir ad** girin.
16. Ekle'yi **tıklatın**. Ek alanlar görüntülenir.
17. Birincil QM Sinyalleme Sunucusu açılır listesinden **CTI veri sunucusunu** seçin.
18. AES Sunucusu **açılır listesinden** Avaya AES sunucusu seçin.
19. Kaydet'i **tıklayın**.

İlgili Konular

- Telefonları temsilcilerle, kayıt gruplarıyla ve kayıt türleriyle ilişkilendirin— Cihazları senkronize ettikten sonra, ACD cihazlarınızı Webex WFO kayıt grupları, kayıt türleri ve kullanıcılarla ilişkilendirmek için kullanabilirsiniz.
- Rolleri ve izinleri yönetme— Ön koşul izinleri hakkında daha fazla bilgi edinin.

- Telefon gruplarını yapılandırma
- Veri Sunucusunu Yapılandırma

Cisco Unified İletişim Yöneticisi Yapılandırma

CUCM Telefon Platformu Yapılandırma seçenekleri, Cisco Unified Communications Manager (Unified CM) telefon türüne sahip bir telefon grubu eklediğinizde veya düzenlediğinizde görüntülenir. Bir Cisco Unified CM kümesi yapılandırmanıza olanak sağlar.

Cisco Unified CM penceresi ayrıca aşağıdaki kullanıcıları yapılandırmanıza olanak sağlar:

- Basit Nesne Erişim Protokolü (SOAP) Yönetim XML Katmanı (AXL) kullanıcısı
- Unified CM Java Telefon Uygulaması Programlama Arabirimi (JTAPI) kullanıcısı

Bu kullanıcılar, Bilgisayar Telefon Entegrasyonu (CTI) hizmeti tarafından Unified CM oturumu açmak için kullanılır.

Bir Unified CM kümesi, aynı veritabanı ve kaynakları paylaşan ve bir veya daha fazla CTI Yöneticisine sahip olan bir dizi Unified CM sunucusundan oluşur. CTI Yöneticisi, Unified CM üzerinde çalışan ve kümedeki her Unified CM için JTAPI olaylarını işleyen bir hizmettir (bkz . Telefon gruplarını yapılandırma).

Bir veya daha fazla Unified CM telefon grubu belirtebilirsiniz. Bir Unified CM telefon grubu için en az bir CTI Yöneticisi gerekir.

JTAPI Yükleniyor

Yükleme işlemi sırasında, Webex WFO JTAPI'yi yükler. inC:\Program Files\Common Files\Calabrio ONE\Data Sunucusu\CtiSignalling\lib # JTAPI istemcisinden GELEN GARİT dosyası. Unified CM **telefon grubuna ilişkin sinyalleme sunucularının her birinde İndirme/Yükleme JTAPI'yi tıklatın** .

İsteğe bağlı olarak JTAPI'yi manuel olarak yükleyebilirsiniz. ÖĞESINI kopyalayıp doğru dizine yapıştırarak kullanın.

Alan açıklamaları

Alan	Açıklama
Ağ Kaydını Etkinleştirme	Unified için ağ kaydını etkinleştirmek için bu onay kutusunu işaretleyin CM telefon grubu. Onay kutusu işaretlendiğinde, Kayıt CTI hizmeti SIP mesajlarını dinleyecektir. **NOT** Kayıt CTI hizmeti ve CUBE SIP CTI, Sonus

Alan	Açıklama
	Ağ Kaydını Etkinleştir onay kutusu işaretlenirse, SIPREC veya ACME SIPREC hizmeti SIP mesajlarını dinlerken birbirine müdahale eder. ÖRNEK Ağ Geçidi Kaydı aracılığıyla ses kaydedebilirsiniz (CUBE SIP CTI veya ACME SIPREC hizmetini kullanarak) ve Tek bir sunucudan kaydetme ekranı. NOT CUBE kaydı arama yönünü yakalamaz. CUBE kayıtları için Bağlantı Yönü şu şekilde gösterilir: "Giden."
SOAP AXL KullanıcıAdına Eriş	Bu kümenin yayıncısı üzerinde AXL (Yönetim XML Katmanı) kimlik doğrulama kullanıcı adı, Unified CM aygıtlarını eşitlemek için kullanılır. Bu kullanıcı adı Unified CM yapılandırdığınızda oluşturulur. NOT Bir kullanıcı adını veya parolasını değiştirirseniz, ilişkili veri sunucusunu yeniden başlatmanız gerekir.
SOAP AXL Parolaya Erişme	Yayıncıdaki AXL kimlik doğrulama parolası. Bu parola, Unified CM yapılandırdığınızda oluşturulur.
Sürüm	Yayıncıdaki Unified CM sürümü. NOT Desteklenmeyen Unified CM sürümleri için yeni telefon grupları yapılandıramazsınız. Kuruluşunuz Unified CM sürüm 14 kullanıyorsa, Sürüm açılır menüsünden **12.5'i** seçin liste.
JTAPI KullanıcıAdına Eriş	CTI için JTAPI kullanıcı adı. Tüm telefon cihazları, kaydetme veya izleme, bu uygulama kullanıcısı (son kullanıcı) ile ilişkilendirilir. Kayıt CTI hizmeti bu kullanıcıyla Unified CM oturum açar. Kullanıcı adı bir ile 32 alfasayısal karakter arasında olmalıdır.

Alan	Açıklama
	NOT Bir kullanıcı adını veya parolasını değiştirirseniz, ilişkili tüm sinyalleme hizmetlerini yeniden başlatmanız gerekir.
JTAPI Parolaya Erişme	CTI için JTAPI kullanıcı parolası. Bu bir ile 32 alfasayısal karakter.
Aygıt Eşitleme Veri Sunucusu	Aygıtları eşitlemek için kullanılan veri sunucusu.
Güvenli SIP Kurulumu	Güvenli oturum kullanıyorsanız sertifika ve anahtar deposu oluşturma başlatma protokolü (SIP). Bkz . Güvenli SIP için sertifika oluşturma.
Telefon Grubu Sunucuları	
Yayıncı ve Aboneler girebilirsiniz:	Kullanılabilir sunucu ana bilgisayar adlarının/IP adreslerinin listesi. Şunları bir yayıncı Unified CM ve bir veya daha fazla abone Unified CM'si. Yayıncı CTI Yöneticisi hizmetiyle ilişkilendirilen ana bilgisayar adını/IP adresini seçin. Diğer tüm Unified CM'ler bir abone CTI Yöneticisi hizmeti ile ilişkilendirilir.
Ana Bilgisayar Adı	Yayıncı veya abonenin ana bilgisayar adı veya IP adresi (varsa) Unified CM. Ana bilgisayar adlarını kullanırken, sunucunun abonelerin adını çözebileceğini doğrulayın. Ana bilgisayar adı çözümlenemiyorsa, Kayıt CTI hizmeti oturum açamaz.

Güvenli SIP için sertifika oluşturma

1. SIP Santral Sertifikası **Oluştur'a tıklayın**. **Güvenli SIP** için Sertifika Oluştur iletişim kutusu görüntülenir.
2. Konu Adı'nda , benzersiz bir ad girin ve benzersiz bir konumda saklayın. CUCMSIP Santral Güvenlik Profilini yapılandırırken, bu adı X.509 Konu Adı alanına girmeniz gerekir.

3. Sertifika **Oluştur'a tıklayın**. İki dosya yüklemesini içeren bir ZIP dosyası:

   - sip.keystore—Bu dosya keystore içerir. Anahtar depoyu kopyalayın ve ardından Sinyalleme Sunucusu'nda aşağıdaki konuma yapıştırın:

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

   - sip_certificate.pem—Bu dosya genel sertifikayı içerir. Sertifikayı CUCM yükleyin.

Genleri Yapılandırma

Bir Genesys çağrı ortamı için bağlantı bilgilerini yapılandırmak için bu sayfayı kullanın.

NOT: Genesys kitaplığı VESİA dosyalarını aşağıdaki klasöre kopyalamanız gerekecektir:

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

Alan açıklamaları

Alan	Açıklama
Ana Bilgisayar Adı/IP Adresi	Telefon sunucusunun ana bilgisayar adı/IP adresi.
Bağlantı Noktası	Telefon sunucusunun bağlantı noktası numarası.
İstemci Adı	(İsteğe bağlı) Çağrı ortamının istemci adı. İstemci
Parolası	(İsteğe bağlı) Arama ortamı için istemci parolası.
Kullanıcı Veri Anahtarı	Genesys sisteminde tanımlanan kullanıcı veri anahtarı.
Meta Veri Adı	Genesys kullanıcı verilerinin ilişkilendirildiği meta veri alanı anahtar. Bu işlev için bir özel meta veri alanı oluşturmanız gerekir. Yeni meta veri alanları oluşturma hakkında daha fazla bilgi için bkz . Özel meta veri alanlarını yönetme .
Sinyalleme Olaylarından CDR'ler Oluşturma	CTI sunucusuyla mevcut bir ACD entegrasyonu için iletişim ayrıntısı kayıtları (CDR) oluşturmaya başlamak için bu onay kutusunu işaretleyin. Webex WFO, Siz De" "İştiraki" için CDR'leri kullan onay kutusunu işaretlemediğiniz sürece bu CDR'leri tercih etmez.

Alan	Açıklama
İşkener için CDR'leri Kullanma	ACD'nden alınan CDR'ler yerine, CTI sunucusu tarafından üretilen CDR'leri kullanmak için bu onay kutusunu işaretleyin. Bu onay kutusu, Sinyalleme Olaylarından CDR Oluştur onay kutusu işaretledikten sonra görüntülenir.

Kişilere çağrı sonrası anketler ekleme

Bir iletişim kaydı bittikten sonra çağrı sonrası müşteri anketlerini dağıtmak ve yanıtları toplamak üzere bir veya daha fazla harici anket sağlayıcısıyla Webex WFO entegre edebilirsiniz. Anket yanıtları, müşterilerinizin iletişim deneyimleri ve kurumunuz hakkındaki genel algıları hakkında değerli bilgilerin yanı sıra, değerlendirme için iletişimleri hedeflemenize yardımcı olabilir. Yanıtlar, medya oynatıcıdaki Çağrı Sonrası Anket Tab ve Son Anketler aracında gözden geçirilebilir. Anket puanı ve anketle ilgili diğer alanlar, Etkileşimler'de ve İletişim Sıranızda da görünür. CSV dosyalarını kullanarak alma hakkında daha fazla bilgi için, Webex WFO Veri Alma/Verme Başvuru Kılavuzu'ndaki "POST Arama Anketi IVR Verilerini Alma" bölümüne bakın.

Anketler ve anket soruları harici bir anket sağlayıcısı kullanılarak oluşturulur. Webex WFO aşağıdaki anket sağlayıcılarla entegre edebilirsiniz:

- Qualtrics (çevrimiçi)
- SurveyMonkey (çevrimiçi)

Çevrimiçi anket sağlayıcılarını yapılandırma

Çevrimiçi anket sağlayıcıları Qualtrics ve SurveyMonkey anketleri müşterilere e-posta ile teslim eder. Anket dağıtım istekleri ve yanıt alma, kullanıcı tanımlı bir zamanlamaya göre yürütülür. Ayrıca, Genel alma hizmetini (GIS) kullanarak da bir IVR alabilirsiniz.

> **NOT**
>
> Genel IVR (bkz . Veri Sunucusu Yapılandırma) almadan önce, Veri Sunucusu Yapılandırma sayfasında bölgesel veri sunucusu GIS dosya konumunu ayarlamanız gerekir. Alma dosyaları için bu dosya konumunu kullanın:
>
> C:\Program Files\Common Files\Calabrio ONE\Data Sunucusu\GIS\NewImport
>
> Dosyalar başarıyla alındıktan sonra, bu klasöre taşınırlar:
>
> ...\GIS\NewImport\archives\<archive date>\<file name>

Çevrimiçi anket sağlayıcıyı Webex WFO ile yapılandırmadan önce ayarlamanız gerekir. Bir Qualtrics hesabıyla Webex WFO yapılandırmak için, şunlara sahip olmanız gerekir:

- Her anketin, tip cid olan yapılandırılmış bir "Katıştırılmış Veri" sorusu olmalıdır.
- Yapılandırılmış bir Qualtrics hesabı ve kullanıcı adı
- Özel bir API belirteci
- Hesabın Kitaplık Kimliği
- Anket teslim mesajının Mesaj Kimliği

Bir Anket Maymun hesabıyla Webex WFO yapılandırmak için şunlara sahip olmanız gerekir:

- Yapılandırılmış bir SurveyMonkey geliştirici hesabı ve kullanıcı adı
- Bir geliştirici API belirteci
- Geliştirici API tuşu
- Geliştirici API paylaşılan gizli kodu

Genel IVR sağlayıcı bağlantıları, IVR alındığında otomatik olarak oluşturulur. POST çağrı anketi yöneticisi formun kullandığı anket tanımlayıcısını belirtebilir. Aşağıdaki tabloda anket tanımlayıcı alanları listelemektedir:

Alan	Açıklama
iletişimKimlik Kimliği	İletişimin kimlik numarası.
ilişkiliÇağrıKimlik	İlişkili çağrının kimlik numarası. Bu, varsayılandır.

Ayrıca, anket dağıtımı için çağrıların işaretlenmesi için Metadata Manager'da bir özel e-posta meta verisi alanı da oluşturmanız gerekir (bkz . Özel meta veri alanlarını yönetme).

Özel e-posta meta veri alanı oluşturma

1. Uygulama Yönetimi > QM Yapılandırma > Meta Veri Yöneticisi'ne gidin.
2. Meta Veri Anahtarı alanına anahtar için benzersiz bir değer girin (örneğin, "SurveyEmail").
3. Meta Veri Etiketi alanına etiket için benzersiz bir değer girin. Bu, Meta Veri Anahtarı ile aynı olabilir ancak olması gerekmez.
4. Meta Veri Türü açılan listesinden Metin **seçin** .

5. ACD Veri açılan listesinden Yok'a **seçin** .
6. Kaydet'i **tıklayın**.

Özel meta veri alanı oluşturma hakkında daha fazla bilgi için bkz . Özel meta veri alanlarını yönetme.

Çevrimiçi anket sağlayıcıyı Webex WFO ile yapılandırın

1. Ne Yapmak istiyorsun? bölümünden Yeni bir anket formu **oluştur'u seçin** .
2. Açılan listeden çevrimiçi anket sağlayıcınızı (Qualtrics veya SurveyMonkey) seçin.
3. Anket dağıtım isteğini/yanıt alma zamanlamasını dakika olarak ayarlayın. Bu değer, anket gerektiren iletişim kayıtlarını ne sıklıkta Webex WFO kontrol ettiğini ve kullanılabilir yeni anket yanıt verisi olup olmadığını belirler. Anket bekleyen iletişim kayıtları bulunursa, anket dağıtım isteği iş akışınıza göre anket sağlayıcıya bir anket dağıtım isteği gönderilir.
4. Yukarıdaki bölümde oluşturduğunuz ve anket dağıtımı için çağrıların işaretlenebileceği özel e-posta meta verisi alanını seçin.
5. Bu anket sağlayıcı bağlantısı için benzersiz bir ad girin.
6. Anket sağlayıcı hesap bilgilerini girin. Bu bilgiler anket sağlayıcıdan alınmalıdır.
    a. Yapılandırılan anket sağlayıcı hesabı için kullanıcı adını ve belirteci girin.
    b. (Yalnızca Qualtrics) Kitaplık Kimliğini ve Mesaj Kimliğini girin.
    c. (Yalnızca SurveyMonkey) API Anahtarını ve Paylaşılan Sırrı girin.
7. Kaydet'i **tıklayın**.

Anket sağlayıcı bağlantınızı test edin ve anketleri görüntüleyin

1. Ne Yapmak istiyorsun? bölümünden mevcut bir anket formunu **düzenle'yi seçin** .
2. Bağlantıyı Test Et ve Anketleri **Görüntüle'yi tıklayın**. Bağlantı başarılı olursa, anket sağlayıcıyla yapılandırılan anketler sayfanın alt kısmında görünür. Her bir anketi tıklayarak soruları tek tek görüntüleyebilirsiniz.

Anket sağlayıcı bağlantınızı ayarladıktan ve test ettikten sonra, anket dağıtımı için işaretlenmiş farklı iletişim kayıtları için hangi anketin talep edilmesi gerektiğini belirlemek için bir iş akışı oluşturmanız gerekir. Bu özellikle, farklı anket sağlayıcılarınız ve/veya iletişim kayıtları için anketleriniz olduğunda kullanışlıdır.

Ayrıca, bir anket sorusunu Müşterinin Sesi (VoC) sorusu olarak tanımlamak için de iş akışını kullanmanız gerekir. Müşterinin bu soruya yanıtı, ilişkili iletişim kaydının değerlendirme için işaretlenip işaretlenmeyeceğini belirler.

Bir anket dağıtım isteği iş akışı ayarlama

1. İş Akışı Yönetimi sayfasına gidin.
2. Etkileşim sonu mu yoksa günlük olay mı oluşturulacağını seçin. Etkileşim sonu olayı, bir iletişim kaydı anket dağıtımı için işaretlendikten hemen sonra anket isteğini hazırlar. Günlük bir olay, her gün anket dağıtımı için işaretlenen tüm iletişimler için anket taleplerini hazırlar.
3. Anket formu eylemini uygulamak istediğiniz iş akışı kuralını seçin. Anket dağıtımı için işaretlenen tüm iletişim kayıtları için tek bir anket formu kullanmak için varsayılan kuralı seçin veya belirli bir anket formu için iletişim koşullarını tanımlamak üzere yeni bir kural oluşturup seçin.
4. Yeni bir iş akışı kuralı oluşturduysanız, dağıtmak istediğiniz anket formu için iletişim koşullarını tanımlayın.
5. Eylemler bölümünde "Anket formunu <yönlem formuna ayarla>" onay kutusunu işaretleyin.
    a. Açılan listeden anketi seçin.
    b. Müşterinin Sesi (VoC) sorusunu seçin. Yalnızca sayısal yanıt biçimindeki soruları seçebilirsiniz.
    c. Değerlendirme için işaretilecek eşik değerini ayarlayın. Müşterinin VoC sorusuna yanıtı bu eşiği karşılarsa, ilişkili iletişim kaydı değerlendirme için işaretlenir.
6. Anketi teslim etmek için e-posta bilgilerini girin.
    a. Gönderen e-posta adresini girin. Bu, anketin teslim olduğu e-posta adresidir.
    b. Yanıtla e-posta adresini girin. Bu, anket alıcısının yanıt verdiği e-posta adresidir. Bu genellikle Gönderen adresiyle aynıdır, ancak olması gerekmez.
    c. Gönderen Adını girin. E-postanın alıcıya ait olduğu görünen ad budur.
    d. E-posta için konu satırını girin.
7. Kaydet'i **tıklayın**.

İş akışlarını yapılandırma hakkında daha fazla bilgi için bkz . QM iş akışlarını otomatikleştirme.

Çevrimiçi anket dağıtımı için tınç temasları

Özel E-posta meta verisi alanını oluşturduktan, Webex WFO ile bir veya daha fazla anket sağlayıcısını yapılandırdıktan ve bir anket dağıtım iş akışı ayarladıktan sonra, özel E-posta meta verisi alanına müşterinin e-posta adresini girerek çevrimiçi anket dağıtımı için bir iletişim kaydını işaretleyebilirsiniz. Bu işlem, Temsilci tarafından Kayıt Denetimleri uygulamasındaki Metadata komutu kullanılarak veya Ortam Oynatıcı'nın Ayrıntıları Tab özel meta veri alanlarına erişimi olan herhangi bir kullanıcı tarafından yapılabilir.

Bu alana müşterinin e-posta adresini girdiğinizde, bu iletişim kaydı anket dağıtımı için işaretlenir. Kullanıcı tanımlı dağıtım isteği zamanlamasına göre, Webex WFO yapılandırılan iş akışlarınız tarafından belirlenen şekilde bu adrese gönderilecek uygun anket için anket sağlayıcıya bir istek gönderir.

NOT SurveyMonkey ile, bir anket dağıtım talebinin alındığı saat ile anketin dağıtıldığı zaman arasında bir gecikme yaşanabilir.

İlgili konular

- Öngörüleri yapılandırma—İletişim kayıtlarının ağ yükseltici puanını tahmin etmek için anket verilerini kullanın.

İş Gücü Yönetimini Yapılandırma

Uygulama Yönetimi'ndeki WFM menüleri, Webex WFO WFM uygulamasını yapılandırmak için kullanılır. Lisanslanırsanız WFM uygulamasına erişebilirsiniz.

NOT Yönetici rolünüz yalnızca hizmet sağlayıcınız tarafından etkinleştirilen özelliklere ve izinlere erişebilir. Bu bölümde, Webex içinde sizin için kullanılamayan özellikler ve izinler listeleniyor olabilir WFO.

Hizmet kuyruklarını yapılandırma 185
Refik tasfiyeyi yapılandırma 202
Temsilci zamanlamalarını yönetme 207
Geçmiş verileriyle çalışma 216
Neden kodları için açıklama oluşturma 224
Bağlılık durumu eşlemelerini özelleştirme 226
Sistem genelinde WFM ayarlarını yapılandırma 229
WFM bekletme süresini tanımlayın 233
Etkinlik meta verisi değerlerini yönetme 234
Teleopti Yapılandırma 237

Hizmet kuyruklarını yapılandırma

Uygulama Yönetimi'nin Hizmet Kuyrukları bölümündeki sayfalar, bağlantı merkezinizdeki hizmet sıralarını yapılandırmanıza olanak sağlar.

Dizin numaralarını yönetme

> **NOT** Dizin numaraları yalnızca Avaya ACD'lerinde kullanılır. Yapılandırılmış bir Avaya ACD, yoksa, Webex WFO dizin numaralarıyla ilgili hiçbir şey göremezsiniz.

Dizin numarası (DN), müşterilerin belirli bir hizmet kuyruğuna bağlanmak için kullandığı bir telefon numarasıdır. ACD aslında belirli bir DN'de alınan çağrıları belirli bir hizmet kuyruğuna yönlendirir.

Aşağıdaki sonuçları elde etmek için WFM içinde DN oluşturabilirsiniz:

- ACD kullanılan DNS çoğaltın ve onlar için geçmiş verilerini toplayın.
- Gün içinde farklı zamanlarda belirli hizmet sıralarına gitmek için bir DN'yi yönlendirin. Bunu yaparsanız, bu hizmet sıralarına ilişkin geçmiş verileri DN üzerinden alınan çağrıları içerir.
- İlk servis kuyruğundaki tüm temsilciler meşgul olduğunda, bir DN'yi belirli hizmet sıralarına gidecek şekilde yönlendirme.

WFM, bir DN'den aşağıdaki verileri yakalar ve ilişkili hizmet kuyruğuyla derler:

- Teklif Edilen İletişimler
- Kabul Edilen İletişimler
- Terk Edilen İletişim Kayıtları
- Engellenen Kişiler
- Ortalama Yanıt Hızı
- Quality of Service (Hizmet Düzeyi)

> **NOT** Hizmet sırası verileri yerine DN verileri kullanmak, hizmet sırası taşma koşullarında tahmin için daha doğru bilgiler sağlayabilir. Hizmet sırası taşması ile her
> Iletişim kaydı, başlangıçta hedeflediği hizmet kuyruğu yerine, bitirdiği hizmet sırası ile ilişkilendirilir. Bunun tahminler üzerinde olumsuz bir etkisi olabilir. DNS öğesini kullanarak bu durumdan kurtulabilirsiniz.

Ön Koşullar

Sisteminiz yapılandırılmış bir Avaya ACD.

Sayfa konumu

Dizin Numaraları > WFM > Hizmet Sıraları > Uygulama Yönetimi

Yordam

Dizin numaralarını yönetme

DNS oluşturmak, düzenlemek ve silmek için Dizin Numaraları sayfasını kullanın.

EN İYİ UYGULAMA DNS silmeyin. Bir DN'yi silerseniz, onunla ilişkili tüm geçmiş verileri kaybolur.

Sayfadaki alanlar aşağıda açıklanmaktadır.

Alan	Açıklama
ACD Sunucusu	Dizin numarası verilerinin kaynağı olan ACD. Senkronize edilen bir sistemde bu alan otomatik olarak doldurulur. Senkronize edilmeyen bir sistemde, ACD el ile seçilmelidir. Senkronize edilmeyen bir sistemde varsayılan değer Jenerik'tir.
Dizin Numarası	The DN. ACD içindeki DN ile aynı olmalıdır.
Açıklama	DN'nin açıklaması.
Hizmet Kuyrukları	Bu DN ile ilişkilendirilmiş bir veya daha fazla hizmet kuyruğu. Bunu yaptıktan sonra Atanmış bir hizmet kuyruğu, hizmet sırasının DN'den çağrıları işlediği haftanın başlangıç saatini ve bitiş saatini ve günlerini girin. En az bir gün seçilmelidir.

Hizmet sırası türlerini yönetme

Hizmet sırası türü, bir hizmet kuyruğunun işlediği bağlantı türünü açıklar.

- Etkileşimli iletişim kayıtları—Çağrılar ve sohbetler gibi gerçek zamanlı gerçekleşen temsilci/müşteri iletişim kayıtları.
- Etkileşimli olmayan iletişim kayıtları—E-posta, tweetler, sosyal medya ve fakslar gibi gerçek zamanlı gerçekleşmeyen temsilci/müşteri iletişim kayıtları.

Hizmet sırası türleri, benzer servis sıralarını birlikte hizmet sırası grupları ve sanal hizmet sıraları halinde gruplandırmanıza ve benzer hizmet sıraları için tahminler oluşturmanıza olanak sağlar.

WFM iki sistem hizmet sırası türüyle birlikte gelir: Ses ve E-posta. Çağrılar veya e-posta için hizmet sıralarını yapılandırmanıza izin veren önceki bir WFM sürümünden yükseltme yapıyorsanız, bu hizmet sıralarına otomatik olarak Ses veya E-posta hizmet sırası türü atanır.

Bir hizmet sırası oluşturulduktan sonra bu türle yapabileceklerinizle ilgili sınırlamalar vardır.

- İletişim türünü değiştiremezsiniz.
- Bir hizmet kuyruğuna bir hizmet sırası türü atanmışsa, onu silemezsiniz.
- Sistem hizmet sırası türlerini (Ses ve E-posta) düzenleyemez veya silemezsiniz.

Hizmet sırası türleri oluşturma, düzenleme ve silme

Hizmet sırası türlerini yapılandırmak ve sürdürmek için Hizmet Sırası Türleri sayfasını kullanın.

Yeni bir kuyruk türü oluşturma

1. Yeni bir hizmet sırası türü **oluştur'u seçin**.
2. Bir hizmet kuyruğunun işlediği bağlantı türünü açıklayan hizmet sırası türü için benzersiz bir ad girin. Maks karakter = 50.
3. Kişi türünü seçin: etkileşimli veya etkileşimli olmayan.
4. Kaydet'i **tıklayın**.

Mevcut bir hizmet kuyruğu türünü düzenleme

1. Mevcut bir hizmet sırası türünü **Düzenle veya sil'i seçin**.
2. Açılan listeden istediğiniz hizmet kuyruğu türünü seçin.
3. Hizmet sırası türünün adını istenildiği gibi düzenleyin. Hizmet sırası türü hizmet sıralarına atanmışsa, bu hizmet sıralarına hizmet sırası türü ad değişikliği uygulanır. Kişi türünü değiştiremezsiniz.
4. Kaydet'i tıklayın .

Mevcut bir hizmet kuyruğu türünü silme

1. Mevcut bir hizmet sırası türünü Düzenle veya sil'i seçin .
2. Açılan listeden istediğiniz hizmet kuyruğu türünü seçin.
3. Sil'i **tıklatın**.

Hizmet kuyruklarını yönetme

Hizmet kuyruğu, iletişim kayıtlarının yönlendirildiği bir temsilci grubudur. Genellikle belirli bir beceri ile ilişkilidir. WFM'nde, hizmet sırası gereksinimlerini desteklemek için temsilcileri zamanlarsınız. Bu nedenle, WFM servis kuyruklarını zamanlamalar ve tahminler için odak noktası yapar.

Senkronize Edilen/Senkronize Olmayan ortamlar

Hizmet kuyrukları WFM içinde oluşturulabilir veya ACD'nizden senkronize edilebilir.

- Senkronize ACD'lere sahip ortamlarda, WFM Senkronizasyon hizmeti aracılığıyla ACD'nden hizmet sırası verilerini alır. WFM (hizmet sırası adı ve kimliği) içinde değiştirilemeyen alınan hizmet sırası verileri, Hizmet Kuyrukları sayfasında salt okunurdur. Bu veriler yalnızca ACD içinde değiştirilebilir. WFM oluşturduğunuz hizmet kuyrukları yalnızca WFM içinde vardır ve ACD'na eklenmez (bkz . Hizmet sırası verilerini eşitleme).
- Senkronize edilmeyen ACD'lere sahip ortamlarda, WFM içinde oluşturduğunuz hizmet sıralarının, ACD içinde bunlar için ayarlanmış olan ad ve kimliklerle aynı olması gerekir. Bu, WFM ACD'ndan alınan geçmiş verilerini WFM doğru hizmet sırası ile ilişkilendirmesine olanak verir.

Sanal hizmet kuyrukları

Sanal hizmet sırası, aynı hizmet sırası türüne sahip hizmet sıraları topluluğudur. Sanal hizmet kuyrukları yalnızca WFM içinde mevcuttur.

NOT Senkronize edilen bir hizmet sırasını sanal bir hizmet sırası yapmayın. Bu onay kutusunu yalnızca hizmet kuyruğunu WFM içinde oluşturduysanız seçin.

Bir sanal hizmet kuyruğu, oluşturduktan sonra bileşen hizmet sıralarından geçmiş verileri toplamaya başlar. Bileşen hizmet sıraları için geçmiş verileri zaten varsa ve bunların kümülatif geçmiş verilerini sanal hizmet sırası ile ilişkilendirmek istiyorsanız, bir geçmiş veri birleştirme isteği gönderebilirsiniz (bkz . Geçmiş verilerini birleştirme).

NOT
Sanal hizmet sırasına aşağıdakilerden birini gerçekleştirdiğinizden, bir sanal hizmet kuyruğuna ait geçmiş verilerini yeniden derlemek isterseniz, bir geçmiş veri birleştirme isteği de gönderebilirsiniz:

- Geçmiş verileriyle birlikte hizmet kuyrukları eklendi
- Geçmiş verisiyle silinen hizmet sıraları

Böyle bir hizmet sırası grubu için tek bir tahmin, dağıtım veya zamanlama oluşturmak istediğinizde sanal bir hizmet kuyruğu oluşturun. Aşağıda, sanal hizmet kuyruğunun yararlı olduğu bazı durumlara örnekler verilmiştir.

ÖRNEK Bir bağlantı merkezinin premium müşteriler için bir hizmet sırası ve normal müşteriler için bir diğeri vardır. Premium müşteriler bir temsilciye daha hızlı ulaşır ve daha yüksek değer hizmetleri alır.
Temsilciler
Müşteri çağrılarını işleyenler her iki hizmet kuyruğunun da üyesidir. Premium ve normal müşteri hizmetleri sıralarından oluşan bir sanal hizmet kuyruğu oluşturmak zamanlamayı basitleştirir.

ÖRNEK Bir kuruluşun birden çok konumda BT yardım masaları var mı? Bağlantı merkezi, birden çok saat dilimini hesaba katmak ve konuma göre raporlamaya izin vermek için her konum için bir hizmet kuyruğu kullanır.
İletişim merkezi yönlendirmesi, her konumdaki temsilcileri tek bir havuz içinde birleştirir ve konumdan bağımsız olarak çağrıları bir sonraki kullanılabilir temsilciye dağıtır. Servis sıralarını bir sanal hizmet kuyruğunda gruplandırarak, WFM yönlendirme ve saat dilimleri ile tutarlı bir desende temsilcileri tek bir grup olarak zamanlayabilir.

Kesinlik kuyrukları

Unified CCE kesinlik sırası, bir hizmet kuyruğu tarafından kullanılandan daha ayrıntılı bir iletişim yönlendirme yöntemidir. Cisco Unified Intelligent Contact Management (Unified ICM) içinde yapılandırılan birden çok temsilci özniteliğini ve yetkinliğini temel alır. Kesinlik kuyrukları, çağrıların mevcut en yetkin temsilciye yönlendirilmiş olması için yardımcı olur.

Kesinlik sıralarını yapılandırma hakkında bilgi için Cisco Unified ICM belgelerinize bakın.

WFM, servis sıraları gibi kesinlik sıralarını ("beceri grupları", Unified CCE terminolojisinde) değerlendirir. WFM Unified CCE, WFM ile senkronize edildiğinde, her Unified ICM beceri grubu ve kesinlik sırası için bir hizmet sırası ve beceri eşlemesi oluşturur. Bunun bir özel durumu, Unified ICM içinde ayarlanmış birden çok Unified Communications Manager (Unified CM) perifer ağ geçidi olmasıdır. Bu durumda, her kesinlik sırası ve perifer ağ geçidi için WFM bir hizmet kuyruğu oluşturur. Yani:

> Unified CM perifer ağ geçitlerinin sayısı × PQ sayısı = WFM içinde oluşturulan hizmet sırası sayısı

Birden çok perifer ağ geçidine sahip sistemlerde, WFM içinde oluşturulan hizmet sıraları şu şekilde adlandırılır:

> <PG Kimliği>.<precision sırası adı>

WFM kesinlik sırası geçmiş verilerini, hizmet sırası geçmiş verilerini yakaladığı şekilde yakalar.

NOT Şu anda, WFM, çağrıları yönlendirmek için Unified CCE tarafından kullanılan ayrıntılı temsilci niteliklerinin ve yetkinliklerinin tümünü yoksayar.

Alan açıklamaları

Hizmet kuyrukları oluşturmak, düzenlemek ve silmek için Hizmet Kuyrukları sayfasını kullanın.

Herhangi bir zamanlanmış etkinliği olan (Uygun ve Uygun Değil hariç) veya aşağıdakilerden herhangi biri doğruysa, bir hizmet kuyruğunun silinmesi engellenir:

- Bir sanal hizmet kuyruğundadır
- Bir iş akışındadır

- Temsilci Zamanlamalarında başvurulur
- Bir ana hizmet sırasıdır
- Bir zamanlama isteği ile başvurulur

EN İYI UYGULAMA Hizmet kuyruklarını silmeyin. Bir hizmet kuyruğunu silerseniz, onunla ilişkili tüm geçmiş verileri ve temsilci zamanlamaları kaybolur.

Mevcut bir hizmet sırasını düzenlediğinizde veya sildiğinizde ya da yeni bir hizmet kuyruğu oluşturduğunuzda Hizmet Kuyrukları sayfasındaki alanlar aşağıda açıklanmıştır.

Hizmet Sırası Bilgileri

Alan	Açıklama
Hizmet Sırası Adı	Hizmet kuyruğunun adı. Senkronize edilen sistemlerde ad oluşturulur ve ACD içinde tutulur.
Kaynak ACD	Hizmet sırası verilerinin kaynağı olan ACD. Senkronize edilen bir sistemde, bu alan otomatik olarak doldurulur. Senkronize edilmeyen bir sistemde, ACD el ile seçilmelidir. Senkronize edilmeyen bir sistemde varsayılan değer Jenerik'tir.
Hizmet Sırası Kimliği	Hizmet sırasını tanımlayan benzersiz kimlik. Senkronize edilen sistemlerde, Kimlik ACD içinde oluşturulur. Bir hizmet kuyruğuna kimlik atandıktan sonra değiştirilemez.
Bu hizmet sırası için tahminler veya zamanlamalar oluşturmayın onay kutusu	Hizmet kuyruğunun devre dışı bırakılması için bu onay kutusunu işaretleyin. Dağıtımlar, tahminler, stratejik tahminler ve zamanlamalar oluşturulurken artık uygun olmayacaktır. Ancak, yine de geçmiş verilerini görüntüleyebilirsiniz. **NOT** Bu onay kutusunu seçerseniz, hizmet kuyruğunun ilişkilendirildiği tüm çok becerili gruplardan kaldırdığınızdan emin olun. Bunu yaparsanız Değil, bu çok becerili gruplar için zamanlama isteği başarısız olur.

Hizmet Sırası Türü

Hizmet sırası türü, bu hizmet kuyruğunun işlediği iletişim kayıtlarının türünü açıklar. Bkz . Hizmet sırası türlerini yönetme.

Saat Dilimi

Hizmet sırasını zamanlarken kullanılacak saat dilimini seçin. Hizmet sırası açma ve kapatma saatleri bu saat dilimine göre yorumlanır. Varsayılan olarak bu, Genel Ayarlar sayfasında şirketiniz için yapılandırılan varsayılan saat dilimidir (bkz . Genel ayarları yapılandırma).

Yeniden Dağıtım Türü

(Yalnızca etkileşimli olmayan hizmet kuyrukları) Hizmet sırasının kapalı saatleri sırasında gelen etkileşimli olmayan iletişimlerin tahmin amaçları için hedef aralıklar arasında nasıl yeniden dağıtıldığını belirleyen yeniden dağıtım türü. Hedef aralıklar işleme eşiği ile belirlenir. Seçenekleriniz şunlardır:

- Yok—Kapalı saatlerde gelen iletişim kayıtları yoksayılır ve yeniden dağıtılmaz (varsayılan).
- Orantısal—İletişimler, hedef aralıkların dağıtım oranına bağlı olarak hedef aralıklar arasında orantısız olarak yeniden dağıtılır.
- Çift—İletişim kayıtları hedef aralıklar arasında eşit olarak yeniden dağıtılır.

İşleme Eşiği alanına, iletişim kayıtlarının işlenme süresini dakika cinsinden girin. Geçerli değerler 0 ile 4.320 dakika (72 saat) arasındadır.

Parametreler

Alan	Açıklama
Hizmet Sırası Önceliği	Hizmet sırası önceliği: 0 ile 999 aralığında ve 0 olan herhangi bir sayı En yüksek öncelik. Hizmet sırası önceliği, temsilciler birden çok hizmet kuyruğuna atandığında zamanlama çakışmalarını çözümlemek için WFM olanak sağlar. **ÖRNEK** İki hizmet sırasını destekleyecek bazı temsilcilerinizi belirtirsiniz. WFM ikisi için zamanlamalar oluştursa servis kuyrukları ve her ikisi için de tüm tahmin gereksinimlerini desteklemek için yeterli temsilci olmadığını keşfeder, her hizmet sırasının öncelik değerini karşılaştırır ve önce en yüksek önceliğe sahip servis sırası için temsilcileri zamanlar.
Ortalama Konuşma süresi	İletişim kaydının bunun için sürdüğü saniye olarak ortalama süre. Hizmet sırası. WFM bu hizmet sırası için bir dağıtım oluştururken gereksinimleri karşılamak için gereken temsilcilerin sayısını belirlemek için bu bilgileri kullanır. Dağıtım İsteği sayfasının Hizmet Sırası Standart Saatleri bölümünde bulunan onay kutusunu işaretleyerek, WFM bu değeri bir dağıtım ürettiğinde sizin için otomatik olarak hesaplamasına izin vermek isteyebilirsiniz.

Alan	Açıklama
İletişim Sonrası Ortalama İşlem Yapma Süresi	Temsilcinin bu hizmet sırası için iletişim sonrası işlemlerden sonra harcadığı saniye olarak ortalama süre. WFM bu hizmet sırası için bir dağıtım oluştururken gereksinimleri karşılamak için gereken temsilcilerin sayısını belirlemek için bu bilgileri kullanır. Dağıtım İsteği sayfasının Hizmet Sırası Standart Saatleri bölümünde yer alan onay kutusunu işaretleyerek, dağıtım ürettiğinde WFM bu değeri sizin için otomatik olarak hesaplamasına izin vermek isteyebilirsiniz.
Hizmet Düzeyi Hedefi	(Yalnızca etkileşimli hizmet kuyrukları) Olacak iletişimlerin yüzdesi belirtilen saniye içinde yanıtlandı. Saniye sayısı sıfırdan büyük olmalıdır. WFM bu hedefi, hizmet sırası için bir dağıtım ve tahmin oluştururken gereksinimleri karşılamak için gereken temsilcilerin sayısını belirlemek için kullanır.
Tahmin Kesinlik Seviyesi Yüzdesi	(Salt okunur) Hizmet sırası için bir tahmin doğruluğu hesaplama isteği çalıştırdığınızda hesaplanan değer. Bunu yapmadıysanız, görüntülenen değer yüzde sıfır olur. Tahmin kesinlik düzeyi, bir tahminin ne kadar doğru olduğunu gösteren bir ölçüdür. Bu değer, tahmin edilen iletişim hacmi ile gerçek iletişim hacmi karşılaştırılarak hesaplanır. **ÖRNEK** Tahmin kesinlik düzeyi yüzde 105 ise, tahmin edilen iletişim hacmi gerçek değerden yüzde 5 daha büyük olur Iletişim ses düzeyi.

Açma ve Kapatma Saatleri

Hizmet kuyruğunun çalışma günleri ve saatleri. Onay işareti hizmet kuyruğunun haftanın belirli bir gününde etkin olduğunu (veya 'açık' olduğunu gösterir. Çalışma saatleri 24 saat biçimindedir ve beş dakikadan çok olmalıdır. Başka bir şey girilirse, değer en yakın beş dakikaya yuvarlanırsa. Özel durum, gece yarısı anlamına gelen 23:59 değeridir.

Minimum Zamanlama Bloğu Süresi

Bu hizmet kuyruğunun zamanlanabilir minimum zaman bloğunu ayarlamak için "Minimum zamanlama bloğu süresi uygula" onay kutusunu işaretleyin. Geçerli değerler beş dakikalık artımlarla beş dakika (00:05) ile 16 saat (16:00) arasında değişir.

Bu ayar isteğe bağlıdır. Birden çok hizmet sırasını destekleyen temsilciniz varsa ve bunların çok sık hizmet sıraları arasında geçiş yapmalarını istemiyorsanız bunu kullanmayı düşünebilirsiniz. Temsilcileriniz tek bir hizmet sırasını destekliyorsa veya destekledikleri hizmet sıraları arasında kolayca ileri geri geçiş yapabilirse bu ayarı kullanmanız gerekmez.

Minimum zamanlama bloğu süresi yalnızca Dengeli zamanlama yöntemi kullanılarak çalıştırılan zamanlamalar için geçerlidir. Öncelik zamanlama yöntemini kullanarak bir zamanlama çalıştırırsanız, bu ayar göz ardı edilir. Zamanlamalar değiştirilirken minimum zamanlama bloğu süresinin yoksayıldığı diğer örnekler şunlardır:

- Temsilci zamanlaması düzenlemeleri
- Zamanlamaları optimize etme
- Mesajlaşma istekleri sonucunda yapılan değişiklikler
- Zamanlama etkinliklerini kopyalama

Dengeli bir yöntem zamanlaması çalıştırılırken, bir temsilcinin en iyi kapsama alanı, temsilcinin tüm hizmet sıraları için veya en az karşılanamasa bile minimum süreye uyulur. Kapsama alanı, özellikle minimum süre daha yüksek veya minimum vardiya uzunluğuna yakın ayarlanmışsa olumsuz etkilenebilir.

> **NOT** Bu ayarı kullanmak, özellikle zamanlamalarınız karmaşıksa (örneğin, çok sayıda temsilci, hizmet kuyruğu ve çalışma koşullarını içerirler), zamanlamalarınızı çalıştırmak için gereken süreyi uzatır. Ve değişken çalışma vardiyalarını kullanın).

> **NOT** : Bu hizmet sırası çok becerili bir grubun parçasıysa ve bu gruptaki hizmet sıralarının farklı minimum zamanlama blok süreleri varsa,
> çok becerili grup.

Shift'e Göre Maksimum Zamanlama Yüzdesi

Bir temsilcinin vardiyasında, bu hizmet sırasını desteklemek için tahsis edilebilecek maksimum zaman yüzdesini ayarlamak için "Maksimum zamanlama yüzdesi uygula" onay kutusunu işaretleyin. Geçerli değerler yüzde 1-99 aralığındadır.

Bu ayar isteğe bağlıdır. Birden çok hizmet sırasını destekleyen temsilciniz varsa ve bu hizmet sırasını desteklemek için ne kadar iş vardiyasının zamanlanacağını belirtmek istiyorsanız bunu kullanmayı düşünebilirsiniz. Temsilcileriniz tek bir hizmet sırasını veya çok becerili bir grubu destekliyorsa veya bu hizmet sırasını destekleyerek geçirdikleri süreyi sınırlamak için herhangi bir neden yoksa, bu ayarı kullanmanıza gerek yoktur.

> **NOT** Kullanılabilen tek seçenek yapılandırılmış maksimum zamanlama yüzdesini ihlal ederse bir temsilci hafta için zamanlanmaz.

Maksimum zamanlama yüzdesi yalnızca Dengeli zamanlama yöntemi kullanılarak çalıştırılan zamanlamalara uygulanır. Öncelik zamanlama yöntemini kullanarak bir zamanlama çalıştırırsanız, bu ayar göz ardı edilir. Zamanlamalar değiştirilirken maksimum zamanlama yüzdesinin yoksayıldığı diğer örnekler şunlardır:

- Temsilci zamanlaması düzenlemeleri
- Zamanlama etkinliklerini kopyalama
- Onaylanan zamanlama esnafı ve teklifler sonucunda yapılan değişiklikler
- Zamanlama Geçmişi ve Geri Yükleme kullanarak zamanlamaların güncellenmesi
- Zamanlamaları optimize etme

Çok Becerili Gruplar

Bu bölümde, bu hizmet kuyruğunun bir parçası olduğu her bir çok beceri grubunun adı görüntülenir. Her çok beceri grubuna bir öncelik (0 ile 999 ve 0 en yüksek) atayın. Burada atadığınız öncelik, temsilcilerin çok becerili grupları oluşturan hizmet sıralarını nasıl destekleyecek şekilde zamanlandığını belirlemeye yardımcı olur.

Beceri Eşlemeleri

Hizmet kuyruğuna bir veya daha fazla beceri eşlemesi atar ve önceliklerini ayarlar (0 ile 0 en yüksek olan 0–999). Hizmet kuyruğuna bir, birden çok veya tüm beceri eşlemeleri atayabilirsiniz.

Beceri eşlemeleri temsilcileri hizmet sıralarına bağlar. Temsilcilerin bu hizmet sırasını destekleyecek şekilde zamanlanması için, hem temsilcilerin hem de hizmet sırasının aynı beceri eşlemesine atanması gerekir. Her beceri eşlemesine bir öncelik atamak, birden çok beceriye sahip temsilciler birden çok hizmet kuyruğuna ait olduğunda zamanlama çakışmalarını çözmek için WFM olanak sağlar.

Sanal Hizmet Sırası

Bu hizmet sırası bir sanal hizmet sırasıysa onay kutusunu işaretleyin (bkz . Sanal hizmet kuyrukları). Bunu yaptığınızda, hizmet sıralarını sanal hizmet kuyruğuna üye olarak atayabilmeniz için bir hizmet sırası seçim panosu açılır. Kullanılabilir hizmet sıralarının tümü aynı hizmet sırası türüne sahiptir.

NOT Senkronize edilen bir hizmet sırasını sanal bir hizmet sırası yapmayın. Bu onay kutusunu yalnızca hizmet kuyruğunu WFM içinde oluşturduysanız seçin.

NOT Bir sanal hizmet kuyruğunda değişiklik yapmak için, sanal hizmet kuyruğundaki tüm kaynak hizmet sıralarının görünümünüz ve kapsamınız içinde olması gerekir. Değilseler,
Kaynak hizmet sıralarının listesi ve sanal hizmet sırasında değişiklik yapmanız engellenir.

Ana Hizmet Sırası

Bu hizmet sırasını bir veya daha fazla temsilci için ana hizmet sırası yapar. Temel veya gelişmiş filtreye sahip temsilcileri arayabilir ve ana servis kuyruğuna bir, birden çok veya tüm temsilciler atayabilirsiniz.

NOT Bir temsilcinin bir ana hizmet sırasına atanması, bu temsilci için daha önceki ana hizmet sırası atamalarını otomatik olarak kaldırır.

Zamanlama Sırası

Temsilcilerin hizmet sırası için zamanlandığı sıra. WFM bu sıraya göre temsilcileri karşılaştırır ve önce en yüksek öncelikli temsilcileri zamanlar. Sistem varsayılan sırasını sıfırlamak isterseniz, Varsayılanı Geri Yükle düğmesini tıklatın.

Kullanılan ölçütler şunlardır:

- Uygun maksimum saat—Bir temsilcinin haftanın her günü zamanlanabilir maksimum saat sayısı toplamı.
- Uygun minimum saat—Bir temsilcinin haftanın her günü programlanabilir minimum saat sayısının toplamı.
- Haftalık maksimum saat—Temsilcinin çalışma vardiyası için yapılandırılan haftalık maksimum saat sayısı (Çalışma Vardiyaları sayfasından)
- Haftalık minimum saat—Temsilcinin çalışma vardiyası için yapılandırılan haftalık minimum saat sayısı (Çalışma Vardiyaları sayfasından)
- Sıralama—Temsilcinin uzmanlık temelinde iletişim merkezindeki sıralaması (Temsilciler sayfasından)
- Şirketin başlangıç tarihi—Temsilcinin şirket için çalışmaya başladığı tarih (Temsilciler sayfasından)
- Bölüm başlangıç tarihi—Temsilcinin bölüm için çalışmaya başladığı tarih (Temsilciler sayfasından)

Varsayılan Tıkanıklık Senaryosu

Varsayılan taslağı ayarlama çarpanını tahmine uygulayan varsayılan taslağı senaryoyu seçin. Bir hizmet kuyruğu, yalnızca bir santral durumu senaryosuna atanabilir.

Temsilciler Ayarlama Çarpanı

Sistemin zamanlanması gereken temsilci sayısını tahmin biçimini ayarlamak için bir değer girin. Bu çarpan, belirli bir hizmet kuyruğunda çalışan temsilcilerin verimliliğini temsil etmeye yöneliktir. (Bunun çok becerililik nedeniyle verimliliklerden farklı olduğunu unutmayın.)

- 1'den küçük bir ayarlama çarpanı için çağrıların olduğu bir duruma örnek—temsilcilerin sohbetlere yanıt verebilmesini sağlayan bir sohbet hizmeti sırası. Bu hizmet kuyruğundaki temsilciler daha verimlidir. Telefon çağrılarından iki kat daha fazla sohbeti yanıtlayabilirse uygun bir ayarlama çarpanı

0.5.

- 1'den büyük bir ayarlama çarpanı için çağrıların, durumdan duruma esasına göre takip işlemleri (giden çağrılar, araştırma ve e-postalar gibi) oluşturan bir gelen çağrı hizmeti sırasına örnek. Bu hizmet kuyruğunda çalışan temsilciler, gelen telefon çağrıları için yalnızca kısmen kullanılabilir. Bu durumda, zamanlayıcı gelen bir saatlik telefon çağrılarını tamamlamak için gereken temsilcilerin sayısını yansıtan bir değer girmelidir.

Etkinlik Meta Verileri

(İsteğe bağlı) Aşağıdaki etkinliklerden herhangi birine veya tümüne varsayılan meta veri değerleri atar veya bunlardan varsayılan meta veri değerlerini kaldırır:

- Hizmette
- Fazla mesai
- Kapalı Hizmet

Etkinlikler için meta veri değerlerini yapılandırma hakkında daha fazla bilgi için bkz . Etkinlik meta verisi değerlerini yönetme.

Renk

Zamanlamada bu hizmet sırasını temsil eden renk. Bu renk yalnızca hizmet içi zamanlanmış etkinlikler için kullanılır. Hizmet sırası için kapalı servis sırası ve zamanlanan fazla mesai etkinlikleri standart, düzenlenemez renkler kullanır.

Hizmet sırası gruplarını yönetme

Hizmet sırası grubu, aynı hizmet sırası türündeki tek tek hizmet sıralarından oluşan bir koleksiyondur. Hizmet kuyrukları tek bir hizmet sırası grubunda birleştirildiğinde, tek tek hizmet sıralarına ilişkin tüm veriler her ölçüm için toplam bir sayıya toplanır.

Alan açıklamaları

Hizmet sırası grupları oluşturmak, düzenlemek ve silmek için Hizmet Sırası Grupları sayfasını kullanın.

Mevcut bir hizmet sırası grubunu düzenlediğinizde veya sildiğinizde ya da yeni bir hizmet sırası grubu oluşturduğunuzda Hizmet Sırası Grupları sayfasındaki alanlar aşağıda açıklanmıştır.

Alan	Açıklama
Renk	Zamanlamada bu hizmet sırası grubunu temsil eden renk.

Alan	Açıklama
Hizmet Sırası Türü Seçme	Hizmet sırası grubu için hizmet sırası türü.
Hizmet Sırası Grup Adı	Hizmet sırası grubunun adı.
Hizmet Kuyrukları	Hizmet sırası grubuna atayabileceğiniz hizmet sıraları. Sen Bir, birden çok veya tüm hizmet sıralarını hizmet sırası grubuna atayabilir. Listelenen hizmet kuyrukları, seçtiğiniz türle aynı hizmet sırası türüne aittir.

Beceri eşlemelerini yönetme

Beceri eşlemeleri hizmet sıraları ve temsilciler arasında bağlantılar sağlar. Bir beceri eşlemesine atanan temsilciler genellikle aynı becerilere sahiptir.

Bir temsilciyi bir hizmet sırasını destekleyecek şekilde planlamak için, temsilciyi hizmet sırası ile ilişkili beceri eşlemesine veya çok beceri grubuna atamanız gerekir. Bir temsilciyi birden fazla beceri eşlemesine atayabilirsiniz.

ÖNEMLİ Bir beceri eşlemesine veya çok beceri grubuna atanmamış temsilciler zamanlanamaz.

NOT WFM senkronize edilmiş ACD'lerden hizmet sırası bilgisi aldığında, otomatik olarak her hizmet sırası için bire bir temelinde bir beceri eşlemesi oluşturur. Beceri eşleme aynı ada sahiptir Ve hizmet sırası otomatik olarak ona atanır. Senkronizasyon yalnızca bir kez gerçekleşir. Beceri eşlemesini silerseniz, bir sonraki eşitlemede yeniden oluşturulmaz.

Beceri eşlemesine atanan hizmet sıraları önceliklidir. Bu, WFM'in temsilciler birden çok hizmet kuyruğuna atandığında zamanlama çakışmalarını çözmesine olanak verir. Temsilciler ilk önce en yüksek öncelikli hizmet sırasına programlanacak.

ÖRNEK İki hizmet sırasını desteklemek için bazı temsilcilerinizi atar ve her hizmet kuyruğuna bir öncelik atarsınız. WFM iki hizmet sırası ve keşifleri için zamanlamalar oluşturduğunda Her hizmet sırası için tüm tahmin gereksinimlerini desteklemek için yeterli temsilci yoktur, servis sıralarına atanan öncelik değerini karşılaştırır. WFM sonra önce en yüksek önceliğe sahip hizmet sırası için temsilcileri zamanlar. Bir hizmet kuyruğunda birden fazla beceri eşlemesi veya çok beceri grubu varsa, daha yüksek beceri eşleme veya çok beceri grubu önceliği ile ilişkilendirilen temsilciler, alt beceri eşlemesi veya çok beceri grubu önceliği ile ilişkilendirilen temsilcilerden önce zamanlanır.

Alan açıklamaları

Beceri eşlemeleri oluşturmak, düzenlemek ve silmek için Beceri Eşlemeleri sayfasını kullanın.

NOT ACD ile senkronize olan ortamlarda, WFM içinde oluşturduğunuz yeni beceri eşlemeleri tekrar ACD içine eklenmez.

EN İYİ UYGULAMA Senkronize edilen beceri eşlemesini yapılandırırken, adını değiştirerek hizmet kuyruğundan ayırt edin. Beceri eşlemelerini silmeyin. Bir beceri eşlemesini silerseniz tüm geçmiş Ilişkili veriler kaybolur.

Beceri Eşlemeleri sayfasındaki alanlar aşağıda açıklanmaktadır.

Alan	Açıklama
Beceri Eşleme Adı	Beceri eşlemenin benzersiz adı.
Hizmet Kuyrukları	Beceri eşlemesine atanan hizmet kuyrukları.
Öncelik	Seçilen hizmet kuyruğunun 0 ile 999 aralığındaki önceliği ve 0 en yüksek önceliktir. Bu öncelikWFM temsilciler birden çok hizmet kuyruğuna atandığında zamanlama çakışmalarını çözebilmesini sağlar.
Temsilciler	Beceri eşlemesine atanan temsilciler. Atanan temsilciler, atanan hizmet sıraları için zamanlanabilir.

Çok becerili grupları yönetme

Çok becerili gruplar, aynı zaman diliminde temsilcileri birden çok hizmet sırasını destekleyecek şekilde planlamak için kullanılır. Çok becerili bir grup, çeşitli hizmet sıralarından oluşur. Her hizmet sırası yüzde ağırlıklı olup, çok becerili grup içinde bir temsilcinin bu hizmet kuyruğunun desteklenmesi için harcadığı zamanın ne kadar olduğunu belirtir.

Çok becerili gruplar için zamanlama temsilcileri, Zamanlanan Temsilciler ve Zamanlanan Hizmet Düzeyi gibi hesaplamalara yansıtılır. Temsilciler zamanlarını birden çok hizmet sırası arasında böldüğü için, her hizmet kuyruğuna yüzdelik katkıları bu hesaplamalara yansıtılır.

Alan açıklamaları

Çok becerili gruplar oluşturmak, düzenlemek ve silmek için Çok Becerili Gruplar sayfasını kullanın.

BEST PRACTICE Çok becerili grupları silmeyin. Bir çok beceri grubunu silerseniz, onunla ilişkilendirilen tüm temsilci zamanlamaları da silinir.

Mevcut bir çok beceri grubunu düzenlediğinizde veya sildiğinizde veya yeni bir çok beceri grubu oluşturduğunuzda, Çok Becerili Gruplar sayfasındaki alanlar aşağıda açıklanmaktadır.

Alan	Açıklama
Etkinlik Meta Verileri	(İsteğe bağlı) Varsayılan meta veri değerlerini şu numaraya atar veya varsayılanı kaldırır Aşağıdaki etkinliklerin herhangi birinden veya tümünden meta veri değerleri: ▪ Hizmette ▪ Fazla mesai ▪ Kapalı Hizmet Meta veri değerlerini yapılandırma hakkında daha fazla bilgi için bkz . Etkinlik meta verisi değerlerini yönetme.
Temsilciler	Çok beceri grubuna atayabileceğiniz temsilciler. Temel veya gelişmiş filtreye sahip temsilcileri arayabilir ve çok becerili gruba bir, birden çok veya tüm temsilciler atayabilirsiniz. **NOT** Bir temsilci yalnızca bir çok beceri grubuna dahil olabilir. Bir temsilcinin çok becerili bir gruba atanması otomatik olarak bu temsilci için daha önceki tüm çok becerili grup atamaları. Bir temsilci başka bir çok beceri grubuna aitse veya daha önce atanmış olduğu bir çok beceri grubundan kaldırıldığında uyarılmazsınız.
Renk	Zamanlamada bu çok becerili grubu temsil eden renk.
Çok Becerili Grup Adı	Çok becerili grubun adı.
Hizmet Kuyrukları	Çok becerili gruba atayabileceğiniz hizmet sıraları. Şunları yapabilirsiniz: çok becerili gruba bir, birden çok veya tüm hizmet kuyrukları atamak. Her hizmet kuyruğuna bir ağırlık (yüzde) atanmalıdır. Ağırlık, bu çok becerili gruba atanan temsilcinin bu hizmet kuyruğuna destek olarak harcadığı sürenin yüzdesidir. Ağırlıkların en fazla yüzde 100 olması gerekir. **NOT** Bir hizmet kuyruğu silinirse veya "Bu hizmet sırası için tahminler veya zamanlamalar oluşturma" onay kutusu seçiliyse, Ağırlık, çok becerili gruptaki diğer hizmet sıralarına otomatik olarak yeniden dağıtılmaz.

Hizmet kuyruğu kapalı tarihlerini yönetme

Bir hizmet kuyruğunun kapalı olduğu ve dolayısıyla müşteri iletişim kayıtlarını işleyemediği tarihleri atamak için Hizmet Sırası Kapalı Tarihler sayfasını kullanın. Tipik kapalı tarihler ulusal tatillerdir.

Kapalı tarihler, hizmet kuyruğunun düzenli olarak kapalı olduğu günler için kullanılmamalıdır. Örneğin, bir hizmet kuyruğu Pazartesi ile Cuma arasında açık, Cumartesi ve Pazar günleri kapalı olabilir. Bu daha uygun şekilde, Açma ve Kapatma Saatleri bölümündeki Hizmet Kuyrukları sayfasında yapılandırılır (bkz . Hizmet kuyruklarını yönetme).

WFM'nde, aksi yapılandırılmadığı sürece tüm hizmet sıralarının yılın her günü açık olduğu varsayılır.

Kapalı tarihler bir hizmet sırası için yıldan yıla aynıysa veya birden çok hizmet sırası için aynıysa, bunları bir hizmet sırası için yapılandırabilir ve ardından diğer yıllara ve diğer hizmet sıralarına kopyalayabilirsiniz.

NOT Bir günü kapalı olarak belirtmek o gün için tahminleri sıfır iletişim kaydına dönüştürür. Ancak, o gün için zaten oluşturulmuş olan hiçbir zamanlamayı etkilemez. Temsilciler üzerinde çalışmak üzere zamanlanmışsa
Kapalı olarak belirlenmiş bir gün, o gün için zamanlanmış olarak kalırlar. Bu duruma yönelik bir çözüm, bir istisna oluşturmak ve onu o gün için hizmet kuyruğuna atamaktır. Bir tarih, tahmin oluşturulduktan sonra kapalı olarak belirlenmişse, Tahmin pozitif değerler gösterse bile Zamanlama hizmeti o tarih için tahmini hala sıfır olarak değerlendirir.

EN İYİ UYGULAMA Hizmet sırasının kapalı tarihlerini yılda en az bir kez güncelleme.

Kapalı tarihleri kopyalama

Bir hizmet sırası için kapalı tarihler yapılandırdıktan ve kaydı kaydettikten sonra, bu kapalı tarihleri aynı hizmet sırası için başka bir yıla veya başka bir hizmet sırası için herhangi bir yıla kopyalayabilirsiniz.

Hizmet sırasının kapalı tarihlerini başka bir yıla kopyalama

1. Kapalı tarihleri bir hizmet kuyruğuna kopyala'yı seçin .
2. Kopyalamak istediğiniz hizmet sırasını ve kapalı tarihlerin olduğu yılı seçin. Kopyalanacak tarihler Atanan Kapalı Tarihler **bölmesinde görünür** .
3. ŞuNa Kopyala bölümünde, birinci adımda seçtiğiniz hizmet kuyruğunun aynısını ve ardından hedef yılı seçin.
4. Kaydet'i **tıklayın**.

Bir hizmet sırasının kapalı tarihlerini başka bir hizmet sırasına kopyalama

1. Kapalı tarihleri bir hizmet kuyruğuna **kopyala'yı seçin**.
2. Kopyalamak istediğiniz hizmet sırasını ve kapalı tarihlerin olduğu yılı seçin.

3. Hedef hizmet sırasını ve hedef yılı seçin.
4. Kaydet'i **tıklayın**.

Alan açıklamaları

Kapalı tarihler oluşturmak, düzenlemek, kaldırmak ve kopyalamak için Hizmet Sırası

Kapalı Tarihler sayfasını kullanın. Bir hizmet kuyruğuna kapalı tarihler atadığınızda

Alan	Açıklama
Atanan Kapalı Tarihler	Kapalı tarihler atamak için kullanabileceğiniz takvim.
Hizmet Sırası	Kapalı tarihler atamak istediğiniz hizmet sırası.
Yıl	Kapalı tarihler atamak istediğiniz yıl.

Kapalı tarihleri bir hizmet kuyruğuna kopyaladığınız sayfadaki alanlar aşağıda açıklanmaktadır.

Alan	Açıklama
Atanan Kapalı Tarihler	(Salt okunur) Kopyalanacak kapalı tarihler.
Sıraya Kopyala	Kapalı tarihleri kopyalamak istediğiniz hizmet sırası.
Yıla Kopyala	Kapalı tarihleri kopyalamak istediğiniz yıl.
Hizmet Sırası	Kapalı tarihlerini kopyalamak istediğiniz hizmet sırası.
Yıl	Kapalı tarihlerini kopyalamak istediğiniz yıl.

Refik tasfiyeyi yapılandırma

İletişim merkezi kurdelesi planlanmamış etkinlikler nedeniyle iletişim merkezinde ne kadar zaman kaybedildiğidir. Taşkınlık nedenleri arasında temsilcilerin normal zaman çizelgeleri sırasında müşterilere yardım etmek için uygun olmamasıyla sonuçlanan çok çeşitli olaylar yer alır. Değerlendirilen zaman dilimine ve şu anda ne zamanlandığına bağlı olarak, talih olayları tatilleri, toplantıları, projeleri, hasta süresini ve eğitimi içerebilir (ancak bunlarla sınırlı değildir).

Bir plan çalıştırırken bunu dikkate almak için, tıkanıklık yüzdesi kullanılır. Tasfiye yüzdeleri uygulandığında, zamanlama her aralık için yapılandırdığınız tasfiye yüzdeleri ile hizmet kuyruğuna fazla mesai uygular.

Bir zamanlama çalıştırıldığında çalışmaya uygun temsilcilerin sayısı genellikle, ileri bir tarih geldiğinde mevcut olan gerçek temsilci sayısıyla aynı değildir. Bunun nedeni, bu temsilcilerin artık çalışmaya uygun olmamasını sağlayan tahmin edilebilir ve tahmin edilemez etkinliklerdir. İki sayı arasındaki yüzdelik fark,age yüzdedir.

> **ÖRNEK** 1 Eylül'de, 21 Eylül haftası için zamanlama çalıştırılır. 31 Ağustos'ta, A, B ve C Temsilciler 23 Eylül için izin talepleri gönderdi. Yalnızca Temsilci A'nın isteği onaylanmıştır Zamanlama çalıştırılmadan önce 1 Eylül ve dolayısıyla Temsilci A o gün çalışmak için uygun kabul edilmez. Temsilci B ve Temsilci C'nin izin istekleri 3 Eylül'e kadar onaylanmamıştır ve bu nedenle, zamanlama çalıştırıldığı sırada bekleme süresi izin isteklerine rağmen 23 Eylül'de çalışmak üzere planlanmıştır. Bu istekler 3 Eylül'de onaylandığında, iki temsilci tarafından 23 Eylül'de çalışmak üzere programlanan temsilcilerin sayısı.

Tıkanıklık özelliği, mevcut hafta için aralığa göre ve gelecekte 11 haftaya kadar (toplam 12 hafta için) kurdelelik yüzdelerini yapılandırmanıza olanak sağlar. Her hafta, planlı bir hafta yaklaştıkça, o anki güne göre düşüklük yüzdesi azalır. Bunun nedeni, temsilcileri uygun temsilcilerin havuzundan kaldıran etkinliklerin (zaman kapalı) zaman çizelgesine eklenmesidir ve her hafta aynı miktarda taşma için izin vermenize gerek yoktur. Zamanlanan haftaya yaklaştığınızda, zamanlanacak temsilcilerin sayısından daha emin olursunuz.

İletişim merkeziniz için uygun olan sınırsız sayıda taşma kategorisi oluşturabilirsiniz, ancak her hafta için 10 adet tasdik kategorisi vardır. Bir tıkanıklık haftası, haftanın gününe göre taslağı yüzdelerinin ayrıntılarını gösterir. Sınırsız sayıdaageage hafta oluşturabilirsiniz. Daha sonra,ageage senaryoları oluşturmaya devam edebilirsiniz. Tıkanıklık senaryoları, belirli servis kuyrukları için geçerli haftadan 11 haftaya kadar sıralı olarak santral haftalarını uygular.

Taşra kategorilerini yönetme

Taşma kategorileri, temsilcilerin vardiyaları sırasında iletişimleri işlemek için uygun olmamasının nedenlerini tanımlar. Sınırsız sayıda taşma kategorisi oluşturmak, düzenlemek ve silmek için Taşma Kategorileri sayfasını kullanın.

10 adede kadar taslağı kategorisi daha sonra bir taslağı haftası ile ilişkilendirilebilir (bkz. Reşitlik haftalarını yönetme) ve bir taslağı senaryosuna 12 adede kadar taslağım haftası atanabilir (bkz .

Yeni bir taşra kategorisi oluşturun

1. Yeni bir taşra kategorisi **oluştur seçeneğini belirleyin**.
2. Yeni kategori için benzersiz bir ad girin.
3. Kaydet'i **tıklayın**.

Mevcut bir kategoriyi düzenleme veya silme

1. Mevcut birage kategorisini düzenle veya sil seçeneğini **belirleyin**.
2. Düzenlemek veya silmek istediğiniz taşra kategorisini, "Age Category" Seçin kategorisini **seçin.** Açılır liste.
3. Taşma kategorisini gerektiği gibi düzenleyin ve ardından Kaydet'i **tıklatın**veya silmek için Sil'i **tıklayın** .

Tıkanıklık haftalarını yönetme

Tıkanıklık haftaları, haftanın her günü için 30 dakikalık aralıklara hangi taslağı kategorilerinin ve taslağı yüzdelerinin uygulandığını belirtir. Haftada 10 adede kadar taşma kategorisi atayabilirsiniz.

Sınırsız sayıda reşitlik haftası oluşturmak, düzenlemek ve silmek için Taşma Haftaları sayfasını kullanın. Ayrıca mevcut bir taşra haftasını kopyalayıp başka bir adla kaydedebilirsiniz. Kopyalama işlevinin kullanılmasının bir nedeni, yeni bir taslağın haftasının mevcut bir tasfiye haftasıyla neredeyse aynı olması ve doğru şekilde yapılandırılması için o mevcut haftanın yalnızca küçük değişikliklerinin yapılması olmasıdır.

Yeni bir reşitlik haftası oluşturun

1. Yeni bir taşra haftası **oluştur seçeneğini belirleyin**.
2. Taşra haftası için benzersiz bir isim girin.
3. Hafta İçi Seçim bölümünde haftanın bir gününü seçin.

   > **NOT** Haftanın birkaç günündeki taslağı aynıysa, o günleri seçmek için Ctrl+Click tuşlarını kullanabilirsiniz. Yapılandırdığınız taşma kategorileri ve reşit olmayan yüzdeler şunlardır: Her güne aynı anda uygulanır.

4. Uygun Taşma Kategorileri bölmesinden 10 adede kadar taşma kategorisi seçin ve bunları Atanan bölmesine taşımak için sağ oku kullanın.

   Seçtiğiniz her taşma kategorisi Aralıklar tablosunda sütun olarak eklenir.

5. 30 dakikalık her bir aralık için taslağı uygulamak istediğiniz, uygun resesaj kategorisi sütunundaki hücreyi çift tıklayın ve 1-99 arasında bir yüzde değeri girin.

   > **NOT** Hiçbir tablo hücresi yüzde 99'dan büyük bir değere sahip olamaz ve hiçbir aralık satırı toplamını yüzde 99'u aşamaz.

6. Haftanın başka bir gününü seçin ve haftanın istenen her gününü yapılandırana kadar o gün için tasfiye kategorilerini ve yüzdelerini yapılandırın. Haftanın her günü için soyulmayı yapılandırmanız gerekmez.
7. Kaydet'i **tıklayın**.

Mevcut bir uyarı haftasını düzenleme veya silme

1. Mevcut bir tıkanıklık haftasını **düzenle veya sil seçeneğini belirleyin**.
2. Düzenlemek veya silmek istediğiniz taşra haftasını İsim **açılan listesinden** seçin.
3. Taşma haftasını gerektiği gibi düzenleyin ve ardından Kaydet'i **tıklatın**veya silmek için Sil'i **tıklayın** .

Mevcut bir taslağzı haftasını kopyalama

1. Bir tasdik haftası **kopyala seçeneğini belirleyin**.
2. Kopyalamak istediğiniz mevcut resesaj haftasını,Ageyler Haftası **açılır listesinden** seçin.
3. yeni taşma haftası **için İsim alanına benzersiz bir ad** girin.
4. Kaydet'i **tıklayın**.

Tıkanıklık senaryolarını yönetme

Tahminler çalıştırıldığında, taşma senaryoları uygulanır. Bir taslağa ilişkin senaryo, tahmin çalıştırıldığında seçilen hizmet sıralarına uygulanan belirli bir sırada (geçerli hafta veya Hafta Numarası 0' dan on iki haftaya veya Hafta Numarası 11) en fazla 12 taşma haftasından oluşur.

Tasdik senaryoları oluşturmak, düzenlemek veya silmek için Taşkınlık Senaryoları sayfasını kullanın.

Yeni bir taslağı senaryosu oluşturun

1. Yeni bir taşra senaryosu **oluştur seçeneğini belirleyin**.
2. Ad alanına senaryo **için benzersiz bir ad** girin.
3. Bu senaryo için uygun bölmeden Atanan bölmesine taşıyarak, tıkanıklık haftalarını seçin. En fazla 12 hafta (0-11 sayılı) atayabilirsiniz ve Hafta 0 geçerli haftadır. Aynı taşra haftasını birden çok kez atayabilirsiniz ve hafta numaralı listede farklı konumlarda yer alır. Eğer bir hafta beklenen bir taşra bıyığımı yoksa, "hayır" tereke haftasını **atayın** .

   NOT Tahmininiz 12 haftadan daha uzun bir dönem içinse, tahmin döneminin dengesine 11 nolu tasdik Hafta Numarası uygulanır.

   ÖRNEK
   Aşağıda, taşma haftalarının nasıl atanabileceğine dair bir şekil verilmiştir. Bazı tasdik haftalarının tekrarlandığını ve 0. Haftada beklenen hiçbir taslağı olmadığına dikkat edin.

Atanan	Hafta Numarası
Soyulmak yok	0
Tıkanıklık Haftası B	1
Tıkanıklık Haftası F	2
Tıkanıklık Haftası G	3
Tıkanıklık Haftası A	4
Tıkanıklık Haftası C	5
Tıkanıklık Haftası N	6
Tıkanıklık Haftası M	7
Tıkanıklık Haftası Z	8
Tıkanıklık Haftası K	9
Tıkanıklık Haftası A	10
Tıkanıklık Haftası D	11

4. Tahmin edildiğinde bu taslağa ilişkin senaryoyu kullanacak hizmet sıralarını seçin.

   NOT Bu santral durumu senaryosu, seçtiğiniz hizmet sıraları için varsayılan senaryodur, ancak bir tahmin talep ederken varsayılan, başka bir senaryo ile geçersiz kılınabilir. A Hizmet sırası, yalnızca bir santral durumu senaryosuna atanabilir. İkinci bir santral durumu senaryosuna bir hizmet kuyruğu atarsanız, hizmet sırası otomatik olarak ilk taşma senaryosundan çıkarılır.

5. Kaydet'i tıklayın .

Mevcut bir kesinti senaryosu düzenleme veya silme

1. Mevcut bir kesinti senaryosu düzenle veya sil seçeneğini belirleyin .
2. Düzenlemek veya silmek istediğiniz taşkınlık senaryosu açılır listesinden seçin.
3. Taslaği senaryoyu gerektiği gibi düzenleyin ve ardından Kaydet'i **tıklatın**veya silmek için Sil'i **tıklatın** .

Temsilci zamanlamalarını yönetme

Uygulama Yönetimi'nin Zamanlama Yönetimi bölümündeki sayfalar temsilci zamanlamalarını yönetebilmenizi sağlar.

Bir insan kaynağı yönetim sistemiyle entegre

İnsan kaynakları yönetim sisteminiz (HRMS) ve WFM arasındaki entegrasyonu etkinleştirmek ve kullanıcı tatil verilerinin WFM'nden HRMS'nize verilmesini istediğiniz günün saatini seçmek için HRMS Entegrasyonu sayfasını kullanın.

EN İYİ UYGULAMA HRMS'yi *WFM ile birleştirmeden önce Veri Alma Başvuru Kılavuzu'na* başvurun.

HRMS'nizi WFM ile entegre ettiğinizde, veriler aşağıdaki gibi değiştirilir. Bu şekilde, tatil bilgileri her tatil türü için geçerli bilgileri içerir.

- Tatil planları, bir GIS dosyası Webex WFO için kullanılabilir olduğunda, gün boyunca HRMS'den WFM'e aktarılır. HRMS verileri Webex WFO'e ne zaman alınır hakkında daha fazla bilgi için, Webex WFO Veri Alma/Verme Başvuru Kılavuzu'na bakın .
- Temsilciler tarafından kullanılan tatil saatlerinin sayısı, bu sayfada yapılandırılan zamanda, günde bir kez WFM'nden HRMS'ye verilir. Aynı gün birden çok dışa aktarma desteklenmez.

NOT Tüm temsilcilerin tatil planlarının HRMS'den alınabilmesi için bir Tam Zamanlı Eşdeğeri (FTE) profili atanması gerekir. Daha fazla bilgi için bkz . Tam zamanlı eşdeğer profilleri yönetme.

NOT Alma dosyası temsilciler ve Webex WFO içinde bulunmayan tatil türlerini içeriyorsa, alma sırasında bu kayıtlar atlanır. Atlanan kayıtlar alma günlüğünde listelenir.

HRMS entegrasyonu kullanan sistemlerde tatil planı bilgileri HRMS ile yapılandırılır. HRMS entegrasyonu olmayan sistemler Tatil Planları sayfasında oluşturulan tatil planlarını kullanır (bkz . Tatil planlarını yönetme).

Yordam

HRMS entegrasyonunu etkinleştirme

- HRMS Entegrasyonunu **WFM** ile Etkinleştir onay kutusunu seçin.

WFM tatil verilerinin HRMS'nize ne zaman verildiğinde yapılandırma

- **Dışa Aktarma Süresi** alanına, kullanıcı tatil verilerinin WFM'dan HRMS'nize aktarılacağı saati girin.

> **NOT** İlk yapılandırmadan sonra bu süre değiştirilirse, 24 saat boyunca etkin olmaz.

Dosya ayrıntılarını alma

Aşağıdaki tabloda HRMS'den WFM'e gönderilen alma dosyasının ayrıntıları görüntülenir.

> ÖNEMLİ Her sütun başlığının, o sütun için verilerin mevcut olması zorunlu olmasa bile, alma dosyasında bulunması gerekir. Bir sütun başlığı yoksa, alma işlemi başarısız olur.

Öğe	Açıklama
Dosya Konumu	C:\Program Files\Common Files\Webex WFO\Data Sunucusu\gis\vacationreports\<tenant>
Dosya Adı	VacationHours_From_HRMS
Dosya Başlığı	HRMS TARİhİNDEN TATIL: <date>
Sütun Başlıkları	Oturum açma Veriler isteğe bağlıdır. Bu, kullanıcıların Webex WFO uygulamasında oturum açtıklarında girdiği e-posta adresidir. Oturum açma ve çalışanKimlik ayrı ayrı isteğe bağlı olsa da, bu iki sütundan en az birine veri eklemeniz gerekir. Aksi takdirde, veri alma dosyası işlenmez.
	vacationTypeLabel Veriler gerekli. Tüm satırlarda vacationTypeLabel için girilen veri değeri, Webex WFO(Uygulama Yönetimi > Tatil Planlaması > Tatil Türleri) içinde yapılandırıldığı şekilde tatil türü adıyla tam olarak eşleşmelidir. Bu değer virgül içeremez.
	uygunHours Veriler gerekli. Bu, temsilcinin kullanabileceği tatil için gereken saat sayısıdır.
	toplamEarnedHours

Öğe	Açıklama
	Veriler isteğe bağlıdır. Bu, temsilci tarafından yıl için kazanılan toplam tatil saati sayısıdır. İsteğe bağlı totalEarnedHours alanı dosyaya eklenmemişse, Webex WFO varsayılan olarak değerlerini sıfıra ayarlar ve mevcut değerlerin üzerine yazar. Bu, bir temsilci için kullanılan saatleri hesaplarken negatif değere neden olabilir. Alan dosyaya eklenirse, girilen değer 9999'u aşamaz.
	employeeId Veriler isteğe bağlıdır. Oturum açma ve çalışanKimlik ayrı ayrı isteğe bağlı olsa da, bu iki sütundan en az birine veri eklemeniz gerekir. Aksi takdirde, veri alma dosyası işlenmez.

Aşağıda, alma dosyasına bir örnek yer alır.

HRMS'DEN TATIL TARIHI: 2018-04-19

oturum açma,tatilTypeLabel,availableHours,totalEarnedHours,employeeId
smithj@example.com,Kayan Tatil, 16,24,john.smith
smithj@example.com,Vacation,120,160,john.smith
jonest@generic.com,Vacation,70,80,teri.jones adamsb@generic.com,Tatil,120,120,sm.adams

NOT Veri öğeleri ondalık noktasının sağındaki 2 basamakla sınırlıdır. 2 basamaktan daha fazlaysa, değer alınmadan önce 2 haneye yuvarlanacaktır. Kayıtlardaki hatalar günlüğe kaydedilir dosya.
HRMS alma verilerinin parçası olan virgüllerden, dosya sınırlayıcılar değil, hazır bilgi olarak ele alınabilmesi için ters eğik çizgi (örneğin, "3\,000") ile kaçış gerekir.

Dosya ayrıntılarını verme

Aşağıdaki tabloda, WFM'nden HRMS'ye gönderilen dışa aktarma dosyasının ayrıntıları görüntülenir.

Öğe	Açıklama
Dosya Konumu	C:\Program Files\Common Files\Webex WFO\Data Sunucusu\gis\vacationreports\<tenant adı>
Dosya Adı	vacation_<date>_WFM

Öğe	Açıklama
Dosya Başlığı	WFM TARİhİNDEN TATIL: <date>
Sütun Başlıkları	Otur um açm a tarih i vacationTypeLabel usedHours istediHours approvedHours employeeId acdId

- Alma dosyası aracılığıyla tatil planı olan tüm temsilciler (bkz. Alma dosyası ayrıntıları) dışa aktarma dosyasına dahil edilir.
- Her temsilci için dışa aktarma işlemine yalnızca son 7 gündeki usedHours tarihleri dahil edilir.
- Bir tarih en az bir tatil türü için temsilci içinHours kullandıysa, o tarihte hiçbir saat kullanılmamış olsa bile tüm tatil türleri dosyada gösterilir. Bu durumda, usedHours alanında bir tire (—).
- İstenenHours ve onaylananHours alanları yalnızca her temsilci için raporlanan son tarihte görünür. Bu değerler, tüm ileri tarihler için toplam oldukları için belirli bir tarihe bağlanmaz.
- Temsilcinin 7 günlük tatil türü için herhangi bir kullanım saati yoksa, her tatil türü için dün için bir tarih satırı eklenir ve requestedHours ve approvedHours orada raporlanır.

Çıktı dışa aktarma dosyası her tatil türü için aşağıdakileri içerir:

- Kullanılan Saatler: Satırdaki tarih için kullanılan saat. Bu değer, temsilcinin tarih için zamanlamasında yer alan tatil türü özel durumlarının süresine bağlıdır. Tatil türü özel durumları Webex WFO Tatil Türleri sayfasında yapılandırılır (Uygulama Yönetimi > Tatil Planlaması > Tatil Türleri).
- İstenen Saatler: Beklemede olan ve şu anki zamanda henüz onaylanmayan toplam saat.
- Onaylanan Saatler: Toplam onaylanan saat. Kısmi gün istekleri için istek süresi kullanılır. Tüm gün süren istekler için süre, temsilcinin Tam Zamanlı Eşdeğerleri Profilinde tanımlandığı şekilde Haftalık Minimum Saat ÷ 5 olarak hesaplanır ve Webex WFO Tam Zamanlı Eşdeğerler Profilleri

sayfasında yapılandırılır (Uygulama Yönetimi > Tatil Planlama > Tam Zamanlı Eşdeğerler Profilleri).

Aşağıda verme dosyasına bir örnek verebilirsiniz.

WFM TARİhİNDEN TATIL: 2018-04-20

oturum açma,tarih,tatilTypeLabel,usedHours,requestedHours,approvedHours, employeeId, acdId

smithj@example.com,2018-04-13,Kayan Tatil, 8.0,-,-,john.smith,2

smithj@example.com,2018-04-13,Vacation,-,-,-,john.smith,2

smithj@example.com,2018-04-15,Floating Holiday,-,-,-,john.smith,2

smithj@example.com,2018-04-15,Vacation,8.0,16.0,8.0,john.smith,2

jonest@example.com,2018-04-14,Tatil,4.0,-,-,teri.jones,1

jonest@example.com,2018-04-15,Vacation,8.0,-,-,teri.jones,1

adamsb@example.com,2018-04-19,Tatil,-,-,-,teri.jones,1

Bu örnekte, tatil saatleri aşağıdaki şekilde raporlanır.

Çalışan	Tatil Saati Kullanımı
smithj	▪ 13 Nisan'da Kayan Tatil'de kullanılan 8 saat. ▪ 15 Nisan'da Tatil için kullanılan 8 saat. ▪ 20 Nisan'da veya sonrasında onay bekleyen, Tatil için 16 saatlik istekler vardır. ▪ 20 Nisan'da veya sonrasında onaylanan 8 saatlik Tatil isteğine sahiptir. ▪ 20 Nisan'da veya sonrasında Kayan Tatil için onaylanan veya beklemeye alma isteği yoktur.
jonest	▪ 14 Nisan'da Tatilde Kullanılan 4 saat. ▪ 15 Nisan'da Tatil için kullanılan 8 saat. ▪ 20 Nisan'da veya sonrasında Kayan Tatil için onaylanan veya beklemeye alma isteği yoktur.
adamsb	▪ 13 Nisan'dan itibaren 7 günlük sürede kullanım saati yoktur. ▪ 20 Nisan'da veya sonrasında Kayan Tatil için onaylanan veya beklemeye alma isteği yoktur.

Zamanlamalar serbest bırakıldığında özelleştirme

Varsayılan olarak, bir temsilcinin zamanlaması Genel Ayar: Temsilci Zamanlamalarında Görünen Hafta Sayısı'nı temel alarak görünür hale gelir. Tek tek tarih aralıkları ve temsilciler için zamanlama sürüm döngüsü ayarlamak için Zamanlama Bırakma Profilleri sayfasını kullanın.

Zamanlama sürümü profilleri, varsayılan zamanlama sürümünü geçersiz kılar ve bir veya daha fazla tarih aralığı için gecikmek ve/veya önceden zamanlama görünürlüğü sağlamak için kullanılabilir. Bir zamanlama sürüm profilinde belirtilmeyen tarihlerle ilgili zamanlamalar, varsayılan Genel Ayar'a göre görünür olmaya devam eder: Temsilci Zamanlamalarında Görünen Hafta Sayısı.

Zamanlama sürüm profili oluşturma ve atama

1. Zamanlama sürüm profili için benzersiz bir ad girin.
2. Zamanlama Sürüm Tarihlerini Yönet'in altında Tarih **Ekle'yi tıklayın**.
    a. Zamanlama görünürlüğünü ayarlamak istediğiniz tarih aralığının Başlangıç Tarihi ve Bitiş Tarihini girin.
    b. Belirtilen tarih aralıkları için zamanlamayı serbest bırakmak istediğiniz Bırakma Tarihini girin.

    NOT Bir zamanlama sürüm profili, ayrı sürüm tarihlerine sahip birden çok tarih aralığı içerebilir.
3. Temsilcileri Ata altında, bu zamanlama sürüm profiline atamak üzere bir veya daha fazla temsilci seçin.
4. Kaydet'i **tıklayın**.

ÖRNEK Bugün 1 Kasım ve Genel Ayar: Temsilci Zamanlamalarında Görünen Hafta Sayısı altı hafta olarak ayarlanmışsa, temsilcinin 1 Kasım-12 Aralık arasındaki zamanlaması Varsayılan olarak görünür. 18 - 31 Aralık tarihleri arasında temsilcilere gelişmiş zamanlama görünürlüğü sağlamak isterseniz, 2016-12-18 Başlangıç Tarihi ve Bitiş Tarihi ile bir zamanlama sürüm profili oluşturun.
2016-12-31. Bu tarihler için zamanlamayı serbest bırakmak istediğiniz Çıkış Tarihini ayarlayın. Diğer tüm tarihler için zamanlamalar altı haftalık varsayılana göre görünür olmaya devam eder.

Bir temsilciye yalnızca tek bir sürüm tarihi içeren birden fazla tarih aralığı içerebilen bir zamanlama sürüm profili atanabilir. Bir temsilciye hangi zamanlama sürüm profili atandığını görebilir (varsa) veya Kullanıcılar sayfasında yeni bir zamanlama sürüm profili atayabilirsiniz (bkz . Kullanıcıları yönetme).

Belirli bir zamanlama sürüm profilini yeni temsilcilere otomatik olarak atamak isterseniz, onu WFM Genel Ayarlar: Zamanlama Sürüm Profili'nde seçebilirsiniz (bkz . Sistem genelinde WFM ayarlarını yapılandırma).

NOT Zamanlama görünürlüğünün ayarlanması bir temsilcinin zamanlanmış takas, zamanlama teklifi veya mentorluk isteği isteme yeteneğini etkileyebilir. Bir temsilcinin bu türlerde bir istekte bulun girmesi için, zamanlama tarihi
(veya farklı günler için işlem planlarının olduğu tarihler) hem talepte bulunan temsilci hem de yanıtlayan temsilci tarafından görülmelidir.

Alan açıklamaları

Alan	Açıklama
Sürüm Profillerini Planlama	
Zamanlama Sürüm Profili Seç	("Yalnızca mevcut bir zamanlama sürüm profilini düzenleme veya silme") Düzenlemek istediğiniz zamanlama sürüm profilinin adı.
Adı Düzenle	Bu zamanlama sürüm profili için benzersiz bir ad.
Zamanlama Sürüm Tarihlerini Yönet	
Başlangıç Tarihi	Zamanlama sürümünü belirtmek istediğiniz tarih aralıklarının ilk günü.
Bitiş Tarihi	Zamanlanmış sürümü belirtmek istediğiniz tarih aralıklarındaki son gün.
Sürüm Tarihi	Belirtilen aralık için zamanlamaları serbest bırakmak istediğiniz tarih. tarihler. Bu tarih tablodaki her aralık için farklı olabilir.
Tarih Ekleme	Bu zamanlama sürüm profili için ek bir tarih aralığı oluşturun.
Seçileni Sil	Seçili tarih aralıklarını tablodan kaldırın. Tüm satırları seçmek için Tablonun üstündeki onay kutusunu işaretleyin.
Temsilcileri Atama	
Uygun/Atanan	Bu zamanlama sürümü için kullanılabilir ve atanmış temsilcilerin listesi profil. Bir temsilci bir kerede yalnızca bir zamanlama sürüm profiline atanabilir.

Bir gözetmenin zamanlama düzenleme yeteneğini sınırlama

Bir yönetici, çeşitli nedenlerle bir gözetmenin temsilci zamanlamalarını düzenleyebilmesini sınırlamak isteyebilir. Örneğin, bir gözetmen eğitimde olabilir ve planlama düzenlemesine tam erişime sahip olacak kadar henüz deneyimli olmayabilir. Planlama Düzenleme Kuralları sayfası, düzenleme kabiliyetlerini yöneten belirli gözetmenlere bir zamanlama düzenleme kuralı atamanıza olanak sağlar.

Gözetmenlerin aşağıdaki eylemleri yapmasını önlemek için bir kural yapılandırabilirsiniz:

- Herhangi bir etkinlik ekleme veya yalnızca belirli türde etkinlikler ekleme
- Alım satım zamanlamaları
- En Uygun Zamanı Bul özelliğini kullanarak zamanlamaları değiştirme
- Çeşitli etkinlikleri (örneğin, öğle yemekleri veya aralar) belirtilen sayıda dakikadan daha fazla taşıma
- Zamanlamaları Optimize Et özelliğini kullanarak zamanlamaları değiştirme
- Zamanlama Geçmişi ve Geri Yükleme özelliğini kullanarak önceki bir zamanlamayı geri yükleme
- Temsilci Zamanlamalarında özel durum veya projelerle ilgili etkinlik notları ekleme, düzenleme veya silme

NOT Zamanlama düzenleme kuralı, WFM Yönet ve Zamanlamaları Yönet izinlerini geçersiz kılar. Örneğin, bu izinler Zamanlama Geçmişi ve Geri Yükleme özelliğine erişim sağlar, ancak Erişimi sınırlayan bir kural uygularsa, gözetmen bu izinlere sahip olmasına rağmen Bu özelliğe Uygulama Yönetimi veya Temsilci Zamanlamalarından erişemez.

Bir gözetmene sadece bir zamanlama düzenleme kuralı atarsanız, bu gözetmenin, etkinlikleri belirli bir süreden daha fazla bir süreyle taşımak veya taşımak için sınırlar belirlediğiniz görevi yapması engellenir. Ancak, bir gözetmenin bir görevi gerçekleştirmesine izin veren ancak ortaya çıkan zamanlama değişikliklerini gerçekleşmeden manuel olarak onaylanana kadar erteleyebilen bir iş akışı oluşturabilirsiniz. Bu, bir iş akışı kullanarak yapılır.

NOT Manuel onay iş akışına tabi bir gözetmen özel filtreleme kullanıyorsa bir zamanlamaya yapılan değişiklikleri kaydedemez (filtre listesinin altındaki Özel seçenek Temsilci Zamanlaması sayfasını filtrelemek için ekiplerin, hizmet sıralarının, hizmet sırası gruplarının ve beceri eşlemelerinin birleşimini seçin. Gözetmen sayfayı yalnızca bir ekip, hizmet sırası veya beceri eşlemesine göre filtrelerse kaydetme eylemi işe yarayacaktır.

NOT Zamanlama düzenleme kuralına tabi olan bir gözetmen bir istisnayı veya projeyi düzenler ve aynı zamanda bir etkinlik notunu düzenler veya eklerse, Gözetmen onayın düzenlenmesini görüntüler. Düzenleme onaylandığında, not kaydedilmez.

İş akışı ayarlamak isteğe bağlıdır. Kural gereksinimlerini karşılayan bir değişikliğin geçerli olması için bir iş akışına ihtiyacınız yoktur (örneğin, 30 dakikadan uzun olmayan bir molayı taşımakla sınırlı olan bir gözetmenin 15 dakikayı taşımasına izin verilir), Ancak bir iş akışı ayarlamak WFM kapsama alanını ve personel durumunu kontrol etmesine olanak verir. Bağlantı merkezinizde bu önemliyse, zamanlama düzenleme kurallarıyla birlikte iş akışları ayarlayın.

İş akışı oluşturma

Zamanlama değişiklikleri için manuel işlemeyi onaylayan, reddeden veya zorlamak üzere İş Akışları sayfasında (Uygulama Yönetimi > Etkinlikler > İş Akışları) bir zamanlama düzenleme iş akışı ayarlayabilirsiniz. Bir iş akışını yapılandırma hakkında daha fazla bilgi için bkz. Temsilci isteklerinin işlenmesini otomatikleştirme.

Bir zamanlama düzenleme iş akışı oluştururken, aşağıdaki seçenekleri kullanın:

- Bir Zamanlama Düzenleme olayı seçin.
- Kullanıcıları Ata bölümünde uygun gözetmenleri atayın.
- Manuel İşleme, Onaylama veya Reddetme eylemini seçin.

İş akışı, gözetmen Temsilci Zamanlamaları **sayfasında düzenlemeler yaptıktan sonra Kaydet'i** tıklattığında çalışır. İş akışı için seçilen eylem Manuel İşleme ise, değişiklikler Zamanlama Yönetimi Düzenleme sayfasında bir yönetici veya zamanlayıcı tarafından manuel olarak onaylanana kadar geçerli olmaz (bkz . Gözetmenler tarafından yapılan zamanlama değişikliklerini onaylamaveya reddetme).

Zamanlama düzenleme kurallarını yönetme

Zamanlama düzenleme kuralları oluşturmak, düzenlemek ve silmek için Zamanlama Düzenleme Kuralları sayfasını kullanın.

Yeni bir zamanlama düzenleme kuralı oluşturma

1. **Yeni zamanlama düzenleme kuralı** oluştur seçeneğini belirleyin.
2. Kural için benzersiz bir ad girin.
3. Gözetmenlerin yapmasını engellemek istediğiniz etkinlikleri "Kullanıcının yapmasını engelle" bölmesinden seçin. Gözetmenlerin tüm veya bazı yeni etkinlikleri, alım satım planlarını eklemelerini ve en uygun süreleri bulmalarını önleyebilirsiniz.
4. Gözetmenlerin belirli bir sayıda dakikadan uzun bir süre içinde planlananda ilerlemesini engellemek veya sınırlamak istediğiniz mevcut etkinlikleri seçin. Örneğin, "Şundan fazla kesme var" seçeneğini seçin ve **bir gözetmenin zaman çizelgesinde 15** dakika öncesinden veya daha sonraki bir süreye ayrılmasını sınırlamak için dakika alanına 15 girin. Gözetmenin aralıkları taşımasını önlemek için dakika alanına 0 **girin** .
5. Kurala, Uygun bölmesinden seçerek ve Atanan bölmesine taşıyarak gözetmenleri atayın. Uygun bölmesinde yalnızca gözetmenler listelenir.
6. Kaydet'i tıklayın .

Mevcut bir zamanlama düzenleme kuralını düzenleme veya silme

1. **Mevcut zamanlama düzenleme kuralını** düzenle veya sil seçeneğini belirleyin.
2. Zamanlama Düzenleme Kuralı açılır listesinden istediğiniz kuralı seçin ve aşağıdakilerden birini yapın:
    a. Kuralı istediğiniz şekilde düzenleyin ve ardından Kaydet'i **tıklayın**.
    b. Kuralı silmek için Sil'i ve **ardından silme işlemini onaylamak üzere Evet'i tıklatın** .

Geçmiş verileriyle çalışma

Uygulama Yönetimi'nin Geçmiş Verileri bölümündeki sayfalar geçmiş verilerini yakalamanıza, birleştirmenize ve düzenlemenize olanak sağlar.

Geçmiş verilerini görüntüleme ve düzenleme

Belirli bir hizmet sırası ve tarihi için geçmiş verilerini görüntülemek, girmek ve düzenlemek için Geçmiş Verilerini Görüntüle ve Düzenle sayfasını kullanın.

> **NOT**
> Tüm geçmiş verileri, kuruluşunuzun geçmiş veri tablosunun en üstünde görüntülenen varsayılan saat diliminde görüntülenir. Geçmiş verileri, seçilen hizmet sırası için yapılandırılan saat diliminde görüntülenmez.
>
> Webex WFOcon, dağıtım oluştururken geçmiş verilerini uygun saat dilimine çevirir.

WFM dağıtımlar, tahminler ve zamanlamalar oluşturmak ve istatistikleri hesaplamak için geçmiş verilerini gerektirir. Geçmiş verileri ne kadar doğru olursa, tahminler ve zamanlamalar o kadar doğru olur. Ancak bazen bir hizmet kuyruğuna ilişkin geçmiş verileri eksik, yanlış veya tamamen eksiktir. Bu durumda, eksik verileri el ile girebilir veya mevcut verileri yanlış düzenleyebilirsiniz.

Geçmiş verilerini düzenlemek veya girmek isteme nedenlerinizi şunlar içerir:

- Sistem veya ağ sorunları nedeniyle yanlış olan verileri düzeltmek için
- Bir pazarlama kampanyası gibi seyrek olmayan bir olay nedeniyle olağan dışı olan verileri ayarlamak için
- Bağlantı hacmi normal olduğu halde sistem veya ağ kapalı olduğu için hiçbir veri yakalanmadığında eksik veri girmek için
- Geçmiş verileri uygun olmadığında veya eksik olduğunda (örneğin, WFM
- Etkileşimli olmayan hizmet sıraları için (örneğin, e-posta ve sosyal medyayı işleyenler) için tahmin ve zamanlamaları desteklemek için

NOT

Genel Arabirim Hizmetleri (GIS) API ayrıca herhangi bir ACD geçmiş verilerini WFM veritabanına eklemek için de kullanılabilir. GIS API, WFM parçasıdır ve çalışması için ayrı bir yükleme veya çalıştırılabilir dosya gerekmez. *Daha fazla bilgi için Veri Alma Başvuru Kılavuzuna* bakın.

Bir Avaya ACD, varsa, dizin numaralarına ilişkin geçmiş verilerini (DNS) görüntüleme seçeneğiniz de vardır. Ancak, DN verilerini WFM içinde düzenleyemezsiniz.

Geçmiş veri parametrelerini tamamladıktan sonra, varsa istenen verilerle bir tablo görüntülenir. Bir hizmet sırası için yoksa, aralık yakınlaştırma düzeyinde söz konusu hizmet sırası ve belirli bir gün için veri girebilirsiniz.

Standart Windows kısayol tuşlarını kullanarak tabloya veri kopyalayıp yapıştırabilirsiniz.

- Tablo veya elektronik tabloda belirli satır ve sütunları seçmek için farenizi tıklayıp sürükleyin ya da tablonun veya elektronik tablonun tamamını seçmek için Ctrl+A tuşlarına basın.
- Seçili hücreleri panoya Tab ayrılmış değer (TSV) veya virgülle ayrılmış değer (CSV) biçiminde kopyalamak için Ctrl+C tuşlarını kullanın. Tablo içinden veri kopyalıyorsanız, bu eylem hem düzenlenebilir hem de salt okunur sütunları kopyalar.
- Pano içeriğini tablo hücrelerine yapıştırmak için Ctrl+V tuşlarını kullanın. Özel olarak seçilen bir hücre grubuna yapıştırabilir veya sadece yapıştırılan verilerinizin sol üst köşesi haline gelen hücreyi seçebilirsiniz. Seçili sütun salt okunur değilse, veriler seçili hücrelere yapıştırılır. Kopyalanan verileri salt okunur sütunlara yapıştıramazsınız. Kopyalanan veriler seçilen yapıştırma alanına sığamayacak kadar büyükse, yapıştır işlemi seçimi panodaki veri boyutuna genişletir. Örneğin, 2 × 2 alan seçerseniz ancak panodaki veriler 3 × 3 ise, 3 × 3 yapıştırır. Yapıştırılan veriler tabloda vurgulanır.

Alan açıklamaları

Alan	Açıklama
Hizmet Sırası	Geçmiş verilerini görüntülemek ve/veya düzenlemek istediğiniz hizmet sırası.
Dizin Numarası	(YalnızcaAvaya ACD) Görüntülemek istediğiniz dizin numarası veri.
Yakınlaştırma Düzeyi	Verileri görüntülemek için kullanmak istediğiniz ayrıntı düzeyi. Seçenekleriniz şunlardır: ▪ I—Ara araya göre

Alan	Açıklama
	▪ D—Güne göre ▪ W—Haftaya göre ▪ M—Aya göre ▪ Y—Yıla göre **NOT** Verileri yalnızca Aralık yakınlaştırma seviyesinde düzenlenebilir.
Tarih	Geçmiş verilerini görüntülemek ve/veya düzenlemek istediğiniz gün. Yalnızca Aralık yakınlaştırma düzeyi seçildiğinde görünür.
Başlangıç Tarihi/Bitiş Tarihi	Görüntülemek ve/veya düzenlemek istediğiniz dönemin başlangıç/bitiş tarihi. Geçmiş verileri. Yalnızca Gün, Hafta, Ay veya Yıl yakınlaştırma düzeyi seçildiğinde görünür. **NOT** Toparlama verilerini Haftalık veya Aylık düzeyinde görüntülediğiniz zaman, görüntülenen veriler Seçtiğiniz tarihe denk gelen hafta. Bu nedenle, haftanın yapılandırılan başlangıç günü Pazartesi ise ve çarşambadan çarşambaya bir tarih aralığı seçerseniz, görüntülenen veriler Pazartesiden Pazartesiye toplamlarıdır.

Geçmiş veri tablosu alanları

Geçmiş veri tablosundaki alanlar aşağıda açıklanmıştır. Bu tablo alanın hem etkileşimli hizmet sıraları hem de etkileşimli olmayan hizmet sıraları için tanımını gösterir.

Etkileşimli ve etkileşimli olmayan hizmet sıraları hakkında daha fazla bilgi için bkz . Hizmet sırası türlerini yönetme.

Alan	Açıklama
Teklif Edilen İletişimler	Süresince hizmet sırasına yönlendirilen ACD çağrıların/iletişim kayıtlarının sayısı. ara.
İşlenen İletişim Kayıtları	Temsilcilerin aralık içinde tamamlamış olduğu ACD çağrı/iletişimlerin sayısı. ara.

Alan	Açıklama
Terk Edilen İletişim Kayıtları	Aralık süresince hizmet sırasına yönlendirilen ACD çağrıların sayısı. terk edilmiş olan (arayan sıradayken veya temsilcinin telefonunu çalarken telefonu kapatmış). Arayan telefonu kapattığı zaman aralık için çağrılar sayılır.
Yanıtlayan iletişim kayıtları	Hizmet sırasında yanıtlanan ACD çağrı/iletişim kayıtlarının sayısı aralık. Çağrılar, temsilcinin yanıtladığı aralıkta sayılır.
Toplam Yanıt Süresi	Tüm çağrıların/iletişim kayıtlarının sırada olduğu ve Aralıkta yanıtlandı.
Ortalama Konuşma süresi	▪ Etkileşimli hizmet kuyrukları—Harcanan ortalama süre Aralık içinde işlenen tüm çağrılar için konuşma ve bekletme. ▪ Etkileşimli olmayan hizmet kuyrukları—Aralık içinde işlenen tüm iletişim kayıtları için her iletişim kaydında çalışarak harcanan ortalama süre.
Ortalama Çalışma Süresi	Tüm iletişim kayıtları için her iletişim kaydı için ortalama iletişim sonrası işlem miktarı Aralıkta işlenir.
Hizmet Düzeyi Yüzdesi	'in hizmet düzeyi hedefini karşılayan iletişimlerin yüzdesi ara.
Sıradaki Maksimum Kişi Sayısı	O gün için hizmet sırasındaki maksimum iletişim sayısı.

Geçmiş verilerini birleştirme

Bir sanal hizmet kuyruğundaki hizmet sıralarının bir sanal hizmet kuyruğuna eklenmeden önce tek tek topladığı geçmiş verilerini birleştirmek için Geçmiş Veri Birleştirme İsteği sayfasını kullanın.

Bir sanal hizmet kuyruğu, oluşturduktan sonra bileşen hizmet sıralarından geçmiş verileri toplamaya başlar, dolayısıyla yalnızca aşağıdaki durumlarda bir geçmiş veri isteği göndermeniz gerekir:

- Bileşen hizmet sıraları, siz onları bir sanal hizmet kuyruğuna eklemeden önce geçmiş verilerini tek tek toplanmış ve siz de bunların kümülatif geçmiş verilerini sanal hizmet sıralarıyla ilişkilendirmek istiyorsunuz.

- Bir sanal hizmet kuyruğuna geçmiş verileriyle hizmet kuyrukları ekler ya da geçmiş verileriyle hizmet sıralarını silersiniz ve etkilenen sanal hizmet sırası için geçmiş verilerini yeniden derlemek isteyebilirsiniz.

Tek tek hizmet sıralarına ilişkin geçmiş verileri birleştirme işleminden sonra korunur, dolayısıyla sanal hizmet sırasından bir hizmet kuyruğu silerseniz, yine de kullanıma hazır olur.

Alan açıklamaları

Alan	Açıklama
Başlangıç Tarihi	Geçmiş veri birleştirme isteğinin başlangıç tarihi.
Bitiş Tarihi	Geçmiş veri birleştirme isteğinin bitiş tarihi.
Sanal Hizmet Sırası	Içinden ulaşılabilecek ve atanmış bileşen hizmet sıralarının listesi geçmiş verilerini birleştirmek için. Atanan hizmet sıralarında, seçilen tarih aralığı için geçmiş verileri olmalıdır.
Çalışma Tarihi	İsteği çalıştırmak istediğiniz tarih.
Geçiş süresi	İsteği çalıştırmak istediğiniz saat.

Geçmiş tahminlerin doğruluğunu hesaplama

Tahmin doğruluğu, tahmin edilen iletişim hacminin gerçek iletişim hacmine oranıdır. Bir tahmin isabetli alım talebi, bir veya daha fazla hizmet sırası için bu oranı geçmiş verilerine dayalı olarak hesaplar. Bir tahminin gelecekte ne kadar doğru olacağını söyleyemez. Yalnızca geçmişteki tahminlerin doğruluğunu değerlendirebilir.

> ÖRNEK Bir hizmet sırası için tahmin kesinlik düzeyi yüzdesi yüzde 105 ise, tahmin edilen iletişim hacminin gerçek iletişim hacminden yüzde 5 daha büyük olduğu anlamına gelir.

Bu istekle hesaplanan değer, Tahmin Kesinlik Düzeyi Yüzdesi bölümündeki Hizmet Kuyrukları sayfasında görüntülenir.

Bir tahmin doğruluğu öngörü isteği oluşturmak için Tahmin Doğruluğu YönündeKimlik Talebi sayfasını kullanın.

Alan açıklamaları

Alan	Açıklama
Başlangıç Tarihi	Tahmin doğruluğu tahminin başlangıç tarihi.
Bitiş Tarihi	Tahmin doğruluğu tahminin bitiş tarihi.
Hizmet Kuyrukları	Tahmin doğruluğu oluşturmak istediğiniz hizmet sıraları derleme. Atanan hizmet sıralarında, seçilen tarih aralığı için oluşturulan tahminler olmalıdır.
Çalışma Tarihi	İsteği çalıştırmak istediğiniz tarih.
Geçiş süresi	İsteği çalıştırmak istediğiniz saat.

Geçmiş verilerini yakalama

ACD geçmiş verilerini alıp WFM içine almak üzere bir istek çalıştırmak için Geçmiş Verileri Yakalama sayfasını kullanın. Bu, belirli durumlarda gerekli olabilir, örneğin, WFM'i yüklemeden önceki zaman dilimi için ACD'nizden geçmiş verileri almak veya WFM yükledikten sonra ACD bağlantınızda meydana gelen kesintiler nedeniyle oluşan geçmiş verilerinizdeki boşlukları doldurmak isteyebilirsiniz.

NOT Bu özellik, bir WFM yükleme sırasında "genel" olarak sınıflandırılmış Avaya ACD'ler veya ACD'ler için kullanılamaz.

NOT Geçmiş verileri yakalarken, geçmiş bağlılık ve uygunluk (ACC) verileri ancak ACC verilerinin son hesaplanmasından bu yana zamanlamaların veya gerçek zamanlı verilerin değişmesi durumunda yeniden hesaplanır.

EN İYİ UYGULAMA ACD 'den veri yakalama sistem üzerindeki ağır yükü PUT. Büyük miktarda veri talep ediyorsanız, bu isteği bağlantı merkezi kapalıyken veya sessiz bir ortam sırasında çalıştırın dönem.

Ön Koşullar

- WFM lisansı
- Yönetim WFM izni
- Zamanlamaları Yönet izni
- Sistem Yöneticisi erişimi
- Yapılandırılmış bir ACD

Sayfa konumu

Geçmiş Verileri Yakalama > Uygulama Yönetimi > Geçmiş Verileri

Yordam

Geçmiş verilerini yakalamak için istek çalıştırma

1. Alanları istediğiniz şekilde seçin ve yapılandırın.
2. Çalıştır'ı **tıklayın**.

İlgili konular

- ACD Yapılandırma
- Geçmiş verilerini alma

Geçmiş verilerini alma

Seçili bir ACD CSV dosyası biçiminde geçmiş verileri almak için Geçmiş Verileri Al sayfasını kullanın. Bu sayfa, geçmiş verilerinizi almak için WFM Geçmiş Alma Şablonu (WHIT) çalıştırılabilir dosyasının kullanılmasına bir alternatiftir (daha fazla bilgi için bkz . *Webex WFO Veri Alma Başvuru Kılavuzu*).

NOT Kendi veri sunucunuzu barındırdıysanız, geçmiş verilerini Bulut'a aktarmak için WHIT'i kullanabilirsiniz. Bulutta Webex WFO tarafından barındırılan bir veri sunucusu kullanıyorsanız, almak için bu sayfayı kullanmanız gerekir
Geçmiş verileri.

Geçmiş verilerini alma

1. Dosya **Seç'i tıklatın**ve sonra CSV dosyanızın depolandığı konuma gidin. Dosyayı sayfaya yüklemek için Aç'ı **tıklayın** .
2. **Hedef ACD** alanı seçin açılır listesinden, geçmiş verilerini almak istediğiniz ACD seçin.
3. Saat Dilimi **açılır listesinden** , geçmiş verilerine uygulanmasını istediğiniz saat dilimini seçin. Varsayılan değer UTC'dir. Kiracı seçeneği, Kiracılar sayfasındaki sistem yöneticisi tarafından kiracı için ayarlanan kiracı saat dilimidir.
4. CSV dosyanızdaki alanları sayfada listelenen alma alanlarıyla eşleştirin. Tarih ve dönem alanları için veri türünü ayarlayın.
5. Al'ı tıklayın .

Alan açıklamaları

CSV dosyanızdaki alanlar aşağıdaki verileri içermelidir. Almadan önce alma alanıyla eşlendiğinden alana herhangi bir ad verilebilir. Alanlar CSV dosyasında herhangi bir sırada olabilir.

ÖNEMLİ Dosya serviceName veya serviceNumber içermelidir, ancak ikisini birden içermemelidir.

Alma Alan Adı	Açıklama
Terk edilenÇağrılar	(Gerekli) Hizmet sırasındaki terk edilen çağrıların toplam sayısı süresince
OYH	(İsteğe bağlı) Süre boyunca hizmet sırasındaki saniye olarak ortalama yanıt hızı.
ortACWTime	(Gerekli) Tüm çağrılar için saniye olarak ortalama çağrı sonrası iş süre süre boyunca hizmet sırasında işlenen. Bu sürede işlenen çağrılarda harcanan, diğer dönemlerde geçirilen süre de dahil olmak üzere tüm süreyi içerir.
ortTalkTime	(Gerekli) 'nde işlenen tüm çağrılar için saniye olarak ortalama konuşma süresi. dönemdeki hizmet sırası. Bu değer, bu dönemde işlenen çağrılarda harcanan, diğer dönemlerde harcanan süre de dahil olmak üzere tüm süreyi içerir. Örneğin, bu sürede yalnızca bir çağrı almış ve 45 dakika süren bir çağrı varsa, ortalama konuşma süresi 45 ÷ 1 dakika = 45 dakika = 2700 saniyedir.
kişilerSıra	(İsteğe bağlı) Hizmetteki sıradaki en fazla iletişim kaydı sayısı sırasında sıraya alma. Bu yalnızca etkileşimli olmayan hizmet sıraları için geçerlidir.
tarih	(Gerekli) Verilerin tarihi.
işlenenÇağrılar	(Gerekli) Hizmet sırasında işlenen çağrıların toplam sayısı. süresince
dolulukRatio	(İsteğe bağlı) Süre boyunca hizmet sırası için doluluk oranı. Bu değer 1 ile 100 tamsayıları olarak ifade edilir.
dönem	(Gerekli) Verilerin gün içindeki 30 dakikalık aralığı SA:DK biçimindedir.
qtyOfAgents	(İsteğe bağlı) Hizmet sırasında hizmette bulunan temsilcilerin sayısı

Alma Alan Adı	Açıklama
	dönem.
alınanÇağrılar	(Gerekli) Hizmet sırasında alınan çağrıların toplam sayısı dönem.
servisSeviyesi	(İsteğe bağlı) Aşağıdakiler sırasında hizmet sırası için hizmet düzeyi yüzdesi. dönem. Bu değer 1 ile 100 tamsayıları olarak ifade edilir.
serviceName	Hizmet kuyruğunun adı. Bu alan, serviceNumber ise gereklidir Dosyaya eklenmez.
serviceNumber	Hizmet kuyruğunun ACD içindeki kimliği. Bu alan şu durumlarda gereklidir: serviceName dosyada yok. **NOT** Bu kimlikte önde gelen sıfırlar (örneğin, 00005) varsa, bu alma işleminin başarısız olmasına neden olabilir. Bu Kimlikler Sorunun oluşmasını önlemek için sıfırların başında gelir.
aktarılanÇağrılar	(İsteğe bağlı) Hizmet kuyruğuna aktarılan çağrıların toplam sayısı süresince

Neden kodları için açıklama oluşturma

Neden kodu açıklama kümeleri oluşturmak ve ardından bu kümeleri bir veya daha fazla hizmet kuyruğuyla ilişkilendirmek için Neden Kodu Açıklamaları sayfasını kullanın. Neden kodları ("aux kodları" veya "NR kodları" olarak da anılmaktadır) ACD'unuzda oluşturulur. Birden çok ACD'niz varsa, bu ACD'lerin her birinde hizmet sıraları için farklı neden kodu açıklama kümeleri ayarlamanız gerekir.

Neden kodları için açıklayıcı metin yapılandırdıktan sonra, bu açıklamalar Temsilci Zamanlamaları Bağlılık çekmecesinde ve sayısal neden kodları yerine Gerçek Zamanlı Bağlılık pano aracında görünür.

NOT Bir temsilci için görüntülenen neden kodu açıklamaları, temsilcinin ana hizmet sırası olan hizmet sırasındakilerdir. Temsilcinin bir ana hizmet sırası yoksa, hiçbir neden kodu yok Açıklamalar görüntülenir.

NOT Bir neden kodu açıklama kümesi değiştirilirse, değişiklikler hem geçerli hem de geçmiş verilerine yansıtılır. Setin eski sürümleri arşivlenmez.

Rolünüz için neden kodu kümeleri oluşturma ve yönetme için Yönet WFM izni ve Bağlılık çekmecesinde neden kodlarını görüntülemek için Zamanlamaları Düzenle izni gerekir.

Neden kodu açıklama kümesi oluşturma

1. **Yeni bir neden kodu açıklama kümesi oluştur** seçeneğini belirleyin.
2. Yeni neden kodu açıklama kümesi için benzersiz bir ad girin.
3. Satır **Ekle'yi tıklatın**. Tablodaki yeni satıra neden kodu kimliğini ve bir metin açıklamasını girin. Açıklama en fazla 20 karakter uzunluğunda olabilir ve virgül (,) veya kare işareti (#) dışında özel karakterler içerebilir.

   NOT Açıklama gerekli değildir—yalnızca neden kodu kimliğiyle bir satır ekleyebilirsiniz.

4. Küme tamamlanana kadar neden kodu kimlikleri ve açıklamalarla satır eklemeye devam edin.
5. Kaydet'i **tıklayın**.

Mevcut bir neden kodu açıklama kümesini düzenleme

1. **Bir neden kodu açıklama kümesi düzenle** veya sil seçeneğini belirleyin.
2. Düzenlemek istediğiniz kümeyi Neden Kodu Açıklama Kümesi Adı açılır listesinden seçin.
3. Aşağıdaki düzenlemeleri yapabilirsiniz:
   - Neden kodu numarasını veya açıklamasını değiştirmek için tablo satırını düzenleyin.
   - Satırı seçip Satırı **Sil'i tıklatarak**bir satırı silin.
   - Neden kodu açıklama kümesini yeniden adlandırın.
4. Kaydet'i **tıklayın**.

Mevcut bir neden kodu açıklama kümesini silme

1. **Bir neden kodu açıklama kümesi düzenle** veya sil seçeneğini belirleyin.
2. Düzenlemek istediğiniz kümeyi Neden Kodu Açıklama Kümesi Adı açılır listesinden seçin.
3. Sil'i **tıklatın**.

   NOT Bir neden kodu açıklaması kümesi silindiğinde, geçmiş, geçerli ve gelecekteki neden kodları herhangi bir hizmetin neden kodu açıklamasını değil neden kodu kimliğini görüntüler. Silinen kümeye atanan sıralar.

Bir veya daha fazla hizmet kuyruğuna ayarlanmış bir neden kodu açıklaması atama

1. **Bir veya daha fazla hizmet kuyruğuna** ayarlanmış bir neden kodu açıklaması ata seçeneğini belirleyin.
2. Açılan listeden ayarlanmış bir neden kodu açıklaması seçin.
3. ACD açılır listesinden bir ACD seçin.
4. Uygun bölmesinde görüntülenen hizmet kuyrukları Ana Görünümünüzdekiler ve seçtiğiniz ACD ile ilişkilendirilen sıralardır. Bu kümeyi atamak istediğiniz hizmet sıralarını Uygun bölmesinden Atanan bölmesine taşıyın. Kümeye atanmış olan hizmet kuyrukları, Atanan bölmesinde görüntülenir.

   NOT Bir neden kodu açıklaması kümesi birden çok hizmet kuyruğuna atanabilir, ancak bir hizmet kuyruğu, kendisine atanmış yalnızca bir neden kodu açıklamasına sahip olabilir.

5. Kaydet'i tıklayın .

Bağlılık durumu eşlemelerini özelleştirme

Hangi temsilci durumlarının ve neden kodlarının temsilcinin zamanlanmış bir etkinlik için bağlılık olup olmadığını ve temsilci bağlılık yüzdelerini hesaplamak için hangi zamanlama etkinliklerinin kullanılacağını belirlemek için Bağlılık Durumu Eşleme sayfasını kullanın.

Varsayılan ayarlar, bağlılığı hesaplamada en yaygın yöntemdir ve bunları değiştirmeniz gerekmez. Ancak, istenirse ayarlar bağlantı merkeziniz için özelleştirilebilir.

Temsilciler belirli bir zamanlanmış etkinlikle eşleştirilmiş temsilci durumlarından birinde ise bağlılık içinde olarak gösterilir. Zamanlanan etkinlikle eşlenmemiş bir temsilci durumundaysalar, bağlılık dışı olarak gösterilirler.

Ön Koşullar

ACD bağlantısının yapılandırıldığından ve WFM neden kodları ile gerçek zamanlı veri sağladığından emin olun.

Sayfa konumu

Uygulama Yönetimi > WFM > WFM Yapılandırma > Bağlılık Durumu Eşlemesi

Prosedür

Bağlılık durumu eşlemelerini yönetmek için aşağıdaki yordamı gerçekleştirin.

Bağlılık durumu eşlemelerini yönetme

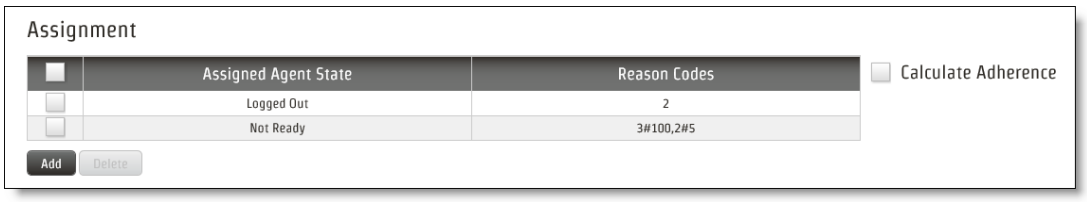
1. Her zamanlama etkinliği için, bağlı olduğunu kabul etmek istediğiniz en az bir temsilci durumunu yapılandırın. Temsilci durumu, zamanlama etkinliğine bağlılık hesaplamada kullanılır. Bir temsilci durumu alanı eklemeniz gerekiyorsa Ekle'yi **tıklatın**. Bir temsilci durumu alanını silmeniz gerekirse, alanı seçin ve sil'i **tıklatın**.
2. Neden kodlarını kullanan zamanlama etkinliklerine bağlılık olarak kabul etmek istediğiniz neden kodlarını yapılandırın. Geçerli değerler herhangi bir alfabetik karakter, 1-65535 sayıları ve virgül hariç sembollerdir.
    - Boş bir alan tüm neden kodlarının kabul edildiğini gösterir.
    - Sayılar arasındaki kısa çizgi bir aralığı gösterir. "1-3", 1, 2 ve 3 neden kodları dikkate alınır anlamına gelir.
    - Sayılar veya alfa dizileri arasında virgül belirli sayıları ve dizeleri gösterir. "1,3,5,e-posta,@chat", neden kodları 1, 3, 5, e-posta ve @chat dikkate alınıyor anlamına gelir.
    - Bir sayı aralığı ile belirli sayılar ve karakter dizilerinin (örneğin, "1-5,7,9,12,e-posta, takip işlemleri") birleşimini kullanabilirsiniz.
    - (İsteğe bağlı) Farklı ACD'lerde ortaya çıkan neden kodlarını ayırt etmek için ACD Kimliği ve kare işareti ile neden kodunu önceden ekleyin (daha fazla bilgi için aşağıya bakın).
3. Temsilci bağlılık yüzdeleri hesaplandığında, bu zamanlama etkinliğine zaman bağlılık verilerini dahil etmek için etkinliğin yanındaki Bağlılık Hesapla onay kutusunu işaretleyin.
4. Değişikliklerinizi kaydetmek için Kaydet'i **tıklatın** .

İPUCU Bağlılık durumu eşleme ayarlarını varsayılan yapılandırmaya geri döndürmek için Sıfırla'yı **tıklatın**.

Örnek

EN İYI UYGULAMA

Aşağıdaki şekilde, bir yönetici Atama zamanlaması etkinliğine, Oturumu Kapatmış (neden kodu 2 ile) ve Hazır Değil (neden kodları 3#100 ve 2#5) olmak üzere iki ACD temsilci durumu eşlemiştir. Bu, bir temsilci bir atama etkinliği ile zamanlandığında, temsilcinin bağlılık içinde olması için neden kodu 2 ile Oturum Kapalı temsilci durumunda veya neden kodu 100 (ACD 3) veya 5 (ACD 2'de) ile Hazır Değil temsilci durumunda olması gerektiği anlamına gelir. Zamanlanan süre zarfında başka bir temsilci durumu veya neden kodu temsilcinin bağlılık göstermemesiyle sonuçlanır.



Yönetici, Bağlılık Hesapla onay kutusunu işaretlememiştir. Bu, kullanıcıların Atama zamanlaması etkinliğine bağlı olup olmadığının, bu temsilcinin bağlılık yüzdesi puanına bir etkisi olmayacağı anlamına gelir.

ACD Kimlikleri ve neden kodları

Sisteminizde birden çok ACD varsa, bir neden kodunun hangi ACD ait olduğunu belirtmeniz gerekebilir. Örneğin, ACD 1 ve ACD 2'nin ikisinde de Neden Kodu 6 varsa, ancak her birinde farklı bir şey ifade ederse, aralarında ayrım yapmanız gerekir.

Bunu yapmak için, Hazır Değil veya Oturumu Kapatan temsilci durumları için bir neden kodu girerken, şu biçimi kullanın:

<ACD Kimliği>#<aydırıcı kodu>

Kullanılan ACD kimliği, ACD Yapılandırma sayfasında yapılandırılan kimliktir (bkz . ACD yapılandırma).

ÖRNEK ACD 2 ve ACD 3 kullanım neden kodu 23'leridir, ancak aynı anlama gelmezler. ACD 2'de yapılandırılan 23 neden kodunu Oturumu Kapatan temsilci durumuna atamak için, Neden Kodları alanına 2#23 **girin** .

Bir neden kodu birden çok ACD'de aynı anlama geliyorsa veya yalnızca bir ACD benzersizse, neden koduna ACD Kimliği eklemek gerekmez. Belirli bir ACD içinde bir neden kodları aralığı belirtmek isterseniz, aralıktaki ilk neden kodundan önce ACD Kimliği ve kare işaretini ekleyin: **3#1-5**.

NOT Neden kodları, Temsilci Zamanlamaları sayfasındaki Bağlılık Ayrıntıları çekmecesi gibiCisco başka bir yerde görünür, ancak buraya eklediğiniz ACD Kimliği görüntülenmez. ACD Kimliği gereklidir
Yalnızca birden çok ACD ortamında bağlılık durumu eşlemesini yapılandırırken.

Etkileşimli olmayan hizmet kuyrukları için bağlılık durumu eşlemesi

Etkileşimli olmayan hizmet kuyrukları (örneğin, müşteri e-postalarını işleyenler) için Bağlılık hesaplayabilirsiniz. Varsayılan ayarlar etkileşimli müşteri iletişim kayıtlarını destekleyen hizmet sıralarına yönelik olduğundan, temsilcilerin etkileşimli olmayan iletişim kayıtlarını işlerken girmesine izin verilen tüm ACD durumları için özel eşlemeler yapılandırmanız gerekir.

ÖRNEK

Bağlantı merkeziniz, etkileşimli olmayan müşteri iletişim kayıtlarını destekleyen bir hizmet sırası için aşağıdaki temsilci durumlarını Hizmet İçi etkinliğiyle eşleştirmek isteyebilir:

- Hazır Uygun
- Konuşmak
- İletişim Kaydı Sonrası Çalışma
- Bekletme
- Hizmet Dışı (neden kodu 10)
- Hazır Değil (neden kodu 20)

Sistem genelinde WFM ayarlarını yapılandırma

WFM için sistem genelinde parametreler ayarlamak için Genel Ayarlar sayfasını kullanın. Bu parametreler aşağıda açıklanmaktadır.

NOT Genel ayar değişikliklerinin etkin olması için kullanıcıların tarayıcılarını yenilemesi veya yeniden başlatması gerekir.

Haftanın İlk Günü

Planlama için haftanın ilk günü. Varsayılan değer Pazar'dır.

NOT Bu ayarı zaten ayarladıktan ve çalışma vardiyası dönmelerini atadıktan sonra değiştirirseniz, değişikliği dahil etmek için yeni vardiya döndürmeleri oluşturmanız gerekir.

Temsilciler dinamik planlamayı tamamladıysa, tüm dinamik zamanlamaları yeniden planlamanız gerekir.

Temsilciler Tarafından Görünen Zamanlama Haftalarının Sayısı

Temsilciler zamanlamalarına eriştiğinde görüntülenen gelecek haftaların sayısı.

Tatil Başlangıç Ayı

(Yalnızca HRMS entegrasyonu olmayan sistemler) Tatil yılının başlangıcı olan ay. Bu ayın ilk gününde, uygun tatil saatleri, temsilcilere atanan tatil planlarında yapılandırılan saatlere sıfırlanır.

Günlük Ücretli FTE

Tam zamanlı eşdeğeri tarafından çalışılan günlük ödenmiş saatlerin varsayılan sayısı. Bu değer yalnızca tatil planlaması, stratejik planlama ve stratejik tahmin amaçları için kullanılır.

Haftalık Ücretli FTE

Tam zamanlı eşdeğer bir çalışmayla çalışılan haftalık varsayılan ödenmiş saat sayısı. Bu değer yalnızca stratejik planlama ve stratejik tahmin amaçları için kullanılır.

Günlük Hizmette FTE

Tam zamanlı eşdeğerinde çalışılan günlük varsayılan hizmet içi saat sayısı. Bu değer, üretimdeki temsilci özet toplamları ve adlandırılmış tahminler için kullanılır.

Haftalık FTE Gün

Tam zamanlı eşdeğeri tarafından çalışılan haftalık varsayılan hizmet içi saat sayısı. Bu değer, üretimdeki temsilci özet toplamları ve adlandırılmış tahminler için kullanılır.

Temsilci Zamanlaması Çakışma Uyarısı

"Temsilci Zamanlaması sayfası düzenleme çakışmaları için uyarıları etkinleştir" onay kutusu işaretlendiğinde, Temsilci Zamanlamaları sayfasında, varolan bir etkinliğin tümünün veya bir kısmının üzerine yazabilecek önerilen zamanlama düzenlemeleri bir uyarı iletisini tetikler. Temsilci zamanlamasını düzenleyen kişinin olası çakışmalara rağmen düzenleme işlemine devam etme, mevcut etkinliği taşıma veya zamanlama düzenlemesini iptal etme seçeneği vardır.

Onay kutusunun işareti kaldırıldığında (varsayılan), temsilci zamanlaması zamanlama çakışmaları uyarılmadan düzenlenir.

Kapalı Tahsisler

Ekran Birimi alanı, kullanıcıların zaman kapalı tahsislerini görecekleri biçimi ayarlar: FTE 'ler (tam zamanlı eşdeğerleri) veya saat.

Temsilcilerinizin, zaman aşımı talep ettikleri zaman uygun tahsislerin süresini görmesini istiyorsanız,"Temsilcilerin tahsisler kapalı süresini görmesine izin ver" onay kutusunu işaretleyin. Bu onay kutusu seçilirse, İstek Süresi kapalı iletişim kutusunda "Tahsislerin Süresi" adlı bir düğme görünür.

> **NOT** Bir Zaman Kapalı İsteğindeki kapalı süre tahsisleri, ekran ünitesi saat olarak ayarlansa bile her zaman FTE olarak görüntülenir.

İş Akışı Bekleme Listesi Yeniden Değerlendirme Süresi

Bu, iş akışı bekleme listesinin olası eylem için yeniden değerlendirildiği günlük saati ayarlar.

Ondalık Olarak Görüntülenen Tahmin Edilen İletişim Kayıtları

Tahmini İletişim Kayıtları alınırken, görüntülenirken ve düzenlenirken kullanılan değerin en çok iki basamaklı olmasını sağlamak için "Tahmin edilen iletişim kayıtlarını ondalık olarak etkinleştir" onay kutusunu işaretleyin. Onay kutusunun işareti kaldırıldığında (varsayılan), tahmin edilen iletişim kayıtları tamsayı olarak görüntülenir.

> **NOT** Bir dağıtım veya tahmine iki basamaklı veri girildikten sonra bu özellik devre dışı bırakılırsa, bu değerler en yakın tamsayıya yuvarlanır. Özellik yeniden etkinleştirilirse, Elle bir değer düzenlenmediği sürece, girilen ondalıklar yeniden görüntülenir ve bu durumda ondalıklar kaybolur. Hesaplamalar, o ondalıklar görüntülenmese bile ondalıklar kullanılarak gerçekleştirilir.

Gerçek Zamanlı Bağlılık Yenileme Sıklığı

Pano araçlarında ve temsilci zamanlaması kapsam çekmecelerinde gerçek zamanlı bağlılık verilerinin ne sıklıkta güncellendiğini seçmek için bu ayarı kullanın. Varsayılan değer 30 saniyedir. Seçtiğiniz aralık geçmiş verilerinin gerçek zamanlı yakalamasını etkilemez.

> **NOT** : Bu, ağ ve istek işleme gibi çevresel faktörler nedeniyle yapılandırılan yenileme hızının birkaç saniye üstünde veya altında dalgalanabilir; ancak birden fazla istek şu adresten gönderilebilir: Farklı saatler elde ederek Bağlılık çekmecesinde farklı yenileme hızları elde edin.

Bağlılık ve Uygunluk Hesaplama Ayarları

Varsayılan olarak Bağlılık ve Uygunluk Hesaplaması (ACC) her gece 4:00'te (müşteri saati) yapılır ve varsayılan olarak son beş günün yeniden hesaplanması için. Bu, oluşturulduktan sonra düzenlenmiş zamanlamalara yapılan son değişikliklere dayalı olarak güncellenmiş temsilci bağlılık ve uygunluk puanlarını sağlar. Bu ayar, bu varsayılan değerleri bağlantı merkeziniz için daha iyi çalışacak değerlerle değiştirmenize olanak sağlar.

Geçmiş Hesaplama Penceresi alanına, geçmişte WFM geçmiş bağlılık ve uygunluk yüzdelerini hesapladığı gün sayısını girin. Bu yüzdelerin her gün yeniden hesaplanması, temsilci yüzdelerinin doğru olmasını sağlamak için temsilci programlarındaki temsilcilerin yüzdelerinin hesaplamaya katılabilmesini sağlar. Maksimum değer = 45 gün.

> **NOT** Temsilci bağlılık ayrıntıları bekletme döneminiz geçmiş hesaplaması için yapılandırdığınız gün sayısından daha kısaysa (bkz. WFM bekletme süresini tanımlama), bekletme dönemi dışındaki günler yeniden hesaplanmaz.

Hesaplama Süresi alanında, bağlılık ve uygunluk yüzdelerinin hesaplandığı günün saatini seçin. Varsayılan = 4:00.

Diğer Temsilci Zamanlaması Ayrıntıları

"Zamanlama görünümünü yalnızca başlangıç/bitiş saatini değiştir" onay kutusu işaretlendiğinde, temsilcinin zamanlanmış etkinliği için başlangıç ve durdurma süreleri diğer temsilcinin zamanlamalarını görüntülerken temsilcilerden gizlenir.
Yalnızca temsilcinin vardiya başlangıç ve durdurma süreleri görünür.

Temsilciden Temsilciye Yorumları Etkinleştirme

Temsilcilerin diğer temsilciler tarafından okunabilecek mentorluk, zamanlama ticaretine ve zamanlama teklifi isteklerine yorum girmesine olanak vermek için "Temsilciden temsilciye yorumlara izin ver" onay kutusunu işaretleyin. Yorumlar varsayılan olarak etkindir.

Onay kutusunun işareti kaldırıldığında, temsilciler artık bu tür isteklere yorum veya mentorluk isteğindeki bir açıklamayı giremez. Gözetmenler gibi üst düzey kullanıcıların yorumlarını görmeye devam edebilir ve zaman kapalıyken ve istisna isteklerinde gözetmenlere yorum yazabilir. Yorumlar girildikten sonra onay kutusunun işareti kaldırılırsa, bu yorumlar yine görünür olur, ancak düzenlenemez.

Kesinlik Sırasını Terk Edilen Çağrıları Bölme

(Yalnızca Cisco Unified Contact Center Enterprise ACD) Unified CCE kesinlik sıralarını kullandığınızda terk edilen çağrıların toplam sayısını hizmet sıraları WFM oluşturduğu hizmet sıraları arasında bölmek için "Kesinlik kuyruğu terk edilen çağrıları böl" onay kutusunu seçerseniz geçerlidir. Çağrıların sayısı hizmet sıraları arasında olabildiğince eşit şekilde ayrılır ve kesinlik sırası için her zaman toplam terk edilen çağrı sayısını ekler. Onay kutusu seçilmezse ve bir Unified CCE ACD ve kesinlik sıralarınız varsa, WFM her hizmet kuyruğuna toplam terk edilen çağrı sayısını gösterir; bu da tahminlerin ve raporların hatalı olmasını sağlar.

SSO ile iCal Senkronizasyon

Ortamınız SAML kimlik doğrulaması kullanıyorsa temsilcilerinizin iş dışında zamanlamalarına Microsoft Outlook, Google Takvim veya Apple Takvim gibi üçüncü taraf bir takvim uygulaması aracılığıyla erişmesine izin vermek için "SSO ile iCal Sync" onay kutusunu işaretleyin. Webex WFO Mobil Takvim seçeneğini Zamanlamam araç çubuğunda temsilciler için kullanılabilir hale getirir; bu seçenek, onlara takvim uygulamasında iş zamanlamalarına abonelik oluşturmak için kullanabilecekleri benzersiz bir URL sağlar.

Bu onay kutusunu temizlediğinizde, Webex WFO Mobil Takvim seçeneğini Takvimim sayfasından kaldırır ve temsilcilerin o anda kullanmakta olduğu URL'leri devre dışı bırakır. Temsilciler artık yeni abonelikler oluşturamıyor ve Webex WFO artık üçüncü taraf takvimlerini güncellemez.

Temsilcilerin SAML kimlik doğrulaması etkinleştirildiğinde iş dışında zamanlamalarına erişebilmesi için Webex WFO yapılandırma hakkında daha fazla bilgi için, başka bir takvim uygulamasında zamanlamanızı görüntülemeye bakın .

Zamanlama Sürüm Profili

(İsteğe bağlı) Varsayılan olarak yeni temsilciler için geçerli olan zamanlama sürüm profili. Bu ayar boş bırakılırsa, WFM genel ayarı Temsilci Zamanlamalarında Görünen Hafta Sayısı ayarına göre tüm zamanlamalar yeni temsilcilere görüntülenir. Bkz . Zamanlamalar serbest bırakıldığında özelleştirme.

Maksimum Zamanlama En iyileştirme denemeleri

Zamanlamaları optimize etmek için etkinlikleri taşımak için WFM yaptığı (1-30) maksimum deneme sayısını girin. Zamanlama en iyileştirmesi Temsilci Zamanlamaları sayfasındaki Zamanlamaları Optimize Et eylemiyle tetiklenir.

WFM bekletme süresini tanımlayın

Belirli türdeki WFM verilerinin ne kadar süre saklanacaklarını tanımlamak için Bekletme sayfasını kullanın. Özellikle büyük iletişim merkezleri için uzun bekletme sürelerinin daha fazla sistem depolaması gerektirdiğine dikkat edin. *Boyutlandırma yönergeleri için Webex WFO Tasarım Kılavuzuna* bakın.

NOT 0'lık bekletme süresi, hiçbir verinin saklanmadığını gösterir. Bekletme dönemi ayarlamak bekletmeyi açar. Maksimum bekletme süreleri sistem yöneticisi tarafından yapılandırılır. Şunları yapabilirsiniz:
0'dan bu maksimumlara kadar, ancak birden fazla değil, bekletme sürelerini yapılandırın.

Bekletme dönemleri ayarlayabileceğiniz veriler aşağıda açıklanmaktadır.

Temsilci Bağlılık Ayrıntısı

Bağlılık hesaplaması için gerekli temsilci durumu verileri. Bu veri, her gün için her temsilci tarafından girilen her telefon durumunu içerir. Varsayılan bekletme süresi = 0.

WFM Tahmin, Zamanlama, İstek ve Geçmiş Verileri

Bu veriler şunları içerir:

- Tahminleri
- Zamanlamalar
- Kullanıcı istekleri (örneğin, temsilcilerden gelen Mesajlaşma istekleri)
- Atanan istisnalar
- Geçmiş hizmet verileri
- Temsilci verimliliği

verileri Varsayılan bekletme

süresi = 0.

WFM Sorun Giderme Verileri

Bu veriler şunları içerir:

- GIS Bağlayıcı Aracı ile WFM içine ithal edilen GIS temsilci verimliliği ve hizmet geçmiş veri dosyaları
- HRMS'den alınan tatil raporu dosyaları

Varsayılan bekletme dönemi = 0.

Zamanlama Revizyon Geçmişi

Zamanlamaların gerekirse önceki sürümlere döndürülebilmesi için tüm temsilci zamanlamalarında yapılan değişikliklerin geçmişi. Varsayılan bekletme süresi = 7 gün.

Etkinlik meta verisi değerlerini yönetme

Etkinlik meta verisi değerleri, temsilci zamanlamalarını oluşturan çeşitli etkinlikleri kategorize etmek için kullanabileceğiniz ek bilgilerdir. Bu etkinlikler arasında öğle yemekleri, molalar, istisnalar, projeler, atama türü çalışma vardiyaları, fazla mesailer, hizmet içi süresi ve kapalı servis saati bulunmaktadır.

Etkinlik meta verileri, analistlerin daha sonra bir açılır listeden seçtiği, önceden yapılandırılmış alanlar olarak görünür. Veri Gezgini'nde etkinlik meta verilerini rapor edebilirsiniz, ancak bunlar içinde görünmezler.

Ön Koşullar

Zamanlamaları Yönet ve Yönetim WFM izinlerine sahipsiniz.

Sayfa konumu

Uygulama Yönetimi > WFM > Etkinlikler > Etkinlik Meta Verileri

Yordam

Yeni bir etkinlik meta verisi değeri oluşturma

1. Yeni etkinlik meta verisi değeri **oluştur'u seçin**.
2. Değer **alanına meta veri adını** girin.
3. Kaydet'i **tıklayın**. Bir onay mesajı görüntülenir.

Mevcut bir etkinlik meta verisi değerini düzenleme

1. Mevcut bir etkinlik meta verisi değerini **düzenle veya sil'i seçin**.
2. Düzenlemek istediğiniz değeri seçin ve sonra istediğiniz şekilde düzenleyin.
3. Kaydet'i **tıklayın**. Bir onay mesajı görüntülenir.

> **NOT**
> Meta veri değerlerini düzenleme, bir temsilcinin zamanlamasına daha önce eklenmiş etkinliklerin meta veri değerlerini değiştirmez. Bir temsilcinin zamanlaması içindeki bir etkinliğin meta veri değerini değiştirmek için, meta veri değerini düzenleyin ve ardından aşağıdakilerden birini yapın:

- Yeni bir zamanlama isteği gönder
- Temsilcinin zamanlamasına yeni bir etkinlik Insert

Mevcut bir etkinlik meta verisi değerini silme

NOT Temsilcilerin zamanlamalarındaki etkinliklere atanan meta veri değerlerini silemezsiniz.

1. Mevcut bir etkinlik meta verisi değerini **düzenle veya sil'i seçin**.
2. Silmek istediğiniz meta veri değerini seçin.
3. Sil'i **tıklatın**. Etkinlik Meta Verileri iletişim kutusu görüntülenir.
4. Evet'i **tıklatın**. Etkinlik Meta Verileri iletişim kutusu kapanır ve bir onay mesajı görüntülenir.

Öğle yemeklerine ve aralara varsayılan etkinlik meta verisi değeri atama

1. Öğle yemeklerine ve aralara **varsayılan bir etkinlik meta verisi değeri ata öğesini seçin**.
2. Öğle yemeklerine ve/veya kesmelere atamak istediğiniz varsayılan meta veri değerini seçin.
3. Kaydet'i **tıklayın**. Bir onay mesajı görüntülenir.

Bir etkinlikten varsayılan meta veri değerini kaldırma

Varsayılan meta veri değerini, atadığınız sayfadaki bir etkinlikten kaldırabilirsiniz.

1. Varsayılan meta veri değerini atadığınız sayfaya gidin.
2. **Etkinlik Meta Verileri** alanını temizleyin.
3. Kaydet'i **tıklayın**.

NOT

Varsayılan etkinlik meta verisi değerini kaldırmak, meta veri değerini, bir temsilcinin zamanlamasına daha önceden eklenmiş etkinliklerden kaldırmaz. Bir temsilcinin zamanlaması içindeki bir etkinlikten varsayılan meta veri değerini kaldırmak için, atadığınız sayfada etkinlik meta verisi değerini kaldırın ve ardından aşağıdakilerden birini yapın:

- Yeni bir zamanlama isteği gönder
- Temsilcinin zamanlamasına yeni bir etkinlik Insert

İlgili konular

Etkinlik meta verileri hakkında daha ayrıntılı bilgi için bkz . Etkinlik meta verileri hakkında. Oluşturduğunuz her etkinlik için varsayılan bir meta veri değeri atayabilirsiniz:

- İstisnaları yönetme—Bir özel durum için varsayılan meta veri değeri atayın.
- Çok becerili grupları yönetme—Her bir çok beceri grubu için Hizmette, Fazla Mesaide veya Kapalı Hizmet etkinliklerine varsayılan meta veri değeri atayın.
- Projeleri yönetme—Bir projeye varsayılan meta veri değeri atayın.
- Hizmet kuyruklarını yönetme—Her hizmet sırası için Hizmette, Fazla Mesaide veya Kapalı Hizmet etkinliklerine varsayılan bir meta veri değeri atayın.
- Çalışma vardiyaları oluşturma—Bir vardiyaya varsayılan meta veri değeri atayın.

Etkinlik meta verileri hakkında

Diğer birçok kullanımın yanında, etkinlik meta verisi değerleri Webex WFO insan kaynakları yönetim sisteminizle (HRMS) entegre etmek için yararlıdır.

ÖRNEK HRMS'nizde kullandığınız ödeme kodlarıyla aynı olan meta veri değerleri oluşturabilir ve bu meta veri değerlerini temsilcilerin zamanlamalarındaki etkinliklere atayabilirsiniz. Ardından, Shifts (Kaydırmalar) özelliğini kullanma
Temsilci API tarafından, bu verileri Webex WFO'nden dışa aktarır ve temsilcilerin tamamladıkları iş için doğru şekilde ödeme yapmanız için HRMS'nize aktarırsınız.

Varsayılan etkinlik meta verisi değerleri atama

Meta veri değerleri oluşturduktan sonra, Etkinlik Meta Verileri sayfasında kesmelere ve öğle yemeklerine varsayılan meta veri değerleri atayabilirsiniz. Ayrıca oluşturduğunuz her etkinlik için varsayılan bir meta veri değeri de atayabilirsiniz:

- İstisnaları yönet—Her özel durum etkinliği
- Çok becerili grupları yönetme—Her bir çok beceri grubu için Hizmette, Fazla Mesai ve Kapalı Hizmet etkinlikleri
- Projeleri yönetme—Her proje etkinliği
- Hizmet sıralarını yönetme—Her hizmet sırası için Hizmette, Fazla Mesai ve Kapalı Hizmet etkinliklerinde
- Çalışma vardiyaları oluşturma—Her atama türü çalışma vardiyası

Aralar ve öğle yemeklerinin aksine, yukarıda listelenen sayfalarda oluşturduğunuz her etkinlik farklı bir varsayılan meta veri değerine sahip olabilir.

ÖRNEK Etkinlik Meta Verisi sayfasında Meet123 ve Time456 olarak zaten iki meta veri değeri oluşturdunuz. İstisnalar sayfasında, Toplantılar ve Zaman Kapalı olarak iki farklı özel durum oluşturursunuz.
Her birine farklı bir meta veri değeri atayabilirsiniz: Toplantılara Toplantı123 ve Zaman kapalı olarak Saat456.

Varsayılan meta veri değerlerini geçersiz kılma

Varsayılan meta veri değerlerini, aşağıdakileri yaptığınızda değiştirerek veya kaldırarak değiştirebilirsiniz:

- Temsilci Zamanlamaları sayfasındaki herhangi bir etkinliği Insert (bkz. Etkinlik Insert#).
- Çalışma Koşulları sayfasında bir dinlenme veya öğle yemeği türü etkinlik eklediğinizde (bkz . Çalışma koşullarını yönetme).

Temsilci Zamanlamaları sayfasında bir etkinliği Insert veya Çalışma Koşulları sayfasında bir etkinlik eklediğinizde, bir etkinliğe atanan meta veri değeri, o etkinlik için varsayılan meta veri değeri olmaz. Uygulama Yönetimi'nde yalnızca uygun sayfadaki bir etkinlik için varsayılan meta veri değerini değiştirebilirsiniz.

Bir etkinliğe varsayılan meta veri değeri atamazsanız, Temsilci Zamanlamaları sayfasında bu etkinliği Insert veya Çalışma Koşulları sayfasında bu etkinliği eklerseniz, meta veri değeri alanı boş olur. Varsayılan meta veri değeri olmayan bir etkinliğe yine de meta veri değeri atayabilirsiniz, ancak bu meta veri değeri gelecekte eklediğiniz diğer kişiler için değil, yalnızca eklediğiniz etkinlik için geçerlidir.

Alan açıklamaları

Aşağıdaki tabloda, etkinlik meta verisi değerini düzenlediğinizde, sildiğinizde veya oluşturduğunuz zaman veya öğle yemeklerine ve kopmalara varsayılan etkinlik meta verisi değeri atadığınızda Etkinlik Meta Verisi sayfasındaki alanlar açıklanmaktadır. Tüm alanlar isteğe bağlıdır.

Alan	Açıklama
Kırmak	Kesmeler için varsayılan meta veri değeri.
Öğle yemeği	Öğle yemekleri için varsayılan meta veri değeri.
Değer	Meta veri değerinin adı. Maks karakter = 50.

Teleopti Yapılandırma

Webex WFO üst menüde Teleopti **WFM** bağlantısı eklemek için Teleopti Yapılandırma sayfasını kullanın. Temsilciler veya gözetmenler bu bağlantıyı tıklattığında Teleopti sitelerine gider.

Ön Koşullar

- Kuruluşunuz bir bulut uygulamasına sahiptir.
- Organizasyonunuz temsilciler veya gözetmenler için Teleopti kullanır.
- Webex WFO içinde Kiracıyı Güncelle iznine sahipsiniz.

Sayfa konumu

Uygulama Yönetimi > Genel > Sistem Yönetimi > Teleopti Yapılandırması

Yordam

Temsilcilerin ve gözetmenlerin Webex WFO aracılığıyla Teleopti'ye bağlantı kurmasına izin verme

1. Kiracı Seç açılır listesinden **Webex WFO kiracıyı** seçin.
2. Teleopti Gezintisini Etkinleştir onay kutusunu işaretleyin.
3. Teleopti URL alanına kiracının Teleopti URL'sini girin.
4. Test URL'sini **tıklayın**. Web sitesi yeni bir Tab açılır.
5. Kaydet'i **tıklayın**.

Teleopti WFM bağlantısını kaldırma

1. Kiracı Seç açılır listesinden **Webex WFO kiracıyı** seçin.
2. Teleopti Gezintisini Etkinleştir onay kutusunun seçimini kaldırın. **Teleopti URL** alanı kaybolur.
3. Kaydet'i **tıklayın**.

Analitiği Yapılandırma

Hesap genelinde Analitik parametreleri ayarlamak için Analiz Yapılandırma sayfasını kullanın.

Ön Koşullar

- Kuruluşunuz aşağıdaki lisanslardan birine sahiptir:
  - Analytics Essentials
  - Analitik Kurumsal

    - Masaüstü Analitiği
- Aşağıdaki izinlerden en az birine sahipsiniz:
    - Konuşma Analitiğini Yönetme
    - Metin Analitiğine Konuşma Yönetimi
    - Masaüstü Analitiğini Yönetme
    - Metin Analizini Yönetme
- Analytics panolarını paylaşmayı tercih ederseniz uygun olmanız gerekir.

Sayfa konumu

Uygulama Yönetimi > Analiz > Analizi Yapılandırması

Yordam

Panoları paylaşma

Paylaşılan panolar tüm kullanıcılar tarafından görüntülenebilir.

1. **Pano Paylaşma bölümünde, Pano** paylaşımını **etkinleştir'i seçin**.
2. Kaydet'i **tıklayın**.

Veri bekletme uzunluğunu yapılandırma

Analiz verilerini saklamak istediğiniz gün, ay veya yıl cinsinden süreyi yapılandırmak için Analiz Verileri alanlarını kullanın.

Dizin Bakım görevi çalıştırıldığında, Webex WFO belirlediğiniz bekletme süresinden daha eski Analytics verilerini temizler.

> **NOT** Varsayılan olarak Dizin Bakım görevi 2:00'de çalışır. Sistem yöneticisi Dizin Bakım görevini Görev Yönetimi sayfasında farklı bir zamanda çalıştırılacak şekilde yeniden planlayabilir.

İlk olarak ayarlandıktan sonra bir bekletme süresinin azaltılması verilerin silinmesine neden olabilir. Bekletme süresinin artırılması, depolama alanının daha fazla kullanılmasına neden olur. Bu değeri değiştirme dikkatle düşünülmelidir. Varsayılan maksimum veri bekletme süresi 24 aydır. Ancak, sistem yöneticiniz şirketiniz için gereken bu varsayılan değeri yükseltebilir veya düşürebilir.

Masaüstü yakalama aralığını ayarlama

Masaüstü Yakalama Veri Yükleme altındaki Dakika alanını kullanarak, masaüstü yakalama verilerinin yüklendiği aralığı (dakika olarak) seçin. Varsayılan aralık 10 dakikadır.

NOT Masaüstü yakalama verileri, kullanıcı oturum açmamış olsa bile belirtilen aralıkta karşıya yüklenir.

İlgili konular

- Analiz panolarına genel bakış
- Analytics tarafından izlenecek web sitelerini ve uygulamaları tanımlama

Webex WFO yönetme ve sürdürme

Webex WFO yönetme ve sürdürme aşağıdakileri gerektirir:

- Yapılandırılan Veri Sunucularının durumunu izleyin.
- Oyunlaştırma özelliğini yapılandırın.
- Veri Gezgini raporu veya panolarında izlemek için kullanılabilir hale getirmek istediğiniz temel performans göstergeleri (KPI) için önemli hedefler oluşturun.
- Kullanıcılar veya sistem tarafından Webex WFO içinde yapılan değişiklikleri arama, gözden geçirme ve tanımlama ve bir "denetim geçmişi" oluşturma.
- Webex WFO sunucusuna olan istemci bağlantılarını izleyin.
- Zamanlanan toplu iletişim kaydı dışa aktarmalarının durumunu izleyin.
- Bildirimler aracılığıyla kullanıcıları sistem olayları hakkında bilgilendirin.

Veri Sunucusu durumunu izleme

Veri Sunucusu Durumu sayfası, yapılandırılan Veri Sunucularının durumunu izlemenize olanak sağlar. Bağlantı durumunun o anda bağlı veya bağlantısının kesilmiş olup olmadığını ve her veri sunucusu için son alınan olayın tarihini ve saatini görüntüleyebilirsiniz.

Sayfa konumu

Uygulama Yönetimi > Genel > İzleme > Veri Sunucusu Durumu

Yordam

Veri sunucusu durumunu görüntüleme

Yapılandırılan veri sunucularının listesi görüntülenir. Listeyi güncellemek için Yenile'yi **tıklatın** . Her veri sunucusu için alanlar arasında şunlar yer alıyor:

- **Bağlantı** — Yapılandırılan Veri Sunucusunun bağlanabilen veya kesilebilen bağlantı durumu.
- **Etkin Özellikler** — 123 sayfasında bulunan yapılandırılmış Veri Sunucusu yapılandırma özelliklerinin listesi.
- **Veri Sunucusu** — Veritabanından paylaşılan sunucu kimliğini görüntüler.
- **Eylemler**— Veri Sunucusu Yapılandırma sayfasına gitmek için Düzenle'yi **tıklatın** .

İlgili konular

- Veri Sunucusunu Yapılandırma—Kiracılar için veri sunucularını nasıl yapılandıracağınızı öğrenin.

Veri Sunucusu günlüklerini karşıdan yükleme

Veri Sunucusu Günlükleri sayfasında, sisteminizdeki veri sunucularından günlük dosyaları isteyebilir, günlüklerin ZIP dosyasında sıkıştırıldıkları için ilerleme durumunu izleyebilir ve hazır olduklarında günlükleri indirebilirsiniz. Veri Sunucusu Günlüklerini Al Hata Günlüğe Kaydeder ve Veri Sunucusu Günlüklerini Al Başarılı bildirimleri etkinse, Webex WFO isteğinizi işlemeyi tamamladığında aldığınız bildirimden günlükleri de indirebilirsiniz.

Bir kerede yalnızca bir Veri Sunucusu için günlük isteğinde bulunabilirsiniz.

Ön Koşullar

Temsilci İzleme iznine sahipsiniz.

Sayfa konumu

Uygulama Yönetimi > Genel > İzleme > Veri Sunucusu Günlükleri

Yordam

Veri Sunucusu günlüklerini karşıdan yükleme

Veri Sunucusu Günlükleri sayfasında üç bölüm vardır: Veri Sunucusu Günlükleri, Günlük Filtresi ve Günlük İstekleri.

1. Veri Sunucusu Günlükleri tablosunda, almak istediğiniz günlüklerin olduğu Veri Sunucusunu seçin.

   Günlüklerin Bağlı **durumu** Doğru **veya** Yanlış **olabilir**. *True* , Veri Sunucusunun bağlı olduğunu gösterir. *False* , Veri Sunucusunun bağlantısının kesildiğine işaret eder. Paylaşılan Veri Sunucuları veya Bağlı durumu yanlış olan Veri Sunucuları için günlük isteğinde bulunamazsınız.

   > NOT **Sürüm** alanında, Veri Sunucusu'nun sürümü 10.3.4'ten önceyse, Webex WFO isteğinizi Günlük İstekleri tablosuna eklemez. Bunun yerine, günlükler indirilmeye hazır olduğunda bir bildirim alırsınız. Bildirim almak için,
   > Veri Sunucusu Günlük Hatası Alma ve Veri Sunucusu Günlüklerini Alma Başarı bildirimlerini günlüğe alma (bkz. Bildirimleri yapılandırın).

2. Günlük FiltreTarihini **Yapılandırma Aralığı** (isteğe bağlı, günlüğün **tamamını istemek için Başlangıç Tarihi** ve **Bitiş Tarihi** alanlarını boş bırakın) ve **Dosya Türü**.

   Dosya Türü seçenekleri aşağıdaki gibidir:

   - **ctiService.dbg** — CTI hizmeti için hata ayıklama günlük dosyaları.
   - ctiService.log— CTI hizmeti için günlük dosyaları.
   - **dataGathering.dbg** — Veri Toplama hizmeti için hata ayıklama günlük dosyaları.
   - dataGathering.log— Veri Toplama hizmeti için günlük dosyaları.
   - **siprec.dbg** — SIPREC hizmeti için hata ayıklama günlük dosyaları.
   - siprec.log— SIPREC hizmetinin günlük dosyaları.
   - **voiceRecordServer.dbg** — Ses Kaydı Sunucusu hizmeti için hata ayıklama dosyaları.
   - voiceRecordServer.log— Ses Kaydı Sunucusu hizmeti için günlük dosyaları.

3. Günlük **İste'yi tıklatın**. Webex WFO isteğinizi Günlük İstekleri tablosuna ekler. Günlükler şu durumlara sahip olabilir: **Başarı,Zaman Aşımı** ve **Devam Ediyor**. Ayrıca bir hata mesajı da alabilirsiniz. Bir hata mesajı alırsanız veri sunucusunun bağlı olup olmadığını kontrol edin.

4. İsteğiniz Başarı durumuna geldikten sonra İndir **simgesini tıklatın** . Günlükler, data_server_logs_<request numarası>.zip adlı bir ZIP dosyası olarak indirilir.

   Günlükleri, isteğinizden sonra en fazla üç gün boyunca indirebilirsiniz.

İlgili konular

- Veri Sunucusunu Yapılandırma—Kiracılar için veri sunucusu yapılandırması hakkında daha fazla bilgi edinin.
- Veri Sunucusu durumunu izleme

Oyunlaştırmayı yapılandırma

Uygulama Yönetimi'nin Performans Yönetimi bölümü, yöneticiler tarafından ürün performans özelliklerini yapılandırmak için kullanılır. Performans Yönetimi, oyunlaştırma özelliğini yapılandırmanıza olanak sağlar.

Oyunlaştırma için performans verileri toplama

WFM temsilci bağlılık verilerini ve QM değerlendirmelerinden temsilci performans verilerini oyunlaştırmada kullanabilirsiniz.

Ön Koşullar

Oyunlaştırmayı Yönet ve/veya Zamanlamaları Yönet iznine sahipsiniz.

Sayfa konumu

Uygulama Yönetimi > Genel > Performans Yönetimi > Performans Verileri Toplama

Yordam

Geçmiş performans verilerini hemen toplama

Oyunlaştırmaya başlarken önceden var olan veri ölçümlerine sahipseniz şu adımları izleyin.

1. **Şimdi** Veri Topla seçeneğini belirleyin.
2. Performans Ölçümü Seç açılır listesinden toplayacak performans ölçümünü seçin.

   NOT Kalite, temsilci QM değerlendirmelerinden veri toplar. Bağlılık, temsilci bağlılık verilerini WFM.

3. Koleksiyon dönemi başlangıç ve bitiş tarihlerini girin.
4. Verilerini yakalamak istediğiniz grubu, ekibi veya temsilcileri seçin. Birden çok temsilci seçmek için Ctrl+Click tuşlarını, bir temsilci aralığı seçmek için Ctrl+Shift tuşlarını kullanın.
5. Performans Verilerini **Al'ı tıklatın**. **Sıraya Alınan** İstek iletişim kutusu açılır.
6. Kapat'ı **tıklayın**.

Yinelenen veri toplamayı ayarlama

Performans verilerinin otomatik olarak yakalandığı her gün saati ayarlamak için şu adımları izleyin.

1. **Zamanlama Veri Toplama** seçeneğini belirleyin.
2. Performans Ölçümü Seç açılır listesinden toplayacak performans ölçümünü seçin.
3. Günün performans verilerinin toplayacak saatini seçin.
4. Kaydet'i **tıklayın**. Bir onay mesajı görüntülenir.

İlgili konular

- Oyunlaştırma noktalarını yapılandırma—Oyunlaştırma noktaları oluşturma ve yönetme
- Oyunlaştırma düzeylerini yapılandırma—Oyunlaştırma etiketi düzeyleri oluşturma ve yönetme
- Oyunlaştırma performans kategorilerini yönetme—Yinelenen veri toplamanın yakaladığı verileri belirtin

Oyunlaştırma düzeylerini yapılandırma

Temsilcilere, bir başarı düzeyi için belirtilen puan değerine ulaştıklarında yeni rozetler verilebilir. Gamification Seviyeleri sayfası seviye grupları oluşturmanıza, her seviyeyle bir rozet ilişkilendirmenize ve her düzey için bir nokta aralığı tanımlamanıza olanak sağlar. Her seviyenin dönem aralığı (gün olarak), puanlama verilerini ne kadar geri toplayacaklarını kontrol etmenize olanak sağlar.

Sayfa konumu

Uygulama Yönetimi > Genel > Performans Yönetimi > Düzeyleri

En az üç ve en fazla on seviye tanımlayabilirsiniz. Seviyelerin sıfırdan dokuza kadar numaralandırılmış olduğuna dikkat edin. Seviye 0 için nokta değeri her zaman "- -" olarak tanımlanır; bu değer, negatif nokta değerleri dahil olmak üzere Seviye 1'den düşük tüm noktaları gösterir.

Oyunlaştırma düzeylerini yapılandırma

1. Yeni rozet düzeyi **oluştur'u seçin**.
2. Seviye aralıkları için benzersiz bir ad girin.
3. Puanlama verilerini toplamak istediğiniz dönem aralığını (gün olarak) girin.
4. Düzenlemek istediğiniz düzeyi seçin.
5. Puan **alanına bu düzey** için minimum puan değerini girin.

6. Bu seviye için verilecek etiketi seçin.
7. Kaydet'i **tıklayın**.

Alan açıklamaları

Alan	Açıklama
Seviye Seç	("Yalnızca mevcut bir rozet düzeyini düzenleme veya silme") Mevcut rozet düzenlemek istediğiniz düzeye gidin.
Tesviye cihazı	Bu rozet düzeyi kümesinin adı.
Seviye Aralığı Tanımı	
Bu düzey için dönem aralığını girin	Puanlama verilerini toplamak istediğiniz gün sayısı.
Seviye Ekle	Tabloya bir rozet düzeyi ekleyin.
Tesviye cihazı	(Salt okunur) Rozet seviyesi numarası.
Nokta	Bu düzeye ulaşmak için gereken puan sayısı.
Rozet	Bu seviyeyle ilişkilendirilen rozet grafiği.

İlgili konular

- Oyunlaştırma noktalarını yapılandırma—Oyunlaştırma noktaları oluşturma ve yönetme
- Oyunlaştırma performans kategorilerini yönetme—Yinelenen veri toplamanın yakaladığı verileri belirtin
- Oyunlaştırma için performans verileri toplama

Oyunlaştırma performans kategorilerini yönetme

Performans Kategorileri sayfası bir oyunlaştırma performans grubu tanımlamanıza ve temsilcileri bu performans grubuna atamanıza olanak sağlar.

Sayfa konumu

Uygulama Yönetimi > Genel > Performans Yönetimi > Performans Kategorileri

Bir performans grubu oluşturma ve temsilcileri atama

1. Yeni bir performans grubu oluştur'u seçin .
2. Performans grubu için benzersiz bir ad girin.
3. Bu gruptaki temsilcilerin ölçülen performans ölçüsünü seçin.
4. Seviyeleri tanımlamak için kullanmak istediğiniz seviye grubunu seçin.
5. Nokta değerlerini tanımlamak için kullanmak istediğiniz nokta aralığı yapılandırmasını seçin.
6. Bu performans grubuna eklemek istediğiniz temsilcileri seçin. Gruplar ve ekipleri seçebilir ve ada göre arama yapmak için Filtre **alanlarını kullanabilirsiniz** . Birden çok temsilci seçmek için Ctrl+Click tuşlarını kullanın.
7. Kaydet'i **tıklayın**.

Alan açıklamaları

Alan	Açıklama
Performans Grubu Seç	("Yalnızca varolan bir performans grubunu düzenleme veya silme") düzenlemek istediğiniz performans grubu.
Performans Grubu Adı	Bu performans grubunun adı.
Grup Ayarları	
Performans Ölçümü Seçme	Temsilcileri puanlamak için kullanmak istediğiniz ölçüm. ▪ Bağlılık—WFM temsilci bağlılık verileri ▪ Kalite—QM değerlendirmelerinden temsilci performans verileri
Seviye Seç	Bu performans grubu için ayarlanmış oyunlaştırma etiketi düzeyleri.
Nokta Aralığı Seç	Bunun için puan aralıkları ve atanan puan değerleri performans grubuna gidin.
Performans Grubu Katılımcıları	
Grup/Ekip/Temsilci	Bu performans grubuna atanan gruplar, ekipler ve temsilciler.

İlgili konular

- Oyunlaştırma noktalarını yapılandırma—Oyunlaştırma noktaları oluşturma ve yönetme
- Oyunlaştırma düzeylerini yapılandırma—Oyunlaştırma etiketi düzeyleri oluşturma ve yönetme
- Oyunlaştırma için performans verileri toplama

Oyunlaştırma noktalarını yapılandırma

Gamification, puanla ölçülen temsilci başarılarını temel alır. Nokta değerlerini yönetmek için Noktalar sayfasını kullanın. Temsilcilere, belirtilen aralıklara düşen bağlılıkları ve/veya değerlendirme puanları için farklı puan sayıları verilebilir.

Sayfa konumu

Uygulama Yönetimi > Genel > Performans Yönetimi > Noktaları

İlişkili nokta değerleriyle iki veya daha fazla aralık tanımlamanız gerekir. En fazla 10 aralık için noktalar tanımlayabilirsiniz.

Nokta değerlerini yapılandırma

1. Bir ölçüm **için Yeni nokta aralığı değerleri oluştur'u seçin**.
2. Nokta aralığı değerleri için benzersiz bir ad girin.
3. Tabloda düzenlemek istediğiniz aralığı seçin.
4. Bitiş **alanına bir bitiş değeri** girin. Başlangıç ve bitiş değerleri pozitif veya negatif olabilir ve eşleşenlerdir.

   > **NOT** Başlangıç alanındaki değer salt okunurdur. Tablodaki ilk giriş için başlangıç değeri "--" ilk bitiş değerinin altında bir şey gösterir. Sonraki aralıklar için başlangıç değeri önceki bitiş değeriyle belirlenir. Tablodaki son giriş için bitiş değeri "--" son başlangıç değerinin üstündeki herhangi bir şeyi gösterir.

5. Bu puan aralığı için atanacak bir puan değeri girin. Nokta değerleri pozitif veya negatif olabilir. Bir aralığın noktası değeri, önceki ve sonraki aralıkların noktası değerleri arasında olmalıdır.
6. Enter tuşuna basın .
7. Tabloya başka satır eklemek için Aralık **Ekle'yi tıklatın** .
8. Kaydet'i **tıklayın**.

> **ÖRNEK**
> Aşağıdaki tablo, nokta aralıklarının örnek bir yapılandırmasıdır.

Aralık	Aralık	Nokta
--	10	–5
11	20	–3
21	40	0
41	60	1
61	90	3
91	--	5

Alan açıklamaları

Alan	Açıklama
Nokta Aralığı Seç	("Yalnızca mevcut nokta aralığı değerlerini düzenleme veya silme" seçeneği) düzenlemek istediğiniz mevcut nokta aralığı kümesi.
Nokta Aralığı Adı	Bu puan aralığının ve atanan puan değerlerinin adı.
Nokta Aralıkları	
Başlat	(Salt okunur) Seçilen puan aralığının başlangıcındaki sayısal değer. Önceki aralığın bitiş değeri ile belirlenir. Bu sayı pozitif veya negatif olabilir ve eşleşenler dahil olabilir.
Bitir	Seçilen puan aralığının sonundaki sayısal değer. Bu sayı pozitif veya negatif olabilir ve eşleşenler dahil olabilir. Bu aralığın başlangıç değerinden büyük olmalıdır.
Nokta	Seçilen aralıkta puanlar için kazanılan puan değeri. Bu sayı sıfır, negatif veya pozitif olabilir. **NOT** "0 puan" ile "puan yok" arasında önemli bir fark vardır. "0 puan" değeri temsilcinin sıfır, tanımlanmış puan sistemine bağlı olarak. "Puan yok" değeri, bir temsilci için bir

Alan	Açıklama
	belirli bir gün ve puanlama yapılamadı.
Aralık Ekle	Tabloya ek bir nokta aralığı satırı ekleyin.

İlgili konular

- Oyunlaştırma düzeylerini yapılandırma—Oyunlaştırma etiketi düzeyleri oluşturma ve yönetme
- Oyunlaştırma performans kategorilerini yönetme—Yinelenen veri toplamanın yakaladığı verileri belirtin
- Oyunlaştırma için performans verileri toplama

KPI'leri Yapılandırma

Anahtar Performans Göstergeleri (KPI'ler) sayfası, Veri Gezgini raporu veya panolarında izlemek için kullanılabilir hale getirmek istediğiniz KPI'ler için önemli bir rol oluşturmak için kullanılır.

Ön Koşullar

- Kiracıyı Yönet iznine sahipsiniz.

Sayfa konumu

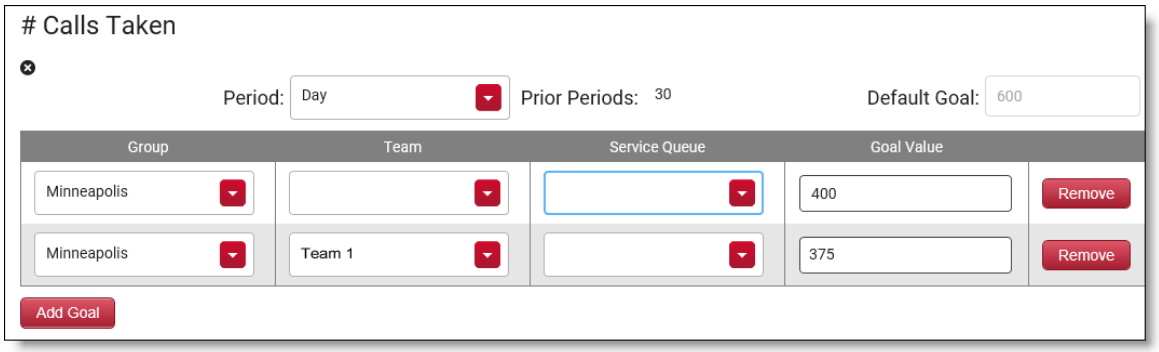
Uygulama Yönetimi > Genel > Yönetimi > Anahtar Performans Göstergeleri (KPI'ler)

Tüm KPI'lerin varsayılan bir hedefi vardır, ancak bu hedef çok geniş olabilir, dolayısıyla bağlantı merkeziniz için daha uygun belirli bir hedef ekleyerek bunu rafine etmeden raporlamada değer eklemeyebilir. Bir KPI'ye hedef eklediğinizde, destek merkezinizin grup veya ekip gibi belirli alanları için daha fazla geliştirme yapabilirsiniz. Örneğin, A Ekibi için Bağlılık % hedefi, çok farklı iletişim türlerini işledikleri için B Ekibi hedefinden farklı olabilir. Bir KPI' nin benzersiz gereksinimlerinize bağlı olarak birden fazla hedefi olabilir.

KPI, doğadaki hiyerarşiktir. Yani bir hedef ayarladığınızda ve bir grup veya ekip belirtmediğinizde, hedef tüm iletişim merkezinizdeki tüm gruplar ve ekipler için geçerlidir. Bir grup belirtirseniz, hedef yalnızca o gruba ve ona ait tüm ekiplere uygulanır. Hem bir grup hem de bir ekip belirtirseniz, bu hedef yalnızca o ekip için geçerlidir. Daha belirli bir hedef, daha az belirli bir hedefi geçersiz kılar.

ÖRNEK

Minneapolis grubu Ekip 1, 2 ve 3'ünden oluşur. Aşağıdaki grafikte görüldüğü gibi, grup ve tüm ekipleri için günde 400 çağrının hedefi belirlenmiştir. Ancak, Ekip 1 daha karmaşık sorunları işler, dolayısıyla günlük 375 çağrının hedefi yalnızca Ekip 1 için ayarlanır. Bu hedef, grup düzeyinde ayarlanan hedefi geçersiz kılar. Ekip 2 ve 3 için özel olarak bir hedef belirlendiğinden, grubun günde 400 çağrı alma hedefi devralınır.



Yapılandırma için kullanılabilen KPI'ler Veri Gezgini'nin bir ölçüm türü olarak yerleşik olarak bulunur. Bkz. Rapor oluşturma ve Daha fazla bilgi için kurumsal KPI'leriyapılandırın.

KPI hedefi yapılandırma

1. Yapılandırmak istediğiniz KPI'yi KPI **Ekle açılır listesinden** seçin ve ardından KPI **Ekle'yi tıklayın**. KPI, sayfaya bir boş satır ile alfabetik sırada eklenir.
2. KPI hedefini yapılandırmak için alanları doldurun. Gereken tek alan Hedef Değeri'dir . Diğer herkes isteğe bağlıdır. Her KPI için tüm alanlar kullanılamaz.

Alan	Açıklama
Dönem	(İsteğe bağlı) KPI için zaman birimini ("nokta") seçin.
Önceki Dönemler	(İsteğe bağlı) KPI için önceki dönem sayısını girin. İçin örnek, seçilen dönem "Gün" ise ve girilen önceki dönemler "30" ise, KPI'nin eğilim karşılaştırması önceki 30 gün için olur.
Varsayılan Hedef	(Salt okunur) KPI'nin varsayılan hedefi. Bu değer

Alan	Açıklama
	Veri Gezgini'ndeki KPI. Varsayılan hedef çok geniş olabilir, dolayısıyla belirli bir destek ekleyerek bunu yeniden tanımlamadan raporlamaya değer eklemeyebilir.
Grup	(İsteğe bağlı) Hedef için grubu seçin. Kullanılabilir gruplar Gruplar sayfasında yapılandırılanlardır (bkz . Grupları yönetme.
Ekip	(İsteğe bağlı) Hedef için ekibi seçin. Uygun ekipler, Ekipler sayfasında yapılandırılan ekiplerdir (bkz . Ekipleri yönetme).
Hizmet Sırası	(İsteğe bağlı) Hedef için hizmet kuyruğu seçin. Uygun hizmet kuyrukları, Hizmet Kuyrukları sayfasında yapılandırılan sıralardır (bkz . Hizmet sıralarını yönetme).
Form	(İsteğe bağlı) Hedef için değerlendirme formu seçin. Uygun formlar, Değerlendirme Formu Yöneticisi sayfasında yapılandırılan formlardır (bkz.).
Hedef Değeri	(Gerekli) KPI için hedefi girin.

3. KPI için başka bir hedef eklemek isterseniz Hedef **Ekle'yi tıklatın**. Bir hedef satırını KPI'den kaldırmanız gerekirse, o satırın yanındaki Kaldır'ı **tıklatın** .
4. Yeni bir hedef ekleme işlemini tamamladığınızda Kaydet'i **tıklayın**.

KPI'yi sayfadan kaldırma

- KPI'yi sayfadan **kaldırmak için KPI adının altındaki X** simgesini tıklayın. KPI'yi kaldırdığınızda, raporlamada varsayılan hedefini kullanmaya geri döner.

> **NOT** Bir KPI'den her hedef satırını kaldırırsanız, KPI sayfadan otomatik olarak kaldırılır. Bir KPI'nin sayfada kalabilmesi için en az bir hedef satırı olması gerekir.

Kullanıcı ve sistem değişikliklerini denetleme

Denetim sayfası kullanıcılar veya sistem tarafından Webex WFO içinde yapılan değişiklikleri aramanıza, gözden geçirmenize ve tanımlamanıza olanak sunarak "denetim geçmişi" oluşturmanızı sağlar. Kullanıcı Webex WFO, Webex WFO içinde değişiklik yaptığında Denetim Geçmişi tablosuna bir giriş ekler. Bu giriş, değişikliği yapanı (kullanıcı) ve kullanıcının ne değiştirdiğini (nesne) kaydeder.

Webex WFO, yapılandırdığınız bekletme ayarlarına göre Denetim Geçmişi tablosundaki bilgileri tutar (bkz. QM ve Analytics için veri bekletme ilkelerini yönetme).

NOT "Kullanıcılar", Webex WFO kullanıcılarına oturum açmanın yanı sıra sistem görevlerini (örneğin, bir ACD ile senkronizasyon) içerir. "Nesneler" Webex WFO içinde oluşturabileceğiniz veya düzenleyebileceğiniz herhangi bir şeyi içerir (
örnek, roller).

NOT Webex WFO içindeki tüm nesneler denetlenmemiştir ve denetim geçmişi sistem görevleri tarafından yapılan değişiklikleri dışarıda bırakır. Sistem görevlerine göre yapılan değişiklikleri eklemek için Sistem olaylarını **dahil et'i seçebilirsiniz** .

Ön Koşullar

Denetim yollarını görüntülemek için gözetmen veya kiracı izinlerine sahip olmanız gerekir.

Sayfa konumu

Uygulama Yönetimi > Genel > İzleme > Denetimi

Yordam

Denetim Filtresini, yalnızca belirli kullanıcıların yaptığı değişikliklere veya belirli nesnelere yapılan değişikliklere dayalı olarak belirli ölçütleri karşılayan değişiklikleri eklemek için kullanabilirsiniz. Denetim filtresi, Denetim Geçmişi tablosunda Webex WFO görüntülenen girişleri sınırlamanıza olanak sağlar. Tablo, Webex WFO'deki denetlenen her değişiklik için bir giriş içerir.

Filtre ekleyin:

1. Filtrele'yi **tıklayın**. Filtre panosu görüntülenir.
2. Filtre alanlarını yapılandırın.
   Aşağıdakilerden birini veya tümünü bulmak için denetim geçmişindeki girişleri filtreleyebilirsiniz:
   - Değişiklikler yapan kullanıcılar. Adı, soyadını, grup adını ve E-posta adresine göre filtreleyebilirsiniz.
   - Değişiklik yapmak için çağrılan API'ler. Denetim geçmişi, bu uç noktaya API çağrıları tarafından yapılan tüm değişiklikleri içerir.
   - Değişikliklerin yapıldığı tarihler.
   - Değiştirilen nesneler. Denetim geçmişi değiştirilmiş nesne türlerini ve nesnenin nasıl değiştiğini içerir.
3. Sonuçları Filtrele'yi **tıklayın**.

NOT Filtre sonuçlarına eklenecek girişlerin yapılandırdığınız her alandaki değerlerle eşleşmesi gerekir.

Filtreyi kaldırma:

1. Filtrele'yi **tıklayın**. Filtre panosu görüntülenir.
2. Filtreleri **temizle'yi tıklayın**.

Bir değişiklikle ilgili ek ayrıntıları görüntüleyin:

1. Ne değiştirildiğiyle ilgili ek ayrıntıları görüntülemek için Denetim Geçmişi tablosunun içinden bir girişi tıklayın.
2. Denetim geçmişi tablosuna dönmek için, girişi yeniden tıklatın.

En iyi uygulamalar

- Joker karakterler alanlar içinde çalışmaz. Denetlemek istediğiniz alan değerini bilmeniz ve tam değer adını girmeniz ve değer adını doğru hecelediğinizden emin olun. Değer adının kısaltılmış formları çalışmaz.
- Varlık Etiketi, Alan Etiketi ve Alan Değeri alanlarını, değiştiren kullanıcının tanımlanabilmesi için değiştirilmiş belirli nesneleri bulmak için kullanırsınız. Bu alanları birlikte kullanmanız gerekir. Ayrı ayrı kullanamazsınız.
    - Varlık Etiketi—Değiştirilen nesnenin türü.
    - Alan Etiketi—Değiştirilen nesneyi bulmak için kullanmak istediğiniz kimlik yöntemi.
    - Alan Değeri—Değiştirilen nesnenin benzersiz

  tanımlayıcısı. ÖRNEK

  "Temsilci" adlı bir role kim izin ekledi bulmak ve bu rolü ada göre aramak istiyorsunuz. Aşağıdaki işlemleri yapın:

    - Varlık Etiketi açılır kutusunda Rol'i **seçin**.
    - Alan Etiketi açılır kutusunda Ad'ı **seçin**.
    - Alan Değeri alanına Temsilci yazın .

  Aşağıdaki örnekler belirli temel yapılandırma, WFM ve QM nesneleri bulmak için bu alanların nasıl yapılandırılır gösterir.

- Temel Yapılandırma örneği, ortak bir temel yapılandırma nesnesini değiştiren bir kullanıcının nasıl bulunduğunu gösterir.
  - Varlık Etiketi: Kişi **Seçin**.
  - Alan Etiketi: Oturum Aç'ı **seçin**.
  - Alan Değeri: Değiştirilen kullanıcının kullanıcı adını girin.
- Hangi kullanıcının çalışma vardiyaları gibi ortak bir WFM nesnesini değiştirdiğini bulmak için.
  - Varlık Etiketi: Bulmak istediğiniz vardiyanın türüne bağlı olarak Sabit Çalışma Vardiyası **veya** Değişken Çalışma Vardiyası'nı **seçin**.
  - Alan Etiketi: Adı **seçin**.
  - Alan Değeri: Değiştirilen vardiyanın adını girin.
- Hangi kullanıcının bekletme veya ACD yapılandırması gibi ortak QM nesnelerini değiştirdiğini bulmak için. Alıkoyma:
  - Varlık Etiketi: Bekletme İlkesini **seçin**.
  - Alan Etiketi: Adı **seçin**.
  - Alan Değeri: Değiştirilen bekletme ilkesinin adını girin. ACD

  Yapılandırması:
  - Varlık Etiketi: Sunucu **Seçin**.
  - Alan Etiketi: Kimlik **seçin**.
  - Alan Değeri: ACD kimliğini girin.

    NOT ACD kimliğini bulmak için Uygulama Yönetimi > ACD Yapılandırma'ya **gidin**. ACD kimliği, ACD **Seç tablosundaki adından** sonra eklenir.
- Denetim geçmişinde bir nesneyle ilgili ek ayrıntılar görüntülenirken, ayrıntılar Webex WFO içindeki nesnelere bir adla değil, bir dahili kimlikle bakın. Aşağıdaki tabloda, dahili kimliklere ilişkin genel ifadeler ve Webex WFO içinde bu kimliklerin nerede bulunacağı açıklanmıştır.

Ortak İfade	Açıklama
"<ID kimliğiyle tanımlanan bir Kişi>"	Kullanıcılar sayfasında, kullanıcıları dışa aktarın. Verilen CSV dosyasında, bu kimlik Kullanıcı Kimliği sütununda görünür.

Ortak İfade	Açıklama
	NOT Bu kimlik, kullanıcının ACD kimliği veya çalışan kimliği değil, dahili bir Webex WFO kimliğidir.
"<ID kimliğiyle tanımlanan bir Grup/Ekip güncellenmiştir>"	Gruplar sayfasında, grupları dışa aktarın. Verilen CSV dosyasında, bu kimlik Grup Kimliği sütununda görünür.
"<ID kimliğiyle tanımlanan bir Grup/Ekip güncellenmiştir>"	Ekipler sayfasında, ekipleri dışa aktarın. Verilen CSV dosyasında, bu kimlik Ekip Kimliği sütununda görünür.

İlgili konular

- QM ve Analitik için veri bekletme ilkelerini yönetme—Bekletme ilkeleri verilerin Denetim sayfasında ne kadar süre görüntüleneceğini belirler

Webex WFO sunucusu bağlantılarını izleme

Webex WFO sunucusuna olan istemci bağlantılarını izlemek için Masaüstü İzleme sayfasını kullanın. Masaüstü İzleme sayfasından birden çok kiracının bağlantı durumunu keşfedebilir, Akıllı Masaüstü örneğinizin günlüklerini indirebilir ve müşteri sorunlarını gidermek için diğer bağlantı ayrıntılarını görüntüleyebilirsiniz.

NOT Masaüstü İzleme sayfası ekran izleme işlevi sağlamaz.

Ön Koşullar

- Masaüstü İzlemeyi Görüntüle iznine sahipsiniz.
- Bir veya daha fazla kiracı yapılandırılmıştır.
- Masaüstü İstemcisi EşZamansız Günlük Hatası Ve Masaüstü İstemcisi GünlükLer Başarı bildirimleri günlükleri almak için yapılandırılır.

Sayfa konumu

Uygulama Yönetimi > Genel > İzleme > Masaüstü İzlemesi

Yordam

Bağlantıları filtreleme

Tabloda görüntülenen bilgileri kiracıya ve kiracının yüklü Akıllı Masaüstü örneklerinin bağlantısı ve etkinleştirme durumuna göre filtreleyebilirsiniz. Ayrıca tablodaki bir sütun başlığını tıklayarak da görüntülenen bilgileri sıralayabilirsiniz.

1. Filtreleri **Göster'i tıklayın**.
2. İstenilen filtre seçeneklerinin yanındaki onay kutusunu işaretleyin veya temizleyin. Varsayılan olarak tüm seçenekler seçilir ve zaman aralığı son yedi gün için ayarlanır.

Akıllı Masaüstü günlüklerini alma

GünlükLeri Al düğmesiyle, kiracınızın Webex WFO sunucusuna bağlanan her Akıllı Masaüstü örneği için günlüklerin ZIP dosyasını alabilirsiniz.

1. Günlük almak istediğiniz Akıllı Masaüstü örneğini bulun ve ardından Günlük **Al'ı tıklatın**. Günlüklerin bir ZIP dosyası indirilmeye hazır olduğunda bir bildirim alırsınız.

   > **NOT** Bildirim almak için Masaüstü İstemcisi EşZamansız Günlük Hatası ve Masaüstü İstemcisi EşZamansız GünlükLer Başarı bildirimlerini almalısınız (bkz . Bildirimleri Yapılandırma). Bu bildirimler devre dışı bırakılırsa aşağıdaki hata iletisini alırsınız:
   > Bu günlükleri almak için 'masaüstü istemcisi async günlükleri başarıyı günlüğe kaydeder' ve 'masaüstü istemcisi async günlük hatası' bildirimlerine abone olmanız gerekir.

2. Bildirimi açın ve ZIP dosyasını indirmek için yönergeleri izleyin.

Alan açıklamaları

Masaüstü İzleme sayfasındaki alanlar aşağıda açıklanmaktadır.

Alan	Açıklama
Kiracı Seç	(Yalnızca sistem yöneticileri) Bağlantıları olduğunuz kiracıyı seçin Görüntülemek istediğiniz. Ayrıca tüm kiracıların bağlantılarını görüntülemek için Tümünü seçebilirsiniz.
İstemci Sürümü Seç	Görüntülemek istediğiniz Akıllı Masaüstü sürümünü seçin. Ayrıca şunları da yapabilirsiniz Tüm Akıllı Masaüstü sürümlerinin bağlantılarını görüntülemek için Tümünü seçin.
Sıfırla	Varsayılan filtre seçimlerini geri yükler.

Alan	Açıklama
Dışa Aktar	Görüntülenen masaüstü izleme verilerini MachineDetails.CSV adlı bir CSV dosyası olarak dışa aktarın. Dosyayı açma veya Karşıdan Yüklemeler klasörünüze kaydetme seçeneğiniz vardır.
Durum	Belirli bir Akıllı Masaüstü yüklemesinin durumu. ■ Yeşil—Bağlı ve yüklü sürüm etkin sürümdür. ■ Sarı—Bağlı ve yüklü sürüm etkin sürüm değil. ■ Kırmızı—Bağlandı ve bir uyarı var. ■ Gri—Bağlantı kesildi.
Kiracı Adı	Kiracının adı.
Makine Adı	İstemcinin ağ adı.
Makine Kimliği	Kullanıcının makinesinin evrensel olarak benzersiz tanımlayıcısı (UUID).
IP Adresi	Kullanıcının makinesinin IP adresi.
Etkinleştirilmiş İstemci Sürümü	İstemcinin pc'sinde çalışmakta olan Akıllı Masaüstü sürümü. Yüklü
İstemci Sürümü	Temsilcinin bilgisayarına yüklenen en son Akıllı Masaüstü sürümü. Ise Etkin İstemci Sürümü ve Yüklü İstemci Sürümü eşleşmesi durumunda, temsilci Akıllı Masaüstünün en güncel sürümünü kullanıyor.
Bağlandı	Akıllı Masaüstünün şu anda Webex WFO sunucusuna bağlı olduğunu gösterir.
Günlükler	Günlük Al düğmesi, Akıllı Masaüstü örneğinin günlükleri için bir istek oluşturur.
Yapılandırma	**Yapılandırmayı** Düzenle düğmesi, günlük düzeyini, hata ayıklama dosyalarının sayısını ve bu Akıllı Masaüstü örneği için bu hata ayıklama dosyalarının boyutunu görüntülemenize ve düzenlemenize olanak sağlar.

İlgili konular

- Bildirimleri yapılandırma

Zamanlanan toplu iletişim kaydı dışa aktarmalarını izleme

Zamanlanan toplu iletişim kaydının dışa aktarma durumunu izlemek için Toplu İletişim Kaydı Dışa Aktarma Denetimi sayfasını kullanın.

Ön Koşullar

- Dışa aktarılan iletişim kayıtları için bir harici depolama konumu yapılandırdığınızda.
- Yinelenen veya geçici bir toplu iletişim kaydı dışa aktarma işlemi oluşturduysanız. (Bunları Etkileşimler sayfasında oluşturun.)
- (Kuruluşunuzdaki diğer kişiler tarafından oluşturulan dışa aktarmaları görmek için) Toplu Olarak Kişi Dışa Aktarmayı Görüntüle iznine sahipsiniz.

Sayfa konumu

Toplu İletişim Dışa Aktarma Denetimi > Uygulama Yönetimi > Genel > İzleme

Prosedür

Verilen dosyalara erişme

Verilen dosyalar, yapılandırılan harici depolama konumunuzdaki Dışa Aktarmalar klasöründe bulunur. Dosyalar CSV biçiminde ZIP dosyalarıdır. Dosya adları şu adlandırma kuralını kullanır: <"anında" veya "zamanlanmış">-<savedilen arama adı>-<datestamp>-<timestamp>

ÖNEMLİ Toplu iletişim dışa aktarma denetim izleme sayfasının güncellenmiş bir sürümünü yayınladık. Sayfada gördüğünüz izleme tablosu, güncellenen sürümün Kuruluşunuza verilir.

Güncellenmiş toplu iletişim kaydı dışa aktarma denetim tablosu

Sütun	Açıklama
Tarih	Dışa aktarma işleminin oluşturulduğu tarih ve saat.
Ad	Dışa aktarmaya onu oluşturan kişi tarafından verilen ad.
Durum	Verme işinin geçerli durumu.
Değerlendirilen İletişimler	Webex WFO işlediği iletişimlerin toplam sayısı. Webex WFO, hangi iletişim kayıtlarının geçerli olduğunu belirlemek için arama sonuçlarını değerlendirir; yani kişilerin dışa aktaracak sesi vardır. Değerlendirilen iletişimlerin sayısı,

Sütun	Açıklama
	Sonuçlar geçerli ve geçersiz iletişim kayıtlarına sahiptir.
Geçersiz Kişiler	Değerlendirmeden sonra geçersiz sayılan ve işlenmek üzere gönderilmez. Geçersiz bir iletişim kaydına örnek, verilecek ortamı olmayan bir iletişim kaydıdır.
Gönderilen İletişim Kayıtları	Toplu iletişim dışa aktarma işlemi için gönderilen toplam iletişim sayısı.
Verilen İletişim Kayıtları	Kuruluşunuzun harici S3 demetine başarıyla dışa aktarılan Webex WFO dosya sayısı.
İş Sahibi	Toplu iletişim verme işini oluşturan kişinin adı.

Klasik Toplu iletişim kaydı dışa aktarma izleme denetim tablosu

Toplu iletişim kaydının dışa aktarma işleminin *iki aşaması vardır: görev* (isteğe bağlı) ve *karşıya yükleme*. *Görev* aşamasında, Webex WFO dosyaları kaydedildikleri biçimden harici depolama konumunda saklanacakları biçimde çevirir.

Dışa aktarma işlemini dosyaları dönüştürmek için ayarlamazsanız, Webex WFO bu adımı atlar. *Karşıya yükleme* aşamasında, Webex WFO dosyaları harici depolama konumuna taşır.

Sütun	Açıklama
Tarih	Dışa aktarma oluşturulduğunda.
Ad	Dışa aktarmaya onu oluşturan kişi tarafından verilen ad.
Dışa Aktarma Durumu	Verme işleminin durumu. **NOT** Durum Başarısız ise, en yaygın neden harici depolama konumuyla iletişim kurma sorunlarıdır. Doğrulamak dosyaları, üçüncü taraf bir araçla (örneğin, Filezilla) sağlanan kimlik bilgilerine dayalı olarak aktarmak mümkündür.
Görev Sayısı	Verme görevinin kaç kişi içerdiği.
Sıraya Alınan Görevler	Verme dosyasına dönüştürülmek için bekleyen kaç dosya var? biçim.

Sütun	Açıklama
Devam Eden Görevler	Şu anda verme dosyasına dönüştürülmekte olan kaç dosya var? biçim.
Tamamlanan Görevler	Webex WFO kaç ses veya video dosyası dönüştürme girişiminde bulundu, Başarısız dönüştürmeler dahil.
Sıraya Alınan Karşıya Yüklemeler	Harici depolama alanına taşınmayı bekleyen kaç dosya var? yer.
Karşıya Yüklemeler Başarılı Oldu	Kaç dosyanın harici depolama konumuna başarıyla taşındığını, Bir artı.
Karşıya Yüklemeler Başarısız Oldu	Webex WFO kaç dosya harici öğeye geçemedi? depolama konumu.

İlgili konular

- Harici depolama konumları ekleme—Dışa aktarılan dosyaların gidilecek konumlarını oluşturun.
- Kişileri toplu olarak dışa aktarma—Toplu kişi dışa aktarmaları oluşturma.
- QM arşiv ayarlarını yapılandırma
- Depolama profillerini yapılandırma
- Rolleri ve izinleri yönetme—Toplu Kişi Dışa Aktarma ve Toplu Kişi Dışa Aktarma izinlerini görüntüleme hakkında daha fazla bilgi edinin.

Bildirimleri yapılandırma

Webex WFO, bildirim adı verilen mesajlar aracılığıyla kullanıcıları sistem olayları hakkında bilgilendirebilir.

Bildirimler gerçek zamanlı olabilir veya ayarladığınız bir zaman çizelgesine göre özet biçimde teslim edilebilir.

Bildirim alıcıları bildirim grupları halinde düzenlenir. Grup, bir bildirimi tetikleyen olayın türünü, grubun üyelerini (sadece kendinizi veya birden fazla üyeyi), bildirimleri ne sıklıkla aldığınızı ve bunları göndermek için kullanılan yöntemi tanımlar.

Yapılandırabileceğiniz öğeye erişiminiz ve teslim yönteminiz oturum açma izninize ve rolünüz için yapılandırılan izinlere bağlıdır. Bu izinler hangi sistem olayları hakkında bildirim alınabileceğini tanımlar.

Oturum Açma Türü	Neler Yapılandırabilirsiniz
Yönetici olmayan kullanıcılar	Uyarı veya e-posta yoluyla kendiniz için bildirimler Kendiniz için uyarı, e-posta veya mobil bildirim yoluyla bildirimler. (Mobil bildirimler yalnızca bulut dağıtımları içindir.)
Yöneticiler	▪ Uyarı veya e-posta yoluyla kendiniz için bildirimler ▪ E-posta yoluyla grup için bildirimler

Alan açıklamaları

Bildirimler sayfasındaki alanlar aşağıda açıklanmaktadır.

Alan	Açıklama
Bildirim Kapsamı	Bildirim grubunun kapsamını seçin: yalnızca kendinizi veya birden çok kullanıcı için bildirimleri.
Bildirim Grubu Adı	Bildirim grubu için benzersiz bir ad.
Bildirim Türleri	Almak istediğiniz bildirimlerin türünü seçin. Türleri uygun duruma, Roller sayfasında rolünüz için ayarlanan izinler tarafından belirlenir.
Gerçek Zamanlı Bildirimler	Bildirimleri gerçek zamanlı almak için bu bölümü doldurun.
Özet	Bildirimleri özet olarak almak için bu bölümü doldurun.
Teslim Yöntemi	Bildirimleri almak için kullanmak istediğiniz yöntemi seçin. Şu e-posta gönderimini tercih edin ve bildirimler birden fazla kullanıcı için değil, yalnızca size yöneliktir, kullanılan e-posta adresi, Kullanıcı Adı alanındaki Kullanıcılar sayfasında sizin için yapılandırılan e-posta adresidir. Mobil bildirimler almak için "Calabrio ONE mobil uygulama erişimi" gerekir

Alan	Açıklama
	izin.
E-posta Dağıtım Listesi	("Bu bildirimler yalnızca birden fazla kullanıcıya gönderilir" seçeneği) İçinde alanını seçin, bir e-posta adresi girin ve Ekle'yi tıklatın . Liste bölmesinden bir kez kalem simgesini tıklayarak adresi düzenleyebilir veya adresi silmek için X simgesini
	kullanabilirsiniz.
Bildirimlerin Sayısı	Bir olay için kaç adet bildirim Webex WFO gönderdiğini tanımlar. Sistem bazı olayları gerçekleştiği sırada bildirirken, bazıları da sistem her yoklamada raporlanır. Bu numarayı belirterek, aynı olay için çok fazla bildirim göndermediğinizden emin olabilirsiniz.
Özet Yapılandırma	Özet almak istediğiniz koşulları seçin
	rapor.
Zamanla	Bildirim özetlerinin teslimini yapılandırmak için bu bölümü kullanın.
Özetleri Her <süresi dönemi>	Webex WFO size ne sıklıkla özet gönderdiğini girin. Varsayılan zaman aralığı 24 saatte birdir.
Başlangıç Tarihi ve Saati	Özet döneminin başladığı tarih ve saat.

Bildirim türleri

Üç tür bildirim vardır:

- Bilgili—Beklenen bir olay meydana geldi
- Uyarı—Webex WFO çalışmasını durduracak bir koşul var (düzeltilmezse).
- Hata—Şu anda mevcut olan ve Webex WFO çalışmasını durdurabilecek bir koşul,

aşağıdaki yöntemlerle gönderilebilir:

- Uygulamada görüntülenen uyarılar
- Belirli bir dağıtım listesine gönderilen e-postalar
- Mobil cihazınıza gönderilen mobil bildirimler (yalnızca bulut dağıtımları)

Kiracı yöneticisi ve kullanıcı bildirimleri

Bu tabloda, bir kiracı yöneticisi veya başka bir kullanıcı olarak Webex WFO oturum açtığınızda kullanılabilen bildirim türleri listelenir.

Bildirim	Açıklama ve Çözüm
Temsilci Oturum Açma (Destek)	**Bilgi:** Bir temsilci Webex WFO oturumu açtı. **Çözüm:** Eyleme gerek yok.
Temsilci Oturum Kapatma (Destek)	**Bilgi:** Bir temsilci Webex oturumunu kapatmıştır WFO. **Çözüm:** Eyleme gerek yok.
Analiz Veri Sunucusu Hatası (Destek)	**Hata:** Analiz Veri Sunucusu Analiz kılavuz sunucusuyla iletişim kurma. **Çözüm:** Analytics Veri Sunucusu günlüklerini kontrol edin ve bağlantısını doğrulayın. Veritabanının erişilebilir olup olmadığını kontrol edin.
Yaklaşan düşük disk alanı (Destek)	**Çözüm:** Kullanılan disk alanını boşaltın veya ek depolama alanı ekleyin.
Yaklaşan kayıt kapasitesi (Destek)	**Çözüm:** Başka bir Kayıt sunucusu ekleyin.
Toplu İletişim Kaydı Dışa Aktarma Hatası (business)	**Hata:** Webex WFO toplu iletim başarısız oldu kişi dışa aktarma dosyası. **Çözüm:** Toplu iletişim kaydı verme hedef konum ayarlarını doğrulayın.
Toplu İletişim Kaydı Dışa Aktarma Başarısı (İşletme)	**Bilgi:** Webex WFO toplu iletişim kaydınız verme isteği başarılı oldu. **Çözüm:** Eyleme gerek yok.

Bildirim	Açıklama ve Çözüm
Eklenti Veri Sunucusu Hatalarını Yakalama (Destek)	**Hata:** Yakalama Veri Sunucusu Webex WFO Uygulama sunucusuyla iletişim kurmıyor. **Çözüm:** Veri Sunucusu günlüklerini yakalamayı kontrol edin ve bağlantısını doğrulayın. Veritabanının erişilebilir olup olmadığını kontrol edin.
Yakalama İsteği (İş)	**Bilgi:** Webex WFO yakalama isteğiniz WFM geçmiş verileri başarılı oldu. **Çözüm:** Eyleme gerek yok.
Cisco JTAPI Yükleme Hatası (Destek)	**Hata:** Cisco JTAPI yüklemeniz başarısız oldu. **Çözüm:** Cisco JTAPI yükleme yordamlarınızı gözden geçirin ve yüklemeyi yeniden deneyin.
Cisco JTAPI Yükleme Başarılı (Destek)	**Bilgi:** Cisco JTAPI. başarıyla yüklediyseniz **Çözüm:** Eyleme gerek yok.
İstemci Yükleme Hatası (Destek)	**Hata:** Webex WFO masaüstüne düzgün yüklenmedi. **Çözüm:** Akıllı Masaüstü yüklemesini doğrulayın. *Daha fazla bilgi için Bulut Dağıtımları* Yükleme Kılavuzuna bakın.
Tamamlanan İletişim Hedefi Tüm Kullanıcılar (İş)	**Bilgilendirici:** Hedef oluşturan kişiyi ve Kişi Hedefindeki tüm görevler tamamlandığında bir Kişi Hedefine atanan tüm kullanıcıları uyarır. **Çözüm:** Eyleme gerek yok.
Tamamlanan İletişim Hedefi (İş)	**Bilgi:** Bir temsilci başarıyla tamamladı

Bildirim	Açıklama ve Çözüm
	onun Webex WFO QM iletişim destekçisi. **Çözüm:** Eyleme gerek yok.
Kişi Hedefi Oluşturuldu (İş)	**Bilgi:** Başarıyla bir Webex WFO kişi hedefi. **Çözüm:** Eyleme gerek yok.
CTI Eklenti Veri Sunucusu Hatası (Destek)	**Hata:** CTI Veri Sunucusu iletişim kurmıyor Ile Webex WFO Uygulama sunucusu. **Çözüm:** CTI Veri Sunucusu günlüklerini kontrol edin ve bağlantısını doğrulayın. Veritabanının erişilebilir olup olmadığını kontrol edin.
Veri Sunucusu Bağlandı (Destek)	**Bilgi:** Bir Veri Sunucusu bağlanmıştır Webex WFO. **Çözüm:** Eyleme gerek yok.
Veri Sunucusunun Bağlantısı Kesildi (Destek)	**Hata:** Bir Veri Sunucusu Webex WFO Uygulama sunucusu. **Çözüm:** Veri Sunucusu günlüklerini kontrol edin ve bağlantısını doğrulayın. Veritabanının erişilebilir olup olmadığını kontrol edin.
Veri Sunucusu Cevapsız Kalp Atışı (Destek)	**Hata:** A CTI Sunucusu, SIPREC Sinyalleme Sunucusu veya Kayıt Sunucusunun wfoadapter sunucusundan en az on dakika boyunca bağlantısı kesildi. Kiracı görevi sunucu bağlantısını beş dakikada bir denetler. Bağlantı bu kontrollerden ikisini gerçekleştiremezse, Webex WFO bu uyarıyı gönderir ve sunucu yeniden bağlanana kadar beş dakikada bir uyarıyı göndermeye devam eder. **Çözüm:** Sunucu bilgisayarının çalışıp çalışmadığını kontrol edin.

Bildirim	Açıklama ve Çözüm
	Sunucu hizmetinin çalışıp çalışmadığını kontrol edin. Sunucu bilgisayarının ağa bağlı olup olmadığını ve wfoadapter sunucusuna ağ üzerinden erişebildiğini kontrol edin.
Gecikmeli Depolama Alma Tamamlandı (İş)	**Bilgi:** Depolamadaki verileriniz başarıyla alındı. **Çözüm:** Eyleme gerek yok.
Masaüstü İstemcisi EşZamansız Günlükler Tamamlandı (Destek)	
Masaüstü İstemcisi EşZamansız Günlük Hatası (Destek)	
Dağıtım İsteği (İşletme)	**Bilgilendirici:** Bir Webex WFO WFM kullanıcı yaptı bir dağıtım isteği. **Çözüm:** Eyleme gerek yok.
Değerlendirme Temyiz talebi (İşletme)	**Bilgi:** Aşağıdakilerden biri oluştu: ▪ Bir kullanıcı, tamamlamış olduğunuz bir değerlendirmeye itiraz etti. ▪ Bir kullanıcı başkası tarafından tamamlanan bir değerlendirmeye itiraz etti, ancak hem değerlendirilen iletişim kapsamında hem de Herhangi Bir Değerlendirmeyi Düzenle iznine sahipsiniz. **Çözüm:** Değerlendirmeyi ve kullanıcı tarafından girilen tüm yorumları gözden geçirin.
Değerlendirme Denetimi (İşletme)	**Bilgi:** İlişkili olduğunuz bir değerlendirme güncellenmiştir. Bu bildirim hem iletişimle ilişkilendirilen temsilciye hem de değerlendirmeyi güncelleyen kişiye gönderilir.

Bildirim	Açıklama ve Çözüm
	Çözüm: Eyleme gerek yok.
Değerlendirme Gereksinimleri Onayı (İşletme)	**Bilgi:** Bir Webex WFO QM kullanıcı var değerlendirmeyi tamamladı. **Çözüm:** Değerlendirmeyi kaydedin.
Düşük disk alanını aşıyor (Destek)	**Çözüm:** Kullanılan disk alanını boşaltın veya ek depolama alanı ekleyin.
Kayıt kapasitesi aşıldı (Destek)	**Çözüm:** Başka bir Kayıt sunucusu ekleyin.
externalStorageLocationError (Destek)	**Hata:** Arşiv İletişim Kaydı İşleyicisinin çalıştırılması sırasında task, Webex WFO harici bir depolama konumuna bağlanırken hatayla karşılaşıldı. **Çözüm:** Harici depolama konumunuzun yapılandırmasını kontrol edin ve bağlantınızı test edin.
Masaüstü Yakalanamadı (Destek)	**Hata:** Bir Webex WFO QM kullanıcısı masaüstü kayıtları yapamaz. **Çözüm:** Webex WFO Akıllı Masaüstü yapılandırmasını doğrulayın.
Ekran Kaydedilemedi (Destek)	**Hata:** Uyarı şu şekildedir: ÖRNEK Masaüstü Olayı: <version numarası> - Ekran Kaydı başlatılamadı. Bu bildirim, bir kullanıcı tek bir arama için ekran kaydetmeyi başaramadığında gerçekleşir. Kullanıcı ekranı kaydedecek şekilde doğru şekilde yapılandırıldı ve Akıllı Masaüstü ekranı kaydetmeye çalıştı, ancak deneme başarısız oldu.

Bildirim	Açıklama ve Çözüm
	Çözüm: Masaüstü Kaydı kullanarak tek bir cihaz için sorun tutarlı bir şekilde oluşursa, hizmetin bu bilgisayara yüklendiğini doğrulayın. Smart Desktop'ı kaldırın, bilgisayarı yeniden başlatın ve Etkilenen bilgisayara Akıllı Masaüstünü yeniden yükleyin. Sorun devam ederse Destek'e başvurun.
Ses Kaydedilemedi (Destek)	Bu bildirimin nedeni bir hatadır akıllı masaüstünden veya CTI Sinyalleme'den başlatılıyor. **Akıllı Masaüstü** **Hata:** Hatanın nedeni Akıllı Masaüstü ise, uyarı aşağıdaki gibi olur: ÖRNEK Masaüstü Olayı: <version numarası> - Ses Kaydı başlatılamadı. Bu bildirim, bir kullanıcı tek bir arama için sesi kaydetmeyi başaramadığında gerçekleşir. Kullanıcı sesi kaydedecek şekilde doğru şekilde yapılandırıldı ve Akıllı Masaüstü sesi kaydetmeye çalıştı, ancak deneme başarısız oldu. **Çözüm:** Masaüstü Kaydı kullanarak tek bir cihaz için sorun tutarlı bir şekilde oluşursa, hizmetin bu bilgisayara yüklendiğini doğrulayın. Smart Desktop'ı kaldırın, bilgisayarı yeniden başlatın ve Etkilenen bilgisayara Akıllı Masaüstünü yeniden yükleyin. Sorun devam ederse Destek'e başvurun. Bu sorun bir Sunucudaki birçok telefonda oluşursa

Bildirim	Açıklama ve Çözüm
	Kayıt ortamı, hizmetin kapasiteye yakın bir şekilde çalışmadığını ve yapılandırmanın doğru olduğunu kontrol edin. Sorun devam ederse Destek'e başvurun. **CTI Sinyalleme** **Hata:** Hatanın nedeni CTI Sinyalleme ise, uyarı aşağıdaki gibi olur: ÖRNEK Sinyalleme Sunucusu Olayı: Ses kaydı başlatılamadı. Bu bildirim, CTI Sinyalleme sunucusu ilişkili bir kayıt sunucusuyla bir arama başlatamadığında gerçekleşir. Olay mesajının "Ayrıntılar" satırı bu hata için iki kategoriden birini gösterir: "Ayrıntılar: SIP DAVET Yok"—Bu hata, CTI Sinyalleme sunucusu CTI sinyalleme JTAPI kaynağından SIP INVITE mesajı almadığında meydana gelir. ▪ **Çözüm**: Sorun devam ederse, CTI veri sunucusunun CTI sinyalleme kaynağından SIP sinyalleme mesajları aldığından emin olmak için CTI veri sunucusu günlüklerini kontrol edin. "Ayrıntılar: Bağlı istemci yok"—Bu hata, Sinyalleme sunucusu cihazla ilişkili hiçbir kayıt sunucusuna bağlı olmadığında meydana gelir. ▪ **Çözüm**: Bu cihazla hangi kayıt sunucularının ilişkili olduğunu öğrenmek için CTI veri sunucusu günlüklerini kontrol edin. Çalışıyor olduklarından ve sinyalleme sunucusu ile kayıt sunucularının bağlı olduğundan emin olun.

Bildirim	Açıklama ve Çözüm
Tahmin Doğruluğu İsteği (İşletme)	**Bilgilendirici:** Bir Webex WFO WFM kullanıcı yaptı bir tahmin doğruluğu isteği. **Çözüm:** Eyleme gerek yok.
Tahmin İsteği (İşletme)	**Bilgilendirici:** Bir Webex WFO WFM kullanıcı yaptı Bir tahmin isteği. **Çözüm:** Eyleme gerek yok.
FTP Eklenti Veri Sunucusu Hatası (Destek)	**Hata:** Webex WFO veri aktarılamadı veri sunucusu. **Çözüm:** Veri Sunucusu hata günlüklerini kontrol edin. Veri sunucusuyla iletişimi doğrulayın.
Geçmiş Veri Alma Hatası (Destek)	**Hata:**Webex WFO denenen bir hata algılandı geçmiş verilerini yükleme. **Çözüm:** Veri Sunucusu hata günlüklerini kontrol edin, sistem yöneticinize başvurun ve hizmeti yeniden başlatın.
Geçmiş Birleştirme İsteği (İşletme)	**Bilgilendirici:** Bir Webex WFO WFM kullanıcı yaptı bir geçmiş veri birleştirme isteği. **Çözüm:** Eyleme gerek yok.
Önemli kayıt sunucusu desteği (Destek)	**Çözüm:** Başka bir Kayıt sunucusu veya kişi ekleme Webex WFO desteği.
Ana kayıt yükleme yedeklemesi (Destek)	**Çözüm:** Başka bir Kayıt sunucusu ekleyin veya Webex WFO desteğine başvurun.
Mesajlaşma İsteği (İşletme)	**Bilgilendirsel:** Size gelen bir mesajlaşma isteği gönderildi onaylandı veya reddedildi. Buna, Bir İşlem günü Dinamik Zamanlama etkinliği seçiminin ne zaman yapılabileni de dahildir

Bildirim	Açıklama ve Çözüm
	onaylanmıştır. **Çözüm:** Eyleme gerek yok.
Metrik İstatistikleri (Destek)	**Bilgilendirici:** Bir Webex WFO WFM kullanıcı yaptı Bir metrik istatistik isteği. **Çözüm:** Eyleme gerek yok.
İkincil kayıt sunucusu desteği (Destek)	**Çözüm:** Bu bildirimi sık sık alırsanız, başka bir Kayıt sunucusu ekleyin veya Webex WFO desteğine başvurun.
Küçük kayıt yükleme yedeklemesi (Destek)	**Çözüm:** Bu bildirimi sık sık alırsanız, başka bir kayıt sunucusu ekleyin veya Webex WFO desteğine başvurun.
Puanlanan Değerlendirmem (İşletme)	**Bilgi:** Bir iletişim kaydının değerlendirmesi işlenmiş veya düzenlenmiştir. **NOT** Değerlendirme onay gerektiriyorsa, değerlendirme onaylandığında bu bildirimi alırsınız onaylanmıştır. **Çözüm:** Eyleme gerek yok.
Telefon Algılanmadı (Destek)	**Hata:** Akıllı Masaüstü papatya dinledi-zincirli telefon, ancak altı dakika sonra bir tane bulamadı. Bu, hizmetin kaydedilmemesine neden olur. En olası neden, telefonun pc'ye düzgün şekilde zincirleme olmaması veya cihazın RTP trafiğini PC'ye göndermek için yapılandırılmamasıdır. Bu, dağıtımlar için veya telefonların bunları kaydeden PC'lere sürekli olarak bağlı olup olmadığını belirten yararlı bir mesajdır. Pc'lerin düzenli olarak telefonlardan bağlantısı kesilirse,

Bildirim	Açıklama ve Çözüm
	bu sorunu devre dışı bırakmayı düşünebilirsiniz. **Çözüm:** PC'lerin telefon bağlantısı kesilirse bu sorunu devre dışı bırakın. Aksi takdirde, aygıtın yapılandırmasını Unified CM olarak kontrol edin ve 'SPAN to PC Bağlantı Noktası'nın 'Etkin' olarak ayarlı olduğunu doğrulayın. Bilgisayar ve telefon arasındaki fiziksel bağlantıyı kontrol ederek zincirleme zincirlemenin doğru şekilde zincirlendiğini doğrulayın. Masaüstü Kaydı için donanımı yapılandırma hakkında bilgi için Bulut Dağıtımları*için Webex WFO* Yükleme Kılavuzuna bakın.
QM Ses İşleme (İş)	**Bilgi:** Bir temsilci Webex WFO oturumu açtı. **Çözüm:** Eyleme gerek yok.
Tamamlanan Edem (İş)	**Bilgi:** Bu bildirim sizi her zaman uyarır bir iş başarıyla tamamlar. Buna iş numarası ile işin başlangıç ve bitiş zamanı dahildir. **NOT** Bu bildirimi atamak için Yönetim QM ve Alma İşi'ne sahip olmanız gerekir Bildirimler izinleri. Bu bildirimi sadece bağlantı merkezinizin, örtme gerektiren bir kayıt mimarisi varsa atayın. **Çözüm:** Eyleme gerek yok.
Dışa Aktarma Kaydetme (İşletme)	**Bilgi:** Kişi dışa aktarma isteğiniz Başarıyla tamamlandı ve kişiniz karşıdan yüklenmeye hazır. **Çözüm:** Eyleme gerek yok.

Bildirim	Açıklama ve Çözüm
Kayıt Maksimum Uzunluk Hatası (Destek)	**Hata:** QM Genel Ayarlar sayfasında yapılandırıldığı şekilde bir kayıt kuruluşunuzun maksimum arama uzunluğuna ulaştı. **Çözüm:** İletişim kaydının gerçekte maksimum çağrı uzunluğunuzdan daha uzun olup olmadığını veya kayıt uzunluğunun bir hata olup olmadığını ve kaydın daha önce durdurulması gerektiğini belirlemek için kaydı gözden geçirin. Kayıt uzunluğu bir hataysa, bu genellikle Webex WFO sinyalleme sağlayıcınızdan bir arama bitiş olayı almadığı anlamına gelir. Bu bildirimi birden çok kez alırsanız sinyalleme sağlayıcınızda sorun olabilir.
Veri Sunucusu Günlük Hatası Alma (Destek)	**Hata:** Webex WFO Veri Sunucusu günlükleri için isteğiniz tamamlanamadı. **Çözüm:** Veri Sunucusu bağlantısını doğrulayın. Veritabanının erişilebilir olup olmadığını kontrol edin. Sorun devam ederse Destek'e başvurun.
Veri Sunucusu Günlükleri Başarıyı (Destek) Alma	**Bilgi:** Webex WFO Veri Sunucusu günlükleri için isteğiniz başarıyla tamamlandı. **Çözüm:** Eyleme gerek yok.
Zamanlama Değişikliği (İş)	**Bilgilendirici:** Biri (örneğin, zamanlayıcı veya analist) planınızda değişiklik yaptı, örneğin mola zamanınızı taşıdı. **Çözüm:** Eyleme gerek yok.
Zamanlama Anımsatıcısı (İş)	**Bilgi:** Bu, yaklaşmakta olan bir uyarı mektubudur zamanlanan etkinlik. Anımsatıcılar yalnızca Webex

Bildirim	Açıklama ve Çözüm
	Şu anda oturum açmış olan WFO kullanıcıları. Etkinlik başlamadan 15 dakika önce gönderilir. **Çözüm:** Eyleme gerek yok.
Zamanlama İsteği (İş)	**Bilgi:** Bu bir Webex İsteğin onaylandığını veya reddedildiğini zamanlama isteğinde bulunan WFO kullanıcısı. **Çözüm:** Eyleme gerek yok.
Shift Bütçe Analiz İsteği (İşletme)	**Bilgi:** Bir Webex WFO WFM kullanıcısı bir shift bütçe analiz isteğinde bulundu. **Çözüm:** Eyleme gerek yok.
Sinyalleme Sunucusu Etkin (Destek)	**Bilgi:** Bir sinyalleme sunucusu etkin hale geldi. **Çözüm:** Eyleme gerek yok.
Sinyalleme Sunucusu Zorlamalı Beklemede (Destek)	**Hata:** Sinyalleme sunucusu zorunlu bekleme durumuna girdi ve etkin değil. **Çözüm:** Daha fazla bilgi için sinyalleme sunucusu günlüklerini kontrol edin.
Sinyalleme Sunucusu KontrolSüz Yük Devretme (Destek)	**Hata:** Etkin sinyalleme sunucusu başarısız oldu ve bekleme sinyalleme sunucusu şu anda etkin. **Çözüm:** Daha fazla bilgi için sinyalleme sunucusu günlüklerini kontrol edin.
Sinyalleme Sunucusu Bakım Yük Devretme (Destek)	**Hata:** Etkin sinyalleme sunucusu bakım moduna girmiştir ve bekleme sinyalleme sunucusu şu anda etkindir. **Çözüm:** Daha fazla bilgi için sinyalleme sunucusu günlüklerini kontrol edin

Bildirim	Açıklama ve Çözüm
	bilgi.
Sinyalleme Sunucusu Telefon Sağlayıcısı Başarısız (Destek)	**Hata:** Sinyalleme sunucusunun telefon sağlayıcısıyla bağlantısı kesildi ve etkin değil. **Çözüm:** Daha fazla bilgi için sinyalleme sunucusu günlüklerini kontrol edin.
stagedUploadServerConnectionFailure (Destek)	
Stratejik Tahmin İsteği (İşletmeler)	**Bilgilendirici:** Bir Webex WFO WFM kullanıcı yaptı stratejik bir tahmin isteği. **Çözüm:** Eyleme gerek yok.
Senkronizasyon Eklentisi Veri Sunucusu Hatası (Destek)	**Hata:** Senkronizasyon hizmeti başarısız oldu. **Çözüm:** Aşağıdaki adımları gerçekleştirin: 1. Senkronizasyon hizmetinin çalıştığını doğrulayın. 2. Senkronizasyon hizmetinin yüklü olduğu sunucuyla iletişim kurabileceğinizi doğrulayın. 3. Senkronizasyon hizmeti günlüklerini kontrol edin.
İki Aşamalı Eklenti Veri Sunucusu Hatası (Destek)	**Hata:** İki aşamalı veri yükleme işleminde bir hata oluştu. **Çözüm:** Veri Sunucusu günlüklerini kontrol edin. Sorun devam ederse Destek'e başvurun.
Masaüstünde Beklenmeyen Hata (Destek)	**Hata:** Bir görev yürütülürken beklenmeyen bir hata oluştu. **Çözüm:** Bu hatayla ilişkili neden için masaüstü hata ayıklama dosyasını kontrol edin. Temsilcinin masaüstünü yeniden başlatın. Sorun devam ederse Destek'e başvurun.

Bildirim	Açıklama ve Çözüm
Alınan Ses Paketleri (Destek)	**Hata:** Webex WFO SPAN bağlantı noktasında paket almamış. Bir temsilcinin müşteri iletişim kaydını izlerken hiçbir şey duyamazsınız. 15 saniye sonra, hiçbir paketin alındığını belirten bir hata mesajı görüntülenir. Temsilcinin müşteri iletişimini kaydetme denemeniz boş bir kayıt sonucunu verir. **Çözüm:** Aşağıdakileri doğrulayın: ▪ PC Bağlantı Noktası ▪ Bilgisayar Ses VLAN'ı Erişimi ▪ PC Bağlantı Noktasına Yay ▪ Cihaz Güvenlik Modu Ayrıca, temsilcinin telefon codec'lerinin yapılandırmasını doğrulayın.

Aynı anda birden çok kişi silme veya güncelleme

Birden çok kişiyi silmek, birden çok kişinin bekletme ilkelerini değiştirmek veya Etkileşimler sayfasında tek tek iletişim kayıtlarıyla çalışmak yerine aynı anda birden fazla kişinin özel meta verilerini güncellemek için Toplu Kişi İşlemleri sayfasını kullanın.

Ön Koşullar

- Kuruluşunuz Webex WFO Bulut kullanır. Toplu İletişim İşlemleri, şirket içi dağıtımlar için kullanılamaz.
- Aşağıdaki izinlerden en az birine sahipsiniz:
  - Toplu Olarak Sil
  - Toplu Güncelleme Bekletme
  - Meta Verileri Toplu Olarak Güncelleme

- Çalışmak istediğiniz kişi kimliklerinin listesini içeren bir CSV dosyanız var. Bu dosya en az bir Kişi Kimliği sütun başlığı içermelidir. Diğer sütun başlıklarını içerebilir, ancak bunlar gerekli değildir. Bu dosyayı oluşturmanın bir yolu, birlikte çalışmak istediğiniz iletişim kayıtlarının listesini Etkileşimler sayfasından vermektir. Talimatlar için bkz . Kişi meta verilerini verme. Dışa aktarma işleminiz kişi kimliği sütununu içermelidir.
- (İletişim kayıtlarının bekletme ilkelerini güncellemek için) Organizasyonunuz, Bekletme sayfasında en az bir bekletme ilkesi oluşturmuştur. Daha fazla bilgi için QM ve Analiz için veri bekletme ilkelerini yönetme bölümüne bakın .
- (Kişiler için özel meta verileri güncellemek veya temizlemek için) Kuruluşunuz, Meta Veri Yöneticisi sayfasında özel meta veriler oluşturmuştur. Daha fazla bilgi için özel meta veri alanlarını yönetme bölümüne bakın .

Sayfa konumu

Toplu İletişim İşlemleri > Uygulama Yönetimi > QM > QM İletişim Akışları

Yordam

Birden çok kişi silme

ÖNEMLİ Kişileri silmek kalıcıdır. Bu eylemi geri alamazsınız.

1. Toplu olarak kişileri **sil öğesini seçin**.
2. Dosya **Seç'i tıklayın** ve silmek istediğiniz kişilerin elektronik tablosunu karşıya yükleyin. Kişilerin listesi sayfanın sağ tarafında görünür.
3. **Neden** alanına, iletişim kayıtlarını neden sil istediğinizi girin. Bu neden, toplu görevlerde rapor çalıştıran herkes tarafından görülebilir.
4. Gönder'i tıklatın . Kişileri **sil mi?** penceresi açılır.
5. Onayla'yı **tıklayın**. Pencere kapanır ve bir onay mesajı görüntülenir.

Birden çok kişi için bekletme ilkesini güncelleme

1. Toplu olarak güncelleme iletişim kaydı bekletme ilkesini **seçin**.
2. Dosya **Seç'i tıklayın** ve güncellemek istediğiniz kişilerin elektronik tablosunu karşıya yükleyin. Kişilerin listesi sayfanın sağ tarafında görünür.
3. Bekletme İlkesi **açılır listesinden kişilere** uygulanacak bekletme ilkesini seçin.

4. **Neden** alanına, neden iletişim kayıtlarına bekletme ilkesini atadığınız girin. Bu neden, toplu görevlerde rapor çalıştıranherkes tarafından görülebilir.
5. Gönder'i **tıklatın**. Kişi **bekletme ilkeleri güncellensin mi?** penceresi açılır.
6. Onayla'yı **tıklayın**. Pencere kapanır ve bir onay mesajı görüntülenir.

Birden çok kişi için özel meta verileri güncelleme

ÖNEMLİ Özel meta verileri güncellemek kalıcıdır. Bu eylemi geri alamazsınız.

1. Toplu olarak kişi meta verilerini **güncelle öğesini seçin**.
2. Dosya **Seç'i tıklayın** ve güncellemek istediğiniz kişilerin elektronik tablosunu karşıya yükleyin. Kişilerin listesi sayfanın sağ tarafında görünür.
3. **Meta verileri** güncelle bölümünde, güncellemek istediğiniz meta veri alanını Meta Veri Alanı **açılır listesinden** seçin. Bu listedeki seçenekler Meta Veri Yöneticisi sayfasından gelir.
4. Meta Veri Değeri alanına atamak **istediğiniz değeri** girin.

   ÖRNEK Kuruluşunuz, konsierj desteğine en yüksek bağlılık düzeyine sahip müşterileri atamaya yardımcı olan "Müşteri Sadakat Katmanı" adı verilen bir özel meta veri alanı kullanır. Gümüş bağlılık düzeyini bir dizi iletişim kaydına atamanız gerekir. **Meta verileri** güncelle bölümünde şunları yapmanız
   Meta Veri Alanı **açılır listesinden Müşteri Sadakat Katmanı'nı** seçin ve
   Meta Veri Değeri alanı.
5. (İsteğe bağlı) Bu kişiler için ek meta verileri güncellemek için, 3. ve 4. adımları tekrarlayın.
6. **Neden** alanına, bu iletişim kayıtları için meta verileri neden güncellediğiniz girin. Bu neden, toplu görevlerde rapor çalıştıranherkes tarafından görülebilir.
7. Gönder'i **tıklatın**. **Kişi meta verilerini güncelle?** penceresi açılır.
8. Onayla'yı **tıklayın**. Pencere kapanır ve bir onay mesajı görüntülenir.

Birden çok kişi için meta verileri temizleme

Belirli bir meta veri alanının tüm değerlerini kişilerden kaldırın.

ÖNEMLİ Bir meta veri alanını temizlemek kalıcıdır. Bu eylemi geri alamazsınız.

1. Toplu olarak kişi meta verilerini **güncelle öğesini seçin**.
2. Dosya **Seç'i tıklayın** ve güncellemek istediğiniz kişilerin elektronik tablosunu karşıya yükleyin. Kişilerin listesi sayfanın sağ tarafında görünür.

3. **Meta verileri** temizle bölümünde, değerini silmek istediğiniz meta veri alanını seçin. **Meta Veri Alanı** açılır listesi. Bu listedeki seçenekler Meta Veri Yöneticisi sayfasından gelir.

> **ÖRNEK** Kuruluşunuz, konsierj desteğine en yüksek bağlılık düzeyine sahip müşterileri atamaya yardımcı olan "Müşteri Sadakat Katmanı" adı verilen bir özel meta veri alanı kullanır. Bir dizi iletişim kaydından bağlılık düzeyini kaldırmanız gerekir. **Meta verileri** temizle bölümünde
> Meta Veri Alanı **açılır listesinden** Müşteri Sadakat Katmanı. Bu iş çalışmasını bitirdiğinde, bu iletişim kayıtları için Müşteri Sadakat Katmanı alanı boş olur.

4. **Neden** alanına, bu iletişim kayıtları için meta veri alanını neden temizlediğiniz girin. Bu neden, toplu görevlerde rapor çalıştıran herkes tarafından görülebilir.
5. Gönder'i tıklatın . **Kişi meta verilerini güncelle?** penceresi açılır.
6. Onayla'yı **tıklayın**. Pencere kapanır ve bir onay mesajı görüntülenir.

Toplu görevlerin kaydını görüntüleme

Toplu kişi güncellemelerini, kimin çalıştırdığını ve nedenini listeleyen bir rapor çalıştırın.

1. Toplu işlerde **rapor seçin**.
2. **Tarih Aralığı** alanlarında, raporlamak istediğiniz dönemin başlangıç ve bitiş tarihlerini seçin.
3. Çalıştır'ı **tıklayın**. Toplu işlerin listesi sayfanın sağ tarafında görünür.
4. (İsteğe bağlı) Bir işe dahil edilen iletişim kimliklerinin listesini indirmek için, İş Kimliği **sütununda işin numarasını** tıklatın.

İlgili konular

- Etkileşimler sayfasındaki sütunları özelleştirme—İletişim Kimliği sütununun verilen dosyanızın bir parçası olduğundan emin olun.
- Kişi meta verilerini verme—Toplu olarak işlemek istediğiniz iletişim kayıtlarının listesini oluşturun.
- QM ve Analitik için veri bekletme ilkelerini yönetme—İletişim verilerinin nasıl depolandığını düzenleyen kurallar oluşturun.
- Özel meta veri alanlarını yönetme—Kişilere eklemek için bilgi oluşturma.

Kullanıcıları yönetme

Lisanslar nasıl çalışır?

Lisanslar, Webex WFO kullanmanız için size yasal erişim sağlar. Webex WFO işlevselliğini rolleri ve izinleri ile bağlamak için lisansları kullanırsınız.

Lisans modeli

Cisco, Webex WFO tarafından barındırılan dağıtımlar için abonelik faturalandırması ve kaydedilmemiş lisanslara sahip bir lisans modeline sahiptir.

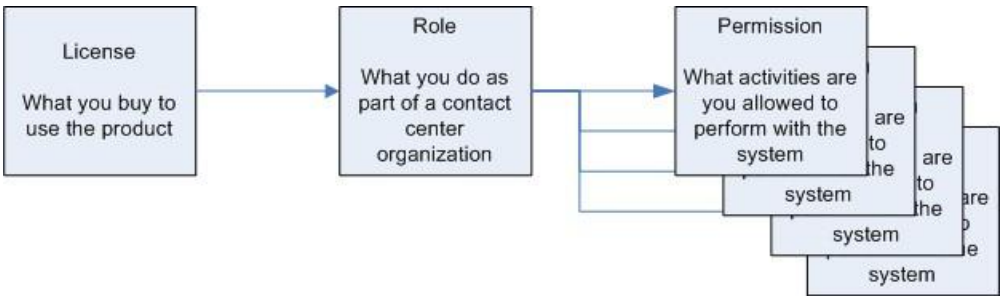
Bir Webex WFO aboneliği satın aldığınızda, Cisco "minimum aylık bağlılık" olarak ne demek olduğunu kabul edersiniz: belirli bir ücretle alınan minimum oturum sayısı. Aylık bağlılığınızda kabul ettiğinizden daha fazla yer kullanıyorsanız, Cisco her biri için faturalar. Buna "kaydedilmemiş lisans" denir.

Cisco faturalarını düzenli olarak, aylık, üç aylık veya yıllık olarak.

> ÖRNEK Şubat-Ekim ayları arasında gereksinimlerinizi karşılayan, 100 QM sandalyelik minimum aylık taahhüdunuz vardır. Tatil döneminde bağlantı merkeziniz daha yoğundur (Kasım ile Ocak ayları arasında). Bu süre zarfında 150 QM oturum kullanırsınız ve bu üç ay için, taahhüt edilen lisans oranında 100 oturum ve kaydedilmemiş lisans oranında 50 oturum için faturalandırılırsınız.

Lisanslar, roller ve izinler

Lisanslar, kullanıcıların sistemde sahip olduğu rollere bağlıdır. Kullanıcıların Webex WFO işlevselliği için sahip olduğu erişim, rollerine ve rolleriyle ilişkili izinlere bağlıdır. Rol ve izin atama hakkında daha fazla bilgi için bkz . Rolleri ve izinleri yönetme.



Etkin her Webex WFO kullanıcısı bir veya daha fazla lisansla ilişkilendirilir ve bir veya daha fazla rollere sahip olabilir. Her bir lisansa oturma yeri adı verilir. Lisans oturakları, bu lisanslı role sahip etkin kullanıcıların sayısına göre sayılır. Tüm müşteriler, her aktif kullanıcı için belirli sayıda oturum ve lisansa sahip olmalıdır.

Etkin kullanıcılar lisanslanabilir ve Webex WFO erişimine sahip olabilir. Etkin olmayan kullanıcılar lisanslanamaz veya Webex WFO erişimine sahip olamaz. Etkin bir kullanıcıyı etkin olmayan olarak değiştirdiğinizde, lisansı kullanılabilir hale gelir ve bunu diğer kullanıcılara yeniden atayabilirsiniz.

Aşağıdaki lisans türleri kullanılabilir:

- Veri lisansları
- Webex WFO Erişim lisansları
- Yönetim lisansları
- Kullanım lisansları
- Bot Analytics lisansları
- İçgörü lisansları

Veri lisansları

Yakalama işlevlerine (birincil olarak bağlantı merkezi temsilcileri) sahip olan Webex WFO kullanıcıları bir veri lisansı ile ilişkilendirilir. Varsayılan temsilci rolü otomatik olarak bu lisans türüyle ilişkilendirilir. Veri lisansları şunları içerir:

- Uyumluluk Kaydı (CR)—Kullanıcılar ses kaydı yapabilir ve kendi kişilerini gözden geçirebilir.
- Kalite Yönetimi (QM)—Kullanıcılar kaydedilebilir ve değerlendirilebilir ve kendi iletişim kayıtlarını ve değerlendirmelerini gözden geçirebilir (QM Veri lisansları CR'yi içerir).
- İş Gücü Yönetimi (WFM)—Kullanıcılar zamanlanabilir ve zamanlama değiştirme işlevlerine erişebilir.

- Analytics Essentials—Kullanıcılar, iletişim kayıtları tarafından oluşturulan analiz verilerini analiz edebilir ve gözden geçirebilir. Kullanıcıların ses iletişim kayıtları aboneliğe alınır ve Etkileşim Özeti ile otomatik olarak özetlenebilir. Kullanıcılar temsilci ve müşteri görüşünü ve yapay zeka nedenlerini görebilir.
- Analitik Kuruluş—Tüm Analytics Essentials'ı içerir ve kullanıcıların Trend Konulara erişimi vardır. Ayrıca kullanıcılar, bir etkileşim sırasında duygu değişikliklerinizi izlemenize olanak sağlayan eğilim analizine de sahiptir.
    - EğilimLi Konuların işlenmesi kopya görevlerine bağlıdır. Geçmiş verilerinde bir kopya görevi çalıştırmayı seçerseniz, Eğilimdeki Konular tarihe bakılmaksızın bu görevi işleyecektir. Kullanım, verilerin tarihinden bağımsızdır. Örneğin, 200 etkileşim satın aldıysanız, bunu istediğiniz zaman aralığı için kullanabilirsiniz. Kopya görevlerini yeniden çalıştırırsanız, yeniden çalıştırma işlemi yalnızca eksik dökümleri içerir. Bu, bir kopya görevini yeniden çalıştırırsanız, Eğilimdeki Konuların yalnızca eksik dökümlerle ilgili olduğu anlamına gelir.
- Masaüstü Analitiği—Kullanıcılar temsilcilerin masaüstü etkinliğini ve uygulama kullanımını izleyebilir. Bu lisans, Cisco Uyumluluk Kaydı (CR), Kalite Yönetimi (QM) veya İş Gücü Yönetimi (WFM) eklentisi olarak kullanılabilir.
- İzleme—Kullanıcılar temsilcilerin ekranlarını canlı olarak görüntüleyebilir. Bu lisans, Cisco Uyumluluk Kaydı (CR) veya İş Gücü Yönetimi (WFM) eklentisi olarak kullanılabilir.
- Veri Yönetimi—Bu lisans artık satılmadığında.

NOT Veri lisanslarına sahip kullanıcıların Webex WFO işlevlerine sınırlı erişimi vardır. Kendi verilerini gözden geçirmeleri kısıtlanmıştır.

Lisanslara Webex WFO erişin

Webex WFO erişim lisansı, bu rollerin tam uygulamaya erişebilmesine izin veren izinlerin çoğunu sağlar.

BEST PRACTICE Webex WFO erişim lisansları, uygulamanın işle ilgili bileşenlerine tam erişim sağlar. Erişim lisansları, işi daha fazla kullanan kullanıcılara yöneliktir
Gibi işlevlere sahiptir(örneğin, ekip liderleri ve yöneticiler). Erişim lisansları, kullanıcıların Webex WFO tarafından yakalanan etkileşimler, zamanlamalar ve analiz verilerinden anahtar almaları ayırt etmelerine olanak sağlar.

Bot Analytics lisansı

Kullanıcılar, Bot Analytics lisansı ile diyalogsal yapay zeka ürünlerinin performansını ve kalitesini izleyebilir ve artırabilir.

İçgörü lisansları

Insights, Cisco'ın önde gelen iş zekası ürünüdür. İçgörü lisansları kullanıcılara İçgörülere erişim sağlar. Insights içeriği oluşturması veya görüntülemesi gereken herkesin Bir İçgörü lisansı olması gerekir. Tek bir rol için aşağıda listelenen iki İçgörü lisansından yalnızca biri gerekir, ancak her lisansın en az bir role atanması gerekir.

- İçgörü Okuyucusu—Kullanıcılar, İçgörü Yazarı lisansına sahip biri tarafından oluşturulan ve onlarla paylaşılan İçgörü panolarını görüntüleyebilir.
- İçgörü Yazarı—Kullanıcılar İçgörü analizi ve panoları oluşturabilir ve paylaşabilir.

Lisans Türü	Verilen	Ek Lisanslar
İçgörü Okuyucusu	%100 ücretsiz Reader lisansları*	Cisco Hesabınıza Başvurun Yönetici
İçgörü Yazarı	Her 300 kullanıcı için bir ücretsiz Yazar lisansı**	Cisco Hesap Yöneticinize başvurun

*Uyumluluk Kaydı (CR), Kalite Yönetimi (QM), İş Gücü Yönetimi (WFM), Analiz veya Webex WFO Paketi için satın alınan her kullanıcı lisansı için eşit sayıda %100 ücretsiz Okuyucu lisansı alacaksınız. Toplam ücretsiz Reader lisansı sayısı, bu hizmetler için belirttiğiniz maksimum kullanıcı lisansı sayısıyla eşleşecektir.

**Uyumluluk Kaydı (CR), Kalite Yönetimi (QM), İş Gücü Yönetimi (WFM), Analiz veya Webex WFO Paketi için satın alınan her 300 kullanıcı lisansı için ücretsiz bir Yazar lisansı alacaksınız. Bir Yazar lisansı her zaman dahil edilir ve ardından her 300 ek kaydedilmiş lisans için bir tane daha eklenir. Aldığınız Yazar lisanslarının toplam sayısı, satın alınan kaydedilmiş kullanıcı lisanslarının sayısına karşılık gelir.

> ÖRNEK 1000 WFM kaydedilmiş lisansa ve 500 QM kaydedilmiş lisansa sahipseniz, 1000 ücretsiz Reader lisansı ve dört ücretsiz Yazar lisansı alırsınız. Bunun nedeni ücretsiz Okuyucu Lisanslar, toplam kaydedilmiş kullanıcı lisansı sayısıyla eşleştir ve her 300 kaydedilmiş lisans için bir ücretsiz Yazar lisansı alırsınız.

Aşırı Kesintiler

Bir müşteri Uyumluluk Kaydı (CR), Kalite Yönetimi (QM), İş Gücü Yönetimi (WFM), Analitik veya Webex WFO Paketi için kaydedilmiş maksimum kullanıcı lisansı sayısını aşarsa ve ek Içgörü lisansları satın almamışsa, bu ek Insights lisansları için kaynak olarak ücretlendirilecektir.

ÖNEMLİ İçgörü lisans kullanımı, bir kullanıcı hesabına Öngörü izinlerine sahip bir rol atadığınızda başlar. Beklenmeyen suçlamalardan kaçınmak için, lisans kullanımınızı düzenli olarak izleyin ve Doğru Içgörü lisansı sayısı. Ek lisansa gereksinim duyarsanız Hesap Yöneticinize başvurun.

Çok rollü kullanıcı örnekleri

Aşağıda, birden fazla role sahip kullanıcıların lisanslama örnekleri verilmiştir.

Örnek 1: Aynı zamanda değerlendirici olan bir QM temsilci

Bir kullanıcının kendi iletişim kayıtlarını yakalamak üzere Webex WFO erişim lisansıyla ve Kalite Yönetimi lisansıyla ilişkilendirilmiş bir temsilci rolüyle ilişkili bir değerlendirici rolü vardır. Değerlendirici rolünün bazı temsilci işlevleri ve bazı gözetmen işlevleri vardır. Bu kullanıcı biri Kalite Yönetimi, diğeri de Webex WFO erişimi için: iki lisans kullanıyor. Bu durumda, Kalite Yönetimi lisansı için kullanılabilir oturum sayısı ve Webex WFO erişim lisansı için oturum sayısı her ikisi de bir azalır. Bu kullanıcı yalnızca sesli kayıt gerektiriyorsa, Kalite Yönetimi lisansı yerine bir Arama Kaydı lisansı kullanılabilir.

Örnek 2: Ayrıca QM kullanarak zamanlanmış bir WFM

Bir kullanıcının Kalite Yönetimi lisansı ve İş Gücü Yönetimi lisansı ile ilişkili bir temsilci rolü vardır. Bu, temsilcinin iletişim kayıtlarının yakalanmasına ve temsilcinin çalışma saatlerinin planlanmasına olanak verir. Ayrıca temsilcinin kendi iletişim kayıtlarını ve değerlendirmelerini gözden geçirmesini veya zamanlamalarda değişiklik yapmasını da sağlar. Bu kullanıcı iki lisans tüketir.

QM ve Analytics lisanslarıyla kullanılabilen özellikler

Aşağıdaki tabloda farklı lisanslarda kullanılabilen özellikler listelenmektedir.

Özellik	Webex WFO Essentials**	Webex WFO Nisan Girimb**	Compliance Kaydı (CR)	Kalite Yönetimi (QM)	Analytics Essentials	Analytics Prise Girişi	Analytics Prise Girişi Artı	Bot Analytics	Masaüstü Analytics	Monitoring
Kayıt ses veya Ithalat ses 'nden ACD	X	X	X	X						

Özellik	Webex WFO Essentials**	Webex WFO Nisan Girimb**	Compliance Kaydı (CR)	Kalite Yönetimi (QM)	Analytics Essen aramalar	Analytics Giriş Prise	Analytics Prise Artı	Bot Analytics	Masaüstü Analytics	Monitoring
İçe Aktarılan interactive açık Kaynak dijital Kanal	X	X	X	X	X	X	X			
Ekran kayıttag	X	X		X						
Evaluati açık	X	X		X						
Rapor gelen ng Anlayış	X	X	X	X	X	X	X		X	
Yaşamak ekran monitoriNg	X	X		X						X
Masaüstü monitoriNg	X	X	X	X					X	X
Arama Sıra	X	X		X						
Otomat Ted Duraklat	X	X		X						

Özellik	Webex WFO Essenti Als**	Webex WFO Nisan Girin Imkb**	Compliance Kaydı (CR)	Kalite Yönetimi (QM)	Analytics Essenaramalar	Analytics Girin Prise	Analytics Prise Girin Artı	Bot Analytics	Masaşı op Analytics	Monitohalka
ve özgeçmiş / kayıtta g										
Oluştur ve düzenleme töre metadata ilişkilendirme ile Kişiler	X	X		X						
Oluştur ve düzenleme evaluati üzerinde Forms	X	X		X						
Görünüm standart evaluati açık	X	X		X						
Oluştur ve görünüm arama sonrası Anket	X	X		X						

Özellik	Webex WFO Essentials**	Webex WFO Nisan Girimb**	Compliance Kaydı (CR)	Kalite Yönetimi (QM)	Analytics Essentaramalar	Analytics Giriş Prise	Analytics Prise Girişi Artı	Bot Analytics	Masaüstü Analytics	Monitoring
Dışa Aktar Kişiler	X	X	X	X						
QM Görünümler	X	X	X	X						
QM çalışma zemini Ws	X	X	X	X						
Arama Etiketleme	X	X	X	X						
Temsilci Gezgin	X	X			X	X	X		X	
Transcrism.	X	X			X	X	X			
Interacti üzerinde Özet y	X	X			X	X	X			
Masaüstü Etkinlik Izleme ve Analitiks	X	X			X	X	X		X	
Uyg. iyon	X	X			X	X	X		X	

Özellik	Webex WFO Essentials**	Webex WFO Nisan Girimleri**	Compliance Kaydı (CR)	Kalite Yönetimi (QM)	Analytics Essentials aramalar	Analytics Enterprise Girişi	Analytics Enterprise Girişleri	Bot Analytics	Masaüstü Analytics	Monitoring
Kullanım										
Masaüstü yöneticisi	X	X			X	X	X		X	
Bot Analytics							X	X		
Eğilim g Konular		X				X	X			
AI Etiketleri							X			

- ** Webex WFO Essentials ve Webex WFO Enterprise pakettir. Webex WFO Essentials, Gerçek Zamanlı Veri Analizi ve Analytics Essentials ile QM, WFM, WFM paketleri. Webex WFO Enterprise, Gerçek Zamanlı Veri Analizi, Tatil Planlayıcısı Pro ve Analytics Enterprise ile QM, WFM, WFM paketleri.

İlgili konular

- Rolleri ve izinleri yönetme—Rol oluşturma ve Webex WFO erişimi için izinler ayarlama

API kullanıcısı oluşturma

Üçüncü taraf entegrasyonları için Webex WFO API'leri kullanmayı planlıyorsanız, Cisco bir API kullanıcı hesabı oluşturmanızı önerir. Bir API kullanıcısını sistem yöneticisiyle aynı şekilde yapılandırırsınız, ancak bu kullanıcının amacı üçüncü taraf uygulamaların kimliklerini Webex WFO ile doğrulamasına olanak vermektir.

NOT Bu kullanıcıyı oluşturmak için varsayılan sistem yöneticisi rolüne veya eşdeğer izinlere sahip bir role sahip olmanız gerekir. Bu rol bir Sistem Yöneticisi lisansı tüketir.

Bir kullanıcıya Webex WFO ile yetki verme ve kimlik doğrulama hakkında daha fazla bilgi için, API Başvuru Kılavuzu'ndaki Yetkilendirme API.

Herhangi bir sorunla karşılaşırsanız, yardım için Destek'e başvurun.

API kullanıcı hesabı oluşturma

1. Webex WFO başlatın ve sistem yöneticisi olarak oturum açın.

   NOT Üründe ilk kez oturum açıyorsanız, ek bir Yönetim hesabı oluşturun.

2. Kullanıcılar > Uygulama Yönetimi > Genel > Kullanıcı Yapılandırması'na gidin.
3. **Yeni kullanıcı** oluştur seçeneğini belirleyin ve Kullanıcı Bilgileri bölümünde aşağıdaki alanları doldurun.
   - **Adı** ve **Soyadı**—Kullanıcının amacını tanımlayan bir ad ve soyadı girin. Örneğin, **AdıAPI** ve **Soyadı olarak Kullanıcı** girin.
   - **Kullanıcı Adı**—Geçerli bir e-posta adresi girin. Bu kullanıcının oturum açmak için kullanılacak Webex WFO kullanıcı adıdır.
4. Parola alanına kiracınızın parola karmaşıklık gereksinimlerini **karşılayan bir parola** girin.
5. **Roller** alanında, kullanıcıyı varsayılan sistem Yöneticisi rolüne atayın.
6. **Ekip** alanını Varsayılan Ekip olarak ayarlayın. Bu değeri istediğiniz gibi alternatif bir ekip olarak ayarlayabilirsiniz.
7. Bu hesabın kapsam içinde olması gereken İlişkili Grupları ve Ekipleri seçin. Tek tek ekipleri, bir Grup adını veya grup olarak bir Kiracı adını seçebilirsiniz. Bir Kiracı adı seçmek bu gruptaki tüm ekipleri vurgular.

11. WFM Görünümleri alanında, Ana görünüm olarak EnterpriseView'i **atayın** . Bu, kullanıcının tüm kullanıcıları görmesine olanak sağlar.
12. Kullanıcı arabiriminin üst sağ köşesindeki Kaydet'i **tıklayın** .

İlgili konular

Webex WFO API Başvuru Kılavuzu'nu görüntüleyin.

Kullanıcıları alma ve verme

Kullanıcılar sayfasında, yeni veya düzenlenmiş kullanıcıları almak ya da mevcut kullanıcıları vermek için Al ve Ver'i **seçin** . Alma ve verme verileri CSV biçimindedir.

NOT

CSV dosyalarındaki tarih biçimi, Microsoft Excel gibi bir elektronik tablo uygulaması tarafından uygulamada varsayılan olarak ayarlanan biçimde değiştirilebilir. Bu olasılığı unutmayın ve tarih biçiminin doğru olması için tarih sütunlarının yapılandırıldığından emin olun. Desteklenen tarih biçimleri şunlardır:

- GG/AA/YYYY
- AA/GG/YYYY
- GG.AA.YYYY
- GG.AA.YYYY

Alma dosyası alanlarınızın Webex WFO alanlarıyla nasıl eşlendiğini yapılandırdıktan sonra, bu eşlemeyi yeniden kullanmak üzere kaydedebilirsiniz.

Ön Koşullar

- Kuruluş Yapısını Yönet iznine sahipsiniz.
- Kullanıcıları içe aktarmak için, Kullanıcı Rolleri Atama iznine sahip olmanız gerekir.
- Alma dosyası Görünümler sütununda herhangi bir değer içeriyorsa, WFM Görünümleri Düzenle iznine sahip olmanız gerekir.

Sayfa konumu

Uygulama Yönetimi > Genel > Kullanıcı Yapılandırma > Kullanıcılar

Yordam

Kullanıcı verilerini dışa aktarma

- Ver'i tıklayın . Webex WFO dosyayı PC'nize indirir. Varsayılan olarak dosya kişiler olarak adlandırılmıştır **.CSV**.

Kullanıcı verilerini alma

1. Dosya Seç'i tıklatın **, alma verilerini içeren CSV dosyasına gidin ve dosya sütunu başlıklarını görüntülemek için Aç'ı**tıklatın **.** CSV dosya gereksinimleri hakkında ayrıntılar için bkz . CSV dosya biçimi .
2. Gerekli Webex WFO alma alanlarını CSV dosyasında uygun alana eşleyin ve ardından o alanın veri türünü yapılandırın.

3. Al'ı **tıklayın**.

> **NOT** Mevcut kullanıcıların verileri her sütundaki değerlerle güncellenir. Bir sütun boş bırakılırsa veya sütun alma dosyasından silinirse, o sütundaki mevcut tüm veriler silinir Içinde Webex WFO.

Eşleme şemasını yeniden kullanım için kaydetme

1. Dosya **Seç'i tıklatın**, CSV dosyanıza gidin ve dosya sütunu başlıklarını görüntülemek için Aç'ı **tıklayın** .
2. Gerekli Webex WFO alma alanlarını CSV dosyasında uygun alana eşleyin ve ardından o alanın veri türünü yapılandırın.
3. Eşleme Adı **alanına eşleme** için bir ad girin.
4. Kaydet'i **tıklayın**. Bu eşleme şeması daha sonra bir ilerideki içe aktarmada yeniden kullanılabilir.

CSV dosya biçimi

CSV dosyası herhangi bir sırada aşağıdaki veriler için sütunlar içerebilir. E-posta, Adı ve Soyadı sütunları gereklidir; diğerlerinin tümü isteğe bağlıdır. Sütunlar bu tabloda alfabetik sırada listelenmiştir.

CSV dosyasındaki sütunlar bu tabloda listelenen adları veya seçtiğiniz adları kullanabilir. Örnek: **E-posta E-posta** Adresi **olabilir**. Burada listelenen sütun adları Webex WFO veritabanında kullanılanlardır. Farklı sütun adları kullanıyorsanız, her özel adı uygun Webex WFO adına eşleştirmeniz gerekir.

> ÖNEMLİ Bir kullanıcının e-posta adresleri, Webex WFO yeni bir kullanıcı eklemeden veya Webex WFO içinde mevcut bir kullanıcının e-posta adresini güncellemeden önce müşteri SMTP üzerinde geçerli ve yapılandırılmış olmalıdır.
> Aksi takdirde, Webex WFO kullanıcının e-posta adresine e-posta gönderemez. Bu mesaj yalnızca, kullanıcıları parolalarını ayarlamak üzere etkinleştirme ve karşılama e-postaları almak üzere yapılandırmış olan kuruluşlar için geçerlidir.

Sütun Başlığı	Açıklama
ACD Kimliği	Kullanıcının ACD içindeki kimliği.
ACD Sunucu Kimliği	Kullanıcı için veri kaynağı olan ACD kimliği.
Etkinleştirildi	Kullanıcının etkinleştirildiği tarih.

Sütun Başlığı	Açıklama
Şirket Bitiş Tarihi	Kullanıcının şirketten ayrıldığı tarih.
Şirketin Başlangıç Tarihi	Kullanıcının şirketle başladığı tarih. Devre
dışı	Kullanıcının devre dışı bırakıldığı tarih. Kullanıcı aktarırken devre dışı bırakılmış bir kullanıcıyı etkinleştirmek için, bu tarihi **12/31/2999**.
Bölüm Başlangıç Tarihi	Kullanıcının bölümle başladığı tarih.
Saat Dilimini Görüntüleme	Kullanıcının ekran saat dilimi. Kullanıcıları içe aktarırken kullanılacak geçerli adların listesi için bkz . Saat dilimi adları.
E-posta	(Gerekli) Kullanıcının e-posta adresi.
Çalışan Kimliği	Kullanıcının çalışan kimliği.
Zamanlamayı Etkinleştir	Kullanıcının zamanlanabilir olup olmadığını
gösterir. Doğru/Yanlış. Adı	(Gerekli) Kullanıcının adı.
Tam Kapsam	TRUE olarak ayarlandığında, kullanıcının tüm gruplar, ekipler ve Kullanıcı. YANLIŞ olarak ayarlandığında, kullanıcının kapsamı Kapsam Ekipleri ve Kapsam Grupları alanlarında yapılandırıldığı şekildedir.
Soyadı	(Gerekli) Kullanıcının soyadı.
Locale	Kullanıcı tarafından kullanılan dil.
Oturum Aç	Kullanıcının oturum açma kimliği.
Ana Görünüm	Kullanıcının WFM içindeki ana görünümü.
Maks Personel Grubu	Kullanıcının atandığı maksimum personel grubu. Üye
Grubu	Kullanıcının ait olduğu grup.

Sütun Başlığı	Açıklama
QM Görünümleri	Kullanıcıya QM içinde atanan görünümler.
Rütbe	Kullanıcının iletişim merkezi içindeki sırası.
Roller	Kullanıcıya atanan roller. Birden çok rol noktalı virgülle ayrılır.
Zamanlama Sürüm Profili	Bu kullanıcıya atanan zamanlama sürüm profili.
Zamanlama Saat Dilimi	Temsilciyi planlamak için kullanılan saat dilimi.
Kapsam Grupları	Kullanıcının kapsamındaki gruplar. Birden çok grup ayrılır noktalı virgülle.
Kapsam Ekipleri	Kullanıcının kapsamındaki ekipler. Birden çok ekip şunlarla ayrılır: Noktalı virgül.
Beceri Eşlemeleri	Bu kullanıcıya atanan beceri eşlemeleri.
Ekip	Kullanıcının atanan ekibi.
Kullanıcı Kimliği	Kullanıcının Webex WFO içindeki kimliği. Kullanıcı verilerini dışa aktararak ve elde edilen CSV dosyasında görüntüleyerek kimlik numarasını tanımlayabilirsiniz. Kullanıcı yeni bir kullanıcıysa, Kullanıcı Kimliği 0 (sıfır) olarak ayarlanmalıdır, aksi takdirde alma işlemi başarısız olur.
Görünümler	Kullanıcının WFM içinde atandığı görünümler.
çalışma koşulu profili	Bu kullanıcıya atanan iş koşulu profili.

Saat dilimi adları

Aşağıda, CSV dosyasını içe aktaran/veren Kullanıcılar'a girilebilen izin verilen saat dilimi adlarının listesi yer almaktadır.

DAVRANMAK	AET	Afrika/Abidken
Afrika/Accra	Afrika/Addis_Ababa	Afrika/Cezayir

Afrika/Asmara	Afrika/Asmera	Afrika/Bamako
Afrika/Bangui	Afrika/Banjul	Afrika/Bissau
Afrika/Blantyre	Afrika/Brazzaville	Afrika/Bujumbura
Afrika/Cairo	Afrika/Casablanca	Afrika/Ceuta
Afrika/Conakry	Afrika/Dakar	Afrika/Dar_es_Salaam
Afrika/Cibuti	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/Lome
Afrika/Luanda	Afrika/Lubumbayı	Afrika/Lusaka
Afrika/Malabo	Afrika/Maputo	Afrika/Maseru
Afrika/M bununla aynı	Afrika/Mogadishu	Afrika/Monrovia
Afrika/Nairobi	Afrika/Ndjamena	Afrika/Niamey
Afrika/Nouakchott	Afrika/Ouagadougou	Afrika/Porto-Porto
Afrika/Sao_Tome	Afrika/Timbuktu	Afrika/Trablus
Afrika/Tunis	Afrika/Windhoek	AGT
Amerika/Adak	Amerika/Ankraj	Amerika/Anguilla
Amerika/Antigua	Amerika/Araguaina	Amerika/Arjantin/Buenos_ Yayınları
Amerika/Arjantin/Catamarca	Amerika/Arjantin/ComodR ağdavi a	Amerika/Arjantin/Cordoba
Amerika/Arjantin/Jujuy	Amerika/Arjantin/La_Rioja	Amerika/Arjantin/Mendoza
Amerika/Arjantin/Rio_ Gallegos	Amerika/Arjantin/Salta	Amerika/Arjantin/San_Juan

Amerika/Arjantin/San_Luis	Amerika/Arjantin/Tucuman	Amerika/Arjantin/Ushuaia
Amerika/Aruba	Amerika/Asuncion	Amerika/Atyikan
Amerika/Atka	Amerika/Bahia	Amerika/Bahia_Banderas
Amerika/Barb barburallar	Amerika/Belem	Amerika/Belize
Amerika/Lale-Sablon	Amerika/Boa_Vista	Amerika/Uktorota
Amerika/Boise	Amerika/Buenos_Aires	Amerika/Cambridge_Bay
Amerika/Campo_Grande	Amerika/Cancun	Amerika/Karakas
Amerika/Catamarca	Amerika/Cayenne	Amerika/Cayman
Amerika/Chicago	Amerika/Chihuahua	Amerika/Coral_Harbour
Amerika/Cordoba	Amerika/Costa_Rica	Amerika/Creston
Amerika/Cuiaba	Amerika/Curacao	Amerika/Danmarkshavn
Amerika/Dokson	Amerika/Dawson_Creek	Amerika/Yılseviyesi
Amerika/Detroit	Amerika/Dominika	Amerika/Edmonton
Amerika/Eirunepe	Amerika/El_Salvador	Amerika/Ensenada
Amerika/Fort_Wayne	Amerika/Fortaleza	Amerika/Glace_Bay
Amerika/Godthab	Amerika/Godthab	Amerika/Goose_Bay
Amerika/Grand_Turk	Amerika/Grenada	Amerika/Guadeloupe
Amerika/Amerika	Amerika/Guayaquil	Amerika/Guyana
Amerika/Halifax	Amerika/Havana	Amerika/Hermosillo
Amerika/Indiana/Indianapolis	Amerika/Indiana/Giga	Amerika/Indiana/Marengo
Amerika/Indiana/Giga	Amerika/Indiana/Tell_City	Amerika/Indiana/Vevay
Amerika/Indiana/Vincennes	Amerika/Indiana/Winamac	Amerika/Indianapolis
Amerika/Inuvik	Amerika/Iqalyken	Amerika/Jamaika
Amerika/Jujuy	Amerika/Juneau	Amerika/Louisy/Louisville

Amerika/Montic geneva/Amerika	Amerika/Knox_IN	Amerika/Kralendijk
Amerika/La_Paz	Amerika/Lima	Amerika/Los_Angeles
Amerika/Louisville	Amerika/Lower_Princes	Amerika/Maceio
Amerika/Managua	Amerika/Manaus	Amerika/Marigot
Amerika/Martinik	Amerika/Matamoros	Amerika/Mazatlan
Amerika/Mendoza	Amerika/Menominee	Amerika/Merida
Amerika/Metlakatla	Amerika/Mexico_City	Amerika/Miquelon
Amerika/Moncton	Amerika/Monterrey	Amerika/Montevideo
Amerika/Retinal	Amerika/Montserrat	Amerika/Adetsau
Amerika/New_York	Amerika/Nipigon	Amerika/Nome
Amerika/Noronha	Amerika/North_Dakota/Beulah	Amerika/North_Seviyesi/Merkezi
Amerika/North_Dakota/New_Salem	Amerika/Ojinaga	Amerika/Amerika
Amerika/Pangnirtung	Amerika/Paramaribo	Amerika/Çoksyn
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/Tahakküm	Amerika/Rio_Branco	Amerika/Rosario
Amerika/Santa_Isabel	Amerika/Santarem	Amerika/
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/Virgin	Amerika/Beyaz At
Amerika/Winnipeg	Amerika/Yakutat	Amerika/Yellowknife
Antarktika/Casey	Antarktika/Davis	Antarktika/DumontDUrville
Antarktika/Macquarie	Antarktika/Mleşson	Antarktika/McMurdo
Antarktika/Palmer	Antarktika/Rothera	Antarktika/South_Pole
Antarktika/Syowa	Antarktika/Vostok	Arktik/Longyearbyen
SANAT	Asya/Aden	Asya/Almatı
Asya/Amman	Asya/Anadyr	Asya/Aqtau
Asya/Aqtobe	Asya/Ashgabat	Asya/Ashkhabad
Asya/Bağdat	Asya/Bahreyn	Asya/Bakü
Asya/Latin Asya	Asya/Beyrut	Asya/Bişkek
Asya/Brunei	Asya/Kalküta	Asya/Choibalsan
Asya/Chongqing	Asya/Chungking	Asya/Chungking
Asya/Colocolocolokom	Asya/Dakka	Asya/Şam
Asya/Dakka	Asya/Dili	Asya/Dubai
Asya/Dushanbe	Asya/Gazze	Asya/Harbin
Asya/Hebron	Asya/Ho_Chi_Minh	Asya/Hong_Kong
Asya/10	Asya/Irkutsk	Asya/İstanbul
Asya/Jakarta	Asya/Jayapura	Asya/Kudüs
Asya/Kabil	Asya/Kadançatka	Asya/Karachi
Asya/Kaşgar	Asya/Katmandu	Asya/Katmandu
Asya/Kolkata	Asya/Krasnoyarsk	Asya/Kuala_Lumpur
Asya/Kuching	Asya/Kuveyt	Asya/Macao

Asya/Macau	Asya/Magadan	Asya/Makassı
Asya/Manila	Asya/Muscat	Asya/Lefkoşa
Asya/Hiltonsk	Asya/Hiltonybirsk	Asya/Omsk
Asya/Oral	Asya/Phnom_Penh	Asya/Pontianak
Asya/Pyongyang	Asya/İşkener	Asya/Qyzylorda
Asya/Qyzylorda	Asya/Rangaughta	Asya/Riyad
Asya/Riyadh87	Asya/Riyadh88	Asya/Riyadh89
Asya/Saigon	Asya/Sakhalin	Asya/Semerkant
Asya/Seul	Asya/Şerh	Asya/Singapur
Asya/1	Asya/Taşkent	Asya/Tiflis
Asya/Tahran	Asya/Tel_Aviv	Asya/Thimbu
Asya/Thimphu	Asya/Tokyo	Asya/Ujung_Pandang
Asya/Ulaanbaatar	Asya/Ulan_Bator	Asya/Urumqi
Asya/Vientiane	Asya/Yersivostok	Asya/Yakutsk
Asya/Yekaterinburg	Asya/Yerevan	AST
Atlantik/Azores	Atlantik/Bermuda	Atlantik/Kanarya
Atlantik/Cape_Verde	Atlantik/Faeroe	Atlantik/Faroe
Atlantik/Jan_Mayen	Atlantik/Madeera	Atlantik/Reykjavik
Atlantik/South_Georgia	Atlantik/St_Helena	Atlantik/Stanley
Avustralya/ACT	Avustralya/Adelaide	Avustralya/Brisbane
Avustralya/Broken_Hill	Avustralya/Canberra	Avustralya/Currie
Avustralya/Darwin	Avustralya/Lindeman	Avustralya/Hobart
Avustralya/LHI	Avustralya/Kuzey	Avustralya/Lord_Howe
Avustralya/Melbourne	Avustralya/Avustralya	Avustralya/NSW

Avustralya/Perth	Avustralya/Tazmanya	Avustralya/Güney
Avustralya/Sydney	Avustralya/Yancowinna	Avustralya/Victoria
Avustralya/Batı	Brezilya/DeNoronha	BAHİS
Brezilya/Acre	BST	Brezilya/Doğu
Brezilya/Batı	Kanada/Doğu-Saskatche göre göre	Kanada/Atlantik
Kanada/Merkezi	Kanada/Newgateland	Kanada/Doğu
Kanada/Dağ	Kanada/Yukon	Kanada/Pasifik
Kanada/Saskatche göre göre	Şili/Şili	KEDİ
CET	CST	Şili/AkşamAyrılarıSırtları
CNT	Küba	CST6CDT
CTT	EET	YEMEK
Ve saire	EST	Mısır
Eire	Vb/GMT+0	EST5EDT
Vb/GMT	Etc/GMT+11	Vb/GMT+1
Etc/GMT+10	Etc/GMT+3	Vb/GMT+12
Etc/GMT+2	Etc/GMT+6	Etc/GMT+4
Vb/GMT+5	Vb/GMT+9	Vb/GMT+7
Etc/GMT+8	Vb/GMT-10	Vb/GMT-0
Vb/GMT-1	Vb/GMT-13	Vb/GMT-11
Vb/GMT-12	Vb/GMT-3	Vb/GMT-14
Vb/GMT-2	Vb/GMT-6	Vb/GMT-4
Vb/GMT-5	Vb/GMT-9	Vb/GMT-7
Vb/GMT-8	Vb/UCT	Vb/GMT0
Etc/Greenwich	Vb/Zulu	Vb/Evrensel

Vb/UTC	Avrupa/Atina	Avrupa/Amsterdam
Avrupa/Andorra	Avrupa/Berlin	Avrupa/Belѕ5
Avrupa/Belgrad	Avrupa/Bükreş	Avrupa/Bratislava
Avrupa/Partiler	Avrupa/İştah	Avrupa/İştah
Avrupa/Chisinau	Avrupa/Guernsey	Avrupa/İstanbul
Avrupa/Cebelitarık	Avrupa/İstanbul	Avrupa/Helsinki
Avrupa/Isle_of_Man	Avrupa/Trk.	Avrupa/Göğüs
Avrupa/Kaliningrad	Avrupa/Londra	Avrupa/Lisbon
Avrupa/Ljubljana	Avrupa/Lüksemburg	Avrupa/Lüksemburg
Avrupa/Satern	Avrupa/Monako	Avrupa/Mariehamn
Avrupa/Minsk	Avrupa/Kıta	Avrupa/Moskova
Avrupa/Lefkoşa	Avrupa/Prag	Avrupa/Paris
Avrupa/Podgorica	Avrupa/Samara	Avrupa/Riga
Avrupa/Roma	Avrupa/Simferopol	Avrupa/San_Marino
Avrupa/İştah	Avrupa/Stockholm	Avrupa/Skopje
Avrupa/Avrupa/Avrupa	Avrupa/Teraspol	Avrupa/Tallinn
Avrupa/Tiran	Avrupa/Vatikan	Avrupa/Uzhgorod
Avrupa/Vaduz	Avrupa/Volgograd	Avrupa/Viyana
Avrupa/Vilnius	Avrupa/Zhorozhye	Avrupa/İştah
Avrupa/Hırvatistan	GB-Eire	Avrupa/İşkener
GB	Greenwich	GMT
GMT0	İzlanda	Hongkong
HST	Hint/Chagos	IET
Hint/Antananarivo	Hint/Komor	Hint/Noel

Hint/Cocos	Hindistan/Maldivler	Hint/Kerguelen
Hint/Mahe	Hint/İştah	Hint/Mauritius
Hint/Mayotte	IST	İran
İsrail	JST	Jamaika
Japonya	TANIŞ	Kwajalein
Libya	Meksika/Genel	Meksika/BajaNorte
Meksika/BajaSur	Orta Doğu/Riyad89	Orta Doğu/Riyadh87
Orta Doğu/Riyadh88	MST7MDT	MIT
MST	NST	Navajo
NET	Pasifik/Apia	NZ
NZ-SOHBET	Pasifik/Chuuk	Pasifik/Auckland
Pasifik/Chatham	Pasifik/Enderdene	Pasifik/Akşam
Pasifik/Efate	Pasifik/Funafuti	Pasifik/Fakaofo
Pasifik/Fiji	Pasifik/Guadalcanal	Pasifik/Galapagos
Pasifik/Pasifik	Pasifik/Johnston	Pasifik/Guam
Pasifik/Honolulu	Pasifik/Kwajalein	Pasifik/Kiritimati
Pasifik/Kosrae	Pasifik/Midway	Pasifik/Majuro
Pasifik/Marquesas	Pasifik/Norfolk	Pasifik/Nauru
Pasifik/Niue	Pasifik/Palau	Pasifik/Noumea
Pasifik/Pago_Pago	Pasifik/Ponape	Pasifik/Pitcairn
Pasifik/Pohnpei	Pasifik/Saipan	Pasifik/Port_Moresby
Pasifik/Rarotonga	Pasifik/Tarawa	Pasifik/Samoa
Pasifik/Tahiti	Pasifik/Uyanma	Pasifik/Tongatapu
Pasifik/Truk	PLT	Pasifik/Duvar

Pasifik/Ya	Portekiz	PNT
p Polonya	PST	PRC
PRT	Singapur	PST8PDT
ROK	SystemV/AST4ADT	SST
SystemV/AST4	SystemV/EST5	SystemV/CST6
SystemV/CST6CDT	SystemV/MST7	SystemV/EST5EDT
SystemV/HST10	SystemV/PST8PDT	SystemV/MST7MDT
SystemV/PST8	Türkiye	SystemV/YST9
SystemV/YST9YDT	ABD/Alaska	UCT
Evrensel	ABD/Merkezi	ABD/Aleutian
ABD/Nevada	ABD/Şut	ABD/Doğu-Indiana
ABD/Doğu	ABD/Dağ	ABD/Indiana-Tiran
ABD/Michigan	ABD/Samoa	ABD/Pasifik
ABD/Pasifik-Yeni	W-SU	UTC
VST		ISLAK
Zulu dili		

Birden çok kullanıcıyı yönetme

Etkinleştirme durumunu değiştirmek ve aynı anda birden fazla kullanıcıya rol atamak için "Birden fazla kullanıcıyı yönet" seçeneğini kullanın.

Birden çok kullanıcının etkinleştirme durumunu yönetme

1. Eylem alanından, Etkinleştirme Durumunu Yönet'i seçin .
2. Kullanıcıları etkinleştirme durumlarını değiştirmek için, etkin olmayan ve etkin bölmeler arasında taşıma.
3. Kaydet'i tıklayın .

Birden çok kullanıcıya rol atama

NOT Birden çok kullanıcıya rol atamak için, Kullanıcı Rolleri Atama iznine sahip olmanız gerekir.

1. Eylem alanından, Rol **Ata'yı seçin**.
2. Rol Ata alanından, kullanıcılara atamak istediğiniz rolü seçin.
3. Kullanıcıları seçtiğiniz rolü bu kullanıcılara atamak için, Uygun bölmesinden Atanan bölmesine taşıyın.
4. Kaydet'i **tıklayın**.

Kullanıcı profillerini yönetme

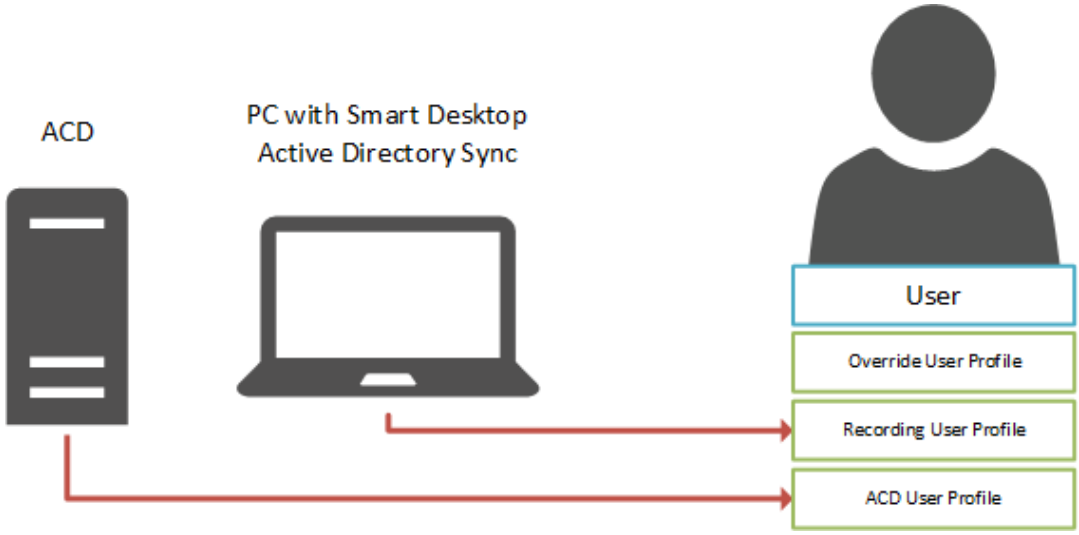
Kullanıcı profilleri, harici kaynaklarda bir kullanıcının kimliğini özetleyen ACD, Akıllı Masaüstü olan bir bilgisayar veya Active Directory gibi birkaç alan (adı, soyadı ve harici kimlik dahil) içerir. Bir harici kaynaktan Webex WFO kullanıcısı eklendiğinde, Webex WFO bu alanlardan değerler seçer ve bu kimliği yeni Webex WFO kullanıcısına aktarır.

Üç kullanıcı profili kategorisi vardır:

- ACD kullanıcı profilleri
- Kullanıcı profilleri kaydedilmektedir
- Kullanıcı profillerini geçersiz kılma

Tek bir Webex WFO kullanıcı aynı anda üç kullanıcı profiline de sahip olabilir. Ancak, kullanıcı ACD kullanıcı profiline sahip başka bir kullanıcıyla birleştirilmiş olsa bile, birden fazla ACD kullanıcı profiline sahip olamaz (bkz . Kullanıcıları birleştirme).

Kullanıcı profillerinin önceliği vardır. Bunların önemi Kullanıcı Profili tablosunda en yüksekten (üst) en alta (alt) sıralanır. Bir kullanıcının birden fazla kullanıcı profili olduğunda ve bu kullanıcı profilleri aynı alanda çakışan değerler içeriyorsa, bu öncelik Webex WFO o kullanıcıyı Webex WFO içinde tanımlamak için seçtiği değerleri belirler (bkz . Kullanıcı profilleri örneği).



ACD kullanıcı profilleri

Bir ACD ile senkronizasyon yoluyla eklenen kullanıcıların ACD kullanıcı profilleri vardır. Bir ACD kullanıcı profili, bir kullanıcının ACD içinde kimliğini özetler ve bu kimliği ilişkili Webex WFO kullanıcıya aktarır.

Bir kullanıcıya ACD içinde değişiklikler yapıldığında, ilişkili Webex WFO kullanıcısının ACD kullanıcı profilindeki değerler bir sonraki senkronizasyonda güncellenir. Bu değişiklikler ayrıca, Webex WFO kullanıcısının, daha yüksek önceliğe sahip ve bir veya daha fazla alanda çakışan değerler içeren başka bir kullanıcı profiline (Kayıt veya Geçersiz Kılma) sahip olmadığı sürece, Webex WFO kullanıcısına aktarılır.

Webex WFO, kullanıcıları içe aktardığı her ACD için ayrı bir ACD kullanıcı profili oluşturur. Kullanıcı profili kaynağına ACD adını (ACD Yapılandırma sayfasında girildiği gibi) ekleyerek birden çok ACD kullanıcı profilini ayırt eder.

ÖRNEK

Webex WFO, "Amazon" adlı bir Amazon Connect ACD ve "Cisco" adlı bir Cisco Webex Contact Center ACD kullanıcılarını içe aktarır. Bu, aşağıdaki kaynaklara sahip iki kullanıcı profili sonucunu verir:

- ACD - Cisco
- ACD - Amazon

Bir ACD kullanıcı profili, başka bir ACD kullanıcı profilinden veya Kayıt kullanıcı profilinden daha yüksek veya daha düşük bir önceliğe sahip olabilir. Bu öncelik, Genel Ayarlar sayfasındaki Kullanıcı Profili Önceliği tablosunda değiştirilebilir (bkz . Genel ayarları yapılandırma). ACD kullanıcı profillerinin, kullanıcı profillerini geçersiz kılmadan daha yüksek bir önceliği olamaz.

Kullanıcı profilleri kaydedilmektedir

Kayıt kullanıcı profili bir kullanıcının kimliğini Active Directory içinde özetler ve bu kimliği ilişkili Webex WFO kullanıcısına aktarır.

Kayıt kullanıcı profilleri aşağıdaki durumlarda eklenir:

- Akıllı Masaüstü ile bir bilgisayarda oturum açarak yeni bir kullanıcı eklenir
- Mevcut bir kullanıcı Active Directory ile senkronize edilir
- Yeni veya mevcut bir kullanıcıya Windows oturumu açması verilir

Kayıt kullanıcı profili, ACD kullanıcı profilinden daha yüksek veya daha düşük bir önceliğe sahip olabilir. Bu öncelik, Genel Ayarlar sayfasındaki Kullanıcı Profili Önceliği tablosunda değiştirilebilir (bkz . Genel ayarları yapılandırma). Kullanıcı profillerinin kaydedilmesi, kullanıcı profillerini geçersiz kılmadan daha yüksek bir önceliğe sahip olamaz.

Kullanıcı profillerini geçersiz kılma

Geçersiz Kılma kullanıcı profili, kendi durumu ACD veya Kayıt kullanıcı profillerinden oluşturulmuş olan kullanıcılara yaptığınız tüm değişiklikleri koruyarak, Webex WFO, Akıllı Masaüstü ile Bilgisayar veya Active Directory ile ACD'nden alınan değerlerin yerini "geçersiz kılma") olmasını sağlar.

Aşağıdakilerden herhangi biri olduktan sonra kullanıcının kullanıcı profilini geçersiz kıl:

- Kullanıcının zaten bir Kayıt veya ACD kullanıcı profili vardır ve bu kullanıcı profillerinden birinden gelen değerlerden birini düzenlersiniz.

  > **NOT** ACD ile senkronize edilen bir kullanıcının adını veya soyadını düzenleyemezsiniz. ACD kullanıcılar ve ekipler arasındaki ilişkiyi senkronize ederse, ekibi de düzenleyemezsiniz.

- Webex WFO içinde el ile oluşturduğunuz bir kullanıcıyı, Kayıt veya ACD kullanıcı profiline sahip bir kullanıcıyla birleştirirsiniz.

  > **NOT** Webex WFO varolan geçersiz kılma kullanıcı profillerini birleştirmeden önce birincil kullanıcıdan ve ikincil kullanıcıdan kaldırır. Kullanıcıları birleştirme hakkında daha fazla bilgi için,
  > bkz . Kullanıcıları birleştirme .

- Mevcut bir kullanıcıyı, kullanıcı alma yoluyla güncellersiniz.

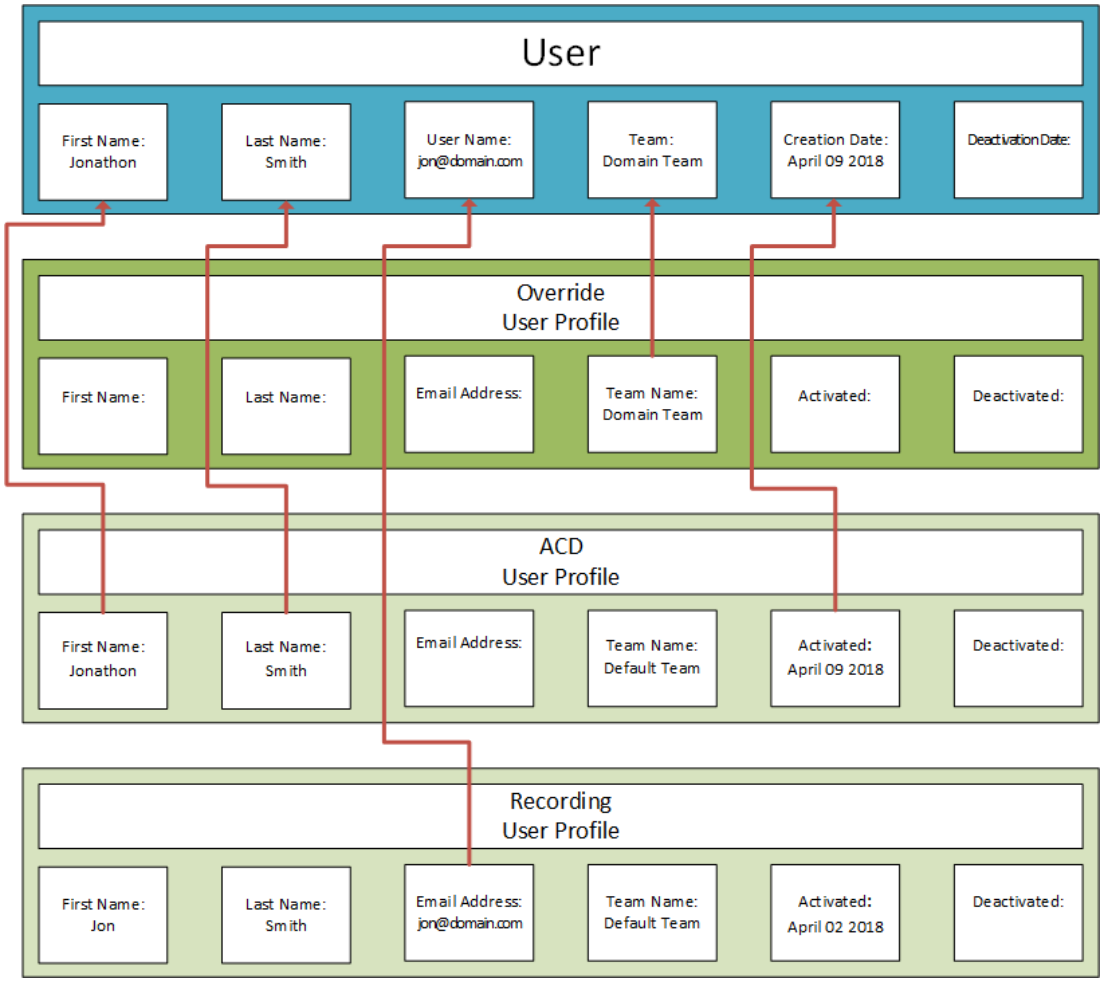
Bir kullanıcının yalnızca Geçersiz kılma kullanıcı profili olamaz.

Kullanıcı profillerini geçersiz kılma varsayılan olarak en yüksek önceliğe sahiptir. Bu önceliği azaltamazsınız. Bir kullanıcıyı, Geçersiz Kılma kullanım profilinde depolanan değerler yerine, bir ACD veya Kayıt kullanıcı profilinde depolanan değerlerle tanımlamak isterseniz, o kullanıcının Geçersiz Kılma kullanıcı profilini el ile silmeniz gerekir.

Kullanıcı profilleri örneği

Aşağıdaki resimde, bir Webex WFO kullanıcı kimliğinin üç kullanıcı profilindeki değerlerden nasıl oluşturulduğu gösterilmektedir. Kullanıcı profilleri, Kullanıcı Profilleri tablosunda oldukları gibi önceliklerine göre sıralanır: en yüksekten (Geçersiz Kılma) en alta (Kayıt). Webex WFO kullanıcı kimliğini oluşturmak için, Webex WFO en yüksek önceliğe sahip profilden her alan için ilk boş olmayan değeri seçer.

NOT Kullanıcı profillerinin önceliği, bir kullanıcının hem Kayıt kullanıcı profili hem de ACD kullanıcı profili olsa bile, Harici Kullanıcı Kimliği alanından hangi değerin seçildiğini etkilemez. Webex WFO
Harici Kullanıcı Kimliğini Kayıt kullanıcı profilinden kullanıcının Windows Oturum Açma numarasına eşler; ayrıca Harici Kullanıcı Kimliği ile ACD kullanıcı profilindeki Harici Kullanıcı Kimliği ile kullanıcının ACD Kimliği eşleştirilir.



ACD ve Kayıt kullanıcı profillerinin önceliğini değiştirmek isterseniz, bunları Genel Ayarlar sayfasındaki Kullanıcı Profili Önceliği tablosunda yeniden düzenleyebilirsiniz (bkz . Genel ayarları yapılandırma).

EN İYİ UYGULAMA Kullanıcı profillerinin önceliğini yeniden sıralamak, o kullanıcı profillerine sahip olan her kullanıcıyı etkiler. Webex WFO ilk yapılandırdığınızda, kullanıcı profillerinin önceliğini bir kez ayarlayın.

Alan açıklamaları

Aşağıdaki alanlar Kullanıcı Profilleri tablosunda görüntülenir. Tüm alanlar salt okunur.

NOT Bir ACD kullanıcı profilinde bulunan değerler ACD bağlıdır. ACD kullanıcı profillerinin tümü tüm alanlar için değer içermez.

Alan	Açıklama
Adı	ACD ve Kayıt—Kullanıcının harici kaynaktaki adı. Geçersiz Kılma—Harici bir kaynaktan eklenmemiş, Webex WFO içinde oluşturulmuş bir kullanıcının adı.
Soyadı	ACD ve Kayıt—Kullanıcının harici kaynaktaki soyadı. Geçersiz Kıl—Harici bir kaynaktan eklenmemiş olan ve Webex WFO içinde oluşturulmuş bir kullanıcının soyadı.
E-posta Adresi	ACD ve Kayıt—Kullanıcının harici alanda bulunan e-posta adresi kaynak. Geçersiz Kıl—Kullanıcılar sayfasında kullanıcı için girilen ve kaydedilen e-posta adresi.
Ekip Adı	ACD—Kullanıcılar ve ekipler arasındaki ilişkiyi senkronize eden ACD'lerde, ACD içinde kullanıcının ekibi. Kullanıcılar ve ekipler arasındaki ilişkiyi senkronize emeyen ACD'lerde, varsayılan ekip. Kayıt—Varsayılan ekip. Geçersiz Kıl—Kullanıcılar sayfasında kullanıcı için seçilen ve kaydedilen ekibin adı.
Etkinleştirildi	ACD ve Kayıt—Kullanıcının harici kaynaktan Webex WFO'e eklendiği tarih. Geçersiz Kıl—Webex WFO içinde oluşturulan bir kullanıcının harici bir kaynaktan eklenmediği, etkinleştirildiği tarih.
Devre dışı	ACD ve Kayıt—Kullanıcının devre dışı bırakıldığı veya silindiği tarih. Harici kaynağı açın. Geçersiz Kıl—Kullanıcının Webex WFO içinde devre dışı
bırakıldığı tarih. Harici Kullanıcı Kimliği	ACD—Kullanıcının ACD içinde benzersiz
tanımlayıcısı.	
	Kayıt—Kullanıcının Windows oturum açma kimlik bilgileri. Geçersiz Kılma—ACD Webex WFO içinde oluşturulmuş bir kullanıcının kimliği değil

Alan	Açıklama
	Harici bir kaynaktan eklenir.
Kaynak	Kullanıcı profilinin başlangıcı: ACD, Kayıt veya Geçersiz Kılma.

Kullanıcıları birleştirme

Aşağıdakileri yapmak istediğinizde kullanıcıları birleştirebilirsiniz:

- Bilgisayar oturumlarıyla kullanıcıları ACD tarafından oluşturulan veya Webex WFO içinde manuel olarak oluşturulan kullanıcılara bağlama
- Webex WFO içinde el ile oluşturulan kullanıcıları ACD
- Son eklenen ACD ile senkronize edilmiş kullanıcılarla silinen veya devre dışı bırakılan ACD ile senkronize edilen kullanıcıları bağlama

Her durumda, birleştirmeden sonra kullanıcılardan biri etkin kalır, diğeri etkin olmaz.

EN İYİ UYGULAMA Bir bilgisayarda Webex WFO Akıllı Masaüstü yüklüyse, herhangi biri henüz bilgisayarda oturum açtığında ilgili kullanıcı Temsilci rolüyle Webex WFO içinde oluşturulur Webex WFO içinde bulunur. Bu, kullanıcıların ek yapılandırma olmaksızın kaydedilebilmesi için yapılır. Ancak, bu kullanıcılar senkronize edilecekse, bunları senkronize etmek ve ACD hesaplarıyla yapılandırmak en iyisidir, bu nedenle daha sonra birleştirme gerekmez.

Ön Koşullar

- Kiracıyı Yönet ve Kuruluş Kuruluş Yapısını Yönet izinlerine sahipsiniz

Sayfa konumu

Kullanıcı Birleştirme > Genel > Kullanıcı Yapılandırması > Uygulama Yönetimi

Yordam

Webex WFO aşağıdaki birleştirme türlerini destekler:

- Etkin bir ACD ile senkronize edilen kullanıcıyı, başka bir etkin ACD senkronize olmayan kullanıcıyla bir kullanıcı olarak birleştirme
- Etkin bir ACD ile senkronize edilen kullanıcıyı, devre dışı bırakılmış başka bir ACD senkronize edilmiş kullanıcıyla bir kullanıcı olarak birleştirme
- Her biri ilgili etkin ACD senkronize olmayan kullanıcıyla aynı anda birçok etkin, tek tek ACD ile senkronize edilmiş kullanıcıyı birleştirme

İki kullanıcıyı birleştirme

Her iki kullanıcı da etkinse, biri ACD ile senkronize edilmemelidir . Biri etkin diğeri devre dışıysa, iki ACD ile senkronize edilen kullanıcıyı birleştirebilirsiniz.

1. Kopya kullanıcıları tek bir kullanıcı **olarak birleştir'i seçin**.
2. **Birincil Kullanıcı** alanında kişi simgesini tıklayın ve etkin kalmasını istediğiniz kullanıcıyı seçin.
3. **Yinelenen Kullanıcı** alanında, kişi simgesini tıklayın ve yinelenen kullanıcıyı seçerek birincil kullanıcıyla birleştirin.
4. Kaydet'i **tıklayın**. Bir onay iletişim kutusu açılır.
5. Evet'i **tıklatın**.

Birden çok yinelenen kullanıcıyı birleştirme

Her iki kullanıcı kümesinin de etkin olması gerekir. Bir kullanıcı kümesi bir ACD ile senkronize edilmemelidir .

1. Aynı anda birden çok yinelenen kullanıcıyı birleştir'i **seçin**. Webex WFO adı ve soyadına göre olası eşleşmeleri arar. Sonuçlar tabloda görünür. Ok, birleştirme işleminden sonra etkin kalacak olan birincil kullanıcıyı işaret eder. Bu kullanıcının adı kalın olarak da görünür.
2. (İsteğe bağlı) Birleştirmeden bir dizi yinelenen öğeyi kaldırmak için, adın yanındaki onay kutusunu temizleyin.
3. (İsteğe bağlı) Hangi kullanıcının birincil kullanıcı olduğunu değiştirmek için oku tıklatın. Ok talimatları değiştirir ve diğer kullanıcının adı artık kalın olarak görünür.
4. Kaydet'i tıklayın . Bir onay iletişim kutusu açılır.
5. Evet'i **tıklatın**.

İki ACD ile senkronize edilen kullanıcıyı birleştirme

İki ACD ile senkronize edilen kullanıcıyı ancak önce aşağıdakilerden birini yaparsanız birleştirebilirsiniz:

- Kullanıcılar sayfasında yinelenen kullanıcıyı devre dışı bırakma (Uygulama Yönetimi > Genel > Kullanıcı Yapılandırması > Kullanıcılar)
- ACD içinde yinelenen kullanıcıyı silme

EN İYİ UYGULAMA Kullanıcılar sayfasından yinelenen kullanıcıları devre dışı bırakmak yerine ACD silin. Kullanıcıların devre dışı bırakılması, bunları ACD içinde silmez. Oluşturduğunuz yinelenen bir kullanıcıyı birleştirirseniz
Devre dışı bırakıldı ancak Webex WFO ACD içinde silinmedi, ancak ACD içinde, ACD Webex WFO ile bir sonraki senkronizasyonda Webex WFO içinde yeniden görünür.

Hem birincil hem de yinelenen kullanıcılar etkinse ve ACD, Webex WFO'nden senkronize edilirse, bir hata iletisi görüntüler ve birleştirmeyi önler.

1. Kopya kullanıcıları tek bir kullanıcı **olarak birleştir'i seçin**.
2. **Birincil Kullanıcı** alanında kişi simgesini tıklayın ve etkin kalmasını istediğiniz kullanıcıyı seçin.
3. Etkin olmayan kullanıcıları **göster'i seçin**.
4. **Yinelenen Kullanıcı** alanında, kişi simgesini tıklayın ve yinelenen kullanıcıyı seçerek birincil kullanıcıyla birleştirin.
5. Kaydet'i **tıklayın**. Bir onay iletişim kutusu açılır.
6. Evet'i **tıklatın**.

Birleştirme kullanıcıları nasıl çalışır?

Aşağıdaki bölümlerde, kullanıcıları birleştirdiğinizde kullanıcı bilgilerine ve kullanıcı verilerine ne olduğu açıklanmıştır.

Kullanıcı bilgileri

Seçtiğiniz kullanıcıların çakışan kullanıcı bilgileri varsa, yinelenen kullanıcının bilgileri ACD Kimliği hariç birincil kullanıcının bilgilerinin üzerine yazılır ve siler. ACD kimliği hariç tüm bilgiler yinelenen kullanıcıdan kaldırılır ve bu da devre dışı bırakılır.

NOT Hem birincil kullanıcı hem de yinelenen kullanıcı bir ACD ile senkronize edilirse, her iki kullanıcı da orijinal ACD Kimliklerini tutar. Birincil kullanıcının ACD kimliği üzerine yazılmaz ve silinmez ve yinelenen
Kullanıcının ACD kimliği kaldırılmaz.

Aşağıdaki tabloda, birincil ve yinelenen kullanıcıların bilgileri birleştirildiğinde neler olduğu anlatılmaktadır.

Kullanıcı Bilgisi	Birincil Kullanıcı Birleştirmeden Önce	Yinelenen Kullanıcı Birleştirmeden Önce	Birincil Kullanıcı Sonrası Birleştir (Etkin)	Birleştirildikten Sonra Yinelenen Kullanıcı (Etkin Değil)
Adı	Bob	Robert	Robert	—
Soyadı	S	Demirci	Demirci	—
Ekip	A Ekibi	Ekip B	Ekip B	—
(yalnızca ACD ile senkronize edilen kullanıcılar) ACD kimliği	5000	5001	5000	5001

Kullanıcı verileri

Kullanıcıları birleştirdiğinizde, yinelenen kullanıcının verileri birincil kullanıcının verilerinin üzerine yazar ve siler ya da birincil kullanıcının verileriyle birleştirilir.

Gerçekleşen değişiklik verilerin QM veya WFM:

- QM—Birincil kullanıcının cihaz ilişkilendirmeleri dışında her şey yinelenen kullanıcının verileriyle birleştirilir. Yinelenen kullanıcının cihaz ilişkilendirmeleri birincil kullanıcının cihaz ilişkilendirmelerinin üzerine yazar ve siler.
- WFM—Birincil kullanıcının kullanıcı istekleri, uyarıları, görünümleri, zamanlama teklifleri ve zamanlama işlemleri hariç her şey kopya kullanıcının verileri tarafından üzerine yazılır ve silinir. Birincil kullanıcının kullanıcı istekleri, uyarıları, görünümleri, zamanlama teklifleri ve zamanlama işlemleri yinelenen kullanıcının verileriyle birleştirilir.

Aşağıdaki örnekte, yinelenen kullanıcının QM verileri birincil kullanıcının QM verileriyle birleştirildiğinde neler olduğunu gösterilmektedir.

QM Kullanıcı Verileri	Birincil Kullanıcı Birleştirmeden Önce	Yinelenen Kullanıcı Birleştirmeden Önce	Birincil Kullanıcı Sonrası Birleştir (Etkin)	Birleştirildikten Sonra Yinelenen Kullanıcı (Etkin Değil)
Arama kayıtları	Birincil kullanıcının arama kayıtları	Yinelenen kullanıcının arama kayıtları	Birincil kullanıcının ve yineleme kullanıcının araması Kayıt	—
Değerlendirme formları	Birincil kullanıcının değerlendirme formları	Yinelenen kullanıcının değerlendirme formları	Birincil kullanıcının ve yineleme kullanıcının değerlendirmesi Forms	—
Cihaz Dernek	Birincil kullanıcının aygıt Dernek	Yinelenen kullanıcının aygıt Dernek	Yinelenen kullanıcının aygıt Dernek	—

Aşağıdaki örnekte, yinelenen kullanıcının WFM verileri birincil kullanıcının WFM verileriyle birleştirildiğinde neler olduğunu gösterilmektedir.

WFM Kullanıcı Verileri	Birincil Kullanıcı Birleştirmeden Önce	Yinelenen Kullanıcı Birleştirmeden Önce	Birincil Kullanıcı Sonrası Birleştir (Etkin)	Birleştirildikten Sonra Yinelenen Kullanıcı (Etkin Değil)
Çalışma vardiyaları	Birincil kullanıcının çalışma vardiyaları	Yinelenen kullanıcının çalışma vardiyaları	Yinelenen kullanıcının çalışma vardiyaları	—
Beceri eşlemeleri	Birincil kullanıcının beceri eşlemeleri	Yinelenen kullanıcının beceri eşlemeleri	Yinelenen kullanıcının beceri eşlemeleri	—
Uyarılar	Birincil kullanıcının uyarıları	Yinelenen kullanıcının uyarıları	Birincil kullanıcının uyarıları ve yinelenen kullanıcı uyarıları	—

NOT Yinelenen kullanıcı Gerçek Zamanlı Bağlılık Aracı'nda yapılandırılmışsa, temsilci durumu değişiklikleri birleştirmeden sonra araçta güncellemeyi durdurur. Yinelenen kullanıcıyı birincil kullanıcıyla değiştirmeniz gerekir

kullanıcı için araçta güncellenmiş temsilci durumlarını görmek için. (Bkz. Uygun WFM araçları Araç hakkında daha fazla bilgi için.)

ÖNEMLİ Veri Gezgini kullanıcı birleştirmeyi desteklemez. Veri Gezgini'nde rapor ve pano oluşturmaktan sorumlu kullanıcıları birleştirmenizi önermiyor. Şu kullanıcıyı birleştirirseniz: Veri Gezgini'nde raporların veya panoların sahibi olan ve aktarmayan bir kullanıcı varsa, Webex WFO raporların veya panoların sahipliğini devre dışı bırakılan kullanıcıdan etkin kullanıcıya aktarmaz.

Kullanıcı profillerini geçersiz kılma

Webex WFO varolan geçersiz kılma kullanıcı profillerini birleştirmeden önce birincil kullanıcıdan ve ikincil kullanıcıdan kaldırır.

İlgili konular

- Kullanıcıları alma ve verme

- ACD Yapılandırma

Otel kullanıcılarını yönetme

Otel kullanıcısı, hiçbir kullanıcının oturum açmaması durumunda bir cihaza atanan genel bir profildir (bkz . Telefonları temsilcilerle, kayıt gruplarıyla ve kayıt türleriyle ilişkilendirme). Bir cihazı belirli bir temsilciye atamamayı seçerseniz, cihazı bir otel kullanıcısı için atayabilirsiniz.

Alan	Açıklama
Kullanıcı Seç	("Yalnızca varolan bir kullanıcıyı düzenleme veya silme") İstediğiniz otel kullanıcısı 'i tıklayın.
Adı	Otel kullanıcısının adı.
Soyadı	Otel kullanıcısının soyadı.
Kullanıcı Adı	Kullanıcının e-posta adresi. Bu kullanıcının Webex WFO olur kullanıcı adı ve oturum açmak için kullanılır.
Windows Oturum Açma	Kullanıcının Windows oturum açma kimlik bilgileri. Bir Active Directory ortam, kullanıcının Active Directory kullanıcı adıdır.
Hesap Durumu	Kullanıcının hesap durumu (kilitli veya kilitsiz). Bu alanı hesap, başarısız oturum açma girişimleri nedeniyle kilitlenirse kullanıcının hesap durumunu değiştirmek.
Ekip	Otel kullanıcısının ekibi.

Rolleri ve izinleri yönetme

Rol, bir izinler topluluğudur.

İzin, bir role atanmış bir kullanıcının kullanabileceği sayfaları ve eylemleri kontrol eder. Örneğin, bir kullanıcıya gözetmen rolü atanmışsa ve gözetmen rolü kişi oluşturma iznini içeriyorsa, o kullanıcı iletişim kayıtları oluşturabilir. Kullanıcılara bir veya birden çok rol atanabilir ve sonuç olarak, bu roller ve izinlerle ilişkili tüm özelliklere erişebilirler.

Webex WFO üç varsayılan rol içerir: yönetici, temsilci ve gözetmen. Varsayılan rolleri silemezsiniz, ancak bunları yeniden adlandırabilir ve onlarla ilişkili isteğe bağlı izinleri değiştirebilirsiniz.

NOT Varsayılan roller için bazı izinler gereklidir. Bunlar değiştirilemez.

Önkoşul

- Rolleri Yönet iznine sahipsiniz

Sayfa konumu

Uygulama Yönetimi > Genel > Kullanıcı Yapılandırma > Rolleri

Webex WFO lisansı

Lisans, hangi rollerin belirli Webex WFO işlevini kullanma izninin olduğunu tanımlar. Örneğin, Erişim lisansı gözetmen rolüne atanmışsa, gözetmenler temsilcileri izleyebilir ve değerlendirebilir.

NOT Tüm roller bir veya daha fazla lisans türüyle ilişkilendirilmelidir.

Her ürün, rol ve lisans türü için belirli sayıda oturum veya kullanıcı lisansı kullanılabilir. Her etkin Webex WFO kullanıcısı bir veya daha fazla lisansla ilişkilendirilir ve her etkin kullanıcı bir veya daha fazla rollere sahip olabilir. Lisans oturakları, bu lisanslı rolle belirtilen etkin kullanıcı sayısına göre sayılır.

NOT Webex WFO Sürüm 10.0 ile başlayarak, tüm müşterilerin her aktif kullanıcı için bir dizi oturum ve lisansa sahip olması gerekir.

Kullanıcının rolüne bağlı olarak aşağıdaki lisans türleri kullanılabilir:

- Veri lisansı
- Lisansa erişme
- Yönetim lisansı
- Kullanım lisansı
- Bot Analytics lisansı
- İçgörü lisansları

Lisanslar hakkında daha fazla bilgi için lisansların nasıl çalıştığına bakın .

Yordam

Yeni rol oluşturma

1. Yeni Rol **Oluştur'u tıklayın**.
2. Rolün adını girin.

3. Kaydet'i **tıklayın**.

Oluşturduğunuz yeni roller, roller listesine eklenir.

Rolün adını değiştirme

1. Roller tablosundan **bir rol seçin ve ardından Düzenle'yi** (kalem simgesi) tıklayın **.**
2. Rolün yeni adını girin.
3. Kaydet'i **tıklayın**.

Rol silme

- Roller tablosundan bir rol seçin ve ardından Sil'i **(X simgesi) tıklayın** .

> **NOT** Varsayılan roller silinemez.

Rolü lisans türüyle ilişkilendirme

- Lisanslar tablosunda, lisans türüyle ilişkilendirmek istediğiniz belirli bir role ait sütunun altındaki her lisans türü için onay kutusunu seçin veya işaretini kaldırın.

> NOT **Kullanılan** ve **Kullanılabilir** alanlar, kullandığınız yer sayısını ve izninizin olduğu toplam yer sayısını belirtir.

> **NOT** KuruluşunuzDa Etkileşim Özeti lisansına sahipse, **Etkileşim Özeti** bu tabloda görünür. Etkileşim Özetini kullanmak için bu lisansı herhangi bir rollere atamanız gerekmez.

EN İYİ UYGULAMA Bir role lisans eklediğinizde veya rolden lisans kaldırdığınızda, o role atanan tüm izinlerin doğru olduğunu doğrulayın.

Bir rolün izinlerini düzenleme

- İzinler tablosunda, belirli bir role ait sütun altındaki her izin için onay kutusunu seçin (atayın) veya işaretini kaldırın (atamayı kaldırın).

Başka izinler gerektiren bir izin seçerseniz, gerekli izinler otomatik olarak seçilir.

İzinler

İzinler tablosu, belirli izinleri varsayılan ve özel rollere atamanıza olanak sağlar.

İzinler tablosu izinleri kategoriye göre ayırır. Aşağıdaki başlıklar izinler tablosu kategorilerine karşılık gelir.

Uygulama Yönetimi

İzin	Ayrıntılar	
Yönetim QM	Açıklama	QM uygulamaları yönetmenize olanak sağlar. Ile birleştirildiğinde QM Görünümlerini Düzenle izni, Kullanıcılar sayfasında kullanıcılara QM görünümleri atamanıza ve QM görünümleri atanmış kullanıcıları içe aktarmanıza olanak sağlar.
	Sayfa Erişimi	Uygulama Yönetimi > Kullanıcı Yapılandırma > Görünümler Uygulama Yönetimi > QM Yapılandırma > Genel Ayarlar Uygulama Yönetimi > QM İletişim Akışları > Bekletme
	Lisans	Webex WFO Erişimi
	İlgili İzinler ve Notlar	Kullanıcılar sayfasına erişmek için Kuruluş Yapısını Yönet veya Temsilciler WFM Yönet iznine de sahip olmanız gerekir. Görünümler sayfasıyla çalışmak için, QM Görünümleri Düzenle veya WFM Görünümleri Düzenle iznine de sahip olmanız gerekir.
Temsilci İzleme	Açıklama	Etkin bir temsilcinin ekranını ve/veya sesini izlemenin yanı sıra temsilci günlüklerini toplamanıza olanak verir.
	Sayfa Erişimi	Uygulama Yönetimi > İzleme > Temsilci İzlemesi
	Lisans	Webex WFO Erişim, İzleme
	İlgili İzinler ve Notlar	Temsilcileri gerçek zamanlı izlemek için, Canlı Ses İzleme iznine (ses izleme için) ve/veya Canlı Ekran İzleme iznine (ekran izleme için) de ihtiyacınız vardır.

İzin	Ayrıntı	
Yönetim WFM	Açıklama	WFM uygulamalarını yönetmenize olanak sağlar.
	Sayfa Erişimi	Uygulama Yönetimi > Kullanıcı Yapılandırma > Uygulama Yönetimi > Hizmet Kuyruklarını Görüntüleme Uygulama Yönetimi > Tahminleri Uygulama Yönetimi > Zamanlama Yapılandırma Uygulama Yönetimi > Zamanlama Yönetimi Uygulama Yönetimi > Dinamik Zamanlama Uygulama Yönetimi > Etkinlikleri Uygulama Yönetimi > Geçmiş Veri Uygulama Yönetimi > WFM Yapılandırma Uygulama Yönetimi > Tatil Planlama Uygulama Yönetimi > Stratejik Planlama Zamanlamaları ve Planlama > Zamanlama Düzenleme Yönetimi
	Lisans	Webex WFO Erişimi
	İlgili İzinler ve Notlar	—
Yönetim WFM İş Akışları	Açıklama	İş Akışları sayfasına erişmenize olanak sağlar ve normalde Kurumsal görünüme sahip olmayan yöneticilerin WFM iş akışlarını yönetebilmesi için yalnızca bu sayfa için Kurumsal görünüm sağlar.
	Sayfa Erişimi	Uygulama Yönetimi > Kullanıcı Yapılandırması > Etkinlikler > İş Akışları
	Lisans	Webex WFO Erişimi
	İlgili İzinler ve Notlar	Bu izin, WFM Yönet izninden bağımsızdır, ancak bu izni Yönetim WFM veya Yönetim Zamanlamaları ile birlikte atamanız gerekir

İzin	Ayrıntılar	
		izin.
Rolleri Yönetme	Açıklama	Roller oluşturmanıza ve bu rollerle ilişkili izinleri değiştirmenize olanak verir.
	Sayfa Erişimi	Kullanıcı Yapılandırma > Rolleri > Uygulama Yönetimi
	Lisans	Webex WFO Erişimi
	İlgili İzinler ve Notlar	—
Yönetmek Kiracı	Açıklama	Kiracı için yönetim görevlerini gerçekleştirmenize olanak verir.
	Sayfa Erişimi	Kullanıcı Yapılandırma > Kullanıcıları Birleştirmeye > Uygulama Yönetimi Uygulama Yönetimi > Yönetimi > Genel Ayarlar Uygulama Yönetimi > Yönetim > Karşıdan Yüklemeler Uygulama Yönetimi > Yönetimi > Anahtar Performans Göstergeleri (KPI'ler) Veri Sunucusu Yapılandırması > Uygulama Yönetimi > Sistem Yapılandırması Harici Depolama > Uygulama Yönetimi > Sistem Yapılandırması Uygulama Yönetimi > Analiz > Analizi Yapılandırması
	Lisans	—
	İlgili İzinler ve Notlar	Analiz Yapılandırma sayfasına erişmek için Ayrıca Analiz Yönetimi iznine de sahip olmanız gerekir.
Kuruluş yönetimi.	Açıklama	Şunlara sahip grupları, ekipleri ve kullanıcıları yönetmenize olanak sağlar

İzin	Ayrıntı	
Yapı		Kapsamınız dahilindedir.
	Sayfa Erişimi	Uygulama Yönetimi > Kullanıcı Yapılandırma > Grupları Uygulama Yönetimi > Kullanıcı Yapılandırma > Ekipleri Uygulama Yönetimi > Kullanıcı Yapılandırma > Kullanıcılar Uygulama Yönetimi > Kullanıcı Yapılandırma > Kullanıcıları Birleştirme
	Lisans	Webex WFO Erişimi
	İlgili İzinler ve Notlar	Kullanıcılar sayfasında aşağıdaki işlemleri yapmak için birkaç ek izniniz olmalıdır: ▪ Roller atamak için, Kullanıcı Rolleri Atama iznine sahip olmanız gerekir. Kullanıcı Rolleri Atama iznine sahip değilseniz ve yeni bir kullanıcı oluşturursanız, Webex WFO yeni kullanıcıya otomatik olarak varsayılan temsilci rolünü verir. Yalnızca Kullanıcı Rolleri Atama izni olan kullanıcılar bu atamayı değiştirebilir. ▪ Kullanıcılar sayfasında WFM görünümleri atamak için, WFM Görünümleri Düzenle iznine sahip olmanız gerekir ▪ Kullanıcıları almak için, Kullanıcı Rolleri Atama iznine de sahip olmanız gerekir. Alma dosyası Görünümler sütununda herhangi bir değer içeriyorsa, WFM Görünümleri Düzenle iznine sahip olmanız gerekir. ▪ Birden çok kullanıcıya rol atamak için, Kullanıcı Rolleri Atama iznine sahip olmanız gerekir
İş Bildirimleri Alma	Açıklama	İşletme bildirimlerine abone olunmasını sağlar. Bu bildirimler, bir iletişim merkezi içindeki günlük işlemler ile ilgilidir.
	Sayfa Erişimi	(Yalnızca iş bildirimleri) Uygulama Yönetimi > İzleme > Bildirimleri
	Lisans	Uyumluluk Kaydı, Kalite Yönetimi, İş Gücü

İzin	Ayrıntı	
		Yönetim, Analitik, Masaüstü Analitiği, İzleme, Webex WFO Erişim
	İlgili İzin ve Notlar	İş bildirimlerinin tam listesi için bildirimleri yapılandırma bölümüne bakın .
Destek Bildirimleri Alma	Açıklama	Sorun giderme amacıyla destek bildirimlerinin nasıl gönderileceğini yapılandırmanıza olanak sağlar.
	Sayfa Erişimi	(Yalnızca bildirimleri destekler) Uygulama Yönetimi > İzleme > Bildirimleri
	Lisans	Yönetim Lisansı: Sistem Yöneticisi
	İlgili İzinler ve Notlar	—
API Görüntüle Belgeler	Açıklama	API belgelerini görüntülemenize olanak sağlar.
	Sayfa Erişimi	—
	Lisans	Webex WFO Erişimi
	İlgili İzinler ve Notlar	—
ACD Yapılandırmayı Yönet	Açıklama	Webex WFO ve ACD arasında bir bağlantı kurmanıza olanak sağlar.
	Sayfa Erişimi	Uygulama Yönetimi > Sistem Yapılandırması > ACD Yapılandırması
	Lisans	—

İzin	Ayrıntı	
	İlgili İzinler ve Notlar	—
Dağıtım Listesini Yönetme	Açıklama	Dağıtım listelerini yönetebilmenizi sağlar.
	Sayfa Erişimi	—
	Lisans	Yönetim Lisansı: Sistem Yöneticisi
	İlgili İzinler ve Notlar	—
Denetim Bilgilerini Görüntüleme	Açıklama	Sunucu Durumunu ve Bildirimleri görüntülemenize olanak sağlar.
	Sayfa Erişimi	—
	Lisanslar	—
	İlgili İzinler ve Notlar	—
Toplu Olarak Alma	Açıklama	Çeşitli alma API'lerini kullanarak veri almanıza olanak verir.
	Sayfa Erişimi	—
	Lisans	Webex WFO Erişimi
	İlgili İzinler ve Notlar	*Daha fazla ayrıntı için Webex WFO API Başvuru Kılavuzuna* bakın.
Parola İlkesini Yönetme	Açıklama	Parola ilke ayarlarını yönetmenize ve kullanıcı hesaplarının kilidini açmanıza olanak sağlar.
	Sayfa Erişimi	Uygulama Yönetimi > Yönetim > Parolası

İzin	Ayrıntı	
		Politika
	Lisans	—
	İlgili İzinler ve Notlar	—
Masaüstü İzlemeyi Görüntüleme	Açıklama	Masaüstü İzleme sayfasını görüntülemenize olanak sağlar.
	Sayfa Erişimi	Masaüstü İzleme > Uygulama Yönetimi > İzleme
	Lisans	İzleme, Masaüstü Analitiği, Analitik
	İlgili İzinler ve Notlar	—
Şifreleme Anahtarlarını Yönetme	Açıklama	Yeni depolama dosyası şifreleme anahtarları oluşturmanıza olanak verir.
	Sayfa Erişimi	Uygulama Yönetimi > Yönetim > Genel Ayarlar Lisansları
		—
	İlgili İzinler ve Notlar	—

İzin	Ayrıntı	
Active Directory Kimlik Doğrulamayı Yönetme	Açıklama	Active Directory bağlantıları oluşturmanıza ve düzenlemenize olanak sağlar.
	Sayfa Erişimi	Uygulama Yönetimi > Active Directory Yapılandırma
	Lisansları	
	İlgili İzinler ve Notlar	—
Oyunlaştırmayı Yönetme	Açıklama	Temsilciler için oyunlaştırmayı yönetebilmenizi sağlar.
	Sayfa Erişimi	Uygulama Yönetimi > Performans Yönetimi
	Lisansları	Webex WFO Erişimi
	İlgili İzinler ve Notlar	—
Gamification Görüntüleme	Açıklama	Oyunlaştırmayı görüntülemenize olanak sağlar.
	Sayfa Erişimi	—
	Lisans	Webex WFO Erişimi
	İlgili İzinler ve Notlar	—
Mobil Cihaz Erişimi	Açıklama	Webex WFO web sitesinin sınırlı bir mobil sürümüne erişimi etkinleştirmenize olanak verir. Bu izin mobil uygulamayı etkilemez (bkz . Mobil Uygulama Erişimi).
	Sayfa Erişimi	—
	Lisans	Arama Kaydı, Kalite Yönetimi, İş Gücü Yönetimi, Masaüstü Analitiği, Analitik, Webex WFO

İzin	Ayrıntı	
		Erişim
	İlgili İzinler ve Notlar	—
Otel Kullanıcıları Görüntüleme/ Güncelleme	Açıklama	Otel kullanıcıları görüntülemenize, düzenlemenize ve oluşturmanıza olanak sağlar
	Sayfa Erişimi	—
	Lisans	Webex WFO Erişimi
	İlgili İzinler ve Notlar	—
Değerlendirici Ayrıntılarını Görüntüleme	Açıklama	Bir iletişim kaydının değerlendiricisi hakkında aşağıdaki ayrıntıları görüntülemenize olanak sağlar: ▪ Değerlendiricinin adı ▪ Değerlendirici soyadı ▪ Değerlendirme tarihi ▪ Değerlendirme onaylayan
	Sayfa Erişimi	—
	Lisans	Veri Lisansları: Kalite Yönetimi Webex WFO Erişimi
	İlgili İzinler ve Notlar	—
Kullanıcı Rolleri Atama	Açıklama	Açılış Sayfası Yönetimi sayfasında kullanıcı rollerine ana sayfa atamanıza olanak sağlar. Kullanıcılar sayfasında kullanıcılara aşağıdaki yollardan herhangi biriyle roller atamanıza olanak sağlar:

İzin	Ayrıntı	
		▪ Mevcut bir kullanıcıyı düzenleme ▪ Yeni kullanıcı oluşturma ▪ Birden çok kullanıcıya rol atama ▪ Kullanıcılar içe aktarılıyor **NOT** Alma dosyası Görünümler sütununda herhangi bir değer içeriyorsa, WFM Görünümleri Düzenle iznine sahip olmanız gerekir. Alma dosyası QM Görünümleri sütununda herhangi bir değer içeriyorsa, aşağıdaki izin kümelerinden en az birine sahip olmanız gerekir: ▪ QM *and* Edit QM Görünümlerini Yönetme ▪ Kuruluş Yapısını Yönetme
	Sayfa Erişimi	— Uygulama Yönetimi > Kullanıcı Yapılandırma > Açılış Sayfası
	Lisans	—
	İlgili İzinler ve Notlar	Kullanıcılar sayfasına erişmek için Kuruluş Yönetim. Yapı iznine sahip olmanız gerekir
WFM Görünümlerini Düzenle	Açıklama	Görünümler sayfasında WFM görünümleri oluşturmanıza ve düzenlemenize olanak verir. Kullanıcılar sayfasında kullanıcılara aşağıdaki yollardan herhangi biriyle WFM görünümleri atamanıza olanak sağlar: ▪ Mevcut bir kullanıcıyı düzenleme ▪ Yeni kullanıcı oluşturma ▪ Kullanıcılar içe aktarılıyor
	Sayfa Erişimi	Uygulama Yönetimi > Kullanıcı Yapılandırma > Görünümleri

İzin	Ayrıntı	
	Lisans	—
	İlgili İzinler ve Notlar	Kullanıcılar sayfasına erişmek için Kuruluş Yönetim. Yapı iznine sahip olmanız gerekir Kullanıcıları içe aktarmak için, Kullanıcı Rolleri Atama iznine sahip olmanız gerekir. Alma dosyası Görünümler sütununda herhangi bir değer içeriyorsa, WFM Görünümleri Düzenle iznine sahip olmanız gerekir. Görünümler sayfasını görmek ve düzenlemek üzere bir WFM Görünümü seçmek için Yönetim WFM iznine sahip olmanız gerekir.
QM Görünüm Açıklamasını	Düzenle Görünümler sayfasında QM görünümleri oluşturmanızı ve düzenlemenizi sağlar. Ne zaman yönetim QM izni ile birlikte, Kullanıcılar sayfasında kullanıcılara görünümler atamanıza ve QM görünümleri atanmış kullanıcıları içe aktarmanıza olanak sağlar.	
	Sayfa Erişimi	Uygulama Yönetimi > Kullanıcı Yapılandırma > Görünümleri
	Lisans	—
	İlgili İzinler ve Notlar	Görünümler sayfasını görmek için Yönetim QM iznine de sahip olmanız gerekir. Kullanıcıları içe aktarmak için, Kullanıcı Rolleri Atama iznine sahip olmanız gerekir.
Mobil Uygulama Erişimi	Açıklama sağlar.	Webex WFO mobil uygulamasında oturum açmanıza ve kullanmanıza olanak Bu izin Webex WFO web sitesinin mobil sürümünü etkilemez (bkz . Mobil Cihaz Erişimi).
	Sayfa Erişimi	—
	Lisans	Veri Lisansları: Uyumluluk Kaydı, Kalite Yönetimi, İş Gücü Yönetimi ve Analitik Webex WFO Erişimi

İzin	Ayrıntı	
		Yönetim Lisansı: Kiracı Yöneticisi
	İlgili İzinler ve Notlar	—
WFM Temsilcileri Yönetme	Açıklama	Bir kullanıcı zamanlama için etkinse ve etkin değilse, Kullanıcılar sayfasında WFM temsilci zamanlama özniteliklerini düzenlemenize olanak sağlar. Düzenleyebileceğiniz nitelikler şunlardır: ▪ Zamanlama Saat Dilimi ▪ Kıdem ▪ Ana Hizmet Sırası ▪ çalışma koşulu profili ▪ Beceri Eşlemeleri ▪ Standart Çalışma Vardiyası Döndürme ▪ Çalışma Vardiyası Dönüşlerini Kopyalama ▪ Diğer Çalışma Vardiyaları ▪ Atanan İstisnalar ▪ Tatil Saatleri ▪ Zamanlama Sürüm Profili ▪ Maksimum Personel Grubu Bu izin aynı zamanda tüm kullanıcıları ve QM kullanıcı özniteliklerini etkileyen nitelikleri görüntülemenize olanak sağlar.
	Sayfa Erişimi	Kullanıcı Yapılandırması > Kullanıcıları > Uygulama Yönetimi
	Lisans	Veri Lisansları: İş Gücü Yönetimi Webex WFO Erişimi
	İlgili	Bu izin herhangi bir

İzin	Ayrıntılar	
	İzinler ve Notlar	varsayılan roller. Bir rol Kuruluş Yapısını Yönet iznini içeriyorsa, Kuruluş Yapısını Yönet izni Kullanıcılar sayfasına tam erişim sağladığından, bu izni etkinleştirmeniz gerekmez. Genel, QM veya WFM kullanıcı özniteliklerini (WFM Görünümlerini Düzenle, QM Görünümlerini Düzenle, Parola İlkesini Yönet ve Kuruluş Yapısını Yönet) düzenlemenize olanak veren izinler bu iznin büyüklüğünü gösterir. Bu izin yeni bir kullanıcı oluşturmanıza, etkin olmayan bir kullanıcıyı seçmenize veya düzenlemenize, yeni bir otel kullanıcısı düzenlemenize veya oluşturmanıza, birden fazla kullanıcıyı yönetmenize veya kullanıcıları içe/dışa aktarmanıza izin vermez.

Pano

İzin	Ayrıntılar	
Görünüm QM Pano	Açıklama	Veri Gezgini panolarında QM araçları görüntülemenize olanak sağlar.
	Sayfa Erişimi	—
	Lisans	Veri Lisansları: Kalite Yönetimi Webex WFO Erişimi
	İlgili İzinler ve Notlar	Bazı QM araçları görüntülemek için Değerlendirme Puanlarını Görüntüle ve Kişi Hedefini Görüntüle izinlerine de ihtiyacınız vardır.
Panoları Yönetme	Açıklama	Analitik, QM ve WFM panolarını yapılandırmanıza olanak sağlar.
	Sayfa Erişimi	—
	Lisans	—

İzin	Ayrıntı	
	İlgili İzinler ve Notlar	Ayrıca, QM Panoyu Görüntüle ve Pano WFM Görüntüle izinlerine sahip olmanız gerekir.
WFM Panoyu Görüntüle	Açıklama	Veri Gezgini panolarında WFM araçları görüntülemenize olanak sağlar. Ayrıca iki WFM aracı için gereken Zamanlama iznini de düzenleyebilirsiniz.
	Sayfa Erişimi	—
	Lisans	Veri Lisansları: İş Gücü Yönetimi Webex WFO Erişimi
	İlgili İzinler ve Notlar	—

Kayıt Yöneticisi

İzin	Ayrıntılar	
Geri Dönüşüm Kutusu Görüntüleme	Açıklama	'nden geri dönüşüm kutusu içeriğini aramanıza olanak sağlar Etkileşimler sayfası ve kayıtların çalınabilmesi için kişileri geri yükleyin.
	Sayfa Erişimi	—
	Lisans	Webex WFO Erişimi
	İlgili İzinler ve Notlar	—

İzin	Ayrıntılar	
Kişiyi Sil	Açıklama	Kişileri silmenize olanak sağlar.
	Sayfa Erişimi	—
	Lisans	Webex WFO Erişimi
	İlgili İzinler ve Notlar	Ayrıca, Geri Dönüşüm Kutusu Görüntüle iznine de sahip olmanız gerekir.
İş Akışını Yönetme	Açıklama	QM için iş akışlarına erişmenize ve yapılandırmanıza olanak sağlar
	Sayfa Erişimi	Uygulama Yönetimi > QM Yapılandırma > İş Akışı Yönetimi
	Lisans	Webex WFO Erişimi
	İlgili İzinler ve Notlar	—
Meta Veri Alanlarını Yönetme	Açıklama	Meta veriye erişmenize ve yapılandırmanıza olanak verir.
	Sayfa Erişimi	QM Yapılandırma > Meta Veri Yöneticisi > Uygulama Yönetimi
	Lisans	Webex WFO Erişimi
	İlgili İzinler ve Notlar	—

İzin	Ayrıntı	
Yönetmek Değerlendirme Formları	Açıklama	Değerlendirme formlarını yapılandırmanıza olanak sağlar.
	Sayfa Erişimi	Uygulama Yönetimi > QM Yapılandırma > Değerlendirme Formu Yöneticisi
	Lisans	Webex WFO Erişimi
	İlgili İzinler ve Notlar	—
Kayıt Sitelerini Yönetme	Açıklama	Kullanıcının birden çok sitesi varsa, bir ekip için bir kayıt sitesi seçmenize olanak sağlar.
	Sayfa Erişimi	—
	Lisans	Webex WFO Erişimi
	İlgili İzinler ve Notlar	—
İletişim Kaydını Yönetme	Açıklama	İletişim Sırası Yönetimi sayfasında iletişim destek grubunu görüntülemenize olanak verir.
	Sayfa Erişimi	Uygulama Yönetimi > QM Bağlantı Akışları > Bağlantı Sırası Yönetimi
	Lisans	Webex WFO Erişimi
	İlgili İzinler ve Notlar	Destek hedefi oluşturmak veya düzenlemek için kişi hedefi oluşturma izinlerine de ihtiyacınız vardır.
Telefon Gruplarını Yapılandırma	Açıklama	Telefon grupları, sinyalleme grupları ve kayıt grupları yapılandırmanıza olanak sağlar.

İzin	Ayrıntılar	
	Sayfa Erişimi	QM Yapılandırma > Telefon Grupları'> Uygulama Yönetimi
	Lisans	Webex WFO Erişimi
	İlgili İzinler ve Notlar	—
Cihaz İlişkilendirmeleri ni Yapılandırma	Açıklama	Çağrı merkezinizdeki cihazları yapılandırmanıza olanak sağlar.
	Sayfa Erişimi	Uygulama Yönetimi > QM Yapılandırma > Cihaz İlişkilendirmeleri
	Lisans	Webex WFO Erişimi
	İlgili İzinler ve Notlar	—
AdminReconTasks	Bu izin şu anda kullanılmıyor.	

Masaüstü İstemcisi

İzin	Ayrıntılar	
Masaüstü Analitiği Yakalam a	Açıklama	Temsilcilerin masaüstü etkinliğinin otomatik olarak yakalanmasına olanak verir.
	Sayfa Erişimi	—
	Lisans	Uyumluluk Kaydı, Kalite Yönetimi, Masaüstü Analitiği, Analytics Essential, Analytics Enterprise, Webex WFO Erişim
	İlgili İzinler ve Notlar	Temsilcilerin masaüstü olaylarını yakalama izni de olmalıdır.

İzin	Ayrıntılar	
Kayıt Ekranı	Açıklama	Kullanıcının masaüstündeki etkinliği otomatik olarak kaydeder.
	Sayfa Erişimi	—
	Lisans	Veri Lisansları: Kalite Yönetimi Analitiği Gerekli, Analytics Enterprise
	İlgili İzinler ve Notlar	Temsilci aynı zamanda İletişim Kayıtlarını Yakalama iznine de sahip olmalıdır. Bir kullanıcının masaüstünde ekran kaydını etkinleştirmek için, Akıllı Masaüstü yüklü olmalıdır ve ayrıca aşağıdaki izinlerden birini etkinleştirmeniz gerekir: ▪ Ses Kaydetme—Bir arama sırasında hem sesi hem de ekranı otomatik olarak kaydetmek istediğinizde gereklidir ▪ Kayıt Başlangıç Durdurma Ekranı—Ekran kaydının ne zaman başladığını ve Kayıt Kontrollerini kullanarak durdurulmasını kontrol etmek için kullanıcının bunu denetlemesini istediğinizde gereklidir
Sesi Kaydetme	Açıklama	Sesi otomatik olarak kaydeder. Bu izin yalnızca Akıllı Masaüstü kullananlar için değil, tüm ses kaydı mimarileri için gereklidir. Bu izin olmadan, kullanıcıların sesi kaydedilmez.
	Sayfa Erişimi	—
	Lisans	Veri Lisansları: Uyumluluk Kaydı, Kalite Yönetimi
	İlgili İzinler ve Notlar	Temsilci aynı zamanda İletişim Kayıtlarını Yakalama iznine de sahip olmalıdır. Akıllı Masaüstü kullanan mimarilerde, kaydın gerçekleşmesi için Akıllı Masaüstü'nin de kullanıcının masaüstüne yüklenmesi gerekir.
Canlı Ekran İzleme	Açıklama	Bir kullanıcının ekranını canlı olarak izlemenize olanak verir. Temsilcilerin ekranlarının Temsilci İzleme sayfası aracılığıyla izlenmesine olanak verir. Canlı ekran izlemenin çalışması için hem temsilcinin hem de monitörün bu izni olması gerekir.

İzin	Ayrınt	
	Sayfa Erişimi	—
	Lisans	Veri Lisansları: Kalite Yönetimi, İzleme Webex WFO Erişimi
	İlgili İzinler ve Notlar	Monitörlerin ayrıca Temsilci İzleme iznine de ihtiyacı vardır.
Canlı Ses İzleme	Açıklama	Bir kullanıcının aramalarını canlı ses monitörü olarak izlemenize olanak sağlar. Temsilci İzleme sayfası aracılığıyla temsilcilerin sesinin izlenmesine olanak verir. Canlı ses izlemenin çalışması için hem temsilcinin hem de monitörün bu izni olması gerekir.
	Sayfa Erişimi	—
	Lisans	Veri Lisansları: Kalite Yönetimi Webex WFO Erişimi
	İlgili İzinler ve Notlar	Monitörlerin ayrıca Temsilci İzleme iznine de ihtiyacı vardır.
İsteğe Bağlı Kayıt (RTP Sinyallem e)	Açıklama	Akıllı Masaüstünde İsteğe Bağlı Kayıt kayıt modunu etkinleştirir. Bu mod, temsilcinin yalnızca Kayıt Denetimleri kullanılırken açıkça belirtilen çağrı segmentlerini kaydetmesine olanak verir.
	Sayfa Erişimi	—
	Lisans	Veri Lisansları: Uyumluluk Kaydı ve Kalite Yönetimi Webex WFO Erişimi
	İlgili İzinler	—

İzin	Ayrıntılar	
	ve Notlar	
Masaüstü Olaylarını Yakalama	Açıklama	Temsilcilerin masaüstlerinde masaüstü olaylarının otomatik olarak yakalanmasına olanak verir.
	Sayfa Erişimi	—
	Lisans	Uyumluluk Kaydı, Kalite Yönetimi, Masaüstü Analitiği, Analytics Essential, Analytics Enterprise, Webex WFO Erişimi
	İlgili İzinler ve Notlar	Temsilcilerin masaüstü analizi yakalama iznine de sahip olması gerekir.

Kişileri Kaydetme

İzin	Ayrıntılar	
Kişileri Görüntüleme	Açıklama	İçindeki tüm kayıt kişilerini aramanıza olanak sağlar Etkileşimler sayfasından kapsamınız.
	Sayfa Erişimi	Etkileşim
	Lisans	Veri Lisansları: Uyumluluk Kaydı, Kalite Yönetimi ve Analitik Webex WFO Erişimi
	İlgili İzinler ve Notlar	—
Puanlanan İletişim Kayıtlarını Görüntüleme	Açıklama	Yalnızca, daha önce Etkileşimler sayfasından puanlandı (değerlendirildi).
	Sayfa Erişimi	—
	Lisans	Veri Lisansları: Kalite Yönetimi Webex WFO Erişimi

İzin	Ayrıntı	
	İlgili İzinler ve Notlar	—
Kayıtları Dışa Aktarma	Açıklama	Etkileşimler sayfasından kayıtları dışa aktarmanıza olanak sağlar.
	Sayfa Erişimi	—
	Lisans	Veri Lisansları: Kalite Yönetimi Webex WFO Erişimi
	İlgili İzinler ve Notlar	Ayrıca, Kişileri Görüntüle iznine de sahip olmanız gerekir.
Özel Meta Verileri Görüntüleme	Açıklama	Etkileşimler sayfasında, Ortam Yürütücüsü'nde ve Kişi Sırası sayfasında özel meta verileri görüntülemenize olanak sağlar.
	Sayfa Erişimi	—
	Lisans	Veri Lisansları: Uyumluluk Kaydı ve Kalite Yönetimi Webex WFO Erişimi
	İlgili İzinler ve Notlar	Etkileşimler sayfasına ve Ortam Yürütücüsü'ne erişmek için, Kişileri Görüntüle iznine de sahip olmanız gerekir. Kişi Sırası sayfasına erişmek için, Kişi Hedefini Görüntüle iznine de sahip olmanız gerekir.
Özel Meta Verileri Düzenleme	Açıklama	Etkileşimler sayfasında ve Ortam Yürütücüsü'nde özel meta verileri düzenlemenize olanak sağlar.
	Sayfa Erişimi	—

İzin	Ayrıntı	
	Lisans	Veri Lisansları: Uyumluluk Kaydı ve Kalite Yönetimi Webex WFO Erişimi
	İlgili İzinler ve Notlar	Ayrıca, Kişileri Görüntüle ve Özel Meta Verileri Görüntüle izinlerine de sahip olmanız gerekir.
İletişim Kaydını Etiketle	Açıklama	Kayıt Denetimlerini kullanarak bir kişiyi etiketleyebilmenizi sağlar.
	Sayfa Erişimi	—
	Lisans	Veri Lisansları: Uyumluluk Kaydı ve Kalite Yönetimi Webex WFO Erişimi
	İlgili İzinler ve Notlar	Bir kişiyi Kayıt Denetimleri ile etiketlemek için Akıllı Masaüstü yüklü olmalıdır.
Kişi Oluştur	Açıklama	Etkileşimler sayfasında arama olmayan bir iletişim kaydı oluşturmanıza olanak sağlar.
	Sayfa Erişimi	—
	Lisans	Veri Lisansları: Uyumluluk Kaydı ve Kalite Yönetimi Webex WFO Erişimi
	İlgili İzinler ve Notlar	Ayrıca, Kişileri Görüntüle iznine de sahip olmanız gerekir.
Analiz Verilerini Görüntüleme	Açıklama	Analitik Ağ Yükseltici Puanlarını görmenize olanak sağlar

İzin	Ayrıntı	
Kişiler		Etkileşimler sayfasında kapsamınızdaki iletişim kayıtlarına ilişkin (NPS) ve Eval Öngörüsel Puanlar (EPS) verileri.
	Sayfa Erişimi	—
	Lisans	Webex WFO Erişimi
	İlgili İzinler ve Notlar	—
Kök Kayıtlarını Görüntüleme		Açıklama Kök kayıtları görüntülemenize olanak sağlar.
	Sayfa Erişimi	—
	Lisans	Veri Lisansları: Uyumluluk Kaydı ve Kalite Yönetimi Webex WFO Erişimi
	İlgili İzinler ve Notlar	—
İletişim Kaydını Kaldırma	Açıklama	Etiketlenmiş bir kişinin etiketini kaldırmanıza olanak verir.
	Sayfa Erişimi	—
	Lisans	Veri Lisansları: Uyumluluk Kaydı ve Kalite Yönetimi Webex WFO Erişimi
	İlgili İzinler ve Notlar	—

İzin	Ayrıntı	
Eğitim için İşaretle	Açıklama	Geliştirmede gözden geçirilecek bir iletişim kaydını işaretlemenize olanak verir.
	Sayfa Erişimi	—
	Lisans	Veri Lisansları: Uyumluluk Kaydı ve Kalite Yönetimi Webex WFO Erişimi
	İlgili İzinler ve Notlar	Varsayılan olarak, tüm kullanıcılar geliştirme için bir iletişim kaydını işaretleyebilir. Tüm kullanıcıların geliştirme için iletişim kayıtlarını işaretlemesini gerektirmezseniz, bu onay kutusunun işaretini kaldırın. Ayrıca, Kişileri Görüntüle ve Kişileri Etiketle veya Kişileri Etiketle'yi Etiketle izinlerine de sahip olmanız gerekir.
Tüm Eğitim İletişim Kayıtlarını Görüntüleme	Açıklama	Kiracı genelinde geliştirme için işaretlenmiş tüm kişileri görüntülemenize olanak sağlar.
	Sayfa Erişimi	—
	Lisans	Webex WFO Erişimi
	İlgili İzinler ve Notlar	Ayrıca, Kişileri Görüntüle iznine de sahip olmanız gerekir.
Toplu Olarak İletişim Kaydı Dışa Aktarma	Açıklama	Ses dosyalarını, kişi ayrıntılarını ve zamanlanmış veya geçici bir şekilde Etkileşimler sayfasından meta veriler. Yalnızca kendi toplu kişi dışa aktarma işlemlerinizi görüntüleyebilir ve onlarla etkileşim kurabilirsiniz.
	Sayfa Erişimi	—
	Lisans	Veri Lisansları: Arama Kaydı, Kalite Yönetimi Webex WFO Erişim

İzin	Ayrınt	
	İlgili İzinler ve Notlar	Varsayılan olarak devre dışıdır. Birlikte eşleştirilen, Toplu Kişi Dışa Aktarma ve Toplu Kişi Dışa Aktarmayı Görüntüle izinleri, kendi toplu kişi dışa aktarmalarınızı oluşturmanıza ve kurumunuz için tüm toplu kişi dışa aktarmalarını görüntülemenize olanak sağlar.
Uzlaşmayan Kök Kayıtları Görüntüleme	Açıklama	Tüm kök kayıtları görmenize olanak sağlar Koşul -suz.
	Sayfa Erişimi	—
	Lisans	Veri Lisansları: Arama Kaydı, Kalite Yönetimi Webex WFO Erişimi
	İlgili İzinler ve Notlar	Varsayılan olarak devre dışıdır. Ayrıca Kök Kayıtları Görüntüle iznine de sahip olmanız gerekir.
Toplu Olarak Kişi Dışa Aktarmayı Görüntüleme	Açıklama	Kuruluşunuzdaki herkesin toplu iletişim kaydı dışa aktarmalarını görüntülemenize olanak sağlar. Bu izinle toplu kişi dışa aktarmaları oluşturamazsınız.
	Sayfa Erişimi	—
	Lisans	Veri Lisansları: Arama Kaydı, Kalite Yönetimi Webex WFO Erişim
	İlgili İzinler ve Notlar	Varsayılan olarak devre dışıdır. Birlikte eşleştirilen, Toplu Kişi Dışa Aktarma ve Toplu Kişi Dışa Aktarmayı Görüntüle izinleri, kendi toplu kişi dışa aktarmalarınızı oluşturmanıza ve kurumunuz için tüm toplu kişi dışa aktarmalarını görüntülemenize olanak sağlar.

İzin	Ayrınt	
Toplu Olarak Sil	Açıklama	Kişileri toplu olarak silmenize olanak sağlar.
	Sayfa Erişimi	Toplu İletişim İşlemleri > Uygulama Yönetimi > QM İletişim Akışları
	Lisans	Veri Lisansları: Arama Kaydı, Kalite Yönetimi
	İlgili İzinler ve Notlar	Toplu İletişim İşlemleri sayfasındaki tüm özellikleri kullanmak için, bu izni Toplu Güncelleme Bekletme ve Toplu Olarak Güncelleme Meta Verileri izinleri ile birleştirin.
Kişileri Yakalama verir	Açıklama	Herhangi bir türden temsilcilerin iletişim kayıtlarının içe aktarılmasına olanak Webex WFO. Bu izin, her tür kişi yakalama veya kaydetme için gereklidir.
	Sayfa Erişimi	—
	Lisans	Veri Lisansları: Arama Kaydı, Kalite Yönetimi
	İlgili İzinler ve Notlar	Bu izin, Ses Kaydetme ve Kayıt Ekranı izinleri için bir ön koşuldur.
Tüm HR Kişilerini Görüntüleme	Açıklama	HR için işaretlenen tüm kişileri görüntülemenize olanak sağlar kiracı üzerinden.
	Sayfa Erişimi	—
	Lisans	Veri Lisansları: Kalite Yönetimi Webex WFO Erişimi
	İlgili İzinler ve Notlar	Ayrıca, Kişileri Görüntüle iznine de sahip olmanız gerekir.

İzin	Ayrıntı	
HR İçin İşaretle	Açıklama	bir kişiyi İk'da gözden geçirilecek şekilde işaretlemenize olanak verir.
	Sayfa Erişimi	—
	Lisans	Veri Lisansları: Kalite Yönetimi Webex WFO Erişimi **NOT** Bu lisanslardan en az birini gerektirir.
	İlgili İzinler ve Notlar	Yöneticilerin, bir iletişim kaydını gözden geçirilecek şekilde işaretleme becerisine sahip olan rolleri tanımlamasına olanak verir. Tüm kullanıcıların iletişim kayıtlarını hr için işaretlemesini istemiyorsanız, İk için işaretle onay kutusunu temizleyin. Ayrıca, Kişiyi Görüntüle iznine de sahip olmanız gerekir.
ViewNotNotEdReason	Açıklama	Bu izin şu anda kullanılmıyor.
QM Görünümlerine Kendi Kapsamını Dahil Et	Açıklama	Webex WFO erişiminiz QM Görünümleri tarafından yönetiliyorsa, bu izin kendi kişilerinizi ve QM Görüntüle ölçütlerini karşılayan tüm kişileri görmenizi ve oynatmanızı sağlar. Bkz. Yönetim görünümleri .
	Sayfa Erişimi	—
	Lisans	Veri Lisansları: Arama Kaydı, Kalite Yönetimi
	İlgili İzinler ve Notlar	Ayrıca, Kişileri Görüntüle iznine de sahip olmanız gerekir. Varsayılan olarak bu izin hiçbir rollere atanmamıştır.
Toplu Güncelleme Bekletme	Açıklama	Bekletme ilkesini birden çok kez güncellemenize olanak sağlar Bir kerede iletişim kayıtları.
	Sayfa Erişimi	Toplu İletişim İşlemleri > Uygulama Yönetimi > QM İletişim Akışları
	Lisans	Veri Lisansları: Arama Kaydı, Kalite Yönetimi

İzin	Ayrınt	
	İlgili İzinler ve Notlar	Toplu İletişim İşlemleri sayfasındaki tüm özellikleri kullanmak için, bu izni Toplu Olarak Silme ve Toplu Olarak Güncelleme Meta Verileri izinleri ile birleştirin.
Meta Verileri Toplu Olarak Güncelleme		Açıklama Özel meta verileri güncellemenize olanak sağlar Aynı anda birden fazla kişiyle ilişkilendirin.
	Sayfa Erişimi	Toplu İletişim İşlemleri > Uygulama Yönetimi > QM İletişim Akışları
	Lisans	Veri Lisansları: Arama Kaydı, Kalite Yönetimi
	İlgili İzinler ve Notlar	Toplu İletişim İşlemleri sayfasındaki tüm özellikleri kullanmak için, bu izni Toplu Olarak Silme ve Toplu Olarak Güncelleme Bekletme izinleri ile birleştirin.

Kayıt İletişimi Değerlendirmeleri

İzin	Ayrıntılar	
Değerlendirme Yorumu Oluştur	Açıklama	Ortam Yürütücüsü'ndeki Değerlendirme Formu penceresinde açıklamalar oluşturmanıza olanak sağlar.
	Sayfa Erişimi	—
	Lisans	Veri Lisansları: Kalite Yönetimi Webex WFO Erişimi
	İlgili İzinler ve Notlar	Ayrıca, İletişim Kayıtlarını Görüntüle ve Değerlendirmeleri Görüntüle izinlerine de sahip olmanız gerekir.
İletişim Değerlendirmeyi Onayla	Açıklama	Ortam Yürütücüsü'nden bir iletişim kaydının değerlendirmesini onaylamanıza olanak verir.
	Sayfa Erişimi	—
	Lisans	Veri Lisansları: Kalite Yönetimi

İzin	Ayrınt	
		Webex WFO Erişimi
	İlgili İzinler ve Notlar	Ayrıca, İletişim Kayıtlarını Görüntüle ve Değerlendirmeleri Görüntüle izinlerine de sahip olmanız gerekir.
İletişim Kaydını Değerlendir	Açıklama	Ortam Yürütücüsü'ndeki bir kişiyi değerlendirmenize ve kayıtsız iletişim kayıtları için Değerlendirme panelini görüntüleyin.
	Sayfa Erişimi	—
	Lisans	Veri Lisansları: Kalite Yönetimi Webex WFO Erişimi
	İlgili İzinler ve Notlar	Ayrıca, İletişim Kayıtlarını Görüntüle ve Değerlendirmeleri Görüntüle izinlerine de sahip olmanız gerekir.
Değerlendirme Açıklamasını Düzenleme	Açıklama	Ortam Yürütücüsü'ndeki bir Değerlendirme Formu penceresinde yorumları düzenlemenize olanak verir.
	Sayfa Erişimi	—
	Lisans	Veri Lisansları: Kalite Yönetimi Webex WFO Erişimi
	İlgili İzinler ve Notlar	Ayrıca İletişim Kayıtlarını Görüntüle, Değerlendirme Açıklaması Oluştur ve Değerlendirmeleri Görüntüle izinlerine de sahip olmanız gerekir.

İzin	Ayrıntılar	
Değerlendirmeleri Görüntüleme	Açıklaması	Ortam Yürütücüsü'nde kişi değerlendirmelerini görüntülemenize olanak verir.
	Sayfa Erişimi	—
	Lisans	Veri Lisansları: Kalite Yönetimi Webex WFO Erişimi
	İlgili İzinler ve Notlar	Ayrıca, Kişileri Görüntüle iznine de sahip olmanız gerekir
İletişimi	Açıklama	Kendi kişilerinizi değerlendirmenize olanak sağlar.
Kendi Kendine Değerlendirin	Sayfa Erişimi	—
	Lisans	Veri Lisansları: Kalite Yönetimi Webex WFO Erişimi
	İlgili İzinler ve Notlar	Ayrıca, Kişileri Görüntüleme ve Kişi Değerlendirme izinlerine de sahip olmanız gerekir.
İletişim	Açıklama	Kendi iletişim değerlendirmenizi onaylamanıza olanak verir.
Değerlendirmeyi Kendi Kendine Onayla	Sayfa Erişimi	—
	Lisans	Veri Lisansları: Kalite Yönetimi
	İlgili İzinler ve Notlar	Ayrıca, İletişim Kayıtlarını Görüntüle ve Değerlendirmeleri Görüntüle izinlerine de sahip olmanız gerekir.
Düzenle Herhangi Bir Değerlendirme	Açıklama	Tamamlamış olduğunuz bir değerlendirmeyi düzenlemenize ve bir iletişim kaydının değerlendiricisi hakkında aşağıdaki ayrıntıları görmenize olanak sağlar: ▪ Değerlendirici adı ▪ Değerlendirme onaylayan

İzin	Ayrıntı	
	Sayfa Erişimi	—
	Lisans	Veri Lisansları: Kalite Yönetimi Webex WFO Erişimi
	İlgili İzinler ve Notlar	—

Kayıt Bağlantı Kalibrasyonları

İzin	Ayrıntılar	
İletişim Kaydını Kalibre	Açıklama	Etkileşimler sayfasında kalibrasyon için bir iletişim kaydını işaretlemenize ve kalibrasyon değerlendirmesini yapmanıza olanak sağlar.
	Sayfa Erişimi	—
	Lisans	Veri Lisansları: Kalite Yönetimi Webex WFO Erişimi
	İlgili İzinler ve Notlar	Ayrıca, Kişileri Görüntüle iznine de sahip olmanız gerekir.
İletişim Kaydını Kendi Kalibre Etme	Açıklama	Kendi kişilerinizi kalibre etmenize olanak sağlar.
	Sayfa Erişimi	—
	Lisans	Veri Lisansları: Kalite Yönetimi Webex WFO Erişimi
	İlgili İzinler ve Notlar	Ayrıca, Kişileri Görüntüle ve Kişiyi Kalibre Et izinlerine de sahip olmanız gerekir

İletişim Kaydı

İzin	Ayrıntılar	
Değerlendirme Hedefi Oluşturma	Açıklama	Değerlendirme görevleri (geçici) ve iletişim destekleri oluşturmanıza ve atamanıza olanak sağlar.
	Sayfa Erişimi	—
	Lisans	Veri Lisansları: Kalite Yönetimi Webex WFO Erişimi
	İlgili İzinler ve Notlar	Destek destekleri oluşturmak için İletişim Payını Yönetme iznine de ihtiyacınız vardır.
Kalibrasyon Hedefi Oluşturma	Açıklama	Kalibrasyon görevleri (geçici) ve iletişim destekleri oluşturmanıza ve atamanıza olanak sağlar.
	Sayfa Erişimi	—
	Lisans	Veri Lisansları: Kalite Yönetimi Webex WFO Erişimi
	İlgili İzinler ve Notlar	Destek destekleri oluşturmak için İletişim Payını Yönetme iznine de ihtiyacınız vardır.
Gözden Geçirme Hedefi Oluşturma	Açıklama	Gözden geçirme görevleri (geçici) ve iletişim destekleri oluşturmanıza ve atamanıza olanak sağlar.
	Sayfa Erişimi	—
	Lisans	Veri Lisansları: Kalite Yönetimi Webex WFO Erişimi
	İlgili İzinler ve Notlar	Destek destekleri oluşturmak için İletişim Payını Yönetme iznine de ihtiyacınız vardır.

İzin	Ayrınt	
Kişi Hedefine Bak	Açıklama	Kişi Sırasına erişmenize ve Kişi Hedefi İlerleme Durumu aracını görüntülemenize olanak verir.
	Sayfa Erişimi	Destek Sırası Pano > Kişi Hedefi İlerleme Aracı
	Lisans	Veri Lisansları: Kalite Yönetimi Webex WFO Erişimi
	İlgili İzinler ve Notlar	—

Anket

İzin	Ayrıntılar	
Yönetmek QM Anketleri	Açıklama	Harici çağrı sonrası anket sağlayıcılarını yapılandırmanıza olanak sağlar.
	Sayfa Erişimi	QM İletişim Akışları > POST Çağrı Anketi> Uygulama Yönetimi
	Lisans	Webex WFO Erişimi
	İlgili İzinler ve Notlar	—
Anket Sonuçlarını Görüntüleme	Açıklama	Ortam yürütücüsü, iletişim tablosu ve raporlarda müşteri anketi sonuç verilerini görüntülemenize olanak verir.
	Sayfa Erişimi	—
	Lisans	Veri Lisansları: Kalite Yönetimi Webex WFO Erişimi
	İlgili	Ayrıca, Kişileri Görüntüle iznine de sahip olmanız gerekir.

İzin	Ayrıntılar	
	İzinler ve Notlar	

Zamanla

İzin	Ayrıntılar	
Zamanlamaları Görüntüleme	Açıklama	Kullanıcıların Zamanımı ve Uygunluk Durumum sayfalarını görüntülemesine olanak verir.
	Sayfa Erişimi	Zamanlamalarım ve Planlama > Zamanlamalarım ve Uygunluk > Planlama
	Lisans	Veri Lisansları: İş Gücü Yönetimi Webex WFO Erişimi
	İlgili İzinler ve Notlar	—
Zamanlamaları Düzenleme	Açıklama	Kullanıcıların temsilci zamanlamalarını görüntülemelerine ve şu eylemleri yapmalarına olanak verir: Insert Etkinlik, Ticaret Zamanlaması, En Uygun Zamanı Bul ve Zamanlamaları Optimize Et. Kullanıcıların Bağlılık çekmecesinde neden kodlarını görüntülemesine olanak verir.
	Sayfa Erişimi	Zamanlamalar ve Planlama > Temsilci Zamanlamaları
	Lisans	Webex WFO Erişimi
	İlgili İzinler ve Notlar	Ayrıca Zamanlamaları Görüntüle iznine de sahip olmanız gerekir.
Plan Zamanlamaları	Açıklama	Kullanıcının Planlama (Tahmin, Dağıtım ve Zamanlama sayfaları dahil) sayfasına erişmesine ve Bir İşle ilgili Dinamik Zamanlama olayı oluşturmasına olanak verir.

İzin	Ayrınt	
	Sayfa Erişimi	Zamanlamalar ve Planlama > Planlama Zamanlamalar ve Planlama > İşlemli Dinamik Zamanlamalar
	Lisans	Webex WFO Erişimi
	İlgili İzinler ve Notlar	Ayrıca Zamanlamaları Görüntüle iznine de sahip olmanız gerekir. Bir zamanlama öğelerini yapılandırmak için (çalışma vardiyaları, istisnalar, tasfiye kategorileri, aşındırma haftaları ve taşma senaryoları dahil), kullanıcıların WFM Yönet ve Zamanlamaları Yönet izinlerine sahip olması gerekir.
Zamanlamaları Yönetme	Açıklama	Zamanlayıcıların ve analistlerin zamanlamaları düzenlemelerine ve zamanlama öğelerini yapılandırmalarına olanak verir.
	Sayfa Erişimi	Uygulama Yönetimi > Yönetimi Uygulama Yönetimi > Sistem Yapılandırma Uygulama Yönetimi > Performans Yönetimi Uygulama Yönetimi > İzleme Uygulama Yönetimi > Hizmet Kuyrukları (Hizmet Sırası Türleri sayfası hariç) Uygulama Yönetimi > Tahminleri Uygulama Yönetimi > Zamanlama Yapılandırması Uygulama Yönetimi > Zamanlama Yönetimi Uygulama Yönetimi > Dinamik Zamanlama Uygulama Yönetimi > Etkinlikleri (İstisna Türleri ve İş Akışları sayfaları hariç) Uygulama Yönetimi > Geçmiş Verileri Uygulama Yönetimi > WFM Yapılandırması (Genel Ayarlar, HRMS Yapılandırması ve Bekletme sayfaları hariç; Bağlılık Durumu Eşlemeleri sayfasına salt okunur erişim) Uygulama Yönetimi > Tatil Planlaması (Tatil Türleri sayfası hariç)

İzin	Ayrıntılar	
		Uygulama Yönetimi > Stratejik Planlama Zamanlamaları ve Planlama > Zamanlama Düzenleme Yönetimi Zamanlamaları Yönet izni Bağlılık Durumu Eşleme sayfasına salt okunur erişim sağlar. Uygulama Yönetimi > Stratejik Planlama Uygulama Yönetimi > Tatil Planlaması (Tatil Türleri sayfası hariç) Zamanlamalar ve Planlama > Zamanlama Düzenleme Yönetimi
	Lisans	Webex WFO Erişimi
	İlgili İzinler ve Notlar	Bu izin, özel bir zamanlayıcı rolü oluşturmak için diğer izinlerle (örneğin, Mesajlaşmayı Yönet, Plan Zamanlamalarını Yönet ve Kuruluş Yapısını Yönet) birleştirilebilir. Ayrıca Temsilci Zamanlamaları sayfasını görüntüleyebilmek için Zamanlamaları Düzenle iznine de sahip olmanız gerekir.

Mesajlaşma

İzin	Ayrıntılar	
Mesajlaşma İsteklerini Güncelleme	Açıklama	Bir mesajlaşma isteği göndermenize ve güncellemenize olanak verir.
	Sayfa Erişimi	Mesajlaşma
	Lisans	Veri Lisansları: İş Gücü Yönetimi Webex WFO Erişimi
	İlgili İzinler ve Notlar	Mesajlaşma İsteklerini Güncellemek, Mesajlaşma ile etkileşimde bulunmak için gereklidir.

İzin	Ayrıntılar	
Mesajlaşmayı Yönetme	Açıklama	İstekleri onaylamanıza ve yönetmenize olanak verir.
	Sayfa Erişimi	Mesajlaşma
	Lisans	Webex WFO Erişimi
	İlgili İzinler ve Notlar	—

Analitikler

İzin	Ayrıntılar	
Sistem Analitiğini Görüntüleme	Açıklama	Analytics panolarında veri kümeleri oluşturmanıza ve yönetmenize olanak sağlar.
	Sayfa Erişimi	Analiz Panosu
	Lisans	Masaüstü Analitiği, Analytics Essentials, Analytics Enterprise, Webex WFO Erişimi
	İlgili İzinler ve Notlar	—
Masaüstü Analitiğini Yönetme	Açıklama	Analiz Görev Yöneticisi sayfasında Masaüstü Analizi görevleri oluşturmanıza, görüntülemenize, düzenlemenize ve silmenize olanak sağlar.
	Sayfa Erişimi	Uygulama Yönetimi > Analitiği > Görev Yöneticisi Uygulama Yönetimi > Analitik > Masaüstü Yöneticisi Uygulama Yönetimi > Analitiği > Alan Yöneticisi Uygulama Yönetimi > Analitik > Analitik Yapılandırma
	Lisansları	Masaüstü Analitiği, Analytics Essentials, Analytics Enterprise,

İzin	Ayrıntılar	
		Webex WFO Erişimi
	İlgili İzinler ve Notlar	—
Konuşma Analitiğini Yönetme	Açıklama	Analiz Görev Yöneticisi sayfasında Fonetik Analizi görevlerini görüntülemenize ve silmenize olanak sağlar. **NOT** : Fonetik Analitiği kullanımdan kaldırıldığı için, sahip olsanız bile Fonetik Analizi görevleri oluşturamaz veya düzenleyemezsiniz bu izni seçin.
	Sayfa Erişimi	Uygulama Yönetimi > Analitik > Görev Yöneticisi Uygulama Yönetimi > Analitik > Analitik Yapılandırması
	Lisans	Analitik, Webex WFO Erişimi
	İlgili İzinler ve Notlar	—
Metin Analitiğine Konuşma Yönetimi	Açıklama	Analiz Görev Yöneticisi sayfasında Metinden Metne Konuşma (Kopya) görevleri oluşturmanıza, görüntülemenize, düzenlemenize ve silmenize olanak sağlar.
	Sayfa Erişimi	Uygulama Yönetimi > Analitik > Görev Yöneticisi Uygulama Yönetimi > Analitik > Analitik Yapılandırma
	Lisansları	Analytics Essentials, Analytics Enterprise, Webex WFO Erişimi
	İlgili İzinler ve Notlar	—
Yönetmek	Açıklama	Metin Analizi görevleri oluşturmanıza, görüntülemenize, düzenlemenize ve silmenize olanak sağlar

İzin	Ayrıntılar	
Metin Analizi		'nı tıklayın.
	Sayfa Erişimi	Uygulama Yönetimi > Analitik > Görev Yöneticisi Uygulama Yönetimi > Analitik > Analitik Yapılandırması
	Lisans	Analytics Essentials, Analytics Enterprise, Webex WFO Erişim
	İlgili İzinler ve Notlar	—
Masaüstü Analitiğini Görüntüleme	Açıklama	Masaüstü Analizi özelliklerini görüntülemenize
	olanak sağlar. Sayfa Erişimi	Temsilci Gezgini Analiz Panosu
	Lisans	Masaüstü Analitiği, Analytics Essentials, Analytics Enterprise, Webex WFO Erişim
	İlgili İzinler ve Notlar	—
Konuşma Analitiğini Görüntüleme	Açıklama	Konuşma Analizi özelliklerini görüntülemenize olanak sağlar.
	Sayfa Erişimi	Analiz Panosu
	Lisans	Analytics Essentials, Analytics Enterprise, Webex WFO Erişim
	İlgili İzinler ve Notlar	—
Konuşmayı Metin Analizine Görüntüleme	Açıklama	Kopya panelini Medya Oynatıcı'da görüntülemenize ve yazılı sesteki sözcükleri aramanıza olanak sağlar.

İzin	Ayrıntılar	
	Sayfa Erişimi	Analiz Panosu
	Lisans	Analytics Essentials, Analytics Enterprise, Webex WFO Erişim
	İlgili İzinler ve Notlar	—
Metin Analizini Görüntüleme	Açıklama	Metin Analizi özelliklerini görüntülemenize olanak sağlar.
	Sayfa Erişimi	Analiz Panosu
	Lisans	Analytics Essentials, Analytics Enterprise, Webex WFO Erişimi
	İlgili İzinler ve Notlar	—
Analiz'i Görüntüleme	Açıklama	Analiz özelliklerinin tüm yönlerini görüntülemenize olanak sağlar.
	Sayfa Erişimi	Analiz Panosu
	Lisans	Analytics Essentials, Analytics Enterprise, Webex WFO Erişimi
	İlgili İzinler ve Notlar	—
Analitiği Yönetme	Açıklama	Bazı Analytics API'lerine erişmenize olanak sağlar. Kiracıyı Yönet izni ile birlikte kullanıldığında, Analitik'i yapılandırmanıza olanak sağlar.
	Sayfa Erişimi	Uygulama Yönetimi > Analiz > Analizi Yapılandırması
	Lisans	Analytics Essentials, Analytics Enterprise, Webex WFO Erişimi
	İlgili İzinler ve Notlar	Analiz Yapılandırma sayfasına erişmek için Kiracıyı Yönet iznine de ihtiyacınız vardır.

İzin	Ayrıntılar	
Öngörüsel Analitiği Yönetme	Açıklama	Analitik Görev Yöneticisi sayfasında Öngörüsel Değerlendirme Puanı (PES) ve Öngörüsel Ağ Yükseltici Puanı (PNPS) görevleri oluşturmanıza, görüntülemenize, düzenlemenize ve silmenize olanak sağlar.
	Sayfa Erişimi	Uygulama Yönetimi > Analitik > Görev Yöneticisi
	Lisans	Analytics Essentials, Analytics Enterprise, Webex WFO Erişimi
	İlgili İzinler ve Notlar	—
Analiz İfadelerini Yönetme	Açıklama	İfade Yöneticisi sayfasında ifadeler ve ifade kategorileri oluşturmanıza ve düzenlemenize olanak verir.
	Sayfa Erişimi	Uygulama Yönetimi > Analiz > İfade Yöneticisi
	Lisans	Analytics Essentials, Analytics Enterprise, Analytics Enterprise Plus, Webex WFO Erişim
	İlgili İzinler ve Notlar	—

Raporlama

İzin	Ayrıntı	
QM Raporları Görüntüleme	Açıklama	QM raporları görüntülemenize olanak sağlar.
	Sayfa Erişimi	—
	Lisans	Veri Lisansları: Uyumluluk Kaydı ve Kalite Yönetimi Webex WFO Erişimi
	İlgili İzinler ve Notlar	—
QM Raporları Yönetme	Açıklama	QM raporları yönetmenize olanak sağlar.
	Sayfa Erişimi	—
	Lisans	Webex WFO Erişimi
	İlgili İzinler ve Notlar	—
Görünüm WFM Raporlar	Açıklama	WFM raporları görüntülemenize olanak sağlar.
	Sayfa Erişimi	—
	Lisans	Veri Lisansları: İş Gücü Yönetimi Webex WFO Erişimi
	İlgili İzinler ve Notlar	—

İzin	Ayrıntılar	
Görünüm WFM Yönetici Raporları	Açıklama	WFM Stratejik Planlama raporlarını görüntülemenize olanak sağlar.
	Sayfa Erişimi	—
	Lisans	Webex WFO Erişimi
	İlgili İzinler ve Notlar	—
Gözetmen Raporlarını Görüntüleme	Açıklama	WFM gözetmen raporlarını görüntülemenize olanak sağlar.
	Sayfa Erişimi	—
	Lisans	Webex WFO Erişimi
	İlgili İzinler ve Notlar	—
Görünüm QM Değerlendirme Raporları	Açıklama	QM değerlendirme raporlarını görüntülemenize olanak verir.
	Sayfa Erişimi	—
	Lisans	Webex WFO Erişimi
	İlgili İzinler ve Notlar	—

İzin	Ayrıntı	
Görünüm QM Sistem Raporları	Açıklama	QM sistem raporlarını görüntülemenize olanak sağlar.
	Sayfa Erişimi	—
	Lisans	Webex WFO Erişimi
	İlgili İzinler ve Notlar	—
QM Anket Raporlarını Görüntüleme	Açıklama	Anket raporlarını QM görüntülemenize olanak sağlar.
	Sayfa Erişimi	—
	Lisans	Webex WFO Erişimi
	İlgili İzinler ve Notlar	—
Gelişmiş Raporlama API	Açıklama	Veri Gezgini için gereken API'ne erişmenize olanak verir.
	Sayfa Erişimi	—
	Lisanslar	—
	İlgili İzinler ve Notlar	—
Home Sayfası	Açıklama	Home sayfa panonuza salt okunur erişim sağlar ve içeriği.
	Sayfa Erişimi	Home Sayfası
	Lisans	Veri Lisansları: Kalite Yönetimi ve İş Gücü Yönetimi Webex WFO Erişimi

İzin	Ayrıntılar	
	İlgili İzinler ve Notlar	Bu izin, yerine gelen eski izinlerle geriye dönük uyumludur: QM Pano görüntüle, WFM Panoları Görüntüle ve Panoları Yönet.
Veri Gezgini	Açıklama	Veri Gezgini varlık tarayıcı sayfasına salt okunur erişim sağlar.
	Sayfa Erişimi	Veri Gezgini
	Lisans	Webex WFO Erişimi
	İlgili İzinler ve Notlar	—
İçerik Oluşturma	Açıklama	Veri Gezgini raporlarını ve panolarını oluşturmanıza, güncellemenize ve silmenize olanak verir.
	Sayfa Erişimi	Veri Gezgini > Raporlar
	Lisans	Webex WFO Erişimi
	İlgili İzinler ve Notlar	Veri Gezgini
İçerik Yayımlama	Açıklama	Sahibi olduğunuz raporları ve panoları ait olduğunuz grupları paylaşmanıza olanak verir.
	Sayfa Erişimi	Uygulama Yönetimi > Veri Yönetimi > Paylaşım Grupları
	Lisans	Webex WFO Erişimi
	İlgili İzinler ve Notlar	İçerik Oluşturma

Kayıt Denetimleri

İzin	Ayrıntılar	
Duraklama Gönder / Komutu Sürdür	Açıklama	Kullanıcının arama kayıtlarını duraklatır ve sürdürür. Bu izin, kayıtlar için hem otomatik hem de manuel olarak (Kayıt Denetimleri sayfası aracılığıyla) her türlü duraklatma ve sürdürme mimarisi için gereklidir.
	Sayfa Erişimi	—
	Lisans	Veri Lisansları: Uyumluluk Kaydı ve Kalite Yönetimi
	İlgili İzinler ve Notlar	—
Oturum Açma Gönder / Oturum Kapatma Komutu	Açıklama	Kullanıcıyı ağ kaydı için bir cihaz dahili hattıyla ilişkilendirir ve ilişkilendirir. Bu izin, bir temsilcinin her gün aynı telefonu kullanmayabileceği sıcak masa görüşmesi gibi durumlar için yararlıdır.
	Sayfa Erişimi	—
	Lisans	Veri Lisansları: Uyumluluk Kaydı ve Kalite Yönetimi
	İlgili İzinler ve Notlar	—
Meta Veri Gönder Komutu	Açıklama	Bir kullanıcının arama kaydına meta veri ekler. Bu izin, aramalara meta veri ekleyen tüm kayıt mimarileri için hem otomatik hem de manuel olarak (Kayıt Denetimleri sayfası aracılığıyla) gereklidir.
	Sayfa Erişimi	—
	Lisans	Veri Lisansları: Uyumluluk Kaydı ve Kalite Yönetimi
	İlgili İzinler ve Notlar	—

İzin	Ayrıntılar	
Etiket Gönder Komutu	Açıklama	Bir kullanıcının arama kayıtlarını etiketler. Bu izin, aramaları etiketleyen tüm kayıt mimarileri için (Kayıt Denetimleri sayfası aracılığıyla) otomatik ve manuel olarak gereklidir.
	Sayfa Erişimi	—
	Lisans	Veri Lisansları: Uyumluluk Kaydı ve Kalite Yönetimi
	İlgili İzinler ve Notlar	—
Segment Gönder ve Sil / Kaydet Komut	Açıklama	Çağrı segmentlerini kaydetmeyi başlatır ve durdurur (ve çağrı segmentlerini kaydeder ve siler). Bu izin, otomatik ve manuel olarak (Kayıt Denetimleri sayfası aracılığıyla) bu eylemleri kullanan tüm kayıt mimarileri için gereklidir.
	Sayfa Erişimi	—
	Lisans	Veri Lisansları: Uyumluluk Kaydı ve Kalite Yönetimi
	İlgili İzinler ve Notlar	—
Başlangıç Ekranı Gönder / Komut	Açıklama	Yalnızca ekran kaydı başlatır ve durdurur. Bu izin, otomatik ve manuel olarak (Kayıt Denetimleri sayfası aracılığıyla) bu eylemleri kullanan tüm kayıt mimarileri için gereklidir.
	Sayfa Erişimi	—
	Lisans	Veri Lisansları: Kalite Yönetimi
	İlgili İzinler ve Notlar	—

İzin	Ayrıntılar	
Duraklat / Devam Et Düğmeleri	Açıklama	Kayıt Denetimleri sayfasındaki Duraklat ve Sürdür düğmelerini kullanmanıza olanak sağlar.
	Sayfa Erişimi	—
	Lisans	Veri Lisansları: Uyumluluk Kaydı ve Kalite Yönetimi
	İlgili İzinler ve Notlar	Ayrıca Duraklatma Gönder / Komutu Sürdür iznine de sahip olmanız gerekir.
Oturum Açma / Oturum Kapatma Düğmeleri	Açıklama	Kayıt Denetimleri sayfasındaki Oturum Aç ve Oturumu Kapat düğmelerini kullanmanıza olanak sağlar.
	Sayfa Erişimi	—
	Lisans	Veri Lisansları: Uyumluluk Kaydı ve Kalite Yönetimi
	İlgili İzinler ve Notlar	Ayrıca Oturum Açma / Oturum Kapatma Komutu Gönder iznine de sahip olmanız gerekir.
Meta Veri Ekle Düğmesi	Açıklama	Kayıt Denetimleri sayfasındaki Meta Veri Ekle düğmesini kullanmanıza olanak sağlar.
	Sayfa Erişimi	—
	Lisans	Veri Lisansları: Uyumluluk Kaydı ve Kalite Yönetimi
	İlgili İzinler ve Notlar	Ayrıca Meta Veri Komutu Gönder iznine de sahip olmanız gerekir.

İzin	Ayrıntılar	
Etiket Düğmesi	Açıklama	Kayıt Denetimleri sayfasındaki Etiket düğmesini kullanmanıza olanak sağlar.
	Sayfa Erişimi	—
	Lisans	Veri Lisansları: Uyumluluk Kaydı ve Kalite Yönetimi
	İlgili İzinler ve Notlar	Ayrıca Etiket Komutu Gönder iznine de sahip olmanız gerekir.
Segment ve Sil / Düğmeleri Kaydet	Açıklama	Kayıt Denetimleri sayfasında "Segment ve Sil" ve "Segment ve Kaydet" düğmelerini kullanmanıza olanak sağlar.
	Sayfa Erişimi	—
	Lisans	Veri Lisansları: Uyumluluk Kaydı ve Kalite Yönetimi
	İlgili İzinler ve Notlar	Ayrıca Segmenti Gönder ve Komutu Sil/Kaydet iznine de sahip olmanız gerekir.
Başlangıç / Ekran Düğmeleri ni Durdur	Açıklama	Kayıt Denetimleri sayfasındaki Başlangıç Ekranı ve Ekran Durdur düğmelerini kullanmanıza olanak sağlar.
	Sayfa Erişimi	—
	Lisans	Veri Lisansları: Kalite Yönetimi
	İlgili İzinler ve Notlar	Ayrıca Başlangıç Ekranını Gönder / Ekran Durdur Komutu iznine de sahip olmanız gerekir.

Performans Yönetimi

NOT Bu, henüz genel olarak kullanılamayan yeni bir özelliktir. Bu özelliğe erken erişim istiyorsanız Cisco Hesap Yöneticinize başvurun.

İzin	Ayrıntılar	
Performansı Yönetme Yönetim TemelLeri	Açıklama	Performans eklemenize ve yönetmenize olanak verir Yönetim metrikleri.
	Sayfa Erişimi	Performans Yönetimi > Ayarları
	Lisans	Webex WFO Erişimi Veri Lisansları: Kalite Yönetimi
	İlgili İzinler ve Notlar	—
Performansı Yönetme Yönetim Kurumsal	Açıklama	Bu izin şu anda kullanılmıyor.
ViewPerformanceManagement	Açıklama	Performans Yönetimi'ne erişmenize olanak verir Home sayfası.
	Sayfa Erişimi	Performans Yönetimi
	Lisans	Webex WFO Erişimi Veri Lisansları: Kalite Yönetimi
	İlgili İzinler ve Notlar	—

Bot Analizi

İzin	Ayrıntılar	
Deneyim Otomasyonu Görüntüleme	Açıklama	Otomatik Konuşma başına BES/BAS/$ gibi üst düzey metrikleri görüntüleme
	Sayfa Erişimi	Deneyim & Otomasyon
	Lisansları	Bot Analizi
	İlgili İzinler	Deneyim Otomasyonu Yapılandırma

İzin	Ayrıntılar	
	ve Notlar	
Deneyim Otomasyonu Yapılandırma	Açıklama	OtomatikLeştirilmiş Konuşma başına BES/BAS/$ hedeflerini yapılandırma, Konular
	Sayfa Erişimi	Yapılandırma > Deneyim & Otomasyonu
	Lisans	Bot Analizi
	İlgili İzinler ve Notlar	Deneyim Otomasyonu Görüntüleme
Konuşma Dağıtımlarını Görüntüleme	Açıklama	Toplam konuşmaları ve bunların dijital yardımcı ile canlı temsilciler arasında nasıl dağıtıldıklarını görüntüleme
	Sayfa Erişimi	Konuşma Dağıtımı
	Lisans	Bot Analizi
	İlgili İzinler ve Notlar	
Konuşma Konularını Görüntüleme	Açıklama	Konuşma Konuları sayfasındaki tüm içeriği görüntüleme
	Sayfa Erişimi	Konuşma Konuları
	Lisans	Bot Analizi
	İlgili İzinler ve Notlar	Konuşma Konularını Düzenleme

İzin	Ayrıntılar	
Konuşma Konularını Düzenleme	Açıklama	Konuları kara listele, birleştir ve yeniden adlandır
	Sayfa Erişimi	Konuşma Konularını > Yapılandırma
	Lisans	Bot Analizi
	İlgili İzinler ve Notlar	Konuşma Konularını Görüntüleme
Konuşma Konuları Metrik Analizini Görüntüleme	Açıklama	Her konu için BES & BAS sinyallerinin analizini görüntüleme
	Sayfa Erişimi	Konuşma Konuları > Metrik Analizi Tab
	Lisans	Bot Analizi
	İlgili İzinler ve Notlar	Konuşma Konularını Görüntüleme
Konuşma Konuları Dökümlerini Görüntüleme	Açıklama	Konular içindeki dökümleri görüntüleme
	Sayfa Erişimi	Konuşma Konuları > Dökümler Tab
	Lisans	Bot Analizi
	İlgili İzinler ve Notlar	Konuşma Konularını Görüntüleme
Konuşma Konularını Görüntüleme İlgili Konular	Açıklama	Ana konu sonrasında tanımlanan ek konuşma konularını görüntüleme
	Sayfa Erişimi	İlgili Konular > Konuşma Konuları
	Lisans	Bot Analizi
	İlgili	Konuşma Konularını Görüntüleme

İzin	Ayrıntı	
	İzinler ve Notlar	
Gruplandırılmış Konuşma Konularını Görüntüleme	Açıklama	Birleştirilmiş konuları görüntüleme ve bir ana konu tanımlama
	Sayfa Erişimi	Gruplandırılmış Konular > Konuşma Konuları
	Lisans	Bot Analizi
	İlgili İzinler ve Notlar	Konuşma Konularını Görüntüleme
Konuşmayı Görüntüleme Konu Varlıkları	Açıklama	Konu içindeki dökümlerde ortaya çıkan varlıkları (anahtar sözcükler) görüntüleme
	Sayfa Erişimi	Varlıklar > Konuşma Konuları
	Lisans	Bot Analizi
	İlgili İzinler ve Notlar	Konuşma Konularını Görüntüleme
Konuşmayı Görüntüleme Konu Hedefleri	Açıklama	Konu içinde tetiklenen amaçları görüntüleme
	Sayfa Erişimi	Konuşma Konuları > Amaçları
	Lisans	Bot Analizi
	İlgili İzinler ve Notlar	Konuşma Konularını Görüntüleme
Etki Analizini Görüntüleme	Açıklama	İki tarih aralığı arasında tek veya birden çok konu için birkaç ölçümün yan yana karşılaştırmasını görüntüleme
	Sayfa Erişimi	Etki Analizi

İzin	Ayrıntılar	
	Lisans	Bot Analizi
	İlgili İzinler ve Notlar	
Görünüm Toplanan Ölçüler	Açıklama	Ortak toplam metrikleri görüntüleme
	Sayfa Erişimi	Toplam Metrikler
	Lisans	Bot Analizi
	İlgili İzinler ve Notlar	
Dökümü Görüntüle Ara	Açıklama	Kopya aramalarını görüntüleme
	Sayfa Erişimi	Döküm Arama
	Lisans	Bot Analizi
	İlgili İzinler ve Notlar	
VAA Görüntüleme Genel Bakış	Açıklama	Tüm mesaj düzeyiyle Sanal Temsilci Analitiğine genel bakış Ölçüm
	Sayfa Erişimi	Genel Bakış
	Lisans	Bot Analizi
	İlgili İzinler ve Notlar	VAA'ı yapılandırma

İzin	Ayrıntı	
VAA Performans Karşılaştırması Görüntüleme	Açıklama	Günlük, aylık, üç aylık veya yıllık mesaj düzeyi metriklerini görüntüleme
	Sayfa Erişimi	Performans Karşılaştırması
	Lisans	Bot Analizi
	İlgili İzinler ve Notlar	VAA'ı yapılandırma
VAA Yanıt Performansını Görüntüleme	Açıklama	Yanıt gösterildikten sonra yanıtları ve sonraki eylemleri görüntüleme
	Sayfa Erişimi	Yanıt Performansı
	Lisans	Bot Analizi
	İlgili İzinler ve Notlar	VAA'ı yapılandırma
VAA Sınıflandırılmamış Mesajları Görüntüleme	Açıklama	Konuya göre kategorize edilmiş, eşleşmemeye neden olan mesajları görüntüleme
	Sayfa Erişimi	Sınıflandırılmamış Mesajlar
	Lisans	Bot Analizi
	İlgili İzinler ve Notlar	VAA Yapılandırma, VAA Sınıflandırılmamış Mesajları Düzenleme
VAA Sınıflandırılmamış Mesajları Düzenleme	Açıklama	Amaç mesajlarıyla eşleşmeyenleri mevcut amaç veya yeni hedeflere kategorize etme
	Sayfa Erişimi	Sınıflandırılmamış Mesajlar
	Lisans	Bot Analizi
	İlgili	VAA Yapılandırma, VAA Sınıflandırılmamış Mesajları Görüntüleme

İzin	Ayrıntılar	
	İzinler ve Notlar	
VAA Amaç Performansını Görüntüleme	Açıklama	Amaç düzeyi metriklerini görüntüleme
	Sayfa Erişimi	Amaç Performansı
	Lisans	Bot Analizi
	İlgili İzinler ve Notlar	VAA'ı yapılandırma
Bot Yönetim Raporunu Görüntüleme	Açıklama	Karşıya yüklenen bot yönetimi raporlarını görüntüleme
	Sayfa Erişimi	Bot Yönetim Raporu
	Lisans	Bot Analizi
	İlgili İzinler ve Notlar	
Bot Performans Raporunu Görüntüleme	Açıklama	Karşıya yüklenen bot performans raporlarını görüntüleme
	Sayfa Erişimi	Bot Performans Raporu
	Lisans	Bot Analizi
	İlgili İzinler ve Notlar	

İzin	Ayrıntı	
VAA'ı yapılandırma	Açıklama	VAA içindeki hedefleri yapılandırma
	Sayfa Erişimi	Sanal Temsilci Analitiği > Yapılandırma
	Lisans	Bot Analizi
	İlgili İzinler ve Notlar	VAA'ya Genel Bakış, VAA Performans Karşılaştırmasını Görüntüleme, VAA Yanıt Performansını Görüntüleme, VAA Sınıflandırılmamış Mesajları Görüntüleme, VAA Amaç Performansını Görüntüleme
Şirket Yapılandırmalarını Görüntüleme	Açıklama	Şirkete özel eşikleri görüntüleme
	Sayfa Erişimi	Şirket Yapılandırmaları
	Lisans	Bot Analizi
	İlgili İzinler ve Notlar	Şirket Yapılandırmalarını Düzenleme
Şirket Yapılandırmalarını Düzenleme	Açıklama	Şirkete özel eşikleri yapılandırma
	Sayfa Erişimi	Şirket Yapılandırmaları
	Lisans	Bot Analizi
	İlgili İzinler ve Notlar	Şirket Yapılandırmalarını Görüntüleme

İzin	Ayrıntılar	
Uyarı Bildirimini Görüntülem e	Açıklama	Sinyal eşiği tetiklendiğinde uyarıları Tab görüntüleme
	Sayfa Erişimi	Uyarı Bildirimleri Tab
	Lisans	Bot Analizi
	İlgili İzinler ve Notlar	Uyarı Bildirimini Yapılandırma
Uyarı Bildirimini Yapılandırma	Açıklama	Uyarılar için eşik değerlerini yapılandırma
	Sayfa Erişimi	Yapılandırma > Genel Bot Metrikleri, Yapılandırma > Konu Metrikleri
	Lisans	Bot Analizi
	İlgili İzinler ve Notlar	Uyarı Bildirimini Görüntüleme
Kopya Özetini Görüntüleme	Açıklama	Özet dökümleri görüntüleme
	Sayfa Erişimi	Döküm Arama
	Lisans	Bot Analizi
	İlgili İzinler ve Notlar	Döküm Özetini Yapılandırma

İzin	Ayrınt	
Dökümü Yapılandırma Özet	Açıklama	Özet dökümleri oluşturan istem yapılandırma
	Sayfa Erişimi	Yapılandırma > Özet Oluşturma İstemi
	Lisans	Bot Analizi
	İlgili İzinler ve Notlar	Kopya Özetini Görüntüleme
Etkinlik Bildirimlerini Görüntüleme	Açıklama	Kara liste, birleştirme, yeniden adlandırma gibi bir işlemin gerçekleştirildiği zaman gibi etkinlik bildirimlerini görüntüleme
	Sayfa Erişimi	—
	Lisans	Bot Analizi
	İlgili İzinler ve Notlar	

Anlayış

İzin	Ayrıntılar	
İçeriği Görüntüleme	Açıklama	uygulamasındaki diğer kişiler tarafından paylaşılan İçgörü panolarını görüntülemenize olanak sağlar kuruluşunuza başvurun.
	Sayfa Erişimi	İçgörü > Sık Kullanılanlar En Son İçgörü > Klasörlerim > İçgörü Paylaşılan klasörler > İçgörü Panolar > İçgörü
	Lisans	İçgörü Yazarı, İçgörü Okuyucusu

İzin	Ayrıntılar	
	İlgili İzinler ve Notlar	Insights Reader lisansına ve en az bir "[Product] Data" iznine sahip olmanız gerekir.
Analiz Verilerini Görüntüleme	Açıklama	Webex WFO ile oluşturulmuş standart Analytics panoları dahil olmak üzere, Analytics verileriyle oluşturulan panoları ve analizleri görüntülemenize olanak sağlar. İçerik Oluştur izni ile birlikte kullanıldığında, analiz oluşturmak için Analiz veri kümelerini kullanmanıza olanak sağlar.
	Sayfa Erişimi	İçgörü > Sık Kullanılanlar En Son İçgörü > Klasörlerim > İçgörü Paylaşılan klasörler > İçgörü Panolar > İçgörü
	Lisans	İçgörü Yazarı, İçgörü Okuyucusu
	İlgili İzinler ve Notlar	Ayrıca İçeriği Görüntüle iznine de sahip olmanız gerekir. Kuruluşunuz bir Cisco Analytics lisansına sahip olmalıdır.
Klasik WFM Verilerini Görüntüleme	Açıklama	Standart Classic WFM verileriyle oluşturulan ve Webex WFO ile oluşturulan standart Classic WFM panoları da dahil olmak üzere panoları ve analizleri görüntülemenize olanak sağlar. İçerik Oluştur izni ile birlikte kullanıldığında, analizler oluşturmak için Classic WFM veri kümelerini kullanmanıza olanak sağlar.
	Sayfa Erişimi	İçgörü > Sık Kullanılanlar En Son İçgörü > Klasörlerim > İçgörü Paylaşılan klasörler > İçgörü Panolar > İçgörü
	Lisans	İçgörü Yazarı, İçgörü Okuyucusu

İzin	Ayrıntı	
	İlgili İzinler ve Notlar	Ayrıca İçeriği Görüntüle iznine de sahip olmanız gerekir. Kuruluşunuzda Cisco Classic WFM lisansı olmalıdır.
QM Verilerini Görüntüleme	Açıklama	Webex WFO ile oluşturulmuş standart QM verileri de dahil olmak üzere QM verileriyle oluşturulan panoları ve analizleri görüntülemenize olanak sağlar. İçerik Oluştur izni ile birlikte kullanıldığında, analizler oluşturmak için QM veri kümelerini kullanmanıza olanak sağlar.
	Sayfa Erişimi	İçgörü > Sık Kullanılanlar Son İçgörüler > Klasörlerim İçgörüleri > Paylaşılan klasörler İçgörü > Panolar >
	Lisans	İçgörü Yazarı, İçgörü Okuyucusu
	İlgili İzinler ve Notlar	Ayrıca İçeriği Görüntüle iznine de sahip olmanız gerekir. Kuruluşunuzda Cisco QM lisansı olmalıdır.
WFM Verilerini Görüntüleme	Açıklama	Dahili Webex WFO ile gelen standart WFM verileri de dahil olmak üzere, WFM verileriyle oluşturulan panoları ve analizleri görüntülemenize olanak sağlar. İçerik Oluştur izni ile birlikte kullanıldığında, analizler oluşturmak için WFM veri kümelerini kullanmanıza olanak sağlar.
	Sayfa Erişimi	İçgörü > Sık Kullanılanlar Son İçgörüler > Klasörlerim İçgörüleri > Paylaşılan klasörler İçgörü > Panolar >
	Lisans	İçgörü Yazarı, İçgörü Okuyucusu

İzin	Ayrıntılar	
	İlgili İzinler ve Notlar	Ayrıca İçeriği Görüntüle iznine de sahip olmanız gerekir. Kuruluşunuzda Cisco WFM lisansı olmalıdır.
İçerik Oluşturma	Açıklama	Analizler ve panolar oluşturmanıza olanak sağlar.
	Sayfa Erişimi	İçgörü > Sık Kullanılanlar En Son İçgörü > Klasörlerim > Öngörüler > Paylaşılan klasörler İçgörüler > Panolar İçgörüleri > İçgörüleri > Veri Kümeleri AnalizLeri
	Lisans	İçgörü Yazarı
	İlgili İzinler ve Notlar	Öngörü Yazarı lisansına ve en az bir "[Ürün] Verilerini Görüntüle" iznine sahip olmanız gerekir. Bir role bu izni eklediğinizde, rol otomatik olarak İçeriği Görüntüle iznini de alır.
İçerik Açıklaması Paylaşma		Oluşturduğunuz analiz ve panoları diğerleriyle paylaşmanıza olanak sağlar Kuruluşunuzdaki kişilere başvurun.
	Sayfa Erişimi	İçgörü > Sık Kullanılanlar Son İçgörüler > Klasörlerim İçgörüleri > Paylaşılan klasörler İçgörü > Panolar >
	Lisans	İçgörü Yazarı
	İlgili İzinler	Ayrıca İçerik Oluştur iznine ve en az bir "[Ürün] Verilerini Görüntüle" iznine sahip olmanız gerekir.

İzin	Ayrıntı	
	Ve Notlar	
İçgörüleri Yönetme	Açıklama	Bu izin şu anda kullanılmıyor.
	Sayfa Erişimi	—
	Lisans	İçgörü Yazarı
	İlgili İzinler ve Notlar	—
Tüm Kayıtları Göster	Açıklama	Uygulama kapsamı ne olursa olsun, tüm raporlama verilerine tam erişim sağlar. Tüm kuruluş için raporlama içeriği oluşturması gerekenler veya kapsam ne olursa olsun tüm verileri görüntülemesi gerekenler için önemlidir. **NOT** Bu izin yalnızca raporlama verileri için geçerlidir ve Webex WFO içinde başka bir erişim vermez.
	Sayfa Erişimi	—
	Lisans	İçgörü Yazarı, İçgörü Okuyucusu
	İlgili İzinler ve Notlar	—

Veri Yönetimi

İzin	Ayrıntılar	
Teslimat Yönetimi	Açıklama	Geçerli bilgi alanı hakkındaki bilgileri görüntülemenize ve diğer kullanıcılardan gelen e-posta ile zamanlanmış raporları almayı tercih etmenize ve devre dışı bırakmanıza olanak verir.
	Sayfa Erişimi	Veri Gezgini > Ayarları
	Lisans	Veri Yönetimi
	İlgili	

İzin	Ayrıntılar	
	İzinler ve Notlar	
Teslimi Rapor Et	Açıklama	Sahibi olduğunuz bir raporun ne zaman ve kime e-posta ile gönderildiğini yapılandırmanıza ve yönetmenize olanak verir.
	Sayfa Erişimi	Veri Gezgini > Raporlar sayfasında sahibi olduğunuz bir rapor sağ tıklandığında görünen içerik menüsünde paylaşma seçeneği.
	Lisans	Veri Yönetimi
	İlgili İzinler ve Notlar	
Veri Kitaplığı	Açıklama	Koleksiyonlar ve veri kümeleriyle ilgili ayrıntıları görüntülemek için Veri Kitaplığı sayfasına salt okunur erişim sağlar.
	Sayfa Erişimi	Veri Gezgini > Veri Kitaplığı
	Lisans	Veri Yönetimi
	İlgili İzinler ve Notlar	
Veri Kitaplığı Tasarımı	Açıklama	Sahibi olduğunuz veri kitaplıkları oluşturmanıza, okumanıza, güncellemenize ve silmenize olanak sağlar.
	Sayfa Erişimi	
	Lisans	Veri Yönetimi
	İlgili İzinler ve Notlar	
Veri Kitaplığı	Açıklama	Veri koleksiyonlarını içinde olduğunuz paylaşım gruplarıyla paylaşmanıza olanak verir

İzin	Ayrıntı	
Yayımcılık		Bir üyedir.
	Sayfa Erişimi	
	Lisans	Veri Yönetimi
	İlgili İzinler ve Notlar	
Veri Görevi Yönetimi	Açıklama	Sahip olduğunuz herhangi bir bilgi alanında temsilcileri ve görevleri yönetebilmenizi sağlar.
	Sayfa Erişimi	Uygulama Yönetimi > Veri Yönetimi > Veri Görev Yönetimi
	Lisans	Veri Yönetimi
	İlgili İzinler ve Notlar	
Paylaşım Grupları Yönetimi	Açıklama	İçerik paylaşmak amacıyla oluşturulan kullanıcı grupları oluşturmanıza ve yönetmenize olanak verir.
	Sayfa Erişimi	Uygulama Yönetimi > Veri Yönetimi > Paylaşım Grupları
	Lisans	Veri Yönetimi
	İlgili İzinler ve Notlar	

İzin	Ayrıntılar	
Veri Yönetimi Sistem Yönetim	Açıklama	Gerçek zamanlı görevler oluşturmanıza ve yönetmenize olanak verir
	Sayfa Erişimi	Uygulama Yönetimi > Veri Yönetimi > Gerçek Zamanlı (RT) İş Yönetimi
	Lisans	Veri Yönetimi
	İlgili İzinler ve Notlar	
Veri UDM'si Yönetim	Açıklama	Unified Verilerde kiracı eklemenize ve yönetmenize olanak sağlar Mart'ta.
	Sayfa Erişimi	Unified Veri Mart > Uygulama Yönetimi > Veri Yönetimi
	Lisans	Veri Yönetimi
	İlgili İzinler ve Notlar	
Yönetmek Bilgi alanı	Açıklama	İş zekası yaşam döngüsüne erişim sağlar yönetim özellikleri.
	Sayfa Erişimi	Ayarlar
	Lisans	Veri Yönetimi
	İlgili İzinler ve Notlar	Bilgi Alanı Dağıtma
Dağıtmak Bilgi alanı	Açıklama	Bilgi boşluklarını yönetebilen kullanıcılara dağıtım hakkı verir diğer kullanıcı hesaplarına bilgi boşlukları.

İzin	Ayrıntı	
	Sayfa Erişimi	Ayarlar
	Lisans	Veri Yönetimi
	İlgili İzinler ve Notlar	Bilgi Uzaylarını Yönet

Otomatik QM

NOT Bu izinler yalnızca Webex WFO Bulutu için kullanılabilir. Otomatik QM yerinde dağıtımlar için kullanılamaz.

İzin	Ayrıntılar	
Otomatik QM Görüntüle	Açıklama	Ortam oynatıcıda Otomatik QM panellerini görüntülemenize olanak verir.
	Sayfa Erişimi	—
	Lisans	Analytics Enterprise, Analytics Enterprise Plus, Webex WFO Erişimi
	İlgili İzinler ve Notlar	—
Otomatik QM Düzenle	Açıklama	Otomatik QM değerlendirme formları oluşturmanıza, Otomatik QM görevleri çalıştırmanıza olanak sağlar, Ve bir iletişim kaydındaki AI puanını geçersiz kılar.
	Sayfa Erişimi	Analitik > Otomatik QM Uygulama Yönetimi > Otomatik QM > Otomatik QM Değerlendirme Formu Yöneticisi
	Lisans	Analytics Enterprise, Analytics Enterprise Plus, Webex WFO Erişim

İzin	Ayrıntı	
	İlgili İzinler ve Notlar	Ayrıca Otomatik QM Görüntüle iznine de sahip olmanız gerekir.
Otomatik Görüntüleme QM Pano	Açıklama	Otomatik QM panoyu görüntülemenize olanak sağlar.
	Sayfa Erişimi	Analiz > Otomatik QM
	Lisans	Analytics Enterprise, Analytics Enterprise Plus, Webex WFO Erişim
	İlgili İzinler ve Notlar	—
Otomatik QM Düzenle Pano	Açıklama	Bu izin şu anda kullanılmıyor.
Otomatik Görüntüleme Bildirim	Açıklama	Otomatik QM panosunda Bildirimler panelini görmenize olanak sağlar
	Sayfa Erişimi	—
	Lisans	Analytics Enterprise, Analytics Enterprise Plus, Webex WFO Erişimi
	İlgili İzinler ve Notlar	Otomatik QM panoya erişmek için, Ayrıca Otomatik QM Panoyu Görüntüle iznine de sahip olmanız gerekir.

İzin	Ayrıntı	
Otomatik QM Düzenle Bildirim	Açıklama	Kullanım bildirimlerini tetikleyen eşik değerlerini yapılandırmanıza olanak verir.
	Sayfa Erişimi	Otomatik QM > Yapılandırmasına > Analiz
	Lisans	Analitik Enterprise, Analytics Enterprise Plus, Webex WFO Erişimi
	İlgili İzinler ve Notlar	Ayrıca, Otomatik QM Bildirimini Görüntüle iznine de ihtiyacınız vardır.
Otomatik QM Soru Düzenleyicisini Görüntüleme	Açıklama	Otomatik QM Değerlendirme Formu Yöneticisi sayfasındaki Özel Soruları Yönet bölümünü görmenize olanak sağlar.
	Sayfa Erişimi	—
	Lisans	Analytics Enterprise Plus
	İlgili İzinler ve Notlar	Ayrıca Otomatik QM Düzenle iznine de sahip olmanız gerekir.
Otomatik QM Soruları Oluşturma	Açıklama	Otomatik QM Değerlendirme Formu Yöneticisi sayfasının Özel Soruları Yönet bölümünde özel sorular oluşturmanıza olanak sağlar.
	Sayfa Erişimi	—
	Lisans	Analytics Enterprise Plus
	İlgili İzinler ve Notlar	Ayrıca, Otomatik QM Düzenle ve Otomatik QM Soru Düzenleyicisi izinlerini görüntülemeniz gerekir.
Otomatik QM Görevi Çalıştır	Açıklama	Analiz Görev Yöneticisi sayfasında Otomatik QM görevleri oluşturmanıza olanak sağlar.

İzin	Ayrıntı	
	Sayfa Erişimi	Görev Yöneticisi Lisansları > Uygulama Yönetimi >
	Analitiği	Analytics Enterprise, Analytics Enterprise Plus
	İlgili İzinler ve Notlar	—

Eğilimli Konular

NOT Bu izinler yalnızca Webex WFO Cloud için kullanılabilir. Eğilim Konuları, şirket içi dağıtımlar için kullanılamaz.

İzin	Ayrıntılar	
Eğilimli Konuları Görüntüleme	Açıklama	Tüm Eğilimli Konular sayfalarını görüntülemenize olanak verir
	Sayfa Erişimi	Analitiği > Trend Konular
	Lisans	Analytics Enterprise, Analytics Enterprise Plus
	İlgili İzinler ve Notlar	—
Trend Konuları Düzenleme	Açıklama	Eğilim Konuları aracında düzenlemenize (örneğin, konuları gruplandırma ve gruplandırma) olanak sağlar.
	Sayfa Erişimi	—
	Lisans	Analytics Enterprise, Analytics Enterprise Plus
	İlgili İzinler ve Notlar	Ayrıca, Trend Konuları Görüntüle iznine de ihtiyacınız vardır.
Eğilimli Konuları Görüntüleme	Açıklama	Kuruluşunuzun yapay zeka kullanımını izlemek için Eğilim Konuları panosundaki Bildirim bölümünü görüntülemenize olanak sağlar.

İzin	Ayrıntı	
Bildirim	Sayfa Erişimi	—
	Lisans	Analytics Enterprise, Analytics Enterprise Plus
	İlgili İzinler ve Notlar	Trending Topics panoya erişmek için, Ayrıca Eğilim Konuları Görüntüle iznine de ihtiyacınız vardır.
Trend Konular Bildirimini Düzenleme	Açıklama	Kullanım seviyesi bildirimlerini yapılandırmak için Eğilimdeki Konular panosundaki Yapılandırma Tab'na erişmenize olanak sağlar.
	Sayfa Erişimi	—
	Lisans	Analytics Enterprise, Analytics Enterprise Plus
	İlgili İzinler ve Notlar	Ayrıca, Trend Olan Konuları Görüntüle ve Trend Olan Konu Bildirimlerini Görüntüle izinlerine de ihtiyacınız vardır.
Eğilimli Konuları Çalıştırma Görevi	Açıklama	Analiz Görev Yöneticisi sayfasında Eğilimli Konular görevleri oluşturmanıza olanak sağlar.
	Sayfa Erişimi	Uygulama Yönetimi > Analitik > Görev Yöneticisi
	Lisans	Analytics Enterprise, Analytics Enterprise Plus
	İlgili İzinler ve Notlar	—

Duygu Analizi

NOT Bu izinler yalnızca Webex WFO Bulutu için kullanılabilir. Yapay zeka duygu analizi, şirket içi dağıtımlar için kullanılamaz.

İzin	Ayrıntılar	
Duygu görüntüleme	Açıklama	Medya Oynatıcı'nın Veri Öngörüleri panelindeki Yapay Zeka duygu analizi bölümünü görüntülemenize olanak sağlar. Duygu filtresini görmenize ve

İzin	Ayrıntılar	
		Etkileşimler sayfasındaki Duygu sütunu. Kuruluşunuzda Analytics Enterprise veya Analytics Enterprise Plus lisansı varsa bu izin Ayrıca Medya Oynatıcı'da Yapay Zeka Duygu panelini görmenize de olanak sağlar.
	Sayfa Erişimi	—
	Lisans	Analytics Essential, Analytics Enterprise, Analytics Enterprise Plus
	İlgili İzinler ve Notlar	Ortam Yürütücüsü'ne açmak için, Kişileri Görüntüle iznine de sahip olmanız gerekir.
Duygu Çalıştırma Görevi	Açıklama	Analiz Görev Yöneticisi sayfasında Duygu Analizi görevleri oluşturmanıza olanak sağlar.
	Sayfa Erişimi	Uygulama Yönetimi > Analitik > Görev Yöneticisi
	Lisans	Analytics Essential, Analytics Enterprise, Analytics Enterprise Plus
	İlgili İzinler ve Notlar	—

AI Etiketleri

NOT Bu izinler yalnızca Webex WFO Bulut için kullanılabilir. AI Etiketleri, yerinde dağıtımlar için kullanılamaz.

İzin	Ayrıntılar	
AI Etiketleri Açıklamasını Görüntüleme	Medya Oynatıcı'nın Verileri'ndeki Yapay Zeka Etiketleri bölümünü görüntülemenize olanak sağlar	
		İçgörü paneli. Bildirimler bölümü hariç, AI Etiketleri panoyu görüntülemenize olanak sağlar.
	Sayfa Erişimi	Analiz > Yapay Zeka Etiketleri

İzin	Ayrıntı	
	Lisans	Analytics Enterprise Plus
	İlgili İzinler ve Notlar	Ortam Yürütücüsü'ne açmak için, Kişileri Görüntüle iznine de sahip olmanız gerekir.
AI Etiketleri Düzenleyicisini Görüntüleme	Açıklama	İş Sinyali sayfasında yapay zeka etiketlerini ve kategorilerini görmenize (ancak düzenlemenize değil) olanak verir.
	Sayfa Erişimi	İş Sinyali > Yapay Zeka Etiketleri > Uygulama Yönetimi > Analitiği
	Lisans	Analytics Enterprise Plus
	İlgili İzinler ve Notlar	—
AI Etiketlerini Düzenleme	Açıklama	İş Sinyali sayfasında yapay zeka etiketleri ve kategorileri oluşturmanıza ve yönetmenize olanak verir.
	Sayfa Erişimi	—
	Lisans	Analytics Enterprise Plus
	İlgili İzinler ve Notlar	İş Sinyali sayfasına erişmek için, ayrıca Yapay Zeka Etiketleri Düzenleyicisi'ni Görüntüle iznine de sahip olmanız gerekir.
AI Etiketleri Bildirimini Görüntüleme	Açıklama	Kuruluşunuzun yapay zeka kullanımını izlemek için AI Etiketleri panosundaki Bildirim bölümünü görüntülemenize olanak sağlar.
	Sayfa Erişimi	—
	Lisans	Analytics Enterprise Plus
	İlgili İzinler ve Notlar	AI Etiketleri panoya erişmek için ayrıca Yapay Zeka Etiketlerini Görüntüle iznine de ihtiyacınız vardır.
AI Etiketleri Bildirimini Düzenleme	Açıklama	Kullanım düzeyi bildirimleri yapılandırmak için AI Etiketleri panosundaki Yapılandırma Tab erişmenize olanak sağlar.

İzin	Ayrıntılar	
	Sayfa Erişimi	—
	Lisans	Analytics Enterprise Plus
	İlgili İzinler ve Notlar	Ayrıca, Yapay Zeka Etiketlerini Görüntüle ve Yapay Zeka Etiketleri Bildirimlerini Görüntüle izinlerine de ihtiyacınız vardır.
AI	Açıklama	Analiz Görev Yöneticisi sayfasında Yapay Zeka Etiketleri oluşturmanıza olanak sağlar.
Etiketlerini Çalıştırma Görevi	Sayfa Erişimi	Görev Yöneticisi Lisansları > Uygulama Yönetimi >
	Analitiği	Analytics Enterprise Plus
	İlgili İzinler ve Notlar	—

Kullanıcılara açılış sayfaları atama

Kişilerin Webex WFO uygulamasında ilk kez oturum açtıklarında görecekleri sayfayı seçin. Bu sayfa bir Webex WFO sayfası veya bir İçgörü panosu olabilir.

Ön Koşullar

- Kuruluşunuz Webex WFO Bulut kullanır. Açılış Sayfası Yönetimi, tesis içi dağıtımlar için kullanılamaz.
- Kullanıcı Rolleri Atama iznine sahipsiniz.
- Bir Webex WFO sayfasını açılış sayfası olarak görüntülemek için, kullanıcıların o sayfaya erişme izni olması gerekir. Bkz. Rolleri ve izinleri yönetme .
- Bir İçgörü panosunu bir açılış sayfası olarak atamak için İçgörülere erişiminiz olması gerekir. Bkz . Kullanıcılara İçgörülere erişim verme.

- Bir İçgörü panosunu açılış sayfası olarak görüntülemek için:
  - Kullanıcıların İçgörülere erişimi olmalıdır. Bkz . Kullanıcılara İçgörülere erişim verme.
  - Pano sizinle (oluşturmadıysanız) ve panoyu açılış sayfası olarak alacak kişilerle paylaşılmalıdır. Bkz . Tek tek Insights kullanıcıları ve gruplarına Öngörüler içinde panoyaerişim izni verme.

Sayfa konumu

Uygulama Yönetimi > Genel > Kullanıcı Yapılandırması > Açılış Sayfası

Yordam

Kullanıcı rolü için açılış sayfası olarak bir Webex WFO sayfası atama

1. Roller **tablosundaki** rolü seçin.
2. **Açılış Sayfaları** tablosunda sayfayı seçin. Sayfa adı Rollerdeki rolün **yanında görünür.** masa.

   NOT Her Webex WFO sayfası bir açılış sayfası olamaz. Kullanılabilir sayfalar, sıralanmış bir listedir.

3. Kaydet'i **tıklayın**. Bu role sahip kişiler bir sonraki kez Webex WFO oturumu açtığında, bu sayfada açılırlar. Kullanıcıya farklı açılış sayfalarına sahip birden çok rol atanırsa, en son oluşturulmuş olan role atanmış açılış sayfasını görür.

Kullanıcı rolü için açılış sayfası olarak bir İçgörü panosu atama

1. Roller **tablosundaki** rolü seçin.
2. İçgörü Panoları'nı **tıklayın**. Oluşturduğunuz veya sizinle paylaşılan panoların listesi görüntülenir.
3. **Açılış Sayfaları** tablosunda, panoyu seçin. Pano adı, Roller **tablosundaki rolün** yanında görünür.
4. (İsteğe bağlı) Panoyu görüntülemek için adının yanındaki göz simgesini tıklatın. Pano yeni bir Tab açılır.
5. Kaydet'i **tıklayın**. Bu role sahip kişiler bir sonraki kez Webex WFO oturumu açtığında, bu panoya inerler. Kullanıcıya farklı açılış sayfalarına sahip birden çok rol atanırsa, en son oluşturulmuş olan role atanmış açılış sayfasını görür.

Bir rolden açılış sayfasını kaldırma

Bir role bir açılış sayfası atanmamışsa, bu role sahip kişiler görme izninin olduğu Webex WFO üst menüde (soldan sağa) ilk sayfayı görür.

1. Roller **tablosundaki rol adının** yanındaki çöp kutusu simgesini tıklayın.
2. Kaydet'i **tıklayın**.

İlgili konular

- Rolleri ve izinleri yönetme—Rol oluşturma
- —Kullanıcılara roller atama
- Kullanıcılara İçgörülere erişim verme
- Tek tek Insights kullanıcılarına ve gruplarına Öngörüler içinde bir panoya erişim izni verme

Kullanıcılara Veri Gezgini'ne erişim verme

Cisco Veri Gezgini'ne erişim sayesinde kişiler, kendisine atanmış raporları ve panoları görüntüleyebilir, başkaları tarafından oluşturulan paylaşılan raporları ve panoları görüntüleyebilir ve kendi rapor ve panolarını oluşturabilir. Kişilerin erişim düzeyini role göre değiştirebilirsiniz.

Ön Koşullar

- Kullanıcılar ve roller oluşturulmuştur.
- Rolleri Yönet iznine sahipsiniz.

Sayfa konumu

Çeşitli. Sayfa konumları için aşağıdaki yordamlara bakın.

Yordam

Kullanıcı rollerine Veri Gezgini izinlerini atama

1. Kullanıcı Yapılandırma > Rolleri > Uygulama Yönetimi'ne gidin.
2. Rollere istenildiği gibi atamak için aşağıdaki izinleri seçin:

İzin	Açıklama
Veri Gezgini	Veri Gezgini varlığı için kişilere salt okunur erişim sağlar tarayıcı sayfası (rapor ve pano listesi).
İçerik Oluşturma	Kişilerin Veri Gezgini oluşturmasına, güncellemesine ve silmesine olanak verir raporlar ve panolar.
İçerik Yayımlama	Kişilerin, ait oldukları paylaşım gruplarına sahip oldukları raporları ve panoları paylaşmasına olanak verir.

3. Kaydet'i **tıklayın**.

Panoyu bir rol için varsayılan ana sayfa yapma

Belirli bir role sahip kişiler Webex WFO oturumu açtığında, bu pano görecekleri ilk şey olur. Aynı role sahip birden çok panoyu etiketlerseniz, bu role sahip kişiler farklı panolar arasında gezinebilir.

ÖNKOŞUL

- Bu rol Veri Gezgini, İçerik Oluşturma veya İçerik Yayımlama izinlerine sahip değildir.
- (Sürüm 10.4'ten buluta geçiş yapılan müşteriler için) Rol Veri Gezgini ana sayfa panolarına atanır: Uygulama Yönetimi > Genel > Genel Ayarlar > Pano Yönetimi'ne, rolü Veri Gezgini'ne taşıyın.
- Panonun sahibi sizsiniz. Sahibi olmadığınız bir panoyu varsayılan bir ana sayfada oluşturmak için, panoyu kopyalayın.

1. Veri Gezgini sayfasında, panoyu sağ tıklayın ve açılan listeden Etiketle'yi **seçin** . Kaydet **Etiketler** penceresi açılır.
2. c1_role_ **ve sonra rolün adını girin** .

ÖNEMLİ Rol adının kuruluşunuzun kullandığı adla eşleşmesi gerekir. Uygulama Yönetimi > Genel > Kullanıcı Yapılandırması > Rolleri'nde rollerin listesi bulunur.

Adı bir sözcük olan bir rol eklemek için adı girin.

ÖRNEK **c1_role_Agent**

Adı boşlukla ayrılmış birden çok sözcük olan bir rol eklemek için, etiketi çift tırnak işareti içine alın.

ÖRNEK **"c1_role_East Sahil Ekibi Lideri"**

Aynı anda birden fazla rol eklemek için, bunları bir boşlukla ayırarak ardı ardına girin.

ÖRNEK **c1_role_Evaluator "c1_role_East Sahil Temsilcisi"**

3. Etiket **Ekle'yi tıklatın**.
4. Tamam'ı **tıklayın**. **Etiket** penceresi kapanır.

İlgili konular

- Rolleri ve izinleri yönetme—QM ve Analytics için geçerli olan tüm izinlerin ve bunların yaptıkları işlemlerin listesi.
- Veri Gezgini panoları ve raporları listesini yönetme—Belirli raporlara ve panolara erişimi rollerine göre kısıtlamayı öğrenin.

Veri Gezgini'TURN kapalı

Kuruluşunuz Öngörülere geçtiyse ve Cisco otomatik olarak ayrıştırmadan önce Veri Gezgini'yi kaldırmaya hazırsa aşağıdaki adımları izleyin.

Ön Koşullar

- Arama Kaydı, QM, Analitik ve Klasik WFM kullanıcıları için Veri Gezgini'nde TURN, Rolleri Yönetme iznine sahip olursunuz.

Sayfa konumu

Çeşitli. Sayfa konumları için aşağıdaki yordamlara bakın.

Yordam

Arama Kaydı, QM, Analitik ve Klasik WFM kullanıcıları için Veri Gezgini'TURN kapalı

1. Uygulama Yönetimi > Global > User Yapılandırması > Roles'e gidin.
2. **İzinler** tablosunda, her rol için aşağıdaki izinlerin onay kutularını temizleyin:

- **Panolar** bölümünde:
- QM Panoyu Görüntüle
- Panoları Yönetme
- WFM Panoyu Görüntüle
- **Raporlama** bölümünde:
- Gelişmiş Raporlama API
- Veri Gezgini
- İçerik Oluşturma
- İçerik Yayımlama
- **Veri Yönetimi** bölümünde: Bu bölümdeki tüm izinleri temizleyin.

3. Kaydet'i **tıklayın**. Kullanıcılar bir sonraki oturum açtıklarında, erişim izinlerinin olduğu üst menüdeki ilk sayfaya (soldan sağa) açılırlar. Çoğu kişi için bu Etkileşimler sayfasıdır. Üst menüde Veri Gezgini'ne **bakmayacaklardır** .

NOT Süper Yönetici rolünden hiçbir izni kaldıramazsınız. Bu rol WFM içinde yerleşiktir ve düzenlenemez.

İlgili konular

- Kullanıcılara İçgörülere erişim verme
- Rolleri ve izinleri yönetme

Ekipleri yönetme

Bir ekip, bir veya daha fazla temsilciden oluşan bir koleksiyondur.

Ekipler sayfası senkronize edilen ve senkronize olmayan sistemlerle ilgili ekipleri yönetmenize olanak sağlar. Ayrıca ekipleri alabilir ve verebilirsiniz.

Senkronize edilen sistemde, ekipler ACD içinde oluşturulur ve Webex WFO ile senkronize edilir. Senkronizasyon, ACD ile Webex WFO arasında bir yoldur. Bir ekibin ona ACD içinde atanmış temsilcileri varsa, o temsilciler Webex WFO içinde bu eki ekibİne atanır. Bu ekipler için, ekip adını veya ekime atanan temsilcileri değiştiremezsiniz.

EN İYİ UYGULAMA ACD Webex WFO ile senkronize edildiğinde, Webex WFO içinde ekipler oluşturmayın, çünkü bu ekipler ACD ile senkronize edilmez.

Senkronize edilmeyen bir sistemde, Webex WFO içinde istediğiniz ekipleri oluşturabilir ve yönetebilirsiniz.

Alan tanımları

Ekipler oluşturmak, düzenlemek, almak veya vermek için Ekipler sayfasını kullanın. ACD ekip verilerini Webex WFO ile senkronize ederse, burada yaptığınız değişikliklerin nasıl etkilendiğini anlamak için belgelere bakın.

Ekipler sayfasındaki alanlar aşağıda açıklanmaktadır.

Alan	Açıklama
Ekip Adı	Ekip için bir ad girin. Ekip adı şu ad olamaz: varolan grup, varolan bir ekip veya bu ekibin parçası olduğu kiracının adı. Senkronize edilen ekip adları salt okunur.
Ekip Seç	Mevcut bir ekibi seçin. Listede varsayılan olarak etkin ekipler görüntülenir.
Etkin olmayan ekipleri göster	Hem etkin hem de etkin olmayan ekipleri görüntülemek için bu onay kutusunu işaretleyin. Ekip Seç alanı. "Etkin Değil", Ekip Seç listesinde etkin olmayan ekiplerin yanında görünür. İşaretli olduğunda, Ekip Seç alanında yalnızca etkin ekipler görünür. Bu alan yalnızca varolan bir ekibi düzenlerken görünür.
Bu ekibi etkinleştir	Ekibi etkinleştirmek için bu onay kutusunu seçin. Ekipler şu şekilde etkinleştirilir: temerrüt. Ekibi devre dışı bırakmak için bu onay kutusunu temizleyin.
Oluşturulma Tarihi	(Salt okunur) Ekip kaydının oluşturulma tarihi.
Devre Dışı Bırakma Tarihi	(Salt okunur) Ekip kaydının devre dışı bırakıldığı tarih. Ta ki ekip kaydı etkin, bu alan görünmüyor. Bu alan görünür olduğunda, ekip kaydının en son devre dışı bırakma tarihini görüntüler. Bu alan yalnızca "Bu ekibi etkinleştir" onay kutusunu temizlediğinizde görünür.
Grup	Bu ekibin yerleştirileceği grubu seçin.

Alan	Açıklama
Temsilciler	İstenilen temsilcileri eki kişiye atayın. Senkronize edilen bir sistemde, senkronize edilen ekiliğe atanan temsilci listesini değiştiremezsiniz.
Bu ekibi verimlilik raporlarına dahil edin	Webex WFO yakalama hizmeti verimlilik istatistiklerini derlediğinde bu ekibin istatistiklerinin dahil olmasını istiyorsanız bu onay kutusunu işaretleyin.
Sahne Alanı Karşıya Yükleme Konumu onay kutusunu işaretleyin	Ekibi ve Sahne Alanı Karşıya Yükleme Verilerini ilişkilendirmek için bu Sunucu. Bu onay kutusu yalnızca sisteminizdeki bir Veri Sunucusu için Aşamalı Karşıya Yükleme bileşeni etkinse kullanılabilir. Bu ekiliğe atanan kullanıcılar, Aşamalı Karşıya Yükleme'yi yalnızca, doğru yapılandırılmış bir QM İş Akışı Günlük Olayı ile de ilişkilendirilmiş olmaları durumunda kullanırlar. İki Aşamalı Karşıya Yükleme hakkında daha fazla bilgi için Bulut Dağıtımları *için Tasarım Kılavuzu'ndaki*"Aşamalı Karşıya Yükleme Bileşenini Yapılandırma" bölümüne bakın.
Depolama Profilleri	Bu ekiple ilişkilendirilecek bir depolama profili seçin. Varsayılan bu alan için depolama profili, Depolama Profillerinde (Uygulama Yönetimi > Sistem Yapılandırması > Depolama Profilleri) varsayılandır. Ekibin depolama profilini değiştirirseniz, yeni kayıtlar yeni depolama profilinde depolanır, ancak mevcut kayıtlar orijinal depolama profilinde kalır.

Ekipleri alma ve verme

Yeni veya düzenlenmiş ekibi almak veya mevcut ekipleri vermek için "Ekipleri al ve ver" seçeneğini belirleyin. Alma ve verme verileri CSV biçimindedir.

Sütunlar aşağıdaki alan adlarını üstbilgi adları olarak veya seçtiğiniz alan adlarını kullanabilirsiniz (örneğin, "Ad" "Ekip Adı" olabilir). Burada listelenen sütun adları Webex WFO veritabanında kullanılan adlardır. Farklı sütun adları kullanıyorsanız, her özel adı uygun Webex WFO adına eşleştirmeniz gerekir.

Alma dosyası alanlarınızın Webex WFO alanlarıyla nasıl eşlendiğini yapılandırdıktan sonra, bu eşlemeyi yeniden kullanmak üzere kaydedebilirsiniz.

Ekip verilerini verme

- Ver'i **tıklayın**. Webex WFO dosyayı (teams.CSV adlı) CSV biçiminde PC'nize indirir.

Ekip verilerini alma

1. Dosya **Seç'i tıklatın**, ekibinizin CSV dosyasına gidin ve dosya sütunu başlıklarını görüntülemek için Aç'ı **tıklayın** . Dosya aşağıdaki varsayılan sütun üstbilgi adlarını veya seçtiğiniz üstbilgi adlarını kullanabilirsiniz (örneğin, "Ad" "Ekip Adı" olabilir). Farklı sütun başlığı adları kullanıyorsanız, her özel adı uygun Webex WFO adına eşleştirmeniz gerekir.

Sütun Başlığı	Açıklama
Ekip Kimliği	Ekibin ACD içindeki kimliği. Ekip verilerini dışa aktararak ve elde edilen CSV dosyasında görüntüleyerek kimlik numarasını tanımlayabilirsiniz. Veritabanında zaten mevcut olan bir Ekip Kimliği ile bir ekip alırsanız, o Ekip Kimliği için alınan veriler veritabanındaki verilerin üzerine yazılır. Ekip yeni bir ekipse, kimlik 0 (sıfır) olarak ayarlanmalıdır, aksi takdirde alma işlemi başarısız olur.
Ad	Ekibin adı.
Etkinleştirilmiş Tarih	Ekibin etkinleştirildiği tarih. Devre
Dışı Bırakma Tarihi	Ekibin devre dışı bırakıldığı tarih. Üst
Grup Kimliği	Ekibin ait olduğu grup.
Verimlilik Artışı	(Yanlış/Doğru) Ekibin istatistiklerinin ekli olup olmadığını gösterir Yakalama hizmeti verimlilik istatistiklerini derlediğinde.

2. Gerekli Webex WFO alma alanlarını CSV dosyasında uygun alana eşleyin ve ardından o alanın veri türünü yapılandırın.
3. Al'ı **tıklayın**.

Eşleme şemasını yeniden kullanım için kaydetme

1. Dosya **Seç'i tıklatın**, ekibinizin CSV dosyasına gidin ve dosya sütunu başlıklarını görüntülemek için Aç'ı **tıklatın** .
2. Gerekli Webex WFO alma alanlarını CSV dosyasında uygun alana eşleyin ve ardından o alanın veri türünü yapılandırın.
3. Eşleme **Adı alanına eşleme** için bir ad girin ve kaydet'i **tıklatın**. Bu eşleme şeması gelecekteki bir içe aktarmada yeniden kullanılabilir.

Grupları yönetme

Bir grup, bir veya daha fazla ekiplerden oluşan bir gruptur.

Alan tanımları

Gruplar oluşturmak, düzenlemek, almak ve vermek için Gruplar sayfasını kullanın.

NOT Grupları devre dışı bırakılabilir, ancak kaldırılamaz. Geçmiş amaçlarıyla muhafaza edilirler ve raporlar, iletişim kayıtları, analizler vb. için kullanılabilirler.

Gruplar sayfasındaki alanlar aşağıda açıklanmaktadır.

Alan	Açıklama
Grup Adı	Grup için bir ad girin. Grup adı şu adı içeremez: varolan bir grup, varolan bir ekip veya bu grubun parçası olduğu kiracının adı.
Grup Seç	Mevcut bir grubu seçin. Listede varsayılan olarak etkin gruplar görüntülenir.
Etkin olmayan grupları göster	Hem etkin hem de etkin olmayan grupları görüntülemek için bu onay kutusunu işaretleyin. Grup Seç alanı. "Etkin Olmayan", grup listesinde etkin olmayan grupların yanında görünür. İşaretli olduğunda, Grup Seç alanında yalnızca etkin gruplar görünür. Bu alan yalnızca varolan bir grubu düzenlerken görünür.
Bu grubu etkinleştir etkinleştirilir:	Grubu etkinleştirmek için bu onay kutusunu işaretleyin. Gruplar şu şekilde temerrüt. Grubu devre dışı bırakmak için bu onay kutusunun işaretini kaldırın.

Alan	Açıklama
Ekipler	Bu gruba bir veya daha fazla ekip atayın.
Oluşturulma Tarihi	(Salt okunur) Grup kaydının oluşturulma tarihi.
Devre Dışı Bırakma Tarihi	(Salt okunur) Grup kaydının devre dışı bırakıldığı tarih. Bir kayıt etkin, bu alan görünmüyor. Bu alan görünür olduğunda, grubun en son devre dışı bırakma tarihini görüntüler. Bu alan yalnızca "Bu grubu etkinleştir" onay kutusunun işareti temizlendiğinde görünür.
Ekipler	Ekipleri Uygun bölmesinden Atanan bölmesine taşıyarak bu gruba bir veya daha fazla ekip atayın.

Alma ve verme grupları

Yeni veya düzenlenmiş grupları almak veya mevcut grupları vermek için "Grupları al ve ver" seçeneğini belirleyin. Alma ve verme verileri CSV biçimindedir.

Grup verilerini dışa aktarma

- Ver'i **tıklayın**. Webex WFO dosyayı (gruplar adlı.CSV) PC'nize indirir.

Grup verilerini alma

1. Dosya **Seç'i tıklatın**, grup CSV dosyasına gidin ve dosya sütunu başlıklarını görüntülemek için Aç'ı **tıklayın** . Dosya, herhangi bir sırada aşağıdaki veriler için sütunlar içermelidir. Sütunlar bu adları üstbilgi olarak veya seçtiğiniz bir ad olarak kullanabilir (örneğin, "Ad" "Grup Adı" olabilir). Farklı sütun adları kullanıyorsanız, her özel adı uygun Webex
WFO adı.

Sütun Başlığı	Açıklama
Grup Kimliği	Grubun ACD içindeki kimliği. Grup verilerini dışa aktararak ve elde edilen CSV dosyasında görüntüleyerek kimlik numarasını tanımlayabilirsiniz.

Sütun Başlığı	Açıklama
	Grup yeni bir grupsa, kimlik 0 (sıfır) olarak ayarlanmalıdır, aksi takdirde alma işlemi başarısız olur.
Ad	Grubun adı.
Etkinleştirilmiş Tarih	Grubun etkinleştirildiği tarih. Devre
Dışı Bırakma Tarihi	Grubun devre dışı bırakıldığı tarih.

2. Gerekli Webex WFO alma alanlarını CSV dosyasında uygun alana eşleyin ve o alanın veri türünü yapılandırın veya Mevcut Eşlemeyi **Kullan açılır alanından mevcut bir eşlemeyi** seçin..

   NOT Yeni bir eşleme oluşturuyorsanız, alma dosya alanlarınızın Webex WFO alanlarıyla nasıl eşlenebileceğini yapılandırdıktan sonra, eşlemeyi adlandırabilir ve sonra da Yeniden.

3. Al'ı **tıklayın**.

   NOT Veritabanında zaten mevcut olan bir Grup Kimliği ile bir grup alırsanız, o Grup Kimliği için alınan veriler veritabanındaki verilerin üzerine yazılır.

Görünümleri yönetme

Görünüm, bir kullanıcının WFM ve QM içinde sahip olduğu erişimin kapsamını kontrol eder. WFM veya QM görünümleri oluşturmak, düzenlemek ve silmek için Görünümler sayfasını kullanın. WFM'nde, bir görünüme atanan bir kullanıcının, rollerinin izinlerine göre bu görünüme atanan varlıklara (iletişim kayıtları, ekipler, hizmet sıraları, hizmet sırası grupları, çok beceri grupları, beceri eşlemeleri, çalışma koşulları, çalışma vardiyaları, özel durumlar ve projeler) erişimi vardır.

Bir kullanıcının kapsamı oturum açmada belirlenir. Oturum açtıktan sonra yeni varlıklar oluşturulursa (örneğin, ACD ile senkronize edilerek eklenen kullanıcılar veya ekipler), kullanıcının kapsamı yalnızca oturumu kapattıktan ve yeniden oturum açtıktan sonra bu varlıkları içerir.

Ön Koşullar

- WFM Yönet veya QM Yönet iznine sahipsiniz
- WFM Görünümleri Düzenle veya QM Görünümleri Düzenle iznine sahipsiniz

Sayfa konumu

Uygulama Yönetimi > Genel > Kullanıcı Yapılandırma > Görünümleri

NOT Daha önce bir QM görünümü için kullanılan meta verilerle kaydedilmiş ve etiketlenmiş iletişim kayıtları, görünümün döndürülen sonuçlarına dahil edilir. Kişilere ilk kez QM görünümü kullanarak erişdiğinizde,
Uygulama bu görünüm için ilk veritabanı aramasını yaptığı için bir gecikmeyle karşılaşır.

NOT
Organizasyonunuz Kullanıcılar sayfası aracılığıyla kullanıcı kapsamını yapılandırmak yerine QM görünümlerini kullanıyorsa, Etkileşimler sayfasındaki Kuruluş filtresi, QM görünümü atanmış ancak atanmış kapsamı olmayan kullanıcılar için böyle çalışır:

- Grup ve Ekip açılır grupları Tümü olarak ayarlanmıştır ve değiştirilemez.
- Temsilci açılır listesinin tüm temsilcilerin adları gösterilir.

NOT Temsilcilerin QM Görüntüleme ölçütlerini karşılayan tüm iletişim kayıtlarına ek olarak kendi iletişim kayıtlarını görüntülemesine ve oynatmasına izin vermek için, onlara QM Görünümlerine Kendi Kapsamını Dahil Et iznini atayın. Bkz. Rolleri yönetme ve izinler .

Bir varlık birden çok görünüme eklenebilir ve kullanıcı birden çok görünüme atanabilir.

WFM sistem görünümüne EnterpriseView denir. Bu görünüm yeniden adlandırılamaz veya silinemez. Bunu birincil görünüm olarak kullanabilir veya ihtiyaçlarınıza uygun yeni görünümler oluşturabilirsiniz. QM bir sistem görünümü yok.

Alan açıklamaları

Görünümler sayfasındaki alanlar aşağıda açıklanmıştır.

WFM görünümleri alanları

Alan	Açıklama
Görünüm Adı	Görünüm için benzersiz bir ad seçin veya mevcut bir görünümü seçin. EnterpriseView bir sistem görünümüdür ve yeniden adlandırılamaz veya silinemez.
Etkinleştir	Görünümü etkinleştirmek için Etkinleştir onay kutusunu işaretleyin. Bir görünüm etkinleştirilmediği sürece kullanılamaz.

Alan	Açıklama
Kullanıcılar	Görünüme atanacak kullanıcıları seçin.
Ekipler	Görünüme atanacak ekipleri seçin.
Çok Becerili Gruplar	Görünüme atanacak çok becerili grupları seçin.
Hizmet Kuyrukları	Görünüme atanacak hizmet sıralarını seçin.
Hizmet Sırası Grupları	Görünüme atanacak hizmet sırası gruplarını seçin.
Beceri Eşlemeleri	Görünüme atanacak beceri eşlemelerini seçin.
Çalışma Koşulları	Görünüme atanacak çalışma koşullarını seçin.
Çalışma Vardiyaları	Görünüme atanacak vardiyaları seçin.
Özel durum	Görünüme atanacak özel durumları seçin.
İstisna Türleri	Görünüme atanacak özel durum türlerini seçin. İstisna türleri temsilcilerin istek gönderebilmesi için gereklidir (bkz . İstekler).
Proje	Görünüme atanacak projeleri seçin.
Tatil Türleri	Görünüme atanacak tatil türlerini seçin. Temsilcilerin görünümlerindeki tatil planlarındaki tüm tatil türleri. Aksi takdirde, bir izin isteği gönderirken eksik tatil türünü seçemezler.
Dinamik Çalışma Kuralları	Görünüme atanacak dinamik çalışma kurallarını seçin.
Dinamik Zamanlama Olayları	Görünüme atanacak dinamik zamanlama olaylarını seçin.
Kapsam Koşulları	Tanımlama kuralları oluşturmak için bu bölümdeki alanları kullanın. bu görünümün kapsamını sınırlamak için meta veriler.
Herhangi Birini Veya Tümünü Eşleştir	Kuralın mantıksal VEYA (Herhangi Bir Şekilde Eşleştir) veya mantıksal olup olmadığını gösterir

Alan	Açıklama
	VE (Tümünü Eşleştir).
Kural Ekle	Kuralı tanımlamak için bir koşullar satırı ekler.
Meta Veri Alanı	Açılan listeden bir meta veri alanı seçin. Bunu kullanabilirsiniz alanını seçin ve ekibinizin ve grubunuzun dışında bir kapsam belirtin.
Koşul	Açılan listeden koşula uygulanacak işlemi seçin.
Değer	Meta verileri filtrelemek istediğiniz değeri girin. Bu görünümü girerken joker karakter kullanamazsınız.

QM görünümleri alanları

Alan	Açıklama
Görünüm Adı	Görünüm için benzersiz bir ad seçin veya mevcut bir görünümü seçin. **NOT** EnterpriseView bir sistem görünümüdür ve yeniden adlandırılamaz veya silinemez.
Etkinleştir	Görünümü etkinleştirmek için Etkinleştir onay kutusunu işaretleyin. Bir görünüm etkinleştirilmediği sürece kullanılamaz.

Kapsam Koşulları

Meta verilerini tanımlamak üzere kurallar oluşturmak için bu bölümdeki alanları kullanın. Bu görünümün kapsamını sınırlandırma.

- Herhangi Birini Eşleştir veya Tümünü Eşleştir açılır listesi—Kuralın mantıksal mı yoksa (Herhangi birini Eşleştir) mi, yoksa mantıksal VE (Tümünü Eşleştir) mi olduğunu gösterir.
- Kural Ekle düğmesi—Kuralı tanımlamak için bir koşullar satırı ekler. Birden çok kural ekleyebilirsiniz.
- Meta Veri Alanı—Açılan listeden bir meta veri alanı seçin. Ekibiniz ve grubunuz dışında bir kapsam belirtmek için bu alanı kullanın.
- Koşul—Koşula uygulanacak işlemi şundan seçin:

Alan	Açıklama
	Açılır liste. ■ Değer—Meta verileri filtrelemek istediğiniz değeri girin. Bu değeri girerken joker karakter kullanamayacağınızı unutmayın. Bir kuralı silmek için, istediğiniz kuralın **yanındaki X** simgesini tıklayın.

İlgili konular

- —Kullanıcılara görünüm atama

İletişim kayıtlarını kaydetme ve değerlendirme

İletişim kayıtlarının kaydedilmesi ve değerlendirilmesi aşağıdakileri gerektirir:

- Bir veya daha fazla filtre kullanarak kapsamınızdaki kişileri bulun.
- Medya Oynatıcı ile kişileri oynatma
- Kişileri atama ve paylaşma.
- Müşteri konuşmalarını değerlendirin (hem ses kaydı hem de arama dışı iletişim kayıtları).
- Değerlendirme verilerini analiz edin
- Temsilcinin durumunu görüntüleme, çağrıyı dinleme ve temsilcinin ekranını gerçek zamanlı görüntüleme.
- Kişileri manuel olarak oluşturun.

Kişileri kaydetme

Kişilerin kaydedilmesi aşağıdakileri gerektirir:

- İş akışı kurallarına bağlı olarak hangi kayıtların saklanıp silineceğini belirleyin ve kayıtların ne kadar süreyle saklanacağını belirtin.
- Bir iletişim kaydı tamamlandıktan hemen sonra temsilci PC'lerinden kayıtları kaldırın ve bir QM İş Akışı olayı çalıştırılıp buluta yükleyin.
- Hangi iletişim kayıtlarının otomatik olarak kaydedildiği ve hangi iletişim kayıtlarının otomatik olarak kaydedilmesinin dışında bırakıldığını proaktif olarak yönetin.
- Bir kişiyi el ile kaydetme.

NOT Aynı anda duraklama ve sürdürmeyi tetiklemede (Kayıt Denetimleri, web olayları, API'ler ve üçüncü taraf sinyalleme gibi) birden çok yöntem kullanmak, önceden tahmin edilemez bir davranışa yol açabilir. Bitiş

Bu sorun kullanımlarından kaçının, bir kerede bir çağrıda yalnızca bir yöntem kullanılır.

QM iş akışlarını otomatikleştirme

İş akışı kurallarına göre hangi kayıtların saklanacağını ve hangi kayıtların silineceğini belirlemek ve kayıtların ne kadar süreyle saklanacağını belirtmek için İş Akışı Yönetimi sayfasını kullanın. Ayrıca, değerlendirme atama gibi başka görevleri gerçekleştirmek için de iş akışlarını kullanabilirsiniz.

Etkileşim Sonu ve Günlük, bir iş akışının ne zaman çalıştırılacağını belirten iki olay türüdür. Bir olay türü seçtikten sonra, iş akışının kurallarını daha fazla yapılandırırsınız. Kurallar, eşleşen bir kural bulunana kadar İş Akışı Yönetimi sayfasında göründükleri sırayla değerlendirilir ve izlenir. Listedeki her zaman en son kural olan bir **Varsayılan (kilitli)** kuralı vardır. Değiştirilebilir, ancak silinemez.

Kurallar ayarlandıktan sonra, kuralın uyması gereken bir veya daha fazla koşul oluşturursunuz. Kural koşulları karşılandığında, bu koşul için yapılandırılan eylemlere uyulur. Bu eylemler meta veri eklemek, iletişim kayıtlarını geri dönüştürmek, kayıtların yüzdesini tutmak ve daha fazlası arasında olabilir.

Ön Koşullar

- İş Akışını Yönet iznine sahipsiniz.
- (İletişim kayıtlarına otomatik olarak bir değerlendirme formu atamak için) Bir değerlendirme formu oluşturup yayınladınız.
- (Kişilere otomatik olarak bir özel bekletme ilkesi atamak için) Kuruluşunuz bir Temel QM lisansına sahip değil. Kuruluşunuzda Temel QM lisansı varsa, kişileriniz için yalnızca Varsayılan bekletme ilkesi geçerlidir.

Sayfa konumu

Uygulama Yönetimi > QM > QM İletişim Akışları > İş Akışı Yönetimi

Yordam

Tam bir iş akışı oluşturmak için bir kural oluşturmanız, bu kural için koşullar oluşturmanız ve ardından oluşturduğunuz koşullar için eylemler ayarlamanız gerekir.

Yeni kural oluşturma

Bir kural oluşturduğunuzda, iş akışınız için istediğiniz koşullar için bir kapsayıcı oluşturursunuz.

1. Etkileşim Sonu Olayı veya **Günlük Olay'ı seçin**.

   Etkileşim Sonu Olayı—İş akışı kaydı bir aramanın sonunda işler.

Günlük Olay—İş akışı tüm kayıtları günde bir kez işler. Günlük Olay iş akışı çalıştırıldığında hala kaydedilmekte olan çağrı varsa, bir sonraki Günlük Olay çalıştırıldığında bu çağrılar karşıya yüklenir.

2. (Yalnızca Günlük Olaylar) Günlük Olayın Saat alanına çalıştırılacak **saati** girin.

   Saat —İş akışı işlemenin başladığı saat. Bu aynı zamanda kayıtları bekletme süresi için başlangıç saatidir. Saat değiştirilirse, yeni saat hemen etkinleşir ve çağrılar yeni saat kullanılarak işlenir.

3. Kural **için Ad Alanına bir ad** girin.
4. Kuralı **Kaydet'i tıklayın**. Kural iş akışına eklenir.

   NOT Kuralı **Kaydet seçildiğinde** tüm iş akışı kaydedilmez. Kaydet **düğmesini tıklayarak** iş akışlarını kaydedin.

5. Kurallar **listesinden** kuralı seçin.
6. (İsteğe bağlı) Kuralların sırasını değiştirmek için klavye oklarını kullanın. Kurallar genellikle İş Akışı Yönetimi sayfasında göründükleri sırayla izlenir.

Kural silme

Bir kerede bir kuralı silebilirsiniz.

1. Kurallar **listesinden** bir kural seçin.
2. Kuralı **Kaldır'ı tıklayın**.
3. Kaydet'i **tıklayın**.

Kural için koşullar oluşturma

Her kural bir dizi koşulu izler.

1. **Koşullar** bölümünde, Eşleştir **açılır listesinden** Tümü **veya** Herhangi birini **seçin** . Bir veya daha fazla koşul Herhangi **bir** veya **Tüm Eşleşme** kategorisine ayarlandığında, bu koşullar bir koşul grubu oluşturur.

   Tümü—İş akışının koşul grubundaki tüm koşullarla eşleşmesi gerekir.

   Herhangi Bir—İş akışının koşul grubunda belirtilen koşulların herhangi biri ile eşleşmesi gerekir.

2. **Koşullar** bölümünde, Koşul **açılan listesinden** bir seçenek belirleyin.

   - **Temsilci**, **Grup** veya **Ekip**—Değer olarak temsilci, grup veya ekibin adını seçebilirsiniz. Bu koşul yalnızca bu temsilcinin, grubun veya ekibin çağrı kayıtları için geçerlidir. Ise

Temsilcinin, grubun veya ekibin adı düzenlenir, Webex WFO koşulunuzdaki değeri yeni adla eşleşecek şekilde otomatik olarak günceller.

- **Çağrı Yönü**—Değer olarak Gelen **veya** Giden'i **seçebilirsiniz** . Bu koşul tüm gelen veya giden arama kayıtları için geçerlidir.
- **Kişi Türü**—Değer olarak Çağrı **,** Yalnızca **Ekran,** E-posta **,** Metin **,** Sohbet **veya**SMS **seçebilirsiniz** .
- Diğer herkes—Değer olarak bir dize girebilirsiniz. Bu koşul, meta verilerinde belirtilen dizeyi içeren tüm arama kayıtları için geçerlidir.

3. İşleç **açılan listesinden** bir seçenek belirleyin.
   - **İçerenler**—Değer alanındaki dizeyi içeren değerleri arayın. Bu alan büyük/küçük harfe duyarlı değildir. Girilen metinden önce ve sonra örtülü joker karakterler içerir. Yıldız (*) ve soru işareti (?) joker karakterlere izin verilir.
   - **Listede** bulunur—Bir dosyadan değerleri tek bir değer sütununa (veya CSV) yükler. Bu, otomatik olarak değerlerle bir Herhangi bir koşul grubu oluşturur. Her değer yıldız (*) ve soru işareti (?) joker karakterlerini kullanın.
   - **Is**—Tam eşleşme için arama yapın. Yıldız (*) ve soru işareti (?) joker karakterlere izin verilir.
   - Eşittir—Belirtilen değerinizle eşleşen puan değerlerini arayın. Sayı koşulları "Küçüktür" (<), "Büyüktür" (>) ve "Eşittir" (=) işleçlerine izin verir.

     NOT Eşittir işlecini kullandığınızda, Değer alanı büyük/küçük harfe duyarlıdır. Değer alanındaki dizenin durumu hakkında emin değilseniz, "İçeren" işlecini kullanın.

   - **Şuyla** Başlar— Değer alanındaki dizeyle başlayan değerleri arayın.
   - **Küçüktür**—Belirtilen değerinizden küçük puan değerlerini arayın.
   - Büyüktür—Belirtilen değerinizden büyük puan değerlerini arayın.
   - **<metadata işleci>**—Kullanılacak meta veri alanını seçin. Bu değer yıldız (*) ve soru işaretine (?) izin veren "is" işleci gibi çalışır.) joker karakterlerini kullanın.
4. Değer **açılan listesinden** bir seçenek belirleyin. Duruma bağlı olarak bir seçenek belirleyebilir ya da bir dize girebilirsiniz.

   Joker karakterler hem "Is" hem de "Contains" işleçleri için kullanılabilir. "İçeren", metnin başında ve sonunda örtülü yıldız joker karakterlerine sahiptir.

- Yıldız joker karakteri (*) dizedeki diğer karakterler eşleşmiş olduğu sürece herhangi bir karakterin herhangi bir miktarını temsil edebilir.

  ÖRNEK 61* 61 ile başlayan numaralarla eşleşir (örneğin, 6124, 61555 ve 613).

- Soru işareti joker karakteri (?) dizedeki tek bir karakterin yerini alabilir.

  ÖRNEK 61?? 61 ile başlayan ve 6124, 6125 ve 6126 gibi dört basamaklı bir sayıyla eşleşir.

5. (İsteğe bağlı) Koşulu eklemek için+ **'ı tıklayın** ; koşulu silmek için veya Yeni bir koşul grubu oluşturmak ve yeni koşul veya koşul grubu için 1 ile 4 arasındaki adımları tekrarlayın.
6. Kaydet'i **tıklayın**.

Bir koşul için eylemler oluşturma

Eylemler, kural koşulları karşılandığında ne olacağını tanımlar.

1. Aşağıdaki eylemlerden birini veya birkaçını seçin ve yapılandırın.
   - **Bekletme politikası** — Rastgele sesin , eşleşen ekranın ve **eşleşmeyen ekran** kayıtlarının <> % olarak saklanması **için**bir seçenek. İş akışı kurallarını karşılayan kişiler için bekletme ilkesini seçin. Bekletme ilkesi, kayıtların ne kadar süreyle saklandığını belirler. Bekletme süresi, iletişim kaydının başlangıç zamanına bağlı olarak başlar.

     NOT Kişi başına yalnızca bir bekletme ilkesine izin verilir.

   - **Bekletme Politikası** — Rastgele ses kayıtlarının **> % < Tutma,** eşleşen ekran kayıtları **,** eşleşmeyen ekran kayıtları ve **metin etkileşimleri için**bir seçenek. İş akışı kurallarını karşılayan kişiler için bekletme ilkesini seçin. Bekletme ilkesi, kayıtların veya metin kayıtlarının ne kadar süre saklandığını belirler. Bekletme süresi, iletişim kaydının başlangıç zamanına bağlı olarak başlar.

     NOT Kişi başına yalnızca bir bekletme ilkesine izin verilir.

   - **Rastgele ses kayıtlarının <> % 'i <> <türü> ses kayıtlarının** yüzdesi) — Belirtilen iletişim türüyle eşleşen ses kayıtlarının belirtilen yüzdesini tutar.
   - **Rastgele eşleşen ekran kayıtlarının <n> % <> <türü> ekran kayıtlarının** yüzdesi— Belirtilen iletişim kaydı türüyle eşleşen eşleşen ekran kayıtlarının belirtilen yüzdesini tutar.

- **Rastgele eşleşmeyen ekran kayıtlarının <> % 'si <> <type> eşleşmeyen ekran kayıtlarının** yüzdesi— Eşleşmeyen bir ekran, sadece ekran iletişim kayıtları için ses olmadan kaydedilir. Bu eylem, belirtilen iletişim kaydı türüyle eşleşen eşleşmeyen ekran kayıtlarının belirtilen yüzdesini tutar.
- **Metin etkileşimlerinin %100'ünün kalmasını sağlar—Bu eylemi metin iletişim kayıtları** için kullanın. %100 ayarı değiştirilemez.
- **Anında Karşıya Yükleme** — Rastgele sesin , eşleşen ekranın ve **eşleşmeyen ekran** kayıtlarının <n> % kalmasını sağlamak **için**bir seçenek. Bu iş akışıyla ilişkilendirilen ses kayıtları ve ekran kayıtları (eşleştirilen veya eşleşmeyen) iş akışı tamamlandıktan sonra hemen karşıya yüklenir. Etkileşim Sonu iş akışında, kayıt sona erdikten hemen sonra karşıya yüklenir. Günlük iş akışında, günlük iş akışı çalışmak üzere zamanlandığında kayıt yüklenir. Bu seçenek belirlenmezse, normal yükleme ayarı kuralları etkin olur. Bu seçenek tüm kayıt türleri için geçerlidir. Gün boyunca bu seçeneği değiştirirseniz, değişiklik anında etkinleşir.

  Hemen yüklenen dosyalar bant genişliğini etkileyebilir.

  > **EN İYİ UYGULAMA** Masaüstü Kaydını, aşamalı bir yükleme sunucusu olmadan kullanıyorsanız, olası ses kayıtlarının kaybını sınırlamak için Hemen Karşıya Yükle'yi seçin.
  > Bir temsilcinin bilgisayarı kapatıldığında yüklenmesini bekliyor.

- **Hemen** Geri Dönüştür— Ses kayıtları, ekran kayıtları ve metin kayıtları hemen geri dönüşüm kutusuna gider ve başka bir olay tarafından işlenmez.

  Tipik bir örnek, Etkileşimin Sonu etkinliğinde telefon numaralarını Tutmama örneğidir. Arayan/Aranan olarak bu telefon numaralarına sahip olan kişiler kaydedilmemelidir. Hemen Geri Dönüşüm'ü seçmek bunları geri dönüşüm kutusuna gönderir ve günlük olayda bir daha işlenmez. Bu, Bir Tutmak yok listesinin Hem Etkileşim Sonu hem de Günlük olaylarda tutulmasını önler.

- **Insert Meta Verileri**— İş akışını karşılayan iletişim kayıtları için bu alanda belirtilen metni kullanıcı tanımlı meta veri alanında Insert olanak sağlar. Özel meta veri alanlarını Meta Veri Yöneticisi sayfasından Yönetebilirsiniz .
- **Değerlendirme formunu < Değerlendirme Adı olarak ayarlayın>**— İş akışını karşılayan iletişim kayıtlarıyla ilişkilendirmek istediğiniz değerlendirme formunu seçin.
- **Etkileşimin nedenini <Reason olarak ayarlayın>** — Bu kayıtla ilişkilendirilecek nedeni seçin. Bir neden seçmezseniz, Arşiv varsayılan olarak atanır.

- **Anket formunu <Yönlem Adı'na ayarlayın>**— İş akışı koşullarını karşılayan iletişim kayıtlarıyla ilişkilendirmek istediğiniz anket formunu seçin.

  Ayrıca Müşterinin Sesi (VoC) sorusunu ve bu sorunun değerlendirme eşiğini seçmeniz gerekir. VoC sorusu sayısal bir yanıt biçimine sahip olmalıdır. VoC için müşterinin yanıtı tanımladığınız değerlendirme eşiğini karşılarsa, ilişkili iletişim kaydı değerlendirme için işaretlenir.

  Anket formları e-posta ile gönderilir. Gönderen e-postasından Gönder, E-postaya YanıtLa, gönderenin adını ve e-posta konusunu girin. Anket formları gönderme hakkında daha fazla bilgi için bkz . Çevrimiçi anket sağlayıcılarını yapılandırma.

  NOT Bu alanın değeri IVR olarak ayarlanırsa, E-postadan Gönder, E-postaya YanıtLa, **Gönderen Adı** ve **E-posta Konusu** alanları kullanılamaz.

2. Kaydet'i **tıklayın**.

Alan açıklamaları

İş akışı oluşturmak, düzenlemek veya silmek için İş Akışı Yönetimi sayfasını kullanın.

Kuralları yapılandırma

İş akışı için kuralları yapılandırın.

Alan	Açıklama
Sıfırla	Bölüme son kaydedilen değişiklikleri geri yükleyin.

Koşulları yapılandırma

İş akışının koşullarını yapılandırın. Koşullar, hangi iletişim kaydının bir kuralı karşıladığını belirler.

Alan	Açıklama
İçe Aktar	Seçilen koşula bağlı olarak tek bir sütun veri içeren bir CSV veya TXT dosyasına gözatın. Bu düğme yalnızca operatör "Listede yer alıyor" olduğunda görünür.
<numayı> Satırlar	(Salt okunur) Alınan CSV dosyasındaki satırların sayısını görüntüler.

Alan	Açıklama
	(Tablo Verilerini CSV) Seçilen verileri CSV'e aktarın.

Aşağıdaki koşullar varsayılan olarak kullanılabilir. Ayrıca eklediğiniz herhangi bir özel meta veriyi de seçebilirsiniz.

Koşul	Açıklama
Temsilci	Yalnızca değer olarak seçtiğiniz belirli temsilci için geçerlidir. İşleç varsayılan olarak Eşittir'dir ve değiştirilemez.
Grup	Yalnızca değer olarak seçtiğiniz belirli grup için geçerlidir. İşleç varsayılan olarak Eşittir'dir ve değiştirilemez.
Ekip	Yalnızca değer olarak seçtiğiniz belirli ekip için geçerlidir. İşleç varsayılan olarak Eşittir'dir ve değiştirilemez.
Temsilci Adı	Seçtiğiniz operatörle eşleşen tüm kullanıcıların adı için geçerlidir ve girdiğiniz değer.
Temsilci Soyadı	Seçtiğiniz operatörle eşleşen tüm kullanıcıların soyadları için geçerlidir ve girdiğiniz değer.
Temsilci Kullanıcı Adı	Sizin seçtiğiniz operatörle eşleşen tüm kullanıcıların Windows oturumları için geçerlidir seçin ve girdiğiniz değeri seçin. Bir Active Directory ortamında, bu koşul kullanıcılarınızın Active Directory oturum açması olur.
Temsilci E-postası	Seçtiğiniz operatörle eşleşen tüm kullanıcıların kullanıcı adları için geçerlidir ve girdiğiniz değer. Webex WFO'nde, bu koşul kullanıcılarınızın e-posta adresidir.
Ekip Adı	Seçtiğiniz operatörle ve girdiğiniz değer.
Grup Adı	Seçtiğiniz operatörle ve girdiğiniz değer.

Koşul	Açıklama
Çağrı Yönü	Seçtiğiniz yönle eşleşen tüm aramalar için geçerlidir: gelen veya giden.
Çağrı Süresi (saniye)	Uzunluğu seçtiğiniz operatörle eşleşen tüm aramalar için geçerlidir ve girdiğiniz değer.
Arayan Numara	Arayan numaranız operatörle eşleşen tüm aramalar için geçerlidir seçin ve girdiğiniz değer.
Aranan Numara	Aranan numara sizin operatörle eşleşen tüm aramalar için geçerlidir seçin ve girdiğiniz değeri seçin.
Telefon Numarası	Arayan numarası veya aranan numarası olan tüm aramalar için geçerlidir seçtiğiniz operatörle ve girdiğiniz değerle eşleşir.
Temsilci İstihdam Süresi (gün)	İştiraki uzunluğu seçtiğiniz operatöre ve girdiğiniz değere uyan tüm temsilciler için geçerlidir.
İletişim Türü	Türü seçtiğiniz değerle eşleşen tüm kişiler için geçerlidir.

Eylemleri yapılandırma

İş akışı için eylemleri yapılandırın. Eylemler, kuralları karşılayan iletişim kayıtlarına ne olacağını tanımlar.

Alan veya düğme	Açıklama
Karşıya Yüklemede Dönüştür	Rastgele sesin <> %'si, eşleşen ekran ve eşleşmeyen ekran kayıtları. Sunucu, karşıya yüklenen kayıtları kayıt biçiminden depolama biçimine dönüştürür. Bu seçeneği belirlemezseniz, kayıt oynatılana kadar dönüştürülmeyecektir. Ekran kaydı ve depolama biçimleri varsayılan olarak aynıdır (WebM Video - VP8). Ses kayıtları için kayıt biçimi şifreli OPUS'tır ve depolama biçimi WebMA Audio - Vorbis'tir.

İlgili konular

- İş akışı yönetiminin işleyişi—İş akışı olay türleri ve Webex WFO çakışan iş akışlarını nasıl işlediği hakkında daha fazla bilgi edinin.

İş akışı yönetiminin işleyişi

Etkileşim Sonu (EOI) ile Günlük olay türleri arasındaki farklar ve Webex WFO çakışan iş akışlarını nasıl işlediği gibi QM iş akışları hakkında daha fazla bilgi edinin.

Olay türleri

EOI ve Günlük olay türleri, bir iletişim kaydının ardından iş akışının hangi noktada gerçekleştiğini belirler. Bir olay türünü seçtikten sonra, iş akışlarını çeşitli eylemler gerçekleştirecek şekilde yapılandırabilirsiniz. İş akışı eylemlerinin tam listesi için bkz . QM iş akışlarını otomatikleştirme.

Aşağıda listelenen üç eyleme uygulanan mantık, eylemin bir günlük veya EOI olayına uygulanılıp uygulanmadığını bağlı olarak değişir. Farklı mantıkla ilgili ayrıntılar Günlük olaylar ve Etkileşim Sonu olayları bölümlerindebulunabilir.

- Rastgele ses kayıtlarının <n>% altında tutun
- Rastgele eşleşen ekran kayıtlarının <> % altında tutun
- Rastgele eşleşmeyen ekran kayıtlarının <n> % altında tutun

<n> benzersiz bir değerin ayarlanabileceği metin alanını, onay kutusunu veya açılır listeyi gösterir.

Günlük etkinlikler

Günlük olaylar, bir iş akışının tüm kayıtları günde bir kez işlediği durumlardır. Günlük bir iş akışı çalıştırıldığında hala kaydedilmekte olan çağrı varsa, bir sonraki günlük iş akışı çalıştırıldığında bu çağrılar karşıya yüklenir. Günlük iş akışları, ses veya ekran kayıtlarının belirli bir yüzdesini tutmanıza olanak sağlayan eylemler için yapılandırılabilir. Webex WFO günlük iş akışlarını tam bir yüzde kullanarak hesaplar. Yani, bir iş akışını rastgele ses kayıtlarının %20'sini tutacak şekilde yapılandırırsanız, iş akışı gerçekleştiğinde rasgele ses kayıtlarının %20'si tutulur.

Etkileşim Sonu olayları

Etkileşim Sonu (EOI) olayları, iş akışının her bir çağrının sonunda kaydı işlediği durumlardır. Günlük iş akışlarından farklı olarak, EOI iş akışları her iletişimin sonunda hesaplanan yaklaşık bir yüzde kullanılarak hesaplanır. Webex WFO tüm iletişim kayıtlarının yüzdesini tahmin eder, çünkü işleme sırasında yalnızca geçerli iletişim ve önceki iletişim kayıtlarına ilişkin veriler bulunur. Bu yüzdeyi tahmin etmek için, sistem iletişim kaydına ne olacağına karar vermek için deste karıştırma modeline benzer bir mantık kullanır.

Deste karışık modelinde, her temsilciye bir teorik deste atanır. Bu deste, ses kayıtlarının <n> % > gibi ortam eyleminin yapılandırılmış keep <n> yüzdesi ile orantısal olarak atılacak kartlardan oluşur. <n> benzersiz bir değerin ayarlanabileceği metin alanını, onay kutusunu veya açılır listeyi gösterir. Webex WFO desteyi karıştırır ve sonra her iletişim için Webex WFO kartı destenin üst kısmından çıkarır ve kontağından o kartı esas alarak tutar veya atar. Webex WFO destenin sonuna ulaştığında deste yeniden dağıtılır. Deste karıştırma modeli, Webex WFO tutmak için yapılandırdığınız iletişimlerin yüzdesiyle orantısız olarak iletişimlerin üzerinde veya altında temsil edilmemesini sağlar.

ÖNEMLİ Bir temsilci bir günde 10 çağrıdan daha az çağrı alırsa, gerçek yüzdenin EOI iş akışı için yapılandırdığınız yüzdeyle eşleşecek şekilde garanti edilmez.

QM iş akışı çakışmaları

Çoğu iş akışı için birden fazla eylem gerçekleştirebilirsiniz. Ancak, uyumlu olmayan eylemleri yapılandırdığınızda çakışmalar olabilir. Çakışmaları potansiyel olarak tetikleyebilen her eylem aşağıda listelenmiştir.

NOT : Kendi başlarına yapılan bu eylemler çakışmaları tetiklemez. Bu eylemlerin çakışmaları tetikleyebilen yalnızca birkaç seçim birleşimidir.

- Rastgele ses kayıtlarının <n>% altında tutun
- Rastgele eşleşen ekran kayıtlarının <> % altında tutun
- Rastgele eşleşmeyen ekran kayıtlarının <n> % altında tutun
- Hemen Ses Kayıtlarını Geri Dönüştür
- Ekran Kayıtlarını Hemen Geri Dönüştür.

ÖRNEK Bir iş akışı, rastgele ses kayıtlarının **% 10'unu tutacak ve**Anında Ses Kayıtlarını **Geri Dönüştürecek şekilde yapılandırılır**. Sistemden, ses kayıtlarını saklamak ve geri dönüştürmek şeklinde iki karşı eylemde bulunmaları istenmektedir. Bu bir çakışma oluşturur.

Koşullu ifadeler

Aşağıdaki koşullu ifadeler, baştan başa eşleşmelerde iki çakışmaya neden olan eylemin yapılandırmalarını ve rakip eylemlerden hangisinin kazandığının nihai sonucunu göstererek çakışmaları tetikleyen tüm belirli senaryoları gösterir. Bir eylem kazandığında, Webex WFO kazanan eylemi izler ve kaybedilen eylemi göz ardı eder.

Eğer:	Sonra:
Ortamların EOI Recycle Immediately iş akışı ve Günlük Tutma <n> %	EOI Anında Geri Dönüşüm iş akışı takip edilir.

Eğer:	Sonra:
iş akışına açın.	
EOI Recycle Immediately iş akışı ve Günlük Geri Dönüşüm Anında iş akışı vardır.	EOI Anında Geri Dönüşüm iş akışı takip edilir.
Ortam iş akışının ve Günlük Geri Dönüşüm Hemen İş Akışının <> % EOI Keep > vardır.	EOI Keep <n> ortam iş akışının %izlenir. EOI tarafından yapılandırılan Karşıya Yükleme Süresi ve Bekletme politikası izlenir.
Ortam iş akışının %<> EOI Keep <n> % ortam iş akışı vardır.	EOI Keep <n> ortam iş akışının %izlenir. EOI tarafından yapılandırılan Karşıya Yükleme Süresi takip edilir ve Günlük Bekletme İlkesi izlenir.

ÖNEMLİ Genel olarak, iki iş akışı arasında çakışma varsa, önce çalıştırılacak şekilde yapılandırılan iş akışı takip edilir.

ÖNEMLİ Genel olarak, çakışmaya neden olan bekletme ilkelerine sahip iki iş akışı varsa, en son güncellenen iş akışı izlenir.

İlgili konular

- QM iş akışlarını otomatikleştirin—İş akışlarını yapılandırma hakkında daha fazla bilgi edinin.

QM ve Analitik için veri bekletme ilkelerini yönetme

Her iletişim kaydının ne kadar süre saklanacağını tanımlayan bir bekletme ilkesi oluşturmak için Bekletme sayfasını kullanın ve ilkeyi bir iş akışına atayın (bkz . Otomatikleştirme QM iş akışları).

Bu kişi kategorileri için ses kayıtları, ekran kayıtları ve metin kayıtlarının bekletme sürelerini belirtebilirsiniz:

- Kişiyi arşivle
- Kayıtsız kişi
- Puanlanan iletişim

- hr iletişim
- İletişim kaydı geliştirme
- Etiketli kişi

Bir kişinin her bileşeni (ses kaydı, ekran kaydı veya kök kaydı) kendi bekletme politikasına sahip olabilir. Webex WFO ilgili tüm depolama ilkelerinin süresi dolduğunda kayıt depolama dosyalarını siler. Bir kayıt depolama dosyası sıfır veya daha fazla kişinin yanı sıra sıfır veya bir kök kayıtla ilişkilendirilebilir. (Bkz. Kök kayıtların bekletme ilkesini ayarlamak için QM genel ayarlarını yapılandırın.)

Ön Koşullar

- Yönetim QM iznine sahipsiniz
- (Yeni bekletme ilkeleri oluşturmak için) Kuruluşunuz bir Temel QM lisansına sahip değil. Kuruluşunuzda Temel QM lisansı varsa, kişileriniz için yalnızca Varsayılan bekletme ilkesi geçerlidir. Varsayılan ilkeyi düzenleyebilirsiniz, ancak oluşturduğunuz yeni ilkeler hiçbir şey yapamaz.

Sayfa konumu

Uygulama Yönetimi > QM > QM İletişim Akışları > Bekletme

Yordam

Bekletme ilkesi oluşturma

1. Yeni bekletme ilkesi **oluştur'u seçin**.
2. Bekletme İlkesi **alanına ilke adını** girin.
3. **Ayarlar** bölümünde, her iletişim kaydı türü için bekletme sürelerini seçin.

   > **NOT** Varsayılan olarak, ses, ekran ve metin için maksimum bekletme süresi iki yıldır. Sistem yöneticisi farklı bir maksimum bekletme süresi ayarlayabilir.

4. Kaydet'i **tıklayın**.
5. Bekletme ilkesini bir iş akışına atamak için İş Akışı Yönetimi sayfasına > (bkz. QM > QM > QM İletişim Akışları > İş Akışı Yönetimi) gidin (bkz . QM iş akışlarını otomatikleştirme).

Bekletme ilkesini düzenleme

NOT Bekletme süresinin kısaltılması, kayıtların silinmesine neden olabilir. Bekletme süresi uzatılırsa daha fazla depolama alanı kullanılır.

1. Mevcut bekletme ilkesini **düzenle öğesini seçin**.
2. Bekletme İlkeleri **açılan listesinden ilkeyi** seçin.
3. İlkeyi gerektiği gibi düzenleyin ve ardından Kaydet'i **tıklayın**.

Bir arama etiketlenmişse, Webex WFO ekran ve ses için Etiketlenmiş bekletme sürelerinin sonunda ekranını ve ses kayıtlarını siler. Webex WFO en uzun Etiketlenmiş bekletme süresine ulaşıldığında bir çağrıyla ilişkili meta verileri siler.

Bir iş akışına atanan ekipler aynı bekletme süresini paylaşır. Webex WFO bir çağrıya bekletme dönemi atadıktan sonra, bir ekip bir iş akışından başka bir iş akışına taşınırsa bu süre değişmez. Yalnızca yeni iş akışına geçiş yaptıktan sonra kaydedilen çağrılar yeni iş akışının bekletme süresini kullanır.

İlgili konular

- QM iş akışlarını otomatikleştirin—İletişim kayıtlarını iş akışları aracılığıyla bekletme ilkelerine atayın
- QM genel ayarlarını yapılandırma—Kök kayıtlar için bekletme ilkesini ayarlayın
- Bir kerede birden fazla kişi silme veya güncelleme—Aynı anda birden fazla kişiye yeni bir bekletme ilkesi atayın.

Aşamalı karşıya yüklemeyi yapılandırma

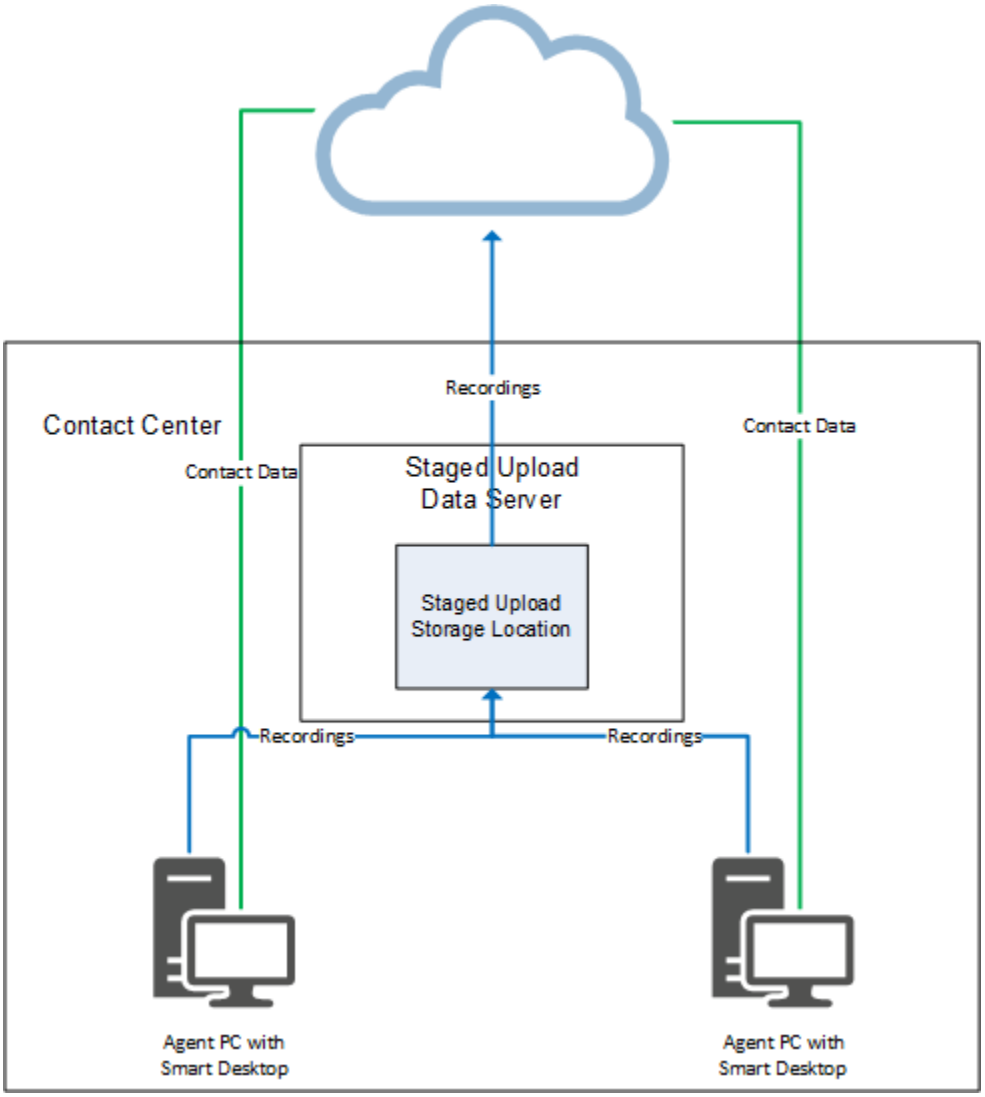
Kayıtlar temsilci PC'lerden buluta üç farklı şekilde taşınabilir. Üç yöntemin tümü için QM iş akışı olayları ve Akıllı Masaüstü ile temsilci BILGISAYARLARı gerekir.

- Bir kişi tamamlandıktan hemen sonra kayıtları buluta yükleyin.
- Kayıtları bir temsilcinin pc'sinde depolayın ve ardından günde bir kez buluta yükleyin.
- Bir iletişim kaydı tamamlandıktan hemen sonra (birinci aşama) kayıtları bağlantı merkezinizde bir Veri Sunucusuna yükleyin ve ardından günde bir kez (ikinci aşamada) buluta taşıyın.

Bu konu başlığında yalnızca "aşamalı yükleme" adı verilen üçüncü seçenek yer almaktadır. Aşamalı yükleme, internet bant genişliğinizi değiştirmeden kayıtlarınızı güvenli bir konumda tutmanıza olanak sağlar.

Aşamalı Karşıya Yükleme ile işlenen iletişim kayıtları kaydı tamamlandıktan sonra Etkileşimler sayfasında görünür, ancak aşamalı yükleme işlemi tamamlanana kadar "Henüz karşıya yüklenmedi" Dosya Yükleme Durumu vardır.

Aşağıdaki resimde temel aşamalı yükleme yapılandırması için veri akışı gösterilmektedir.



Ön Koşullar

- Temsilciler ses ve/veya ekran kaydı için etkindir.
- Temsilci pc'lerinde Akıllı Masaüstü yüklü.

- Şu izinlerin tümüne sahipsiniz:
  - Kiracıyı Yönetme
  - Kuruluş Yapısını Yönetme (temsilcileri Aşamalı Karşıya Yükleme Veri Sunucusu ile ilişkilendirmek için ekiplerin kullanılması gerekir)
  - İş Akışını Yönetme

Sayfa konumu

Değişir. Ayrıntılar için aşağıdaki yordamlara bakın.

Yordam

Aşamalı Karşıya Yükleme'yi ayarlamak için dört adım vardır:

- Adım 1: (İsteğe bağlı) aşamalı yükleme kullanacak temsilcileri tanımlayın
- Adım 2: Aşamalı yükleme bileşenini yapılandırın
- 3. Adım: Temsilcileri Aşamalı Karşıya Yükleme Veri Sunucusu ile ilişkilendirin
- Adım 4: Aşamalı yükleme için günlük olay iş akışı kuralı yapılandırın

Adım 1: (İsteğe bağlı) aşamalı yükleme kullanacak temsilcileri tanımlayın

1. adım bir yapılandırma adımı değil, bir planlama adımıdır. Önce, aşamalı yükleme özelliğini kullanacak temsilcileri tanımlayın, böylece bu temsilcileri göz önünde tutarak gerekli yapılandırmaları oluşturabilirsiniz. İletişim merkezinizdeki tüm temsilciler aşamalı yükleme özelliğini veya yalnızca bazılarını kullanabilir.

Adım 2: Aşamalı yükleme bileşenini yapılandırın

Aşamalı Karşıya Yükleme Veri Sunucusunu Yapılandırma

- Aşamalı yükleme için kullanacağınız sunucuda SMB 1.0 Dosya Paylaşımı Desteği özelliğini etkinleştirin.

Aşamalı karşıya yükleme depolama konumunu oluşturma

1. Kayıtları buluta yüklenmeden önce saklamak istediğiniz konumda bir klasör oluşturun. Bu konum Veri Sunucusu'nda veya başka bir konumda (örneğin, PAH) olabilir.
2. Temsilci PC'lerin erişebilmesi için klasörün paylaşım özelliklerini yapılandırın. Klasör Veri Sunucusu'nda değilse, veri sunucusunun erişebilmesi için paylaşım özelliklerini de yapılandırmanız gerekir.
3. UNC yolunu klasöre kopyalayın. Bunu daha sonra kullanacaktır.

Aşamalı karşıya yükleme bileşenini etkinleştirme

1. Veri Sunucusu Yapılandırması > Uygulama Yönetimi > Genel > Sistem Yapılandırması'na gidin.
2. Veri Sunucusu Yapılandırması **Seç açılır listesinden, aşamalı yükleme için kullanılacak Veri Sunucusu'nu** seçin.
3. Bölgesel Veri Sunucusu Aşamalı Karşıya Yükleme Ayarları **altında**, Aşamalı Karşıya Yüklemeyi Etkinleştir'i seçin . Ek alanlar görüntülenir.
4. Alanları aşağıdaki gibi yapılandırın.

Alan	Yapılandırma
Konum	Daha önce kopyalandığınız aşamalı karşıya yükleme depolama konumuna giden UNC yolu. Temsilci PC'lerin bu konuma erişebilmesi gerekir. **ÖRNEK** \\ServerName\FolderName
Kullanıcı Adı	Aşamalı Karşıya Yükleme Veri Sunucusu'nu yöneten kişinin kullanıcı adı. **ÖRNEK** Etki Alanı\user.name
Parola	Aşamalı Karşıya Yükleme Veri Sunucusu'nu yöneten kişinin parolası.

5. Kaydet'i **tıklayın**.

3. Adım: Temsilcileri Aşamalı Karşıya Yükleme Veri Sunucusu ile ilişkilendirin

Bu adım, temsilci PC'lerin kayıtları, QM iş akışı günlük olayı (Adım 4'te yapılandırılan) çalıştırılana ve buluta yüklenene kadar kayıtların depolandığı, sahnelenmiş karşıya yükleme depolama konumuna göndermesine olanak verir.

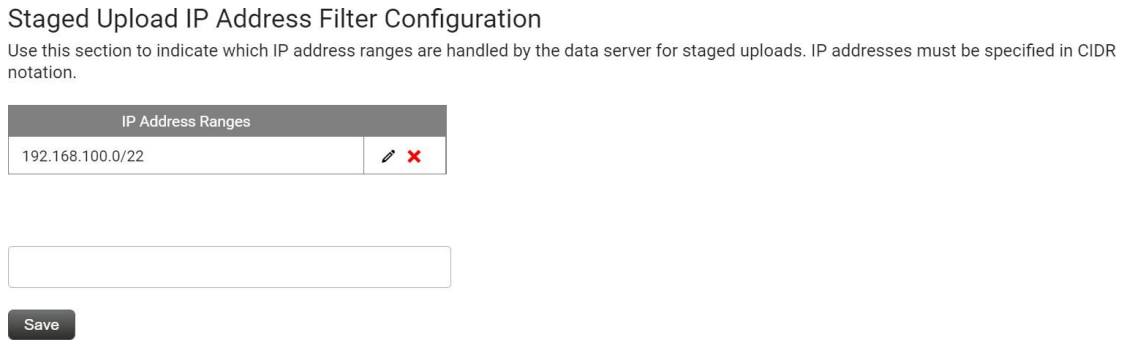
NOT Aşamalı Karşıya Yükleme Veri Sunucusu ile ilişkilendirilmeyen herhangi bir temsilci için kayıtlar, eşleşen koşullara sahip ilk QM iş akışı olayına göre yüklenecek. Bu da Kayıtların temsilcinin pc'sinde istenenden daha uzun süre kaldığı, buluta hemen karşıya yükleme veya gecikmeli karşıya yükleme.

Temsilcileri Aşamalı Karşıya Yükleme Veri Sunucusu ile üç yoldan biriyle ilişkilendirebilirsiniz: IP adresler, ekipler veya hem adresleri hem de ekipleri IP.

Temsilcileri Aşamalı Karşıya Yükleme Veri Sunucusu ile ilişkilendirmek için IP adreslerini kullanma

1. Veri Sunucusu Yapılandırması > Uygulama Yönetimi > Genel > Sistem Yapılandırması'na gidin.
2. Veri Sunucusu Yapılandırması **Seç açılır listesinden Aşamalı Karşıya Yükleme Veri Sunucusu'nu** seçin.
3. **Aşamalı Karşıya Yükleme IP Adres Filtresi Yapılandırması** bölümüne, CIDR bildirimlerine en az bir IP adresi aralığı girin. Bilgisayarı bu aralıkla eşleşen bir IP adresine sahip olan temsilci, Aşamalı Karşıya Yükleme Veri Sunucusu ile ilişkilendirilir.

   ÖNEMLİ Bu IP adres aralığı, aşamalı yükleme kullanacak tüm temsilcilerin tüm pc'lerinin IP adreslerini içermelidir. Adresin,
   Temsilcilerin masaüstleri ile iletişim kurar. Organizasyonunuz NAT güvenlik duvarı kullanıyorsa, yerel veya dahili alt ağın adresini kullanmayın.

4. Kaydet'i **tıklayın**.

Temsilcileri Aşamalı Karşıya Yükleme Veri Sunucusu ile ilişkilendirmek için ekipleri kullanma

Aşamalı Karşıya Yükleme Veri Sunucusu'nu bir veya daha fazla ekipe atayabilir ve ardından, aşamalı yükleme özelliğini kullanacak tüm temsilcileri bu ekiplerden birine atayabilirsiniz.

1. Genel > Kullanıcı Yapılandırma > Ekipleri > Uygulama Yönetimi'ne gidin.
2. Ekip **Seç açılan listesinden, Aşamalı Karşıya Yükleme Veri Sunucusu** ile ilişkilendirilecek ekibi seçin.
3. Kullanıcılar altında **, bu ekise atacak temsilcileri Uygun'dan Atanan'a** taşıyın.

   NOT Ayrıca Kullanıcılar sayfasından tek tek kullanıcıları ekiplere atayabilirsiniz.

4. Aşamalı Karşıya Yükleme Konumu **altında**, Aşamalı Karşıya Yükleme Veri Sunucusu'nu seçin.
5. Kaydet'i **tıklayın**.

Temsilcileri Aşamalı Karşıya Yükleme Veri Sunucusu ile ilişkilendirmek için hem IP adreslerini hem de ekipleri kullanın.

1. Önceki yordamlardan birinde açıklandığı gibi, temsilcilerin IP adreslerini Aşamalı Karşıya Yükleme Veri Sunucusu ile ilişkilendirin.
2. Önceki yordamlardan birinde açıklandığı gibi, temsilcileri bir Aşamalı Karşıya Yükleme Veri Sunucusu ekibiyle ilişkilendirin.

Temsilci ekipleri ve IP adresleri ile yapılan çeşitli yapılandırmalar farklı sonuçlar verir. Aşağıdaki tablo, bir temsilcinin bu yapılandırmalara dayalı olarak aşamalı yükleme yapıp kullanmadığını tanımlar.

İlişkili temsilci ekibi Veri Sunucusu ile mi?	IP filtredeki	Bilgisayar IP	IP filtresi
Evet	Aşamalı yükleme kullanır	Aşamalı yükleme kullanmaz	Aşamalı yükleme kullanır
Hayır	Aşamalı yükleme kullanır	Aşamalı yükleme kullanmaz	Aşamalı yükleme kullanmaz

Adım 4: Aşamalı yükleme için günlük olay iş akışı kuralı yapılandırın

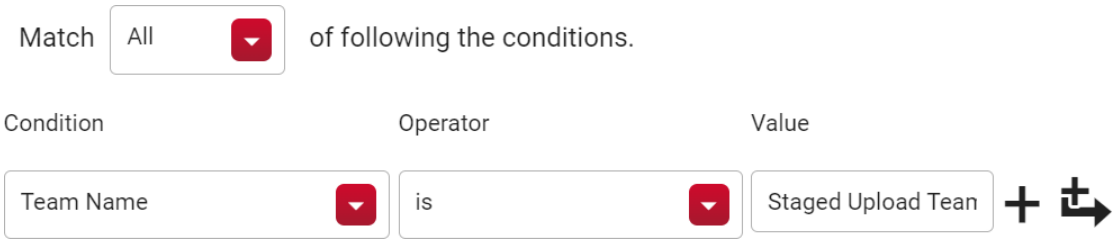
Kurallar eylemler ve koşullardan oluşur. Eylem, Webex WFO bir kayıtla yaptıklarıdır. Koşullar, bir kaydın eylemin gerçekleşmesi için karşılaması gereken ölçütlerdir. Bu kural, kayıtları temsilci PC'lerinde saklamak veya hemen buluta yüklemek yerine, temsilci PC'lerinden hazır karşıya yükleme depolama konumuna (Adım 2'de yapılandırılan) gönderir. QM iş akışı olayları için kuralları yapılandırma hakkında daha fazla bilgi için bkz . Otomatikleştirme QM iş akışları.

Aşamalı yükleme için kural oluşturma

1. Uygulama Yönetimi > QM > QM İletişim Akışları > İş Akışı Yönetimi'ne gidin.
2. Günlük Olay'ı seçin .
3. Süre **altında**, aşamalı yükleme depolama konumundan buluta kayıtların yüklenme saatini seçin.
4. Ad alanına kural **için benzersiz bir ad** girin.
5. Kuralı **Kaydet'i tıklayın**.
6. Kurallar **listesinden** kuralı seçin.

7. **Koşullar** bölümünde, aşamalı yükleme kullanacak olan tüm temsilcilerin PC'leri tarafından yakalanan tüm kayıtlar için geçerli olan ölçütleri belirtin.

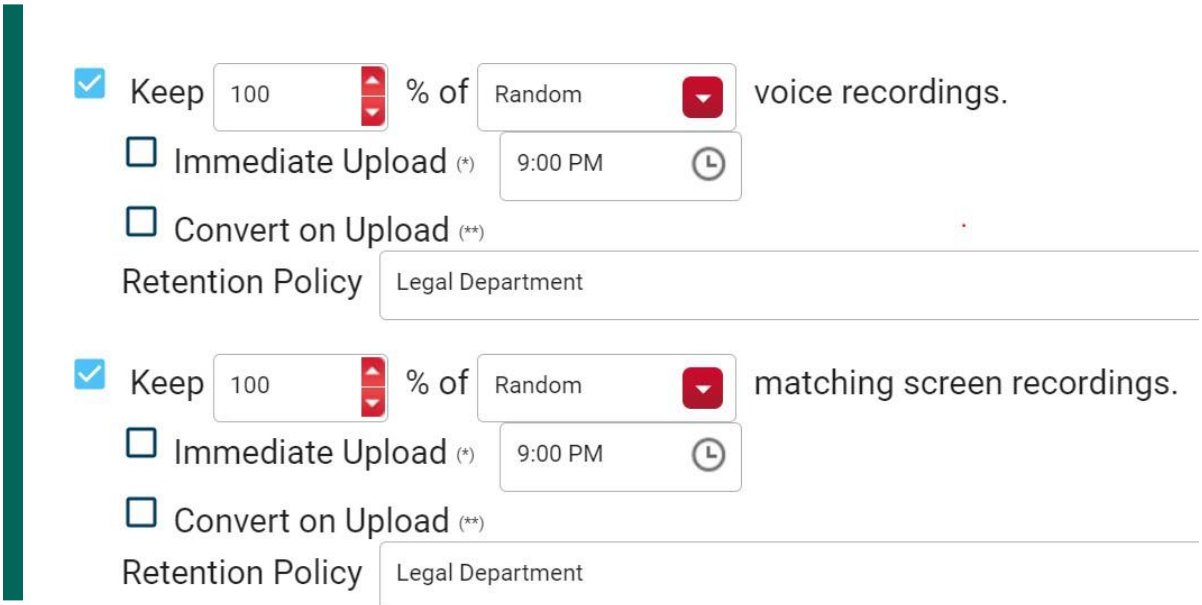
   ÖRNEK
   Aşamalı yükleme kullanacak olan tüm temsilciler, Aşamalı Karşıya Yükleme Ekibine atanır. Koşul şu şekilde görünür:

8. **Eylemler** bölümünde, ses ve ekran kayıtlarının hemen yüklenmesini engelleyen bir eylem oluşturun.

   ÖNEMLİ En az, ses ve ekran kayıtları için Hemen Karşıya Yükle **onay kutularını temizlemeniz** gerekir. Hemen karşıya yükleme ile yapılandırılan bir iş akışı kuralı, Aşamalı Karşıya Yükleme Veri Sunucusu olsa bile kayıtları her zaman anında buluta yükler. Yapılandırılır ve temsilciler onunla ilişkilendirilir.

   ÖRNEK
   Koşullar bölümünde belirttiğiniz ölçütleri karşılayan tüm ses ve ekran kayıtları, aşamalı olarak karşıya yüklenerek işlenecek. Eylemler aşağıdaki gibi görünür:



9. (İsteğe bağlı) Gerekirse koşulları ve eylemleri daha da daraltın. Adım 7 ve 8 gerekli minimum yapılandırmayı sağlar.
10. Kuralları, hazır karşıya yükleme dışında başka amaçlar için kullanıyorsanız, çakışmaları önlemek için kuralları sırala. Webex WFO listedeki koşulları eşleşen ilk kurala göre her kaydı işler. İş akışı kuralları arasındaki olası çakışmalar hakkında daha fazla bilgi için iş akışı yönetiminin nasıl işlediğine bakın .
11. Kaydet'i **tıklayın**.

İlgili konular

- Rolleri ve izinleri yönetme—Temsilcilerin kayıt için gerekli izinler hakkında bilgi edinin.
- Veri Sunucusunu Yapılandırma—Veri Sunucuları için kullanılabilen ayarlar hakkında daha fazla bilgi.
- Ekipleri yönetme—Ekipleri yapılandırma hakkında daha fazla bilgi.
- QM iş akışlarını otomatikleştirin—Webex WFO kayıtları nasıl işlediğini otomatikleştirmeye ilişkin ayrıntılı bilgiler.
- İş akışı yönetiminin işleyişi—İş akışlarının nasıl çalıştığı hakkında ek bilgiler.

Kişilerin hangi iletişim kayıtlarının kaydedildiği ile ilgili yönetim

Hangi iletişim kayıtlarının Webex WFO otomatik olarak kaydediliyor ve hangi iletişim kayıtlarının kaydedilmesini otomatik olarak dışarıda bırakdığını proaktif olarak yönetmek için Dışlama/Dışlama sayfasını kullanın. Birden çok ekleme ve hariç tutma kuralına sahip olabilirsiniz.

ÖRNEK Tüm giden iletişim kayıtlarını kayıttan çıkarmak, "612822" ile başlayan tüm iletişim kayıtlarını kaydetmek veya Birleşik Krallık'tan gelen tüm aramaları kaydetmek için kural oluşturun.

Maskeleme/Dışlama sayfasındaki ÖNEMLİ Ayarlar yalnızca iletişimleri Webex WFO kaydederken geçerlidir. İletişim kayıtları Webex WFO dışında kaydedilirse (örneğin, çoğu hizmet (CCaaS) entegrasyonu olarak bağlantı merkezidir.

Ön Koşullar

- Yönetim QM iznine sahipsiniz.
- Organizasyonunuz kişileri Webex WFO yoluyla kaydeder.

Sayfa konumu

Uygulama Yönetimi > QM > QM İletişim Akışları > Dışlama

Yordam

ÖNEMLİ Varsayılan olarak, Webex WFO tüm aramaları kaydeder. Dışlama kuralındaki alanlar (desen türü veya yön gibi) eksikse, eksikse veya joker karakterlerini yanlış kullanarak, Webex WFO bu çağrıları kaydeder.

ÖRNEK Sadece Aranan 1234567 Numarasına sahip çağrıları kaydetmek için Bir Konuşma Kuralı oluşturabilirsiniz. Bir çağrı gelir, ancak ACD Aranan Bir Numara sağlamaz. Dışlama kuralı oluşturmadığınızda
Aranan Numara boş olan çağrıları dışarıda bırakmak için. Webex WFO bu çağrıyı kaydeder.

Kayıt kuralı oluşturma

1. Ekle'yi **tıklatın**.
2. Telefon numarasını **Desen** alanına girin. Kısa çizgi kullanmayın. Birden çok numara için geçerli kurallar oluşturmak için bu alanda joker karakterlerini kullanabilirsiniz:

- ? — Tek basamaklı

  ÖRNEK 612822???? = 612-822 ile başlayan tüm sayılar.

- * — Herhangi bir sayı

  ÖRNEK 612* = 612 ile başlayan tüm sayılar.

- + - Ülke kodu göstergesi (alandaki ilk karakter olmalıdır)

  EXAMPLE +44* = Birleşik Krallıktaki iletişim kayıtları.

- BOŞ — ACD bu alan için veri sağlamaz.

3. Desen Türü **alanından çağrının** özelliklerini seçin.
   - Arayan Numara—ANI
   - Aranan Numara—DNIS
   - Dahili Hat
   - Telefon Numarası—Arayan Numara veya Aranan Numara boşsa, bazı ACD'ler Telefon Numarası adlı bir alandaki verileri doldurur. ACD'ınız bunu yaparsa, bu desen türüyle kurallar oluşturabilirsiniz.
   - Herhangi Biri—Bazı ACD'ler, Arayan Numara veya Aranan Numara boşsa, Any adlı bir alandaki verileri doldurur. ACD'iniz bunu yaparsa, bu desen türüyle kurallar oluşturabilirsiniz.
4. Çağrı **Yönünü** seçin.
5. Ekle'yi **tıklatın**. Kural sayfada görünür.

Kural düzenleme

1. Kuralın yanındaki kalem simgesini tıklayın.
2. Kuralı gerektiği gibi düzenleyin.
3. Güncelle'yi **tıklayın**.

Kural silme

1. Kuralın yanındaki çöp kutusu simgesini tıklayın. Silmeyi Onayla penceresi açılır.
2. Sil'i **tıklatın**. Kural listeden kaybolur.

Kayıt kurallarının listesini içe aktarma

BEST PRACTICE Alma işleminizin doğru biçimlendirildiğinden emin olmak için, öncelikle kayıt kuralları listesiniverin, listeyi gerektiği gibi düzenleyin ve alın.

1. Sayfanın sağ üst köşesindeki Al'ı **tıklayın** . Al penceresi açılır.
2. Dosya **Seç'i tıklatın**.
3. Yüklenecek dosyayı seçin. Al penceresi, dosyada bulunan yeni ve mevcut kuralların önizlemesini sağlar.
4. Al'ı **tıklayın**. Yeni kurallar sayfada görünür.

Kayıt kurallarının listesini dışa aktarma

ÖNEMLİ Uluslararası arayan kodu içeren bir listeyi artı (+) işaretiyle verirseniz, Excel sayıyı matematiksel ifade olarak algılar. Bu listeleri kullanmak için, verilen .CSV Dosyadan metne (.TXT), dosyayı Excel'de açın ve bunu metin biçimli bir sütun olarak tanımlayın.

- Sayfanın sağ üst köşesindeKi Ver'i **tıklayın** . Dosya inclusion_exclusion_list.CSV cihazınıza indirir.

İlgili konular

- QM iş akışlarını otomatikleştirin—Kayıtlarla ne yapılması gerektiğini Webex WFO belirten kurallar oluşturun.

Kişi meta verilerini verme

Filtre sonuçlarınızdaki tüm kişiler için meta verileri CSV dosyası olarak verebilirsiniz.

NOT Webex WFO yöneticileri hangi meta verilerin verilebileceğini belirler. Webex WFO yalnızca CSV dosyasında verilebilir meta verileri içerir.

Ön Koşullar

- Kişileri Görüntüle iznine sahipsiniz.
- Kapsamınız içinde kayıtlarınız var.

Sayfa konumu

Etkileşim

Yordam

Kişi meta verilerini verme

1. İletişim kayıtlarını istenildiği şekilde filtreleyin. Görmek.
2. (İsteğe bağlı) Sayfaya sütun ekleyin veya sayfadan sütun kaldırın. CSV indirme işlemi yalnızca sayfada görünen sütunlardan bilgi içerir. Bkz . Etkileşimler sayfasındaki sütunları özelleştirme.
3. **Liste seçenekleri** simgesini tıklayın.
4. Tablo verilerini CSV'e **ver'i tıklayın**. Dosya cihazınıza indirir.

İlgili konular

- Etkileşimler sayfasındaki sütunları özelleştirme—Dışa aktarmada içerebileceğiniz sütunlar hakkında bilgi
- —Karşıdan yüklemek istediğiniz veriye sahip kişileri bulma.
- Kişileri toplu olarak dışa aktarma—Birden çok iletişim kaydına ait kayıtları, meta verileri ve kopyaları harici bir depolama konumuna aktarın.
- Aynı anda birden çok kişi silme veya güncelleme—Aynı anda birden çok kişiden meta veri alanını güncelleyin veya temizleyin.

İsteğe bağlı kayıt

Kalite Yönetimi iş akışları çoğu kayıt durumunu işleyebilir, ancak bir iş akışı kapsamında olmayan bir durumla karşılaşabilirsiniz. Kayıt Denetimleri sayfası bu iş akışlarını geçersiz kılmanıza ve doğrudan aramalarla çalışmanıza olanak sağlar.

Ön Koşullar

- Kayıt Denetimleri izinler kümesine sahipsiniz.
- Kuruluşunuz, iletişim kayıtları için metadata yapılandırmıştır (bir kişiye meta veri eklemek için gereklidir).
- Kuruluşunuz etiketlemeyi yapılandırmıştır (farklı bekletme süresi için bir çağrıyıEtiketlemek için gereklidir).

Sayfa konumu

Kayıt Denetimleri

Yordam

Kayıt Kontrolleri'nde oturum açma

Bu, Kayıt Denetimlerini kullanmanın her zaman ilk adımıdır.

1. Oturum Aç'ı **tıklatın**.
2. Dahili Hat Numarası alanına dahili hattınızı girin.
3. Gönder'i **tıklatın**.

Ekranınızı kaydetme

Bu adımlar sesi değil, yalnızca ekranınızı kaydeder. Bir aramada olmadığınızda bile ekranınızı kaydedebilirsiniz, böylece bu özellik sohbet veya e-posta kişilerini kaydetmenize olanak sağlar.

1. Başlangıç Ekranına **tıklayın**.
2. Kaydı tamamladığınızda Ekranı **Durdur'a tıklayın** .

Kaydı duraklatma

Kredi kartı numaraları gibi hassas bilgilerle ilgileniyorsanız kaydı duraklatmak isteyebilirsiniz. Bu prosedür hem ekranı hem de ses kaydını duraklatır. Kişiyi oynattığınızda, duraklama sırasında ses sessizdir ve ekran bir *duraklama* simgesi gösterir.

1. Duraklat'ı **tıklatın**.
2. Kayda devam etmek için Sürdür'ü **tıklatın** .

Kaydın bir kısmını hemen silme

Bu işlem Kaydı Duraklat'a benzer, ancak kaydın bir kısmını sessiz tutmak yerine, aramanın kaydetmek istemediğiniz kısmını otomatik olarak siler.

1. Çağrı kaydedilirken, iletişim kaydının gizli kısmı başlamadan önce Segment ve Kaydet'i **tıklatın** .

   > ÖRNEK Bir müşterinin sipariş etmelerine yardımcı oluyorsunuz. Segment ve Kaydet'i **müşteri size kredi kartı numarasını söylemeden önce doğrudan tıklatırsınız** .

2. Çağrının gizli bölümü bittiğinde Segment ve Sil'i **tıklayın** .

   > ÖNEMLİ Segment ve Sil'i **tıklattığınızda**, Webex WFO aramanın gizli kısmını hemen siler. Bu segment geri dönüşüm kutusuna gitmeyecektir.

3. Kaydı tamamladığınızda Ekranı **Durdur'a tıklayın** .

Çağrının bir segmentini işaretleme

Çağrı segmentinin işaretlenmesi, aramanın içine bir yer işareti koymaya benziyor. Bir çağrı segmentini işaretlemek isteyebileceğiniz iki durum vardır:

- Normalde kaydedilmeyecek bir aramadaysanız, hem ses hem de ekran kaydetmeye başlayabilirsiniz.
- Bir aktarma veya konferans çağrısındaysanız, arama aktarıldığında veya çağrıya başka bir kişi eklendiğinde işaretleyebilirsiniz.

1. Segment ve Kaydet'i **tıklayın**.
2. Kaydı tamamladığınızda Ekranı **Durdur'a tıklayın** .

Kişiye meta veri ekleme

Kuruluşunuz kişiler için meta veri kullanıyorsa, Kayıt Denetimleri ile kaydettiğiniz kişilere meta veri ekleyebilirsiniz. Etkin bir çağrıya ve en son çağrıya meta veri ekleyebilirsiniz. Bundan daha eski çağrılara meta veri ekleyemezsiniz.

1. Meta Veri **Ekle'yi tıklatın**.
2. Meta Veri Anahtarı **açılır listesinden** meta veri türünü seçin.
3. Meta Veri Değeri alanına meta veri değerini girin.

   ÖRNEK Kişi kaydına bir açıklama eklemeniz gerekir. Meta Veri Anahtarı **açılır listesinden** Açıklama'yi **seçerek** açıklamanızı **Meta Veri Değeri** alanına girersiniz.

4. Gönder'i **tıklatın**.

Bir çağrıyı farklı bekletme süresi için etiketleme

Webex WFO yöneticiniz kayıtların ne kadar süre kullanılabilir olduğunu kontrol eder. Ancak, bir iletişim kaydına etiketleyerek farklı bir bekletme süresi vekleyebilirsiniz. Bir iletişim kaydının etiketlenmesi, kuruluşunuzun etiketlenmiş iletişim kayıtları için ayarlamış olduğu bekletme süresi ne olursa olsun uygulanır.

- Etiket'i **tıklayın**.

İlgili konular

- Kayıt Denetimleri nasıl çalışır—Kayıt Kontrollerinin nasıl çalıştığı hakkında ayrıntılı bilgi.
- QM iş akışlarını otomatikleştirin—Kayıtların tutulması ve silinmesi gereken ayarlar.
- Hangi kişilerin kaydedildiği ile ilgili ayarları yönetme—Kişileri otomatik olarak kaydetmeye ilişkin ayarlar.

- Özel meta veri alanlarını yönetme—Bir kişiye meta veri eklemek için arka plan çalışması.
- Bir kişiyi etiketleme—Kişileri etiketlemek için arka plan çalışması.
- Rolleri ve izinleri yönetme—Kayıt Denetimleri izin kümesiyle ilgili bilgiler.

Kayıt Denetimleri nasıl çalışır?

Bu bölümde, Kayıt Denetimleri düğmelerinin nasıl çalıştığı hakkında daha fazla bilgi sağlar.

Oturum Aç

Oturum Aç'ı **tıklatmak** sizi otelcilikle ilgili dahili hatla ilişkilendirir ve Kayıt Kontrolleri'nde oturum açar.

Başlangıç Ekranı

QM şu anda etkin bir aramayı kaydetmiyorsa, Başlangıç Ekranına **tıklamak** yalnızca ekrana dayalı bir kayıt başlatır. Bu süre zarfında bir telefon çağrısı alırsanız veya bir çağrı yaparsanız, iş akışı kriterlerine göre ayrı bir ses ve ekran iletişim kaydı oluşturulabilir (veya iletişim kaydını oluşturmak için Segment ve Kaydet **ve Segment ve** Sil'i **kullanabilirsiniz**). Etkin arama sona erdiğinde, yalnızca ekrandan başka bir kişi oluşturulur ve Siz Ekranı Durdur'a **tıklanana**kadar devam eder.

QM şu anda etkin bir aramayı kaydediyorsa, Başlangıç Ekranını **tıklatmak** geçerli kayıt için hiçbir şey ifade etmez, ancak etkin arama sona erdikten sonra (Ekranı Durdur'a **tıklamazsanız**) yalnızca ekran kaydı başlar. Arama kaydı ve sadece ekran kaydı ayrı kişi kayıtları olarak kaydedilir.

Ekranı Durdur

Durdurma Ekranı yalnızca Başlangıç Ekranını **daha önce tıkladıysanız**çalışır. Başlangıç **Ekranından Sonra** Ekranı **Durdur'u tıklatmazsanız**maksimum kişi kayıt uzunluğu dört saat olur.

Segment ve Kaydet

Segment ve Kaydet tıklatılarak aktif bir aramanın ses ve ekran kaydı başlatılır. QM aramayı otomatik olarak kaydetmezse (örneğin, arayanın telefon numarası dışlama listesinde bulunuyorsa veya arama kaydediliyor için iş akışı ölçütlerini karşılamıyorsa), bu düğme onu kaydetmenize ve normal bir iletişim kaydı olarak kabul etmenize olanak sağlar. Segment ve Kaydet dışlama listesini geçersiz kılar (Uygulama Yönetimi > QM İletişim Akışları'nda yapılandırılır

Kök çağrı, kayıt sırasında temsilcinin kimliğini bilmediği için >Ynekleme/Dışlama) (bkz . Kök çağrılar ve bitirmenin nasıl çalıştığı).

QM şu anda etkin bir çağrıyı kaydediyorsa, Segment ve Kaydet hiçbir şey yapmamaktadır.

Segment ve Sil

Segment ve Sil **tıklatılarak** aktif bir aramanın ses ve ekran kaydı durdurulur. Bu noktaya kadar olan kayıt hemen atılır. Segment ve Sil **tıklatıldıktan** sonra kayıt devam eder ve iş akışı kriterlerine göre yeni bir iletişim kaydı olarak kaydedilir.

Duraklat

Duraklama, tüketici verilerini korumak için Ödeme Kartı Endüstri Veri Güvenliği Standardına (PCI DSS) uymanıza yardımcı olur.

Duraklama, hem ses hem de ekran kaydını etkiler ve yalnızca etkin aramalar için çalışır. Duraklatılmış **olan bir arama için Duraklat** tıklatıldığında hiçbir şey olmaz. Kayda devam etmek için Sürdür'ü **tıklatmanız** gerekir. Duraklama, canlı izlemeyi etkilemez.

Duraklatma işlemini kullandığınız sessizlikte, ses tonlamadan önce kayıttan dinleme için çağrılar kullanılabilir.

Sürdür

Sürdürme özelliği hem ses hem de ekran kaydını etkiler ve yalnızca etkin aramalar için çalışır. Arama şu anda duraklatılmış değilse, Sürdür hiçbir şey yapmamaktadır. Devam Et'i **tıklatmazsanız**, kaydı duraklatma noktanız ses kaydının sonudur.

Arama sonrası işlemler sırasında Sürdür'e **tıklamak** karşılıklı sessizlik olayı veya olay üzerinden konuşma olarak görünmez.

> **NOT** Aynı anda duraklama ve sürdürmeyi tetiklemede (Kayıt Denetimleri, web olayları, API'ler ve üçüncü taraf sinyalleme gibi) birden çok yöntem kullanmak, önceden tahmin edilemez bir davranışa yol açabilir. Bitiş
> Bu sorunlardan kaçının, bir kerede bir çağrıda yalnızca bir yöntem kullanın.

Meta Veri

Meta Veriler **tıklatılıyorsa** , meta veriler etkin bir çağrıya eklenir. QM iş akışı ölçütleri nedeniyle arşivleme için geçerli çağrıyı yüklemezse, meta veriler veritabanına yüklenir, ancak arabirimde görünmez. Bir çağrıya yalnızca meta veriler Meta Veri Yöneticisi sayfasında (Uygulama Yönetimi > QM Yapılandırma > Meta Veri Yöneticisi) tanımlandığı takdirde metadata ekleyebilirsiniz.

Bir çağrıyla en fazla 100 meta veri öğesini ilişkilendirebilirsiniz. Meta Veriler'i her seferinde bir tuş/değer çifti kullanarak 100 kez veya Meta Veri'yi **bir kez tıklayıp** 100 tuş/değer çifti kullanabilirsiniz. Bir anahtar için boş değer belirtmek, çağrı için bu meta veri alan ilişkilendirmesini kaldırır.

Meta veriler için geçerli biçimler aşağıdaki gibidir.

Meta Veri Türü	Veri Biçimi
Tarih	GG.AA.YYYY
Rakamlar	▪ Bir ondalık noktası ile başlayabilir ve içerebilir ▪ Ondalık noktasıyla bitemez veya virgül içeremez
Metin	Ve işareti (&), küçüktür (<) veya büyüktür (>) karakterler hariç tüm alfasayısal karakterleri içerebilir

Kayıtlar için güvenlik özellikleri

Tüm kayıtlar aşağıdaki güvenlik özelliklerine sahiptir:

- Şifreleme—Tüm veriler şifrelidir ve https/SSL aracılığıyla bir müşterinin yerinden işleme ve depolama için Webex WFO bulut platformuna aktarılır.
- Rol tabanlı izinler—Yalnızca yetkili kullanıcılar kayıtları oynatabilir veya dışa aktarabilir.
- Denetim geçmişi—Sistem kayıtlara kimlerin eriştiği, nelere eriştiği ve ne zaman eriştiği izler.
- Ödeme Kartı Endüstrisi (PCI) uyumluluğu—Webex WFO, ödeme hesabı veri güvenliğini artırmak için endüstri standardı kapsamlı gereksinimlerle uyumludur.

Bulut dağıtımlarında, kullanılabilir şifreleme yöntemi RSA-2048 (asimetrik anahtarlarla) ve Webex WFO tarafından kaydedilen ortam için AES-256'dir.

Kayıt raporlarını görüntüleme

Webex WFO ile birlikte gelen standart QM ve WFM raporları hakkında ve standart raporun nasıl çalıştırılacaklarına ilişkin talimatlar için, standart raporların QM ve WFM standart raporlara bakın.

NOT Bu standart Webex WFO raporları bir temsilcinin geçerli ekibini gösterir; kayıt yapıldığı sırada temsilcinin ait olduğu ekibi değil. Veri Gezgini ve kişiler ile oluşturulan raporlar Etkileşimler sayfasında listelenenler, bir temsilcinin kayıt yapıldığı sırada ait olduğu ekibi gösterir.

Metin Arama sözdizimi nasıl çalışır?

Etkileşimler sayfasındaki Metin Arama filtresine sahip kişilerdeki sözcükleri arayın. Google'da arama yapıyormuş gibi temel bir arama girebilir, ancak aramanızı daha kesin hale getirmek için standart sözdizimi işleçlerini kullanan bir sorgu da yazabilirsiniz.

Önkoşul

- Kuruluşunuz Webex WFO Bulut kullanır. Metin Arama filtresi, şirket içi dağıtımlar için kullanılamaz.

Örnekler

Aşağıdaki örnekler Metin Arama filtresiyle kullanabileceğiniz sorguların türünü gösterir.

NOT Metin aramalar aşağıdaki sözcükleri aramaz. Bu sözcükler arama sonuçlarında vurgulanmaz: A, a, ve, şöyledirler: ama bunlar, bunlar, bunlar, bu, oldu, olacak, ile, hayır, değil, açık veya, böyle, bunlar, bunlar, bunlar, bu,

Tek bir sözcüğü arama

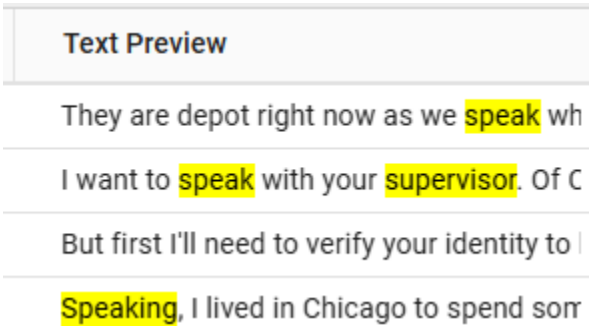
EXAMPLE gözetmen

Sonuç, "gözetmen" veya "gözetmenler" sözcüğünü içeren tüm iletişimlerin listesidir.

Birden çok sözcük arama

ÖRNEK gözetmen konuşuyor

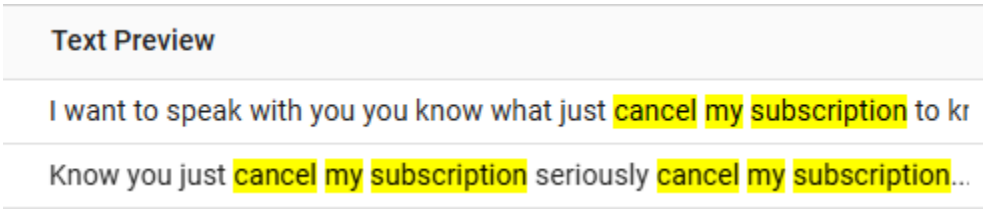
Bu arama, aralarında operatör olmayan ve tırnak işareti olmayan iki veya daha fazla sözcükden oluşur. Arama, bir VEYA işleci varmış gibi yapar. Sonuç, "gözetmen" sözcüğünü, "konuşmak" sözcüğünü veya belirli bir sırada değilken sözcüklerin ikisini de içeren iletişimlerin listesidir.



Tam ifadeyi arama

EXAMPLE "aboneliğimi iptal et"

Bu arama, aralarında operatör bulunmayan tırnak işaretleri içinde iki veya daha fazla sözcükden oluşur. Bu arama, ve işleci varmış gibi yapar. Sonuç, tam olarak bu sırada "aboneliğimi iptal et" sözcüklerini içeren iletişim kayıtlarının listesidir.

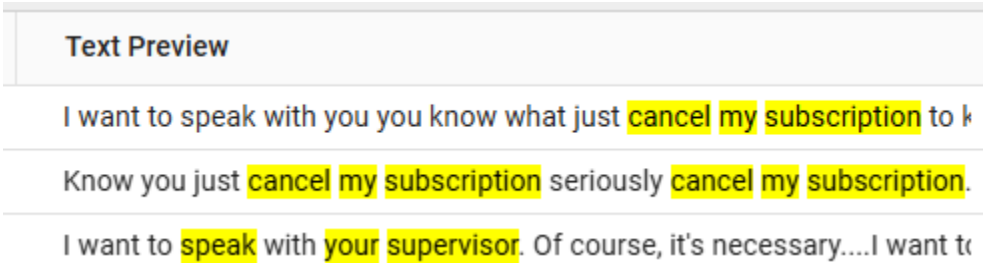


Text Preview
I want to speak with you you know what just cancel my subscription to kr
Know you just cancel my subscription seriously cancel my subscription...

Birden çok tam ifadeyi arama

EXAMPLE "gözetmenle konuş" "aboneliğimi iptal et"

Bu arama iki ayrı ifadenin etrafına tırnak işaretleri yerleştirir. Sonuç, bu tam ifadelerden birini içeren iletişim kayıtlarının listesidir.

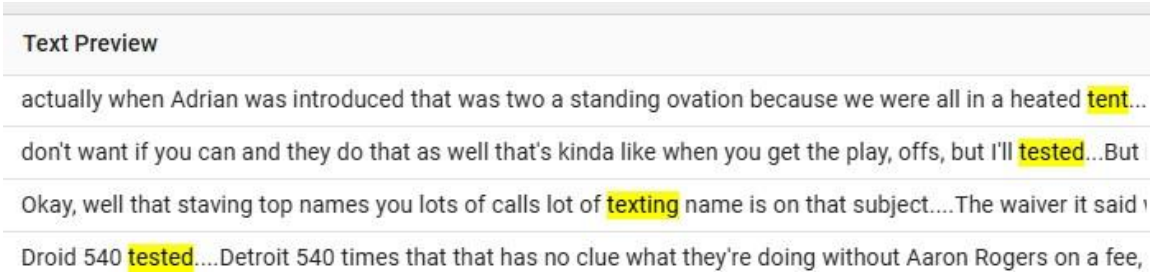


Text Preview
I want to speak with you you know what just cancel my subscription to k
Know you just cancel my subscription seriously cancel my subscription.
I want to speak with your supervisor. Of course, it's necessary....I want tc

Tek karakterli joker karakterle arama

ÖRNEK te?t

Soru işareti (?) joker karakter, tek bir karakter yerine geçecek şekilde arar. Bu aramada "tent," "test" ve "metin" ile hitler bulunur.



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,

Çok karakterli joker karakterle arama

ÖRNEK test*

Yıldız (*) joker karakter birden çok karakter arar. Bu arama "test", "test", "test" "test", "test edici", "test" ve hatta "tanıklık" içeren vuruşları bulur.

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

Yakınlık araması

ÖRNEK "gözetmen konuşuyor"~2

Bu yakınlık araması en fazla iki sözcük içinde "konuş" ve "gözetmen" sözcüklerini arar. Bu örnekte, iki sözcüğün birbirinden ayrı olduğu aranan iki sözcüğü tanımlayan sonuçlar gösterilmektedir.

Text Preview
I want to speak with your supervisor.
Gonna speak with your supervisor. Of

EN İYİ UYGULAMA Yakınlık arama sorgusu yazarken, arama terimlerini dökümde bulmayı beklediğiniz sırayla girin. "Gözetmeninizle konuşun" gibi ifadeler arıyorsanız
Ve "bir gözetmenle konuşun", sorguyu "gözetmen konuş"~2 olarak yazın, "gözetmen konuşuyor"~2 . Rastgele sıralanmış arama terimlerine sahip yakınlık aramaları size önceden tahmin edilemez sonuçlar verebilir.

BEST PRACTICE Yakınlık aramalarınızı iki sözcük uzaklığıyla sınırlayın. Yakınlık aramaları ~ 3 veya üzeri ön tahmin edilemez sonuçlar verebilir.

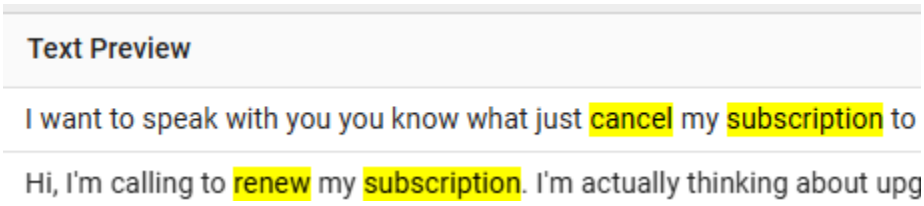
Sözcükleri dışarıda bırak

EXAMPLE (iptal || yenileme)!abonelik

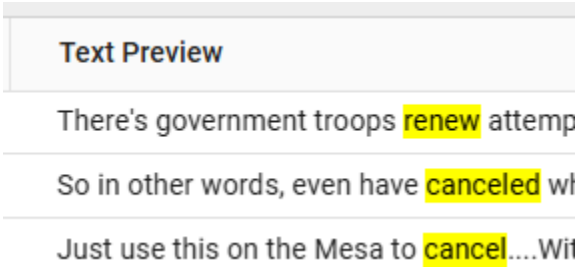
Bu aramada "iptal" veya "yenile" sözcüğü bulunan ancak "abonelik" sözcüğü bulunmayan iletişim kayıtları aranabilir.

NOT : ile sorgu başlatamazsınız! (NOT) işleci. Şu! işleci sorgudaki bir terimi izlemelidir.

NOT mantığının nasıl işlediğini göstermek için, aşağıdaki görüntü NOT mantığını yerine VE mantığını kullanarak "abonelik" sözcüğünü içeren bir sorgunun sonuçlarını gösterir.
(|| yenilemeyi iptal et) && aboneliği.



VE mantığını DEĞİl mantığında değiştirirsek, (|| yenilemeyi iptal et)!aboneliğe, arama sonuçları yalnızca "iptal", "yenileme" ya da her ikisine birden sahip iletişim kayıtlarını gösterir ve "abonelik" sözcüğü sonuçlarda yoktur.



Aşağıdaki tablo desteklenen işleçlerin her birini tanımlar ve bir arama sorgusu oluşturmak için işleçlerin nasıl kullanılacağına ilişkin kısa örnekler sağlar.

Operatör	Tanım	Örnek Sorgu	Sorgu Açıklaması
~	Belirli sayıda sözcük içinde sözcük veya ifade bulmak için bu yakınlık operatörünü kullanın. Bu operatörden önce veya sonra boşluk yok. VE mantığı tırnak işaretleri içindeki tüm kelimelere uygulanır	"gözetmen konuş"~2	"Konuş" ve "gözetmen" sözcükleri, birbirlerinin iki sözcüğü içinde ve "gözetmenden önce konuş" ile aranmaktadır. 2 sayısı, "konuşma" ve "konuşma" arasında görünebilen maksimum sözcük sayısını gösterir.

Operatör	Tanım	Örnek Sorgu	Sorgu Açıklaması
	bir yakınlık aramasının.		"gözetmen."
&&	Boole gibi çalışır VE mantık operatörü. Ekleme önce ve sonra boşluk.	"iptal et abonelik"~2 && "yenile abonelik"~2	Bu sorgu sözcüklerin tekrarı "iptal" ve "abonelik" birbirlerinin iki sözü içinde, ile birlikte bulunan sözcüklerin tekrarı "yenileme" ve "abonelik" birbirlerinden iki kelimeyle.
||	Boole gibi çalışır VEYA mantık işleci. Önce ve sonra boşluk kullanın. VEYA mantığı, iki bağımsız sözcük ararken kullanılan varsayılan mantıktır.	gözetmen konuşuyor "aboneliği iptal et"~2 || "aboneliği yenile"~2	İlk örnek ya da "konuş" ya da "gözetmen" sözcüklerinden her ikisini birden ifade eder. İkinci örnek, "cancel" ve "subscription" sözcüklerinin iki sözcük içinde gerçekleşmesini, iki sözcük içinde "renew" ve "subscription" sözcüklerini ya da her iki sözcük eşleştirmesini arar.
!	Boole NOT işleci gibi çalışır (olumsuz arama yapar). Bu operatörden önce veya sonra boşluk eklemeyin. Bu operatörü ve beraberindeki terimi veya ifadeyi kendi başına kullanamazsınız. Bunu yapmanız gerekir	(yükseltme VEYA yenileme)!free Merhabalar!" teşekkür çağrısı"~2	Arama, kişide "ücretsiz" Anywhere sözcüğü olmadan "yükselt" veya "yenile" sözcüklerini içeren iletişim kayıtlarını bulur. İkinci örnekte, her iki sözcüğün içinde "teşekkür" ve "arama" oluşmadan "merhaba" sözcüğü aranması gösterilmektedir.

Operatör	Tanım	Örnek Sorgu	Sorgu Açıklaması
	bu işleci, belirli terimlerin veya ifadelerin bulunduğu pozitif aramayla birleştirin. Girdiğiniz beraberinde gelen sözcük kök sözcük haline gelir ve sözcüğün diğer değişimleri algılanır.		Diğer.
()	Parantez, sözcükleri gruplandırma veya iç içe alma için kullanılır.	(premium || altın) && (yükseltme || yenileme)	Aramada aşağıdaki iki sözcük birleşiminden herhangi biri aranıyor: ▪ premium yükseltme ▪ premium yenileme ▪ altın yükseltme ▪ altın yenileme

Joker Karakterler

Sorgu terimlerini tek ve birden çok karakterli joker karakterlerle tek terimler içinde (ancak ifadeler içinde değil) değiştirebilirsiniz.

? (tek karakterli)	TE MI? T, TEST ve METİn'i bulur
* (birden fazla karakter)	TEST*, TEST, TESTER, TEST ve TEST bulur

ÖNEMLİ Joker Karakterler, bunları sonekleri olan sözcüklerle PUT beklenmeyen sonuçlar verebilir. Örneğin, "test", "test edici" ve "test" tüm aynı köke farklı sonekler ekler:
"test". "Te*ting" araması, "metin oluşturma" ve "test" sözcüklerinin her örneğini bulamayabilir. Joker karakterlerle beklenmeyen sonuçlar alırsanız, soneki kaldırmayı ve bunun yerine yalnızca kök sözcüğü kullanmayı deneyin.

NOT Aramanın ilk karakteri olarak joker karakterlerden birini kullanamazsınız.

Etkileşimler sayfasındaki sütunları özelleştirme

Kişiler tablosunda her kişi hakkında bilgi içeren sütunlar vardır. Gördüğünüz sütunları ve sayfada göründükleri sırayı özelleştirebilirsiniz.

Ön Koşullar

- Kişileri Görüntüle iznine sahipsiniz.
- Kapsamınız içinde kayıtlarınız var.
- Bazı sütunlar için belirli izinler gerekir. Daha fazla bilgi için sütun açıklamalarına bakın .
- Bazı sütunlar Webex WFO Analizi gerektirir. Daha fazla bilgi için sütun açıklamalarına bakın .

Sayfa konumu

Etkileşim

Yordam

Sütunları gösterme veya gizleme

1. **Liste seçenekleri** simgesini (sayfanın sağ üst kısmında) tıklayın ve açılan listeden Sütunları **Göster/Gizle'yi seçin** . **Sütunları** Göster/Gizle penceresi açılır.
2. Bir sütunu göstermek için Gizli sütunlar **bölmesinde sütunun** adını tıklayın. Bir sütunu gizlemek için, Gösterilen sütunlar **bölmesinde sütunun** adını tıklayın.
3. Uygula'yı **tıklayın**. **Sütunları** Göster/Gizle penceresi kapanır.

Sütunları yeniden düzenleme

- Sütunları yeniden düzenlemek için tıklayın ve sürükleyin.

Sütun açıklamaları

Aşağıdaki tablolarda, kişiler tablosunda görüntüleyebileceğiniz tüm sütunlar açıklanmaktadır. İletişim kaydı geri dönüşüme alınmış, ancak henüz kalıcı olarak silinmemişse, İletişim Kimliği dışındaki tüm alanlar "######" değerini görüntüler.

Kuruluş

Sütun Adı	Açıklama
Temsilci ACD Kimliği	Temsilcinin ACD içindeki kimliği.

Organizasyon (cont'd)

Sütun Adı	Açıklama
Adı	Temsilcinin adı. **NOT** : Adı, Soyadı, Grup ve Ekip alanları boşsa, kayıt bir kök aramadır. Kök çağrı, uzlaşmamış bir iletişim kaydıdır bir arşiv kişisi olarak görünür. Çağrı uzlaştırıldığında bir temsilciye atanır (bkz. Kök çağrılar ve konuşmaların nasıl çalıştığı).
Grup Adı	Grubun adı.
Soyadı	Temsilcinin soyadı.
Ekip Adı	İletişim kaydedildiği sırada temsilcinin ait olduğu ekibin adı.

Değerlendirme

Sütun Adı	Açıklama
Onaylayan	Değerlendirmeyi onaylayan kişi. Bu değer, değerlendiriciyseniz veya Değerlendirici Ayrıntılarını Görüntüle iznine sahipseniz görünür.
Kalibre	İletişim kaydının kalibrasyon için işaretlenip işaretlenmediği.
Değerlendirilen Tarih	İletişimin değerlendirildiği tarih. Bu bilgi, değerlendirici sizseniz veya Değerlendirici Ayrıntılarını Görüntüle iznine sahipseniz görüntülenir. Bu izne sahip değilseniz, bu sütun ##### görüntüler. **NOT** Belirli bir günde değerlendirilen kayıtlar arıyorsanız, önceki gün veya Saat diliminize bağlı olarak bir sonraki gün. Değerlendirilen Tarihi hesaplamak için, Webex WFO saat diliminizle ilişkili Evrensel Saat Eşgüdümlü (UTC) saati artı veya eksi fark değerini kullanır. Örneğin, 24 Mart, 2022 2:00 UTC değeri 23 Mart, 2022 9:00 PM Merkezi Günışığından Saat (CDT) olarak dönüştürülür. 23 Mart 2022 tarihinde CDT saat diliminde akşam geç saatlerde değerlendirilen bir çağrı,

Değerlendirme (cont'd)

Sütun Adı	Açıklama
	24 Mart 2022 tarihinde değerlendirilen çağrı.
Yanıtlanan Tarih	Temsilcinin değerlendirmeye yanıt verdiği tarih. **NOT** Belirli bir günde yapılan yanıtları arıyorsanız, kayıtları önceki veya sonraki gün için de aramanız gerekebilir saat diliminize bağlı olarak gün. Yanıtlanan Tarih'i hesaplamak için, Webex WFO saat diliminizle ilişkili Evrensel Saat Eşleştirilmiş (UTC) saati artı veya eksi fark değerini kullanır. Örneğin, 24 Mart, 2022 2:00 UTC değeri 23 Mart, 2022 9:00 PM Merkezi Günışığından Saat (CDT) olarak dönüştürülür. 23 Mart 2022 tarihinde CDT saat diliminde akşam geç yapılan bir yanıt, 24 Mart 2022'de yapılan bir yanıt olarak filtrelenmiş olabilir.
Değerlendirme Formu	Konuşmanın puanını almak için kullanılan değerlendirme veya
kalibrasyon formu. Değerlendirme Yanıtı	Temsilcinin değerlendirmeye yanıtı: ■ Beklemede—Temsilci henüz yanıt vermedi. ■ Onaylandı—Temsilci değerlendirmeyi kabul etti. ■ Temyize başvurlandı—Temsilci değerlendirmeye itiraz etti.
Değerlendirici Adı	Değerlendirici veya kalibre edici. Bu bilgi, değerlendirici sizseniz veya Değerlendirici Ayrıntılarını Görüntüle iznine sahipseniz görüntülenir.
Puan	İletişim kaydına verilen değerlendirme puanı. **NOT** Kalibrasyon puanları bu alanda görünmez. Kalibrasyon puanları için Değerlendirme Kalibrasyonu'nı kullanın.

Tarih

Sütun Adı	Açıklama
Tarih	İletişim kaydının yakalandığı tarih. Biçim, oturum açma ekranında veya ayarlarda seçtiğiniz dile bağlı olarak değişir.

Tarih (cont'd)

Sütun Adı	Açıklama
	Aşağı liste.
Süre	İletişimin SA:DK olarak başlangıç saati. Varsayılan olarak, Webex WFO bu saati yakalama kaynağının (örneğin, Kayıt Sunucusu veya Akıllı Masaüstü olan bilgisayar) saat diliminde görüntüler. Genel Ayarlar sayfasında Kullanıcı Saat Diliminde Kişileri Görüntüle onay kutusu işaretlenirse, QM Webex WFO bu saati kullanıcının ekran saat diliminde görüntüler. Bkz . QM genel ayarları yapılandırma.
Saat Dilimi	Tarih ve saat alanlarının saat dilimi. Varsayılan olarak, Webex WFO yakalama kaynağının saat dilimini kullanır (örneğin, Kayıt Sunucusu veya Akıllı Masaüstü olan bilgisayar). Genel Ayarlar sayfasında Kullanıcı Saat Diliminde Kişileri Görüntüle onay kutusu işaretlenirse, QM Webex WFO kullanıcının ekran saat dilimini kullanır. Bkz . QM genel ayarlarını yapılandırma.

Arama

Sütun Adı	Açıklama
İlişkilendirilmiş İletişim Kimliği	Bu iletişimle ilgili bir iletişim kaydının kimliği.
Ses Dosyası Karşıya Yükleme Durumu	Kişinin ses dosyasının durumu. Bu sütun için olası değerler şunlardır: ■ Boş/boş—Bu kişi için kayıt yok. ■ Bekleyen dosya yükleme—Ses kaydedilmiş ancak henüz yüklenmemiş. ■ Dosya karşıya yüklenir—Ses yüklenmiştir ve oynatılabilir. ■ Dosya kaldırılır—Ses kaydedilmiştir, ancak kayıt kaldırılmıştır. ■ Dosya geçersiz—Kayıt dosyası geçersiz ve oynatılamıyor.

İletişim (cont'd)

Sütun Adı	Açıklama
	▪ Dosya geri dönüştürüldü—Ses dosyası kaldırılacak olarak işaretlenmiş ancak kurtarılabilir durumda. **NOT** Bu sütun sıralanamaz.
Aranan Numara	Çağrıyı alan telefonun doğrudan içe arama (DID) veya Çevrilen Numara Tanımlama Hizmeti (DNIS) numarası. Aranan numara listede yoksa veya engellenmişse "bilinmiyor" ifadesini görüntüler. Bu alan yalnızca çağrılar için geçerlidir.
Arayan Numara	Arayan tarafın arayan kimliği veya Otomatik Numara Kimliği (ANI). Arayan numara listede yoksa veya engellenmişse "bilinmiyor" ifadesini görüntüler. Bu alan yalnızca çağrılar için geçerlidir.
Kanal	Etkileşimin gerçekleştiği kanal. Bu sütun, kurumunuz sosyal medya iletişim kayıtları için desteklenen bir entegrasyon kullanıyorsa görünür. Bu alanın olası değerleri, kuruluşunuzun kullandığı sosyal medya türlerine bağlı olarak değişir.
İletişim Süresi	Çağrının yanıtlanma süresi ile biten çağrı arasındaki sürenin uzunluğu (varsa) SA:DK:SN içinde çalma süresi ve genişletilmiş ekran süresi (varsa). Bu bilgiler sinyalleme hizmetinden gelir. Bu alan yalnızca çağrılar için geçerlidir. "Olay süresi" (olaylar arasındaki süre) ve "kayıt süresi" (kaydedilen dosya içindeki süre) farklı olabileceği için, iletişim kayıtları tablosunda gösterilen arama süresi Medya Oynatıcı'da gösterilen süreyle aynı olmayabilir. Bu senaryolar çağrı süresinin farklı olmasını sağlar: ▪ Kaydı duraklatmak, sürdürmek veya yeniden başlatmak için Kayıt Denetimleri API kullanırsanız, kayıt süresi gerçek arama süresinden daha kısadır. Örneğin, kayıt bir dakika duraklatılırsa, kayıt süresi çağrı süresinden bir dakika daha kısadır.

İletişim (cont'd)

Sütun Adı	Açıklama
	▪ Uzun çalma süresiyle bir aramayı arşivler veya temizlerseniz, kişiler tablosu olay süresini, Medya Oynatıcı ise kayıt süresini gösterir.
İletişim Kimliği	Konuşmanın benzersiz kimliği.
İletişim Türü şunlardır:	Bu sütun için olası değerler ▪ Arama—Arama kaydı olan bir kişi. ▪ Sohbet—Kuruluşunuzun sohbet programında gerçekleşen yazılı bir iletişim kaydı. Bu bir insan temsilci veya bir sohbet botu olabilir. ▪ E-posta—Arama kaydı olmayan bir e-posta kişisi. Bu iletişim kaydı türü yalnızca kurumunuz hem Kalite Yönetimini hem de Analitik'i kullandığında görünür. ▪ Arama Dışı—Etkileşimler sayfasından Kişi Oluştur'u tıklayarak oluşturulan birinin arama kaydı olmayan bir kişi. ▪ Yalnızca Ekran—Arama kaydı olmadan bir ekran kaydı kişisi. ▪ SMS—Kuruluşunuzun metin-mesajlaşma programında gerçekleşen yazılı bir iletişim kaydı. ▪ Metin—Kuruluşunuzun yazılı kişileri Webex WFO içine nasıl aktarabileceğine bağlı olarak, buna e-postalar, sohbet mesajları veya diğer metin iletişim kayıtları dahil olabilir.
Günlük İş Akışı	Bu iletişimle ilişkilendirilen Günlük İş Akışı adı (bkz. Automate QM iş akışları).
Yön	İletişimin yönü: gelen veya giden.
Etkileşim Sonu İş Akışı	Bu iletişimle ilişkilendirilen Etkileşim Sonu iş akışının adı (bkz. Automate QM iş akışları).
Harici Taraflar	(Yalnızca Sohbet ve SMS kişiler) Temsilciyle etkileşimde bulunan kişinin e-postası, telefon numarası veya diğer tanımlayıcısı.

İletişim (cont'd)

Sütun Adı	Açıklama
Gönderen Adresi	(Yalnızca e-posta kişileri) Gönderen alanındaki e-posta adresleri. Bu sütun yalnızca Analytics ile kullanılabilir.
HR	İletişim kaydının İk iletişim kaydı olarak işaretlenip işaretlenmediği.
Etkileşim Önizleme	İletişim kaydı, temsilci ve (Metin Arama filtresini kullandıysanız) iletişim kaydının metninin önizlemesini içeren bir pencere açan bağlantı. Kuruluşunuzda Cisco Etkileşim Özeti varsa, pencere iletişim kaydının bir özetini içerir.
Neden	Konuşmanın kaydedilmesinin nedeni. Bu neden kayıt kuralında ayarlanır (bkz. Automate QM iş akışları).
Kayıt Türü	Bu cihazla ilişkilendirilmiş kayıt türü.
Bekletme İlkesi	Webex WFO bu iletişim kaydını ne kadar süre saklayacağını düzenleyen ilke (bkz. QM ve Analitik) için veri bekletme ilkelerini yönetme.
Durum	İletişim kaydının değerlendirme formunun durumu. Bu sütun için olası değerler şunlardır: ▪ Puanlanan—Değerlendirici tarafından kabul edilen, tam puan alan ve onaylanan iletişim kayıtları (onay gerekliyse). ▪ Kayıtsız—Bir değerlendirici tarafından şu anda sahipsiz ve kayıtsız iletişim kayıtları. ▪ Devam Eden—Bir değerlendirici tarafından başvuruda bulunan, ancak henüz tam puanlanmamış iletişim kayıtları. ▪ Puan Alınamaz—Değerlendirici tarafından başvurulan ancak puan alınamayan iletişim kayıtları. Bu durumdaki değerlendirmeler, raporlama veya performans ölçümlerine dahil edilmez. ▪ Onay Gerekiyor—Değerlendirici tarafından yanıtlanan, tam puan alan ve onay bekleyen iletişim kayıtları. ▪ İhtiyaçlar Puan Onayı Olamaz—Değerlendirici tarafından teklif edilen, puan alınamayan ve onay bekleyen iletişimler

İletişim (cont'd)

Sütun Adı	Açıklama
	Değerlendiricinin puan alamaması.
Konu	(Yalnızca arama dışı kişiler) Alıcı alanındaki e-posta adresleri. Bu sütun yalnızca Analytics ile kullanılabilir.
Anket Adı	İletişimin çağrı sonrası anket formu.
Anket Puanı	İletişim kaydının anket puanı tamamlanmış olur.
Metin Önizleme	Metin Arama filtresiyle arama sonuçlarınızın önizlemesi.
Son Adres	(Yalnızca arama dışı kişiler) Alıcı alanındaki e-posta adresleri. Bu sütun yalnızca Analytics ile kullanılabilir.
Eğitim	İletişim kaydının geliştirme iletişim kaydı olarak işaretlenip işaretlenmediği.
Video Dosyası Karşıya Yükleme Durumu	Kişinin video dosyasının durumu. Bu sütunların olası değerleri şunlardır: ■ Boş/boş—Bu kişi için kayıt yok. ■ Bekleyen dosya yükleme—Video kaydedilmiş ancak henüz yüklenmemiş. ■ Dosya karşıya yüklenir—Video karşıya yüklenmiştir ve oynatılabilir. ■ Dosya kaldırıldı—Video kaydedildi, ancak kayıt kaldırıldı. ■ Dosya geçersiz—Kayıt dosyası geçersiz ve oynatılamıyor. ■ Dosya geri dönüştürüldü—Video dosyası kaldırılacak olarak işaretlenmiş ancak kurtarılabilir durumda. **NOT** Bu sütunlar sıralanamaz.

Konuşma alanları

Sütun Adı	Açıklama
Bekletme Yüzdesi	Çağrının bekletme durumunda geçirilen yüzdesi.

Konuşma alanları (cont'd)

Sütun Adı	Açıklama
Duraklatma Yüzdesi	Çağrının duraklama durumunda geçirdiği yüzdesi.
% Sessizlik	Çağrının sessizlik durumunda (arayan veya temsilcinin konuşmadığı) yüzdesi.
% Konuşma	Çağrının konuşma durumunda (hem arayan hem de temsilcinin konuştuğu) harcanan yüzdesi.
ORT Bekletme Süresi	SA:DK:SN olarak ortalama bekletme süresi.
ORT Duraklama Süresi	SA:DK:SN olarak ortalama duraklama süresi.
ORT Sessizlik	Sessizlik olaylarının SA:DK:SN biçiminde ortalama
süresi. ORT Üzerinde Konuşma	SA:DK:SN olarak zamana göre ortalama
konuşma.	
Olayları Bekletme	Algılanan bekletme olaylarının sayısı.
MAKS Bekletme Süresi	SA:DK:SN olarak en uzun bekletme olayının süresi.
MAKS Duraklama Süresi	SA:DK:SN olarak en uzun duraklama olayının süresi.
MAX Sessizlik	SA:DK:SN olarak en uzun sessizlik olayının süresi. MAX
Konuşma	Olay üzerinden en uzun konuşmanın SA:DK:SN biçiminde
süresi. MIN Bekletme Süresi	SA:DK:SN olarak en kısa bekletme olayının
süresi. MIN Duraklama Süresi	SA:DK:SN olarak en kısa duraklama olayının
süresi. MIN Sessizlik	SA:DK:SN olarak en kısa sessizlik olayının süresi. MIN
Konuşma	Olay üzerinden en kısa konuşmanın SA:DK:SN biçiminde
süresi. Olayları Duraklatma	Algılanan duraklama olaylarının sayısı.
Sessizlik Olayları	Algılanan sessizlik olaylarının sayısı.

Konuşma alanları (cont'd)

Sütun Adı	Açıklama
Olaylar Üzerinde Konuşma	Olaylar üzerinde algılanan konuşmaların sayısı.
Toplam Bekletme Süresi	SA:DK:SN olarak toplam bekletme süresi.
Toplam Duraklama Süresi	SA:DK:SN olarak duraklatma süresinin toplam süresi.
Toplam Sessizlik Süresi	SA:DK:SN biçiminde toplam sessizlik süresi.
Süre Üzerinden Toplam Konuşma	SA:DK:SN biçiminde zamanla toplam konuşma süresi.

Analitikler

Sütun Adı	Açıklama
Öngörüsel Değerlendirme Puanı	Kayıtsız bir iletişim kaydının tahmin edilen değerlendirme puanı. Webex WFO bu tahmin edilen puanı Analiz verilerine (çağrı ve temsilci nitelikleri, konuşma hitleri ve masaüstü etkinlikleri dahil) ve önceki değerlendirme puanlarına dayandırıyor.
Öngörüsel Ağ Yükseltici Puanı	İletişim için tahmin edilen ağ yükseltici puanı.
Duyguları	İletişimin genel duygusal sesi. Olası değerler Pozitif, Negatif ve Negatif'tir. Bu sütun, Duyguyu Görüntüle izniniz varsa kullanılabilir.

Özel meta veriler

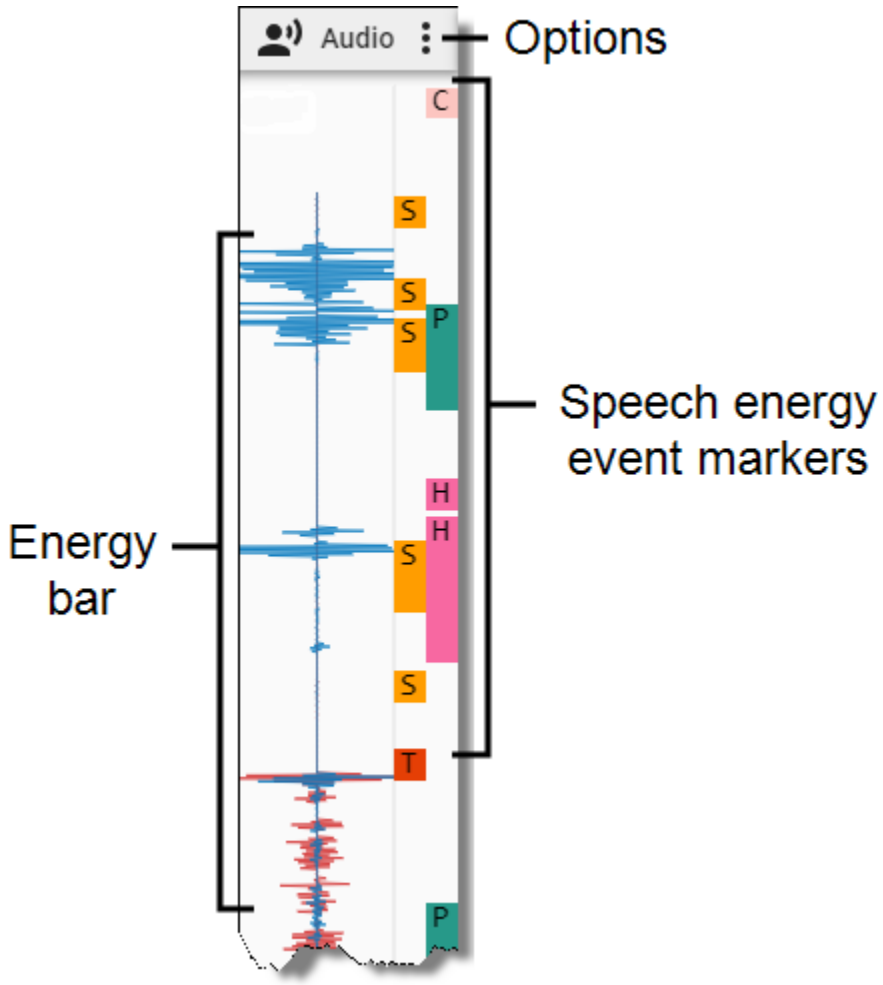
Sütun Adı	Açıklama
Değişken metin	Webex WFO içinde kullanılabilen özel meta veriler, ACD yapılandırmanıza ve Meta Veri Yöneticisi sayfanıza göre değişir. Bu sütun, Özel Meta Verileri Görüntüle izniniz varsa kullanılabilir. Özel Meta Veri Düzenle izniniz varsa, özel meta veri alanlarındaki değerleri düzenleyebilirsiniz. Bkz . Bir kişiyle ilişkilendirilmişözel meta verileri düzenleme.

İlgili konular

- Kök çağrılar ve konuşmalar nasıl çalışır?
- QM iş akışlarını otomatikleştirin
- QM genel ayarlarını yapılandırma
- Bir kişiyle ilişkilendirilmiş özel meta verileri düzenleme
- Aynı anda birden çok kişi silme veya güncelleme

Sesli kişiyi dinleme

Ortam Oynatıcı'daki Ses paneli, ses kaydını görselleştirir.



Ön Koşullar

- Kuruluşunuzda QM, CR ve Webex WFO Access lisansları vardır.
- Kişileri Görüntüle iznine sahipsiniz.
- Kişinin Kişi Türü "Arama"dır ve Kişi İçeriğinde "Ses Var" bulunur.

Sayfa konumu

Etkileşimler > bir iletişim > Ses paneli çift tıklatın

Konuşma etkinliğini görüntüleme

Enerji çubuğu, iletişimin her yerinde ses etkinliğinin (temsilci ve müşterinin konuştuğu) nerede gerçekleştiğini gösterir. Zaman çizelgesi kaydırıcısını, enerjinin ilginizi çekeceği ve sesin o kısmını dinleyebileceğiniz bir yere sürükleyebilirsiniz.

NOT Bir temsilcinin ekran etkinliği, bir çağrı başlamadan önce veya bir çağrı sona erdikten sonra (örneğin, Ekran Kaydı Dahili Hattı yapılandırması nedeniyle) kaydedilmişse, bu sırada enerji çubuğu boş bırakılır

Kısmını açın.

Ses akışlarının rengi kayıt türüne bağlıdır.

Enerji Çubuk	Kayıt Türü	Açıklama
	Stereo	Gelen ses akışı mavidir. Giden akış kırmızıdır.
	Mono	Ses akışı kırmızıdır.

Olayları görüntüleme

Konuşma enerjisi olayı işaretleri etiket: Webex WFO hem temsilcinin hem de müşterinin aynı anda konuştuğu gibi önemli ses olayları algılar.

Zaman çizelgesi kaydırıcısını taşımak için bir olay işaretini tıklayın veya daha fazla ayrıntı görmek için imleci olay işaretinin üzerine getirin. Aşağıdaki tabloda tüm olay işaretleri açıklanmaktadır.

Simge	Tür	Açıklama
C	Yorum	Biri iletişim kaydını oynarken değerlendirmeye yorum yaptı. **NOT** Kalibrasyon modundaki değerlendirme formlarında bırakılan yorumlar olay işareti olarak görünmez.
H	Bekletme	Temsilci çağrıyı beklemeye aldı.
P	Duraklat	Temsilci Webex WFO kaydı durdurmasını söyleyen bir şey yaptığı için kayıt duraklatıldı (bkz . Analytics tarafından izlenecek web sitelerini veuygulamaları tanımlama).
S	Sessizlik	Temsilci veya müşteri konuşmuyordu (bkz. Sessizlik ve olaylar üzerinden konuşma). **NOT** Kısa arka plan sesleri ses enerjisi olarak görünebilir, ancak Webex WFO yine de bu sessizlikleri dikkate alır.
T	Konuşma	Hem temsilci hem de müşteri aynı anda konuşuyordu (bkz. Sessizlik ve olaylar üzerinde konuşma).

Olayları filtreleme

Beliren olay türlerini seçmek için Seçenekler simgesini tıklayın.

İlgili konular

- Sessizlik ve olaylar üzerinde konuşma hakkında—Webex WFO sessizliği ve konuşmaları nasıl tanımlayıp tanımlayacağınızı öğrenin.
- Analytics tarafından izlenecek web sitelerini ve uygulamaları tanımlayın—Webex WFO kaydı duraklatıp sürdürmesini belirten temsilci eylemlerini belirtin.
- QM genel ayarlarını yapılandırma—Webex WFO tarafından bir olay olarak işaretlene kadar sessizlik veya konuşmanın ne kadar sürmesi gerektiğini belirleyin.

Sessizlik ve olaylar üzerine konuşma hakkında

Kaydedilen bir arama, aramanın iki tarafını temsil eden iki ses akışı içerir. Ortam Oynatıcı'da, Ses paneli gelen akışı mavi ve giden akışı kırmızı olarak görüntüler. Normal bir konuşmada, enerji giden çağrı ile gelen çağrı arasında farklılık sağlar.

Gelen çağrı ve giden çağrı aynı anda artışa geçtiğinde, bu bir olay üzerinden konuşmadır. Ses paneli, olay üzerinden konuşmanın gerçekleştiği enerji çubuğunda bir konuşma üzerine konuşma simgesi görüntüler. Arama sırasında her iki taraf da sessiz kaldığı zaman bu bir sessizlik olayıdır. Sessiz bir olay sırasında, enerji çubuğundaki hat düzdür. Ses panelinde, Sessizlik olayının gerçekleştiği enerji çubuğunda bir Sessizlik simgesi görüntülenir.

Normalde her akış tek bir kişinin sesini içerir: temsilci veya müşteri. Bazen bir akış birden çok ses içerir. Örneğin, bir konferans çağrısında temsilcinin sesini duyduğunuz temsilci akışı ve konferans çağrısındaki diğer tüm tarafların seslerini duyduğunuz ikinci bir akış bulunur.

Çağrılar konuşma dışı gürültüleri içerebilir (örneğin, rüzgar, yazı, arka plan dönüşümleri veya sarma köpekleri). Webex WFO, bir çağrıdaki sessizlik ve olaylar üzerinde konuşma yaparken konuşmaya ek olarak bu sesleri işler. Kısa arka plan sesleri ses enerjisi olarak görüntülenebilir, ancak Webex WFO hala bu sessizlikleri dikkate alır.

Webex WFO, sesi sessizlik veya konuşma olarak sınıflandırmak için bir Ses Etkinlik Algılama (VAD) modülü kullanır. VAD, iki veya daha fazla kişinin birbirleriyle konuştuğunu duymayı beklediğiniz telefon çağrılarını analiz etmek için tasarlanmıştır. VAD, ayrı ses verisi bloklarını analiz eder ve her blok için ortalama bir ses düzeyi hesaplar. Bloklara çerçeve denir. (Çerçeve boyutu milisaniye cinsinden ses olarak ölçülür. VAD, bir dosyadaki tüm sesleri işlerken aynı çerçeve boyutunu kullanır.) VAD, her çerçevenin sessizliği veya konuşmayı gösterip göstermediğini belirlemek için karar eşiğini kullanır. Çerçeve için ortalama ses düzeyi VAD karar eşiğinin altına düşerse, çerçeveyi karşılıklı sessizlik olarak işaretler. VAD her akışın her çerçevesini işler, akış 1 ve akış 2'den çerçeveleri karşılaştırır ve her çerçeve çiftine bir ses türü atar. Ses türleri aşağıdaki gibidir:

- Karşılıklı Sessizlik (MS)—Her iki çerçeve de sessizdir.
- Normal (N)—Bir çerçeve konuşma içerir ve diğer çerçeve sessizdir. Bu normal bir konuşma olduğunu gösterir.
- Konuşma Süresi (TO)—Her iki çerçeve de konuşma içerir.

VAD, ses verilerinin kalitesine göre adapte olan bir sezgisel algoritma kullanır. Gürültülü bir ortamda, VAD karar eşiği yükselir ve yalnızca en yüksek sesleri konuşma olarak işaretler. Aksi takdirde, gürültü bir CAR motorundan veya başka bir konuşma dışı arka plan seslerinden kaynaklansa bile tüm telefon konuşması sabit konuşma olarak işaretlenir. Kişinin yüksek sesle konuşmadığı sessiz bir ortamda, konuşmayı düşük ses düzeyinde doğru şekilde tanımlayabilmesi için VAD karar eşiği düşer. Bu, aramanın tamamının sessizlik yerine normal konuşma olarak işaretlenmesine olanak verir.

Bu uyarlanabilirlik, konuşma veya sessizlik algılarken VAD'in daha doğru olmasını sağlar, ancak her zaman %100 doğru değildir. VAD, konuşma ve sessizlik arasındaki farkı söylemek için ortalama ses düzeyi kullandığından, her zaman normal konuşmayı veya bir ses çerçevesinde karşılıklı sessizlikleri yanlış tanımlayan örnekler olacaktır. Arka plan ses seviyeleri değiştiğinde, VAD'nin adapte olması için birkaç saniye olması gerekir. Bu süre zarfında, kimse konuşmadığında sesi normal konuşma olarak işaretleyebilir veya biri konuşurken karşılıklı sessizlik işareti verebilir. Karşılıklı sessizlik sırasında, örneğin, klavyede yazmak veya örtmek gibi ani bir ses VAD'in, kimse konuşmadığı halde bir çerçeveyi konuşuyor olarak tanımlamasına neden olacak kadar yüksek olabilir. Temel olarak VAD insan konuşma ve CAR motorun sesi arasındaki farkı bilmiyor.

VAD'nin bir konuşma veya sessizlik olayı tanımlamaması da olasıdır. Örneğin, iki kişi aynı anda açıkça bir görüşme yaparken bile bir olay üzerinden konuşma kaçırabilir. Olay üzerinden konuşma sırasında hoparlörlerden biri düşünmek veya en az çeyrek saniye nefes almak için duraklarsa, VAD çerçeveyi bir sessizlik örneği olarak işaretleyebilir. Hoparlörün bakış açısından sürekli konuşuyorlardı; VAD'nin olay üzerinden bir konuşma belirtmesini beklersiniz. Ancak VAD'in bakış açısına göre konuşma sırasında bir sessizlik dönemi yaşanmıştır ve bu nedenle olay üzerinden konuşma olarak kabul edilemez.

Uygulama Yönetimi > QM > QM Yapılandırma > Genel Ayarlar sayfasında, minimum sessizlik süresini belirleyebilir veya bir olay kabul edilecek şekilde konuşabilirsiniz. Her olay için, Webex WFO türü (sessizlik veya konuşma üzerinde), olayın süresini milisaniye cinsinden ve olayın başlangıcını, sesin başlangıcından bir fark olarak kaydeder.

Kişinin ekran görüntüsünü izleme

Ekran Yakalama paneli, temsilcinin iletişim kaydındaki eylemlerinin kapsamlı bir görünümünü sağlar. Temsilcinin açtığı programları, temsilcinin tıklattığı düğmeleri ve temsilcinin yazdığı metni yeniden görüntüleyebilirsiniz.

Kişi Türü: Arama, Yalnızca Ekran

Kişi İçeriği: Ekranı Var

Gereken Lisanslar: QM, Webex WFO Erişim İzinleri

Gerekli: Kişileri Görüntüleme

Ekran Yakalama paneli, hem tek hem de çok monitörlü ayarların kayıtlarını görüntüleyebilir. Çoklu monitör kurulumlarının kayıtları ile panel, her seferinde bir monitör görüntüler. Farklı bir monitör görüntülemek için, panelin üzerine gelin ve istediğiniz monitörü tıklayın.

Ekran Yakalama panelini Ortam Oynatıcı'da veya ayrı bir tarayıcı penceresinde görüntüleyebilirsiniz.

- Paneli ayrı bir tarayıcı penceresinde açmak için, Çıkar simgesini tıklatın.
- Paneli Medya Oynatıcı'ya geri döndürmek için, Dock simgesini tıklatın veya tarayıcı penceresini kapatın.

NOT Açılır pencere engelleyici kullanıyorsanız panelleri çıkaramazsınız. Panelleri açmak için açılır pencere engelleyicinizi devre dışı bırakın.

Kayıttan dinleme ekranı için ekran boyutu 1920 × 1088'dir. Ekran kaydı için toplam ekran boyutu 1920 × 1088'den büyükse, Ekran Yakalama panelinde görünecek şekilde azaltılır. Paneli çıkarır ve tarayıcı penceresini yeniden boyutlandırırsanız, ekran kaydı uygun şekilde yeniden boyutlandırabilirsiniz. Çok monitörlü kayıtlar, tek monitörlü kayıtlardan en az iki kat daha büyük.

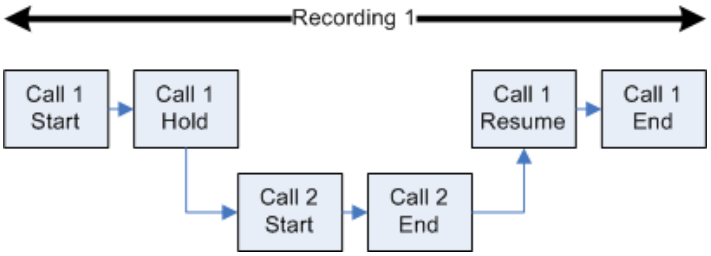
İletişim senaryolarına örnekler

Aşağıdaki konular temsilcilerin iki çağrıyı aynı anda nasıl işlediğini, kör arama aktarmalarını ve konferans çağrılarını açıklar.

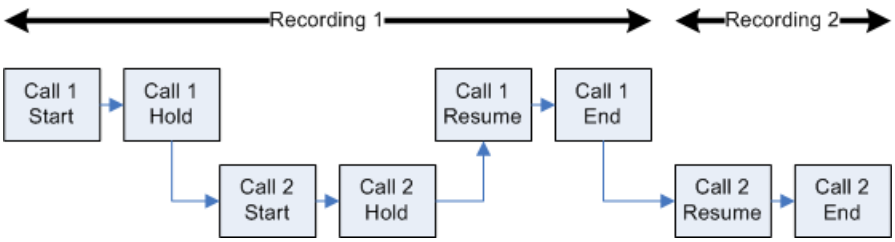
Köşeli ve aralanmış çağrı kayıtları

Bir temsilci veya bilgi çalışanı, birini beklemeye alarak ve aralarında geçiş yaparak iki çağrıyı aynı anda işlediğinde, çağrıların parantez içinde mi, yoksa aralarına mı bağlı olarak sonuç bir veya iki kayıt olabilir.

Aşağıdaki şekilde, Arama 1 için Kayıt 1 oluşturulur. Ayrıca Çağrı 2'den gelen sesin tamamını içerir. Çağrı 2, Çağrı 1 içinde parantez içindedir.



Aşağıdaki şekilde, Arama 1 için Kayıt 1 oluşturulur. Ayrıca, her iki aramanın da etkin olduğu sırada Çağrı 2'den gelen sesin bölümünü de içerir. Kayıt 2, Çağrı 1 sona erdikten sonra Çağrı 2 için oluşturulur. Kayıt 2 yalnızca Çağrı 1 sona erdikten sonra Çağrı 2'den gelen sesin kısmını içerir. 1. çağrı, Çağrı 2 ile araya alınır. Çağrı 2 için rapor edilen süre, Çağrı 2'nin başladığı zamandan, Çağrı 2'nin sona erdiği zamana kadardır. Ancak, Kayıt 2'nin gerçek süresi Çağrı 1'in sona ermesi ile Çağrı 2'nin sona ermesi kadardır.



Ortam Oynatıcı bölmesinde İlişkili İletişimler Tab kullanarak, bir çağrının herhangi bir segmentini iletişim merkezine girdiği saat ile sonlandırıldığı zaman arasında oynatabilirsiniz. İlişkili İletişim Kayıtlarını tıklatmak bir çağrıyla ilişkili her çağrı segmentini görebilmenizi sağlar. İlişkili iletişim kayıtları hakkında daha fazla bilgi için bkz. Bir Çağrının Tüm Segmentlerini Oynatma.

Gizli aktarma

Kör aktarma aşağıdaki durumlarda gerçekleşir:

- Bir arama üçüncü bir tarafa yönlendirilir
- İlk arama sonlandırılır ve aktarılan çağrının yanıtlanıp yanıtlanmadığını belirlemek için bir kontrol yapılmaz.
- Üçüncü taraf telefon numarası meşgul

> ÖRNEK İlk temsilcinin kaydı, temsilci çağrıyı aktardığında durur. Kayıt, ikinci temsilci aktarılan çağrıyı yanıtladığında devam eder. İkinci temsilci
> çağrıyı yanıtlamazsa, kayıt ilk temsilci çağrıyı aktardığında sona erer.

Konferans aramaları

Konferans aramaları Ortam Kaydedicisi'ndeki konferans aramalarından farklı şekilde işlenir. Bu konu başlığında konferans çağrıları açıklanmaktadır.

Denetimli konferans

Denetlenen bir konferans çağrısı, bir temsilci çağrıya üçüncü bir tarafı eklediğinde gerçekleşir. Temsilci, ilk önce üçüncü tarafla konuşmadan üçüncü tarafı çağrıya eklemeyi veya konferans çağrısını tamamlamadan önce üçüncü tarafla konuşmayı seçebilir.

> ÖRNEK İlk temsilci ikinci temsilciye konferans çağrısı başlattığında arayan beklemeye alınır. Arayan beklemedeyken, iki temsilci arasındaki tartışma kaydedilir. Arayan
> Konferansa eklenirse, arama kaydedilmeye devam eder. İlk temsilcinin kaydı, temsilci telefonu kapattığında durur ve ikinci temsilci ile arayan arasındaki çağrı kayıt işlemlerine devam eder.

İkinci hatta aramayla bekletme

İkinci hatta çağrı içeren bir bekletme, bir temsilci arayanı ikinci bir hattaki üçüncü bir tarafla konuşurken beklemeye aldığında gerçekleşir.

> ÖRNEK QM8 kullanıcısı arayanı beklemeye verir. Düz hat, İletişim Kimliği 1344'e ilişkin enerji çubuğundaki bekletmeyi temsil eder. Beklemedeyken, QM8 kullanıcısı ikinci bir hattı alır ve QM1 kullanıcısını
> 2471827118. İkinci hattaki arama, ayrı bir arama olduğundan, İletişim Kimliği 1344'e ilişkin ilişkili kişilerde görünmez.

Kayıtta ileri ve geri gitme

Zaman Çizelgesi paneli, bir ses veya ekran kaydının kayıttan dinlemesini kontrol etmenize

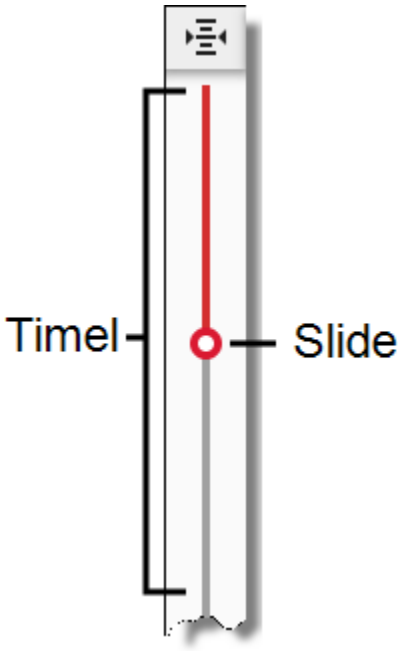
olanak sağlar. Kişi Türü: Arama, Yalnızca Ekran

Kişi İçeriği: Sesi vardır, Ekranı Vardır

Gereken Lisanslar: CR, QM, Webex WFO Erişim

İzinleri: Kişileri Görüntüleme

Zaman çizelgesinde kaydırıcıyı sürükleyerek kayıttaki belirli noktalara ileri veya geri gidin.



Kayıt oynatıldıkçe, enerji çubuğundaki kırmızı ilerleme çizgisi sürgü ile hizalar. Bu, kaydın kullanabileceğiniz aşağıdaki panellerden herhangi birinde bulunan veriyle nasıl eşleşdiğini görmenize olanak sağlar:

- Ses
- Duyguları
- İfade İsabetleri
- Masaüstü

Bir iletişim kaydı için temsilci eylemlerini görüntüleme

Masaüstü paneli, temsilcilerin telefonlarında ve bilgisayarlarında yaptıkları eylemleri özetler. Bu, iletişimle ilgili işlemelerini etkileyen kararları belirlemenize ve analiz etmenize olanak sağlar.

NOT Masaüstü verilerinin işlenme biçimi nedeniyle, kuruluşunuz Cisco Webex Contact Center ile entegreyse bu panel bilgi göstermez.

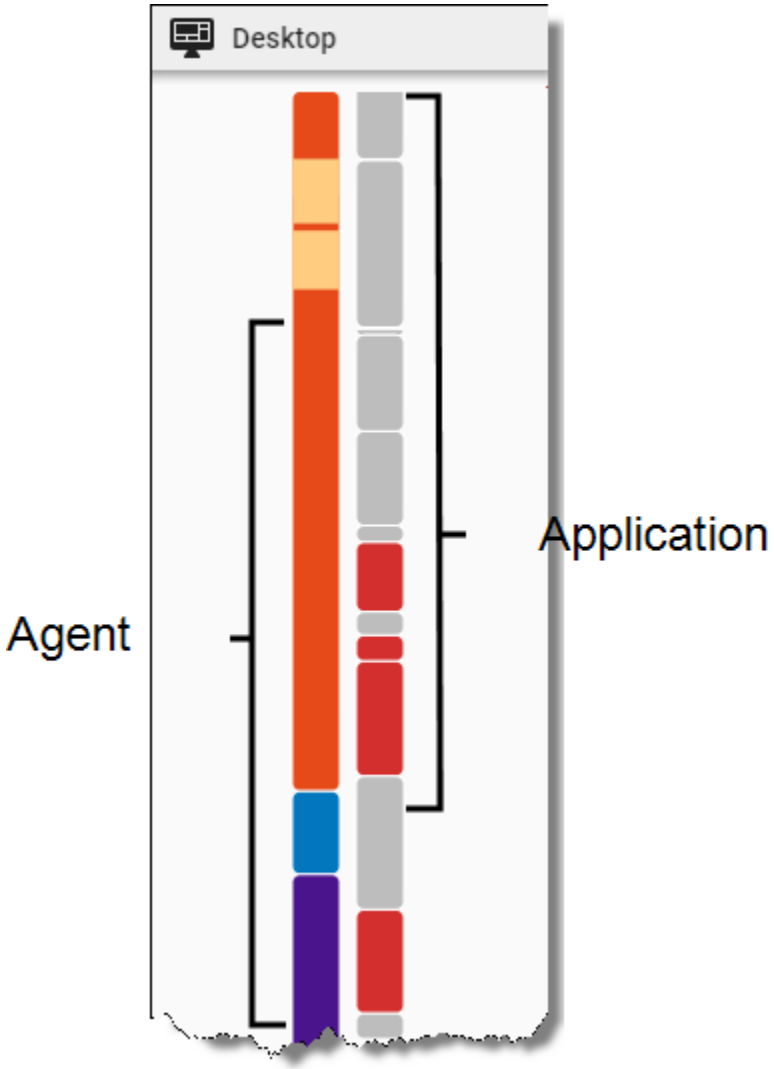
Kişi Türü: Arama, Yalnızca Ekran Kişi

İçeriği: Sesli, Ekran Lisansları Gerekli:

Webex WFO Erişim

Gerekli İzinler: Kişileri Görüntüleme, Masaüstü Analitiği Görüntüleme

Bölme, temsilci iletişim çubuğunu ve uygulama kullanım çubuğunu içerir.



Temsilci iletişim çubuğu

Temsilci iletişim çubuğu, iletişim kaydını her temsilci iletişiminin süresine göre renk kodlanmış segmentlere ayırır. Sarı bantlar, her durum sırasında meydana gelen masaüstü olaylarının süresini belirtir.

Zaman çizelgesi kaydırıcısını taşımak için bir olayı veya durumu tıklatabilir ya da daha fazla ayrıntı içeren bir araç ipucu görmek için bir olayın veya eyaletin üzerine getirebilirsiniz.

Aşağıdaki tabloda temsilci iletişim çubuğundaki segmentlerin renkleri açıklanmaktadır.

Renk	Durum Türü	Açıklama
	Aktif	Temsilci müşteriyle konuşuyordu.
	Beklemede	Temsilci müşteriyi bekletmeye PUT.
	Çağrı Sonrası Çalışma	Temsilcinin müşteri bağlantısı kesildi, ancak iletişimle ilgili işler tamamlanıyordu.
	Olay	Temsilci bir masaüstü olayı tetikledi. Masaüstü olayları, bir temsilci bir uygulama veya web sitesinde önceden tanımlanmış bir görevi gerçekleştirdiğinde Webex WFO'ın kayda müdahale ettiği anlardır. Örneğin, bir yönetici Webex WFO'ı bir temsilci belirli bir alanı tıklattığında kaydı duraklatacak şekilde yapılandırabilir (bkz . Masaüstü öğesi olaylarını yapılandırma).

Uygulama kullanım çubuğu

Uygulama kullanım çubuğu, iletişim kaydını temsilcinin eriştiği uygulamalar ve web sitelerine göre segmentlere ayırır.

NOT Uygulama kullanım çubuğu yalnızca iletişim sırasında etkin ve odaklanmış olan uygulamaları ve web sitelerini gösterir.

Zaman çizelgesi çubuğunu ona taşımak için bir uygulama segmentini tıklatabilir veya daha fazla ayrıntı içeren bir araç ipucu görmek için bir uygulamanın üzerine getirebilirsiniz. Ortam Oynatıcı araç çubuğundaki Yakınlaştır simgesini tıklatırsanız, panel her uygulamanın veya web sitesinin adını da görüntüler.

Uygulamalar onay durumlarına göre renk kodlanmışlardır (bkz . Yeni Masaüstü Öğesi Ekleme).

Renk	Durum	Açıklama
	Onaylanan, Yoksay veya Yeni	Temsilci izin verilen, henüz bir onay durumuna sahip olmayan veya yoksayılan bir uygulama kullandı.
	Onaylanmamış	Temsilci izin verilmeyen bir uygulama kullandı.

İlgili konular

- Temsilcilerin odağını ve etkinliğini izleme—Bir temsilcinin belirli bir tarihte kullandığı uygulamaları ve web sitelerini (bir çağrıda bulunmadıkları zaman dahil) görüntüleme

Bir kişiyle ilişkili verileri görüntüleme

Ortam Yürütücüsü'ndeki Ayrıntılar paneli, iletişim kaydıyla ilişkili çeşitli veri kategorilerini keşfetmenize olanak sağlar. Kullanılabilen bölümler rolünüze, kişi türüne ve içeriğine ve Webex WFO içinde etkinleştirilen özelliklere bağlıdır.

Ön Koşullar

- Kuruluşunuz bir QM veya CR lisansına sahiptir
- Kişileri Görüntüle iznine sahipsiniz

Sayfa konumu

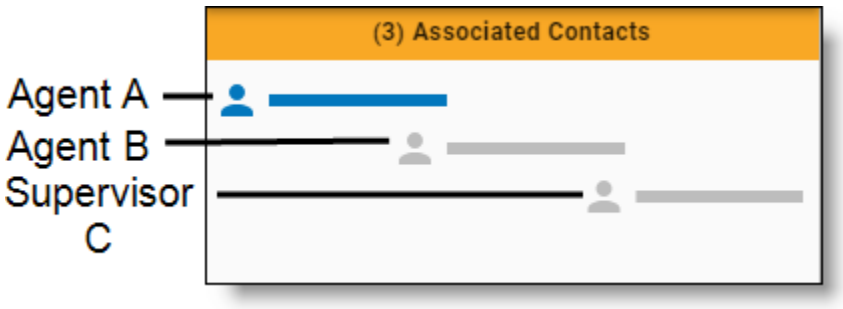
Etkileşimler > bir iletişim > Ayrıntıları panelini çift tıklatın

İlişkili İletişim Kayıtları

Birden çok temsilci aynı müşteri çağrısını işlediğinde (örneğin, bir temsilci çağrıyı başka bir temsilciye aktardığında), Webex WFO ilgili her temsilci için ayrı bir iletişim kaydı oluşturur ve bu iletişim kayıtlarına aynı ilişkili iletişim kimliğini verir. İlişkili İletişimler bölümü bu tür iletişim kayıtlarını görüntüler ve bir çağrının iletişim merkezine girdiğinden bitişine kadar tüm segmentlerini görmenize olanak sağlar.

ÖRNEK

Bir müşteri Temsilci A.'yi arar. Temsilci A müşteriyi Temsilci B'ye, Temsilci B ise müşteriyi Gözetmen C'ye aktarır. Webex WFO üç ayrı iletişim kaydı oluşturur ve onlara aynı ilişkili iletişim kimliğini verir.



Daha fazla örnek için, bkz . Bir kişinin ekran görüntüsünü izleme.

Webex WFO ilişkili iletişim kayıtlarını kronolojik olarak sıralar ve o anda yüklü olan iletişim kaydını mavi renkle vurgular. İlişkili bir kişiyi yüklemek için aşağıdakilerden birini yapın:

- Yüklemek istediğiniz ilişkili kişiyi tıklatın.
- Ortam Yürütücüsü'nde Önceki veya Sonraki düğmesini tıklayın (bkz.).

Ayrıca, ilişkilendirilmiş bir kişinin üzerine gelerek daha fazla ayrıntı içeren bir araç ipucu görebilirsiniz.

NOT İlişkilendirilmiş iletişim kayıtları düzgün hizalanmayabilir. Örneğin, Akıllı Masaüstü olan her bilgisayarda sistem saat saati, masaüstlerinin aynı saat sunucusuyla senkronize edilmemesi durumunda değişiklik gösterebilir. Sistem
Saat, her bilgisayarda aynı saat sunucusuyla yapılan senkronizasyonlar arasında da değişiklik gösterebilir.

NOT
İlişkili bazı kişileri oynatamayabilirsiniz. Bunun çeşitli nedenleri vardır:

- Silinmişler.
- İş akışı kriterlerini karşılamamışlar.
- Minimum uzunluğun altındaydılar.

Bu tür bir iletişim kaydında, iletişimle ilişkili enerji çubuğu boş olur ve kayıt kullanılamaz. Çağrının bu segmentlerini dinleyemezsiniz, ancak bu segmentleri görüntüleyebilirsiniz, böylece çağrının iletişim merkezinden nasıl geçtiğini izleyebilirsiniz. Kişi listesinde ilerlemek için İleri ve Önceki düğmelerini kullandığınızda, Medya Oynatıcı otomatik olarak dinleyemediğiniz kişileri atlar.

NOT Yalnızca kapsamınız dahilindeki ilişkili kişileri oynatabilirsiniz. Kapsamınız dışında olan çağrılar için bir hata mesajı görüntülenir.

Kişi Bilgileri

Kişi Bilgileri bölümünde kişi verileri görüntülenir. Gösterilen veriler iletişimin türüne bağlıdır. Arama bilgileri, örneğin e-posta bilgilerinden farklıdır.

Aşağıdaki tablolarda, Ayrıntılar panelinin İletişim Bilgileri bölümünde görünebilen tüm olası iletişim verileri açıklanmıştır. Her tablo iletişim verilerini alfabetik olarak sıralar.

Arama

Kişi Verileri	Açıklama
Ses Dosyası Karşıya Yükleme Durumu	Kişinin ses dosyasının durumu. Bu alan için olası değerler aşağıdaki gibidir: ■ Boş/boş—Bu kişi için kayıt yok. ■ Bekleyen dosya yükleme—Ses kaydedilmiş ancak henüz yüklenmemiş. ■ Dosya karşıya yüklenir—Ses yüklenmiştir ve oynatılabilir. ■ Dosya kaldırılır—Ses kaydedilmiştir, ancak kayıt kaldırılmıştır. ■ Dosya geçersiz—Kayıt dosyası geçersiz ve oynatılamıyor. ■ Dosya geri dönüştürüldü—Ses dosyası kaldırılacak olarak işaretlenmiş ancak kurtarılabilir durumda.
Aranan Numara	Doğrudan içe arama (DID) veya Çevrilen Numara Kimliği Çağrıyı alan telefonun hizmet (DNIS) numarası. Aranan numara listede yoksa veya engellenmişse "bilinmiyor" ifadesini görüntüler. Bu alan yalnızca çağrılar için geçerlidir.
Arayan Numara	'nin arayan kimliği veya Otomatik Numara Kimliği (ANI) arayan taraf. Arayan numara listede yoksa veya engellenmişse "bilinmiyor" ifadesini görüntüler. Bu alan yalnızca çağrılar için geçerlidir.
Kanal	Etkileşimin gerçekleştiği kanal. Bu alan şu durumda görünür:

Kişi Verileri	Açıklama
	kuruluş, sosyal medya iletişim kayıtları için desteklenen bir entegrasyon kullanır. Bu alanın olası değerleri, kuruluşunuzun kullandığı sosyal medya türlerine bağlı olarak değişir.
Bağlantı Yönü	İletişimin yönü: gelen veya giden.
İletişim Süresi	Çağrının yanıtlanma süresi ile çağrı arasındaki süre SA:DK:SN içinde çalma süresi ve genişletilmiş ekran süresi (varsa) dahil olmak üzere sonlandırılır. Çağrı süresi sinyalleme hizmetinden alınır. İletişim tablosunda gösterilen çağrı süresi ve Medya Oynatıcı, "olay süresi" (olaylar arasındaki süre) ve "kayıt süresi" (kaydedilen dosya içindeki süre) arasındaki fark nedeniyle aynı olmayabilir. Bu senaryolarda, çağrı süresi farklı olur: ▪ Kaydı duraklatmak, sürdürmek veya yeniden başlatmak için Kayıt Denetimleri API kullandığınızda, kayıt süresi gerçek arama süresinden daha kısa olur. Örneğin, bir kayıt aramada bir dakika içinde yeniden başlatılırsa, çağrı süresi kayıt süresinden bir dakika daha uzun olur. ▪ Bir aramayı uzun çalma süresiyle arşivlediğinizde veya temizlediğinizde, kişiler tablosu çağrı süresi alanında olay süresini, Medya Oynatıcı ise arama süresi alanında kayıt süresini gösterir. Bu alan yalnızca çağrılar için geçerlidir.
İletişim Kimliği	Konuşmanın benzersiz kimliği.
İletişim Türü	Kişi türü. Bu alanın olası değerleri şunlardır: ▪ Arama—Arama kaydı olan bir kişi. ▪ Sohbet—Kuruluşunuzun içinde gerçekleşen yazılı bir iletişim kaydı

Kişi Verileri	Açıklama
	Sohbet programı. Bu bir insan temsilci veya bir sohbet botu olabilir. ▪ E-posta—Arama kaydı olmayan bir e-posta kişisi. Bu iletişim kaydı türü yalnızca kurumunuz hem Kalite Yönetimini hem de Analitik'i kullandığında görünür. ▪ Arama Dışı—Etkileşimler sayfasından Kişi Oluştur'u tıklayarak oluşturulan birinin arama kaydı olmayan bir kişi. ▪ Yalnızca Ekran—Arama kaydı olmadan bir ekran kaydı kişisi. ▪ SMS—Kuruluşunuzun metin-mesajlaşma programında gerçekleşen yazılı bir iletişim kaydı. ▪ Metin—Kuruluşunuzun yazılı kişileri Webex WFO içine nasıl aktarabileceğine bağlı olarak, buna e-postalar, sohbet mesajları veya diğer metin iletişim kayıtları dahil olabilir.
Günlük İş Akışı	Bu iletişim kaydıyla ilişkilendirilen Günlük İş Akışı adı (bkz. QM iş akışlarını otomatikleştirin).
Etkileşim Sonu İş Akışı	Bu iletişimle ilişkilendirilen Etkileşim Sonu iş akışının adı.
Harici Taraflar	(Yalnızca Sohbet ve SMS kişiler) Telefon numarası, e-posta adresi veya diğer Temsilciyle etkileşimde bulunan kişinin tanımlayıcısı.
Gönderen Adresi	(Yalnızca e-posta kişileri) Gönderen alanındaki e-posta adresleri. Bu seçeneği yalnızca Analytics etkin olduğunda kullanılabilir.
HR	İletişim kaydının bir hr iletişim kaydı olarak işaretlenmiş olup olmadığını gösterir.
Neden	Konuşmanın kaydedilmesinin nedeni. Bu neden kayıt kuralında ayarlanır (bkz. Bir kişiyle ilişkili verileri görüntüleme).
Kayıt Türü	Bu cihazla ilişkilendirilmiş kayıt türü.
Durum	İletişimin geçerli değerlendirme durumu. Bu alanın olası değerleri şunlardır:

Kişi Verileri	Açıklama
	▪ Puanlanan—Değerlendirici tarafından kabul edilen, tam puan alan ve onaylanan iletişim kayıtları (onay gerekliyse). ▪ Kayıtsız—Değerlendirici tarafından sahipsiz ve kayıtsız iletişim kayıtları. ▪ Devam Eden—Bir değerlendirici tarafından üstlenilen, ancak henüz tam puanlanmamış iletişim kayıtları. ▪ Puan Alınamaz—Değerlendirici tarafından başvurulan ancak puan alınamayan iletişim kayıtları. Bu durumdaki değerlendirmeler, raporlama veya performans ölçümlerine dahil edilmez. ▪ Onay Gerekiyor—Bir değerlendirici tarafından yanıtlanan, tam puan alan ve onay bekleyen iletişim kayıtları. ▪ İhtiyaçlar Puan Onayı Olamaz—Değerlendirici tarafından üstlenilen, puan alınamayan ve değerlendiricinin puan alamaması için onay bekleyen iletişimler.
Konu	Arama olmayan kişilerle ilişkilendirilen e-postaları, Alıcı alanındaki e-posta adreslerine dayalı olarak filtreler. Bu seçenek yalnızca Analytics etkin olduğunda kullanılabilir.
Anket Adı	Bir anketin adı.
Anket Puanı	Tamamlanan bir anketin puanı.
Son Adres	E-postaya bağlı olarak arama olmayan kişilerle ilişkilendirilen e-postayı filtreler adresleri seçin. Bu seçenek yalnızca Analytics etkin olduğunda kullanılabilir.
Eğitim	İletişim kaydının geliştirme iletişim kaydı olarak işaretlenmiş olup olmadığını gösterir.
Video Dosyası Karşıya Yükleme Durumu	Video veya ses dosyasının durumu. Bu alan için olası değerler ar: ▪ Boş/boş—Bu kişi için kayıt yok. ▪ Bekleyen dosya karşıya yükleme—Video kaydedildi ancak henüz kaydedilmedi

Kişi Verileri	Açıklama
	yüklenir. ▪ Dosya karşıya yüklenir—Video karşıya yüklenmiştir ve oynatılabilir. ▪ Dosya kaldırıldı—Video kaydedildi, ancak kayıt kaldırıldı. ▪ Dosya geçersiz—Kayıt dosyası geçersiz ve oynatılamıyor. ▪ Dosya geri dönüştürüldü—Video dosyası kaldırılacak olarak işaretlenmiş ancak kurtarılabilir durumda.

Kuruluş

Kişi Verileri	Açıklama
Temsilci ACD Kimliği	ACD içindeki temsilcinin kimliği.
Adı	Temsilcinin adı. **NOT** : Adı, Soyadı, Grup ve Ekip alanları boşsa, kayıt bir kök aramadır. Kök çağrı, uzlaşmaz bir çağrıdır QM arşiv kişisi olarak görünen kişi. Uzlaştıktan sonra, çağrıya bir kullanıcı atanır (bkz. Kök aramalar ve konuşmaların nasıl çalıştığı).
Grup	Grubun adı.
Soyadı	Temsilcinin soyadı.
Ekip	İletişim kaydedildiği sırada temsilcinin ait olduğu ekibin adı.

Değerlendirme

Kişi Verileri	Açıklama
Onaylayan	Değerlendirmeyi onaylayan kişinin adı. Bunlardan biri doğruysa bu bilgileri görebilirsiniz: ■ Değerlendirici olan sizsiniz. ■ Değerlendirici Ayrıntılarını Görüntüle iznine sahipsiniz. ■ Herhangi Bir Değerlendirmeyi Düzenle iznine sahipsiniz.
Kalibre	İletişim kaydının kalibrasyon için işaretlenmiş olup olmadığını gösterir.
Değerlendirilen Tarih	İletişimin değerlendirildiği tarih. Bu değer, değerlendiricidir veya Değerlendirici Ayrıntılarını Görüntüle izni etkinleştirildiğinde. Bu izin etkin değilse, ##### değeri görüntülenir. **NOT** Değerlendirilen Tarih değerini hesaplamada kullanılan tarih ve saat, Evrensel Saat Eşgüdümlü (UTC) kullanılarak hesaplanır. saat diliminizle ilişkili bir saat artı veya eksi farkı değeri. Örneğin, 09/22/2019 2:00 UTC değeri 09/21/2019 9:00 PM Merkezi Günışığından (CDT) dönüştürülür. Değerlendirilen Tarih filtresi, çağrının değerlendirildiği UTC saatini kullanır. Yani, saat diliminize bağlı olarak, 09.21.2019 tarihinde CDT saat diliminde akşam geç saatlerde kaydedilen bir arama, 09.22.2019 tarihinde kaydedilmiş bir çağrı olarak filtrelenmiş olur. Değerlendirilen Tarih filtresini kullanarak 09.21.2019 tarihinde gerçekleşen kayıtları ararsanız, saat diliminize bağlı olarak önceki veya sonraki gün için kayıtları da aramanız gerekebilir.
Yanıtlanan Tarih	Temsilcinin değerlendirmeye yanıt verdiği tarih.
Değerlendirme Formu	Puanı almak için kullanılan değerlendirme veya kalibrasyon formunun adı. müşteri konuşması.
Değerlendirme Yanıtı	İletişim kaydının yanıt durumunu gösterir: ■ Beklemede—Temsilcinin puanlanan değerlendirmeye yanıtı gereklidir ancak henüz yapılmamıştır.

Kişi Verileri	Açıklama
	▪ Alındı—Temsilci, puanlanan yanıtı kabul etti. ▪ Temyize başvurlandı—Temsilci, puanlanan değerlendirmeye itiraz etti.
Değerlendirici Adı	Değerlendiricinin veya kalibre edicinin adı. Bunu görebilirsiniz bunlardan biri doğruysa bilgi: ▪ Değerlendirici veya kalibre edici sizsiniz. ▪ Değerlendirici Ayrıntılarını Görüntüle iznine sahipsiniz. ▪ Herhangi Bir Değerlendirmeyi Düzenle iznine sahipsiniz.
Puan	İletişim kaydına verilen değerlendirme puanı. **NOT** Kalibrasyon puanları bu alanda görünmez. Kalibrasyon puanları için Değerlendirme Kalibrasyonu'nı kullanın.

Konuşma, Konuşma Alanları (Kişiler Tablosu)

Kişi Verileri	Açıklama
Bekletme Yüzdesi	Çağrının bekletme durumunda geçirilen yüzdesi.
Duraklatma Yüzdesi	Çağrının duraklama durumunda geçirdiği yüzdesi.
% Sessizlik	Çağrının sessizlik durumunda (arayan veya temsilcinin konuşmadığı) yüzdesi.
% Konuşma	Çağrının konuşma durumunda (konuşma sırasında) harcanan yüzdesi hem arayan hem de temsilci konuşuyor).
Olayları Bekletme	Algılanan bekletme olaylarının sayısı.
Olayları Duraklatma	Algılanan duraklama olaylarının sayısı.
Sessizlik Olayları	Algılanan sessizlik olaylarının sayısı.
Olaylar Üzerinde Konuşma	Algılanan konuşma olaylarının sayısı.

Kişi Verileri	Açıklama
Toplam Bekletme Süresi	Bekletme süresinin toplam süresi. Biçim = SA:DK:SN.
Toplam Duraklama Süresi	Duraklama süresinin toplam süresi. Biçim = SA:DK:SN.
Toplam Sessizlik Süresi	Toplam sessizlik süresi. Biçim = SA:DK:SN. Süre
Üzerinden Toplam Konuşma	Konuşma süresinin toplam süresi. Biçim = SA:DK:SN.

Analitikler

Kişi Verileri	Açıklama
Öngörüsel Değerlendirme Puanı	Kayıtsız iletişim kaydının tahmini değerlendirme puanı. Webex WFO bu tahmin edilen puanı Analytics verilerine ve önceki değerlendirme puanlarına dayandırıyor. Webex WFO Analytics verilerinin aşağıdaki bölümlerini kullanır: çağrı ve temsilci nitelikleri, konuşma hitleri ve masaüstü etkinliği.
Öngörüsel Ağ Yükseltici Puanı	İletişim için öngörüsel ağ yükseltici puanı.
Duyguları	İletişim kaydıyla ilgili duygu puanı. Olası değerler Pozitif, Negatif ve Negatif'tir.

Meta Veriler, Özel Meta Veriler (Kişiler Tablosu)

Kişi Verileri	Açıklama
Değişken metin	Webex WFO içinde kullanılabilen özel meta veriler ACD ve Metadata Manager sayfanızın yapılandırılması. Özel meta veri alanlarındaki değerleri düzenleyebilirsiniz. Bkz . Bir kişiyle ilişkilendirilmiş özelmeta verileri düzenleme.

Çağrı Sonrası Anket

Çağrı Sonrası Anket bölümü, iletişim sona erdikten sonra müşteri tarafından tamamlanan bir anketin sonuçlarını görüntüler. Çağrı sonrası anket verileri yalnızca sisteminiz anketleri teslim etmek için yapılandırıldığında ve müşteri bir yanıt gönderdiğinde görünür.

İlgili konular

-
-

Bir kişiyle ilişkilendirilmiş özel meta verileri düzenleme

İletişimle ilişkili özel meta veriler varsa, şifreli olmadığı sürece bu meta verileri düzenleyebilirsiniz. Bu durumda, özel meta veri alanları devre dışı bırakılır.

Maksimum karakter uzunluğu türe göre değişir.

Meta Veri Türü	Maksimum Karakter Uzunluğu
Veriler	2056 karakter
Tarih	Standart tarih biçimine bağlı olarak
Köprü	2056 karakter
Numara	—

Bir kişiyle ilişkilendirilmiş özel meta verileri düzenleme

1. Meta verilerini düzenlemek istediğiniz kişiyi tıklatın. Ortam Yürütücüsü açılır.
2. Ayrıntılar panelinin Kişi Bilgileri bölümünde, Meta Veri **kategorisini** tıklayın. Meta Veri kategorisi açılır.
3. Meta veri alanlarına istediğiniz değerleri girin.
4. Meta Verileri Kaydet'i tıklayın .

İlgili konular

- Aynı anda birden fazla kişi silme veya güncelleme—Birden çok kişi için aynı anda özel meta verileri düzenleyin.

E-posta kişilerini okuma

E-posta panelinde, temsilcilerinizin müşterilerden aldığı e-postaları gözden geçirebilirsiniz.

Kişi Türü: E-posta

Kişi İçeriği: Yok

Gereken Lisanslar: QM, CR, Webex WFO Erişimi. Duygu analizi Metin Analizi gerektirir. Gerekli

İzinler: Kişileri Görüntüleme

Bu panelde görüntülenen kişilerin bir e-posta türü vardır. Metin Analizi görevlerinden alınan ifade vuruşları sarı renkle vurgulanır.

Metin kişisini okuma

Metin panelinde, temsilcilerinizin işlediği metin tabanlı iletişim kayıtlarını gözden

geçirebilirsiniz. Kişi Türü: Metin

Kişi İçeriği: Yok

Gereken Lisanslar: CR, QM, Webex WFO Erişimi. Duygu analizi Metin Analizi gerektirir. Gerekli

İzinler: Kişileri Görüntüleme

Bu bölmede görüntülenen iletişim kayıtlarının iletişim kaydı türü metindir. Metin Analizi görevlerinden alınan ifade vuruşları sarı renkle vurgulanır.

Sohbet kişisini okuma

Sohbet Dökümü paneli sohbet konuşmaları içerir. İletişimle ilgilenen temsilciden gelen yanıtlar sağda, müşteriden ve konuşmayla ilgili diğer temsilcilerden gelen yanıtlar soldadır. Konuşmadaki her kişiden gelen mesajlar dört adede kadar farklı katılımcı için farklı bir renktir. (Bir konuşmanın beş veya daha fazla katılımcısı varsa, renkler tekrar eder.)

Bir katılımcı olarak "Sistem Kullanıcısı" görebilirsiniz. Bu mesajlar, kuruluşunuzun kullandığı sohbet programı tarafından otomatik olarak oluşturulur ve genellikle "Temsilci Jane Doe sohbete katıldı" veya "Sohbet oturumu saat 10:36'da kapalı" gibi şeyler söylerler.

Bir mesajı tıklatırsanız Metin Eşleme panelindeki ilgili simge vurgulanır.

Ön Koşullar

- Kuruluşunuz Webex WFO Bulut kullanır. Sohbet Dökümü paneli, yerinde dağıtımlar için kullanılamaz.
- Kuruluşunuz desteklenen bir entegrasyon aracılığıyla sohbet kişilerini Webex WFO içine aktarır.
- Kişileri Görüntüle iznine sahipsiniz.

Sayfa konumu

Etkileşimler > bir iletişim > Sohbet Dökümü panelini çift tıklatın

Yordam

Sohbet konuşmasında sözcük arama

1. Panelin sağ üst köşesindeki seçenekler simgesini tıklayın.
2. Bul'u **seçin**.
3. Bul **alanına aramanızı** girin. Aramanızla eşleşen metinler vurgulanır.

Sohbet konuşmasını yazdırma

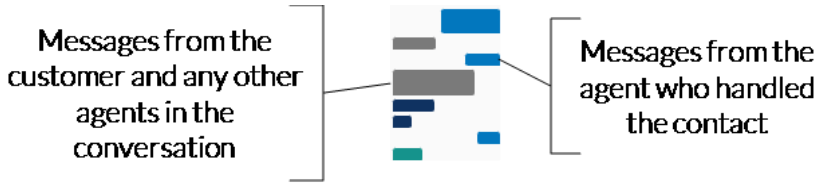
1. Panelin sağ üst köşesindeki seçenekler simgesini tıklayın.
2. Yazdır'ı **seçin**. Tarayıcınızın yazdırma penceresi açılır. Buradan, konuşmayı bir PDF olarak da kaydedebilirsiniz.

İlgili konular

- Sohbet iletişim kaydının genel görünümünü görüntüleme

Sohbet iletişim kaydının genel görünümünü görüntüleme

Metin Eşleme paneli, bir sohbet iletişimindeki mesajları temsil eden renkli yamyamlar içerir. Bu panel, kaydırmaya gerek kalmadan konuşmanın yüksek seviye bir resmini verir. İletişimle ilgilenen temsilciden gelen yanıtlar sağda, müşteriden ve konuşmayla ilgili diğer temsilcilerden gelen yanıtlar soldadır. Konuşmadaki her kişiden gelen mesajlar dört adede kadar farklı katılımcı için farklı bir renktir. (Bir konuşmanın beş veya daha fazla katılımcısı varsa, renkler tekrar eder.)



Ön Koşullar

- Kuruluşunuz Webex WFO Bulut kullanır. Metin Eşleme paneli, yerinde dağıtımlar için kullanılamaz.
- Kuruluşunuz, Genel Metin İçe Aktarma API aracılığıyla değil, desteklenen bir entegrasyon aracılığıyla sohbet iletişim kayıtlarını Webex WFO içine aktarır.
- Kişileri Görüntüle iznine sahipsiniz.

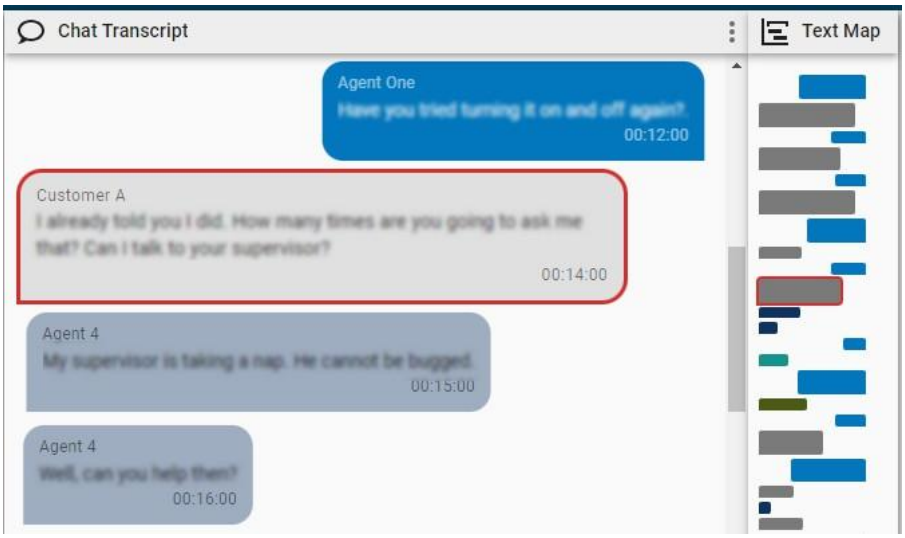
Sayfa konumu

Etkileşimler > bir iletişim > Metin Eşleme bölmesini çift tıklatma

Prosedür

Konuşmada belirli bir noktaya atla

- Konuşmadaki ilgili mesaja geçmek için bir yanda bulunan bir iletiyi tıklayın. Mesaj, Sohbet Dökümü panelinde kırmızı ile özetlenmiştir.



İlgili konular

-

- Sohbet kişisini okuma

Kişi için yapay zeka içgörülerini görüntüleme

Ortam Yürütücüsü'ndeki Veri Öngörüleri paneli, iletişim kaydıyla ilgili yapay zeka tarafından oluşturulan bilgiler içerir. Burada gördüğünüz bilgiler, kuruluşunuzun Cisco Analizini nasıl kullandığına bağlı olarak değişir.

Ön Koşullar

- Kuruluşunuzda Webex WFO Bulutu vardır. Data Insights paneli, şirket içi dağıtımlar için kullanılamaz.
- Kapsamınız içinde kayıtlarınız var.
- İletişim kaydının bir dökümü vardır.

- Yapay zeka etkileşim özetini görmek için aşağıdakilerin her ikisi de gereklidir:
  - Bir yönetici, AI Etkileşim Özeti etkin olarak devam eden bir Analytics konuşma-metin görevi oluşturmuştur (bkz . Etkileşim Özeti üzerindeTURN veya Analitik Oluşturma görevleri).
  - İletişim Kayıtlarını Görüntüleme ve Metin Analizine Konuşma Görüntüleme izinlerine sahipsiniz.
- Yapay zeka duygu analizini görmek için aşağıdakilerin tümü gereklidir:
  - Yönetici bir Duygu Analizi görevi oluşturmuş (bkz. TURN Gelişmiş Duygu veya Analytics görevleri oluşturma).
  - Kişi bir İngilizce veya İspanyolca sesli aramadır.
  - Kişileri Görüntüle ve Duyguyu Görüntüle izinlerine sahipsiniz.
- Otomatik Değerlendirme Puanını görmek için aşağıdakilerin tümü gereklidir:
  - Kuruluşunuz Analytics Enterprise veya Analytics Enterprise Plus lisansına sahiptir.
  - Yönetici bir Otomatik QM görevi oluşturmuş (bkz . Analitik görevleri oluşturma).
  - Kişi bir İngilizce veya İspanyolca sesli aramadır.
  - Otomatik QM Görüntüle iznine sahipsiniz.
- Konuyu görmek için, aşağıdakilerin tümü gereklidir:
  - Kuruluşunuz Analytics Enterprise veya Analytics Enterprise Plus lisansına sahiptir.
  - Yönetici bir Eğilim Konuları görevi oluşturmuştur (bkz . Analitik görevleri oluşturma).
  - Kişi bir İngilizce veya İspanyolca sesli aramadır.
  - Kişinin sesi, aramadaki her iki taraf için ayrı ses özet akışlarına sahip stereodur (mono değil).
  - Trend Olan Konuları Görüntüle iznine sahipsiniz.
- Yapay Zeka Etiketlerini görmek için aşağıdakilerin tümü gereklidir:
  - Kuruluşunuz Analytics Enterprise Plus lisansına sahiptir.
  - Yönetici bir Yapay Zeka Etiketleri görevi oluşturmuş (bkz . Analitik görevleri oluşturma).
  - Kişi bir İngilizce veya İspanyolca sesli aramadır.
  - AI Etiketlerini Görüntüle iznine sahipsiniz.

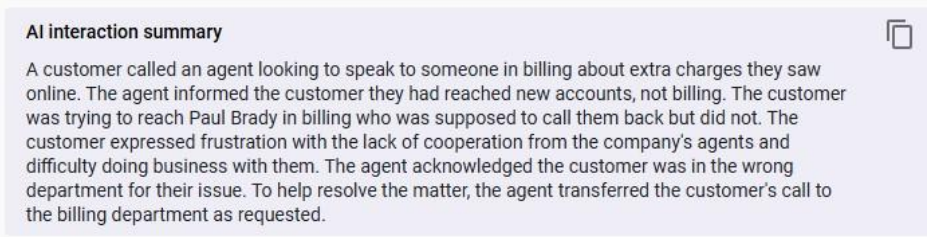
Sayfa konumu

Etkileşimler > bir iletişim > Data Insights paneli çift tıklatın

Yordam

Kişinin özetini okuma

- Etkileşim içgörülerine **genel bakış** Tab tıklayın. Yapay **zeka etkileşimi özet** bölümü çağrıyı özetler. Çoğu özet yaklaşık 150 kelimedir, ancak bazı özetler çağrı dökümünün uzunluğuna bağlı olarak daha uzun veya kısa olabilir.

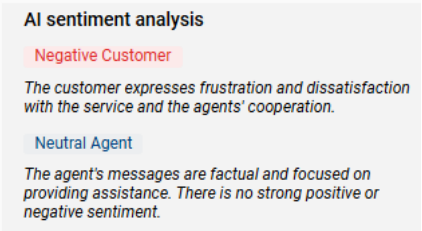


Özet kopyalama

- **Kopyala** simgesini tı n.

Bir iletişim kaydı için müşteri ve temsilci görüşünü görüntüleme

- Etkileşim içgörülerine **genel bakış** Tab tıklayın. YZ **duygu analizi** bölümü hem müşteri hem de temsilci tarafından ifade edilen duyguyu (duyguyu) gösterir. Her iki taraf için de olumlu, olumsuz veya duygusal duyguya işaret eder ve Webex WFO bu duyarlılığı neden atadığı açıklanmaktadır.

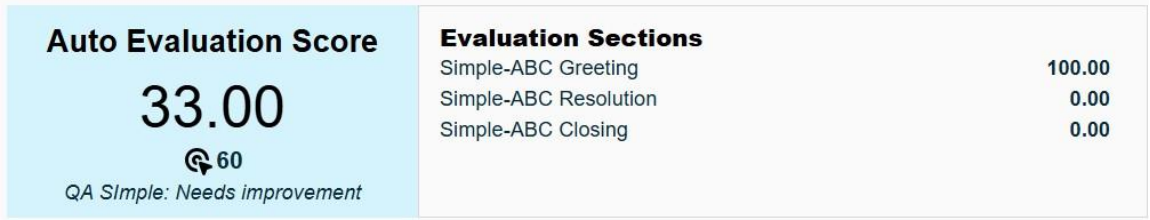


NOT Kuruluşunuz mono kayıt (temsilciden gelen ses ve müşteriden gelen ses tek bir özet akışında birleşik olarak) kullanıyorsa, yapay zeka duygu analizi yalnızca müşteri görüşünü gösterir.

Bir kişinin otomatik değerlendirme puanını görüntüleme

- Yapay zeka konuşma genel **bakış** Tab tıklayın. **Otomatik Değerlendirme Puanı** bölümleri, Webex WFO iletişim kaydına verdiği genel puanı gösterir. **Değerlendirme Bölümleri** bölümü, Webex WFO iletişim kaydını puan almak için kullandığı değerlendirme formundaki her bölüme verdiği puanı gösterir. Formun nasıl yapılandırıldığına bağlı olarak, form için hedef puanı ve

puanın düştüğü puanlama bandının adı (bkz. Yapay zeka değerlendirmesi için formları yönetme).

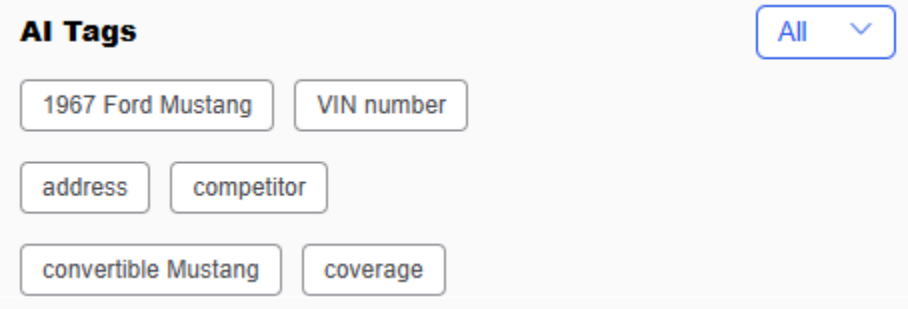


Kişinin konusunu görüntüleme

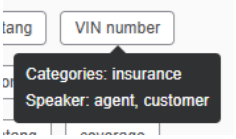
- AI konuşma genel **bakış** Tab tıklayın. **Konu** bölümü, iletişim için Webex WFO tanımlanan ana iletişim nedenini gösterir.

Bir kişinin içerik etiketlerini görüntüleme

1. Yapay zeka konuşma genel **bakış** Tab tıklayın. **Yapay Zeka Etiketleri** bölümü iletişim kaydına uygulanan Webex WFO etiketleri gösterir.



2. (İsteğe bağlı) Bir etiketin üzerine gelerek etiketin ait olduğu kategoriyi ve konuşmaya katkısını içeren hoparlörü (temsilci veya müşteri) etiketin uygulanmasını Webex WFO istedi.



İçerik etiketlerini hoparlöre göre filtreleme

- **Yapay Zeka Etiketleri** bölümünde, Tüm **açılır listeden** Temsilci **veya** Müşteri'yi **seçin** . Etiket listesi otomatik olarak güncellenir.

İlgili konular

- Etkileşim Özetinde TURN
- TURN Gelişmiş Duygu
- Bir kişinin duygu değişikliklerini görüntüleme
- Ses kaydının kopyasını okuma
- Analitik görevleri oluşturma—Yapay Zeka Etkileşim Özeti, Duygu Analizi, Otomatik QM, Trend Olan Konular veya Yapay Zeka Etiketleri etkin olarak devam eden bir görev oluşturun.

Ses kaydının kopyasını okuma

Kopya panelinde, bir ses kaydının kopyasını gözden geçirebilirsiniz. Kişi Türü:

Arama

İletişim kaydı içeriği: Kopya var

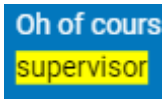
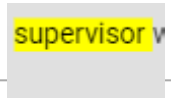
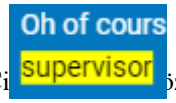
Gereken Lisanslar: Webex WFO Erişim, Analytics Essentials veya Analytics Kurumsal

İzinler Gerekli: İletişim Kayıtlarını Görüntüleme, Metin Analizine Konuşma Görüntüleme

Panel, bu kopyayı metin balonları olarak görüntüler. Bir kaydı oynattığınızda, Webex WFO geçerli hoparlörün metin balonunu vurgular. Belirli bir metin balonu tıklayarak balona atlayabilirsiniz. Ayrıca aşağıdaki işlemleri yapmak için Seçenekler simgesini tıklatabilirsiniz:

- Bul—Kopyada arama yapın.
- Yazdır—Kopyayı yazdırın.

Konuşmadan Metne Analitiği görevlerindeki ifade hitleri sarı renkle vurgulanır. Metin balonlarının rengi ve konumu kayıt türüne göre değişir.

Renk	Kayıt Türü	Açıklama
	Stereo	Gelen ses akışı için metin balonları mavi ve sağa hizalı olup giden akış için metin balonları gri ve sola hizalıdır.
		
	Mono	Ses akışı için metin balonları mavi ve sola hizalı.

Ci özellikleri yüklenmişse, metin balonları ayrıca ilişkili olumsuz veya olumlu duygu puanlarını temsil eden simgeler de içerir.

İlgili konular

- Analitik görevleri oluşturma—Kişileri kayıtlara aktarmak için Webex WFO yapılandırın

Bir kişi için ifade analizi görüntüleme

İfade vuruşları paneli, iletişimin neresinde müşteri veya temsilcinin bağlantı merkeziniz için önemli olan sözcüklerden veya ifadelerden bahsettiğini gösterir. Bu sözcük ve ifadeler Analytics görevlerinde bulunur ve bunlara "ifade hitleri" denir.

NOT İfade vuruşları, kopyada (varsa) sarı ile vurgulanır.

Kişi Türü: Arama

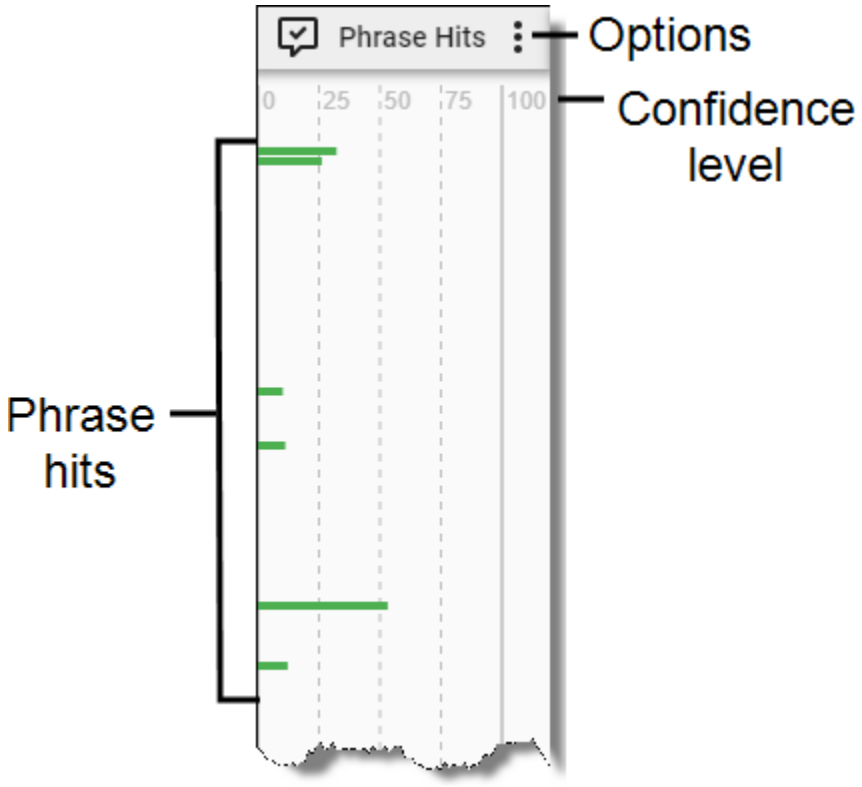
İletişim kaydı içeriği: Kopya var

Gereken Lisanslar: Analiz veya Webex WFO Erişim İzinleri

Gerekli: Kişileri Görüntüleme, Konuşma Analizini

Görüntüleme

Webex WFO her ifade hitine bir güven düzeyi atar. Bu güven düzeyi, 0-100 ölçeğinde, belirli bir Webex WFO görev olduğunu, ifadeyi doğru bir şekilde tespit eden bir görevi gösterir. Daha yüksek özgüven seviyesine sahip ifade vuruşları, daha düşük özgüven düzeylerine sahip ifade vuruşlarından daha uzun görünür.



Zaman çizelgesi kaydırıcısını taşımak için bir tümcecik isabetini tıklatabilir veya daha fazla ayrıntı içeren bir araç ipucu görmek için imleci bir ifade hitinin üzerine getirebilirsiniz. Ortam Oynatıcı araç çubuğundaki Yakınlaştır simgesini tıklatırsanız, her tümcecik hitinde algılanan Webex WFO sözcüğü veya tümcecik görüntülenir.

İfade hitlerinin hangi kategorilerinin görüneceğini seçmek için Seçenekler simgesini kullanın.

İfade vuruşları algıleniyor

İfadeler İfade Yöneticisi sayfasında yapılandırılır ve kategorize edilir (bkz. İfadeler ve ifade kategorileri oluşturma veyönetme) ve Görev Yöneticisi sayfasında zamanlanan görevlere göre aranırlar (bkz . Analitik görevleri oluşturma).

Her ifadenin bir metin değeri vardır. Yapılandırılmışsa, fonetik bir değere de sahip olabilir.

- Konuşmadan Metne görevler ses kayıtlarının kaydını yapar ve metin değerleri için elde olunan kopyayı arar.
- Fonetik Analizi görevleri ses kayıtlarını fonetik değerler için arar.

Her iki görevin sonuçları İfade İsabetleri panelinde görünür.

NOT Panel, yapılandırma sırasında ifadeye atanan minimum güven seviyesinden daha düşük özgüven düzeyi daha düşük olan vuruşları göstermez. Örneğin, bir özgüven düzeyi atadıysanız "Kötü müşteri hizmetleri" ifadesinin 20'sine kadar olan panel, yalnızca güven seviyesi 20 veya daha yüksek olduğunda "kötü müşteri hizmetleri" için tümce hitlerini görüntüler.

Her ifade hiti, ifade vurmadan iki saniye önce başlar ve iki saniye sonra sona erer. Güven seviyesi olasılığı temel alır, dolayısıyla tam isabet vurgulanan alanla tam olarak aynı hizada olmayabilir. Webex WFO birden çok ifade hitlerini çözümleyebilir. Birbirine benzer iki ifade 200 milisaniye içinde algılanırsa, en yüksek güven düzeyine sahip ifade hiti birincil hit olur ve diğer tüm vuruşlar ikincil hit haline gelir ve farklı şekilde dizinlenirler.

Araç ipucunun üstbilgisi, görevin algıdığı tümceyi içerir. Aşağıdaki tabloda araç ipucunun diğer alanları açıklanmaktadır.

Alan	Açıklama
Kategori	İfade Yöneticisi sayfasında atandığı gibi, ifadenin ait olduğu kategori.
Kaynak	İfade hitini tespit eden Analytics görevinin türü. Olası değerler aşağıdaki gibidir: ▪ Fonetik—İfade, bir ses kaydında bulundu. ▪ Konuşmadan Metne—İfade, bir ses kaydının kopyalanmasında bulunmuştur.
Başlat	Sesin başlangıcından ifadenin bulunduğu ana kadar olan fark. Biçim SA:DK'dır.
Süre	İfadenin süresi. Biçim SA:DK:SN'dir. **NOT** Bu alan değerleri milisaniye cinsinden görüntülemez. Süre bir saniyeden azsa, alan 00:00:00 değerini görüntüler.
Güven	İfade hitinin özgüven düzeyi.
Kanal	İfadenin hitinin algılandığı ses akışı. Stereo kayıtlar için aşağıdaki değerler mümkündür: ▪ 1—Giden akış. ▪ 2—Gelen akış.

İlgili konular

- İfadeler ve ifade kategorileri oluşturma ve yönetme—Kişilerde aranacak ifadeleri yapılandırın
- Analitik görevleri oluşturma—tümcecik hitleri için iletişim kayıtlarını analiz etmek üzere Webex WFO yapılandırın

Kişinin görüşünü görüntüleme

Duygu, temsilcinin ve müşterinin iletişim boyunca yaptığı konuşmanın genel duygusal tonudur (olumlu, olumsuz veya olumsuz). Webex WFO, İngilizce çağrılar, e-postalar ve metin iletişim kayıtları için duygu analizini destekler. Çağrılar için, duygu için konuşmadan metne dönüştürme gerekir. E-postalar ve metin iletişim kayıtları için, duygu için metin analizi gerekir.

Kişi Türü: Arama

İletişim kaydı içeriği: Kopya var

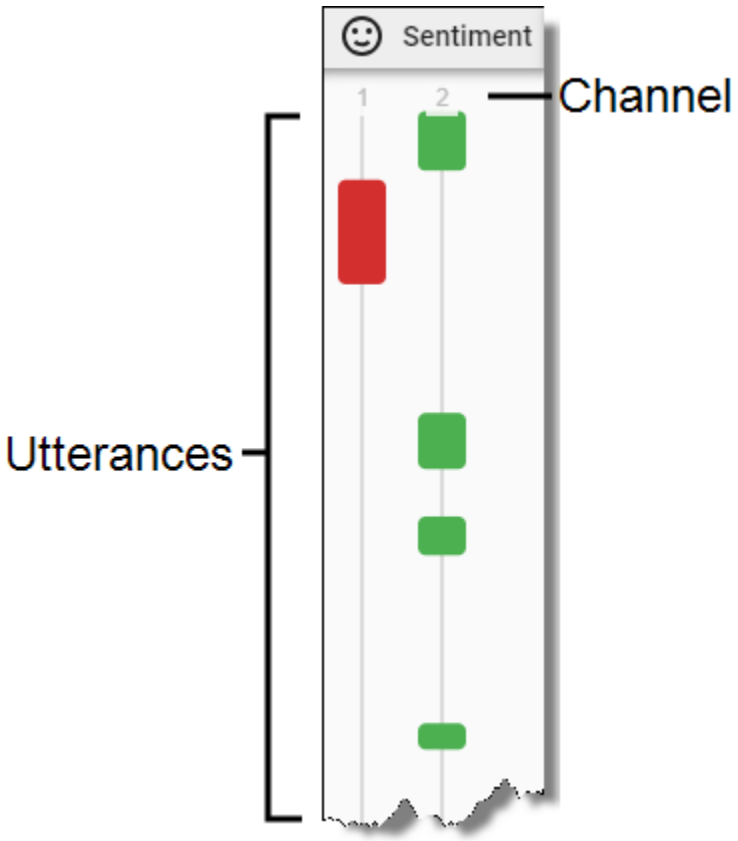
Gereken Lisanslar: Analiz veya Webex WFO Erişimi

Gerekli İzinler: İletişim Kayıtlarını Görüntüleme, Metin Analizine Konuşma Görüntüleme

Çağrılar için duygu

Duygu paneli çağrıların görüşünü gösterir. Panel, ses akışında olumlu veya olumsuz bir duygu puanına sahip olan ve konuşulan ses akışında renk kodlanmış segmentler olarak olan desteklerliği gösterir.

> **NOT** : Bir duyarsız konuşma tek bir kişi tarafından konuşulan ayrılmaz bir dizi sözdür. Bir kapsama birden çok cümle içerebilir.



Zaman çizelgesi kaydırıcısını ona taşımak için bir taşma tonunu tıklayın. Bunu yaptığınızda, Webex WFO, duygu görevinin olumlu veya olumsuz puanı üretmek için çözümlendiği kopyada metin balonunu vurgular. Metin balonu, duygu puanını da gösteren bir simge içerir (aşağıdaki tabloya bakın). Bu metnin önizlemesini görmek için üzerine gelin.

Kaçama ve kanal açıklamaları

Aşağıdaki tabloda, atak segmentlerinin renkleri ve bunların ilişkili simgeleri açıklanmaktadır.

NOT : Duygu paneli, duygusal duygusallık puanına sahip olan nedensizleri görüntülemez.

Renk	Açıklama	
	Ayrıntılar	Bu sunun olumlu bir duygu puanı var. Metin
	Balonu Simgesi	☺

Renk	Açıklama	
	Ayrıntılar	Bu sunun olumsuz bir duygu puanı var.
	Metin Balonu Simg	

Kullanılabilir akışlar kayıt türüne bağlıdır.

Kayıt Tür	Açıklama
Stereo	Ataklıklar aşağıdaki ses akışlarına ayrılır: ■ 1—Gelen ses akışında ortaya çıkar. ■ 2—Bu uyumsuzluk giden ses akışında meydana gelir.
Mono	Tek ses akışı 1'dir. Tüm gelen ve giden yoklamalar o akışta meydana gelir.

E-postalar ve metin iletişim kayıtları için duygu

Yazılı iletişim kayıtlarının, Ayrıntılar panelinin Analiz bölümünde toplam bir duygu puanı vardır.

İlgili konular

- Ses kaydının kopyasını okuma
- Analitik görevleri oluşturma—Duygu için iletişim kayıtlarını analiz etmek üzere Webex WFO yapılandırın

İsteğe bağlı olarak kişileri indirme

Veri depolama durumu nedeniyle bir aramayı geri oynatmak için çift tıkladığınızda, bazı arama kişi verileri (ses ve/veya ekran kayıtları) başlangıçta kullanılamayabilir.

Bir arama kaydının herhangi biri veya tümü uygun değilse, hemen kullanılabilir olan bölümü oynatmayı mı yoksa kullanılamayan bölümü mü indirmeyi seçmeniz istenir. Ses Depolama ve Ekran Depolama hakkında bilgi içeren bir iletişim kutusu her bileşenin durumunu gösterir:

- Yok—Bu kişiyle ilişkili ses veya ekran verisi yoktur.
- Soğuk Depolama—Veriler soğuk depolama alanındadır. Veriler alınırken gecikme yaşanabilir.

- Hemen Depolama—Veriler hemen kayıttan dinleme için kullanılabilir.

Mevcut olmayan bölümleri indirmeyi seçerseniz, kayıt uygun olduğunda size bilgi verilir.

Kişileri atama ve paylaşma

İletişim kayıtlarının atanması ve paylaşılması aşağıdakileri gerektirir:

- Size atanan kayıtları gözden geçirin.
- Kayıt için tekdüzen bir kaynak konum belirleyicisi (URL) oluşturun ve bir sohbet mesajı veya e-posta aracılığıyla bunu başkalarına köprü olarak gönderin.
- Bir kişiyle ilişkilendirilen ortam dosyalarını dışa aktarın.
- Birden çok kişi harici bir depolama konumuna aktarın.

Size atanan kişilere erişme (klasik sayfa)

NOT Bu sayfadaki bilgiler Bağlantı Sırası sayfasının klasik sürümünü kapsar. Yeni sürüm hakkında bilgi için, Size atanan kişilere erişme (yeni sayfa)'ya gidin.
Hangi sürüme sahip olduğumu nasıl anlarım?
Sayfanın üst kısmında Etkileşimler ve OturumLar **düğmeleri görürseniz** yeni sayfayı **görürsünüz.** Bu düğmeleri görmüyorsanız klasik sayfaya sahip olursunuz.

Bağlantı Kuyruğu sayfasında kalibrasyon, değerlendirme veya gözden geçirme için size atanmış tüm iletişim kayıtları görüntülenir. İletişim kayıtları, iletişim hedefi görevleri *veya* geçici görevler *aracılığıyla*size atanabilir.

Görev türü	Tanım
Kişi hedefi görevi	Yöneticiniz sizin için bir kişi hedefi oluşturduysa, Webex WFO otomatik olarak her gün, hafta veya ay için birkaç iletişim kaydı atar. Ayrıca belirli bir tarih için bir iletişim hedefi de atanabilir.
Geçici görev	Bir ekip liderinin veya yöneticinin özel olarak atadığı iletişim kayıtları sen.

NOT İletişim kayıtlarının kişi kuyruğunuzda görünmesi için bir yıldan kısa olması gerekir. Bir yönetici bir yaşından büyük kişiler için size özel bir görev atarsa bunlar
sıra.

Ön Koşullar

- Kuruluşunuz Cisco Kalite Yönetimini kullanır.
- Şu izinlere sahipsiniz:
  - Kişileri Görüntüleme
  - Kişi Hedefine Bak
  - İletişimi Değerlendir (değerlendirme hedefini tamamlamak için gereklidir)
  - İletişim Kaydını Kalibre Edin (kalibrasyon hedeflerini tamamlamak için gereklidir)
- Bir ekip lideri geçici bir görev için sizin için iletişim kayıtları atamıştır veya bir yönetici bir kişi hedefi oluşturarak bunu size atamıştır.

Sayfa konumu

Destek Sırası

Yordam

Size atanan kişilerle çalışma

1. Eylem **,** Son Tarih **ve**Talimatlar **sütunlarındaki** bilgileri okuyun. Bu sütunları görmek için yanlara kaydırmanız gerekebilir. Bunlar Eylem türleridir:

Eylem	Yapmanız gerekenler
Kalibrasyon	İletişim kaydını değerlendirin. Değerlendirmeniz, değerlendiriciler arasında tutarlılık sağlamak için diğer değerlendirici gönderimleri ile karşılaştırılır.
Değerlendirme	İletişim kaydını kalite açısından değerlendirin.
Gözden Geçir	Kaydı veya kaydın bir kısmını, görevi oluşturan kişi tarafından belirtildiği şekilde oynatın.

2. Görevi çift tıklatın. Kişi yeni bir Tab açılır.
3. İletişim kaydını gerektiği gibi oynatın ve değerlendirin ve Tab öğesini kapatın.
4. Kişi Sırası sayfasına geri dönün ve Yenile'yi **tıklayın** . Görevi tamamladıysanız, sayfadan kaybolur.

> **NOT** İletişim kaydı, birden fazla iletişim kaydı içerebilir. Kişi Sırası sayfası, size atanan her hedef için bir kerede bir kişi gösterir. İlk kişiyle çalışmayı bitirdikten sonra Hedeften, Webex WFO bu kişi hedefi için tüm görevleri tamamlayana kadar size başka bir kişi atar.

Kişi Sırası sayfasında sütun ekleme veya kaldırma

1. Ayarlar'ı **tıklayın** . **Alanları** Yapılandır penceresi açılır.
2. Sütun eklemek için o sütunun onay kutusunu seçin. Bir sütunu kaldırmak için onay kutusunun işaretini kaldırın.
3. Uygula'yı **tıklayın**. **Alanları** Yapılandır penceresi kapanır.

Kişi kuyruğu, Etkileşimler sayfasıyla aynı sütunları içerir (bkz. Etkileşimler sayfasındaki sütunlarıözelleştirme) ve aşağıdaki alanlar:

Sütun adı	Açıklama
Eylem	Görevin türü
Geçici Görev Kimliği	Bu iletişim kaydı için geçici görevin kimliği
Son Tarih	Bu görevi tamamlamanız gereken tarih.
Görev Adı	Görevin adı veya kişi hedefi
Talimat -ları	Görevle ilgili olarak kendisi tarafından sağlanan herhangi bir özel talimat görevi oluşturdu

İlgili konular

- —Değerlendirme ve kalibrasyonları tamamlama ve gönderme hakkında bilgi.
- Etkileşimler sayfasındaki sütunları özelleştirme—İletişim Sırasında görünen diğer sütunların tanımları.
- İnceleme, değerlendirme ve kalibrasyonları manuel olarak atayın—Ekip liderlerinin geçici bir görev oluşturması için talimatlar.
- Değerlendirmeleri, kalibrasyonları ve yorumları otomatik olarak atayın (yeni sayfa)—Yöneticilerin kişi hedefi oluşturması için talimatlar.

- Yorumları, değerlendirmeleri ve kalibrasyonları otomatik olarak atama (klasik sayfa)— Yöneticilerin kişi hedefi oluşturması için talimatlar.
- Size atanan kişilere erişme (yeni sayfa)

Size atanan kişilere erişme (yeni sayfa)

> **NOT** Bu sayfadaki bilgiler İletişim Sırası sayfasının yeni sürümünü kapsar. Klasik sürüm hakkında bilgi için Size atanan kişilere erişme (klasik sayfa)'ya gidin. *Hangi sürüme sahip olduğumu nasıl anlarım?*
> Sayfanın üst kısmında Etkileşimler ve OturumLar **düğmeleri görürseniz** yeni sayfayı **görürsünüz.** Bu düğmeleri görmüyorsanız klasik sayfaya sahip olursunuz.

Bağlantı Kuyruğu sayfasında kalibrasyon, değerlendirme veya gözden geçirme için size atanmış tüm iletişim kayıtları görüntülenir. Bir gözetmen bu iletişim kayıtlarını size ya da Webex WFO otomatik olarak her gün, hafta veya ay için birkaç iletişim kaydı atayabilir.

Ön Koşullar

- Kuruluşunuz Webex WFO Bulut kullanır. Yeni Destek Kuyruğu sayfası, tesis içi dağıtımlar için kullanılamaz.
- Şu izinlere sahipsiniz:
  - Kişileri Görüntüleme
  - Kişi Hedefine Bak
  - İletişimi Değerlendir (değerlendirme hedefini tamamlamak için gereklidir)
  - İletişim Kaydını Kalibre Edin (kalibrasyon hedeflerini tamamlamak için gereklidir)
- Bir gözetmen geçici bir görevle sizin için iletişim kayıtlarını atamıştır (bkz. İnceleme, değerlendirme ve kalibrasyonları manuel olarak atama) veya bir yönetici bir iletişim hedefi oluşturup size atamıştır (bkz . Değerlendirmeleri, kalibrasyonları ve yorumları otomatik olarak atama (yeni sayfa)).
- Size atanan kişiler bir yaşından küçüktür. Biri bir yıldan daha eski iletişim kayıtları için size geçici bir görev atarsa, bu kişiler sizin kuyruğunuzda görünmez.

Sayfa konumu

Destek Sırası

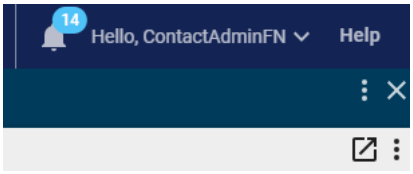
Yordam

Size atanan kişilerle çalışma

1. Etkileşimler'i **tıklayın**.
2. Eylem **,** Son Tarih **ve**Talimatlar **sütunlarındaki** bilgileri okuyun. Bu sütunları görmek için yanlara kaydırmanız gerekebilir. Ayrıca tüm talimatları görmek için kişiyi açmanız da gerekebilir. Bunlar Eylem türleridir:

Eylem	Yapmanız gerekenler
Ayarlamak	İletişim kaydını değerlendirin. Değerlendirmeniz, değerlendiriciler arasında tutarlılık sağlamak için diğer değerlendiricilerin puanlarıyla karşılaştırılır.
Değerlendirmek	İletişim kaydını kalite açısından değerlendirin.
Gözden Geçir	Kişiyi açın. Kişi bir kayıt içeriyorsa, görevi oluşturan kişi tarafından belirtildiği gibi kaydı veya kaydın bir kısmını oynatın. **EN İYİ UYGULAMA** Atamanın bir ses iletişim kaydı için tamamlandı olarak işaretlendiğinden emin olmak için kaydı oynatın Sonuna kadar.

3. Kişiyi çift tıklatın. Kişi Medya Oynatıcı'da açılır.
4. İletişim kaydını gerektiği gibi oynatın ve değerlendirin.
5. İletişim kaydını kapatmak için X'i **(sayfanın sağ üst köşesi) tıklayın** . Kişi, Kişi Sırası sayfasından kaybolur.



İletişim kaydıyla ilgili ilerleme durumunuzu görüntüleyin

İletişim kaydında birden fazla iletişim kaydı bulunabilir.

- Hedefler'i **tıklayın** (sayfanın sol üst köşesi). "OturumLar" bölümü, hedefleriniz konusunda ilerleme kaydettiğinizi, hedeflerin ne zaman hazır olduğunu ve her hedefin kaç tane iletişim kaydı içerdiğini gösterir.

Belirli bir hedef için etkileşimleri görüntüleme

1. Etkileşimler'i **tıklayın**.
2. Hedef adına **göre filtrele açılır listesinden** hedefi seçin. Bu hedefin parçası olmayan etkileşimler sayfadan kaybolur.

Tüm hedeflerin etkileşimlerini tekrar görüntülemek için sayfayı yenileyin.

Kişi Sırası sayfasında sütun ekleme veya kaldırma

1. Etkileşimler'i **tıklayın**.
2. Ayarlar simgesini (sayfanın sağ üst köşesinde) tıklayın. **Sütunları** Göster/Gizle penceresi açılır.
3. Sütun eklemek için o sütunun onay kutusunu seçin. Bir sütunu kaldırmak için onay kutusunun işaretini kaldırın.
4. Kaydet'i **tıklayın**. **Sütunları** Göster/Gizle penceresi kapanır.

Aşağıdaki tabloda, Kişi Sırası sayfasındaki sütunlar açıklanmaktadır.

Sütun adı	Açıklama
Tarih	İletişim kaydının yakalandığı tarih. Biçim, oturum açma ekranında veya ayarlar açılan listesinde seçtiğiniz dile bağlı olarak değişir.
Süre	İletişimin SA:DK olarak başlangıç saati. Varsayılan olarak, Webex WFO bu saati yakalama kaynağının (örneğin, Kayıt Sunucusu veya Akıllı Masaüstü olan bilgisayar) saat diliminde görüntüler. Genel Ayarlar sayfasında QM Kişilerini Kullanıcı Saat Diliminde Görüntüle onay kutusu işaretlenirse, Webex WFO bu saati ekran saat diliminizde görüntüler. Bkz . QM genel ayarlarını yapılandırma.
Saat Dilimi	Tarih ve Saat alanlarının saat dilimi. Varsayılan olarak, Webex WFO bu saati yakalama kaynağının (örneğin, Kayıt Sunucusu veya Akıllı Masaüstü olan bilgisayar) saat diliminde görüntüler. Kişileri Kullanıcı Saat Diliminde Görüntüle denetimi

Sütun adı	Açıklama
	kutusu QM Genel Ayarlar sayfasında seçilir; Webex WFO bu saati ekran saat diliminizde görüntüler. Bkz . QM genel ayarlarını yapılandırma.
İletişim Kimliği	Konuşmanın benzersiz kimliği.
İletişim Türü	Bu sütun için olası değerler şunlardır: ■ Arama—Arama kaydı olan bir kişi. ■ Sohbet—Kuruluşunuzun sohbet programında gerçekleşen yazılı bir iletişim kaydı. Bu bir insan temsilci veya bir sohbet botu olabilir. ■ E-posta—Arama kaydı olmayan bir e-posta kişisi. Bu iletişim kaydı türü yalnızca kurumunuz hem Kalite Yönetimini hem de Analitik'i kullandığında görünür. ■ Arama Dışı—Etkileşimler sayfasından Kişi Oluştur'u tıklayarak oluşturulan birinin arama kaydı olmayan bir kişi. ■ Yalnızca Ekran—Arama kaydı olmadan bir ekran kaydı kişisi. ■ SMS—Kuruluşunuzun metin-mesajlaşma programında gerçekleşen yazılı bir iletişim kaydı. ■ Metin—Kuruluşunuzun yazılı kişileri Webex WFO içine nasıl aktarabileceğine bağlı olarak, buna e-postalar, sohbet mesajları veya diğer metin iletişim kayıtları dahil olabilir.
Kanal	İletişimin gerçekleştiği kanal. Bu sütun, kurumunuz sosyal medya iletişim kayıtları için desteklenen bir entegrasyon kullanıyorsa görünür. Bu alanın olası değerleri, kuruluşunuzun kullandığı sosyal medya platformlarının türlerine bağlı olarak değişir.
İletişim Süresi	Çağrının yanıtlanma süresi ile çağrı arasındaki süre SA:DK:SN içinde çalma süresi ve genişletilmiş ekran süresi (varsa) dahil olmak üzere sona erer. Bu alan yalnızca çağrılar için geçerlidir. Bağlantı Sırası sayfasında gösterilen arama süresi

Sütun adı	Açıklama
	Ortam Oynatıcı'da gösterilen süreyle aynıdır, çünkü "olay süresi" (olaylar arasındaki süre) ile "kayıt süresi" (kaydedilen dosyanın içindeki süre) farklı olabilir. Bu senaryolar çağrı süresinin farklı olmasını sağlar: ▪ Kaydı duraklatmak, sürdürmek veya yeniden başlatmak için Kayıt Denetimleri API kullanırsanız, kayıt süresi gerçek arama süresinden daha kısadır. Örneğin, kayıt bir dakika duraklatılırsa, kayıt süresi çağrı süresinden bir dakika daha kısadır. ▪ Uzun çalma süresiyle bir aramayı arşivler veya temizlerseniz, Kişi Sırası sayfası olay süresini, Medya Oynatıcı ise kayıt süresini gösterir.
Adı	Temsilcinin adı.
Soyadı	Temsilcinin soyadı.
Puan	İletişim kaydına verilen değerlendirme puanı. **NOT** Kalibrasyon puanları bu alanda görünmez. Kalibrasyon puanları için Değerlendirme Kalibrasyonu'nı kullanın.
Değerlendirici Adı	Değerlendirici veya kalibre edici. Bu bilgi şu durumda değerlendirici veya Değerlendirici Ayrıntılarını Görüntüle izniniz varsa.
Değerlendirilen Tarih	İletişimin değerlendirildiği tarih. Bu bilgi görüntülenir Değerlendiriciyseniz veya Değerlendirici Ayrıntılarını Görüntüle izniniz varsa.
Değerlendirme Formu	Konuşmanın puanını almak için kullanılan değerlendirme veya kalibrasyon formu.
Eylem	Görevin türü: Değerlendir, Kalibre Edin veya Gözden Geçir.
Hedef adı	Kişi hedefinin adı.

Sütun adı	Açıklama
Hedef Kimliği	İletişim hedefinin kimliği.
Talimat -ları	Hedef için kişi tarafından sağlanan belirli talimatlar hedefi oluşturdu.
Son Tarih	Bu hedefi tamamlamanız gereken tarih.
[özel veri]	Değişir. Bu bilgiler kurumunuz için benzersizdir. Yönetici Bu bilgileri Meta Veri Yöneticisi sayfasında ayarlar. Bu sütunlar Özel Meta Verileri Görüntüle izniniz varsa görüntülenir. Bkz. Özel meta veri alanlarını yönetme

İlgili konular

- —Değerlendirme ve kalibrasyonları tamamlama ve gönderme hakkında bilgi.
- İnceleme, değerlendirme ve kalibrasyonları manuel olarak atayın—Ekip liderlerinin geçici bir görev oluşturması için talimatlar.
- Değerlendirmeleri, kalibrasyonları ve yorumları otomatik olarak atayın (yeni sayfa)—Yöneticilerin kişi hedefi oluşturması için talimatlar.
- Yorumları, değerlendirmeleri ve kalibrasyonları otomatik olarak atama (klasik sayfa)—Yöneticilerin kişi hedefi oluşturması için talimatlar.
- Size atanan kişilere erişme (klasik sayfa)

Eğitim veya İk için iletişim kayıtlarını işaretleme

Eğitim veya İk için destek bağlantıları, daha sonra eğitim örnekleri olarak kullanmak veya insan kaynaklarına geçmek için bu iletişim kayıtlarını kolayca bulmanıza olanak sağlar.

NOT . İşaretleme iletişim kayıtları, iletişim kayıtlarını otomatik olarak bir eğitim veya İk sistemine göndermez. Bu kişilerde neler olduğu, kuruluşunuzun Webex WFO özelliğini nasıl kullandığına bağlıdır.

Ön Koşullar

- Kişileri Görüntüle iznine sahipsiniz.
- Geliştirme için İşaret ve/veya İK için İşaret iznine sahipsiniz.

- Kapsamınız içinde kayıtlarınız var.

Sayfa konumu

İletişim kaydını çift tıklatma > etkileşimler

Ayrıca, aşağıdaki konumlardan birini tıklayarak da Ortam Yürütücüsü'ne açabilirsiniz:

- Temsilci Gezgini sayfası
- Bir Analiz aracındaki Ayrıntılar bölmesinde
- Veri Gezgini'nde

Yordam

Eğitim için iletişim kaydını işaretleme

1. Kişiyi açmak için çift tıklatın.
2. Seçenekler simgesini tıklayın (sayfanın sağ üst köşesi).
3. Eğitim **için İşaretle'yi seçin**.

Hr için bir iletişim kaydını işaretleme

1. Kişiyi açmak için çift tıklatın.
2. Seçenekler simgesini tıklayın (sayfanın sağ üst köşesi).
3. HR için İşaretle'yi seçin .

İlgili konular

- —Kayıt Bayrakları filtresini kullanarak işaretlenen kişileri daha sonra bulun.
-

- Bir kişiyi etiketleme—İletişim kayıtlarını etiketlemek, daha sonra bulmak istediğiniz iletişim kayıtlarını bir kenara bırakmanın başka bir yoludur.

Kişiyi etiketleme

Webex WFO yöneticisi Etkileşimler sayfasında iletişim kayıtlarının ne kadar süre kullanılabilir olduğunu kontrol eder. Ancak, bir iletişim kaydını kuruluşunuzun standart bekletme süresinden daha uzun süre saklamak istiyorsanız, onu etiketleyebilirsiniz. Bir iletişim kaydının etiket olması bu kayda yeni bir bekletme süresi uygular. Kuruluşunuzun kullanım şekline bağlı olarak

Etiketleme, Webex WFO etiketlenmiş iletişim kayıtlarını etiketlenmemiş iletişim kayıtlarına göre daha uzun veya kısa bir süre tutar (bkz.

QM ve Analitik) için veri bekletme ilkelerini yönetme.

> **NOT** Bir iletişim kaydının etiketlenme durumu bazı QM iş akışı kurallarını geçersiz kılar. Bir QM iş akışı çalışmadan önce bir etiket uygularsanız, Webex WFO bu iletişim kaydını ve ilişkili tüm ortamları (örneğin, ses ve
> Iş akışının bekletme ilkelerine bakılmaksızın kayıtları görüntüleme. QM iş akışı çalıştırıldıktan sonra bir etiket uygularsanız, bu etiket ekran kaydını değil, yalnızca o kişinin sesini etkiler. Bu, QM iş akışı ilkesinin bu iletişim kaydının ekran kaydına uygulandığı, ancak etiketlemenin sese ilişkin iş akışı ilkesini geçersiz kıldığını gösterir. Webex WFO, bir QM iş akışı çalıştırıldığı için ses kaydını geri dönüştürdiyse, o ses geri yüklenir. QM iş akışları hakkında daha fazla bilgi için bkz. QM iş akışlarını otomatikleştirme.

Ön Koşullar

- İletişim Kaydını Etiketle iznine ve/veya Kişiyi Etiketle'yi Etiketle iznine sahipsiniz.
- Rolünüz ve kapsamınız kayıtları görüntülemenize olanak sağlar.

Sayfa konumu

Etkileşim

Yordam

Kişiyi etiketleme

1. Kişiyi seçin (açmayın).
2. Kişiyi Etiketle'yi **(** sayfanın sağ üst kısmı) tıklayın . Simge, Kişinin Etiketini Kaldır simgesine dönüşür.

Kişinin etiketini kaldırma

Bir kişinin etiketten çıkarılması kuruluşunuzun standart bekletme süresini kişiye uygular.

1. Kişiyi seçin (açmayın).
2. İletişim Kaydını **Çöz'e tıklayın** (sayfanın sağ üst kısmı). Simge, Kişi Etiketle simgesine dönüşür.

İlgili konular

- QM ve Analitik için veri bekletme ilkelerini yönetme—Kuruluşunuzun etiketlenmiş ve etiketlenmemiş iletişim kayıtları için bekletme sürelerini belirleyin.
- QM iş akışlarını otomatikleştirin—Kayıtları otomatik olarak yönetmek için Webex WFO için kurallar oluşturun.

Kayıtlara köprü oluşturma

Bir kayıt için tekdüzen bir kaynak konum belirleyicisi (URL) oluşturabilir ve bir sohbet mesajı veya e-posta aracılığıyla bunu başkalarına köprü olarak gönderebilirsiniz. Bağlantı, Webex WFO Oturum Açma sayfasından alıcının kimliği doğrulandıktan sonra alıcının tarayıcısını Etkileşimlere işaret eder. Alıcının kimliği doğrulandıktan sonra, kayıt Medya Oynatıcı'da açılır.

Temel URL biçimi aşağıdaki gibidir:

http://<web sunucusu>/index.html#/kayıtlar/<contactID>

veya

https://<web sunucusu>/index.html#/kayıtlar/<contactID>

burada:

<web sunucusu> Webex WFO barındıran sunucunun ana bilgisayar adı veya IP adresidir

<contactID> kaydın İletişim Kimliğidir.

> **NOT** URL'lerinde kök kayıtlar hariç tüm kayıtlar için kimlik sonrasında url'ler vardır/ccr . Kök kaydı, yalnızca ağ geçidi kaydı kullanan kiracılar için bir yönetici görünümüdür. Sonunda ccr olmayan bir URL, sonunda bir ile/ccr'ye yönlendirilir.

Kişiyi verme

Bir kişiyi indirerek bu kişiyi Webex WFO ortam yürütücüsü dışında oynatabilirsiniz. Webex WFO kayıtları WebM biçiminde dışa aktarır. Bu kayıtlar cihazınızda otomatik olarak oynatabilir veya VLC Media Player gibi açık kaynak bir medya oynatıcıyı (videolan.com'dan kullanılabilir) indirmeniz gerekebilir.

Sayfa konumu

Etkileşim

Ön Koşullar

- Kayıtları Dışa Aktar iznine sahipsiniz.
- Kayıt Dışa Aktarma bildirimine abonesiniz.
- Cihazınız WebM dosyalarını oynatabilir.

Yordam

Kaydı dışa aktarma

1. Bir kayıt seçin.
2. Kişiyi **Dışa Aktar'ı tıklayın** . Kişiyi Dışa Aktar penceresi açılır.
3. Ortam dosyalarının verilecek biçimi seçin.
4. Ver'i **tıklayın**.
5. Tamam'ı **tıklayın**. Kişi dışa aktarma işlemi tamamlandığında bir bildirim alırsınız.

   NOT Bir iletişim kaydını dışa aktarmak için gereken süre kaydın uzunluğuna ve bir ekran kaydı içerip içermediğine bağlıdır.

6. Pencerenizin üst tarafındaki Uyarılar listesini (çan simgesi) açın ve Kişi Dışa Aktar öğesini seçin **. <ID> indirme** bildirimi için hazır. **Uyarı Bildirimi** penceresi açılır.
7. Kaydı indirmek için istemleri izleyin.

İlgili konular

- Rolleri ve izinleri yönetme—İzinler hakkında daha fazla bilgi.
- Bildirimleri yapılandırma—Bildirimler hakkında daha fazla bilgi.

Kişileri toplu olarak dışa aktarma

Toplu Kişi Dışa Aktarma özelliğini kullanarak birden çok kişiyi harici bir depolama konumuna aktarma. Kiracıya bir lisans atandıktan sonra, toplu dışa aktarma izinlerine sahip herkes dışa aktarma oluşturabilir. Bu özellik, seçili bir harici depolama konumunda, belirttiğiniz biçimde ses dosyaları veya video dosyaları, iletişim meta verisine sahip bir CSV dosyası ve varsa kopyalı Analiz verileri içeren bir dizin oluşturur.

NOT Webex WFO yöneticisi verilebilen meta verileri belirler. Yalnızca verilebilir meta veriler CSV biçimine kaydedilir.

NOT Kök kayıtların toplu iletişim kaydı dışa aktarma işlemi desteklenmez.

ÖNEMLİ Toplu İletişim Dışa Aktarma ile kiracı başına günde en fazla 1.000 iletişim kaydını dışa aktarabilirsiniz. Günde 1.000 iletişim kaydından daha fazla vermek için,
Kiracınız olarak değiştirin. Bu lisansı istemesi için Müşteri Başarı Yöneticinize başvurun.

Ön Koşullar

- Toplu Kişi Dışa Aktarma izniniz vardır. Bkz. Rolleri ve izinleri yönetme.
- Yapılandırılmış bir Harici Depolama konumunuz vardır. Bkz . Harici depolama konumları ekleme.

Sayfa konumu

Etkileşim

Yordam

Toplu kişi dışa aktarma özelliğini belirttiğiniz düzenli aralıklarla otomatik olarak çalıştırılacak şekilde planlayın veya hemen toplu kişi dışa aktarma işlemini çalıştırın. Toplu İletişim Dışa Aktarma Denetim sayfasında (Uygulama Yönetimi > Genel > İzleme > Toplu İletişim Dışa Aktarma Denetimi) bir verme isteğinin durumunu izleme.

Yinelenen bir toplu iletişim kaydı dışa aktarma planlama

1. Etkileşimler sayfasında, bir filtre kümesi oluşturun ve kaydedin (bkz.).

   ÖNEMLİ Filtre kümenize eklediğiniz tüm filtreleri tamamen yapılandırmanız gerekir. Tüm filtreleri tam olarak yapılandırmazsanız, toplu iletişim kaydı dışa aktarma işlemi başarısız olur.

   ÖRNEK Öngörüsel Ağ Yükseltici Puanı **filtresini filtre kümenize eklersiniz** . İşleç açılan listesinden **Eşittir'i** seçersiniz **, ancak Puan** alanına bir numara girmeyin **.** Bu filtrenin tam olarak yapılandırılmaması, toplu iletişim kaydı dışa aktarma işleminin başarısız olmasına neden olur.

2. **Liste seçenekleri** simgesini ve ardından Toplu Kişi Dışa Aktarma'yı **tıklatın**.
3. **Yeni Ver** Tab tıklayın.
4. Dışa aktarma işlemini aşağıdaki açıklanan alanlarda tanımlandığı şekilde yapılandırın.

   Dışa Aktarma Adı — Toplu kişi dışa aktarma dosyası için bir ad girin.

   Kayıtlı Arama — Kayıtlı filtre setinizi seçin.

   Depolama Konumu — Kişileri dışa aktarmak istediğiniz harici depolama konumunu seçin.

Ses/Ekran Dosya Türü — Webex WFO ses ve video dosyalarını dışa aktardığı dosya biçimini seçin.

- **Ses/Video Biçimleri** — Ses/video ortamlarının dışa aktarıldığı dosya biçimini seçin. Yalnızca hem ses hem de ekran kayıtlarına sahip kişiler için kullanılabilir.
- **Yalnızca Ses Biçimleri** — Yalnızca ses ortamı dışa aktarılacak dosya biçimini seçin. Yalnızca ses kaydı olan kişiler için kullanılabilir.
- **Yok** — Yalnızca kopyaları vermek için Yalnızca **Kopyaları seçin** .

Döküm Çıktı Biçimi — Analytics kopya verilerini dışa aktarmak istediğiniz dosya biçimini seçin: JSON veya XML. Yok **seçeneğini seçerseniz**, Webex WFO hiçbir Analytics kopya verisi dışa aktarmaz. Yalnızca meta veri içeren bir CSV dosyası vermek için Yok'a **basın** .

5. Zamanlanan Dışa Aktarmayı **Gönder'i seçin**ve ardından dışa aktarma işlemini aşağıda açıklandığı şekilde planlayın.

   Haftalık — Haftanın bir veya daha fazla gününü seçin ve sonra o günlerde iletişim kayıtlarının Webex WFO dışa aktaracağı saati seçin.

   Aylık — Ayın gününü seçin ve ardından o gün Webex WFO iletişim kayıtlarının verileceği saati seçin.

6. Oluştur'u **tıklayın**.

   Zamanlanmış bir toplu kişi dışa aktarma oluşturduğunuzda, Webex WFO dışa aktarmayı kaydeder. Dışa aktarmayı düzenlemek için, Kayıtlı Kişi Dışa Aktarma **Tab tıklayın** ve Kaydedilmiş Dışa Aktarma Dosyası Adı **açılır listesinden dışa aktarmayı** seçin.

   NOT Zamanlanan ilk dışa aktarma (haftalık veya aylık), Uygulama Dinamik Yenileyici görevinin zamanlanan bir sonraki çalıştırılmasından sonra gerçekleşmelidir. Aksi takdirde, ilk zamanlanmış dışa aktarma gerçekleşmez,
   Ancak gelecekte dışa aktarmalar yapılacaktır. Varsayılan olarak, Uygulama Dinamik Yenileyici görevi onbeş dakikada bir çalışır. Bu zamanlamayı doğrulamak için sistem yöneticinizle iletişim kurun.

İletişim kayıtlarını hemen dışa aktar

1. Etkileşimler sayfasında, bir filtre kümesi oluşturun ve kaydedin (bkz.).

   ÖNEMLİ Filtre kümenize eklediğiniz tüm filtreleri tamamen yapılandırmanız gerekir. Tüm filtreleri tam olarak yapılandırmazsanız, toplu içerik dışa aktarma işlemi başarısız olur.

> ÖRNEK Öngörüsel Ağ Yükseltici Puanı **filtresini filtre kümenize eklersiniz** . İşleç açılan listesinden **Eşittir'i** seçersiniz **, ancak Puan** alanına bir numara girmeyin **.** Bu filtrenin tam olarak yapılandırılmaması, toplu iletişim kaydı dışa aktarma işleminin başarısız olmasına neden olur.

2. **Liste seçenekleri** simgesini ve ardından Toplu Kişi Dışa Aktarma'yı **tıklatın**.
3. **Yeni Ver** Tab tıklayın.
4. Dışa aktarma işlemini aşağıda açıklandığı şekilde yapılandırın.

   Dışa Aktarma Adı — Toplu kişi dışa aktarma dosyası için bir ad girin.

   Kayıtlı Arama — Kayıtlı filtre setinizi seçin.

   Depolama Konumu — Kişileri dışa aktarmak istediğiniz harici depolama konumunu seçin.

   Ses/Ekran Dosya Türü — Webex WFO ses ve video dosyalarını dışa aktardığı dosya biçimini seçin.

   - **Ses/Video Biçimleri** — Ses/video ortamlarının dışa aktarıldığı dosya biçimini seçin. Yalnızca hem ses hem de ekran kayıtlarına sahip kişiler için kullanılabilir.
   - **Yalnızca Ses Biçimleri**—Yalnızca ses ortamı dışa aktarılacak dosya biçimini seçin. Yalnızca ses kaydı olan kişiler için kullanılabilir.
   - **Yok** — Yalnızca kopyaları vermek için Yalnızca **Kopyaları seçin** .

   Döküm Çıktı Biçimi — Analytics kopya verilerini dışa aktarmak istediğiniz dosya biçimini seçin: JSON veya XML. Yok **seçeneğini seçerseniz**, Webex WFO Hiçbir Analytics kopya verisi dışa aktarmaz. Yalnızca meta veri içeren bir CSV dosyasını vermek için Yok seçeneğini **seçin** .

5. Dışa AktarmaYı Hemen **Gönder'i seçin**.
6. Oluştur'u **tıklayın**.

Toplu iletişim kaydı dışa aktarma için lisanslama gereksinimleri

Cisco toplu kişi dışa aktarma işlemi için bir lisans türü seçmenizi gerektirir.

- **Standart lisans**—Ui üzerinden günlük en fazla 1.000 iletişim kaydı dışa aktarın.
- **Performans lisansı**—Her gün düzenli olarak birden fazla iletişim kaydı dışa aktarma işi yapılandırarak iletişim kayıtlarını toplu olarak dışa aktarma.

> **NOT** Varsayılan olarak, her verme grubu iş başına 10.000 ile sınırlıdır ve Performans lisansıyla birlikte günde maksimum toplam iletişim miktarı 40.000'dir. Eğer bunlarda artışa ihtiyaç varsa Limitler, lütfen Cisco Profesyonel Hizmetler veya Cisco Destek Hizmetleri ile iletişime geçin.

Toplu iletişim kaydı dışa aktarma CSV dosyasına dahil edilen veriler

Aşağıdaki tabloda, toplu iletişim dışa aktarma CSV dosyasına dahil edilen veri alanları açıklanmaktadır. İletişim kaydı geri dönüştürüldüyse ancak henüz kalıcı olarak silinmemişse, İletişim Kimliği dışındaki tüm alanlar "######" ifadesini görüntüler.

Alan	Tür	Max Uzunluk	Açıklama
İletişim Kimliği	Tamsayı	64	İletişim kaydının benzersiz kimliği.
Soyadı	Dizi	60	Temsilcinin adı.
Adı	Dizi	60	Temsilcinin soyadı.
Grup Adı	Dizi	60	Temsilci grubunun adı.
Ekip Adı	Dizi	60	Temsilci ekibinin adı.
Arayan Numara	Dizi	64	Arayan tarafın arayan kimliği veya Otomatik Numara Kimliği (ANI). Arayan numara listede yoksa veya engellenmişse "bilinmiyor" ifadesini görüntüler. Bu alan yalnızca çağrılar için geçerlidir.
Aranan Numara	Dizi	64	Çağrıyı alan telefonun DID veya Çevrilen Numara Tanımlama Hizmeti (DNIS) numarası. Aranan numara listede yoksa veya engellenmişse "bilinmiyor" ifadesini görüntüler. Bu alan yalnızca çağrılar için geçerlidir.
Tarih	Tarih	10	İletişimin tarihi. Biçim GG/AA/YYYY'dir.
Süre	Süre	5 + 2	İletişimin başlangıç saati. Biçim SA:DK veya PM'dir.
Saat Dilimi	Dizi	60	İletişimin oluşturulduğu ve çağrının kaydedildiği saat dilimi. **ÖRNEK** Amerika/Chicago **NOT** Bu alan UTC biçiminde değildir.

Alan	Tür	Max Uzunluk	Açıklama
Puan	Tamsayı	64	İletişim kaydına verilen değerlendirme puanı.
Neden	Dizi	64	Konuşmanın kaydedilmesinin nedeni. Bu neden kayıt kuralında ayarlanır.
Kayıt Türü	Dizi	64	Bu cihazla ilişkilendirilmiş kayıt türü. Geçerli değerler: ■ AACC MLS Kaydı ■ ACME Paket Kaydı ■ Ses Kodları Kayıt ■ AWS Connect Kaydı ■ BroadSoft Kaydı ■ CUBE Kaydı ■ Bitiş Noktası Kaydı ■ Olay Bildirimi ■ Beş 9 VCC Kaydı ■ Kayıt Genleri ■ Office Kaydını IP ■ MediaSense Kaydı ■ Çoklu Kayıt Kaydı ■ Ağ Kaydı ■ Yok ■ Uzlaşma ■ RTP Günlük Kaydedici Kaydı ■ Serenova Kaydı ■ Tek Adımlı Konferans Kaydı

Alan	Tür	Maks Uzunluk	Açıklama
			▪ Sonus Kaydı ▪ Bilinmeyen Kayıt Türü Tüm kayıt türleri sizin için uygun olmayabilir.
Çağrı Süresi	Süre	8	Çağrının yanıtlanma süresi ile çalma süresi ve SA:DK:SN biçiminde genişletilmiş ekran süresi (varsa). Çağrı süresi sinyalleme hizmetinden alınır. Bu alanı yalnızca çağrılar için geçerlidir. Kişiler tablosunda ve Ortam Yürütücüsü şu nedenden dolayı aynı olmayabilir: "olay süresi" farkı (etkinlik süresi olaylar) ve "kayıt süresi" (kayıt süresi kaydedilen dosya). Bu senaryolarda, çağrı süresi farklı olur: ▪ Kaydı duraklatmak, sürdürmek veya yeniden başlatmak için Kayıt Denetimleri API kullandığınızda, kayıt süresi gerçek arama süresinden daha kısa olur. Örneğin, bir kayıt aramada bir dakika içinde yeniden başlatılırsa, çağrı süresi kayıt süresinden bir dakika daha uzundur. ▪ Uzun çalma süresiyle bir aramayı arşivlediğinizde veya temizlediğinizde, Kişiler tablosu çağrı süresi alanında olay süresini, Ortam Oynatıcı ise arama süresi alanında kayıt süresini gösterir.
Temsilci Kimliği	Dizi	64	Temsilcinin sistem kimliği.
HR	Boole	3	İletişim kaydının İk için işaretlenip işaretlenmediğini gösterir.

Alan	Tür	Max Uzunlu	Açıklama
			Biçim Evet/Hayır'tır.
Eğitim	Boole	3	İletişim kaydının işaretlenip işaretlenmediğini gösterir antrenman. Biçim Evet/Hayır'tır.
Durum	Dizi	32	İletişimin geçerli değerlendirme durumu. Geçerli Değer: ▪ Kayıtsız ▪ Attı ▪ Sürüyor ▪ Onayı Gerektir
İletişim Türü	Dizi	60	İletişimin türü. Olası değerler: ▪ ÇAĞIRMAK ▪ NON_CALL ▪ SCREEN_ONLY ▪ E-POSTA ▪ METİN ▪ SOHBET ▪ SMS
Harici Taraf	Dizi		Sohbet veya SMS iletişim kayıtları için, temsilciyle etkileşimde bulunan kişinin e-postası, telefon numarası veya diğer tanımlayıcısı.
Gönderen Adresi	Dizi	512	Arama olmayan kişiler ile ilişkilendirilen e-postayı temel alan filtreler gönderen alanındaki e-posta adresleri. **NOT** Bu seçenek yalnızca Analytics etkinleştirildiğinde kullanılabilir.
Son Adres	Dize	Sınır yok	Arama olmayan kişiler ile ilişkilendirilen e-postayı temel alan filtreler

Alan	Tür	Max Uzunluk	Açıklama
			alanında e-posta adreslerini seçin. **NOT** Bu seçenek yalnızca Analytics etkinleştirildiğinde kullanılabilir.
Konu	Dizi	1000	Konu alanına dayalı olarak arama olmayan kişilerle ilişkilendirilen e-postayı filtreler.
Değerlendirici Adı	Dizi	256	İletişimi değerlendiren kişinin adı.
Değerlendirilen Tarih	Dizi	10	İletişimin değerlendirildiği tarih. Biçim GG/AA/YYYY'dir.
Onaylayan	Dizi	256	Değerlendirmeyi onaylayan kişinin adı.
Değerlendirme Formu	Dizi	64	Müşteri konuşmasını puan etmek için kullanılan değerlendirme veya kalibrasyon formunun adı.
Kalibre	Boole	3	Bağlantının kalibrasyon için işaretlenip işaretlenmediğini gösterir. Biçim Evet/Hayır'tır.
MAX Sessizlik	Süre	8	İletişimdeki sessizlik olayının maksimum uzunluğu. Biçim SA:DK:SN'dir.
MIN Sessizlik	Süre	8	İletişimdeki bir sessizlik olayının minimum uzunluğu. Biçim SA:DK:SN'dir.
ORT Sessizlik	Süre	8	İletişimdeki sessizlik olayının ortalama uzunluğu. Biçim SA:DK:SN'dir.
Toplam Sessizlik Süresi	Süre	8	İletişimdeki tüm sessizlik olaylarının toplam uzunluğu. Biçim SA:DK:SN'dir.
Sessizlik Olayları	Tamsayı	64	İletişimdeki sessizlik olaylarının sayısı.

Alan	Tür	Max Uzunlu	Açıklama
% Sessizlik	Ondalık	3	Çağrının sessizlik durumunda (arayan veya temsilcinin konuşmadığı) yüzdesi. Biçim :.99.
MAX Konuşma Üzerinde	Süre	8	İletişimdeki olay üzerinden konuşmanın maksimum uzunluğu. Biçim SA:DK:SN'dir.
MIN Konuşma	Süre	8	İletişimdeki olay üzerinden konuşmanın minimum uzunluğu. Biçim SA:DK:SN'dir.
ORT Konuşma Üzerinde	Süre	8	İletişimdeki olaylara göre ortalama konuşma uzunluğu. Biçim SA:DK:SN'dir.
Toplam Konuşma Süre Üstü	Süre	8	İletişimdeki olaylar üzerinde tüm konuşmaların toplam uzunluğu. Biçim SA:DK:SN'dir.
Konuşma Devam Etti Olay	Tamsayı	64	İletişimdeki olaylar üzerinde konuşmaların sayısı.
% Konuşma	Ondalık	3	Üzerinde konuşulan bir çağrının yüzdesi. Biçim :.99.
Olayları Bekletme	Tamsayı	—	Algılanan bekletme olaylarının sayısı.
MIN Bekletme Süresi	Süre	—	En kısa bekletme olayının süresi. Biçim = SA:DK:SN.
MAKS Bekletme Süresi	Süre	—	En uzun bekletme olayının süresi. Biçim = SA:DK:SN.
Toplam Bekletme Süresi	Süre	—	Bekletme süresinin toplam süresi. Biçim = SA:DK:SN.
ORT Bekletme Süresi	Süre	—	SA:DK:SN olarak ortalama bekletme süresi.
Bekletme Yüzdesi	Ondalık	—	Çağrının bekletme durumunda geçirilen yüzdesi.

Alan	Tür	Max Uzunluk	Açıklama
Bitiş Etkileşim İş Akışı	Dizi	64	Için kullanılan etkileşim sonu iş akışının adı temas.
Günlük İş Akışı	Dizi	64	İletişim için kullanılan günlük iş akışının adı.
Tahminsel Değerlendirme Puan	Ondalık	3	Değerlendirme yapılmadan iletişim kaydının tahmin edilen puanı Puan. Webex WFO bu tahmin edilen puanı Analiz verileri ve önceki değerlendirme puanları. Webex WFO, Analytics verilerinin aşağıdaki bölümlerini kullanır: çağrı nitelikler, temsilci nitelikleri, konuşma hitleri ve masaüstü Etkinlik. Biçim :.99.
Ağ Yükseltici Puan	Ondalık	—	Tarafından sağlanan iletişim için ağ yükseltici puanı Ara -yan.
Öngörüsel Ağ Yükseltici Puanı	Ondalık	3	Ağ yükselticisi olmayan bir iletişim kaydının tahmini puanı Puan. Webex WFO bu tahmin edilen puanı Analiz verileri ve önceki net promoter puanları. Webex WFO Analizin aşağıdaki bölümlerini kullanır veriler: çağrı nitelikleri, temsilci nitelikleri, masaüstü uygulamalar, masaüstü etkinliği, konuşma hitleri ve arama meta veridir. Biçim :.99.
Duyguları Puan	Dizi	—	İletişim kaydının duygu puanı: pozitif, olumsuz veya nötr.
Anket Puanı	Ondalık	3	İletişim kaydının ilişkili bir anketi varsa, anket puanı, ondalık olarak yüzde cinsinden ifade edilir form.

Alan	Tür	Maks Uzunluk	Açıklama
Anket Adı	Dizi	255	İletişim kaydının ilişkili bir anketi varsa, anket adı.
Temsilci ACD Kimliği	Dizi	256	Temsilci için ACD kimliği.
İlişkili Çağrı KİMLİĞİ	Dizi	256	Arama bir konferans veya aktarma içeriyorsa, diğer temsilciyi de.
Metin Önizleme	Dizi	—	Metin Arama filtresiyle arama sonuçlarınızın önizlemesi.
<custom meta veriler>	Değişir	—	İletişimle ilişkili özel meta veriler.

İlgili konular

- Harici depolama konumları ekleme—Harici depolama konumunu yapılandırmayı öğrenin.
- —Filtre kümesi oluşturmayı ve kaydetmeyi öğrenin.
- Zamanlanan toplu kişi dışa aktarmalarını izleme—Dışa aktarmanızın durumunu görüntüleyin.

İletişim kayıtlarını değerlendirme

Değerlendirme formları için tavsiyeler

Etkin değerlendirme için yönergeler

Değerlendirme, bir Kalite Yönetimi kayıt çözümünden aldığınız son sonuçtur. Kalite Yönetiminde "Kalite", temsilcilerin müşterilerle çalışırken kullandığı yöntemleri ve dili değerlendirmeden gelir. Değerlendirmeler, temsilcilerin çağrıda kullanmasını istediğiniz öğeleri çağrıya çıkarır.

> **ÖRNEK** Temsilci bir çağrıyı "İyi sabahlar, XYZ Şirketinde Bob bu, bugün size nasıl yardım edebilirim?" diye yanıtlıyor. Değerlendirme formunda üç giriş sorusu vardır: Temsilci, Tebrik? Temsilci kendisini ve şirketi teşhis edebildi mi? Temsilci açık uçlu bir soru sordu mu? Değerlendirici bu soruların her birine "evet" yanıtını verir.

Değerlendirme, mükemmel temsilci davranışını ve temsilcilerin iyileşmeye veya eğitime ihtiyaç duyduğu alanları gösterir.

Değerlendirmeleri uygularken, aşağıdaki en iyi uygulamaları dikkate alın:

- Girişimlerinize öncelik verin—En yüksek değerle veya en yüksek öncelikle başlayın.
- Başarının nasıl göründüğünü belirleyin—İstenilen davranış budur.
- Bir ölçüm günlüğü oluşturun ve zamana göre puanları karşılaştırın— Bir değerlendirme formu seçin ve zamanla iyileşmeyi ölçebilmeniz ve geliştirme ve koçluk çalışmanızın performansı artırıp artırmadığını doğrulayabilmeniz için bu formla en az dörtte bir süre kalın.
- Sorunların temel nedenlerini belirlemek için temsilci değerlendirmelerini gözden geçirin ve çağrıları geri oynatın— Nerede sorun yaşadığınızı öğrenin ve kök neden analizi ile geliştirmeyi geliştirin.
- Temsilci, ekip ve kurumsal karşılaştırmalar yapın—Tüm düzeylerde ilerleme durumunu ölçün.
- Başarılı olduğunuzda devam edin—Değerlendirmenin bir bölümünde artık sorun yaşamadığınızda (örneğin, temsilci selamlamaları), bunu değerlendirmeden kaldırabilirsiniz. Bağlantı merkezinizin iş dünyası için önemli bir gelişme katmak için forma yeni bölümler ekleyebilir ve temsilcilerinizin performansını sürekli olarak artırabilirsiniz.

Değerlendirme formu soruları için yönergeler

Değerlendirme formu soruları yazarken aşağıdaki ipuçlarına göz önünde bulundurun.

Basit soruları kullanın. Basit sorular, yöneticilerin ve gözetmenlerin bir temsilcinin düşük puanlarının temel nedenini araştırmalarına olanak sağlar.

- Her soruyu tek bir soru yapın (sorular içindeki soruları kullanmayın).
- Bir sorunun kapsamını tek bir ölçülebilir olayla sınırlayın.

> **ÖRNEK** "Temsilci ekstra yol kat etti mi?" kötü bir sorudur. Daha fazla gitmek ne anlama gelir? Ekstra mil gitmek her kişi için aynı mı görünüyor? Muhtemelen de değildir.
> Bunun yerine, daha fazla yol kat eden temsilcilerin gerçekleştirebileceği belirli eylemleri tanımlayın. Örneğin, temsilci sorunun çözüldüğüden emin olmak için arayanı takip etmek teklif etti mi? Bu sorular belirli bir eylem hakkında sorular sorar ve herkes "evet" veya "hayır" yanıtının ne anlama geldiğini bilir.

- Hem değerlendiricinin hem de temsilcinin nasıl performans sergilediğini net bir şekilde anlaması için soruyu yazın.

Mümkün olduğunda evet veya hayır yanıtı **gerektiren** soruları kullanın. Evet ya da soru yok açık ve özlü yanıtlar sağlar. Ayrıca tutarlı bir değerlendirme elde etmek için daha az belge ve işbirliği çabası da gerektirmektedir.

Ölçüm. Bu tür yanıtlar daha objektiftir. Buna karşılık, sayısal aralıklar aralıktaki her sayı için ölçüt oluşturmanızı gerektirir. Bu da birden çok değerlendirici arasındaki işbirliği çabalarını zor hale getirir.

Sorularınızı farklı bölümlere **yerleştirerek**düzenleyin. Soruları kategorize etmek her kategoride temsilci ve ekip performansı hakkında ayrıntılı raporlar oluşturmanıza olanak sağlar.

- Değerlendiricilerin temsilci performansını puanmasını kolaylaştırmak için soruları ve bölümleri tipik bir çağrının akışıyla eşleştirin.

  ÖRNEK Karşılama, Sipariş Girişi ve Kapatma adlı üç bölüm oluşturabilirsiniz.

- Yüzde tabanlı puanlama kullanırken, en önemli soru ve bölümlere daha yüksek ağırlıklar atayın.
- Değerlendirme formunda en fazla on bölüm kullanın.
- Bir bölümde en fazla on soru kullanın.

Arızanın **anahtar noktalarının**olup olmadığına karar verin. Önemli davranışları (örneğin nezaket) Temel Performans Göstergeleri (KPI) olarak işaretleyebilirsiniz. Böyle bir soru olumsuz puanlanırsa tüm değerlendirme başarısız olur.

Öngörüsel değerlendirme puanlarını **kullanıyorsanız**, Webex WFO'ın çektiği ve analiz yaptığı veri türüyle ilgili sorular yazın. Daha fazla bilgi için öngörüleri yapılandırma bölümüne bakın .

ÖRNEK Her iletişim kaydındaki sessizlik miktarını ölçmek için QM kullanırsınız. Değerlendirme formu şu soruyu sorar: "Temsilci müşteriye hemen dikkat etti mi?"

ÖRNEK "Aradığınız için teşekkür ederim", "adım" ve "bugün size nasıl yardımcı olabilirim" ifadelerinin olduğu "Selamlama" adlı bir Analytics ifade kategoriniz vardır. Değerlendirme formu şu soruyu sorar: "Bu
Temsilci arayanı düzgün bir şekilde selamlıyor?"

Anahtar performans göstergesi (KPI) soruları

KPI sorularını kullanmak için öncelikle iletişim merkezi için iş hedeflerini belirlemeniz gerekir. İş dünyasındaki önemli hedefleri yıktığınızda, zor alanları ve bu hedefleri karşılamada başarıyı nasıl ölçebileceğinizi belirlemeniz gerekir. Örneğin, iş hedefini aşağıdakilere ayırabilirsiniz:

- İlk bağlantı çözünürlüğü (FCR)
- Satış süreci ve becerileri

- Ürün bilgisi—Yeterli ürün bilgisine sahip olmayan temsilcileri belirlemek ve daha sonra ürün bilgilerini geliştirmek üzere eğitim vermek için iletişim değerlendirmelerini kullanabilirsiniz. Örneğin, bir temsilciyi değerlendirirken aşağıdaki soruları dikkate almak isteyebilirsiniz:
  - Temsilci derin ürün bilgisine sahip mi?
  - Bu önemli bir gösterge mi yoksa bir meydan okuma alanı mı?
- Araçlarla temsilci yetkinliği—Temsilciler bazen bir müşteriyle başa çıktığında çok çeşitli araçlarla ilgilenmek zorunda olurlar (örneğin, sipariş giriş araçları, temsilci verimlilik araçları, veritabanı araçları veya kuruluş için tasarlanmış özel yazılım araçları). Değerlendirmeyi, iletişim merkezinizin araçlarıyla temsilci yeterliliklerini izlemek ve daha sonra araç yeterliliklerini geliştirmek için eğitim vermek için kullanabilirsiniz.
- Ortalama çağrı süresi—Bazı çağrılar diğer çağrılardan daha uzundur. Değerlendirmeyi, hangi faktörlerin daha uzun çağrılara neden olduğunu anlamak ve daha sonra daha kısa çağrılar sonucunu veren ve ortalama çağrı süresini geliştiren çözümler sunmak için kullanabilirsiniz.

İş hedeflerinizin ne olduğunu bildiğinizde, bu emareleri, soruların cevapları olarak değerlendirme formunda dahil edebilir ve bu sorulara KPI'ler atayabilirsiniz. Bu sayede temsilcilerinizin iş destekleri ile iletişim merkeziniz için olan destekleri aynı hizada olur. Daha sonra, iletişim merkezinizin iş hedefine göre temsilcilerinizin performansını ölçmek için değerlendirme formlarını kullanabilirsiniz.

KPI'nin iletişim merkezinizin iş projelerinde olumlu veya olumsuz etkisi olabilir. KPI yanıtına atanan değer bu etkiyi yansıtır.

> **ÖRNEK** İletişim merkezinizin iş hedeflerinin toplamı gelirleri artırmak, müşterinin daha iyi durumda olmasını sağlamak ve genel maliyeti azaltmaktır. Mutsuz bir müşteriyi mutlu müşteriye dönüştüren bir temsilci
> Iletişim merkezinizin iş emeği üzerinde olumlu bir etkisi olur. Satış potansiyelini yitiren bir temsilcinin bağlantı merkezinizin iş erektiti üzerinde olumsuz etkisi olur.

KPI soruları nasıl puanlanır

Bir veya daha fazla KPI yanıtını içeren bir soru Tür **alanında "KPI"** ile etiketlenmiş. KPI son değerlendirme puanını geçersiz kılar. Birden fazla KPI yanıtınız varsa, form oluşturulurken nihai puanı hangi KPI yanıtının belirleyeceğini belirlemek için KPI yanıtlarına öncelik verin.

Bir bölümde KPI sorusu göründüğünde, QM diğer sorular gibi KPI sorusunu puanlar. Bu bölümün toplam değeri, KPI sorusu da dahil olmak üzere bölüm puanında görünür. QM tüm soru ve bölümlere atadığınız puanları tutar. Bu puanlar gözden geçirilir.

Bir KPI yanıtı bir nihai puan tetiklediğinde tüm değerlendirmeyi puan almaya devam etmeniz gerekir.

Yüzde tabanlı puanlama

Bir değerlendirme formu oluşturduğunuzda, yüzde tabanlı puanlama veya Puan tabanlı puanlama seçmeniz gerekir. Yüzde tabanlı puanlama, 0 ile 100 arasında bir tamsayı aralığına bağlıdır. Değerlendirici yüzde tabanlı bir değerlendirme formunda bir bölümü puanladıkça, o bölümde sürekli bir toplam ve yüzde görünür.

Yüzde tabanlı bölümler hakkında

Her yüzde tabanlı bölüm, değerlendirme formu için toplam puanı ne kadar etkilediğini belirleyen kendi ağırlığına sahiptir. Her bölüm Tab bölüm ağırlığını görüntüler. Tüm bölüm ağırlıklarının toplamı 100 olmalıdır. Bu ağırlıklar, değerlendirme için tüm bölümlerin toplam puana ulaşması için yüzde olarak puanlandıktan sonra uygulanır. Toplam puan şu şekilde hesaplanır:

Bölüm puanı yüzde olarak × bölüm ağırlığı = ağırlıklı bölüm puanı Tüm ağırlıklı bölüm puanlarının toplamı = yüzde olarak toplam puan

ÖRNEK

Formda Karşılama ve Değerlendir adlı iki bölüm vardır. Karşılama bölümü toplam 15 puanlık olası bir sayıya sahiptir ve genel puanın%40'ını eder. Temsilci bu bölüm için olası 15 puanın 8'ini veya %60'ını kazandı. Değerlendir bölümü olası toplam 10 puana sahiptir ve% 60 değerindedir. Temsilci bu bölüm için 8 puan veya %80 kazandı. Toplam puan şu şekilde hesaplanır:

Selamlama bölümü = %60 × 0,4 = %24

Değerlendir bölümü = %80 × 0,6 = %48

%24 + %48 = toplam puan olarak %72

Yüzdeye dayalı sorular hakkında

Her yüzde tabanlı sorunun, bölüm için toplam puanı ne kadar etkilediğini belirleyen kendi ağırlığı vardır. Ağırlık puana dönüştürülür. Bir bölüm için maksimum puan, kaç soru içerdiğine bakılmaksızın% 100'dür (veya 100 puan). Webex WFO yüzde tabanlı tek bir soru için ağırlıklı puanı hesaplamak için kullanılan bu formülü kullanır:

(gerçek puan ÷ maksimum puan) × ağırlığı = ağırlıklı puan

ÖRNEK Üç sorunun olduğu bir bölümde, Soru 1'in ağırlığı %50'dir. Her bir soru 2 ve 3'ün ağırlığı %25'tir. Bu, Soru 1'in maksimum 50 puan ve Soru 2'ye değer olduğu anlamına gelir
Ve 3'ünün her biri maksimum 25 puana değer.

Aşağıdaki tabloda, 0-5 yanıt ölçeğindeki bir sorunun ağırlığı %25 veya %50 ise kazanabileceği olası noktalar gösterilmektedir. Değerlendirici yanıtlarsa, Webex WFO bölüm puanını soru yokmuş gibi değerlendirir.

Ölçeklemek Yanıtlama	Kazanılan Puanlar (Soru Ağırlığı %25)	Kazanılan Puanlar (Soru Ağırlığı %50)
Yok	—	—
0	0	0
1	5	10
2	10	20
3	15	30
4	20	40
5	25	50

Aşağıdaki tabloda, evet/hayır sorusunun ağırlığı %25 veya %50 ise kazanabileceği olası puanlar gösterilmektedir.

Yanıtlama	Kazanılan Puanlar (Soru Ağırlığı %25)	Kazanılan Puanlar (Soru Ağırlığı %50)
Evet	25	50
Hayır	0	0
Yok	—	—

Aşağıdaki tablolarda, bir örnek değerlendirme formundaki çeşitli bölümlerin sonuçları gösterilir.

Üç sorulu bölüm için puanlanan örnek

Soru	Ağırlık	Tür	Puan	Ağırlıklı Puan
1	50%	0–5 ölçek	4	40
2	25%	0–5 ölçek	3	15
3	25%	Evet veya Hayır	Evet	25
Bölüm Puanı				**80%**

Dört sorulu bölüm için puanlanan örnek

Soru	Ağırlık	Tür	Puan	Ağırlıklı Puan
1	60%	0–5 ölçek	3	36
2	15%	0–5 ölçek	4	12
3	20%	Evet veya Hayır	Hayır	0
4	5%	Evet veya Hayır	Evet	5
Bölüm Puanı				**53%**

Yanıt olarak "uygulanamaz" (Yok) puanlanan örnek

Soru	Ağırlık	Tür	Puan	Ağırlıklı Puan
1	60%	0–5 ölçek	Yok	—
2	15%	0–5 ölçek	4	12
3	20%	Evet veya Hayır	Hayır	0
4	5%	Evet veya Hayır	Evet	5
Bölüm Puanı				**42.5%**

NOT Yok yanıtı bu soruyu toplam olası puandan kaldırır. Yani bu örnek için %43'lük puan, toplam 100 yerine toplam 40 üzerinden 17 puana dayalıdır.

Yüzde esaslı değerlendirmelerin puanlarının nasıl alındığı

Bir değerlendirme formunu kaydettiğinizde, form Olası Puanlar, Kazanılan Puanlar ve Yüzde 'yi (veya puanı) hesaplar. Bu formüller, bir değerlendirme formundaki bölüm sayısına bağlıdır.

Olası puanlar

Puanlanan bir değerlendirme formu için olası toplam puan sayısı, her bölümün olası puanlarının toplam puan sayısının toplamıdır:

Form Olası Noktaları =
Bölüm 1 ağırlık × Bölüm 1 Olası Puan
+ Bölüm 2 ağırlık × Bölüm 2 Olası Puan

+ Bölüm 3 ağırlık × Bölüm 3 Olası Puan
+ Bölüm 4 ağırlık × Bölüm 4 Olası Puan

Aşağıdaki örnekte, Webex WFO dört bölümlü bir puanlanmış değerlendirme formu için toplam olası puan sayısını nasıl hesaplıyor:

Bölüm	Ağırlık	Bölüm İçin Olası Puanlar	Bölümün Katkıda Olduğu Noktalar Form
1	25%	100	25
2	25%	75	18.75
3	25%	80	20
4	25%	100	25
Toplam Olası Puan			**88.75**

Kazanılan puanlar

Puanlanan bir değerlendirmede kazanılan puanların toplam sayısı aşağıdaki formül kullanılarak hesaplanır:

Kazanılan Form Toplam Puan =
Bölüm 1 ağırlık × Bölüm 1 Toplam Kazanılan Puan
+ Bölüm 2 ağırlık × Bölüm 2 Toplam Kazanılan Puan
+ Bölüm 3 ağırlık × Bölüm 3 Toplam Kazanılan Puan
+ Bölüm 3 ağırlık × Bölüm 3 Toplam Kazanılan Puan

Aşağıdaki örnekte, Webex WFO dört bölümlü bir değerlendirme formunda kazanılan puan sayısını nasıl hesapladığı gösterilmiştir:

Bölüm	Ağırlık	Kazanılan Puanlar	Bölümün Katkıda Olduğu Noktalar Toplam Puan
1	25%	85	21.25
2	25%	60	15
3	25%	65	16.25

Bölüm	Ağırlık	Kazanılan	Bölümün Katkıda Olduğu Noktalar
4	25%	90	22.5
Kazanılan Toplam Puan			**75**

Yüzde puanı

Puanlanan bir değerlendirme formunun yüzdesi aşağıdaki formül kullanılarak hesaplanır:

Form Yüzdesi =
Kazanılan Form Puanları ÷ Form Olası Puanlar

Aşağıdaki örnekWebex WFO önceki iki tablodan puan yüzdesini nasıl hesaplıyor:

75 ÷ 88.75 = 84.51%

Puan tabanlı puanlama

Bir değerlendirme formu oluşturduğunuzda, puan tabanlı puanlama veya Yüzde tabanlı puanlama seçmeniz gerekir. Puan tabanlı puanlama, tamsayıları temel alır. Minimum sayı sıfırdan küçük olabilir.

ÖRNEK Bir formdaki minimum puan sayısı <50, maksimum puan sayısı 150'dir. 0 puan yeterli veya ortalama kabul edilir. Pozitif puanlar istisnai olarak verilir
Temsilci normal beklenen sonucun ötesinde bir performans sergiler. Kötü hizmet için olumsuz noktalar çıkarılır ve temsilcinin ek koçluk gerektiğini gösterir.

Puan tabanlı bir değerlendirme formu için minimum puan, sorulara atanan tüm minimum puanların toplamıdır.

Puan tabanlı bir değerlendirme formu için maksimum puan, sorulara atanan tüm maksimum puanların toplamıdır.

Yorumları, değerlendirmeleri ve kalibrasyonları otomatik olarak atama (klasik sayfa)

İletişim hedefi, gözden geçirme, değerlendirme veya kalibrasyon için değerlendiricilere atanan iletişimlerin listesidir. Bir hedef oluşturduğunuzda, iletişim kayıtları için ölçütleri ve son tarihi belirtirsiniz. Değerlendirmeyi değerlendirenlerin İletişim Kuyruğu sayfasında başvurular görünür.

> **NOT** Burada yer alan bilgiler, Bağlantı Sırası Yönetimi sayfasının klasik sürümünü kapsar. Yeni sürüm hakkında bilgi için Değerlendirme, kalibrasyon ve değerlendirme atama'ya gidin. otomatik olarak (yeni sayfa).
>
> Hangi sürüme sahip olduğumu nasıl anlarım?
>
> Eğer bir hedef listesi olan bir tablo görürseniz, yeni sayfanız olur. Ne yapmak istiyorsun görüyor **musun?** seçeneklerin bir listesi ile, klasik sayfaya sahipsiniz.

Ön Koşullar

- Kuruluşunuz Cisco Kalite Yönetimini kullanır
- Bazı iletişim ölçütleri Cisco Analizi gerektirir (aşağıdaki adım 10'a bakın)
- İletişim İznini Yönetme izinleriniz ve aşağıdaki izinlerden en az birine sahipsiniz:
    - Değerlendirme Hedefi Oluşturma (değerlendirme hedefi oluşturmak için gereklidir)
    - Kalibrasyon Hedefi Oluştur (kalibrasyon hedefi oluşturmak için gereklidir)
    - Gözden Geçirme Hedefi Oluştur (gözden geçirme hedefi oluşturmak için gereklidir)
- Destek destekleri atanan kişiler şu izinlere sahiptir:
    - Kişileri Görüntüleme
    - Kişi Hedefine Bak
    - İletişimi Değerlendir (değerlendirme hedefini tamamlamak için gereklidir)
    - İletişim Kaydını Kalibre Edin (kalibrasyon hedeflerini tamamlamak için gereklidir)

Sayfa konumu

Uygulama Yönetimi > QM > QM Bağlantı Akışları > Bağlantı Sırası Yönetimi

Yordam

Tüm hedefleri görüntüleyin

- İletişim Kaydını Görüntüle öğesini **seçin**. Hedefler hedef kimliğine göre sıralanır.

Hedef oluşturma

1. Yeni hedef oluştur'u seçin .
2. İsim **alanına hedefin** adını girin.
3. Görev türünü Eylem **açılan listesinden** seçin.
4. Kişi **Sayısı alanına hedefe** dahil edilen iletişim kayıtlarının sayısını girin.
5. Kişi Türü açılan listesinden **kişi türünü** seçin.
6. Kişi Düzeyi **açılır listesinden** , hedefteki iletişim kayıtlarının sayısının temsilciye mi, yoksa ekip başına mı olduğunu seçin.

   > ÖRNEK Amaç, ekip başına 10 iletişim kaydı değerlendirmektir. Kişi Düzeyi açılan listesinden Ekip'i seçersiniz.

7. Hedef Sıklığı **açılır listesinden hedefin** son tarihini seçin. Seçenekleriniz şunlardır:
   - Gün, Hafta veya Ay—Webex WFO hedefi her gün, hafta veya ay atar.
   - Belirli Tarih—Değerlendiricilerin belirli bir tarih ve saate göre hedefi karşılaması gerekir. Bu tarihten sonra hedef etkin değil durumuna gelir. Bu seçeneği belirlerseniz tarih ve saat alanları görüntülenir.
   - Tarih Aralığı—Değerlendiricilerin belirli bir tarih aralığı arasındaki hedefi karşılaması gerekir. Bitiş tarihinden sonra hedef etkin değil durumuna gelir. Bu seçeneği belirlerseniz Etkinlik Başlangıç Tarihi ve Etkinlik Bitiş Tarihi alanları görüntülenir.
8. (İsteğe bağlı) Hedefi belirli bir zaman dilimi içinde alınan iletişim kayıtlarıyla sınırlamak için, Yalnızca bu tarihler **arasında bir kişi atayın'ı seçin** ve başlangıç tarihi ve bitiş tarihini seçin.
9. (İsteğe bağlı) Değerlendiriciler **için talimatları Talimatlar** alanına girin.
10. Sınıflandırıcı **açılan listesinden** , hedef için iletişim kayıtlarını seçerken kullanılacak Webex WFO ilk kriteri seçin. Seçiminize bağlı olarak ek alanlar görünür. Seçenekleriniz şunlardır:
    - Küçüktür Çağrılar—(Yalnızca çağrı) Belirli bir süreden daha kısa çağrılar. Süreyi girin veya seçmek için saat simgesini tıklayın.

- Büyüktür Çağrılar—(Yalnızca Çağrı) Belirli bir süreye göre daha uzun çağrılar. Süreyi girin veya seçmek için saat simgesini tıklayın.
- Meta Veri Alanı Vardır—O alanda hangi değer olursa olsun, belirli bir meta veri alanına sahip iletişim kayıtları. Meta veri alanını seçin.
- Değer içeren Meta Veri Alanı Vardır—Belirli bir değere sahip belirli bir meta veri alanına sahip iletişim kayıtları. Meta veri alanını seçin ve değeri girin.
- Alıcı—(Yalnızca Metin ve E-posta) Belirli bir alıcıya gönderilen iletişim kayıtları. Alıcıyı girin.
- Gönderen—(Yalnızca metin ve e-posta) Belirli bir gönderenden alınan iletişim kayıtları. Göndereni girin.
- Konu—(Yalnızca e-posta) Konu satırında belirli bir anahtar kelimeye sahip iletişim kayıtları. Anahtar sözcüğü girin.
- Rastgele Arama/Metin/E-posta—Değerlendiricinin kapsamındaki tüm iletişim kayıtları.
- Neden—(Yalnızca Çağrı) Neden alanında belirli bir değere sahip iletişim kayıtları. Nedeni seçin.
- Öngörüsel Ağ Yükseltici Puanı Daha Az—Belirli bir numaradan daha az tahmin edilen ağ yükseltici puanına sahip iletişimler. Puanı girin. (Cisco Analizi Gerektirir)
- Öngörüsel Ağ Yükseltici Puanı Büyüktür—Tahmini bir ağ yükseltici puanı belirli bir numaradan büyük olan iletişim kayıtları. Puanı girin. (Cisco Analizi Gerektirir)
- Öngörüsel Değerlendirme Puanı Küçüktür—Belirli bir sayıdan daha az tahmin edilen değerlendirme puanına sahip iletişimler. Puanı girin. (Cisco Analizi Gerektirir)
- Öngörüsel Değerlendirme Puanı Büyüktür—Belirli bir sayıdan daha düşük tahmini değerlendirme puanına sahip iletişimler. Puanı girin. (Cisco Analizi Gerektirir)
- Kanal—(E-posta, Sohbet ve yalnızca SMS) Belirli bir kanalda gerçekleşen iletişim kayıtları. Kanalı seçin. Bu seçenek, kurumunuz sosyal medya iletişim kayıtları için desteklenen bir entegrasyon kullanıyorsa görünür. Kanal seçenekleri, kuruluşunuzun kullandığı sosyal medya türlerine bağlı olarak değişir.

11. Ekle'yi **tıklatın**.
12. (İsteğe bağlı) Sınıflandırıcı açılan listesinden **ek ölçütler seçin ve Ekle'yi** tıklayın **.** Webex WFO seçtiğiniz ilk sınıflandırıcıyı karşılayan hiçbir iletişim kaydı bulmazsa, ikinci sınıflandırıcıyı karşılayan iletişim kayıtlarını arar ve en az bir kişi bulana kadar bu şekilde devam eder. Bir sınıflandırıcıyı karşılayan en az bir iletişim kaydı bulursa, listenin alt kısmındaki diğer sınıflandırıcıları karşılayan iletişim kayıtlarını aramayı bırakır.

> **NOT** Webex WFO bir hedefin sınıflandırıcılarından herhangi birini karşılayan hiçbir iletişim kaydı bulmazsa, hedefi değerlendiricilere atamaz. Hedef sınıflandırıcıyı karşılayan bir kişi uygun hale gelirse
> Daha sonra, Webex WFO hedefi değerlendiricilere atar. Bağışçıların atanmasındaki bu gecikme, değerlendiricilerin belirli bir zaman dilimi için bu hedefe ulaşmasını önleyebilir.

13. (İsteğe bağlı) Sınıflandırıcıların sırasını yeniden sıralamak için, bir sınıflandırıcı seçerek yukarı veya aşağı okları tıklayın. Bir sınıflandırıcıyı silmek için onu seçerek Kaldır'ı **tıklayın**.
14. **Kullanıcılar** bölümünde, hedefi tamamlaması gereken değerlendiricileri Uygun'dan Atanan'a taşıyın.
15. Hedef Durumu **bölümünde Etkin'i seçin** .

> ÖNEMLİ Bir hedefi yalnızca, oluşturma işlemini tamamen tamamladığınızda etkinleştirin. Etkin bir hedefi düzenleyemezsiniz.

16. Kaydet'i tıklayın .

Hedef kopyalama

Mevcut bir hedefe benzer yeni bir hedef oluşturmanız gerekirse, hedefi kopyalamak hedefi sıfırdan oluşturmaktan daha kolaydır.

1. Mevcut hedefi kopyala'yı seçin .
2. Mevcut bir hedefi seç kopyalanacak **açılır listesinden** orijinal hedefi seçin.
3. Gerekirse kopyayı düzenleyin.
4. Hedef Durumu **bölümünde Etkin'i seçin** .

> ÖNEMLİ Bir hedefi yalnızca, oluşturma işlemini tamamen tamamladığınızda etkinleştirin. Etkin bir hedefi düzenleyemezsiniz.

5. Kaydet'i **tıklayın**.

Etkin bir hedefe atanan kişileri değiştirme

Aktif bir hedef hakkında değiştirebileceğiniz tek şey, ona atanan kişilerdir.

1. Mevcut bir hedefi **düzenle'yi seçin**.
2. Düzenlemek **için mevcut bir hedefi seç açılır listesinden** hedefi seçin.
3. **Kullanıcılar** bölümünde, kişileri Atanan **sütununa** veya bu sütundan taşıyın.
4. Kaydet'i **tıklayın**.

Hedef düzenleme

Sadece Düzenlenebilir durumundaki hedefleri düzenleyebilirsiniz.

1. Mevcut bir hedefi **düzenle'yi seçin**.
2. Düzenlemek **için mevcut bir hedefi seç açılır listesinden** hedefi seçin.
3. Hedefi düzenleyin ve Kaydet'i **tıklayın**.

Hedef silme

Bir hedefi silemezsiniz, ancak devre dışı bırakabilirsiniz. Devre dışı bırakılan destek artık iletişim kayıtlarını değerlendiricilerin iletişim sıralarına gönderilmez.

> ÖNEMLİ Bir hedefi devre dışı bırakmak kalıcıdır. Etkin olmayan bir hedefi yeniden etkinleştiremez veya düzenleyemezsiniz, ancak kopyalayabilirsiniz. Bkz . Hedef kopyalama.

1. Mevcut bir hedefi **düzenle'yi seçin**.
2. Düzenlemek **için mevcut bir hedefi seç açılır listesinden** hedefi seçin.
3. **Hedef Durumu** bölümünde, Etkin Değil'i **seçin**.
4. Kaydet'i **tıklayın**.

İlgili konular

- Size atanan iletişim kayıtlarına erişme (klasik sayfa)—İletişim destekleri ile ilgili bilgiler değerlendiricinin bakış açısından
- Size atanan iletişim kayıtlarına erişme (yeni sayfa)—İletişim destekleri ile ilgili bilgiler değerlendiricinin bakış açısından
- Değerlendirmeleri, kalibrasyonları ve yorumları otomatik olarak atama (yeni sayfa)

Değerlendirmeleri, kalibrasyonları ve yorumları otomatik olarak atama (yeni sayfa)

Destek destekleri oluşturmak için Bağlantı Sırası Yönetimi sayfasını kullanın. İletişim hedefi, gözden geçirme, değerlendirme veya kalibrasyon için değerlendiricilere atanan iletişimlerin listesidir. Bir hedef oluşturduğunuzda, iletişim kayıtları için ölçütleri ve son tarihi belirtirsiniz. Değerlendirmeyi değerlendirenlerin İletişim Kuyruğu sayfasında başvurular görünür. Değerlendirici tarafında hangi önemli öğeye benzediğini öğrenmek için size atanan kişilere erişme (klasik sayfa) veya Size atanan kişilere erişme (yeni sayfa) bölümüne bakın .

> **NOT** : Buradaki bilgiler Bağlantı Sırası Yönetimi sayfasının yeni sürümünü kapsar. Klasik sürüm hakkında daha fazla bilgi için Değerlendirme, değerlendirme ve kalibrasyon atama'ya gidin. otomatik olarak (klasik sayfa).

Hangi sürüme sahip olduğumu nasıl anlarım?
Eğer bir hedef listesi olan bir tablo görürseniz, yeni sayfanız olur. Ne yapmak istiyorsun görüyor **musun?** seçeneklerin bir listesi ile, klasik sayfaya sahipsiniz.

Ön Koşullar

- Kuruluşunuz Webex WFO Bulut kullanır. Yeni Kişi Sırası Yönetimi sayfası, şirket içi dağıtımlar için kullanılamaz.
- Kuruluşunuz Cisco Kalite Yönetimini kullanır.
- Bazı iletişim ölçütleri Cisco Analizi gerektirir (aşağıdaki adım 11'e bakın).
- İletişim İznini Yönetme izinleriniz ve aşağıdaki izinlerden en az birine sahipsiniz:
  - Değerlendirme Hedefi Oluşturma (değerlendirme hedefi oluşturmak için gereklidir)
  - Kalibrasyon Hedefi Oluştur (kalibrasyon hedefi oluşturmak için gereklidir)
  - Gözden Geçirme Hedefi Oluştur (gözden geçirme hedefi oluşturmak için gereklidir)
- Destek destekleri atanan kişiler şu izinlere sahiptir:
  - Kişileri Görüntüleme
  - Kişi Hedefine Bak
  - İletişimi Değerlendir (değerlendirme hedefini tamamlamak için gereklidir)
  - İletişim Kaydını Kalibre Edin (kalibrasyon hedeflerini tamamlamak için gereklidir)
- Kampanya kapsamındaki kişiler, kampanya kapsamındaki ekiplere ve iletişimleri de dahil olan temsilcilere göre kapsamları vardır.

Sayfa konumu

Uygulama Yönetimi > QM > QM Bağlantı Akışları > Bağlantı Sırası Yönetimi

Yordam

Hedef oluşturma

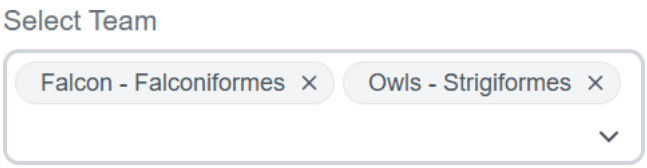
1. Yeni Hedef'i **tıklayın**.
2. İsim **alanına hedefin** adını girin.

3. Görev türünü Eylem **açılan listesinden** seçin. Seçenekleriniz şunlardır:
   - **Değerlendir**—Değerlendiriciler, bir değerlendirme formundaki sorulara dayalı olarak iletişim kaydını puanlar.
   - **Kalibre Edin**—Değerlendiriciler iletişim kaydının puanını atar, ancak puanları resmi değildir. Kalibrasyon puanları, iletişim merkezinizde tutarlılık sağlamak için farklı değerlendiricilerin aynı iletişim kaydına atadığı puanları karşılaştırmanıza olanak sağlar.
   - **gözden geçirme**—Değerlendiriciler çağrıyı dinler veya puan almaya gerek kalmadan yazılı iletişim kaydını okurlar.
4. Kişi Türü açılan listesinden **kişi türünü** seçin.
5. Kişi **Sayısı alanına hedefe** dahil edilen iletişim kayıtlarının sayısını girin.

   ÖRNEK Hedefe atanan kişinin on iletişim kayıtlarını değerlendirmesini istiyorsunuz. Kişi **sayısı alanına 10 girersiniz** .
6. Hedef Düzeyi **açılır listesinden** , hedefteki iletişim kayıtlarının sayısının temsilciye mi yoksa ekipe göre mi olduğunu seçin.

   ÖRNEK Hedefe atanan kişinin, belirli bir temsilci tarafından işlenen on iletişimi değerlendirmesini istiyorsunuz. Hedef Düzeyi **açılan listesinden** Temsilci'yi **seçersiniz** .

   ÖRNEK Hedefe atanan kişinin, belirli bir ekip tarafından işlenen on iletişimi değerlendirmesini istiyorsunuz. Hedef Düzeyi **açılan listesinden** Ekip'i **seçin** .
7. **Kullanıcılar** bölümünde, Atananı Seç **açılır listesinden** hedefe atanacak kişiyi seçin.
8. Seç **açılır listesinden** , iletişim kayıtları hedefe eklenecek temsilcileri veya ekipleri seçin. Daha fazla temsilci veya ekip eklemek için adlarını yazmaya başlayın veya Seç **alanında aşağı doğru işaret eden oku** tıklayın.

9. (İsteğe bağlı) Hedefi daha fazla kişiye atamak için Ekle'yi **tıklatın**ve Adım 7 ve 8'i tekrarlayın.
10. Hedef sıklığı **açılan listesinden** hedefe ne sıklıkla atanacağını seçin. Seçenekleriniz şunlardır:

- **Gün**, **Hafta** veya **Ay**—Webex WFO hedefi her gün, hafta veya ay değerlendiricilere yeniden atayın.
  - **Gün**—Webex WFO her gün saat 12:00'de hedefi değerlendiricilere yeniden atayın.
  - **Hafta**—Webex WFO her Pazartesi saat 12:00'de hedefi değerlendiricilere yeniden atayın.
  - **Ay**—Webex WFO her ayın ilk gününde saat 12:00'de değerlendiricilere hedefi yeniden atayın.

  NOT Sıklık aralığının başlangıcından sonra yinelenen bir hedef atarsanız, Webex WFO hedefe dahil edilen iletişim kayıtlarının sayısını
  Hedef için kısaltılmış dönüş süresi. Örneğin, her hafta on iletişim kayıtlarını değerlendirmek ve bunu Çarşamba günü etkinleştirmek için bir hedef oluşturursanız, değerlendiricilerin bu hedefi tamamlamak için hafta sonuna kadar on iletişimin tümünü değerlendirmeleri gerekir. Yinelenen tekrarlayan etkenler bu şekilde çalıştığı için, sıklık aralıklarının başlangıcında hedefleri etkinleştirmenizi öneririz. Haftalık bir hedefi çarşamba günü etkinleştirmek yerine, pazartesi günü etkinleştirin.

- **Belirli Tarih**—Değerlendiricilerin hedefi belirli bir tarih ve saate göre bir kez tamamlaması gerekir. Bu tarihten sonra hedef etkin değil durumuna gelir. Bu **seçeneği belirlerseniz Tarih** Seç alanı görüntülenir.
- **Tarih Aralığı**—Değerlendiricilerin hedefi belirli bir tarih aralığı içinde bir kez tamamlaması gerekir. Bitiş tarihinden sonra hedef etkin değil durumuna gelir. **Bu seçeneği belirlerseniz Etkinlik Başlangıç Tarihi** ve **Etkinlik Bitiş Tarihi** alanları görüntülenir.

11. **Sınıflandırıcılar** bölümünde, hedef için kişileri seçerken kullanılacak Webex WFO ilk kuralı seçin. Seçiminize bağlı olarak ek alanlar görünür. Seçenekleriniz şunlardır:

Sınıfland	Bunlar için kullanılabilir	Tanım	Nasıl
Şundan Küçük Çağrılar	Çağrı	Belirli bir süreden daha kısa çağrılar.	Süreyi **saat**, **dakika** veya **saniye** alanlarına girin.
Büyüktür Çağrılar	Çağrı	Belirli bir süreye göre daha uzun çağrılar.	Süreyi **saat**, **dakika** veya **saniye** alanlarına girin.

Sınıflandırıcısı	Bunlar için kullanılabilir iletişim kayıtları	Tanım	Nasıl kullanılacağı
Meta Veri Alanı Var	Tümü	Belirli bir meta veri alanına sahip iletişim kayıtları doldurulur, hayır hangi değerin içinde olduğu o alana.	Alanı Meta Veri Alanı'ndan **seçin** açılır liste.
Değer içeren Meta Veri Alanına Sahiptir	Tümü	Belirli bir meta veri alanına sahip ve belirli bir değer.	Alanı Meta Veri Alanı'ndan **seçin** açılır liste ve değeri **Meta Veri Değeri** alanına girin.
Hedef	Metin, E-posta, Sohbet, SMS	Belirli bir alıcıya gönderilen kişiler.	Alıcıyı **Alıcı** alanına girin.
Kaynak	Metin, E-posta	Belirli bir gönderenden alınan kişiler.	Göndereni **Alandan** .
Konu	E-posta	Konu satırında belirli bir anahtar sözcük içeren e-postalar.	Konu **alanına anahtar sözcüğü** girin.
Rastgele	Arama, Metin, E-posta, Sohbet, SMS	Şu durumdaki tüm kişiler değerlendiricinin içinde kapsam.	Ek adım yoktur Gerekli.
Neden	Çağrı, Sohbet, SMS	Neden alanında belirli bir değere sahip iletişim kayıtları.	Neden **açılan listesinden** nedeni seçin.

Sınıflandırıcısı	Bunlar için kullanılabilir iletişim kayıtları	Tanım	Nasıl kullanılacağı
Öngörüsel Ağ Yükseltici Puanı Küçüktür	Arama, Metin, E-posta	Tahmini bir ağ yükselticisi belirli bir numaradan daha az puana sahip iletişim kayıtları.	Puanı **Öngörüsel Ağ Yükseltici Puanı Küçüktür** alanına girin. (Cisco Analizi Gerektirir)
Öngörüsel Ağ Yükseltici Puanı Büyüktür	Arama, Metin, E-posta	Belirli bir sayıdan daha büyük, tahmin edilen ağ yükseltici puanına sahip iletişim kayıtları.	Puanı **Öngörüsel Ağ Yükseltici Puanı Büyüktür** alanına girin. (Cisco gerektirir Analiz)
Öngörüsel Değerlendirme Puanı Şundan Daha Az	Arama, Metin, E-posta	Belirli bir sayıdan daha az tahmini değerlendirme puanına sahip iletişim kayıtları.	Puanı **Öngörüsel Değerlendirme Puanı Küçüktür** alanına girin. (Cisco gerektirir Analiz)
Öngörüsel Değerlendirme Puanı Büyüktür	Arama, Metin, E-posta	Belirli bir sayıdan daha az tahmini değerlendirme puanına sahip iletişim kayıtları.	Puanı **Öngörüsel Değerlendirme Puanı Büyüktür** alanına girin. (Cisco gerektirir Analiz)
Kanal	E-posta, Sohbet, SMS Bu seçenek, kurumunuz sosyal medya iletişim kayıtları için desteklenen bir entegrasyon kullanıyorsa görünür.	Şu Kişileri Içeren Kişiler belirli bir kanalda meydana geldi.	Kanalı seçin açılır listesinden seçin. Kanal seçenekleri, kuruluşunuzun kullandığı sosyal medya türlerine bağlı olarak değişir.

12. Ekle'yi **tıklatın**.
13. (İsteğe bağlı) Sınıflandırıcı ekleme işlemini bitirene kadar 11. ve 12. adımları tekrarlayın.
14. (İsteğe bağlı) Sınıflandırıcıların sırasını yeniden sıralamak için, bir sınıflandırıcı seçerek yukarı veya aşağı okları tıklayın.
15. Bir iletişim kaydının sınıflandırıcılardan **herhangi birini eşleştirip eşleştiremeyeceğini** veya hedefe dahil edilecek tüm sınıflandırıcıları **eşleştirmesi gerekip gerekmediğini** seçin.

    NOT Herhangi birini **eşleştir'i seçerseniz**, Webex WFO'in iletişim kayıtlarını aramadaki önceliğini sınıflandırıcıların sırası belirler. Webex WFO ilk önce ilk sınıflandırıcıyı karşılayan, sonra ikinci sınıflandırıcıyı karşılayan kişileri vb. arar. Tümünü **eşleştir'i seçerseniz**,
    Webex WFO yalnızca tüm sınıflandırıcıları karşılayan iletişim kayıtlarını arar.

    NOT Webex WFO bir hedefin sınıflandırıcılarından herhangi birini karşılayan hiçbir iletişim kaydı bulmazsa, hedefi değerlendiricilere atamaz. Hedef sınıflandırıcıyı karşılayan bir kişi uygun hale gelirse
    Daha sonra, Webex WFO hedefi değerlendiricilere atar. Bağışçıların atanmasındaki bu gecikme, değerlendiricilerin belirli bir zaman dilimi için bu hedefe ulaşmasını önleyebilir.

16. (İsteğe bağlı) Hedefi belirli tarihlerde alınan iletişim kayıtlarıyla sınırlamak için, **Yalnızca bu tarih aralığında** bulunan kişileri ata'yı ve başlangıç tarihi ve bitiş tarihini seçin.
17. (İsteğe bağlı) Değerlendiriciler **için talimatları Talimatlar** alanına girin.
18. Hedef Durumu bölümüne gidin **ve Etkin'i** seçin **.**

    ÖNEMLİ Bir hedefi yalnızca, oluşturma işlemini tamamen tamamladığınızda etkinleştirin. Etkin bir hedefi düzenleyemezsiniz.

19. Kaydet'i **tıklayın**.

Filtre hedefi

Hedef adına veya kimliğine dayalı olarak bir hedef için arama yapabilirsiniz.

1. Hedef Kimliği **veya** Ad **sütunundaki** üç satırı tıklayın. Bir filtre açılır.
2. (İsteğe bağlı) İçerenler **açılır listesinden** bir seçenek belirleyin.
3. Filtre **alanına aramanızı** girin. Öncelik listesi otomatik olarak güncellenir ve gerekirse kullanabileceğiniz ek filtreler görünür.

   Tam hedef listesine geri dönmek için Filtre **alanından tüm metni** silin.

Hedef düzenleme

Sadece Durum **sütununda Düzenlenebilir olan** hedefleri düzenleyebilirsiniz. Aktif veya aktif olmayan kampanyaları düzenleyemezsiniz.

1. Hedef listesinde Düzenle'yi **tıklayın**.
2. Hedefe gerektiği gibi değişiklikler yapın.
3. Kaydet'i **tıklayın**.

Hedefi kopyalama

1. İstenilenler listesinde Klonla'ya **tıklayın**. Klonlama düzenleme modunda açılır.
2. (İsteğe bağlı) Gerekirse klonu düzenleyin.
3. Kopyala'ya **tıklayın**. Hedef, Kişi Sırası Yönetimi sayfasında adının sonunda şu öğeyle **(Kopyala)** görünür.

Hedef silme

Bir hedefi silemezsiniz, ancak devre dışı bırakabilirsiniz. Devre dışı bırakılan destek artık iletişim kayıtlarını değerlendiricilerin iletişim sıralarına gönderilmez.

ÖNEMLİ Bir hedefi devre dışı bırakmak kalıcıdır. Etkin olmayan bir hedefi yeniden etkinleştiremez veya düzenleyemezsiniz, ancak kopyalayabilirsiniz. Bkz . Hedefi kopyalama.

1. Hedef listesinde Düzenle'yi **tıklayın**.
2. **Hedef Durumu** bölümünde, Etkin Değil'i **seçin**.
3. Kaydet'i tıklayın .

Süresi dolan hedefi görüntüleme

- İşaretler listesinde, Aktif Olmayan İşaretleri **Göster seçeneğini açın** . Süresi dolan hedefler, şu amaçlarla yapılan hedefler listesinde görünür:

  Durum sütununda etkin değil .

İlgili konular

- Size atanan iletişim kayıtlarına erişme (klasik sayfa)—İletişim destekleri ile ilgili bilgiler değerlendiricinin bakış açısından
- Size atanan iletişim kayıtlarına erişme (yeni sayfa)—İletişim destekleri ile ilgili bilgiler değerlendiricinin bakış açısından
- Yorumları, değerlendirmeleri ve kalibrasyonları otomatik olarak atama (klasik sayfa)

İnceleme, değerlendirme ve kalibrasyonları manuel olarak atama

Bir veya daha fazla kullanıcının bir veya daha fazla iletişim kaydı kalibre edebileceği, değerlendirebileceği veya gözden geçirebileceği bir görev oluşturabilirsiniz. Webex WFO, bu görev tarafından atanan kişileri bu kullanıcılar için kişi kuyruğuna ekler (bkz. Size atanan kişilere erişme (klasik sayfa) veya Size atanan kişilere erişme (yeni sayfa)).

> **NOT** Görev oluşturmak için kullandığınız kişiler bir yaşından küçük olmalıdır. Bir yaşından büyük iletişim kayıtları iletişim sırasında görünmez. Bir yaşından daha eski bir kişiyi paylaşmak için bkz. Oluşturma kayıtlara köprü bağlantılar.

Geçici görev oluşturma

1. Bir veya daha fazla kişi seçin.
2. Görev **Oluştur'u tıklayın**. Geçici Görev Yapılandırma sayfası görüntülenir.
3. Geçici göreviniz için bir ad girin.
4. Görev türünü seçin. Seçtiğiniz görev, Atanan **alanında hangi kullanıcıların uygun** olduğunu belirler. Webex WFO yalnızca belirtilen görevi gerçekleştirme izinlerine sahip kullanıcıları görüntüler.
    - **Kalibre Etme**—Seçilen iletişim kayıtlarını kalibre etme görevine birden fazla kullanıcı atanabilir. Kalibre'yi **seçtiğinizde Değerlendirme Formu**alanı görünür. İletişim kaydını kalibre etmek için kullanmak istediğiniz formu seçin.

      > **NOT** Bu seçeneği belirlerseniz, siz görevi oluşturduktan sonra kalibrasyon için henüz işaretlenmemiş olan tüm iletişim kayıtları kalibrasyon için işaretlenir.

    - **Değerlendir**—Seçilen iletişim kayıtlarını değerlendirmek için yalnızca bir kullanıcı atanabilir. Değerlendir'i **seçtiğinizde Değerlendirme Formu**alanı görünür. İletişim kaydını değerlendirmek için kullanmak istediğiniz formu seçin.
    - **İnceleme**—Aramayı incelemek (dinlemek) için birden çok kullanıcı atanabilir. **gözden geçir'i** seçtiğinizde **Kayıttan Dinleme Süresi Yapılandırma**kaydırıcısı görünür. Kaydırıcı, atananın görevi tamamlamak için gözden geçirmesi gereken aramanın yüzdesini (en başından) belirler. Varsayılan değer %100'dür. Yüzdeyi %10 artımlarla seçebilirsiniz.
5. Görevi atadığınız kullanıcıları seçin. Bir Kalibrasyon veya Gözden Geçirme atayıyorsanız, gruptaki tüm kullanıcıları göreve eklemek için Tümünü **Seç'i tıklatın** .
6. Görev için bir tamamlanma tarihi girin veya takvim simgesini tıklayıp bir tamamlanma tarihi seçin.
7. (İsteğe bağlı) **Her atanan görevi tamamladığında bir bildirim almak istiyorsanız, Tam** Olarak Bildir onay kutusunu işaretleyin.

NOT Bildirim almak için, Tamamlanan İletişim Hedefi bildirimine de atanmalısınız.

8. (İsteğe bağlı) Atananlar için herhangi bir özel talimat girin.
9. Görev **Oluştur'u tıklayın**.

Kalibrasyon için bir iletişim kaydını işaretleme

Kalibrasyon için bir iletişim kaydını işaretlediğiniz zaman, rolüNde kişi kalibre izni bulunan ve iletişim kaydı üzerinde kapsamı olan tüm kullanıcılar, kişiyi kalibrasyon modunda değerlendirebilir.

Kalibrasyon modunda tamamlanan bir değerlendirmeden alınan puanlar, Değerlendirme Kalibrasyonu raporuna dahil edilir ve burada tüm değerlendiricilerin iletişim için verdiği puanları karşılaştırabilir ve kontrast oluşturabilirsiniz. Bu, değerlendiricilerinizin tutarlı puan verip vermediğini görmenize olanak sağlar.

Kalibrasyon hakkında daha fazla bilgi için bkz . Kalibrasyon değerlendiricileri.

Kalibrasyon için bir iletişim kaydını işaretleme

1. Etkileşimler sayfasında, iletişim kayıtları tablosunda bir kişi seçin.
2. Kalibrasyon **İşareti** simgesine tıklayın.
3. İstenilen değerlendirme formunu seçin.
4. **Tamam**'a tıklayın.

Değerlendiricileri kalibre

Kalibrasyon, birden çok kullanıcının tek bir iletişim kaydını değerlendirmesine olanak veren özel bir değerlendirme türüdür. Kalibrasyon, farklı değerlendiricilerin aynı değerlendirmeyi nasıl tamamlandığını karşılaştırmanıza izin vererek değerlendiriciler arasında tutarlılık sağlamaya yardımcı olur.

Bir iletişim kaydı kalibrasyon için işaretlenirse, değerlendirici standart kalite değerlendirmenin yanı sıra kalibrasyon değerlendirme formunu doldurabilir. Bir iletişim kaydını değerlendirirken uygun modu seçtiğinizden emin olun.

Yalnızca Değerlendirme Kalibrasyonu raporu kalibrasyon puanını içerir. Pano veya Raporlardaki ekip veya temsilci sonuçları kalibrasyon puanını içermez.

NOT Bir iletişim kaydı standart kalite değerlendirme olarak puanlandığında, Tüm Değerlendirmeler veya Değerlendirmelerim arandığında puanlanmış olarak görünür. Kalibrasyon olarak puanlandığında, puanlanmış gibi görünür.
Beklemedeki Kalibrasyonlarım öğesini aradığınızda.

Kalibrasyon için işaretlenmiş iletişim kayıtlarını bulma

1. Etkileşimler sayfasında Filtre listesi **simgesini tıklayın** . Filtreler paneli açılır.
2. Bekleyen Kalibrasyonlarım **ölçütleriyle** , Arama Kapsamı **filtresini içeren**bir filtre kümesi yapılandırın.
3. Uygula'yı **tıklayın**. Filtre sonuçları kapsamındaki kalibrasyon için işaretlenmiş tüm iletişim kayıtlarını görüntüler.

Değerlendirme kalibrasyon raporu

Değerlendirme raporu kalibre edilmiş değerlendirme puanı sonuçlarını görüntüler. Yalnızca kalibrasyon için işaretlenen puanlı değerlendirmeleri rapor eder. Standart değerlendirme puanlarını görüntülemez. Değerlendiricilerinizi değerlendirmek için bu raporu kullanın.

NOT Bu rapora erişebilmeniz için Değerlendirici Ayrıntılarını Görüntüle iznine sahip olmanız gerekir.

NOT Bu raporun oluşturulması birkaç dakika sürebilir.

Değerlendirme verilerini analiz edin

Standart değerlendirme raporlarının yanı sıra, net promoter puanlarını veya değerlendirme puanlarını tahmin etmek için De Analytics'i kullanabilirsiniz.

Değerlendirme raporlarını görüntüleme 534
Öngörüleri yapılandırma 535

Değerlendirme raporlarını görüntüleme

Webex WFO'nde, bir iletişimle ilişkili saat, iletişim kaydının temsilcinin konumunda gerçekleştiği süredir. İletişimle ilişkilendirilen saat dilimi Webex WFO olarak bilinmiyorsa, greenwich saati (GMT) içinde görüntülenir.

Puanlar değerlendirme ve anket formlarındaki tek tek bölümler için yuvarlanmaktadır. Ancak, temsilciler, ekipler ve gruplar için bölüm ortalamalarını gösteren raporlarda, bölüm puanlarının önce eklenir ve yuvarlanmadan önce ortalaması alınır. Sonuç olarak, raporlarda görüntülenen ortalama, bir değerlendirme veya anket formunda görüntülenen bölüm puanlarının eklenip sonra ortalamasının çıkarılarak hesaplanan sayıya göre biraz farklılık gösterir.

Webex WFO ile birlikte gelen standart QM ve WFM raporları hakkında ve standart raporun çalıştırılmasıyla ilgili talimatlar için, standart raporlarınQM ve standart raporların WFM bakın.

Öngörüleri yapılandırma

Öngörülerle, bir iletişim kaydının ağ yükseltici puanını veya değerlendirme puanını tahmin etmek için Webex WFO yapılandırabilirsiniz. Önceden tahmin edilen puanı temel alarak, iletişim kaydını bir değerlendiriciye gönderen otomatik bir iş akışı oluşturabilirsiniz. Tahminler, değerlendiricilerinizin temsilci rehberliği ile sonuçlanma olasılığı en yüksek iletişim kayıtlarına odaklanmalarına yardımcı olur.

Öngörüsel motor, son altı aydaki iletişimlerden alınan puanları Analytics verileriyle bir araya getirir ve her hafta yeni bir model oluşturur. Yeni model oluşturmak için varsayılan gün Pazar günüdür, ancak bir sistem yöneticisi farklı bir gün seçebilir.

Ön Koşullar

- Kuruluşunuz bir Analytics Essentials veya Analytics Enterprise lisansına sahiptir.
- Öngörüsel Analizi Yönet iznine sahipsiniz.
- Tahminin olduğu temsilci grubu üzerinde kapsamınız vardır. Yalnızca grup içindeki ekipleri değil, grubun kapsamına sahip olmanız gerekir.
- Öngörüsel ağ yükseltici puanları için, ilişkili ağ yükseltici puanlarına sahip en az 1.000 iletişim kaydınız vardır.
- Öngörüsel değerlendirmeler için aynı formla değerlendirilen en az 1.000 iletişim kaydınız vardır.

Sayfa konumu

Değişir. Daha fazla bilgi için aşağıdaki yordamlara bakın.

Yordam

Webex WFO öngörüsel özellikleri yapılandırmanın iki adımı vardır: bir model oluşturma ve modeli uygulama. Modeli oluşturmak için, önce öngörüsel motora mevcut iletişim kayıtları için puanlar sağlamanız gerekir.

Öngörüsel Ağ Yükseltici Puanları

Öngörüsel Ağ Yükseltici Puanı modeli, iletişim kaydı için olası bir ağ yükseltici puanı belirlemek için müşteri iletişimlerini, temsilci performansını, konuşma hitlerini ve diğer faktörleri kullanır. Modelin oluşturduğu puanlar, Etkileşimler sayfasındaki Öngörüsel Ağ Yükseltici Puanı alanında ve Veri Gezgini'ndeki Öngörüsel Ağ Yükseltici Puanı panosunda görünür. Ayrıca bunları hem Veri Gezgini'nde hem de Cisco Veri Yönetimi'nde panolara ekleyebilirsiniz.

Webex WFO yalnızca sesli iletişim kayıtları için öngörüsel ağ yükseltici puanlarını oluşturur. Diğer iletişim türleri öngörüsel ağ yükseltici puanlarını desteklemez.

Öngörüsel Ağ Yükseltici Puanı modelini yapılandırma

1. Meta Veri Yöneticisi sayfasında (Uygulama Yönetimi > QM > QM Yapılandırma > Meta Veri Yöneticisi), yeni bir meta veri alanı oluşturun. Daha fazla bilgi için özel meta veri alanlarını yönetme bölümüne bakın .

   ÖNEMLİ Meta Veri Etiketi **alanına "Ağ Yükseltici Puanı"** girin. Bu etiket büyük/küçük harfe duyarlı değildir.

2. Müşterilerden Gelen Ağ Yükseltici Puanı bilgileriyle oluşturduğunuz Ağ Yükseltici Puanı meta veri alanını yapılandırın.

   NOT Bkz . Çağrı sonrası anketlerde yakalanan ağ yükseltici puanlarını entegre etmek için iletişim kayıtlarına çağrı sonrası anketler ekleme.

   Öngörüsel motor gerekli bilgileri çekecek ve sonraki Pazar günü bir model oluşturacaktır.

Öngörüsel Ağ Yükseltici Puanı modelini uygulama

- Görev Yöneticisi sayfasında (Uygulama Yönetimi > Analiz > Görev Yöneticisi), yeni bir görev oluşturun. Tür **açılan listesinden** Öngörüsel Ağ Yükseltici Puanı **seçin** . Daha fazla bilgi için Bkz . Analitik oluşturma görevleri .

Öngörüsel Değerlendirme Puanları

Öngörüsel Değerlendirme Puanı modeli, iletişim kaydı için olası bir değerlendirme puanını (belirli bir değerlendirme formunda) belirlemek için çeşitli faktörleri kullanır. Tahmin edilen puanlar, Etkileşimler sayfasındaki Öngörüsel Değerlendirme Puanı alanında ve Veri Gezgini'ndeki Öngörüsel Değerlendirmeler panolarında görünür. Ayrıca bunları hem Veri Gezgini'nde hem de Cisco Veri Yönetimi'nde panolara ekleyebilirsiniz.

Webex WFO yalnızca sesli iletişim kayıtları için öngörüsel değerlendirme puanlarını oluşturur. Diğer iletişim türleri öngörüsel değerlendirme puanlarını desteklemez.

Her değerlendirme formunun kendi modeli gerekir. Birden çok forma model oluşturmak için, her form için aşağıdaki adımları izleyin.

Öngörüsel Değerlendirme Puanı modelini yapılandırma

1. Değerlendirme Formu Yönetimi sayfasında (Uygulama Yönetimi > QM > QM Yapılandırma > Değerlendirme Formu Yöneticisi), etkin bir değerlendirme formu oluşturun. Daha fazla bilgi için değerlendirme formlarına bakın ve Öneri.

2. İfade Yöneticisi sayfasında (Uygulama Yönetimi > Analiz > İfade Yöneticisi), değerlendirme formunun sorduğu sorularla yakından ilgili ifadeler ve kategoriler oluşturun. Daha fazla bilgi için bkz . İfadeler ve ifade kategorileri oluşturmave yönetme.

   > **ÖRNEK** Değerlendirme formu şöyle sorar: "Temsilci arayanı uygun şekilde karşıladı mı?" "Selamlama" adlı ve "aradığınız için teşekkür ederim", "my" ifadeleri içeren bir Analytics ifade kategorisiniz vardır.
   > adı" ve "bugün size nasıl yardımcı olabilirim."

3. En az 1000 iletişim kaydı el ile değerlendirmek için değerlendirme formunu kullanın.
4. İş Akışı Yönetimi sayfasında (Uygulama Yönetimi > QM > QM İletişim Akışları) formu gelen çağrılara uygulayan bir iş akışı oluşturun.

   > ÖNEMLİ İş akışının, iletişim kaydının sesi Webex WFO'e yüklenmeden önce veya aynı anda değerlendirme formunu uygulaması gerekir. İletişim kayıtları öngörüsel almaz
   > Ses yüklendikten sonra değerlendirme formu uygulanırsa değerlendirme puanları. Daha fazla bilgi için bkz . Automate QM iş akışları .

Öngörüsel Değerlendirme Puanı modelini uygulama

- Görev Yöneticisi sayfasında (Uygulama Yönetimi > Analiz > Görev Yöneticisi), yeni bir görev oluşturun. Tür **açılan listesinden** Öngörüsel Değerlendirme Puanı **seçin** . Devam Eden onay kutusunu işaretleyin. Daha fazla bilgi için Bkz . Analitik oluşturma görevleri.

En iyi uygulamalar

Genel

Öngörüsel puanlar, manuel olarak puanlanan iletişim kayıtlarını tamamlamaya (değiştirmemeye) yöneliktir.

Mükemmel bir model oluşturacak ideal puan sayısı olmasa da, modelin zamanla daha doğru olabilmesi için çok sayıda puanlanmış iletişim kaydı (en az 1000) tutmak gerekir. Öngörüsel model daha fazla veri aldığından bilgi almaya devam eder, ancak altı aydan daha eski verileri kullanmaz. Modelin doğru olmasını sağlamak için, daha fazla ağ yükseltici puanını çekerek veya manuel değerlendirmeler için değerlendirme formunu kullanmaya devam ederek ona veri vermeye devam etmeniz gerekir. Mevcut puan sayısı 50'nin altına düşerse, model çalışmayı bırakır.

Öngörüsel özellikleri kullanarak özel bir Analytics görevi oluşturabilirsiniz. Ancak öngörüsel modeller yalnızca son altı aya ait verileri kullanır. Altı aylıktan daha eski iletişim kayıtları üzerinde geçici bir görev çalıştırırsanız, verilerin doğru olma olasılığı daha azdır.

En iyi sonucu elde etmek için Analiz bekletme süresi (Analiz Yapılandırma sayfasında belirtilen) en az altı ay olmalıdır. Bkz . Analitiği Yapılandırma.

İfadelerinizi ve kategorilerinizi periyodik olarak ayarlayın. Ayarlama, kategorilerinizin ve ifadelerinizin uygun olduğundan ve analiz için ihtiyacınız olan çağrıları geri döndürmeye yardımcı olur. Ayarlama en iyi uygulamalarını izleyin.

Öngörüsel Ağ Yükseltici Puanları

WFM verileri Öngörüsel Ağ Yükseltici Puanı modelinin doğruluğunu büyük ölçüde iyileştirir.

Öngörüsel değerlendirmeler

Temsilcilerin arayanların en çok kullandığı dili kullanarak ifadeler ve kategoriler oluşturun.

Temsilcilerin söyleyebileceği çeşitli olası ifadeleri kapsayan ifadeler ve kategoriler oluşturun. Temsilciler genellikle komut dosyalarını ayrıntılı olarak tekrarlamaz. Birden çok ifade kullanmak, Webex WFO ifade hiti döndürme olasılığını artırmaya yardımcı olur.

Değerlendirme formunun sorduğu sorularla ilgili ifadeler ve kategoriler oluşturmaya ek olarak, arayanların sağlayabilecekleri yanıtlar için ifadeler ve kategoriler oluşturmayı da düşünebilirsiniz. Örneğin, "Son beş yılda herhangi bir kaza geçirdiniz mi?" sorusuna karşılık olarak, arayanların yanıtları büyük olasılıkla" Hayır, hiç kaza yapmadım" veya "evet, bir kaza geçirdim". Temsilci komut dosyasından önemli ölçüde sapma gösterirse, arayanın yanıtı Webex WFO bir ifade hitini tanımaya yardımcı olabilir.

Webex WFO'ın Öngörüsel Değerlendirme Puanı modeli oluşturmak için kullandığı değerlendirme formunu revize etmeniz gerekirse, mevcut formu düzenlemek yerine yeni bir form oluşturun. Değerlendirme formu değiştirilirse ve formun kimliği aynı kalırsa, değişiklik için model güncellenmez. Sonuç olarak, tahmin edilen puanlar daha az doğru olacaktır. Bkz.

Öngörüsel puanlar için kullanılan değerlendirme formlarını kullanarak değerlendiricilerinizi kalibre edin. Dayandığı veriler doğru ve tutarlıysa, Öngörüsel Değerlendirme Puanı modeli zamanla daha doğru hale gelir. Örneğin, manuel değerlendirme puanlarında %10 ila %15 fark varsa öngörüsel değerlendirme puanlarınızın farkı daha da büyük olur. Bkz . Değerlendiricileri kalibre.

Birçok iletişim merkezinde, bir iletişim kaydının çok yüksek veya çok düşük bir puan kazanması yaygındır. Bununla birlikte, orta seviye puanlarının olmaması daha az doğru tahminlere neden olabilir, çünkü model, orta seviye bir iletişimin nasıl göründüğünü öğrenmek için yeterli bilgiye sahip değildir. Değerlendiricilerinize, çok yüksek ya da çok düşük bir iletişim kaydı yapmak yerine, uygun oldukları zaman orta seviye puan vermeleri için koçluk yapın.

Bir iletişim kaydının öngörüsel değerlendirme puanı alabilmesi için, sesi karşıya yüklemeden önce veya aynı anda bir değerlendirme formu atayan bir QM iş akışıyla işlenmesi gerekir. Bir kişinin sesi bir değerlendirme formu almadan önce Webex WFO'e yüklenirse, bu iletişim kaydı için öngörüsel puanlar oluşturmak için geçici Öngörüsel Değerlendirme Puanı görevlerini kullanmanız gerekir. Bkz . Analiz Oluşturma görevleri.

Öngörüsel puanlar ile manuel puanlar arasındaki farklar

Öngörüsel puanlar ve insan değerlendiriciler tarafından verilen puanlar arasında önemli farklar görürseniz, neden iki sorundan biri olabilir.

İnsan değerlendiricileri arasındaki farklar

Öngörüsel Değerlendirme Puanı modeli zaman içinde bilgi edinmek için insan değerlendiricilerinden alınan puanları kullandığından, değerlendiriciler arasındaki puanlardaki tutarsızlıklar modeli karıştırabilir. Bu tutarsızlığı düzeltmek için aşağıdakileri öneririz:

- Bir kuruluş olarak, insan değerlendiriciler arasında ne kadar değişimin kabul edilebilir olduğuna karar verin. Öngörüsel Değerlendirme modelinin daha fazla farklılık göstereceğini unutmayın.
- Puanlamada tutarlılık sağlamak için değerlendiricilerinizi düzenli olarak kalibre edin.
- Kategorilerin ve ifadelerin değerlendirme sorularıyla hizalandığını görmek için işaretleyin. Yaygın olarak ortaya çıkan yanlış pozitif veya negatifleri arayın ve gerektiği gibi ayarlayın.

Değerlendirilen çağrılardaki farklar

Webex WFO modelleri oluşturmak için kullanılan değerlendirme formlarıyla ilişkilendirilmiş tüm çağrılar için öngörüsel bir değerlendirme puanı oluşturur. İnsan değerlendiricileriniz rasgele çağrılar yerine belirli türde çağrıları manuel olarak değerlendiriyorsa, karşılaştırılan iki çağrı grubu farklı olduğundan puanlarda farklar görebilirsiniz. Başka bir deyişle, elma ve portakalları karşılaştırıyorsanız. Şu örnekleri dikkate alın:

- Uzun veya kısa işleme sürelerine sahip çağrıları ve manuel değerlendirme için yeni temsilciler tarafından işlenen çağrıları seçmek için iş akışlarını kullanırsınız. Bunların hepsi ortalama çağrılardan farklıdır ve farklı puanlanır.
- Değerlendiricileriniz çok uzun veya çok kısa çağrıları değerlendirmez. Bu çağrılar ortalama çağrılardan çok farklı puanlara sahip olur.
- Sırada çok sayıda çağrı olduğunda, ekip liderleri veya gözetmenler bekletme süresini azaltmak için çağrıları işler. Değerlendiriciler, ekip liderleri veya gözetmenler tarafından işlenen çağrıları değerlendirmez.
- Yakın zamanda temsilcilerinizi veya değerlendiricilerinizi yeniden eğitmişsiniz. Manuel puanlar, eğitime yanıt olarak hemen farklıdır, ancak öngörüsel puanların gerçekleşmesi biraz zaman alabilir. Yeniden eğitim işleminin etkisini görmek için, öngörüsel puanların tarih aralığını, yeniden eğitimin etkin olduğu tarihle eşleşecek şekilde ayarlayın.

Manuel ve öngörüsel puanları doğru bir şekilde karşılaştırmak için, benzer tarihler ve çağrı türleri için puan karşılaştırması yaptığınızdan emin olun.

İlgili konular

- Özel meta veri alanlarını yönetme
- Kişilere çağrı sonrası anketler ekleme
- Analitiği Yapılandırma
- Analitik görevleri oluşturma
-

- Değerlendirme formları için tavsiyeler
- İfadeler ve ifade kategorileri oluşturma ve yönetme
- QM iş akışlarını otomatikleştirin
- Değerlendiricileri kalibre

Temsilcileri gerçek zamanlı izleme

Temsilci İzleme sayfası bir çağrıyı dinlemenize ve bir temsilcinin ekranını gerçek zamanlı görüntülemenize olanak sağlar. Müşteri hizmetleri kalitesini ve temsilcilerin müşteri iletişimleri ve ilişkili araçları işlemede yetkinliğini sağlamak için canlı izlemeyi kullanın.

Canlı ses izleme ile, bir aramadaki herhangi bir tarafı duyabilirsiniz (ancak etkileşimde bulunmayabilirsiniz). Canlı ekran izleme ile, bir temsilci bir çağrıda olsun ya da olmasın, temsilcinin ekran etkinliğini görüntüleyebilirsiniz. Bir kerede yalnızca bir temsilciyi izleyebilirsiniz.

> **NOT** : QM Genel Ayarlar sayfasındaki Akıllı Masaüstü İstemcisi - Ekran Kayıt Önceliği alanı, bir temsilci ne zaman ekran kaydının (ince istemcide veya uç noktada/PC'de) gerçekleşeceği konumu ayarlamanıza olanak sağlar
>
> her ikisine de oturum açmış durumdadır. (Bkz. QM genel ayarları yapılandırın.)

Ön Koşullar

- Kuruluşunuz aşağıdaki lisans kombinasyonlarından birine sahiptir:
  - Kalite Yönetimi (QM)—Ekran ve ses izleme sağlar
  - Ek İzleme lisansıyla Uyumluluk Kaydı (CR) —Ekran izleme sağlar

- ek İzleme lisansıyla İş Gücü Yönetimi (WFM)—Ekran izleme sağlar

- Temsilci İzleme iznine sahipsiniz.
- Tarayıcınız olarak Chrome, Firefox veya Edge Chromium kullanıyorsunuz.
- (canlı ekran izleme için) Hem sizin hem de temsilcinin Canlı Ekran İzleme izni vardır.
- (canlı ekran izleme için) Akıllı Masaüstü, temsilci pc'lere yüklenir.
- (canlı ses izleme için) Hem sizin hem de temsilcinin Canlı Ses İzleme izni vardır.
- (canlı ses izleme için) Temsilci şu anda bir çağrıda.
- (canlı ses izleme için) Webex WFO temsilcilerin aramalarını masaüstü kaydı (uç nokta) veya sunucu kaydı (Cisco BiB) ile kaydeder. Sisteminiz, CCaaS satıcısının sesi (örneğin, Cisco Webex Contact Center veya Cisco Webex Calling) kaydettiği ağ geçidi kaydı veya CCaaS kayıt çözümleri kullanıyorsa canlı ses izleme kullanılamaz.
- (yalnızca NAT ortamları için) Webex WFO ortamı yapılandırılmış bir SFALL/TURN sunucusu içerir.
- Bağlantı Noktaları TCP/UDP 49152–65535 güvenlik duvarınızda açık.

Sayfa konumu

Uygulama Yönetimi > Genel > İzleme > Temsilci İzlemesi

Yordam

Temsilci listesini filtreleme

- Varsayılan olarak, sayfa kapsamındaki bağlı tüm temsilcileri geçerli durumlarıyla birlikte görüntüler. İzlemek istediğiniz temsilciyi daha kolay bulmak için Grup , Ekip **ve**Temsilci **açılır filtrelerini kullanarak** temsilci listesini daraltın.
- Yalnızca bağlı kullanıcıları **veya** Masaüstü İstemcisini göster'i seçerek temsilci listesini daha da daraltın Onay kutularını işaretleyin.

Onay kutusu	Size ne gösterir?
Yalnızca bağlı kullanıcıları göster	Şu anda izlenebilen temsilciler. Şunlardan herhangi biri

Onay kutusu	Size ne gösterir?
	▪ Akıllı Masaüstü Yakalama yüklü olan ve Webex WFO uygulama sunucusuna *veya* ▪ Ağ kaydıyla kaydedilir ve Cihaz İlişkilendirmeleri sayfası aracılığıyla bir cihazla ilişkilendirilir (bkz. Telefonları temsilcilerle, kayıt gruplarıyla ve kayıt türleriyle ilişkilendirme)
Masaüstü İstemcisi	Akıllı Masaüstüne sahip bir bilgisayarda oturum açmış olan temsilciler Yakalama yüklendi.
Canlı Monitör	Canlı Ekran İzlemesi ve/veya Canlı Sese Sahip Temsilciler İzleme izni.

- Ayrıca, görüntülenecek geçmiş gün verilerini seçerek de sonuçları sınırlayabilirsiniz.
- Varsayılan filtre ayarlarına dönmek için istediğiniz zaman Sıfırla'yı **tıklatın** .

Bir temsilcinin sesini izleme

Sesi yalnızca temsilci çağrıdayken duyabilirsiniz. Webex WFO oturum için arama denetimi sağlamaz veya izlemez, ancak normal bir arama yaptığınız için aramayı başka bir aygıta aktarabilirsiniz.

PREREQUISITE Ses izleme için QM lisansı gerekir. İzleme lisansıyla birlikte kullanılamaz.

NOT Canlı ses monitörü başlatmadan önce, her zaman temsilcinin oturumunun açık olduğunu doğrulayın.

NOT Kulaklıksız bir Cisco telefonu kullanıyorsanız, canlı ses izlemeye başlamadan önce ahizeyi kaldırmanız gerekebilir.

1. Temsilcinin ses izleme simgesini tıklayın . Simgenin rengi temsilcinin izleme durumunu gösterir.

Renk	Bunun anlamı
Siyah	Temsilci izlenebilir. ▪ Temsilci masaüstü kaydı için yapılandırılmıştır ve canlı ses izleme için doğru izinlerle kendi PC'lerinde çalışan Akıllı Masaüstü İstemcisi'ne sahiptir. ▪ Temsilci, sunucu kaydı için yapılandırılır ve Cihaz İlişkilendirmeleri sayfasında (Uygulama Yönetimi > QM > QM Yapılandırma > Cihaz İlişkilendirmeleri) izlenen bir aygıta atanır.
Gri	Temsilci izlenemez. ▪ Temsilci masaüstü kaydı için yapılandırılmıştır ancak oturum açmamıştır, bilgisayarlarında Akıllı Masaüstü İstemcisi çalışmıyordur veya canlı izleme için doğru izinlere sahip değildir. ▪ Temsilci, sunucu kaydı için yapılandırılmıştır ve çevrimdışıdır veya Cihaz İlişkilendirmeleri sayfasında (Uygulama Yönetimi > QM > QM Yapılandırma > Cihaz İlişkilendirmeleri) izlenen bir aygıta atanmamıştır.
Yeşil	Temsilci izleniyor.
Yanıp sönen sarı	Temsilci uygun ancak bir nedenle izlenemiyor. Kırmızı Bir bağlantı hatası vardır ve temsilci izlenemez.

2. İzleme oturumını sonlandırmak için, ses izleme simgesini yeniden tıklatın.

Temsilci ekranını izleme

1. Temsilcinin ekran izleme simgesini tıklayın. **Canlı Ekran İzleme** penceresi açılır. Simgenin rengi temsilcinin izleme durumunu gösterir.

Renk	Bunun anlamı
Siyah	Temsilci izlenebilir. Bilgisayarlarında doğru izinlerle çalışan Akıllı Masaüstü İstemcileri vardır.
Gri	Temsilci izlenemez. Çevrimdışılar veya doğru izinlere sahip değiller.

2. İzleme oturumını başlatmak için Ekran'ı **tıklatın** . Temsilcinin çağrısını izlemek için Ses'i **tıklatın** .
    - Temsilci ekranlarını kilitlerse, pencerenin altındaki ilerleme çubuğu duraklatma simgesini görüntüler.
    - Temsilcinin bilgisayarı uyku moduna girerse, pencere etkinlik görüntülemeyi durdurur.
    - Temsilci kendi PC'lerinde yeniden oturum açtığında izleme otomatik olarak devam etmez. Temsilci yeniden oturum açtığında izlemeye devam etmek için, geçerli pencereyi kapatın ve yeniden bağlayın.
3. İzlemeyi sonlandırmak için Bağlantıyı Kes'i **tıklatın**.

Temsilci verilerini verme

- Sayfada CSV biçiminde görüntülenen temsilcilerle ilgili bilgileri vermek için Temsilci Listesini **Ver'i tıklatın** . Dışa aktarma dosyası temsilciler olarak adlandırılmıştır **.CSV**.

İlgili konular

- Telefonları temsilcilerle, kayıt gruplarıyla ve kayıt türleriyle ilişkilendirme
- QM genel ayarlarını yapılandırma

Kişi oluşturma

Temsilcileriniz telefonla başka şekillerde müşterilerle etkileşimde bulunuyorsa, manuel olarak bir iletişim kaydı oluşturarak bu temsilcilerin çağrı dışı etkinliklerini değerlendirebilirsiniz.

Çağrı dışı etkinliklere örnek olarak şunlar verilebilir:

- Temsilci ekranını izleme
- Müşteri hizmetleri sayacı işlemleri
- Sohbet

- E-posta ile Gönderme
- Sosyal medyada etkileşimli çalışma

Değerlendirici bir değerlendirme formu atayabilir, iletişim kaydını değerlendirebilir ve Insert iletişim meta verileri.

El ile oluşturulan bir iletişim kaydını değerlendirmeyi planlıyorsanız, ayrıca çağrı dışı etkinlikler için özel olarak oluşturulmuş bir değerlendirme formu da kullanmanız gerekir. Bu, Pano ve Raporların arama dışı etkinlikleri doğru bir şekilde raporlamasına olanak sağlar. Değerlendirmeleri yapılandırma hakkında daha fazla bilgi için, bkz . Değerlendirme formları için Öneriler.

Kişi oluşturma

1. **Liste seçenekleri** simgesini tıklayın.
2. Kişi **Oluştur'u tıklayın**.
3. İletişimin gerçekleştiği tarih ve saati girin veya seçin. Varsayılan bugünün tarihidir.

   NOT Aynı kullanıcı, el ile oluşturulan ve aynı anda gerçekleşen birden çok kişiyle ilişkilendirilemez.

4. Bir ekip, temsilci ve değerlendirme formu seçin.
5. Oluştur'u **tıklayın**.

Kişileri planlayın

Zamanlamalar oluşturma

Zamanlamada, temsilcilerin bir hizmet sırası için hizmette oldukları saatler listelenir. Her temsilci için bir zamanlama çalışma saatleri, aralar, öğle yemekleri, istisnalar, fazla mesailer ve projeler için başlangıç ve bitiş saatlerini içerir.

> **NOT** Zamanlama çalıştırmanın iki yolu vardır: standart yol (bu konuda açıklanan) ve geçici yol. Daha fazla bilgi için bkz . Mevcut bir zamanlamaya temsilci ekleme.

Zamanlamalar, temsilcilerin çalışma vardiyalarını temel alır. WFM bir zamanlama oluşturduğunda, temsilcilerin çalışma vardiyalarını ve temsilcilerin hizmet sırası ile ilişkili tahminleri dikkate alır. WFM iletişim merkezi ve temsilcileri için en uygun zamanlamaları oluşturmak için gereksinimleri ve temsilcilerin uygunluklarını arar.

> **NOT** Zamanlamaları, temsilcilerin zamanlama saat dilimlerinde hafta için gece yarısından gece yarısına kadar oluşturulur.

WFM zamanlamalar oluştururken taşma metriklerini de kullanabilir. 24 saatlik tam bir zaman dilimine göre reşit olan taşma uygulanır ve programlanan gerçek FTE (tam zamanlı eşdeğeri) sayısını artırır.

Zamanlama oluştururken, WFM hizmet sıralarını (hem tek tek seçilenler hem de seçilen çok becerili gruplara atananlar) hizmet sırası önceliğine göre sıralar. Ardından, her servis sırası için, temsilcileri beceri eşleme önceliğine ve çok becerili grup önceliğine ve ardından servis sırası zamanlama sırasına göre sıralar.

Sabit ve dinamik olarak zamanlanmış çalışma vardiyalarına atanan temsilciler, değişken çalışma vardiyalarına atanmadan önce zamanlanır. Atama çalışma vardiyalarına atanan temsilciler en sonda zamanlanır. Temsilciler sıraladıktan sonra, WFM temsilcinin vardiya tercihlerine göre ilk temsilciyi zamanlar ve girilen minimum ve maksimum gecikmelere bağlı olarak temsilcilerin aralarını, öğle yemeklerini ve projelerini optimize eder. Çalışma vardiyaları, aralar, öğle yemekleri ve projeler kapsama şartlarından etkilenir. İlk temsilciyi zamanladıktan sonra, WFM sonraki temsilciyi vb. zamanlar.

Kapalı tarihler ve sabit çalışma vardiyaları

WFM sabit veya dinamik olarak zamanlanmış bir vardiyası olan bir temsilciyi zamanladığında, temsilciyi tam olarak iş vardiyası yapılandırmasında belirtildiği şekilde günler, saatler ve varış saatleri için zamanlar. Bir hizmet kuyruğu için kapalı bir tarihi dikkate almaz. Sonuç olarak, sabit çalışma vardiyası olan bir temsilci, bağlantı merkezinin kapalı olduğu bir günde (örneğin, hafta içi tatil) çalışmak üzere zamanlanabilir.

Bu durumu önlemek için bir özel durum oluşturun ve onu normalde kapalı günde çalışacak olan sabit vardiyalı temsilcilere atayın.

Zamanlama sırası

WFM iletişim merkezlerinin her bir servis sırasının zamanlama sırasını şu ölçütlere göre tanımlamasına olanak verir:

- Uygun maksimum saat
- Uygun minimum saat
- Haftalık maksimum saat
- Haftalık minimum saat
- Rütbe
- Şirketin başlangıç tarihi
- Bölüm başlangıç tarihi

Bu, en önemli etkinlikler için mevcut temsilcileri en üst düzeye çıkarırken müşteri iletişim işlemlerini yönetmenize olanak sağlar.

NOT Zamanlama sırası Hizmet Kuyrukları sayfasında yapılandırılır (bkz . Hizmet kuyruklarını yönetme).

Bağlantı merkezinizin politikalarına bağlı olarak, bir vardiya için uygunluk durumlarına, kıdemlerine veya iletişim merkezindeki sıralamalarına bağlı olarak temsilcileri zamanlayabilirsiniz.

Hizmet sırası önceliği

Bir hizmet kuyruğuna öncelik numarası atamak, temsilciler birden çok hizmet kuyruğuna atandığında zamanlama çakışmalarını çözmek için WFM olanak sağlar. Sıfır (0) en yüksek önceliktir.

Bir hizmet sırası için zamanlama oluşturmak üzere, WFM istenen hizmet sırası ile ilişkilendirilmiş bir beceri eşlemesine atanan temsilcileri bulur. Çok becerili bir grup için zamanlama oluşturmak üzere, WFM çok beceri grubuna atanan temsilcileri bulur. WFM daha sonra belirtilen günde hangi temsilcilerin uygun saatlerle birlikte çalışma vardiyası olduğunu belirler. Temsilci birden çok hizmet sırasını destekliyorsa, WFM bu zamanlama için temsilciye hangi hizmet kuyruğunun atanacağını belirlemek için hizmet sırası önceliğini kullanır.

> ÖRNEK İki hizmet sırasını desteklemek için bazı temsilcilerinizi atar ve her hizmet kuyruğuna bir öncelik atarsınız. WFM iki hizmet sırası için zamanlamalar oluşturur ve burada keşfeder
> Her iki hizmet kuyruğundaki tüm tahmin gereksinimlerini desteklemek için yeterli temsilciler değildir, önce iki hizmet sırası için öncelik değerini ve servis sırası için temsilcilerin en yüksek önceliğe sahip zamanlamalarını karşılaştırır.

Zamanlama işlemi hakkında

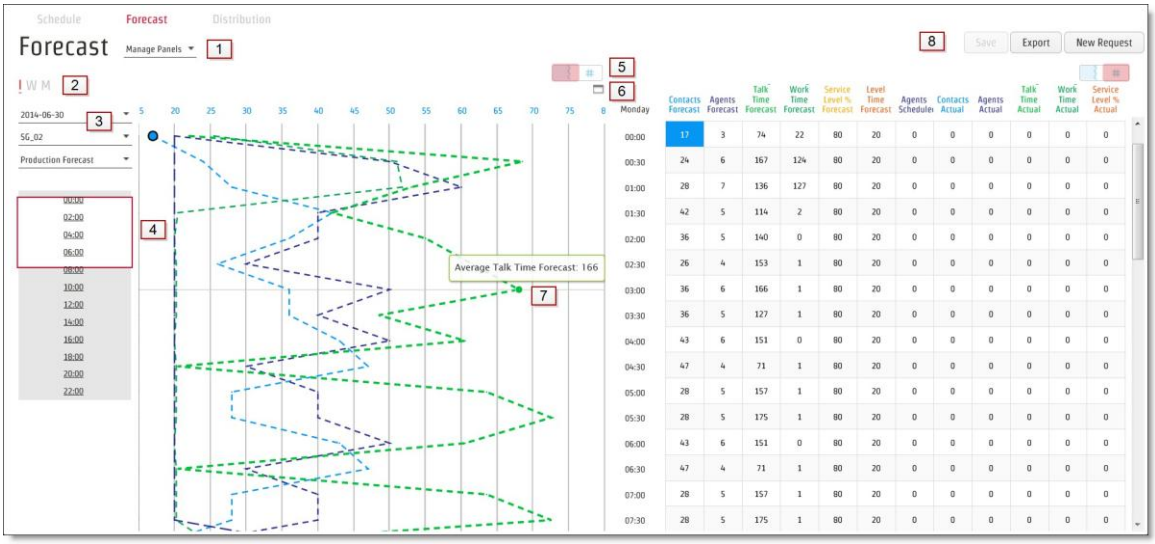
Planlama bölümü dağıtımlar, tahminler ve zamanlamalar oluşturmak için

kullanılır. Zamanlama işlemi şu adımları izler:

- Geçmiş verileri bir dağıtım oluşturmak için kullanılır (bkz. Dağıtım oluşturma).
- Dağıtım ve geçmiş verileri bir tahmin oluşturmak için kullanılır (bkz . Tahmin oluşturma).
- Tahmin, bir zamanlama oluşturmak için kullanılır (bkz. Zamanlama oluşturma).

Planlama sayfası hakkında

Planlama sayfası tahminleri ve dağıtımları hem tablolu hem de grafik biçimde görüntüler.



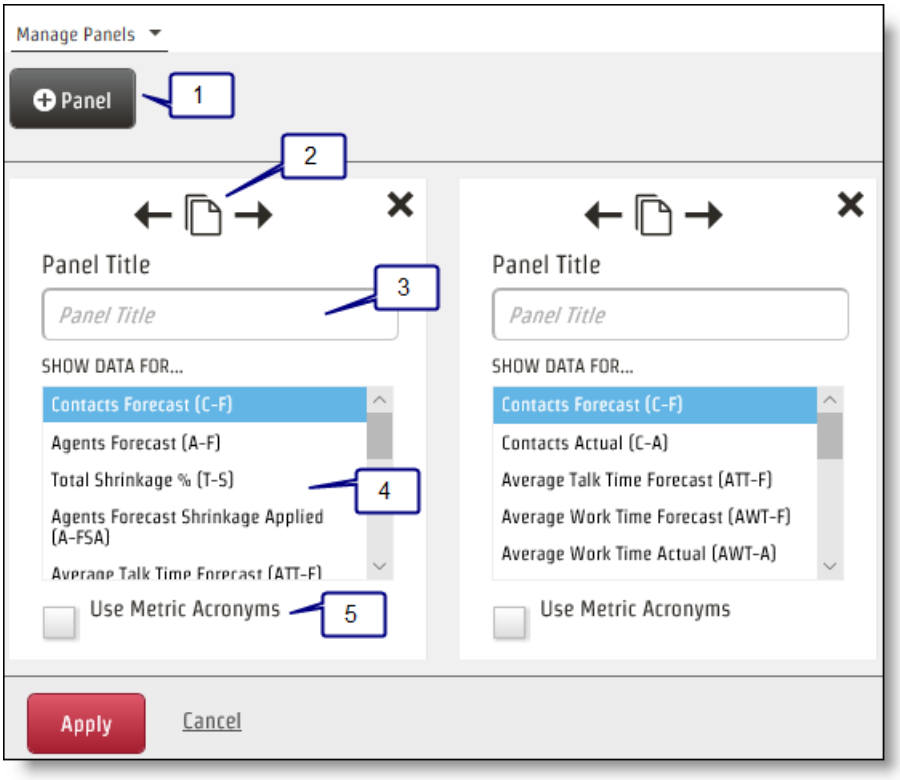
Aşağıdaki tabloda Tahmin sayfasının bu şekildeki numaralandırılmış her alanı açıklanmaktadır.

Bilgisi	Açıklama
1	Sayfada görüntülenen grafikleri ve tabloları yapılandırmak için Panelleri Yönet'i tıklayın (bkz . Panel

Bilgisi	Açıklama
	Yönetici).
2	Buraya yakınlaştırma düzeyini kontrol edin. verilerinizi görüntülemek için D, W veya M'yi tıklatın: ▪ Gün (D)—Veriler bir gün için yarım saatlik aralıkla görüntülenir ▪ Hafta (W)—Veriler yedi gün boyunca üç saatlik aralıklarla görüntülenir ▪ Ay (M)—Veriler ayın her günü için güne göre görüntülenir Yakınlaştırma düzeyi denetimi yalnızca Tahmin görünümünde bulunur.
3	Bu açılır listelerden görüntülemek istediğiniz tahmin türünü, hizmet sırasını, belirli tahmin veya dağıtımı, tarihi (tahmin) veya günü (dağıtım) ve saat dilimini seçin.
4	Uzun görünüm kaydırıcısı görüntülemekte olduğunuz veri aralığını gösterir. Görüntülenen tarihleri (hafta veya ay görünümü) veya saati (aralık görünümü) değiştirmek için yukarı ve aşağı kaydırın.
5	Grafik/tablo denetimi. Paneldeki verilerin iki görünümü arasında geçiş yapmak için sol düğmeyi (grafik) veya sağ düğmeyi (tablo) tıklayın.
6	Yakınlaştır düğmesi. Ekranın grafiğini varsayılan dikey biçimde değil yatay biçimde tam genişlikte görüntülemek için bu düğmeyi tıklayın. Normal görünümüne dönmek için ekranın sağ üst tarafındaki göğüse tıklayın.
7	Veri noktaları. Grafikte bir çizgi üzerinde bir nokta seçin ve tablodaki karşılık gelen değer vurgulanır (tersi de geçerlidir: tabloda bir değer seçin ve satırdaki karşılık gelen nokta vurgulanır). Satırlar, tablodaki verilerle ilişkili verilerin sütun başlığıyla aynı renktedir. Üzerine getirildiğinde görüntülenen metinde veri noktasıyla ilgili bilgiler görüntülenir. Aralık görünümünde, değerlerini değiştirmek için veri noktalarını sola ve sağa sürükleyebilirsiniz.
8	Eylem düğmeleri. ▪ Kaydet—Görüntülenen dağıtım veya tahminde yaptığınız değişiklikleri kaydedin. ▪ Farklı Kaydet—Görüntülenen dağıtımı yeni bir adla kaydedin. ▪ Ver—Görüntülenen dağıtım veya tahminleri CSV biçiminde dışa aktarın. ▪ Yeni İstek—Yeni bir dağıtım veya tahmin isteği oluşturun.

Panel Yöneticisi

Bir tahmin veya dağıtım sayfasında görüntülenenleri yapılandırmak için Panel Yöneticisi'ni kullanın.



Aşağıdaki tabloda Panel Yöneticisi'nin bu şekildeki numaralı her alanı açıklanmaktadır.

Bilgisi	Açıklama
1	Yeni bir panel eklemek için düğmeyi tıklayın.
2	Bu simgeler paneli taşımanıza ve kopyalamanıza olanak sağlar. Soldan sağa şu şekildedirler: ▪ Bu paneli sola taşıma ▪ Bu panelin kopyasını ekleyin ▪ Bu paneli sağa taşıma
3	Paneli tanımlamak için bir ad girin.
4	Bu, panelde görüntülenmeye uygun tüm ölçümlerin listesidir. Metin vurgulandığında seçilirler.

Bilgisi	Açıklama
5	Tablo sütunu başlıkları olarak tam adlar yerine metrik kısaltmalarını kullanmak için bu onay kutusunu seçin. Bir grafik için bunu seçmenin grafik üzerinde bir etkisi olmadığını unutmayın. Yalnızca tablolar için geçerlidir.

Zamanlama türleri hakkında

Temsilcileri zamanlarken, tek hizmet sıralarını, sanal hizmet sıralarını ve çok becerili grupları kullanma seçeneğiniz vardır. Her biri, farklı durumlar için uygun olmasını sağlayan niteliklere sahiptir.

- Tek becerili temsilcilerin bir hizmet sırasını desteklediği iletişim merkezlerinde tek servis kuyrukları uygundur. Örneğin, bir İngilizce ses hizmeti sırası ve bir İspanyolca ses hizmeti sırası olabilir. İngilizce sesli hizmet sırasına atanan temsilciler, İngilizce konuşan müşterilerden gelen çağrıları her gün, her gün yanıtlar.
- Sanal hizmet kuyrukları, aynı iletişim kaydı türündeki (etkileşimli veya etkileşimli olmayan) benzer hizmet sıralarını birleştirmek istediğinizde uygundur. Örneğin, birkaç düşük ses hizmeti sırasını tek bir sanal hizmet sırasında birleştirebilirsiniz. Bu, doğru tahmin ve zamanlamanın olabilmesi için yeterli hacmi toplar. Tek tek düşük hacimli hizmet sıraları için istatistikler WFM ile kullanılamaz (ancak ACD'nden elde edilebilir). Bu kullanım dışılığın bağlantı merkezinizde önemli olmayabilir.
- Çoklu beceri grupları, birden çok hizmet sırasını ve birden çok iletişim türünü toplamak ve temsilcileri desteklemek için orantılı olarak zamanlamak istediğinizde uygundur. Örneğin, çok becerili bir grup, İngilizce sesli kişiler için hizmet sıralarını ve Ürün A için e-posta kayıtlarının yanı sıra, Ürün A için İspanyolca sesli kişileri ve e-posta iletişim kayıtlarını içerebilir. Çok becerili grup, bir temsilcinin zamanının belirli yüzdelerini her belirli hizmet sırasına tahsis edecek şekilde ayarlandığından, kapsama tahminleri ve zamanlamaları her servis sırası için daha doğru olur. Temsilci istatistikleri de her hizmet kuyruğuna yüzde olarak ayrılır ve bu nedenle daha doğru olur.

Zamanlama yöntemlerinin her iki türü de (Dengeli ve Öncelikli) blok zamanlamasını (eskiden çok becerili temsilci sırası veya MSAQ olarak bilinir) kullanabilir. Blok zamanlaması içinde, temsilci belirtilen bir zaman bloğunda her etkinlik birden çok etkinlik gerçekleştirir. Buna karşılık, bloksuz zamanlamada temsilci tüm zamanlama için yalnızca bir etkinlik gerçekleştirir.

Bir temsilcinin zamanlaması tek hizmet sıraları, sanal hizmet sıraları ve çok becerili grupların birleşimini içerebilir. Örneğin, bir temsilci 08:00 - 11:00 arasında tek bir hizmet kuyruğu ve 1:00 ile 4:00 PM arasında bir sanal hizmet sırasını destekleyemeyebilir.

Bağlantı merkezinizin ihtiyaçları, kullandığınız zamanlama seçeneğini seçmenizde size yol gösterir. Bir sanal hizmet kuyruğunun amacınıza en iyi şekilde hizmet ettiğini veya aynı zaman diliminde temsilcileri birden çok bağlantı türüne ve birden çok hizmet kuyruğuna ayırmak istediğinizi ve böylece çok becerili gruplar kullanmayı tercih edebilirsiniz.

> ÖNEMLİ Çok becerili bir grubu oluşturan hizmet sıralarına tahsis edilen ağırlıkların olabildiğince doğru olması gerekir. Doğru değilse, belirli hizmet sıralarının kapsamı
> Oluşturulan zamanlamada çok yüksek veya çok düşük.

Dinamik zamanlamayı yapılandırma

Dinamik zamanlama özelliği, dinamik bir zamanlama olayının parçası olan temsilcilerin kendi zamanlamalarını seçebilmelerini sağlar. Bu zamanlamalar, olay bittikten sonra ve dönem için zamanlama isteği başarıyla gönderildikten sonra Temsilci Zamanlamaları sayfasında görünür.

Temsilcilerin kendilerini planlayabilmesi için önce WFM aşağıdaki şekilde yapılandırmanız gerekir:

1. Dinamik bir zamanlama çalışma kuralı oluşturun. Çalışma kuralı, temsilcinin zamanlaması olacağı çalışma vardiyası için parametreleri belirtir: haftalık çalışma saatleri, başlangıç saatleri, çalış olunan günler vb.
2. Bir çalışma kuralı, belirli bir çalışma haftası ve bir temsilci arasındaki dinamik zamanlama ilişkilendirmelerini yapılandırın. Bu ilişkilendirme temsilciye belirtilen iş haftası için bir zamanlama oluşturma fırsatı verir. Dinamik bir zamanlama olayının temsilcinin ilişkisinden daha fazla haftayı kapsayabileceğini unutmayın. Örneğin, bir temsilcinin Hafta 1 ve Hafta 2 için bir ilişkilendirmesi varsa, ancak dinamik zamanlama olayı 1. Hafta, Hafta 2 ve 3. Hafta'yı kapsıyorsa, temsilci yalnızca Hafta 1 ve Hafta 2 için bir zamanlama oluşturabilir.
3. Dinamik zamanlama olayını yapılandırın. Temsilcilerin kendilerini zamanlayacakları haftaları seçin ve ardından seçili temsilcilerin zamanlamalarına eklenecek dinamik zamanlama olayı özel durumunu, kendi zamanlamalarını oluşturmak için belirli bir süreye sahip olacak şekilde yapılandırın.

> **NOT** Dinamik zamanlama kullanılırken, zamanlama ve görüntüleme saat dilimleri aynı olmalıdır. Dinamik zamanlama çalışma kuralları temsilci zamanlaması saat dilimlerinde yorumlanırken, Temsilciler tarafından yapılan seçimler kendi ekran saat dilimlerinde yapılır. Bu saat dilimleri farklıysa, kayma sürelerinin zamanlama haftasının dışına düşmesi olasıdır ve bu da sorunlara neden olabilir.
> Bu nedenle, görüntüleme ve zamanlama saat dilimleri aynı olmalıdır.

Her temsilcinin zamanlamasına, temsilcinin sıralamasına veya iletişim merkezindeki kıdem ve uygunluk durumuna göre bir zamanlama olayı özel durumu eklenir. En yüksek sıralamaya sahip temsilci kendisini planlamak için ilk fırsata, ikinci en yüksek temsilci ikinci fırsata sahip olur ve böylece seçilen temsilciler listesinde aşağı doğru ilerler.

Zamanlama olayı istisnası bir temsilcinin zamanlamasına eklendiğinde etkileyen faktörler vardır. Temsilcinin uygun olmadığı bir dönemde, özel durumun zamanlanıp zamanlanamadığı durumlarda, olay özel durumunun hangi etkinliklerin üzerine yazılabileceğini yapılandırabilirsiniz. Bir temsilcinin zamanlaması özel durum eklenemiyorsa, temsilci normal şekilde WFM ile otomatik olarak zamanlanır.

Ayrıca, ardışık olay istisnaları arasında ne kadar süre boşluk olacağını da belirtebilirsiniz. Temsilci A'nın özel durumu zamanlandıktan ve yapılandırılan dakika sayısından daha fazla bir boşluk mevcut olduktan hemen sonra Temsilci B uygun değilse, Temsilci B atlanır ve bunun yerine Temsilci C zamanlanır. Temsilci B'nin olay istisnası en kısa sürede zamanlamaya eklenecektir, ancak Temsilci B kendi sırasına göre bir zamanlama oluşturma şansına sahip olmayacaktır.

Dinamik zamanlama çalışma kurallarını yönetme

Dinamik zamanlama için vardiya parametrelerini ayarlamak için dinamik zamanlama çalışma kuralı kullanılır. Çalışma kuralları belirli haftalar için temsilcilere atanır.

Alan açıklamaları

Dinamik Zamanlama İş Kuralları sayfası, dinamik zamanlama için geçerli olan iş kuralları oluşturmanıza, düzenlemenize ve silmenize olanak sağlar.

NOT Dinamik zamanlama bölmeli vardiyaları (gece yarısından fazla olan iş vardiyaları) desteklemez.

Bir çalışma kuralı oluşturduğunuzda, düzenlediğinizde veya sildiğinizde sayfadaki alanlar aşağıda açıklanmıştır.

Alan	Açıklama
çalışma kuralı adı	Çalışma kuralı için benzersiz bir ad.
Bu çalışma kuralını etkinleştir	Çalışma kuralını etkinleştirmek için bu onay kutusunu işaretleyin. Kullanım için çalışma kuralını etkinleştirmeniz gerekir.
İş Kuralı Türü	Bunun iş kuralının türünü seçin. ■ Tekdüzen—Temsilcinin çalışma vardiyası her gün aynı saatte başlar. Günlük ve haftalık saat sabittir. ■ Karma—Temsilcinin çalışma vardiyası her gün farklı bir saatte başlayabilir. Günlük ve haftalık saat sabittir. ■ Değişken—Temsilci tanımlanan parametreler içinde başlangıç saatini, vardiya uzunluğunu ve haftalık saatleri seçer.

Alan	Açıklama
çalışma kuralı parametreleri	İş kuralı parametreleri seçtiğiniz çalışma kuralının türüne bağlıdır. Shift
Uzunluğu	(Tekdüzen, Karma) Vardiyanın saat biçiminde uzunluğu.
Haftalık Saat	(Tekdüzen, Karma) Hesaplanan salt okunur alan: Vardiya uzunluğu × seçilen iş günü sayısı
En Erken Başlangıç Saati	(Tekdüzen, Karma, Değişken) Vardiyanın en erken olduğu zaman Başlamaya programlandı.
En Son Başlangıç Saati	(Tekdüzen, Karma, Değişken) Vardiyanın en son zaman Başlamaya programlandı.
Shift başına Minimum Saat	(Değişken) Temsilcinin vardiyada çalışabileceği minimum saat sayısı.
Shift başına Maksimum Saat	(Değişken) Temsilcinin vardiyada çalışabileceği maksimum saat sayısı.
Haftalık Minimum Saat	(Değişken) Temsilcinin bir hafta içinde çalışabileceği minimum saat
sayısı. Haftalık Maksimum Saat	(Değişken) Temsilcinin bir hafta içinde çalışabileceği maksimum saat
sayısı.	
Minimum Ardışık Zamanlanan Gün	(Değişken) Temsilcinin çalışması için gereken en az ardışık gün sayısı.
Çalışma Vardiyaları Arasındaki Minimum Aralık	(Tekdüzen, Karma, Değişken) Bir iş vardiyasının bitişi ile bir sonraki iş vardiyasının başlangıcı arasındaki minimum saat sayısı.
Ardı ardına izin günleri/Ardı ardına izin günleri	(Değişken) Hafta içi izin günlerinin ardışık mı, yoksa ardışık mı olacağını seçin.
çalışma günleri	(Tekdüzen, Karma) Temsilcilerin çalışmak üzere programlanması gereken haftanın günleri. Varsayılan olarak, Pazartesiden Cumaya seçilidir.
Çalışma Koşulları	Vardiyaya uygulanacak çalışma koşullarını seçin. Bilmiyorsanız Herhangi bir çalışma koşullarını atamak ve genel koşullar uygulanmazsa, temsilciler ara vermeden veya öğle yemeği olmadan zamanlanır.

Dinamik zamanlama ilişkilendirmelerini yönetme

Dinamik Zamanlama İlişkilendirmeleri sayfası belirli bir iş haftası, bir iş kuralı ve temsilciler arasında bir ilişkilendirme ayarlamanıza ve yönetmenize olanak sağlar. Bu temsilcilere belirli bir iş haftası için kendi zamanlamalarını oluşturma fırsatı verildiğinde, o haftayla ilişkilendirilmiş iş kuralı ve bu temsilciler, zamanlamalarını seçerken hangi seçeneklerin olacağını belirler. Bir temsilci haftada yalnızca bir iş kuralıyla ilişkilendirilebilir.

Temsilciler tablosu, seçilen hafta için herhangi bir çalışma kuralına atanan temsilcileri, kendilerini planlamak için kullanacakları iş kuralını ve sıralarını ve şirket başlangıç tarihlerini (kendilerini planlayacakları sırayı belirlemek için kullanılır) gösterir. Sütun başlığını tıklayarak tabloyu herhangi bir sütuna göre artan/azalan sırada sıralayabilir veya tabloyu temsilci adına göre filtreleyebilirsiniz.

> ÖRNEK Çalışma Kuralı A'nı seçin ve Temsilcilerin 1, 2, 3 ve 4'lerini adlarını Atanan bölmesine taşıyarak onunla ilişkilendirin. Ardından, Çalışma Kuralı B'yi seçin ve Temsilci 5, 6, 7 ve 8'i bu işle ilişkilendirin
> Adlarını Atanan bölmesine taşıyarak kuralı işaretleyin.

Belirli bir hafta için dinamik zamanlama ilişkilendirmelerini yapılandırıp kaydettikten sonra, Kopyala işlevini kullanarak bunları diğer haftalara kopyalayabilirsiniz. İlişkilendirmeleri gelecekte istediğiniz kadar hafta ayarlayabilirsiniz.

Alan açıklamaları

Sayfadaki alanlar aşağıda açıklanmaktadır.

Çalışma Haftası

Temsilcilerin kendi zamanlamalarını seçmesini istediğiniz haftanın başlangıç tarihini seçin. Haftanın yapılandırılmamış ilk günü olmayan bir tarih seçerseniz, WFM seçiminizi otomatik olarak seçilen haftanın ilk gününe değiştirir.

Dernek

Kullanmak istediğiniz çalışma kuralını Çalışma Kuralı Adı açılır menüsünden seçin. Açılır listede listelenen iş kuralları, Dinamik Zamanlama İş Kuralları sayfasında yapılandırılan ve etkin olan kurallardır.

Temsilciler tablosunda, seçilen hafta için seçilen çalışma kuralına göre kendilerini zamanlayacak temsilcileri seçin ve adlarını Atanan bölmesine taşıyın.

Kopyala

Zamanlama Tarihi alanında yapılandırdığınız hafta dışında bir veya daha fazla haftanın başlangıç tarihini seçin ve ardından Kopyala'yı tıklayın. Bu, iş kuralını ve yapılandırdığınız temsilcileri o haftalara kopyalar. Yapılandırılan ilişkilendirmeleri kaydedene kadar Kopyala işlevi etkin değildir.

Dinamik zamanlama olaylarını yönetme

Dinamik zamanlama olayları oluşturmak, düzenlemek, silmek ve gözden geçirmek için Dinamik Zamanlama Olayları sayfasını kullanın. Ayrıca, belirli bir tarih aralığı için teklif edilen zamanlamalar için bir rapor oluşturmak için de kullanabilirsiniz.

Olay özel durumu, siz olayı kaydeder kaydetmez seçili temsilcilerin zamanlamalarına uygulanır.

> **NOT** Bir zamanlama yeniden çalıştırılırsa, dinamik zamanlama olayı özel durumlarının üzerine yazılır. Olayı yeniden kaydederken bunları temsilcilerin zamanlamalarına yeniden ekleyebilirsiniz. (Şu etkinlikte küçük bir değişiklik yapın:
> Olay adına karakter eklemek gibi Kaydet düğmesini etkinleştirin.)

Yeni olay oluşturma

Dinamik zamanlama olayı oluşturma

1. "Yeni bir dinamik zamanlama olayı oluştur" seçeneğini belirleyin.
2. Sayfadaki bölümleri doldurun. Bölümlerin açıklaması için aşağıya bakın.
3. Kaydet'i **tıklayın**.

Olay Adı

Yeni olay için benzersiz bir ad girin veya Olay Seç açılır alanından mevcut bir olayı seçin.

Zamanlama Dönemi

Zamanlama Başlangıç Tarihi alanında zamanlanacak dönemin başlangıç tarihini seçin. Başlangıç tarihi varsayılan olarak seçtiğiniz tarihi içeren haftanın yapılandırılan ilk gününe ayarlanır. Süre alanına, planlamak istediğiniz hafta sayısını girin.

İstisna

Olay için kullanmak istediğiniz özel durumu seçin. Bu, temsilci zamanlamalarında görünen istisnadır.

Zamanlama Verimsizliği

Personel düşüklüğü önlemek için tüm aralıklar için tahmin edilen gereksinimlerin artırıldığı bir yüzde girin. Aralar, planlı etkinlikler veya çok yetenekli temsilciler için görev geçişi gibi işlerin normal akışı nedeniyle ideal FTE kaybedilen zamanın etkilerini model etmek için bu seçeneği kullanın. Varsayılan olarak bu değer yüzde 20'dir. Girebileceğiniz maksimum değer yüzde 50'dir.

> ÖRNEK Yüzde 20'lik varsayılan ayar, sekiz saatlik bir zamanlama seçildiğinde WFM 1,6 saatlik üretken olmayan süreyi hesapladığını gösterir.

Ortalama Personeli Görüntüleme

Temsilcinin personel gereksinimlerinin yanı sıra simgelerle birlikte görüntülediğini gördüğü dinamik zamanlama kılavuzunun da görüntülenmesini istiyorsanız bu onay kutusunu işaretleyin.

NOT Analistler, burada hangi ayarı seçerseniz seçin, personel ihtiyacı numaralarını her zaman görecektir.

Fazla Personele İzin Verme

Personel gereksinimleri karşılandıysa bile tüm temsilcilere en az bir vardiya seçeneği sunulsun istiyorsanız bu onay kutusunu işaretleyin. Temsilcilere en az fazla mesai (ya da kravat varsa kaymalar) sunulur.

Personel Ihtiyacı Ayarlaması

Personel ihtiyacını sabit bir yüzdeyle dengeleyerek, dinamik zamanlama olayı dışında oluşturulan geleneksel çalışma vardiyaları, mevcut zamanlamalar veya zamanlamalar karışımını etkinleştirebilirsiniz. Örneğin, FTE temsilcilerinizin yüzde 40'ı dinamik zamanlama olayına katılmışsa ve yüzde 60'ı bu dinamik zamanlama olayının dışında zamanlanıyorsa, bu alana 40 (yüzde) girin.

İş planlama çizelgeleme

(İsteğe bağlı) Temsilcileri daha az istenen bir çalışma vardiyası için planlamalarını teşvik etmek için sunacağınız bir teşvik açıklamasını girin. Maks karakter = 60.

Temsilciler

Temsilciler tablosu, Zamanlama Başlangıç Tarihi ve Süresi alanlarında seçtiğiniz haftalar için etkin dinamik zamanlama çalışma kuralı atanmış olan ve henüz dinamik zamanlama olayı atanmamış temsilcileri görüntüler.

Kayıt Sürelerini Hesapla Düğmesi

Bir temsilcinin zamanlamasına eklenen kaydolma olayını yapılandırmak üzere açılan iletişim kutusunu görüntülemek için bu düğmeyi tıklayın. Kayıt olayı, temsilcinin kendi zamanlamasını seçebileceği zaman dilimidir. Bu iletişim kutusunda üç sekme vardır. Üç sekmedeki alanları da tamamladığınızda Uygula'yı tıklayın .

Süre Tab

Alan	Açıklama
Olay Başlangıç Tarihi	Olayın başlangıç tarihini girin. Bu, istisnanın geçerli olduğu ilk tarihtir. Temsilci zamanlamalarında görünebilir.
Olay Başlangıç Saati	Olayın başlangıç saatini girin. Bu, özel durum, başlangıç tarihindeki temsilci zamanlamalarında görünebilir. **ÖRNEK** Başlangıç tarihi 23 Eylül ve başlangıç saati ise

Süre Tab (cont'd)

Alan	Açıklama
	08:00 olarak, bitiş tarihi ve saati içinde olduğu sürece 24 Eylül günü 07:00'yi seçebilirsiniz.
Olay Bitiş Tarihi	Olayın bitiş tarihi. Bu, istisnanın kullanabileceği son tarihtir. Temsilci zamanlamalarında görünür.
Olay Bitiş Saati	Olayın bitiş zamanı. Bu, özel durumun Bitiş tarihinde temsilci zamanlamalarında görünür.
Olay Uzunluğu (Dakika)	Olayın uzunluğu (dakika olarak). Bu, Temsilci kendi zamanlamasını oluşturmak zorunda kalacaktır.
Aralık (Dakika)	Bitişi arasında bulunabilecek maksimum dakika sayısı özel durum ve sıralı olarak sıralanmış temsilciler için bir sonraki özel durumun başlangıcı. Temsilci B'nin zamanlaması, Temsilci A'nın özel durumu sonrasında yapılandırılan boşluk içinde özel durum kendi zamanlamasına eklenemezse, Temsilci B'nin özel durumu ilk uygun zaman diliminde zamanlanır ve Temsilci C'nin özel durumu Temsilci B'nin başlangıçta amaçlanan zaman yuvasında zamanlanır.

Etkinlikler Tab

Alan	Açıklama
Üzerine Yazılabilecek Etkinlikler	Olay istisnası tarafından üzerine yazılabilecek zamanlama etkinliklerini seçin. "Uygun Değil"i seçerseniz, Başlangıç Saati ve Bitiş Saati alanlarını tamamlamanız gerekir.
Başlangıç Saati	(Yalnızca Uygun Değil etkinliği) Uygun Değil etkinliğinin üzerine yazılabileceği aralığın başlangıç saati.
Bitiş Saati	(Yalnızca Uygun Değil üretkenliği) Uygun Değil etkinliğinin üzerine yazılabileceği aralığın bitiş zamanı.

GrupLarda Zamanlama Temsilcileri Tab

Alan	Açıklama
Grup Zamanlaması için Maksimum Temsilci Yüzdesi	Gruplar halinde zamanlanabilir temsilcilerin maksimum yüzdesi. Bu, bu temsilcilerin aynı zaman diliminde zamanlamalarına dinamik bir zamanlama olayı ekleyecekleri ve bu temsilcilerin tümünün aynı anda kendi zamanlamalarını oluşturacağı anlamına gelir. **ÖRNEK** Temsilcilerinizin yüzde 75'ini gruplar halinde planlamak için alana 75 girin. Yani temsilcilerinizin yüzde 25'i Olarak zamanlanabilir.
Maksimum Grup Boyutu Yüzdesi	Zamanlama grubunun, zamanlanan toplam temsilci sayısının yüzdesi olarak maksimum boyutu. **ÖRNEK** Gruplarda 100 temsilci planlamak istiyor, ancak her grubun en fazla 20 temsilci olmasını istiyorsunuz. Bu sonucu almak için, Bu alana 20 (yüzde) girersiniz.

Bir olayın durumu inceleniyor

Zamanlayıcılar ve yöneticiler, dinamik zamanlama olayının geçerli durumunu izlemek ve gönderilen temsilci zamanlamalarını gözden geçirip düzenlemek için "Mevcut bir dinamik zamanlama olayını gözden geçir, düzenle veya sil" seçeneğini kullanabilir. Temsilciler tablosu, olaya atanan tüm temsilcileri ve her temsilcinin olay durumunu listeler.

İsterseniz atanan temsilciler listesini gözden geçirip yeni atanan temsilciler ve olayı kaçıran temsilciler ya da tüm atanan temsilciler için temsilci özel durum sürelerini hesaplayabilirsiniz. Revize edilen etkinliğe dahil etmek istediğiniz temsilcileri seçtikten sonra, Kayıt Sürelerini Hesapla açılan penceresindeki sekmelere giderek oradaki bilgileri gerektiği gibi revize edin. Açılan pencerede Kayıt Sürelerini Hesapla'yı tıklattığınızda, seçilen temsilciler için yeni kaydolma olayları oluşturulur.

Ayrıca, gönderilen temsilci zamanlamalarını gözden geçirip düzenleyebilirsiniz. Zamanlamaları düzenleme, gerçek zamanlama çalıştırılmadan önce yapılmalıdır. Bir zamanlamayı gözden geçirmek veya düzenlemek için Durum sütununda temsilcinin Beklemede veya Tamamlandı bağlantısını tıklayarak temsilcinin Dinamik Zamanlama sayfasını görüntüleyin. Zamanlamayı düzenlerseniz, işiniz bittiğinde Gönder'i tıklatın.

Temsilci bir olayı kaçırdıysa, o temsilci için bir zamanlama oluşturabilir ve Cevapsız durum bağlantısını tıklayarak bunu gönderebilirsiniz.

Zamanlamalı teşvik raporu oluşturma

Belirli bir tarih aralığı için ve belirtilen temsilciler için teklif edilen ve kabul edilen tüm zamanlama temsilcilerinin listesini görüntülemek için "Bir zamanlama teşvikleri raporu oluştur" seçeneğini kullanın.

Rapor, Dinamik Zamanlama Olayları sayfasında görüntülenebilir veya CSV biçiminde bir elektronik tablo olarak verilebilir.

Planlama teşvikleri raporu oluşturma

1. Dinamik Zamanlama Olayları sayfasında, Zamanlama etkinlikleri oluştur raporunu seçin **.** seçenek.
2. Bir tarih aralığı ve raporlamak istediğiniz temsilcileri seçin.
3. Raporu sayfadaki görüntülemek için Raporu **Görüntüle'yi tıklatın ya da Excel'de** veya **diğer elektronik tablo uygulamalarında açılabilen bir dosya oluşturmak için CSV Olarak Ver'i tıklayın** .

Temsilcinin dinamik zamanlama sayfasını düzenleme

Temsilciler, dinamik zamanlama özelliğini kullanarak kendi zamanlamalarını oluşturacak şekilde yapılandırılmışsa, yöneticiler ve zamanlayıcılar temsilcilerin asıl zamanlamayı çalıştırmadan önce talep ettikleri zamanlamaları gözden geçirip düzenleyebilir.

Bir temsilcinin dinamik zamanlama sayfasını incelemek ve düzenlemek için:

1. Araç çubuğunda, Zamanlamalar ve Planlama > Zamanlamam'ı **seçin**.
2. Dinamik zamanlama sayfasını görüntülemek istediğiniz temsilciyi seçin ve temsilcinin dinamik zamanlama olayı özel durumunu aldığı gün zamanlamaya gidin.
3. Sayfayı görüntülemek için özel durumdaki bağlantıyı tıklatın.
4. İstenildiği şekilde gözden geçirip düzenleyin ve ardından Gönder'i **tıklayın**.

Temsilci dinamik zamanlaması hakkında daha fazla bilgi için bkz . Temsilciler için Dinamik zamanlama.

Dinamik kullanılabilirliği yapılandırma

Dinamik kullanılabilirlik, temsilcilerin belirli haftalar için kendi iş uygunluk durumlarını yapılandırmasına olanak verir.

Temsilci uygunluk parametrelerini ayarlamak için dinamik uygunluk kuralı kullanılır. Dinamik uygunluk kuralları temsilcilere belirli haftalar için veya belirli bir haftadan başlayıp süresiz uzatılarak atanır. Temsilciler, kural tarafından belirlenen parametrelere göre bu dönemler için uygunluklarını yapılandırır. Bu uygunluklar onaylandıktan sonra, temsilcilerin atanmış en az/maks. saat koşullarıyla birlikte zamanlaması için değişken türü çalışma vardiyası olarak kullanılır.

Dinamik kullanılabilirlik kuralların yönetme

Dinamik Uygunluk Kuralları sayfası, temsilci uygunluğu için geçerli olan iş kuralları oluşturmanıza, düzenlemenize, silmenize, atamanıza ve yönetmenize olanak sağlar.

Kuralları oluşturduğunuzda, düzenlediğinizde veya sildiğinizde sayfadaki alanlar aşağıda açıklanmaktadır.

Alan	Açıklama
Kural Adı	Kural için benzersiz bir ad girin.
Uygula::	Yapılandırdığınız haftanın bir veya daha fazla gününü seçin. Birden çok bitişik olmayan gün seçmek için Ctrl+Click tuşlarını kullanın.
Tür	Temsilcinin haftanın seçili günlerinde çalışması, çalışabilmesi veya çalışamaması gerekiyorsa yapılandırın. Grafikte, temsilcinin çalışması gereken günler koyu gri görünür, temsilcinin çalışabileceği günler açık gri görünür ve temsilcinin çalışamadığı günler boş bırakılır. Seçili günler grafikte mavi renkle vurgulanır.
Süre	Seçilen gündeki vardiya için en erken başlangıç saatini ve en son bitiş saatini yapılandırın. Saati 24 saat biçiminde girin. Başlangıç ve bitiş zamanı alanlarının dışını tıklattığınızda, grafikte kayma süresini gösteren bir çubuk görüntülenir. Tür "Çalışılabilir" veya "Çalışmalı" ise görünür. **NOT** Süresi yapılandırılırken, ücretsiz çalışma koşulu nedeniyle vardiya dahili hattı için izin verilen yeterli süre olduğundan emin olun Faaliyetleri.
İzin Verilen En Küçük Shift Uzunluğu	Herhangi bir günün saatinde izin verilen en kısa vardiya uzunluğunu 15 dakikalık artımlarla girin.
Maksimum Vardiya Sayısı	Herhangi bir günde temsilcinin çalışabileceği vardiya sayısını girin (bölme değiştirir).
Vardiyalar Arasındaki Minimum Süre Uzunluğu	Aynı gündeki vardiyalar arasında gerçekleşmesi gereken süreyi girin. Maksimum vardiya sayısı birden fazlaysa görünür.

Temsilcilerin kuralları atama

Bir kural yapılandırıldıktan sonra, temsilcilere atanabilir.

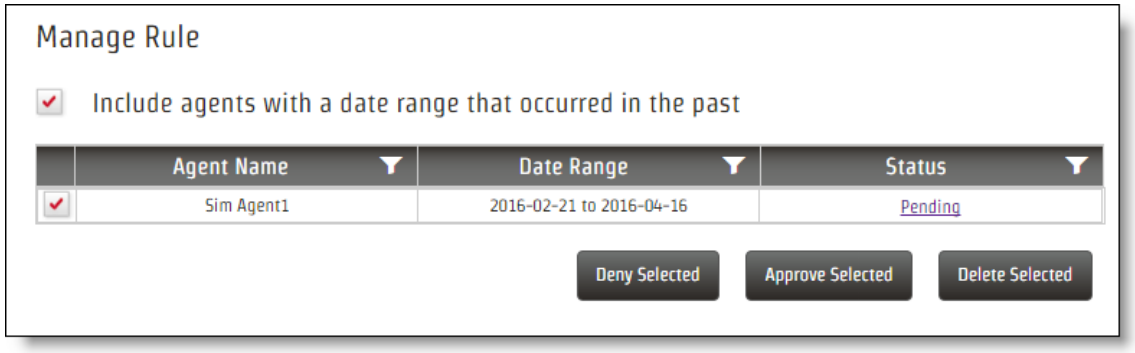
NOT Bir temsilci belirli bir hafta için yalnızca bir dinamik uygunluk kuralına sahip olabilir. Zaten atanmış dinamik uygunluk kuralı olan bir haftaya dinamik uygunluk kuralı atanmışsa,
Belirtilen haftalar için yeni atama kullanılır.

Temsilcilere kural atamayı seçtiğinizde sayfadaki alanlar aşağıda açıklanmaktadır.

Alan	Açıklama
Kural Adı	Temsilcilere atamak istediğiniz kuralı seçin.
Temsilciler	Kuralı atamak istediğiniz temsilcileri Uygun bölmesinden Atanan bölmesine taşıyın.
Başlangıç Tarihi	Kural için bir başlangıç tarihi seçin. Bir iş haftasının başlangıcı olmayan bir tarih seçerseniz, tarih otomatik olarak seçilen haftanın ilk gününe varsayılan olarak ayarlanır.
Kural devam ediyor	Kuralın belirli bir sonu olmasını istemiyorsanız bu onay kutusunu işaretleyin tarih. Seçildiğinde, Bitiş Tarihi alanı kaybolur.
Bitiş Tarihi	Kural için bir bitiş tarihi seçin. Bir iş haftasının sonu olmayan bir tarih seçerseniz, tarih otomatik olarak haftanın son gününe ayarlanır.
Temsilci dinamik uygunluk isteğini otomatik olarak onayla	Kural için ayarlanan parametreleri karşılayan isteklerin otomatik olarak onaylanmasını istiyorsanız bu onay kutusunu işaretleyin. Temizlenmişse, tüm dinamik uygunluk istekleri bir yönetici, zamanlayıcı veya gözetmen tarafından onaylanmalıdır.

Atanan kuralları yönetme

Gelecekte bir tarih aralığı için seçilen dinamik uygunluk kuralı atanmış tüm temsilcilerin tablosunu görüntülemek için "Atanan kuralları yönet" seçeneğini kullanın. Ayrıca, geçmişte bir tarih aralığı için kural atanmış temsilcileri de listeleyebilirsiniz.



Bu tablodan her temsilcinin dinamik uygunluk istek durumunu görüntüleyebilirsiniz. Durumu tıklatmak, isteğin tüm ayrıntılarını görüntülemek için sizi temsilcinin Uygunluk Durumum sayfasına götürür.

Tabloda bir temsilci seçtiğinizde, tablonun altında, seçilen temsilcinin uygunluk isteğini reddetmenize, onaylamanıza veya silmenize olanak veren düğmeler görünür. Gerçekleştirebileceğiniz eylem, seçilen temsilcinin isteğinin durumuna bağlıdır. Örneğin, durum Onaylandı ise, gerçekleştirebileceğiniz eylemler Seçildiyi Redded ve Seçileni Sil'dir. Farklı durumlara sahip birden çok istek seçerseniz, gerçekleştirebileceğiniz eylemler seçilen tüm durumlar için ortak olan eylemlerdir. Örneğin, Kabul Edildi ve Reddedildi durumlarına sahip istekleri seçerseniz, kullanabileceğiniz tek eylem Seçileni Sil'dir, çünkü bu eylem Hem Onaylanan hem de Reddedilen istekler için kullanılabilir.

Sütunun üstbilgisindeki Filtreyi Uygula simgesini tıklayarak tabloyu herhangi bir sütuna göre filtreleyebilirsiniz.

Uygunluk Durumum Hakkında

Uygunluk Durumum özelliği ("dinamik uygunluk" olarak da anılır) temsilcilerin haftanın günlerini ve çalışmaya uygun oldukları günün saatlerini belirtmesine olanak sağlar. Bu bilgiler, temsilcileri hizmet gereksinimlerini karşılamak üzere uygunlukları içinde zamanlamak üzere bir değişken çalışma vardiyası gibi kullanılır.

> **NOT** Bu özellik, en az/maks saatlik koşullar yapılandırılmadığı ve temsilcilere atanmadığı sürece temsilcileri planlamak için kullanılamaz. Sayfanın kendisi, dinamik olarak en kısa sürede temsilciler tarafından kullanılabilir.
> Uygunluk kuralı belirli bir tarih aralığı için bunlara atanır.

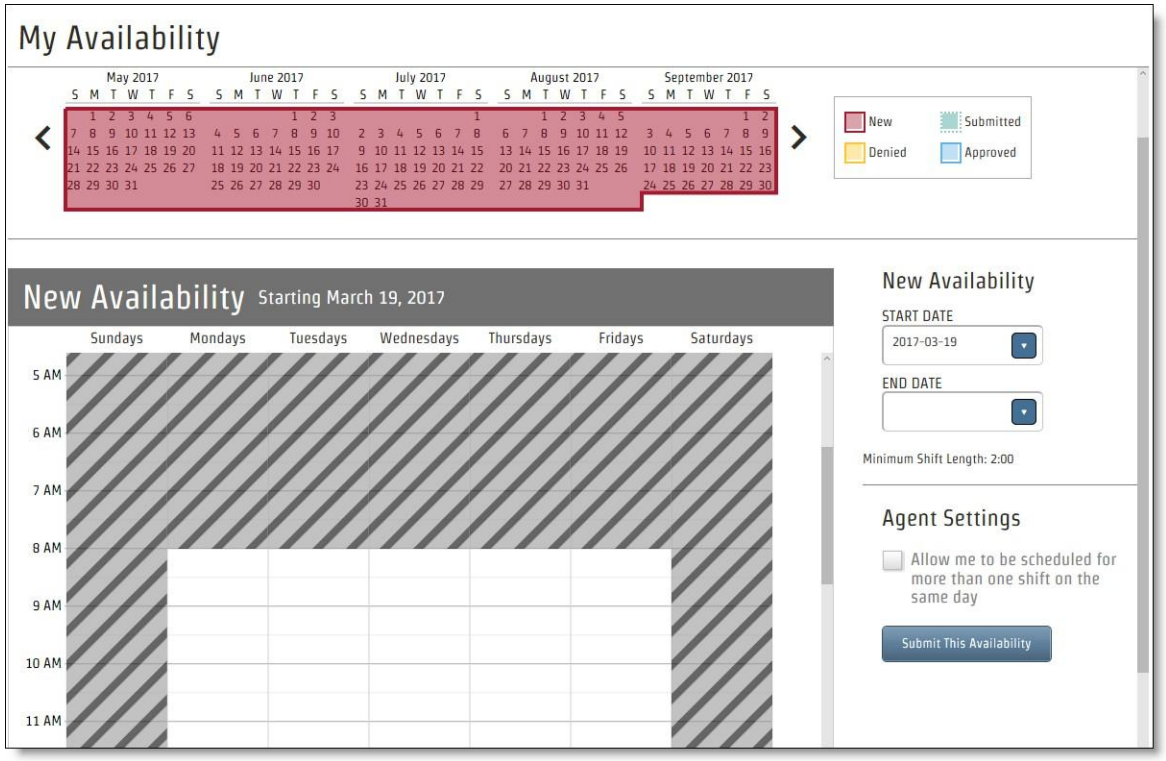
Yönetici veya zamanlayıcı, temsilcinin çalışabileceği gün ve saatlerin parametrelerini belirten bir dinamik uygunluk kuralı oluşturur (bkz . Dinamik kullanılabilirliği yapılandırma). Kural daha sonra belirli bir tarih aralığı veya süresiz olarak temsilcilere atanır. Daha sonra Uygunluk Durumum özelliği, Zamanlamalar ve Planlama simgesi altında temsilci tarafından kullanılabilir hale gelir.

Dinamik uygunluk kuralları, istek kural parametrelerine uygun olduğu sürece temsilci uygunluk istekleri otomatik olarak onaylanacak şekilde yapılandırılabilir. Aksi takdirde, uygunluk taleplerinin etkinleşmesi için bir yönetici, zamanlayıcı veya gözetmen tarafından onaylanması gerekir.

Temsilciler için Uygunluk Durumum

Size dinamik uygunluk kuralı atandığında, Uygunluk Durumum seçeneği araç çubuğunda zamanlamalar ve planlama altında görünür.

Uygunluk Durumum sayfasında, uygunluk durumunuzu seçmeniz gereken haftalar kırmızı (yeni uygunluk) veya sarı (uygunluk reddedildi) ile gölgelenir. Haftanın günlerini ve seçim için kullanabileceğiniz saatleri gösteren bir grafik görüntülemek için kırmızı alanı tıklayın. Uygun olmayan saatler gri renkte tonlanır. Gün ve saatlerinizi nasıl seçebileceğinizle ilgili kısıtlamalar grafiğin sağ tarafında gösterilir.

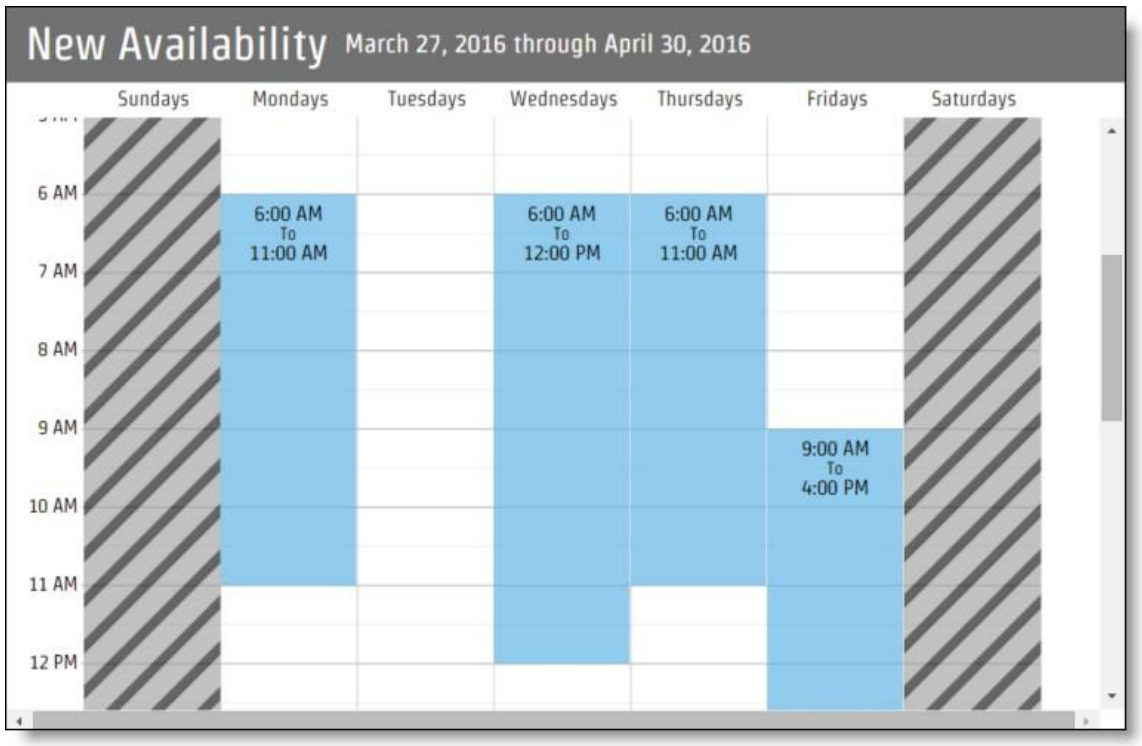


Tüm dönem için aynı uygunluk durumunu yapılandırmanız gerekmez. İstenen haftalar için başlangıç ve bitiş tarihlerini seçerek tüm dönemin alt kümeleri için farklı uygunluklar yapılandırabilirsiniz. Uygunluklar her zaman haftanın ilk gününde başlar ve haftanın son gününde sona erer. Bir uygunluk seçimini bir haftanın ortasında başlatamaz veya sonlandıramazsınız.

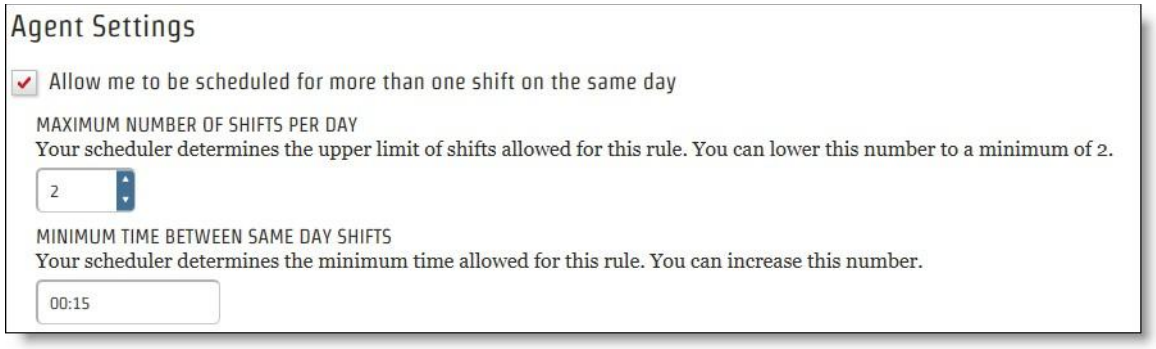
NOT İlk atamada tarih aralığı dışında tarihler seçemezsiniz.

Grafikte çalışmaya uygun olduğunuz günleri ve saatleri yapılandırın. Bir günün sütununu tıklayın ve ardından ortaya çıkan mavi çubuğun uçlarını seçtiğiniz başlangıç ve bitiş saatlerine sürükleyin. Bir kısıtlama varsa, çubuğu kısıtlamayı ihlal eden bir şekilde kısaltamazsınız. Örneğin, minimum vardiya uzunluğunu iki saate ayarlayan bir kısıtlama varsa, çubuğu iki saatten kısa bir süreye kısaltamazsınız.

Aşağıdaki grafik, tamamlanmış uygunluk seçimlerine sahip bir grafik gösterir. Bu temsilci, bu uygunluk kuralının kapsadığı haftalar için Salı günleri çalışmamayı tercih etti.



Size atanan dinamik uygunluk kuralı bölmeli vardiyalara izin veriyorsa, Temsilci Ayarları bölümü görüntülenir. "Aynı gün birden fazla vardiya için zamanlamaya izin ver" onay kutusunu seçerseniz, günlük maksimum vardiya sayısını ve aynı gün vardiyaları arasındaki minimum süreyi seçebilirsiniz. Günlük maksimum vardiya sayısı, kuralda yapılandırılandan küçük veya bu sayıya eşit olmalıdır; aynı gün vardiyaları arasındaki minimum süre de kuralda yapılandırılandan büyük veya bu sayıya eşit olmalıdır.



Uygunluk isteğinize istediğiniz zaman bir yorum ekleme seçeneğiniz vardır. Yorum Bırak alanına yorumunuzu yazın ve Yorum Ekle'yi tıklayın.

Uygunluk durumunuzu seçmeyi tamamladığınızda, Bu Uygunluk Durumunu Gönder'i tıklatın. Takvim alanında, uygunluk isteğinizin kapsadığı haftalar TURN gönderildiklarını belirtmek için kırmızıdan yeşile. Bir yönetici, zamanlayıcı veya gözetmen tarafından otomatik olarak veya onaylanırsa, mavi TURN haftalar. Reddedilirse sarı TURN.

Uygunluk durumunuz reddedildiğinde, yeni bir uygunluk seçiminizi yeniden göndermeniz gerekir. İlk isteğinizin neden reddedildiği hakkında bilgi için sayfaya eklenen yorumları kontrol edin. Çoğu durumda uygunluk durumunuzu onaylamazsanız, çalışmak için zamanlanmazsınız.

İstediğiniz zaman geri gidebilir ve uygunluk durumunuzun tümü veya herhangi bir alt kümesini (onaylanmış olsa bile) düzenleyebilir veya silebilirsiniz. Uygunluk durumunuzu düzenlerseniz, daha önce gönderdiğiniz şeyin bir alt kümesini veya tüm süre için uygunluk durumunu değiştirebilirsiniz.

Gönderilen, onaylanan ve reddedilen uygunluk istekleriniz (ancak yeni istekleriniz değil) Mesajlaşma Giden Kutunuzda görünür. Durumlarını orada izleyebilir veya Uygunluk Durumum sayfanızda görüntüleyebilirsiniz.

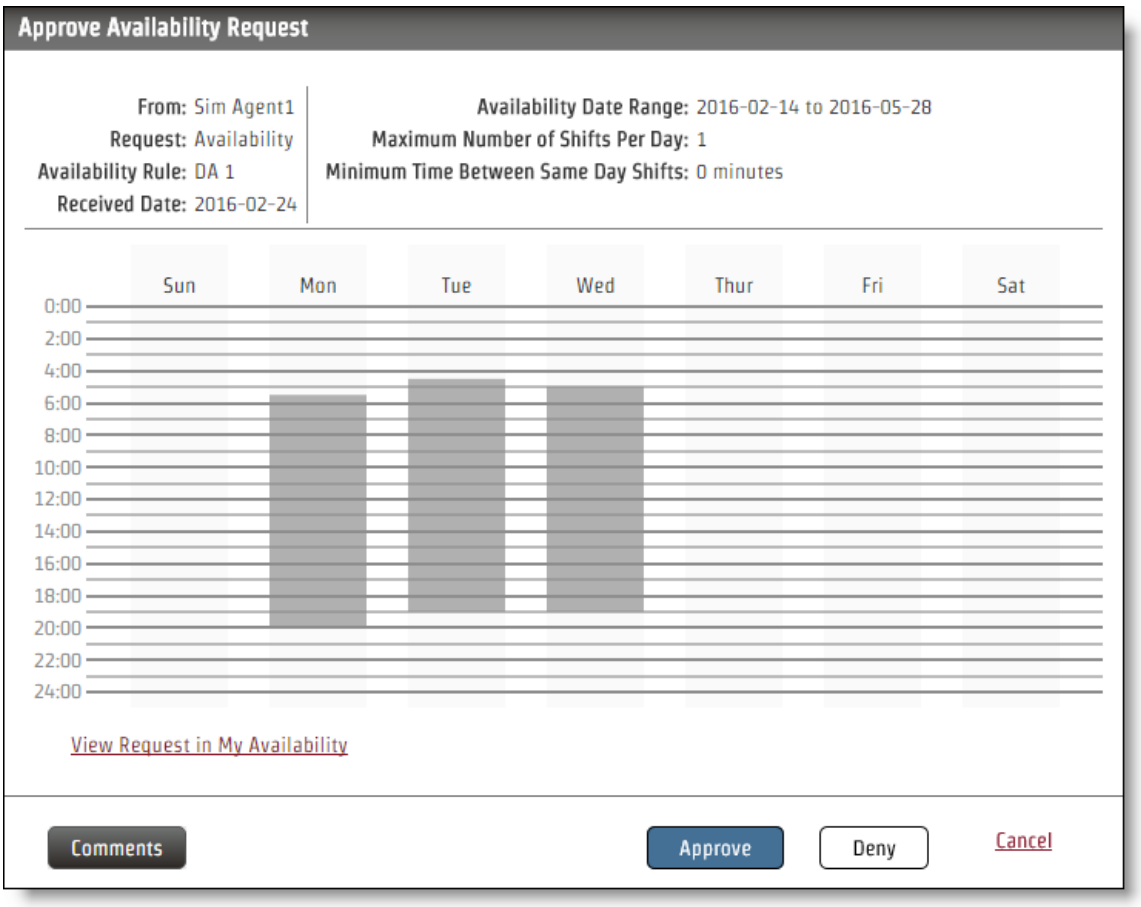
Yöneticiler, zamanlayıcılar ve gözetmenler için Uygunluk Durumum

Temsilciler uygunluk seçimlerini tamamladıktan sonra, dinamik uygunluk isteğinin zamanlamada kullanılabilmesi için öncelikle onaylanması gerekir. Dinamik kullanılabilirlik kuralı otomatik onay için izin verecek şekilde yapılandırılmışsa, kuralın parametrelerini karşıladığı takdirde istek onaylanır. Kural parametrelerine uymadığı sürece istekler başarıyla gönderilemeyeceğinden, her zaman otomatik olarak onaylanır.

Dinamik uygunluk kuralı otomatik onay için yapılandırılmamışsa, her istek bir yönetici, zamanlayıcı veya gözetmen tarafından onaylanmalıdır.

> **NOT** Gözetmenler, ekiplerindeki üyeler tarafından yapılan istekleri yalnızca onaylayabilir veya reddedebilir. Aynı zamanda temsilci olan gözetmenler kendi isteklerini onaylayamazlar.

Bildirimler sayfasında mesajlaşma uyarıları etkinse, dinamik uygunluk isteklerine Mesajlaşma To-Do kutunuzdan bildirim alırsınız (bkz . Bildirimleri yapılandırma). Bir istek açtığınızda, isteğin özeti görüntülenir.



Bu iletişim kutusundan isteği onaylayabilir veya reddedebilirsiniz ya da temsilci seçili ve bu istek görüntülendiğinde Uygunluk sayfama yeniden yönlendirilecek Uygunluk Durumumda İsteği Görüntüle bağlantısını tıklatabilirsiniz.

Daha sonra Uygunluk Durumum sayfasından isteği onaylayabilir veya reddedebilirsiniz. Ayrıca, seçimleri düzenleme ve sonra değiştirilen isteği onaylama seçeneğiniz de vardır.

Zamanlamalar ve Planlama menüsünden Uygunluk Durumum'a tıklayıp ardından temsilciyi seçerek bir temsilcinin uygunluk durumunu istediğiniz zaman görüntüleyebilirsiniz. Bu temsilcinin Uygunluk Durumum sayfası ilk kez görüntülendiğinde, yalnızca temsilciye atanan her dinamik uygunluk kuralının durumunu belirten tonlu alanlara sahip takvim çubuğunu gösterir.

Uygunluk isteğinin ayrıntılarını görüntülemek için gölgeli alanlardan herhangi birini tıklatın. Mevcut durumuna bağlı olarak seçilen uygunluk durumunu onaylama, reddetme veya düzenleme seçeneğiniz vardır. Aşağıdaki tabloda her bir geçerli durum için gerçekleştirebileceğiniz eylemler açıklanmaktadır.

Geçerli durum şuysa:	Yapabilecekleriniz:
Yeni	Gönder
Gönderilmektedir	Onaylama, reddetme, düzenleme
Onaylı	Reddet, düzenle
Redd -edildi	Düzenleme, onaylama

Çalışma vardiyaları oluşturma

WFM temsilcilerin uygunluk durumu, tercih edilen izin günleri, başlangıç saati ve iş günü uzunluğu ile eşleşen vardiyalar oluşturmanıza olanak sağlar. Çalışma vardiyası temsilcilerin çalışabileceği saatleri ve günleri tanımlar. WFM daha sonra bu temsilcileri vardiya tercihlerine ve iş gereksinimlerine en uygun şekilde zamanlar. Oluşturabileceğiniz çalışma vardiyası sayısının bir sınırı yoktur ve WFM, WFM veritabanındaki her temsilci için önceki zamanlama geçmişini tutar.

Bir vardiyayı yapılandırırken, ne tür bir vardiya olduğunu belirlemeniz gerekir. Üç tür vardiya vardır:

- Sabit çalışma vardiyaları
- Atama çalışma vardiyaları
- Değişken çalışma vardiyaları

Belirli haftalar için temsilcileri ve çalışma koşullarını bir çalışma vardiyasına atayabilirsiniz.

Birden çok çalışma vardiyası oluşturabilir ve sonra bunları bir temsilcinin iş vardiyası dönüşüne atayabilirsiniz. Vardiya döndürmeleri kullanıyorsanız (bir temsilci birkaç hafta içinde farklı vardiyalar çalışır), kayma ve döndürme sırasını tanımlamanız gerekir (bkz . Kullanıcıları yönetme ve Vardiya döndürme örneği).

Çalışma vardiyaları ve saat dilimleri

Çalışma vardiyaları saat dilimine özgü bir hastalıktır. Bu, saat 08:00 başlayıp 5:00 PM'da biten bir çalışma vardiyası ayarlayıp bu iş vardiyasını iki farklı saat diliminde temsilcilere atadığınızda, çalışma vardiyasının her temsilcinin yerel saat diliminde 08:00 5:00 PM saatleri arasında çalıştığı anlamına gelir. Temsilcilerin yerel saat dilimleri Kullanıcılar sayfasında "zamanlama saat dilimi" olarak yapılandırılır (bkz . Kullanıcıları yönetme).

Çalışma vardiyaları ve dinamik zamanlama

Bir temsilci, bir çalışma vardiyası dönüşüne denk gelen dinamik bir zamanlama oluştururursa, dinamik zamanlama o hafta için döndürmeyi geçersiz kılar. Dinamik zamanlamadan sonra dönme işlemi devam eder. WFM vardiyaları ayarlarken şu öncelikleri kullanır:

1. Dinamik zamanlama
2. Dinamik kullanılabilirlik
3. Geleneksel çalışma vardiyaları

ÖRNEK

Temsilcinin üç vardiyalı bir çalışma vardiyası döndürmesi varsa, ancak bir dönmenin ikinci haftasına denk gelen dinamik bir zamanlama oluştururursa, bu dinamik zamanlama ikinci hafta için iş vardiyası döndürmesini geçersiz kılar. Döndürme üçüncü hafta devam eder ve bir sonraki dönme, normal üç haftalık döndürmeyi sürdürür.

Döndürme 1	Dinamik ile Dönme 2 Zamanlama Eklendi	Döndürme 3
Çalışma Vardiyası 1	Çalışma Vardiyası 1	Çalışma Vardiyası 1
Çalışma Vardiyası 2	Dinamik Zamanlama	Çalışma Vardiyası 2
Çalışma Vardiyası 3	Çalışma Vardiyası 3	Çalışma Vardiyası 3

NOT Bir çalışma vardiyası silinirse, temsilcinin vardiya ataması da silinir. Sonraki temsilci çalışma vardiyası atamaları, daha önce atanmış olan vardiyanın bitişiğinde olacak şekilde otomatik olarak ayarlanmaz
Tarih. Bu, temsilcinin herhangi bir çalışma vardiyasının atanmamış olduğu haftalara neden olabilir.

Temsilciler vardiya değişimi yapabilir. Bu işlemler gözetmenler, zamanlayıcılar veya yöneticiler tarafından onaylanmalıdır. Gözetmenler, zamanlayıcılar ve yöneticiler de iş gereksinimlerine ve iletişim merkezinin ihtiyaçlarına göre geçici zamanlama işlemleri yapabilir.

Sabit çalışma vardiyaları

Sabit çalışma vardiyası, sabit saatler ve günler için gereksinimleri karşılayan ve hiçbir zaman farklılık göstermeyecek olan bir çalışma vardiyasıdır. Temsilcileri tüm gün veya hafta için gereksinimleri destekleyecek şekilde zamanlamak için bu tür çalışma vardiyasını kullanın.

Sabit bir çalışma vardiyası aşağıdaki özelliklere sahiptir:

- Haftadaki çalışma günleri sabit
- Her gün üzerinde çalışılmış saatler sabittir, ancak her gün için aynı olmak zorunda değildir

- Her gün için vardiya başlangıç saati sabittir, ancak her gün için aynı olmak zorunda değildir
- Çalışma vardiyası için belirtilen haftalık saat sayısı (Haftalık Saat) çalışma vardiyasında haftanın günleri için zamanlanmış toplam saat sayısına eşit olmalıdır (Toplam Saat)

Bir temsilciye sabit bir iş vardiyası atarsanız, temsilcinin zamanlaması hiçbir zaman değişmez. Tüm temsilcilere sabit iş vardiyaları atarsanız, her zaman yeterli kapsama alanı sağlamak için zamanlamaları optimize edemezsiniz.

Atama çalışma vardiyaları

Atama çalışma vardiyası, gereksinimleri karşılamayan bir tür sabit iş vardiyasıdır. Tüm günler veya haftalar için temsilciler gibi hizmet dışı etkinlikler (örneğin, proje) için planlamak için bir atama iş vardiyası kullanın.

Değişken çalışma vardiyaları

Değişken çalışma vardiyası, değişken saat ve günler için gereksinimleri kapsayan bir çalışma vardiyasıdır. Değişken günler ve haftalar için bir hizmet sırasını desteklemek üzere temsilcileri zamanlamak için bu tür çalışma vardiyasını kullanın.

Sabit bir iş vardiyasının aksine, değişken çalışma vardiyası aşağıdaki yollardan en az birinde esneklik sunar:

- Haftada bir veya daha fazla günü isteğe bağlı bir iş günü olarak atayabilirsiniz.
- Haftalık bir veya daha fazla gün için toplam çalışma saatini değişken olarak atayabilirsiniz.
- Haftada bir veya daha fazla gün için varış saatini değişken olarak atayabilirsiniz.

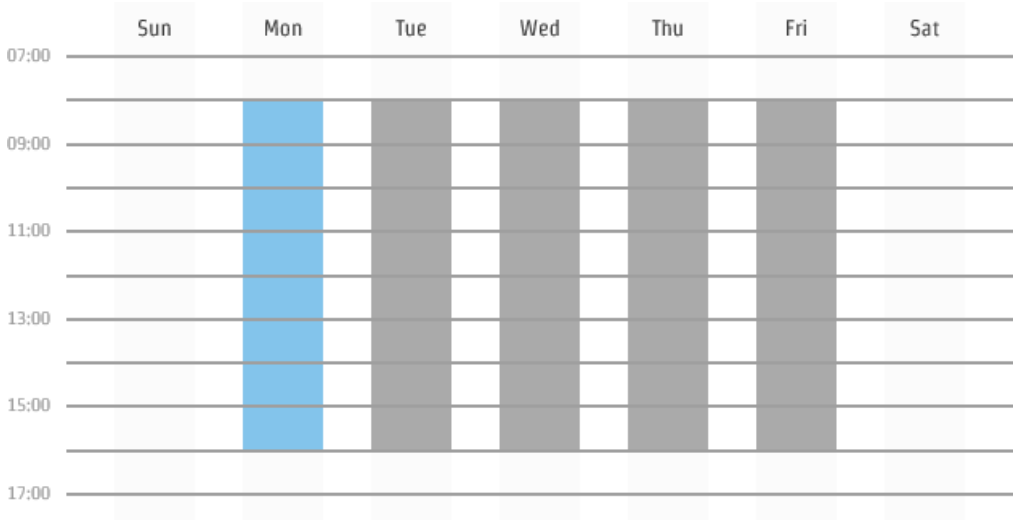
Bir değişken çalışma vardiyasında aşağıdaki özelliklerden bir veya daha fazlası farklıdır:

- Haftalık Minimum ve Maksimum Gün sayısı ve Haftalık Saat—Değişken bir çalışma vardiyası ile, fazla mesaiyi sınırlamak ve makul bir şekilde dinlenmiş bir çalışana garanti vermek için haftalık maksimum gün ve saat sayısını sınırlamak isteyebilirsiniz. Ayrıca temsilci için günde en az sayıda saat ve hafta başına gün ayırmanız gerekebilir. Çalışma vardiyası için haftalık ve saat başına minimum ve maksimum gün sayısını belirtirsiniz. Ardından, haftanın her günü için temsilcinin o gün için çalışabileceği minimum ve maksimum saat sayısını belirtirsiniz. Ayrıca temsilci için izinli olabilecek haftanın günlerini de belirtebilirsiniz.
- En Erken ve En Son Başlangıç Saatleri—Temsilcinin çalışmaya başlamasını en erken ne zaman ve temsilcinin ne zaman işe başlayabileceğini belirleyin. En erken ve en son olası başlangıç saatlerini bildiğinizde, vardiyadaki her gün için WFM içinde bir temsilci için en erken ve en son başlangıç saatlerini yapılandırırsınız.

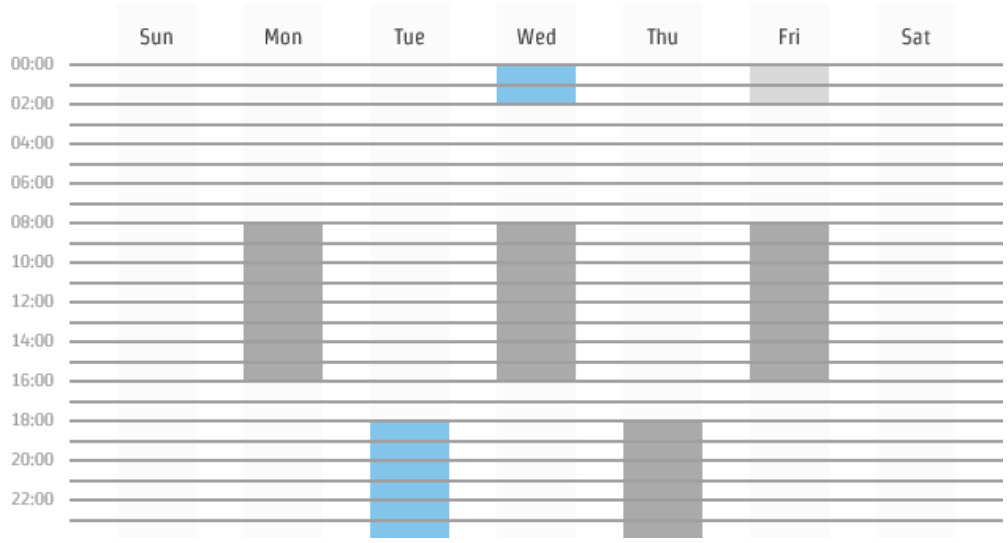
vardiya parametre grafiğini kavrama

Çalışma vardiyası parametre grafiği, yapılandırdığınız vardiyanın görsel bir gösterimidir. Ayarladığınız her gün için başlangıç saatlerini ve sürelerini gösteren bir çubuk görüntüler. Sabit ve atamalı çalışma vardiyaları için, grafik haftanın planlanan her günü için gri bir çubuk gösterir. Seçilen gün mavi renkte gösterilir.

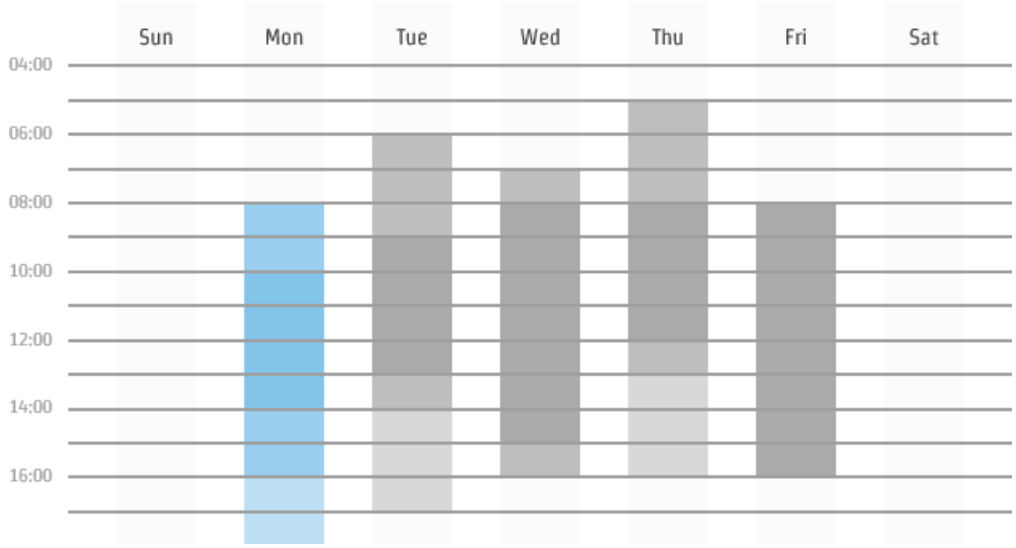
Aşağıdaki grafik, pazartesiden cumaya 08:00'da başlayan ve günlük sekiz saatlik bir süreye sahip olan sabit bir kayma gösterir.



Aşağıdaki grafik sabit bir çalışma vardiyasını da gösterir, ancak zamanlanan çalışma vardiyasının gece yarısını geçtiği iki gün içerir. Salı ve Perşembe günü çalışma 18:00'de başlar ve ertesi sabah 02:00'da sona erer. Bu, salı günü için çubuğun (gün çubukta seçili olması ve grafikte mavi olarak gösterilmesi) Çarşamba gününe devam ederek görsel olarak gösterilir.



Aşağıdaki grafik değişken bir çalışma kayması göstermektedir. Temsilcinin her gün çalıştığı temel saatler koyu gri veya mavi renkte gösterilir. Değişken başlangıç süreleri ve kayma süresi açık gri veya mavi ile gösterilir. Örneğin, Pazartesi günü temsilci 08:00-10:00 saatleri arasında çalışmaya başlayabilir ve vardiya süresi dört ile sekiz saat arasındadır. Koyu mavi, temsilci ne zaman başlar veya vardiya ne kadar sürerse başlasın, temsilcinin 08:00- 14:00 saatleri arasından iletişim merkezinde olduğunu gösterir.



Atanan çalışma vardiyalarını görüntüleme

Haftalık olarak atanan ve seçilen tarihi içeren vardiyaların listesini görmek için "Atanan çalışma vardiyalarını görüntüle" seçeneğini kullanın.

Atanan çalışma vardiyalarını görüntüleme

1. **Atanan çalışma vardiyalarını** görüntüle seçeneğini belirleyin.
2. Bir tarih seçin. Atanan Çalışma Vardiyaları tablosu görüntülenerek, seçilen tarihi ve her bir vardiyaya atanan temsilci sayısını içeren hafta için zamanlanmış tüm çalışma vardiyalarını görüntüler.
3. Bir çalışma vardiyası seçin ve bu vardiyaya atanan temsilcilerin adlarını görüntülemek için Temsilcileri Görüntüle'yi **tıklayın** .

Alan açıklamaları

Vardiyalar sayfası vardiyalar oluşturmanıza, düzenlemenize ve silmenize olanak sağlar. Ayrıca, atanan çalışma vardiyalarını da görüntüleyebilirsiniz.

Bir çalışma vardiyası oluşturduğunuzda, düzenlediğinizde veya sildiğinizde sayfadaki alanlar aşağıda açıklanmıştır.

Alan	Açıklama
Çalışma Shift Adı	Vardiya için benzersiz ad.
Etkinleştir	Vardiyayı etkinleştirmek için bu onay kutusunu işaretleyin. Kullanılabilmesi için etkinleştirilmiş olması gerekir. **NOT** Bir vardiyayı devre dışı bıraktığınızda, temsilci zamanlamalarında artık görünmez ve yeni zamanlama isteklerinde kullanılmaz. Bu çalışma vardiyasına atanan temsilcilerin farklı etkin çalışma vardiyalarına yeniden atanması gerekir, aksi takdirde hafta için zamanlanmazlar.
Çalışma Shift Türü	Vardiyanın türü. Mevcut bir çalışma vardiyasını düzenlerken, vardiyanın farklı bir vardiya türüne değiştirilmesi için aşağıdaki sınırlamalar vardır: ▪ Sabit bir çalışma vardiyası atama vardiyasına değiştirilebilir ▪ Bir değişken vardiyası iş vardiyası türünü değiştiremez ▪ Bir atama çalışma vardiyası sabit bir iş vardiyasına değiştirilebilir
Haftalık Yineleme	(Yalnızca değişken çalışma vardiyaları) Minimum ve maksimum saat sayısı ve temsilcinin programlandığı haftalık gün sayısı. Bu değerler, değiştirme parametreleriyle tutarlı olmalıdır. Örneğin, vardiya parametrelerinde yalnızca bir gün yapılandırıldığında haftada en az beş gün belirtemezsiniz.
Parametreleri Değiştirme	Shift parametreleri seçtiğiniz çalışma vardiyasının türüne bağlıdır. Gibi Haftanın her günü için parametreler girersiniz, bunlar çalışma vardiyası parametre grafiğinde grafik olarak görüntülenir (bkz . vardiya parametre grafiğini anlama). Sabit ve Atama Çalışma Vardiyaları: ▪ Uygula—O gün için parametreleri yapılandırmak için gün çubuğundan bir gün seçin. ▪ Shift Start—Vardiyanın başladığı saati girin. ▪ Shift Uzunluğu—Kayma uzunluğunu girin.

Alan	Açıklama
	▪ Haftalık Gün—(Salt Okunur) Bu değer yapılandırdığınız gün sayısına göre hesaplanır. ▪ Haftalık Saat—(Salt Okunur) Bu değer, yapılandırdığınız gün sayısına ve her gün kayma uzunluğuna göre hesaplanır. Değişken Çalışma Vardiyaları: ▪ Uygula—O gün için parametreleri yapılandırmak için gün çubuğundan bir gün seçin. ▪ Shift Start—Temsilcinin vardiyasının o gün için başlatabileceği en erken ve en son saatleri girin. ▪ Shift Uzunluğu—O gün için minimum ve maksimum vardiya uzunluğunu girin. ▪ Minimum Aralık—Çalışma vardiyaları arasındaki minimum süreyi girin. ▪ İzin Verilen Gün Kapalı—Temsilci bu günü izinli yapabilirse bu onay kutusunu işaretleyin. İşaretli olursa, uygun saatler varsa temsilcinin bu gün çalışması gerekecektir.
Zamanlama Artışı	(Yalnızca değişken çalışma vardiyaları) İstenilen kayma uzunluğu artışı. - Varsayılan değer 30 dakikadır.
Optimizasyon	(Yalnızca değişken çalışma vardiyaları) İstenen en iyileştirme türü: ▪ Optimum—WFM önce sabit çalışma vardiyası olan temsilcileri zamanlar. Daha sonra günün geri kalanı için gereksinimleri en iyi şekilde karşılamak için değişken çalışma vardiyaları olan uygun temsilcileri zamanlar. ▪ Çok satırlı—WFM önce sabit çalışma vardiyalarına sahip temsilcileri zamanlar. Daha sonra sabit vardiyalı temsilciler tarafından kapsanmayan temsilciler için günün başlangıcından başlayarak gereksinimleri inceler ve günün ilerisindeki bir tarihte ihtiyaçları dikkate almadan değişken vardiyalı temsilcileri zamanlar.
Çalışma Koşulları	Çalışma vardiyası için geçerli olan çalışma koşulları (bkz. İşi yönetme

Alan	Açıklama
	koşullar).
Etkinlik Meta Verileri	(Yalnızca atama işleri kayar) 'e varsayılan bir meta veri değeri atar veya Varsayılan meta veri değerini çalışma vardiyasından kaldırır. Bu değer isteğe bağlıdır. Meta veri değerlerini yapılandırma hakkında daha fazla bilgi için bkz . Etkinlik meta verisi değerlerini yönetme.

Vardiya döndürme örneği

Aşağıdaki tabloda, Temsilciler sayfasındaki Atanan bölmesinde çalışma vardiyalarını yukarı ve aşağı taşıdığınızda neler olduğunu gösterir.

Eylem	Shift Döndürme Üzerindeki Etkisi	Yorum
Shift 3'i seçme	Hafta A | 1. Vardiya B Hafta | 2. Vardiya **Hafta C | 3. Vardiya** Hafta D | 4. Vardiya	—
Yukarı Vardiya	Hafta A | 1. B Hafta | 2 **.** **Hafta B** **Vardiyası | 3** .	2 ve 3 vardiyaları artık B Haftası için bölmeli vardiyalardır.
Yukarı Vardiya	Hafta C Vardiyası | 4. Vardiya Hafta A | 1. **B Hafta | 3** . Hafta C Vardiyası | Shift 3 Hafta D |	B Haftası'nın artık bölmeli vardiyası yok.
Yukarı **Vardiya**	4. Vardiya **Hafta A | 3.**	Hafta A | 1. Vardiya

Programlanan kişiler |

Eylem	Shift Döndürme Üzerindeki Etkisi	Yorum
	B Hafta | Shift 2 Hafta C | 4. Vardiya	
Yukarı	**Hafta A | Shift 3** Hafta B | 1. Hafta C Vardiyası | Shift 2 Hafta D | 4. Vardiya	3. Vardiya şimdi dönüşte ilk sırada ve diğer tüm vardiyalar bir hafta aşağı taşındı.

NOT Bölmeli çalışma vardiyası, bir temsilcinin aynı gün içinde iki farklı vardiya çalıştığı durumdur. Bir çalışma vardiyası bölmeden önce, farklı bir başlangıç ve bitiş için iki çalışma vardiyası oluşturmanız gerekir
Ve kesişmeyen günler.

ÖRNEK Bir temsilci sabah dört saat, akşam dört saat çalışıyorsa, sabah saatlerini kapsayan bir iş vardiyası ve akşamını kapsayan başka bir iş vardiyası oluşturmanız gerekir.
Saat.

Çalışma koşullarını yönetme

WFM rutin ve rutin olmayan etkinlikler arasında ayrımlar. Her çalışma vardiyasında (aralar ve öğle yemekleri gibi) oluşan etkinlikleri rutin olarak kategorize eder. Bu rutin etkinliklere çalışma koşulları denir. çalışma koşulu, temsilcinin iletişim kayıtlarını yanıtlamasını engelleyen rutin etkinlikleri tanımlamak için kullanılan bir dizi kuraldır.

İki tür çalışma koşulu vardır:

- Ücretli saatler—Ücretsiz aralar ve öğle yemekleri nedeniyle vardiya uzunluğu uzatılır
- Vardiya uzunluğu—Ücretsiz aralar ve öğle yemekleri nedeniyle Vardiya uzunluğu uzatılmaz

NOT Zamanlama hizmeti yalnızca ücretli saatler çalışma koşullarını kullanır. Gün içi dinamik zamanlama ve kısmi gün esnafı ve teklifler yalnızca vardiya uzunluğu çalışma koşullarını kullanır.

Bir çalışma koşulu, temsilcilere atanan sabit, atama veya değişken çalışma vardiyalarına veya çalışma koşulu profillerine bağlanabilir. Temsilci çalışma vardiyası sırasında dört buçuk ila altı saat çalışabiliyorsa ve zamanlama yarım saatlik artımlarlaysa, 4.5, 5, 5.5 ve 6 saatlik çalışma koşullarını yapılandırabilir ve bunları temsilcinin çalışma vardiyasına atayabilir veya genel koşullar olarak kullanabilirsiniz. Ayrıca, 4,5 ila 6 saatlik bir aralığı kapsayan bir aralık tabanlı çalışma koşulu da yapılandırabilirsiniz.

NOT WFM, çalışma koşullarını atamazsanız ve herhangi bir genel çalışma koşuluna sahip değilseniz, ara vermeden veya öğle yemeğinden önce temsilci zamanlamaları oluşturur. Belirli bir iş atamak istemiyorsanız
Belirli çalışma vardiyaları veya çalışma koşulu profillerine koşullar, genel çalışma koşulları oluşturma.

NOT Dinamik kullanılabilirlik ve kısmi gün tekliflerinde ve işlemlerinde yalnızca temsilcilere atanan çalışma koşulu profillerine atanan genel koşullar ve çalışma koşulları kullanılır.

Her bir çalışma koşulu etkinliği için, aşağıdaki bilgileri belirtmeniz gerekir:

- Ad
- Süre
- Vardiyanın başlangıcı ile bu çalışma koşulu etkinliğinin başlangıcı arasındaki minimum gecikme. Örneğin, çalışma vardiyası 08:00'da başlıyorsa ve bu çalışma koşulu etkinliği 09:00'dan daha erken başlatılamıyorsa, minimum gecikme 1:00 olmalıdır.

  NOT Gecikme, aralık tabanlı bir koşulun küçük uzunluğuna sığmalıdır.
- Vardiyanın başlangıcı ile bu çalışma koşulu etkinliğinin başlangıcı arasındaki maksimum gecikme. Örneğin, çalışma vardiyası 08:00'da başlıyorsa ve bu çalışma koşulu etkinliği 09:20'den daha geç başlatılamıyorsa, maksimum gecikme 1:20 olmalıdır.
- Önceki çalışma koşulu etkinliğinin bitişi ile bu çalışma koşulu etkinliğinin başlangıcı arasındaki minimum aralık. Örneğin, önceki çalışma koşulu etkinliği 15 dakikalık araysa ve bu çalışma koşulu etkinliği bir saatlik öğle yemeğiyse ve arayla öğle yemeği arasında en az bir buçuk saat olması gerekiyorsa, minimum aralık 90 dakika olmalıdır.
- WFM'ın çalışma koşulu etkinliğini planlamak için kullandığı dakika olarak artış. Olası değerler 00:05, 00:10, 00:15, 00:20 ve 00:30'dır.
- Ödenen kısım. Örneğin, 15 dakikalık araların ödendiğini ve bir saatlik öğle yemeklerinin ödenmediğini belirtebilirsiniz.

Zamanlamalar oluştururken, Zamanlama hizmetinin tüm çalışma koşulu etkinliklerinin yapılandırılmış olarak uygulanabileceğini doğruladığını unutmayın. Tüm çalışma koşulu etkinliklerinin yapılandırıldığı şekilde uygulanabileceği geçerli bir süre yoksa, Zamanlama hizmeti günlükteki ve hata ayıklama dosyalarındaki bir uyarıyla iş koşulu etkinliğini yok sayar.

Zamanlama hizmeti, bir çalışma koşulu için çalışma koşulu etkinliklerini aşağıdaki sıraya göre uygular. Not verilen yerler dışında tüm değerler artan sıradadır.

1. Minimum gecikme
2. Maksimum gecikme

3. Süre
4. Ödenmiş kısım
5. Minimum aralıklar
6. Artım
7. Dinlenme türü (Moladan Önce Öğle Yemeği)
8. Kesme adı
9. Renk Kimliği

Hizmet sırası ihtiyacına bağlı kalmak yerine, çalışma koşulu yapılandırmasına bağlı kalmayı tercih eder.

Belirli bir tarihte temsilcinin çalışma vardiyasına uygulanan çalışma koşulu aşağıdaki şekilde seçilir:

- Koşul profiliyle ilişkili ücretli saatler çalışma koşullarının listesi (temsilci için belirtilmişse), çalışma vardiyası (atanmışsa) ve genel ücretli saat çalışma koşullarının listesi aşağıdaki şekilde ayrı olarak sıralanır:

    1. Minimum ödenmiş saat (azalan sipariş)
    2. Maksimum ödenmiş saat (azalan sipariş)
    3. Başlangıç saati (artan sıra)
    4. çalışma koşulu kimliği (artan sıra)

- Genel ücretli saatler çalışma koşulları arasında arama yapmadan önce, çalışma koşulu profiliyle ilişkili ücretli saatler çalışma koşullarını (temsilci için belirtilmişse) vardiyayla ilişkili ücretli saatler çalışma koşullarını (atanmışsa) arayın.

    Çalışma koşulları için arama ölçütleri şunlardır:

    - Haftanın gününde etkindir
    - Başlangıç saati daha önce veya vardiya başlangıç saati ile aynıdır
    - Zamanlanan çalışma vardiyası uzunluğuyla aynı minimum ve maksimum vardiya uzunluğuna sahiptir
    - Zamanlanan vardiya uzunluğu minimum ve maksimum vardiya uzunluğu içindedir

Yukarıdaki geçerli eşleşmeler için sıralama ve filtrelemeden sonra, aşağıdaki tabloya göre çalışma koşulları seçilir. Bu tabloda,

- "Aralık", minimum ve maksimum ödeme yapılan saatlerin aynı olmadığı bir çalışma koşulu anlamına gelir.
- "Aralık dışı", minimum ve maksimum ödeme yapılan saatlerin aynı olduğu bir çalışma koşulu anlamına gelir.
- "Yok", hiçbir çalışma koşulu yapılandırılmadığı anlamına gelir.

çalışma koşulu kaynağı			
Genel	**çalışma Koşulu Profili**	**Çalışma Vardiyası**	**Kullanılan Kaynak**
Aralık dışı, aralık, yok	Aralık dışı	Aralık dışı	İş koşulu profili
	Aralık dışı, aralık	Aralığı	İş koşulu profili
	Aralığı	Aralık dışı	Vardiyalı çalışma
	Aralığı	Yok	İş koşulu profili
	Yok	Aralık dışı, aralık	Vardiyalı çalışma
Aralık dışı, aralık	Yok	Yok	Genel çalışma koşulu

Zamanlama çakışmalarını önlemenin bir yolu aşağıdaki parametre atamalarını kullanmaktır:

sabah arası maksimum gecikme = öğle yemeği minimum gecikme — öğle yemeği minimum aralık — sabah arası süresi

öğle yemeği minimum gecikme = sabah molası maksimum gecikme + sabah molası süresi + öğle yemeği minimum aralık

Örnek 1: Ücretsiz etkinlikler olmadan çalışma koşulu

Bir iletişim merkezi üç çalışma koşulu etkinliği oluşturmuştur: Sabah Tatili, Öğle Yemeği ve Öğleden Sonra Molası. Vardiyalar sekiz saat sürüyor. Çalışma saatlerinin başlangıç ve bitiş saatleri değişkendir: başlangıç saatleri 07:30 kadar erken ve bitiş saatleri 17:30'a kadar olabilir.

çalışma koşulu etkinlikleri aşağıdaki şekilde yapılandırılır.

Etkinlik	**En Az Gecikme**	**Maks Gecikme**	**Süre**	**En Az Aralık**
Sabah Ara	01:30	03:00	00:15	00:00
Öğle yemeği	03:00	05:00	00:30	01:30
Öğleden Sonra Ara	05:30	06:45	00:15	01:30

Bir temsilcinin çalışma vardiyası saat 8:00'de başlarsa, o temsilcinin sabah araları 09:30 ile 11:00 arasında herhangi bir zamanda başlayabilir. Temsilcinin öğle yemeği 11:00 ile 01:00 PM saatleri arasında herhangi bir zaman başlayabilir. Temsilcinin öğle arası 1:30 PM ile 02:45 PM arasında herhangi bir zaman başlayabilir.

Örneğin, tahmin edilen çağrı hacmini işlemek için, WFM bir temsilcinin çalışmaya 8:00 başlaması ve 11:00—11:30 öğle yemeği molası vermesi için zamanlaması gerektiğini varsayalım. WFM daha sonra, bu çalışma koşulu etkinliği için 01:30 minimum gecikmesini karşılamak için temsilcinin sabah 9:30-9:45 arası zamanlar.

Bununla birlikte, öğle yemeğinin en erken 11:15 (bu etkinlikle önceki etkinlik arasındaki minimum aralık 9:45 artı 1:30) başlangıcıdır. WFM yapılandırılmış tüm parametreleri karşılayan bir zamanlama oluşturamaz. Bu durum, sabah arasının minimum gecikmesi 01:30'dan 01:15'e veya öğle yemeği minimum aralığı 01:15'e düşürülerek düzeltilebilir.

Örnek 2: Ücretsiz etkinliklerle çalışma koşulu

Bir iletişim merkezi üç çalışma koşulu etkinliği oluşturmuştur: Sabah Tatili, Öğle Yemeği ve Öğleden Sonra Molası. Öğle yemeği molası ödenmemiş zaman. Vardiyalar sekiz saat sürüyor, ama bir saatlik ücretsiz öğle yemeği olduğu için iş vardiyası aslında dokuz saat sürüyor. Zamanlama hizmeti temsilci için dokuz saat planlar.

Çalışma vardiyalarının başlangıç ve bitiş saatleri değişkendir: başlangıç saatleri 7:30 kadar erken ve bitiş saatleri 6:30 PM olarak geç olabilir.

Etkinlik	En Az Gecikme	Maks Gecikme	Süre	En Az Aralık
Sabah Ara	01:15	03:00	00:15	00:00
Öğle yemeği	03:00	05:00	01:00 (ücretsiz)	01:30
Öğleden Sonra Ara	08:00	08:30	00:15	01:30

Bir temsilcinin çalışma vardiyası 8:00'de başlıyorsa, temsilcinin sabah araları 09:30 ile 11:00 arasında herhangi bir zamanda başlayabilir. Temsilcinin öğle yemeği 11:00 ile 1:00 PM saatleri arasında herhangi bir zamanda başlayabilir.

Temsilcinin öğle arası 4:00 PM ile 4:30 PM arasında herhangi bir zaman başlayabilir. Bu, bir saatlik ücretsiz öğle yemeği için izin verir. Saati ekler ve öğle yemeği ücretli bir etkinlikse yapamadığınız bir şey olan 08:00 gecikmesinde PUT izin verir. Dahil edilen ücretsiz süre olmadığı sürece, temsilcinin zamanlaması dokuz saatlik bir zaman diliminde olmadıkça, vardiyanın uzunluğu aynı olan bir gecikmeye sahip olamazsınız.

Zamanlama ve ücretsiz etkinlikler

Çalışma koşulları her zaman ücretsiz etkinliklere uyum sağlamak için vardiyaları uzatmaz.

Normal zamanlamalar için (standart çalışma vardiyaları, dinamik uygunluk ve dinamik zamanlama), uygulanan çalışma koşulları kaymayı vardiyanın ücretli ve ödenmemiş saatlerini karşılayacak şekilde genişletir. Örneğin, bir temsilci sekiz saatlik bir vardiya için zamanlanmışsa ve uygulanan sekiz saatlik ücretli çalışma koşulu ücretsiz bir saatlik öğle yemeği arasını içeriyorsa, vardiyanın bir saatlik ücretsiz öğle yemeği molası ile sekiz saatlik ücretli etkinlikleri karşılaması için gerçek bir dokuz saatlik süreyi kapsaması planlanır.

İş koşullarının geçerli olduğu diğer olay türleri için, örneğin, iş koşullarının iş günü dinamik zamanlaması ve kısmi gün teklifleri ve esnafı gibi, ücretsiz olmayan etkinlikler için vardiyaları genişletmez. Örneğin, bir temsilci 3:00 PM ila 5:00 PM arasında iki saatlik fazla mesai alırsa, iki saatlik vardiya uzunluğu çalışma koşulu uygulanabilir ve iki saatlik çalışma koşulu ücretsiz 30 dakikalık öğle yemeği arası içeriyorsa, iki saatlik segmente yerleştirilir ve uzatılmaz. Fazla mesai 3:00—5:00 PM olacak ve temsilciye iki saat değil, bir buçuk saat ödenecektir.

Alan açıklamaları

Çalışma koşulları oluşturmak, düzenlemek ve silmek için Çalışma

Koşulları sayfasını kullanın. Çalışma Koşulları sayfasındaki alanlar

Alan	Açıklama
aşağıda açıklanmıştır.	
çalışma koşulu adı	çalışma koşulunun adı. Ad, temsilcilere atarken çalışma koşulunu tanımlayın: örneğin, "Müşteri Hizmetleri - 4,5 saat." Varolan bir çalışma koşulunun adını değiştirmek için de bu alanı kullanabilirsiniz.
çalışma koşulu türü	Çalışma koşulunun türü: ▪ Ücretli saatler—(Varsayılan) Ücretli saatler tabanlı çalışma koşullarını seçtiğinizde, sistem ücretsiz molalar ve öğle yemekleri nedeniyle vardiya uzunluğunu uzatır. ▪ Vardiya uzunluğu—Vardiya uzunluğuna dayalı çalışma koşullarını seçtiğinizde, ücretsiz aralar ve öğle yemeklerine bağlı olarak sistem vardiya uzunluğunu uzatmıyor.
Ücretli saatlerin bir aralık olmasını sağlar	(Yalnızca Çalışma Koşulu Türünde Ücretli Saatler seçiliyse görünür) Minimum ve maksimum ücretli saat sayısını belirtmek için bu onay kutusunu işaretleyin.
Ücretli Saatler	(Yalnızca "Ücretli saatlerin bir aralık olmasını izin ver" onay kutusu yoksa görünür

Alan	Açıklama
	seçili) çalışma koşulu için toplam ödenmiş saat sayısı (SA:DK olarak).
Minimum Ödenen Saatler	(Yalnızca "Ücretli saatlerin aralık olmasını izin ver" seçiliyse görünür) çalışma koşulu için minimum ödenmiş saat sayısı (SA:DK olarak).
Maksimum Ücretli Saatler	(Yalnızca "Ücretli saatlerin aralık olmasını izin ver" seçiliyse görünür) çalışma koşulu için maksimum ödenmiş saat sayısı (SA:DK olarak).
Kayma uzunluğunun bir aralık olmasını sağlar	(Yalnızca Çalışma Koşulu Türündeki Shift Uzunluğu seçildiğinde görünür) Minimum ve maksimum vardiya uzunluğu girmek için bu onay kutusunu işaretleyin.
Shift Uzunluğu	(Yalnızca "Kayma uzunluğunun bir aralık olması için izin ver" seçili değilse görünür) çalışma koşulu için toplam kayma uzunluğu (SA:DK olarak).
Minimum Shift Uzunluğu	(Yalnızca "Kayma uzunluğunun bir aralık olması için izin ver" seçiliyse görünür) çalışma koşulu için minimum kayma uzunluğu (SA:DK olarak).
Maksimum Shift Uzunluğu	(Yalnızca "Kayma uzunluğunun bir aralık olması için izin ver" seçiliyse görünür) 'nı girin. çalışma koşulu için maksimum kayma uzunluğu (SA:DK olarak).
Bu genel bir koşuldur	Bu çalışma koşulu her vardiya için geçerliyse bu onay kutusunu işaretleyin Ile aynı saat sayısı veya günlük çalışma saatleri aralığı ile ve bu çalışma vardiyalarıyla başka bir çalışma koşulu ilişkilendirilmezse. Bir iş koşulu için onay kutusunu işaretlemezseniz ve temsilciyle ilişkili bir çalışma vardiyası veya çalışma koşulu profiline başka bir çalışma koşulu bağlanmazsa, WFM bu çalışma vardiyasına atanan temsilcilere molalar veya öğle yemekleri planlamaz. **NOT** : Zamanlanan vardiya uzunluğu veya çalışma vardiyasının uygulandığı ücretli saatler başına yalnızca bir genel koşul olabilir. Sadece temsilcilere atanan iş koşulu profilleriyle ilişkili genel koşullar ve çalışma koşulları, dinamik kullanılabilirlik ve kısmi gün tekliflerinde ve işlemlerinde kullanılır.
Herhangi bir varış saatinde vardiyalara çalışma koşulunu uygulama	çalışma koşulunun herhangi bir varış saatinde çalışma vardiyalarına uygulanmasını istiyorsanız bu onay kutusunu işaretleyin. Onay kutusunun işareti kaldırılırsa, çalışma koşulunun şu veya bu saatlerde başlayan vardiyalara uygulanmasını istiyorsanız bir saat belirtin.

Alan	Açıklama
	belirtilen varış saatinden daha fazladır. Bu seçenekler birbirinin aynı değildir: yalnızca birini seçebilirsiniz.
Dahil Olacak Gün	Bu çalışma koşulunun uygulandığı günler. Varsayılan olarak, her gün seçilmiş. En az bir gün seçilmelidir.
Faaliyetleri	Etkinlikler tablosuna bir satır eklemek için Ekle'yi tıklayın ve ardından etkinliğin ayrıntılarını belirtin. Bu alanlar şunlardır: ▪ Ad—Mola veya öğle yemeğini açıklayan bir ad girin. Bu alanı boş bırakırsanız, WFM Ara ile doldurur. ▪ Tür—Ara veya Öğle Yemeği. ▪ Minimum Gecikme—Shift başlangıç saati ile bu etkinliğin başlangıcı arasında geçmesi gereken, SA:DK biçimindeki minimum süre. Bu değer beş dakikanın çarpanları içinde olmalıdır. Başka bir şey girilirse, değer en yakın beş dakikaya yuvarlanırsa. ▪ Maks Gecikme—Shift başlangıç saati ile bu etkinliğin başlangıcı arasında geçen, SA:DK biçimindeki maksimum süre. Bu değer beş dakikanın çarpanları içinde olmalıdır. Başka bir şey girilirse, değer en yakın beş dakikaya yuvarlanırsa. ▪ Süre—Etkinliğin SA:DK biçiminde sürdüğü süre. Bu değer beş dakikanın çarpanları içinde olmalıdır. Başka bir şey girilirse, değer en yakın beş dakikaya yuvarlanırsa. Sıfır (0) değerindeki etkinlikler yoksayılır. ▪ Artış—Etkinliğin başlayabileceği bir saat içindeki artış. Örneğin, etkinlik 08:00 vardiyasından bir saat sonra başlatılabilirse ve 15 dakikalık artışı seçerseniz, etkinlik 09:15, 09:30 veya 09:45'te başlayabilir. ▪ En Az Aralık—Bu ve önceki etkinlik arasındaki minimum süre. Bu değer beş dakikanın çarpanları içinde olmalıdır. Başka bir şey girilirse, değer en yakın beşe yuvarlanırsa

Alan	Açıklama
	tutanak. ▪ Ödenmiş Bölümü—Etkinliğin SA:DK biçimindeki ödenmiş bölümü. Ücretli olmayan etkinlikler, ücretli saatler için çalışma koşullarının ödenmemiş süresine göre vardiyayı uzatır. Örneğin, bir saatlik ücretsiz öğle yemeğinin olduğu sekiz saatlik bir çalışma vardiyası dokuz saat süren bir çalışma vardiyası haline gelir. Çalışma durumunda 48 saat sınırı vardır. ▪ Renk/Renk Kimliği—Zamanlamada bu etkinliği temsil eden renk. Renk kimliği seçili rengin onaltılık kodudur. ▪ Etkinlik Meta Verileri—(İsteğe bağlı) Bir meta veri değeri atar veya bir meta veri değerini kesme veya öğle yemeklerinden kaldırır. Burada bir meta veri değeri atanması veya kaldırılması, Etkinlik Meta Verileri sayfasında atadığınız varsayılan meta veri değerlerini geçersiz kılar. Meta veri değerlerini yapılandırma ve bunları kesmelere ve öğle yemeklerine atama hakkında daha fazla bilgi için bkz . Etkinlik meta verisi değerlerini yönetme.
Maksimum En Iyileştirme Ayarı	Zamanlamaları Optimize Et işlevinin bir molayı veya öğle yemeğini etkinlik sınırlamaları içinde ileri veya geri taşıyabileceği süreyi kontrol etmenize olanak verir. Değer boşsa, optimize edici etkinlik kısıtlamalarının izin verdikçe etkinliği taşıyabilir. Değer sıfır (0) ise, etkinlik taşınamaz. **NOT** Bu alan için maksimum değer 23:59'dir.
İş Koşulu Profilleri Atama	çalışma koşuluna atanan bir veya daha fazla iş koşulu profili.
Çalışma Vardiyaları Atama	(Yalnızca Çalışma Koşulu Türü Ücretli Saatler olduğunda görünür) Bir veya daha fazla Bu çalışma koşulunu kullanacak olan vardiyalar.

Çalışma koşulu düğmesi tanımları

Düğme	Açıklama
Kaydet	Yeni veya değiştirilmiş çalışma koşulunu kaydetmek için bunu tıklayın. Bu düğme devre dışı

Düğme	Açıklama
	bir çalışma koşulu adlandırılana veya seçilene ve doldurulan tüm alanlar geçerli olana kadar.
Sil	Çalışma koşulunu silmek için tıklatın. Bir çalışma koşulu adlandırana veya seçilene kadar bu düğme devre dışı bırakılır.
İptal	Çalışma koşulundaki değişiklikleri iptal etmek için tıklatın.

İş koşulu profillerini yönetme

çalışma koşulu profilleri, genel olmayan çalışma koşullarını yalnızca iş vardiyalarıyla ilişkilendirmek yerine temsilcilerle ilişkilendirmenize olanak sağlar. İş koşulu profillerini kullanarak, bir temsilcinin iş günü öğle ve molalarını optimize edebilir ve servis kuyruğu kapsamını iyileştirmek için temsilcinin aralarını ve öğle yemeklerini taşımayı otomatikleştirebilirsiniz.

Yalnızca yöneticiler ve zamanlayıcılar çalışma koşulu profilleri oluşturabilir ve yönetebilir.

Ücretli saatlik çalışma koşullarını içeren iş koşulu profilleri (ücretsiz molalar ve öğle yemeklerinden dolayı vardiya uzunlukları uzatılır) ve vardiya uzunluğu çalışma koşullarını içeren iş koşulu profilleri (ücretsiz molalar ve öğle yemeklerinden dolayı vardiya uzunlukları uzatılmaz) oluşturmanız gerekir. Temsilciler kısmi gün işlemleri ve teklifler ya da yoğun dinamik zamanlama yapıyor olabilir ise, vardiya uzunluğu çalışma koşullarına sahip profiller kullanışlıdır. Bkz . Çalışma koşullarını yönetme.

Her çalışma koşulu profilinde bir dizi temsilci ve çalışma koşulu bulunur. Bir temsilcinin veya iş durumunun bir iş koşulu profiline eklenmesi gerekmez.

> **NOT** Bir temsilci yalnızca tek bir iş koşulu profiline dahil edilebilir. Ancak, bir çalışma koşulu profiline birden çok çalışma koşulu eklenebilir ve bir çalışma koşulu
> Birden çok çalışma koşulu profiline

İş koşulu profilleriyle zamanlama

Zamanlama hizmeti, temsilcinin öğle yemeği ve molalarını planlamak için temsilcinin iş durumu profilindeki çalışma koşullarını kullanabilir. Çalışma koşulları belirli bir tarihte temsilcinin çalışma vardiyasına uygulanır.

Alan açıklamaları

İş koşulu profilleri oluşturmak, düzenlemek ve silmek için çalışma Koşulu Profilleri

sayfasını kullanın. Çalışma Koşulları Profili sayfasındaki alanlar aşağıda açıklanmıştır.

Alan	Açıklama
çalışma koşulu profil adı	İş koşulu profili için benzersiz bir ad.
Çalışma Koşullarını Atama	Belirli çalışma koşullarını seçin ve çalışma koşulu profiline atayın. Aynı çalışma koşulu birden çok çalışma koşulu profiline eklenebilir.
Temsilcileri Atama	Temsilcileri seçin ve çalışma koşulu profiline atayın. Hem etkin hem de Etkin olmayan temsilciler seçim için kullanılabilir. **NOT** Bir temsilci yalnızca bir iş koşulu profiline atanabilir.

En az/maks. saat koşullarını yönetme

Minimum/Maks. Saat Koşulları sayfasında, temsilcilerinizin çalışma süresini aşağıdaki parametreleri ayarlayarak sınırlayabilirsiniz:

- Temsilcilerinizin her hafta çalıştığı minimum ve maksimum gün sayısı
- Temsilcilerinizin her hafta çalıştırdığı minimum ve maksimum ödemeli saat sayısı
- Temsilcilerinizin haftanın her günü çalıştırdığı minimum ve maksimum ödemeli saat sayısı

Minimum/maks. saat koşullarını yapılandırmak isteğe bağlıdır. Temsilcilerin dinamik uygunluk kullanılarak zamanlamasını istiyorsanız gereklidir (bkz . Uygunluk Durumum Hakkında).

NOT En az/maks saatlik koşullar temsilcilere en az/maks saatlik profiller kullanılarak atanır (bkz. Temsilcilere en az/maks saatlik koşullar atama).

Çalışma saatleri ve zamanlamalar

Aşağıdaki zamanlama yöntemlerine en az/maks saatlik koşullar çarpanı:

- Sabit, atama ve değişken çalışma vardiyaları

  NOT Ayrıca temsilcilerinizin değişken iş vardiyaları aracılığıyla her hafta çalıştırdığı minimum ve maksimum gün sayısını ve ücretli saatleri sınırlayabilirsiniz. Bir temsilciyi her ikisine de
  Aynı hafta içinde değişken çalışma vardiyası ve en az/maks. saat koşulu (ister varsayılan olarak en az/maks saat koşulu kullanılarak ister belirli bir tarih aralığına uygulanarak), WFM değişken iş vardiyasından yapılandırma yerine min/maks saatlik koşuldan yapılandırmayı kullanır.

- Dinamik zamanlama

- Dinamik kullanılabilirlik
- İşlegün dinamik zamanlama
- Manuel olarak düzenlenmiş zamanlamalar
- Esnaf, teklifler, istisnalar, mentorluk ve izin

Bir temsilciye bir minimum/maks profil atadığınızda, bu profilin min/maks koşulları haftanın her günü temsilciye atanan her iş vardiyası için geçerlidir. Minimum/maks koşullar sadece ödenmiş saatleri sınırlar. Ücretsiz etkinlikler, bu sayfada yapılandırdığınız haftalık veya günlük parametrelere yönelik olarak sayılmaz.

Saat tanımları

Bu sayfada ayarladığınız sınırlar, bir takvimde göründüğü şekliyle değil, WFM ile tanımlanan haftalar ve günler için geçerlidir.

- "Hafta", WFM olarak zamanlama haftasını, Genel Ayarlar sayfasındaki Haftanın İlk Günü alanı tarafından tanımlandığı şekliyle gösterir (bkz . Sistem genelinde WFM ayarlarını yapılandırma). "Hafta", zamanlanan bir haftada başlayan her çalışma vardiyasında, hatta bir sonraki zamanlanan haftaya gece yarısından geçen iş vardiyalarında bile tüm saatleri içerir. "Hafta", önceki bir haftadaki çalışma vardiyasından gece yarısına geçen saatleri içermez.
- "Gün", bir çalışma vardiyasının başladığı günü ifade eder ve çalışma vardiyası gece yarısından sonraki güne geçse bile, çalışma vardiyasının tüm saatlerini içerir. "Gün", önceki gün bir çalışma vardiyasından gece yarısına geçen saatleri içermez.

> **ÖRNEK**
> Temsilcinin Pazartesi ve Salı günleri aşağıdaki çalışma saatleri vardır:
>
> - Pazartesi 08:00 PM–Salı 4:00
> - Salı 14:00 PM–10:00 PM
>
> WFM ilk vardiyadaki sekiz saati Pazartesi ve Salı arasında bölmez. Çalışma vardiyası Pazartesi günü başladığından bu yana, WFM Pazartesi günü mesainin bir parçası olarak sekiz saatin tümü sayılır.

Hem "gün" hem de "hafta", temsilcinin zamanlama saat diliminde göründükleri gün ve haftaları gösterir (bkz. Saat dilimleri hakkında).

Zamanlama yapılandırmasında dikkate alınacak noktalar

WFM diğer bölümlerinde yapılandırdığınız belirli zamanlama öğeleri, temsilcilerinize atanan en az/en fazla koşulları ihlal eden zamanlamalar oluşturabilir. Bazı durumlarda, bu temsilcilerin zamanlanmamasına neden olabilir.

Bu öğeler aşağıdakileri içerir.

Özel durum

Bir temsilcinin zamanlaması kısmen veya tüm gün ücretli veya ücretsiz bir istisna içeriyorsa, WFM Min/Maks Saatlik Profiller sayfasında temsilciye atanan herhangi bir minimum/maks saat koşulunu varsayılan olarak veya belirli bir tarih aralığı için karşılayan bir zamanlama oluşturmaya çalışır.

Ancak, ödenmiş veya ödenmemiş istisnaların atanması bazen hala en az/maks. saat koşullarını ihlal eden zamanlamalara neden olabilir. Ücretli veya ödenmemiş bir istisna temsilcinin en az/maks saatlik koşulunu ihlal eden bir zamanlama oluşturursa temsilci programlanmaya devam eder.

Örnek 1: Ücretli istisna

Bir temsilci, Çarşamba günü temsilciyi en fazla 10 saat çalışmayla sınırlayan bir min/maks saatlik koşula sahip bir min/maks saatlik profile atanır ve bu temsilcinin Çarşamba günü 8:00 ila 4:00 PM çalışma vardiyası vardır. Ancak bir gözetmen, Temsilci için Çarşamba günü 4:00 PM ile PM 8:00 saatleri arasında ücretli bir istisna atamıştır.

Bu, temsilcinin Çarşamba günü 8:00 08:00 ile 08:00 PM arasında 12 saatlik çalışma vardiyasına eşdeğer bir vardiyaya sahip olduğu anlamına gelir. Bu nedenle temsilcinin zamanlaması temsilcinin en az/maks. saat koşulunu ihlal eder, ancak temsilcinin programlanması devam eder.

Örnek 2: Ödenmemiş özel durum

Bir temsilci, Çarşamba günü en az altı saat çalışmayla sınırlandıran en az/maks. saat koşuluyla bir minimum/maks saatlik profile atanır ve bu temsilcinin çarşamba günü saat 08:00 ile 4:00 PM saatleri arasında çalışma vardiyası vardır. Ancak bir gözetmen, temsilci için Çarşamba günü saat 08:00 ile PM 01:00 saatleri arasında ücretli bir istisna atamıştır.

Bu, temsilcinin Çarşamba günü 1:00 PM ile 4:00 PM arasında üç saatlik bir vardiyaya eşdeğer bir vardiyaya sahip olduğu anlamına gelir. Bu nedenle temsilcinin zamanlaması temsilcinin altı saatlik min/maks saatlik durumunu ihlal eder, ancak temsilcinin programlanması devam eder.

Üst üste gelen çalışma vardiyaları

Bir günde başlayan çalışma vardiyaları bazen gece yarısını aşabilir ve sonraki gün başlayan çalışma vardiyalarıyla kesişebilir. Bu olduğunda, WFM zamanlamaların iki kez kesiştiği zaman dilimini saymaz. Bunun yerine, üst üste gelen günde çalışma vardiyasının tamamını tutar ve üst üste gelen günde iş vardiyasını kısaltır.

Bu, bir temsilcinin zamanlamasının atanmış bir en az/maks saatlik koşulu ihlal etmelerine neden olabilir. Çakışan çalışma vardiyaları temsilcinin en az/maks saat koşulunu ihlal eden bir zamanlama oluşturursa temsilci zamanlanmaz.

ÖRNEK

Temsilci, Pazartesi ve Salı günleri en az sekiz saat çalışmasını sınırlayan bir min/maks saatlik koşulla en az/en fazla saat profiline atanır.

Temsilcinin bu günlerde aşağıdaki vardiyaları vardır:

- Pazartesi 10:00 PM–Salı 6:00
- Salı 02:00–10:00

Bu temsilcinin vardiyaları Salı günü 2:00-6:00 dört saat üst üste geliyor. WFM bu dört saati Salı günü değil, Pazartesi günü olan vardiyanın parçası olarak sayar.

Bu, temsilcinin şu anda Salı günü 6:00-10:00 saatleri arası dört saatlik bir vardiyaya eşdeğer bir vardiyaya sahip olduğu anlamına gelir. Bu nedenle temsilcinin zamanlama yapılandırması temsilcinin sekiz saatlik min/maks saatlik durumunu ihlal eder ve temsilci zamanlanmaz.

Alan açıklamaları

En az/maks. saat koşulları oluşturmak, düzenlemek ve silmek için En Az/Maks. Saat

Koşulları sayfasını kullanın. Sayfadaki alanlar aşağıda açıklanmaktadır.

Alan	Açıklama
En Az/Maks Saat Koşulu Adı	Koşul için benzersiz bir ad.
Haftalık En Az Ödenmiş Saat	Bir temsilcinin çalışabileceği haftalık minimum ücretli saat sayısı. Bu saatler, temsilcilerinizin dinamik zamanlaması, dinamik kullanılabilirliği ve çalışma vardiyası yapılandırmalarının bir hafta içinde çalışmalarına izin veren maksimum olası saat sayısına eşit veya bu saatten daha az olmalıdır.
Haftalık Maks Ödenmiş Saat	Bir temsilcinin hafta başına çalışabileceği maksimum ücretli saat sayısı. Bu saatler, temsilcilerinizin dinamik zamanlaması, dinamik kullanılabilirliği ve çalışma vardiyası yapılandırmalarının bir hafta içinde çalışmalarına izin veren minimum olası saat sayısından büyük veya bu sayıya eşit olmalıdır.
Haftalık En Az Gün	Bir temsilcinin çalışabileceği haftalık minimum gün sayısı. Bunlar gün sayısı, temsilcilerinizin dinamik zamanlaması, dinamik kullanılabilirliği ve çalışma vardiyası yapılandırmalarının bir hafta içinde çalışmalarına izin veren toplam gün sayısından küçük veya bu sayıya eşit olmalıdır.

Alan	Açıklama
Haftalık Maks Gün	Bir temsilcinin çalışabileceği haftalık maksimum gün sayısı. Bunlar Gün sayısı, temsilcilerinizin dinamik zamanlaması, dinamik kullanılabilirliği ve çalışma vardiyası yapılandırmalarının bir hafta içinde çalışmasını gerektirdiği toplam gün sayısından büyük veya bu sayıya eşit olmalıdır. **ÖRNEK** Bir gözetmen, bir temsilciyi beş günlük değişken çalışma vardiyasına atar. İki gün içinde, gözetmen kapalı günleri seçti. İzin Verilen onay kutusu (iki gün isteğe bağlıdır). Üç gün içinde, gözetmen İzin Verilen Günler onay kutusunu işaretlememiştir (üç gün gereklidir). Gözetmen bu temsilciye bir minimum/maks saat koşulu da atarsa, gözetmen Haftalık Maks Gün alanına üçe eşit veya üçten fazla bir sayı girmelidir.
Uygula::	Parametrelerini yapılandırmak istediğiniz haftanın günü veya günleri. Birden çok bitişik gün seçmek için Shift+Click tuşlarını veya birden çok bitişik olmayan günü seçmek için Ctrl+Click tuşlarını kullanın.
Ücretli Saatler	Min—Haftanın seçili günü için minimum ödenmiş saat. Bu saatler, temsilcilerinizin dinamik zamanlaması, dinamik kullanılabilirliği ve çalışma vardiyası yapılandırmalarının seçilen günde çalışmalarına izin veren maksimum olası saat sayısından küçük veya bu sayıya eşit olmalıdır. Maks—Haftanın seçili günü için maksimum ödenmiş saat. Bu saatler, temsilcilerinizin dinamik zamanlaması, dinamik kullanılabilirliği ve çalışma vardiyası yapılandırmalarının seçilen günde çalışmalarına izin veren minimum olası saat sayısından büyük veya bu sayıya eşit olmalıdır.
Vardiyalar Arasındaki Minimum Aralık	Farklı günlerdeki vardiyalar arasında mevcut olacak minimum süre. **NOT** Vardiyalar arasındaki minimum aralık zamanlamaya göre değil, zamanlamayı çalıştırdığınız sırada uygulanır ve doğrulanır. Düzenlemelerini daha sonra gerçekleştirin.

Temsilcilere en az/maks. saat koşulları atama

Minimum/maks saatlik profiller, belirli haftalar için en az/maks saatlik koşulları belirli temsilcilerle ilişkilendirmek için kullanılır. Temsilcilerin dinamik uygunluk çalışma vardiyaları kullanılarak zamanlanacak varsayılan en az/maks saatlik profil ya da belirli bir min/maks saatlik profille ilişkilendirilmesi gerekir.

Sayfadaki alanlar aşağıda açıklanmaktadır.

Alan	Açıklama
En Az/Maks. Saat Profil Adı	Profil için benzersiz bir ad girin.
Varsayılan koşulu kullan	Varsayılan en az/maks saat koşulu atamak için bu onay kutusunu işaretleyin ve Açılır listeden bu koşulu seçin. Varsayılan koşullar, temsilci için belirli bir tarih aralığına atanmış bir koşul olmadığında uygulanır. **NOT** Varsayılan bir koşulu yapılandırmazsanız ve bir temsilci için belirli bir tarih aralığı için hiçbir koşul yapılandırılmazsa, bu temsilcinin minimum veya maksimum saat sınırlaması olmadan zamanlanması.
Tarih Aralığı Koşulları	Bir başlangıç haftası, hafta sonu ve en az/maks saat yapılandırmak için Ekle'yi tıklayın bu tarih aralığı için geçerli olan koşul. Mevcut bir hattı tablodan silmek için mevcut hattın solundaki onay kutusunu işaretleyin.
Temsilcileri Atama	Temsilcilerin atanacakları Uygun bölmesinden Atanan bölmelerine taşıma Profilini seçin.

Zamanlanması gereken temsilci sayısını sınırlayın

Maksimum Personel Grubu sayfası, gruba atanan temsilcilerden kaçının aynı anda çalışmak üzere zamanlanacağını belirten bir başlık ayarlamanıza olanak sağlar.

ÖRNEK Bağlantı merkezinizde çalışmak için 200 temsilci vardır ancak yalnızca 100 temsilci için oturabilirsiniz. Bir kerede 100'den fazla temsilci planlayamazsınız. Zamanlamaların uygun olduğundan emin olmak için
Bu sınır, 200 temsilcinizi içeren ve aynı anda zamanlama sınırını 100 temsilci olarak ayarlayan bir maksimum zamanlama grubu ayarlarsınız.

NOT Maksimum Personel Grubu kullanıyorsanız, Dengeli Zamanlama da kullanmanız gerekir.
Bir maksimum personel grubu sınırlamasına tabi olan temsilciler için bir zamanlama çalıştırdığınızda ve sınıra ulaşıldığında, başka hiçbir temsilci zamanlanamıyor. Bu temsilciler için maksimum sınırın dışında olan temsilciler için, bu temsilcilerin kişisel min/maks saatlik profilini veya iş vardiyası dönüşünü ihlal eden bir zamanlama oluşturulmaz. Zamanlama diğer temsilciler için normal şekilde çalışır ve "Kısmen Başarı" durumuyla tamamlanabilir. Kullanıcı istek ayrıntı sayfası (bkz. WFM kullanıcılarından gelen sunucu taleplerini görüntüleme) maksimum personel sınırlaması nedeniyle zamanlanamadıyan temsilcileri listeler.

Bir maksimum personel grubu yapılandırıldığında, zamanlamaları oluşturan veya değiştiren tüm alanlarda belirlediği sınırlama dikkate alınır. Bu alanlar şunları içerir:

- Zamanlama çalıştırma
- Dinamik zamanlama olayı oluşturma
- Ap zamanlama esnaf ve teklifler
- Atama mentorluk, istisna ve izin istekleri
- Zamanlama etkinliklerini kopyalama
- Otomatik veya manuel olarak geçici geçici dinamik zamanlama
- Temsilci Zamanlaması sayfasında temsilci zamanlamalarını düzenleme
- Yönetimi Planla Düzenle sayfasından yapılan değişiklikler

Sistem, maksimum personel sınırı kısıtlamasını ihlal edecek zamanlamaları değiştirme girişimlerini reddeder. Planlamayı hala değiştirmek istiyorsanız, sorunu çözecek başka zamanlama değişiklikleri yapabilir (örneğin, diğer temsilcinin etkinliklerini taşımak) ve orijinal zamanlama değişikliğinizi yeniden deneyebilirsiniz.

Maksimum personel grubu sınırlamasına tabi olan temsilci vardiyaları Zamanlama Yok, Uygun Değil ve Uygun etkinlikler dışındaki tüm etkinlikleri içerir.

Maksimum personel grubu sınırlaması dikkate alındığında dahil edilen istisnalar özel bir durumdur. Tatiller gibi bazı istisnalar için bir temsilcinin bağlantı merkezi oturumlarında oturması gerekmez. Bu temsilcinin iletişim durumu maksimum personel grubu sınırına göre sayımamalıdır. Sayması gereken özel durumlar ile sayılmaması gerekenler arasında ayrım yapmak için, bir iş istasyonunu gerektiren bir özel durum yapılandırılabilir. Daha fazla bilgi için bkz . özel durumları yönetme.

Alan açıklamaları

Maksimum Personel Grubu sayfası maksimum personel grubu oluşturmanıza, düzenlemenize ve

silmenize olanak sağlar. Maksimum personel grubu oluşturduğunuzda, düzenlediğinizde veya

Alan	Açıklama
sildiğinizde sayfadaki alanlar aşağıda açıklanmıştır.	
Maksimum Personel Grubu Adı	Maksimum personel grubu için benzersiz ad.
Maksimum Personel Sınırı	Herhangi bir yerde aynı anda çalışabilen maksimum temsilci sayısı Saat.

Alan	Açıklama
Temsilcileri Atama	Temsilcilerin atanacakları Uygun bölmesinden Atanan bölmelerine taşıma Maksimum personel grubu.

Dağıtım oluşturma

Bir dağıtım, günün her 30 dakikalık aralığı için bir haftalık iletişim verilerinden oluşur. Veriler şunları içerir:

Sütun	Açıklama
İletişim Oranı	Aralık için günün toplam iletişimlerinin yüzdesi. **NOT** Dışa aktarıldığında, iletişim oranı yüzde olarak değil, ondalık olarak ifade edilir. Örneğin, görüntülenen bir iletişim oranı Tabloda %2,03 olarak bir elektronik tabloya 0,0203 olarak verilir.
İletişim Kaydı Dağıtımı	Aralık içinde alınan iletişimlerin sayısı. Genel'de etkinse Ayarlar sayfası (Tahmin Edilen İletişimleri Ondalık Olarak Etkinleştir ayarı), bu değer en çok iki basamaklı olabilir.
Ortalama Konuşma süresi	Ortalama konuşma veya işleme
süresi. Ortalama Çalışma Süresi	İletişim çalışma süresi sonrası
ortalama.	

Dağıtım, bir günün aralıkları içinde iletişim hacmindeki dalgalanmaları belirler. WFM bu

şekilde bir dağıtım oluşturur:

1. WFM dağıtım isteğinde seçilen haftanın her günü için her zamanlama aralığı için referans döneminde alınan iletişimlerin ortalama sayısını hesaplar. Özel etkinliklerin olduğu günler göz ardı edilir. Referans dönemi için altı ila sekiz son haftayı seçin ve tatil haftası gibi sıra dışı bir sayıya sahip bir hafta kullanmamaya dikkat edin.

   ÖRNEK Pazartesi günü 8:30–9:00 aralığı için ortalama iletişim hacmini hesaplamak için, WFM her Pazartesi için 8:30–9:00 aralığı için hacmin toplamını alır.
   Referans döneminde ve toplamı referans dönemindeki Pazartesi sayısına böler.

2. WFM sonra her yarım saat için sonucu, bu aralıkta gelen günün iletişimlerinin yüzdesini belirlemek için tüm gün için alınan ortalama iletişim sayısına böler.

3. WFM her yarım saat için iletişim kaydı başına ortalama konuşma süresini (etkileşimli servis kuyrukları) veya işleme süresini (etkileşimli olmayan servis sıraları) ve iletişim sonrası iş süresi değerlerini hesaplar.

   > **ÖRNEK** 8:30–9:00 için ortalama konuşma süresini/işleme süresini hesaplamak için Pazartesi aralıkta, WFM referans döneminde her pazartesi için 8:30 ile 9:00 arasında her iletişim için konuşma süresi/işleme süresinin toplamını alır ve toplamı iletişim sayısına böler. WFM ortalama çalışma süresini hesaplamak için aynı yöntemi kullanır.

Gelecek her zaman geçmişi tekrarlamaz. Gelecekteki olaylar bir iletişim dağıtımının değişmesine neden olabilir. Bir dağıtımı etkileyebilecek yaklaşan olayları biliyorsanız, dağıtımı bu olayları hesaba eklemek üzere düzenleyebilirsiniz. Herhangi bir 30 dakikalık aralıkta, ulaşılması olası iletişimlerin sayısını, ortalama konuşma veya işleme süresini ve ortalama iletişim sonrası işlem süresini değiştirebilirsiniz (bkz . Dağıtımları ve tahminleri düzenleme).

Dağıtım oluşturma yönergeleri

Tahmin döneminize uygun bir dağıtım oluşturmak için uygun bir referans dönemi seçmek önemlidir.

Bir dağıtım bir kez oluşturabilir ve her tahmin için yeniden kullanabilir veya bir tahmin oluşturduğunuzda yeni bir dağıtım oluşturabilirsiniz. Bir dağıtım ve tahmin otomatik olarak bağlanır—bir hizmet kuyruğu, herhangi bir zamanda yalnızca bir üretim dağıtımına ve bir üretim tahminini içerebilir.

Oluşturduğunuz dağıtımın türü, oluşturmakta olduğunuz hizmet kuyruğunun türüne bağlıdır. Dağıtım oluştururken aşağıdaki talimatları kullanın:

- Günlük veya haftalık iletişim verileriniz çılgınca dalgalanıyorsa, daha uzun bir referans süresi seçin. Kişi verileriniz oldukça sabitse, daha kısa bir referans süresi seçin.
- İletişim verileriniz oldukça sabit veya mevsimselse, geçen yılın aynı döneminden daha uzun bir referans dönemi seçin.
- En az bir yıllık geçmiş verilerine sahipseniz ve iş ve yönlendirme modelleriniz önemli ölçüde değişmemişse, tahmin dönemine benzer bir yıl öncesinden referans dönemi kullanın.
- Bir yıldan daha az geçmiş veriniz varsa veya iletişim merkezi koşullarınız önemli ölçüde değiştiyse, tahmin dönemine benzer iletişim verilerine sahip olması olası daha yeni bir dönem tanımlayın.
- İletişim verileri yıl boyunca makul ölçüde sabitse, yeni bir dağıtım oluşturmak zorunda kalmadan birkaç ay sürebilirsiniz.
- İletişim verileri sık sık değişirse veya mevsimsel değişiklik gösteriyorsa, dağıtımınızı ayda en az bir kez veya her tahmin oluşturduğunuzda yeniden oluşturmanız gerekebilir.

> **NOT** Dağıtımları, referans döneminiz içinde, bunlara atanmış özel etkinliklerin ve kapalı tarih olarak etiketlenmiş tarihlerin olduğu tarihleri yoksayar.

Dağıtımları yönetme

Üretim ve adlandırılmış dağıtımlar oluşturmak için Dağıtım İstekleri sayfasını kullanın.

Üretim dağıtımı varsayılan olarak bir tahmin oluşturmak için kullanılır. Yalnızca bir üretim dağıtımı olabilir. Buna karşılık, birçok adlandırılmış dağıtım olabilir. Adlandırılmış dağıtımlar, farklı koşulların iletişim birimlerini ve temsilci zamanlamalarını nasıl etkilediğini analiz etmek için kullanılır. Adlandırılmış bir dağıtım, üretim dağıtımı gibi geçmiş verileriyle oluşturulabilir, ancak herhangi bir geçmiş verisi olmadan da oluşturulabilir ve daha sonra elle doldurulabilir.

Ayrıca, bir tahmin oluşturmak için üretim dağıtımı yerine adlandırılmış bir dağıtım da kullanabilirsiniz.

> **NOT** : İletişim merkezinizdeki iletişim hacminin ve dağıtımın sabit olduğundan eminseniz, yalnızca bir dağıtım ve bir tahmin oluşturmanız gerekir ve şu adı kullanmanız gerekmez:
> Dağıtım.

Üretim dağıtımı oluşturma

Üretim dağıtımı oluşturma

1. Dağıtım İsteği sayfasında, Üretim dağıtım isteği gönder **seçeneğini seçin** .
2. Bir veya daha fazla hizmet kuyruğu seçin. Listelenen kullanılabilir hizmet kuyrukları, hizmet kuyruklarını yönet sayfasında "Bu hizmet sırası için tahminler veya zamanlamalar oluşturma" onay kutusuna sahip olmayanlardır .
3. Hizmet sırası saat diliminde istenen başvuru döneminin başlangıç tarihini ve bitiş tarihini girin. Referans dönemi, tahmin oluşturmak istediğiniz tarihlere yakından benzeyen geçmiş verilerine sahip olmalıdır. Referans döneminizde haftanın her seçili gününe ilişkin veriler olmalıdır. Hiçbir veri yoksa, WFM bu aralıkları sıfırlarla doldurur.
4. Dağıtım hesaplamasını istediğiniz haftanın günlerini seçin. Varsayılan olarak, haftanın her günü seçilir.
5. Hizmet sırası standart sürelerinin (Ortalama Konuşma Süresi ve İletişim Sonrası Ortalama İşlem Yapma Süresi) bu dağıtıma göre güncellenmesini isteyip istemediğinize karar verin.
6. İsteğin çalıştırılmasını istediğiniz zaman zamanlayın. Varsayılan olarak istek hemen çalıştırılır.
7. Gönder'i **tıklatın**.

İsteğiniz başarıyla çalıştırıldıktan sonra, dağıtımı görüntüleyebilir ve gerektiği gibi düzenleyebilirsiniz.

Adlandırılmış dağıtım üretilme

Adlı bir dağıtım isteği göndermek için Dağıtım İsteği sayfasını kullanın. İstek, yeni bir adlandırılmış dağıtım oluşturabilir veya yeni verilerle mevcut bir adlandırılmış dağıtımın üzerine yazabilir.

Adlandırılmış dağıtım oluşturma

1. Dağıtım İsteği sayfasında, istediğiniz seçeneği seçin: **Yeni bir adlandırılmış dağıtım isteği** gönderin veya **Mevcut bir adlandırılmış dağıtım isteği** gönderin.
2. Bir hizmet kuyruğu seçin. Bir üretim dağıtımı için birden çok hizmet kuyruğu seçerken, adlandırılmış bir dağıtım için yalnızca bir hizmet kuyruğu seçebileceğinize dikkat edin.
3. Bu yeni bir istekse, adlandırılmış dağıtım için benzersiz bir ad girin veya varolan bir adlandırılmış dağıtım adını yeniden kullanıyorsanız, varolan adlandırılmış dağıtım adını seçin.
4. Hizmet sırası saat diliminde istenen başvuru döneminin başlangıç tarihini ve bitiş tarihini girin. Referans dönemi, tahmin oluşturmak istediğiniz tarihlere yakından benzeyen geçmiş verilerine sahip olmalıdır. Referans döneminizde haftanın her seçili gününe ilişkin veriler olmalıdır. Hiçbir veri yoksa, WFM bu aralıkları sıfırlarla doldurur.
5. Dağıtımını hesaplamak istediğiniz haftanın günlerini seçin. Varsayılan olarak, haftanın her günü seçilir.
6. Hizmet sırası standart sürelerinin (Ortalama Konuşma Süresi ve İletişim Sonrası Ortalama İşlem Yapma Süresi) bu dağıtıma göre güncellenmesini isteyip istemediğinize karar verin.
7. İsteğin çalıştırılmasını istediğiniz zaman zamanlayın. Varsayılan olarak istek hemen çalıştırılır.
8. Çalıştır'ı **tıklayın**.

İsteğiniz başarıyla çalıştırıldıktan sonra, dağıtımı görüntüleyebilir ve gerektiği gibi düzenleyebilirsiniz.

Dağıtım görüntüleme

Dağıtımı görüntüleme

1. Planlama sayfasında Dağıtım'ı **seçin**.
2. Dağıtımı çalıştırdığınız hizmet sırasını seçin.
3. Üretimi veya adlandırılmış dağıtımı seçin. Dağıtım, hem tablo hem de grafik formda görünür.
4. Açılan listeden görüntülemek istediğiniz haftanın gününü seçin. Alternatif olarak, görüntülenen verileri yukarı veya aşağı kaydırın ve sonraki günün verilerini görüntülemek için alttaki siyah çubuğu tıklayın veya önceki günün verilerini görüntülemek için üstteki siyah çubuğu tıklayın.

> **NOT** Bu hizmet kuyruğunun saat dilimi de görüntülenir. Salt okunurdur ve bu sayfadan değiştirilemez. Hizmet Sırası saat dilimi Hizmet Sıralarında değiştirilirse Sayfasında, etkilenen dağıtımlar ve tahminler yeniden çalıştırılmalıdır veya el ile düzenlenmelidir, çünkü hizmet sırası saat dilimi değişikliği otomatik olarak bunlara yansıtılmaz.

Dağıtımlarla çalışma

Bir dağıtımı çalıştırdıktan sonra, düzenlemenin yanı sıra onunla gerçekleştirebileceğiniz birkaç eylem vardır. Bu eylemler Dağıtım sayfasının sağ üst köşesindeki düğmelerle kontrol edilir. Düğme işlevleri aşağıdaki tabloda açıklanmıştır.

Hem üretim hem de adlandırılmış dağıtımlar için düğmelerin tümü kullanılamaz.

Düğme	İşlev
Kaydet	Düzenlenmiş bir dağıtımı kaydeder.
Farklı Kaydet	Bir dağıtımı başka bir adla kaydeder. Bu, özgün dağıtımı korur ve yeni bir adlandırılmış dağıtım oluşturur.
Yeniden Adlandır	Adlandırılmış bir dağıtımı yeniden adlandırır. Bu işlev dağıtımı Farklı Kaydet işlevi gibi kopyalamaz, aksine bu dağıtımın adını değiştirir. Değiştirildikten sonra, bu hizmet sırası için adlandırılmış dağıtımlar listesinde eski adı göremezsiniz.
Sil	Adlandırılmış dağıtımı siler.
Üretime Kopyala	Adlandırılmış dağıtımı üretime kopyalar. Bu işlev bu adlandırılmış dağıtımdaki verilerle mevcut üretim dağıtımındaki veriler. Örneğin, adlandırılmış dağıtım yalnızca Pazartesi ve Salı için veriye sahipse, ancak üretim dağıtımında haftanın her gününe ait veriler varsa, kopyalamadan sonra üretim dağıtımı da yalnızca Pazartesi ve Salı için veri içerir.
Dışa Aktar	Dağıtımdaki verileri export.CSV adlı bir CSV dosyası olarak dışa aktarır. Dışa aktarma dosyası haftanın her gününe ait dağıtım verilerini içerir. Bu veriler bir elektronik tablo uygulamasında üretilip sonra tekrar dağıtıma kopyalanabilir.

Tahmin oluşturma

Tahmin, bir iletişim merkezinin belirli bir zaman aralığında alacağı günün her 30 dakikalık aralığı için iletişimlerin sayısının tahminidir. Üç tür tahmin vardır:

- Üretim **tahmini** , üretim planlaması oluşturmak için kullanılır. Yalnızca bir üretim tahmini olabilir.
- **Adlandırılmış tahminler** , iletişim hacminde, ortalama işleme süresinde veya işlem saatlerindeki değişikliklerde değişiklik oluşturan pazarlama kampanyaları gibi hacim sürücülerini dikkate almak için kullanılan "if?" tahminleridir. Birçok adlandırılmış tahmin olabilir.
- Stratejik **tahmin** , bir hizmet kuyruğunun tahmini gereksinimlerini karşılamak için ayda gerekli temsilcilerin sayısını görüntüleyen beş yıllık bir tahmindir. Yalnızca bir stratejik tahmin olabilir. Bu tahmin, çeşitli stratejik planlama raporları oluşturmak için kullanılır.

WFM bir tahmin oluşturmak için geçmiş iletişim verilerini ve bir dağıtım kullanır. Tahmin daha sonra bir zamanlama oluşturmak için kullanılır.

Tahmin süreci hakkında

Bir tahmin oluşturmak için aşağıdaki görevlerin her birini tamamlamanız gerekir.

Dağıtım oluşturma

Bir dağıtım oluşturma (bkz. Dağıtım oluşturma) veya seçtiğiniz hizmet sırası ve başvuru dönemi için mevcut bir dağıtımı kullanın. Referans dönemi için altı ila sekiz son haftayı seçin ve tatil haftası gibi sıra dışı bir sayıya sahip bir hafta kullanmamaya dikkat edin.

Dağıtımlar, günün her aralığında oluşan günlük iletişim hacminin beklenen yüzdesini belirlemekle sorumludur. Bir gün içinde beklenen iletişim dağıtımını en iyi temsil eden bir referans dönemi seçin.

Dağıtımı düzenleme

Gerekirse dağıtımı düzenleyin (bkz . Dağıtımları ve tahminleri düzenleme). Örneğin, tahmin döneminizde iletişim hacminin haftanın belirli bir gününde daha düşük olmasını bekliyorsanız, dağıtımda o gün iletişim hacmini azaltabilirsiniz.

> **NOT** O güne özel bir olay atanırsa (bkz. Anormal iletişim hacimlerine sahip günlerin hesabı), WFM dağıtımların daha doğru olması için iletişim hacmini normalleştirir. Bu durumda, dağıtımı manuel olarak ayarlamanıza gerek yoktur.

Bir tahmin yöntemi seçme

Standart ve Gelişmiş olarak iki tahmin yöntemi vardır. Standart yöntem, WFM tarafından kullanılan eski yöntemdir. Bu yöntem tüm haftaları aynı şekilde değerlendirir: tek bir ay içinde haftada bir hafta temelinde iletişim hacimlerindeki veya işleme sürelerindeki farkları temsil etmek mümkün değildir. Bu nedenle hafta ve ay içinde farklı zamanlarda iletişim hacmindeki mevsimsel değişimleri yansıtmaz. Bu yöntem, referans veri olarak kullanmak üzere bir yıl veya daha az geçmiş veriniz varsa önerilir.

Gelişmiş tahmin yöntemi, iletişim hacmi ve işleme süresindeki mevsimsel değişimleri daha doğru yansıtabiliyor. Bu yöntem, iletişim hacminde mevsimsel dalgalanmalar yaşayan ve bir yıldan daha fazla geçmiş verileri bulunan iletişim merkezleri için önerilir. Referans süresi ne kadar uzun olursa, bu tahmin yöntemi haftalık, aylık ve yıllık değişimleri o kadar doğru yansıtabilir.

Yeniden yönlendirilen bir referans seçin

WFM gelecekteki gereksinimleri proje etmek için geçmiş verilerini kullanır. Seçtiğiniz referans dönemi, hangi tahmin yöntemini seçtiğinize bağlıdır.

- **Standart Tahmin Yöntemi**. Referans dönemini, tahmin oluşturmak istediğiniz döneme en çok benzeyen geçmiş verileriyle tanımlayın. Seçtiğiniz referans dönemi, tahmin döneminde gerçekleşmesi olası haftalık düzenleri yansıtmalıdır. Tahmin döneminden bir yıl öncesinden bir referans dönemi seçmek genellikle haftalık desenlerin en iyi yansımasını sağlar.
- **Gelişmiş Tahmin Yöntemi**. Bu tahmin yöntemi, daha uzun referans süresi ile daha iyi bir performans gösterir. Bir yıl veya daha uzun referans dönemini, tahmin döneminde ortaya çıkma olasılığı yüksek olan haftalık, aylık ve yıllık mevsimsel düzenleri en yakından yansıtan geçmiş verileriyle tanımlayın.

Hizmet sırası ve dikkate alınan başvuru dönemi için kullanabileceğiniz geçmiş verilerini görüntülemek için, Geçmiş Verilerini Görüntüle ve Düzenle sayfasını kullanın (bkz . Geçmiş verilerini görüntüleme ve düzenleme).

Tahmin oluşturma

Tahmin isteğini başlattığınızda, WFM şu adımları gerçekleştirir:

1. Geçmiş başvuru döneminde hizmet sırası için atadığınız tüm özel olay ayarlamalarını uygular.
2. Referans döneminden alınan verileri kullanarak haftanın her günü için ortalama iletişim hacmini oluşturur (Standart tahmin yöntemi) veya referans döneminden verileri kullanarak (Gelişmiş tahmin yöntemi) günlük ortalama iletişim hacmini oluşturur.

NOT İletişim hacimleri hesaplanırken, WFM değerin sıfıra yuvarlanacağı durumlar hariç, yakını (yukarı veya aşağı en yakın tamsayıya) yuvarlar. Bu durumda, değer 1'e yuvarlanmış.

3. Bir geçmiş trendi kullanmayı tercih ederseniz, WFM seçilen iki referans dönemine bağlı olarak yıllık büyüme oranını belirler. Yıllık büyüme oranı, iki referans dönemi arasındaki zaman değişikliğine göre iletişim hacmindeki değişiklikten kaynaklanır. Zaman değişikliği, her referans döneminin orta tarihi arasındaki uzaklık ile ölçülür. Beklenen bir eğilim kullanmayı tercih ettiyseniz, WFM hacim hacimlerini belirttiğiniz yıllık büyüme oranına göre ayarlar. Geçmiş Eğilim ve Beklenen Eğilim ön dönemlere farklı şekilde uygulanır. Daha fazla bilgi için bkz . Tahmindeki eğilimleri kullanma.
4. Her gün için hacimsel hacmi, iletişim ayarlama çarpanı ile ayarlar.
5. Gün içindeki her aralık için dağıtımdan iletişim oranlarını uygular. İletişim kayıtları kapalı saatler içinde çift veya orantılı yeniden dağıtım kullanan etkileşimli olmayan hizmet sıraları için yeniden dağıtılır. Aksi takdirde, iletişimlerin sayısı hizmet sırası açık saatlerde gelen iletişimlerden alınır. Bir aralıkta hizmet sırası kapalıysa, iletişim kaydı sayısı sıfır olur.
6. Etkileşimli olmayan hizmet kuyrukları için, gereken temsilci işleme süresi miktarını tahmin etmek için her aralık için yansıtılan iletişimleri ortalama işleme süresiyle çarpar.
7. Servis seviyesi hedefini karşılamak için aralık başına gerekli temsilcilerin sayısını belirlemek için bir algoritma kullanır.

NOT Bir hizmet kuyruğu haftanın bir gününde kapalıysa, haftanın o gününe ait Etkin onay kutusunu temizlemek için Hizmet Kuyrukları sayfasındaki hizmet sırasını düzenlemeniz gerekir. Bu değilse
Yapılırsa, tahmin isteği başarısız olur.

NOT Tahmin dönemi içinde kesin tarih ilişkilendirmesine sahip bir tarih varsa, WFM şirket tarihi ilişkilendirme referans tarihinden gelen hacmi kullanır, ancak bu iletişim kaydının dağılımını kullanır.
O gün için aralara göre hacim dağıtımdan gelir.

Tahmini gözden geçirin

Tahmin değerlerinin hedefte olduğunu düşünmüyorsanız, tahminleri düzenleyebilirsiniz (bkz . Dağıtımları ve tahminleri düzenleme).

Tahmin oluşturma

Üretim, adlandırılmış ve stratejik tahminler oluşturmak için Tahmin İstekleri sayfasını kullanın.

ÖNKOŞUL Bir tahmin oluşturmadan önce, seçtiğiniz her hizmet sırası için bir dağıtıma sahip olmanız gerekir.

Tahmin oluşturma

1. Tahmin sayfasından, Yeni İstek'i **tıklatın**.
2. Tahmin İsteği sayfasında, oluşturmak istediğiniz tahmin türünü seçin. Yapabilecekleriniz:
   - Yeni bir üretim tahmini oluştur
   - Yeni bir adlandırılmış tahmin oluştur
   - Mevcut bir adlandırılmış tahmin oluşturma
   - Yeni bir stratejik tahmin oluştur
3. Tahmin İsteği sayfasındaki bölümleri aşağıda açıklandığı şekilde doldurun.
4. Gönder'i tıklatın .

Bölüm açıklamaları

NOT Her tür tahmin için her bölüm gerekli değildir.

Tahmin Yöntemi

Gelişmiş veya Standart olarak kullanmak istediğiniz tahmin yöntemini seçin. Gelişmiş yöntem, referans dönem verinizdeki haftalık, aylık ve yıllık düzenleri dikkate alır. Standart yöntem, bu tür mevsimsel değişikliklere duyarlı değildir ve referans döneminizde bir yıldan daha az geçmiş veriniz varsa daha uygundur.

NOT Stratejik tahminler yalnızca Standart tahmin yöntemini kullanır.

Tahmin Dönemi

Tahminlerin kapsadığı dönemin başlangıç ve bitiş tarihlerini seçin.

Hizmet Sırası Türü

Bu tahmin için etkileşimli veya etkileşimli olmayan hizmet sırası türünü seçin.

NOT Stratejik tahminler yalnızca etkileşimli hizmet sıraları için çalıştırılabilir.

Hizmet Sırası / Hizmet Kuyrukları

Tahminin olduğu hizmet sırasını seçin. Kullanılabilir hizmet sıralarının her biri seçtiğiniz hizmet sırası türündendir ve Hizmet Kuyrukları sayfasında "Bu hizmet sırası için tahminler veya zamanlamalar oluşturma" onay kutusu seçili değildir (bkz . Hizmet kuyruklarını yönetme). Bir üretim veya stratejik tahmin için birden fazla hizmet kuyruğu seçebilirsiniz. Adlandırılmış tahminler için yalnızca bir servis kuyruğu seçebilirsiniz.

NOT Stratejik tahminler yalnızca etkileşimli hizmet sıraları için çalıştırılabilir.

Bir üretim tahminine yönelik hizmet sıralarını seçtiğinizde, her servis kuyruğu kendisine atanan varsayılan santral durumu senaryosını görüntüler. İsterseniz farklı bir taslağa ilişkin senaryo seçebilir veya Bu hizmet kuyruğuna hiçbir taşma uygulaması yapılmaması için Santral Durumu alanını boş yapabilirsiniz.

Soyulma Senaryosu

Adlandırılmış tahmine uygulamak istediğiniz taşkınlık senaryosunu seçin. Bir taslağa ilişkin senaryo, tahmin çalıştırıldığında hizmet sırasına uygulanan belirli bir sırada (geçerli haftadan on iki haftaya kadar) en fazla 12 taşma haftasından oluşur.

Varsayılan santral durumu senaryosu seçtiğiniz hizmet sırası için görüntülenir. Seçtiğiniz hizmet kuyruğuna atanan senaryolar listesinden farklı bir santral durumu senaryosu seçebilir veya hiçbir taşma uygulaması yapılmaması için alanı boş yapabilirsiniz.

Rendeleme Haftası Farkı

Kullanılacak tıkanıklık haftası farkını girin. Varsayılan fark 0'dır, yani bir zamanlama bu tahmin çalıştırılan hafta çalıştırılır. Planlamayı tahmin çalıştırıldıktan iki hafta sonra çalıştırmayı düşünüyorsanız, o zaman taşma hafta farkı 2 olur. Bu, WFM zamanlamayı gerçekten çalıştırdığınızdan iki hafta sonra 0. haftanın rekoltesi için saymaya başlamasını söyler. O zaman zamanlamada daha fazla istisna olacaktır, bu nedenle tahmin edilen taşma değeriniz, gelecekte iki hafta için zamanlamayı şimdi çalıştırmanızdan daha düşük bir değer olacaktır.

Tahmin Adı

Yeni bir adlandırılmış tahmin oluşturuyorsanız, tahmin için benzersiz bir ad girin. Mevcut bir adlandırılmış tahmin oluşturuyorsanız, açılan listeden bu adlandırılmış tahmini seçin.

Dağıtım

Kullanılacak dağıtımı seçin. Birden çok hizmet kuyruğu seçtiyseniz, bunun üretim dağıtımı olması gerekir. Bir hizmet kuyruğu seçtiyseniz, bu ya üretim dağıtımı ya da adlandırılmış bir dağıtım olabilir. Hangi dağıtım türünü seçerseniz seçin, seçtiğiniz hizmet sıraları için çalıştırılmış olmalıdır.

Eğilim Seçenekleri

Kullanılacak eğilim seçeneğini belirleyin (bkz. Tahminde eğilimleri kullanma).

- Eğilim yok—Kişi ses düzeyiniz zamanla sabit kalıyorsa bu seçeneği kullanın.
- Geçmiş eğilimi—İki referans dönemindeki geçmiş verilerinden eğilimi belirlemek için bu seçeneği kullanın.

- Beklenen eğilim—Referans döneminizdeki verilere uygulanan bir yıllık büyüme oranını kullanarak iletişim hacmini tahmin etmek istiyorsanız bu seçeneği kullanın.

Başvuru Dönemi

Tahminde kullanılacak referans dönemini girin. Referans dönemi, seçtiğiniz eğilim seçeneğine bağlıdır.

Bunu seçerseniz...	Sonra...
Eğilim yok	Referans döneminin başlangıç ve bitiş tarihlerini girin. Gelişmiş tahmin yöntemi için geçerli iş koşullarınızı temsil eden mümkün olduğu kadar uzun bir referans süresi seçin.
Tarihsel eğilim	Eğilimi hesaplamak için kullanılacak iki referans aralığı girin. Aralık 1 bir hafta veya daha uzun olmalıdır. Bu, zamanla iletişim hacmindeki değişikliği hesaplamak için kullanılan başlangıç noktasıdır. Aralık 2 için, işletmenizdeki geçerli koşulları yansıtan mümkün olan en uzun başvuru süresini seçin. Bu, mevsimselliği veya şirketiniz için aylar arasında normal varyansı temsil eder. Geçmiş eğilim modeli, her iki aralık da aynı uzunlukta olduğunda en uygun şekilde gerçekleştirir.
Beklenen eğilim	Tek bir referans aralığı ve yıllık büyüme oranı yüzdesini girin. Ethernet için Gelişmiş tahmin yönteminde, mevcut iş koşullarınızı temsil eden mümkün olduğu kadar uzun bir referans süresi seçin.

Bağlantı İşleme Süresi

Tahmin oluşturmak için kullanılan ortalama konuşma süresi (ATT) ve iletişim sonrası işlem süresi (AWT) için kullanmak istediğiniz kaynağı seçin. Bu değerleri seçtiğiniz dağıtımdan hesaplamayı seçebilir veya Hizmet Kuyrukları sayfasında hizmet sırası için yapılandırılan ATT ve AWT'yi kullanabilirsiniz.

İletişim Kaydı Ayarlama Çarpanı

(İsteğe bağlı) Tahmini iletişim hacmini yukarı veya aşağı ayarlamak için bir iletişim ayarlama çarpanı girin. Varsayılan değer 1,0'dır, yani değişiklik yoktur.

Hizmet Düzeyi Hedefi

İsterseniz hizmet düzeyi hedefini ayarlayın.

- Tahmin etkileşimli servis kuyrukları içinse "Hizmet düzeyi hedefini yapılandır" onay kutusunu seçin. Seçildiğinde, standart hizmet düzeyi amacını içeren bir tablo görüntülenir

Bu hizmet sırasının Hizmet Kuyrukları sayfasında yapılandırılır. Daha sonra hizmet düzeyi yüzdesini istediğiniz zaman aralara göre değiştirebilirsiniz.

- Tahmin etkileşimli olmayan hizmet sıraları içinse, İşleme Eşiği alanı görüntülenir. Hizmet düzeyi hedefini karşılamak için iletişimlerin işlenmesi gereken dakika sayısını (0 ile 4320) girin.

İsteği Planlama

Bu tahmin isteğini çalıştırmak istediğiniz saat ve tarihi planlayın. Varsayılan olarak istek hemen çalıştırılır. İsteğiniz başarıyla çalıştırıldıktan sonra, tahminleri görüntüleyebilir ve gerektiği gibi düzenleyebilirsiniz.

Tahmin görüntüleme

Tahmin görüntüleme

1. Planlama sayfasında, Tahmin'i **seçin**.
2. Sayfanın sol tarafında şunları seçin:
    - Tahmin türü—standart veya stratejik
    - Hizmet kuyruğu
    - Üretim veya adlandırılmış tahmin
    - Tahmin tarihi
    - Tahmin verilerinin görüntülendiği saat dilimi. Varsayılan olarak servis sırası saat diliminde görüntülenir.
3. Tahmin, hem tablolu hem de grafik formda görünür. Farklı yakınlaştırma düzeylerinde görüntülemeyi seçebilirsiniz.
    - Gün görünümü (D): Seçilen gün için verileri 30 dakikalık aralıklarla gösterir
    - Hafta görünümü (W): Seçilen 7 günlük haftanın her günü için günlük verileri gösterir
    - Ay görünümü (M): Seçili aydaki her gün için günlük verileri gösterir

Tahminlerle çalışma

Bir tahmin çalıştırdıktan sonra, onu düzenlemenin yanında gerçekleştirebileceğiniz birkaç eylem vardır. Bu eylemler Tahmin sayfasının sağ üst köşesindeki düğmelerle kontrol edilir. Düğme işlevleri aşağıdaki tabloda açıklanmıştır.

Üretim, adlandırılmış ve stratejik tahminler için düğmelerin tümü kullanılamaz.

Düğme	İşlev
Kaydet	Düzenlenmiş bir tahmin kaydeder.
Farklı Kaydet	Bir üretimi veya adlandırılmış tahmini başka bir adla kaydeder. Bu, orijinal tahmini korur ve tahminde yaptığınız tüm düzenlemeleri içeren yeni bir adlandırılmış tahmin oluşturur.
Yeniden Adlandır	Adlandırılmış bir tahmini yeniden adlandırır. Bu işlev, Tahmin'i Farklı Kaydet işlevi gibi kopyalamaz, aksine bu tahminin adını değiştirir. Değiştirildikten sonra, bu hizmet sırası için adlandırılmış tahminler listesinde eski adı göremezsiniz.
Sil	Adlandırılmış tahminleri siler.
Üretime Kopyala	Adlandırılmış tahmini üretime kopyalar. Bu işlev bu adlandırılmış tahminden alınan verilerle mevcut üretim tahminindeki veriler. Örneğin, adlandırılmış tahmin yalnızca Pazartesi ve Salı için veriye sahipse, ancak üretim tahmininin haftanın her günü için verileri varsa, kopyalamadan sonra üretim tahmini de yalnızca Pazartesi ve Salı için veri içerir.
Dışa Aktar	Tahmindeki verileri ver.CSV adlı bir CSV dosyası olarak dışa aktarır. Üretim ve adlandırılmış tahminler için, bir yıla kadar verinin verileceği verilerin başlangıç ve bitiş tarihini ve yakınlaştırma düzeyini (aralık, hafta veya ay) seçersiniz. Varsayılan dışa aktarma, Ver düğmesini tıklattığınızda görüntülemekte olduğunuz tarih aralığı, yakınlaştırma düzeyi ve saat dilimidir. Stratejik tahminler için, verilerin 1 ila 60 ay arasında bir dışa aktarılacak veri için bir başlangıç ve bitiş tarihi seçersiniz. Varsayılan süre 60 aydır. Varsayılan yakınlaştırma düzeyi aya göredir ve başka bir yakınlaştırma düzeyine geçmek gibi bir seçenek yoktur. Bu veriler bir elektronik tablo uygulamasında üretilip sonra tekrar tahmine kopyalanabilir.

Tahmin alma

Tahmin verilerini almak isteyebileceğiniz bazı durumlar olabilir. Örneğin, kullanılabilir geçmiş verisi yoksa, sizin için bir tahmin hesaplanamaz. Ya da belki de belirli bir servis kuyruğu sorun taslağa neden olur ve bunu yapmak için gereken temsilci sayısı zaten biliniyor ve sadece bir

Bu temsilciler için zamanlama. Verilerin aktarılması bunu mümkün kılar.

Alınan veriler, Tahmin sayfasında görülen tahmin tablosunu doldurmak için kullanılır. Bu tablo tek bir hücre el ile açılır daha verimlidir. Alınan tahmin bir üretim tahmini veya adlandırılmış bir tahmin olabilir.

NOT Saat diliminizin Günışığından Yararlanma Saati'ne geçtiği gün hariç her aralık için bir satır olmalıdır (günde toplam 48 satır). Günışığından Yararlanma Saati'nin geçerli olduğu gün Etkin olduğunda 46 satır olur ve Günışığından Yararlanma Saati'nin sona erdiği gün 50 satır olur.

NOT Zaten bir tahmine sahip olan bir gün için bir tahmin alırsanız, mevcut tahmin üzerine yazılır.

Tahminler CSV dosyaları olarak alınır.

- Tahmin bir veya birden çok gün için olabilir.
- Tahmin, aynı anda bir etkileşimli veya etkileşimli olmayan hizmet sırası için olmalıdır.
- Tahmin verilerinin hizmet sırası saat diliminde olduğu varsayılır.
- CSV dosyası günde her 30 dakikalık aralıkta (toplam 48 satır) bir satır içermelidir ve her satırdaki veriler SA:DK biçiminde olmalıdır.

  NOT Hafta veya ay yakınlaştırma seviyesinde dışa aktardığınız bir tahmin yeniden almaya çalışırsanız, aralıklarda eksik olduğunuzu bildiren bir hata mesajı alırsınız. Bunun nedeni Hafta düzeyinde tahmin, üç saatlik aralıklarda verileri görüntülerken, bir aylık tahmin güne göre verileri görüntüler.

EN İYİ UYGULAMA Değer içermeyen alanlar içeren bir tahmin almayı planlıyorsanız, dosyayı almadan önce bu alanlara 0 (sıfır) girin.

Tahmin alma

1. Tahmin İsteği sayfasında, Tahmin **al seçeneğini seçin** .
2. Almak istediğiniz tahmin türünü seçin:
   - Bir üretim tahminini içe aktarıyorsanız, onun için olduğu hizmet sırasını seçin.
   - Mevcut bir adlandırılmış tahmin aktarıyorsanız, onun için olduğu hizmet sırasını ve adlandırılmış tahmini seçin.
   - Yeni bir adlandırılmış tahmin aktarıyorsanız, hizmet sırasını seçin ve yeni adlandırılmış tahmin için bir ad girin.
3. Alınacak dosyayı seçin ve ardından tahmin almak için Yükle'yi **tıklatın** .

Tahmin yüklendikten sonra, diğer herhangi bir tahmin gibi görüntülenebilir ve düzenlenebilir.

Tahmin edilen temsilcilerin sayısını zaten bildiğinizde bir tahmin alma

CSV dosyası, tahmin edilen temsilcilerin sayısını zaten biliyorsanız aşağıdaki alanları içerir.

Alan	Açıklama
Tarih	Tahminin YYYY-AA-GG biçiminde tarihi. **NOT** CSV dosyalarındaki tarih biçimi, Microsoft Excel gibi bir elektronik tablo uygulaması tarafından bu biçimde değiştirilebilir uygulama içinde varsayılan olarak ayarlanır. Bu olasılığı unutmayın ve tarih biçiminin doğru olması için tarih sütunlarının yapılandırıldığından emin olun.
Aralık	SA:DK biçimindeki 30 dakikalık aralık. **NOT** Her aralık için bir satır olmalıdır (günde toplam 48 satır).
TemsilcilerSırıdan Yayın	Aralık için tahmin edilen temsilcilerin sayısı. Hizmet kuyruğunun kapalı olduğu herhangi bir aralıkta 0 (sıfır) girin.

Bu örnek alma dosyasında, AgentForecast değeri sağlanır. Bu durumda, WFM sağlanan değerleri kullanır ve kendi değerlerini hesaplamaz.

```
Tarih,Aralık,AgentForecast 2016-
    01-01,00:00,10
    2016-01-01,00:30,12
    2016-01-01,01:00,16
    ...
```

Tahmin edilen temsilcilerin sayısını hesaplamak istediğinizde bir tahmin alma

CSV dosyası, WFM belirttiğiniz metriklere dayalı olarak tahmin edilen temsilci sayısını hesaplamasını istediğiniz zaman herhangi bir sırada aşağıdaki alanları içerir.

Alan	Açıklama
Tarih	Tahminin YYYY-AA-GG biçiminde tarihi. **NOT** CSV dosyalarındaki tarih biçimi

Alan	Açıklama
	Excel'Microsoft gibi elektronik tablo uygulaması, uygulamada varsayılan olarak ayarlanan biçimde ayarlanır. Bu olasılığı unutmayın ve tarih biçiminin doğru olması için tarih sütunlarının yapılandırıldığından emin olun.
Aralık	SA:DK biçimindeki 30 dakikalık aralık. **NOT** Her aralık için bir satır olmalıdır (günde toplam 48 satır).
İletişim KayıtlarıSırı	Aralık için tahmin edilen iletişimlerin sayısı. Herhangi bir alana 0 (sıfır) girin hizmet kuyruğunun kapalı olduğu aralık. WFM Genel Ayarlar sayfasında etkinse (Tahmin Edilen İletişimleri Ondalık Olarak Etkinleştir), bu sayı en çok iki basamaklı olabilir (bkz . Sistem genelinde WFM ayarlarını yapılandırma). İkiden fazla ondalık basamak girilirse, sayı, 0,00 sayısının görüntülenmesine neden olmazsa, en yakın iki basamaklı sayıya yuvarlanır ve bu durumda görüntülenen sayı 1 olur.
AverageTalkTimeForecast	Aralık için tahmin edilen saniye olarak iletişim kaydına göre ortalama konuşma süresi.
AverageWorkTimeForecast	Için tahmin edilen saniye olarak ortalama iletişim sonrası işlem süresi. ara.
ServisSeviyesiPercentForecast	Aralık için tahmin edilen hizmet düzeyi yüzdesi.
ServisSeviyesiSüresiYüresi	İletişim kaydını yanıtlamak için tahmini süre (saniye olarak).

Bu örnekte, dosyada hiçbir değer sağlanamadığı için AgentForecast değeri WFM ile hesaplanır.

```
Tarih,Aralık,İletişim KayıtlarıForecast,AverageTalkTimeForecast,AverageWorkTimeForecast's
    erviceLevelPercentForecast, ServiceLevelTimeForecast
    2016-01-01,00:00,100,120,30,80,20
    2016-01-01,00:30,102,110,35,80,20
    2016-01-01,01:00,103,90,40,80,20
    ...
```

Tahminde eğilimleri kullanma

Eğilimlerle bir tahmin oluşturmayı seçtiğinizde, WFM iletişim hacmindeki yıllık büyüme oranını hesaplar.

Referans dönemlerinin seçimi, tarihsel verilerdeki mevsimsel dalgalanmaları dikkate alması gereken bir sanattır. Geçmiş verileri mevsimselse, eğilimi belirlemek için iki farklı yılın aynı bölümlerini kullanmak en iyisidir.:

Webex WFO tahmin için doğrusal eğilimleri kullanır. Bir tahmin oluşturmak için iki farklı eğilim seçeneğini kullanabilirsiniz:

- Geçmiş eğilimi—WFM, haftanın her günü için iletişim hacmi değişikliğinin, daha sonra tahmin dönemindeki her güne uygulanan yüzdesini hesaplamak için seçtiğiniz referans döneminin geçmiş verilerini kullanır.
- Beklenen eğilim—WFM, tahmin dönemindeki her tarih için iletişim hacmi değişikliğini hesaplamak için sağladığınız yıllık büyüme hızını kullanır.

Geçmiş eğilimler

Standart tahmin yöntemi

Bu eğilim seçeneği iki referans dönemi kullanır. İki eğilim referans döneminin her biri için, haftanın her günü için ortalama iletişim hacminin yanı sıra haftanın her günü için ortalanan tarih hesaplanır. Örneğin, başvuru döneminde Beş Çarşamba örneği varsa, ortanca Çarşamba o günün üçüncü örneğidir.

Ayrıca, her referans dönemi için genel bir ortalama iletişim hacmi ve ortalama tarih hesaplanır. Daha sonra, iki referans döneminden elde edilen sonuçlar bir büyüme oranı ve büyüme süresi oluşturmak için birleştirilir. Bundan, yıllık büyüme oranı hesaplanır.

Geçmiş eğilim kullanan bir tahminde, tahmin başlangıç noktası, eğilim çizgisinin ikinci referans döneminin orta noktasından tahmin başlangıcına genişletilerek hesaplanır. Aşağıdaki grafikte iki referans dönemi bir yıl arayla ayrılmıştır ve yıl boyunca yüzde 100 artış gerçekleşmiştir (haftanın tüm günleri için geçerlidir). Bu büyüme, tahmin başladığında bir sonraki yılın Ocak ayına kadar uzatılır.

Gelişmiş tahmin yöntemi

Bu eğilim seçeneği iki referans dönemi kullanır. İki eğilim referans döneminin her biri için, haftanın her günü için ortalama iletişim hacminin yanı sıra referans dönemi için ortalanan tarih hesaplanır. Örneğin, başvuru döneminde Beş Çarşamba örneği varsa, ortanca Çarşamba o günün üçüncü örneğidir.

Her başvuru dönemi için genel ortalama iletişim hacmi ve ortalama tarih hesaplandıktan sonra, iletişim hacminde ve zaman farkında fark oluşturmak için bu değerler kullanılır. Yıllık büyüme oranı bundan hesaplanır.

Geçmiş eğilim kullanan bir tahminde, tahminin başlangıç noktası, eğilim çizgisinin ikinci referans dönemindeki orta noktadan tahmin başlangıcına genişletilerek hesaplanır. Aşağıdaki grafikte iki referans dönemi bir yıl arayla ayrılmıştır ve yıl boyunca yüzde 100 büyüme kaydedilmiştir. Bu büyüme, tahmin başladığında bir sonraki yılın Ocak ayına kadar uzatılır.

Beklenen eğilimler

Standart tahmin yöntemi

Kullanıcı tarafından sağlanan beklenen bir eğilim kullanan bir tahminde, tek bir referans dönemi ve yıllık büyüme yüzdesi girersiniz. Basit bir örnek, yüzde 100 yıllık bir büyüme oranıdır. Bir tam yıl sonra, çağrı hacmi ikiye katlanır (yüzde 100 artar). Büyüme oranı haftanın tüm günleri için aynıdır, ancak haftanın her günüyle ilişkili doğrusal eğilimin eğimi farklı olabilir (haftanın günü efektine bakınız).

Ortalama çağrı hacmi haftanın gününe göre hesaplanır ve tahminin ilk gününe kadar devam edilir. Referans dönemi ile tahmin başlangıcı arasında ne kadar zaman geçtiği önemli değildir (aşağıdaki grafiğe bakın). Tahmin haftanın aynı gününde başlarsa, başlangıç değerleri tahminler arasında aynı olur. Haftanın farklı bir gününde başlarsa, eğilim her bir tahmin tarihine uygulandığı için küçük bir hata yüzdesi olur.

Gelişmiş tahmin yöntemi

Kullanıcı tarafından sağlanan beklenen bir eğilim kullanan bir tahminde, tek bir referans dönemi ve yıllık büyüme yüzdesi girersiniz. Basit bir örnek, yüzde 100 yıllık bir büyüme oranıdır. Bir tam yıl sonra, ortalama günlük arama hacmi ikiye katlanır (yüzde 100 artar).

Ortalama günlük çağrı hacmi tüm referans döneminden hesaplanır ve tahminin ilk gününe taşınır. Referans dönemi ile tahmin başlangıcı arasında ne kadar zaman geçtiği önemli değildir (aşağıdaki grafiğe bakın). İlgili mevsimsel faktörler olduğu için, tahmin değeri ancak haftanın aynı gününde, yılın ayında ve ayın gününde başlarsa başlangıç tahmin değeri başlangıç referans dönemi değerine çok yakın olur.

Haftanın günü efekti

Haftanın farklı günlerinde genellikle farklı çağrı hacimleri olduğu için, tekdüze bir yıllık büyüme hızının etkisi haftanın gününe göre değişir. Aşağıdaki örnekte, yıllık büyüme oranı yüzde 100'dür. Haftanın her günü için başlangıç ve bitiş ortalama çağrı hacmi aşağıdaki tabloda görüntülenir:

Haftanın Günü	İlk Arama Hacmi	1 Yıl Sonra Çağrı Hacmi
Pazar	50	100
Pazartesi	50	100
Salı	50	100
Çarşamba	100	200
Perşembe	100	200
Cuma	200	400
Cumartesi	100	200

Kırmızı tireli çizgiler, büyüme hızından sonuçlanan eğilim çizgisini gösterir.

Örnekler: Standart tahmin yöntemi kullanılarak bir yıllık tahmin

Bu bölümde, belirli büyüme oranlarıyla yapılan yıl boyunca tahminlerin beklenen davranışına örnekler yer almaktadır. Yıllık büyüme oranı, tahminlerin başlangıcından bir yıl sonra tam bir yıl görülen beklenen büyüme miktarıdır.

NOT Formül normal yıllarda 365 gün ve artık yıllarda yıl uzunluğu olarak 366 gün kullanır. Normal bir yıl içinde, ortalama çağrıyı etkileyen tahminin 365. gününde artış miktarı
Tahmin için kullanılan hacim ortalamaya ve beklenen büyümeye eşit olacaktır.

Örnek 1: Pozitif büyüme oranı

Bu örnekte, yıllık büyüme oranı yüzde 50'dir. Bir yılın sonunda, haftanın her günü için çağrı hacmi orijinal değerinin 1,5 katı kadar artmalıdır.

Haftanın Günü	İlk Arama Hacmi	1 Yıl Sonra Çağrı Hacmi
Pazar	50	75
Pazartesi	50	75
Salı	50	75
Çarşamba	100	150
Perşembe	100	150

Haftanın Günü	İlk Arama Hacmi	1 Yıl Sonra Çağrı Hacmi
Cuma	200	300
Cumartesi	100	150

Örnek 2: Sıfır büyüme oranı

Bu örnekte, haftanın gününe göre çağrı hacimlerinde bir değişiklik yoktur (yüzde sıfır yıllık büyüme oranı). Haftanın her günü için tahmin mükemmel düz.

Haftanın Günü	İlk Arama Hacmi	1 Yıl Sonra Çağrı Hacmi
Pazar	50	50
Pazartesi	50	50
Salı	50	50
Çarşamba	100	100
Perşembe	100	100
Cuma	200	200
Cumartesi	100	100

Örnek 3: Negatif büyüme oranı

Bu örnekte, çağrı hacmi azalıyor. İlk grafikte, yıllık yüzde 50 artış oranı haftanın her günü için çağrı hacimlerinin bir yıl sonra başlangıç değerlerinin yarısı olduğunu ifade eder.

Haftanın Günü	İlk Arama Hacmi	1 Yıl Sonra Çağrı Hacmi
Pazar	50	25
Pazartesi	50	25
Salı	50	25
Çarşamba	100	50
Perşembe	100	50
Cuma	200	100
Cumartesi	100	50

İkinci grafikte, yıllık büyüme oranı yüzde -200'dür. Bu durumda, çağrı hacimleri yılın yarısında sıfıra ulaşır. Negatif bir büyüme oranı tahminleri sıfıra yakınsamaya zorlar, dibe doğru iner ve bundan asla daha az olamaz. Haftanın günü etkisinden dolayı (bkz. Haftanın Günü efekti), haftanın tüm günleri kabaca aynı zamanda sıfıra yakınsır.

Örnekler: Gelişmiş tahmin yöntemi kullanılarak bir yıllık tahmin

Bu bölümde, belirli büyüme oranlarıyla yapılan yıl boyunca tahminlerin beklenen davranışına örnekler yer almaktadır. Yıllık büyüme oranı, tahminlerin başlangıcından bir yıl sonra tam bir yıl görülen beklenen büyüme miktarıdır.

> **NOT** Formül normal yıllarda 365 gün ve yıl uzunluğu olarak artık yıllarda 366 gün kullanır. Tahminin 365. gününde büyüme miktarı, yıllık büyüme oranına tam olarak eşit olmayacaktır,
> Ancak çok yakın ve kabul edilebilir bir hata sınırı içinde olmalıdır.

Örnek 1: Pozitif büyüme oranı

Bu örnekte, yıllık büyüme oranı yüzde 50'dir. Ortalama çağrı hacmi bir yıl sonunda, ortalama çağrı hacmi orijinal değerinin 1,5 katı artırılacak şekilde artar. Aşağıdaki tablo ve grafikte ortalama çağrı hacmi 497.7 olarak başlar ve bir yıl sonra 745.7'ye yükselir. Her ayın son günü için ortalama çağrı hacmi tabloda gösterilmiştir.

Ay	Referans Dönem Ortalama Günlük Arama Hacmi	Sonunda Ortalama Çağrı Hacmi Ay
Ocak	497.7	518.1
Şubat	497.7	537.2
Mart	497.7	558.3
Nisan	497.7	578.8
Mayıs	497.7	599.9
Haziran	497.7	620.3
Temmuz	497.7	641.5
Ağustos	497.7	662.6
Eylül	497.7	683.0
Ekim	497.7	704.1

Ay	Referans Dönem Ortalama Günlük Arama Hacmi	Sonunda Ortalama Çağrı Hacmi Ay
Kasım	497.7	724.6
Aralık	497.7	745.7

Örnek 2: Negatif büyüme oranı

Bu örnekte, çağrı hacmi azalıyor. İlk tablo ve grafikte, bir yıl sonra ortalama günlük çağrı hacminin tahmin döneminin başlangıcındaki miktarının yarısı olması için yıllık yüzde 50 büyüme oranı uygulanır. Aşağıdaki tabloda, her ay için ortalama günlük çağrı gösterilmektedir.

Ay	Referans Dönem Ortalama Günlük Arama Hacmi	Sonunda Ortalama Çağrı Voilume Ay
Ocak	497.7	477.3
Şubat	497.7	458.2
Mart	497.7	437.1
Nisan	497.7	416.6
Mayıs	497.7	395.5
Haziran	497.7	375.1
Temmuz	497.7	353.9
Ağustos	497.7	332.8
Eylül	497.7	312.4
Ekim	497.7	291.3
Kasım	497.7	270.8
Aralık	497.7	249.7

İkinci grafikte, yıllık büyüme oranı yüzde -200'dür. Bu durumda, çağrı hacimleri yılın yarısında sıfıra ulaşır. Negatif bir büyüme oranı tahminleri sıfıra yakınsamaya zorlar, dibe doğru iner ve bundan asla daha az olamaz. Haftanın Günü varış düzenleri nedeniyle, grafikte görüldüğü gibi tüm günler aynı zamanda sıfıra ulaşamayabilir.

Stratejik Tahminler

Stratejik tahminler 5 yıl uzunluğundadır. Yıllık büyüme oranı, bir yıl içinde beklenen büyümeyi hesaplamak ve çağrı hacminin büyümeye devam ettiğini açıklayan hattın eğimini hesaplamak için kullanılır. Bu değer, doğrusal bir eğilim olarak yıllık büyüme oranı olarak aşağıdaki grafikte gösterilmektedir. Büyüme oranı, stratejik tahminin her yılı için bağımsız olarak uygulanmaz. Kesik kırmızı çizgi, bir tahminden sonraki her yıla büyüme oranı uygulandığında neler olduğunu gösterir.

Stratejik tahmin örnekleri

Aşağıda, stratejik bir tahminde doğrusal bir eğilim (beklenen eğilim) olarak yıllık büyüme hızının bazı örnekleri yer alır. Gösterilen yıllık büyüme oranları yüzde 100, sıfır ve yüzde –50'dir. Tüm örneklerde, başlangıç noktası aynıdır. İlk yıl için yüzde –50'lik bir büyüme oranının 2. Yılın sonunda sıfıra ulaştığına ve ardından tahminin geri kalanı için orada kaldığına dikkat edin. Ayrıca dikkate değer sıfır yüzde büyüme oranıdır (tahmin için çağrı hacminde bir değişiklik yoktur).

Kesin tarih ilişkilendirmelerini yönetme

Kesin tarih ilişkilendirmesi, haftanın farklı günlerine yılbaşından yıla düşen iki tarih arasındaki bağlantıdır. Kesin tarih ilişkilendirmeleri yararlıdır, çünkü WFM bir tahmin oluşturduğunda, haftanın aynı gününe ait geçmiş verilerini kullanır.

WFM tahminine benzer verilerle bir tarih kullandığına emin olmak için, kesin tarih ilişkilendirmeleri oluşturmanız gerekir.

> **ÖRNEK** 1 Ocak 2014 Çarşamba için bir tahmin oluşturmak için, WFM 2 Ocak 2013 Çarşamba gününe ait verileri kullanır. Bununla birlikte, 2014 tarihi Yılbaşı Günü ve 2013 tarihi ise Yılbaşından bir gün sonra. İki tarihe ait iletişim verileri muhtemelen tatil nedeniyle önemli ölçüde farklı olacaktır. 1 Ocak 2014 ile 1 Ocak 2013 arasında kesin tarih ilişkilendirmesi oluşturmak, bir tahmin oluştururken bunu doğrular.

WFM veritabanında kesin tarih ilişkilendirmelerini kullanmak için yeterli geçmiş veriniz yoksa, bir tahmin oluşturabilir ve ardından doğru bilgileri yansıtmak üzere söz konusu tarihe ait verileri düzenleyebilirsiniz (bkz . Dağıtımları ve tahminleri düzenleme).

Kesin tarih ilişkilendirmelerini kopyalama

Bir hizmet sırası için kesin tarih ilişkilendirmelerini kaydettikten sonra, bunları başka bir hizmet kuyruğuna kopyalayabilirsiniz.

Firma tarihi ilişkilendirmelerini bir hizmet sırasından diğerine kopyalama

1. Firma tarihi ilişkilendirmelerini kopyalamak istediğiniz hizmet sırasını seçin.
2. Hizmet Sırasına Kopyala alanında, hedef hizmet sırasını seçin.
3. Kopyala'yı **tıklayın**.

NOT Kopyala eylemi, hedef hizmet sırası için ayarlanmış olabilecek tüm kesin tarih ilişkilendirmelerinin üzerine yazılır.

Alan açıklamaları

Tek tek hizmet kuyrukları için kesin tarih ilişkilendirmeleri oluşturmak, düzenlemek ve silmek için Kesinlik Tarihi İlişkilendirmeleri sayfasını kullanın.

İlişkili tarihleri ayarladıktan sonra düzenleyemezsiniz, ancak açıklamalarını düzenleyebilirsiniz. İki tarihi seçerken hata verdiyseniz, tarih ilişkilendirmesini silin ve yeniden başlayın.

Kesinlik Tarihi İlişkilendirmeleri sayfasındaki alanlar aşağıda açıklanmaktadır.

Alan	Açıklama
Hizmet Sırası	Kesin tarih ilişkilendirmeleri oluşturmak istediğiniz hizmet sırası.
Bu ileriye dönük hedef tarihi ilişkilendir	Geçmişteki bir referans tarihine bağlamak istediğiniz ilerideki tarih. Bu, tahminler oluşturacağınız tarihtir.
Bu geçmiş referans tarihi ile	Geçmişte, ilerideki tarihte beklediğinize benzer geçmiş verilerine sahip olan tarih.
Açıklama	İlişkili tarihlerin tanımları için "Yılbaşı Günü" veya "Yıllık Satış Olayı" gibi bir açıklama. Bir şirket tarihi ilişkilendirmesini kaydettikten sonra düzenleyebileceğiniz tek alan budur.
Ekle düğmesi	İlişkili tarihleri tabloya eklemek için Ekle'yi tıklatın.
Sil düğmesi	Bir tarih ilişkilendirmesini silmek isterseniz, öğesini tıklayın ve Sil'i tıklayın.
Hizmet Kuyruğuna Kopyala	Görüntülenen hizmeti kopyalamak istediğiniz hedef hizmet sırası Sıranın kesin tarih ilişkilendirmeleri.

Anormal iletişim hacimlerine sahip günlerin hesabı

Özel olaylar oluşturup bunları yönetmek ve bunları hizmet sıralarına atamak için Özel Olaylar sayfasını kullanın. Özel olay, iletişim hacminin normalden sapmasına neden olan bir olay türüdür. Özel olay, ses düzeyinin artmasına veya azalmasına neden olabilir. Bir hizmet kuyruğuna özel bir olay atadığınızda, WFM özel olayın etkisi için dağıtımlardan kaldırarak ve tahminlerde normalleştirerek ayarlamalar yapar.

Tarihsel bir özel olayı incelerken şunları dikkate alın:

- Özel olay hangi hizmet kuyruğunı etkiler? Özel bir olay her zaman bir hizmet kuyruğuyla ilgilidir.
- Bu özel olay ne tür bir olaydır? Varsayılan değerlerle genel özel olay türlerini yapılandırabilirsiniz. Genel bir özel olay oluşturduktan sonra, gereksinim duyduğunuzda kullanılabilir özel olay türleri listesinden onu seçebilirsiniz.
- Özel olay ne zaman meydana gelir?
- Özel olaydan kaç gün sonra iletişim hacminin etkisi olur? Elektrik kesintisinin etkisi hemen gerçekleşir. Fatura biçimi değişikliğinin etkisi, posta hizmeti faturalarını teslim ettikten ve müşteriler postayı açtıktan sonra gerçekleşir.
- İletişim hacminin etkisi günler içinde ne kadar sürer? Bir güç kesintisinin etkisi, söz konusu süre zarfında hizmet geri yüklenirse yalnızca bir gün sürebilir. Fatura biçimi değişikliğinin etkisi, müşterilerin faturalara farklı zamanlarda bakmaktadır.
- Etki oranı ne oldu? Bu, özel olayla oluşan iletişim hacmini, büyük olasılıkla özel olayın yokluğunda meydana gelen iletişim hacmine bölerek belirlenir.

Dağıtım isteklerine etkisi

Bir dağıtım isteğinde belirttiğiniz referans dönemi özel bir olay içeriyorsa, özel olay tarihi referans dönemi dışında tutulur. Bu, özel olay günündeki anormal iletişim düzenlerinin (iletişim işleme süreleri dahil) iletişim dağıtım düzenlerini etkilememesini sağlar.

> ÖRNEK Günlük iletişim hacminin yarıya inilmesine neden olan bir güç kesintisi olduğunu düşünün: sabah normaldir, ancak öğleden sonra sıfıra gider. Etki oranı 0.5 olan özel bir olay Oluşturulan. Bir referans döneminin parçasıysa, bu özel olayın tarihi bu referans dönemi dışında bırakılır.

Tahmin isteklerine etkisi

Bir tahmin isteğinde belirttiğiniz referans dönemi özel bir olay içeriyorsa, normalleştirilmiş iletişim hacmi, özel olay günündeki gerçek iletişim hacmi etki çarpanı ile bölünerek hesaplanır. Yani:

Normalleştirilmiş iletişim hacmi = özel olay tarihindeki gerçek iletişim hacmi ÷ etki çarpanı

Güç kesintisi örneğinde, güç kesintisi meydana geldiği günki gerçek iletişim hacminin 5.000 iletişim olduğunu söyleyebiliriz. Güç kesintisi özel olayı 0,5 etki çarpanıdır. Yukarıdaki denklemi kullanarak:

Normalleştirilmiş iletişim hacmi = 5.000 ÷ 0,5 = 10,000

Referans dönemindeki iletişim hacmi, özel olayın etkisini dengelemek için 10.000 iletişim kaydına normalleştirilmiştir ve bu da tahminleri daha doğru hale getirir.

Özel olayların sınırlamaları

Tahminlerin bu anormallikleri içermemesini sağlamak için geçmişte iletişim hacmindeki ani ve devamlı olmayan bir değişikliğin etkilerini azaltmak için özel olaylar kullanılır.

Yaklaşan bir pazarlama kampanyası gibi gelecekteki olaylar nedeniyle iletişim hacmindeki değişiklikleri tahmin etmek için özel olaylar kullanılamaz. Bu tür olaylar tahmin işlemi sırasında otomatik veya manuel olarak ayarlanabilir.

Alan açıklamaları

Özel bir olay oluşturduğunuzda, düzenlediğinizde veya sildiğinizde sayfadaki alanlar aşağıda açıklanmıştır.

Alan	Açıklama
Özel Olay Adı	Özel olayın adı. Maksimum karakter = 50.
Etki Gecikmesi	Özel olayın gerçekleşmesi ile Aslında iletişim merkezini etkiler. Varsayılan değer = 0.
Etki Süresi	Özel olayın etkilerinin olmasını beklediğiniz tam gün sayısı. son. Varsayılan değer = 1.
Etki Oranı	Özel olayın normal iletişim hacmi üzerindeki etkisi. Varsayılan değer = 1.

Bir hizmet kuyruğuna özel bir olay atadığınızda sayfadaki alanlar aşağıda açıklanmaktadır.

Alan	Açıklama
Hizmet Sırası	Özel olayı atamak istediğiniz hizmet sırasını seçin. Özel Olay
	Hizmet kuyruğuna atamak istediğiniz özel olayı seçin. Olay Tarihi
	Özel olayın tarihini seçin.
Etki Gecikmesi	Bu alan özel olay için yapılandırılan değerle otomatik olarak doldurulur. İsterseniz değiştirebilirsiniz.
Etki Süresi	Bu alan özel olay için yapılandırılan değerle otomatik olarak doldurulur.

Alan	Açıklama
	İsterseniz değiştirebilirsiniz.
Etki Oranı	Bu alan özel olay için yapılandırılan değerle otomatik olarak doldurulur. İsterseniz değiştirebilirsiniz.
Yorum	(İsteğe bağlı) Özel etkinlik hakkında yorum yapın.
Ata düğmesi	Olayı hizmet kuyruğuna atamak için bu düğmeyi tıklayın. 'e eklenir Atanan Olaylar tablosu.
Sil düğmesi	Seçilen özel olayı Atanan'dan silmek için bu düğmeyi tıklayın Olaylar tablosu.

Tahmin özetindeki veriler

Tahmin Özeti satırındaki veriler aşağıdaki tabloda açıklandığı şekilde hesaplanır.

NOT Tahmin Özeti satırındaki toplamlar ve ortalamalar yirmi dört saatlik bir zaman aralığı üzerinden hesaplanır. Bu hesaplamalar, sizin için hizmet sırasının açılış ve kapatma saatleri ile sınırlı değildir. öğesini seçin.

Sütun	Özet Hesaplama
Gerçek Temsilciler	Sütundaki değerlerin ağırlıklı ortalaması: SUM(Temsilciler Gerçek × Dönem Süresi) ÷ SUM(Dönem Süresi)
Temsilci Tahmini	Sütundaki değerlerin ağırlıklı ortalaması, bir sonrakine yuvarlanmış Tam sayı: SUM(Temsilciler Tahmini × dönem süresi) ÷ SUM(dönem süresi)
Temsilciler Tahmin Tahmin TahminLeri Uygulanan	Dönem süresi için en kısa tamsayıya yuvarlanmış ağırlıklı ortalama. Temsilciler Tahmin ÷ ([1 – tahmin yüzdesi] ÷ 100) **NOT** Az miktarda relaj olan düşük hacimli servis kuyruklarında, her ikisi de olduğu için taslağın uygulanmamış gibi görünebilir. Temsilciler Tahmini sütunu ve bu sütun aynı

Sütun	Özet Hesaplama
	değer. Örneğin, bir sonraki tamsayıya yuvarlanması nedeniyle, 0,2 gerçek Temsilci Tahmini 1 olarak görüntülenir. % 5'lik rekolte uygulanırsa, sonuç hala 1'den azdır. Sonuç olarak, her iki sütun da 1 değerini görüntüler.
Zamanlanmış Temsilciler	Sütundaki değerlerin ağırlıklı ortalaması: SUM(Zamanlanan Temsilciler × Dönem Süresi) ÷ SUM(Dönem Süresi)
Ortalama Konuşma Süresi Gerçek	Sütundaki değerlerin ağırlıklı ortalaması: SUM(Ortalama Konuşma Süresi Gerçek × İletişim Asıl) ÷ SUM(Gerçek İletişim Kayıtları)
Ortalama Konuşma Süresi Tahmini	Sütundaki sıfır olmayan değerlerin ağırlıklı ortalaması: SUM(Ortalama Konuşma Süresi Tahmini × İletişim Tahmini) ÷ SUM(İletişim Tahmini).
Ortalama Çalışma Süresi Gerçek	Sütundaki değerlerin ağırlıklı ortalaması: SUM(Ortalama Çalışma Süresi Gerçek × gerçek iletişim kayıtları) ÷ SUM(Gerçek İletişim Kayıtları)
Ortalama Çalışma Süresi Tahmini	Sütunda sıfır olmayan değerlerin ağırlıklı ortalaması: SUM(Ortalama Çalışma Süresi Tahmini × İletişim Tahminleri) ÷ SUM (İletişim Tahminleri)
Gerçek İletişim Kayıtları	Sütundaki değerlerin toplamı.
İletişim Tahmin	Sütun değerlerinin toplamı. Genel Ayarlar sayfasında etkinse (Etkinleştir Tahmini İletişim Kayıtları Ondalık olarak), bu değer en çok iki basamaklı olabilir. Düzenlenirse, sütunun her satırındaki hücreler değişir: (eski özet değeri ÷ yeni özet değeri) × eski hücre değeri Eski özet değeri sıfırsa, her hücre şöyle ayarlanır:

Sütun	Özet Hesaplama
	Hücre sayısı ÷ özet değeri
Ağ Temsilcileri	Programlanan Temsilciler - Temsilci Tahmini
Resesajlı Ağ Temsilcileri	Programlanan Temsilciler -Age Service Level % Gerçek
Olarak Tahmin Edilen Temsilciler	Sütundaki değerlerin ağırlıklı ortalaması: SUM(aralık hizmet düzeyi teklif edilen iletişimler × yüzdesi) ÷ SUM (teklif edilen aralık iletişimleri)
Hizmet Seviyesi Tahmin Yüzdesi	Sütundaki değerlerin ağırlıklı ortalaması: SUM(Hizmet Düzeyi % Tahmin × İletişim Tahmini) ÷ SUM(İletişim Tahmini) Varsayılan olarak bu, Hizmet Sırası sayfasında bir hizmet düzeyi hedefi olarak yapılandırılan değerdir, ancak istenirse farklı bir değere değiştirilebilir. Yalnızca etkileşimli hizmet sırası verileri düzenlenebilir.
Hizmet Düzeyi Süre Tahmini	Sütundaki değerlerin ağırlıklı ortalaması: SUM(Hizmet Düzeyi Zaman Tahmini × İletişim Tahmini) ÷ SUM(İletişim Tahmini) Varsayılan olarak bu, Hizmet Sırası sayfasında bir hizmet düzeyi hedefi olarak yapılandırılan değerdir, ancak istenirse farklı bir değere değiştirilebilir.
Toplam Rezgarenk %	Tüm rekolte yüzdelerinin ortalaması. **NOT** Özet değeri %0 ise ve onu %0'dan büyük başka bir değerle düzenlediyseniz, bu değer her aralığa uygulanır.

Sütun	Özet Hesaplama
	tüm aralıklarda eşit olarak. Örneğin, özet değerini %0'dan %10'a değiştirirseniz, her aralığa %10 uygulanır. Bununla birlikte, özet değeri %0'dan büyük veya daha azsa ve onu %0'dan büyük veya daha az olan başka bir değerle düzenlerseniz, aralık değerleri tüm aralıklar arasında orantılı olarak güncellenir, böylece özet değeri girdiğiniz değere eşit veya ona yakın olur.

Dağıtımları ve tahminleri düzenleme

Dağıtımlar ve tahminler, aşağıda açıklandığı gibi çeşitli şekillerde düzenlenebilir.

Grafikte veri noktalarını sürükleme

Bu veri noktalarının temsil ettiğini değeri artırmak veya azaltmak için, tahmin ve dağıtım grafiklerindeki çizgilerde veri noktalarını sürükleyebilirsiniz.

NOT Yatay görüntülenen bir grafikte çizgileri sürükleyemezsiniz.

Veri noktaları sürüklenerek düzenlenemez bazı veriler vardır.

- Bir tahminde, herhangi bir gerçek veri (Gerçek İletişim Kayıtları gibi) veya zamanlanmış temsilci sayısı (Zamanlanan Temsilciler) düzenleyemezsiniz.
- Bir dağıtımda, iletişim oranı verilerini (İletişim Oranı) düzenleyemezsiniz, ancak dağıtımdaki diğer değerleri düzenleyebilirsiniz.

Tablodaki verileri düzenleme

Tablodaki alanları düzenleyebilirsiniz. Yaptığınız değişiklikler hemen grafiğe yansıtılır.

- Bir tablo hücresini düzenlemek için çift tıklatın. Tab hücre dışında veya yeni değerin "yapışması" için Enter tuşuna basın.
- Hücreyi sağdaki hücreye taşımak için Tab tuşuna basın.
- Hücreyi sola taşımak için Shift+Tab tuşlarına basın.
- Bir kerede bir hücre aşağı gitmek için Enter tuşuna basın.
- Bir kerede bir hücre yukarı taşımak için Shift+Enter tuşlarına basın.

Boş bir tabloyu popülating

Belirli bir günde kullanılabilir bir tahmin veya dağıtım verisi yoksa, alma işlevini kullanabilir veya Başlat düğmesini kullanarak o gün için tahmin veya dağıtım tablosunu el ile doldurabilirsiniz. Bu düğme, sayfanın sağ üst kısmında yalnızca seçili hizmet sırası ve tarihi için bir tahmin veya dağıtım verisi olmadığında görünür.

NOT Başlangıç düğmesi Tahmin sayfasında yalnızca Gün yakınlaştırma seviyesinde görünür. Stratejik tahminler için hiçbir zaman görüntülenmez.

Düğmeyi tıklattığınızda, görüntülemekte olduğunuz günün her aralığında tablo sıfırlarla doldurulur. Daha sonra verileri kopyalayıp tabloya yapıştırabilir veya el ile girebilirsiniz.

Dağıtım sayfasındaki toplamları düzenleme

İzleyen tabloda Dağıtım sayfasındaki özet değerini düzenleyebileceğiniz alanlar ve bu düzenlemenin tablodaki verileri nasıl etkilediği listeleniyor.

Alan	Veri Üzerindeki Etkisi
Ortalama Konuşma süresi	Yeni özet değeri zaman aralığı boyunca olduğu gibi uygulanır. Bu düzenleme, Temsilci Tahmini değerinin her aralıkta yeniden hesaplanmasına neden olur.
Ortalama Çalışma Süresi	Yeni özet değeri zaman aralığı boyunca olduğu gibi uygulanır. Bu düzenleme, Temsilci Tahmini değerinin her aralıkta yeniden hesaplanmasına neden olur.

Tahmin sayfasında toplamları düzenleme

İzleyen tabloda Tahmin sayfasındaki özet değerini düzenleyebileceğiniz alanlar ve bu düzenlemenin tablodaki verileri nasıl etkilediği listelenir. Bir özet değer düzenlendiğinde, tahmin değerleri her aralığa yeniden dağıtılır. Bu, TURN içinde gerçek özet değerinin yeniden hesaplanmasına neden olur; bu değer girdiğiniz değerle aynı olmayabilir.

Alan	Veri Üzerindeki Etkisi
Temsilci Tahmini	Yeni özet değeri zaman boyunca orantılı olarak yayılır önceden düzenleme değerlerine dayalı olarak dönem. Önceden düzenleme değerlerinin tümü sıfırsa, yeni değer aralıktaki tüm aralıklara eşit şekilde yayılır. Bu düzenleme başka hiçbir ölçümün yeniden hesaplanmamasına neden olmaz.

Alan	Veri Üzerindeki Etkisi
	Bu düzenlemeye yalnızca Aralık yakınlaştırma düzeyinde izin verilir.
Temsilciler Tahmin Tahmin TahminLeri Uygulanan	Bu sütundaki değerler, taşma paylarının yüzdesi değiştirilirse değişir.
Ortalama Konuşma Süresi Tahmini	Yeni özet değeri zaman aralığı boyunca olduğu gibi uygulanır. Bu düzenleme, Temsilci Tahmini değerinin her aralıkta yeniden hesaplanmasına neden olur.
Ortalama Çalışma Süresi Tahmini	Yeni özet değeri zaman aralığı boyunca olduğu gibi uygulanır. Bu düzenleme, Temsilci Tahmini değerinin her aralıkta yeniden hesaplanmasına neden olur.
İletişim Tahmin	Yeni özet değeri zaman boyunca orantılı olarak yayılır önceden düzenleme değerlerine dayalı olarak dönem. Önceden düzenleme değerlerinin tümü sıfırsa, yeni değer aralıktaki tüm aralıklara eşit şekilde yayılır. Bu düzenleme, Temsilci Tahmini değerinin her aralıkta yeniden hesaplanmasına neden olur.
Hizmet Seviyesi Tahmin Yüzdesi	Yeni özet değeri zaman boyunca tüm aralıklara uygulanır. dönem. Bu düzenleme, Temsilci Tahmini değerinin her aralıkta yeniden hesaplanmasına neden olur.
Hizmet Düzeyi Süre Tahmini	Yeni özet değeri zaman aralığı boyunca olduğu gibi uygulanır. Bu düzenleme, Temsilci Tahmini değerinin her aralıkta yeniden hesaplanmasına neden olur.
Toplam Rezgarenk %	Yeni özet değeri zaman boyunca tüm aralıklara uygulanır. dönem. Aralıklardaki tüm değerler aynıysa, özet değerinin değiştirilmesi her aralıkta aynı değerin görünmesine neden olur.

NOT Hafta ve Ay yakınlaştırma düzeylerinde düzenleme yaptıktan sonra, ancak kaydetmeden önce gördüğünüz sayılar, değişiklikler kaydedildikten ve Temeldeki aralık verileri.

Stratejik bir tahminde toplamları düzenleme

Diğer sütunlardaki değerlerden hesaplanan Temsilci Tahmini dışında, herhangi bir stratejik tahmin sütununu Yıl yakınlaştırma seviyesinde düzenleyebilirsiniz.

> **NOT** İletişim Tahmin Özeti değeri, o yıl için toplam iletişim sayısını temsil eder. Bu değer, günlük ortalama değeri 0,5 çağrının altında olan bir değere değiştirilirse, aşağı yuvarlanılır sıfıra. Bu nedenle, aylık İletişim Tahmini değeri için bir sıfır görmek mümkündür.

Tabloya veri kopyalama ve yapıştırma

Standart Windows kısayol tuşlarını kullanarak tabloya veri kopyalayıp yapıştırabilirsiniz.

- Tablo veya elektronik tabloda belirli satır ve sütunları seçmek için farenizi tıklayıp sürükleyin ya da tablonun veya elektronik tablonun tamamını seçmek için Ctrl+A tuşlarına basın.
- Seçili hücreleri panoya Tab ayrılmış değer (TSV) veya virgülle ayrılmış değer (CSV) biçiminde kopyalamak için Ctrl+C tuşlarını kullanın. Tablo içinden veri kopyalıyorsanız, bu eylem hem düzenlenebilir hem de salt okunur sütunları kopyalar.
- Pano içeriğini tablo hücrelerine yapıştırmak için Ctrl+V tuşlarını kullanın. Özel olarak seçilen bir hücre grubuna yapıştırabilir veya sadece yapıştırılan verilerinizin sol üst köşesi haline gelen hücreyi seçebilirsiniz. Seçili sütun salt okunur değilse, veriler seçili hücrelere yapıştırılır. Kopyalanan verileri salt okunur sütunlara yapıştıramazsınız. Kopyalanan veriler seçilen yapıştırma alanına sığamayacak kadar büyükse, yapıştır işlemi seçimi panodaki veri boyutuna genişletir. Örneğin, 2 × 2 alan seçerseniz ancak panodaki veriler 3 × 3 ise, 3 × 3 yapıştırır. Yapıştırılan veriler tabloda vurgulanır.

Bir sütuna ayarlama çarpanı uygulama

Bir dağıtım veya tahmin tablosu sütunundaki her değeri aynı yüzdeye göre düzenlemek için bir ayarlama çarpanı uygulayabilirsiniz. Örneğin, bir sütundaki değerleri yüzde 20 artırmak için, 1,2 ayarlama çarpanı uygularsınız.

Ayarlama çarpanını uygulamak için sütun başlığını çift tıklatın ve sonuç olarak elde edilen iletişim kutusuna istediğiniz değeri girin. İletişim kutusu yalnızca bu şekilde düzenleyebileceğiniz sütunlar için kullanılabilir.

Bir tahminde aşağıdaki sütunları ayarlayabilirsiniz:

- İletişim Tahmin
- Ortalama Konuşma süresi
- Ortalama Çalışma Süresi Tahmini
- Toplam Rezgarenk %

- Temsilciler Tahmin Tahmin TahminLeri Uygulanan
- Temsilci Tahmini
- Hizmet Seviyesi Tahmin Yüzdesi
- Hizmet Düzeyi Süre Tahmini

Bir dağıtımda aşağıdaki sütunları ayarlayabilirsiniz:

- Ortalama Konuşma süresi
- Ortalama Çalışma Süresi

Zamanlama etkinliklerini yönetme

Uygulama Yönetimi'nin Etkinlikler bölümündeki sayfalar istisnaları ve projeleri ayarlayarak yönetebilmenizi sağlar.

İstisnaları yönetme

İstisnalar sayfası, istisnalar oluşturmanıza, düzenlemenize, silmenize ve atamanıza olanak sağlar. İstisnalar, temsilcileri hizmetten alan etkinliklerdir. İstisnalara örnek olarak toplantılar, eğitim ve zaman aşımı verilebilir.

İstisnalar, bir temsilcinin zamanlamasına çeşitli şekillerde yerleştirilebilir:

- Temsilciler tarafından geçmiş ve ileri tarihler için İstisna İsteği yoluyla talep edilmiştir (bkz . İstisna talep et). Bu tür bir istisnanın zamanlamaya uygulanmadan önce temsilcinin gözetmen tarafından onaylanması gerekir.
- Bir zamanlama bir gözetmen veya zamanlayıcı tarafından çalıştırılmeden önce temsilcilere atanır (bkz . İstisna atama). Bir zamanlama oluşturulurken, WFM özel durumu temsilcinin zamanlamasına uygular ve buna uygun olarak kesmeleri taşır. WFM ayrıca, hizmet sırası için gereksinimlerin karşılanmasını sağlamak için başka bir temsilciyi bu tarihte çalışması için zamanlamaya çalışır.
- Temsilci Zamanlamaları sayfası kullanılarak bir gözetmen veya zamanlayıcı tarafından bir zamanlama çalıştırıldıktan sonra temsilcilere atanır (etkinliğinInsert bkz. Bir zamanlama çalıştırıldıktan sonra özel durumların atanması, zamanlamanın geçerli koşulları doğru şekilde yansıtmasını ve özel durum geçmişinin kaydedilmesini sağlar.
- Dinamik zamanlama olayı olarak temsilcilere atanır.
- Anlık dinamik zamanlama tatil veya izin istisnası olarak temsilcilere atanır.

Belirli bir özel durum atanmış temsilcilerin listesi Atanan İstisnalar raporunda gözden geçirilebilir (bkz.).

Çoğu durumda, özel durum yerleşimi açıktır ve istenenle tam olarak eşleşir. Ancak, birkaç durumda, özel durum yerleşimi daha az belirgindir, çünkü yerleşimin, aşağıda açıklandığı gibi, özel durum isteğine veya atanmış özel duruma ve temsilcinin mevcut zamanlamasına göre belirli kurallara uyması gerekir.

Atanmış özel durumlarla çalıştırılan zamanlamalar için

Bir zamanlama çalıştırırken, zamanlayıcı her temsilci için atanan özel durumları arar ve ilgili temsilci için zamanlamada karşılık gelen zamanlanmış özel durumları yerleştirmeye çalışır. Zamanlanan özel durumlar, atanan özel durumun başlangıç/bitiş zamanları ile tam olarak eşleşmeyebilir de.

> **NOT** : Değişken çalışma vardiyalarıyla tüm gün istisnaları ve kısmi gün istisnaları atarken, temsilcilerin vardiyaları olmadığı isteğe bağlı günlere özel durumlar atanabilir.

Tüm gün atanan istisnalar için:

- O gün için bir tane oluşturulursa, tüm vardiyaya atanan tüm gün için istisna uygulanır. O gün için bir kayma oluşturulmazsa, istisna zamanlamaya yerleştirilmez.
- Dengeli zamanlama yöntemi için, değişken bir iş vardiyası gününde tüm gün istisnası varsa, temsilcinin ihtiyaç olduğu başka günler varsa zamanlayıcı genellikle o günü kullanmaz. Ancak, temsilcinin ihtiyaç olduğu başka bir gün yoksa, zamanlayıcı o gün için planlamayı tercih eder.

Kısmi gün atanan istisnalar için:

- Kısmen günlük atanan istisnalar yalnızca zamanlamanın bir kaymanın yerleştirilebileceği (yani, temsilcinin çalışmaya uygun olduğu) bölümüne yerleştirilir.
- Atanan özel durumun hiçbir bölümü kaymanın yerleştirilebileceği yerle kesişmezse, özel durum zamanlamaya yerleştirilmez.

Onaylanan istisna, mentorluk ve izin istekleri için

İstisna, mentorluk ve izin istekleri, hem manuel hem de otomatik olarak onaylanan istekler için, onay zamanında atanmış istisnalar oluşturur. İstisna, aşağıda açıklandığı gibi onay zamanında zamanlamaya konulabilir veya yerleştirilmeyebilir.

Zamanlama mevcut olmadığında:

- Temsilci için bir zamanlama yoksa, özel durum onay zamanında zamanlamaya yerleştirilmez. Atanan özel durum hala oluşturulur, böylece bir scehdule çalıştırılırsa veya çalıştırıldığında, zamanlayıcı, atanmış özel durumlarla bir zamanlama çalıştırma kurallarına dayalı olarak temsilci zamanlamasına özel durum yapmaya çalışır.

Bir zamanlama olduğunda:

- Tüm gün boyunca yapılan istekler için, o gün başlayan vardiyalardaki ücretli etkinlikler üzerinde zamanlamaya bir istisna konur. Bu vardiyalardaki ödenmemiş tüm etkinlikler bir Uygun Değil etkinliğiyle değiştirilir. Temsilcinin o gün bir vardiyası yoksa, özel durum temsilcinin zamanlamasına eklenmez.
- Kısmi gün istekleri için, istenen zaman diliminde, söz konusu zaman diliminde mevcut ücretli etkinlikler üzerinde bir istisna oluşturulur. Bu vardiyalarda çakışan, ödenmemiş tüm etkinlikler bir Uygun Değil etkinliğiyle değiştirilir. Temsilcinin bu zaman diliminde mevcut herhangi bir ücretli etkinliği yoksa, istisna temsilcinin zamanlamasına eklenmez.

BEST PRACTICE Daha önce temsilcilere atanmışsa artık kullanılmayan özel durumları silmeyin. Silinirse, onlarla ilişkili geçmiş verileri kaybolur. 'nı devre dışı bırakma
Bunun yerine özel durumlar.

İstisnalar oluşturma, düzenleme ve silme

Varolan bir özel durumu düzenlediğinizde veya sildiğinizde ya da yeni bir özel durum oluşturduğunuzda sayfadaki alanlar aşağıda açıklanmaktadır.

NOT Daha önce bir zamanlamada kullanılan ve hala zamanlama geçmişinde olan özel durumlar silinemez.

Alan	Açıklama
İstisna Bilgileri	Özel durum için benzersiz ad. Maks karakter = 50.
İstisnayı etkinleştirme	özel durumu etkinleştirmek ve bu özel durumu etkinleştirmek için onay kutusunu işaretleyin kullanmak. Onay kutusunu temizlerseniz, özel durum artık kullanılamaz (devre dışı bırakılır).
Bu istisna, ücretli bir etkinliktir	İstisna etkinliği ücretli bir etkinlikse onay kutusunu işaretleyin. Bu ayar, özel durum bir temsilciye atandığında geçersiz kılınabilir.
Bu etkinlik için bir iş istasyonu gerekir	Özel durum etkinliği, bir iş istasyonunu işgal etmek için atandığı temsilciyi gerektiriyorsa bu onay kutusunu işaretleyin. Seçildiği zaman, aynı anda programlanan toplam temsilci sayısı (maksimum personel sınırı) hesaplanırken istisna sayılır. Bkz . Daha fazla bilgi için zamanlanması gereken temsilci sayısını sınırlama.
Köprü URL'si	Bir temsilcinin istisnayı gerçekleştirmek için ziyaret etmesi gereken web sayfasının URL'si. etkinliği (gerekiyorsa). Tam URL'yi (gerektiği gibi "http," "https" ve "www" dahil) kullanmanız gerekir. URL, My

Alan	Açıklama
	Tarife.
Görüntülenecek Metin	Özel durum yerine köprü olarak görünen isteğe bağlı metin URL'yi seçin.
Etkinlik Meta Verileri	(İsteğe bağlı) 'e varsayılan meta veri değeri atar veya varsayılanı kaldırır meta veri değeri, özel durum. Meta veri değerlerini yapılandırma hakkında daha fazla bilgi için bkz . Etkinlik meta verisi değerlerini yönetme.
Renk	Zamanlamada bu özel durumu temsil eden renk.

İstisna atama

Bir veya daha fazla temsilciye özel durum atadığınızda sayfadaki alanlar aşağıda açıklanmaktadır.

NOT Atanan bir özel durumu düzenleyemezsiniz. Atanan bir istisnayı, aynı temsilciler ve tarih/saat için atanmış yeni bir istisna ile yer paylaşımında bulunabilir. İlk atanan özel durum daha sonra değiştirilir Bu temsilciler için zamanlama bir dahaki sefer çalıştırıldığında yeni atanmış özel durum ile.

Alan	Açıklama
İstisna	Temsilcilere atamak istediğiniz özel durum.
Bu istisna, ücretli bir etkinliktir	Varsayılan olarak bu onay kutusu, istisnaya atanan ücretli durumu gösterir. Bu sayfada bir veya daha fazla temsilciye özel durum atadığınızda, bu ayarı geçersiz kılmak için onay kutusunu seçebilir veya temizleyebilirsiniz.
Temsilciler	İstisnaya atayabileceğiniz temsilciler. İstisna için bir, birden çok veya tüm temsilciler atayabilirsiniz.
Tarih	Özel durum etkinliğinin başlangıç tarihi ve bitiş tarihi. Ayrıca bir başlangıç tarihi girip yinelenen bir etkinlik için birkaç yineleme belirtebilirsiniz. Birkaç yineleme girerseniz, Bitiş Tarihi alanı devre dışı bırakılır.
Süre	Özel durum etkinliğinin başlangıç saati ve bitiş saati. Tüm Gün'nü seçerseniz, Başlangıç Saati ve Bitiş Saati alanları devre dışı bırakılır. Salt okunur Saatler alanı, başlangıç ve bitiş saatlerine bağlı olarak etkinliğin süre uzunluğunu hesaplar.

Alan	Açıklama
	▪ Atanan özel durum tüm gün için özel durumsa, o gün her temsilcinin görüntüleme saat dilimindedir. ▪ Atanan özel durum kısmen günlük bir özel durumsa, başlangıç ve bitiş saat alanlarındaki saatler müşteri saat dilimindedir. Ancak, temsilciler özel durumu kendi ekran saat dilimlerinde görür.
Tüm Gün	Etkinlik tüm iş günü devam ederse bu onay kutusunu işaretleyin. Seçildiğinde, Başlangıç Saati ve Bitiş Saati alanları devre dışı bırakılır.
Frekans	Etkinlik sıklığı—gün, hafta, ay veya yıl.
Olay	Sıklık seçiminize bağlı olarak bu bölümde aşağıdaki seçenekler görüntülenir: Günlük, haftalık, aylık veya yıllık yinelemeyi ayarlayabilirsiniz.
Not	(İsteğe bağlı) Atanan temsilcilere özel özel durum hakkında ek bilgi ekleyin. Girdiğiniz bilgiler, özel durum zamanlandığında Zamanlarım'daki temsilciler tarafından görülebilir. Notu Temsilci Zamanlamalarında görüntüleyebilir, düzenleyebilir veya silebilirsiniz. Burada mevcut bir notu düzenleyemezsiniz, ancak atanan istisnayı, aynı atanan temsilciler ve farklı bir not içeren aynı saat ve tarih için yeni bir istisnayla yer paylaşımında bulunabilirsiniz. Daha sonra bu temsilciler için bir zamanlama çalıştırıldığında yeni özel durum, özgün özel durumun yerini alır.

Sıklık ve yineleme yapılandırma örnekleri

Aşağıdaki örnekler günlük, haftalık, aylık ve yıllık istisnaların sıklığını ve yinelenme sıklığını nasıl ayarlayabileceğinizi gösterir.

Yalnızca bir kez

Yalnızca bir kez gerçekleşen bir istisna atamak için, bu ayarları kullanın.

Alan	Ayar
Başlangıç Tarihi, Bitiş Tarihi	Aynı tarih
Frekans	Gün
Günlük Yineleme	Her 1 günde bir

Haftada bir kez

10 hafta boyunca Pazartesi günü haftada bir kez gerçekleşen bir istisna atamak için bu ayarları kullanın.

Alan	Ayar
Başlangıç Tarihi	Serinin ilk Pazartesi günü
Yineleme Sayısı	10
Frekans	Hafta
Haftalık Yineleme	1 haftada bir
Bu Günlerde	Pazartesi **NOT** Seçilen günler mavidir, seçilmemiş günler beyazdır.

Ayda bir kez

12 ay boyunca ikinci Pazartesi günü ayda bir kez gerçekleşen bir istisna atamak için, bu ayarları kullanın.

Alan	Ayar
Başlangıç Tarihi	Serinin ilk Pazartesi günü
Yineleme Sayısı	12
Frekans	Ay
Aylık Yineleme	Seçeneği belirleyin ve bildirimi şu şekilde doldurun: "İkinci Her 1 ayda bir Pazartesi."

Yılda bir kez

15 Ocak'ta beş yıl boyunca yılda bir kez gerçekleşen bir istisna atamak için şu ayarları kullanın:

Alan	Ayar
Başlangıç Tarihi	Serinin ilk 15 Ocak'ında
Yineleme Sayısı	5
Frekans	Yıl
Yıllık Oluşum	İlk seçeneği belirleyin ve bildirimi aşağıdaki şekilde tamamlayın: "Her Bu tarihte Ocak ayı: 15."

Özel durum türlerini yönetme

Özel durum türleri oluşturmak, düzenlemek ve silmek için İstisna Türleri sayfasını kullanın. Özel durum türü, temsilcilerin özel durum isterken seçtiği genel veya yüksek düzey bir istisnadır.

Temsilcilerinizin izin isterken uygun bir özel durum türü seçeceğini düşünüyorsanız, daha az genel olan özel durum türleri oluşturabilirsiniz. Temsilcilerinizin uygun bir özel durum türü seçmeyeceklerini düşünüyorsanız, az sayıda çok geniş özel durum türü oluşturabilir ve temsilcilerden zaman aşımı istediklerinde açıklayıcı bir açıklama eklemelerini isteyebilirsiniz.

ÖRNEK Bir temsilcinin doktor randevusu vardır, bu nedenle izin isterken, hasta izni özel durum türünü seçip isteğin bir doktor için olduğunu belirten bir yorum yazın.
randevu. Bu özel durum türü, temsilcinin gözetmen talebi onaylayana kadar bir yer tutucu görevi görür. İsteği iptal ederken, gözetmen özel istisnayı "Doktor Randevusu" girer.

NOT Oluşturduğunuz özel durum türleri otomatik olarak Kurumsal görünüme ve size atanan görünüme atanır.

Alan açıklamaları

NOT Görünümünüz içinde olmayan özel durum türlerini düzenleyemez veya silemezsiniz. Görünümünüz içindeki bir özel durum türünün görünümü içinde olmayan özel durumlarla eşleştirilmişse, bunu düzenleyemezsiniz
özel durum türü. Bu, yanlışlıkla görüntüleyemediğiniz istisnaları kaldıramayacağınızı garanti eder.

Sayfadaki alanlar aşağıda açıklanmaktadır.

Alan	Açıklama
İstisna Türü Adı	Benzersiz özel durum türü adı. Maks karakter = 50.
Varsayılan İstisna	Bu özel durum türü için kullanılan varsayılan iş akışı özel durumu (bkz. Temsilci isteklerinin işlenmesini otomatikleştirin).

Projeleri yönetme

Projeler oluşturmak, düzenlemek ve silmek için Projeler sayfasını kullanın. Proje, temsilcilerin iletişim kayıtlarına yanıt vermesini engelleyen bir etkinliktir. İletişim hacmi düşük olduğunda temsilci boşta kalma süresini optimize etmek için projeler genellikle atanır. Bu etkinlikler her vardiyada gerçekleşir ve haftalık bir veya daha fazla gün için atanabilir.

WFM, her aralık için kapsamı inceler ve bir projeyi, kapsama alanı üzerinde en az etkisi olduğu bir zaman için zamanlar.

NOT Projeler son olarak zamanlanır, çalışma koşulları ve istisnalar dikkate alındıktan sonra. Öğle yemekleri, aralar veya istisnalar için planlanmamıştır. Projeler
Tüm vardiya kadar uzun olacak şekilde yapılandırılmıştır, ancak bunun yerine, öğle yemeklerini, molaları ve istisnaları dikkate alabilmesi için daha küçük zaman uzunlukları yapılandırılmalıdır.

İki tür proje vardır: gerekli projeler ve zorunlu olmayan projeler (varsayılan). Gerekli projeler, gerçekleştirilmesi gereken projelerdir ve bu nedenle, kapsamın normalde izin verdiği bir aralık olmasa bile en iyi zamanda zamanlanması gerekir. Gerekli olmayan projeler, mümkün olduğunda, kapsam gereksinimleri dikkate alınarak ve kendilerine atanan önceliğe göre zamanlanır.

Projeler bu sırada zamanlanır:

- Gerekli proje
- Zorunlu olmayan proje, öncelik 0
- Zorunlu olmayan proje, öncelik 1
- Zorunlu olmayan proje, öncelik 2
- Ve böyle devam etti.

NOT : Bir projenin durumunu gerekli durumundan zorunlu olmayana veya zorunlu olmayan durumuna değiştirebilirsiniz. Zamanlama yeniden çalıştırılana kadar bu değişiklik geçerli olmaz. Zaten zamanlanmış olan bir programı etkilemez
Proje.

Alan açıklamaları

BEST PRACTICE Projeleri silmeyin. Bir projeyi silerseniz, onunla ilişkili tüm geçmiş verileri kaybolur.

NOT Bir projeyi o anda zamanlanmışsa silemezsiniz.

Sayfadaki alanlar aşağıda açıklanmaktadır.

Alan	Açıklama
Proje Adı	Proje için benzersiz ad.
Bu gerekli bir projedir	Proje gerekiyorsa bu onay kutusunu işaretleyin. Bunu yaparsanız, proje kapsama için mümkün olan en iyi yerde gerekli olmayan projelerde önce zamanlanır. Bu da personel yetersizliklerine neden olabilir.

Alan	Açıklama
Öncelik	(Yalnızca isteğe bağlı projeler) Sıfırdan dokuza kadar, sıfır en yüksek öncelik olmak üzere projenin önceliğini açıklayan bir sayı. Bir proje gerekli proje olarak belirlenmişse, bu alan salt okunur bir "–1" görüntüler.
Köprü URL'si	Temsilcinin projeyi gerçekleştirmek için ziyaret etmesi gereken web sayfasının URL'si. etkinliği (gerekiyorsa). Tam URL'yi (uygulanabilir olduğu şekilde "http", "https" ve "www" dahil) kullanmanız gerekir. URL, Zamanımın proje etkinliğinde görünür.
Görüntülenecek Metin	Proje etkinliğinde köprü olarak görünecek isteğe bağlı metni girin Url yerine.
Bu proje ücretli bir etkinliktir	Bu proje ücretli bir etkinlikse onay kutusunu işaretleyin.
Bu projeyi etkinleştir	Projeyi etkinleştirmek için bu onay kutusunu işaretleyin. Bir proje etkinleştirilene kadar zamanlanamaz.
Başlangıç Tarihi/Bitiş Tarihi	Temsilcilerin üzerinde çalışmak üzere zamanlandığı dönem başlangıç ve bitiş tarihleri proje. **NOT** Zamanlayıcı, proje başlangıç ve bitiş tarihlerini vardiya tarihlerini değil, takvim tarihleri olarak değerlendirir.
Başlangıç Saati/Bitiş Saati	Temsilcilerin proje üzerinde çalışmak üzere zamanlanabileceği dönemin başlangıç ve bitiş zamanları. **NOT** Zamanlayıcı, proje başlangıç ve bitiş saatlerini temsilcinin zamanlama saat dilimine göre temel alır.
Zamanlama Artışı	Projenin içinde bulunduğu aralıkları belirleyen zamanlama artışı başlayabilir. Örneğin, 15 dakikalık bir artış seçerseniz ve başlangıç saati 08:00 ise, temsilciler bir proje üzerinde 08:00, 08:15, 08:30 vb. üzerinde çalışmaya başlayabilir.
Temsilcilerin Projede Çalışabileceği Günler	Temsilcilerin projede çalışmak üzere zamanlanabileceği haftanın günlerini belirten gün sayısı. Seçilen günler mavidir. Varsayılan olarak, haftanın her günü seçilir.
Minimum Süre	(Yalnızca isteğe bağlı projeler) Temsilcilerin olabileceği minimum süre

Alan	Açıklama
	proje üzerinde çalışmak üzere zamanlandı. Bu değer Süre Biriminden küçük olamaz ve Süre Biriminin çarpanı olmalıdır.
Maksimum Süre	(Yalnızca isteğe bağlı projeler) Temsilcilerin olabileceği maksimum süre proje üzerinde çalışmak üzere zamanlandı. Bu değer Süre Biriminin bir çarpanı ve en az Minimum Süre ile aynı olmalıdır.
Süre Birimi	(Yalnızca isteğe bağlı projeler) Temsilcilerin zamanlandığı temel zaman bloğu proje üzerinde çalışmak üzere. Örneğin, süre birimi 30 dakikaysa ve temsilci çalışma vardiyası sırasında projede 60 dakika çalışmak üzere zamanlanırsa, bu süre toplam 60 dakikalık iki ardışık süre birimi veya sabah 30 dakikalık bir süre birimi ve öğleden sonra da 30 dakikalık bir süre birimi olabilir.
Süre	(Yalnızca gerekli projeler) Temsilcilerin gerekli projede çalışmak üzere zamanlandığı süre. Varsayılan = 30 dakika.
Bu projede haftalık harcanan toplam saat sayısını sınırlayın	Projede haftalık harcanan toplam saat sayısını sınırlamak istiyorsanız bu onay kutusunu işaretleyin. Onay kutusu işaretlendiğinde, Haftalık Maksimum Saat seçeneği görüntülenir.
Haftalık Maksimum Saat	Bir temsilcinin bu işlem üzerinde çalışabileceği haftalık maksimum saat sayısı proje. Temsilcinin projede haftada birden fazla gün veya haftada sadece bir gün çalışabileceğini belirtmek için iki seçeneknden birini belirleyin.
Temsilciler	Proje üzerinde çalışmak üzere seçilen temsilciler.
Not	(İsteğe bağlı) Projeyle ilgili ek bilgiler ekleyin. Girdiğiniz bilgiler, proje zamanlandığında Zamanlamam'daki temsilciler ve Temsilci Zamanlamaları sayfasındaki analistler tarafından görülebilir. Notu burada veya Temsilci Zamanlamalarında düzenleyebilir veya silebilirsiniz. Buradaki notu düzenlerseniz, zamanlama bir sonraki çalıştırıldığında not güncellenir.
Etkinlik Meta Verileri	(İsteğe bağlı) 'e varsayılan meta veri değeri atar veya varsayılanı kaldırır meta veri değeri şundan, proje. Meta veri değerlerini yapılandırma hakkında daha fazla bilgi için bkz . Etkinlik meta verisi değerlerini yönetme.
Renk	Zamanlamada bu projeyi temsil eden renk.

Zamanlama oluşturma

Zamanlama oluşturma

1. Zamanlama İsteği sayfasına erişin.
2. Kullanmak istediğiniz zamanlama yöntemini seçin. Varsayılan olarak Dengeli seçeneği belirlenir.

   - Dengeli seçenek, kullanıcı yapılandırmalarına ve çalışma kaymalarına bağlı olarak personeli günün aralıklarında mümkün olan en iyi şekilde eşitleyerek kullanılabilir temsilcilerin daha eşit şekilde yayılmasına neden olur.

     NOT Maksimum personel sınırlamaları etkinleştirildiğinde, bir zamanlama oluşturulurken bu seçenek sınırı dikkate alır.

     EN İYİ UYGULAMA Zamanlama davranışına ince ayar yapmak için hizmet sırası öncelik ayarlarını kullanın. Birden çok hizmet sırasını zamanlamanın sonuçları tatmin edici değilse (için
     örneğin, önemli bir hizmet sırasının az çalışanını en aza indirmeniz gerekir), söz konusu hizmet kuyruğuna atanan önceliğin, diğer hizmet sıralarına atanan önceliklerden uzak olduğundan emin olun. Örneğin, önemli hizmet sırasına 4 öncelik atanırken, diğer hizmet sıralarına 90 ve 100 öncelikleri atanır (bkz . Hizmet Sırası Önceliği).

   - Öncelik seçeneği (önceden Varsayılan seçenek olarak adlandırılır) uygun personeli haftanın erken saatlerinde ve en erken aralıklarda zamanlanabilecekleri şekilde konsantre eder. Az personele sahipseniz, bu, haftanın ve günün ilerisindekiler yerine, haftanın ve günün erken saatlerinde personel gereksinimlerini karşılama eğiliminde olan zamanlamalarla sonuçlanır.

     NOT Maksimum personel sınırlamaları etkinleştirilmiş olsa bile, bu seçenek bir zamanlama oluştururken sınırı dikkate almaz.

     EN İYİ UYGULAMA Tüm hizmet sıralarını tam personele almak için yeterli temsilci yoksa, Öncelikli seçeneği kullanmak daha yüksek öncelikli hizmet sıralarının daha tam olmasına neden olur
     Alt öncelikli hizmet sıralarından daha personelli. Haftanın günlerinde, bir gün içinde ve hizmet kuyrukları arasında personeli daha eşit dengelemek için Dengeli seçeneğini kullanmayı düşünebilirsiniz.

3. Hizmet sırası için zaten zamanlanmış olan temsilcilerin **zamanlamalarını değiştirmeden seçilen temsilcileri zamanlamak istiyorsanız Geçici Zamanlama** onay kutusunu işaretleyin. Geçici zamanlama oluşturma hakkında daha fazla bilgi için bkz . Mevcut bir zamanlamaya temsilci ekleme.
4. Zamanlanacak bir veya daha fazla çok beceri grubu ve/veya hizmet kuyruğu seçin.

> **NOT** Seçtiğiniz hizmet sıralarının Hizmet Kuyrukları sayfasında yapılandırılmış minimum zamanlama bloğu süresi varsa (bkz. Hizmet kuyruklarını yönetme), bu süre Zamanlamalarınızı çalıştırmak için gereken süre, özellikle zamanlamalarınız karmaşıksa (örneğin, çok sayıda temsilci, hizmet kuyruğu ve çalışma koşullarını içerirler ve değişken çalışma vardiyalarını kullanırlar).

5. Planlamak istediğiniz dönem için başlangıç tarihini ve hafta sayısını girin. Kullanılan başlangıç tarihi, haftanın yapılandırılan İlk Günü olup girdiğiniz tarihi içerir.
6. **WFM zamanlanan her temsilci için yapılandırılan vardiya dönüşlerine** göre vardiyaları otomatik olarak döndürmesini istiyorsanız, Çalışma vardiyalarını döndür onay kutusunu işaretleyin. Onay kutusu işaretlenmezse, temsilcinin Kullanıcılar sayfasında belirli bir hafta için vardiya yapılandırmanız veya temsilcilerin bu haftalar için dinamik zamanlama iş vardiyası seçimini tamamlamış olması gerekir.

> **EN İYİ UYGULAMA** Çalışma vardiyalarını değiştirmemiş olsanız bile her zaman "Çalışma vardiyalarını döndür" onay kutusunu işaretleyin. Bir temsilci için yapılandırılan bir vardiyadaki tarih şu tarihle eşleşmiyorsa:
> Bu zamanlamaya ait tarihler varsa, zamanlama çalıştırması başarısız olur. Onay kutusu işaretlendiğinde ve çalışma vardiyalarını döndürmediğinizde, WFM temsilci için yapılandırılan çalışma vardiyasında listelenen tarihi yoksayır ve gerçekte, tek iş vardiyasını haftadan haftaya döndürür.

7. İsteğin çalıştırılmasını istediğiniz zaman zamanlayın. Varsayılan olarak istek hemen çalıştırılır.

> **NOT** Zamanlama istekleri, zamanlamayı çalıştırdığınız günlerin herhangi biri için tahmin verileri olmasa bile başarılı olur. WFM, hiçbir değerin olmadığı tarihlerde tahminlerin sıfır olduğunu varsayar
> Tahmin verileri. Bu, temsilcilerin nasıl zamanlanmış olduğunu etkileyebilir.

8. Gönder'i **tıklatın**.

> **NOT** Zamanlamayı çalıştırdığınız günlerin herhangi biri için tahmin edilen veri yoksa zamanlama isteği başarısız olur. Ayrıca, çok becerili gruplardan veya hizmet sıralarından herhangi biri ilişkilendirilmişse
> çalışma vardiyaları haftanın son gününü içeren temsilcilerle, gelecek haftanın ilk iki günü için tahmini veri olmalıdır. Bu ekstra iki gün için veri yoksa, tahmin sıfır (0) olduğu varsayılır ve bu, temsilcilerin planlanma biçimini etkileyebilir. Ücretsiz çalışma koşulu etkinliklerinin, iş vardiyasının haftanın son gününden gelecek haftanın ilk iki gününe gece yarısına kadar uygulanmasını sağlayan ek günler gerekli olabilir (çalışma koşulu uygulandıktan sonraki genişletilmiş çalışma vardiyası günü, ödenmemiş süreler dahil olduğunda en fazla 48 saat olabilir).

Mevcut bir zamanlamaya temsilci ekleme

Anlık zamanlama, belirli temsilcileri, zamanlamayı yeniden çalıştırmadan bir hizmet kuyruğunun mevcut

zamanlamaya entegre etmenize olanak sağlar. Bu, mevcut temsilcilerin zamanlamalarını kesintiye uğratmayı önler.

Geçici zamanlama kullanmanıza nedenlerden bazıları, yeni işe alınan temsilcileri mevcut bir zamanlamaya veya izinden dönen bir temsilciye eklemektir.

Dikkat edilmesi gereken önemli

- Geçici zamanlama yalnızca Dengeli zamanlama yöntemini kullanır.
- Geçici zamanlamalar haftanın varsayılan ilk gününde başlar.
- Anlık zamanlamalar sabit, değişken ve dinamik kullanılabilirlik çalışma vardiyalarıyla kullanılabilir.
- Geçici zamanlama, birden çok hizmet sırasının veya çok becerili bir grubun üyesi olarak çok becerili olan temsilciler için geçerlidir.

Geçici zamanlama oluşturma

Geçici zamanlama oluşturma

1. Zamanlama İsteği sayfasına erişin.
2. Varsayılan olarak Dengeli seçeneği belirlenir. Geçici zamanlamalarla izin verilen tek zamanlama yöntemi budur.
3. **Geçici Zamanlama** onay kutusunu seçin.
4. Uygun bölmesinden, zamanlamak istediğiniz bir veya daha fazla temsilciyi seçin ve bunları Atanan bölmesine taşıyın.
5. Seçili temsilcilerin zamanlamasını istediğiniz tarihleri yapılandırın. Planlamak istediğiniz dönem için başlangıç tarihini ve hafta sayısını girin. Kullanılan başlangıç tarihi, haftanın yapılandırılan İlk Günü olup girdiğiniz tarihi içerir.

   NOT Bir temsilci hafta ortası başlayacaksa, orada olmadığı günler için ücretsiz istisnalar içinde PUT ve ardından hafta için geçici zamanlamayı çalıştırabilirsiniz.

6. **WFM zamanlanan her temsilci için yapılandırılan vardiya dönüşlerine** göre vardiyaları otomatik olarak döndürmesini istiyorsanız, Çalışma vardiyalarını döndür onay kutusunu işaretleyin. Onay kutusu işaretlenmezse, temsilcinin Kullanıcılar sayfasında belirli bir hafta için vardiya yapılandırmanız veya temsilcilerin bu haftalar için dinamik zamanlama iş vardiyası seçimini tamamlamış olması gerekir.

   EN İYİ UYGULAMA Çalışma vardiyalarını değiştirmemiş olsanız bile her zaman "Çalışma vardiyalarını döndür" onay kutusunu işaretleyin. Bir temsilci için yapılandırılan bir vardiyadaki tarih şu tarihle eşleşmiyorsa:

bu zamanlamaya ait tarihler varsa, zamanlama çalıştırması başarısız olur. Onay kutusu işaretlendiğinde ve çalışma vardiyalarını döndürmediğinizde, WFM temsilci için yapılandırılan çalışma vardiyasında listelenen tarihi yoksayır ve gerçekte, tek iş vardiyasını haftadan haftaya döndürür.

7. İsteğin çalıştırılmasını istediğiniz zaman zamanlayın. Varsayılan olarak istek hemen çalıştırılır.

   NOT Zamanlama istekleri, aynı temsilcileri veya hizmet sıralarını içermedikleri sürece sürekli olarak çalıştırılabilir.

8. Gönder'i **tıklatın**.

WFM kullanıcılarından sunucu isteklerini görüntüleme

Kullanıcılar tarafından yapılan sunucu isteklerini (zamanlama, planlama ve veri istekleri gibi) görüntülemek ve/veya silmek için Kullanıcı İstekleri sayfasını kullanın.

Kullanıcı isteğinde bulunulduğunda, sıraya eklenir. İstekler birer birer işlenir. Listede istek türü, isteğin gönderildiği saat ve tarih, isteği yapan kullanıcının adı ve isteğin geçerli durumu görüntülenir.

İstekler herhangi bir sütuna göre filtrelenip sıralanabilir. İstekler silinene kadar listede kalır.

Alan açıklamaları

Alan	Açıklama
Seçim Ölçütü	
Kullanıcı İsteklerini Görüntüleme	Eşleşen kullanıcı istek sonuçlarını görüntüler.
İstek Türü Seç	Görüntülenecek kullanıcı isteğinin türü. Varsayılan olarak sonuçlar tüm isteği içerir Tür.
İstekte Bulunanı Seç	İsteği gönderen kullanıcının adı. Varsayılan olarak sonuçlar Tüm istek türlerini içerir.
Durum Seç	Görüntüleme kullanıcı isteklerinin durumu. Varsayılan olarak sonuçlar istekler içerir Tüm durumların.
Başlangıç Tarihi/Bitiş Tarihi	(İsteğe bağlı) Sonuçların görüntülendiği tarih aralığı. Bunu yaparsanız başlangıç/bitiş tarihi belirtmez, eşleşen tüm sonuçlar görüntülenir.

Alan	Açıklama
Kullanıcı İstekleri Listesi	
Sil	Seçilen kullanıcı isteklerini siler. Listeden uygun onay kutusunu işaretleyerek bir istek seçin. Tüm kullanıcı istek sonuçlarını seçmek için tablonun üst kısmındaki onay kutusunu işaretleyin. **NOT** Devam Ediyor olarak etiketlenmiş istekleri silemezsiniz. Başarılı, Başarısız ve Beklemede olarak etiketlenmiş istekler şunlar olabilir: Silin.
Ayrıntılar	Herhangi bir istekle ilgili daha fazla bilgi görüntüler. Bir istekle ilgili daha fazla ayrıntı görüntülemek için, Ayrıntıları Görüntüle'yi tıklatın. Ayrıntılar, Kullanıcı İstekleri Listesi tablosunun altında görüntülenir.
İstek Tarih/Saat	Kullanıcı isteğinin gönderildiği tarih ve saat.
İstek Türü	Kullanıcı isteğinin türü.
Istekte	İsteği gönderen kullanıcının adı.
Durum	İsteğin tamamlanma/çalışma durumu. İleri bir tarih/saatte çalışmak üzere zamanlanmış olan istekler "Beklemede" olarak görüntülenir. **NOT** : Bir yakalama isteği makulden daha uzun bir süre beklemedeyse, olası nedenlerle isteğin beklemede olduğu için günlüğe başvurun Işlenen.

Uzakta olan zamanı yönetme

Mesajlaşma, istekleri yönetebilmenizi sağlar.

- Temsilciler, kendilerine göre ekipteki diğer temsilcilerle zaman aşımı, istisnalar, mentorluk ve zamanlama teklifleri ve esnaf talep edebilir. Ayrıca planlı esnaf ve teklifler ve mentorluk taleplerini de kabul edip reddedebilir ve kendi taleplerini düzenleyebilirler.
- Gözetmenler ve zamanlayıcılar temsilci taleplerini onaylamak veya reddetmek için Mesajlaşmayı kullanır.

İstek satırları sütun başlığı tıklatılarak artan veya azalan sırada sıralanabilir.

Temsilciler için mesajlaşma

Temsilciler için mesajlaşma, yeni istekler ve üç posta kutusu oluşturmak için bir menüden oluşur:

- Gelen Kutusu—Aldığınız tüm istekleri içerir
- Giden Kutusu—Yaptığınız tüm istekleri içerir
- Genel Kutu—Genel zamanlama işlemleri ve mentorluk istekleri içerir

Varsayılan görünüm Giden Kutusu'dur. İstekler, sistem yöneticisi tarafından WFM tahmin, zamanlama, istek ve geçmiş verileri için yapılandırılan maksimum bekletme süresine kadar muhafaza edilebilir (bkz . WFM bekletme süresini tanımlama). Başka bir kullanıcı istek durumunu değiştirene kadar istekleri silebilirsiniz. Herhangi bir posta kutusundan gelen istekleri kabul edildikten, onaylandıktan veya reddedildikten sonra silemezsiniz. İstekler, yapılandırılan bekletme süresini geçtiklerinde sistem tarafından silinir.

İstek sistemden geçerken istek durumları değişir. Posta kutusunun periyodik olarak yenilenmesi önemlidir, böylece en son durumları görebilirsiniz. F5'e basmak veya tarayıcı araç çubuğundaki Yenile düğmesini tıklamak gibi standart tarayıcı sayfasını yenileme yöntemleri kullanın. (Gelen Kutusu'nu veya Genel Kutuyu görüntülemiş olsanız bile, Giden Kutusu yenilemeden sonra görüntülenir.)

Posta kutularınıza, Mesajlaşma araç çubuğundaki posta kutusunun simgesini tıklayarak erişin. Soldan sağa, simgeler Giden Kutusu, Gelen Kutusu, Genel Kutu ve Yeni İsteklerdir.

Arama istekleri

İstekleri istediğiniz kutuda arayabilirsiniz. Bir arama çalıştırdığınızda, filtreler aradığınız kutunun tüm sayfalarındaki isteklere uygulanır.

Arama istekleri

1. Filtre panelini açmak için Filtrele'yi **tıklayın** .
2. Arama ölçütü seçin.
3. Ara'yı **tıklayın**. Arama çalıştırıldığında filtre paneli kapanır.

Arama ölçütleri siz sayfadan ayrılana kadar muhafaza edilir. Arama kriterini değiştirmek için Filtre bölmesini açmak ve ölçütleri değiştirmek için Filtre'yi **tıklatın** .

Tarih alanlarını filtreleme

Tarihe göre istekleri filtrelemenin iki yolu vardır: Tarih Aralığı ve Belirli Tarihler. Tarih alanları varsayılan olarak Tarih Aralığı'na ayarlanır. Tarih Aralığı seçeneği, istekleri bugünün tarihine göre ayarlanmış aralıkların açılır bir listesine göre filtreler. Belirli Tarihler seçeneği, istekleri belirli tarihlere göre filtrelemenize olanak sağlayan iki tarih alanı içerir. Tarih aralığı parametrelerini ayarlamak üzere başlangıç tarihini, bitiş tarihini veya her iki tarihi girmek için Özel Tarihler alanlarını kullanın.

Tarih Aralığına göre filtrelemek için, açılır listeden bir aralık seçeneği belirleyin.

Belirli Tarihlere göre filtrelemek için aşağıdaki alanların herhangi birine veya her ikisine de tarih girin:

- Sol alana, istekleri girilen tarihe veya sonraki tarihe göre filtreleyen başlangıç tarihine göre filtrelemek için bir tarih girin.
- Bitiş tarihine göre filtrelemek için sağ alana bir tarih girin; bu tarih, girilen tarihe veya önceki tarihe göre istekleri filtreler.
- İstekleri girilen tarihler arasında veya bu tarihler arasında döndürmek için her iki alana da tarih girin.

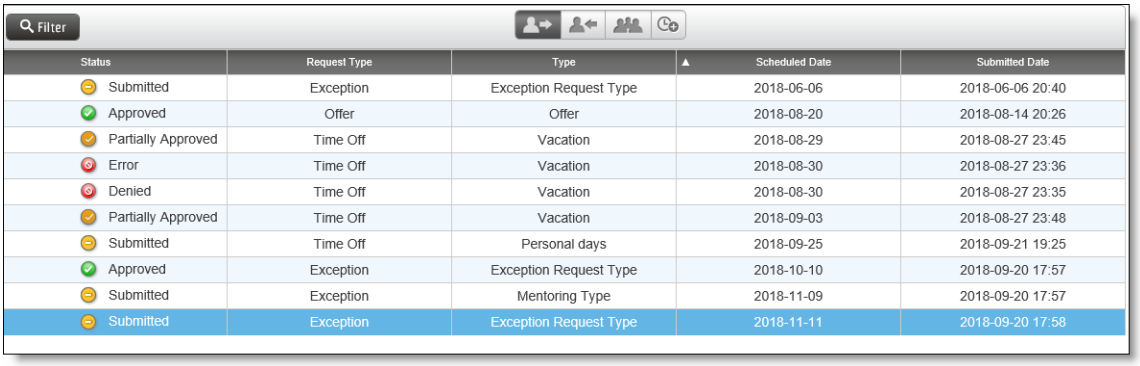
Arama ölçütü

Aşağıdaki tabloda aramalar için kullanılabilen tüm arama ölçütleri açıklanmıştır.

Alan	Açıklama
İstek Türü	Yeni İstek açılır menüsünden seçilen temsilcinin istek türü Istek oluşturulurken listeleyin.
Alt Tür	Özel durum türü veya Kapalı Süresi türü için. Temsilcinin istek oluşturulduğunda Tür açılır listesinden seçtiği seçenek.
Temsilci	İsteği gelen kutunuza gönderen temsilci veya giden kutunuzda isteği alan temsilci.
Durum	İsteğin geçerli durumu.
Gönderilme Tarihi	Temsilcinin isteği gönderdiği tarih.
Zamanlama Tarihi	İstenen eylemin gerçekleşmesi için temsilcinin seçildiği tarih.

Giden kutusu

Giden Kutusu artan zamanlanan tarih sırasına göre yaptığınız isteklerin tümünü içerir. Bir isteğin ayrıntılarını görüntüleyebilir ve henüz onaylanmamış veya reddedilmemişse isteği düzenleyebilir veya silebilirsiniz.



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

Aşağıdaki tabloda Giden Kutusu'ndaki alanlar açıklanmaktadır.

Alan	Açıklama
Durum	İsteğin durumu. Olası durumlar şunlardır: ■ Onaylanmıştır—İsteğiniz gözetmeniniz tarafından onaylanmıştır. Kısmen Onaylanmıştır—İzin isteğinizin bir kısmı gözetmeniniz tarafından onaylanmıştır. ■ Beklemede—Zamanlanmış ticaret veya planlı teklif isteğiniz başka bir temsilciden yanıt bekliyor. Düzenlenebilir veya silinebilir. ■ Bekliyor—Yanıtınızı bekleyen bir planlı teklif veya zamanlanmış ticaret isteği vardır. Kabul edilebilir veya reddedilebilir. ■ Gönderildi—İsteğiniz gözetmeninizin yanıtını bekliyor. Düzenlenebilir veya silinebilir. ■ Reddedildi—İsteğiniz gözetmen tarafından reddedildi. ■ Hata—İsteğiniz bir hata içeriyor. ■ Reddedildi—Başka bir temsilci planlı ticaret isteğinizi reddetti. ■ Reddedildi—Başka bir temsilcinin programlı ticaret isteğini reddettiniz.
İstek Türü	Genel istek türü.
Tür	Belirli istek türü. Örneğin, İstek Türü Süre kapalı ise, Tür Tatil olabilir.

Alan	Açıklama
Zamanlanan Tarih	İstenen olayın gerçekleştiği tarih. Varsayılan olarak Giden Kutusu, bu tarihe göre artan sırada. Artan ve azalan sıra arasında geçiş yapmak için sütun başlığını tıklatabilirsiniz.
Gönderilme Tarihi	İsteğin gönderildiği tarih ve saat. Kamu ticaret Teklifler, biri kabul edene kadar gönderilmiş bir tarih görüntülemez.

Giden kutunuzla çalışma

Giden Kutusu'ndaki bir isteği çift tıklayarak ayrıntılarını görüntüleyin.

Henüz onaylanmamış veya kabul edilmemiş bir isteği düzenleme

1. İsteği çift tıklatın.
2. İstenildiği şekilde düzenleyin.
3. Gönder'i **tıklatın**.

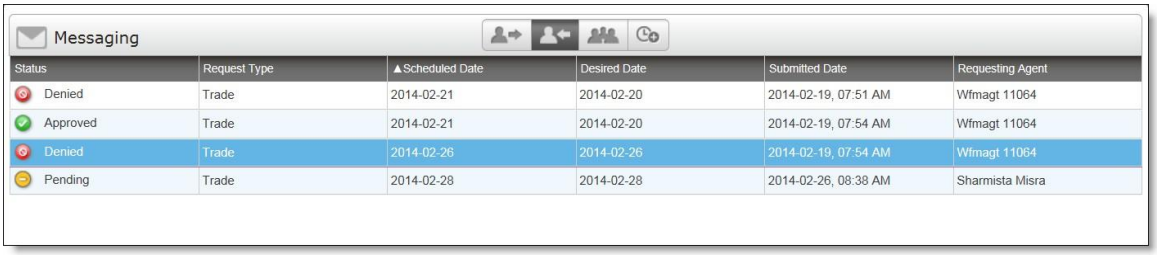
Henüz onaylanmamış veya kabul edilmemiş bir isteği silme

1. İsteği çift tıklatın.
2. Sil'i **tıklatın**.

Gelen Kutusu

Gelen Kutusu, zamanlanan tarih sırasına göre almış olduğunuz tüm istekleri içerir. Bir isteğin ayrıntılarını görüntüleyebilir ve henüz onaylanmamış veya reddedilmemişse isteği düzenleyebilir veya silebilirsiniz.

NOT Gözetmenler, programlı işlemler ve mentorluk talepleri üzerinde nihai yetkiye sahiptir, dolayısıyla kabul ettiğiniz bir ticaret veya mentorluk talebi bu kullanıcı tarafından reddedilebilir.



Aşağıdaki tabloda, Gelen Kutusu'ndaki alanlar anlatılmaktadır.

Alan	Açıklama
Durum	İsteğin durumu. Olası durumlar şunlardır: ▪ Onaylandı—İsteğiniz onaylandı ve zaman çizelgeniz buna göre güncellendi. ▪ Beklemede—Kabul edilen bir istek başka bir temsilciden yanıt bekliyor. Düzenlenebilir veya silinebilir. ▪ Gönderildi—İstek, gözetmeninizin yanıtını bekliyor. Düzenlenebilir veya silinebilir. ▪ Yapacak İş—İstek senden bir yanıt bekliyor. Kabul edilebilir veya reddedilebilir. ▪ Reddedildi—İsteğiniz gözetmen tarafından reddedildi. ▪ Hata—İstekte bir hata var. ▪ Reddedildi—Başka bir temsilcinin programlı ticaret isteğini reddettiniz. ▪ Reddedildi—Başka bir temsilci planlı ticaret isteğinizi reddetti.
İstek Türü	Genel istek türü.
Zamanlanan Tarih	İstenen olayın gerçekleştiği tarih. Varsayılan olarak Gelen Kutusu bu tarihe göre artan sırada. Artan ve azalan sıra arasında geçiş yapmak için sütun başlığını tıklatabilirsiniz.
İstenilen Tarih	İstekte bulunan temsilcinin almak istediği tarih (bir temsilcinin Planlı teklif talebi ve planlı ticaret talebi).
Gönderme Tarihi	İsteğin gönderildiği tarih ve saat. Kamu ticaret Teklifler, biri kabul edene kadar gönderilmiş bir tarih görüntülemez.
Temsilci İsteniyor	Planlı bir ticaret ya da teklif ya da mentorluk isteyen temsilcinin adı istek.

Gelen kutunuzla çalışma

Zamanlanmış bir ticari talebi kabul etme veya reddetme

1. İsteği açmak için çift tıklatın.
2. zamanlamanızı iki gün içinde istekte bulunan temsilcinin zamanlaması ile karşılaştırmak için Çözümle'yi **tıklayın** . Bu, takası kabul etmeye uygun olup olmadığınız iletir.
3. Kabul Et **veya** Reddet'i **tıklatın**.

Kabul edilen bir zamanlanmış teklif isteğini onaylama veya reddetme

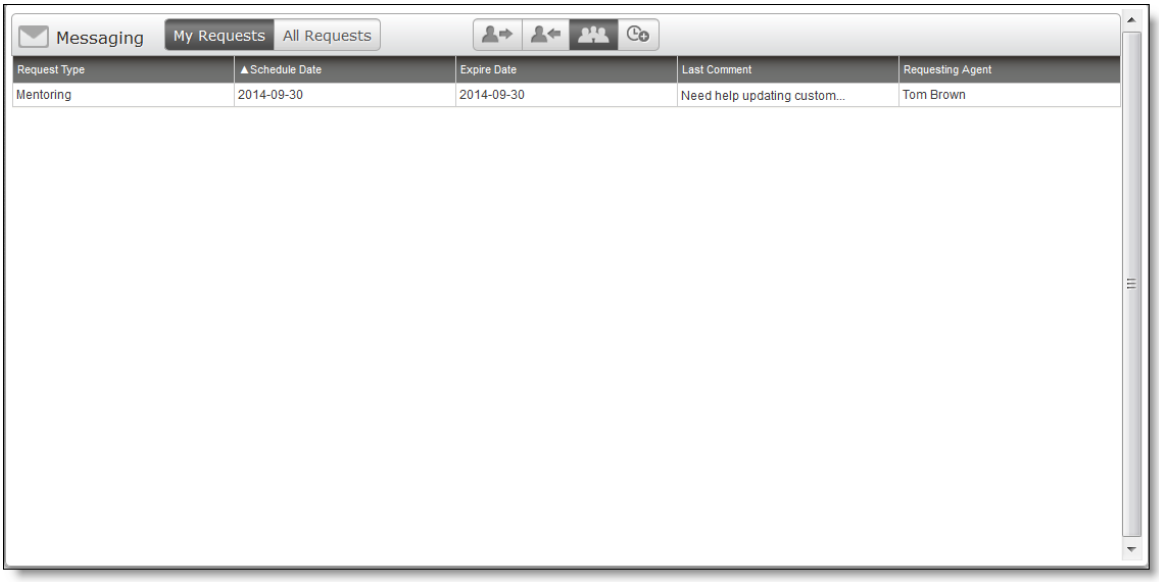
1. İsteği açmak için çift tıklatın.
2. Belirtilen gündeki zamanlamanızı teklif edilen zamanlamayla karşılaştırmak için Çözümle'yi **tıklayın** .
3. Teklif isteğini kabul etmek için Onayla'yı **ya da** teklif isteğini reddetmek için Reddet'i **tıklatın** .

Kabul edilen bir mentorluk isteğini onaylama veya reddetme

1. İsteği açmak için çift tıklatın.
2. Kabul edilen isteği gözden geçirin.
3. Mentoru kabul etmek için Onayla'yı **ya da** mentoru reddetmek için Reddet'i **tıklayın** .

Genel kutu

Genel kutu, sizin görüşünüzde herhangi bir temsilcinin kabul edip edemeyeceği tüm uygun genel zamanlama tekliflerini, zamanlama esnaflarını ve mentorluk taleplerini içerir. Bir isteğin ayrıntılarını görüntüleyebilir, isteği değerlendirebilir ve isteği kabul edebilirsiniz (isteniyorsa).



NOT Mesajlaşmayı yönetme iznine sahip kullanıcılar, tüm zamanlama işlemleri, zamanlama teklifleri ve mentorluk istekleri üzerinde nihai yetkiye sahiptir; dolayısıyla kabul ettiğiniz bir istek bu talep tarafından reddedilebilir
kullanıcı.

Aşağıdaki tabloda, Genel Kutu'daki alanlar anlatılmaktadır.

Alan	Açıklama
İstek Türü	Genel istek türü.
Zamanlama Tarihi	İstekte bulunanın mentorluk konusunda vazgeçmek veya planlamak istediği tarih. oturum. Varsayılan olarak, Genel Kutu bu tarihe göre artan sırada sıralanır.
Süre Sonu Tarihi	İsteğin sona erecek tarihi. İsteğin süresi bu tarihte 23:59'da sona erer. İsteğin süresi dolduktan sonra, isteği artık kabul veya iptal edemiyebilirsiniz.
Son Açıklama	İstek üzerine girilen son açıklama.
Temsilci İsteniyor	Planlı bir işlem, zamanlama teklifi veya Mentorluk isteği.

Genel kutuyla çalışma

Planlı bir ticaret talebini kabul etme

1. İsteği açmak için çift tıklatın.
2. İstekteki tarih için işlem yapmak istediğiniz bir tarih seçin.
3. İki zamanlamayı karşılaştırmak ve önerilen tarihinizin çalıştığından emin olmak için Çözümle'yi **tıklayın** .
4. Kabul Et'i **tıklayın**.

Zamanlanmış bir teklif isteğini kabul etme

1. İsteği açmak için çift tıklatın.
2. Belirtilen gündeki zamanlamanızı teklif edilen zamanlamayla karşılaştırmak için Çözümle'yi **tıklayın** .
3. Teklifi kabul etmek istiyorsanız Kabul Et'i **tıklatın veya** isteği kabul etmeden kapatmak için İptal'i **tıklayın** .

Mentorluk isteğini kabul etme

1. İsteği açmak için çift tıklatın.
2. Mentorluk talebinin ayrıntılarını gözden geçirin ve zaman diliminin sizin için çalıştığından emin olmak için zaman çizelgenizi istekte bulunanınkiyle karşılaştırın.
3. Mentorluk isteğini kabul etmek istiyorsanız Kabul Et'i **ya da** isteği kabul etmeden kapatmak için İptal'i **tıklatın** .

Istek

Yeni İstek menüsü istisnalar, zaman kapalı süresi, zamanlama teklifleri, zamanlama işlemleri ve mentorluk için bir istek oluşturmanıza olanak sağlar.

- İstisna talep et
- İstek süresi kapalı
- Planlı bir teklif talep et
- Planlı bir işlem talep et
- Mentorluk talep etme

İstek düzenleme veya silme

İstekler belirli durumlarda düzenlenebilir veya silinebilir. Aşağıdaki tabloda bir isteği ne zaman düzenleyebileceğiniz veya silebileceğiniz açıklanmıştır.

İstek Türü	Durum	İzin Verilen Eylem
Zamanlama Teklifi (genel)	Beklemede	Düzenleme, Silme
Planlı Ticaret (özel)	Beklemede	Düzenle
Zamanlama Ticaret (genel)	Beklemede	Düzenleme, Silme
Mentorluk	Beklemede	Düzenleme, Silme
İstisna	Gönderilmektedir	Düzenleme, Silme
süre kapalı	Gönderilmektedir	Düzenleme, Silme

İsteği düzenleme

1. İsteği açmak için çift tıklatın.
2. İsteği istediğiniz şekilde düzenleyin.
3. Gönder'i **tıklatın**.

İstek silme

1. İsteği açmak için çift tıklatın.
2. Sil'i **tıklatın**.

İstisna talep et

Toplantılar, eğitim oturumları, plansız aralar ve devamsızlık gibi plansız etkinlikler için zamanlamanızda değişiklik talep etmek için bir özel durum isteği kullanın. İsteğiniz onay için gözetmeninize gönderilir.

Hem ileri hem de geçmiş tarihler için istisnalar talep edilebilir. Geçmiş tarihlere ilişkin istisnalar, bağlılık yüzdenizi düzeltmek için kullanılır. Örneğin, dün hasta Home gitmek zorunda kaldıysanız, istatistikleriniz size bağlılığınızı gösterir, çünkü programınıza uymadınız. Ofis dışında olduğunuz süre için kişisel izin talebiniz, zaman çizelgesini ve ilgili gün için bağlılık yüzdenizi düzeltir.

> **NOT** Tüm gündeki istekler için, o gün başlayan vardiyalardaki ücretli etkinlikler üzerinde zamanlamaya bir istisna yapılır (istisnanın ödenip ödenmediğine bakılmaksızın) . Herhangi bir ödenmemiş
> Bu vardiyalardaki etkinlikler, zamanlamadaki bir Uygun Değil etkinliğiyle değiştirilir. O gün bir vardiyanız yoksa, özel durum zamanlamanıza eklenmez.
> Kısmi gün istekleri için, söz konusu zaman diliminde mevcut ücretli etkinlikler üzerinde istenen zaman dilimi için zaman çizelgesine bir istisna konur (istisnanın ödenip ödenmediğine bakılmaksızın) . Bu vardiyalarda çakışan ücretsiz etkinlikler yerine

zamanlamaya göre. Örneğin, bir istisna kısmen ücretsiz bir öğle yemeğini kapsıyorsa, kesişmeyen kısım bir öğle yemeği olarak kalır. Özel durumla üst üste gelen bölüm, Uygun Değil ile değiştirilir. Bu zaman diliminde herhangi bir ücretli etkinliğiniz yoksa, istisna planınıza eklenmez. İstisna istekleri, istisna uygulanmadan önce ve sonra günün ücretli süresinin aynı kalmasını sağlamak için bu şekilde işlenir.

Aşağıdaki tabloda İstisna İsteği iletişim kutusundaki alanlar açıklanmaktadır.

Alan	Açıklama
İstisna Tarihi	İstisnanın olmasını istediğiniz tarih. Geçerli tarih şu şekilde gösterilir: temerrüt.
İstisna Türü	Kullanılabilir özel durum türlerinin açılır listesi.
Tüm Gün	İstisnanın tüm gün için olduğunu belirtmek için onay kutusunu işaretleyin. Seçildiğinde, Başlangıç Saati ve Bitiş Saati alanları gizlidir.
Başlangıç Saati	İstisnanın başladığı saat.
Bitiş Saati	İstisnanın bittiği saat.
Açıklama Yaz	(İsteğe bağlı) özel durum isteğiyle ilgili bir açıklama girmek için tıklayın. En çok Karakter = 140.

Yeni bir özel durum isteği oluşturma

1. Yeni İstek'i **tıklayın** ve menüden İstisna İsteği'ne **tıklayın** .
2. Alanları doldurun.
3. Gönder'i **tıklatın**.

Aşağıdaki tabloda özetlendiği gibi bir özel durum isteği sistemden akıyor.

Kullanıcı	Eylem	Burada Gösterilir	Durum
Temsilci A	Yeni istek oluşturur	Temsilci A'nın Giden Kutusu	Beklemede
Gözetmen	İstek alır	Gözetmen Yapılacak İş Kutusu	Karışıklık
Gözetmen	İstisnayı onaylar/reddeder	Temsilci A'nın Giden Kutusu	Onaylanan/Reddedilen

Kullanıcı	Eylem	Burada Gösterilir	Durum
		Gözetmen'in Tüm Kutusu	Onaylanan/Reddedilen

İstisna istekleri gönderme hakkında daha fazla bilgi için, bkz . İsteklere yapılan otomatik değişiklikler hakkında.

Planlı bir işlem talep et

Bir iş gününün tamamını veya bir kısmı zamanlanmış bir iş gününü, başka birinin bütünü veya kısmen zamanlanmış iş günüyle takas etmek için zamanlanmış işlem isteğini kullanın. Bu ticari talepler, belirli bir temsilciyle (özel bir ticaret) veya sizin görüşünüzdeki herhangi bir temsilciyle (bir kamusal ticaret) olabilir. Aynı gün vardiya değişimi isteyebilirsiniz (örneğin, 7:00–3:00 PM başka birinin 10:00–6:00 PM vardiyasıyla) veya farklı günler (örneğin, Pazartesi bir Cuma kapalı olarak işlem yapmak isteyebilirsiniz).

Zamanlamanızın birden çok segmentini değiştirmek isterseniz (örneğin, bir bölmeli vardiyayı değiştirmek istiyorsanız), kaymanın her segmenti için ayrı istekler göndermeniz gerekir.

NOT Ana servis kuyruğunun, temsilcilerin zamanlanmış bir işlem veya teklif gerçekleştirebilmesi için yapılandırılması gerekir.

Aşağıdaki tabloda tüm gün Zamanlama Ticari İsteği iletişim kutusundaki alanlar açıklanmaktadır.

Alan	Açıklama
Kamu Ticaret	Zamanlama ticaretinizi tüm Genel Kutu'da POST için bu onay kutusunu işaretleyin temsilcileri görüntüleyebilirsiniz. Özel bir işlemde belirli bir temsilciyle işlem yapmak için bu onay kutusunu temizleyin.
Onayla	(Yalnızca kamu esnafı) Yanıtlayan temsilciden teklif edilen bir takası onaylamanız veya reddetmeniz isteneceğini belirten bir hatırlatma. Bu onay kutusu salt okunurdur ve temizlenemez.
Temsilci İsteniyor	(Salt okunur) Adınız.
Zamanlanan Tarih	Takas etmek istediğiniz tarih. Varsayılan olarak, yarınki tarihi
görüntüler. Tüm Gün	Bir günün tamamını takas etmek için bu onay kutusunu işaretleyin.
Yanıtlayan Temsilci	(Yalnızca özel işlemler) Vardiyalarını değiştirmek istediğiniz
temsilci. Zamanlanan Tarih	(Yalnızca özel işlemler) İşlem yapmak istediğiniz tarih.
Süre Sonu Tarihi	(Yalnızca kamu esnafı) İsteğin sona erecek tarihi.

Alan	Açıklama
Açıklama Yaz	(İsteğe bağlı) özel durum isteğiyle ilgili bir açıklama girmek için tıklayın. Herhangi biri Eklediğiniz açıklama, özel durum isteği kaydedilene kadar kaydedilmez. Maks karakter = 250.

Aşağıdaki tabloda, kısmi gün Zamanlama Ticaret İsteği iletişim kutusundaki alanlar açıklanmaktadır.

Alan	Açıklama
Kamu Ticaret	Tüm Bunların Genel Kutusu'nda zamanlama ticaretinizi POST için bu onay kutusunu işaretleyin temsilcileri görüntüleyebilirsiniz. Özel bir işlemde belirli bir temsilciyle işlem yapmak için bu onay kutusunu temizleyin.
Onayla	(Yalnızca kamu esnafı) Yanıtlayan temsilciden teklif edilen bir takası onaylamanız veya reddetmeniz isteneceğini belirten bir hatırlatma. Bu onay kutusu salt okunurdur ve temizlenemez.
Temsilci İsteniyor	(Salt okunur) Adınız.
Zamanlanan Tarih	Takas etmek istediğiniz tarih. Varsayılan olarak, yarınki tarihi
görüntüler. Tüm Gün	Kısmi bir gün takas etmek için bu onay kutusunun işaretini kaldırın.
Süre	İşlem yapmak istediğiniz saatin başlangıç ve bitiş saatlerini girin.
Yanıtlayan Temsilci	(Yalnızca özel işlemler) Vardiyalarını değiştirmek istediğiniz
temsilci. Zamanlanan Tarih	(Yalnızca özel işlemler) İşlem yapmak istediğiniz tarih.
Süre	(Yalnızca özel işlemler) İşlem yapmak istediğiniz saatin başlangıç ve bitiş saatlerini girin.
Süre Sonu Tarihi	(Yalnızca kamu esnafı) İsteğin sona erecek tarihi.
Açıklama Yaz	(İsteğe bağlı) Ticari taleple ilgili bir yorum girmek için tıklayın. Herhangi biri Eklediğiniz yorum, ticaret isteğinin kendisi kaydedilene kadar kaydedilmez. Maks karakter = 250.

Yeni bir zamanlama takas isteği oluşturma

1. Yeni İstek'i **tıklatın**ve menüden Ticaret İsteği **Zamanla'yı seçin** .
2. Alanları doldurun.

3. Bu bir özel ticaretse, önerilen ticaret tarihindeki zamanlamanızı, takasın mümkün olduğundan emin olmak için işlem yapmak istediğiniz kişinin planıyla karşılaştırmak için Çözümle'yi **tıklayın** .
4. İsterseniz, Yorum **Yaz'ı tıklayın** ve bir açıklama girin.
5. Gönder'i tıklatın .

Özel planlı bir ticari istek, aşağıdaki tabloda özetlendiği gibi sistemden akın eder.

Kullanıcı	Eylem	Burada Gösterilir	Durum
Temsilci A	Yeni istek oluşturur	Temsilci A'nın Giden Kutusu	Beklemede
Temsilci B	Ticari istek alır	Temsilci B'nin Gelen Kutusu	Karışıklık
Temsilci B	Ticari talebi kabul eder/reddeder	Temsilci B'nin Giden Kutusu	Gönderildi/Reddedildi
Temsilci A	Temsilci B'nin yanıtlarını alır	Temsilci A'nın Gelen Kutusu	Gönderilen/Reddedilen
Gözetmen	Kabul edilen ticari talebi onay için alır	Gözetmen Yapılacak İş Kutusu	Karışıklık
Gözetmen	Ticaret onaylar/reddeder	Temsilci A'nın Giden Kutusu	Onaylanan/Reddedilen
		Temsilci B'nin Gelen Kutusu	Onaylanan/Reddedilen
		Gözetmen'in Tüm Kutusu	Onaylanan/Reddedilen

Kamu zamanlaması ticari isteği, aşağıdaki tabloda özetlendiği gibi sistemden akın eder.

Kullanıcı	Eylem	Burada Gösterilir	Durum
Temsilci A	Yeni istek oluşturur	Temsilci A'nın Giden Kutusu	Beklemede
Tüm Temsilciler	Bkz. Genel Kutu'da işlem	Temsilcilerin Genel Kutusu	Geçerli değil
Temsilci B	Ticari talebi kabul eder	Temsilci B'nin Gelen Kutusu	Beklemede
Temsilci A	Temsilci B'nin yanıtlarını alır	Temsilci A'nın Giden Kutusu	Karışıklık
Temsilci A	Onaylar veya reddeder	Temsilci A'nın Giden Kutusu	Gönderilen/Reddedilen

Kull	Eylem	Burada	Duru
	Temsilci B'nin kabulü		(İsteği reddetmek, istekte Reddedildi'yi gösteren bir istek kopyası oluşturur ve orijinal istek Beklemeye geri döner)
	Temsilci B, Temsilci A'nın onay/ret onaylarını alır	Temsilci B'nin Gelen Kutusu	Gönderilen/Reddedilen
Gözetmen	Onay için kabul edilen ve onaylanan ticari talebi alır	Gözetmen Yapılacak İş Kutusu	Karışıklık
Gözetmen	Ticaret onaylar/reddeder	Temsilci A'nın Giden Kutusu	Onaylanan/Reddedilen
		Temsilci B'nin Gelen Kutusu	
		dilen Gözetmen Tüm Kutusu	Onaylanan/Reddedilen
		dilen	Onaylanan/Reddedilen

İstek süresi kapalı

çalışma saatleri dışında çeşitli zaman aşımı türleri planlamak için bir izin isteği kullanın. Bir istekte birden çok gün ve zaman aşımı türü talep edebilirsiniz. Örneğin, bir hafta tatil yapmak istiyor, ancak beş günü kapsayacak kadar tatil gününüz yoksa, farkı oluşturmak için diğer kategorilerden birinden izin de kullanabilirsiniz.

NOT Geçmiş tarihler için zaman indirimi istekleri gönderemezsiniz.

Tercih sırasına göre (birinci, ikinci veya üçüncü seçenek) zaman aşımı için birden fazla seçenek gönderebilirsiniz. Örneğin, tatil için ilk tercihiniz olarak Haziran ayında bir hafta tatil yapmak isteyebilirsiniz, ancak Temmuz ayında bir hafta izinin ikinci seçiminiz olduğunu ve Ağustos ayında bir hafta izinin üçüncü tercihiniz olduğunu da belirtebilirsiniz. Gözetmeniniz üç seçeneğinizden birini onaylayacak.

Gönderildikten sonra, isteğinizi henüz onaylanmamışsa düzenleyebilir veya silebilirsiniz.

Gözetmen, çok günlük izin talebinin yalnızca bazı günlerini onaylayabilir. Örneğin, Pazartesi, Salı ve

Çarşamba günleri tatil yapmak isteyebilirsiniz. Ancak, gözetmeninizin Pazartesi günü işyerinizde size ihtiyacı vardır ve bu nedenle isteğinizi yalnızca Salı ve Çarşamba için onaylar.

NOT Gözetmeniniz, tek bir günde istenilen saat sayısını değiştiremez.

Kull	Eylem	Burada	Duru

Ayrıca, isteğiniz onaylandıktan sonra bir izin talebini geri çekme seçeneğiniz de vardır. Örneğin, katılacağınız ve izin istediğiniz bir olay iptal edilir. İzin isteğinizi geri çekerek, PUT programa geri dönersiniz ve tatil zaman bakiyeniz size o saatleri geri verecek şekilde güncellenir.

İstek kapalı süresi iletişim kutusu, izin süresinin ne kadar olduğunu, ne kadar kullandığınızı ve kategori dışı her seferinde ne kadar kaldığını gösteren bir tablo içerir. Bu bilgiler, gönderdiğiniz izin isteklerinden derilir.

NOT zaman aşımı talep ettiğinizde, istediğiniz saatler Bekleme Saatleri sütununda listelenir. Onaylandıklarında, Onaylanan Saatler sütununa taşınırlar. Bir gün sonra.
Kapalı süreyi kullanır, saatler Kullanılan Saatler sütununa taşınır ve artık Onaylanan Saatler sütununda listelenmez.

NOT Tüm gün için izin talep ederseniz, Bekleme Saatleri ve Onaylanan Saatler sütunlarına eklenen saat sayısı, o gündeki ücretli vardiya etkinliklerinin miktarına bağlıdır. Yalnızca
O gün Uygun veya Uygun olmayan etkinlikler, Bekleme Saatlerine ve Onaylanan Saatlere eklenen değer sıfırdır. Herhangi bir etkinliğiniz yoksa (Uygun Değil etkinliğiyle aynı değildir), katma değer günlük FTE saattir.

Liste Günleri ve Süre Kapalı Tahsis düğmeleri, zaman kapalı isteğinde bulunurken size yardımcı olabilir.

- Günleri Listele düğmesi—İzin isteklerinizin bir özetini görüntüler
- Tahsis Süresi Düğmesi—Çıkmak istediğiniz gün için uygun izin saatleri olup olmadığını kontrol etmenize olanak sağlar

İzleyen tabloda özetlendiği gibi bir zaman kapalı isteği sistemden akın eder.

Kullanıcı	Eylem	Burada Gösterilir	Durum
Temsilci A	Yeni istek oluşturur	Temsilci A'nın Giden Kutusu	Beklemede
Gözetmen	İstek alır	Gözetmen Yapılacak İş Kutusu	Karışıklık
Gözetmen	zaman aşımını onaylar/kısmen onaylar/reddeder	Temsilci A'nın Gelen Kutusu	Onaylandı/Kısmen Onaylandı/Reddedildi
		Süpervizörün Giden Kutusu	Onaylandı/Kısmen Onaylandı/Reddedildi
Temsilci A	Daha önce para çeker	Temsilci A'nın Giden Kutusu	Para Çekme İstendi

	Onaylanan istek		
Gözetmen	Para çekme talebini alır	Süpervizörün Yapılacaklar Kutusu	Para Çekme Talebi
Gözetmen	Geri çekilmeyi kabul eder	Temsilci A'nın Gelen Kutusu	Geri
		Çekilen Süpervizörün Giden Kutusu	Çekilen

Yeni bir çalışılmayan saatler isteği oluşturma

1. Yeni İstek'e **tıklayın** ve menüden İzin İsteği'ni **seçin** .
2. Tür açılır listesinden, istediğiniz çalışılmayan saatler türünü seçin.
3. Seçim açılır listesinden, çalışılmayan saatler için tercihi seçin (birinci, ikinci veya üçüncü seçenek).
4. Tarih alanından, bir gün seçmek için takvim simgesini tıklatın. Takvimde gri arka plana sahip tarihler çalışılmayan saatler için kullanılamaz. Aynı günü aynı istekte iki kez ekleyemezsiniz (örneğin, hem birinci hem de ikinci seçenekte).
5. Ekle'yi **tıklayın**.
6. İsteğe tarih eklemeyi yineleyin. Birinci, İkinci ve Üçüncü Seçenek seçeneğini istediğiniz gibi kullanın.
7. (İsteğe bağlı) Yorum **Yaz'ı tıklatarak** yorum ekleyin. Bir yorum, amirinizin onay kararını vermesine yardımcı olabilir.
8. Gönder'i **tıklayın**.

NOT İstediğiniz izin türü için yeterli kullanılabilir saatiniz yoksa, istek başarısız olur.

İzin istekleri gönderme hakkında daha fazla bilgi için bkz: İsteklerde yapılan otomatik değişiklikler hakkında.

Gönderilen ancak henüz onaylanmamış çalışılmayan saatler isteğini düzenleme

1. Giden Kutusu'nda, düzenlemek istediğiniz çalışılmayan saatler isteğini çift tıklatın. Düzenleyebileceğiniz isteklerin durumu Gönderildi'dir.
2. İzin İsteği iletişim kutusunda, Düzenle'yi **tıklatın**. İletişim kutusu, yeni bir gün ekleyebilmeniz için genişler ve istenen mevcut izin günlerinin yanına bir Sil düğmesi (X) ekler. İzin isteğinizi neden değiştirdiğinizi açıklayan bir yorum da ekleyebilirsiniz. Bir yorum, amirinizin onay kararını vermesine yardımcı olabilir.

Kull	Eylem	Burada	Duru

3. Yeni izin günleri ekleyerek veya mevcut izin günlerini silerek isteğinizi istediğiniz gibi düzenleyin.

> **NOT** İstenen bir günün saatlerini değiştirmek isterseniz, orijinal günü silmeniz ve yeni saatlerle yeniden eklemeniz gerekir. Örneğin, başlangıçta 08:00-11:00 arası istekte bulunduysanız
> Pazartesi günü kapalı, ancak bunu 1:00–3:00 PM olarak değiştirmeniz, Pazartesi girişini silmeniz ve bu sefer yeni başlangıç ve bitiş saatleriyle tekrar eklemeniz gerekiyor.

4. İsteği düzenlemeyi bitirdiğinizde Güncelle'yi **tıklatın**.

Gönderilen ancak henüz onaylanmamış çalışılmayan saatler isteğini silme

1. Giden Kutusu'nda, düzenlemek istediğiniz çalışılmayan saatler isteğini çift tıklatın. Düzenleyebileceğiniz isteklerin durumu Gönderildi'dir.
2. çalışılmayan saatler isteği iletişim kutusunda, Sil'i **tıklatın**.

Onaylanmış bir çalışılmayan saatler isteğini geri çekme

1. Giden Kutunuzda geri çekmek istediğiniz çalışılmayan saatler isteğine çift tıklayın. İsteğin durumu Onaylandı veya Kısmen Onaylandı olacaktır.
2. İzin İsteği iletişim kutusunda, isterseniz para çekme nedenini açıklamak için bir açıklama girin.
3. İsteği **Geri Çek'e tıklayın**.

   Geri çekilen istek, gözetmeniniz geri çekme işlemini onaylayana kadar Giden Kutunuzda Onaylandı veya Kısmen Onaylandı statüsünde kalır. O zaman isteğin durumu Geri Çekildi olarak değişir.

> **NOT:** Yöneticiniz para çekme talebinizi kabul etmezse, yine de bu izne sahip olacaksınız ve programda olmayacaksınız.

Alan açıklamaları

Aşağıdaki tabloda, İzin İsteği iletişim kutusundaki alanlar açıklanmaktadır.

Alan	Açıklama
Uygun Saatleri Görüntüle	Atandığınız tatil planlarının tarih aralıkları.
Tür	İzin türü: Değişken Tatiller, İzin Günleri, Kişisel Günler ve Tatil.

Alan	Açıklama
	NOT: Bazı izin türleri kullanılamayabilir. Yöneticiniz ve tatil planı ayrıntılarınız zaman türlerini belirler Mevcut olanların dışında. Bu izin türlerinin her birinin nasıl tanımlanacağı iletişim merkeziniz tarafından belirlenir.
Toplam Saat	İzin türü için kullanabileceğiniz toplam saat sayısı.
Kullanılan Saatler	İzin türü için kullandığınız saat sayısı.
Onaylanan Saatler	İzin türü için onaylanan saat sayısı ancak Henüz alınmadı.
Bekleme Saatleri	İzin türü için talep ettiğiniz saat sayısı Henüz amiriniz tarafından onaylanmadıysa. **NOT** İzin için birden fazla seçenek talep edebilirsiniz ancak bekleme saatleri hesaplanırken yalnızca ilk seçenek dikkate alınır.
Kalan Saatler	Kalan çalışılmayan saatler türü için saat sayısı. Bu değer Aşağıdaki gibi hesaplanır: Kalan Saatler = Toplam Saat – (Kullanılan Saatler + Onaylanan Saatler + Bekleme Saatleri)
Birinci, İkinci ve Üçüncü sekmeler	Bu istekte çalışılmayan saatler isteği tercihlerinizi görüntüleyen sekmeler.
Tür	Talep ettiğiniz izin türünü seçin.
Seçenek	Açılır listeden çalışılmayan saatler tercihini seçin.
Tarih	Takvimden izin almak istediğiniz günü seçin. Her günü ayrı ayrı seçmelisiniz. Tarihi Birinci, İkinci veya Üçüncü Seçenek Tab'ye eklemek için Ekle'ye tıklayın.
Tüm Gün	Tüm gün boyunca kalkış yapmak istiyorsanız bu onay kutusunu seçin. Seçildiğinde, Başlangıç Saati ve Bitiş Saati alanları devre dışı bırakılır.
Başlangıç Saati	Kısmi izin kullanıyorsanız, izin başlangıç saatini girin.

Alan	Açıklama
Bitiş Saati	Kısmi izin alıyorsanız, izin bitiş saatini girin.
İzin Tahsisleri düğmesi	Seçili bir servis kuyruğu için kullanılabilir çalışılmayan saatler tahsislerini görüntüler ve takvim ayı. Bu, izin almak istediğiniz gün izin saatleri olup olmadığını kontrol etmenizi sağlar. Daha fazla bilgi için bkz: İzin tahsislerini görüntüleme.
Günleri Listele düğmesi	İzin özetinizi görüntüler. Bu açılır pencere, onaylanan ve bekleyen tüm çalışılmayan saatler isteklerinizi tarih sırasına göre listeler.

Tahsislerin kapanma süresini görüntüleme

NOT Bu özellik yalnızca yönetici WFM Kapalı Tahsisler düğmesini görüntüleyecek şekilde yapılandırdıysa kullanılabilir (bkz . Sistem genelinde WFM ayarlarını yapılandırma).

Bir zaman kapalı isteğinde, Tahsisler Kapalı Süresi düğmesi tıklandığında Kapalı Tahsisler açılır menüsü görüntülenir. Belirli bir tarihte bir hizmet sırasına ayrılan geçerli uygun izin süresini görüntüler.

NOT Mevcut tahsislerin ikisini de gösteren ve pozitif bir tahmin açıklığı gösteren bir gün, zaman aşımı için genellikle daha iyi bir seçimdir.

Alan	Açıklama
Tarih	Tahsis tarihi.
Uygun Tahsis	FTE'lerde o gün mevcut tahsisler için geçerli izin sayısı Veya saat, yöneticinin sisteminizi nasıl yapılandırdığına bağlı olarak.
Tahmin Aralığı	O gün için zamanlanan ve tahmin edilen FTE'ler arasındaki ortalama boşluk. Bu değer her zaman FTE'lerde görüntülenir. Negatif sayı az personele işaret ederken, pozitif sayı fazla personele sahip olduğunu gösterir.

Planlı bir teklif talep et

Çalışmak üzere zamanlanmış olduğunuz bir günün tümünü veya bir kısmını başka bir temsilcinin çalışması için uygun hale getirmek için zamanlanmış bir teklif isteği kullanın. Örneğin, Çarşamba günü işten uzakta bir yükümlülüğünüz varsa, vardiyanızı o gün çalışabilecek herkese sunarsınız. Zamanlama teklifi, görünümünüzdeki tüm temsilcilerin Genel Kutusuna postalanır.

Aşağıdaki tabloda, Zamanlama Teklif İsteği iletişim kutusundaki alanlar açıklanmaktadır.

Alan	Açıklama
Temsilci İsteniyor	(Salt okunur) Adınız.
Zamanlanan Tarih	Diğer temsilcilere çalışmaları için sunmak istediğiniz tarih. Varsayılan olarak Yarınki randevu. Geçmişte bir tarih seçemezsiniz.
Tüm Gün	Tüm bir gün sunmak için bu onay kutusunu işaretleyin.
Süre Sonu Tarihi	İsteğinizin sona erecek tarihi. O zaman, artık Giden Kutusu veya Genel Kutu'da. Süre sonu, Zamanlanan Tarihten önce olmalıdır.
Onayla	Temsilcinin teklifi onay için gözetmeninize göndermeden önce kabulunu onaylamak istiyorsanız bu onay kutusunu işaretleyin.
Açıklama Yaz	(İsteğe bağlı) Zamanlama teklifi isteğiyle ilgili bir yorum girmek için tıklayın. Eklediğiniz herhangi bir yorum, zamanlama teklif talebinin kendisi kaydedilene kadar kaydedilmez. Maks karakter = 250.

Aşağıdaki tabloda, kısmi gün Zamanlama Teklif İsteği iletişim kutusundaki alanlar açıklanmaktadır.

Alan	Açıklama
Temsilci İsteniyor	(Salt okunur) Adınız.
Zamanlanan Tarih	Diğer temsilcilere çalışmaları için sunmak istediğiniz tarih. Varsayılan olarak Yarınki randevu. Geçmişte bir tarih seçemezsiniz.
Tüm Gün	Kısmi bir gün sunmak için bu onay kutusunun işaretini kaldırın.
Süre	Başka bir temsilciye sunmak istediğiniz saatin başlangıç ve bitiş saatlerini girin.
Süre Sonu Tarihi	İsteğinizin sona erecek tarihi. O zaman, artık Giden Kutusu veya Genel Kutu'da. Süre sonu, Zamanlanan Tarihten önce olmalıdır.
Onayla	Temsilcinin teklifi onay için gözetmeninize göndermeden önce kabulunu onaylamak istiyorsanız bu onay kutusunu işaretleyin.
Açıklama Yaz	(İsteğe bağlı) Zamanlama teklifi isteğiyle ilgili bir yorum girmek için tıklayın.

Alan	Açıklama
	Eklediğiniz herhangi bir yorum, zamanlama teklif talebinin kendisi kaydedilene kadar kaydedilmez. Maks karakter = 250.

Yeni bir zamanlama teklifi isteği oluşturma

1. Yeni İstek'i **tıklatın**ve menüden Teklif İsteği **Planla'yı seçin** .
2. Alanları doldurun.
3. Gönder'i **tıklatın**.

Onaysız bir plan teklifi isteği, aşağıdaki tabloda özetlendiği gibi sistemden akıyor.

Kullanıcı	Eylem	Burada Gösterilir	Durum
Temsilci A	Yeni istek oluşturur	Temsilci A'nın Giden Kutusu	Beklemede
Tüm temsilciler	Teklif alma	Temsilcilerin Genel Kutusu	Geçerli değil
Temsilci B	Teklifi kabul eder	Temsilci B'nin Gelen Kutusu	Gönderilmektedir
		Temsilci A'nın Giden Kutusu	Gönderilmektedir
Gözetmen	Kabul edilen teklifi alır	Gözetmen Yapılacak İş Kutusu	Karışıklık
Gözetmen	Teklifi onaylar/reddeder	Gözetmen'in Tüm Kutusu	Onaylanan/Reddedilen
		Temsilci A'nın Giden Kutusu	Onaylanan/Reddedilen
		Temsilci B'nin Gelen Kutusu	Onaylanan/Reddedilen

Aşağıdaki tabloda özetlendiği gibi sistem içinden onay akışı içeren bir plan teklifi isteği.

Kullanıcı	Eylem	Burada Gösterilir	Durum
Temsilci A	Yeni istek oluşturur	Temsilci A'nın Giden Kutusu	Beklemede
Tüm temsilciler	Teklif alma	Temsilcilerin Genel Kutusu	Geçerli değil
Temsilci B	Teklifi kabul eder	Temsilci B'nin Gelen Kutusu	Beklemede

Kullanıcı	Eylem	Burada Gösterilir	Durum
Temsilci A	Kabul edilen teklifi alır	Temsilci A'nın Giden Kutusu	Karışıklık
		Temsilci B'nin Gelen Kutusu	Beklemede
Temsilci A	Teklifi onaylar/reddeder	Temsilci A'nın Giden Kutusu	Gönderilen/Reddedilen (İsteği reddetmek, istekte Reddedildi'yi gösteren bir istek kopyası oluşturur ve orijinal istek Beklemeye geri döner)
		Temsilci B'nin Gelen Kutusu	Gönderilen/Reddedilen
Gözetmen	Kabul edilen teklifi alır	Gözetmen Yapılacak İş Kutusu	Karışıklık
		Gözetmen'in Tüm Kutusu	Onaylanan/Reddedilen
		Temsilci A'nın Giden Kutusu	Onaylanan/Reddedilen
		Temsilci B'nin Gelen Kutusu	Onaylanan/Reddedilen

Mentorluk talep etme

Diğer temsilcilerden bire bir eğitmenlik istemek için mentorluk isteğinde bulunun. Tüm mentorluk istekleri Genel Kutu'ya iletilir ve herhangi bir temsilci yanıt verebilir. Bir gözetmen veya yöneticinin mentorluk isteğini onaylaması gerekir. İstek onaylandığında, özel durum zaman çizelgenize ve mentorunuzun planına eklenir.

Aşağıdaki tabloda, Mentorluk İsteği iletişim kutusundaki alanlar açıklanmaktadır.

Alan	Açıklama
Mentorluk Tarihi	Mentorluk oturumunun zamanlamasını istediğiniz tarih. İstisna
Türü	Açılan listeden uygun özel durumu seçin.
Başlangıç Saati	Mentorluk oturumunun başlangıç saati.
Bitiş Saati	Mentorluk oturumunun bitiş zamanı.
Açıklama	Mentorluk oturumunun amacının açıklaması. Maks karakter =

Alan	Açıklama
	251.

Yeni bir mentorluk isteği oluşturma

1. Yeni İstek'i **tıklatın**ve menüden Mentorluk İsteği'ne **tıklayın** .
2. Alanları doldurun.
3. Gönder'i **tıklatın**.

Aşağıdaki tabloda özetlendiği gibi bir mentorluk isteği sistemden akın eder.

Kullanıcı	Eylem	Burada Gösterilir	Durum
Temsilci A	Yeni istek oluşturur	Temsilci A'nın Giden Kutusu	Beklemede
Tüm temsilciler	Bkz. Genel istek Box	Temsilcilerin Genel Kutusu	Geçerli değil
Temsilci B	Mentorluk kabul eder istek	Temsilci B'nin Gelen Kutusu	Beklemede
Temsilci A	Temsilci B'leri Alır cevap	Temsilci A'nın Giden Kutusu	Karışıklık
Temsilci A	Temsilciyi doğrular/reddeder B'nin kabulü	Temsilci A'nın Giden Kutusu	Gönderilen/Reddedilen (İsteği reddetme bir kopyasını oluşturur gösteren istek Reddedildi ve. orijinal istek gider Beklemeye geri)
	Temsilci B, Temsilci alır A'nın onay veya Reddetme	Temsilci B'nin Gelen Kutusu	Gönderilen/Reddedilen
Gözetmen	Kabul edilen ve doğrulanmış mentorluk onay talebi	Gözetmen Yapılacak İş Kutusu	Karışıklık

Kullanıcı	Eylem	Burada Gösterilir	Durum
Gözetmen	Mentorluk isteğini onaylar/reddeder	Temsilci A'nın Giden Kutusu	Onaylanan/Reddedilen
		Temsilci B'nin Gelen Kutusu	
		Gözetmen Tüm Kutusu	Onaylanan/Reddedilen
			Onaylanan/Reddedilen

Mentorluk istekleri gönderme hakkında daha fazla bilgi için bkz . İsteklere yapılan otomatik değişiklikler hakkında.

İsteklere yapılan otomatik değişiklikler hakkında

Çoğu durumda, bir istek onaylanırsa, Webex WFO temsilcinin zamanlamasını tam olarak istenilen şekilde günceller. Ancak, ücretli bir talebin gönderildiği bazı durumlarda, Webex WFO temsilcinin çalışması gerekenden daha fazla ücretli süre için zamanlanmadığından emin olmak için isteği değiştirebilir. Aşağıda bu tür örnekler verilmiştir.

Konu 1: Temsilci, ödenmemiş bir etkinlikle kesişen bir ücretli talep sunar

Temsilci mentorluk, izin veya bir istisna için kısmen veya tüm gün ücretli bir talepte bulunur. İstek, mevcut bir zamanlamadaki ödenmemiş bir etkinlikle üst üste geliyor. İstek onaylanmıştır. Bu durumda, Webex WFO temsilcinin planındaki ödenmemiş bir etkinliği (örneğin, ücretsiz öğle yemeği) Uygun Değil etkinliğiyle değiştirir.

ÖRNEK

Ücretli izin, 7:00–3:00 PM. Mevcut zamanlama şu şekildedir:

- Hizmette, 7:00–11:00
- Ücretsiz Öğle Yemeği, 11:00–11:30
- Hizmette, 11:30–3:00 PM

İstek onaylandıktan sonra zamanlama şöyledir:

- Ödemeli Süre kapalı, 7:00–11:00
- Uygun Değil, 11:00–11:30
- Ödemeli Süre kapalı, 11:30–3:00 PM

Konu 2: Temsilci istenen süre içinde çalışmak üzere zamanlanır

Temsilci mentorluk, izin veya bir istisna için kısmen veya tüm gün ücretli bir talepte bulunur. İstek, temsilcinin çalışmak üzere zamanlanmadığı saatler içindir. İstek onaylanmıştır. Bu durumda, Webex WFO onaylanan isteği temsilcinin zamanlamasına Insert etmez.

ÖRNEK

Temsilci ödemeli süre için 5:00–7:00 PM ister. Mevcut zamanlama şu şekildedir:

- Hizmette, 09:00–5:00 PM

İstek onaylandıktan sonra temsilcinin zamanlaması aynı kalır.

Konu 3: Temsilci, isteğin yalnızca bir kısmı sırasında çalışmak üzere zamanlanır

Temsilci mentorluk, izin veya bir istisna için kısmen veya tüm gün ücretli bir talepte bulunur. İstek, mevcut bir zamanlamaya yöneliktir ve temsilci, isteğin parçası sırasında çalışmak üzere zamanlanır. İstek onaylanmıştır. Bu durumda, Webex WFO onaylanan isteğin bir kısmını temsilcinin zamanlamasına ekler.

ÖRNEK

Temsilci ödeme süresini 4:00–6:00 PM olarak ister. Mevcut zamanlama şu şekildedir:

- Hizmette, 09:00-5:00 PM

İstek onaylandıktan sonra temsilcinin zamanlaması şöyle olur:

- Hizmette, 09:00-4:00 PM
- Ödemeli Süre kapalı, 4:00–5:00 PM

EN İYİ UYGULAMA Temsilciler, mevcut zamanlamalarında çalışmadıkları bir süre için ücretli bir talepte bulunmak istiyorlarsa, gözetmenlerine başvurmaları gerekir.

NOT

(Yalnızca Manuel İşleme) Gözetmenler, isteği gönderen temsilcinin mevcut bir zaman çizelgesinde çalışmak üzere planlanmadığı bir süre için ücretli bir talebi onaylamak istiyorlarsa, şunları yapmalıdırlar:

1. Temsilci Zamanlamalarında, temsilcinin istediği tarihe gidin.
2. Insert temsilcinin talep ettiği süre için ücretli bir etkinlik (Hizmette veya Fazla Mesai).
3. İsteği onaylayın.

İstek onaylayanlar için mesajlaşma

Mesajlaşmayı yönetme iznine sahip kullanıcılar için mesajlaşma iki posta kutusundan oluşur:

- To-Do Box—Senden eylem gerektiren tüm istekleri görüntüler (varsayılan görünüm)
- Tüm Kutu—Size gönderilen isteklerin tümünü içerir

İstekler, sistem yöneticisi tarafından WFM tahmin, zamanlama, istek ve geçmiş verileri için yapılandırılan maksimum bekletme süresine kadar muhafaza edilebilir (bkz . WFM bekletme süresini tanımlama).

Posta kutularınıza, Mesajlaşma araç çubuğundaki posta kutusunun simgesini tıklayarak erişin. Soldan sağa doğru, simgeler To-Do Box ve All Box'tır.

NOT Aynı zamanda temsilci olan gözetmenlerin biri temsilci görünümüne, diğeri de gözetmen görünümüne sahip bir çift posta kutusu vardır. İsteklerim ve Tümü özelliğini kullanarak iki görünüm arasında geçiş yapabilirsiniz
Düğmeleri ister. Temsilci posta kutusunu görmek için İsteklerim'i ve gözetmen posta kutusunu görmek için Tüm İstekler'i tıklatın.

Arama istekleri

Mesajlaşmayı Yönet iznine sahip kullanıcılar iki tür arama çalıştırabilir. Diğer kullanıcılar gibi, standart arama ölçütleri ile temel bir arama çalıştırabilirsiniz. Temel aramaya ek olarak, Mesajlaşmayı Yönet izniniz varsa, özel bir arama çalıştırabilirsiniz. Burada aramanıza hangi ölçütlerin dahilileceğini seçebilirsiniz. Herhangi bir posta kutusunda istekler için arama çalıştırabilirsiniz. Bir arama çalıştırdığınızda, filtreler aradığınız posta kutusunun tüm sayfalarındaki isteklere uygulanır.

Temel bir arama çalıştırma

1. Filtre panelini açmak için Filtrele'yi **tıklayın**.
2. Arama ölçütü seçin.
3. Ara'yı **tıklayın**. Arama çalıştırıldığında filtre paneli kapanır.

Özel arama çalıştırma

1. Filtre panelini açmak için Filtrele'yi **tıklayın** .
2. Özel Arama'yı **tıklayın**.
3. Filtre seçmek için Filtre Seç açılır listesini kullanın.
4. Filtreyi özel aramaya eklemek için Ekle'yi **tıklatın** .
5. Her filtre için uygun arama kriterini girin.
6. Ara'yı **tıklayın**. Arama çalıştırıldığında filtre paneli kapanır.

Arama ölçütleri siz sayfadan ayrılana kadar muhafaza edilir. Arama kriterini değiştirmek için Filtre'yi **tıklayarak** filtre bölmesini açın ve ölçütleri değiştirin.

Tarih alanları nasıl yapılandırılır

Tarihe göre istekleri filtrelemenin iki yolu vardır: Tarih Aralığı ve Belirli Tarihler. Tarih alanları varsayılan olarak Tarih Aralığı'na ayarlanır. Tarih Aralığı seçeneği, istekleri bugünün tarihine göre ayarlanmış aralıkların açılır bir listesine göre filtreler. Belirli Tarihler seçeneği, istekleri belirli tarihlere göre filtrelemenize olanak sağlayan iki tarih alanı içerir. Tarih aralığı parametrelerini ayarlamak üzere başlangıç tarihini, bitiş tarihini veya her iki tarihi girmek için Özel Tarihler alanlarını kullanın.

Tarih Aralığına göre filtrelemek için, açılır listeden bir aralık seçeneği belirleyin.

Belirli Tarihlere göre filtrelemek için aşağıdaki alanların herhangi birine veya her ikisine de tarih girin:

- Sol alana, istekleri girilen tarihe veya sonraki tarihe göre filtreleyen başlangıç tarihine göre filtrelemek için bir tarih girin.
- Bitiş tarihine göre filtrelemek için sağ alana bir tarih girin; bu tarih, girilen tarihe veya önceki tarihe göre istekleri filtreler.
- İstekleri girilen tarihler arasında veya bu tarihler arasında döndürmek için her iki alana da tarih girin.

Arama ölçütü

Aşağıdaki tabloda temel ve gelişmiş aramalar için kullanılabilen tüm arama ölçütleri açıklanmaktadır.

Alan	Açıklama
İstek Türü	Yeni İstek açılır menüsünden seçilen temsilcinin istek türü Istek oluşturulurken listeleyin.
Alt Tür	Özel durum türü veya Kapalı Süresi türü için. Temsilcinin istek oluşturulduğunda Tür açılır listesinden seçtiği seçenek.
Ekip	İsteği oluşturan temsilcinin ait olduğu ekip.
Hizmet Sırası	İsteği oluşturan temsilcinin ait olduğu hizmet sırası. Beceri Eşleme
	İsteği oluşturan temsilcinin ait olduğu beceri haritası.
Temsilci	İsteği gelen kutunuza gönderen temsilci veya giden kutunuzda isteği alan temsilci.
Temsilci Sırası	İsteği oluşturan temsilcinin sırası.
Temsilci Başlangıç Tarihi	Temsilcinin başladığı tarih.

Alan	Açıklama
Durum	İsteğin geçerli durumu.
Gönderilme Tarihi	Temsilcinin isteği gönderdiği tarih.
Zamanlama Tarihi	İstenen eylemin gerçekleşmesi için temsilcinin seçildiği tarih.

İstekleri onaylama veya reddetme

Onayınızı gerektiren istekler, Yapacaklar Kutunuzda görünür. Bir isteği onayladıktan veya reddeddikten sonra, Bu istek To-Do Kutunuzdan kaldırılır. Aldığınız tüm istekler Tüm Kutu'nuzda arşivlenmiş olur.

Atama istekleri hakkında daha fazla bilgi için bkz . İsteklere yapılan otomatik değişiklikler hakkında.

İstisna istekleri

İstisna İsteğini Onayla iletişim kutusu, bir temsilcinin özel durum isteğini onaylamanıza veya reddetmenize olanak sağlar.

İstisna isteğini onaylama veya reddetme

1. İsteği açmak için çift tıklatın.
2. İstek kaldırılırsa, açılır listeden uygun zamanlama özel durumunu seçin. Zamanlamada görünen budur. Özel durum isteğine eklenmiş tüm yorumları görüntülemek için AçıklamaYı **Oku'ya tıklayın** . İsterseniz bir yorum da yazabilirsiniz.

   NOT İsteğe en az bir yorum eklenmişse Açıklamayı Oku simgesi kırmızıdır.

3. Onayla veya **Reddet'i tıklatın**.

NOT Tüm gündeki istekler için, o gün başlayan vardiyalardaki ücretli etkinlikler üzerinde zamanlamaya bir istisna yapılır (istisnanın ödenip ödenmediğine bakılmaksızın) . Herhangi bir ödenmemiş
Bu vardiyalardaki etkinlikler, zamanlamadaki bir Uygun Değil etkinliğiyle değiştirilir. Temsilcinin o gün bir vardiyası yoksa, özel durum temsilcinin zamanlamasına eklenmez.
Kısmi gün istekleri için, söz konusu zaman diliminde mevcut ücretli etkinlikler üzerinde istenen zaman dilimi için zaman çizelgesine bir istisna konur (istisnanın ödenip ödenmediğine bakılmaksızın) . Bu vardiyalarda çakışan, ödenmemiş tüm etkinlikler zamanlamadaki bir Uygun Değil etkinliğiyle değiştirilir. Örneğin, bir istisna kısmen ücretsiz bir öğle yemeğini kapsıyorsa, kesişmeyen kısım bir öğle yemeği olarak kalır. Özel durumla üst üste gelen bölüm, Uygun Değil ile değiştirilir. Temsilcinin bu zaman diliminde herhangi bir ücretli etkinliği yoksa,

özel durum temsilcinin zamanlamasına eklenmez.
İstisna istekleri, istisna uygulanmadan önce ve sonra günün ücretli süresinin aynı kalmasını sağlamak için bu şekilde işlenir.

Aşağıdaki tabloda İstisna İsteğini Onayla iletişim kutusundaki alanlar açıklanmaktadır.

Alan	Açıklama
Kaynak	İstisna isteyen temsilcinin adı.
İstek	İsteğin türü.
Alınma Tarihi	İsteği aldığınız saat ve tarih.
Tür	Temsilci tarafından seçilen özel durum türü.
Zamanlama Tarihi	İstisnanın tarihi.
Süre	İstisnanın süresi.
Zamanlama İstisnası	Zamanlamada görünecek özel durum açıklamasını seçin. Istisna onaylanmıştır.

İsteklerin zaman aşımı

İzin Süresini onayla İsteği iletişim kutusu bir temsilcinin izin isteğini onaylamanıza, kısmen onaylamanıza veya reddetmenize olanak sağlar. Ayrıca, bir temsilcinin daha önce onaylanan bir izin talebini geri çekmesini de onaylayabilirsiniz.

NOT : bir izin isteği önceden onaylanan bir zaman aşımı isteğiyle kesişirse, istek onaylanamaz.

Zaman aşımı isteğini onaylama, kısmen onaylama veya reddetme

1. İsteği açmak için çift tıklatın.
2. Açılan listeden uygun hizmet sırasını seçin.
3. Temsilcinin sıralı izin isteklerini görüntülemek için Birinci, İkinci ve Üçüncü sekmeleri tıklayın. İstenen izin süresini yalnızca bu sekmelerden birinde onaylayabilirsiniz. İsteği onayladığınızda veya kısmen onayladığınızda bu Tab seçilmelidir.
4. İsterseniz, temsilcinin toplam, kullanılan, onaylanan, beklemede ve kalan çalışma süresinin özetini görüntülemek için Saatler'i **tıklayın** . İstekle ilişkili tüm yorumları görüntülemek için AçıklamaYı **Oku'ya tıklayın** . Yorum eklemek için Açıklama **Yaz'ı tıklayın** .

5. Varsayılan olarak, istekteki her gün Onayla sütununda seçilir. Çok günlük isteğin bir kısmını reddetmek isterseniz, reddedilecek günlerin yanındaki onay kutusunu temizleyin.
6. Açılan listeden uygun zamanlama özel durumunu seçin. Zamanlamada görünen budur.
7. İsteği onaylamak veya kısmen onaylamak için Seçileni **Onayla'yı ya** da isteği reddetmek için Reddet'i **tıklatın** .

Temsilcinin onaylanan zaman aşımı talebini geri çekmesini onaylama

1. Para Çekme İsteği durumundaki isteği çift tıklatın.
2. Geri Çekmeyi Kabul Et'i **tıklayın**.

> **NOT** Para çekme talebini kabul etmezseniz, temsilcinin onaylanan süresi hala kapalı olur ve bu süre için programa uymayacaktır. Onayladığınızda
> Geri çekilme, temsilcinin tatil bakiyesi güncellenir (ancak servis sırası kullanım süresi kapalı değildir) ve temsilci programa geri PUT ancak kendisine herhangi bir etkinlik atanmadı.
> Geçici bir zamanlama çalıştırmanız ya da Temsilci Zamanlamaları sayfasında temsilci zamanlamasına manuel olarak etkinlik eklemeniz gerekir.

> **EN İYİ UYGULAMA** Zamanlama Geçmişini ve Geri Yükleme'yi kullanarak temsilcinin zaman aşımı isteği onaylanana kadar zamanlamasının ne olduğunu görüntüleyin (bkz . Zamanlama değişikliğini geri alma). Bunu şu şekilde kullanabilirsiniz:
> Temsilcinin zamanlamasına manuel olarak etkinlik eklemek veya önceki sürümden uygunsa zamanlamayı geri yüklemek için bir başvuru.

Aşağıdaki tabloda, İsteğin Kapanma Süresini Onayla iletişim kutusundaki alanlar açıklanmaktadır.

Alan	Açıklama
Kaynak	Zaman aşımı talep eden temsilcinin adı.
İstek	İsteğin türü.
Gönderilme Tarihi	Temsilcinin isteği gönderdiği saat ve tarih. Bu saat aynı Ve isteği aldığınız tarih.
Hizmet Sırası	Açılan listeden uygun hizmet sırasını seçin. Bu hizmet Kuyruğu, Tahmin Boşluklarını belirlemek için kullanılır.
Birinci, İkinci, Üçüncü sekmeler	İstenen zaman aşımı için birinci, ikinci ve üçüncü seçimleri görüntüleyen sekmeler Temsilci tarafından.

Alan	Açıklama
Tür	İstekte izin süresinin türü.
Tarih	İstenen izinin tarihi.
Gün	İstenilen sürenin kapalı olduğu haftanın günü.
Başlangıç Saati	İstenen izin süresinin başlangıç saati.
Bitiş Saati	İstenen izin süresinin bitiş zamanı.
Tahmin Aralığı (FTE)	FTE'lerde zamanlanan temsilci sayısı ile Seçili hizmet sırası için geçerli üretim tahmininde tahmin edilen temsilcilerin sayısı. Bu sayıyı, istekte izin vermek için o gün yeterli kapsama alanı olup olmadığını belirlemek için kılavuz olarak kullanabilirsiniz. **NOT** Bu alanda bir değer yalnızca bir üretim tahmini oluşturulmuşsa vardır.
Tahsis Aralığı (FTE veya saat)	İstenen gün için kullanılabilir izin süresi, FTE 'lerde (tam zamanlı eşdeğerleri) veya saatte görüntülenir. Gördüğünüz biçim, yöneticinin WFM FTE veya Saati görüntüleyecek şekilde yapılandırıp yapılandırmadığına bağlıdır (bkz . Sistem genelinde WFM ayarlarını yapılandırma).
Onayla	Varsayılan olarak tüm onay kutuları seçilidir. O gün için zaman aşımını reddetmek için çok günlük isteğin herhangi bir gününün yanındaki onay kutusunu temizleyin.
Zamanlama İstisnası	Zamanlamada görünecek özel durum açıklamasını seçin. Istisna onaylanmıştır.

Ticaret veya teklif talebini onaylama

Ticari İsteği Onayla iletişim kutusu, bir ticari talebi veya teklif isteğini analiz etmenize ve onaylamanıza veya reddetmenize olanak sağlar. Hem işlemler hem de teklifler için aynı iletişim kutusu kullanılır.

NOT Kısmi gün ticaretinde yer alan her zamanlamadaki mevcut molalar ve öğle yemeği, temsilcinin ana servis sırasına hizmet süresi içinde değiştirilir. Zamanlama aralık tabanlı ile karşılaştırılır, öğle yemeği veya aranın atanıp atanmadığını belirlemek üzere ayarlanmış genel çalışma koşulları. Bir ticaret bir planlamayı bölerse, bölme zamanlamasının her segmenti tek tek mevcut çalışma koşullarıyla karşılaştırılır. Kısmi günlük zamanlama teklifleri veya esnafı gönderen temsilcilerin, daha sonra sahip olabilecekleri kayma uzunluğu için bir koşul içeren bir çalışma koşulu profiline atanması önemlidir.

teklif veya ticaret kabul edilir. Herhangi bir aralık tabanlı çalışma koşulu, işlem yapılan bir zamanlamanın uzunluğuyla eşleşmezse, ara veya öğle yemeği atanmamaktadır.
Alıcı temsilciye herhangi bir istisna yeniden atanır ve bu istisnalar, bir ara veya öğle yemeği için taşınmaz.
Bir temsilcinin bir gün içinde projede geçirebileceği minimum veya maksimum dakika sayısını ihlal eden dahi olsa, projeler alıcı temsilciye yeniden atanır. Proje süresi bölünebilir ya da kırpılabilir ancak öğle yemeği veya ara için taşınmaz.

Planlı bir takas veya teklif talebini onaylama veya reddetme

1. İsteği açmak için çift tıklatın.
2. İki zamanlamanın takas edilebileceğinden emin olmak üzere analiz etmek için Temsilci Zamanlamaları bölümünü kullanın. Tıklama

   Ticaret veya teklif isteğine herhangi bir yorum ekliyse Yorumu okuyun.
3. Onayla veya **Reddet'i tıklatın**.

Aşağıdaki tabloda, Ticari İsteği Onayla iletişim kutusundaki alanlar açıklanmaktadır.

Alan	Açıklama
Kaynak	Takası isteyen temsilcinin adı.
İstek	Trade yüksek seviye istek türü.
Tür	Ticari isteğin türü.
Gönderilme Tarihi	Temsilcinin isteği gönderdiği saat ve tarih. Bu saat aynı Ve isteği aldığınız tarih.
Bitiş	Ticaretle ilgili diğer temsilcinin adı.
Başlangıç Tarihi	Ticaretle ilgili ilk zamanlanan tarih.
Bitiş Tarihi	İşlemle ilgili planlanan ikinci tarih. Bu alan yalnızca, ticari istekte farklı günler söz konusu olduğunda görünür.
Temsilci Zamanlaması'ndan	Takası isteyen temsilcinin zamanlaması. Görüntülemek için kaydırma çubuğunu kullanma Temsilcinin tüm zamanlaması.
Ad	Temsilcinin adı.
Tarih	Ticari talepte belirtilen tarih.

Alan	Açıklama
Son Temsilci Zamanlaması	Takası kabul eden temsilci için zamanlama.
Uygunluk	Gönderen temsilcinin zamanlamasının, To temsilcinin zamanlamasına uygun olup olmadığını gösterir.
Hizmet Sırası	İki temsilcinin aynı veya farklı hizmet sıralarını destekleyip desteklemediğini gösterir.
Ekipler	İki temsilcinin aynı veya farklı ekiplere ait olup olmadığını gösterir.
Üst Üste Gelen Shift'ler	İki temsilcinin çakışan vardiyaları olup olmadığını gösterir.
Saat Dilimi	İki temsilcinin aynı veya farklı saat diliminde olup olmadığını gösterir.
Beceri Eşleme	İki temsilcinin aynı veya farklı beceri eşlemesine ait olup olmadığını gösterir.
İstisna	Temsilcinin planında bir istisna olup olmadığını gösterir.

Mentorluk isteğini onaylama

Mentorluk İsteğini Onayla iletişim kutusu, bir mentorluk isteğini analiz etmenize ve onaylamanıza veya reddetmenize olanak sağlar.

Mentorluk isteğini onaylama veya reddetme

1. İsteği açmak için çift tıklatın.
2. Mentorluk talebinin ayrıntılarını gözden geçirin. Mentorluk isteğine herhangi bir yorum ekliyse Yorumları **Oku'ya tıklayın** .
3. Onayla veya **Reddet'i tıklatın**.

   İsteği onaylarsanız, her iki temsilcinin zamanlamaları mentorluk oturumını gösterecek şekilde hemen güncellenir.

Aşağıdaki tabloda, Mentorluk İsteğini Onayla iletişim kutusundaki alanlar açıklanmaktadır.

Alan	Açıklama
Kaynak	Mentorluk isteyen temsilcinin adı.
İstisna Türü	İsteği yapan temsilci tarafından seçilen özel durum türü.
Bitiş	Mentorluk isteğini kabul eden temsilcinin adı.

Alan	Açıklama
Mentorluk Tarihi	Mentorluk oturumunun tarihi.
İstek	İsteğin türü.
Başlangıç Saati	Mentorluk oturumunun başlangıç saati.
Gönderilme Tarihi	Temsilcinin isteği gönderdiği saat ve tarih. Bu saat aynı Ve isteği aldığınız tarih.
Bitiş Saati	Mentorluk oturumunun bitiş zamanı.
Zamanlama İstisnası	Temsilcilerin zamanlamalarında görünecek özel durum.
Çalışan her iki temsilci	Evet veya Hayır. İstekte bulunan ve kabul eden temsilcinin önerilen mentorluk zaman diliminde hizmet.

Temsilci taleplerinin işlenmesini otomatikleştirme

İş akışları, temsilci isteklerinin işlenmesini otomatikleştirmek için bir yol sağlar. İş akışlarını, istekleri otomatik olarak onaylayacak veya reddedecek ya da zamanlama değişiklikleri için manuel işlemeyi zorunlu kacak şekilde yapılandırabilirsiniz. İş akışları farklı türdeki temsilci istekleri tarafından ("olaylar" denir) tetiklenir. Her olay türü için ayrı iş akışları oluşturabilirsiniz.

İş akışları, belirttiğiniz varsayılan kural ve kurallardan oluşturulur. Her iş akışının bir dizi kuralı ve her kuralın bir koşulları listesi vardır. Bir kuralın koşulları karşılandığında, bu kural için yapılandırılan eylem gerçekleştirilir ve sonraki kurallar değerlendirilmez. Kurallar, Kurallar tablosunda göründükleri sırada değerlendirilir. Olay yapılandırılan kuralların hiçbirini karşılamıyorsa, varsayılan kural geçerli olur.

Varsayılan olarak iş akışları genel olarak uygulanır. Ancak, kuralın genel olarak uygulanmasını uzak tutan koşullar ekleyebilirsiniz.

> ÖRNEK Bir mentorluk isteğinin otomatik olarak atanması için bir kural, bu kuralın tüm iletişim merkezi yerine tek bir hizmet kuyruğuyla sınırlandıran bir koşulu vardır.

Bu sayfaya erişebilmek için WFM İş Akışlarını Yönet iznine sahip olmanız gerekir. İş akışları genel olduğundan, Yalnızca bu sayfa için Kurumsal görünümü size Yönet WFM İş Akışları izni verir.

Henüz Kurumsal görünüm atanmamışsa, Yönetim WFM İş Akışları izni size yalnızca bu sayfa için Kurumsal görünüm sağlar.

İş akışı oluşturma

1. Olay **açılır menüsünden otomatikleştirmek** istediğiniz istek türünü seçin.
2. (Yalnızca istekleri düzenleme zamanlaması) Uygun sütunundan adlarını seçip Atanan sütununa taşıyarak, iş akışının uygulandığı kullanıcıları atayın.
3. Kurallar tablosu altında Ekle'yi **tıklayın** .
4. Kural adı alanına kural için bir ad girin.
5. (İsteğe bağlı) Kuralın hemen etkin olmasını istemiyorsanız, Etkinleştir **kutusunun işaretini kaldırın** . Aksi takdirde, kutuyu işaretli olarak bırakın.
6. Kural için koşulları Koşullar bölümünde ayarlayın. Koşullar hakkında daha fazla bilgi için bkz . Kural koşulları oluşturma.
7. Tüm koşullar karşılandığında gerçekleşen eylemi Eylem **açılır menüsünden** seçin.
8. Kaydet'i **tıklayın**.

İş akışı örneği

İstisna istekleri için bir iş akışı ayarlamak istiyorsunuz. İki kural olmasını istiyorsunuz: biri talebi atak için diğeri de talebi reddeden.

Kuralı onayla

Bu örnekte, bir özel durum isteğinin otomatik olarak onaylanması için, isteğin iki koşulu karşılaması gerekir: istekte bulunanın e-posta hizmeti kuyruğuna destek olması ve en az 90 gün şirket için çalışıyor olması gerekir.

Onayla kuralının koşulları aşağıdaki tabloya benziyor. Tüm koşulları eşleştirin.

Değişken	Operatör	Değer
Hizmet sırası	Eşittir	E-posta
Temsilci şirketinin başlangıç tarihinden bu yana olan günler	Büyük veya eşittir	90

Bu kural için Eylem açılır menüsünden Onayla'yı **seçin** .

Reddetme kuralı

Bir istisna isteğinin otomatik olarak reddedilmesi için, istekte bulunanın iki koşuldan birini karşılaması gerekir: temsilci zamanlanmamış ve etkinliklere uygun değildir veya temsilci 90 günden kısa bir süre şirket tarafından kabul edilmiştir.

İzin Verme kuralı koşulları aşağıdaki tabloya benziyor. Koşulların herhangi birini eşleştirin.

Değişken	Operatör	Değer
Temsilci etkinlikler için zamanlanmış ve uygun	Eşittir	Yanlış
Temsilci şirketinin başlangıç tarihinden bu yana olan günler	Küçüktür	90

Bu kural için Eylem açılır menüsünden Reddet'i **seçin** .

Varsayılan kural

Diğer tüm kurallar karşılanmazsa Varsayılan kural yürütülür. Sonuç olarak, ilişkili hiçbir koşul yoktur. Varsayılan kural her iş akışı etkinliğinde bulunur ve Kurallar tablosunda her zaman en sondandır. Bu örnekte, diğer kuralların hiçbiri karşılanmadıysa yapılan işlem Manuel İşleme'dir .

Otomatik reddetme ve manuel işleme

İş akışı kurallarının yapılandırılmış olup olmadığına bakılmaksızın aşağıdaki tetikleyici koşulları karşılanırsa otomatik engelleme ve manuel işleme gerçekleşir.

Otomatik reddetme

Aşağıdaki koşullar, bir isteğin otomatik olarak reddedebilmesini tetikler.

İstek Türü	Tetikleyici Koşulları
İstisna	▪ Temsilci etkin değil. ▪ Temsilcinin istek tarihlerinde süresiz olarak süresiz olması.
Mentorluk	▪ Her iki temsilci de etkin değil. ▪ Temsilcilerden herhangi biri, iş için çalışmıyor. ▪ İstek geçmişe veya geçerli tarihe ait bir zamanlama tarihidir.
Zamanlama Düzenleme	▪ Temsilci etkin değil.

İstek Türü	Tetikleyici Koşulları
	■ Temsilci, düzenlenilen tarihler sırasında oturum açar değildir.
Zamanlama Teklifi	■ Her iki temsilci de etkin değil. ■ Temsilcinin istek tarihlerinde herhangi bir isteği kabul etmemesi. ■ İstek geçmişe veya geçerli tarihe ait bir zamanlama tarihidir. ■ İsteğin süre sonu tarihi geçmiş veya geçerli tarihtir. ■ İsteğin istenen tarihi geçmişte veya geçerli tarihtir. ■ Alıcı temsilcinin, kopyalanan zamanlanmış etkinliklerin yerleştirileceği zamanda Uygun/Uygun Değil dışında zamanlanmış etkinlikleri vardır. ■ Teklif eden temsilcinin planlandığı tarihte herhangi bir zamanlanmış etkinliği yoktur.
Planlı Ticaret	■ Her iki temsilci de etkin değil. ■ Temsilcinin istek tarihlerinde herhangi bir isteği kabul etmemesi. ■ İstek geçmişe veya geçerli tarihe ait bir zamanlama tarihidir. ■ İsteğin süre sonu tarihi geçmiş veya geçerli tarihtir. ■ İsteğin istenen tarihi geçmişte veya geçerli tarihtir. ■ Temsilcinin, kopyalanan zamanlanmış etkinliklerin işlem yapılmadığı zaman içinde Uygun/Uygun Değil dışında zamanlanmış etkinlikleri vardır. ■ Teklif eden temsilcinin planlandığı tarihte herhangi bir zamanlanmış etkinliği yoktur veya alıcı temsilcinin istenen tarihte zamanlanmış hiçbir etkinliği yoktur.
Süre kapalı	■ Temsilci etkin değil. ■ Temsilcinin istek tarihlerinde süresiz olarak süresiz olması. ■ Temsilcinin atanmış bir ana hizmet sırası yoktur. ■ Temsilcinin ana hizmet sırası için kalan izin süresi, istenen izin için yeterli değildir.

İstek Türü	Tetikleyici Koşulları
	■ Genel Ayarlar'da yapılandırılan varsayılan günlük FTE pozitif değildir. ■ Temsilcinin atanmış bir FTE profili yoktur. ■ İstek tarihi, istek tarihi geçerli tarih, ancak saat geçmişte ise dahil olmak üzere geçmiştedir. ■ İstek kesişen bir tarih ve saat aralığına sahiptir. ■ İstek aynı başlangıç ve bitiş saatlerine sahiptir.

Otomatik manuel işleme

Aşağıdaki koşullar, bir isteğin otomatik olarak elle işlenmesini tetikler.

İstek Türü	Tetikleyici Koşulları
İstisna	■ İstek onaylanırdı, ancak isteğin etkin olmadığı özel durum türü için iş akışı özel durumu. ■ İstek onaylanmıştır, ancak istek özel durum türü için hiçbir iş akışı özel durumu belirtilmemiştir. ■ İstek onaylanmıştır, ancak temsilcinin istek tarihi/saat aralığı içinde uygun vardiya dönemleri yoktur.
Mentorluk	■ İstek onaylanırdı, ancak isteğin etkin olmadığı özel durum türü için iş akışı özel durumu. ■ İstek onaylanmıştır, ancak istek özel durum türü için hiçbir iş akışı özel durumu belirtilmemiştir. ■ İstek onaylanır, ancak istek tarihi/saat aralığında her iki temsilcinin de uygun vardiya dönemlerinin olduğu hiçbir dönem yoktur.
Zamanlama Düzenleme	İstek onaylanmıştır, ancak temsilcinin Zamanlama düzenleme tarihindeki uygun vardiya dönemleri.
Zamanlama Teklifi	Yok

İstek Türü	Tetikleyici Koşulları
Planlı Ticaret	Yok
Süre kapalı	▪ İstek onaylanırdı, ancak belirtilen tatil türü için iş akışı özel durumu etkin değil, artık belirtilen tatil türüyle ilişkilendirilmemiştir veya belirtilen tatil türüyle ilişkili hiçbir özel durum bir iş akışı özel durumudur. ▪ İstek onaylanmıştır, ancak temsilcinin istek tarihi/saat aralığı içinde uygun vardiya dönemleri yoktur.

Alan açıklamaları

İş Akışları sayfasındaki alanlar aşağıda açıklanmaktadır.

Alan	Açıklama
Olay	İş akışını düzenlemek istediğiniz olay.
Kullanıcıları Atama (yalnızca istekleri düzenleme zamanlaması)	Zamanlama Düzenleme iş akışının uygulandığı kullanıcılar. Zamanlama Düzenleme iş akışları, WFM yöneticilerinin veya analistlerin gözetmenlerin veya küçük zamanlayıcıların temsilci zamanlamalarını düzenlemesini engellemesine olanak sağlar.
Kurallar tablosu	Kurallar tablosu, seçilen olay için yapılandırılan tüm kuralları listeler. Listedeki kuralların sırasını yeniden sıralamak için yukarı ve aşağı oklarını kullanın. Varsayılan kural listedeki her zaman en sondadır ve taşınamaz veya silinemez. Tablonun altındaki düğmeleri kullanarak kural ekleyebilir, kopyalayabilir veya silebilirsiniz.
Kural Adı	Kuralın benzersiz adı. Bu ad, istek iş akışı tarafından başarıyla işlendiğinde isteğin Açıklama bölümüne eklenir.
Bu kuralı etkinleştirin	Kuralı etkinleştirmek için bu onay kutusu. Varsayılan olarak bir kural etkinleştirilmiş olur. Olacak Onay kutusunun işareti kaldırılırsa değerlendirmeye alınmaz.
Koşul -ları	Bu bölümde, kural için koşulların listesi hazırlanmıştır. Koşullar en fazla beş seviye derin iç içe olabilir. Başka satır eklemek için Koşul **Ekle'yi tıklatın** . Geçerli koşul satırını silmek için x düğmesini (x) tıklayın. Alt koşul grubu eklemek için Bağımlı Küme **Ekle'yi tıklatın** .

Alan	Açıklama
	Koşulları oluşturma hakkında daha fazla bilgi için bkz . Kural koşulları oluşturma.
Eylem	Kuraldaki koşullar karşılandığında alınması gereken eylem. ■ Onayla—İstek onaylanmıştır. ■ Reddet—İstek reddedildi. ■ Manuel İşleme—İstek bir gözetmen tarafından onaylanmalıdır veya reddedilmelidir. ■ Bekleme Listesi—İstek onaylanmamış veya reddedilmiş değildir, ancak bekletme düzenindedir. WFM, farklı bir kural isteği etkileyene veya istek el ile işlenene kadar isteği günlük olarak değerlendirmeye devam eder.

Kural koşulları oluşturma

Koşullar bölümü, bir kuralın doğru olarak değerlendirmesi için bir olayın karşılaması gereken kural koşulları oluşturmanıza olanak sağlar. Koşullar, AND deyimleri ve VEYA deyimleri kümesidir.

NOT : Çalışamayan veya daha sonraki kuralların hiçbir zaman değerlendirilemeyeceği kurallar ve koşullar oluşturmak mümkündür. Webex WFO oluşturduğunuz kuralları ve koşulları doğrulamaz. 'nı dikkatle gözden geçirin
Kurallarınızın ve koşullarınızın, sizin yapmak istediklerinizi yapmalarını sağlamak için mantığınız.

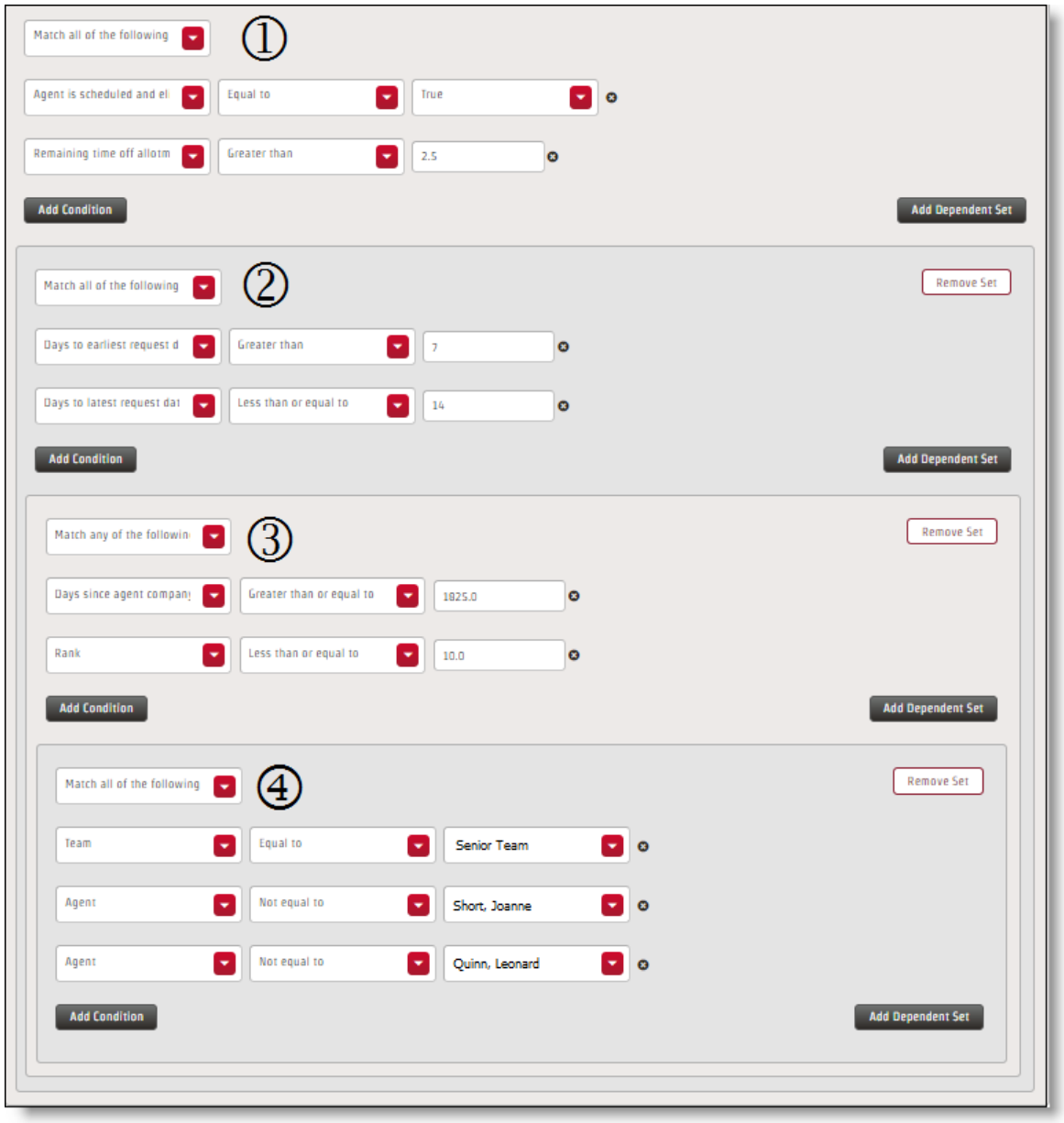
Bir koşul kümesinin her düzeyi bir VE deyimidir ("aşağıdaki koşulların tümünü **eşleştir** ") veya VEYA bildirimi ("aşağıdaki koşulların herhangi birini **eşleştirin** "). Genel olarak, iç içe koşulları sağlarken VE ve VEYA deyimlerini değiştirebilirsiniz. Koşul kümesinin birincil deyimi bir VE deyimiyse, hemen altında başka bir VE deyimini iç içe geçirmek hiçbir fark yaratmaz, ancak bir biriyle bir şekilde ilgili bazı koşul deyimlerini görsel olarak gruplandırmak için bunu yapmak isteyebilirsiniz.

Her koşul satırının üç bileşeni vardır: değişken, operatör ve değer (birkaç değişkenin dördüncü bir bileşeni vardır: yüzde). İşleçler ve değer türleri seçtiğiniz değişkene bağlıdır. Koşullar şu denetimleri kullanır:

- Yeni Koşul—Geçerli satırla aynı seviyede yeni bir koşul satırı ekler
- X—Satırı siler
- Bağımlı Küme Ekle—Yeni bir VE veya VEYA deyimi ekler
- Kümeyi Kaldır—Bağımlı kümeyi koşuldan kaldırır

NOT İlk koşul satırı silinemez. Kuralda en az bir koşul satırı olmalıdır.

Aşağıdaki, bir koşul kümesine örnektir. Belirtme çizgisi numaraları aşağıda açıklanmıştır.



Bilgisi	Açıklama
1	Bu VE koşul grubu, hiyerarşik koşul grubudur. Kuralın doğru olması için bu seviyedeki her koşul bildiriminin karşılanması gerekir.

Bilgisi	Açıklama
2	Bu VE koşul grubu, istenen tarihlerin içinde gerçekleştiği dönemi tanımlar. İstek, geçerli tarihten itibaren 7 ile 14 gün arasında bir süre için olmalıdır. Bu VE bildirimindeki koşullar birinci seviyede yer alabilirdi. İlişkili olduklarına dair görsel bir işaret sağlamak için birlikte gruplandırılırlar.
3	Bu VEYA koşul grubu, isteği dikkate alınacak temsilcileri tanımlar. ■ Temsilcinin en az 1.825 gün içinde ayrılmış olması gerekir. ■ Temsilcinin 10'dan küçük veya bu dereceye eşit bir sırası olmalıdır. ■ Belirtme çizgisi dörtlüsündeki koşul grubunun doğru olarak değerlendirmesi gerekir.
4	Bu VE koşul grubu, belirtme çizgisi üçteki grubun alt koşuludur. İsteği otomatik olarak onaylanacak temsilcileri tanımlar. Temsilcinin Kıdemli Ekip'e dahil olması gerekiyor, ama Joanne Short ve Leonard Quinn idari bir nedenle dışarıda tutuluyor.

Değişkenler

Aşağıdaki tablo, bir koşul bildiriminde kullanılabilecek değişkenleri tanımlar. Her değişken her olay için kullanılamaz.

Değişken	Açıklama
Temsilci	Temsilcinin kimliği (temsilci adı görüntülenir). İstekte iki temsilci varsa, istek her iki temsilci için de denetlenirse. İşleç Eşittir ise, temsilci kimliğilerden biri değere eşitse koşul doğru olarak değerlendirilir. İşleç eşit değilse, her iki temsilci kimlikleri de değere eşit değilse koşul doğru olarak değerlendirilir.
Temsilci etkinlikler için zamanlanmış ve uygun	Temsilcinin istekteki tarih ve saat aralıkları için zamanlanmış etkinlikleri olup olmadığı. Temsilcinin tarih için (ve varsa zaman aralığı içinde) Uygun Değil dışında bir şey için zamanlanmış olması durumunda, temsilcinin bir tarih (ve saat aralığı) için zamanlanmış etkinlikleri olduğu kabul edilir. Temsilci, isteğin zamanlanmış zaman aralığının yalnızca bir kısmına sahipse, yine de doğru kabul edilir.

Değişke	Açıklama
	İstekte yer alan iki temsilci varsa, değişken her iki temsilciye karşı denetlenirse. Her iki temsilcinin de istekteki tüm tarihler için zamanlamaları varsa değişken doğrudur. Aşağıdaki belirli istek türleri için, listelenen ölçütler karşılanırsa değişken doğrudur. ▪ Süre Kapalı istekleri—Temsilci, izinli olduğu zaman aralığındaki tüm tarih ve saat aralıkları için zamanlanır. ▪ Zamanlama Teklifi/Zamanlama Ticari istekleri—Her iki temsilci de Uygun/Uygun Değil dışındaki tüm etkinlikler için zamanlanır. ▪ Zamanlama Teklifi istekleri—İstekte bulunan temsilcinin denetimi zamanlama tarihi içindir. Bu denetim yanıtlayan temsilci için yapılmaz. ▪ Zamanlama Ticari istekleri—İstekte bulunan temsilcinin denetimi zamanlama tarihi için ve yanıtlayan temsilcinin denetimi de istenen tarih içindir. ▪ Mentorluk istekleri—Her iki temsilcinin de zaman aralığındaki aynı dönemler için planlanmış etkinlikleri olmalıdır.
Haftalık minimum günlerin altında	Temsilcinin çalışma vardiyası, en az/maks saat koşuluna göre ayarlanan haftalık minimum günlerin altındadır.
Günlük minimum saatin altında	Temsilcinin çalışma vardiyası, en az/maks saat koşuluna göre günlük minimum saat sayısının altındadır.
Haftalık minimum saatin altında	Temsilcinin çalışma vardiyası, en az/maks saat koşuluna göre ayarlanan haftalık minimum saatin altındadır.
Temsilci şirketinin başlangıç tarihinden bu yana olan günler	Temsilcinin şirket başlangıç tarihi ile istek değerlendirme tarihi arasındaki gün sayısı. İstekle ilgili iki temsilci varsa, her iki temsilci için de işaretlenir. Koşulun doğru olarak değerlendirmesi için her iki temsilcinin de doğru olarak değerlendirmesi gerekir. Biçim: beş haneye kadar sayı (negatif olamaz).
Temsilci departmanından bu yana gün	Temsilcinin bölüm başlangıç tarihi ile

Değişke	Açıklama
Başlangıç tarihi	Istek değerlendirme tarihi. İstekle ilgili iki temsilci varsa, her iki temsilci için de işaretlenir. Koşulun doğru olarak değerlendirmesi için her iki temsilcinin de doğru olarak değerlendirmesi gerekir. Biçim: beş haneye kadar sayı (negatif olamaz).
En erken istek tarihine kadar olan günler	Geçerli tarihten en erken tarihe kadar olan gün sayısı. istek. Geçerli tarih, isteğin iş akışına göre değerlendirildiği tarihtir. Biçim: beş basamaklıya kadar, pozitif veya negatif.
En son istek tarihine kadar olan günler	Geçerli tarihten isteğin en son tarihine kadar olan gün sayısı. Geçerli tarih, isteğin iş akışına göre değerlendirildiği tarihtir. Biçim: beş basamaklıya kadar, pozitif veya negatif.
Tarih talep etmek için gün sayısı	Geçerli tarihten istek tarihine kadar olan gün sayısı. Geçerli Tarih, isteğin iş akışına göre değerlendirildiği tarihtir. Biçim: beş basamaklıya kadar, pozitif veya negatif.
Haftalık maksimum günü aşıyor	Temsilcinin çalışma vardiyası, en az/maks saat koşuluna göre ayarlanan haftalık maksimum günü aşıyor.
Günlük maksimum saati aşıyor	Temsilcinin çalışma vardiyası, en az/maks saat koşuluna göre ayarlanan günlük maksimum saati aşıyor.
Haftalık maksimum saati aşıyor	Temsilcinin çalışma vardiyası, en az/maks saat koşuluna göre ayarlanan haftalık maksimum saat sayısını aşıyor.
İstisna (Zamanlanan)	Seçilen özel durum temsilcinin zaman çizelgesindedir. Bu ölçütler Hem zamanlanmış hem de istenen izin günü veya saatiyle (kısmi gün ise) kesişen atanmış özel durumlar. **NOT** Ölçütler gece yarısı arası çalışma için çalışmadığından ve atanmış olarak bir özel durum kullanılarak iş akışının kapalı olduğu bir süre özel durumlar (henüz zamanlama yok). Böyle durumlarda manuel kullanın

Değişke	Açıklama
	Işleme.
İstisna Türü	Temsilci isteğinde seçilen özel durum türü.
Uygun saatler ve istenen saatler arasındaki boşluk	Uygun saatler, kapalı süre isteğindeki Kalan Saatler alanına göredir. Değer bir ondalık olabilir. HRMS entegrasyonu etkin değilse, uygun saatlerin sayısı, isteğin istek tarihinin düştüğü tatil yılı için iş akışı tarafından işlendiği zamanda hesaplanır. HRMS entegrasyonu etkinse, uygun saatlerin sayısı HRMS'den alınan son verilere bağlıdır ve herhangi bir tatil yılıyla ilişkili değildir. Bu değer, son HRMS alma/vermeden sonra girilen diğer zaman kapalı istekleri için ayarlanmaz. **NOT** Tüm gün izin tarihi için belirtilirse, kullanılan gün başına izin saati haftalık minimum saate eşittir. Temsilciyle ilişkilendirilen FTE profili beşe bölündü. Temsilcinin atanmış bir FTE profili yoksa, koşul (ve iş akışı kuralı) geçerli değildir. FTE profilinde haftalık minimum saat sıfırsa, tüm izin tarihi için izin saatlerinin de sıfır olduğunu unutmayın. Biçim: bir ondalık, pozitif veya negatif olarak 10 haneye kadar sayı.
Zamanlanan temsilciler ve tahmin temsilcileri arasındaki boşluk	İstekteki tüm tarih ve saat aralıkları için, zamanlanmış temsilcilerin sayısı eksi temsilci sayısı tahmini (temsilcilerle ilişkili tüm hizmet sıraları için en kötü durum). Beceri eşleme yoluyla temsilciyle ilişkilendirilen her hizmet sırası ve temsilciyle ilişkili çok becerili grupların her üye hizmet sırası için iş akışı, zamanlanan temsilcilerle tahmin temsilcileri arasındaki farkı almak için istek tarih ve zaman aralığındaki beş dakikada bir kontrol edilir. İstekte günün tümü işaretlenirse, temsilcinin o tarihteki tüm uygun dönemleri işaretlenir. Bu, zamanlanan temsilcilerin taslağı için ayarlamayacak. En az belirtilen dönem yüzdesi koşulu karşılarsa, koşul doğru olarak değerlendirilir.

Değişke	Açıklama
	İstekle ilgili iki temsilci varsa, koşulun doğru olarak değerlendirmesi için her iki temsilcinin de true olarak değerlendirmesi gerekir. Zaman kapalı istekleri için, belirtilen seçimdeki tüm tarihlerin doğru olarak değerlendirmesi gerekir. Tüm temsilcilerin hizmet sıralarında tarihler için bir tahmin olmalıdır ve temsilcilerin istekteki tüm tarih ve saat aralıkları için zamanlanmış etkinlikleri olmalıdır. Bu değişken, biri ondalık kabul eden diğeri yüzdelik kabul eden iki değer alanına sahiptir. Ondalık alanı boşluk değerini içerir. Yüzde alanı, koşula uygun olması gereken istekteki tarih ve saat aralıklarındaki beş dakikalık aralıkların yüzdesini içerir. Biçim: bir ondalık, pozitif veya negatif olarak 10 haneye kadar sayı.
Tahmini temsilcilerle, tahmin temsilcileri ve tahmin temsilcileri ile zamanlanmış temsilciler arasındaki boşluk	İstekteki tüm tarih ve saat aralıkları için relaj için ayarlanan zamanlanmış temsilcilerin sayısı eksi temsilci tahminlerinin sayısı (temsilcilerle ilişkili tüm hizmet sıraları için en kötü durum). Temsilcilerin tahmin edilen sayısına uygulanan tıkanıklık, hizmet sırası için tahmin isteğinde seçilen taşma kategorileri ve senaryolara dayalı olarak hesaplanır. Beceri eşleme yoluyla temsilciyle ilişkilendirilen her hizmet sırası ve temsilciyle ilişkili çok becerili grupların her üye hizmet sırası için iş akışı, zamanlanan temsilcilerle tahmin temsilcileri arasındaki farkı almak için istek tarih ve zaman aralığındaki beş dakikada bir kontrol edilir. İstekte günün tümü işaretlenirse, temsilcinin o tarihteki tüm uygun dönemleri işaretlenir. Bu, zamanlanan temsilcilerin taslağı için ayarlamayacak. En az belirtilen dönem yüzdesi koşulu karşılarsa, koşul doğru olarak değerlendirilir. İstekle ilgili iki temsilci varsa, koşulun doğru olarak değerlendirmesi için her iki temsilcinin de true olarak değerlendirmesi gerekir. Zaman kapalı istekleri için, belirtilen seçimdeki tüm tarihlerin

Değişke	Açıklama
	doğru. Tüm temsilcilerin hizmet sıralarında tarihler için bir tahmin olmalıdır ve temsilcilerin istekteki tüm tarih ve saat aralıkları için zamanlanmış etkinlikleri olmalıdır. Bu değişken, biri ondalık kabul eden diğeri yüzdelik kabul eden iki değer alanına sahiptir. Ondalık alanı boşluk değerini içerir. Yüzde alanı, koşula uygun olması gereken istekteki tarih ve saat aralıklarındaki beş dakikalık aralıkların yüzdesini içerir. Biçim: bir ondalık, pozitif veya negatif olarak 10 haneye kadar sayı.
Günlük ücretli saatler	Etkilenen günler için planlanan işlem veya zamanlama teklifinden sonra her iki temsilci için günde ödenmiş saat sayısı. Bu koşul yalnızca her iki temsilci için de doğru olduğunda doğrulanır. Biçim: bir basamaklı olarak en fazla iki basamaklı sayı.
Haftalık ücretli saatler	Planlamadan sonra her iki temsilci için haftalık ödeme yapılan saat sayısı. Etkilenen zamanlanan haftalar için takas veya zamanlama teklifi. **NOT** Bu koşul yalnızca geçerli zamanlanan haftadan başlayarak çalışma kaymalarını dikkate alır. 'den bir kaymaya ait süre önceki zamanlanan hafta geçerli haftaya taşmaz. Bir önceki haftaya ait kaymanın parçası olarak geçerli haftaya yayılan her zaman, önceki zamanlanan haftanın parçası olarak kabul edilir. Bu koşul yalnızca her iki temsilci için de doğru olduğunda doğrulanır. Biçim: bir basamaklı olarak en fazla iki basamak (izin verilebilen değerler: — 168 - 168).
Kısmi gün isteği	Kısmi gün isteği olduğunu belirtir.
Proje	Seçilen bir veya daha fazla proje temsilcinin zaman çizelgesindedir. Proje, istenen izin günü veya saati (kısmi gün ise) ile çakışıyor.

Değişke	Açıklama
Rütbe	Temsilci sırası. Temsilci sırası belirtilmemişse, 99999 olarak kabul edilir. İstekle ilgili iki temsilci varsa, koşulun doğru olarak değerlendirmesi için her iki temsilcinin de true olarak değerlendirmesi gerekir. İzin verilebilen değerler: 0 - 99999.
Tahsislerin kalan süresi	Temsilcinin ana hizmet sırası için kalan ve Bir beceri eşleme veya çok beceri grubu aracılığıyla temsilciyle ilişkilendirilir. Tahsislerin kapalı olduğu saat, varsayılan saat diliminde yapılandırılır. Temsilci geçerli bir FTE profili ile ilişkilendirilmelidir. İstek tüm gün içinse: ▪ Tahsis, temsilcinin görüntülendiği saat diliminde istek tarihinin gece yarısının başlangıcından itibaren varsayılan saat dilimine dönüştürülür. ▪ Tahsis süresi = (FTE profil haftalık saatleri ÷ 5) ÷ (Varsayılan Günlük FTE) İstek kısmi bir gün içinse: ▪ İstek zaman aralığı, temsilcinin görüntüleme saat diliminin varsayılan saat dilimine dönüştürülmesidir. ▪ Dönüştürülen zaman aralığı gece yarısına ayrılır. Her alt zaman aralığı, her gün için kaldırılan değere ulaşmak için Varsayılan Günlük Kalan Süreye göre Varsayılan FTE değerine ayrılır . Bu tarihlerden herhangi birinin yapılandırılmış tahsis süresi yoksa, koşul ve iş akışı kuralı yoksayılır.
Aynı zamanlama haftası	Her iki tarihin de aynı zamanlanmış hafta için olup olmadığını belirtir.
Aynı hizmet kuyrukları	Temsilciler aynı hizmet sıralarını destekler. Örneğin, bir temsilci beceri eşlemesi yoluyla SQ1 ve SQ2'yi destekleyenlerin, SQ1 ve SQ2'den oluşan bir çok beceri grubuna ait başka bir temsilciyle aynı hizmet sırası kümesini desteklediği kabul edilir. Çok becerili grup daha fazla hizmet kuyruğu içeriyorsa, aynı sayılmaz.

Değişke	Açıklama
	Beceri eşlemesi ile SQ1'i destekleyen bir temsilcinin, beceri eşlemesi yoluyla SQ1 ve SQ2'yi destekleyen başka bir temsilciden farklı bir hizmet sırası kümesine sahip olduğu kabul edilir. İstekteki bir temsilcinin ilişkili bir hizmet sırası yoksa, yalnızca diğer temsilcinin de ilişkili hizmet sırası yoksa aynı hizmet sıralarını desteklediği kabul edilir.
Aynı ekip	Temsilcilerin ortak bir ekibi vardır.
Hizmet Sırası kuyrukları	Bir beceri eşlemesi veya bir beceri eşlemesi aracılığıyla temsilciyle ilişkilendirilen hizmet çok becerili grup. İstekte yer alan iki temsilci varsa, bu koşul her iki temsilciye karşı denetlenir. İşleç Eşittir ise, kimliği değere eşit bir hizmet sırasına sahip olan temsilcilerden herhangi biri varsa koşul doğru olarak değerlendirilir. İşleç eşit değilse, kimliği değere eşit olan her iki temsilcinin de hizmet sırası yoksa koşul doğru olarak değerlendirilir. İstekle ilgili temsilcilerle ilişkili hiçbir hizmet kuyruğu yoksa, koşul (ve iş akışı kuralı) uygulanamaz kabul edilir ve yoksayılır.
Hizmet sıralarının tahmini vardır	Her hizmet kuyruğu için istekteki tüm tarihler için bir tahmin varsa
	Beceri eşleme yoluyla temsilciyle ilişkilendirilen ve temsilciyle ilişkilendirilmiş bir çok beceri grubunun her üye hizmet sırası. İstekle ilgili iki temsilci varsa, bu koşul her iki temsilcinin hizmet sıralarında denetlenir. Zaman kapalı isteği için bu koşul, belirtilen seçimdeki tüm tarihlere göre denetlenir. İstekle ilgili temsilcilerle ilişkili hiçbir hizmet kuyruğu yoksa, koşul (ve kural) uygulanamaz kabul edilir ve yoksayılır.

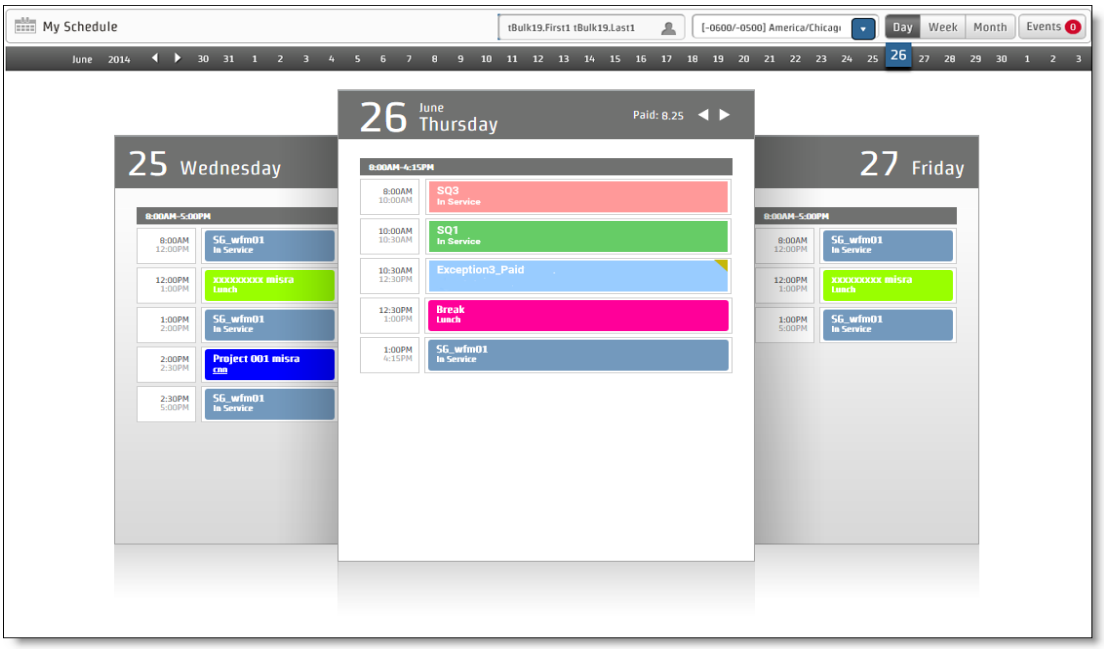
Değişken	Açıklama
Ekip	Temsilcinin ait olduğu ekibin adı. İstekte yer alan iki temsilci varsa, bu koşul her iki temsilciye karşı denetlenir. İşleç Eşittir ise, kimliği değere eşit bir ekibi olan bir temsilci varsa koşul doğru olarak değerlendirilir. İşleç eşit değilse, her iki temsilcinin kimliği değere eşit herhangi bir ekibi yoksa koşul doğru olarak değerlendirilir.

Zamanlamaları görüntüleme ve düzenleme

Zamanlamanızı görüntüleyebilir veya temsilcilerin zamanlamalarını yönetebilirsiniz.

Zamanlamanızı görüntüleme

Zamanlarım uygulaması, zaman çizelgenizi güne, haftaya veya aya göre görüntülemenize olanak sağlar.



Varsayılan olarak, Zamanlamam uygulaması yönetici tarafından sizin için yapılandırılan saat diliminde bugünün zamanlamasını Gün görünümünde görüntüler. Ayrıca zamanlamanızın oluşturulduğu herhangi bir tarih için Hafta ve Ay görünümünde de görüntüleyebilirsiniz.

NOT Bir proje veya özel durum etkinliğinin bununla ilişkili bir notu varsa, sağ üst köşede gölgeli bir üçgen görünür. Notu görüntülemek için imleci etkinliğin üzerine getirin.

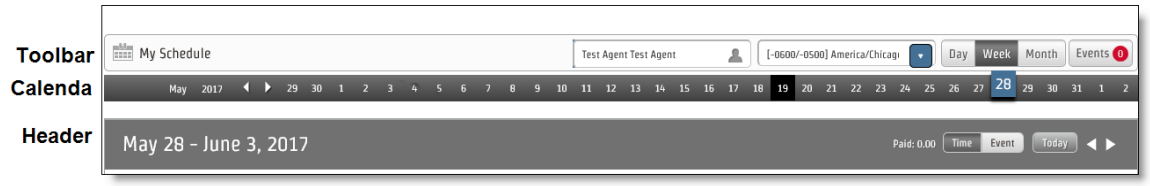
Zamanlamaları düzenleme izniniz varsa, kendi zamanlamanızı ve ekiplerinizdeki temsilcilerin zamanlamalarını görüntüleyebilir ve bir zamanlamanın görüntülendiği saat dilimini değiştirebilirsiniz.

Etkinlikler türlerine göre renk kodlutur. Renkler yönetici tarafından yapılandırılır. Örneğin, kopmalar mor renkte ve toplantılar mavi renkte görüntülenebilir. Renk kodlaması, etkinlik listesinin arka planı olarak ya da etkinliğin yanındaki şerit ya da kare olarak seçtiğiniz herhangi bir zamanlama görünümünde görünür.

Zamanlama görünümünüzü özelleştirme

Zamanlamayım araç çubuğu zamanlamayı güne, haftaya veya aya göre görüntülemenize olanak sağlar.

Aşağıdaki grafik, zamanlamaları düzenleme iznine sahip kullanıcıların gördüğü araç çubuğu, takvim çubuğu ve üstbilgiyi görüntüler. Araç çubuğunda Temsilci Seç ve Saat DilimiNi Seç alanlarının olmaması dışında temsilcinin görünümü aynıdır.



Aşağıdaki tablolarda Zamanlamam araç çubuğu, takvim çubuğu ve üstbilgide kullanılabilen işlevler anlatılmaktadır.

Araç çubuğu işlevleri

Alan	Açıklama
Mobil Takvim	(YalnızcaSAML kimlik doğrulaması) Kullandığınız URL'ye erişmek veya sıfırlamak için tıklatın Webex WFO iş planınızı Microsoft Outlook veya Apple Takvim gibi üçüncü taraf bir takvim uygulamasıyla senkronize etmek için. Bkz . Başka bir takvim uygulamasında zamanlamanızı görüntüleme.
Temsilci Seç	(Yalnızca zamanlama düzenleme iznine sahip kullanıcılar) 'nden temsilciyi seçin. Zamanlamasını görüntülemek istediğiniz açılır liste.
Saat Dilimini Seç	(Yalnızca zamanlama düzenleme iznine sahip kullanıcılar) 'nde bir saat dilimi seçin. Bir temsilcinin zamanlamasını görüntülemek için. Varsayılan olarak zamanlama görüntülenir

Araç çubuğu işlevleri (cont'd)

Alan	Açıklama
	'i görüntüleme saat diliminizde görüntüler. Saat dilimlerinin ayrıntılı açıklaması ve bunların zamanlamalarla nasıl ilgili olduğu için saat dilimleri hakkında bölümüne bakın .
Gün/Hafta/Ay	İstenen zamanlama görünümünü seçmek için tıklayın. Varsayılan görünüm Gün görünümüdür
Geçerli tarih için.	Geçmiş veya gelecekteki zamanlamaları görüntülemek için sol ve sağ okları tıklayın veya takvim çubuğundan belirli bir gün veya ay seçin.

Takvim çubuğu işlevleri

Alan	Açıklama
Ay ve yıl	Görüntülenen ay ve yıl takvim çubuğunun sol sonunda gösterilir. Ayı ve yılı tıklayıp açılan menüden istediğiniz dönemi seçerek hızlı bir şekilde başka bir tarihe gidebilirsiniz.
Gün görünümü/Hafta görünümü	'nde görüntülenen beş haftanın belirli bir tarihini tıklayın. O tarihe veya haftaya ilişkin zamanlamayı görüntülemek için takvim çubuğu. Her tarihin, haftanın gününü belirten bir araç ipucu vardır. Görüntülenen ayı değiştirmek için sol ve sağ okları tıklayın. Görüntülenen tarih kırmızı ile vurgulanır. Bugünün tarihi siyah renkle vurgulanır. Hafta görünümünde, imlecinizi etkinliğin üzerine getirdiğinizde, her etkinliğin ayrıntıları bir araç ipucunda görüntülenir. Gün ve Hafta görünümleri ayrıca zamanlama etkinliğiyle ilgili bir köprü de içerebilir. Örneğin, e-öğrenme için zamanlanmışsanız, e-öğrenme eğitim web sitesini görüntülemek için zamanlamadaki köprüye tıkladığınızda.
Ay görünümü	Zamanlamayı görüntülemek için görüntülenen on iki aya ait herhangi bir ayı tıklayın O ay için. Altı hafta, seçilen ayın ilk gününün içinde olduğu haftadan başlayarak Ay görünümünde görüntülenir. Görüntülenen yılı değiştirmek için sol ve sağ okları tıklayın. Görüntülenen ay kırmızı ile vurgulanır. Geçerli ay siyah olarak vurgulanır. Her günün zamanlaması için etkinlikler listelenen dört olayla sınırlıdır. O gün dörtten fazla etkinlik varsa, tarih meydanının alt kısmında "Daha fazla" görünür. İmlecinizi her takvim meydanının en üstündeki çubuğun üzerine getirdiğinizde tüm zamanlama bir araç ipucu içinde özetlenmiş olur.

Üstbilgi işlevleri

Alan	Açıklama
Ödenen	Görüntülenen gün, hafta veya ayda zamanlanan toplam ödenmiş saat.
Süre	(Yalnızca hafta görünümü) Her etkinliğin uzunluğunu saatlik kılavuzda gösterecek şekilde her günün zamanlamasını görüntüler. Zamanlama gece yarısını geçerse, gece yarısından sonraki tüm etkinlikler sonraki gün görüntülenir.
Olay	(Yalnızca hafta görünümü) Her günün zamanlamasını etkinliklerin listesi olarak görüntüler. Vardiyanın gece yarısından sonraki güne geçse bile, vardiyanın başladığı gün tüm etkinlikler görüntülenir. Zamanlamayı yazdırmada bu görünüm önerilir.
Bugün	(Yalnızca Hafta ve Ay görünümü) Bugünün zamanlamasını içeren haftayı veya ayı görüntülemek için tıklayın.
Sol/Sağ Oklar	'nde bir gün, bir hafta veya bir ay ileri geri taşımak için tıklayın. Kullandığınız görünüme bağlı olarak zamanlayın.

Zamanlamanızı yazdırın

Zamanlamanızı yazdırmak için tarayıcınızın yazdırma işlevini kullanın. Yazdırılacak önerilen görünüm, günlük zamanlamaları saate göre değil, olaya göre gösterecek şekilde ayarlanmış Hafta görünümüdür.

En uygun sonucu elde etmek için (sayfa yönlendirmesini, kenar boşluklarını vb.) yazdırma varsayılan ayarlarını değiştirmeniz gerekebilir. Yazdırma ayarlarıyla nasıl çalışılacağını öğrenmek için tarayıcınızın belgelerine bakın.

Saat dilimleri hakkında

Tüm WFM kullanıcılarına yönetici tarafından bir ekran saat dilimi atanır. Varsayılan ayar, kurumunuz için ayarlanan saat dilimidir (varsayılan saat dilimi). Aynı saat dilimindeki tüm konumlara sahip bir iletişim merkezi için, varsayılan saat dilimi büyük olasılıkla tüm WFM kullanıcıları için kullanılır. Bununla birlikte, bağlantı merkezinin birden çok saat diliminde konumları varsa, varsayılan saat dilimi dışında saat dilimlerinde bulunan kullanıcılara, zamanlamalarını yerel saatte görmeleri için kullanıcıya özel bir ekran saat dilimi atanabilir.

ÖRNEK Kuruluşunuzun varsayılan saat dilimi, Chicago'yu içeren Merkezi Saat Dilimi olarak ayarlanır. Temsilci A Chicago'dadır, dolayısıyla ekranı varsayılan saat dilimidir. Ancak, Temsilci B Los Angeles'tadır, bu nedenle ekran saat dilimi Pasifik Saat dilimine ayarlanmıştır ve Temsilci C New York şehrindedir, bu nedenle ekran saat dilimi Doğu Saat dilimine ayarlanmıştır. Üç temsilci de zamanlamalarını yerel saat dilimlerinde görür.

Kullanıcıların zamanlamalarını, gerçekte bulunduğu saat diliminden farklı bir saat diliminde görmesi mümkündür. Görülenler, yöneticinin ekran saat dilimlerini nasıl yapılandırdığına bağlıdır? Sonuç olarak, Zamanlarım uygulaması ve aracında gösterilen saatler, bilgisayarlarında gösterilen yerel saatle tam olarak aynı değildir.

Zamanlamaları düzenleme izni olan kullanıcılar ayrıca, kullanıcı hesaplarına atanan ekran saat diliminde zamanlamalarını ve ekiplerindeki temsilcilerin zamanlamalarını da görürler. Örneğin, Merkezi Saat diliminde bulunan bir gözetmen Pasifik Saat Diliminde bulunan bir temsilcinin zamanlamasını görüntülerse, bu temsilcinin zamanlaması Merkezi Saatte gösterilir, çünkü bu gözetmenin görüntüleme saat dilimidir.

Zamanlamaları düzenleme izni olan kullanıcılar, saat dilimi açılan listesinde değiştirerek zaman çizelgemde hangi saat diliminin gösterileceğini kontrol edebilir. Örneğin, bir gözetmen bir temsilcinin zamanlamasını temsilcinin gördüğü şekilde görmek isteyebilir; özellikle de bu temsilci gözetmeninden çok uzakta bulunuyorsa ve zaman farkı birkaç saatten uzunsa. Bu durumda, gözetmen temsilcinin yerel saat dilimini saat dilimi açılan listesinden seçer.

NOT Saat DilimiNi Seç açılır listesinde gösterilen saat dilimi, zamanlaması Zamanlarım bölümünde görüntülenen kullanıcıya atanan ekran saat dilimi değildir. Yalnızca saat dilimini yansıtır
Bir temsilcinin zamanlamasını görüntülemek üzere zamanlamaları düzenleme iznine sahip kullanıcılar tarafından seçilir. Bir kullanıcının ekran saat diliminin ne olduğunu bilmenizin tek yolu, kullanıcının Kullanıcılar kaydında ayarlanan ekran saat dilimini aramaktır.

Başka bir takvim uygulamasında zamanlamanızı görüntüleme

Temsilciler, iCal özet akışına Webex WFO öğesinden abone olarak mobil cihaz veya PC'de bulunan üçüncü taraf bir takvim uygulaması aracılığıyla iş dışında zamanlamalarını görüntüleyebilir. Webex WFO, aşağıdaki tabloda listelenenler dahil olmak üzere ICS dosyalarını işleyebilen bir takvim uygulaması olan tüm cihazları destekler.

Cihaz	Uygulama
iPhone/iPad	Takvim Uygulaması, Microsoft Outlook
PC	Microsoft Outlook
Android telefonlar/tabletler	Microsoft Outlook, Google Takvim, iCal dosyalarını okuma

Temsilciler iCal özet akışına abone olduktan sonra, takvim uygulamasını WFM Genel Ayarlar sayfasındaki "Temsilciler tarafından Görünen Zamanlama Hafta sayısı" alanında yapılandırılan zamanlama hafta sayısıyla günceller (bkz . Sistem genelinde WFM ayarlarını yapılandırma).

Bazı takvim uygulamaları, kullanıcıların takvim aboneliklerinin güncelleme isteme sıklıklarını yapılandırmasına olanak sağlar. Ancak, Webex WFO takvim uygulamalarını 10 dakikada bir 5 istekte bulunarak sınırlandırıyor. Bu sınırı aşan istekler HTTP 403 durum kodu ("Yasak") döndürür.

Yalnızca temsilciler (gözetmenler, zamanlayıcılar veya yöneticiler) Webex WFO'nden iCal özet akışına abone olabilir. Temsilciler yalnızca kendi zamanlamalarını görüntüleyebilir. Mobil cihazınızda veya kişisel bilgisayarınızda WFM zamanlamasını görüntülediğinizde, WFM arabiriminde görünen renk kodlaması görüntülenmez.

> **NOT** Zaman çizelgeniz yapılandırılmış ekran saat diliminizde görüntülenir. Farklı bir saat diliminde bir cihazda zamanlamanıza bakarsanız, zamanlama o saatte görüntülenecek şekilde dönüştürülür bölge. Ancak etkinlik saat etiketleri o saatle eşleşmez, aksine yapılandırılan ekran saat diliminizi yansıtır.

iCal özet akışına abone olmak

iCal özet akışına nasıl abone olunduğuyla ilgili talimatlar için, temsilcilerinizin kullandığı cihazlardaki takvim uygulamasının belgelerine bakın. Genel olarak temsilcileriniz, iCal özet akışının URL'sini Webex WFO öğesinden kopyalayıp takvim uygulamasında bir abonelik alanına yapıştırarak abone olur.

Temsilcilerinizin hangi URL'yi kopyalayıp yapıştırdığı, kiracınızın uyguladığı kimlik doğrulama yöntemine bağlıdır.

Active Directory (AD) veya Webex WFO kimlik doğrulaması

AD veya Webex WFO kimlik doğrulama ortamında iCal özet akışına abone olma

1. Cihazınızdaki takvim uygulamasının belgelerine danışarak Webex WFO'nden iCal özet akışına nasıl abone oluneceğini belirleyin.
2. Aşağıdaki URL'yi kopyalayıp takvim uygulamanızda abonelik alanına yapıştırın:
3. İstendiğinde Webex WFO uygulamasında oturum açın.

SAML kimlik doğrulaması

Kiracınız SAML kimlik doğrulaması kullanıyorsa, kullanıcıların iCal özet akışına abone olması için önce WFM Genel Ayarlar sayfasındaki "SSO ile iCal Senkronizasyonu" onay kutusunun işaretlenmesi gerekir. (Bkz. Sistem genelinde WFM ayarlarını yapılandırın.) Bu onay kutusu işaretlendiğinde, Webex WFO Mobil Takvim düğmesini temsilcilerin Zamanlaması araç çubuğunda kullanılabilir hale getirir ve bu düğme, onlara iş zamanlamalarına abone olmak için kullanabilecekleri bir URL sağlar.

Bu URL, her temsilci için benzersiz ve rastgele oluşturulur. Ancak parola korumalı değildir. Bir temsilcinin URL'si tehlikeye atılırsa, temsilcinin URL'yi sıfırlaması gerekir. Bir temsilci URL'yi sıfırladığında, Webex WFO yeni bir URL oluşturur ve eski URL'yi devre dışı bırakır. Webex WFO zamanlama güncellemelerini almaya devam etmek için, temsilcinin yeni URL'yi kullanmak üzere mevcut takvim aboneliklerini yeniden yapılandırması gerekir.

iCal özet akışına SAML kimlik doğrulama ortamında abone olma

1. Cihazınızdaki takvim uygulamasının belgelerine danışarak Webex WFO'nden iCal özet akışına nasıl abone oluneceğini belirleyin.
2. Webex WFO'nde, Zamanlamam'a gidin.
3. Zamanlamam araç çubuğunda Mobil Takvim'i tıklayın.
4. Mobil Takvim'den kopyalayıp takvim uygulamanızdaki abonelik alanına benzersiz URL'yi kopyalayıp yapıştırın.

SAML kimlik doğrulama ortamında URL'yi sıfırlama

1. Webex WFO'nde, Zamanlamam'a gidin.
2. Zamanlamam araç çubuğunda Mobil Takvim'i tıklayın.
3. Web Adresini Sıfırla'yı tıklatın. Webex WFO yeni bir URL oluşturur.
4. Takvim uygulamasında, iCal özet akışı aboneliğinizi Webex WFO'nden yeniden yapılandırın.

Temsilciler için dinamik zamanlama

Dinamik zamanlama özelliği, yöneticiniz veya zamanlayıcınız tarafından yapılandırılmışsa belirli haftalar için kendi zamanlamanızı oluşturmanıza olanak sağlar.

Dinamik bir zamanlama olayına dahil edilirseniz, günlük zamanlamanızda bir olay istisnası görürsünüz. Özel durum, sizi Temsilci Dinamik Zamanlama sayfasına götüren bir bağlantıyı içerir.

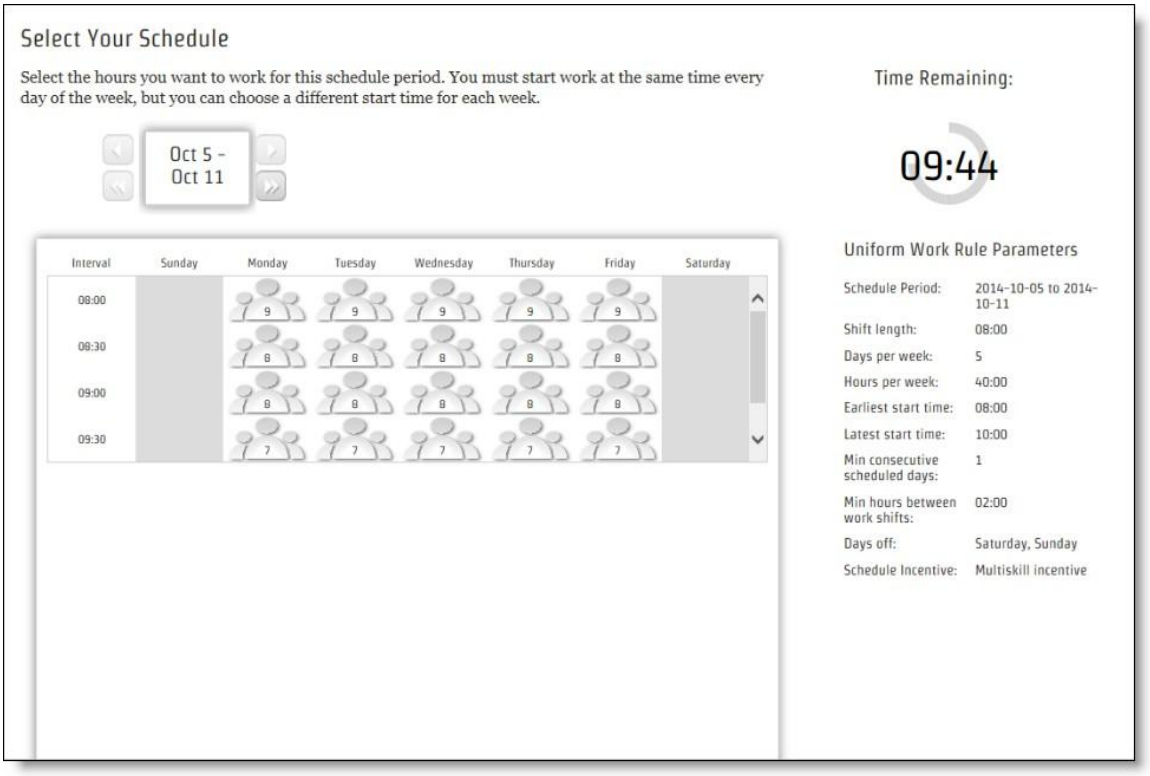
> **NOT** Zamanlamanızı oluşturabileceğiniz tek zaman özel durumdur. Bu süre geçmişte kaldıktan sonra, Temsilci Dinamik Zamanlaması sayfasını sadece görüntüleyebilir, düzenleyemezsiniz.

Sayfaya ilk kez eriştiğinizda, aşağıdakileri görürsünüz:

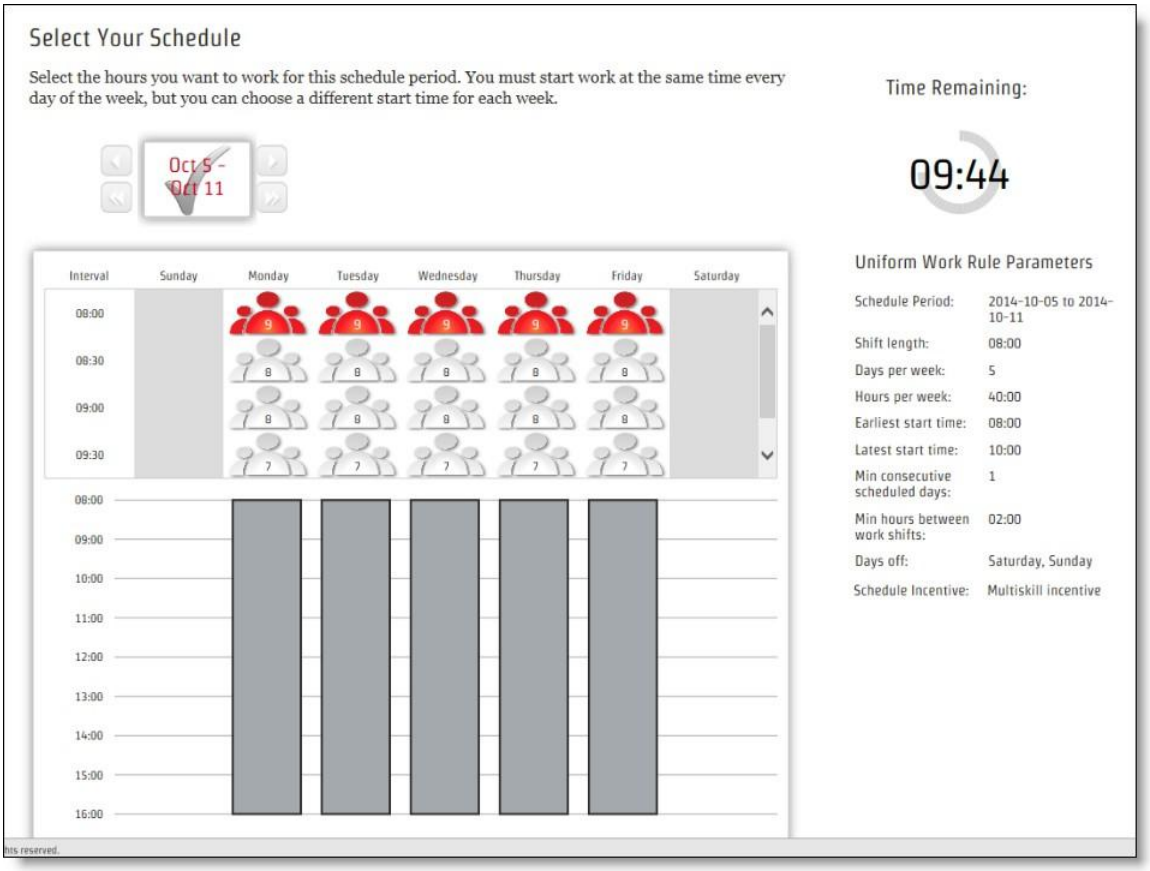
- Oluşturacağınız zamanlama için çalışma kuralı parametreleri. Üç tür iş kuralı vardır: tekdüzen, karma ve değişken.
- Vardiyanıza başlayabileceğiniz saatleri kapsayan aralıklar için personel gereksinimleri hakkında fikir veren personel simgeleri. Bu grafikte, parametreler 08:00 ile 10:00 arasında istediğiniz zaman çalışmaya başlayabileceğinizi belirtir, böylece bu saatler arasında her yarım saatlik aralıkta personel simgeleri görüntülenir.

NOT Bu sayfada gösterilen tüm saatler sizin (kullanıcının) ekran saat dilimindedir.

- Zaman çizelgenizi oluşturmanız ve göndermeniz için size ne kadar zaman kaldığını belirten bir geri sayım zamanlayıcı. Geri sayım zamanlayıcısı sıfıra ulaştığında, artık zamanlamanızı düzenleyemez veya gönderemezsiniz.



Planınızı seçtiğinizde, personel simgesi bölümünün altındaki gri çubuklar ile gösterilir.



Personel simgeleri

Personel simgeleri, bu aralıkta başlayan bir vardiya için göreli personel ihtiyacını gösterir.

Yöneticiniz dinamik planlamayı personel numaraları içerecek şekilde yapılandırırsa, personel simgesinde bir numara görürsünüz. Numara, personel simgesiyle aynı bilgileri iletir. Sadece görüntülemenin alternatif bir yoludur.

Personel simgesi ve numarası, vardiya için yapılandırılan iş kuralı türüne göre belirlenir.

çalışma kuralı	Hesaplama
Tekdüze	Aralık içinde başlayan vardiyalar için tüm iş günlerinde ortalama personel ihtiyacı.
Hibrid	Aralık içinde başlayan o günün vardiya uzunluğu için ortalama personel ihtiyacı.
Değişken	Aralık içinde, o gün için seçilen vardiya uzunluğu için ortalama personel ihtiyacı. Sayfayı ilk kez görüntülediğinizde, görüntülenen simge yapılandırılan minimum vardiya uzunluğuna bağlıdır. Bir vardiya uzunluğu belirttiğinizde, simge ve sayı buna göre değişir.

Kendi zamanlamanızı oluşturma

ÖNEMLİ Zaman çizelgenizi oluşturmak için sınırlı bir süreniz vardır. Süreniz bitmeyecek şekilde geri sayım zamanlayıcısını takip edin. Zamanlayıcı sıfıra ulaştığında artık düzenleyemez veya gönderemezsiniz

Zaman çizelgenizi belirleyin.

Kendi zaman çizelgenizi oluşturma

1. Zamanlamanızda, Temsilci Dinamik Zamanlama sayfasına erişmek için dinamik zamanlama istisnası içindeki bağlantıyı tıklayın.
2. Zamanlama kılavuzunun sağındaki iş kuralı parametrelerine bağlı olarak, çalışacağınız her gün için başlangıç saatini seçin. Hangi vardiyaların en fazla personel gereksinimine sahip olduğunu belirlemenize yardımcı olmak ve buna göre seçim yapmanıza yardımcı olmak için personel simgeleri kullanın.

   Kapalı gün olarak bir kenara ayarlanan günlerde, personel simgeleri yerine gri bir sütun görüntülenir.

Bir değişken çalışma kuralına göre zamanlama yapıyorsanız ve izinli bir gün seçmenize izin veriliyorsa, o gün için bir personel simgesi seçmeyin.

3. Haftanın her günü vardiyalı olarak yapılandırıldığında, çalışma haftasının tamamlandığını bildirmek için tarih kutusunda bir onay işareti görünür:

4. Birden fazla hafta planlamak istiyorsanız, sonraki haftaya gitmek için tarih kutusunun yanındaki sağ oku tıklayın ve ardından o hafta için bir zamanlama oluşturun.

   NOT Planlama yaptığınız her hafta için farklı bir çalışma kuralı türü geçerli olabilir.

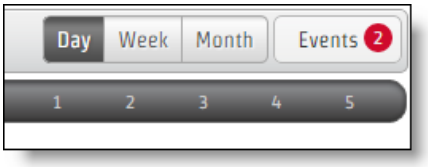
5. Her hafta zamanladığınızda, Gönder'i **tıklatın**.

Temsilciler için Gündöndemsi dinamik zamanlama

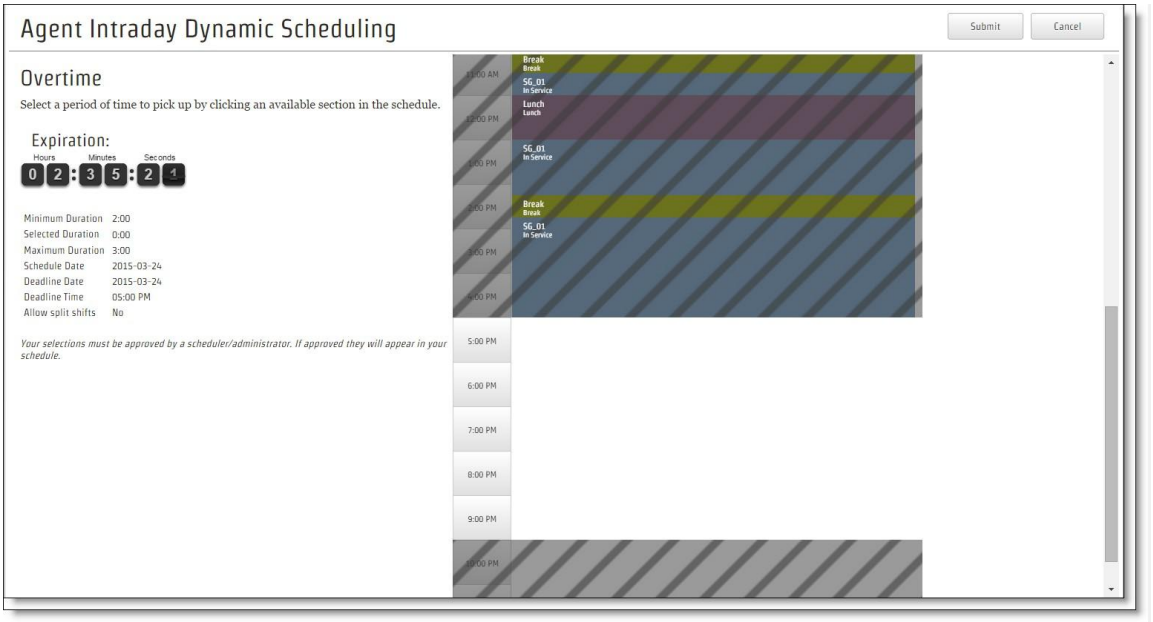
İş günü dinamik zamanlama özelliği yöneticiniz veya zamanlayıcınız sizi davet ederse kendi planınıza gönüllü fazla mesai, izin veya hem gönüllü fazla mesai hem de izin eklemenize olanak sağlar. Bu değişiklikler genellikle geçerli gün için veya gelecekte birkaç gün içindir. Yöneticiniz veya zamanlayıcınız iletişim hacminin beklenenden daha düşük veya daha yüksek olduğunu görürse, etkilenen hizmet sırasını destekleyen bazı temsilcilere zaman kapatma veya fazla mesai ekleme seçeneğini sunarak gerçek kapsama koşullarını karşılamaya karar verebilir.

NOT : Şu anda planınız olmayan bir gün için gönüllü fazla mesai planlayabilirsiniz.

Bir iş günü dinamik zamanlama olayına davet edilen temsilcilerden biriyseniz, Zamanlarım sayfanızda Olaylar düğmesinde görüntülenen bir numara görürsünüz. Bu görüntüde, temsilci iki etkinliğe katılmak üzere davet edilmiştir.



Temsilci İşlegün Dinamik Zamanlama sayfası, olay davetindeki bağlantı tıklandığında görüntülenir. İlk görünüm, olayın gününe ilişkin zamanlamanızı gösterir. Mevcut zamanlamanız gri renkte gölgeli. Olay dönemi boş alan olarak görüntülenir.

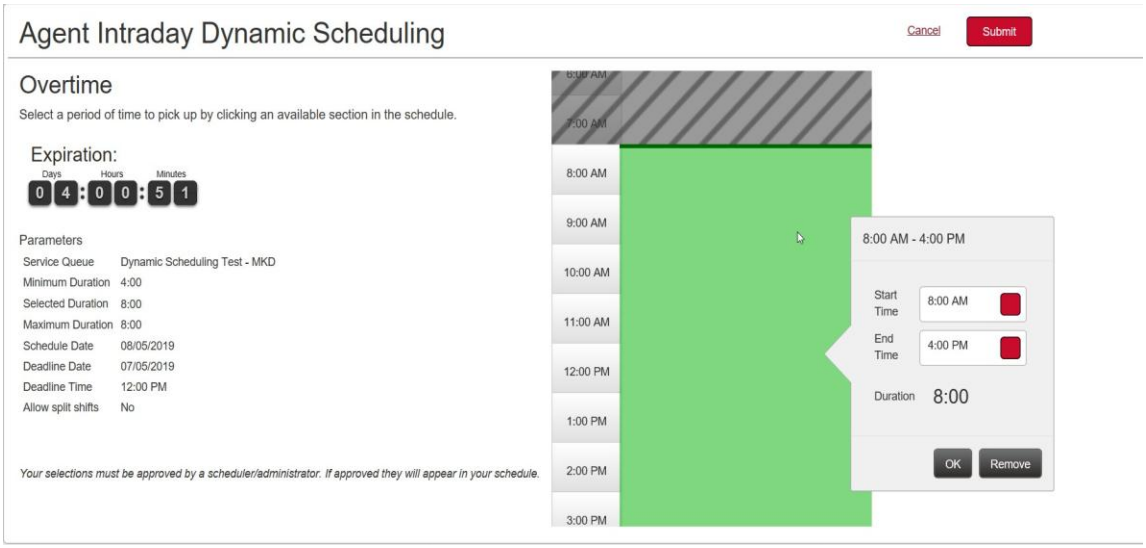


Sayfanın solundaki metin, zaman çizelgenizde yapılabilen değişikliklerin ayrıntılarını özetler ve zamanlama değişikliğinizin etkin olmadan önce onaylanması gerekip gerekmediğinden sizi bilgilendir eder.

Sizin için min/maks saatlik koşullar yapılandırıldığında, sayfanın solunda en az/maks saatlik koşul ayrıntıları da görüntülenir. İsteğin gönderilebilmesi için zamanlama değişikliklerinizin en az/maks. saat sınırlamaları içinde olması gerekir.

Zaman çizelgenizi değiştirme

1. **Olay adlarını bağlantı olarak görüntülemek için Olaylar** düğmesini tıklatın.
2. İlgili olay için Temsilci İşlegün Dinamik Zamanlama sayfasını görüntülemek için bağlantıyı tıklatın.
3. Açılır pencere panelini görüntülemek için boş alanı tıklayın. Boş alanda aralıkları tıklayarak seçebilir ya da seçmek istediğiniz zamanın başlangıç saatini ve uzunluğunu yapılandırabilirsiniz. Seçilen alanlar yeşil (fazla mesai) veya kırmızı (zaman kapalı) olarak tonlanır. Ayrıca, seçmek istediğiniz saati değiştirmek için seçilen alanları da sürükleyebilirsiniz. Varsayılan olarak, sürüklemek beş dakikalık artımlara uydurular. Seçimi bir dakikalık artımlarla sürüklemek için sürüklerken Shift tuşuna basın. Shift tuşundan önce fare düğmesini bırakın, yoksa beş dakikalık artımlara geri döner.



4. Sayfa, bir kerede bir tür zamanlama değişikliği görüntüler. Hem gönüllü süre kapalı hem de fazla mesai ile programınızı değiştirmeye davet edildiyseniz, sayfanın üst kısmında OT ve VTO etiketli düğmeler vardır. Zamanlama değişikliğinin iki türü arasında geçiş yapmak için bu düğmeleri kullanın.
5. Birden çok segmentte fazla mesai veya izin planlama seçeneği verilirse—fazla mesai veya izinlerin tek bir sürekli segment olması gerekmez), pencereye bir Ekle ve Kaldır düğmesi eklenir. Bu düğmelerle, gerektiğinde segment ekleyebilir veya segmenti kaldırabilirsiniz.
6. İşiniz bittiğinde Kaydet'i **tıklayın**. Gözden geçirilmiş zamanlamanızı içeren bir açılır pencere görüntülenir. Değişikliklerinizi onaylamak ve göndermek için Gönder'i **ya da** Düzeltmeler yapabileceğiniz, kaydedebileceğiniz ve sonra gönderebileceğiniz Temsilci İşle ilgili Dinamik Zamanlama'ya dönmek için İptal'i **tıklayın** .

   Olay, değişikliklerinizi otomatik olarak onaylanması için ayarlanırsa, zaman çizelgeniz hemen güncellenir. Olay yöneticinizin veya zamanlayıcınızın onayını gerektirecek şekilde ayarlanmışsa, değişiklikler onaylanana kadar zamanlamanız güncellenmez. Değişikliklerinizi onaylanmazsa, zamanlamanız güncellenmediğinden bunu anlarsınız.

Aşağıdaki durumda, Webex WFO zaman çizelgenizdeki ödenmemiş bir etkinliği Uygun Değil etkinliğiyle değiştirecektir.

Gündingen Dinamik Olay Yapılandırması	Eylemleriniz
Ücretli istisna kullanan gönüllü izin süresini içerir.	▪ Gönüllü izin eklersiniz ve bu gönüllü izin süresi mevcut zamanlamanızdaki ödenmemiş bir etkinlikle üst üste çıkar.

Gündingen Dinamik Olay Yapılandırması	Eylemleriniz
	▪ Değişiklikleriniz manuel veya otomatik olarak onaylanır.

Temsilci zamanlamalarını yönetme

Gözetmenler, zamanlayıcılar ve yöneticiler Temsilci Zamanlamaları sayfasında birçok farklı görev yapabilir:

- Temsilci zamanlamalarını görüntüleme
- Temsilci zamanlamalarını sıralama ve filtreleme
- Temsilci zamanlamalarını düzenleyin:
  - Etkinlik ekleme
  - Bir etkinlik planlamak için en uygun zamanı bulma
  - Etkinlik taşıma
  - Etkinlik silme
  - Araları ve öğle yemeklerini optimize etme
  - Zamanlama değişikliğini geri alma
  - İki temsilci arasındaki ticari zamanlamalar
  - Bir temsilciyi zamanlamadan kaldırma
- Temsilci uygunluğu ve uyumluluğu görüntüleme
- Yansıtılan kapsamı kontrol et

Ön Koşullar

WFM görünümünüzde temsilciler atanmış bir gözetmen, zamanlayıcı veya yöneticisiniz. Görüntülediğiniz temsilciler için bir zamanlama çalıştırıldı. Zamanlamaları düzenlemek için Zamanlamaları Düzenle iznine sahip olmanız gerekir.

Sayfa konumu

Zamanlamalar ve Planlama > Temsilci Zamanlamaları

Yordam

Temsilci zamanlamalarını görüntüleme

1. Arama Ölçütü **açılır listesinden temsilcilerin hizmet sırası grubunu, hizmet sırasını, beceri eşlemesini** veya ekibini seçin. Bugünkü grup zamanlaması başlangıç zamanına göre sıralanmış temsilcilerle birlikte görüntülenir. Etkinlikler renk kodlutur.
2. Daha fazla bilgi için etkinliğin üzerine gelin.

> **NOT** Bazen etkinlik bilgileri penceresi, etkinlik için yanlış bir başlangıç veya bitiş saati gösterir. Bunun nedeni etkinliklerin iki katmanda olması olabilir. 'deki alt katman Zamanlama hizmet, fazla mesai, atama ve kapalı hizmet etkinlikleri içindir. Üst katman aralar, öğle yemekleri, projeler ve istisnalar için. Bir alt katman etkinliğinin üzerine getirdiğinizde, bilgi penceresi üst katman etkinlikleri dikkate almadan etkinliğin tam süresini gösterir.
> Temsilci dinamik uygunluk kullanılarak zamanlanmışsa, Vardiya alanı etkinlik bilgi penceresinde görünmez.

Temsilci zamanlamalarını sıralama ve filtreleme

Yalnızca sizinle ilişkili bilgileri görebilmek için temsilci zamanlamalarına birkaç filtre uygulayabilirsiniz.

- Zamanlamayı temsilci adına, sıralamaya veya başlangıç tarihine göre sıralamak için, ekranın sol üst tarafındaki Temsilciler **açılır listesini tıklatın** .
- Belirli bir temsilci için zamanlamayı görmek için, sayfanın en üstündeki Temsilcileri Filtrele alanına temsilcinin adını girin.
- Farklı bir tarih için zamanlamayı görmek için sayfanın en üstündeki ayı, yılı ve/veya günü tıklayın.
- Zamanlamanın daha geniş bir görünümünü görmek için sağ üst köşedeki Hafta **veya** Gün'e **tıklayın** .
- Farklı saat dilimlerindeki temsilciler için zamanlamaların nasıl göründüğünü görmek için, Saat Dilimi açılır listesinden **bir saat dilimi** seçin.
- Bir temsilciyi listenin en başına PIN için, temsilcinin adının üzerine gelin ve ok simgesini tıklayın. Bir temsilcinin bağlantısını silmek için ok simgesini yeniden tıklatın.
- Özelleştirilmiş bir hizmet sıraları, hizmet sırası grupları, ekipler ve/veya beceri eşlemeleri listesi oluşturmak için, Arama Ölçütü **açılan listesinin altından (Özel'in** altında) Seç'i **seçin** .

Etkinlik ekleme

1. Eylemler **açılan listesinden** Insert Etkinlik **öğesini seçin** . Insert Etkinlik iletişim kutusu açılır.
2. Temsilci Seçimi'ne **(kişi simgesi) tıklayın** . Kullanılabilir temsilcilerin listesi görüntülenir.
3. Listeden temsilcileri seçin. Temsilci adları Temsilciler kutusunda görüntülenir. (Bir temsilciyi kaldırmak için, Temsilciler kutusunda temsilcinin adını ve **Kaldır**.)
4. Kapat'ı **tıklayın**.
5. Etkinliğin başlangıç saati ve bitiş saatini girin veya bitiş saati yerine süre girmek için Başlangıç **Saati ile Süre'yi seçin** .
6. Etkinlik açılan listesinden **etkinlik** türünü seçin. Daha fazla açılır liste görüntülenirse etkinlik türünü gerektiği gibi daraltın.
7. Etkinlik ücretliyse, Ödendi **onay kutusunu seçin** . Etkinlik ücretsizse, bu kutunun işaretini kaldırın. Bu kutu, seçtiğiniz etkinliğin türüne bağlı olarak otomatik olarak seçilir veya işaretlenir.
8. Insert **tıklayın**. Insert Etkinlik penceresi kapanır ve etkinlik temsilcilerin zamanlamalarında görünür.
9. Kaydet'i **tıklayın** (sayfanın sağ üst kısmı). Zamanlama Değişikliklerini Kaydet iletişim kutusu açılır.
10. Kaydet'i **tıklayın**. Zamanlama Değişikliklerini Kaydet iletişim kutusu kapanır.

Bir etkinlik planlamak için en uygun zamanı bulma

Bir etkinliği hizmet düzeyi üzerinde en az etkisi olacak şekilde planlamak için şu adımları izleyin.

1. Eylemler **açılan listesinden En Uygun Süreyi** Bul'u **seçin** . En Uygun Zamanı Bul iletişim kutusu açılır.
2. Etkinliğin gerçekleşebileceği ilk günü Başlangıç Tarihi takviminden seçin. Geçerli hafta içinde bir tarih seçebilirsiniz.
3. Etkinliğin gerçekleşebileceği son günü Bitiş Tarihi takviminden seçin. Geçerli hafta içinde bir tarih seçebilirsiniz.
4. Etkinliğin Başlangıç Saati alanında en erken başlatabileceği saati girin.
5. Etkinliğin Bitiş Saati alanında başlatabileceği en son saati girin.
6. Etkinliğin Süre alanlarına ne kadar süreceğini girin.
7. Etkinlik yapacak temsilcilerin sayısını "Hayır. alanına girin.
8. Çözümle'yi **tıklayın**. Analiz Sonuçları bölümünde olası saatler görüntülenir.

> **NOT** Boşluk sütunu, tahmin edilen temsilci sayısı ile gerçekte zamanlanmış olan temsilci sayısı arasındaki farkı gösterir. Pozitif bir sayı fazla personele sahip olduğunu gösterir. Olumsuz
> Numara az personele işaret eder.

9. Bir saat seçtiğinizde, Hizmetteki Temsilciler veya Zamanlanan Temsilciler sütunundaki sayıyı tıklayın. Insert Etkinlik iletişim kutusu açılır.
10. Etkinlik gerçekleştirecek temsilcileri Uygun sütunundan Atanan sütununa taşıyın.
11. Etkinlik Seç açılır listesinden **etkinliği** seçin. Daha fazla açılır liste görüntülenirse etkinlik türünü gerektiği gibi daraltın.
12. Etkinlik ücretliyse, Ödendi **onay kutusunu seçin** . Etkinlik ücretsizse, bu kutunun işaretini kaldırın. Bu kutu, seçtiğiniz etkinliğin türüne bağlı olarak otomatik olarak seçilir veya işaretlenir.
13. Insert tıklayın . Insert Etkinlik iletişim kutusu kapanır.
14. Kaydet'i **tıklayın** (sayfanın sağ üst kısmı). Zamanlama Değişikliklerini Kaydet iletişim kutusu açılır.
15. Kaydet'i **tıklayın**. Zamanlama Değişikliklerini Kaydet iletişim kutusu kapanır.

Etkinlik taşıma

1. Temsilcinin zamanlamasını çift tıklatın. Zamanlama, molalar, öğle yemeği ve özel projeler servis süresinin üzerinde olacak şekilde iki satıra ayrılır.
2. Bir etkinliği farklı bir zamana sürükleyin. Başlangıç Saati ve Bitiş Saati değişir. Kapsam çekmeceniz açıksa, etkinliği serbest bıraktığınızda tahmini kapsama alanı ayarlanır.
3. Alt (sabit) satırı çift tıklayarak temsilci zamanlamasını tekrar tek bir satıra daraltın.
4. Kaydet'i **tıklayın** (sayfanın sağ üst kısmı). Zamanlama Değişikliklerini Kaydet iletişim kutusu açılır.
5. Kaydet'i **tıklayın**. Zamanlama Değişikliklerini Kaydet iletişim kutusu kapanır.

Etkinlik silme

Bir temsilcinin zamanlamasından bir etkinliği silmek için, üzerine başka bir etkinlik Insert.

1. Etkinliği sağ tıklayın ve açılan listeden Insert **seçin** . Insert Etkinlik iletişim kutusu etkinlik başlangıç saati ve bitiş saati doldurularak açılır.
2. Etkinlik açılan listesinden **yeni bir etkinlik** seçin. Daha fazla açılır liste görüntülenirse etkinlik türünü gerektiği gibi daraltın.

> **NOT** Temsilciyi yeniden hizmet kuyruğuna PUT için, Hizmette'yi **seçin**. Arama Ölçütü **açılan listesinden** hizmet sırasını seçin.

3. Insert **tıklayın**. Bir uyarı mesajı görüntülenir.

4. Çakışmayı **Geçersiz Kıl'ı tıklatın**. Uyarı iletisi kapanır ve etkinlik temsilcinin zamanlamasından kaldırılır.
5. Kaydet'i **tıklayın** (sayfanın sağ üst kısmı). Zamanlama Değişikliklerini Kaydet iletişim kutusu açılır.
6. Kaydet'i **tıklayın**. Zamanlama Değişikliklerini Kaydet iletişim kutusu kapanır.

Araları ve öğle yemeklerini optimize etme

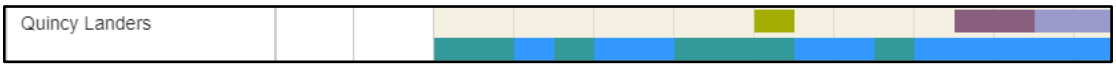
Araları ve öğle yemeklerini optimize etmek, yeni bir zamanlama çalıştırmadan kapsamı en üst düzeye çıkarmanıza yardımcı olur.

ÖNEMLİ Gelecekte en az bir saat başlayan molaları ve öğle yemeklerini optimize edebilirsiniz. Daha önce başlayan bir etkinliği taşımak için, Etkinliği taşı'yagidin.

1. Eylem açılan listesinden **(sayfanın sağ üst kısmı) Zamanlamaları** Optimize Et öğesini seçin **.** Zamanlamaları Optimize Et iletişim kutusu açılır.
2. Optimize etmek için Başlangıç Tarihi ve Bitiş Tarihini seçin. Bugünün tarihi varsayılandır.
3. (İsteğe bağlı) Bazı temsilcileri en iyileştirmenin dışında bırakmak için, onları Uyguna Atanan'dan taşıyın.

   NOT Optimize ediciyi çalıştırdıktan sonra, saklamak veya atmak üzere belirli değişiklikleri seçemezsiniz. Bazı temsilcilerin zamanlamalarını değiştirmeden tutmanız gerekirse, onları şimdi dışarıda tutun.

4. (İsteğe bağlı) Molaları veya öğle yemeklerini en iyileştirmenin dışında bırakmak için Aralar veya **Öğle Yemekleri** onay kutusunu temizleyin. Aksi takdirde, bu kutuları işaretli olarak bırakın.
5. Optimize Et'i **tıklayın**. Temsilci Zamanlamaları iletişim kutusu kaç temsilci zamanlamasının değiştirildiğini belirtir.
6. Kapat'ı **tıklayın**. Temsilci Zamanlamaları iletişim kutusu kapanır. Değiştirilen zamanlamalar iki satıra ayrılır.



7. Kaydet'i **tıklayın** (sayfanın sağ üst kısmı). Zamanlama Değişikliklerini Kaydet iletişim kutusu açılır.
8. Kaydet'i **tıklayın**. Zamanlama Değişikliklerini Kaydet iletişim kutusu kapanır ve değişiklikler temsilcilerin zamanlamalarına uygulanır.

İki temsilci arasındaki ticari zamanlamalar

Aynı gün, farklı günler veya birden çok gün için iki temsilcinin zamanlamalarını takas edebilirsiniz.

ÖNEMLİ Ticari zamanlamalar için, her iki temsilci de, ticaret zaman dilimi için çalıştırılan bir zamanlamaya dahil edilmelidir.

NOT Bir zamanlama gece yarısından geçtiğinde, temsilci, zamanlamanın başladığı gün çalışmaya başlamak üzere zamanlanır.

1. Eylemler **açılan listesinden Ticaret Zamanlaması'nı seçin** . Ticari Zamanlama iletişim kutusu açılır.
2. Ticaret Türü bölümünde zaman dilimi radyo düğmesini seçin. **Farklı Gün** veya **Birden Çok Gün**, Başlangıç Tarihi ve Bitiş Tarihi alanları Tarihler bölümünde görüntülenir.
3. Zamanlamalarını işlem yaptığınız temsilcileri Gönderen Temsilci ve Temsilciye listelerinden seçin.

   NOT Yalnızca Ana Görünümünüzde ekise atanan temsilciler bu listelerde görünür.
4. İşlem tarihlerini Tarihler bölümünden seçin. Temsilcilerin zamanlamaları görüntülenir ve bu zamanlamalar, takasın uygun olup olmadığını görmenize olanak sağlar.
5. Uygula'yı **tıklayın**. Takası Uygula iletişim kutusu açılır.
6. Evet'i **tıklatın**. Ticari ve Ticari Planlamayı Uygula iletişim kutuları kapanır.

Zamanlama değişikliğini geri alma

1. Temsilcinin zamanlamasını sağ tıklayın ve açılan listeden Zamanlama Geçmişi'ne **tıklayın** . Zamanlama Geçmişi ve Geri Yükleme sayfası görüntülenir.
2. Sonuçlar bölümünde, Revizyon Ayrıntısı Kimliği sütununda herhangi bir numarayı tıklayın. Temsilci zamanlama görüntüsünün farklı sürümleri.
3. Temsilciye geri vermek istediğiniz zamanlamanın yanındaki Geri Yükle'yi **tıklatın** . Onayla iletişim kutusu görüntülenir.
4. Evet'i **tıklatın**. Bir onay iletisi görüntülenir ve değişiklik Zamanlama Geçmişi ve Geri Yükleme sayfasındaki zamanlama düzeltmeleri listesinde görüntülenir.

NOT Bir işlem içeren bir zamanlamayı geri yüklerseniz, yalnızca zamanlamasını geri yüklediğiniz temsilci zamanlama değişikliği alır. Vardiyaları takas eden diğer temsilci, siz gelene kadar bir zamanlama değişikliği almazsınız
Zamanlamalarını manuel olarak geri yükleyin.

Bir temsilciyi zamanlamadan kaldırma

Bir temsilciyi bir zamanlamadan kaldırmak için, vardiyanın tamamı üzerinde ödenmemiş bir etkinlik ekleyin (sizin Etkinlik silme).

1. (İsteğe bağlı) Temsilciyi bugün dışında bir tarihten kaldırmak için tarihi tıklatın.
2. Temsilcinin Hizmette süresine sağ tıklayın ve açılan listeden Insert **seçin** . Insert Etkinlik iletişim kutusu açılır.

3. (İsteğe bağlı) Başlangıç Saati ve Bitiş Saati temsilcinin tüm çalışma vardiyasını kapsamazsa, doğru saatleri seçin.
4. Etkinlik **açılan listesinden** temsilciyi sıradan kaldıracak bir etkinlik seçin. Daha fazla açılır liste görüntülenirse etkinlik türünü gerektiği gibi daraltın.

   > **NOT** Seçmeniz gereken etkinlik, şirketinizin Webex WFO özelliğini nasıl kurduğuna bağlı olarak değişir. Bir temsilciyi kaldırmak için kullanılan ortak etkinlikler İstisna **ve** Uygun **Değil'tir**.

5. Gerekirse, Ücretli **onay kutusunun işaretini kaldırın** .
6. Insert **tıklayın**. Bir uyarı mesajı görüntülenir.
7. Çakışmayı **Geçersiz Kıl'ı tıklatın**. Değişiklik temsilcinin zaman çizelgesinde görünür.
8. Kaydet'i **tıklayın** (sayfanın sağ üst kısmı). Zamanlama Değişikliklerini Kaydet iletişim kutusu açılır.
9. Kaydet'i **tıklayın**. Değişiklik, temsilci için zamanlama kurallarını ihlal ederse bir uyarı mesajı görüntülenir. Aksi takdirde, Zamanlama Değişikliklerini Kaydet iletişim kutusu kapanır.
10. (İsteğe bağlı) Yoksay ve Kaydet'i **tıklatın**. Uyarı mesajı kapanır.

Temsilci uygunluğu ve uyumluluğu görüntüleme

1. Temsilcilerin adlarının sağındaki Bağlılık çekmecesini (küçük kırmızı üçgen) tıklayın.

   Temsilcilerin gerçek zamanlı bağlılıklarını göstermek için çekmece açılır. Yeşil bir daire temsilcinin şu anda zaman çizelgelerine bağlı olduğu anlamına gelir. Kırmızı daire, bağlılık içinde olmadığı anlamına gelir. Bu çekmece ayrıca temsilcilerin zamanlanmış etkinliklerini, geçerli durumunu, süresini (geçerli durumlarında ne kadar süre olduklarını), neden kodunu (RC) ve o gün için bağlılık ve uygunluk yüzdelerini de gösterir. Bu bilgiler 30 saniyede bir otomatik olarak güncellenir.

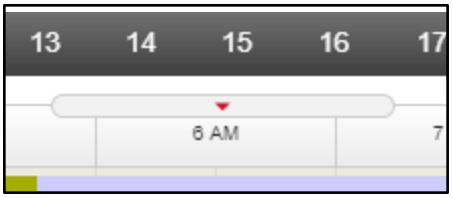
Agents		Schedule Activity	Agent State	Duration	RC	A %	C %
Quincy Landers		Lunch	Logged Out	69:49:31	--	11	0
Matt Rueben		In Service	After Call Work	0:07	--	40	87
Beth Bryant		In Service	Logged Out	68:18:42	--	0	0
Juana Urshela		Lunch	Ready Available	2:10	--	58	115

2. Bir temsilciyle ilgili daha fazla bilgi görmek için temsilcinin adını tıklayın. Çekmeceyi kapatmak için temsilcinin adını yeniden tıklayın.

> **NOT** Temsilci çekmecesindeki sayılar genel Bağlılık çekmecesindeki numaralardan biraz farklı olabilir, çünkü bu iki çekmece farklı oranlarda güncellenir ve çünkü Bağlılık çekmecesindeki sayılar yuvarlanır.

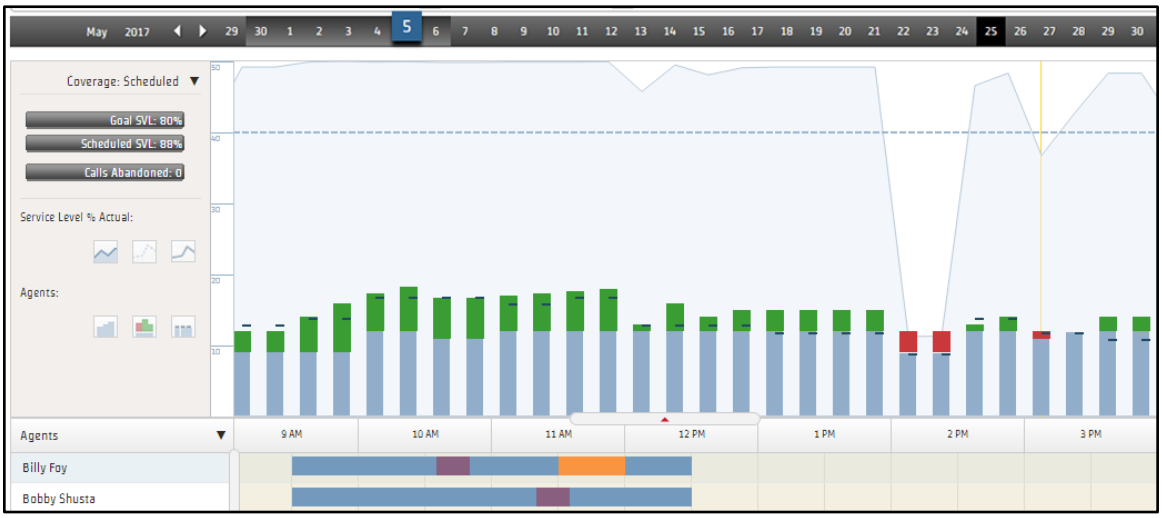
Yansıtılan kapsamı kontrol et

1. Ekranın üst ortasındaki Kapsama çekmecesini (küçük kırmızı üçgen) tıklayın.



O gün için tahmini kapsama düzeyini göstermek için Kapsam çekmecesi açılır. Her bir dikey çubuk 15 dakikayı temsil eder ve zamanlanan temsilci sayısını, beklenen iletişim hacminiz için gereken sayıyla karşılaştırır.

Çubukta yeşil bir üst, programlanmış fazla temsilciniz olduğu anlamına gelir. Kırmızı üst kısım, programlanmış yeterli temsilciniz olmadığını gösterir. Düz mavi çubuk, tam olarak ihtiyacınız olan temsilci sayısına sahip olduğunuz anlamına gelir. Geçen zaman aralıkları için, siyah tire gerçek kapsama düzeyini temsil eder.



2. Bu 15 dakikalık süreyle ilgili daha fazla bilgi için dikey bir çubuğu tıklayın.

İlgili konular

- Temsilci Zamanlamaları sayfasını özelleştirme
- Saat dilimleri hakkında
- Temsilci listesini sıralama
- Çekmeceler hakkında
- Zamanlamaları düzenleme
- Zamanlama Geçmişi ve Geri Yükleme Hakkında
- İki temsilcinin zamanlamalarını takas eder

- Etkinlik için en uygun zamanı bulma
- Araları ve öğle yemeklerini optimize etme
- Temsilcinin dinamik zamanlama sayfasını düzenleme

Temsilci Zamanlamaları sayfasını özelleştirme

Temsilci Zamanlamaları araç çubuğu, Temsilci Zamanlamaları sayfasında hangi temsilcileri göreceğinizi kontrol eder. Alanları ve düğmeleri aşağıdaki tabloda açıklanmaktadır.

> **NOT** Bir veya daha fazla hizmet sırası grubu, hizmet sırası, beceri eşlemeleri veya ekip seçene kadar Temsilci Zamanlamaları sayfası boş olur. Seçiminiz devam eder ve varsayılan olarak bir sonraki oturum.

Alan/Düğme	Açıklama
Saat Dilimini Seç	Açılan listeden saat dilimi tercihinizi seçin. Saat dilimi Oturum açmış olan kullanıcının (Kullanıcıları yönet sayfasında belirtilen) varsayılan olarak bu alanda görünür. Bu değeri değiştirdiğinizde, seçtiğiniz saat dilimi Saat Dilimi satırında görünür. **NOT** Temsilci Zamanlamaları sayfasından uzağa gittiğinizde saat dilimi sıfırlanır.
Ölçüt Seç	Bir veya daha fazla hizmet kuyruğu, hizmet sırası grubu, ekip ve/veya bu temsilcilerin zamanlamalarını görüntülemek için beceri eşlemeleri (daha fazla bilgi için bkz . Özel seçim). Çok becerili bir grup için zamanlanmış temsilcileri görmek için, çok beceri grubuyla veya temsilcinin ekibiyle ilişkili hizmet sıralarını seçin. Adın tümünü veya bir kısmını daha kolay bulmak için alana yazabilirsiniz. Bu alan büyük/küçük harfe duyarlı değildir.
Temsilcileri Filtreleme	Geçerli sayfadaki temsilcileri, bir temsilcinin adına harfler yazarak filtreleyin. İçin örneğin, alana "br" yazdığınızda, yalnızca "br" harflerini içeren adlar görüntülenir. Bu alan büyük/küçük harfe duyarlı değildir. Filtre, çok sayfalı bir listede görünür olmayan sayfalarda listelenen temsilciler için geçerli değildir.
Eylemler	Temsilcileri değiştirebilmenizi sağlayan bir seçenek menüsü görüntülemek için tıklayın

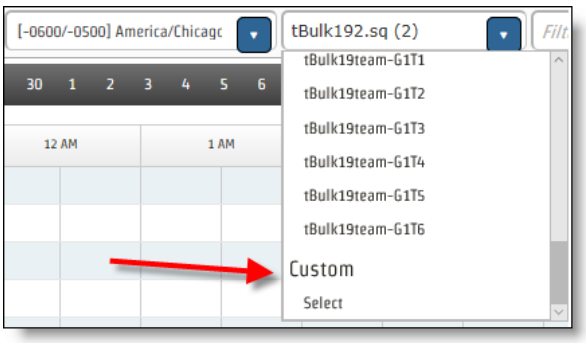
Alan/Düğme	Açıklama
	etkinlikler ve alım satım zamanlamaları ekleyerek zamanlamalar, sizi tek bir tıklamayla bugünün zaman çizelgesine götürür, yaptığınız ancak henüz kaydetmediğiniz tüm değişiklikleri at, öğle yemeklerini ve araları optimize eder ve Insert istediğiniz bir etkinlik için en uygun zamanı bulun.
Kaydet	Değişiklikleri veritabanına kaydedin ve üretim planlamasını güncelleyin.
Çağrı	Disk belleği aracı, birden çok sayfada uzun bir temsilci listesinde gezinmenize olanak sağlar. İlk veya son sayfaya gitmek için çift okları tıklayın. Bir kerede bir sayfa ileri veya geri gitmek için tek okları tıklayın. Listenin en başına PIN olduğunuz temsilciler, başka bir sayfaya gittiğiniz zaman orada kalır. Filtreler yalnızca görüntülemekte olduğunuz sayfaya uygulanır.
Hafta/Gün/Saat	Temsilci zamanlamalarını haftaya, güne veya saate göre görüntüleme. Tarih ve görünümdeki değişiklikler oturumdan oturuma devam eder.

Özel seçim

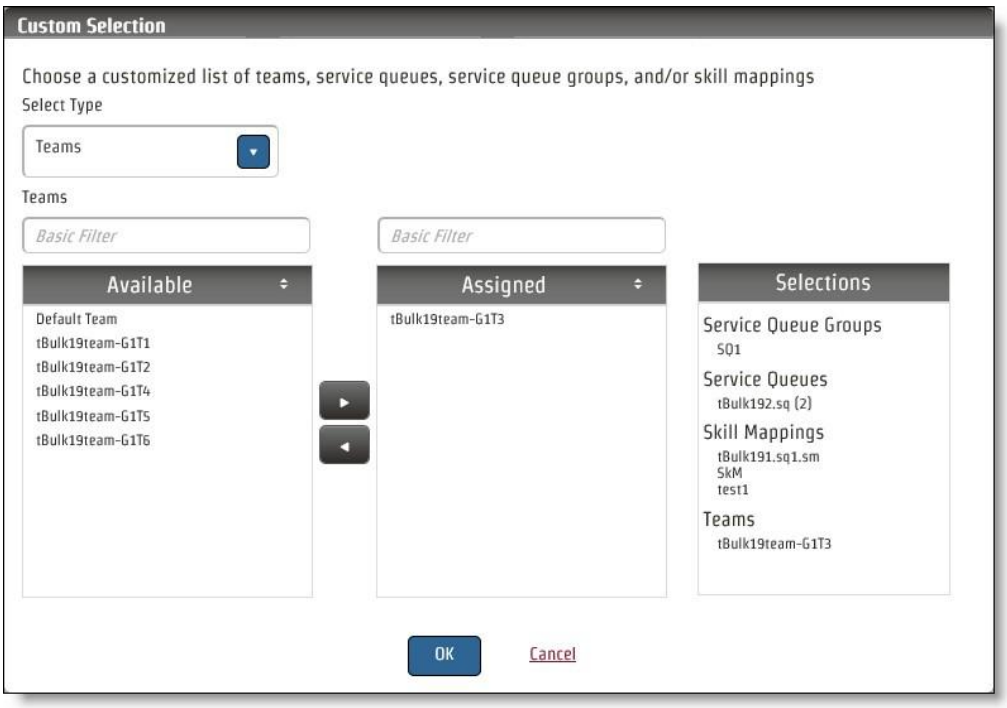
Birden çok hizmet sırasının, hizmet sırası gruplarının, ekiplerin ve beceri eşlemelerinin zamanlamalarını görüntülemek isterseniz, bunları seçmek için Özel Seçim iletişim kutusunu kullanın.

Özel bir seçim ayarlamak için:

1. Temsilci Zamanlamaları araç çubuğunda bulunan Ölçüt Seç açılır listesinin altına ilerleyerek Özel kategoriye gidin ve ardından Seç'i **tıklayın**.



Özel Seçim iletişim kutusu görüntülenir.



2. **Tür** Seç alanından, Hizmet Sırası, Hizmet Sırası Grubu, Ekip veya Beceri Eşlemeleri'nı seçin. Seçtiğiniz türden uygun varlıklar Uygun bölmesinde görüntülenir.
3. Zamanlamalarını görüntülemek istediğiniz varlıkları Atanan bölmesine taşıyın. Seçiminiz Ayrıca Seçimler bölmesinde de listelenir.
4. Zamanlamalarını görüntülemek istediğiniz istenen varlıkların listesini oluşturduğunuzdaya kadar 2. ve 3. adımları tekrarlayın. İşiniz bittiğinde Tamam'ı **tıklayın**. Seçili varlıklara ait temsilciler Temsilci Zamanlamaları sayfasında görüntülenir ve Özel, araç çubuğundaki Ölçüt Seç alanında gösterilir.

Özel seçim devam eder ve bir dahaki sefer oturum açtığınızda görüntülenir.

Özel bir seçimi değiştirmek için:

1. **Ölçüt** Seç alanında Seç'i tıklayın . Kaydedilmiş seçimlerinizin olduğu Özel Seçim iletişim kutusu görüntülenir.
2. Seçimleri istediğiniz şekilde değiştirin ve ardından Tamam'ı **tıklayın**.

Saat dilimleri hakkında

Webex WFO kullanılan dört tür saat dilimi vardır: varsayılan saat dilimi, ekran saat dilimi, zamanlama saat dilimi ve hizmet sırası saat dilimi. Bu farklı saat dilimleri türü, dünyanın dört bir yanındaki farklı saat dilimlerinde bulunan temsilciler için temsilci zamanlamaları oluştururken ve görüntülerken karışıklığı önlemeye yardımcı olur.

> **NOT** Bu saat dilimleri öncelikle WFM etkiler. QM'nde, kayıtlar yakalama kaynağına (örneğin, Kayıt Sunucusu veya Akıllı Masaüstü olan bilgisayar) zaman damgasını basılır. Bu farklı olabilir Kaydedilmekte olan temsilcinin bulunduğu yer.

Varsayılan saat dilimi

Varsayılan saat dilimi genellikle kuruluşunuzun ana ofisinin bulunduğu saat dilimidir. Genel Ayarlar sayfasında (Uygulama Yönetimi > Yönetim > Genel Ayarlar) yapılandırılır. Bu saat dilimi, temsilci istatistikleri gibi zaman damgası sistem olayları, günlükler ve yakalanan veriler için kullanılır.

Saat dilimini görüntüleme

Ekran saat dilimi bir kullanıcının yerel saat dilimidir ve Tek tek kullanıcı tarafından Zamanlamasım, Temsilci Zamanlamaları ve Mesajlaşma gibi sayfalarda görüntülenen bilgiler için kullanılır. Her bir kullanıcı için Kullanıcılar sayfasında (Uygulama Yönetimi > Kullanıcı Yapılandırması > Kullanıcılar) yapılandırılır.

Ekran saat dilimi yapılandırılmamışsa, varsayılan saat dilimi onun yerinde kullanılır. Kullanıcılar varsayılan saat diliminde bulunuyorsa, kullanıcı başına görüntüleme saat dilimi yapılandırması gerekli olmayabilir.

Zamanlama saat dilimi

Zamanlama saat dilimi, zamanlama temsilcileri için kullanılır. Her temsilciye bir zamanlama saat dilimi atandığında, saat dilimi-boş çalışma vardiyaları yapılandırılabilir. Bu, saat 08:00 başlayıp 5:00 PM'da biten bir çalışma vardiyası ayarlar ve sonra bu iş vardiyasını iki farklı saat diliminde temsilcilere atarsanız, çalışma vardiyası her temsilcinin yerel saat diliminde saat 8:00 başlar.

Zamanlama saat dilimi ayrıca farklı saat dilimlerine yaz saati uygulaması uygulandığında olası karışıklığı ortadan kaldırır ve saat dilimi farklarını el ile hesaplamaya gerek kalmadan zamanlamaların kopyalanıp düzenlenmesine olanak verir.

Hizmet sırası saat dilimi

Hizmet sırası saat dilimi, bir hizmet sırasının açılış ve kapatma saatlerini yorumlamak için kullanılır. Varsayılan olarak bu saat dilimi, Hizmet Kuyrukları sayfasında (Uygulama Yönetimi > Hizmet Kuyrukları > Hizmet Kuyrukları) belirli bir hizmet sırası için farklı bir saat dilimi yapılandırılmadığı sürece, kuruluşunuzun varsayılan saat dilimiyle aynıdır.

Saat dilimleri ve temsilci zamanlamaları

Varsayılan olarak Temsilci Zamanlamaları sayfası, seçilen hafta için gece yarısından gece yarısına kadar, oturum açmış olan kullanıcının görüntüleme saat dilimindeki zamanlamaları görüntüler. Saat Dilimi açılan listesinden yeni bir tane seçerek saat dilimini başka bir saat dilimine değiştirebilirsiniz.

EN İYİ UYGULAMA Başka bir saat dilimindeki zamanlamaları görüntülemek isterseniz, zamanlamayı düzenlemeden önce saat dilimini değiştirin; çünkü saat dilimini değiştirmek yeni bir oturumu tetikler.

NOT Bağlılık, temsilcilere seçilen saat dilimlerinde gösterilir, ancak bağlılık hesaplamaları varsayılan müşteri saat diliminde gece yarısından gece yarısına kadar yapılmaya devam eder. Bu,
Tüm temsilciler genelinde aynı verileri gördüğünüzü ve müşterinin saat dilimindeki bir gün için aynı bağlılık puanlarına sahip olduğunuzu.

Etkinlik notları hakkında

Etkinlik notu, bir temsilcinin zamanlaması içindeki bir projeye veya özel durum etkinliğine eklenebilecek metindir. Not, etkinlik hakkında daha fazla bilgi sağlar.

ÖRNEK Birçok toplantı türü için kullanılan 'Toplantı" adlı bir özel durumunuz vardır. Ekip 1 temsilcilerine Toplantı istisnasını atadığınızda "Ekip toplantısı, dizüstü bilgisayarınızı getirin" ifadesini girersiniz
Notlar alanı. Daha sonra farklı bir toplantı için Toplantı özel durumunu Ekip 2 temsilcilerine atayabilirsiniz. Bu toplantı için Notlar alanına "Memnun olmayan müşterileri işlemeyi gözden geçirin" girersiniz.

Bu notlar çeşitli şekillerde görüntülenebilir.

- **Zamanlamalarım** sayfası ve **Zamanlamalarım Veri Gezgini aracı**—Bir not eklenmiş zamanlanmış etkinliklerin sağ üst köşesinde bir gölgeli üçgen görünür. Notu görüntülemek için imleci etkinliğin üzerine getirin.
- **Temsilci Zamanlamaları** sayfası—Etkinlik bilgileri açılır sayfasının altındaki notu görüntülemek için imleci temsilci zamanlamasında bir özel durum veya proje etkinliği üzerine getirin.
- **Projeler** sayfası—Not alanında.
- **Kullanıcılar** sayfası—Atanan İstisnalar bölümünde listelenen bir notla birlikte özel durumun sağ üst köşesinde gölgeli bir üçgen görünür. Notu görüntülemek için imleci özel durum adının üzerine getirin.

Notlar özel durumlara ve projelere aşağıdaki şekillerde eklenebilir.

- Projeler **sayfasında bir proje** için not ekleyin.
- İstisnalar'da **belirli temsilcilere özel durum atandığında özel durum için not ekleme** sayfa.

- Temsilci Zamanlamaları **sayfasında temsilci zamanlamalarına** etkinlik eklerken bir özel durum veya projeye not ekleyin.
- Etkinliği sağ tıklayıp Notu Düzenle'yi seçerek Temsilci Zamanlamaları **sayfasında mevcut bir özel durum veya projeye** bir not ekleyin.

Notlar çeşitli konumlarda düzenlenebilir.

- **Temsilci Zamanlamaları** sayfası (Yalnızca Saat veya aralık görünümü)—Proje veya özel durum etkinliğini sağ tıklayın ve açılır menüden Notu **Düzenle'yi seçin** .
- **Projeler** sayfası—Bir projeyle ilişkili notu değiştirmek için proje düzenleyebilirsiniz. Zamanlamayı bir dahaki sefer çalıştırdığınızda not güncellenir.
- **İstisnalar** sayfası—Bir özel durum atandıktan sonra notu İstisnalar sayfasından düzenlenemez, ancak ilki (aynı atanan temsilciler, aynı tarih/saat) ancak farklı bir nota sahip olan yeni bir özel durumla atanan özel durumun yerini alabilirsiniz. Yeni özel durum, zamanlama bir sonraki çalıştırıldığında temsilci zamanlamalarında görünür.

İlgili konular

- Zamanlamanızı görüntüleme
- Etkinlik Insert
- Etkinlik notları ekleme ve düzenleme
- İstisnaları yönetme
- Projeleri yönetme
- Kullanıcıları yönetme

Temsilci listesini sıralama

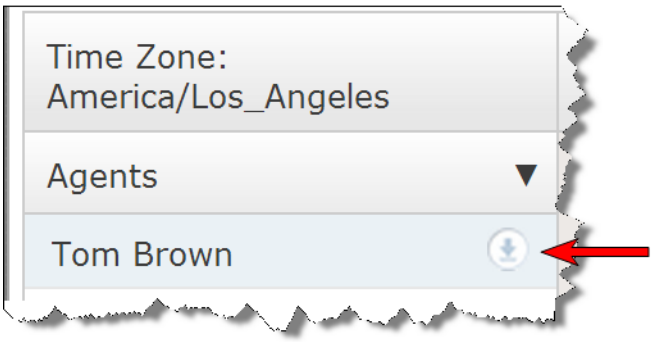
Temsilcilerin zamanlama kılavuzunda nasıl sıralanır kontrol etmek için Temsilciler sütun başlığındaki üçgen simgesini kullanın. Temsilcileri artan sırada aşağıdakine göre sıralayabilirsiniz:

- Ad.
- Soyadı.

- Varış saati. Temsilciler, zamanlamadaki ilk zamanlanmış etkinlike, sonra soyadına ve sonra da adına göre sıralanır. Uygun olan ancak zamanlanmayan temsilciler, zamanlanmış temsilciler sonrasında listelenir ve uygun olmayan ve zamanlanmayan temsilciler en sonda listelenir.
- Rütbe. Temsilciler, Temsilciler sayfasında atanan sıralarına göre sıralanır. Eşit derecedeki temsilciler daha sonra ada göre sıralanır. Sıralamaya sahip olmayan temsilciler, sıralamaya sahip olanların ardından listelenir.
- Şirketin başlangıç tarihi. Temsilciler şirketteki kıdemlerine göre, en az kıdemli olarak birinci sırada sıralanır.
- Bölüm başlangıç tarihi. Temsilciler bölümdeki kıdemlerine göre sıralanır. En az kıdem derecesine sahip olanlar ilk sırada yer almaktadır.

Temsilci listesi, bir temsilciyi listenin en başına sabitleyerek daha fazla neden olabilir. Bir temsilci sabitlendiğinde, temsilci herhangi bir sıralamaya tabi değildir ve her zaman zamanlamadaki temsilciler listesinin en üstünde görünür. Birden çok temsilciyi PIN ve en son sabitlenen en üsttedir.

Bir temsilciyi PIN için, imlecinizi temsilcinin adının üzerine getirin ve ardından hücrenin sağ tarafında görünen PIN simgesini tıklayın (aşağı bkz.). Temsilcinin bağlantısını silmek için simgeyi yeniden tıklatın. Temsilci hemen temsilci listesinde kullanılan sıralama yöntemine tabidir.



NOT Temsilci Zamanlamaları araç çubuğunda hizmet sırası, hizmet sırası grubu, beceri eşleme, ekip veya özel gruplandırma değiştirdiğinizde sabitlenen temsilciler sabitlenmez.

Zamanlamaları düzenleme

Temsilci zamanlamaları, Temsilci Zamanlamaları sayfasında etkinlik ekleyerek, kopyalayarak, taşıyarak veya silerek düzenlenebilir. Zamanlamaları yalnızca Ana Görünüm'unuzda bir eki birine atanan temsilciler için düzenleyebilirsiniz. Ana Görünümünüzde bir ekime atanmamış temsilciler salt okunur durumdadır ve adlarının yanında bir kilit simgesi gösterirler.

NOT Bireysel temsilci zamanlaması düzenleme oturumları maksimum 8 saat uzunluğunda olabilir ve maksimum 100 dakika boşta kalma süresi vardır. Bu sınırlara ulaşıldığında, Oturumunuzu geri yükleyin.

NOT Aynı anda kaç düzenleme oturumlarının devam edebileceği konusunda herhangi bir sınır yoktur.

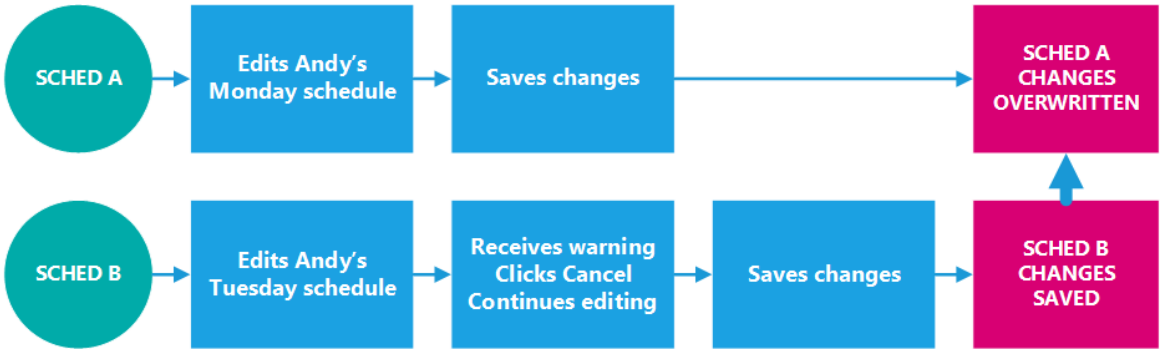
Temsilci zamanlamaları başka bir kullanıcı tarafından değiştirilip kaydedilirse veya temsilci zamanlamasını görüntülerken ve düzenlerken otomatik bir iş akışı zamanlama haftasını etkileyen bir isteği onaylarsa, zamanlamanın değiştiğine dair bir uyarı iletisi alırsınız. Daha sonra seçebileceğiniz iki seçenek vardır.

- Zamanlama görünümünüzü yenileyebilirsiniz, bu da kaydedilmemiş değişikliklerinizi kaybetmenize neden olur.
- iletiyi iptal edebilirsiniz, bu da muhtemelen değişikliklerinizi kaydettiğinizde başka bir kullanıcının zamanlama değişikliklerinin üzerine yazmanıza neden olur. Bu yalnızca, her ikiniz de aynı temsilcinin zamanlaması üzerinde çalışıyorsanız gerçekleşir.

Burada, iki kullanıcı aynı haftanın zamanlamasını düzenlerken neler olduğu ile ilgili örnekler verilmiştir.

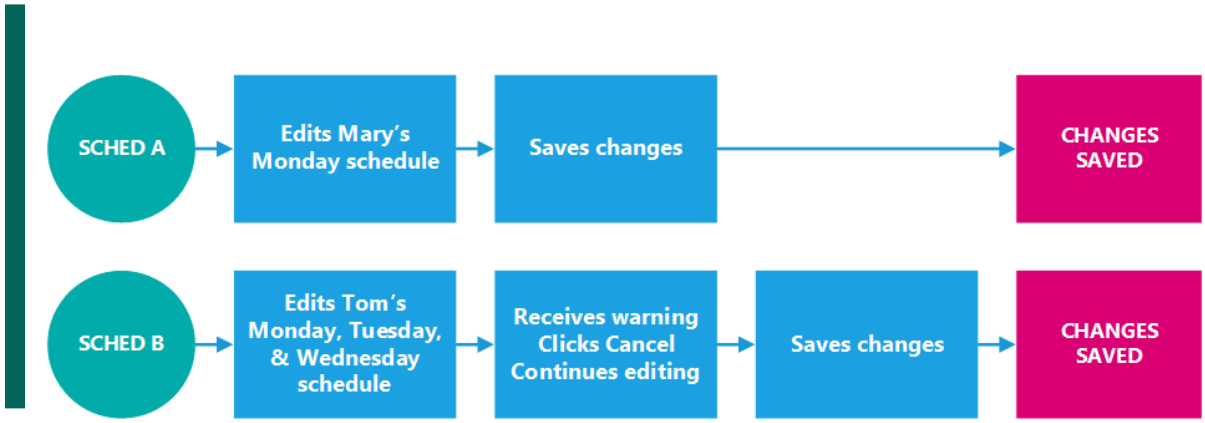
ÖRNEK

Zamanlayıcı A, Andy'nin Pazartesi zamanlamasını düzenler ve bu değişiklikleri kaydeder. Zamanlayıcı B, Andy'nin Salı zamanlamasını aynı anda düzenliyor ve uyarı mesajını alır. Zamanlayıcı B İptal'i tıklar ve düzenlemelerini tamamlayıp kaydeder. Zamanlayıcı B'nin andy'nin haftalık zamanlamasının sürümü kaydedilir ve Zamanlayıcı A'nın yaptığı değişiklikler üzerine yazılır.



ÖRNEK

Zamanlayıcı Mary'nin Pazartesi zamanlamasını düzenler ve bu değişiklikleri kaydeder. Zamanlayıcı B, Tom'un Pazartesi, Salı ve Çarşamba zamanlamasını aynı anda düzenliyor ve uyarı mesajını alıyor. Zamanlayıcı B İptal'i tıklar ve düzenlemelerini tamamlayıp Tom'un zamanlamasına kaydeder. Zamanlayıcı A'nın Mary'nin zaman çizelgesindeki düzenlemeleri Tom'un zaman çizelgesinde yapılan değişikliklerden etkilenmez, böylece Mary'nin ve Tom'un zamanlamalarında yapılan değişiklikler kaydedilir.



Düzenlemeler ve Atanan İstisnalar listesi

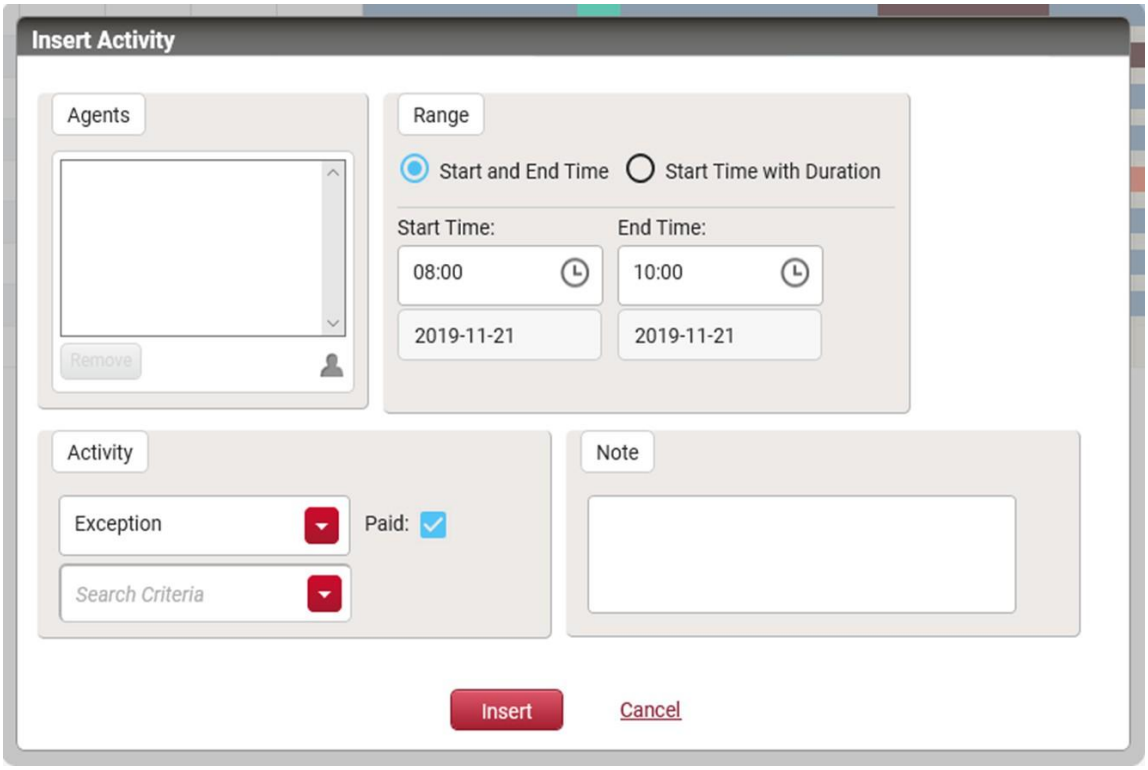
Bir temsilcinin zamanlaması üzerinde atanmış bir özel durum etkinliğini düzenlediğinizde veya sildiğinizde, bu değişiklikler temsilcinin Kullanıcılar sayfasında görüntülenen Atanan İstisnalar listesine yansıtılır (bkz.). Bu, yeni bir zamanlama çalıştırıldığında, düzenlenmiş atanan özel durumların yeni zamanlamaya dahil edilmesini sağlar.

Düzenlenmekte olan Atanan İstisnalar listesinde görünecek bazı istisnalar vardır. Bu alanlar şunlardır:

- Sürüm 10.4'e göre oluşturulan etkinlikler
- Mentorluk etkinlikleri
- Planlı ticaret etkinlikleri
- Zamanlama geçmişi geri yüklenir

Etkinlik Insert

Insert Etkinlik iletişim kutusu temsilci zamanlamalarına etkinlik eklemenize olanak sağlar.



Bir veya daha fazla temsilcinin zamanlamalarındaki etkinliği Insert için şu adımları izleyin.

NOT Temsilci zamanlaması çakışma uyarısı özelliği etkin değilse (aşağı bkz.), çakışan etkinliklerin bir kısmı veya tamamı yeni eklenen etkinlik tarafından üzerine yazılır.

Etkinlik Insert (temsilci zamanlaması çakışma uyarısı etkin değil)

1. Temsilci Zamanlamaları sayfasında, istenen hizmet sırası grubu, hizmet sırası, beceri eşleme, ekip veya özel gruplandırma için temsilci zamanlamasını görüntüleyin.
2. Temsilci Zamanlamaları araç çubuğundan Etkinlik > Insert Eylemler'i seçin **veya bir temsilcinin zamanlamasını sağ tıklayıp o temsilcinin zaten seçili olduğu Insert** Etkinlik iletişim kutusunu görüntülemek için Insert seçin **.**
3. İletişim kutusundaki alanları aşağıdaki tabloda açıklandığı gibi doldurun ve ardından temsilcilerin zamanlamalarındaki yeni etkinliği Insert **to Insert tıklayın** .
4. Zamanlama değişikliğini kaydetmek için Kaydet'i **tıklatın** .

Aşağıdaki tabloda, Insert Etkinliği iletişim kutusundaki alanlar açıklanmaktadır.

Alan	Açıklama
Temsilciler	Bu etkinlikle ilgili temsilciler. Listeden bir veya daha fazla temsilci seçmek için Temsilci Seçimi alanını tıklayın. Bu listede yalnızca Ana Görünümünüzde ekise atanan temsilciler görünür.
Kaldır düğmesi	Bir veya daha fazla temsilci seçin ve bu düğmeyi tıklayarak bu temsilciyi liste.
Aralığı	Bir tarih aralığı seçeneği belirleyin.
Başlangıç Saati	Etkinliğin başladığı saat ve tarihi girin. ▪ Saat alanı—Varsayılan olarak 00:00 değerini görüntüler. Başlangıç saatini zaman alanına bir dakikalık artımlarla yazabilir veya açılır listeden başlangıç saatini 15 dakikalık artımlarla seçebilirsiniz. ▪ Tarih alanı—Etkinlik için seçilen tarih. Varsayılan tarih bugündür.
Süre	Etkinliğin saat ve dakika cinsinden süresi. Bu seçenek yalnızca Süreyle Başlangıç Saati seçildiğinde görünür.
Bitiş Saati	Etkinliğin sona erdiği saat ve tarihi girin. ▪ Saat alanı—Varsayılan olarak 00:00 değerini görüntüler. Bitiş saatini zaman alanına bir dakikalık artımlarla yazabilir veya açılan listeden bitiş saatini 15 dakikalık artımlarla seçebilirsiniz. ▪ Tarih alanı—Etkinlik için seçilen tarih. Varsayılan tarih yarındır.
Etkinlik	Zamanlamaya eklenecek etkinliğin türünü seçin. **NOT** İstisna'ı seçerseniz, özel durum temsilcinin Kullanıcıları sayfasındaki temsilcinin Atanan İstisnalar listesine kaydedilir ve zamanlama yeniden çalıştırılırsa dahil edilir. Ayrıca, Temsilci Zamanlamaları sayfasından istisnalar eklemek, tüm gün için değil, kısmen günlük istisnalar oluşturmaz.
Arama Ölçütü	Belirli etkinlik türünü seçin. Tür Seç alanı yalnızca daha sonra belirtilebilen etkinlikler için görünür.

Alan	Açıklama
Etkinlik Meta Verileri	(İsteğe bağlı) Bir meta veri değerine meta veri değeri atar veya kaldırır gelen, etkinlik. Burada bir meta veri değeri atamak veya kaldırmak, etkinliği yapılandırdığınızda atadığınız varsayılan meta veri değerini geçersiz kılar. Meta veri değerlerini yapılandırma hakkında daha fazla bilgi için bkz . Etkinlik meta verisi değerlerini yönetme.
Ödenen	Zamanlanan etkinlik, temsilcinin hafta içinde çalıştığı saat sayısına göre sayıyorsa, Ödendi onay kutusunu işaretleyin. Seçtiğiniz etkinliğe bağlı olarak onay kutusu varsayılan olarak seçili veya temizlenir.
Not	(İsteğe bağlı) Etkinliği daha fazla açıklamak için metin girin. Bu alan yalnızca seçilen etkinlik bir özel durum veya proje ise görünür.

Temsilci zamanlaması çakışma uyarıları

WFM Genel Ayarlar sayfasındaki temsilci zamanlaması çakışma uyarı özelliği etkinse (bkz. Sistem genelinde WFM ayarlarını yapılandırma), bir zamanlamayı düzenlediyseniz, yaptığınız düzenlemenin bir temsilcinin molası, öğle yemeği, projesi veya özel durumu ile çakışmaya neden olması durumunda bir uyarı mesajı alırsınız. Düzenlemeniz, bir temsilcinin etkinliğini sürükleyip bırakarak, bir veya daha fazla temsilci için etkinlik eklemenin veya en uygun süreleri bulmanın sonucu olabilir.

Örneğin, bir etkinliği birden çok temsilcinin zamanlamalarına Insert ve bu temsilcilerden birinin yeni etkinlikle bir zamanlama çakışması varsa, bu iletiyi görürsünüz:

Çakışmayı geçersiz kılabilir, el ile işleyebilir veya düzenlemenizi iptal edebilirsiniz.

Çakışmayı geçersiz kılmayı seçerseniz, eklediğiniz etkinlik temsilcinin daha önce zamanlanmış olan etkinliğinin tamamen veya kısmen üzerine yazılır. Örneğin, bir temsilcinin 9:30 ila 10:00 planlanan yarım saatlik öğle yemeği varsa ve eklediğiniz etkinlik 9:15 9:45 kadar devam ederse, temsilcinin öğle yemeği arası 15 dakika ile 9:45 10:00 kısaltılır.

Zamanlama düzenlemesini iptal etmeyi seçerseniz, Insert Etkinlik eyleminiz tamamen iptal edilir. Etkinlik için farklı bir saat kullanarak yeniden başlayabilirsiniz.

Çakışmayı el ile işlemeyi seçerseniz, çakışmanın çözülmesi için çakışan etkinliği başka bir zamana sürükleyerek temsilcinin zamanlamasını düzenleme olanağınız olur. Aynı örnekte, temsilcinin öğle yemeği arası eklenen etkinlikle çakışmaması için 9:30 yerine 10:00 başlamak üzere sürüklenebilir.

Çakışan etkinliği taşıdıktan sonra, çakışan temsilcinin zaman çizelgesindeki etkinliği Insert için Yeniden Dene'yi tıklatın. Artık çakışma yoksa, etkinlik eklenir ve zamanlama değişikliğini sonlandırmak için Kaydet'i tıklatabilirsiniz.

Insert çakışmaları geçersiz kılmayı tercih eden bir etkinlik

1. Temsilci Zamanlamaları sayfasında, Temsilci Zamanlamaları araç çubuğundan Eylemler > Insert Etkinlik'i seçin **veya zamanlama sayfasında Anywhere sağ tıklayın ve boş bir Insert** Etkinlik iletişim kutusu görüntülemek için Insert seçin **.**
2. İletişim kutusundaki alanları istediğiniz şekilde doldurun ve temsilcinin zaman çizelgesindeki yeni etkinliği Insert **to Insert tıklayın** .
3. Çakışmalar varsa, çakışmaları yoksaymak için uyarı iletisinde Geçersiz Kıl'ı **tıklatın** ve çakışan etkinlikler üzerinde yeni etkinliği Insert.
4. Zamanlama değişikliğini kaydetmek için Kaydet'i **tıklatın** .

Çakışmaları el ile işlemeyi tercih eden bir etkinlik Insert

1. Temsilci Zamanlamaları sayfasında, Temsilci Zamanlamaları araç çubuğundan Eylemler > Insert Etkinlik'i **seçin** veya zamanlama sayfasında Anywhere sağ tıklayın ve boş bir Insert **Etkinlik iletişim kutusu görüntülemek için Insert seçin** .
2. İletişim kutusundaki alanları istediğiniz şekilde doldurun ve temsilcinin zaman çizelgesindeki yeni etkinliği Insert **to Insert tıklayın** .
3. Çakışma varsa, uyarı iletisinde Manuel İşleme'yi **tıklatın**. Temsilci zamanlamaları, kırmızı bir daire içinde ünlem işaretiyle işaretlenmiş, sayfanın en üstüne sabitlenmiş çakışan zamanlamalarla yüklenir.
4. Çakışmaları temizlemek için etkinlikleri gerektiği şekilde taşıma. Etkinlikleri taşıma hakkında daha fazla bilgi için bkz. Zamanlamaları sürükle ve bırak ile düzenleyin.

5. Tüm çakışmalar çözümlendiğinde, çakışan temsilcilerin zamanlamalarındaki yeni etkinliği Insert için araç çubuğunda Yeniden Dene'yi **tıklatın** .

   NOT El ile işlemek yerine geçersiz kılmayı tercihdiğiniz bazı temsilci zamanlamaları varsa, Yeniden Dene'yi tıklattığınızda zamanlamalar çakışmamış olarak bırakın. Başka bir uyarı mesajı alırsınız.

   Belirli zamanlamaları geçersiz kılmak için Geçersiz Kıl'ı **seçin** .

6. Zamanlama değişikliğini kaydetmek için Kaydet'i **tıklatın** .

Tahsisler ve tatil planıyla ilgili dikkate alınacak noktalar

Webex WFO, kullanıcıların geçmişte tarihler için zaman kapalı istekleri göndermesine izin vermez. Bir temsilcinin yokluğunu zaman kapalı olarak doğru şekilde kategorize etmek için, devamsızlık sonrasında temsilcinin zaman çizelgesine bir özel durumu Insert.

Ancak, Webex WFO bir gözetmenin bir temsilcinin bir devamsızlık sonrasında zaman çizelgesine eklediği bir istisnayı, bir temsilcinin mesajlaşma yoluyla yokluktan önce gönderdiği zaman aşımı isteğini işlediği şekilde işlemez.

Bu fark aşağıdakileri etkiler:

- Kullanım Süresi Tahsisleri—Webex WFO geçmiş bir zamanlamaya eklenen özel durum, çalışan toplam kalan tahsis süresinden çıkarmaz. İstisna bir tatil türüyle ilişkilendirilmiş olsa bile bu geçerlidir.
- Tatil Süresi—Webex WFO bir HRMS ile entegre edilmişse, geçmiş bir zamanlamaya eklenen özel durumu, çalışan kalan toplam tatil süresinden çıkarmaz. Bu çalışan toplam, HRMS'den tatil verileri alınarak günde sadece bir kez güncellenir.

Aşağıdaki tabloda, devamsızlıktan önce izin istekleri ile bir devamsızlıktan sonra özel durum eklemelerinin, HRMS ile entegre edilmiş ve HRMS ile entegre olmayan sistemlerde çalışan toplamların her ikisinden de nasıl zaman kapalı olduğu özetlenmektedir.

Toplam	Önceki Zaman Kapalı İsteği	İstisna Ekleme Sonrasında
Tatil Süresi	HRMS—Çıkarılır	HRM'ler—SKM
	HRM Olmayan—Çıkarılır	OlmayanLar
		Çıkarılmaz—Çıkarılır
Kapalı Tahsisler	HRMS—Çıkarılır	HRMS—Çıkarılmaz
	HRM Olmayan—Çıkarılır	HRM Olmayan—Çıkarılmaz

Etkinlik silme

Bir temsilcinin zamanlaması üzerinde aynı başlangıç ve bitiş saatlerine sahip başka bir etkinlik ekleyerek bir etkinliği silebilirsiniz.

ÖRNEK Bir temsilcinin, salı günü 9:00 - 10:00 saatleri arasından çalışan, zamanlaması üzerinde özel durum atanmış bir ekibi vardır. Ancak zamanlama çalıştırıldıktan sonra ekip toplantısı iptal edilir. Bunu yapmak için
Ekip toplantısını temsilci zamanlaması içinden kaldırın, zamanlayıcı Salı günü 09:00–10:00 saatleri aralığında Çalışan Hizmete Süresini ekler.

Etkinlik atanmış bir özel durumsa, temsilcinin Kullanıcılar sayfasındaki Atanan İstisnalar tablosundan silinerek de kaldırılabilir (bkz . Kullanıcıları yönetme). Ancak, bu, istisnanın bulunduğu aralık için hiçbir şeyin zamanlanmadığı bir boşluk bırakır. Temsilcinin aralıksız olarak sürekli zamanlanmış olarak kalabilmesi için, aşağıdakilerden birini yapmanız gerekir:

- Zamanlamayı yeniden çalıştır.
- Temsilci Zamanlamaları sayfasını açın ve boş bölümü başka bir etkinlikle doldurun veya boşluğu doldurmak için Hizmette etkinliğini sola veya sağa sürükleyin.

BEST PRACTICE Etkinlikleri her zaman Atanan İstisnalar tablosundan değil, Temsilci Zamanlamaları sayfasından siler. Atanan'dan bir özel durumu silebilmenizin tek nedeni İstisnalar tablosu, özel durumun sürüm 10.3 veya öncesinde oluşturulduğudur. Bu istisnalar sürüm 10.4'te değiştirildiğinde veya silindiğinde otomatik olarak güncellenmez veya silinmez.

Zamanlamaları sürükle ve bırak ile düzenleme

Sürükle bırak tekniklerini kullanarak bir temsilcinin zamanlamasının başlangıç ve bitiş saatlerini değiştirebilir ve zamanlanan etkinlikleri bir günün zamanlaması içinde taşıyabilirsiniz.

Zamanlamalar Saat görünümünde görüntülenirken, sürükle bırak eylemini başlatmak için temsilcinin zamanlama çubuğunu çift tıklatın. Bunu yaptığınızda, zamanlama çubuğu ikiye ayrılır. Hizmette süresi gibi genel saat, alt çubuk olur ve istisnalar ve kesmeler gibi belirli süre üst çubuk olur.

- Shift başlangıç ve bitiş saatlerini değiştirmek için imlecinizi kullanarak alt çubuğun uçlarını sola ve sağa sürükleyin.
- Üst çubukta, zamanlanmış bir etkinliği yeni bir saate sürüklemek için imlecinizi kullanın.

Varsayılan olarak, zamanlama değişiklikleri beş dakikalık artımlara uydurulur. Bir dakikalık artımlarla değişiklikler yapmak için, sürüklerken Shift tuşunu basılı tutun (Shift tuşundan önce fare düğmesini bırakın veya zamanlama değişikliği beş dakikalık artımlara geri döner).

NOT Temsilcinin Hizmette süresi dışında olan dinamik zamanlama olayı özel durumu taşınamaz.

Zamanlamaya yaptığınız değişiklikleri kaydetmek için Kaydet'i **tıklatmanız** gerekir. Yaptığınız ancak henüz kaydetmediğiniz değişiklikleri iptal etmek isterseniz, Eylemler açılan listesinden Değişiklikleri **At'ı seçin** ya da sayfayı orijinal zamanlamayla yeniden yüklemek için tarayıcıYı Yenile düğmesini tıklayın.

Etkinlik notları ekleme ve düzenleme

Notlar, bir temsilcinin zamanlaması içindeki proje ve özel durum etkinliklerine eklenebilir. Bu notlar etkinlikle ilgili daha fazla bilgi içerir. Temsilci Zamanlamaları sayfasından zamanlanmış bir etkinliğe bir not ekleyebilir veya mevcut bir notu düzenleyebilirsiniz.

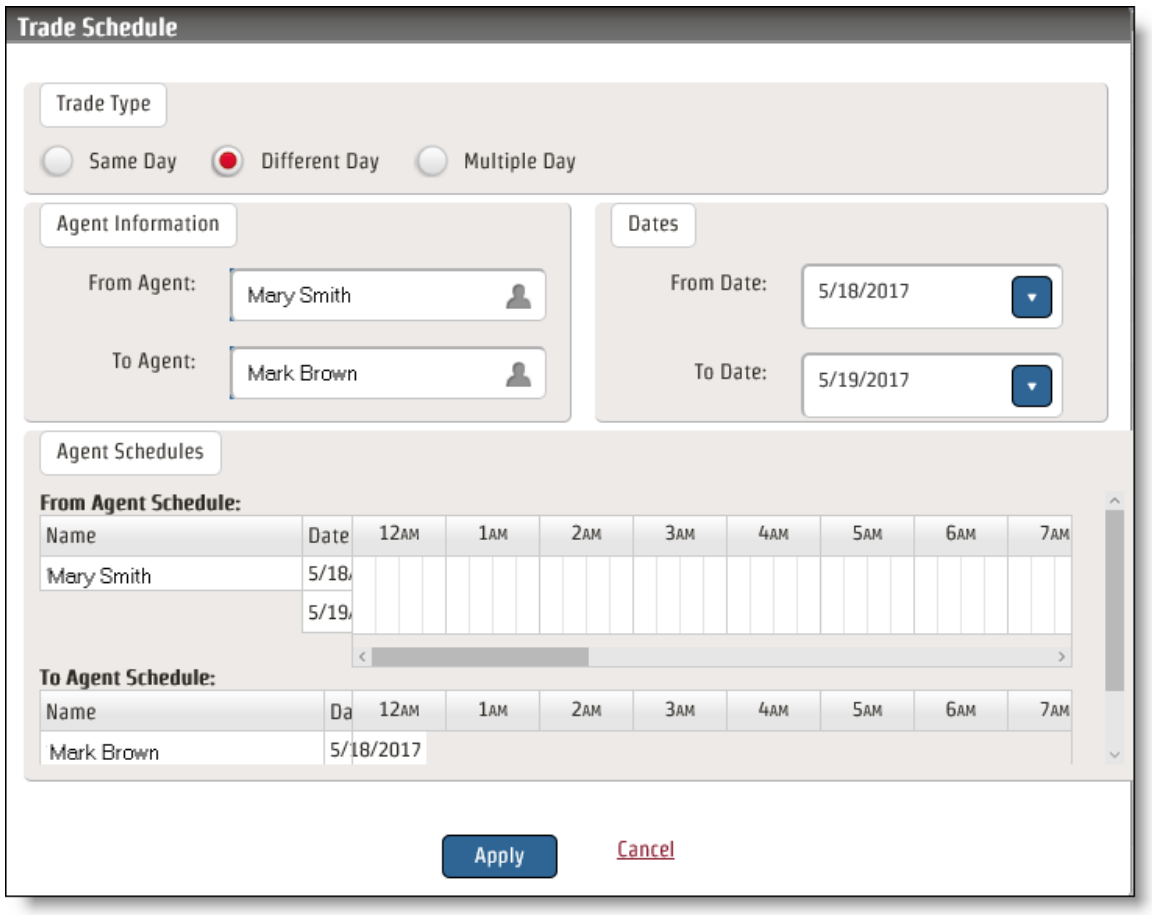
> **NOT** İstisnalar ve projelerde etkinlik notlarında değişiklik yapabilmenizi kısıtlayan bir zamanlama düzenleme kuralına tabiseniz, imlecin üzerine getirerek mevcut etkinlik notlarını görüntüleyebilirsiniz. Ancak düzenleyemez. Zamanlama içine bir özel durum veya proje Insert, ona bir etkinlik notunu ekleyemezsiniz.

Etkinlik notu ekleme veya düzenleme

1. Temsilci Zamanlamaları sayfasını saat görünümünde görüntülerken, bir temsilcinin zamanlaması üzerinde istediğiniz etkinliği sağ tıklatın.
2. Ortaya çıkan açılır menüde, Notu **Düzenle'yi seçin**.
3. Not Düzenle iletişim kutusunda bir not ekleyin veya mevcut notu düzenleyin.
4. Güncelle'yi **tıklayın**.
5. Güncellenmiş zamanlamayı kaydetmek için Kaydet'i **tıklatın** .

İki temsilcinin zamanlamalarını takas eder

Ticari Zamanlama iletişim kutusu iki temsilci arasında zamanlama takas etmenize olanak sağlar.



Aynı gün, farklı günler veya birden çok gün için zamanlamaları takas edebilirsiniz. Zamanlanan süre olduğu yerde kalır, çünkü bu, kapsama ihtiyaçlarına göredir. Hangi temsilcinin zamanlanan saatleri çalıştığı hangi değişikliklerdir.

Gece yarısını geçen temsilci zamanlamalarını işlerken, temsilci, zamanlamanın başladığı gün çalışmaya başlamak üzere zamanlanır.

Aşağıdaki tabloda, Ticari Zamanlama iletişim kutusundaki alanlar açıklanmaktadır.

Alan	Açıklama
Ticaret Türü	Bu eylem için işlemin türü. Seçenekleriniz şunlardır: ▪ Aynı Gün—Aynı gün içindeki ticaret zamanlamaları. Bu seçeneği kullandığınızda, Zamanlama Tarihi alanı görüntülenir. Bu seçenek varsayılan olarak işaretlenir. Örneğin, bu seçeneği Temsilci A'nın 07:00–15:00 zamanlaması ile Temsilci B'nin 09:00–17:00 saatleri arasında işlem yapmak için kullanabilirsiniz.

Alan	Açıklama
	Aynı gün içindeki zamanlaması. ▪ Farklı Günler—İki gündeki ticaret zamanlamaları. Bu seçeneği kullandığınızda, Başlangıç Tarihi ve Bitiş Tarihi alanları görüntülenir. Bu seçenek, yalnızca iki ayrı günde, Aynı Gün seçeneğinin işlediği şekilde çalışır. ▪ Birden Çok Gün—Birden çok günlük zamanlamaları takas edin. Bu seçeneği kullandığınızda, Başlangıç Tarihi ve Bitiş Tarihi alanları görüntülenir. Örneğin, Başlangıç Tarihi alanında 1/23/2019 ve Bitiş Tarihi alanında 1/27/2019'u seçerseniz, Temsilci A'nın Pazartesi-Cuma zamanlamalarını Temsilci B'nin Pazartesi -Cuma zamanlamaları ile takas edebilirsiniz.
Temsilci Bilgileri	Ticaretle ilgili temsilciler: ▪ Temsilciden—Zaman çizelgesini takas etmek istediğiniz ilk temsilci ▪ Temsilciye—Zamanlamasını takas etmek istediğiniz ikinci temsilci Yalnızca Ana Görünümünüzde ekise atanan temsilciler Temsilciden Temsilciye veya Temsilciye listesinde görünür.
Tarih	Takasla ilgili tarihler. Olası işlem tarihleri şunlardır: ▪ Zamanlama Tarihi—Zamanlamaları takas etmek istediğiniz tarih. Tarihi el ile yazın veya alanı tıklayıp Takvim açılır menüsünden tarihi seçin. ▪ Başlangıç Tarihi—Ticaretle ilgili planlanan ilk tarih. ▪ Bitiş Tarihi—Ticaretle ilgili planlanan ikinci tarih. ▪ Başlangıç Tarihi—Vardiyanın ticaret yapmak istediğiniz ilk günü. ▪ Bitiş Tarihi—Vardiyanın işlem yapmak istediğiniz son günü.
Temsilci Zamanlamaları	Her iki temsilci için zamanlama yan yana görüntülenir. Bunlar şunları yapmanıza olanak sağlar Uygula'yı tıklatmadan önce temsilcilerin zamanlamalarını karşılaştırın. ▪ Temsilci Zamanlaması'ndan—İlk temsilcinin geçerli zamanlaması

Alan	Açıklama
	▪ Temsilciye Zamanlaması—İkinci temsilcinin geçerli zamanlaması Size To Agent'ın uygunluk durumu hakkında bilgi verilir, Ekipleri, saat dilimi, istisnalar, hizmet sırası, kesişen vardiyalar ve beceri eşlemesi, işlemlerin uygun olup olmadığını belirlemenize yardımcı olur.

İki temsilci arasındaki ticari zamanlamalar

1. Ticari Zamanlama iletişim kutusunu görüntülemek için İşlem Zamanlaması > **Eylemler'i tıklatın** .
2. Alanları doldurun.
3. Uygula'yı **tıklayın**. İşlem yapılan zamanlamalar üretim çizelgesine hemen uygulanır.

> **NOT** Ticaret zamanlamaları için, her iki temsilci de işlemin zaman dilimi için çalıştırılan bir zamanlamaya dahil edilmelidir.

Zamanlama etkinliklerini kopyalama

Zamanlama Etkinliklerini Kopyala sayfası zamanlama etkinliklerini çeşitli şekillerde kopyalamanıza olanak sağlar. Aşağıdakileri yapabilirsiniz:

- Belirli bir gündeki bir temsilcinin zaman çizelgesindeki etkinlikleri, seçilen günlerdeki diğer temsilcilerin zamanlamalarına kopyalama
- Belirli bir haftadaki belirli günlerden diğer haftalara birden çok temsilcinin zamanlamasını kopyalama

Kopyalama işlevi, seçilen zaman aralıkları içindeki hedef zamanlama etkinliklerini kaynak temsilcinin etkinlikleriyle değiştirir. Otomatik olarak kopyalanan atanmış özel durum etkinlikleri, temsilcilerin Kullanıcıları sayfasındaki hedef temsilcilerin Atanan İstisnalar tablosunda görünür ve zamanlama yeniden çalıştırılırsa hedef temsilcilerin zamanlamalarında görünür.

> **NOT** Bir tarihi birden çok güne kopyalarken, kesişen zaman aralıklarına sahip etkinlikleri seçmemelisiniz. Örneğin, 7 PM-5:30 vardiyasını kopyalamaya çalışırsanız ve 12-7 vardır PM Kopyalama için seçebileceğiniz Uygun Değil etkinliği, daha sonra shift'in 12-5:30 bölümü yalnızca kopya için seçilen son günde görünür. Bunun nedeni, Uygun Değil etkinliğinin önceki günün vardiyasının 12-5:30 kısmının üzerine yazmasından ve Webex WFO geçerli gün için etkinliklerin üzerine yazmasındandır.

> **NOT**
> Hedef temsilcilerden farklı hizmet sıralarını destekleyen kaynak temsilcilerden etkinlikleri kopyalarsanız, bu etkinliklerin, hizmet sıraları için ileri bir zamanlama çalıştırıldığında kaynak temsilcilerin zamanlamalarından silinebileceğini unutmayın. Bu sorunu önlemek için, aşağıdakilerden birini yapabilirsiniz:

ertesi:

- Etkinliği, hedef temsilci olarak vardiyalarında aynı hizmet sıralarına sahip bir kaynak temsilciden kopyalayın.
- Etkinliği hedef temsilciye atayın ve zamanlamayı çalıştırın.

Zamanlama Etkinliklerini Kopyala, etkinlikleri kopyalarken kaynak temsilcinin atanan zamanlama saat dilimini kullanır. Kopyalanan etkinlikler otomatik olarak hedef temsilcinin zaman çizelgesinde, hedef temsilcinin görüntüleme saat diliminde görünür.

NOT Kopyalanan etkinlikler Sürüm 10.3'ten daha eski bir sürümde oluşturulmuşsa, Atanan İstisnalar tablosu güncellenmez ve zamanlama yeniden çalıştırılırsa, kopyalanan özel durumlar görünmez.
Ancak, kopyalanan özel durumlar hedef temsilciler için Veri Gezgini'ne yansıtılır.

Ön Koşullar

- WFM Yönet, Zamanlamaları Yönet veya Zamanlamaları Düzenle izni

Yordam

Bir temsilcinin zamanlanan etkinliklerini diğer temsilcilerin zamanlamalarına kopyalama (etkinlikleri kopyalama)

Kaynak zamanlamadan kopyalanan etkinlikler, hedef zamanlamalardaki aynı aralıklar içinde tamamen kapsadığı etkinliklerin üzerine yazılır. Kesişen (ancak tamamen kapsamayan) etkinlikleri içeren hedef zamanlamalar, kesişen bölüm kaldırılacak ve kesişmeyen bölüm kalacak şekilde süslenir. Herhangi bir kaynak etkinlikle çakışmayan veya içine alınmayan hedef zamanlama etkinlikleri, şu anda hedef zamanlamalarda oldukları gibi kalır. Kopyalanan etkinlikler kopyalama kullanıcısının görüntüleme saat diliminde kopyalanır.

1. Bir temsilcinin **zamanlanan etkinliklerini bir tarihten diğer temsilcilere/tarihlere kopyala'yı seçin.** seçenek.
2. **Kaynak Zamanlaması** bölümünde, zamanlamasını kopyalamak istediğiniz temsilciyi ve bu zamanlamanın tarihini seçin. **Zamanlama** tablosu daha sonra bu tarihte temsilcinin zamanlaması ile doldurulur.
3. Kopyalamak istediğiniz etkinliklerin yanındaki onay kutularını işaretleyin.

> **NOT** Temsilcinin ekran saat diliminizde gece yarısından fazla olan Uygun veya Uygun etkinlikleri yoksa, bu etkinlikler sayfada görüntülendiğinde gece yarısında kesilir. Bu Birden çok tarihe yayılan etkinliklerin kopyalanmasını önler. Gece yarısından itibaren iki günü aşan etkinlikler izin verilen zaman aralığının dışındadır ve kopyalanmaz.

4. **Hedef Zamanlamalar** bölümünde, temsilcileri ve seçilen etkinlikleri kopyalamak istediğiniz tarihleri seçin. Hedef hafta için zamanlama yoksa, yer tutucular uygun şekilde eklenir.
5. Kopyala'yı tıklayın .

Birden çok temsilcinin zamanlanan etkinliklerini diğer haftalara kopyalama (vardiyaları kopyalama)

Haftanın bir günü için kaynak değişikliği, haftanın o gününde hedef kaymanın üzerine tamamen yazılır. Kaynak vardiyasında zamanlanmamış hedef günler olduğu gibi kalır. Hedeflenen bir tarihte zamanlanmış hiçbir etkinlik yoksa ve kaynak etkinlikler bu günde yapılacak bir kayma içermiyorsa, gün Uygun Değil etkinlikleriyle doldurulur. Kopyalanan etkinlikler, kopyalanan temsilcilerin görüntüleme saat diliminde kopyalanır.

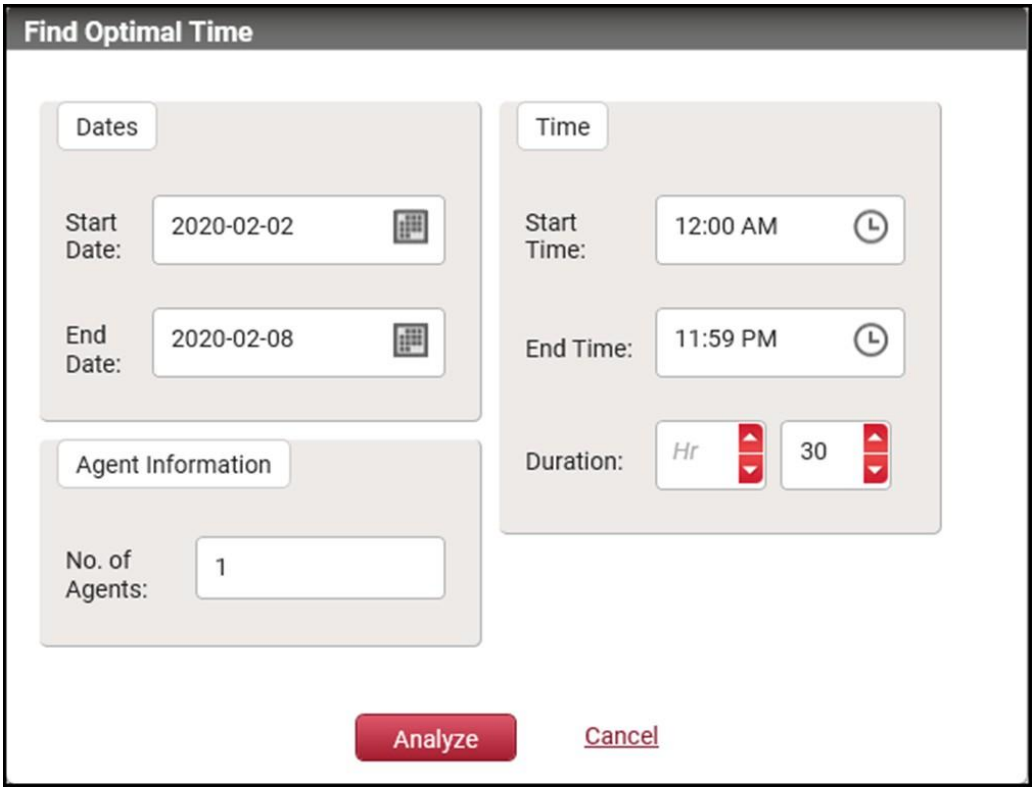
1. Bir veya daha fazla temsilcinin **günlük zamanlamalarını bir haftadan diğer haftalara kopyala'yı seçin** seçenek.
2. **Kaynak Zamanlamalar bölümünde, zamanlamalarını** kopyalamak istediğiniz temsilcileri ve zamanlanan haftayı seçin. Haftanın **hangi gününü girerseniz girin** , haftanın yapılandırılan ilk günü görüntülenir.
3. **Günler** tablosunda, zamanlamalarını kopyalamak istediğiniz haftanın belirli günlerini seçin. Varsayılan olarak, haftanın her günü seçilir.
4. Hedef Zamanlamalar bölümünde, zamanlamaları kopyalamak istediğiniz haftaları seçin. Bir haftada herhangi bir günü tıklattığınızda, o haftanın ilk gününün tarihi Atanan bölmesine girilir. Bir haftayı kaldırmak için seçin ve Kaldır'ı **tıklayın**.

   > **NOT** Kopyaladığınız vardiya tarihini içeren nitelikler hedef tarihe taşınır, dolayısıyla Çarşamba ile Perşembe arasında gece yarısı arası geçiş, hedefte Çarşamba ile Perşembe arasında olur
   > hafta.

5. Kopyala'yı **tıklayın**.

Etkinlik için en uygun zamanı bulma

En Uygun Süreyi Bul iletişim kutusu, temsilci zaman çizelgesinde bir etkinliği Insert en iyi süreyi bulmanıza yardımcı olur; böylece hizmet düzeyine olabildiğince az etkisi olur. Bir etkinliği Insert için, Temsilci Zamanlamaları sayfasında bir tahmin ve bir zamanlamaya sahip bir hizmet sırası seçmeniz gerekir.



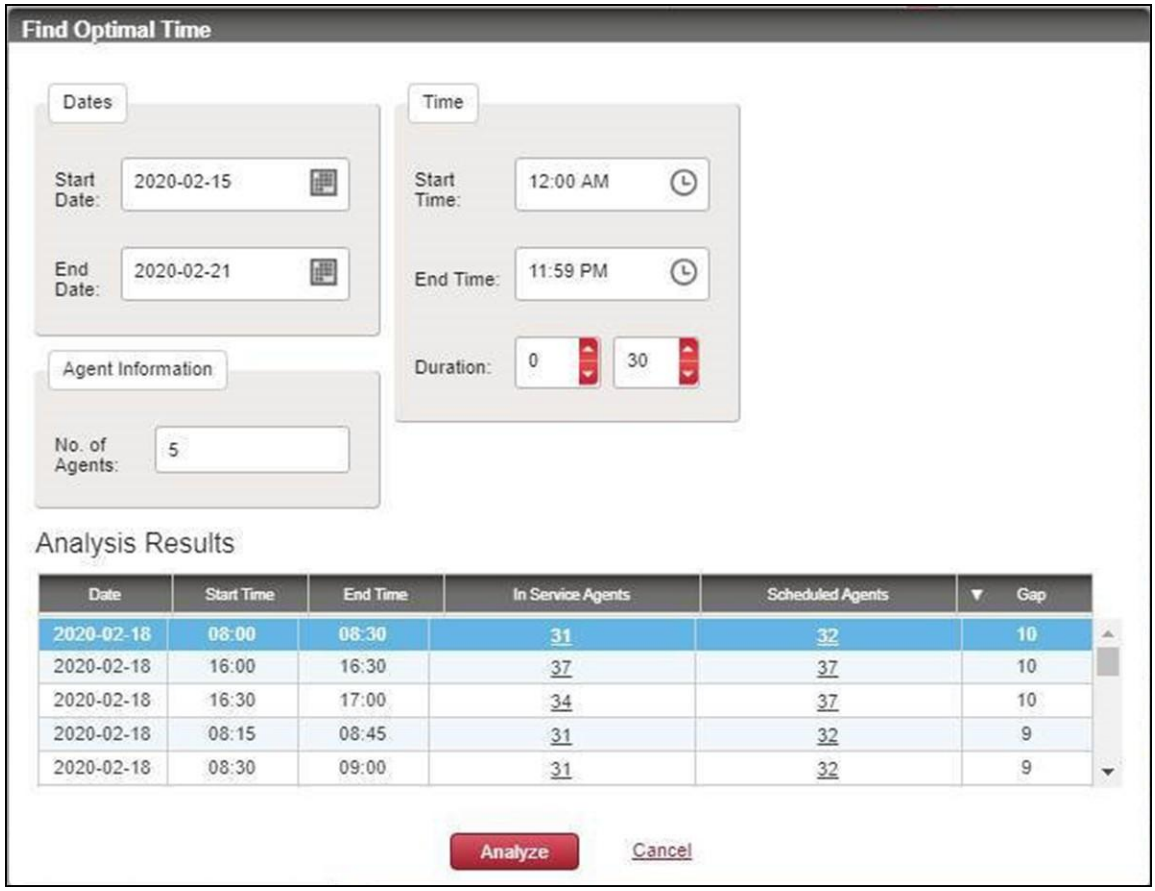
Aşağıdaki tabloda, En Uygun Zamanı Bul iletişim kutusundaki alanlar açıklanmaktadır.

Alan	Açıklama
Başlangıç Tarihi	Etkinliğin gerçekleşmesi gereken tarih aralığının başlangıç tarihi. Varsayılan olarak bu, zamanlamasını görüntülemekte olduğunuz haftanın ilk günüdür. Bu hafta içinde bir tarih seçebilirsiniz. Gelecek bir hafta içinde bir tarih seçmek isterseniz, o haftayı Temsilci Zamanlamaları sayfasında görüntülemeniz gerekir.
Bitiş Tarihi	Etkinliğin gerçekleşmesi gereken tarih aralığının bitiş tarihi. Varsayılan olarak bu, zamanlamasını görüntülemekte olduğunuz haftanın sonudur. Hafta içinde istediğiniz tarihi seçebilirsiniz. Gelecek bir hafta içinde bir tarih seçmek isterseniz, o haftayı Temsilci Zamanlamaları sayfasında görüntülemeniz gerekir.
Başlangıç Saati	Etkinliğin başlayabileceği en erken saat.
Bitiş Saati	Etkinliğin başlatıldığı en son saat.

Alan	Açıklama
Süre	Etkinliğin sürmesi gereken süre.
Hayır. Temsilci sayısı	Etkinliği gerçekleştirmek istediğiniz temsilcilerin sayısı.

En uygun zamanı bulmak için:

1. En Uygun Zamanı Bul iletişim kutusundaki alanları doldurun.
2. Çözümle'yi tıklayın. WFM etkinlik için en iyi zamanları bulur ve bunları Analiz Sonuçları açılır listesinde listeler.

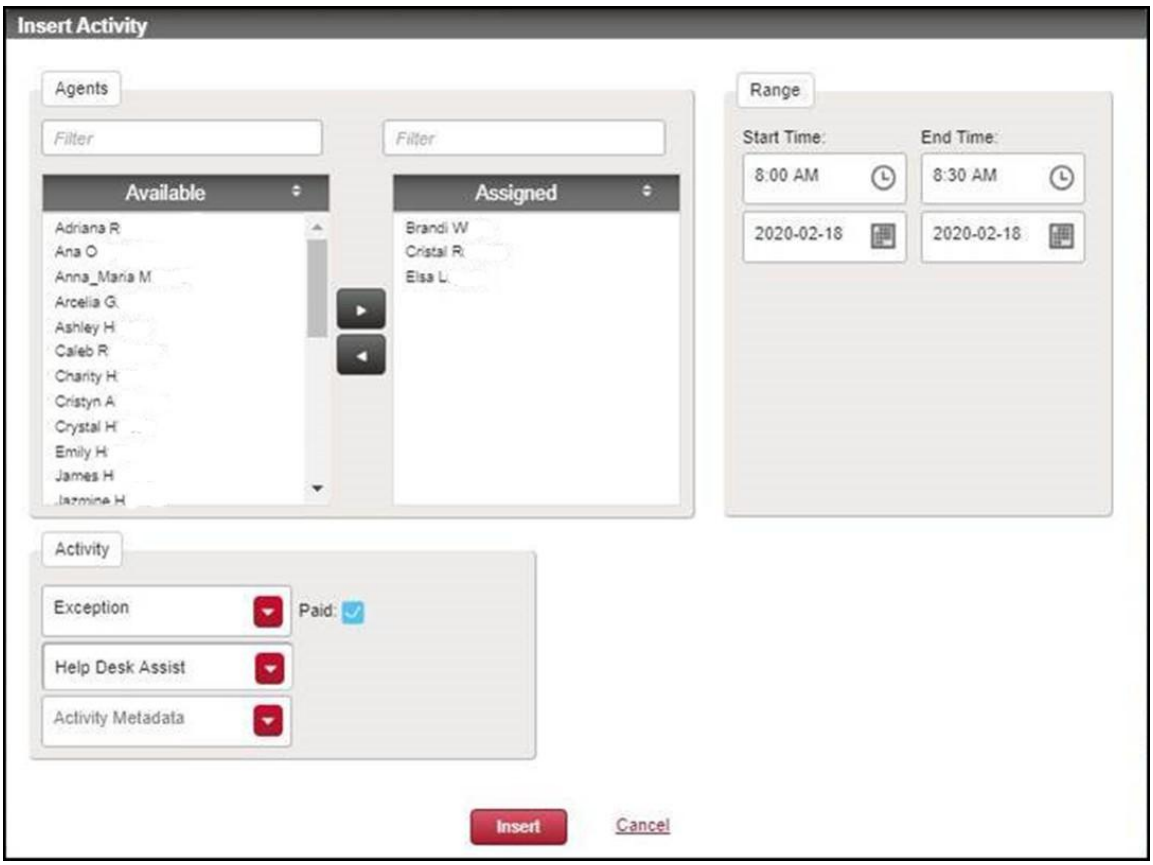


Analiz Sonuçları tablosu etkinlik için aday zaman yuvalarını listeler. Tablodaki alanlar şunlardır.

Alan	Açıklama
Tarih	Zaman yuvasının tarihi.
Başlangıç Saati	Zaman yuvasının başlangıç saati.
Bitiş Saati	Zaman yuvasının bitiş zamanı.
Hizmetteki Temsilciler	Tüm süre boyunca hizmette bulunan temsilcilerin sayısı. Zaman yuvasına yerleştirin.
Zamanlanan Temsilciler	Zaman diliminde zamanlanan temsilcilerin sayısı. Bunlar temsilciler, hizmet, mola, istisna, proje vb. dahil olmak üzere herhangi bir etkinlik için zamanlanabilir.
Boşluk	Tahmin edilen temsilci sayısı ile gerçek zamanlanan temsilciler arasındaki pozitif veya negatif boşluk. Pozitif sayı fazla personele işaret ederken, negatif sayı az personele sahip olduğunu gösterir. Bunun, taslağı uygulayarak tahmin edilen temsilcilerin sayısını dikkate almadığını unutmayın.

Etkinlik için hangi zaman yuvasını kullanacağınıza karar vermenize yardımcı olması için boşluk değerini kullanın. Varsayılan olarak en uygun süre (hizmet içi temsilciler ve tahmin edilen temsilciler arasındaki en büyük fark) Analiz Sonuçları listesinin ilk satırında gösterilir. Bu sayı negatifse, başlangıç tarihi/bitiş tarihi aralığını artırmayı veya gereken temsilci sayısını azaltmayı deneyin.

Karar verdikten sonra, seçtiğiniz zaman diliminde Hizmetteki Temsilciler veya Zamanlanan Temsilciler alanlarında köprü bağlantısı olan numarayı tıklayın. Bu, zaman yuvası seçiminize bağlı olarak otomatik olarak doldurulan Aralık alanları ile bir etkinlik Insert iletişim kutusunu açar.



Temsilciler bölmesi, Analiz Sonuçları tablosunda Hizmette Temsilciler veya Zamanlanan Temsilciler olarak listelenen temsilcilerin adlarını içerir.

Etkinliği seçili temsilcilerin zamanlamalarına eklemek için:

1. Etkinliği gerçekleştirmek istediğiniz temsilcileri seçin.
2. İstisna Ataması ve Etkinlik bölümlerini doldurun.
3. Insert tıklayın
4. Kaydet'i **tıklayın**.

Zamanlama değişikliğini geri alma

Zamanlama Geçmişi ve Geri Yükleme sayfası, bir temsilcinin zamanlama revizyonlarının geçmişini gözden geçirmenize ve geçerli zamanlamaya önceki bir düzeltmeyi geri yüklemenize olanak sağlar.

NOT Bu özelliğe genel bakış için bkz. Zamanlama Geçmişi ve Geri Yükleme Hakkında,

Zamanlama Geçmişi ve Geri Yükleme sayfasına iki yöntemle erişebilirsiniz:

- Temsilci Zamanlamaları sayfasında bir temsilcinin zamanlamasını sağ tıklayın ve içerik menüsünden Zamanlama Geçmişi'ne tıklayın. Bu, sayfayı o temsilcinin arama sonuçlarını ve görüntülemekte olduğunuz zamanlamanın tarihini görüntüler.
- Uygulama Yönetimi'nde sayfaya gitme (Uygulama Yönetimi > Zamanlama Yönetimi > Zamanlama Geçmişi ve Geri Yükleme). Bu, bugünün zamanlama tarihi için arama sonuçlarının olduğu sayfayı görüntüler.

Zamanlama geçmişi aranıyor

Geri döndürmek istediğiniz temsilci zamanlamasını bulmak için arama ölçütlerini kullanın.

Belirli bir temsilci zamanlaması için zamanlama geçmişini arama

1. Belirli bir zamanlama tarihi veya zamanlama tarihi aralığı girin. Bu, gereken en düşük arama ölçütüdür.
2. İsterseniz aşağıdaki gibi daha fazla arama kriteri ekleyin. Tüm bu ölçütler isteğe bağlıdır.

Ölçüt	Açıklama
Temsilci Adı	Açılan listedeki temsilciler, Ana Görünüm. "Etkin olmayan kullanıcıları göster" onay kutusunu işaretleyerek etkin olmayan temsilcileri listeye dahil edebilirsiniz.
Saat Dilimini Görüntüleme	Arama sonuçlarını görüntülerken kullanılan saat dilimi.
Revizyon Tarihi	Zamanlama revizyonunun yapıldığı tarih.
Değiştirme Ölçütü	Zamanlamayı değiştiren kullanıcının adı.
Revizyon Türü	Zamanlamaya yapılan değişikliğin türü.
Olay Kimliği	Bir değişikliğe dahil olan her temsilci zamanlamasını tanımlayan benzersiz kimlik. **NOT** Kaydedilmiş tek bir değişiklikle değiştirilmiş birden çok temsilci zamanlaması varsa, bu zamanlamaların her biri Aynı Olay Kimliğine sahiptir, ancak tek tek Revizyon Kimliklerine sahiptir.

3. Ara'yı tıklayın . Arama sonuçları Sonuçlar tablosunda görüntülenir.
4. Arama ölçütü alanlarını silmek ve yeni arama ölçütleri girmek için Sıfırla'yı **tıklayın** .

Sonuçlar tablosu

Arama ölçütlerinize bağlı olarak, Sonuçlar tablosu belirli bir temsilci için bir veya birden çok hit içerebilir veya Olay Kimliği kullanarak birden çok temsilci için arama yaparsanız. Tek bir temsilci için birden fazla isabet varsa, Revizyon Kimliği bu temsilcinin zaman çizelgesinde değişikliklerin yapılma sırasını tanımlar ve en yüksek revizyon kimliği numarası en son değişiklik olur.

NOT Her zamanlama düzeltmesi isabeti bir kayma içindir. Temsilcinin zamanlama çalıştırması sırasında bir tarih için bölmeli vardiyaları varsa, vardiyaların her birinin kendi zamanlama düzeltmesi hiti vardır. Bir temsilcinin zamanlaması
Zamanlama çalışması sırasında değiştirildiğinde, bu temsilci için revizyon isabeti bulunmaz.

Sonuçlar tablosu sütun başlığı tıklatılarak tablo sütunlarından herhangi birine göre artan veya azalan sırada sıralanabilir.

Bir zamanlamayı geri yükleme

Bir temsilcinin zamanlamasını önceki bir sürüme geri yükleme

1. Temsilci Zamanlamaları sayfasında temsilcinin zamanlamasını sağ tıklayarak veya Uygulama Yönetimi'nde aracıya giderek Zamanlama Geçmişi ve Geri Yükleme sayfasına erişin.
2. Sayfaya Uygulama Yönetimi aracılığıyla erişmişseniz, geri yüklemek istediğiniz temsilci zamanlamasını bulmak için arama ölçütü alanlarını kullanın.
3. Arama sonuçları tablosunda, uygun satırdaki Revizyon Kimliği köprü bağlantısına tıklayın.
4. Geri yüklemek istediğiniz düzeltmenin yanındaki Geri Yükle'yi **tıklatın** .

Örnek: Bir zamanlamayı geri yükleme

Sonuçlar tablosunda, temsilcinin zamanlama geçmişini görüntülemek için köprülenmiş Revizyon Kimliği'ne tıklayın. Zamanlama geçmişi, veri bekletme süresi içinde bu temsilcinin zamanlaması için yapılan her düzeltmeyi gösterir.

NOT Gösterilen her zamanlama revizyonu için, planlanmamış bir saat (koyu çapraz taramalı kahverengi) zamanlama çubuğunun her sonunda gösterilir. Bu ek süre aralıkları yalnızca Zamanlamayı gösterir ve bir düzeltmeyi geri yüklerken geri yüklenmez.

Örneğin, bu temsilcinin zamanlama geçmişi geçerli zamanlamayı ve üç değişikliği gösterir:

Bilgisi	Açıklama
4	Bu satır en eski düzeltmeyi gösterir. Temsilci zamanlamasının bu orijinal sürümü, 9:15 gerçekleşmesi planlanan atanmış bir istisnaya (pembe etkinlik) sahiptir.

Bilgisi	Açıklama
3	Bu satır daha yeni ikinci düzeltmeyi gösterir. Bu revizyonda, atanan istisna 9:15'dan 2:30 PM'a ve öğle yemeği molası (mavi etkinlik) 11:00'dan 12:00 PM'ye taşındı.
2	Bu satır en son düzeltmeyi gösterir. Satır 1'deki geçerli revizyonla her zaman aynıdır. Bu revizyonda, atanan istisna tekrar 1:00 PM'a ve öğle yemeği arası da 11:00'e geri taşındı.
1	Bu satır temsilcinin geçerli zamanlamasını gösterir. Önceki revizyonlarla karşılaştırabilmeniz için her zaman zamanlama geçmişi sayfasında görüntülenir. Birçok revizyon olduğunda, geçerli zamanlama yerinde kalırken bu revizyon hatları yukarı ve aşağı kaydırılabilir.

Temsilcinin zamanlamasını, atanan istisnanın 2:30 PM ve öğle yemeği 12:00 PM olduğu sürüme geri yüklemek gerekirse, zamanlama geçmişini görüntüleyebilir ve satır 3'deki Geri Yükle düğmesini tıklatabilirsiniz. Temsilcinin geçerli zamanlaması daha sonra bu sürüme döner. Temsilcinin zamanlama geçmişinde şimdi bu değişikliği gösteren yeni bir revizyon görüntülenir:

Örnek: Mevcut bir zamanlamayı geri yüklerken davranış

Bir düzeltmenin geri yüklendiği bir zaman aralığında temsilci için 24 saate kadar bir veya daha fazla kayma (Uygun süre dahil) varsa, geri yüklenen düzeltme uygulanmadan önce bu kaymalar Uygun Değil etkinliğiyle değiştirilir. Örnek:

Geri Yüklemeden Önce	Geri Yüklenen Düzeltme	Geri Yükledikten Sonra
6-12 PM Shift 3 PM–6 PM Shift	9 -5:30 PM Vardiya	6-9 Kullanılamıyor 9-5:30 PM Geri Yüklenen Vardiya 5:30 PM–6 PM Uygun Değil
8–12 PM Vardiya 12 PM–4 PM Uygun	12 PM–4 PM Vardiya	8-12 PM Uygun Değil 12 PM–4 PM Geri Yüklenen Shift

Zamanlama Geçmişi ve Geri Yükleme Hakkında

NOT Bir temsilcinin zamanlama geçmişini görüntüleme ve önceki zamanlamaları geri yükleme yordamları için bkz . Zamanlama değişikliğini geri alma.

Zamanlama Geçmişi ve Geri Yükleme özelliğini kullanarak bir temsilcinin zamanlamasını önceki bir sürüme geri yükleyebilirsiniz. Ana Görünümünüzdeki temsilcilerin geçmiş, geçerli ve gelecekteki zamanlamalarıyla birlikte kullanılabilir.

Zamanlama geçmişi, bekletme etkinleşir etkinleştirilmez izlenir ve bekletme süresi uzunluğuna kadar bu noktadan birikir. Varsayılan olarak bekletme süresi 7 gündür, ancak bu değer yöneticiniz tarafından değiştirilebilir. Bir temsilcinin zamanlamasının, yapılan değişiklikleri geri almak için önceki bir sürüme dönmesi gerekiyorsa, bekletme süresi içinde olduğu sürece uygun zamanlama düzeltmesi zamanlama geçmişinden geri yüklenebilir.

Zamanlama geçmişini iki konumdan görüntüleyebilir ve geri yükleyebilirsiniz:

- Temsilci Zamanlamaları sayfası (bir temsilcinin zamanlamasını sağ tıklayın ve içerik menüsünden Zamanlama Geçmişi'nı seçin)
- Uygulama Yönetiminde Zamanlama Geçmişi ve Geri Yükleme sayfası (bkz. Zamanlama değişikliğini geri alma

Dikkat edilmesi gereken önemli

Geri yüklemenin şunları etkilemediğini unutmayın:

- Temsilci tarafından en az/maks limitler (ihlal edilebilir)
- Kullanıcılar sayfasında atanan özel durum listesi
- Tahsis kullanım süresi
- İşlegün dinamik zamanlama istekleri
- Dinamik kullanılabilirlik
- Beklemedeki zamanlama düzenlemeleri
- Bağlılık ve uygunluk hesaplamaları
- SKM'ler
- Tatil planları
- Mesajlaşma istekleri

NOT Geri yükleme maksimum personel koşullarını ihlal ederse, başarısız olur.

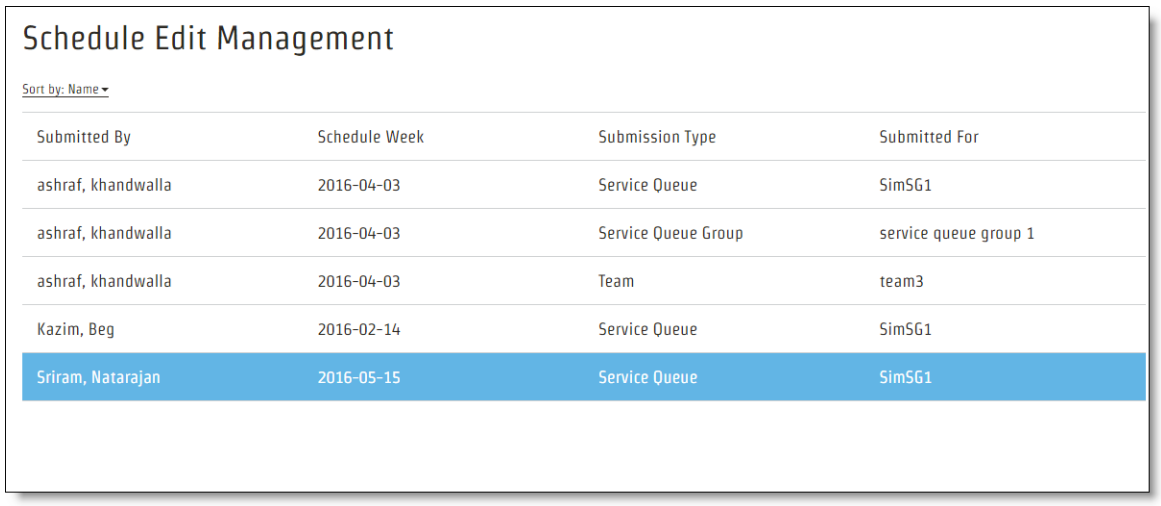
Bir işlemle ilgili bir zamanlamayı geri yüklemek yalnızca seçili temsilcinin zamanlamasını geri yükler. Diğer temsilcinin zamanlaması değiştirilmez ve işlem saatleri kalır.

> **ÖRNEK** Temsilci A, Salı vardiyası ile Temsilci B'nin Çarşamba vardiyası arasında işlem yapıyor. Ancak, Temsilci A'nın zamanlaması Temsilci B ile takas öncesinde olduğu şekilde yeniden oluşturulur, böylece Temsilci A bir kez daha
> Salı günü çalışmak üzere planlandı. Temsilci B'nin zamanlaması geri yüklemeyle değiştirilmez, böylece salı günü çalışmak üzere programlanır (Çarşamba değil).

Bir değişiklikle ilgili birden fazla temsilci zamanlaması olduğunda, bunlar Olay Kimliği'ne sahip bir grup olarak tanımlanırlar. Bu, daha önceki bir sürüme geri yüklemek gerekirse değiştirilen her zamanlamayı bulmayı kolaylaştırır.

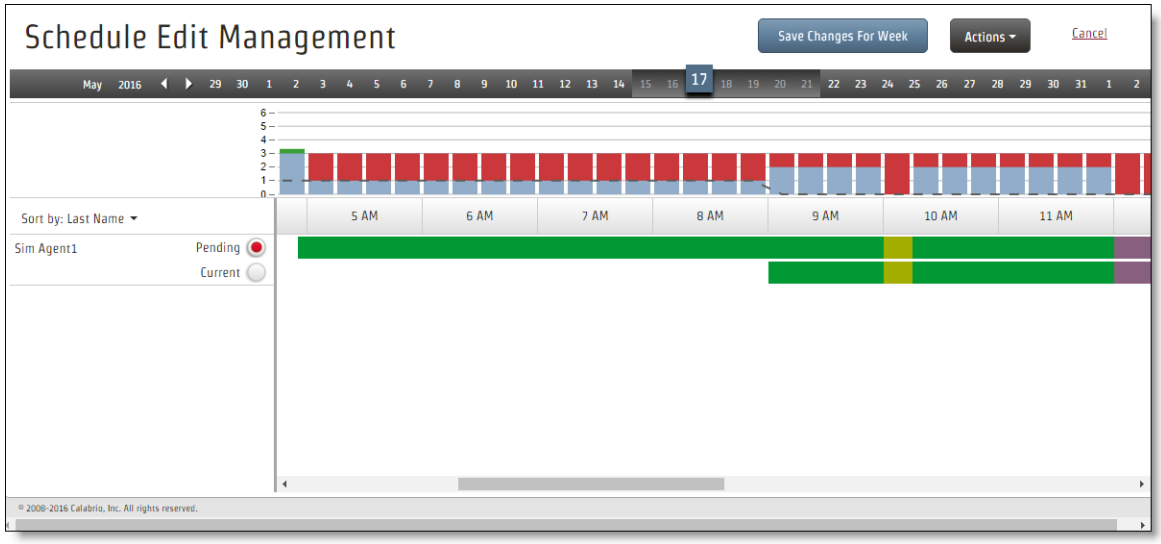
Gözetmenler tarafından yapılan zamanlama değişikliklerini onaylama veya reddetme

Yönetimi Zamanlama Düzenleme sayfası, rolleri için Yönetim WFM izni etkinleştirilmiş olan kullanıcılar tarafından kullanılabilir. Düzenleme özellikleri bir zamanlama düzenleme kuralıyla kontrol edilen gözetmenler tarafından yapılan zamanlama düzenlemelerini listeler (bkz . Bir gözetmenin zamanlamaları düzenleme yeteneğini sınırlama) ve bir zamanlama düzenleme olay iş akışına dahil edilenler. Bu gözetmenler tarafından yapılan düzenlemeler bir yönetici veya zamanlayıcı tarafından onaylanana veya reddedilene kadar beklemededir.



Girişlerden birini tıklattığınızda, gözetmen tarafından yapılan değişiklikleri gösteren bir sayfa görüntülenir. Bu sayfa her temsilcinin geçerli zamanlamasını ve gözetmenlerin önerdiği değişikliklerle birlikte beklemedeki zamanlamayı gösterir.

Her temsilci için Bekleme ve Geçerli seçenekleri arasında dolaşarak, kapsamın ve personelin bu değişiklikten nasıl etkilendiğini görüntüleyebilirsiniz. Aralık için tahmin edilen ve zamanlanan temsilci sayısını görüntülemek için imlecinizi zamanlamanın en üstündeki çubuklardan herhangi birinin üzerine getirin.



Zamanlama değişikliklerini onaylama veya reddetme

1. Zamanlama değişikliğini onaylamak için temsilcinin **adının yanındaki Bekleme** seçeneğini seçin. Zamanlama değişikliğini reddetmek için Geçerli **seçeneğini seçin** .

   NOT Araç çubuğundaki Eylemler düğmesinden beklemedeki tüm veya geçerli zamanlamaların tümünü aynı anda seçebilirsiniz.

2. Haftalık **Değişiklikleri Kaydet'i tıklayın**.

Bugünün zamanlamasını yönet

Bugünün zamanlamasını yönetmek aşağıdakileri gerektirir:

- Seçilen temsilcilere, oluşturulan zamanlama hizmet sırasında fazla veya az çalışan olduğunda gönüllü izin, fazla mesai ya da her ikisinde birden fazla süre alma fırsatı sunun.
- Temsilciye bağlılık ve uygunluk dahil olmak üzere personel kapsamını kontrol edin.
- Yeni bir zamanlama çalıştırmadan kapsamı en üst düzeye çıkarın.

Gönüllü fazla mesai veya izin verme

İş günü dinamik zamanlaması, seçilen temsilcilere gönüllü izin, fazla mesai ya da oluşturulan zamanlama servis kuyruğunda fazla veya az çalışan olduğunda gönüllü süre alma olanağı sunarak mevcut koşulları karşılamak için personele ince ayar yapmanıza olanak sağlar.

Zamanlama değişiklikleri geçerli gün veya gelecek bir gün için olabilir. Temsilci tarafından başlatılan bu zamanlama değişiklikleri, onay gerektirecek veya herhangi bir onay gerekmeden hemen geçerli olacak şekilde yapılandırılabilir.

İşlegün Dinamik Zamanlama sayfasından şunları yapabilirsiniz:

- Bir hizmet sırasının zamanlama kapsamına gözatma
- Yeni bir iş günü dinamik zamanlama olayı oluşturma
- Mevcut anlık dinamik zamanlama olaylarının listesini görüntüleme ve düzenleme

NOT : Bir temsilcinin iş günü öğle yemeklerinde ve molalarında optimize etmek için çalışma koşulu profillerini kullanmanız önerilir.

Tarama

İşlegün Dinamik Zamanlama sayfası, mevcut tüm olayları listeleyen Olay görünümünde açılır. Gözat'ı tıklayın ve açılır listeden bir hizmet kuyruğu seçerek bu hizmet sırasının geçerli tarihe ilişkin zamanlaması ve kapsamı görüntülenir. İsterseniz farklı bir tarih seçebilirsiniz.

Bir hizmet kuyruğu için zamanlama ve kapsam görüntüledikten sonra şunları yapabilirsiniz:

- Hizmet Sırası açılan listesinden başka bir hizmet kuyruğu seçin.
- Takvim çubuğunda farklı bir tarih seçin. Bugünün tarihini veya gelecekte herhangi bir tarihi seçebilirsiniz.
- Tahmin açılan listesinden farklı bir tahmin seçin. Ayrıca zamanlamayı bu nedenle kaydetmek için De Noktaya Yayın'ı seçebilirsiniz. Kullanılan tahmin değiştirmek, seçilen günde ihtiyacınız olan personel seviyelerini belirlemenize yardımcı olabilir.

  NOT Bu Nedenle Yayın yalnızca geçerli tarih için kullanılabilir.

Mevcut olayları görüntüleme

Geçerli ve ileri tarihlere ait mevcut etkinliklerin listesini görüntülemek için Olay düğmesini (İşlegün Dinamik Zamanlama sayfasının sağ üst köşesi) tıklayın. Listelenen olaylardan herhangi birinin yanındaki Ayarlar düğmesini tıklayarak bu olay için İşlegün Dinamik Zamanlama Etkinlikleri sayfasını görüntüleyebilirsiniz. Olay devam ederse, sayfanın üst kısmında, temsilcilerin olay için kaydolması için ne kadar zaman kaldığını gösteren bir geri sayım saati görüntülenir.

Listedeki alanlar aşağıdaki tabloda açıklanmıştır.

Alan	Açıklama
Ayarlar	Bu düğmeyi tıklayarak iş günü dinamik zamanlamasını görüntüleyin, düzenleyin veya silin.

Alan	Açıklama
	olay.
Tür	Zamanlamaya yapılan değişikliğin türü: VTO (gönüllü izin süresi), OT (fazla mesai) veya her ikisi.
Olay Adı	Dinamili iş planlaması olayının adı. Olay adını tıklayın Etkinliğin İşlemli Dinamik Zamanlaması sayfasını görüntülemek için.
Hizmet Sırası	Listelenen olayın uygulandığı hizmet sırası.
Zamanlama Tarihi	Değiştirilen zamanlamanın tarihi.
Durum	Bu üç sayı soldan sağadır: ▪ Zamanlama değişiklikleri onaylanan temsilcilerin sayısı (Onaylanmıştır) ▪ Zamanlama değişikliğini gönderen, ancak henüz onaylanmamış (Beklemede) temsilcilerin sayısı ▪ Etkinliğe davet edilen temsilcilerin toplam sayısı (Toplam Atanan Temsilci)

Yeni bir iş günü dinamik zamanlama olayı oluşturma

Yeni bir olay oluşturmak için Olay Oluştur düğmesini (İşigün Dinamik Zamanlama sayfasının sağ üst köşesi) tıklayın.

İştirakiGün Dinamik Zamanlama Etkinlikleri sayfasındaki bölümler aşağıda açıklanmaktadır.

İşlegün Dinamik Zamanlama Olay Adı

Olayın benzersiz adları.

Temsilci Yanıtı Son Tarihi

Bu bölüm, temsilcilerin olayı gözden geçirilmiş zamanlamaları, son tarihleri ve yanıtlarının manuel olarak onaylanması gerekiyorsa ne zaman yanıtlaması gerektiğini yapılandırmak için kullanılır.

Alan	Açıklama
Son Tarih	Temsilcilerden gelen yanıtların Zamanlamalar hazır.

Alan	Açıklama
Son Tarih	Davet edilen temsilcilerden gelen yanıtların alındığı tarihe saati girin. Zamanlamalarını değiştirmek için zaman çizelgesini değiştirin.
Temsilci zamanlaması değişikliklerini otomatik olarak onayla	Temsilcilerin zamanlama değişikliklerinin otomatik olarak etkin olmasını istiyorsanız bu onay kutusunu işaretleyin. İşaretliyse, tüm temsilci zamanlaması değişikliklerinin manuel olarak onaylanması gerekir.
Gün/hafta başına en az/maks saat ihlallerine izin verme	Temsilci zamanlama değişikliklerinin temsilciye atanan en az/maks saat kısıtlamalarını ihlal etmelerini istiyorsanız bu onay kutusunu işaretleyin.

Hizmet Sırası

Zamanlamasını değiştirmek istediğiniz hizmet sırasını seçin.

Zamanlama Değişikliği Dönemi

NOT Bu alanlar, bir olay oluşturulduktan sonra güncellenebilecek tek alandır.

Alan	Açıklama
Zamanlama Tarihi	Zamanlama değişikliği döneminin tarihini seçin.
Başlangıç Saatini Değiştir	Zamanlama değişikliği döneminin başlangıç saatini 24 saat biçiminde girin. **NOT** Gece yarısını seçmek için elle 0:00 **değerini girin** .
Bitiş Saatini Değiştirme	Zamanlama değişikliği döneminin bitiş saatini 24 saatlik biçimde girin. **NOT** Gece yarısını seçmek için elle 24:00 **değerini girin** .

Tahmin

Zamanlama değişikliğinin tarihi için personel gereksinimlerini belirtmek için kullanılan tahmini seçin. Üretim tahminini, adlandırılmış bir tahmini veya gün içi bu nedenle yayınlanmış bir tahmin seçebilirsiniz.

Zamanlama Değiştirme Seçeneği

Seçili temsilcilere sunmak istediğiniz zamanlama değişikliği türünü seçin:

- Gönüllü süre kapalı—temsilciler fazla çalışan aralıkları süresinden vazgeçer
- Fazla Mesai—Temsilciler az çalışanlı aralıklarda ek süre alır

- Her ikisi de—Temsilciler fazla çalışanlı aralıklar sırasında zamandan vazgeçer ve az çalışanlı aralıklarda ek süre alır

Gönüllü Süre kapalı Parametreleri

Bu alanlar, Gönüllü süre kapalı veya Her iki zamanlama değişikliği seçeneğini seçtiğinizde görünür.

Alan	Açıklama
Minimum Kapalı Süre	Bir temsilcinin izin alabileceği minimum süreyi girin.
Maksimum Kapalı Süre	Bir temsilcinin izin alabileceği maksimum süreyi girin.
Birden çok zaman kapalı seçimlerine izin verme	Temsilcilerin zamanlama değişiklik döneminde birden çok segmentte zaman aşımına izin vermek için bu onay kutusunu işaretleyin; yani, izin süresinin bitişik olması gerekmez.
Personel Hedefi Eşiği	Fazla personel (pozitif sayı) veya az personel miktarını girin (negatif sayı) zamanlama değişikliği döneminde her aralıkta izin verilir.
Kullanılacak İstisna	Temsilcinin izinli süresi için kullanılacak istisnayı seçin tarife.

Fazla Mesai Parametreleri

Bu alanlar, Fazla Mesai saatleri kapalı veya Her iki zamanlama değişikliği seçeneğini seçtiğinizde görünür.

Alan	Açıklama
Minimum Fazla Mesai	Bir temsilcinin alabileceği minimum fazla mesai miktarını girin. Bu alan , Fazla Mesai veya Zamanlama değişikliği her ikisi seçeneği belirlendiğinde görünür.
Maksimum Fazla Mesai	Bir temsilcinin alabileceği maksimum fazla mesai miktarını girin. Bu alan , Fazla Mesai veya Zamanlama değişikliği her ikisi seçeneği belirlendiğinde görünür.
Birden çok fazla mesai seçimine izin verme	Temsilcilerin zamanlama değişiklik döneminde birden çok segmentte fazla mesai almasına izin vermek için bu onay kutusunu işaretleyin; yani fazla mesailerin bitişik olması gerekmez. Bu onay kutusu yalnızca Fazla Mesai veya Her iki zamanlama değişikliği seçeneği belirlendiğinde görünür.
Kayma ve başlangıç arasında minimum bir boşluk zorlama	Temsilcinin normal vardiyası ile fazla mesainin başlangıcı arasında minimum süre olmasını istiyorsanız bu onay kutusunu işaretleyin.

Alan	Açıklama
Fazla mesai	
Minimum Aralık Süresi	Temsilcinin normal vardiyası ile fazla mesainin başlangıcı arasında gerçekleşebilecek minimum süreyi girin.
Personel Hedefi Eşiği	Fazla personel (pozitif sayı) veya az personel miktarını girin (negatif sayı) zamanlama değişikliği döneminde her aralıkta izin verilir.

Temsilciler

İş günü dinamik zamanlama etkinliğine katılmak için davet etmek istediğiniz temsilcileri seçin. Uygun bölmesinde listelenen temsilciler, seçtiğiniz hizmeti destekleyenlerdir.

> **NOT** Yalnızca gönüllü fazla mesai olayları için (hem gönüllü fazla mesai hem de gönüllü izin etkinlikleri dahil değildir), seçilen hizmet sırası dışından temsilcileri Etkinliğe katılabilir. Bu, kapsama alanı gereksinimlerinizi karşılama konusunda size daha fazla esneklik sağlar. Bu temsilcileri Uygun bölmesinde görünür yapmak için, "Olaya diğer hizmet sıralarındaki temsilcileri atamak istiyorum" onay kutusunu işaretleyin. Onay kutusunu seçerseniz, etkinliğe dışarıdan temsilciler atadığınızda ve onay kutusunu temizlerseniz, dıştaki temsilcilerin Hem Uygun hem de Atanan bölmelerinden kaldırıldığını unutmayın.

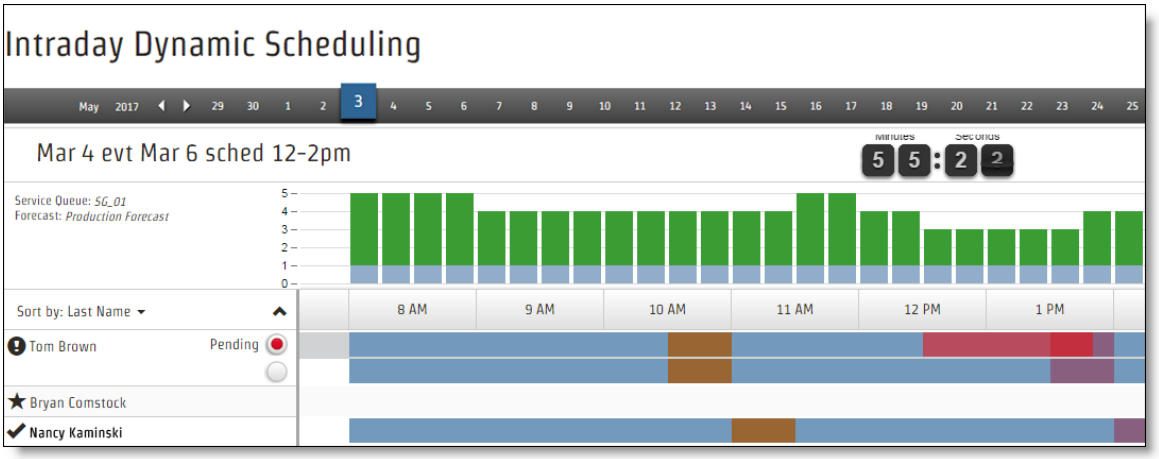
Temsilcinin zamanlaması etkinliğin gereksinimleriyle çalışmadığından, davet edilen temsilci etkinliğe katılamayabilir. Bu durumda temsilci, etkinlik için mesai süresinin veya fazla mesainin artık kullanılamadığını belirten bir mesaj görür.

> **NOT** Temsilciler, planlarının olmadığı günlerde gönüllü fazla mesaiye kaydolabilir.

Randevu zamanlaması değişiklikleri

Bir İşlegün Dinamik Zamanlama olayı temsilci zamanlaması değişikliklerini otomatik olarak onaylayacak şekilde yapılandırılmışsa ("Temsilci zamanlaması değişikliklerini otomatik olarak onaylayın" onay kutusu seçiliyse), zamanlama değişikliği temsilcinin zaman çizelgesinde hemen görünür.

Onaylaması gereken temsilci zamanlaması değişiklikleri, bu olayın İşlemsi Dinamik Zamanlama sayfasında görünür.



Bir iş günü dinamik zamanlama etkinliğine davet edilmiş temsilcilerin adları üç simgeden biriyle işaretlenmiştir (yukarıdaki grafikte gösterilmiştir).

- Bir yıldız—Etkinliğe katılmak için davet edilmiş ancak henüz yanıt vermemiş bir temsilciyi belirtir
- Onay işareti—Zamanlama değişiklikleri yapan ve bu değişiklikler otomatik veya manuel olarak onaylanan bir temsilciyi belirtir
- Ünlem işareti—Değişiklikleri el ile onay bekleyen bir temsilciyi belirtir

Bir temsilcinin değişiklikleri sizin onayınızı bekliyorsa, temsilcinin adının yanında iki zamanlama çubuğu vardır. Üst çubuk önerilen zamanlamadır (beklemede), alt çubuk ise temsilcinin mevcut zamanlamasıdır. Temsilcinin geçerli zamanlaması ile temsilcinin bekleyen değişen zamanlaması arasında geçiş yaptığınızda, bekleme değişikliğini kabul edip istemediğinize karar vermenize yardımcı olacak kapsama alanı güncellenir.

Bir temsilcinin önerilen zamanlamasını kabul etme

1. Bekleme **seçeneğini** belirleyin.
2. Araç çubuğunda Kaydet'i **tıklayın** .

Aşağıdaki durumda, Webex WFO değişiklikleri gönderen temsilcinin zaman çizelgesindeki ödenmemiş bir etkinliği Uygun Değil etkinliğiyle değiştirir.

Gündingen Dinamik Olay Yapılandırması	Temsilci Eylemleri
Ücretli istisna kullanan gönüllü izin süresini içerir.	▪ Temsilci gönüllü izin ekler ve bu gönüllü izin süresi temsilcinin mevcut zaman çizelgesindeki ödenmemiş bir etkinlikle kesiştir.

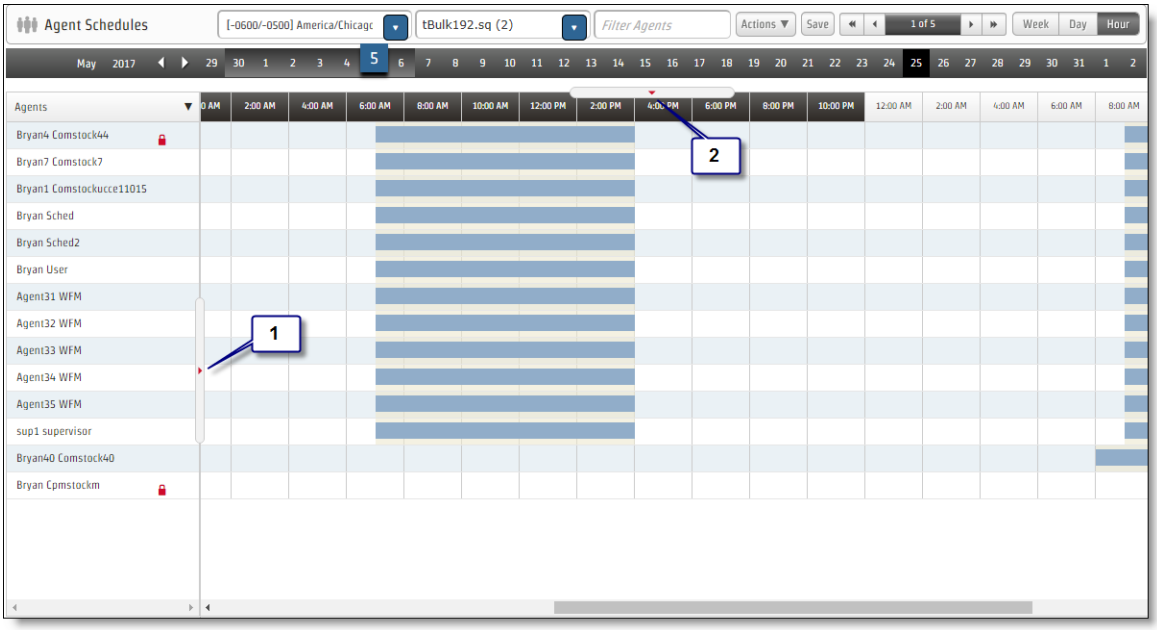
Gündingen Dinamik Olay Yapılandırması	Temsilci Eylemleri
	▪ Temsilcinin değişiklikleri manuel veya otomatik olarak onaylanır.

Bir temsilcinin önerilen zamanlamasını inkar etme

1. **Geçerli** seçeneğini belirleyin.
2. Araç çubuğunda Kaydet'i **tıklayın**.

Çekmeceler hakkında

Çekmece, Temsilci Zamanlamaları sayfasındaki bir kontrol tıklanarak açılan ve kapatılan bir bölmedir.



Üç çekmece vardır:

- Temsilci Bağlılık Bilgileri çekmecesi—Temsilciler listesinde bir temsilcinin adı tıklatılarak görüntülenir
- Bağlılık çekmecesi—Temsilciler listesinin sağındaki ok kontrolü (şekildeki 1 numara) tıklayarak görüntülenir
- Kapsama çekmecesi—Takvim çubuğunun altındaki ok kontrolü (şekildeki 2 numara) tıklayarak görüntülenir

> **NOT** : Temsilci zamanlamaları ekiplere göre filtrelendiğinde Kapsam çekmecesi kullanılamaz.

Personel kapsamını kontrol etme

Kapsam çekmecesi yalnızca hizmet sırası ve hizmet sırası grupları için kullanılabilir. Takvim çubuğunun altındaki ok denetimi tıklatılarak açılır ve kapatılır.

Kapsam çekmecesi aşağıdaki görünümlere sahiptir:

- Kapsam: Zamanlanan görünüm (varsayılan görünüm)
- Kapsam: Kapsayıcı görünüm
- Kapsam: Noktaya Yayın görünümü
- İşle ilgili gün: Veri görünümü
- Çok Becerili Kapsam Haritası

WFM hizmet kuyruğunun her gün ve aralık için ne yapacağına ilişkin öngörüleri görmek için Kapsam çekmecesini kullanabilirsiniz. Üretim planlamasına kıyasla tahmininizin doğru olup olmadığını gösterir ve üretim sonrası zamanlama değişiklikleri yapmanıza olanak sağlar.

> **NOT** Tüm kapsama sayfalarındaki hizmet düzeyi verileri, Saat ve Gün görünümlerindeki günlük toplamlar ve Hafta görünümünde haftalık toplamlar kullanılarak hesaplanır.

Kapsam çekmecesinde görüntülenen metriklere bağlı olarak, genel servis seviyesi hedefini iyileştirmek için zamanlamayı düzenleyebilirsiniz. Örneğin, personel sorununu çözmek için temsilcinin arasını 30 dakika sonra oluşacak şekilde yeniden planlayabilirsiniz. Bu zamanlama esnekliği günlük servis seviyesi hedefini sürdürme konusunda büyük bir fark yaratabilir.

> **NOT** Zamanlamayı düzenlerken gereken kapsamı görmüyorsanız, bunun nedeni bu veya başka bir hizmet sırası için ayarlanan minimum zamanlama süresi değeri olabilir. Kısaltmayı düşünebilirsiniz. Kapsama alanı gereksinimlerini karşılamada daha fazla esneklik sağlamak için minimum süre ayarının tamamen kaldırılması veya minimum süre ayarının kaldırılması.

Üretim planlamasını değiştirdiğinizde bu çekmecedeki metrikler otomatik olarak güncellenir.

Grafiğin sol tarafındaki metrik düğmelerini tıklayarak bir kapsam grafiğinde hangi bilgilerin görüntüleneceğini seçebilirsiniz. Düğmenin sınırı açık griden koyu griye değişirse, düğmenin açık olup olmadığını anlayabilirsiniz.

Kapsama çekmecelerinden herhangi birinde bir çubuk tıklandığında bir açılır pencere görünür.

Açılan penceredeki bilgiler aşağıdaki tabloda ayrıntılı olarak anlatılmıştır.

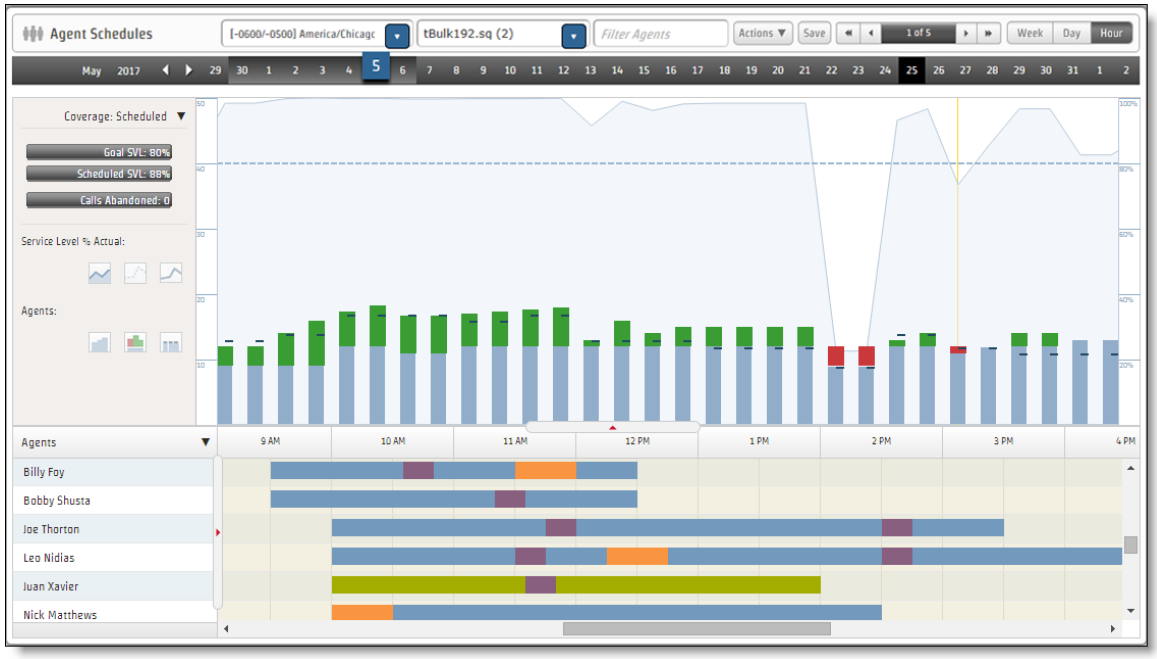
NOT Etkileşimli hizmet kuyrukları, hem Temsilciler hem de % SVL sütunlarında bilgi görüntüler. Etkileşimli olmayan hizmet kuyrukları ve tüm hizmet sırası grupları bilgileri yalnızca Temsilcilerde görüntüler
sütun.

Alan	Açıklama
Tahmin	Aralık için tahmin edilen temsilci sayısı ve hizmet düzeyi yüzdesi.
Zamanlanmış	Aralık için zamanlanan temsilci sayısı ve hizmet düzeyi yüzdesi. Bu numara, sonlandırılmış ancak halen zamanlamada olan etkin olmayan temsilcileri veya temsilcileri içermez. **NOT** Temsilci çok becerili bir grup için zamanlanmışsa, temsilci hizmet sırası ağırlığını zamanlanan sayısına katkıda bulunur Ajan. Örneğin, hizmet kuyruğu çok becerili grupta yüzde 30 ağırlığa sahipse, çok becerili grup için zamanlanmış bir temsilci bu hizmet sırası için 0,3 zamanlanmış temsilciye katkıda bulunur.
Gerçek	Aralık için gerçek temsilci sayısı ve hizmet düzeyi yüzdesi.
Büzülme	Zamanlanan temsilci sayısına taşma sonrası temsilcilerin sayısı ve bu temsilci sayısı için beklenen hizmet düzeyi yüzdesi uygulanır.

Alan	Açıklama
Bu Noktaya Yayın	İstenen hizmet düzeyi hedefi (yüzde ve saniye) göz önüne alındığında, bu nedenle noktaya yayınlanmış iletişim sayısına ve bu nedenle ortalama işleme süresi kaydına dayalı temsilci sayısı. Bu veriler geçerli yarım saat ve ileri yönde kullanılabilir.
% SVL Hedefi	(Yalnızca etkileşimli hizmet kuyrukları) Hizmet düzeyi yüzde hedefi.
Tıkanıklık %	Aralığa uygulanan tıkanıklık yüzdesi.
% Yönlendirme	Bu nedenle kaydedilen hizmet düzeyi yüzdesi. Bu veriler şu alan için kullanılabilir: şu anki yarım saat ve ileri.

Kapsam: Zamanlanan görünüm

Kapsam: Zamanlanan görünüm, Kapsam çekmecesindeki varsayılan görünümdür. Gerçek zamanlı verileri üretim planlamasıyla karşılaştırarak hizmet kuyruğunun hizmet düzeyi hedefine ne kadar iyi ulaştığını gösterir.



Uygun ölçüm düğmelerini açıp kapatarak grafiği aşağıdaki ölçümlerden herhangi birini veya tümünü görüntüleyecek şekilde yapılandırabilirsiniz:

- (Yalnızca tek tek hizmet kuyrukları) Servis seviyesi zamanlanan %
- (Yalnızca tek tek hizmet kuyrukları) Hizmet seviyesi hedef yüzdesi
- (Yalnızca tek tek hizmet kuyrukları) Hizmet düzeyi gerçek %
- Zamanlanmış Temsilciler
- Temsilci Tahmini
- Gerçek Temsilciler
- (Etkileşimli olmayan tek tek hizmet kuyrukları veya yalnızca hizmet sırası grupları) Sıradaki Maksimum Kişi Sayısı

Sol bölme ayrıca seçilen zaman aralığı için aşağıdaki metrikleri de görüntüler:

- (Yalnızca etkileşimli hizmet kuyrukları) Hedef SVL %
- (Yalnızca etkileşimli hizmet kuyrukları) Zamanlanan SVL %
- (Geçerli ve geçmiş günler yalnızca bir Unified CCE ACD) Gerçek SVL % için
- Terk Edilen Çağrılar

Grafiği yorumlama

Kapsam: Zamanlanan görünüm grafiği belirli bir gün için yığılı bir çubuk ve çizgi grafik görüntüler. Çubuklar ve çizgiler, eğlenceyi sağlamak için renk kodlu. Her çubuk, gün ve saat görünümlerinde 15 dakikalık aralığı ve hafta görünümünde 60 dakikalık aralığı temsil eder.

Aşağıdaki tabloda, her aralık için yığılmış çubukta kullanılan renkler açıklanmaktadır.

Renk	Zamanlanmış Temsilciler
Açık Mavi	Programlanmış temsilci sayısı.
Koyu Mavi	Gerçek temsilci sayısı.
Kırmızı	Tahmin edilen temsilci sayısı. Temsilci kıtlığı olduğunu gösterir.
Yeşil	Tahmin edilen temsilci sayısı. Programlanmış temsilci fazlası olduğunu gösterir.

Bir etkinlikte Insert en az kesintiye neden olan süreyi belirlemek için, grafikte Zamanlanan Temsilcilerin Tahminini karşılaştırın. Aralığı, kapsamı etkilemeden planlanan etkinlik için uygun olan temsilcilerin sayısını belirlemek için kullanabilirsiniz.

Kullanılabilir ek temsilciler varsa, servis seviyesi hedefini etkilemeden bir etkinlik planlayabilirsiniz. Örneğin, 10:30 - 11:00 aralığında zamanlanmış dört temsilci fazlası varsa, bu süre zarfında dört temsilciyle 30 dakikalık bir toplantı planlayabilirsiniz.

Tahminin gerektirdiğinden daha az sayıda zamanlanmış temsilci varsa, zamanlama gereksinimini yerine getirmek için temsilcilerin zamanlamalarını değiştirmeniz gerekir.

Aşağıdaki tabloda, grafikteki farklı hizmet düzeylerini temsil etmek için kullanılan çizgiler açıklanmaktadır. İletişim merkezinde tam olarak neler olduğunu görmek için gerçek hizmet seviyesi puanlarını zamanlanan hizmet düzeyi ve hizmet seviyesi hedefine kıyaslayabilirsiniz. Grafik bağlantı merkezinin servis seviyesi hedefine ne kadar yakın bir şekilde ulaştığını gösterir.

Etkileşimli olmayan hizmet kuyrukları için grafik, sıradaki gerçek maksimum iletişim kayıtlarını görüntüler.

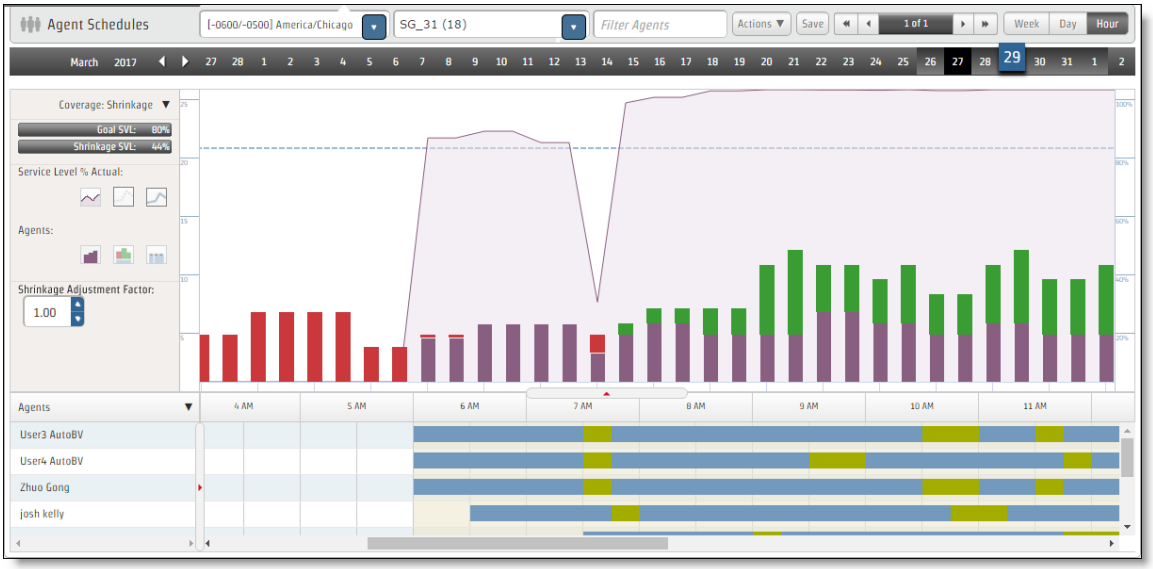
NOT Servis seviyelerini veya kuyruk metriklerini temsil eden hat grafiği yalnızca tek tek hizmet sıraları için kullanılabilir, hizmet sırası grupları için kullanılamaz.

Line	Hizmet Düzeyi
Açık mavi	(Etkileşimli hizmet kuyrukları) Servis Seviyesi Zamanlanan % (Yalnızca etkileşimli olmayan hizmet kuyrukları) Sıradaki Maksimum Kişi Sayısı
Kesik mavi	(Yalnızca etkileşimli hizmet kuyrukları) Hizmet Düzeyi Hedef Yüzdesi
Lacivert	(Yalnızca etkileşimli hizmet kuyrukları) Hizmet Düzeyi % Gerçek

Kapsam: Kapsayıcı görünüm

Kapsam: Resesaj görünümü, taslağin zamanlamanın servis seviyesini karşılama kabiliyeti üzerindeki etkisini gösterir. Hizmet seviyesi hedefine ulaşmak için bunun nasıl etkilendiğini görmek için santral yüzdesini ayarlayabilirsiniz.

NOT : Ancak ileriki tarih ve saatlere taşma işlemi uygulanır.



Uygun ölçüm düğmelerini açıp kapatarak grafiği, aşağıdaki metriklerin herhangi birini veya tümünü görüntüleyecek şekilde yapılandırabilirsiniz:

- (Yalnızca etkileşimli hizmet kuyrukları) Servis Seviyesi % Kesinti
- (Yalnızca etkileşimli hizmet kuyrukları) Hizmet Düzeyi Hedef Yüzdesi
- (Yalnızca etkileşimli hizmet kuyrukları) Hizmet Düzeyi % Gerçek
- (Yalnızca etkileşimli olmayan hizmet kuyrukları) Sıradaki Maksimum Kişi Sayısı
- Temsilciler Taslağı
- Temsilci Tahmini
- Gerçek Temsilciler

Varsayılan olarak Resesaj Ayarlama Çarpanı alanı 1,00'e ayarlıdır (hizmet kuyruğuna uygulanan varsayılan santral santral senaryosundan bir değişiklik yapılmaz). Çarpanı yukarı veya aşağı değiştirerek bu değişikliklerin zamanlamayı nasıl etkilediğini görebilir ve servis seviyesi hedefinin karşılanması için zamanlamanın ayarlanması gerekip gerekmeyeceğine karar vermek için bu bilgileri kullanabilirsiniz. Örneğin, ayarlama çarpanı olarak 2.00 girerseniz, her aralığa uygulanan rekolte yüzdesi ikiye katlar.

Olaslık uyum çarpanını ayarlamak için:

1. Kabarıklık Ayarlama Çarpanı alanında, ayarlama çarpanını yeni bir değere değiştirmek için yukarı ve aşağı oklarını kullanın. Geçerli değerler 0,00 - 10,00 aralığındadır.

2. Her aralığa yeni ayarlama çarpanını uygulamak için grafikte Anywhere öğesini tıklayın. Grafik yeni tıkanıklık uyum çarpanını yansıtacak şekilde güncellenir.

> **NOT** Ayarlama çarpanı, Planlama sayfasındaki gerçek tahmininizi etkilemez. Yalnızca bu sayfada görüntülenme amaçları için kullanılır.

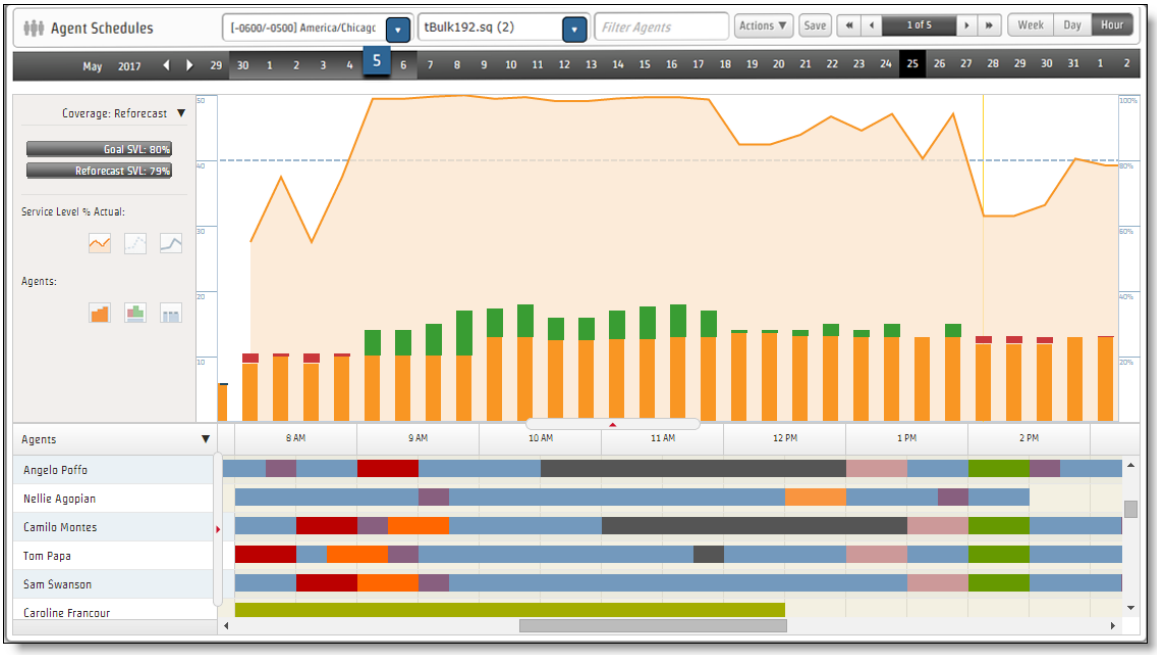
Pencereyi yenilediğinizde, Taşma Düzeltme Çarpanı değeri varsayılan değere geri döner. Revize edilmiş taşra yüzdelerini kaydedemezsiniz.

Kapsam: Noktaya Yayın görünümü

Kapsam: Noktaya Yayın görünümü, zamanlamaların, bu nedenle yayın ölçümlerinin neler olabileceğine bağlı olarak düzenlenebilmesi için, kayıt ölçümlerinin kapsama verileri üzerindeki etkisini gösterir.

Noktaya Yayın görünümünü görüntülemek için:

- Geçerli tarihi seçin, yakınlaştırma düzeyini Saat olarak ayarlayın ve tek bir hizmet kuyruğu seçin.



Uygun ölçüm düğmelerini açıp kapatarak grafiği aşağıdaki ölçümlerden herhangi birini veya tümünü görüntüleyecek şekilde yapılandırabilirsiniz:

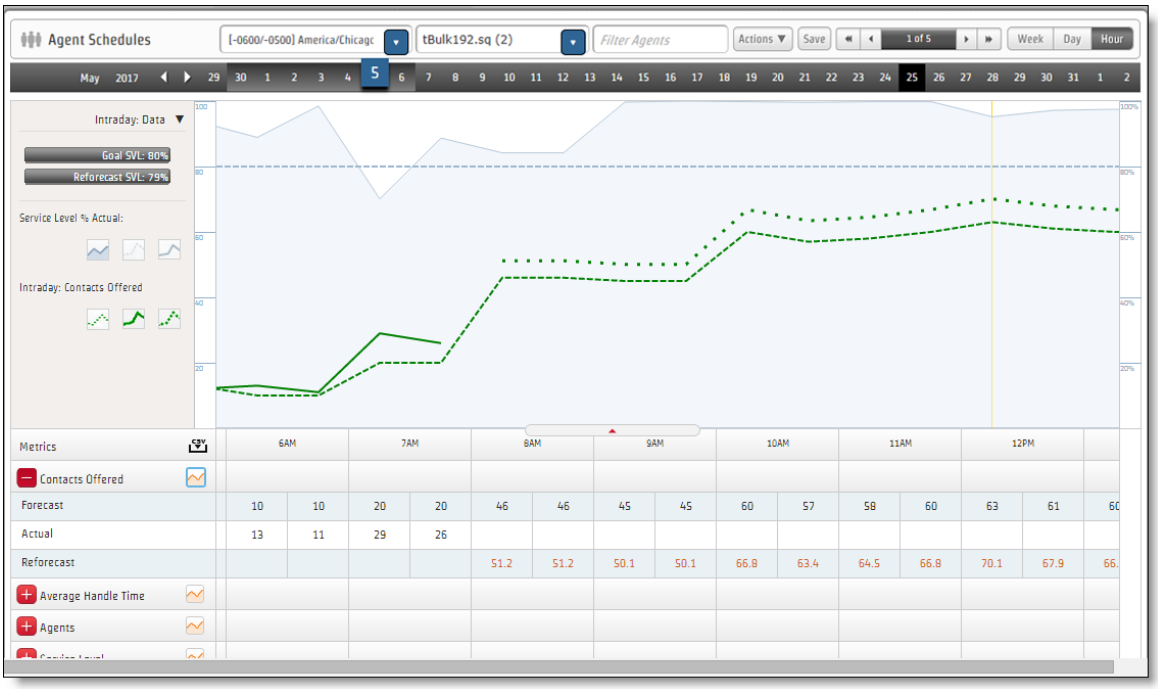
- (Yalnızca etkileşimli hizmet kuyrukları) Hizmet Düzeyi Noktaya Yayın
- (Yalnızca etkileşimli hizmet kuyrukları) Hizmet Düzeyi Hedef Yüzdesi
- (Yalnızca etkileşimli hizmet kuyrukları) Hizmet Düzeyi % Gerçek

- (Yalnızca etkileşimli olmayan hizmet kuyrukları) Sıradaki Maksimum Kişi Sayısı
- Zamanlanmış Temsilciler
- Temsilciler Tarafından Ağaçlandırma
- Gerçek Temsilciler

İşle ilgili gün: Veri görünümü

İştiraki Gün: Veri görünümü, grafik formundaki tahmin verilerine kıyasla gerçek verileri gösterir.

> **NOT** : İşitsel Veri görünümünü görüntülemek için yakınlaştırma düzeyini Saat olarak ayarlayın ve ardından tek bir servis kuyruğu seçin.



Uygun ölçüm düğmelerini açıp kapatarak grafiği aşağıdaki ölçümlerden herhangi birini veya tümünü görüntüleyecek şekilde yapılandırabilirsiniz:

- Hizmet Düzeyi %—(Yalnızca Etkileşimli hizmet kuyrukları) Zamanlanmış, Hedef ve Gerçek. Her zaman uygun.
- Teklif Edilen İletişimler—Tahmin, Gerçek ve Yönlendirilmiş. Teklif Edilen İletişimler çekmecesindeki Grafikte Göster düğmesi tıklandığında kullanılabilir. WFM Sistem genelinde WFM ayarları yapılandır sayfasında (Tahmin Edilen İletişimleri Ondalık Olarak Etkinleştir) etkinse, İletişim Tahmini değerinin en çok iki basamaklı olabileceği durumda, yalnızca bir adet görüntülenir.

- Ortalama İşleme Süresi—Tahmin, Gerçek ve Noktaya Yayın. Ortalama İşleme Süresi çekmecesindeki Grafikte Göster düğmesi tıklandığında kullanılabilir.
- Temsilciler—Zamanlanan, Tahmin, Gerçek ve Buna Bağlı. Temsilciler çekmecesindeki Grafikte Göster düğmesi tıklandığında kullanılabilir.
- Hizmet Düzeyi—(Yalnızca etkileşimli hizmet kuyrukları) Bu nedenle yayınlanır. Hizmet Düzeyi çekmecesindeki Grafikte Göster düğmesi tıklandığında kullanılabilir.
- Sıradaki Maksimum İletişim Kaydı—(Yalnızca etkileşimli olmayan hizmet kuyrukları) Gerçek. Sıradaki Maksimum İletişim Kaydı çekmecesindeki Grafikte Göster düğmesi tıklandığında kullanılabilir.

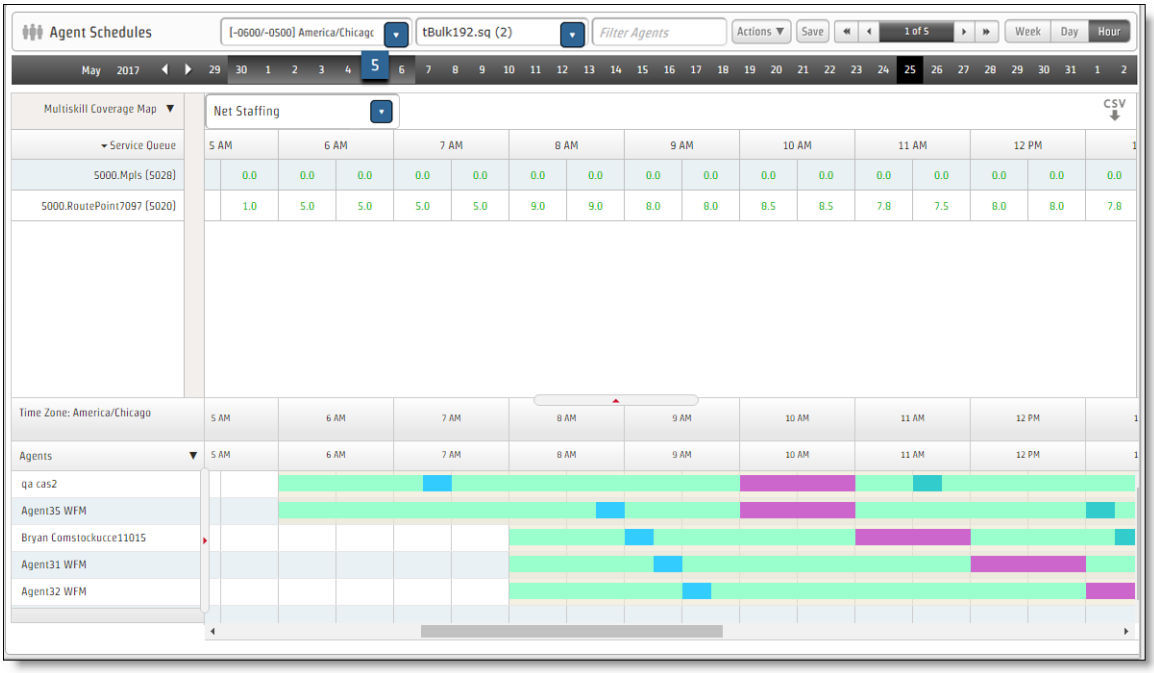
Grafiği oluşturmak için kullanılan veriler, grafiğin altındaki çekmecelerde tablo biçiminde sağlanır. Tablo çekmeceleri 30 dakikalık aralıklar için aşağıdaki metrikleri gösterir:

- Teklif Edilen İletişimler—Tahmin, Gerçek ve Yönlendirilmiş. Genel Ayarlar sayfasında etkinse (Tahmin Edilen İletişimleri Ondalık Olarak Etkinleştir), İletişim Tahmini değerinin en çok iki basamaklı olabilir; ancak yalnızca bir tanesi görüntülenir.
- Ortalama İşleme Süresi—Tahmin, Gerçek ve Noktaya Yayın.
- Temsilciler—Tahmin, Zamanlanmış, Gerçek ve Buna Bağlı.
- Hizmet Düzeyi—(Yalnızca Etkileşimli hizmet kuyrukları) Tahmin, Zamanlanmış, Gerçek ve Yönlendirilmiş.
- Sıradaki Maksimum Kişi Sayısı—(Yalnızca etkileşimli olmayan hizmet kuyrukları) Gerçek.

Tablo verileri, Metrikler etiketinin sağındaki CSV indir simgesi tıklatılarak CSV biçiminde verilebilir.

Çok Becerili Kapsam Haritası

Çok Becerili Kapsama Haritası görünümü, belirli hizmet sıraları için, diğer kapsama alanı görünümlerinde aksi halde karıştırılan personel seviyelerini gösterir. Bu seçenek yalnızca, bir hizmet sırası grubu veya hizmet sırası için zamanlamaları Saat yakınlaştırma seviyesinde görüntülerken kullanılabilir.



30 dakikalık aralık seviyesinde her hizmet sırası için aşağıdaki metrikleri görüntüleyebilirsiniz:

- Temsilci Tahmini
- Zamanlanmış Temsilciler
- Ağ Personeli—Varsayılan görünüm. Ağ personeli aşağıdaki şekilde hesaplanır:

  Ağ Personeli = Programlanan Temsilciler – Temsilci Tahmini

Tablo, görünür temsilcilerin çalışabileceği tüm hizmet sıraları kümesine ilişkin verileri içerir. Yalnızca seçili gün için tahmin içeren hizmet kuyrukları gösterilir. Bir temsilci, beceri eşlemeleri veya çok beceri grubu aracılığıyla bu hizmet sırasına eşlenmişse veya o hafta içinde hizmet sırası için zamanlanmış bir etkinliği varsa bir hizmet kuyruğunda çalışabilir.

NOT Görünür temsilciler, görünümünüzü temel alarak size görünen temsilcilerdir.

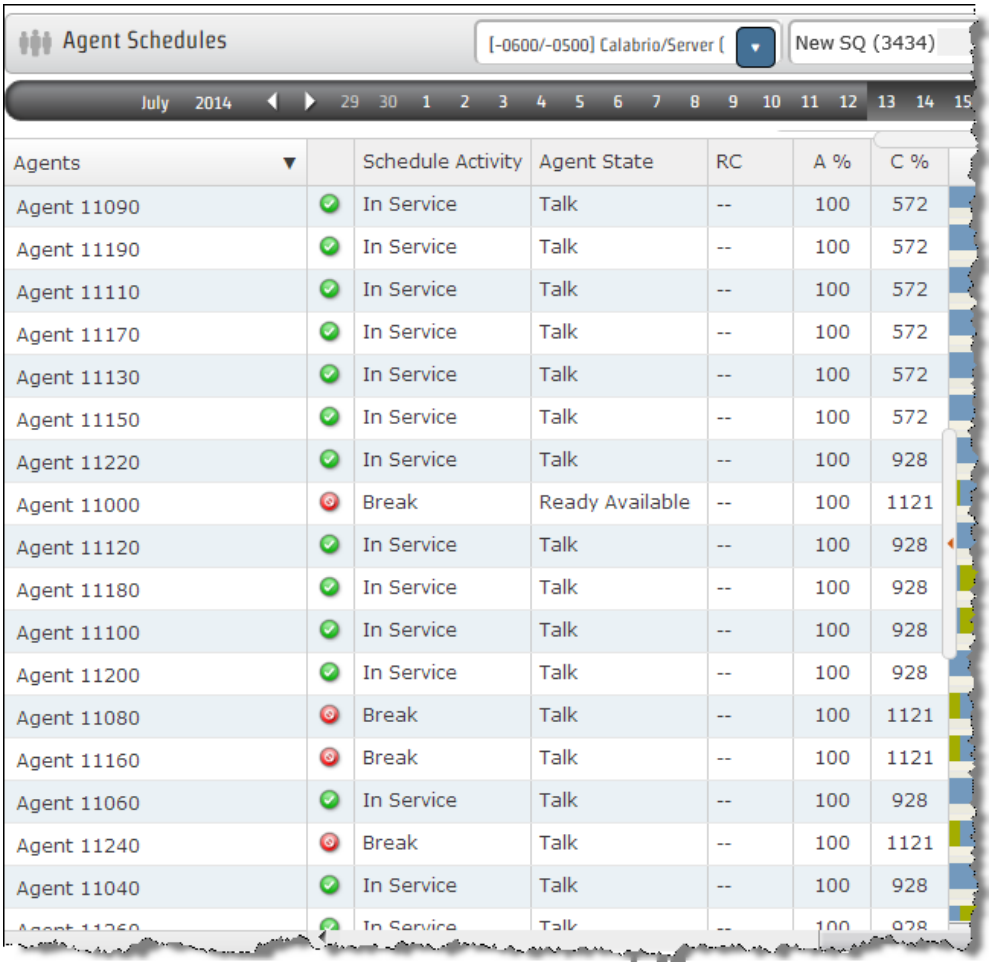
Tablodaki veriler, Çok Becerili Kapsam Haritası seçeneğini seçtiğiniz saat itibarıyla veritabanının anlık görüntüsüdür. Kaydedilmemiş zamanlama düzenleme veya değişiklikleri bu veriye yansıtılmaz. Görüntülenecek ölçümü değiştirdiğinizde, veriler güncellenir.

Tablo verilerini CSV biçiminde vermek için Metrikler etiketinin sağındaki CSV indir simgesini tıklayın.

Temsilci uygunluğu ve uyumluluğu görüntüleme

Bağlılık çekmecesi, Temsilciler listesindeki temsilciler için gerçek zamanlı temsilci verilerini ve bağlılık ve uygunluk yüzdelerini görüntüler. Temsilciler listesinin sağındaki ok denetimini tıklatarak açın ve kapatın. Çekmece açık olduğunda, veriler 30 saniyede bir yenilenir.

NOT Bağlılık çekmecesi, Veri Gezgini Gerçek Zamanlı Bağlılık aracıyla aynı anda güncellenmez. Bkz . Gerçek Zamanlı Bağlılık Aracı.



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, ACD içinden gerçek zamanlı temsilci durumu verilerini toplar ve bağlılık ve uygunluk yüzdelerini hesaplamak için onu temsilci zamanlamalarıyla karşılaştırır. Bağlılık ve uygunluk değerleri 15 dakikada bir hesaplanır.

NOT Bağlılık çekmecesindeki bağlılık ve uygunluk yüzdeleri 30 saniyede bir güncellenir ve bir tamsayıya yuvarlanılır. Bu yüzdeler şundan farklı olabilir:

her çekmece farklı bir oranda yenilendiğinden ve Bağlılık Ayrıntıları çekmecesi ise tamsayı yerine bağlılık ve uygunluk yüzdelerini ondalık olarak görüntülediğinden, Bağlılık Ayrıntıları çekmecesinde görüntülenen yüzdeler.

ÖNEMLİ Etkileşimli olmayan bir hizmet kuyruğunu destekleyen temsilciler için Veri Gezgini'ne verimlilik verileri göndermek için ikinci bir Veri sunucusunun oluşturulması gerekir. Bu ek Webex WFO Veri Sunucusu değilse
Kullanımda olan ve bir temsilci etkileşimli olmayan bir hizmet sırasını destekliyorsa, Veri Gezgini o temsilci için verimlilik verileri almıyordur. Bilgiler Bağlılık Ayrıntıları çekmecesinde görünse de bu geçerlidir. Bu, temsilcinin Veri Gezgini raporlarında bağlılığı kapatacağı anlamına gelir.

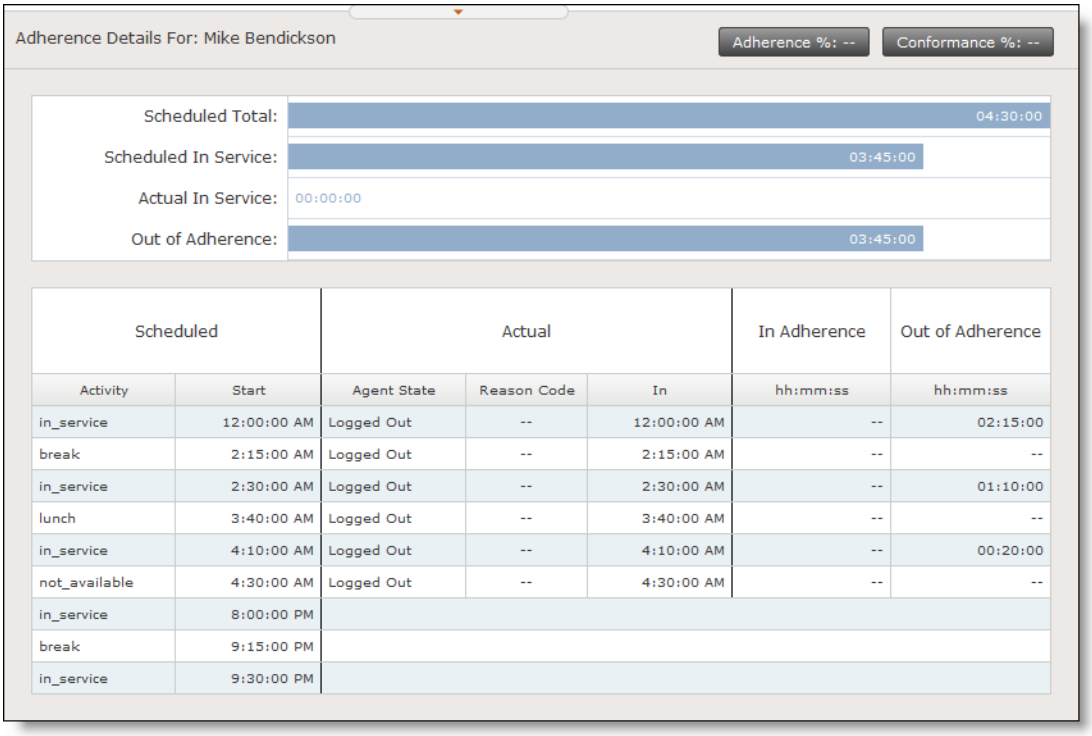
Aşağıdaki tabloda, Bağlılık çekmecesindeki alanlar listelemektedir.

Alan	Açıklama
Temsilciler	Temsilcinin adı.
Kırmızı veya yeşil top simgeleri	Yeşil bir top temsilcinin bağlı olduğunu gösterir. Kırmızı top şu işaret eder: Temsilcinin bağlılığı olmadığını belirtir.
Zamanlama Etkinliği	Temsilcinin geçerli zamanlanmış etkinliği.
Temsilci Durumu	Temsilcinin ACD temsilci durumu.
RC	Temsilcinin ACD durumuyla ilişkili neden kodu veya açıklaması (varsa). Neden kodları temsilcinin ana servis sırası ile ilişkilendirilmiş kodlardır.
A %	Temsilcinin bağlılık yüzdesi. Bağlılık, temsilcilerin zamanlamalarını takip ettikleri sürenin yüzdesidir. Bağlılık hesaplanırken, WFM planlanan varış ve ayrılış saatlerini, araları, öğle yemeklerini ve zamanlanan etkinliklerde geçirilen süreyi dikkate alır. Daha sonra fiili etkinliği, çalışma vardiyası boyunca zamanlanan her milisaniyedeki etkinlikle karşılaştırır. Örneğin, saat 09:00'da hizmette olması ve 16:00'da oturumu kapatması planlanan ve tüm gün boyunca bu zamanlamaya bağlı kalan bir temsilci buna %100 bağlılığı vardır. Bağlılık aşağıdaki formülle hesaplanır: [(yapılandırılmış zamanlama bağlılık dakikası < dakika bağlılık içinde değil) ÷ yapılandırılmış zamanlamaya bağlılık dakikası] × 100

Alan	Açıklama
	Bu formülde, "yapılandırılmış zamanlama bağlılık dakikası", Bağlılık Hesapla seçeneğinin Evet olarak ayarlandığı etkinlikler için zamanlanan sürenin toplamıdır (bkz . Bağlılık durumu eşlemelerini özelleştirme). **NOT** Formül negatif sayı üretirse, alan sıfır görüntüler.
C %	Temsilcinin uygunluk yüzdesi. Uygunluk, temsilcinin çalıştığı günün saati ne olursa olsun, doğru zaman diliminde çalıştığı zamanın yüzdesidir. Zamanlama uygunluğu, varış ve ayrılış saatlerini dikkate almaz. Örneğin, 08:00-16:00 saatleri arasından çalışmak üzere zamanlanmış ancak bunun yerine 10:00 ile 18:00 saatleri arasından çalışan bir temsilci zamanlamaya uygun olur, ancak zamanlamaya bağlı kalmaz. Uygunluk aşağıdaki formüle göre hesaplanır: (temsilcinin hazır, konuşma, bekletme veya çalışma durumunda olduğu toplam süre) ÷ (toplam geçerli hizmet içi süre) × 100 Hizmet süresine öğle yemeği, aralar, projeler veya istisnalar dahil değildir. **NOT** (Yalnızca Beş9 ACD) Gerçek zamanlı veriler aralık süresi için aralıkta yakalanır. Ancak, veriler Web Hizmetleri API istekleri tarafından yalnızca dakika başına, saat başına ve günde belirli sayıda alınabilir. (Bu limitler hakkında daha fazla bilgi ve gerekirse bunları nasıl değiştireceğini öğrenmek için Five9 Müşteri Desteğine başvurun. Kullanılan API'ler getUsersInfo, getSkills, getAgentGroups ve runReport'tır.) Bu nedenle, aralık çok küçük bir değere ayarlanırsa, izin verilen son yakalama ile bir sonraki saatin başı arasındaki süre yakalama aralığından daha uzunsa, saat için maksimum API isteği sayısından sonra yakalamada veriler kaçırılabilir. En düşük aralık eşiğini belirlemek için şu formülü kullanın: Saatte 3600 ÷ maksimum API çağrı = saniye olarak minimum aralık

Bir temsilci için ayrıntılı bağlılık görüntüleme

Bağlılık Ayrıntıları çekmecesi, Temsilciler listesinde bir temsilcinin adı tıklanarak açılır ve kapatılır. Temsilcinin, günün başlangıcından bu yana programa bağlılığını ne kadar iyi koruduğunu gösterir. Bağlılık, ACD içinden gerçek zamanlı yakalanan temsilci durumu verileri kullanılarak hesaplanır. Bu nedenle, Bağlılık Ayrıntıları çekmecesinin üst kısmında görüntülenen değerler (Zamanlanan Toplam, Hizmette Zamanlanan, Hizmette Gerçek ve Bağlılık Dışı) çekmeceyi açtığınızda verileri yansıtır ve ayrıntı bölümünde gösterilen değerlerden farklı olabilir. Çekmecedeki verileri kapatıp yeniden açarak yenileyebilirsiniz.



Bağlılık Ayrıntıları çekmecesini kullanarak aşağıdakileri yapabilirsiniz:

- Temsilcinin zamanlanan etkinliklerini temsilciyle ilgili gerçek zamanlı istatistiklerle ACD
- İtamet istatistiklerini yorumla

Aşağıdaki tabloda, Bağlılık Ayrıntıları çekmecesi alanları açıklanmaktadır.

Sütun	Açıklama
Bağlılık %	Temsilcinin bağlılık puanı. Yüzde değeri her seferinde güncellenir çekmecesi açılır. Değer ondalık olarak görüntülenir ve 15 dakikada bir hesaplanır.

Sütun	Açıklama
	NOT Her çekmece farklı bir oranda yenilendiğinden, bu değer Bağlılık çekmecesindeki A % değerinden farklı olabilir. Ve değerler Bağlılık çekmecesinde yuvarlandığından.
Uygunluk %	Temsilcinin uygunluk puanı. Yüzde değeri her çekmecenin açılma zamanı. Değer ondalık olarak görüntülenir ve 15 dakikada bir hesaplanır. **NOT** Her çekmece farklı bir oranda yenilendiğinden, bu değer Bağlılık çekmecesindeki C % değerinden farklı olabilir Ve değerler Bağlılık çekmecesinde yuvarlandığından.
Zamanlanan Toplam	Temsilcinin seçili tarih için çalışmak üzere zamanlandığı toplam süre. Ise seçili tarih geçerli tarihtir, değer çekmecenin açıldığı saate hesaplanır. Bu değer, ödenmemiş süreyi değil, yalnızca ödenmiş süreyi içerir.
Hizmette Zamanlandı	Temsilcinin hizmette olacağı ve uygun olacağı toplam süre. çekmecenin açıldığında geçerli tarih için çağrıları işleme. Temsilciler hizmette olduğunda, ya bir çağrıyı işlemeye hazır olurlar ya da çağrıyı işlemeye hazır olurlar.
Gerçek Hizmette	Temsilcinin şu anki zamanda hazır veya işlemeye hazır olduğu toplam süre. Geçerli tarih. **NOT** Hizmet süresi yalnızca ACD gerçek zamanlı özet akışına dayanır ve temsilci tarafından Hazır'da harcanan herhangi bir süreyi içerir. Konuşma, Bekletme ve Çalışma durumları. Diğer raporlar geçmiş veri özet akışlarını temel almalarından dolayı bu değer diğer raporlarda Hizmette süresiyle eşleşmeyebilir.
Bağlılık Dışı	Temsilcinin o anki tarihe bağlı kalma süresinin dildiği toplam süre. çekmecesi açılır.
Zamanlanmış	Seçilen gün için zamanlanan etkinliklerin ve başlangıç saatlerinin listesi.
Gerçek	Aşağıdaki üç değer için gerçek temsilci verileri: ▪ Temsilci Durumu—Temsilcinin ACD durumundan durumu

Sütun	Açıklama
	▪ Neden Kodu—Hizmet Dışı ve Hazır Değil durumları ile ilişkili neden kodu ▪ Gelen—Temsilcinin temsilci durumuna girdiği saat
Bağlılıkta	Her temsilci durumu için bağlılık süresi. Seçilen tarih şuysa: Geçerli tarih ve değer şu anki saate kadar hesaplanır.
Bağlılık Dışı	Her temsilci durumu için bağlılık süresi. Seçilen tarih şuysa: Geçerli tarih ve değer şu anki saate kadar hesaplanır.

Araları ve öğle yemeklerini optimize etme

Zamanlamaları Optimize Et eylemi, yeni bir zamanlama çalıştırmadan kapsamı en üst düzeye çıkarmanıza olanak sağlar. Zamanlama çalıştırıldığından (istisnalar eklenmiş, temsilciler zaman aşımına uğramış vb.) bu yana değişen ve kapsamı etkileyen bir dizi şeyin değişmesi olasıdır. Öğle ve aralarını taşıyarak zamanlamaları optimize etmek bunun telafisine yardımcı olur.

En iyileştirme yalnızca seçili hizmet sırası veya seçilen tarih için seçilen hizmet sırasını içeren çok becerili grup için zamanlanmış etkinliklere sahip olan iş koşulu etkinliklerini (öğle yemekleri ve molalar) etkiler.

NOT Bu, temsilcinin o tarihte programlandığı diğer hizmet sıralarının daha kötü kapsamına neden olabilir. Vardiyadaki mevcut her çalışma koşulu etkinliği için, optimize edici yalnızca şunları taşır Sınırlamaları içindeki etkinlikler ve maksimum en iyileştirme ayarlaması alan sınırları (ayarlanmışsa). Bu, şu anda temsilcinin çalışma vardiyalarında olan ücretli saatler ve vardiya uzunluğu çalışma koşulları için yapılır. Optimize edici, Temsilci Zamanlamaları sayfasındaki Insert Etkinlik eylemi yoluyla eklenen molaları ve öğle yemeklerini taşımaz. Molaları ve öğle yemeklerini manuel olarak değiştirmeden önce optimize ediciyi çalıştırmak iyi bir fikirdir.

Bu eylem, Temsilci Zamanlamaları sayfasında, bir hizmet kuyruğunun seçildiği ve zamanlanmış en az bir temsilci bulunduğu geçerli ve gelecekteki tarihler için kullanılabilir. Bir hizmet sırası grubu, beceri eşleme, ekip veya özel gruplandırma seçildiğinde kullanılamaz.

NOT Geçerli tarih zamanlamalarını optimize etmek için, öğle yemekleri ve aralar geçerli saatten en az bir saat (en yakın beş dakikaya yuvarlanarak) başlamalı ve uygun en az on dakika olmalıdır Olası öğle veya araların sona ermeden önce. Manuel değişikliklere her zaman izin verilir.

Temsilciler, Temsilci Zamanlamaları sayfasında göründükleri sırayla optimize edilir. Sıralama için Temsilci sütunu açılır menüsünü kullanarak veya temsilcileri listenin en başına sabitleyerek bu sırayı değiştirebilirsiniz.
En iyileştirme, yalnızca görünür sayfadakileri değil, birden çok sayfadaki tüm temsilcileri etkiler.

> **NOT** Optimize edici, eylemi her tıkladığınızda 1 ila 30 kez çalıştırılacak şekilde yapılandırılabilir (sistem genelinde WFM yapılandırma ayarlarında "Maksimum Zamanlama En İyileştirme Denemeleri" bölümüne bakın).
> Sayfasını tıklayın. Varsayılan olarak, temsilci zamanlamalarında en fazla 10 kez çalışır. Yapılandırılan sınıra ulaşılmadan önce maksimum en iyileştirmeyi sağlarsa, durur.

Eylem çalıştırıldıktan sonra kaç temsilcinin ve zamanlamanın optimize edildiğini belirten bir bildirim mesajı alırsınız. Bildirim mesajını kapattığınızda, sistem öğle yemekleri ve aralar optimize edilmiş tüm temsilciler için geçerli sayfayı günceller. Siz Kaydet tıklatana kadar değiştirilen temsilci zamanlamaları kaydedilmez.

Optimize edilmiş temsilcilerin zamanlamaları, o temsilcinin zamanlamasını çift tıklatmış gibi, bu tarih için iki girişe genişletilir. Temsilcinin en iyi duruma getirilmediği zamanlama haftasında farklı bir tarih seçerseniz, temsilcinin zamanlaması genişletılmaz. En iyi duruma getirildiği tarihe geri tıklanması, temsilci zamanlamasının yeniden genişletilmesine neden olur. Bir tarihte temsilci için iki girişli zamanlama genişletmesi aşağıdakilerden biri gerçekleşene kadar sürdürülür:

- Başka bir en iyileştirme belirtilen tarihte yapılır
- Sayfa yenilenir
- Temsilci zamanlaması çift tıklanır
- Zamanlama kaydedilir veya atılır

İki girişli zamanlama genişletmesi birden çok sayfaya uygulanır.

İki girişli zamanlama genişletmesini etkinleştirmek için bir zamanlamayı çift tıklatarak, optimize edilmiş zamanlamalarda ek değişiklikler yapabilirsiniz. Optimize ediciyi kaydetmeden aynı tarihte birden çok kez çalıştırabilir ve optimize ediciyi, optimize edilen her bir tarih arasında kaydetmeden aynı zamanlama haftasında birden çok tarihte çalıştırabilirsiniz.

Optimize ediciyi çalıştırdıktan ve optimize edilmiş zamanlamaların genişletilmiş satırlarını görüntüledikten sonra, aşağıdaki doğrudur:

- Temsilcilerin optimize edilmelerini dışarıda bırakamazsınız. Temsilciler için optimize edilmiş tüm zamanlamaları kaydetmeniz veya atmanız gerekir.
- Kaydedilecek belirli optimize edilmiş temsilci zamanlamalarını seçemezsiniz.

Zamanlamaları optimize etmek için:

1. Temsilci Zamanlamaları sayfasında, Eylemler'i tıklayın **ve Zamanlamaları** Optimize Et'i seçin **.**
2. En iyileştirme eylemini yapılandırın.
    - Belirli bir tarih veya tarih aralığı seçin. Varsayılan olarak geçerli tarih seçilidir. Seçtiğiniz tarih veya tarih aralığı zamanlanan hafta içinde olmalıdır.
    - Belirli temsilcileri en iyileştirmenin dışında bırakmak isterseniz, onları Atanan bölmesinden Uygun bölmesine taşıyın. Varsayılan olarak, zamanlamadaki tüm temsilciler Atanan bölmesinde listelenir.
    - Araların, öğle yemeklerinin veya her ikisini birden optimize etmek istiyorsanız bunu seçin. Varsayılan olarak, hem aralar hem de öğle yemekleri seçilir.
3. Optimize Et'i tıklayın . Optimize edici, yapılandırılan sayıda veya zamanlama optimize edilene kadar çalışır ve kaç temsilcinin optimize edildiğini ve kaç etkinliğin taşındığını gösteren bir ileti görüntüler.
4. İsterseniz, zamanlamayı yeniden optimize edin. Eylemi istediğiniz kadar çalıştırabilirsiniz. Zamanlamaya göre yapılandırılan sayıda çalıştırıldığında. Optimize edici tamamlandıktan sonra, değiştirilen zamanlamalar Düzenleme modunda (iki çubuka bölünmüş) gösterilir. İsterseniz değişiklikleri gözden geçirebilir ve manuel değişiklikler yapabilirsiniz. Bir tarih aralığını optimize ediyorsanız, aralıktaki her tarihte yapılan değişiklikleri görüntüleyebilirsiniz.
5. Bitirdiğinizde, zamanlamaya yapılan değişiklikleri kaydetmek için Kaydet'i **tıklatın** .

En iyileştirmeye ilişkin sınırlamalar

Optimize edici öğle yemeği ve molaları taşırken aşağıdaki çalışma koşulu etkinlik kısıtlamalarını dikkate alır:

- Minimum gecikme
- Maksimum gecikme
- Minimum aralık
- Artım
- Maksimum en iyileştirme ayarlama alan sınırı (ayarlanmışsa)

Bu kısıtlamalar karşılanamazsa veya aşağıdakiler doğruysa öğle yemeği veya aralar taşınmaz:

- Öğle yemeğinin veya molanın taşınabileceği yer şu anda başka bir öğle yemeği, mola, proje veya istisna tarafından işgal altındadır.
- Öğle yemeği ya da molası gece yarısını geçer.

- Öğle yemeği veya molası çalışma durumundan kaldırılmıştır ya da kaldırılarak geri eklenmiştir.

Etkinlik kısıtlaması, etkinlik ileriki bir zamanda taşınamayacak şekilde değiştiyse, taşınmaz.

Optimize edici öğle yemeği veya mola eklemez veya silmez ve niteliklerini (ad, tür, süre, ücretli bölüm süresi ve renk) değiştirmez.

Optimize edici öğle yemeklerini ve molaları mevcut istisnalar, projeler, öğle yemekleri veya aralar altında bir yere veya kısmen taşımaz. Bir öğle yemeği veya molanın hem ücretli hem de ücretsiz bir kısmı varsa, optimize edici kesişmeyen bölümde görünen bir geçiş yapmaya çalışmaz. Ödenen kısmı her zaman ödenmemiş kısmın önüne yerleştirir.

En iyileştirme örnekleri

Örnek 1: Break Manuel Olarak Yönetici Tarafından Tek Vardiyalı Olarak Taşındı, Maksimum Optimizasyon Ayarı Ayarlanmamış

Temsilcinin bir arayla dört saatlik bir vardiyası (9:00-1:00 PM) olur (10:30) ve molayı 12:00 PM'ye taşırsınız. Mola, bir saatlik minimum gecikmeye ve dört saatlik ücretli saat çalışma koşulunda iki saatlik maksimum gecikmeye sahiptir.

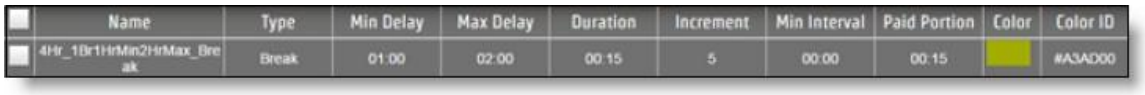
Name	Type	Min Delay	Max Delay	Duration	Increment	Min Interval	Paid Portion	Color	Color ID
4Hr_1Br1HrMin2HrMax_Break	Break	01:00	02:00	00:15	5	00:00	00:15		#A3AD00

El ile değişiklik yaptıktan sonra zamanlama 12:00 PM:

Öğle yemeği ve aralar optimizeıldıktan sonra, ara 10:00 ile 11:00 arasında taşınır.

Örnek 2: Break Manuel Olarak Yönetici Tarafından Tek Vardiyalı Olarak Taşındı, Maksimum Optimizasyon Ayarlama Kümesi

Temsilcinin dört saatlik bir vardiyası vardır (9:00-1:00 PM) bir arayla (10:30) ve molayı 12:00 PM'ye taşırsınız. Mola, onbeş dakikalık maksimum optimizasyon ayarıyla bir saatlik minimum gecikmeye ve dört saatlik vardiya uzunluğu çalışma durumunda iki saatlik maksimum gecikmeye sahiptir.



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

El ile değişiklik yaptıktan sonra, zamanlama 12:00 PM:

Öğle yemekleri ve aralar optimizeıldıktan sonra, temsilci zamanlaması için bir değişiklik yapılmaz.

Zamanlama raporlarını görüntüleme

Webex WFO ile birlikte gelen standart QM ve WFM raporları hakkında ve standart raporun nasıl çalıştırılacaklarına ilişkin talimatlar için, standart raporlarınQM ve standart raporların WFM bakın.

NOT WFM raporlar, sistem yöneticiniz tarafından yapılandırılan kiracı saat diliminde göründüğü şekliyle verileri yansıtır. WFM raporu talep ederseniz ve görüntüleme saat diliminiz kiracı saatinin önündeyse

Bölgenizdeki rapor herhangi bir veri içermeyebilir.

NOT Raporlardaki bazı değerler hesaplanan değerlerdir ve yukarı veya aşağı yuvarlama işlemlerine tabidir. Bu yuvarlama nedeniyle geçmiş veri değerlerinden biraz farklı olabilir.

Uzun dönemli plan yapma

Uzun dönemli plan yapmak aşağıdakileri gerektirir:

- Gelecekteki bağlantı merkezi gereksinimlerini ve giderlerini hesaplayın.
- Temsilcinin zaman aşımını yapılandırın ve yönetin.

Gelecekteki gereksinimleri tahmin

Uygulama Yönetimi'nin Stratejik Planlama bölümü, gelecekteki iletişim merkezi gereksinimlerini ve giderlerini tahminebilmenizi sağlar.

Stratejik kaynakları yönetme

Stratejik kaynaklar oluşturmak, düzenlemek ve silmek için Stratejik Kaynaklar sayfasını kullanın. Stratejik kaynaklar bağlantı merkezinizi oluşturan kişiler ve sermaye ekipmanlarıdır. Burada yapılandırdığınız stratejik kaynaklar, gelecekteki maliyetleri ve gereksinimleri tahmin eden stratejik planlama raporları oluşturmak için kullanılır.

NOT
Webex WFO ile birlikte gelen standart QM ve WFM raporları hakkında ve standart raporun çalıştırılmasıyla ilgili talimatlar için, standart raporlarınQM ve standart raporların WFM bakın .

Temel kaynak temsilcidir. Diğer tüm kaynaklar doğrudan veya dolaylı olarak iletişim merkezindeki temsilci sayısı açısından hesaplanır.

ÖRNEK Her 50 gözetmen için bir yönetici yapılandırırsınız ve her 20 temsilci için bir gözetmen yapılandırırsınız. Bir gözetmen, temsilci sayısıyla doğrudan bir ilişkiye sahiptir ve Yöneticinin gözetmen sayısı aracılığıyla temsilci sayısıyla dolaylı bir ilişkisi vardır.

NOT Temsilci kaynağı bir sistem kaynağıdır. Temsilci kaynağının ayrıntılarını düzenleyebilirsiniz, ancak silemezsiniz.

Bu sayfada aşağıdaki alanlar görüntülenir.

Alan	Açıklama
Kaynak Adı	Bu kaynağın adı. Bu ad benzersiz olmalıdır.
Kaynak Kategorisi	Kaynak türü. Kaynak bir insan kaynağı olabilir (çalışanlar ve Veya sermaye öğesi (ekipman, mobilya ve aksesuarlar).
Kaynak Maliyeti	Kaynağın aylık, yıllık veya bir kerelik gider olarak maliyeti. Maliyet, sıfırdan büyük veya sıfıra eşit bir tamsayı olmalıdır. Bir kerelik harcama seçerseniz, kaynağın ömrünü aylar içinde belirtin. Bu değer bir tamsayı (0–999) olmalıdır.
Kaynak Oranı	Bu kaynağın bir örneğinin diğerinin miktarına oranı Başka bir kaynağa stratejik kaynak. Bu değer bir sayı olmalıdır (0–

Alan	Açıklama
	9999). Doğrudan veya dolaylı olarak her kaynak Temsilci kaynağına göre tanımlanır. **NOT** Bu alan Temsilci sistem kaynağı için yoktur; çünkü temsilci temel kaynaktır.
Geçerli Kaynak Sayısı	İletişim merkezindeki bu stratejik kaynağın geçerli miktarı. Bu Değeri bir sayı olmalıdır (0–99999). Kaynak bir insan kaynağıysa, FTE temsilci sayısını kullanın. Stratejik kaynak bir kerelik bir giderse, maliyeti henüz tam olarak amorti edilmemiş kaynak sayısını kullanın.

Planlama planlarını yönetme

Planlama planlarını oluşturmak, düzenlemek ve silmek için Planların Planlarını kullanın. Bir alım planı, bağlantı merkezinizde geleceğe dönük gereksinimleri karşılamak üzere, kurye temsilcilerin sürecini açıklayan birdiziz adımlar dizisidir. Stratejik kaynaklar ve stratejik tahminle birlikte raporun oluşturulmasında, planlama planlarından yararlanılır.

NOT . Bir gerçekleştirme planı oluşturduktan sonra, Bu adımlar, Ekleme Adımları sayfasında düzenlense veya silinse bile, bireysel ödeme adımları değişmez. Bkz . Önemli adımları yönetme.

Bu sayfada aşağıdaki alanlar görüntülenir.

Alan	Açıklama
Plan Adı	Kira planının adı. Bu ad benzersiz olmalıdır.
Plan Ayrıntıları	Kira planı için uygun ve atanmış atılan atılan adımların listesi. Yukarı/aşağı okları kullanarak atanan atama adımlarını yeniden düzenleyebilirsiniz. Mevcut atılan adımlar listesi adım adını, süresini ve ıstırma oranını gösterir.

Öne çıkarma adımlarını yönetme

Nezle adımları oluşturmak, düzenlemek ve silmek için Doğurma Adımları sayfasını kullanın. Ekonomik bir adım, bir ekonomik plan için bir bileşendir. Her adım için yapılandırdığınız metrikler, stratejik bir tahminle belirlendiği şekilde gelecekteki temsilci gereksinimlerini karşılamak için kaç adayın bu işlem hattına girmesi gerektiğini belirlemek için kullanılır.

Tahminin kullanılabilmesi için, tahminin, tahminin bir parçası olan tahminin, tahminin planlarının bir parçası olarak, TahminiN planlarının bir parçası olması gerekir. Bkz.

Planlama planlarını yönetmek.

> **NOT**
> Bu sayfada bir ekleme adımının düzenlenmesi, bu adımı içeren hiçbir plan üzerinde etkili olmaz. Örneğin, beş gün süreli bir adım oluşturursanız, onu bir tasdik planına ekleyin ve daha sonra bu adımın süresini üç güne değiştirin, bu bekleme planındaki adım beş gün sürer. Adımı farklı bir planlama planına eklerseniz, yeni plandaki süresi üç gündür.
>
> Benzer şekilde, bu sayfadaki bir başlangıç adımının silinmesi, daha önce eklenmiş olduğu herhangi bir plandan kaldırmaz.

Bu sayfada aşağıdaki alanlar görüntülenir.

Alan	Açıklama
Adım Adı	Kira adımlarının adı. Bu ad benzersiz olmalıdır.
Süre	Adımın sürdüğü gün sayısı. Bu değer bir tamsayı (1-999) olmalıdır.
Attrisyon Oranı	100 kişiden, bu adım sırasında başvuru sürecinden çıkarılan aday sayısı. Bu değer bir tamsayı (1-100) olmalıdır.

Bir hizmet kuyruğu için vardiya giderlerini analiz eder

Bir vardiya bütçesi analiz isteği, bir veya daha fazla hizmet kuyruğu için vardiya giderlerini analiz etmek için gereken verileri oluşturur.

> **NOT** : İsteğin başarılı bir şekilde çalışması için analiz etmek istediğiniz dönem için bir üretim tahmini olmalıdır.

Bu isteği çalıştırdıktan sonra, Bütçe Analizini Değiştir raporunu çalıştırabilirsiniz. Bu rapor, bir hizmet kuyruğu için vardiya başına maliyeti görüntüler. Bu raporu yalnızca, daha önce bir Bütçe Analiz İsteğini Kaydırmak üzere göndermiş olduğunuz hizmet sıraları için görüntüleyebilirsiniz.

Shift Bütçe Analiz İsteği Oluşturma

1. Shift Bütçe Analiz İsteği sayfasında, verilerini analiz etmek istediğiniz dönem için bir başlangıç tarihi ve bitiş tarihi girin.
2. Bir veya daha fazla hizmet kuyruğu seçin.

3. Analiz etmek istediğiniz vardiyaların parametrelerini ekleyin. Tabloya bir satır eklemek için Ekle'yi **tıklatın** ve sonra her satır için shift parametrelerini girin:
   - Açılan listeden vardiya uzunluğunu seçin.
   - İstenen kullanım yüzdesini girin. Bu, temsilcilerin hizmette oldukları sürenin yüzdesidir.
   - Çalışmak için uygun maksimum temsilci sayısını girin. Bunu WFM belirlemesini isterseniz, 9999 değerini girin.
   - Analizde kullanmak istediğiniz haftanın günlerini seçin. Haftanın her gününü tek bir tıklamayla seçmek için Tümünü **seçin** .
4. İsteği planlayın. Varsayılan olarak istek hemen çalışır.

Temsilci izinlerini yönetme

Uygulama Yönetimi'nin Tatil Planlaması bölümü temsilci izin süresini yapılandırmanıza ve yönetmenize olanak sağlar.

Tam zamanlı eşdeğer profilleri yönetme

Stratejik planlama ve tatil özelliklerini kullanıyorsanız, tam zamanlı eşdeğer profiller oluşturmanız ve bu profillere temsilci atamanız gerekir. WFM stratejik plan oluştururken ve tatil taleplerini analiz ederken tam zamanlı eşdeğer profiller kullanır.

Tam zamanlı eşdeğeri (FTE), toplam zamanlanan kişi saatlerinin, tam zamanlı bir kişiyi (örneğin, 40 saat veya 35 saat) oluşturan haftalık saat sayısına bölünmesine eşittir. Bir FTE, bir haftadaki birleşik çalışma saatleri tam zamanlı kişiye eşit olan birkaç part time kişiden oluşabilir, ancak fayda giderleri sağlamayabilir.

Tahmin ve planlama amaçları için, temsilcinin haftalık ödediği saat sayısını (örneğin, 20, 35 veya 40 saat) ayarlamanız gerekir. WFM, bir tahmin için gereken FTE temsilcilerin sayısını belirlemek için bu değeri kullanır. Ücretli saatler 40 ve 80 saat için tahmin çağrıları ise, iki tam zamanlı temsilci gerekir.

> ÖRNEK Bir iletişim merkezinde 100 temsilci vardır. Bir FTE haftada 40 ücretli saat (ayda 160 saat) ve bir FTE temsilci ayda $3,000 kazanır. Tüm temsilcilerin
> Bu ay eğitim. Bu ay için 800 saat eğitim süresidir (100 × 8). Eğitimin saat sayısını FTE'lere değiştirirseniz, bu ay için eğitim için harcanan $15,000 'e karşılık gelen beş FTE (800 ÷ 160) gerekir (5 × $3,000). Yöneticiler, maliyetleri önceden belirlemek amacıyla stratejik planlamayı kullanarak, bütçelerine göre daha az eğitim saati isteyebilir veya iki veya üç aylık bir süreye kadar eğitimi yayabilir.

Alan açıklamaları

Tam zamanlı eşdeğer profiller oluşturmak, düzenlemek ve silmek için Tam Zamanlı Eşdeğer

profiller sayfasını kullanın. Tam Zamanlı Eşdeğer profiller sayfasındaki alanlar aşağıda

Alan	Açıklama

açıklanmaktadır.

FTE Adı	FTE profili için benzersiz bir ad.
Haftalık Minimum Saat	Bu profil için haftalık minimum ücretli saat sayısı. Haftalık
Maksimum Saat	Bu profil için haftalık maksimum ücretli saat sayısı.
Temsilcileri Atama	Bu profile temsilciler atayın. Bu, tatil planlaması için gereklidir. Bir Temsilci bir FTE profiline atanmadığı sürece zaman aşımı talep edemez.

Tatil türlerini yönetme

Tatil Türleri sayfası tatil türleri oluşturup yönetebilmenizi ve özel durumları belirli tatil türleriyle ilişkilendirmenizi sağlar. Bu sayede iletişim merkezinizde her tatil türünün tam olarak ne anlama geldiğini özelleştirebilirsiniz.

NOT Oluşturduğunuz Tatil türleri otomatik olarak Kurumsal görünüme ve size atanan görünümlere atanır.

İstisnalar, temsilcileri hizmetten alan etkinliklerdir. Birden çok özel durumu aynı tatil türüne eşleyebilirsiniz, ancak her özel durum yalnızca tek bir tatil türüyle eşlenebilir. İş akışı özel durumu olması için bir özel durum seçmeniz gerekir. İş akışı özel durumları hakkında daha fazla bilgi için bkz. Temsilci isteklerinin işlenmesini otomatikleştirme.

Tatil türlerine örnek olarak şunlar verilebilir:

- Hasta Günler
- Jüri Görevi
- Yüzen Tatiller
- Tatil

Tatil türlerini ve tatil planlarını kullanarak Webex WFO her tatil türünün kaç saatinin bir temsilci tarafından kullanıldığını izlemenize olanak sağlar.

HRMS entegrasyonuna sahip sistemlerde (bkz. Webex WFO Veri Alma Başvuru Kılavuzunda *"HRMS'nizi* Webex WFO ile Entegre Etme"), bu bilgiler günlük olarak HRMS'ye alınabilecek bir dosyaya verilir.

> **NOT** HRMS ile entegre ederseniz, tatil planlarını Webex WFO olarak ayarlamazsınız. HrMS içinde ayarlanırlar.

HRMS entegrasyonu olmayan sistemlerde bu bilgiler her temsilci için yapılandırılan tatil planına uygulanır. Her iki sistemde de, bir temsilcinin kullanabileceği tatil saatleri Kullanıcıları Yönet sayfasında görüntülenir ve Tatil Durumu raporunda raporlanabilir.

Tatil türü oluşturma

1. Yeni bir tatil türü oluştur'u **seçin**.
2. Tatil Türü **alanına bir tatil türü adı** girin (örneğin, "Hasta Günler" veya "Terk Terk").
3. Bu tatil türüne uygulanacak bir veya daha fazla özel durum seçin.
4. Kaydet'i **tıklayın**.

Bir tatil türü oluşturduktan sonra, bir veya daha fazla tatil planına dahil edebilirsiniz (bkz . Tatil planlarını yönetme).

Tatil türünü düzenleme

1. Mevcut bir tatil türünü **düzenle veya sil'i seçin**.
2. Tatil Türü açılır listesinden **bir tatil türü** seçin.
3. Tatil türünde gerekli değişiklikleri yapın.
4. Kaydet'i **tıklayın**.

Tatil türünü silme

1. Mevcut bir tatil türünü **düzenle veya sil'i seçin**.
2. Tatil Türü açılır listesinden **bir tatil türü** seçin.
3. Sil'i **tıklatın**.

> **NOT** Görünümünüz içinde olmayan tatil türlerini düzenleyemez veya silemezsiniz. Görünümünüzde bulunan bir tatil türünde, görünümünüzde olmayan özel durumlar atanmışsa, bunu düzenleyemezsiniz Tatil türü. Bu, yanlışlıkla görüntüleyemediğiniz istisnaları kaldıramayacağınızı garanti eder.

NOT Bir tatil türünü sildiğinizde, bunu kullanan tüm tatil planlarından silinir.

Alan açıklamaları

Her tatil türüne özel durumlar atamak için Tatil Türleri sayfasını kullanın.

Mevcut bir tatil türünü düzenlediğinizde veya sildiğinizde ya da yeni bir tatil türü oluşturduğunuzda Tatil Türleri sayfasındaki alanlar aşağıda açıklanmaktadır.

Alan	Açıklama
Özel durum	Tatil türüne istisnalar atar. Bu tatil türü için kullanılan iş akışı özel durumu olmak üzere bir özel durum seçin. **NOT** Zaman kapalı taleplerinin onaylanması için her tatil türü için bir iş akışı istisnası belirtilmelidir bir iş akışına göre otomatik olarak (daha fazla bilgi için temsilci taleplerinin otomatik işlenmesine bakın).
Tatil Türü	Tatil türünün adı.

Tatil planlarını yönetme

Tatil planları temsilcilere atanan izin planlarını tanımlar. Çeşitli temsilci türleri için (örneğin, yarı zamanlı temsilciler ve tam zamanlı temsilciler) izin süresini yönetmek için birden fazla tatil planı oluşturabilirsiniz. Tatil planlarında, temsilcilerin tatil sürelerini nasıl takip ettikleri açıklanmaktadır (bkz . Tatil türlerini yönetme). Bunun nasıl yönetildiği bağlantı merkezinize özgüdür.

BEST PRACTICE Bireysel tatil planlarının bir yıl boyunca (1 Ocak - 31 Aralık) uygulanması amaçlanmıştır (ancak zorunlu değildir).

NOT Tatil Planları sayfası yalnızca HRMS entegrasyonunu kullanmayan sistemlerde bulunur. HRMS entegrasyonu kullanan sistemler tatil planlarını HRMS'den alır (bkz. bir insan kaynağı yönetim sistemi).

Tatil planı oluşturma

1. Plan Adı **alanına planın** benzersiz bir adını girin.
2. Başlangıç Tarihi **alanına bir plan başlangıç tarihi** girin.
3. Bitiş Tarihi **alanına bir bitiş tarihi** girin.

4. Atanacak bir **Tatil Türü** seçin ve ona saatler ayırın. Tatil türleri oluşturma hakkında daha fazla bilgi için bkz . Tatil türlerini yönetme.
5. Tatil planına temsilciler atayın.
6. Kaydet'i **tıklayın**.

Tatil planını düzenleme

1. Plan Seç açılır listesinden **bir tatil planı** seçin.
2. Tatil planı alanlarından herhangi birinde değerleri değiştirin.
3. Kaydet'i **tıklayın**.

Tatil planını kopyalama

NOT Bir tatil planının kopyalanması, orijinal plandaki (atanmış temsilciler dahil) tüm bilgileri kopyalar. Yeni ve orijinal tatil planları arasında herhangi bir *tarih çakışması varsa* , tüm temsilciler Orijinal plandan silindi.

1. Plan Seç açılır listesinden **bir tatil planı** seçin.
2. Yeni Plan Adı alanına bir tatil planı adı girin. Yeni tatil planı gelecek yılki tarihlere ait orijinal planla aynıysa, yeni tatil planı adını değiştirmeniz gerekmez.
3. Başlangıç Tarihi **alanına bir plan başlangıç tarihi** girin.
4. Bitiş Tarihi **alanına bir bitiş tarihi** girin.
5. Kaydet'i **tıklayın**.

Tatil planını silme

1. Plan Seç açılır listesinden **bir tatil planı** seçin.
2. Sil'i **tıklatın**.

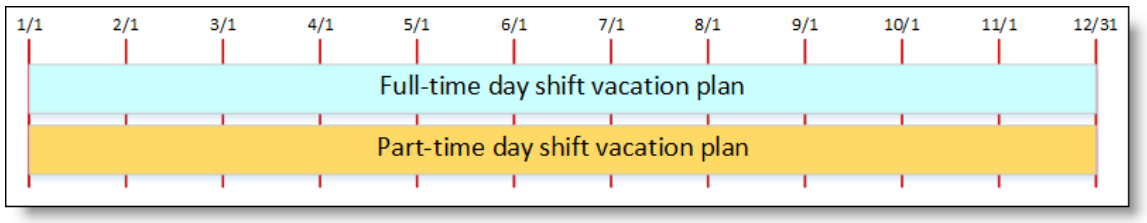
Tatil planı örnekleri

Şirketiniz her bir tatil planı için gereksinimleri tanımlayacaktır. Örneğin, aşağıdakiler tam zamanlı giriş seviyesi temsilciler için tatil planının öznitelikleri olabilir (tatil türleri Tatil Türleri sayfasında tanımlanmıştır):

Alan	Değer
Plan Adı	Tam zamanlı gündüz vardiyası (giriş seviyesi)
Başlangıç Tarihi	1 Ocak 2016
Bitiş Tarihi	31 Aralık 2016
Tatil Türleri	▪ Kişisel ve Hasta Günleri - 24 saat ▪ Terk - 16 saat ▪ Yüzen Tatil - 24 saat ▪ Jüri Görevi - 40 saat ▪ Tatil Günleri - 80 saat
Temsilcileri Atama	▪ Adams, Ann ▪ Fırın, Ben ▪ Clark, Charlotte Ve saire.

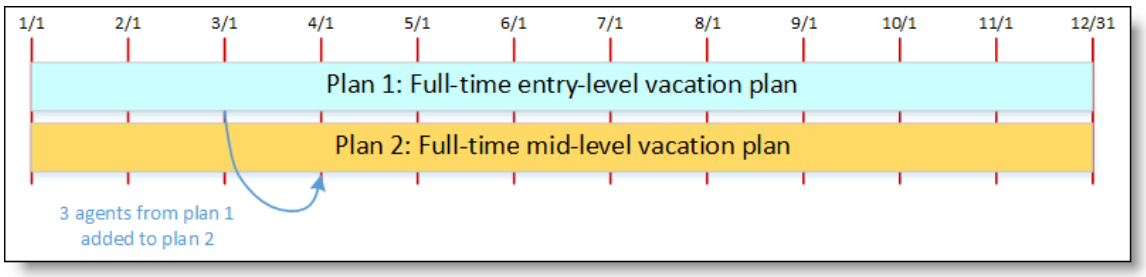
Kesişen tarihlerle tatil planları oluşturabilirsiniz. Ancak, temsilciler yalnızca herhangi bir tarihte tek bir tatil planına atanabilir.

Örnek 1: Ortak temsilciler olmadan kesişen tatil planları



Bunlar geçerli tatil planlarıdır, çünkü üst üste gelseler de, iki plan arasında ortak bir temsilci yoktur.

Örnek 2: Temsilcileri tatil planları arasında taşıma

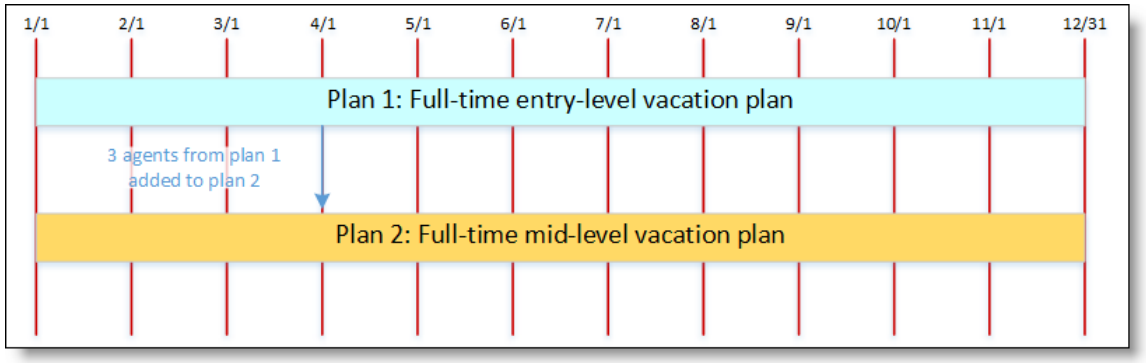


Bu örnekte, müşteri temsilci deneyiminin seviyesine bağlı olarak değişen tatil planları ayarlamıştır. 1 Nisan'da, üç temsilci tatil Planı 2'ye eklenebilecek. Yönetici, bu temsilcileri proaktif olarak 1 Mart'ta tatil Planı 2'ye taşımak ister.

Tatil planlarındaki değişiklikler anında geçerli olur ve temsilciler aynı anda Plan 1 ve Plan 2'de olamaz. Sistem bir hata mesajı görüntüler.

Bu durumda iki eylem gerçekleştirebilirsiniz:

- Temsilcileri 1 Mart'ta Plan 2'ye atayın. Temsilciler Plan 2'ye atandıktan sonra, bunlar artık Plan 1'e atanmayacak ve Plan 2'de etkin olmayacaktır. 1 Mart ile 1 Nisan arasında, Tatil ayrıcalıkları Plan 2'ye atanmış olur (ancak henüz bunları kazanmamışlardır). Plan 1'deki diğer mevcut temsilciler değişiklikten etkilenmez.
- Değişikliği iptal edin ve 1 Nisan'da, Temsilcileri Plan 1'den Plan 2'ye ekleyin.



Alan açıklamaları

Tatil planları atamak, oluşturmak, düzenlemek, kopyalamak veya silmek için Tatil Planları sayfasını kullanın.

NOT Bir temsilci herhangi bir tarihte yalnızca bir tatil planına atanabilir (aynı temsilci kesişen tatil planlarına atanamaz).

Tatil Planları sayfasındaki alanlar aşağıda açıklanmaktadır.

Alanlar	Açıklama
Plan Adı	Plan için benzersiz bir ad. **ÖRNEK** Geçerli bir ada örnek olarak "Tam zamanlı 5 yıla kadar hizmet"tir.
Plan Seç	Kopyalamak, düzenlemek veya silmek istediğiniz planı seçin.
Başlangıç Tarihi	Tatil planının başlangıç tarihi(YYYY-AA-GG biçiminde). Alternatif olarak, tarih seçiciyi kullanarak bir tarih seçebilirsiniz.
Bitiş Tarihi	Tatil planının bitiş tarihi; YYYY-AA-GG biçiminde. Alternatif olarak, tarih seçiciyi kullanarak bir tarih seçebilirsiniz.
Tatil Türleri/Tahsis Edilen Saatler	Uygun bir tatil türü seçin ve o tür için saat sayısını ayırın. Saat tahsis etmek istediğiniz her tatil türü için aynı işlemi tekrarlayın. Bir tatil planına en fazla 20 tatil türü ekleyebilirsiniz.
Temsilcileri Atama	Bu planı atamak istediğiniz temsilcileri seçin. Bir temsilci Herhangi bir tarihte yalnızca bir plana atanmıştır.
Yeni Plan Adı	İçinde değerleri kopyalamak istediğiniz yeni tatil planının adı. Bu alan yalnızca Planı Kopyala seçeneğini seçtiğinizde görünür.

Tahsislerin kapanma süresini yönetme

Tahsisler Kapalı Süresi sayfasında, bir hizmet sırasındaki temsilcilerin yılın her günü kaldırabileceği maksimum süreyi ayarlayabilirsiniz.

Yöneticinizin WFM Genel Ayarlar sayfasında hangi birimi seçtiğine bağlı olarak, FTE'lerde (tam zamanlı eşdeğerleri) veya saatler içinde kapalı süresi yapılandırabilirsiniz (bkz . Sistem genelinde WFM ayarlarını yapılandırma).

zaman kapalı tahsislerini, istekler için zaman kapalı olarak kullanma

Bir gözetmen bir temsilcinin kısmi veya tüm gün için izin isteğini onayladığında, WFM temsilcinin talep ettiği sürenin o gün için girilen izin tahsislerinden çıkarılmasına neden olur. Belirli bir günde ne kadar izin kaldığını görmek hem temsilcilerin hem de gözetmenlerin

Talep etme ve ayırma süresi ile ilgili bilgili kararlar.

> **NOT** : zaman kapalı isteği bir iş akışından geçerse, servislerin doğru hesaplanması için temsilcinin yapılandırılmış bir ana hizmet sırası olması gerekir. İş akışı ana
> Tahsisleri açmak için hizmet kuyruğu.

Gözetmenler ve temsilciler, aşağıdakileri yaptıklarında kapalı tahsislerin ne kadar süre kaldığını görebilir:

- Gözetmenler—İzin taleplerini gözden geçirirken Tahsis Aralığı sütununa bakın (bkz . Onay veya reddetme istekleri).
- Temsilciler—zaman kapalı istekleri oluştururken Uygun Tahsis sütununa bakın (bkz . İstek zaman aşımı).

> **NOT** Bu özellik yalnızca yönetici WFM Kapalı Bölümler düğmesini görüntüleyecek şekilde yapılandırdıysa kullanılabilir (bkz . Sistem genelinde WFM ayarlarını yapılandırma).

> **NOT** Temsilciler, tahsisler kapalıyken asla negatif değer görmezler. Değer sıfırın altına giderse, temsilci kalan tahsis olarak bir sıfır görür. Bu, temsilcileri şundan vazgeçirir:
> Az personelli günlerde izin alma.

Gözetmenler ve temsilciler, yöneticinin hangi birimi seçtiğine bağlı olarak FTE veya Saat cinsinden kalan tahsislerin süresini görür.

zaman kapalı istekleriyle tahsislerin süresini hesaplama

İzleyen bölümlerde WFM isteklerin kapalı zaman dilimlerinden nasıl çıkarılır açıklanmaktadır.

FTE'ler veya saatler içeren istekler için süre kapalı

Bir gözetmen bir zaman aşımı isteğini onayladığında, WFM istek günü için zaman indirimlerinden çıkardığı tutar, yöneticinin WFM FTE'leri veya saatleri görüntülemek için yapılandırıp yapılandırmadığına bağlıdır:

- FTEs—WFM aşağıdaki formülü kullanır:

  O gün için ayrılan süre - (Günlük Varsayılan FTE ÷ kısmen veya tüm gün kapalı isteğindeki saat sayısı)

  > **NOT** Günlük varsayılan FTE, sistem genelinde WFM ayarlarını yapılandır sayfasında yapılandırılır .

- Saat—WFM aşağıdaki formülü kullanır:

Gün için ayrılan süre - Kısmen veya tüm gün kapalı isteğinde saat sayısı

İsteklerin tüm gün kapalı süresi

Yukarıdaki hesaplamalarda, tüm bir günlük izin isteği ile çıkarılan süre miktarı, temsilcilerinizin izin istedikleri günler için zamanlamaları olup olmadığına bağlıdır:

- Temsilcilerin zamanlamaları vardır—WFM temsilcinin zaman aşımı talep ettikleri gün çalışmak üzere programlandığı ödenmiş süre miktarını kullanır.
- Temsilcilerin henüz zamanlaması yok—WFM temsilcinin haftalık minimum saatinin bir kısmını kullanır (tam zamanlı eşdeğer profilleri yönet sayfasında yapılandırılır ve atanır) günde kaç saate eşit olduğunu hesaplar:

  Haftalık minimum saat ÷ 5 = İstek dışında geçen tüm gün için saat sayısı

  NOT Temsilciler henüz zamanlamaları olmayan bir gün için izin talep ettiğinde, WFM haftalık minimum saatlerini her zaman bu haftanın gün sayısına değil beşe böler
  Hizmet kuyrukları gerçekte açık.

Aşağıdaki tabloda, üç temsilci 10 Eylül için zaman kapalı istekleri gönderdiğinde tahsislerin zaman aşımına ne olduğunu gösterir ve aşağıdaki koşulların tümü doğrudur:

- Temsilcilerin 10 Eylül için henüz zamanlamaları yoktur.
- Temsilcilerin haftalık farklı minimum saatleri vardır.
- Günlük varsayılan FTE 8 saattir.
- Tahsisler için zaman kapalı ekran birimi FTE'tir.
- 10 Eylül için ayrılan süre 3 FTE'dir.

zaman kapalı istekte bulunma	Haftalık En Az Saat Hesaplaması	Etki Hesaplama (FTE)
Temsilci A	20 dakika. ÷ 5 = 4	4 ÷ 8 = 0,5 FTE
Temsilci B	30 dakika. ÷ 5 = 6	6 ÷ 8 = 0,75 FTE
Temsilci C	40 dakika. ÷ 5 = 8	8 ÷ 8 = 1,0 FTE
TOPLAM		2,25 FTE

Bir gözetmen bu zaman aşımı taleplerini onayladıktan sonra, 10 Eylül için kalan izinler şunlardır: 1,75 FTE.

NOT Bir temsilci birden fazla hizmet kuyruğuna aitse, bir izin isteğini onaylayan gözetmen hangi hizmet sırasının FTE tahsisi için geçerli olduğunu belirler.

Tahsisler için zamanı kopyalama

Bir hizmet sırasının kullanım dışı süresini başka bir yıla veya herhangi bir yıl için başka bir hizmet sırasına kopyalayabilirsiniz.

Kopyalama eylemi, servisler kapalı olan bir yılın tamamını bir kerede kopyalar ve kopyaladığınız hizmet sırası için daha önce yapılandırılmış olan tahsisler hariç tüm zamanların yerini alır. Bu değişiklik, kopyaladığınız hizmet sırası için kopyaladığınız hizmet sırası için, kopyaladığınız hizmet sırasına göre daha az aya FTE veya saat girseniz bile gerçekleşir.

Örnek 1: Hizmet sıralarının her ikisinde de tüm bir yıl boyunca zaman indirimi vardır

Aşağıdaki liste, bir yıl veya saatler süren bir hizmet sırasındaki servis tahsislerinin kapalı süresini, aynı zamanda tüm bir yıl veya saat içeren başka bir hizmet sırasına kopyaladığınızda neler olduğunu gösterir:

- Durum—Hizmet Sırası A ve Hizmet Sırası B'nin yapılandırılmış tahsisler için zaman kapalıdır. Hizmet Sırası A,2018'in tümü için girilen FTE'lere veya saatlere ve Hizmet Sırası B'de ise 2019'un tümü için girilen FTE'ler veya saatler vardır.
- Eylem—A Hizmet Sırası A'nın 2018'de sahip olduğu servisler kapalı süresini, 2019'da B Hizmeti Sırası B'nin sahip olacağı hizmet kullanım sürelerine kopyalarsınız.
- Sonuç—Hizmet Sırası A'nın kullanım dışı süresi, tüm Hizmet Sırası B'nin kullanım dışı süresinin yerini alır. Hizmet Sırası B'nin 2019 için tahsisler için izin süresi, artık Hizmet Sırası A'nın kullanımdan kaldırdığı süreyle 2018 için aynıdır.

Örnek 2: Hizmet sıraları, farklı ay sayıları için tahsislerde zaman aşımına sahiptir

Aşağıdaki liste, yalnızca bir aylık FTE'ler veya saatler bulunan bir hizmet sırasındaki servis tahsislerinin kullanım süresini, bütün bir yıl veya saat içeren başka bir hizmet sırasına kopyaladığınızda neler olduğunu gösterir:

- Durum—Hizmet Sırası A ve Hizmet Sırası B'nin yapılandırılmış tahsisler için zaman kapalıdır. Hizmet Sırası A yalnızca Mart 2018 için girilen FTE'lere veya saatlere ve Hizmet Sırası B'de ise 2019'un tümü için girilen FTE'ler veya saatler vardır.
- Eylem—A Hizmet Sırası A'nın 2018'de sahip olduğu servisler kapalı süresini, 2019'da B Hizmeti Sırası B'nin sahip olacağı hizmet kullanım sürelerine kopyalarsınız.
- Sonuç—Hizmet Sırası A'nın kullanım dışı süresi, tüm Hizmet Sırası B'nin kullanım dışı süresinin yerini alır. Şimdi, Hizmet Sırası B yalnızca Mart 2019 için Hizmet Sırası A ile Mart 2018 için aynı FTE veya saatlere sahip değildir. Hizmet Sırası B, 2019'un geri kalanı için, Hizmet Sırası A'nın 2018'in geri kalanı için sahip olduğuyla aynı FTE'lere veya saatlere sahiptir; yani herhangi bir değeri yoktur. Olsa bile

Hizmet Sırası A yalnızca belirli bir ay için yapılandırılan tahsisler için zaman aşımına sahiptir, kopyalama eylemi Hizmet Sırası B'nin servis tahsislerindeki diğer tüm ayları boşlarla doldurur.

Tahsislerin ve saat dilimlerinin kapanması

Temsilcilerin bir Zaman kapalı isteğinde gördüğü zaman kapalı ayrılanlar listesi varsayılan saat dilimini yansıtır; ancak temsilcinin izin isteği temsilcinin ekran saat diliminde görüntülenir ve gönderilir.

Kapalı servisler, bir hizmet sırasının demetindeki süre aralığı, zaman aralığının çoğunluğunun varsayılan saat diliminde kapsadığı güne bağlı olarak çıkarılır. Kapalı süre iki gün arasında eşit olarak ayrılırsa, tahsis, zaman aralığının başlangıç tarihi için demetten çıkarılır.

Aşağıdaki tabloda, bir temsilcinin izin isteği (EST) varsayılan saat diliminde (PST) gece yarısını geçtiğinde neler olduğu hakkında örnekler verilmiştir. Görüldüğü gibi, kapalı zamanın çoğunun varsayılan saat dilimine düştüğü tarih, bölümün hangi servis kuyruğu biriktirmeden alındığını belirler.

süre kapalı istek (EST)	Varsayılan Saat Dilimi (PST)	Ayrılan Demet Etkilenen
10 Ekim 00:00 10 Ekim 24:00	10 Ekim 21:00 (3 saat) 11 Ekim 21:00 (21 saat)	Ekim 11
10 Ekim 00:00 10 Ekim 05:00	9 Ekim 21:00 (3 saat) 10 Ekim 02:00 (2 saat)	Ekim 9
10 Ekim 00:00 10 Ekim 06:00	9 Ekim 21:00 (3 saat) 10 Ekim 03:00 (3 saat)	Ekim 9

Alan açıklamaları

Servis sıraları için tahsisler için ayrılan zaman kapalı değerini girmek, düzenlemek, kopyalamak ve silmek için Kullanım Süresi Tahsisleri sayfasını kullanın. Çalışma sürelerini düzenlediğiniz sayfadaki alanlar

Alan	Açıklama
Hizmet Sırası	Tahsisleri yapılandırmak istediğiniz hizmet sırası. Yıl
	Tahsisleri yapılandırmak istediğiniz yıl.
Ay	Tahsisleri yapılandırmak istediğiniz ay. Belirli bir ay seçerseniz, yalnızca o ay için tahsisleri yapılandırabilirsiniz. Tümünü seçerseniz, tüm yıl için tahsisleri yapılandırabilirsiniz.

Alan	Açıklama
Hızlı Giriş	Tahsis tablosuna değerleri hızlı şekilde girmek için, istenen tahsisi girin Haftanın her günü için. Bu değer daha sonra tahsis tablosunda haftanın ilgili her gününe uygulanır. İmleciniz belirli bir gün için alanda olduğunda, tahsis tablosundaki ilgili günler mavi renkle vurgulanır. Tahsis tablosundaki değerleri, Hızlı Giriş'i kullanarak doldurduktan sonra düzenleyebilirsiniz. Yalnızca Hızlı Giriş alanlarına tamsayıları girebilirsiniz. Girdiğiniz değerler, yöneticinin hangi birimi seçtiğine bağlı olarak FTE veya saat olabilir (bkz. Sistem genelinde WFM ayarlarını yapılandırma).

Tahsislerin saatini kopyaladığınız sayfadaki alanlar aşağıda açıklanmaktadır.

Alan	Açıklama
Hizmet Sırası	Kopyalamak istediğiniz tahsislerin olduğu hizmet kuyruğu.
Yıl	Kopyalamak istediğiniz tahsislerin olduğu yıl.
Sıraya Kopyala	Tahsisleri kopyalamak istediğiniz hizmet sırası. Yıla
Kopyala	Tahsisleri kopyalamak istediğiniz yıl.

Temsilci zaman kapalı raporları

Webex WFO ile birlikte gelen standart QM ve WFM raporları hakkında ve standart raporun nasıl çalıştırılacaklarına ilişkin yönergeler için standart raporlarınQM ve standart raporların WFM bakın.

İletişim kayıtlarını, kişileri ve süreçleri analiz eder

İletişimleri, kişileri ve işlemleri çözümlemek şunları gerektirir:

- Analitik görevlerde veri toplama ve işleme.
- Dökümlerdeki verileri, otomatik masaüstü eylemlerini ve Akıllı Masaüstü olay tetikleyicilerini düzenleyin.
- Analiz Panoları sayfasında panolardaki verileri görüntüleyin.

Etkileşim Özetinde TURN

Etkileşim Özeti, bir aramayı dökümüne dayalı olarak otomatik olarak özetler. Bu özetler temsilcilerin, ekip liderlerinin ve değerlendiricilerin zamandan tasarruf etmelerine yardımcı olur. Temsilcilerin her çağrının sonunda özetler yazmasına gerek yoktur ve ekip liderleri ve değerlendiriciler, çağrıyı dinlemeye veya dökümü okumaya gerek kalmadan çağrının amacını anlayabilir.

Ayrıca Etkileşim Özeti Oku API ile Etkileşim Özetini kuruluşunuzun müşteri ilişkileri yönetimi (CRM) sistemine de aktarabilirsiniz. Etkileşim Özetini API dışa aktarma ile birleştirmek, temsilcilerin kuruluşunuzun CRM'sine çağrı sonrası iş notları ekleyerek geçirecekleri süreyi kaydeder.

Etkileşim Özeti Cisco Analizine dahil edilir, ancak açık olması gerekir.

Ön Koşullar

- Kuruluşunuz Webex WFO Bulut kullanır. Etkileşim Özeti, şirket içi dağıtımlar için kullanılamaz.
- Metin Analizine Konuşma Yönetme iznine sahipsiniz.

Sayfa konumu

Uygulama Yönetimi > Analitik > Görev Yöneticisi

Yordam

Mevcut Analiz görevlerinde Etkileşim Özetini Etkinleştirme

Organizasyonunuz çağrıları zaten aktarıyorsa, mevcut kopya görevleri tarafından işlenen çağrılarda Etkileşim Özeti'TURN TURN için şu adımları izleyin.

1. Görev Yöneticisi sayfasında, Filtreler'i **(sayfanın sol üst tarafındaki huni simgesi) tıklayın** . **Filtreler** paneli açılır.
2. **Tür** açılan listesinden Metne **Konuşma (Kopya)** seçin.
3. Zamanlama **açılan listesinden Devam Eden'i seçin** .
4. Uygula'yı **tıklayın**.
5. Bir görevi açmak için çift tıklatın.
6. **AI Etkileşim Özeti** bölümünde Etkinleştir'i **seçin**.
7. Kaydet'i **tıklayın**.
8. Görevlerin geri kalanı için 5—7. adımları tekrarlayın.

Yeni bir Etkileşim Özeti görevi oluşturma

Kuruluşunuz şu anda çağrıları aktarmıyorsa veya mevcut bir dönüştürme görevi tarafından işlenmeen çağrılarda Etkileşim Özeti'ni kullanmak istiyorsanız bu adımları izleyin.

> ÖN KOŞUL Görev oluşturmak için en az bir grubun kapsamı olması gerekir. (Kapsam hakkında daha fazla bilgi için bkz.) Yalnızca bir ekibin kapsamı varsa ve ekibin ait olduğu gruba değil,
> Bu ekip için görev oluşturamazsınız.

1. Görev Yöneticisi sayfasında Görev Oluştur'u tıklayın .
2. Görev **için ad alanına benzersiz bir ad** girin.
3. **Tür** açılan listesinden Metne **Konuşma (Kopya)** seçin.
4. Görevle ilişkili dili Dil **açılan listesinden** seçin. Seçtiğiniz dil, mevcut ifade kategorileri listesinde ne görüneceğini belirler.

> **NOT** Bu açılan listedeki bazı diller, Webex WFO uygulamanız için ek yapılandırma gerektirebilir. İstediğiniz dilin çalıştığından emin olmak için Destekle görüşün
> Transcribe sizin için yapılandırılmıştır.

5. Kuruluşunuzun **etkin ön tanımlı tüm ifadeleri için Webex WFO arama dökümlerine sahip olmak için İfade vuruşları** bölümünde Etkinleştir'i **seçin** . Sistem kaynaklarını korumak için Devre Dışı Bırak'ı **seçin** .

   EN İYİ UYGULAMA İfade vuruşlarını etkinleştirin. İfade vuruşları, birçok Analytics özelliğinin önemli bir bileşenidir.

6. Mevcut **bir Dizin etiketi** seçin veya görev için yeni bir dizin etiketi oluşturun.
7. Görevi **Çalıştırma bölümünde Devam Eden'i seçin** .
8. AI Etkileşimi özet **bölümünde Etkinleştir'i seçin** .
9. **Yüzde** alanına, abone olunacak çağrıların yaklaşık yüzdesini girin. Webex WFO her çağrıya abone olma şansı verir. Webex WFO, belirli bir zaman aralığında alınan toplam çağrının bu yüzdesini yazmaz. Bu, çağrılar geldiğinde katedilen çağrıların temsili bir örneğini ortaya çıkartır. Yüzdeden bir sapma olacaktır, ancak sapma zamanla daha az anlamlı hale gelir.

   ÖRNEK Yüzde alanına 50 girersiniz . Bu kopya görevi için ölçütleri karşılayan her çağrının abone olma şansı %50'dir.

10. (İsteğe bağlı) Çağrının aboneliğinin **kaldırılabilmesi için karşılanması gereken Koşulları** yapılandırın. Seçtiğiniz koşula bağlı olarak, işlenen ve değer veya zaman aralığı için ek alanlar görüntülenir.

    NOT Bu bölümü kullanırsanız, filtre koşullarını karşılamayan aramaların aboneliği kaldırılmaz.

11. **Gruplar ve ekipler** bölümünde, gruplar ve ekipleri göreve atayın. Yalnızca kapsamınızdaki gruplar ve ekipler kullanılabilir.

    NOT Bir grup atar, ancak bir ekip atamezseniz, Webex WFO bu görevi o gruptaki tüm ekiplere atar.

12. Kaydet'i **tıklayın**.

İlgili konular

- Analitik görevleri oluşturma
- Bir iletişim kaydı için yapay zeka içgörülerini görüntüleme—Medya oynatıcıda Etkileşim Özetlerine nasıl erişeceğinizi öğrenin.

Gelişmiş Duygu üzerinde TURN

Gelişmiş Duygu, bir çağrıdaki temsilci ve müşteri tarafından ifade edilen aracılıkları tanımlar ve bu duyguyu nasıl tanımladığını açıklar. Gelişmiş duygu ile, her iki tarafın da nasıl hissettiğini hızlı bir şekilde anlayabilir ve ilgili herkes için deneyimi geliştirmek için öğrendiklerini kullanabilirsiniz.

Ön Koşullar

- Kuruluşunuz Webex WFO Bulut kullanır. Gelişmiş Duygu, şirket içi dağıtımlar için kullanılamaz.
- Kuruluşunuzun bir Analytics veya Analytics Enterprise lisansı vardır.
- Rolleri Yönet iznine sahipsiniz.
- Webex WFO içinde en az bir grubun kapsamı vardır.
- Duygu Analizi şu anda yalnızca İngilizce ve İspanyolca sesli iletişim kayıtları için kullanılabilir. Diğer kişi türleri veya diğer dillerdeki kişiler için kullanılamaz.
- Duygu Analizi yalnızca devam eden bir görev olarak kullanılabilir. Geçici bir görev olarak kullanılamaz.

Sayfa konumu

Çeşitli. Sayfa konumları için aşağıdaki yordamlara bakın.

Yordam

1. Adım: Kuruluşunuzdaki kişilere Duygu Analizi izinlerini atama

1. Uygulama Yönetimi > Global > User Yapılandırması > Roles'e gidin.
2. **İzinler** tablosunda, Duygu Analizi **bölümüne ilerleyin** ve bu izinleri kurumunuzdaki uygun rollere atamak için onay kutularını seçin:
    - **Duyguyu** Görüntüle—Bu izin sayesinde insanlar Ortam Oynatıcı'da Gelişmiş Duygu bilgilerini görebilir. Bu bilgilerin neye benzediğini öğrenmek için bkz . Bir kişi için yapay zeka içgörülerini görüntüleme ve kişinin duygu değişikliklerini görüntüleme.
    - **Duygu Görevini** Çalıştır—Bu izin sayesinde insanlar Analitik Görev Yöneticisi sayfasında Duygu Analizi görevleriyle çalışsın.

> ÖNEMLİ Bu izni sahip olduğunuz bir role atayın. Adım 2'yi tamamlamak için bu izne ihtiyacınız olacaktır.

3. Kaydet'i **tıklayın**.

Adım 2: Duygu Analizi görevi oluşturma

1. **Uygulama Yönetimi** > **Analytics** > **Task Yöneticisi'ne** gidin.
2. Görev **Oluştur'u tıklayın**.
3. Görev **için ad alanına benzersiz bir ad** girin.
4. Tür **açılan listesinden Duygu Analizi'nı seçin** .
5. Kişide konuşulan dili Dil **açılan listesinden** seçin.
6. (İsteğe bağlı) Çağrının görüşünün **analiz edilebilmesi için karşılanması gereken Koşulları** yapılandırın.

   > **NOT** Bu isteğe bağlı bölümü kullanırsanız, koşulları karşılamayan çağrılar, duygu için çözümlenmez.

7. (İsteğe bağlı) İletişim süresi boyunca duygunun nasıl değiştiğini analiz etmek için, Duygu eğilimi bölümünde Müşteri duygu eğilimini **,** Temsilci duygu eğilimini **veya her ikisini de seçin** . Duygu eğilimini etkinleştirdiğinizde, **kişinin Ortam Yürütücüsü'nde Yapay Zeka Duyarlılığı** paneli görünür (bkz . Bir kişinin duygu değişikliklerini görüntüleme).

   > **NOT** : Kuruluşunuzun, duygu eğilimini etkinleştirmek için Analytics Enterprise veya Analytics Enterprise Plus lisanslarına ihtiyacı vardır.

8. **Gruplar ve ekipler** bölümünde, gruplar ve ekipleri göreve atayın. Yalnızca kapsamınız olan gruplar ve ekipler kullanılabilir.

   > **NOT** Bir grup atar, ancak bir ekip atamazsınız, Webex WFO görevi bu gruptaki tüm ekiplere atar.

9. Kaydet'i **tıklayın**.

İlgili konular

- Rolleri ve izinleri yönetme
- Analitik görevleri oluşturma

- Analytics görevleri hakkında
- Kişi için yapay zeka içgörülerini görüntüleme
- Bir kişinin duygu değişikliklerini görüntüleme

Analitik görevleri oluşturma

Görev Yöneticisi sayfasını kullanarak Analytics görevleriyle veri toplayıp işleyin. Bu görevler geçerli veya daha önce yakalanan verileri analiz eder. Bu veriler ses kayıtlarını, e-posta metnini ve masaüstü ile olay verilerini içerebilir.

Analiz görevleri devam ediyor (sisteme yeni veriler geldiğinde çalıştırılabilir) veya geçici (planlanan bir zamanda ve tarihte bir kez çalıştırılır) olabilir.

Analiz görevlerini planlarken aşağıdaki noktaları unutmayın.

- Metinden konuşmaya görev başarısız olursa, görevi tamamlamak için daha sonra Webex WFO yeniden denemeler.
- Görev Yöneticisi'ndeki saat dilimi kuruluşunuzun varsayılan saat dilimidir.

Ön Koşullar

- Kuruluşunuz aşağıdaki lisanslardan birine sahiptir:
  - Analytics Essentials
  - Analitik Kurumsal
  - Analytics Enterprise Plus
  - Masaüstü Analitiği (Desktop Analytics görevleri oluşturmanıza olanak sağlar)
- Aşağıdaki izinlerden en az birine sahipsiniz:
  - Masaüstü Analitiğini Yönetme
  - Konuşma Analitiğini Yönetme
  - Metin Analitiğine Konuşma Yönetimi
  - Metin Analizini Yönetme
  - Öngörüsel Analitiği Yönetme
  - Otomatik QM Görevi Çalıştır
  - Eğilimli Konuları Çalıştırma Görevi

    - Duygu Çalıştırma Görevi
    - AI Etiketlerini Çalıştırma Görevi
- Görev oluşturmak için en az bir grubun kapsamı vardır. Yalnızca bir ekibin kapsamı varsa ve ekibin ait olduğu gruba değil, o ekip için görev oluşturamazsınız.
- (Masaüstü analizi için) Uygulamalar ve web siteleri Masaüstü Yöneticisi sayfasında yapılandırılır.
- (Masaüstü analizi için) Uygulama ve web sitesi alanları Alan Yöneticisi sayfasında yapılandırılır.
- (Ses ve metin analizi için) İfadeler ve ifade kategorileri İfade Yöneticisi sayfasında yapılandırılır.
- (Otomatik QM için) Otomatik QM Düzenle iznine sahipsiniz ve yapay zeka değerlendirmesi için bir form oluşturun. Daha fazla bilgi için bkz . Yapay zeka değerlendirmesi için form oluşturma.
- (AI Etiketleri için) Etiketler ve etiket kategorileri İş Sinyali > AI Etiketleri sayfasında yapılandırılır.

Sayfa konumu

Uygulama Yönetimi > Analitik > Görev Yöneticisi

Yordam

Yeni görev oluşturma

1. Görev **Oluştur'u tıklayın**.
2. Görev **için ad alanına benzersiz bir ad** girin.
3. Oluşturmak istediğiniz görev türünü Tür **açılan listesinden** seçin. Görüntülenen alanlar seçtiğiniz görevin türüne bağlı olarak değişir. Adımların geri kalanı için aşağıdaki görev türünü tıklatın.

   Masaüstü Analitiği

   Metne Konuşma (Kopya)

   Metin Analizi

   Öngörüsel Değerlendirme Puanı

   Öngörüsel Ağ Yükseltici Puanı

   Otomatik QM

Eğilimli Konular

Duygu Analizi

AI Etiketleri

Masaüstü Analitiği

Bu görev, karşıya yüklenen masaüstü analitik verilerini işler ve bu bilgileri temsilcilerin ses ve ekran kayıt verileriyle birleştirir. Desktop Analytics görevleriyle çalışmak için Masaüstü Analizini Yönet iznine ihtiyacınız vardır.

1. **Görevi Çalıştırma bölümünde, görevin** ne zaman çalışması gerektiğini ve görevin analiz etmesi gereken verilerin tarih aralığını yapılandırın.

Devam Eden ve **Geçici** düğmeler	Sisteme yeni veriler geldiğinde görevi çalıştırmak için Devam Ediyor'a **tıklayın**. Bu, tarih, saat ve aralık alanlarını devre dışı bırakır. Görevi yalnızca bir kez çalıştırmak için Geçici'yi seçin .
Zamanlama görevi	Görevin başlangıç tarihini ve saatini seçin. Tarih şu şekilde olabilir: bugünün tarihi veya ileri bir tarihi. Zaman gelecekte olmalı. Şu anki saat olamaz.
Çağrı seçme	Seçtiğiniz veri aralığının başlangıç ve bitiş tarihini seçin. görevin işlenmesini ister. Başlangıç tarihi en az bir gün önce geçmiş olmalıdır. Bugünün tarihi olamaz. Bitiş tarihi başlangıç tarihinden daha geç, ancak bugünün tarihinden önce olmalıdır.

2. **Gruplar ve ekipler** bölümünde, gruplar ve ekipleri göreve atayın. Yalnızca kapsamınızdaki gruplar ve ekipler kullanılabilir.

   NOT Bir grup atar, ancak bir ekip atamazsınız, Webex WFO görevi bu gruptaki tüm ekiplere atar.

3. Kaydet'i **tıklayın**.

Metne Konuşma (Kopya)

Bu görev, ses kayıtlarını kaydeder ve ardından metni önceden tanımlanmış ifadeler için (İfade Yöneticisi sayfasında yapılandırdığınız) arar ve sonuçları aranabilir bir veritabanında depolar. Kopya görevleriyle çalışmak için Konuşmayı Metin Analizine Yönet iznine sahip olmanız gerekir.

1. Görevle ilişkili dili Dil **açılan listesinden** seçin. Seçtiğiniz dil, mevcut ifade kategorileri listesinde ne görüneceğini belirler.

   NOT Bu açılan listedeki bazı diller, Webex WFO uygulamanız için ek yapılandırma gerektirebilir. Dilin çalıştığından emin olmak için Destek ile görüşün
   Abone olmak istediğiniz yer sizin için yapılandırılmıştır.

2. (İsteğe bağlı) İngilizce kopyalarda, bir iletişimde ifade edilen duygu ifadelerini Webex WFO analiz etmek için Duygu analizi bölümünde Etkinleştir'i **seçin** . Tek bir kişinin görüşünü medya oynatıcıda görüntüleyebilir ve etkileşimler sayfasında iletişim kayıtlarını, ilgili kişiye bağlı olarak filtreleyebilirsiniz. Duygu Analizi ayrıca bir temsilcinin medya oynatıcıda görünen Net İtibar Puanını da oluşturur. Sistem kaynaklarını korumak için Devre Dışı Bırak'ı **seçin** .

3. Kuruluşunuzun **etkin ön tanımlı tüm ifadeleri için Webex WFO arama dökümlerine sahip olmak için İfade vuruşları** bölümünde Etkinleştir'i **seçin** . Sistem kaynaklarını korumak için Devre Dışı Bırak'ı **seçin** .

   EN İYİ UYGULAMA İfade vuruşlarını etkinleştirin. İfade vuruşları, birçok Analytics özelliğinin önemli bir bileşenidir.

4. Mevcut **bir Dizin etiketi** seçin veya görev için yeni bir dizin etiketi oluşturun.

5. **Görevi Çalıştırma bölümünde, görevin** ne zaman çalışması gerektiğini ve görevin analiz etmesi gereken verilerin tarih aralığını yapılandırın.

Devam Eden ve **Geçici** düğmeler	Sisteme yeni veriler geldiğinde görevi çalıştırmak için Devam Ediyor'a **tıklayın**. Bu, tarih, saat ve aralık alanlarını devre dışı bırakır. Görevi yalnızca bir kez çalıştırmak için Geçici'yi seçin .
Zamanlama görevi	Görevin başlangıç tarihini ve saatini seçin. Tarih şu şekilde olabilir: bugünün tarihi veya ileri bir tarihi. Zaman gelecekte olmalı. Şu anki saat olamaz.
Çağrı seçme	Seçtiğiniz veri aralığının başlangıç ve bitiş tarihini seçin.

görevin işlenmesini ister. Başlangıç tarihi en az bir gün önce geçmiş olmalıdır. Bugünün tarihi olamaz. Bitiş tarihi başlangıç tarihinden daha geç, ancak bugünün tarihinden önce olmalıdır.

6. (İsteğe bağlı) Katılmış aramaların özetlerini oluşturmak için, **Yapay Zeka Etkileşimi özet** bölümü.
7. **Yüzde** alanına, abone olunacak çağrıların yaklaşık yüzdesini girin. Webex WFO her çağrıya, aboneliğin iptal edilme şansı için bu yüzdeyi verir. Webex WFO, belirli bir zaman aralığında alınan toplam çağrının bu yüzdesini yazmaz. Bu, çağrılar geldiğinde katedilen çağrıların temsili bir örneğini ortaya çıkartır. Yüzdeden bir sapma olacaktır, ancak sapma zamanla daha az anlamlı hale gelir.

   ÖRNEK Yüzde alanına 50 girersiniz. Bu kopya görevi için ölçütleri karşılayan her çağrının abone olma şansı %50'dir.

8. (İsteğe bağlı) Çağrının aboneliğinin **kaldırılabilmesi için karşılanması gereken Koşulları** yapılandırın. Seçtiğiniz koşula bağlı olarak, işlenen ve değer veya zaman aralığı için ek alanlar görüntülenir.

   NOT Bu isteğe bağlı bölümü kullanırsanız, filtre koşullarını karşılamayan aramaların aboneliği kaldırılmaz.

9. **Gruplar ve ekipler** bölümünde, gruplar ve ekipleri göreve atayın. Yalnızca kapsamınızdaki gruplar ve ekipler kullanılabilir.

   NOT Bir grup atar, ancak bir ekip atamazsınız, Webex WFO görevi bu gruptaki tüm ekiplere atar.

10. Kaydet'i **tıklayın**.

Metin Analizi

Bu görev, yakalanan e-postayı veya sohbet metnini önceden tanımlanmış ifadeler için (İfade Yöneticisi sayfasında yapılandırdığınız) arar ve sonuçları aranabilir bir veritabanında depolar. Metin Analizi görevleriyle çalışmak için Metin Analizini Yönet iznine ihtiyacınız vardır.

1. Mevcut **bir Dizin etiketi** seçin veya görev için yeni bir dizin etiketi oluşturun.
2. **Görevi Çalıştırma bölümünde, görevin** ne zaman çalışması gerektiğini ve görevin analiz etmesi gereken verilerin tarih aralığını yapılandırın.

Devam Eden ve **Geçici** düğmeler	Sisteme yeni veriler geldiğinde görevi çalıştırmak için Devam Ediyor'a **tıklayın**. Bu, tarih, saat ve aralık alanlarını devre dışı bırakır. Görevi yalnızca bir kez çalıştırmak için Geçici'yi seçin .
Zamanlama görevi	Görevin başlangıç tarihini ve saatini seçin. Tarih şu şekilde olabilir: bugünün tarihi veya ileri bir tarihi. Zaman gelecekte olmalı. Şu anki saat olamaz.
Çağrı seçme	Seçtiğiniz veri aralığının başlangıç ve bitiş tarihini seçin. görevin işlenmesini ister. Başlangıç tarihi en az bir gün önce geçmiş olmalıdır. Bugünün tarihi olamaz. Bitiş tarihi başlangıç tarihinden daha geç, ancak bugünün tarihinden önce olmalıdır.

3. **Gruplar ve ekipler** bölümünde, gruplar ve ekipleri göreve atayın. Yalnızca kapsamınızdaki gruplar ve ekipler kullanılabilir.

   NOT Bir grup atar, ancak bir ekip atamazsınız, Webex WFO görevi bu gruptaki tüm ekiplere atar.

4. **İfade kategorileri** bölümünde, söz kategorileri göreve atayın.
5. Kaydet'i **tıklayın**.

NOT 200 iletişim kaydından fazlasını işleyen geçici Metin Analizi görevleri için, Görev Durumu Tamamlandıktan **sonra bile İşlenen**, **Başarısız** ve **Toplam** iletişim kayıtlarının tam sayısının görünmesi birkaç dakika sürebilir.

Öngörüsel Değerlendirme Puanı

Bu görev, bir iletişim kaydının değerlendirme puanını tahmin etmek için makine öğrenme modellerini kullanır. Öngörüsel görevlerle çalışmak için Öngörüsel Analitiği Yönet iznine ihtiyacınız vardır.

ÖNEMLİ Öngörüler karmaşıktır ve Webex WFO içinde birden çok noktada çalışma gerektirir. Daha fazla bilgi için öngörüleri yapılandırma bölümüne bakın .

NOT Öngörüsel Değerlendirme Puanı görevleri yalnızca ses iletişim kayıtlarını analiz edebilir. Diğer iletişim türleri öngörüsel değerlendirme puanlarını desteklemez.

1. **Görevi Çalıştırma bölümünde, görevin** ne zaman çalışması gerektiğini ve görevin analiz etmesi gereken verilerin tarih aralığını yapılandırın.

Devam Eden ve **Geçici** düğmeler	Sisteme yeni veriler geldiğinde görevi çalıştırmak için Devam Ediyor'a **tıklayın**. Bu, tarih, saat ve aralık alanlarını devre dışı bırakır. Görevi yalnızca bir kez çalıştırmak için Geçici'yi seçin .
Zamanlama görevi	Görevin başlangıç tarihini ve saatini seçin. Tarih şu şekilde olabilir: bugünün tarihi veya ileri bir tarihi. Zaman gelecekte olmalı. Şu anki saat olamaz.
Çağrı seçme	Seçtiğiniz veri aralığının başlangıç ve bitiş tarihini seçin. görevin işlenmesini ister. Başlangıç tarihi en az bir gün önce geçmiş olmalıdır. Bugünün tarihi olamaz. Bitiş tarihi başlangıç tarihinden daha geç, ancak bugünün tarihinden önce olmalıdır.

2. **Gruplar ve ekipler** bölümünde, gruplar ve ekipleri göreve atayın. Yalnızca kapsamınızdaki gruplar ve ekipler kullanılabilir.

   NOT Bir grup atar, ancak bir ekip atamezseniz, Webex WFO görevi bu gruptaki tüm ekiplere atar.

3. Kaydet'i **tıklayın**.

Öngörüsel Ağ Yükseltici Puanı

Bu görev, bir iletişim kaydının ağ yükseltici puanını tahmin etmek için makine öğrenme modellerini kullanır. Öngörüsel görevlerle çalışmak için Öngörüsel Analitiği Yönet iznine ihtiyacınız vardır.

ÖNEMLİ Öngörüler karmaşıktır ve Webex WFO içinde birden çok noktada çalışma gerektirir. Daha fazla bilgi için öngörüleri yapılandırma bölümüne bakın .

NOT Öngörüsel Ağ Yükseltici Puanı görevleri yalnızca ses iletişim kayıtlarını analiz edebilir. Diğer iletişim türleri öngörüsel ağ yükseltici puanlarını desteklemez.

1. **Görevi Çalıştırma bölümünde, görevin** ne zaman çalışması gerektiğini ve görevin analiz etmesi gereken verilerin tarih aralığını yapılandırın.

Devam Eden ve **Geçici** düğmeler	Sisteme yeni veriler geldiğinde görevi çalıştırmak için Devam Ediyor'a **tıklayın**. Bu, tarih, saat ve aralık alanlarını devre dışı bırakır. Görevi yalnızca bir kez çalıştırmak için Geçici'yi seçin .
Zamanlama görevi	Görevin başlangıç tarihini ve saatini seçin. Tarih şu şekilde olabilir: bugünün tarihi veya ileri bir tarihi. Zaman gelecekte olmalı. Şu anki saat olamaz.
Çağrı seçme	Seçtiğiniz veri aralığının başlangıç ve bitiş tarihini seçin. görevin işlenmesini ister. Başlangıç tarihi en az bir gün önce geçmiş olmalıdır. Bugünün tarihi olamaz. Bitiş tarihi başlangıç tarihinden daha geç, ancak bugünün tarihinden önce olmalıdır.

2. **Gruplar ve ekipler** bölümünde, gruplar ve ekipleri göreve atayın. Yalnızca kapsamınızdaki gruplar ve ekipler kullanılabilir.

> **NOT** Bir grup atar, ancak bir ekip atamazsınız, Webex WFO görevi bu gruptaki tüm ekiplere atar.

3. Kaydet'i **tıklayın**.

Otomatik QM

Otomatik QM Görevi Çalıştır izninin, Otomatik QM görevleriyle çalışması için gereklidir.

1. Form adı açılan listesinden **bir ad** seçin.

> **BEST PRACTICE** Auto QM en fazla üç formla her iletişim kaydının puanını alabilir. Birden çok çakışan Otomatik QM görevi oluşturuyorsanız, Otomatik QM'in Her kişi için en iyi formlar. Bir iletişim kaydı üçten fazla Otomatik QM göreviyle değerlendirilmeye uygunsa, Otomatik QM yalnızca en son oluşturulan üç görevi kullanarak kişiyi puanlar.

2. Görevle ilişkili bir dil seçin.

3. (İsteğe bağlı) Arama ayrıntıları **açılan listesinden** Arama Yönü **veya** Kişi Süresi (saniye) **seçin** . Bu isteğe bağlı bölümü kullanırsanız, filtre koşullarını karşılamayan aramaların aboneliği kaldırılmaz.
    - Arama Yönü **için**Ayrıntı değeri **açılan listesinden** Gelen **veya** Giden'i **seçin** .
    - İletişim Süresi (saniye) için **Büyüktür**, **Küçüktür**, Eşittir **veya** **İşleç** açılan listesinden **aralığı** seçin ve ardından numaraları girin.
4. Gerekli **Grupları ve Ekipleri** arayıp seçin ve **Tümünü** Ekle veya **Tümünü** Kaldır'ı tıklayın .
5. Kaydet'i **tıklayın**.

Eğilimli Konular

Bu görev, her bir konuşmanın genel konusunu belirlemek için tüm konuşmaları mayınlar. Eğilimli Konular görevleriyle çalışmak için Eğilimli Konuları Çalıştırma Görevi iznine sahip olmanız gerekir.

1. Görevle ilişkili bir dil seçin.
2. (İsteğe bağlı) Çağrı konularının **analiz edilebilmesi için karşılanması gereken Koşulları** yapılandırın.

    NOT Bu isteğe bağlı bölümü kullanırsanız, koşulları karşılamayan çağrılar konular için çözümlenmez.
3. (Yalnızca isteğe bağlı, Analytics Enterprise Plus lisansı) Konuları tanımlamada yapay zeka yönü vermek için Çağrı konularını **tanımla bölümünü kullanın** .
    1. Çağrı konularını tanımla bölümünde Etkinleştir'i **seçin** .
    2. Yeni konu **ekle'yi tıklayın**. **Yeni konu** ekle penceresi açılır.
    3. **Konu adını** ve **Konu açıklamasını** girin. Örneğin konu adları ve açıklamaları, burada "Trending Topics görevleri için örnek konular ve açıklamalar" bölümüne bakın: Analytics görevleri hakkında. Konu adı, Eğilim Konuları panosunda (bkz. Eğilimli Konuları İzleme) ve Medya Oynatıcı'daki Veri Öngörüleri panelinde görünür (bir kişi için yapay zeka içgörülerini görüntülemeye bakın).

        ÖNEMLİ Konu kaydettikten sonra konu adını düzenleyemezsiniz.

4. Kaydet'i **tıklayın**. Pencere kapanır.
5. (İsteğe bağlı) Gerekirse daha fazla konu eklemek için 2—4. adımları tekrarlayın. Ayrıca bir CSV dosyası içe aktararak da bir göreve konu ekleyebilirsiniz. Talimatlar için bkz . Eğilim Konuları görevi için kişi konuları alma.

4. **Gruplar ve ekipler** bölümünde, gruplar ve ekipleri göreve atayın. Yalnızca kapsamınızdaki gruplar ve ekipler kullanılabilir.

> **NOT** Bir grup atar, ancak bir ekip atamazsınız, Webex WFO görevi bu gruptaki tüm ekiplere atar.

5. Kaydet'i tıklayın .

Duygu Analizi

Bu görev, temsilci ve müşteri tarafından görüntülenen duyguyu analiz etmek için AI kullanır. Duygu Analizi görevleriyle çalışmak için Duygu Görevini Çalıştır iznine ihtiyacınız vardır.

> **NOT** Duygu Analizi görevleri yalnızca İngilizce veya İspanyolca ses iletişim kayıtlarını analiz edebilir. Duygu analizi diğer iletişim kayıtları için veya diğer iletişim kayıtları için kullanılamaz Diller.

> **NOT** Duygu Analizi, yalnızca devam eden bir görev olarak kullanılabilir. Geçici bir görev olarak kullanılamaz.

1. Kişide konuşulan dili Dil **açılan listesinden** seçin.
2. (İsteğe bağlı) Çağrının görüşünün **analiz edilebilmesi için karşılanması gereken Koşulları** yapılandırın.

> **NOT** Bu isteğe bağlı bölümü kullanırsanız, koşulları karşılamayan çağrılar, duygu için çözümlenmez.

3. (İsteğe bağlı) İletişim süresi boyunca duygunun nasıl ilerleme kaydettiğini analiz etmek için, Duygu eğilimi bölümünde Müşteri duygu eğilimini **,** Temsilci duygu eğilimini **veya her ikisini de seçin** . Duygu eğilimini etkinleştirdiğinizde, kişinin Ortam Yürütücüsü'nde Yapay Zeka Duyarlılığı paneli görünür (bkz . Bir kişinin duygu değişikliklerini görüntüleme).

> **NOT** : Kuruluşunuzun, duygu eğilimini etkinleştirmek için Analytics Enterprise veya Analytics Enterprise Plus lisanslarına ihtiyacı vardır.

4. (Yalnızca isteğe bağlı, Analytics Enterprise Plus lisansı) Kuruluşunuz için duygunun nasıl göründüğünü tanımlamak için Özel Yapay Zeka duygu tanımları **bölümünü kullanın** .

    1. Özel AI duygu tanımları **bölümünde Etkinleştir'i seçin** .
    2. **Özel tanımlarınızın temsilciye, müşteriye veya her ikisine de uygulanıp uygulanmayacağını seçmek için Şu kişiye özel duyguyu uygula:** ve **Aynı** ayarları uygula ayarlarını kullanın.
    3. Pozitif duyguyu **tanımla,** Olumsuz duyguyu tanımla ve **Manevi duygu alanlarını tanımla alanlarına** açıklamalar girin. Örneğin tanımlar, burada "Duygu Analizi görevleri için örnek duygu tanımları" bölümüne bakın: Analytics görevleri Hakkında.

5. **Gruplar ve ekipler** bölümünde, gruplar ve ekipleri göreve atayın. Yalnızca kapsamınızdaki gruplar ve ekipler kullanılabilir.

    NOT Bir grup atar, ancak bir ekip atamezseniz, Webex WFO görevi bu gruptaki tüm ekiplere atar.

6. Kaydet'i **tıklayın**.

AI Etiketleri

AI Etiketleri ile çalışmak için Analytics Enterprise Plus lisansına ve Yapay Zeka Etiketleri Çalıştırma Görevi iznine ihtiyacınız vardır.

1. Görevle ilişkili dili Dil **açılan listesinden** seçin.
2. (İsteğe bağlı) İletişim kaydının **AI etiketlerini alması için karşılanması gereken Koşulları** yapılandırın.

    NOT Bu isteğe bağlı bölümü kullanırsanız, Webex WFO yalnızca AI etiketlerinin filtre koşullarını karşılayan iletişim kayıtlarını analiz eder. Koşulları karşılamayan iletişim kayıtları
    Analiz.

    BEST PRACTICE , 30 saniyeden uzun çağrılar veya kurumunuz için anlamlı bir uzunlukla yapay zeka Etiketlerini sınırlandırın. Uygulanan etiketler
    çok kısa çağrılar genellikle sınırlı değere sahiptir. Bu koşulu eklemek, daha yüksek kaliteli içgörüleri sağlamaya yardımcı olur ve kuruluşunuzun yapay zeka işlemeye ayırdığını verilerin miktarını muhafaza eder.

3. Hoparlörler **bölümünde Müşteri**, **Temsilci** veya her ikisini birden **seçin** . Bu seçim Webex WFO iletişimdeki hangi tarafların etiketleri analiz etmek gerektiğini söyler.
4. **Yapay Zeka Etiket Kategorileri bölümünde**, bu görev için kullanılacak kategorileri tıklayın. Bir göreve en fazla üç kategori atayabilirsiniz.
5. **Gruplar ve ekipler** bölümünde, gruplar ve ekipleri göreve atayın. Yalnızca kapsamınızdaki gruplar ve ekipler kullanılabilir. Webex WFO bir ekip için en fazla üç görevi işleyebilir. Bir ekibi üçten fazla görevle atarsanız, Webex WFO o ekibin iletişim kayıtlarını yalnızca en son oluşturulan üç görevi temel alarak işler.

   NOT Bir grup atar, ancak bir ekip atamezseniz, Webex WFO görevi bu gruptaki tüm ekiplere atar.
6. Kaydet'i tıklayın .

Mevcut görevleri filtreleme

1. Filtreler'i **(huni simgesi, sayfanın sol üst köşesi) tıklayın** . **Filtreler** paneli açılır.
2. Arama kriterinizi yapılandırın.
3. Uygula'yı **tıklayın**. Görev listesi güncellenir. Tüm görevleri görmek için Sıfırla'yı **tıklayın** .

Sütunları gösterme veya gizleme

1. Sütunları **Göster/Gizle'yi tıklayın** (dişli simgesi, sayfanın sağ üst köşesi). **Sütunları** Göster/Gizle penceresi açılır.
2. Onay kutularını istediğiniz şekilde seçin veya temizleyin.
3. Uygula'yı **tıklayın**. Pencere kapanır.

Bir görevin geçmişini görüntüleme

1. Görevi çift tıklatın. Görev sayfası açılır.
2. Geçmiş İzleme'yi **tıklayın** (sayfanın sağ üst köşesinde). **Sürüm Geçmişi** paneli açılır ve görevle ilgili, en son kimin ne zaman güncellendiğini de kapsayan bilgileri gösterir.
3. Sürüm Geçmişi **açılan listesinden** görevin önceki bir sürümünü seçin.
4. Görev geçmişini görüntülemeyi tamamladığınızda, paneli kapatmak için Geri'yi **tıklatın** .

Mevcut bir görevi düzenleme

NOT İşleme başladıysa bir görevi düzenleyemezsiniz.

1. Görevi çift tıklatın. Görev sayfası açılır.
2. Görevi istediğiniz şekilde düzenleyin.
3. Kaydet'i **tıklayın**.

Devam eden bir görevi iptal etme

Bir görevi ancak Durumu **Çalışıyor** ise iptal edebilirsiniz. Diğer durumlarla olan görevleri iptal edemezsiniz.

1. Görevi çift tıklatın. Görev sayfası açılır.
2. **Görev işleme** bölümünde, İşlemeyi **iptal et'i tıklatın**. Bir onay penceresi açılır.
3. Evet'i **tıklatın**. Pencere kapanır.

Görev silme

NOT Bir özel görevi çalıştırdıktan sonra silemezsiniz. Bu kısıtlama geçmiş verilerini ve bir denetim geçmişi tutar.

1. Sil'i **(çöp kutusu simgesi) tıklayın** . Bir onay penceresi açılır.
2. Sil'i **tıklatın**. Pencere kapanır.

Eğilimli Konular görevine konu ekleme

Zaten çalışmakta olan bir göreve konu eklerseniz, değişiklikleriniz yalnızca değişiklik sonrasında çözümlenen kişiler için geçerlidir. Zaten çözümlenmiş olan iletişim kayıtları etkilenmez. Bunu yapmak için Analytics Enterprise Plus lisansına ihtiyacınız vardır.

Ayrıca bir CSV dosyası içe aktararak da bir göreve konu ekleyebilirsiniz. Talimatlar için bkz . Eğilim Konuları görevi için kişi konuları alma.

1. Görevi çift tıklatın. Görev sayfası açılır.
2. Çağrı konularını tanımla bölümünde Etkinleştir'i **seçin** .
3. Yeni konu **ekle'yi tıklayın**. **Yeni konu** ekle penceresi açılır.
4. **Konu adını** ve **Konu açıklamasını** girin. Konu adı, Eğilim Konuları panosunda (bkz. Eğilimli Konuları İzleme) ve Medya Oynatıcı'daki Veri Öngörüleri panelinde görünür (bir kişi için yapay zeka içgörülerini görüntülemeye bakın).

   ÖNEMLİ Konu kaydettikten sonra konu adını düzenleyemezsiniz.
5. Kaydet'i tıklayın . Pencere kapanır.
6. (İsteğe bağlı) Gerekirse daha fazla konu eklemek için 2—4. adımları tekrarlayın.

Bir Eğilim Konuları görevi için kişi konularını düzenleme

Konu açıklamasını düzenleyebilirsiniz. Bunu yapmak için Analytics Enterprise Plus lisansına ihtiyacınız vardır.

NOT Kişilere daha önce uygulanmış bir konunun açıklamasını düzenlerseniz, değişiklikleriniz yalnızca değişiklik sonrasında çözümlenen iletişim kayıtları için geçerlidir. Zaten çözümlenmiş iletişim kayıtları etkilenmez. Açıklamayı önemli ölçüde değiştirirseniz, değişikliğin önce ve sonra konu başlığı nasıl uygulandığı arasında tutarsızlık olabilir.

1. Görevi çift tıklatın. Görev sayfası açılır.
2. Çağrı konularını tanımla bölümünde, konunun yanındaki kalem simgesini tıklayın. **Konu** Düzenle penceresi açılır.
3. Konu açıklamasını gerektiği gibi düzenleyin.
4. Kaydet'i **tıklayın**. Pencere kapanır.
5. Kaydet'i **tıklayın**.

Eğilim Konuları görevlerinden bir kişi konusunu silme

Bir konuyu silerseniz, bu konu ile zaten ilişkilendirilmiş olan kişiler etkilenmez. Bunu yapmak için Analytics Enterprise Plus lisansına ihtiyacınız vardır.

1. Görevi çift tıklatın. Görev sayfası açılır.
2. Çağrı konularını tanımla bölümünde, konunun yanındaki çöp bidon simgesini tıklayın. Konu hemen silinir.
3. Kaydet'i **tıklayın**.

Bir Eğilim Konuları görevi için kişi konuları alma

Kuruluşunuzda Analytics Enterprise Plus lisansı varsa, bir CSV dosyasını karşıya yükleyerek Bir Trending Topics görevine konu ekleyebilirsiniz. Hem görevi oluştururken hem de çalıştırırken konuları görevlere yükleyebilirsiniz.

NOT Zaten çalışmakta olan bir göreve konu eklerseniz, değişiklikleriniz yalnızca değişiklik sonrasında çözümlenen kişiler için geçerlidir. Zaten çözümlenmiş olan iletişim kayıtları etkilenmez.

Aldığınız CSV dosyasında aşağıdaki sütun başlıkları olmalıdır:

Sütun başlığı	Açıklama
topicName	Konu için ad. Bu ad, Eğilimli Konular panosunda ve Medya Oynatıcı'daki Veri Öngörüleri panelinde görüntülenir.

Sütun başlığı	Açıklama
Konu Tanımlayıcısı	AI'nin bu konuyu içeren kişileri tanımlamaya yardımcı olan bilgiler. [for Isim ve açıklama yazma konusunda tavsiyeler, bkz. XXX]

EN İYİ UYGULAMA CSV dosyanızın doğru biçimlendirilmesini sağlamak için, önce zaten konuları olan bir görevden dosyayı dışa aktarın, verilen dosyayı düzenleyin ve sonra dosyayı alın. Bkz. Kişiyi dışa aktarma

bir Trending Topics görevi için konular.

1. Görevi çift tıklatın. Görev sayfası açılır.
2. Arama konularını tanımla bölümünde Etkinleştir'i **seçin**.
3. Al'ı **tıklayın**.
4. CSV dosyasını bulun ve içe aktarın. Yeni konular Al düğmesinin altındaki tabloda görüntülenir.
5. Kaydet'i **tıklayın**.

Bir Eğilim Konuları görevi için kişi konularını verme

Bunu yapmak için Analytics Enterprise Plus lisansına ihtiyacınız vardır.

1. Görevi çift tıklatın. Görev sayfası açılır.
2. Çağrı konularını tanımla bölümünde Dışa Aktar'ı **tıklayın**. Trending-topics adlı **dosya, y-aa-gg** indirmeleri cihazınıza aktarır.

İlgili konular

- Analytics görevleri hakkında
- Etkileşim Özetinde TURN—Bu sayfanın, Etkileşim Özetini etkinleştirmeye özel olarak ayrılmış basitleştirilmiş bir sürümü.
- Gelişmiş Duygu üzerinde TURN—Bu sayfanın özel olarak Gelişmiş Duygu'nun etkinleştirilmesine adanmış, basit bir sürümü.
- Masaüstü öğeleri oluşturma ve yönetme—Web sitelerini ve uygulamaları temsilci kullanımı için onaylı veya onaylanmamış olarak yapılandırmak için Masaüstü Yöneticisi sayfasını kullanın.
- Bir iletişim kaydı için temsilci eylemlerini görüntüleme—Etkileşimler sayfasında tek bir kişinin masaüstü analiz sonuçlarını görüntüleyin.

- Analytics tarafından izlenecek web sitesi alanlarını tanımlayın—Temsilcilerin kullandığı web sayfalarında alanları tanımlamak için Alan Yöneticisi sayfasını kullanın.
- Özel meta veri alanlarını yönetme—Webex WFO'e bir kişiyi analiz ettiğini söyleyen meta verileri yapılandırmak için Meta Veri Yöneticisi sayfasını kullanın.
- Bir ses kaydının kopyasını okuyun—Etkileşimler sayfasında tek bir kişinin kopyasını görüntüleyin.
- İfadeler ve ifade kategorileri oluşturma ve yönetme—Fonetikler, kopya ve metin işleri için ifadeleri yapılandırın.
- Bir iletişim kaydı için ifade analizini görüntüleme—Etkileşimler sayfasında tek bir kişinin tümcecik hitlerini görüntüleyin.
- Metin iletişim kaydını okuma—Etkileşimler sayfasında tek bir metin iletişim kaydını görüntüleyin.
- Tahminleri yapılandırma—Öngörüsel değerlendirme puanlarının ve öngörüsel ağ yükseltici puanlarının nasıl ayarlanıp ayarlanacağını öğrenin.
- Yapay zeka değerlendirmesi için form oluşturma
- Otomatikleştirilmiş değerlendirme puanlarını görüntüleme
- Otomatik QM değerlendirme kriterleri hakkında
- AI Etiketlerini Yönetme
- Yapay Zeka Etiketlerindeki eğilimleri izleme
- Bir iletişim kaydı için yapay zeka içgörülerini görüntüleme—Etkileşimler sayfasında sesli iletişim kaydının özetini görüntüleyin.
- Bir iletişim kaydı için yapay zeka içgörülerini görüntüleme—Etkileşimler sayfasında bir sesli iletişim kaydının özetini ve görüşünü görüntüleyin.
- Bir iletişim kaydının duygu değişikliklerini görüntüleme—Etkileşimler sayfasında duygu eğilimini görüntüleme
- Trend Konuları İzleme
- Analytics ifadeleri, Yapay Zeka Etiketleri ve Eğilimli Konular arasındaki farklar hakkında

Analytics görevleri hakkında

EğilimLi Konular görevleri için örnek konular ve açıklamalar

Kuruluşunuzun bir Analytics Enterprise Plus lisansı varsa, bir Trend Konular görevi oluşturmanın parçası olarak kendi kişi konularınızı tanımlayabilirsiniz. Aşağıda konu ve açıklamalara bazı örnekler verilmiştir.

Konu adı	Konu açıklaması
Sipariş iptali: Teslimatta gecikmeli	Teslimat beklenen zaman dilimini aştığı için müşteri siparişini iptal etmek talep eder.
Randevu planla	Hasta klinik ziyaret, prosedür için yeni bir randevu rezervasyonu alıyor. Veya danışma.
Cevapsız randevu takibi	Bir hasta randevuyu göstermedikten sonra iletişim başlatılmıştır. - İletişim kaydının amacı sonraki adımları yeniden planlamak veya görüşmektir.
Reçeteyle yeniden doldurma isteği	Hasta mevcut bir reçete için yeni bir dolgu talepmektedir.
Yeni hesap aç	Müşteri yeni bir kontrol, tasarruf veya başka bir hesap.

Duygu Analizi görevleri için örnek duygu tanımları

Kuruluşunuzun bir Analytics Enterprise Plus lisansı varsa, bir Duygu Analizi görevi oluşturmanın parçası olarak kurumunuz için hangi olumlu, olumsuz veya olumlu duygunun nasıl göründüğünü tanımlayabilirsiniz. Aşağıda bazı örnek tanımları yer alabilir.

Duyguları	Örnek tanım
Pozitif	Hasta, iletişim merkezi deneyimi ile açık bir şekilde doyasıya doya temiz bir deneyim ifade eden bir hastadır. Buna yardım edilmiş veya kapsılmış hisleri dahildir; temsilciye teşekkür etme; etkileşimi yararlı, kolay veya profesyonel olarak tanımlamak; ya da yardım, minnet ya da şükran ifade etmek. Örnek ifadeler: "Yardımınız için çok teşekkür ederim." "Çok nazik davrandınız ve her şeyi açıkça açıkladınız." "Bu gerçekten çok kolaydı. Bunu takdir ediyorum."
Nötr	Hasta, pozitif veya negatif olarak güçlü bir etki göstermez. Buna bilgileri kabul etmek, fiili olarak yanıt vermek veya

Duyguları	Örnek tanım
	kısa bir süre övmeden veya şikayet etmeden ya da çağrıyı kibarca ama kayıtsızca sonlandırmak. Örnek ifadeler: "Tamam, aldım." "Teşekkürler". (ek bir yakınlık veya bağlam olmaksızın) "Bu, sorumu cevaplar."
Negatif	Hasta, tıbbi sorunun alakasız olsa bile, hayal kırıklığına, karışıklığa veya etkileşimden memnun olmadığını ifade eder. Buna göz ardı edilen, yanlış anlaşılmaya veya aceleye gelen hisler dahildir; kapsayarak, iğnelemede veya taşkını ifade etmede; veya çözülmemiş sorunları veya yeniden arama gereksinimini gösterir. Örnek ifadeler: "Bu bir zaman kaybıydı." "Beni dinlemiyorsun." "Üç kez aradım ama hâlâ yardım alamıyorum."

Analytics lisanslarında yapılan değişiklikler

Kuruluşunuz bir Analytics Essentials, Analytics Enterprise veya Analytics Enterprise Plus lisansından Desktop Analytics lisansına indirilirse Webex WFO mevcut masaüstü olmayan tüm görevleri otomatik olarak devre dışı bırakır. Bu devre dışı bırakma, devam eden görevleri (örneğin, zaten başlamış olan geçici görevleri veya zamanlanmış veya başlamış olan görevleri) etkilemez.

E-posta ve sohbet metni

Önceden tanımlanmış tümcecik hitlerine yönelik e-postaları analiz etmek üzere devam eden bir Metin Analizi görevi ayarlayabilirsiniz. Devam eden bir görev yapılandırılmazsa, tüm e-postalar yine dizine eklenir ve e-posta iletişim kaydı olarak kaydedilir. Bu e-postaları geçici görevler olarak işleyebilirsiniz.

E-postaları veya sohbetleri önceden tanımlanmış tümcecik hitleri için analiz etmek için bir Metin Analizi görevi ayarlamanız gerekir. Hiçbir görev yapılandırılmazsa, metin alındığında şunlar olur:

- MetinLer Analiz'de çözümlenmez.
- İletişim kaydı, Etkileşimler sayfasında hala kullanılabilir.
- Duygu Etkileşimler sayfasında çözümlenmez.

NOT Webex WFO Posta sunucusuna e-posta alma sırasında bir temsilci ile ilişkilendirilmeyen genel bir e-posta adresi algılarsa, Webex WFO yeni bir kullanıcı oluşturur ve kullanıcıyı bu kullanıcıyla ilişkilendirir
e-posta adresi. Bu kullanıcı daha sonra kullanıcı listesinde görünür ve kullanıcı sayısını ekler.

Diller ve ekipler

Webex WFO'nde desteklenen dillerin tam listesi için, Webex WFO Yükleme Kılavuzu'ndaki *"Yerelleştirme ve desteklenen diller" bölümüne bakın*.

ÖNEMLİ Diller için sunucu yapılandırması gerekir. Görevlerde dil kullanmadan önce, sistem yöneticinizin dili yapılandırdığından emin olun.

Bir konuşma görevi çalıştırdığınızda, sonuçlar özel olarak seçilen dile dayalı olur. Ekipler ve diller arasında örtülü bir ilişki vardır. Örneğin, bir görevi yapılandırırken Dil açılan listesinden Fransızca'yı seçerseniz, görev seçilen ekipler için tüm çağrıları Fransızca olarak işler. Bu çağrılar sırasında konuşulan ikincil diller kötü sonuçlar verir.

EN İYI UYGULAMA

Bağlantı merkeziniz birden çok dili destekliyorsa, her ekibin belirli bir dille ilişkilendirilmesi gerekir.

Bir ekipteki bir veya daha fazla temsilcinin çift dilli olması olağan dışı değildir. Bu durumda, iki dilli temsilciler çağrı sırasında veya bir çağrıdan diğerine diller arasında geçiş sağlar. Bir ekipte bulunan temsilcilerin çağrı sırasında ikincil dil kullandığı biliniyorsa, Meta Veri Yöneticisi sayfasını (Uygulama Yönetimi > QM > QM Yapılandırma > Meta Veri Yöneticisi) kullanarak bir meta veri etiketi oluşturun ve olası dil değerlerini meta veri etiketine atayın. Bir temsilci çağrı sırasında ikincil dil kullandığında, temsilci kullanılan dili tanımlamak için bu meta veri etiketini atayabilir. Daha sonra, söz konusu dil meta veri etiketiyle etiketlenmiş ekiple ilişkilendirilmiş tüm çağrıları aramak için bir görev çalıştırabilirsiniz.

ÖRNEK

Temsilci A Satış ekibindedir ve birincil dil olarak Fransızca, ikincil dil olarak İngilizce konuşur. Temsilci A bir çağrı için İngilizceye geçtiğinde, çağrıyı Voice Argoage **adlı** meta veri etiketi ve İngilizce **değerle etiketler**.

Temsilci A'nın İngilizce çağrılarını analiz etmek için, aşağıdaki ayarlarla yapılandırılmış bir Metine Konuşma (Kopya) görevi oluşturabilirsiniz:

- Dil: İngilizce
- Ekip: Satış

Dil açılan listesinden Fransızca seçerseniz, görev hiçbir sonuç vermez.

Ağ geçidi kaydı için dil dökümü

Ağ geçidi kaydı, baştan sona tüm arama için bir kök kaydı oluşturur. Çağrı aktarılırsa, bu kök kaydında biri ilk çağrı, diğeri de aktarma için birden çok segment vardır. (Bir çağrı birden çok kez aktarılırsa, her aktarma ayrı bir segmenttir.)

Bu kayıt uzlaştırıldığında, Webex WFO son segmentin dilini (son segmentin konuşmadan metne doğru göreviyle ilişkili dil) kullanarak çağrıyı kaydeder. Metinden konuşmaya görev yalnızca bir dille ilişkilendirilebilir. Çağrıdaki kişiler, çağrı aktarıldıktan sonra farklı bir dil konuşuyorsa, Webex WFO yine de son segmentte kullanılan dilde çağrıyı abone olmaya çalışır.

> ÖRNEK Temsilci ve arayan, İngilizce konuşmadan metne göreviyle ilişkilendirilmiş ilk çağrı segmenti için İngilizce konuşur. Temsilci, arayanı İspanyolca konuşan bir temsilciye aktarır. Bu saniye
> Segment, İspanyolca konuşmadan metne görevi ile ilişkilendirilir. Webex WFO kayıt uzlaştıktan sonra bu çağrının her iki segmentini İspanyolca olarak kaydeder.

Bir çağrı segmenti konuşmadan metne görevle ilişkilendirilmiyorsa, Webex WFO segmentin aboneliğini kaldırmaz. Bir çağrının son segmenti konuşmadan metne görevi ile ilişkilendirilmiyorsa, Webex WFO aramanın aboneliğini almaz.

> ÖRNEK Temsilci ve arayan, İngilizce konuşmadan metne göreviyle ilişkilendirilmiş ilk çağrı segmenti için İngilizce konuşur. Temsilci, arayanı İspanyolca konuşan bir temsilciye aktarır. Bu saniye
> Segment, konuşmadan metine görevle ilişkilendirilmemiştir. Webex WFO aramanın aboneliğini değiştirmez.

Verileri Düzenleme

Verileri düzenlemek aşağıdakileri gerektirir:

- Konuşma ve metin analizi görevlerinde kullanılan ifade listeleri oluşturma, yönetme, alma ve verme.
- Bir kullanıcı bir Windows uygulaması veya web sitesi açtığında veya bu uygulamayla etkileşimde olduğunda otomatik olarak çeşitli eylemler gerçekleştirecek şekilde Webex WFO yapılandırın.
- Akıllı Masaüstü'nde kullanım için işaretlenmiş web siteleri ile ilişkili alanları yapılandırın.

İfadeler ve ifade kategorileri oluşturma ve yönetme

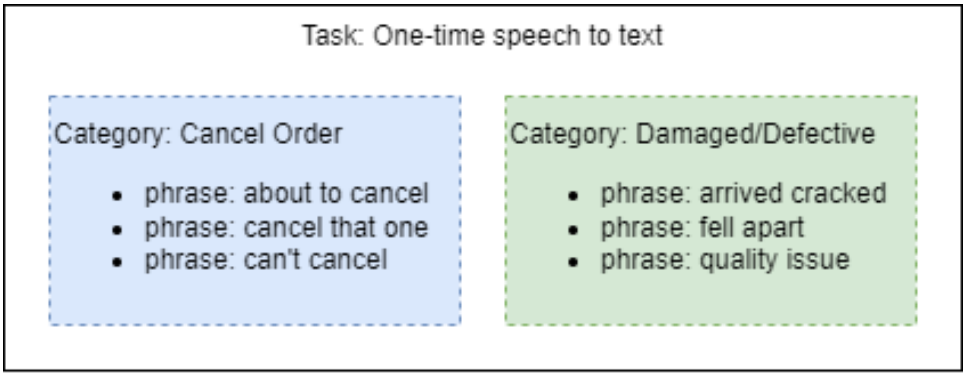
Konuşma ve metin analitiği görevlerinde kullanılan ifadeleri oluşturmak, yönetmek, almak ve vermek için İfade Yöneticisi sayfasını kullanın.

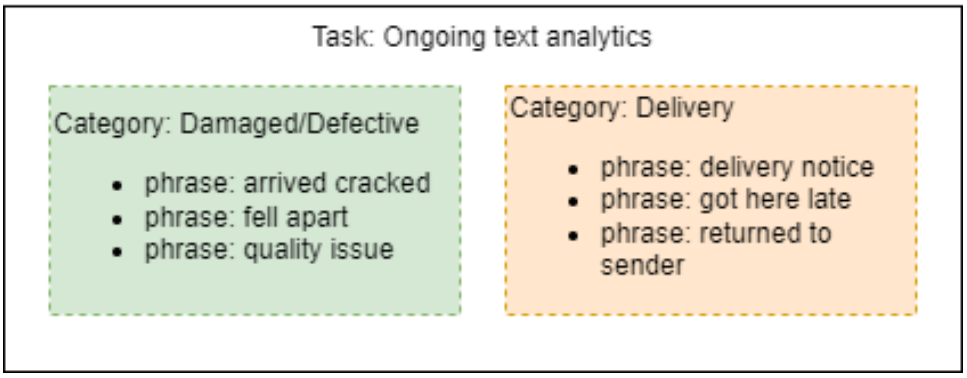
İfade , Webex WFO ses ve metin görevlerinde tek bir dil bilgisi birimi olarak arayabileceği bir veya daha fazla sözcük grubudur. İşletmeniz için önemli bir ifade belirttiğinizde, Webex WFO ses kayıtlarının kopyalarında ve e-postalarda ve sohbetlerdeki metinde bu ifadeyi arar.

Kategori , benzer bir iş amacı veya dile sahip oldukları için birlikte düzenlediğiniz ifadeler topluluğudur. Örneğin, "Sırayı İptal Et" adlı bir kategori "iptal etmek üzere", "iptal etmek üzere" vb. ifadeler içerebilir. Analiz görevleri birden çok ifade kategorisini işleyebilir ve ifade kategorileri birden çok görevde kullanılabilir. Ayrıca ifadeleri dile göre gruplandırmak için kategorileri de kullanabilirsiniz. Örneğin, İngilizce konuşan temsilciler için "Mutlu Müşteri—İngilizce" kategorisi ve Fransızca bilen temsilciler için "İstemci heureux—français" kategorisi oluşturabilirsiniz.

Görev , Webex WFO belirli kategorilerdeki ifadeler için belirli iletişim kayıtlarını aramasını söyleyen bir iştir. Görevleri Görev Yöneticisi sayfasından yönetirsiniz. Görevler hakkında daha fazla bilgi için Bkz . Analitik görevleri oluşturma.

Aşağıdaki diyagramda ifadeler, kategoriler ve görevler arasındaki ilişki gösterilmektedir.





Yapay Zeka Etiketleri, müşterinin sesini anlamanıza yardımcı olmak için Analytics ifadeleri ve Eğilimli Konular ile birlikte çalışır, ancak bu üç özellik, iletişim kayıtlarını analiz etme söz konusu olduğunda farklı şeyler yapmanıza yardımcı olur. Bu farklı özelliklerin nasıl ve ne zaman kullanılacağı hakkında bir açıklama için Analytics ifadeleri, Yapay Zeka Etiketleri ve Trend Olan Konular arasındaki farklar hakkında bölümüne gidin.

Ön Koşullar

- Kuruluşunuz Analytics Essentials veya Analytics Enterprise lisansına sahiptir.
- Analiz İfadelerini Yönet iznine sahipsiniz.

Sayfa konumu

Uygulama Yönetimi > Analiz > İfade Yöneticisi

Yordam

Mevcut kategorilerdeki ifadeleri görüntüleme

1. (İsteğe bağlı) Amerika Birleşik Devletleri İngilizcesi dışındaki dillerin ifadelerini görüntülemek için, İfade Kategorileri **panelinin en üstündeki açılır listeden** bir dil seçin.
2. İfade Kategorileri **bölmesinde bir kategoriyi** tıklayın. Bu kategori içindeki ifadeler İfadeler'de **görünür.** panel.

Kategori kullanan görevleri görüntüleme

- Kategorinin yanındaki seçenekler simgesini (üç nokta) tıklayın ve açılan listeden İlişkili Görevler'i **seçin** . İlişkili **Görevler** penceresi, görev türü ve zamanlamayla (devam eden veya geçici) birlikte bu kategoriyi kullanan tüm görevlerin listesiyle birlikte açılır.

Yeni ifadeler için öneriler alma

Webex WFO kategorilerinize eklemek üzere ifadeler oluşturmak için yapay zeka kullanır. İfade önerileri, zaten kategoride olan "tohum" ifadelerini temel alır.

1. İfade Kategorileri **bölmesinde kategoriyi** tıklayın.
2. **İfadeler** panelinde, Webex WFO'in öneriler oluşturmak için kullanmasını istediğiniz "tohum" ifadelerinin yanındaki onay kutusunu işaretleyin.

   EN İYİ UYGULAMA En az üç ifade seçin. Webex WFO yalnızca tek bir ifadeye dayalı önerilerde bulunabilir, ancak daha fazla seçmek ona üzerinde çalışabileceği daha fazla malzeme sağlar.

3. **Öneriler** panelinde, Öneri **Yap'ı tıklayın**. Önerilen ifadelerin bir listesi görünür.
4. Bir öneriyi tıklayarak kategoriye ekleyin.
5. (İsteğe bağlı) Daha fazla öneri almak için, tohum ifadelerinin yanındaki onay kutusunu seçin ve Yap'ı tıklayın

Yine önerilerde bulundum .

6. İfade ekleme işlemini tamamladığınızda Kaydet'i **tıklayın**.

Yeni ifade ekleme

NOT Bir ifade her dil için yalnızca bir kategoride bulunabilir. Mevcut bir ifadeyi aynı dilde yeni bir kategoriye eklemeniz gerekirse, önce ifadeyi eski kategorisinden silin.

NOT Aynı ifadeyi birden çok dilde kullanabilirsiniz.

1. Yeni ifadenin İfade Kategorileri **panelinde gireceği kategoriyi** tıklayın. Zaten kategoride olan ifadeler, İfadeler **panelinde görünür** .
2. **İfadeler** panelinde, ifade alanı oluşturmak için Tür'e **yeni ifadeyi** girin.
3. Enter tuşuna basın. Yeni ifade, ifadeler listesine eklenir. Varsayılan olarak yeni ifade etkindir.
4. Kaydet'i **tıklayın**.

Yeni kategori ekleme

1. **İfade Kategorileri** panelinde, İfade kategorisi oluştur alanına kategori **adını** girin.

   NOT Kategori adı benzersiz olmalıdır. Farklı dillerde aynı kategori adını kullanamazsınız.
2. (İsteğe bağlı) Açıklama alanına kategori **için bir açıklama** girin.
3. Kaydet'i **tıklayın**. Kategori ve açıklaması kategori listesinde görünür.

İfade düzenleme

ÖNEMLİ İfadeleri düzenlerken dikkatli olun. Bir ifadeyi düzenlemek önceki ifade vuruşları ile yeni hitler arasında uyumsuzluk oluşturabilir.

1. Düzenlemek istediğiniz ifadeyi tıklayın.
2. İfadeyi düzenleyin.
3. Enter tuşuna basın.

Kategori düzenleme

Bir kategorinin adını ve açıklamasını düzenleyebilirsiniz.

1. Kategorinin yanındaki seçenekler simgesini (üç nokta) tıklayın ve açılan listeden Düzenle'yi **seçin** .
2. Kategoriyi düzenleyin.
3. Kaydet'i **tıklayın**.

İfadeyi devre dışı bırakma

Bir ifadeyi devre dışı bırakmak ifadeyi tüm konuşmadan metne (kopya) görevlerden kaldırır. Webex WFO devre dışı ifadeler için vuruşları tanımlamaz.

1. İfadeyi tıklayın.
2. Etkin açılan listesinden Etkin **Değil'i seçin** .
3. Kaydet'i **tıklayın**.

İfadeyi etkinleştirme

Bir ifadenin etkinleştirilmesi, Webex WFO tüm konuşmadan metne (kopya) görevlerinde onu aramasına neden olur.

1. İfadeyi tıklayın.
2. Etkin Olmayan açılan listesinden **Etkin'i seçin** .
3. Kaydet'i tıklayın .

İfade silme

Bir ifadeyi ancak, bu ifadenin hitlerini içeren iletişim kayıtları veri bekletme sürelerinin sonuna ulaştığında ve silindiğinde silebilirsiniz.

1. İfadenin yanındaki onay kutusunu işaretleyin.
2. İfadeler **panelinin** sağ üst köşesinde Sil'i **tıklayın**. İfade hemen silinir.

Kategori silme

ÖNEMLİ Bir kategoriyi silmek, kategorinin tüm ifadelerini de siler. Kategori silmek geri alınamaz.

1. Kategorinin yanındaki seçenekler simgesini (üç nokta) tıklayın ve açılan listeden Sil'i **seçin** . Bir onay penceresi açılır.
2. Sil'i **tıklatın**. Pencere kapanır.

Kategorileri ve ifadeleri içe aktarma

Yeni kategori ve ifadeleri almak ve mevcut kategori ve ifadeleri güncellemek için CSV dosyası kullanabilirsiniz. İçe aktardığınız dosya aşağıdaki tabloda listelenen sütunları gösterilen sıraya göre içermelidir (üstten aşağıya = dosyada soldan sağa). Bir biçim hatası varsa, alma işlemi başarısız olur.

NOT Bir ifade her dil için yalnızca bir kategoride bulunabilir.

ÖRNEK A İfadesini İngilizceye (ABD) almaya çalışırsınız Kategori B, ancak A İfadesi zaten İngilizce (ABD) içinde mevcuttur Kategori C. Webex WFO A tümcesini İngilizceye (ABD) eklemez Kategori B.

ÖRNEK A tümcesini İngilizceye (İngiltere) almak istiyorsunuz Kategori D. İfade A zaten İngilizce (ABD) içinde mevcut Kategori C. Webex WFO A İfadesini İngilizceye (İngiltere) başarıyla ekler Kategori D.
A tümcesi artık her iki İngilizcede (İngiltere) mevcut. Kategori D ve İngilizce (ABD) Kategori C.

1. İfade Kategorileri **panelinin üst** kısmındaki seçenekler simgesini (üç nokta) tıklayın ve Al'ı seçin Açılır listeden seçin. Cihazınızın dosya gezgini açılır.
2. CSV dosyasını bulun ve Aç'ı **tıklatın**.

EN İYİ UYGULAMA Fonetik, Sesler gibi ve Güven alanlarını kaldırma sürecindeyiz. Alınan CSV dosyanızda bu sütunları kullanmamanızı öneririz.

Sütun	Açıklama
Kategori	(gerekli) Kategorinin adı.
Deyim	(gerekli) İfade metni.
Fonetik	Bu sütun artık kullanılmıyor.
Sesler gibi	Bu sütun artık kullanılmıyor.
Güven	Bu sütun artık kullanılmıyor.
Durum	(gerekli) **İfadeNin Analytics için devre dışı bırakıldığında 0** (sıfır) veya **Analytics için ifadenin etkin olması durumunda 1** .
DilKimlik Kimliği	(gerekli) 2 karakterlik dil kodu ve 2 karakterlik ülke nn-nn **biçiminde**ifadenin kodu. Aşağıdaki tabloda desteklenen diller listelenmektedir.

Sütun	Açıklama

Dil	Kod
Arapça	ar-ar
Bahasa (Malezya)	ms-ms
Danca	da-dk
Felemenkçe (Hollanda)	nl-nl
İngilizce (Avustralya)	en-au
İngilizce (Euro)	en-eu
İngilizce (Singapur)	en-sg
İngilizce (Güney Afrika)	en-za
İngilizce (İngiltere)	en-uk
İngilizce (ABD)	en-us
Fince	fi-fi
Fransızca (Kanada)	fr-ca
Fransızca (Fransa)	fr-fr
Almanca (Almanya)	de-de
İtalyanca	it-it
Norveççe	Hayır
Portekizce (Brezilya)	pt-br
İspanyolca (Euro)	es-eu
İspanyolca (Kuzey Amerika)	es-mx
İsveççe	sv-se

Kategorileri ve ifadeleri dışa aktarma

Tümcecik Yöneticisi verilerini bir CSV dosyasına verebilirsiniz.

- İfade Kategorileri panelinin üst **kısmındaki seçenekler simgesini (üç nokta) tıklayın ve açılan listeden Tümünü** Dışa Aktar'ı seçin **.** İfadeler adlı bir dosya.CSV cihazınıza indirir.

İlgili Konular

- Analiz görevleri oluşturma—İfadeler için ses ve metin iletişim kayıtlarını arayan Webex WFO işlemlerini yapılandırın.
- Bir iletişim kaydı için ifade analizini görüntüleme—Etkileşimler sayfasında tek bir kişinin tümcecik hitlerini görüntüleyin.
- Analytics ifadeleri, Yapay Zeka Etiketleri ve Eğilimli Konular arasındaki farklar hakkında

Analytics tarafından izlenecek web sitelerini ve uygulamaları tanımlama

Masaüstü Yöneticisi sayfasını, bir kullanıcı bir Windows uygulaması veya web sitesi açtığında veya bu uygulamayla etkileşimde olduğunda otomatik olarak çeşitli eylemler gerçekleştirecek şekilde Webex WFO yapılandırmak için kullanın. Yapılandırılan bu otomatikleştirilmiş eylemlere masaüstü öğesi olayları **denir**.

> ÖRNEK Kayıtların hassas verileri yakalamasını önlemek için, sipariş yönetiminizde Bir temsilci Kredi Kartı Numarası alanını tıkladığında Webex WFO kaydını duraklatmasını istiyorsunuz Uygulamasını açın ve temsilci Kredi Kartı Numarası alanının dışını tıkladığında kaydı devam ettirmek için.

Al işlevini kullanarak hedef uygulamaları ve web sitelerini manuel olarak veya bir toplu olarak ekleyebilirsiniz. Dışa Aktarma işlevi Masaüstü Yöneticisi'nde ayarlanan tüm uygulamaların ve web sitelerinin listesini almanıza olanak sağlar.

Ayrıca bu sayfada belirli uygulamaları ve web sitelerini "onaylı" veya "onaylanmamış" olarak işaretleyebilirsiniz. Bu, şirketinizin kullanım için onaylamadığı uygulamalara ve web sitelerine erişen temsilcileri tanımlamanıza olanak sağlar.

Ön Koşullar

- Kuruluşunuz aşağıdaki lisanslardan birine sahiptir:
  - Analytics Essentials
  - Analitik Kurumsal
  - Masaüstü Analitiği

> **NOT** Desktop Analytics lisansı, temsilcilerin kullanımı için web sitelerini ve uygulamaları onaylı veya onaylanmamış olarak işaretlemenize olanak sağlar. (Bkz. masaüstü öğeleri oluşturma ve yönetme talimatlar.) Arama kaydını duraklatma ve devam etme gibi otomatikleştirilmiş eylemleri yapılandırmanıza izin vermez.

- Masaüstü Analizini Yönet iznine sahipsiniz.

Sayfa konumu

Uygulama Yönetimi > Analytics > Analytics > Desktop Manager

Yordam

- Masaüstü öğeleri oluşturma ve yönetme—Masaüstü öğelerini ekleme, düzenleme ve ayarlama; masaüstü öğesi verilerini alma ve verme; masaüstü öğelerinin durumunu ayarlama ve güncellenen yapılandırmaları Akıllı Masaüstü kullanıcılarına iletme.
- Masaüstü öğesi olaylarını yapılandırma—Otomatik masaüstü öğesi olayları oluşturma ve düzenleme.
- Uygulama Alan İşareti aracını kullanma—Bir Windows uygulamasındaki alanları içeren bir masaüstü öğesi olayını yapılandırmak için gereken bilgileri alın.

Masaüstü öğeleri oluşturma ve yönetme

Otomatikleştirilmiş bir masaüstü öğesi olayı oluşturabilmeniz için öncelikle bu olayın çalıştıracağı uygulamaların ve web sitelerinin bir listesine sahip olmanız gerekir.

Yordam

Uygulama ve web siteleri listesini filtreleme

1. **Masaüstü Yöneticisi sayfasında görünenleri filtrelemek için araç çubuğundaki Arama** alanını ve **Görünüm**düğmelerini kullanın.
    - Listeyi adlarında bu dizeyi **içeren uygulamalar ve web siteleri ile sınırlandırmak için Arama** alanına herhangi bir dize girin.
    - **Yalnızca uygulamaları veya web sitelerini ya** da her ikisini birden göstermek için Uygulama **veya Web**düğmelerini tıklayın. Seçilen

Düğmesi koyu gridir. Seçilen düğme açık gridir.

- **Görüntülemek istediğiniz durumları seçmek için Uygulama Durumu** düğmesini tıklayın.

2. **Arama** alanını temizleyin ve tüm uygulamalar ve web siteleri listesini görüntülemek için tüm düğmeleri seçin.

Yeni masaüstü öğesi ekleme

1. Yeni Masaüstü Öğesi'ne **tıklayın**. **Yeni Masaüstü Öğesi** Ekle sayfası açılır.
2. Eklemek istediğiniz öğe türünü Ne Yapmak İstiyorsunuz? Seçenekler. Alanlar, seçtiğiniz öğenin türüne bağlı olarak görünür.
3. Alanları aşağıda açıklandığı şekilde doldurun. Bu tablo, görebileceğin tüm olası alanları içerir.

Alan	Açıklama
Uygulama, Web Sitesi veya Alan Adı	Masaüstü öğesi için benzersiz ve kolay bir hesap adı girin.
Uygulama Dosyası	Windows uygulamasının yürütülebilir dosya adını girin eklemektesiniz. ÖRNEK word.exe
Uygulama veya Web Sitesi Durumu	Açılan listeden uygulamanın veya web sitesinin durumunu seçin. **NOT** Bir masaüstü analitiği görevi yeni bir uygulama veya web sitesini her bulsa, ona Yeni durumu atar (bkz. Analiz görevleri oluşturma). Yeni durum göründüğünde, durumu Onaylandı, Onaylanmamış veya Yoksay olarak değiştirmeniz gerekir.
URL	Web sitesinin URL'sini girin. URL'nin yalnızca bölü işareti (/) bulunmayan bölümlerini kullanın. ÖRNEK Evet: www.example.com Evet: www.example.com:1234

Alan	Açıklama
	Hayır: http://www.example.com Hayır: www.example.com/website
Uygulama Özellikleri	Bu bölüm, bir uygulama içindeki metin alanını tanımlamak için kullanılır. Bu bilgileri edinmek için Uygulama Alan İşareti aracını kullanmanız gerekir. Bu araç, Akıllı Masaüstü yüklü olan tüm masaüstünde kullanılabilir. Bu bölümdeki alanları nasıl kullanacağınızı ve dolduracağınızı öğrenmek için Uygulama Alan İşareti aracını kullanma bölümüne bakın .

4. Kaydet'i **tıklayın**. Sayfadaki alanlar temizleniyor ve başka bir masaüstü öğesi eklemeye hazırsınız. Yeni öğeler eklemeyi bitirdiyseniz, Masaüstü Yöneticisi sayfasına dönmek için İptal'i**tıklatın** .

Mevcut bir masaüstü öğesini düzenleme

- Sağ bölmede o öğenin ayrıntılarını görüntülemek için sol bölmedeki masaüstü öğesini tıklayın. İstenilen şekilde düzenleyin ve ardından Kaydet'i tıklayın .

Birden çok öğeye durum atama

1. Sol bölmede, durumunu değiştirmek istediğiniz uygulamaları ve web sitelerini seçin.
2. Uygulama Durumu **açılan listesinden** bir durum seçin.
3. Kaydet'i **tıklayın**.

Masaüstü Yöneticisi'ne veri aktarma

1. Sayfanın **Al** bölümünde, Gözat özelliğini kullanarak **almak istediğiniz CSV dosyasına gidin.** düğme.

   CSV dosyası yukarıdan aşağıya listelenen sırayla aşağıdaki sütunları içermelidir. Satırdaki her alan bir değer içermelidir. Verileri dışa aktardığınızda oluşturulan CSV bu biçimi izler.

   NOT Webex WFOcontain ek bir sütun olan "handleCode" 11.0 öncesi sürümünden dışa aktarılan dosyalar. Bu dosyaları Cloud/11.0 veya daha yenisine almak için o sütunu kaldırmanız gerekir

ve CSV dosyasından ilişkili veriler.

Sütun	Açıklama
anahtar	Bir uygulamanın yürütülebilir adı veya bir web sitesinin URL'si.
ad	Uygulamanın veya web sitesinin adı.
status	Uygulamanın veya web sitesinin durumu.
tür	Masaüstü öğesinin türü: uygulama, içerik (web sitesi) veya sistem.

2. Al'ı **tıklayın**.

Masaüstü Yöneticisi'nden bilgi verme

- Ver bölümünde, dosyayı kaydetmek veya açmak için Ver'i **tıklatın** . Varsayılan olarak verme dosyası şu şekilde adlandırılmıştır:

  desktopuse.CSV.

  NOT Verilen dosyalar yalnızca üzerinde işlem yapılan uygulamaları içerir. Masaüstü Yöneticisi uygulama listesindeki tüm uygulamalar verilen dosyada görünmez.

Güncellenmiş uygulama ve web sitesi yapılandırmalarını kullanıcı masaüstlerine gönder

- Masaüstü Yöneticisi'ndeki **uygulamalara veya web sitelerine yapılan değişiklikleri kullanıcınızın masaüstlerine göndermek için Yapılandırmayı** Gönder düğmesini tıklayın.

Masaüstü öğesi olaylarını yapılandırma

Masaüstü Yöneticisi Olay Yapılandırma sayfası, kullanıcılar web sitelerine ve uygulamalara eriştiğinde Webex WFO'ın nasıl yanıt verdiğini kontrol etmenize olanak sağlar. Masaüstü Yöneticisi sayfasında herhangi bir masaüstü öğesi için bir veya daha fazla olay yapılandırabilirsiniz. Bu olaylar, temsilcinin bilgisayarındaki Akıllı Masaüstü tarafından çalışma zamanında tetiklenir.

NOT Bkz. Webex WFO Duraklat ve Sürdür işlevi, Webex WFO entegrasyonlarında Webex WFO başlatılan otomatik duraklatma ve sürdürme işlevleri için masaüstü öğesi olaylarını kullanma hakkında bilgi için. Webex WFO masaüstü öğesi olayları kullanılarak başlatılan otomatik duraklama ve sürdürme tüm entegrasyonlar için kullanılamaz.

Bir olay aşağıdaki bileşenlerden oluşur:

Başlatma tetikleyicisi	Kullanıcının sistem eylemini başlatan işlemleri **Temsilci, Kredi Kartı Numarası alanını tıklar.**
Sistem eylemi	Başlangıç Tetikleyicisi olduğunda Akıllı Masaüstü'nin yaptıkları **Akıllı Masaüstü, ses ve ekran kaydını** durdurur.
Eylem süresi	Durdurma eyleminin, durdurma tetikleyicisi yerine otomatik olarak gerçekleşmesi için ne kadar süre geçmesi gerekir? **Akıllı Masaüstü, temsilci Kredi Kartı Numarası alanını tıklatdıktan bir dakika sonra ses ve ekran kaydını yeniden başlatır.**
Durdurma tetikleyicisi	(isteğe bağlı) Kullanıcının sistem eylemini durduracak şekilde yaptıkları **Temsilci, Kredi Kartı Numarası alanını tıklar.**
Eylemi durdur	(isteğe bağlı) TetikleyiciYi Durdur gerçekleştiğinde Akıllı Masaüstü'nin yaptıkları **Akıllı Masaüstü, ses ve ekran kaydını yeniden başlatır.**

Ortam Yürütücüsü'ndeki bir olayla ilişkili bir aramayı oynattığınızda, olay Medya Oynatıcı'nın Masaüstü panelinde ve Temsilci Gezgini'nde sarı ile vurgulanır.

Akıllı Masaüstü, aşağıdakilerden biri olana kadar yeni veya güncellenmiş masaüstü olaylarını izlemez:

- Bir kullanıcı Akıllı Masaüstü'nde oturum açar veya oturumu kapatır.
- Masaüstü Yöneticisi sayfasında Gönder Yapılandırması'nı **tıklatın** .
- Günlük yenileme oluşur (varsayılan olarak, 4:00 ile 4:30 arasında rasgele bir süre).

Sayfa konumu

Uygulama Yönetimi > Analytics > Desktop Manager > Olay Ekleme

Yordam

Masaüstü Yöneticisi sayfasından yeni bir masaüstü öğesi olayı oluşturma

1. Masaüstü Yöneticisi sayfasında, olay eklemek istediğiniz masaüstü öğesini seçin.
2. Masaüstü Yöneticisi Olay Yapılandırma sayfasını açmak için Olay **Ekle'yi tıklatın** .
3. Yeni olay **oluştur'u seçin**.

4. (Yalnızca uygulamalar için) **Olay Türü** bölümünde, oluşturmak istediğiniz olayın türünü seçin.
   - Masaüstü olayı—Olayın başlangıç tetikleyicisi bir kullanıcının bir uygulamada yaptığı bir şeydir.
   - Otomatikleştirilmiş olay—Olayın başlangıç tetikleyicisi, Webex WFO otomatik olarak algılayan bir RTP sinyalidir. RTP sinyalleme hakkında daha fazla bilgi için bkz . QM genel ayarlarını yapılandırma.
5. **Olay Adı** alanına, olayı açıkça tanımlayan bir ad girin.

   ÖNEMLİ Masaüstü Yöneticisi'ndeki her olayın benzersiz bir adı olmalıdır.
6. Olay Tetikleyicisi Başlat açılır listesinden, olayı başlatan tetikleyiciyi seçin. Listelenen tetikleyiciler, masaüstü öğesinin bir uygulama mı yoksa bir web sitesi mi olduğuna bağlı olarak değişir.

   NOT Aynı anda duraklatma ve sürdürmeyi tetiklemede (Kayıt Denetimleri, web olayları, API'ler ve üçüncü taraf sinyalleme gibi) birden çok yöntem kullanmak beklenmeyen sonuçlara yol açabilir
   davranış. Bu sorunlardan kaçınmak için, bir kerede bir çağrıda yalnızca bir yöntem kullanın.

Uygulama (masaüstü olayı)

Tetiklemek	Açıklama
Program odaklanıyor	Uygulama penceresi veya iletişim kutusu klavye odağını içerir.
Program odağını kaybeder	Uygulama penceresi veya iletişim kutusu için klavye odağı sona erer kutu.
Oluştur	Uygulama için bir pencere veya iletişim kutusu oluşturulur. En üst düzey pencere başlığını pencere metni olarak belirtirseniz, bir uygulamanın ne zaman başlatılacağını belirtmek için Oluştur'u kullanabilirsiniz.
Yıkmak	Bir pencere veya iletişim kutusu yok edilir. En üst düzey pencere başlığını pencere metni olarak belirtirseniz, bir uygulamanın ne zaman kapatılacağını belirtmek için Yok Et'i kullanabilirsiniz. Aynı uygulamanın birden çok örneği çalışıyorsa, bir örneğin kapatılması bu olayı oluşturur, ancak diğer örnekler çalışmaya devam eder.

Tetiklemek	Açıklama
Metin alanını tıklayın	Kullanıcı, klavye odağını uygulamadaki metin alanı.
Metin alanının dışını tıklayın	Kullanıcı uygulamadaki bir metin alanının klavye odağını kaldıran bir eylem gerçekleştirir.
Düğmeyi tıklayın	Kullanıcı uygulamadaki bir düğmeyi tıklatır.
Başlık değişikliği	Pencerenin başlığı değişir.

Uygulama (otomatik olay)

Tetiklemek	Açıklama
RTP çağrı başlar	Webex WFO gelen veya giden RTP sinyali algılar.
RTP çağrı durur	Webex WFO artık gelen veya giden bir RTP sinyal.

Web Sitesi

Tetiklemek	Açıklama
Metin alanını tıklayın	Kullanıcı, klavye odağını bir web sayfasındaki metin alanı.
Metin alanının dışını tıklayın	Kullanıcı klavye odağını kaldıran bir eylem gerçekleştirir bir web sayfasındaki metin alanı için.
Web sitesini talep et	Kullanıcı, tetikleyici ayrıntılarında belirtilen URL'ye gider.
Sayfa arka plan isteğinde bulunuyor	Tetikleyici ayrıntılarında belirtilen URL bir XHR gönderir.

7. **Başlangıç Tetikleyicisi Ayrıntıları** bölümüne, başlangıç tetikleyicisini başlatan hangi uygulamaların veya web sitelerinin ayarlandığını tanımlayan ayrıntıları girin.

Uygulama

Öğe	Açıklama
Pencere başlığı	Ile ilişkilendirilen pencerenin veya iletişim kutusunun adı olay. **NOT** Bu alan büyük/küçük harfe duyarlı değildir. Ancak metin, Başarılı olmak için olay tetikleyicisi. **BEST PRACTICE** Değişken metin içeren bir pencere belirtmeyin. **NOT** Bu alanı boş bırakırsanız, ilişkili uygulamadaki herhangi bir pencere, tetikleyici olmadığı sürece olayı tetikleyebilir. unvan değişikliğidir. Başlık değişikliği tetikleyicileri için bu alanın metin içermesi gerekir.
Düğme	Olayla ilişkili düğmenin adı. **NOT** Kullanıcılar, bir olayı tetikleyen düğmeyi tıklamak için farelerini kullanmalıdır. Webex WFO tetikleyiciyi tanımıyor kullanıcı klavyesinde bir tuş kullanıyorsa. Örneğin, bir kullanıcının Ctrl+S tuş birleşimini kullanmaması için Kaydet düğmesini tıklaması gerekir.
Alan	Bir kullanıcı bunu tıklayıp bitirdiğinde sistem eylemini tetikleyen alan. Alanın Alan Yöneticisi'nde yapılandırılması gerekir (bkz. Analytics tarafından izlenecek web sitesi alanlarını tanımlama). "Metin alanını tıklayın" ve "Metin alanının dışını tıklayın" tetikleyicileri ile kullanılır.

Web Sitesi

Öğe	Açıklama
URL	Olayla ilişkilendirilmiş web sitesinin yolu. URL'nin ana bilgisayar adından sonra gelen kısmını girin.

Öğe	Açıklama
	ÖRNEK Web sitesinin tam URL'si **http://www.example.com/website/page,girin /web sitesi/sayfa**. **BEST PRACTICE** Her zaman web sitesinin çözümlenen adresini girin. Kullanıcılar, tarayıcılarının adres alanına bir URL girerken sık sık kısayollar kullanırlar. Tarayıcı adresi çözümlemek için DNS veya başka bir hizmeti kullanır ve adres alanında çözümlenmiş adresi görüntüler (adres, örneğin atlanan "www" veya "http" adresini içerir). **NOT** Çözümlenen adresi bu alana girdiğinizde, Webex WFO kullanıcı , çözümlenen adres için bir kısayol girer. Bir temsilci bir web sitesine erişirse ve bu web sitesinin sayfası önbelleğe alınırsa, Akıllı Masaüstü'ne herhangi bir istek iletilmez. Bu durumda, Webex WFO web sitesi için hiçbir tetikleyiciyi vuramaz ve web sitesinin URL'sini görüntülemez.
Alan	Bir kullanıcı bunu tıklayıp bitirdiğinde sistem eylemini tetikleyen alan. Alanın Alan Yöneticisi'nde yapılandırılması gerekir (bkz. Analytics tarafından izlenecek web sitesi alanlarını tanımlama). "Metin alanını tıklayın" ve "Metin alanının dışını tıklayın" tetikleyicileri ile kullanılır.

8. Sistem Eylemini Başlat bölümünde, bir başlangıç tetikleyicisi olduğunda gerçekleşen eylemleri eklemek için Ekle'yi **tıklatın** . Bir tetikleyici için birden fazla eylem yapılandırabilirsiniz. Birden fazla eylem kullanıldığında, eylemler işlenenler olarak mantıksal VE ile değerlendirilir. Bkz . Kullanılabilir eylemlerin ve açıklamaların eklenmesi için sistem eylemi ekleme.

9. **eylem süresi** bölümüne, yapılandırılmış bir durdurma eyleminin, durdurma tetikleyicisi yerine otomatik olarak gerçekleşmesi için gereken süreyi (saniye olarak) girin. Ayarlayabileceğiniz maksimum süre 3.600 saniyedir. Bu bölümde bir değer ayarlarsanız, bir veya daha fazla durdurma eylemi de yapılandırmanız gerekir.

   NOT Süreyi sıfır saniye olarak ayarlarsanız, durdurma eylemi hiçbir zaman otomatik olarak gerçekleşmez.

10. (İsteğe bağlı) Olay Tetikleyicisi açılır listesinden, olayı sonlandıran tetikleyiciyi seçin. Listelenen tetikleyiciler, masaüstü öğesinin bir uygulama mı yoksa bir web sitesi mi olduğuna bağlı olarak değişir. Kullanılabilir tetikleyicilerin açıklamaları için yukarıdaki Adım 6'ya bakın.
11. Bir durdurma olayı tetikleyicisi seçtiyseniz, Durdurma Tetikleyicisi Ayrıntıları **bölümünü yapılandırın** . Ayrıntılar alanlarının açıklamaları için yukarıdaki 7. adıma bakın.
12. (Bir eylem süresi yapılandırmadığınız sürece isteğe bağlı) **Sistem Eylemlerini** Durdur bölümünde, bir durdurma tetikleyicisi gerçekleştiğinde gerçekleşen eylemleri ekleyin. Bir tetikleyici için birden fazla eylem yapılandırabilirsiniz. Birden fazla eylem kullanıldığında, eylemler işlenenler olarak mantıksal VE ile değerlendirilir.
13. Kaydet'i **tıklayın**. Olay kaydedilir ve sayfadaki alanlar temizlenerek masaüstü öğesine başka bir olay eklemeye hazır olursunuz. Yeni olaylar eklemeyi bitirdiyseniz, Masaüstü Yöneticisi sayfasına dönmek için İptal'i **tıklatın** .

Sistem eylemi ekleme

1. **Sistem Eylemlerini** Başlat veya **Sistem Eylemlerini** Durdur alanında, bir tetikleyici olduğunda olmasını istediğiniz eylemi seçin. Bu eylemler aşağıdaki tabloda açıklanmıştır.

Eylem	Açıklama
Analytics'te kullanılabilir hale getirme	Olayı Temsilci Gezgini'nde görüntüler. Webex WFO, bu tetikleyiciyi seçmeseniz bile olayları Temsilci Gezgini'nde görüntüler.
Kaydı duraklatma	Herhangi bir ses veya ekran kaydının gerçekleşmesini geçici olarak durdurur temsilcinin masaüstü. "Kaydı duraklat" sistemi eylemi Canlı Ekran İzleme'yi etkilemez.
Kayda devam etme	"Kaydı duraklat" sonrasında ses ve ekran kaydını yeniden başlatır eylem.

Eylem	Açıklama
Bir web sitesine erişme	Başlangıç İsteğine girdiğiniz web sitesine gider URL alanı.
Metadata'ları kazı	Uygulama alanıyla işaretlediğiniz bir alanı arar işaretlediğinde, bu alandaki herhangi bir metni etkin çağrıya özel meta veri olarak ekler. Hiçbir çağrı etkin değilse, Webex WFO bu meta verileri en son çağrıya ekler.
Özel meta veriye ekleme	("Metin alanını tıklayın" ve "Metin alanının dışını tıklayın" tetikleyicileri yalnızca) Başlat veya Durdur Tetikleyici Ayrıntılarının Alan bölümünde belirttiğiniz bir alandaki metni etkin aramaya özel meta veri olarak ekler. Hiçbir çağrı etkin değilse, Webex WFO bu meta verileri en son çağrıya ekler.
Segmenti başlat	Yeni bir kayıt başlatır ve Kayıt. Kayıt Denetimleri sayfasında, bu eyleme Segment ve Sil denir (bkz . İsteğe bağlı kayıt).
Segmenti durdur	Yeni bir kayıt başlatır ve ayrı bir kayıt olarak kaydetme. Kayıt Denetimleri sayfasında, bu eyleme Segment ve Kaydet denir (bkz . İsteğe bağlıkayıt).
Segmenti ilişkilendir	Yeni bir kaydı başlatır ve önceki kayıtla ilişkilendirir Kayıt.
Kişiyi etiketle	Etiketli nedeni etkin aramaya uygular. Arama yoksa etkin, Webex WFO bu nedeni en son çağrıya uygular.
Ekran kaydını başlatma	Yalnızca ekran kaydı başlatır.
Ekran kaydını durdur	Yalnızca ekran kaydı durdurur.

2. Eylem seçiminize bağlı olarak, diğer alanlardan birini veya birkaçını tamamlamanız gerekebilir. Alan devre dışıysa, seçtiğiniz eylem için gerekli değildir.
    - Windows Alanı—Bu açılır liste Alan Yöneticisi sayfasında yapılandırılan alanlarla doldurulur.
    - Meta Veri Alanı—Bu açılır liste, Meta Veri Yöneticisi sayfasında yapılandırılan meta verilerle doldurulur.
    - İstek URL'sini Başlat (veya Durdur)—Bir web sitesi URL'si girin. Akıllı Masaüstü bu URL'ye get isteğinde bulunur.
3. Başka bir eylem eklemek isterseniz, Ekle'yi **tıklatın** ve 1. ve 2. adımları tekrarlayın.

HTML aracılığıyla bir duraklatma ve sürdürme olayı oluşturma

Kaydın duraklatılıp sürdürüleceği sayfayı kontrol ederseniz, duraklatma ve sürdürme tetikleyicilerini HTML olayları olarak oluşturabilirsiniz. Bu yöntem, özellikle Cisco tarayıcı dahili hattının Salesforce Components ile özelleştirilmiş sayfalar gibi alan düzeyinde olaylar alamadığı sayfalar için yararlıdır.

ÖNEMLİ HTML olay tetikleyicilerini diğer duraklatma ve sürdürme yöntemleriyle birleştirmayın.

- Bu komutları, temsilciler onlarla etkileşime girdiğinde duraklatmayı tetikleyecek ve sürdürecek öğelere ekleyin:
    - document.dispatchEvent(yeni CustomEvent('CALABRIO_PAUSE'))
    - document.dispatchEvent(yeni CustomEvent('CALABRIO_RESUME'))

Çakışan olaylar

Sık sık üst üste gelen olayları yapılandırmayın. Birden çok olay çakıştığında, aşağıdaki noktaları unutmayın:

- Aynı olayın birden çok çalıştırması çakışmaz.

ÖRNEK

"PCI Uyumluluğu" adlı bir olay aşağıdaki yapılandırmaya sahiptir:

- Tetikleyiciyi Başlat—Temsilci kredi kartı alanını tıklar.
- Eylemi Başlat—Akıllı Masaüstü kaydı durdurur.
- Olay Süresi—Otuz dakika (saniye olarak)
- Tetikleyiciyi Durdur—Temsilci adres alanını tıklar.
- Eylemi Durdur—Akıllı Masaüstü kaydetmeye başlar.

Bu durumda, temsilcinin adres alanını tıklatmadan önce birkaç kez kredi kartı alanını tıklayıp kapatması mümkündür. Ancak, temsilci kredi kartı alanını her tıkladığı zaman PCI Uyumluluğu olayının yeni çalıştırmaları başlamaz. PCI Uyumluluğu olayı yalnızca ilk kez çalışır.

- Her olay tetikleyicisi bağımsız olarak görüntülenebilir. Herhangi bir olay tetiklendiğinde, olayla ilişkili eylemler gerçekleştirilir.
- Duraklatma veya sürdürme eylemini kullanan birden fazla olay aynı anda tetiklenirse (yani, bunlar üst üste gelir), ilk başlangıç tetikleyicisi olayı otomatik olarak başlatır, ilk durdurma tetikleyicisi tüm kesişen olayları durdurur ve aşağıdaki tetikleyiciler yoksayılır.

ÖRNEK Temsilci, duraklatma eylemi olarak ayarlanan bir alanı tıklar ve ardından duraklatma eylemi olarak da ayarlanan başka bir alanı tıklatır. İkinci duraklama eylemi yoksayılır. Aynı şekilde, duraklama
Bu eylemlerin tetiklediği olaylar, temsilci sürdürme eylemi olarak ayarlanan bir alanı ilk kez tıklatıldığında sona erer. İkinci sürdürme eylemi yoksayılır.

İlgili konular

- Analytics tarafından izlenecek web sitesi alanlarını tanımlama
- Özel meta veri alanlarını yönetme
- Webex WFO Duraklat ve Sürdür

Uygulama Alan İşareti aracını kullanma

Uygulama Alan İşareti aracı, yeni masaüstü öğesi bir Windows uygulaması ve alanı olduğunda, Yeni Masaüstü Öğesi sayfasının Uygulama Özellikleri bölümünü yapılandırmanız için gereken bilgileri elde eder.

NOT Uygulama Alan İşareti aracı web sitesi alanlarında çalışmaz. Bunun için tarayıcınızın doğru yapılandırılmış olması ve Ctrl+M kısayol tuşlarını kullanmanız gerekir. Bkz. Web sitesi alanlarını tanımlama
daha fazla bilgi için Analytics tarafından izlenir.

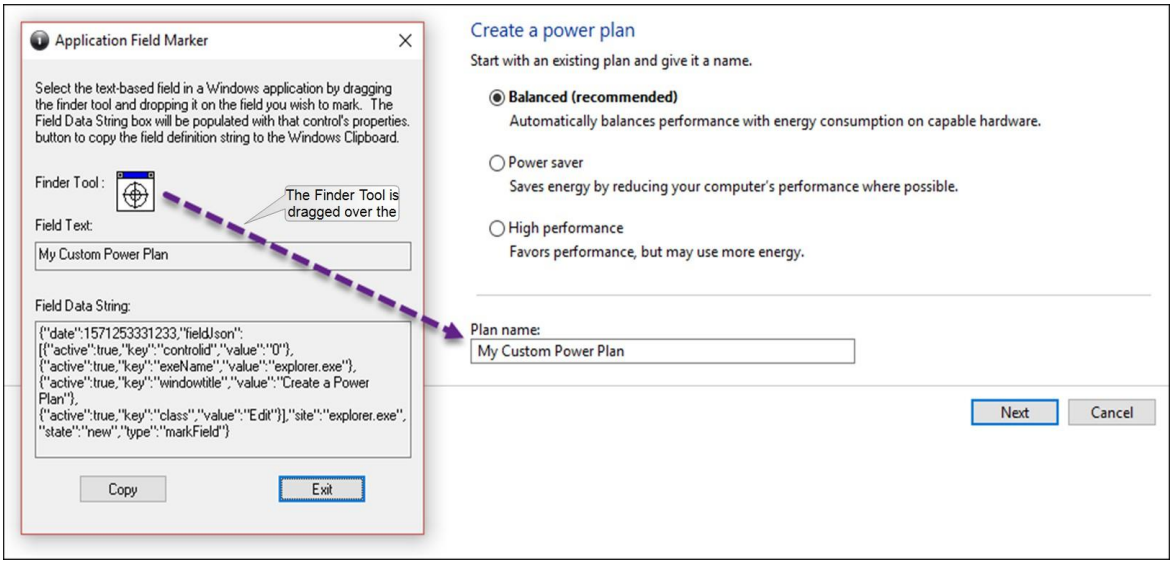
Yordam

Uygulama Alan İşareti aracını kullanma

1. Bilgisayarınızda, Uygulama Alan İşareti aracının yürütülebilir olduğu konuma gidin. Varsayılan konum:

C:\Program Files (x86)\Webex WFO\Desktop\Active\bin\ApplicationFieldMarker.exe

2. Aracı başlatmak için yürütülebilir dosyayı çift tıklatın.
3. Masaüstü öğesi olarak yapılandırmak istediğiniz alanı içeren uygulamayı açın.
4. Uygulama Alan İşareti aracında **, Bulucu Aracını** tıklayın ve hedef uygulamadaki alana bullseye'yi sürükleyin. Bulucu alanın üzerine yerleştirildiğinde, alan yoğun bir sınırla vurgulanır.
5. Fareyi bıraktığınızda, bu örnekte görüldüğü gibi, alana ait veri dizileri Alan Veri Dizesi bölmesinde görüntülenir.



6. Metni bilgisayarınızın panoya kopyalamak için Kopyala'yı **tıklatın** .
7. **Yeni Masaüstü Öğesi** Ekle sayfasında, metni Tanım Dizesi **alanına yapıştırın** .
8. Ayrıştırma Alanları'nı **tıklayın**. Tanım dizesi metnindeki ilgili alanlar, Tanım Dizesi bölmesinin sağındaki alanlara yüklenir.

İlgili konular

- Masaüstü öğeleri oluşturma ve yönetme
- Analytics tarafından izlenecek web sitesi alanlarını tanımlama

Analytics tarafından izlenecek web sitesi alanlarını tanımlama

Alan Yöneticisi sayfasında, Akıllı Masaüstü'nde kullanım için işaretlenmiş web siteleri ile ilişkili alanlar listelenir.

> **NOT** Alan Yöneticisi sayfası yalnızca web sitesi alanlarını yönetir. Windows uygulama alanları Masaüstü Yöneticisi sayfasından yönetilir .

Bir alan işaretlendikten sonra Alan Yöneticisi sayfasında listelenir. Buradan, alanı masaüstü olaylarını ve eylemlerini çalıştırırken eşleştirmek istediğiniz dizelerle yapılandırabilirsiniz.

Sayfanın sol panosu, web sitesini ve işaretlenmiş ilişkili alanları görüntüler. Etkin alanlar yeşille vurgulanır. Sol bölmede bir alan seçtiğinizde, onun ayarları sağ bölmede görünür.

Listede bir alan ilk kez göründüğünde, alanın adı işaretlendiğinde zaman damgasıdır. Alanı yapılandırırken, zaman damgasını tanımlamaya yardımcı olmak için seçtiğiniz bir adla değiştirme seçeneğiniz vardır.

Ön Koşullar

- Kuruluşunuz aşağıdaki lisanslardan birine sahiptir:
  - Analytics Essentials
  - Analitik Kurumsal
  - Masaüstü Analitiği

    > **NOT** Masaüstü Analytics lisansı, temsilcilerin etkinliğini izleyebilebilmeniz için alanları tanımlamanıza olanak sağlar. Duraklatma ve duraklatma gibi otomatikleştirilmiş eylemleri yapılandırmanıza izin vermez.
    > Bir aramanın kaydının devamı.
- Masaüstü Analizini Yönet iznine sahipsiniz.
- Akıllı Masaüstü yüklü.
- Alan kısayol tuşlarını kullanabilmeniz için tarayıcınızın doğru yapılandırılması gerekir. Bkz. Ayrıntılar için tarayıcınızda Desktop Analytics dahili hattını etkinleştirin.

Sayfa konumu

Uygulama Yönetimi > Analitik > Analitik > Alan Yöneticisi

Yordam

NOT Masaüstü Yöneticisi sayfasında kullanılan Alan Yöneticisi sayfasından bir alanı silerseniz, değişikliğin etkin olması için Webex WFO oturumunu kapatmanız ve yeniden oturum açmanız gerekir.

Bir web sitesindeki alanı işaretleme

1. Alan Yöneticisi sayfası görüntülendiği için tarayıcınızda yeni bir Tab açın.
2. Alanlarını işaretlemek istediğiniz web sitesine gidin.
3. İstenilen alanı tıklayın ve Ctrl+M **tuşlarına basın**. Alan, Alan Yöneticisi sayfasının sol bölmesinde, adın yerine bir zaman damgasıyla birlikte görünür.

Web siteleri ve alanlar listesini filtreleme

- Arama Alanları **alanına bir arama dizesi** girin. Liste, arama ölçütlerinizi karşılayan alanlarla hemen güncellenir. Arama, web sitesi adlarında filtrelemez.
- Listeyi görüntülenen alanla **sınırlamak için Görünüm** düğmelerini (**Tümü**, **Yeni** ve **Yapılandırılmış**) kullanın. Yeni alanlar henüz yapılandırılmamış alanlardır.

İşaretli bir alan yapılandırma

1. Sol bölmedeki alanı tıklayın. Sağ bölme sağ bölmede alanın ayarlarını ve özelliklerini görüntüler.
2. Alan ayarlarını düzenleyin.
   - **Web Sitesi** alanı, alanın bulunduğu web sitesinin URL'sini içerir. Tıklama bitiş Web sitesini yeni bir tarayıcı Tab açın.
   - **Ad** alanı başlangıçta alanın işaretlendiğindeki zaman damgasını içerir. Zaman damgasını, kolay tanımlama için alanı açıklayan bir adla değiştirebilirsiniz.
3. Alan özelliklerini düzenleyin. Özellikler alan işareti tarafından yakalanan verilerdir ve alandan alana farklılık gösterebilir.
   - Masaüstü Yöneticisi'nde **yapılandırıldığında belirtilen alan ve değerle eşleşen dizelerin aranmasını etkinleştirmek için Etkin** onay kutusunu işaretleyin. Onay kutusu işaretlenmezse, alan yoksayılır.

- **Alan** sütunu, işaretli alanla ilişkilendirilen özelliğin salt okunur adını içerir.
- Varsayılan olarak Değer **alanı,** alan işaretlendiğinde özelliğin değerini içerir. Bu alana girilen herhangi bir değer özellik için desteklenen bir değer olmalıdır. Bu alanda yıldız joker karakteri (*) kullanabilirsiniz.

4. Kaydet'i **tıklayın**.

İlgili konular

- Analytics tarafından izlenecek web sitelerini ve uygulamaları tanımlama
- Webex WFOInstallation Guide'da *"Webex WFO Akıllı Masaüstü Yükleme"*

Tarayıcınızda Desktop Analytics dahili hattını etkinleştirme

Alanları işaretleyemeden önce Akıllı Masaüstü bilgisayarınızda yüklü ve etkinleştirilmiş olmalıdır. Alan Yöneticisi sayfasını kullanarak Ve Temsilcilerin masaüstündeki Alan Yöneticisi sayfasını kullanarak Masaüstü Analitiği alanlarını yönetme iznine sahip kullanıcılar, kullandıkları tarayıcı için uygun Desktop Analytics tarayıcı eklentisine sahip olmalıdır.

Ön Koşullar

- Kuruluşunuz aşağıdaki lisanslardan birine sahiptir:
  - Analytics Essentials
  - Analitik Kurumsal
  - Masaüstü Analitiği
- Akıllı Masaüstü bilgisayarınızda yüklü ve etkinleştirilmiş.

Yordam

Firefox'ta Desktop Analytics dahili hattını etkinleştirme

Firefox kullanarak Webex WFO uygulamasında ilk kez oturum açtığınızda, Calabrio Tarayıcı Dahili Hattını kurmanızı söyleyen bir iletişim kutusu görürsünüz. Bu yüklemeye izin ver'i **seçin** ve Devam'ı tıklatın . Daha fazla işlem yapılması gerekmez.

Microsoft Edge Chromium'da Desktop Analytics eklentisini etkinleştirme

Edge Chromium'da, https://chrome.google.com/webstore/detail/calabrio-analytics-eklentisi/hecgknieibccghjmmhhckdfeobjoffdf adresine gidin ve Chrome'a Ekle'yi tıklayın **.**

Chrome'da Desktop Analytics eklentisini etkinleştirme

Chrome dahili hattı GPO ayarları aracılığıyla indirilebilir veya yüklenebilir. Calabrio Analytics Plug-in sürümünü 0.2.0.4 indirip yükleyin. Eklenti şu adreste bulunur:

https://chrome.google.com/webstore/detail/calabrio-analytics-plugin/hecgknieibccghjmmhhckdfeobjoffdf

NOT Bağlantıyı tıklatmak çalışmazsa, URL'yi kopyalayın ve tarayıcınıza yapıştırın.

İlgili konular

Webex WFO Yükleme Kılavuzu'nda *"Webex WFO Akıllı Masaüstü Yükleme"*

Analiz panolarına genel bakış

Analiz sayfası masaüstünüz, konuşmanız ve metin iletişim kayıtlarınız hakkındaki verileri görüntüleyen bir panodur. Varsayılan panoyu, başka bir kullanıcının paylaşılan panolarını veya kendi özel panolarınızı kullanabilirsiniz. Her panonun araçları, rolünüze ve tanımladığınız veri kümelerine bağlı olarak verileri görüntüler. Panolara erişiminiz, atanan izinlerinize bağlıdır.

Yöneticiniz Analytics'i pano paylaşımına izin verecek şekilde yapılandırdıysa, oluşturduğunuz her panoyu diğer kullanıcılar tarafından paylaşılacak şekilde atayabilirsiniz. Bu kullanıcılar panonuzu görüntüleyebilir (bunlara yönelik verilerle doldurulur) ancak panoyu düzenleyemezler. Paylaşılan panonuzu yalnızca siz düzenleyebilirsiniz.

Pano yapılandırmayla ilgili genel süreç aşağıdaki gibidir:

1. Yeni bir pano oluşturun.
2. Pano için veri kümeleri oluşturun.
3. Panoya araçlar oluşturma ve ekleme.
4. (İsteğe bağlı) Yeni panonuzu diğerleriyle paylaşın.

Ön Koşullar

- Kuruluşunuz aşağıdaki lisanslardan birine sahiptir:
  - Analytics Essentials
  - Analitik Kurumsal

    - Masaüstü Analitiği
- Aşağıdaki izinlerden en az birine sahipsiniz:
    - Analiz'i Görüntüleme
    - Masaüstü Analitiğini Görüntüleme
    - Konuşma Analitiğini Görüntüleme
    - Konuşmayı Metin Analizine Görüntüleme
    - Sistem Analitiğini Görüntüleme
    - Sistem Metriklerini Görüntüleme
    - Metin Analizini Görüntüleme
- Masaüstü paylaşımı etkindir (isteğe bağlı)
- Analiz veri koleksiyonu Uygulama Yönetimi'nde Görev Yöneticisi, İfade Yöneticisi, Masaüstü Yöneticisi, Alan Yöneticisi ve Analiz Yapılandırma sayfalarında yapılandırılır.

Sayfa konumu

Analiz > Analiz Panoları

Yordam

Görüntülenecek mevcut bir panoyu seçme

- Analiz araç çubuğundaki **Panolar** düğmesini tıklayın ve elde edilen listeden mevcut bir panoyu seçin.

Panolar oluşturma ve çalışma

- Bir Analiz panosu oluşturma ve yönetme
- Veri kümesi oluşturma ve yönetme
- Analiz aracı oluşturma ve yönetme
- Analiz panosundaki verileri filtreleme
- Öngörüleri yapılandırma

İlgili konular

Analiz panonuzu özelleştirme

Veri kümesi oluşturma ve yönetme

Veri kümeleri, Analiz Panoları sayfasındaki araçlarda ne görüneceğini belirler. Bir araç oluşturmadan önce bunların yapılandırılması gerekir.

Veri kümeleri belirli bir panoya özgüdür. Bir pano için veri kümesi oluşturduğunuzda, o veri kümesi diğer panolarda görünmez.

Ön Koşullar

- Kuruluşunuz aşağıdaki lisanslardan birine sahiptir:
  - Analytics Essentials
  - Analitik Kurumsal
  - Masaüstü Analitiği
- Bazı veri kümeleri Desktop Analytics lisansında kullanılamaz. Bu lisansa eklenmeyen veri kümeleri için aşağıdaki Veri kaynaklarına bakın .
- Sistem Analizini Görüntüle iznine sahipsiniz.

Sayfa konumu

Analiz > Analiz Panoları

Yordam

Yeni veri kümesi oluşturma

1. Analiz araç çubuğunda Veri Kümesi Yöneticisi'ne **tıklayın ve ardından** Yeni Veri Kümesi **Oluştur'a tıklayın**.

   NOT Veri Kümesi Yöneticisi düğmesini etkinleştirmek için Kilit Aç'ı **tıklatmanız** gerekebilir.

2. Veri Kaynağı listesinden bir veri kaynağı seçin. Mevcut veri kaynakları aşağıda açıklanmaktadır.

3. Veri Kümesi Yöneticisi - Yeni Oluştur iletişim kutusunda, seçtiğiniz veri kaynağının filtrelerini yapılandırın. Bu filtreler panonuzda hangi verilerin göründüğünü belirler. Her veri kaynağı için farklı veri filtreleri olan farklı bir iletişim kutusu vardır. Mevcut veri filtreleri aşağıda açıklanmaktadır.
4. Filtreleri yapılandırmayı tamamladığınızda, yeni veri kümesine dahil edilen verilerin önizlemesini görmek için Gönder'i **tıklatın** . Gösterilen sütun başlıkları kesilebilir. Tüm sütunları görmek için Tüm Verileri **Göster'i tıklayın** .

   Gösterilen sütunlar istediğiniz gibi değilse, önceki iletişim kutusuna dönmek ve filtreleri yeniden yapılandırmak için Geri'yi **tıklatın** .
5. Veri kümesiyle memnun olduğunuzda Kaydet'i **tıklayın**.
6. Araç çubuğunda Kaydet'i **tıklayın**.

Veri kümesini düzenleme

1. Analiz araç çubuğunda Veri Kümesi Yöneticisi'ne **tıklayın**.

   NOT Veri Kümesi Yöneticisi düğmesini etkinleştirmek için Kilit Aç'ı **tıklatmanız** gerekebilir.
2. Düzenlemek istediğiniz veri kümesinin yanındaki Düzenle'yi **tıklatın** .
3. Veri kümesini düzenlemeyi tamamladığınızda, veri kümesine dahil edilen verilerin önizlemesini görmek için Gönder'i **tıklayın** . Gösterilen sütun başlıkları kırpılabilir. Tüm sütunları görmek için Tüm Verileri **Göster'i tıklayın** .

   Gösterilen sütunlar istediğiniz gibi değilse, önceki iletişim kutusuna dönmek ve filtreleri yeniden yapılandırmak için Geri'yi **tıklatın** .
4. Veri kümesiyle memnun olduğunuzda Kaydet'i **tıklayın**.
5. Analiz araç çubuğunda Kaydet'i **tıklayın**.

Veri kümesini silme

1. Analiz araç çubuğunda Veri Kümesi Yöneticisi'ne **tıklayın**.

   NOT Veri Kümesi Yöneticisi simgesini etkinleştirmek için Kilit Aç'ı **tıklatmanız** gerekebilir.
2. Silmek istediğiniz veri kümesinin yanındaki Sil'i **tıklatın** ve silme işlemini onaylayın. Bir veri kümesini sildiğinizde, panodaki değişiklikler hemen kaydedilir.
3. Veri Kümesi Yöneticisi iletişim kutusunu kapatmak için İptal'i **tıklatın** .

Veri kaynakları

Aşağıdaki tabloda, kullanılabilir veri kaynakları açıklanmaktadır. Veri filtrelerini kullanarak öğeleri yıldız (*) ile filtreleyebilirsiniz .

İki birincil veri kümesi türü, sayı veri kümeleri ve eğilim veri kümeleridir.

- Say veri kümeleri tanımlanan eylemin oluşma sayısını rapor eder.
- Eğilim veri kümeleri belirtilen eylemin zamanla nasıl değiştiğini rapor ediyor.

Veri Kümesi	Açıklama
Uygulama Sayısı Uygulama İstatistikleri	Bir kullanıcının masaüstündeki uygulamalara erişmeye ilişkin metrikler. Uygulama İstatistikleri belirli uygulamalar için erişim istatistiklerini görüntüler.
Uygulama Kullanım Sayısı Uygulama Kullanım Eğilimi	Uygulamayı kaç kullanıcının kullandığına ilişkin ölçümler. Buna Webex WFO kullanıcı arabirimini kullanan kullanıcıların sayısı ve bağlanmış masaüstü istemcileri sayısı hakkında bilgiler dahildir.
Denetim Sayısı Denetim Eğilimi	Kayıtlarınızdaki denetimlerle ilgili metrikler. **NOT** : Kuruluşunuzun bu veri kümesini kullanabilmesi için Analytics Essentials veya Analytics Enterprise lisansına ihtiyacı vardır. Bu veri Set, Desktop Analytics lisansında kullanılamaz.
Çağrı Özeti Sayısı Çağrı Özeti Eğilimi	Toplam, cevapsız ve yanıtlanan çağrılarınız için metrikler.
Olay Sayısı Olay İstatistikleri	Olay Sayısı bir olayın süresinde temsilci, ekip veya grup tarafından toplamayı gösterir. Olay İstatistikleri ortalama olay süresinin dağılımını gösterir.
Bekleyen Karşıya Yüklemeler Sayımı Bekleyen Yüklemeler Eğilimi	Hala yüklenmesi gereken dosyalar için metrikler. Bu, gerçekleşen, ancak karşılık gelen ortam dosyaları henüz yüklenmemiş çağrıların bir ölçüsüdür.
İfade Sayısı* İfade Eğilimi*	İletişim kayıtlarındaki ifade kullanım hitlerine yönelik metrikler. Buna yalnızca fonetik hitler dahildir.

Veri Kümesi	Açıklama
	NOT : Kuruluşunuzun bu veri kümesini kullanabilmesi için Analytics Essentials veya Analytics Enterprise lisansına ihtiyacı vardır. Bu veri Set, Desktop Analytics lisansında kullanılamaz.
Geri Dönüşüm Sayısı Geri Dönüşüm Eğilimi	Geri dönüşüm kutusunda bulunan dosyalar için ölçümler. Veriler beş dakikada bir toplanır.
Depolama Ayrıntıları Sayımı Depolama Ayrıntıları Eğilimi	Diskte depolanan dosyalar için ölçümler. Buna arama ses dosyaları ve ekran yakalama video dosyalarının yanı sıra kayıtlar (arama sesi ve ekran yakalama video) gibi mantıksal grupların yanı sıra toplam boyut (diskte bulunan tüm dosyalar) dahildir.
Destek Sayısı Desteği Eğilimi	Paket yakalama (PCAP) ve günlük dosyaları için karşıya yükleme ve disk depolama metrikleri.
Metin Kişi Sayısı* Metin İletişim Kaydı Eğilimi*	E-posta ve metin iletişim kayıtlarının toplam sayısı. **NOT** : Kuruluşunuzun bu veri kümesini kullanabilmesi için Analytics Essentials veya Analytics Enterprise lisansına ihtiyacı vardır. Bu veri Set, Desktop Analytics lisansında kullanılamaz.
Metin İsabet Sayısı* Metin İsabet Eğilimi*	E-posta ve metin iletişim kayıtlarındaki tek tek metin hitlerinin toplam sayısı. **NOT** : Kuruluşunuzun bu veri kümesini kullanabilmesi için Analytics Essentials veya Analytics Enterprise lisansına ihtiyacı vardır. Bu veri Set, Desktop Analytics lisanslarında kullanılamaz.
Çağrı Sayısı* Abone Olunan Çağrı Eğilimi*	Abone olan iletişim kayıtlarınız için metrikler. **NOT** : Kuruluşunuzun bu veri kümesini kullanabilmesi için Analytics Essentials veya Analytics Enterprise lisansına ihtiyacı vardır. Bu veri Set, Desktop Analytics lisansında kullanılamaz. **NOT** Bir Analiz panosunda bu veri kümesini kullanan aramaların

sayısı, Kişi içeriğinde Kopya Var kriterini kullanarak gördüğünüz çağrıların sayısından farklı olabilir

Veri Kümesi	Açıklama
	çeşitli nedenlerden dolayı Etkileşimler sayfasındaki filtre: ▪ Farklı zamanlarda analiz verileri ve QM veri güncellemesi. ▪ Analytics, çağrı indekslendikten sonra bir çağrının aboneliğini işaretler, ancak çağrı için bir kopya dosyası yüklenirse QM bir çağrıyı Kopya Var ile işaretler. Dizin oluşturma, kopya dosyası yüklendikten sonra gerçekleşir ve dolayısıyla katlanır çağrı raporları, dizin oluşturma henüz gerçekleşmediyse Analytics'e göre QM daha yüksek bir sayı gösterebilir. ▪ Analitik ve QM farklı bekletme politikaları olabilir.
Karşıya Yükleme Ayrıntıları Sayımı Yükleme Ayrıntıları Eğilimi	Dosya türüne göre ayrılmış ortam dosyaları için karşıya yükleme metrikleri. Buna arama ses dosyaları, ekran yakalama video dosyaları, masaüstü uygulaması ve web sitesi kullanım dosyaları ve e-posta metin dosyaları dahildir.
Karşıya Yükleme Özet Sayımı Karşıya Yükleme Özeti Eğilimi	Mantıksal gruplandırmalara toplanmış ortam dosyaları için metrikleri karşıya yükleyin. Buna kayıt yüklemeleri (arama sesi ve ekran yakalama videosu) ve toplam yüklemeler (yükleme ayrıntılarındaki tüm dosya türleri) dahildir.

Veri filtreleri

Aşağıdaki tabloda, kullanılabilir veri kaynakları için yapılandırılabilen kullanılabilir filtreler açıklanmaktadır. Tüm filtreler her veri kaynağı türü için geçerli değildir.

Ad	Açıklama
Temsilciler	Verileri filtrelemek için bir veya daha fazla temsilci seçin. Bir veya daha fazla temsilci seçmezseniz, varsayılan olarak tüm temsilciler seçilir.
Toplama ölçütü	Olay sayılarını toplamak istediğiniz birimi seçin veya istatistik.
Uygulama Durumları	Araçta görüntülemek istediğiniz uygulama durumlarını seçin.

Ad	Açıklama
Tüm Grupları Varsay	Ayrıntıya gitme sırasında gruplar listesini atlamak için bu onay kutusunu işaretleyin bu veri kümesiyle ilişkilendirilen araçlar için ayrıntılar.
Tüm Ekipleri Varsayalım	Ayrıntıya gitme sırasında ekip listesini atlamak için bu onay kutusunu işaretleyin bu veri kümesiyle ilişkilendirilen araçlar için ayrıntılar.
Kategori	Verileri filtrelemek için bir veya daha fazla kategori seçin.
Güven	Bir hit için minimum güven değerini girin. Geçerli değerler 1–100. ÖRNEK 60 değer belirttiğinizde, Konuşma Analizi, güven değerinin 60 veya daha büyük olduğu vuruşları döndürür.
Tarih Aralığı	Araçlarının görüntülenmesini istediğiniz tarih aralığını seçin. tarihsel bilgiler. NOT : Tarih aralığı analiz veri bekletme süresini aşıyorsa, bekletme dönemi dışındaki değerler bir veride 0 olarak görünür. Widget. NOT Bu filtreyi kullanırken gördüğünüz çağrıların sayısı, Etkileşimler sayfasındaki Tarih Aralığı filtresini kullanırken gördüğünüz çağrıların sayısından çeşitli nedenlerle farklı olabilir: ▪ Farklı zamanlarda analiz verileri ve QM veri güncellemesi. ▪ Analitik ve QM farklı bekletme politikaları olabilir.
Uygulama Durumlarını Filtrelemeyi Etkinleştirme	Bir kullanıcının Analytics araç çubuğundan seçilen uygulama durumlarını değiştirmesine izin vermek için bu onay kutusunu seçin. Bu kutu temizlendiğinde, Analytics araç çubuğundaki seçili uygulama durumlarında yapılan değişiklikler aracı etkilemez.
Güveni Etkinleştir	Bir kullanıcının seçileni değiştirmesine izin vermek için bu onay kutusunu işaretleyin

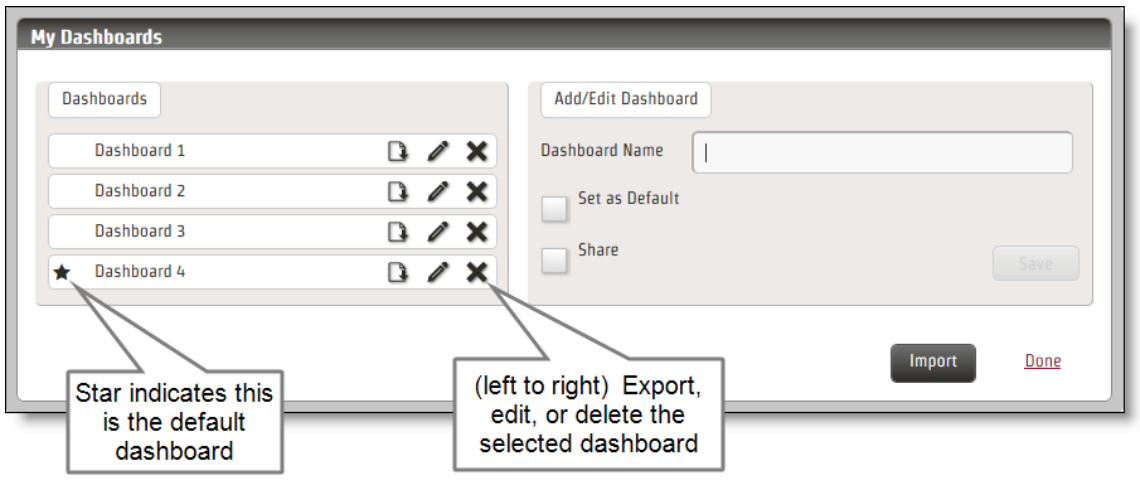
Ad	Açıklama
Süzme	Analytics araç çubuğundaki güven değeri. Bu kutu temizlendiğinde, Analytics araç çubuğundaki güven değerinde yapılan değişiklikler aracı etkilemez.
Tarih Filtrelemeyi Etkinleştir	Kullanıcıların tarih aralığını Analitik araç çubuğu. Bu kutu temizlendiğinde, Analytics araç çubuğundaki genel tarih aralığında yapılan değişiklikler aracı etkilemez.
Etkileşim Durumu Filtrelemeyi Etkinleştirme	Bir kullanıcının Analytics araç çubuğundan seçilen etkileşim durumlarını değiştirmesine izin vermek için bu onay kutusunu işaretleyin. Bu kutu temizlendiğinde, Analytics araç çubuğundan seçilen etkileşim durumlarında yapılan değişiklikler aracı etkilemez.
Metin Aramasını Etkinleştirme kutusunu işaretleyin.	Bir kullanıcının şu adresten ifadeler aramasına izin vermek için bu onay Analiz araç çubuğu. Bu kutu işaretlendiğinde, Analytics araç çubuğundan ifade aramak aracı etkilemez.
Olay Türü	Veri kümesinin olay türünü seçin.
Dosya Grubu ölçütü	Grubu nasıl dosyalamak istediğinizi seçin.
Birden Çok İsabetliYi Filtreleme	İfadeyi en üst değere sahip olarak saymak için bu onay kutusunu işaretleyin güven seviyesi ve daha düşük özgüven düzeyine sahip benzer ifadeleri filtreleme. Bu kutu temizlendiğinde, tüm ifade vuruşları görünür. Analiz, bir kayıt içinde aynı saate yakın bir yerde gerçekleşen, farklı güven seviyelerine sahip benzer ifadeler için birden fazla ifade hiti oluşturabilir. **ÖRNEK** "ambulans" ve "destek hizmeti" ifadeleri eklerseniz Analytics, "ambulans hizmeti" cümlesi.
Başlangıç Tarihi	Tarih aralığı için başlangıç tarihi.

Ad	Açıklama
Gruplandırma Ölçütü	Verileri gruplandırma biçimini seçin. Bu alanda kullanılabilen seçenekler oluşturmakta olduğunuz veri kümesinin türüne göre belirlenir.
Gruplar	Verileri filtrelemek için bir veya daha fazla grup seçin. Bir veya daha fazla grup seçmezseniz, varsayılan olarak tüm gruplar seçilir. Bir veya daha fazla grup seçerseniz, bu gruplar için tüm ekipler varsayılan olarak seçilir. Gruplar, atanan izinlerinizle sınırlanır.
Histogram Kutuları	Histogramda görünecek aralık sayısını girin. Geçerli değerler 3–100 tamsayılarıdır. Varsayılan değer 10'dir.
Etkileşim Durumları	Araçta görüntülemek istediğiniz etkileşim durumlarını seçin.
Önceden Tanımlanmış İfadelerle Sınırla	Veri kümesindeki iletişim kayıtlarını şunları içerecek şekilde filtrelemek için bu onay kutusunu işaretleyin yalnızca önceden tanımlanmış ifade vuruşları olanlardır. İfadeler, İfade Yöneticisi'nde tanımlanır.
Ad	Veri kümesinin adı.
Ifa -de	Verileri filtrelemek için bir veya daha fazla ifade seçin.
Sıralama Boyutu	Kaç üst düzey uygulamanın sonuçları görüntüleyiş biçimini girin. Geçerli değerleri 10–100'dür. Varsayılan değer 10'dir.
Sonuç	Bu veri kümesi için belirtilen ifadeleri içeren veya içermeyen sonuçlar döndürmek isteyip istemediğinizi seçin. ▪ Seçili ifadelerle **kişileri geri getir'i seçerseniz**, Webex WFO tüm iletişim kayıtları arasındaki toplam tümcecik eşleşmesi sayısını rapor eder. ▪ Seçili ifadeler **olmadan iletişim kayıtlarını geri getir'i seçerseniz**, Webex WFO belirtilen ifadeleri içermeyen iletişim kayıtlarının sayısını bildirir.
Yalnızca Web Sitelerini Göster işaretleyin	Yalnızca web siteleri için istatistikleri görüntülemek için bu onay kutusunu

Ad	Açıklama
	Erişilen. Bu kutu temizlendiğinde, hem uygulamalar hem de web siteleri için istatistikler görüntülenir.
Etiketler	Verileri filtrelemek için bir veya daha fazla etiket seçin.
Ekipler	Verileri filtrelemek için bir veya daha fazla ekip seçin. Bir veya daha fazla ekip seçmezseniz, varsayılan olarak tüm ekipler seçilir.
Metin Türleri	Verileri filtrelemek için bir veya daha fazla metin türü seçin.
Bitiş Tarihi	Tarih aralığı için bitiş tarihi.
Tür	Eğilim türünü seçin.
Tür	Verileri filtrelemek için bir veya daha fazla tür seçin.

Bir Analiz panosu oluşturma ve yönetme

Panoları seçme, oluşturma ve yönetme işlemi, Analiz araç çubuğundaki **Panolar** simgesinden yapılır. Görüntülenen listeden görüntülenecek mevcut bir panoyu seçmek için simgeyi tıklayın. **Panolarım** iletişim kutusunu açmak **için panolar listesinin en üstündeki Yönet** düğmesini tıklayın. Buradan panolar oluşturabilir ve yönetebilirsiniz. Bu özellik yalnızca uygun izinlere sahipseniz kullanılabilir.



NOT Paylaşılan panolar Panolarım'da bir kilit simgesiyle gösterilir. Bu, o panoları görüntüleyebileceğiniz, ancak düzenleyebileceğiniz anlamına gelir. Yalnızca paylaşılan panonun sahibi bunu yapabilir.

Ön Koşullar

- Kuruluşunuz aşağıdaki lisanslardan birine sahiptir:
  - Analytics Essentials
  - Analitik Kurumsal
  - Masaüstü Analitiği
- Sistem Analizini Görüntüle iznine sahipsiniz.

Sayfa konumu

Analiz > Analiz Panoları

Yordam

Pano oluşturma

1. Panolarımı **açın**.
2. Pano Adı **alanına yeni panonuz** için bir ad yazın. İsterseniz, bu panoyu varsayılan panonuz olarak veya panonuzu diğer kullanıcılarla paylaşacak şekilde ayarlayabilirsiniz.
3. (İsteğe bağlı) Bu panoyu **varsayılan Analytics panonuz olarak kullanmak istiyorsanız Varsayılan** Olarak Ayarla onay kutusunu işaretleyin.
4. (İsteğe bağlı) Bu panoyu **diğer kullanıcılarla paylaşmak istiyorsanız Paylaş** onay kutusunu işaretleyin. Bu özellik yalnızca, yöneticiniz Analiz Yapılandırması sayfasında pano paylaşımını etkinleştirdiyse kullanılabilir.
5. Kaydet'i ve sonra Bitti'yi **tıklatın.**

Pano düzenleme

1. Panolarımı **açın**.
2. Düzenlemek istediğiniz panoyu seçin ve Düzenle'yi **(kalem simgesi) tıklayın** .

3. Değişikliklerinizi yapın. Panonun adını değiştirebilir, varsayılan pano olarak ayarlayabilir veya kaldırabilir ve diğer kullanıcılarla paylaşabilir ya da paylaşabilirsiniz.
4. Kaydet'i ve sonra Bitti'yi **tıklatın.**

Panoyu silme

1. Panolarımı açın .
2. Silmek istediğiniz panonun yanındaki Sil'i **(X simgesi) tıklayın** .

   NOT Bir panoyu sildiğinizde, panoyla ilişkili tüm veri kümelerini ve araçları da silersiniz.
3. Kaydet'i ve sonra Bitti'yi **tıklatın.**

Pano verme

1. Panolarımı **açın**.
2. Vermek istediğiniz panonun yanındaki Ver'i **tıklatın** .
3. Panoyu varsayılan indirme konumunuza "dashboard.json" adlı bir dosya olarak kaydetmek için Kaydet'i **ya da** dosyayı yeniden adlandırıp farklı bir konuma kaydetmek için Farklı Kaydet'i **tıklatın** .

Pano alma

1. Panolarımı **açın**.
2. Al'ı **tıklayın**.
3. İstenen panonun kaydedildiği konuma gidin ve dosyayı seçin. Dosya bir JSON dahili hattına sahip.
4. Panoyu almak için Gönder'i **tıklatın** .

   NOT Varolan panolarınızdan biriyle aynı ada sahip bir pano alırsanız, alınan panonun adına yıldız eklenir.
5. Kaydet'i **tıklayın**.

Analiz aracı oluşturma ve yönetme

Dört tür Analiz aracı vardır: grafik, veri kılavuzu, metin ve ifade bulutu. Her araç türü, bir veri kümesinde tanımlanan verileri görüntüler. Araçları oluşturarak ve istediğiniz şekilde düzenleyerek Analytics panolarınızı özelleştirebilirsiniz.

Ön Koşullar

- Kuruluşunuz aşağıdaki lisanslardan birine sahiptir:
  - Analytics Essentials
  - Analitik Kurumsal
  - Masaüstü Analitiği
- Sistem Analizini Görüntüle iznine sahipsiniz.
- Bir veri kümesi oluşturdunuz (bkz. Veri kümesi oluşturma ve yönetme).

Sayfa konumu

Analiz > Analiz Panoları

Yordam

Panonuza araç ekleme

1. Araç eklemek istediğiniz panoyu görüntüleyin.
2. **Araç Ekle düğmesini etkinleştirmek için Kilit Aç'ı** ve ardından Araç **Ekle'yi tıklatın**.
3. Hangi araç türünü ekleneceğini seçin.
4. Seçtiğiniz araç türü için ayarları yapılandırın (bkz. Grafik Ayarları, Veri Kılavuzu Ayarları, Metin Ayarları ve İfade Bulut Ayarları).
5. Kaydet'i **tıklayın**.

Panonuzdaki araçları taşıyabilir ve yeniden boyutlandırabilirsiniz. Onları taşıdığınızda (fare işaretçisi araç çubuğunda konumlandırılmışken tıklayıp bekleyin), taşıdığınız aracı yakındaki diğer araçlarla hizalamanıza yardımcı olan kırmızı çizgiler görünür. Araç sağ alt köşesini tıklayıp sürükleyerek araçları yeniden boyutlandırın.

Her araç çubuğunun bir araç çubuğu vardır:

1—Ayarlar. Araç ayarlarını düzenleme

2—CSV Dışa Aktarma. Araçtan verileri bir CSV biçim dosyasına aktarma

3—Yazdır. Araç görüntüsünü yazdırma

4—Sil. Araç silme

5—Tam Ekran. Pencere öğesini normal boyutu ile tam ekran boyutu arasında değiştirir

Grafik Ayarları

Bir araç için Grafik türü seçtiğinizde, Grafik Ayarları iletişim kutusunda aşağıdaki alanları yapılandırmanız gerekir.

Kapsayıcı Ayarları

Ayar	Açıklama
Başlık	Araç adı.
Başlığı Gizle	Araç başlık çubuğunu gizlemek için bu onay kutusunu seçin. Başlık çubuğundaki araçlar araç gövdesine taşınır.
Arka Planı Gizle	Araç kenarlığı kaldırmak için bu onay kutusunu işaretleyin.

Grafik Seçenekleri

Ayar	Açıklama
Başlık	Grafiğin adı.
Tür	Bu araçta görüntülenmesini istediğiniz grafiğin türü. ▪ Çizgi grafikler ve alan grafikleri genellikle bir öğenin zamanla nasıl değiştiğini göstermek için kullanılır. Çizgi grafikler, bilgileri düz çizgi segmentlerine bağlı bir nokta dizisi olarak görüntüler. Alan grafikleri verileri grafiksel olarak görüntüler ve çizgi grafiği temel alır. Eksen ve çizgi arasındaki alan renklerle vurgulanır. Bir grafik içinde iki veya daha fazla miktarları karşılaştırmak için yaygın olarak kullanılır. ▪ Çubuk grafikler, temsil ettikleri verilerle orantısız uzunluklara sahip, örtülü çubuklara sahip grafiklerdir. Çubuk grafikler çizilebilir

Ayar	Açıklama
	Dikey veya yatay olarak. Bir veya daha fazla kategoride birden çok hit aldığınızda yığılmış çubuk grafikler kullanışlıdır. Eğilimleri göstermek için yığılmış çubuk grafikler kullanılabilir. ▪ Pasta grafikler, sayısal orantısını gösteren, sektörlere bölünmüş döngüsel grafiklerdir. Pasta grafik, verinin iki kesişimini seçmenize olanak sağlar: seri (grafik yapmak istediğiniz veri) ve değer. Pasta grafikteki bir dilim seriyi, dilimin boyutu ise değeri temsil eder.
Açıklama	Açıklamanın grafikteki konumu.
Etiket Adımı	X ekseni üzerinde çizilen etiketlerin sıklığı. ÖRNEK 1 , her veri noktası için x ekseni üzerinde bir etiket görüntüler. 2 Diğer her veri noktası için x ekseni üzerinde bir etiket görüntüler.
Etiketleri Etkinleştir	Etiketleri grafikte görüntülemek için bu onay kutusunu işaretleyin.
Veri Noktası Etiketlerini Göster	Veri noktası etiketlerini grafikte görüntülemek için bu onay kutusunu seçin.

Veri kümesi Seçim & Başvuru Kılavuzu

Ayar	Açıklama
Veri Kümesi Seç	Açılan listeden oluşturduğunuz veri kümelerinden birini seçin. Veri kümesiyle ilişkilendirilen sütun başlıkları görüntülenir.
Tüm Verileri Göster	Sütunun genişletilmiş bir sürümünü görüntülemek için bu düğmeyi tıklayın Üstbilgi.

Grafik Seçenekleri

Ayar	Açıklama
X-ekseni	Grafiğin x ekseni üzerinde görünecek bilgileri seçin. Seçenekler seçilen veri kümesini temel alır.

Ayar	Açıklama
Y-A xis	Grafiğin y ekseni üzerinde görünecek bilgileri seçin. Seçenekler seçilen veri kümesini temel alır.
Seri	X ekseni üzerinde ölçmek istediğiniz veriler. **NOT** Trend olan veriler tarihe göre sıralanmalıdır. Eğilimli bir grafik oluşturmak isterseniz, Şu tarihe kadar veya bitiş tarihini seçin: Seri açılan listesi. Temsilci Kimliği, Temsilci Adı, İfade veya Kategori'yi seçerseniz, eğilimde olan grafik mantıksal olarak sıralanmaz.

Veri Kılavuzu Ayarları

Bir araç için Veri Kılavuzu türünü seçtiğinizde, Veri Kılavuzu Ayarları iletişim kutusunda aşağıdaki alanları yapılandırmanız gerekir.

Kapsayıcı Ayarları

Ayar	Açıklama
Başlık	Araç adı.
Başlığı Gizle	Araç başlık çubuğunu gizlemek için bu onay kutusunu seçin. Başlık çubuğundaki araçlar araç gövdesine taşınır.
Arka Planı Gizle	Araç kenarlığı kaldırmak için bu onay kutusunu işaretleyin.

Veri Kümesi Seçimi & Başvuru Kılavuzu

Ayar	Açıklama
Veri Kümesi Seç	Açılan listeden oluşturduğunuz veri kümelerinden birini seçin. Veri kümesiyle ilişkilendirilen sütun başlıkları görüntülenir.
Tüm Verileri Göster	Sütunun genişletilmiş bir sürümünü görüntülemek için bu düğmeyi tıklayın Üstbilgi.

Grafik Seçenekleri

Bu bölümde, Veri Kılavuzu aracında görünen alanlar görüntülenir. Uygun alanlar seçilen veri kümesine bağlıdır. Tüm uygun alanlar varsayılan olarak veri kılavuzunda görüntülenir. Bir alanı veri kılavuzundan kaldırmak için alan adını tıklatın. Alan devre dışı bırakılır. Alanı etkinleştirmek için alan adını yeniden tıklatın veya tüm alanları etkinleştirmek için Tümünü seçin.

Metin Ayarları

Bir araç için Metin türü seçtiğinizde, Metin Ayarları iletişim kutusunda aşağıdaki alanları yapılandırmanız gerekir.

Kapsayıcı Ayarları

Ayar	Açıklama
Başlık	Araç adı.
Başlığı Gizle	Araç başlık çubuğunu gizlemek için bu onay kutusunu seçin. Başlık çubuğundaki araçlar araç gövdesine taşınır.
Arka Planı Gizle	Araç kenarlığı kaldırmak için bu onay kutusunu işaretleyin.

Metin Düzenleyici

Metin aracınızda görünen metni oluşturmak ve düzenlemek için metin düzenleyicisini kullanın. Girdiğiniz metin kalın, italik veya altı çizili olarak ayarlanabilir. Metnin boyutunu kontrol edemezsiniz.

İfade Bulut Ayarları

İfade bulutu ifadelerin görsel temsilidir. Bu biçim, en önemli ifadeleri yazı tipi boyutuna ve rengine göre hızlı bir şekilde tanımlamak için yararlıdır.

Kapsayıcı Ayarları

Ayar	Açıklama
Başlık	Araç adı.
Başlığı Gizle	Araç başlık çubuğunu gizlemek için bu onay kutusunu seçin. Başlık çubuğundaki araçlar araç gövdesine taşınır.

Ayar	Açıklama
Arka Planı Gizle	Araç kenarlığı kaldırmak için bu onay kutusunu işaretleyin.

Veri Kümesi Seçimi & Başvuru Kılavuzu

Ayar	Açıklama
Veri Kümesi Seç	Açılan listeden oluşturduğunuz veri kümelerinden birini seçin. Veri kümesiyle ilişkilendirilen sütun başlıkları görüntülenir. **NOT** İfade bulutu, ifade seçeneğine sahip tüm veri kümelerini destekler (örneğin, İfadeye Göre Gruplandır). İfade sayısı veri kümesi Kategoriye Göre Gruplandır özelliğini kullanır, bu veri kümesiyle bir ifade bulutu oluşturamazsınız.
Tüm Verileri Göster	Sütunun genişletilmiş bir sürümünü görüntülemek için bu düğmeyi tıklayın Üstbilgi.

Araç ayrıntılarını görüntüleme

Araç Ayrıntıları bölmesi, grafik gösteriminin kaynağı olan verileri içeren bir veri kılavuzu görüntüler. Araç içindeki bir öğeyi veya veri noktasını tıklayarak veya araç çubuğundaki Tam Ekran Değiştir düğmesini ve ardından araç bölmesinin üst kısmındaki Ayrıntılar düğmesini tıklayarak Ayrıntılar bölmesini açabilirsiniz.

NOT Bir veri kılavuzu aracı, Ayrıntılar bölmesinin içerdiğiyle aynı bilgileri görüntüler. Ayrıntılar bölmesinde olduğu gibi bu bilgilerin ayrıntısına inebilirsiniz.

İlk veri kılavuzu genel ayrıntıları görüntüler. Daha belirli ayrıntıları görüntülemek için, bilgilerde ayrıntıya gitmek için bir satırı çift tıklatın. Gezinti düğmeleri, başladığınız yere geri dönmenize yardımcı olmak için Ayrıntılar bölmesinin sol üst kısmına eklenir. Home simgesi sizi ilk veri kılavuzu görünümüne getirir.

Gezinti yolunun yanındaki Ayar simgesi, Ayrıntılar bölmesinde görüntülenmesini istediğiniz verileri seçebileceğiniz bir yapılandırma penceresi açar.

Onaylanmayan uygulama kullanımını kullanıcılara bildirme

Onaylanmayan bir uygulama veya web sitesinin kullanımı ile ilgili olarak bir veya daha fazla kişiye bildirimde bulunan bir e-posta gönderebilirsiniz. Ayrıntılar bölmesinde, Uygulama Etiketi sütununu içeren temsilci ayrıntı kılavuzunu gösterecek kadar ayrıntıya gittiğinızda, söz konusu uygulamayı veya web sitesini adlandıran bir bağlantının yanında bir e-posta simgesi bulunur.

Bir e-posta formu görüntülemek için E-posta simgesini tıklatın. E-postanın gövdesi aşağıdaki bilgileri içerir:

- Onaylanmayan bir uygulama veya belgenin kullanıldığını belirten bir ifade
- Temsilcinin adı
- Uygulamaya erişildiği tarih ve saat.
- Uygulama ve belgenin adları
- Temsilci Gezgini'nde uygulama kullanımı sorununun URL'si
- (İsteğe bağlı) Yorumlarınız

NOT Uygulama Etiketi sütunundaki bağlantıyı tıklayarak uygulamaya erişildiği tarih ve saat için Temsilci Gezgini'ne gidin.

Bir veya daha fazla e-posta adresi girin, mesajın sonuna sahip olabileceğiniz yorumları ekleyip bildirimi göndermek için Tamam'ı tıklayın.

Analiz panosundaki verileri filtreleme

Ön Koşullar

- Kuruluşunuz aşağıdaki lisanslardan birine sahiptir:
  - Analytics Essentials
  - Analitik Kurumsal
  - Masaüstü Analitiği
- Sistem Analizini Görüntüle iznine sahipsiniz

Sayfa konumu

Analiz > Analiz Panoları

Veri Filtreleri aracını kullanarak panonuzda görünen tüm araçlardaki verileri filtreleyin. Uygulanacak bir veya daha fazla filtre seçebilirsiniz. Birden fazla filtre oluşturduğunuzda, sonuçların tüm filtre ölçütleri ile eşleşmesi gerekir.

NOT Tüm veri türleri filtrelenemez. Bkz . Filtrelenebilecek verilerin listesi için veri kümesi oluşturma ve yönetme.

Ayarladığınız tüm veri filtreleri oturum sırasında görüntülediğiniz tüm panolar için geçerlidir. Ancak, oturumu kapatıp yeniden açarsanız, filtrelerinizi yeniden yapılandırmanız gerekir. Oturumdan oturuma kalıcı olmazlar.

Prosedür

Veri filtresi ekleme

1. Veri Filtreleri'ne **tıklayın**.
2. Filtre **Ekle'yi tıklatın**.
3. Filtre Ekle iletişim kutusunda filtreyi seçin. Dört filtre türü vardır:
   - Analiz—çağrı istatistiklerine ve olaylara göre filtreleme
   - Kişi—kayıt kişi bilgilerine göre filtrele
   - Tarih—saat dilimine göre filtrele
   - Kuruluş—temsilciye, gruba veya ekiba göre filtre uygula
4. İşleci (büyüktür, küçüktür, içerir vb.) seçin ve bir değer girin. Bu değer joker karakterlerini (* veya ?) içerebilir. Yıldız joker karakteri herhangi bir sayıda karakter anlamına gelir; soru işareti joker karakteri ise bir karakter anlamına gelir.

   > **ÖRNEK** Üçten fazla konuşma olayı içeren çağrıları bulmak için bir filtre "3'ten Büyük Olaylar Üzerinde Konuşma"dır.

5. **Tamam**'a tıklayın.

Analiz panonuzu özelleştirme

Ön Koşullar

- Kuruluşunuz aşağıdaki lisanslardan birine sahiptir:
  - Analytics Essentials
  - Analitik Kurumsal
  - Masaüstü Analitiği
- Sistem Analizini Görüntüle iznine sahipsiniz.

Sayfa konumu

Analiz > Analiz Panoları

Analiz Panoları sayfasında iki araç çubuğu vardır.

Analiz araç çubuğu

Analiz araç çubuğu, panonuzun içeriğini yönetmenize olanak sağlar.

1—Arama alanı

Arama alanı, Kişi Sayısı, İçerik Eğilimi, Metin Kişi Sayısı ve Metin İletişim Kaydı Eğilimi veri kümelerini kullanan araçlardaki metni filtreler. Bu alan yalnızca Kişi Sayısı veri kümesinde Metin Aramasını Etkinleştir onay kutusu işaretlendiğinde görünür.

2—Genel Tarih Aralığı alanı

Genel Tarih Aralığı alanı, araçlardaki geçmiş bilgilerini tarih aralığına göre filtreler. Seçiminiz, panodaki veri kümelerinde Tarih Filtrelemeyi Etkinleştir onay kutusu seçili olan tüm araçları etkiler. Bu alan pano kilitli olduğunda kullanılabilir.

3—Güven alanı

Güven alanı, bir hit için minimum güven değerini ayarlamak için kullanılır. Geçerli değerler 1 – 100 aralığındadır.

> ÖRNEK 20 değer belirttiğinizde, Analytics, güven değerinin 20 veya daha büyük olduğu vuruşları döndürür.

Bu değer, panodaki veri kümesi, Güveni Geçersiz Kılmaya İzin Ver onay kutusu seçili olarak yapılandırılmış olan tüm araçları etkiler. Bu değer oturumdan oturuma kalıcı olmaz.

4—Veri filtreleri

Veri Filtreleri iletişim kutusunu görüntülemek için Veri Filtreleri düğmesini tıklatın. Araçlarınızda görünen kayıt verilerini belirleyen filtreler eklemek için bu iletişim kutusunu kullanın (bkz . Analiz panosundaki verileri filtreleme).

> **NOT** Veri filtreleri yalnızca Konuşma Analizi ile desteklenir.

5—Etkileşim Durumu

Araçlarınızda verilerin görüntülenmesini istediğiniz etkileşim durumlarını (etkin, etkin olmayan, çağrı sonrası iş ve beklemede) seçmek için Etkileşim Durumları düğmesini tıklayın. Varsayılan olarak tüm etkileşim durumları seçilir.

6—Uygulama Durumu

Araçlarınızda verilerin görüntülenmesini istediğiniz uygulama durumlarını (onaylı, onaylanmamış, yoksay ve yeni) seçmek için Uygulama Durumu düğmesini tıklayın. Varsayılan olarak, Yoksay durumu dışında tüm uygulama durumları seçilir.

7—Panolar

Kullanabileceğiniz panoların listesini görüntülemek için Panolar düğmesini tıklayın. Uygun rol ve izinleriniz varsa Yönet bağlantısını tıklayarak Panolarım iletişim kutusuna erişebilirsiniz (bkz . Bir Analiz panosu oluşturmave yönetme).

8—Yazdır

Analytics panonun anlık görüntüsünü yazdırmak için Yazdır düğmesini tıklayın.

9—Kilit/Kilit Açma

Bu düğme Kilitli ve Kilitsiz arasında geçiş yapar.

- Kilitliyken, panodaki veya bunların yerleşimlerindeki araçları değiştiremezsiniz.
- Kilit açık olduğunda, araçlar ekleyebilir, düzenleyebilir ve silebilir ve düzenlerini değiştirebilirsiniz.

> **NOT** Paylaşılan panoların kilidi açılamaz. Bunlar yalnızca sahipleri tarafından değiştirilebilir.

10—Kaydet

Kilitsiz bir panoda yaptığınız değişiklikleri kaydetmek için Kaydet düğmesini tıklayın.

11—Veri Kümesi Yöneticisi

Veri Kümesi Yöneticisi, görüntülenen panoyla ilişkili veri kümeleri oluşturmanıza, değiştirmenize ve silmenize olanak sağlar (bkz . Veri kümesi oluşturma ve yönetme). Bu düğme, panonun kilidi açıldığında etkinleştirilir.

12—Araç Ekle

Bir araç türü seçmek ve bu araç içeriğini yapılandırmak için Araç Ekle düğmesini tıklayın (bkz . Bir Analiz aracı oluşturmave yönetme). Bu düğme, panonun kilidi açıldığında etkinleştirilir.

13—Karo Araçları

Döşeli Araçlar düğmesini tıklayarak araçları sol üst köşeye yığın. Bu düğme, panonun kilidi açıldığında etkinleştirilir.

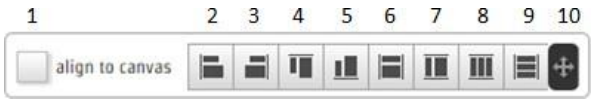
14—Araç Seç

Araçları seçmek için Aracı Seç'i tıklayın ve ardından bunları panoda hizalayın. Araçları ya etrafında bir örtülü seçim alanı sürükleyerek ya da Ctrl + Click ile seçerek seçebilirsiniz.
Seçilen araçlar kırmızı ile özetlenmiştir. Bu düğme, panonun kilidi açıldığında etkinleştirilir. Bu araçla araçlar seçtiğinizde, Araç Hizalama araç çubuğu açılır ve sayfanın sol üst köşesinde görüntülenir.

Araç Seç düğmesi etkin olduğu sürece (koyu griye döner) araçları seçebilirsiniz. Siz devre dışı bırakmak için yeniden tıklatana kadar etkin kalır. Devre dışı bırakıldığında araç seçemezsiniz.

Araç Hizalama araç çubuğu

Araç Hizalama araç çubuğu, panonuzda Araç Seç Aracını kullanarak **araçları seçtiğinizde görünür** 'i seçin. Varsayılan olarak araç çubuğu panonun sol üst köşesinde görünür.



1—Çizgiye Hizala onay kutusu

Kapsamaya Hizala onay kutusunu seçtiğinizde, hizalama denetim düğmelerini kullandığınızda araçlar panonun dış kenarlarından birinde kaplanır.

> ÖRNEK Onay kutusu işaretlenir ve Alta Hizala'yı tıklatırsanız, tüm seçili araçlarınız panonun alt kenarına tutturılır. Onay kutusunun işareti kaldırılırsa ve Alta Hizala'yı tıklatırsanız, Seçili araçlar, alt kenarlarını panonun en alt kısmına yerleştirilmiş olan araç için alt kenarlarını hizalar.

2—Sola Hizala

Seçilen tüm araçları sol kenarlarını hizalamak için Sola Hizala düğmesini tıklayın.

3—Sağa Hizala

Seçilen tüm araçları sağ kenarlarını hizalamak için Sağa Hizala düğmesini tıklayın.

4—Üste Hizala

Seçilen tüm araçları üst düzeye hizalamak için Üstte Hizala düğmesini tıklayın.

5—Alta Hizala

Seçilen tüm araçları alt kısımlarını hizalamak için Alta Hizala düğmesini tıklayın.

6—Genişlikle Eşleş

Seçilen tüm pencere öğesinin genişliğini en geniş araç genişliğine ayarlamak için Genişlikle Eşleştir düğmesini tıklayın.

7—Eşleşme Yüksekliği

Seçilen tüm pencere öğesinin yüksekliğini en yüksek pencere öğesinin yüksekliğini ayarlamak için Yüksekliği Eşleştir düğmesini tıklayın.

8—Yatay Dağıt

Seçili araçları panoya eşit ve yatay yaymak için Yatay Dağıt düğmesini tıklayın. Yan kenarları dokunarak aynı genişliğe yeniden boyutlandırılırlar.

9—Dikey Olarak Dağıt

Seçilen araçları panoya eşit ve dikey olarak yaymak için Dikey Olarak Dağıt düğmesini tıklayın. Üst ve alt kenarları dokunarak aynı yüksekliğe yeniden boyutlandırılırlar.

10—Araç Çubuğunu Taşı

Araç çubuğunu panoda istediğiniz herhangi bir konuma sürüklemek için Araç Çubuğunu Taşı düğmesini tıklayın ve basılı tutun. Araç çubuğu oturumunuzun süresi boyunca bu konumda kalır.

Temsilcilerin odağını ve etkinliğini izleme

Temsilci Gezgini sayfası bir gözetmen veya yöneticinin belirli bir tarih için temsilcinin odağını ve etkinliğini tek bir görünümde görüntülemesine olanak sağlar.

Ön Koşullar

- Kuruluşunuz aşağıdaki lisanslardan birine sahiptir:
  - Analytics Essentials
  - Analitik Kurumsal
  - Masaüstü Analitiği
- Masaüstü Analizini Görüntüle iznine sahipsiniz.
- Organizasyonunuz RTE kaydını (aynı zamanda kayıt kaydı olarak da bilinir) kullanmaz. RTE kaydının masaüstü verilerini işleme biçimi nedeniyle, Temsilci Gezgini Cisco Webex Contact Center ile entegrasyonlar için kullanılamaz.

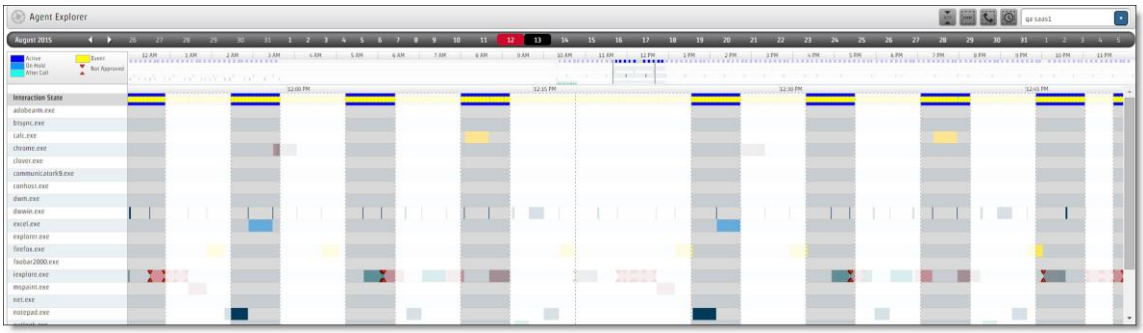
Sayfa konumu

Temsilci Gezgini

Yordam

Bir temsilcinin odağını ve etkinliğini görüntüleyin:

1. Temsilci seç açılan listesinden **(sayfanın sağ üst kısmı) temsilciyi** seçin. Temsilcinin kullandığı programların ve temsilcinin bu programları kullanırkenki durumunun listesi görüntülenir.



> **NOT** Bu sayfada neler göreceğiniz hakkında daha fazla bilgi için Temsilci Gezgini'ne genel bakış.

2. (İsteğe bağlı) Ekranın üst kısmındaki bir tarihi veya ay oklarını tıklayarak farklı bir tarih görüntüleyin. Temsilci Gezgini bugün veya tarihlere ilişkin bilgileri gelecekte görüntülemez.
3. Aşağıdaki yordamlardan birini veya birkaçını kullanarak daha fazla bilgi için ayrıntıya inebilirsiniz.

Ana panelde etkileşim durumu, olay, belge veya URL hakkında daha fazla bilgi bkz.

Öğenin üzerine gelin. Bir araç ipucu görünür.

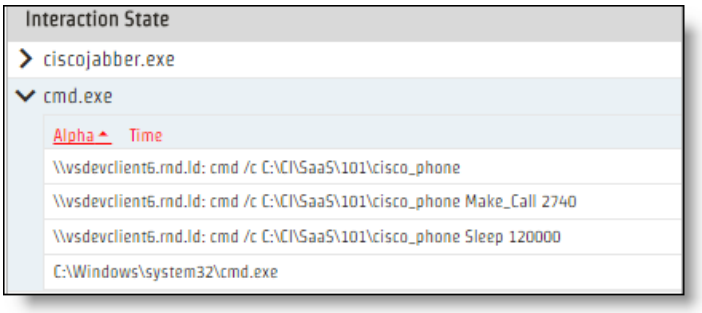
> ÖRNEK Bu, etkileşim durumu için bir araç ipucudur.
>
> State: Active
> Date:2015-08-13
> Start Time: 07:38:57 AM
> Duration: 00:02:29
> Calling Number: 1006
> Called Number: 1005
> Contact ID: 14

Bir temsilcinin yalnızca çağrılar sırasında odağını görün:

1. **Arama Sınırları** düğmesini açın.
2. **Boş Sınırları** düğmesini kapatın.

Bir temsilcinin bir uygulamadan veya web sitesinden erişilen belgelere veya URL'lere bakın:

1. Etkileşim Durumu altındaki sütunda, uygulama veya web sitesi adının solundaki oku tıklayın.
2. Belgeleri veya URL'leri alfabetik olarak sıralamak için Alfa'ya tıklayın . Temsilci onlara eriştiği saate göre sıralamak için, Süre'yi **tıklatın**.



Onaylanmayan içerik işaretlerinde TURN:

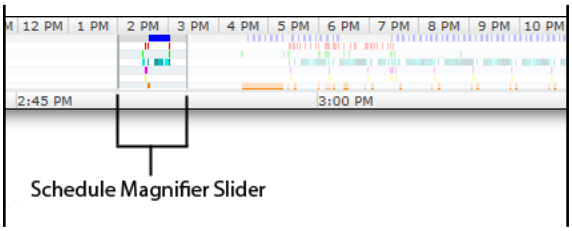
Onaylanmayan **İçerik İşaretleri** düğmesini kapatın.

Belirli bir olay türünü vurgulayın:

1. **Olaylar** düğmesini açın. Olaylar iletişim kutusu açılır.
2. Vurgulanan olayın türünü seçin.

Temsilcinin zamanlamasının bir kısmına yakınlaştırın:

1. Sayfanın en üstündeki zaman ölçeği çubuğunda Zamanlama Büyüteç çubuğunu tıklayın.
2. Zamanlamayı 15 dakikalık artımlarla görüntülemek için sürgüyü yatay sürükleyin veya zaman ölçeği çubuğunda bir saati tıklayın.



NOT Web tarayıcınızın yakınlaştırma ve uzaklaştırma özellikleri Temsilci Gezgini'nde çalışmaz. Yakınlaştır veya uzaklaştır özelliğini kullanırsanız,
Zamanlama Büyüteç kaydırıcısı.

Bir etkileşim durumuyla ilişkili kaydı oynat:

1. Bir çağrıyla ilişkili etkileşim durumunu tıklayın. Etkileşim durumunun altındaki sütun mor vurgulanır.
2. Etkileşim durumunu çift tıklatın. Ortam Yürütücüsü açılır.
3. Medya Oynatıcı'da Oynat'ı **tıklayın** .
4. Konuşma Analiziniz varsa kayıtla ilişkili ifadeleri görmek için Speech **Tab tıklayın** .

İlgili konular

- Temsilci Gezgini'ne genel bakış
-

- Bir kişi için temsilci eylemlerini görüntüleme—Bir temsilcinin belirli bir çağrıda kullandığı uygulamaları ve web sitelerini görüntüleme

Temsilci Gezgini'ne genel bakış

Temsilci Gezgini sayfası ana kılavuzu ve bir araç çubuğunu içerir. Kılavuzun sol panosu temsilci tarafından kullanılan uygulamaları ve web sitelerini görüntüler. Sağ bölme belge veya URL'nin ne zaman kullanıldığını gösterir. Temsilci odağındaki değişiklikleri kolayca görebilmeniz için farklı renklerle görüntülenirler.

Araç çubuğundaki dört düğme kılavuzda görüntülenenleri kontrol eden geçiş yapar. Takvim çubuğunun altındaki soldaki açıklama kılavuzdaki renklerin ve simgelerin ne anlama olduğunu tanımlar.

Düğme	Ad	Açıklama
	Onaylanmayan İçerik İşaretleri	Temsilcinin kullandığı ve onaylanmayan uygulamaları belirten, Onaylanmamış İçerik işaretlerini değiştirir.
	Olay	Temsilcinin olayı tetikleyen bir uygulamaya odaklandığını gösteren Olay işaretlerini değiştirir. Olay, Etkileşim Durumu satırında sarı ile vurgulanır. Açıldığında, vurgulama için olayın türünü seçmenizi isteyen Olaylar iletişim kutusu açılır. Varsayılan olarak tüm olaylar seçilir.

Düğme	Ad	Açıklama
	Çağrı Sınırları	Aramanın süresini gri renkte vurgular. Bir çağrı sırasında yalnızca temsilcinin odağını görmek isterseniz, Arama Sınırları düğmesini açın ve Boş Sınırları düğmesini kapatın.
	Boşta Sınırları	İletişim kayıtları arasındaki boşta kalma süresi bilgilerini, bu süre zarfında kullanılan uygulamalar dahil olmak üzere beyaz renkte vurgular. Bu düğmeyi devre dışı bırakmak, iletişim sırasında onaylanan ve onaylanmayan uygulamaları açıkça görmenize olanak sağlar.

Açıklamanın hemen altında bir Etkileşim Durumu satırı görünür. Etkileşim Durumu, temsilcinin belirli bir zamanda çağrı durumunu gösterir.

NOT Etkileşim Durumu'nun altındaki satırlardan birinde Sistem Kilidi görebilirsiniz. Bu, bir temsilcinin masaüstünün kilitlendiği veya uyuduğu ve hangi uygulamaların veya web sitelerinin hangi uygulamaların veya web sitelerinin hangi sırada odaklandığını gösterdiği anlamına gelir
Bu durumdan da geçer.

İş zekası verilerini analiz edin

Ana sayfa panonuz

Ana sayfa panonuz Veri Gezgini tarafından desteklenir ve rolünüz için özelleştirilmiştir. Rolünüz ve izinleriniz ana sayfanın nasıl çalıştığını belirler. Bazı kullanıcılar kendi ana sayfalarını oluşturabilir, bazıları ise bir veya daha fazla ana sayfa gözetmenini ve yöneticisini oluşturup paylaşabilir.

Ön Koşullar

- Geçerli Webex WFO oturum açma kimlik bilgileriniz var
- Bir gözetmen veya yönetici rolünüz için bir pano oluşturmuştur
- Panoları Yönetme izni (isteğe bağlı)
- WFM Pano iznini görüntüleme (WFM kullanıcılarının bir ana sayfa panoyu görmesi için gereklidir)
- QM Pano iznini görüntüleme (QM kullanıcılarının ana sayfa panolarını görebilmesi için gereklidir)

Sayfa konumu

Ev

Yordam

Başka bir panoyu görüntüleme

Birden çok panoya erişiminiz varsa, Home sayfasının sol üst kısmında farklı pano adlarına sahip düğmeler görürsünüz. İstenilen panonun düğmesini tıklayın. Seçtiğiniz pano, Webex WFO başka bir yerinden oturum açtığınızda veya ana sayfaya döndüğünüzde görüntülenen pano olur.

Kendi panonuzu oluşturma

Sayfanın üst kısmındaki araç çubuğu Veri Gezgini içeriyorsa, kendi panonuzu ve ana sayfanızı oluşturmak için bunu kullanma izniniz vardır. İlgili Konular bölümünde kendi panonuzu oluşturmanıza yardımcı olacak konular listelenir.

İlgili konular

- Veri Gezgini panoları ve raporları listesini yönetme
- Rapor oluşturma
- Pano oluşturma
- Ana sayfanızı ayarlama

Veri Gezgini ile kendi raporlarınızı oluşturma

Veri Gezgini kendi raporlarınızı ve panolarınızı oluşturmanıza olanak sağlar. Veri Gezgini sayfası, varsayılan raporların ve panoların olduğu gibi kullanabileceğiniz veya kendinizinkini geliştirmeniz için şablon olarak kullanabileceğiniz bir liste içerir.

Rapor, bir iş sorusunu yanıtlamak için kullandığınız bir araçtır. Örneğin, geçen yıl toplam satışlarınızın ne olduğunu veya temsilcinin Haziran ve Ağustos ayları arasında kaç iletişim aktardığını belirten bir rapor oluşturabilirsiniz. Veri Gezgini'nı kullanarak, raporunuzun yanıtacağı soruyu tanımlayabilirsiniz.

Size hedefli ve yararlı bilgiler veren rapor verilerine sahip olduğunuzda, bir grafik veya tabloyu, bu bilgileri anlaşılması kolay görsel bir biçimde sunmak üzere yapılandırabilirsiniz. Grafikler, bir danışma üyesi gibi tek bir bilgi parçası görüntüleyebilir veya çeşitli karmaşık metrikler arasındaki eğilimleri ve ilişkileri gösterebilir.

Raporlar panolardaki temaya veya konuya göre gruplandırılabilir. Panolar, bir bakışa göre çok fazla bilgi sağlar ve farklı veri türleri arasındaki yeni veya gizli ilişkileri ortaya çıkabilir.

> ÖNEMLİ Veri Gezgini panolarındaki raporların miktarı ve karmaşıklığı performansı etkileyebilir. Optimum performans için, Verilerinize dahil edilen karmaşık rapor sayısını sınırlayın Explorer panoları.

Veri Gezgini panoları ve raporları listesini yönetme

Veri Gezgini varlık tarayıcı sayfası panoların ve raporların listesini içerir. Bu sayfada panoları ve raporları görüntüleyebilir, paylaşabilir, oluşturabilir ve yönetebilirsiniz. Varlık tarayıcısında tam olarak yapabilecekleriniz, rolünüze atanan izinlere bağlıdır. Varlık tarayıcı sayfasında kullanılabilen işlevler şunlardır:

Standart Veri Gezgini panolarını görüntüleme

Ana sayfanızı ayarlama

Rapor veya pano kopyalama

Raporları ve panoları paylaşma

Rapor e-posta teslimini ayarlama

Raporları ve panoları rollerle etiketleme

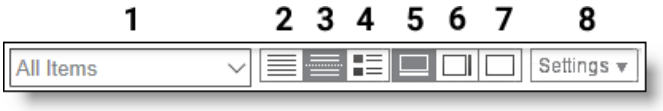
Etikete göre varlık tarayıcısını arama

Rapor verme

DX araç çubuğu hakkında

Veri Gezgini araç çubuğu, varlık tarayıcısında görünen öğeleri sınırlamak için önceden tanımlanmış bir filtre seçmenize olanak sağlar. Örneğin, yalnızca paylaştığınız raporları ve panoları veya yalnızca oluşturduğunuz raporları listeleyebilirsiniz. Ayrıca ada, açıklamaya veya etikete göre belirli raporları veya panoları da arayabilirsiniz.

Varlık tarayıcı sayfası raporları ve panoları düz bir liste, kategorize edilmiş liste veya genel küçük resim simgeleri olarak görüntüleyebilir. Görüntüyü değiştirmek için araç çubuğunda istediğiniz simgeyi tıklatın.



	Alan / Düğme	Açıklama
1	Tüm Öğeler açılan listesi	Sayfada görüntülenmesini istediğiniz öğeleri seçin. açılır liste.

Alan	/Düğme	Açıklama
2	Düz Liste düğmesi	Sayfadaki öğeleri düz bir listede görüntüleyin.
3	Kategorize Edilen Liste düğmesi	Pano ve rapor olarak gruplandırılmış sayfadaki öğeleri görüntüleyin.
4	Küçük Resimler düğmesi	Sayfadaki öğeleri küçük resim olarak görüntüleyin. Küçük resimlerdeki resimler öğenin gerçek görünümünü değil panoyu veya raporu temsil eder.
5	Alt Önizleme Paneli düğmesi	Sayfanın alt kısmındaki öğe önizleme panelini görüntüleyin.
6	Sağ Önizleme Paneli düğmesi	Öğe önizleme panelini sayfanın sağ tarafında görüntüleyin.
7	Önizleme Panelini Gizle düğmesi	Hiçbir öğe önizlemesi görüntülenmez.
8	Ayarlar açılan listesi	Sayfanın ayarlarını yapılandırın. Bu, öğelerin sayfada nasıl sıralanıp her öğe için hangi özelliklerin görüntüleneceğini kontrol eder.

Standart Veri Gezgini panolarını görüntüleme

Veri Gezgini, kopyalayıp düzenleyebileceğiniz çeşitli önceden oluşturulmuş panolarla birlikte gelir.

Ön Koşullar

- Veri Gezgini iznine sahipsiniz.
- (Standart panoları kopyalamak ve düzenlemek için) İçerik Oluşturma iznine sahipsiniz.
- Kullanılabilen panolar, kuruluşunuzun sahip olduğu Cisco aboneliklerine bağlı olarak değişir. Ayrıntılar için önceden oluşturulmuş kullanılabilir panolara bakın .

Sayfa konumu

Veri Gezgini

Yordam

Standart Veri Gezgini panolarını görüntüleme

Standart panoların Sahip sütununda Sistem vardır .

1. Panoyu açmak için tıklayın.
2. Panolar listesine dönmek için Veri Gezgini'ne **tıklayın** . (Tarayıcınızın Geri düğmesine tıklamayın. Bu sizi Home sayfanıza geri götürür.)

Önceden oluşturulmuş kullanılabilir panolar

QM panoları

Bu panolar, kuruluşunuzun Cisco Kalite Yönetimine sahip olması durumunda kullanılabilir.

Pano	Açıklama
Temsilci Profili Pano	Son 30 gün içinde herhangi bir tek temsilci için performansın anlık görüntüsü. gözetmenler, yöneticiler ve değerlendiriciler, daha fazla gözden geçirmek için doğrudan iletişim kayıtlarının ayrıntısına inelim. Ayrıca bir iletişim kaydı açıp temsilcinin adını tıklayarak da bu panoya erişebilirsiniz.
Temsilci Profili Panosu - Temsilci Ana Sayfa Görünümü	Bir temsilcinin, daha fazla gözden geçirmek üzere doğrudan işlediği iletişim kayıtlarına ayrıntıya gitmelerine izin veren son 30 gündeki tek bir temsilci performansının kapsamlı bir özeti. Bu panoyu herhangi bir temsilci için Home sayfası olarak atayabilirsiniz. Her temsilci yalnızca verilerini görür. Bkz . Raporları ve panoları rollerle etiketleme.
CCR Ayrıntıya Gitme Ayrıntısı Temsilci Profili	Bu, Temsilci Profili panosundan ayrıntıya inebileceğiniz bir alt panodur.
CX Focus QM - İletişim Ayrıntısı Panosu (Son 7 Gün)	Son yedi güne ait her grup için iletişimlerin sayısını ve süre bilgilerini içerir. Ekiplerin ve temsilcilerin puanlarını görmek için ayrıntıya inebilirsiniz.
CX Focus QM - Değerlendirme Ayrıntı Panosu (Son 7 Gün)	Her grup için son yedi güne ait değerlendirme puanlarını içerir. Ekiplerin ve temsilcilerin puanlarını görmek için ayrıntıya inebilirsiniz.
CX Focus QM - NPS Ayrıntı Panosu (Son 7 Gün)	Her grup için son yedi güne ait ağ yükseltici puanlarını içerir. Ekiplerin ve temsilcilerin puanlarını görmek için ayrıntıya inebilirsiniz.

Pano	Açıklama
QM Temsilci Kalite Yüzdesi (AQP)	Tamamlanan değerlendirmelerin sayısını ve ortalama değerlendirme puanını içerir. Tarihe, iletişim başlangıç zamanına, grup, ekip, temsilci, değerlendirme formuna ve değerlendiriciye göre filtreleyebilirsiniz.
QM Ortak Ölçümler	Öncekine ait ortalama puanlar, değerlendirmeler ve iletişim sürelerini içerir Otuz gün.
QM CX Focus'a Genel Bakış	İletişim süresi, tutmalar, ortalama değerlendirmeler ve ağ yükseltici içerir Son otuz güne ait puan (NPS).
Araçlar - Yalnızca QM	Araçlar, panoya bırakabileceğiniz önceden oluşturulmuş uygulamalardır ve Sorgular yazmak veya rapor oluşturmak zorunda kalmadan bilgi. Bu pano QM için tüm araçları içerir. Her bir araç hakkında daha fazla bilgi için bkz . Uygun QM araçları. **EN İYİ UYGULAMA** Çoğu araç, herhangi bir tarih filtresi ayarlanmadan gelir ve böylece otomatik olarak olabildiğince geriden veri çekerler. Bu durumda widget'ların yüklenmesi çok uzun sürer ve filtreleri daha kısa bir tarih aralığına ayarlar.

WFM panoları

Bu panolar, kuruluşunuzun Cisco İş Gücü Yönetimine sahip olması durumunda kullanılabilir.

Pano	Açıklama
Temsilci Bağlılık Bilgileri	Bağlılık ve uygunluk bilgileri içerir. Tarihe göre filtreleyebilirsiniz, Grubu, ekibi ve kişiyi
CX Focus WFM - İletişim Süresi Ayrıntı Panosu (Bugün)	Bu, üst panodan ayrıntıya inebileceğiniz bir alt panodur.
CX Focus WFM - İletişim Ses Düzeyi Ayrıntı Panosu (Bugün)	Bu, üst panodan ayrıntıya inebileceğiniz bir alt panodur.
CX Focus WFM - HD, OYH, Terk Ayrıntı Panosu	Bu, üst panodan ayrıntıya inebileceğiniz bir alt panodur.

Pano	Açıklama
(Bugün)	
Bugünün WFM CX Odağına Genel Bakış	Bugün için iletişim hacimleri ve servis seviyeleri hakkında bilgi içerir.
WFM Ortak Ölçümler	Son yedi güne ilişkin personel ve zamanlama bilgilerini içerir.
WFM Tahmin	Tahmini hacimleri ve servis seviyelerini gerçek numaralarla karşılaştırır. Belirli becerilere, senaryolara, tarih aralıklarına ve daha fazlasına filtreleyebilirsiniz. Bu pano, ilgili tahmin panolarına bağlantılar içerir.
WFM Tahmin Ayrıntıları	Çeşitli için ayrıntılı tahmin metrikleri ile gerçek metrikleri karşılaştırır Beceri. Belirli becerilere, senaryolara, tarih aralıklarına ve daha fazlasına filtreleyebilirsiniz.
WFM Tahmin Senaryosu	Hem tahminler hem de zamanlamalar için "durum" senaryolarını gerçek metrikler. Belirli becerilere, senaryolara, tarih aralıklarına ve daha fazlasına filtreleyebilirsiniz.
WFM Gözetmen	Temsilci, ekip ve siteyi anlamak için bir anahtar ölçüm kümesi içerir performans. Bu ölçümler iletişim kayıtları, bağlılık, zamanlanmış etkinlikler ve devamsızlık etrafındaki performansı içerir. Aynı zamanda temsilci ayrıntı düzeyine giderken grubun zaman içindeki eğilimlerini görüntüleyebilirsiniz.
Araçlar - Yalnızca WFM	Araçlar, panoya bırakabileceğiniz önceden oluşturulmuş uygulamalardır ve Sorgular yazmak veya rapor oluşturmak zorunda kalmadan öngörü. Bu pano WFM için tüm araçları içerir. Her bir araç hakkında daha fazla bilgi için bkz . Uygun WFM araçları. **EN İYİ UYGULAMA** Çoğu araç, herhangi bir tarih filtresi ayarlanmadan gelir ve böylece otomatik olarak olabildiğince geriden veri çekerler. Bu durumda widget'ların yüklenmesi çok uzun sürer ve filtreleri daha kısa bir tarih aralığına ayarlar.

Paket genelinde panolar

Bu panolar, kuruluşunuzun hem Cisco Kalite Yönetimi hem de Cisco İş Gücü Yönetimi'ne sahip olması durumunda kullanılabilir.

Pano	Açıklama
QM WFM Ortak Ölçümler	Zamanlama, personel ve değerlendirme raporları içerir.
WFM QM CX Focus'a Genel Bakış	İletişim hacmi, personel ve değerlendirme puanlarına ilişkin raporlar içerir.
Araçlar - Tüm Araçlar	Araçlar, panoya bırakabileceğiniz önceden oluşturulmuş uygulamalardır ve sorgular yazmak veya rapor oluşturmak zorunda kalmadan öngörü. Bu pano tüm araçları içerir. Her bir araç hakkında daha fazla bilgi için bkz . Uygun QM araçları ve Uygun WFM araçları .

Analiz panoları

Bu panolar, kuruluşunuzun Cisco Analizine sahip olması durumunda kullanılabilir.

Pano	Açıklama
Gelişmiş Konuşma Araması	Tarihe, güvene, süreye ve kategoriye göre ifade hitlerini arayın.
Temsilci Akıllı Kıyaslama	Kişi hacmi, süresi ve çağrı olayları hakkında bilgi içerir. Tarihe, gruba, ekipe, temsilciye, iletişim türüne ve tümcecik hitlerine göre filtreleyebilirsiniz.
Analitik - Temsilci Koçluğu Fırsatları	Değerlendirme puanlarıyla ilgili bilgilerin yanı sıra, koçluk için bir ihtiyaç olduğunu gösteren en sık kullanılan ifadeler için vuruşlar içerir.
Analitik - Müşteri Çabası	Müşteriyle ilgili en sık kullanılan ifadeler için vuruşlar içerir aktarmalar ve yükseltmeler gibi çabanın yanı sıra bekleme ve sessizlik gibi çağrı etkinlikleriyle ilgili bilgiler.
Analitik - Müşteri Deneyimi	Olumlu veya olumsuz bir müşteri deneyimini etkileyen en üst tümcecik kategorileri için hitler içerir.
Analiz - İlk Çağrı Çözümlemesi	Yükseltme, aktarmalar ve hizmet engelleri gibi ilk arama çözümünün en büyük sürücüleriyle ilgili trendleri izler. Çözünürlük dışılığa yol açan ifadeler için vuruşlar içerir.
Analitiği - Analitiği Genel Bakış	Kişinizdeki konular ve tartışmalar hakkında bilgi içerir orta, ifade kategorilerine ve hitlere dayalı olarak. Tekrarlama çabası veya aktarmalar gibi ortak kategorilerde zamana göre pozitif ve olumsuz eğilimleri tanımlamaya yardımcı olur.

Pano	Açıklama
Analiz - İfade Ayrıntıya Gitme Öğeleri	Belirli bir tümcecik hiti içeren iletişim kayıtları hakkında bilgi içerir. Sen Tarihe, gruba, ekipe, temsilciye, ifade kategorisine ve ifadeye göre filtreleyebilir.
CCR Matkap Ayrıntısı	Bu, üst panodan ayrıntıya inebileceğiniz bir alt panodur. CCR Ayrıntıya
Gitme Ayrıntısı Yaklaşımı	Bu pano, başka bir raporun içine tıklandığında açılır. Analiz panoları. Rapordaki iletişim kayıtlarıyla ilgili başlangıç saati, temsilci ve süre gibi bilgiler içerir.
CCR Matkap Ayrıntısı Akıllı Kıyaslama	Bu pano, başka bir Analiz panosu içindeki bir raporu tıkladığınızda açılır. Rapordaki iletişim kayıtlarıyla ilgili başlangıç saati, temsilci ve değerlendirme durumu gibi bilgiler içerir.
Öngörüsel Değerlendirmeler	İletişimler için tahmin edilen ve gerçek değerlendirme puanlarını içerir. Şunları yapabilirsiniz: Tarihe, gruba, ekipe, temsilciye, değerlendirme formuna ve tümcecik isabetlerine göre filtre uygula.
Öngörüsel Ağ Yükseltici Puanı,	iletişim kayıtları için tahmin edilen ve gerçek ağ yükseltici puanlarını içerir. Şunları yapabilirsiniz: Tarihe, gruba, ekipe, temsilciye, iletişim türüne ve tümcecik hitlerine göre filtreleme.
Duygu Analizi	Kanala, temsilciye ve daha fazlasına göre duygu bilgilerini içerir. Şunları yapabilirsiniz: Tarihe, gruba, ekipe, temsilciye, en yüksek duyguya ve tümcecik hite göre filtre uygula.

CXI - Contact Center panoları

Bu panolar, kuruluşunuzun Cisco Veri Yönetimine sahip olması durumunda kullanılabilir.

Pano	Açıklama
CXI - İletişim Merkezi - Müşteri Çabası	Bir müşterinin bağlantı merkezinizle etkileşimde bulunarak yaptığı çabanın bir görünümünü sağlar. İşleme süresi ve yükseltmelerin yaygınlığı gibi metrikleri NPS ve duygu gibi metriklerle karşılaştırarak artan çabanın müşteri tatminini nasıl etkilediğini gösterir.
CXI - Contact Center - Çalışan Katılımı ve İştiraki	Kullanım, aktarma oranı ve yükseltmeyle ilgili tümcecik vuruşları gibi ölçümlere göre ölçülen temsilci etkileşiminin genel görünümünü sağlar. Tarihe, gruba, ekiba ve temsilciye göre filtreleyebilirsiniz.
CXI - İletişim Merkezi - Süreç İyileştirme	İletişim merkezi genelinde işlem geliştirmeleri için fırsatları gösteren metrikleri içerir. Çağrı süreleri, temsilci davranışı, komut dosyasına bağlılık, eğitim fırsatları ve uygulama kullanımı, eğitim fırsatları bulmanıza yardımcı olur

Pano	Açıklama
	Veya iyileşmeye gereksinim duyabilecek işlemler.
CXI - Bağlantı Merkezi - Tekrarlanan Çağrılar	Müşterilerinizin çağrı merkezini birden fazla arama yapıp yapmadığını belirlemenize yardımcı olur ve bu da ilk arama çözümlemesinin eksikliğini gösterir. Terk edilen iletişim kayıtları ölçüsü, kaç müşterinin sırada beklerken telefonu kapattığı gösterir.
CXI - Contact Center - Sistem Geliştirmeleri	Sistem sorunlarını ve iyileşme fırsatlarını izlemenize yardımcı olur. Konuşma hit verileri, aramalar sırasında sistem sorunlarının ne sıklıkta ortaya geldiğini gösterir. NPS ve duygu verileri, bu sorunların müşteri gelirlerini nasıl etkilediğini gösterirken süre grafikleri de toplam çağrı uzunluğunu nasıl etkilediğini gösterir. Ayrıca temsilcilerin hangi uygulamalarda en çok zaman harcadığını da görebilirsiniz.
CXI - Contact Center - İş Gücü Optimizasyonu	İş gücü performansına ve optimizasyon alanlarına genel bir bakış sağlar. Panonun iki ana bölümü vardır: sol taraf temsilci çağrılarından alınan kalite değerlendirmelerine odaklanır ve sağ taraf diğer işgücü performans metriklerine genel bir bakış sağlar.
CXI - İşleme Süresi Ayrıntısı	Bu panoya kendi başına veya içinden detaya inerek erişebilirsiniz farklı bir panodaki çağrı süresi ölçümü. Konuşma, bekletme ve çağrı sonrası işlemler arasındaki ayrıntının yanı sıra gruba göre süreler de dahil olmak üzere işleme süreleri hakkında daha ayrıntılı bilgi sağlar. Bir grubu tıklayarak ekibin veya temsilcinin ayrıntısına inebilirsiniz.
CXI - NPS Ayrıntısı	Bu panoya kendi başına veya içinden detaya inerek erişebilirsiniz farklı bir panodaki bir NPS metriği. Gerçek ve öngörüsel NPS puanlarındaki eğilimlerin yanı sıra NPS ve öngörüsel NPS puanlarındaki farkları anlamanıza yardımcı olur.
CXI - İfade vuruşları Ayrıntısı	Bu panoya kendi başına veya içinden detaya inerek erişebilirsiniz farklı bir panoda ifade hitleri metriği. Seçtiğiniz ifade kategorileri ve ifadeler için tümcecik vuruşlarının mutlak ve göreli sayısını gösterir.
CXI - Duygu Ayrıntısı	Bu panoya kendi başına veya içinden detaya inerek erişebilirsiniz Farklı bir panodaki duygu metriği. Bu, iletişim kayıtlarınız ile ilgili eğilimleri anlamanıza yardımcı olur.

İlgili konular

- Rapor veya pano kopyalama
- Rolleri ve izinleri yönetme—Kullanıcıların Veri Gezgini bilgilerini görmesine izin vermek için izinler atayın.
- Uygun QM araçları—Bazı standart panolarda görünen önceden oluşturulmuş QM uygulamaları hakkında bilgi.
- Uygun WFM araçları—Bazı standart panolarda görünen önceden oluşturulmuş WFM uygulamaları hakkında bilgi.

Ana sayfanızı ayarlama

Veri Gezgini, herhangi bir kullanıcının ana sayfa olarak ayarlayabileceğiniz birçok ön tanımlı rapor ve pano içerir. Örneğin, QM kullanıyorsanız, Araç - QM Yalnızca panoyu ana sayfanız olarak ayarlayabilirsiniz.

Veri Gezgini varsayılan raporları ve panoları ürüne göre etiketler, böylece ilgili raporları ve panoları ürün etiketine göre arayabilirsiniz: WFM, CWFM, QM veya Analytics.

NOT Panolar ve raporlar yalnızca kapsamınız dahilindeki verileri gösterir. Örneğin, başka bir kullanıcı A Ekibi ve Ekip B'nin ortalama değerlendirme puanlarını karşılaştıran bir rapor paylaşıyorsa, ancak
Yalnızca Ekip A üzerindeki kapsam, rapor B Ekibi için hiçbir veri göstermez.

Ana sayfanız olarak aynı anda yalnızca bir pano veya rapor ayarlayabilirsiniz.

Ön Koşullar

- Veri Gezgini izni—Veri Gezgini varlık tarayıcı sayfasına salt okunur erişim sağlar

Sayfa konumu

Veri Gezgini veya Veri Gezgini > Raporları

Yordam

Pano veya raporu ana sayfanız olarak ayarlama

1. Veri Gezgini varlık tarayıcı sayfasına gidin.
2. Varlık tarayıcısında listelenen bir panoyu veya raporu sağ tıklatın.

3. Ana sayfa **olarak ayarla'ya tıklayın**. Veri Gezgini panoyu veya raporu kırmızı bir ana sayfa simgesiyle işaretler ve seçilen rapor veya pano ana sayfanız haline gelir.

Rapor veya pano kopyalama

Bir rapor veya pano sizinle paylaşılmadıkça ve sahip size bu raporda değişiklik yapma izni vermezse, varolan bir raporu veya panoyu alıp kendi raporunuzu oluşturmanın en iyi yolu bunu kopyalamaktır. Bu durumda kopyanın sahibi siz olursunuz.

Sahibi olduktan sonra, özelleştirebilir ve istediğiniz gibi paylaşabilirsiniz.

Ön Koşullar

- Veri Gezgini izni—Veri Gezgini varlık tarayıcı sayfasına salt okunur erişim sağlar
- İçerik Oluşturma izni—panolar ve raporlar oluşturmanıza, güncellemenize ve silmenize olanak sağlar

Sayfa konumu

Veri Gezgini veya Veri Gezgini > Raporları

Yordam

Sizinle paylaşılan bir raporu veya panoyu kopyalama

1. Varlık tarayıcı sayfasında paylaşılan raporu veya panoyu sağ tıklatın.
2. Kopyala'yı **tıklayın**. Veri Gezgini raporun veya panonun bir kopyasını ekler ve sizi sahibi yapar.

Raporları ve panoları paylaşma

Bir rapor veya pano oluşturduktan sonra, diğer kullanıcıların rapora erişmesine izin vekleyebilirsiniz. Bir raporu veya panoyu paylaşırken, diğer kullanıcıların bu raporla neler yapabileceklerini(raporu görüntüleme, kopyalama veya düzenleme) kontrol edebilirsiniz.

> **NOT** Raporlar ve panolar yalnızca kapsamınız dahilindeki verileri gösterir. Örneğin, başka bir kullanıcı A Ekibi ve Ekip B'nin ortalama değerlendirme puanlarını karşılaştıran bir rapor paylaşıyorsa, ancak
> Yalnızca Ekip A üzerindeki kapsam, rapor B Ekibi için hiçbir veri göstermez.

Yalnızca sahip olduğunuz raporları ve panoları paylaşabilirsiniz. Sizinle paylaşılmış olan bir kopyasını paylaşmak için bir kopyasını oluşturun.

Ön Koşullar

- Veri Gezgini izni—Veri Gezgini varlık tarayıcı sayfasına salt okunur erişim sağlar
- İçerik Yayımlama izni—ait olduğunuz paylaşım grupları için sahip olduğunuz raporları ve panoları paylaşmanıza olanak sağlar

Sayfa konumu

Veri Gezgini veya Veri Gezgini > Raporları

Yordam

Rapor veya pano paylaşma

1. Varlık tarayıcı sayfasında paylaşmak istediğiniz raporu veya panoyu sağ tıklatın.
2. Paylaş'ı **tıklayın**. Paylaşım iletişim kutusu açılır.
3. Listelenen gruplardan birine ait olan diğer kullanıcılara atamak istediğiniz izin düzeyini seçin. Aşağıdaki tabloda kullanılabilir izin düzeyleri açıklanmaktadır.

İzin	Açıklama
Yok	Diğer kullanıcılar öğeyi göremez. Bu izin, listelenen tüm gruplar için varsayılan seçimdir.
Görünüm	Diğer kullanıcılar öğeyi görüntüleyebilir.
Keşfetmek	(Yalnızca raporlar) Diğer kullanıcılar filtreleri, grupları ve diğer rapor öğelerini değiştirebilir, ancak değişiklikleri kaydedemezler.
Farklı Kaydet	Diğer kullanıcılar değişiklik yapabilir ve öğenin kopyasını kaydedebilir. Orijinal öğenin üzerine yazılamıyorlar.
Düzenle	Diğer kullanıcılar özgün öğeyi değiştirme ve üzerine yazma için tam iznine sahiptir. Öğeyi kimin düzenlediğini veya nelerin değiştirildiğini gösteren bir denetim geçmişi olmadığına dikkat edin.

4. **Tamam**'a tıklayın.

Varlık **tarayıcısı sayfasındaki Paylaşılan Kime** sütunu artık öğenin kimlerle paylaşıldığı ile birlikte görüntülenir.

Rapor e-posta teslimini ayarlama

ÖNEMLİ Cisco Gelişmiş Raporlama 1 Kasım 2023 tarihi itibarıyla Satış Sonu olarak ilan edilmiştir ve artık satın alınamayacaktır.

Teslim Et işlevi, sahip olduğunuz bir raporu belirli bir süre için aralıklarla alıcılara teslim edilecek şekilde planlamanıza olanak sağlar. Rapor dosyası biçimini, aralığı, teslim edilen sürenin uzunluğunu ve alıcıları belirtebilirsiniz.

ÖRNEK Temsilci İstatistikleri raporumu PDF biçiminde, 31 Mart'a kadar her gün 10 James Smith ve'ye göndermek istiyorum.

Teslimatlar, Webex WFO kullanıcıları ile ilişkilendirilen e-posta adresleri ile Webex WFO harici e-posta adreslerine yapılabilir.

Ayarlandıktan sonra, Teslim et işlevini kullanarak veya Teslim sayfasından teslimatları başlatma veya durdurma ile ilgili ayrıntıları düzenleyebilirsiniz (bkz . Rapor e-posta teslimini yönetme).

Ön Koşullar

- Kuruluşunuz bir Veri Yönetimi lisansına sahiptir.

  ÖNEMLİ Rapor e-posta teslimi Veri Yönetimi lisansı olmadan kullanılamaz.

- Rapor Teslimi izniniz var—sahibi olduğunuz bir raporun ne zaman ve kime e-posta ile gönderildiğini yapılandırmanıza ve yönetmenize olanak sağlar

Sayfa konumu

Veri Gezgini veya Veri Gezgini > Raporları

Yordam

Raporun teslimini ayarlama

1. Veri Gezgini varlık tarayıcı sayfasında, teslim etmek istediğiniz raporu bulun. Raporun sahibi olmanız gerekir.
2. Raporu sağ tıklayın ve açılan listeden Teslim Et'i **seçin** . **Tüm Teslimatlar** penceresi açılır.
3. Teslimat **Düzenle iletişim kutusunu görüntülemek** üzere bir teslimat zamanlaması **eklemek için tıklatın** .

4. Teslimat zamanlamasını yapılandırmak için alanları doldurun.
5. E-posta Teslimini **Düzenle iletişim kutusunu görüntülemek** üzere bir teslimat yöntemi **eklemek için tıklatın** .
6. Alıcı Seç iletişim kutusunu görüntülemek için Alıcılar **bölmesinin** sol **alt kısmını tıklayın** .
7. Tüm uygun kullanıcıları göstermek için Uygun **bölmesinde kiracı kullanıcıyı** genişletin, alıcıları seçin ve Seçilen bölmesine taşımak için Seçilen hesapları **ekle'yi tıklayın.**

   NOT Alıcıları Seç iletişim kutusunda yalnızca Webex WFO kullanıcısı olan alıcılar eklenebilir. Harici alıcıları eklemek için E-posta Teslimini Düzenle iletişim kutusuna dönmeniz gerekir.

8. E-posta Teslimini Düzenle iletişim kutusuna geri gitmek için başlık çubuğunun sol üst kısmındaki E-posta Teslimini Düzenle düğmesini tıklayın.

   NOT Ayarla'ya **tıklamayın**. Bunu yaparsanız, teslimat kaydedilir ve varlık tarayıcı sayfasına geri dönersiniz. Teslimat yapılandırmanızı tamamlamadıysanız, teslimat kurulumunu düzenlemeniz gerekir.

9. İletişim kutusunun en altında, rapor için biçimleri seçin.
   - Raporu Veri Gezgini'nde göründüğü şekilde raporun görüntüsü olarak teslim etmek isterseniz, veri biçimi Hiçbiri **olmalıdır**.
   - Raporu veri olarak (bir CSV veya Excel dosyası) teslim etmek isterseniz, resim biçimi Hiçbiri **olmalıdır**.
   - Rapor için özel bir sayfa boyutu seçebilirsiniz. Varsayılan olarak, raporlar varsayılan sayfa boyutunuzla teslim edilir.
10. Harici bir alıcı e-posta adresi eklemek isterseniz, düzenlenebilir bir alanı ortaya çıkarmak için Alıcılar **etiketinin** doğrudan altına veya mevcut bir alıcının adının altına tıklayın.

11. Harici e-posta adresini yazın ve Enter tuşuna **basın**.
12. Ayarla'ya **tıklayın**. Teslimat yapılandırması kaydedilir ve varlık tarayıcı sayfasına geri dönersiniz.

Rapor e-posta teslimlerini yönetme

Teslimat sayfası, raporları e-postayla gönderme ve alma işlemini kontrol etmenizi sağlar. Sayfada iki bölüm vardır:

Diğer kullanıcılardan teslimatlar paneli—Bu üst panelde diğer kullanıcılar tarafından size gönderilen raporlar listelenir. Raporun tek alıcısı siz olabilirsiniz veya bir paylaşım grubunun üyesi olabilir ve grubun diğer üyelerine de giden bir rapor alabilirsiniz. Bu raporları almayı devre dışı bırakabilirsiniz.

Teslimatlarınız paneli—Bu alt panelde, diğer kullanıcılara teslim edilecek şekilde ayarladığınız raporlar listelenir. Burada bir raporun teslimini başlatabilir veya durdurabilirsiniz (TURN açık veya kapalı). Bu, raporları gerektiğinden önce ayarlamanıza olanak sağlar. Örneğin, bir satış kampanyasının ilerleme durumunu gösteren bir rapor yalnızca kampanya devam ederken açılır ve kampanya bittikten sonra kapatılır. Daha sonra bir sonraki satış kampanyası başladığında rapor yeniden açılabilir.

Her bölme, teslim edilen raporun adını, alıcıların kim olduğunu ve teslimat zamanlamasının ne olduğunu görüntüler.

Teslimatlar Veri Gezgini varlık tarayıcı sayfasında ayarlanır.

Ön Koşullar

- Kuruluşunuz bir Veri Yönetimi lisansına sahiptir.

  ÖNEMLİ Rapor e-posta teslimi Veri Yönetimi lisansı olmadan kullanılamaz.

- Teslimat Yönetimi izniniz vardır—diğer kullanıcılardan gelen e-posta ile zamanlanmış raporlar almayı tercih etmenize ve devre dışı bırakmanıza ve ayarladığınız diğer kullanıcılara yapılan rapor teslimatlarını başlatıp durdurmanıza olanak sağlar.
- Rapor Teslimi izniniz var—sahibi olduğunuz bir raporun ne zaman ve kime e-posta ile gönderildiğini yapılandırmanıza ve yönetmenize olanak sağlar

Sayfa konumu

Veri Gezgini > Ayarları > Teslimi

Yordam

Başkalarından gelen teslimatları yönetme

NOT Bir rapor, Webex WFO içinde sizin için kullanılan e-posta adresinin dışında bir e-posta adresinde size teslim edilirse, bu adrese teslimi kabul edemez veya devre dışı bırakamazsınız. Bu özellik yalnızca
Webex WFO içindeki e-posta adresleri.

- Diğer kullanıcılar tarafından ayarlanan rapor teslimatlarını almayı sonlandırmak için, Devre Dışı Bırak **onay kutusunu seçin** ve Kaydet'i **tıklayın**.
- Teslimat işlemini yeniden başlatmak için, Devre Dışı Bırak **onay kutusunun işaretini temizleyerek** Kaydet'i **tıklatın**.

Kendi teslimatlarınızı yönetme

- Bir raporun tesliminde TURN için, Açık/Kapalı **onay kutusunu seçin** ve Kaydet'i **tıklayın**.
- Bir raporun teslimini TURN için, Açık/Kapalı **onay kutusunu temizleyerek** Kaydet'i tıklatın .

Kendi teslimatlarınızdan birini silme

- Silmek istediğiniz teslimatı seçin ve teslimatlarınızın sol alt köşesini tıklayın

  Bölmesine gidin ve Kaydet'i **tıklatın**.

Sayfada yaptığınız değişiklikleri iptal etme

- **Teslimat sayfasında yaptığınız değişiklikleri iptal etmek için Geri Dön** düğmesini tıklayın. Değişikliklerinizi kaydetmeden önce bunu yapmanız gerekir. Değişiklikleriniz kaydedildikten sonra bunları geri alamazsınız.

İlgili konular

- Rapor e-posta teslimini ayarlama

Raporları ve panoları rollerle etiketleme

Yalnızca belirli bir role sahip kullanıcıların paylaşılan bir rapora veya panoya erişmesini istiyorsanız, onu istenen rolün adıyla etiketleyebilirsiniz.

Yalnızca sahip olduğunuz raporları veya panoları etiketleyebilirsiniz. Sizinle paylaşılan bir raporun veya panonun sahibi olmak için raporu kopyalayın (bkz . Rapor veya panoyu kopyalama).

NOT Rol Veri Gezgini'ne erişimi içermiyorsa, etiketlenmiş bir pano bu role sahip kişiler için varsayılan ana sayfa olur.

Ön Koşullar

- Veri Gezgini izni—Veri Gezgini varlık tarayıcı sayfasına salt okunur erişim sağlar
- İçerik Yayımlama izni—ait olduğunuz paylaşım grupları için sahip olduğunuz raporları ve panoları paylaşmanıza olanak sağlar

Sayfa konumu

Veri Gezgini veya Veri Gezgini > Raporları

Yordam

Bir raporu veya panoyu bir rolle etiketleme

ÖNKOŞUL

- (Sürüm 10.4'ten buluta geçiş yapılan müşteriler için) Rol Veri Gezgini ana sayfa panolarına atanır: Uygulama Yönetimi > Genel > Genel Ayarlar > Pano Yönetimi'ne, rolü Veri Gezgini'ne taşıyın.

1. Veri Gezgini sayfasında, raporu veya panoyu sağ tıklayın ve açılan listeden Etiket'i **seçin** . **Etiketler** penceresi açılır.
2. c1_role_ **ve sonra rolün adını girin** .

   ÖNEMLİ Rol adının kuruluşunuzun kullandığı adla eşleşmesi gerekir. Uygulama Yönetimi > Genel > Kullanıcı Yapılandırması > Rolleri'nde rollerin listesi bulunur.

   Adı bir sözcük olan bir rol eklemek için adı girin.

   ÖRNEK c1_role_Agent

   Adı boşlukla ayrılmış birden çok sözcük olan bir rol eklemek için, etiketi çift tırnak işareti içine alın.

   ÖRNEK "c1_role_East Sahil Ekibi Lideri"

   Aynı anda birden fazla rol eklemek için, bunları bir boşlukla ayırarak ardı ardına girin.

   ÖRNEK c1_role_Evaluator "c1_role_East Sahil Temsilcisi"
3. Etiket **Ekle'yi tıklatın**.
4. Tamam'ı **tıklayın**. **Etiket** penceresi kapanır.

Etikete göre varlık tarayıcısını arama

Varlık tarayıcısını herhangi bir etikete göre arayabilirsiniz. Ürün etiketine göre arama yapıyorsanız, yalnızca kullanmak üzere lisanslanan ürünlerin etiketlerini görebilirsiniz. Örneğin, yalnızca QM lisansınız varsa, WFM veya Analiz etiketi olan öğeleri değil, yalnızca QM etiketi olan ön tanımlı öğeleri görürsünüz.

NOT Sahip olduğunuz WFM lisansına bağlı olarak, WFM alanları WFM (yeni WFM için) veya CWFM (klasik WFM için) ile etiketlenir.

Ön Koşullar

- Veri Gezgini izni—Veri Gezgini varlık tarayıcı sayfasına salt okunur erişim sağlar

Sayfa konumu

Veri Gezgini veya Veri Gezgini > Raporları

Yordam

Raporları ve panoları etikete göre arama

1. Varlık tarayıcısı sayfasında, arama simgesini tıklayın ve ardından Etiket **Ara'yı seçin**.
2. Arama alanına, istediğiniz etiketi yazın. Veri Gezgini yalnızca bu değerle etiketlenmiş raporları ve panoları gösterir.

> **NOT** Etiket adı boşlukla ayrılmış birden fazla sözcükse, adı çift tırnak işareti içine alın. Örneğin, Temsilci Doğu Yakası'yı **aramak için**"Temsilci Doğu Yakası" **girin**.

Rapor verme

Veri Gezgini raporları dışa aktarmanıza olanak sağlar. Her rapor sayfasının bir **Farklı Ver** düğmesi vardır. Bu, bir rapordaki verileri CSV veya XLSX biçiminde dışa aktarmanıza olanak sağlar.

> ÖNEMLİ Bir raporun sonuçlarını vermek için, vermeden önce filtre ölçütlerini ve diğer tüm düzenlemeleri kaydetmeniz gerekir.

Ön Koşullar

- Veri Gezgini izni—Veri Gezgini varlık tarayıcı sayfasına salt okunur erişim sağlar

Yordam

Rapor verme

1. Varlık tarayıcısında raporun adını tıklayın. Rapor sayfası açılır.
2. Farklı Ver'i tıklayın . **Raporu** Ver iletişim kutusu açılır.
3. Dışa aktarma için istediğiniz dosya biçimini seçin.
4. İleri'yi **tıklayın**. Veriler hazır olduğunda bir indirme bağlantısı görünür.
5. Dosyayı indirmek için bağlantıyı tıklatın.
6. Karşıdan yükleme işlemi tamamlandıktan sonra Kapat'ı **tıklatın** .

Rapor oluşturma

Raporlar, Veri Gezgini'nin verilerinizdeki eğilimleri görselleştirmenize yardımcı olan yapı taşlarıdır. Yanıtlamak istediğiniz soruyu tanımlayıp çıktıyı yapılandırarak, yanıtın anlamlı bir şekilde sunulması için bir rapor oluşturabilirsiniz.

İşlemi başlatmak için soruyu kendi kısımlarına ayırabilirsiniz:

- Ölçüler—Anlamak istediğiniz ölçümler. Bunlar, ekleme veya ortalama gibi hesaplamaları gerçekleştirecek sayısal alanlardır.
- Konular—Metriklerin nasıl gruplandır olmasını istediğinizi. Bunlar, temsilci kimliği numarası veya sıra adı gibi kategori stili gruplandırmalar olarak kullanılan metin alanlarıdır.
- Filtreler—Bir zaman dilimi veya maksimum/minimum değerler gibi metriklerin içinde olmasını istediğiniz sınırlar.

ÖRNEK

Mart ayı boyunca Doğu Yakası ekibindeki her temsilci tarafından on dakikadan daha uzun süren kaç iletişimin işlendiğini öğrenmek istiyorsunuz.

- Ölçü iletişim kayıtlarıdır.
- Denekler **Doğu Yakası ekibindeki temsilciler** .
- Filtreler on dakikadan daha uzun ve Mart ayı iletişim kayıtlarıdır.

Bu üç bileşen, inanılmaz derecede karmaşık ve yararlı raporların yapısını oluşturur.

Rapor sorusunu oluşturduktan sonra, rapordaki bilgilerin nasıl görüntüleneceğini belirleyebilirsiniz. Seçebileceğiniz çok çeşitli özelleştirilebilir grafikler ve tablolar vardır.

Soru oluşturma

Raporlar, Veri Gezgini'nin verilerinizdeki eğilimleri görselleştirmenize yardımcı olan yapı taşlarıdır. Yanıtlamak istediğiniz soruyu tanımlayıp çıktıyı yapılandırarak, yanıtın anlamlı bir şekilde sunulması için bir rapor oluşturabilirsiniz. Seçebileceğiniz çok çeşitli özelleştirilebilir grafikler ve tablolar vardır.

Soru oluşturmak için Soru panelini kullanabilirsiniz. İşlemi başlatmak için soruyu kendi kısımlarına ayırın:

- **Ne**—Anlamak istediğiniz ölçüler (metrikler). Bunlar, ekleme veya ortalama gibi hesaplamaları gerçekleştirecek sayısal alanlardır.
- **Nasıl**—Ölçülerin nasıl gruplandır olmasını istediğinizi. Bunlar, temsilci kimliği numarası veya sıra adı gibi kategori stili gruplandırmalar olarak kullanılan metin alanlarıdır.
- **Filtreler**—Bir zaman dilimi veya maksimum/minimum değerler gibi metriklerin içinde olmasını istediğiniz sınırlar.

ÖRNEK

Mart ayı boyunca Doğu Yakası ekibindeki her temsilci tarafından on dakikadan daha uzun süren kaç iletişimin işlendiğini öğrenmek istiyorsunuz.

- **İletişim sayısı nedir** (ölçü).
- **Doğu Yakası ekibindeki temsilciler (gruplandırma) nasıldır** ?
- **Filtreler** raporu on dakikadan daha uzun ve Mart ayından kalma iletişim kayıtlarıyla sınırlar.

NOT Sorunuzu oluşturduğunuzda, Soru panelinin altındaki bölme soruyu, Ne, Nasıl ve Filtreler bölümlerindeki seçimlerinize bağlı olarak düz dilde belirtir.

Yeni rapor oluşturma

Bir soru oluşturmak için, içinde PUT bir rapor gerekir.

Yeni raporunuzu oluşturma ve adlandırma

1. Veri Gezgini Home sayfasında, rapor tasarımcısını görüntülemek için Yeni Rapor'a **tıklayın** .
2. Başlık çubuğunda Adlandırılmamış Rapor'a **tıklayın** ve yeni rapor için bir ad girin.

Bir ölçü seçin

Raporunuzun hangi bilgileri göstermesini istediğinize karar verin. Bu sayısal değerlere ölçüler denir.

Seçebileceğiniz veya kendi özel ölçülerinizi oluşturabileceğiniz ölçülerin listesi vardır. Raporlarda genellikle birden fazla ölçü kullanılır. Örneğin, saat cinsinden iletişim süresini gösteren bir rapor aynı zamanda ortalama iletişim süresini de gösterebilir.

NOT

Bağlılık Yüzdesi – Günlük ölçü, günün kapatılmasından sonra hesaplanır ve ardından bir saat değil, yalnızca tarihle zaman kaydedilir. Motor ona gece yarısı UTC saat değeri atar. Raporlar raporu çalıştıran kullanıcının zaman bağlamında yürütülürken, varsayılan olarak bir zaman değişikliği vardır ve bağlılık değerleri raporda yanlış görünebilir.

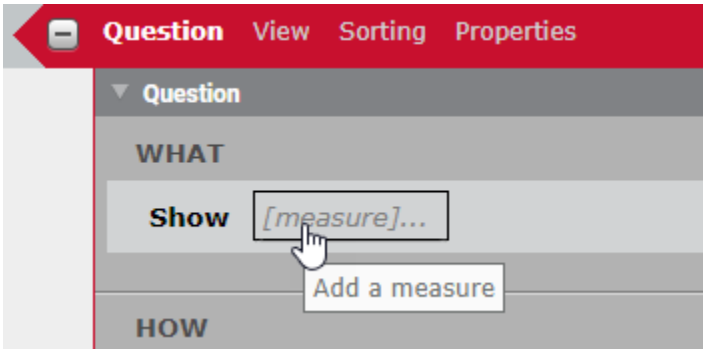
Bunu ayarlamak için, birkaç seçeneğiniz vardır:

1. Raporun saat dilimini UTC olarak ayarlayın.
2. Raporu UTC olarak çalıştıran kullanıcının saat dilimini ayarlayın.
3. Rapora aşağıdaki özel formülü uygulayın:

```
timeShiftAşağı([Bağlılık PCT],[Bağlılık Tarihi], 'Saat', -8)
```

Yeni rapor için ölçüleri yapılandırma

1. Soru **panelinin Hangi** bölümünde, Göster **[ölç]**'e tıklayın. **Ölç Seç** iletişim kutusu açılır.



   Varsayılan olarak, **kullanılabilir tüm** ölçüler listelenir, ancak listeyi arayabilir, sıralayabilir ve filtreleyebilirsiniz.

   - Etiketlere **Göre seçeneğini tıklayarak** yalnızca Analiz veya QM gibi çeşitli veri kaynakları için geçerli olan ölçüleri görüntüleyin. Bazı ölçülerin birden çok etiketi vardır ve bu nedenle birden fazla etiket listesinde görünür.
   - Yalnızca sık kullanılan olarak etiketlediğiniz ölçüleri görüntülemek için Sık Kullanılanlar'ı **(listenin sağ üst kısmı) tıklayın** . Bir sık kullanılanı etiketlemek için listede ölçü adının solundaki kutuyu tıklayarak sarı bir yıldız görünür. Sık kullanılan olarak etiketlediğiniz her ölçü oturumdan oturuma etiketlenmiş kalır.
   - Ölçü listesini artan/azalan sırada sıralamak için Sırala'ya **(listenin sağ üst kısmı) tıklayın** . Varsayılan olarak liste artan sıradadır.
   - O alanı hızlı bir şekilde bulmak için Ara **alanına kullanmak istediğiniz ölçünün** adını girin.

2. Uygun ölçüler listesinden rapora dahil etmek istediğiniz ölçüyü seçin.

   Ayrıca özel bir ölçüm oluşturmak için sağ üst köşedeki Özel'i **tıklatabilirsiniz** . Özel ölçüler hakkında daha fazla bilgi için bkz . Özel ölçü oluşturma.

3. (İsteğe bağlı) İletişim kutusunun altındaki Ölç Yapılandırma **bölmesini kullanarak** , ölçümün raporda nasıl görüneceğini özelleştirin. Burada, ölçünün sayı veya tarih biçimini, nasıl toplanıp toplanacağını yapılandırabilir ve içerik niteliklerini ona uygulayabilirsiniz. Bir ölçümü yapılandırma hakkında daha fazla bilgi için bkz . Ölçü görünümünü yapılandırma.

4. Ekle'yi **tıklatın**.
   Eklediğiniz ölçüm Soru panelinde görüntülenir ve tamamladığınız ölçünün altına başka bir Göster alanı eklenir. Bu alanı, sorununuza ek ölçüler eklemek için kullanın.

   > **NOT** Ne **bölümüne daha önce eklemiş olduğunuz bir ölçüyü** yapılandırmak istiyorsanız, ölçüyü tıklayarak Ölçü **Seç iletişim kutusunu yeniden açın** .

5. (İsteğe bağlı) Ölçüler varsayılan olarak sütun olarak görüntülenir. Sütun **olarak tıklayarak bunları satır olarak görüntülemek üzere geçiş yapın** .

Gruplandırma seçme

Ölçtükten sonra sorunuzun konusunu tanımladıktan sonra, bilgilerin nasıl gruplandırileceğini belirleyin. Soru terimi genellikle gerçek dünyadaki konuları veya raporun koşullarını sağlayan insanların, yerlerin, eşyaların ve zaman çerçevelerinin organizasyonudur. Bir raporda birden çok Nasıl konusu olduğu yaygındır.

Raporun bilgileri nasıl gruplandıracağını belirleyin

1. Soru panelinin **Nasıl bölümünde Grup** [gruplandırma] 'ı tıklayın. **Gruplandırma** Seç iletişim kutusu açılır.

   Konu **veya** Saat **şeklinde iki gruplandırma seçeneği** vardır. Varsayılan olarak Konu seçeneğini görürsünüz. Saate veya tarihe göre gruplandırmak isterseniz, iletişim kutusunun sağ üst köşesindeki Saat'i **tıklatın** . Ayrıca, zaman gruplandırma işlemini döneme göre daha da daraltabilirsiniz.

   > **NOT** Ölçülerde olduğu gibi, görüntülenen konuları ve saatleri etikete veya sık kullanılanlara göre daraltabilir, artan/azalan sırada sıralayabilir veya belirli bir konu için arama yapabilirsiniz
   > Konu veya ada göre saat.

2. İstenilen gruplandırmayı seçin ve ekle'yi **tıklatın**.

   Eklediğiniz gruplandırma Soru panelinde görüntülenir ve tamamladığınız grubun altına başka bir **[gruplandırma]** alanı eklenir. Bu alanı, sorununuza ek gruplar eklemek için kullanın.

   > **NOT** Soru panelinin Grup bölümünde toplamlarla **birlikte seçerseniz** ve bir yürütücü oluştururken Toplamları **Koru'yu seçerseniz** , grafik toplam değeri ek sütun olarak görüntüler.

Filtre ayarlama

Soru tanımlamanın son adımı bir filtre seçmektir. Tek başına bir tedbir büyük miktarda bilgi döndürebilir. Filtre, raporunuzda dahil etmek veya hariç tutmak istediğiniz belirli bilgileri hedeflemeye yarar. Dahil etmek veya hariç tutmak üzere belirli değerler seçebilir ya da metin karşılaştırma filtreleri veya aralığı ayarlayabilirsiniz

Raporuna hangi değer aralığının dahil olduğunu belirlemek için karşılaştırma filtreleri.

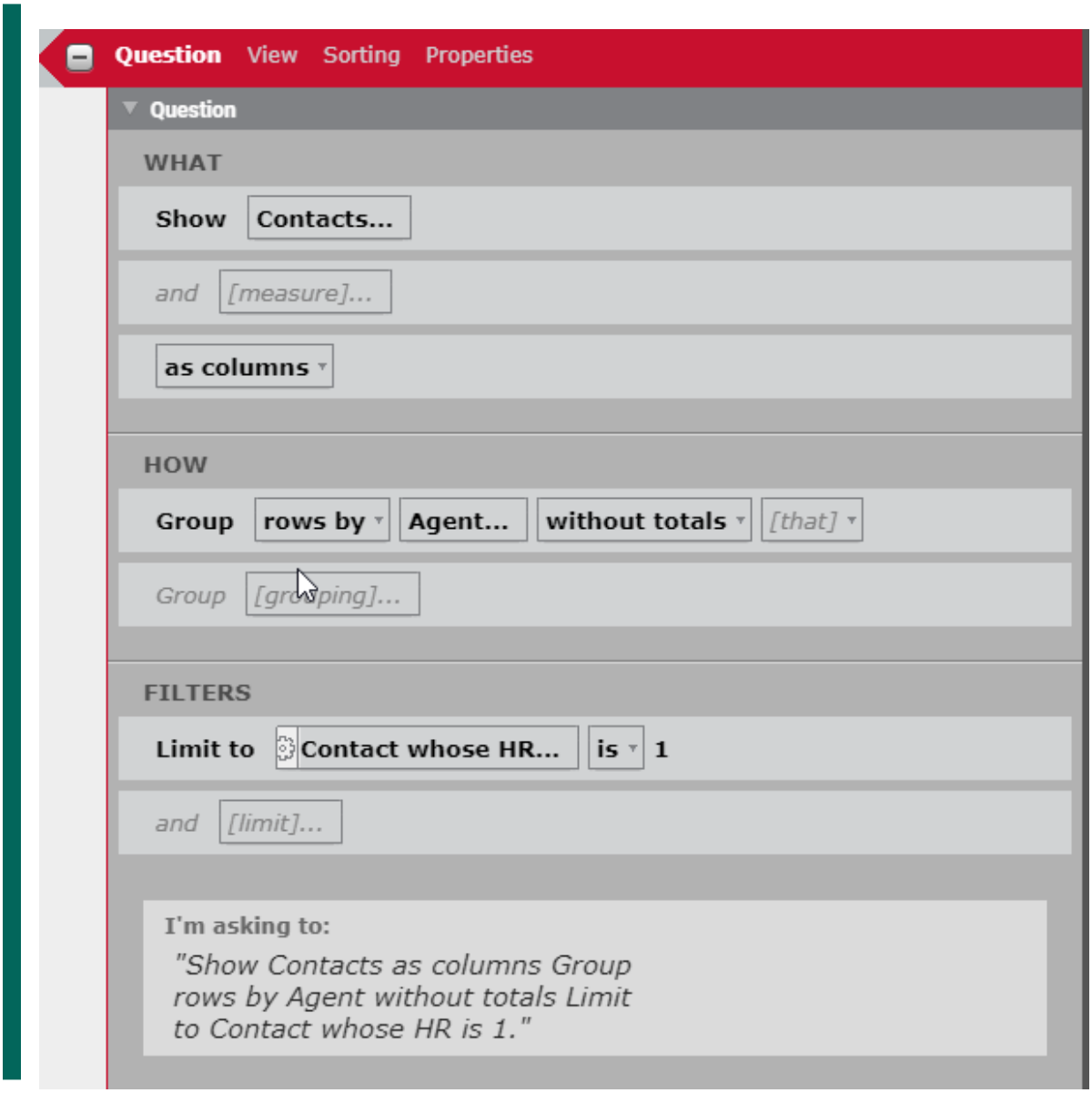
> **NOT** Veri Gezgini verilerin son iki yılıyla ilgili raporlar. Sisteminizde birçok geçmiş verisi varsa, ölçülerinizi ve gruplandırmalarınızı yapılandırmadan önce filtrenizi yapılandırmayı yararlı bulabilirsiniz. Bu, rapor önizlemesini görüntülemeyi artırmaya yardımcı olur.

Filtre bölümü ayrıca, panodaki parametrelerle birlikte hangi konuların kullanılacağını yapılandırmak için de kullanılır. Örneğin, raporunuz iletişim merkezindeki her temsilciyi listeler, ancak yalnızca belirli bir temsilci için verileri görüntüleyebilmek istiyorsanız, parametre o temsilciyi seçmenize ve yalnızca raporda görüntülenen verilerini görmenize olanak sağlar.

Rapora bir konunun yalnızca belirli değerlerini dahil et

1. Soru panelinin **Filtreler** bölümünde, Sınırla **[sınır]** seçeneğini tıklayın. **Filtre** Seç iletişim kutusu açılır.
2. Bir konu seçin ve ardından raporu filtrelemek için bir alan seçin.
3. **Tüm Değerler** onay kutusunu temizleyin ve eklemek istediğiniz değerlerin onay kutusunu işaretleyin.
4. Raporu filtrelemek için Ekle'yi **tıklatın** .

> ÖRNEK
> Raporunuzda yalnızca HR için etiketlenmiş iletişim kayıtlarını dahil etmek isteyebilirsiniz. Filtre **Seç iletişim kutusunu aşağıdaki gibi tamamlarsınız** .
>
> - Sol bölmede Kişi'yi seçin .
> - Orta bölmede, İk'yi **seçin**.
> - Sağ bölmede, Select **Tab'nde** , Tüm değerler **onay kutusunu** temizleyerek **1** (doğru veya evet anlamına gelir) onay kutusunu seçin.

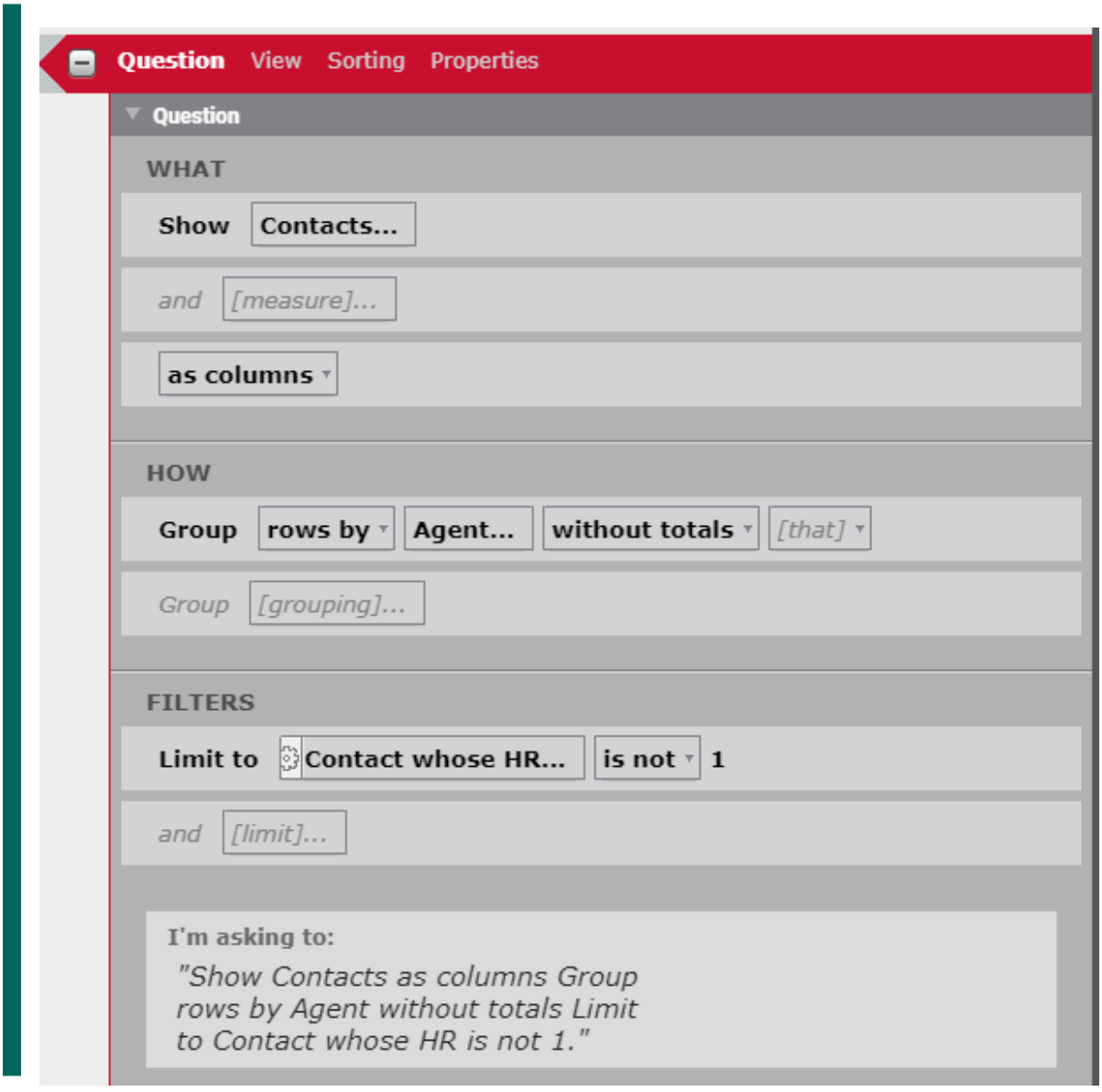


Belirli değerleri rapordan çıkarma

1. Soru panelinin **Filtreler** bölümünde, Sınırla **[sınır]** seçeneğini tıklayın. **Filtre** Seç iletişim kutusu açılır.
2. Bir konu seçin ve ardından raporu filtrelemek için bir alan seçin.
3. **Tüm Değerler** onay kutusunu temizleyin ve ardından hariç tutmak istediğiniz değerlerden bir veya daha fazlası için onay kutusunu işaretleyin.
4. Ekle'yi **tıklatın**.

5. Soru Panelinin **Filtreler bölümünde, oluşturduğunuz filtredeki açılır listeyi tıklayın ve seçin** , açılır listeden değil **.**

> ÖRNEK
> Raporunuzdaki HR için etiketlenmiş iletişim kayıtlarını dışarıda bırakmak isteyebilirsiniz. 'nı tamamlarsınız **Filtre** iletişim kutusunu aşağıdaki gibi seçin.
>
> - Sol bölmede Kişi'yi seçin .
> - Orta bölmede, İk'yi **seçin**.
> - Sağ bölmede, Select **Tab'nde** , Tüm değerler **onay kutusunu** temizleyerek **1** (doğru veya evet anlamına gelir) onay kutusunu seçin.
>
> Soru panelinin **Filtreler** bölümünde, yeni eklediğiniz filtrenin yanında, değişiklik **şu şekildedir** : **açılan listede yok** .

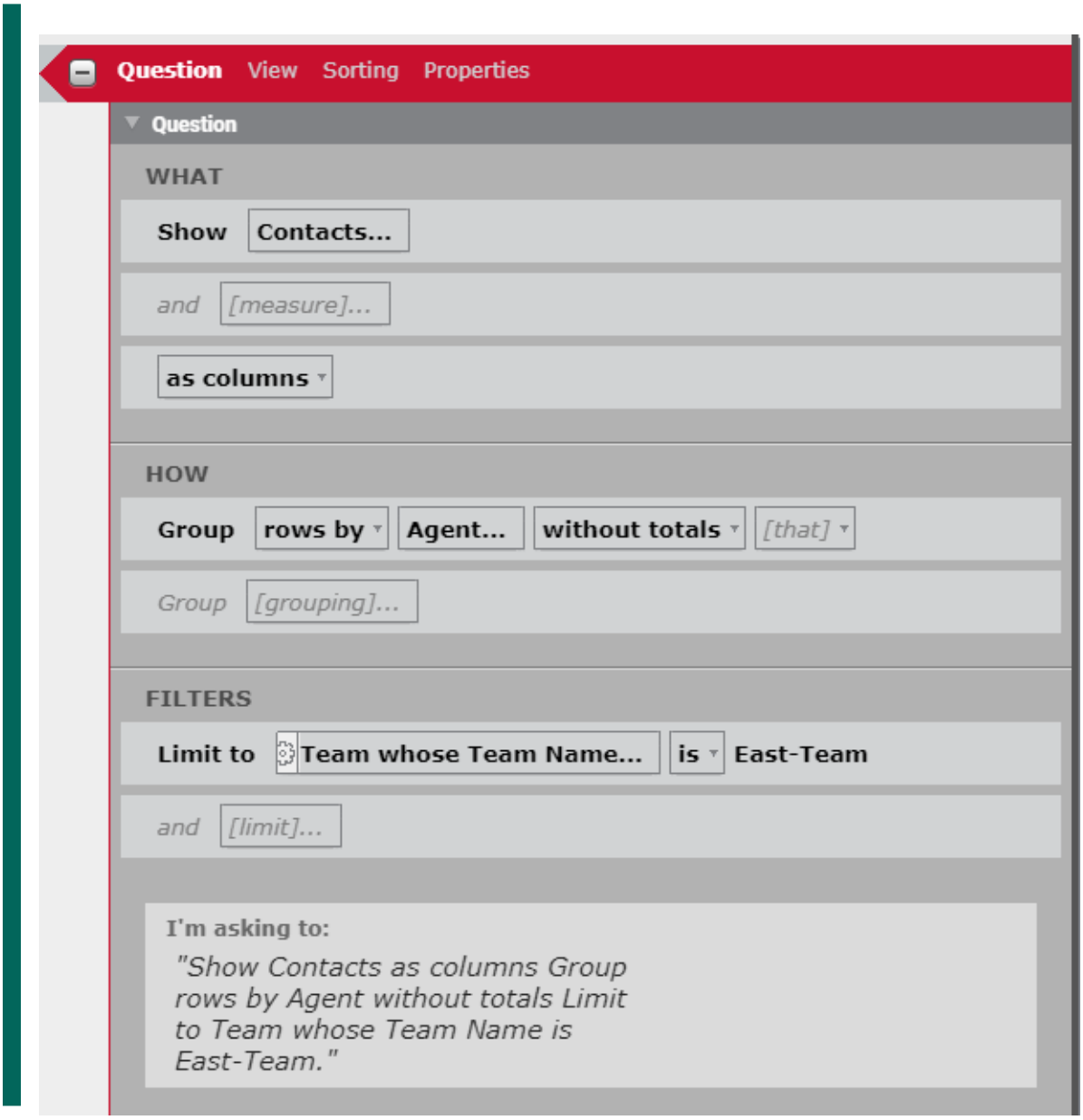


Karşılaştırma filtreleri kullanarak değerleri dahil etme veya hariç tutma

1. Soru panelinin **Filtreler** bölümünde, Sınırla **[sınır]** seçeneğini tıklayın. **Filtre** Seç iletişim kutusu açılır.
2. Bir konu seçin ve ardından raporu filtrelemek için bir alan seçin.
3. **Tüm Değerler** onay kutusunu temizleyin ve ardından aşağıdaki eylemlerden birini gerçekleştirin:
   - Değeri karşılaştırma olarak ayarlamak üzere bu değerin onay kutusunu işaretleyin.
   - **Belirtin** Tab, karşılaştırma olarak ayarlamak üzere tırnak işaretlerine bir değer girin.

4. Ekle'yi **tıklatın**.
5. Soru panelinin Filtreler bölümünde, yeni filtredeki açılır listeyi tıklayın ve değere uygulamak istediğiniz işleci seçin.

> **ÖRNEK**
>
> Raporunuza yalnızca Doğu Ekibi'ne ait temsilcileri dahil etmek istiyorsunuz. Filtre **Seç iletişim kutusunu aşağıdaki gibi tamamlarsınız** .
>
> - Sol bölmede, Ekip'i **seçin**.
> - Orta bölmede, Ekip Adı'nı **seçin**.
> - Sağ bölmedeki SelectTab,Tüm değerler **onay kutusunu temizleyerek** Doğu Ekibi **onay kutusunu seçin** . Alternatif olarak, Specify **Tab tıklayın** ve filtre değer panosuna "Doğu Ekibi" **girin** .

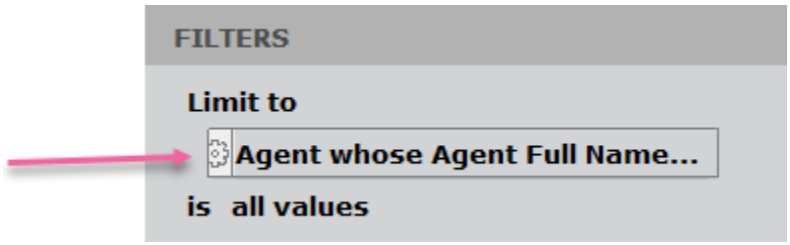


Bir veya daha fazla rapor parametresi ekleme

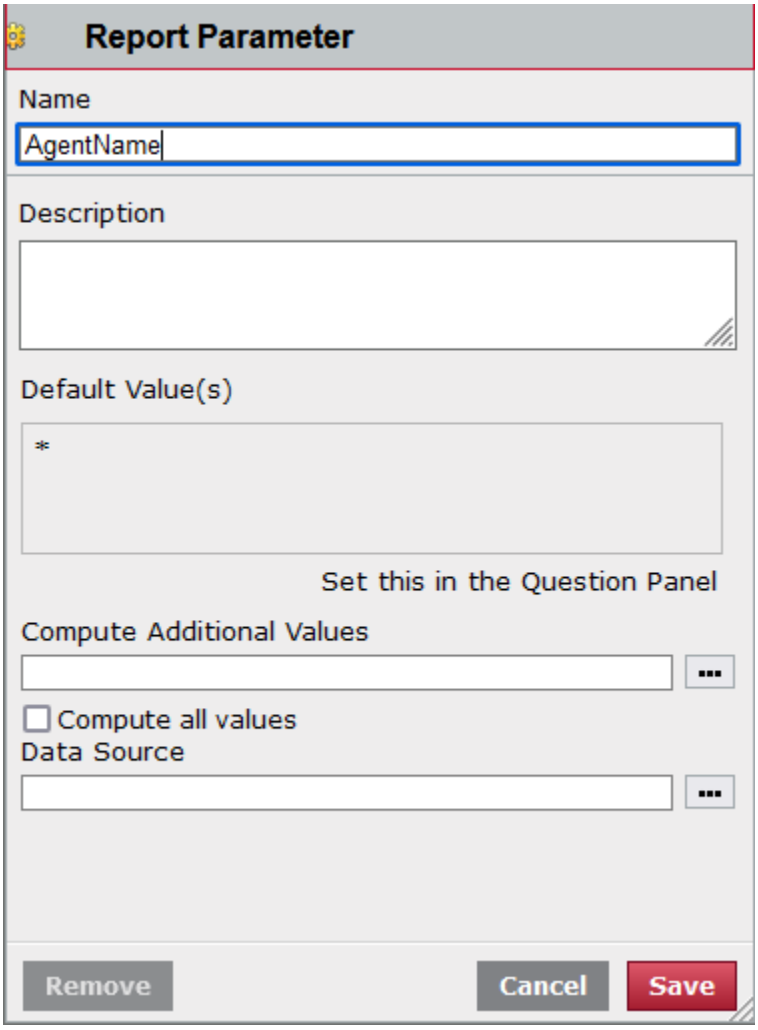
Bir raporda görüntülenen verileri filtrelemek için üye seçici gibi bir parametre denetimi kullanacaksanız, rapora bir veya daha fazla rapor parametresi eklemeniz gerekir. Bir raporla parametreleri kullanma hakkında daha fazla bilgi için bkz . Parametre ekleme.

1. Soru **panelinin Filtreler** bölümünde, Sınırla **[sınır] seçeneğini tıklayın**. **Filtre** Seç iletişim kutusu açılır.
2. Bir konu seçin ve ardından raporu filtrelemek için bir alan seçin.

3. **Seç** Tab,Tüm Değerler **onay kutusunu seçin** .
4. Ekle'yi **tıklatın**. Konu, Sınırla alanında görüntülenir.
5. Sınırla alanının solunda **, Dişli simgesine tıklayarak Rapor Parametresi** iletişim kutusunu açın **.**



6. **Ad** alanına, parametre için bir ad girin. Ad boşluk içeremez. Diğer tüm alanlar isteğe bağlıdır.



7. Kaydet'i **tıklayın**. Dişli simgesinin kırmızıya döndüğünü ve parametrenin yapılandırıldığını unutmayın.
8. Bu prosedürü raporda kullanmak istediğiniz diğer filtreler için tekrarlayın.

Silinen tahmin, bağlılık ve temsilci planlaması kayıtlarını filtreleme

Doğası gereği, tahmin, bağlılık ve temsilci planlaması kayıtları sık sık değiştirilir. Örneğin, bir temsilcinin zamanlaması birden çok kez değiştirilebilir. Bu her gerçekleştiğinde, bir zamanlama kaydı silinir ve yeni bir kayıt oluşturulur.

Veri Gezgini veritabanında, bu kayıtlar fiziksel olarak silinmez. Bunun yerine, silinmiş olarak işaretlenirler ve kayıt veritabanında kalır. Bu, artık ilgili olmayan birçok kayıtla sonuçlanır ve bunlar dahil edilirse raporların hatalı bulunmasına neden olabilir. Bu durumda, silindi olarak işaretlenen kayıtlar raporunuz dışında filtrelenmelidir.

NOT Bu bayraklı kayıtları bir rapora eklemek istediğiniz zamanlar olabileceğini unutmayın. Örneğin, belirli bir temsilcinin zamanlamasının kaç kez olduğunu denetlemeniz gerekebilir
Değişti. Böyle bir durumda, her kayıt bir zamanlama değişikliğini günlüğe kaydeder, çünkü raporunuzdaki silinen kayıtları filtrelemezsiniz.

Silinen tahmin, bağlılık ve temsilci zamanlaması kayıtlarını filtreleme

1. Soru **panelinin Filtreler** bölümünde, Sınırla **[sınır]** seçeneğini tıklayın. **Filtre** Seç iletişim kutusu açılır.
2. Bir tahmin, bağlılık veya zamanlama konusu seçin ve bu konu ile ilişkili alanların bu bayrak alanlarından herhangi birini içerip içermediğini görün:
   - Temsilci Bağlılık Raporu Alındı
   - Zamanlama Etkinliği Alındı
   - Tahmin İşaretli
3. Bu alanlardan birini bulursanız seçin. Tüm Değerler **onay kutusunu temizleyerek** 1(1 **= doğru veya evet) seçeneğini işaretleyin** .
4. Ekle'yi **tıklatın**.
5. Soru panelinin Filtreler **bölümünde, açılır** listeyi tıklayın **ve seçilmiyor .**

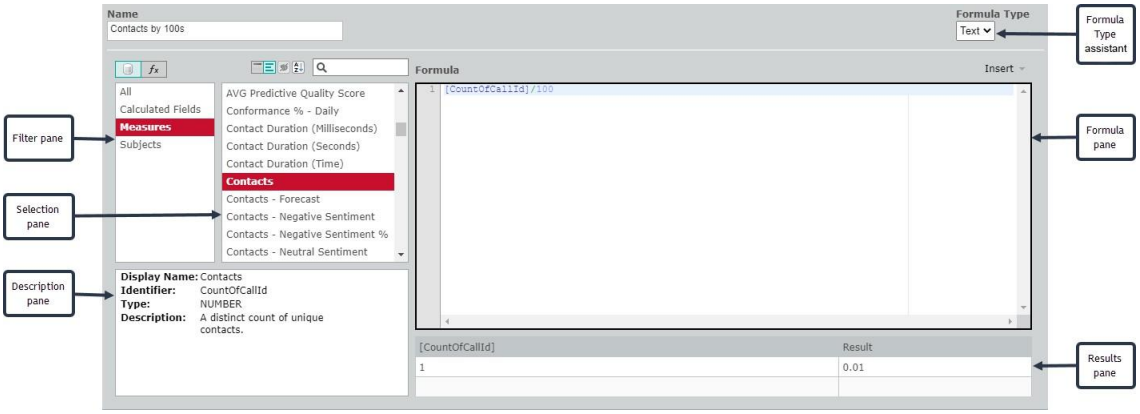
Özel ölçüm oluşturma

Ölçüler listesinde yer almayan bir rapora tedbir eklemek isterseniz, Ölçü **Seç iletişim kutusunun sağ üst köşesindeki** Özel'i **tıklayarak** özel bir ölçüm oluşturabilirsiniz.

Özel ölçüler, veri modelinde zaten mevcut olan ölçüleri ve alanları değiştirmek için formülleri kullanır. Formül bölmesine ölçüleri ve işleçleri el ile girerek formül oluşturabilirsiniz. Özel Ölçü Oluştur iletişim kutusu formül oluşturmak için seçebileceğiniz kullanılabilir ölçülerin, işleçlerin ve referansların listelerini içerir.

Özel ölçüler için Ölçüm Oluştur iletişim kutusu iki bölümden oluşur: en üstte Formül Düzenleyicisi paneli ve altta Ölçüm Yapılandırma paneli. Ölçüm Yapılandırma paneli hakkında daha fazla bilgi için bkz . Bir ölçümün görünümünü yapılandırma.

Formül Düzenleyicisi içeriğe özgüdür. Yalnızca formülünüzü seçtiğiniz ölçüye uygun veri öğelerini, işlevleri ve diğer özellikleri eklemenize olanak sağlar.



- **Filtre bölmesi** veri öğelerinin sayısını daraltmak için kullanabileceğiniz seçenekleri içerir veya İşlevler, Seçimler bölmesinde görüntülenir. Örneğin, Filtre bölmesinde Ölçüler'i **seçerseniz** , Seçimler bölmesinde yalnızca ölçüler listelenir. Filtre bölmesinin üstündeki düğmeleri kullanarak

  Veri öğeleri ve işlevler arasında geçiş yapar. Veri öğeleri veri kitaplığındaki formülinizde kullanılabilecek alanlardır ve işlevler tanımlı işlem görevleridir.

- **Seçim panosu** , formüle ekleyebileceğiniz öğeleri veya işlevleri görüntüler. Görüntülenenler Filtre bölmesindeki seçiminize bağlıdır? Seçim'in üstündeki düğmeleri kullanma

  Bölmesiyle ölçüm veya işlev görünen adlar ile tanımlayıcılar arasında geçiş yapar. Sıralama düğmesiyle veri öğelerini veya işlevlerini artan veya azalan sırada sıralayabilir ve arama alanıyla belirli bir veri öğesi veya işlevini arayabilirsiniz.

  NOT Bu düğme şu anda kullanılmıyor.

- Açıklama bölmesi, **Seçim bölmesinde** seçtiğiniz veri öğesi veya işlevle ilgili bilgileri görüntüler.

- **Formül bölmesi** , siz oluştururken formülü görüntüler. Bu bölme seçtiğiniz veri öğelerini ve işlevleri ve el ile girdiğiniz diğer formül öğelerini içerir.

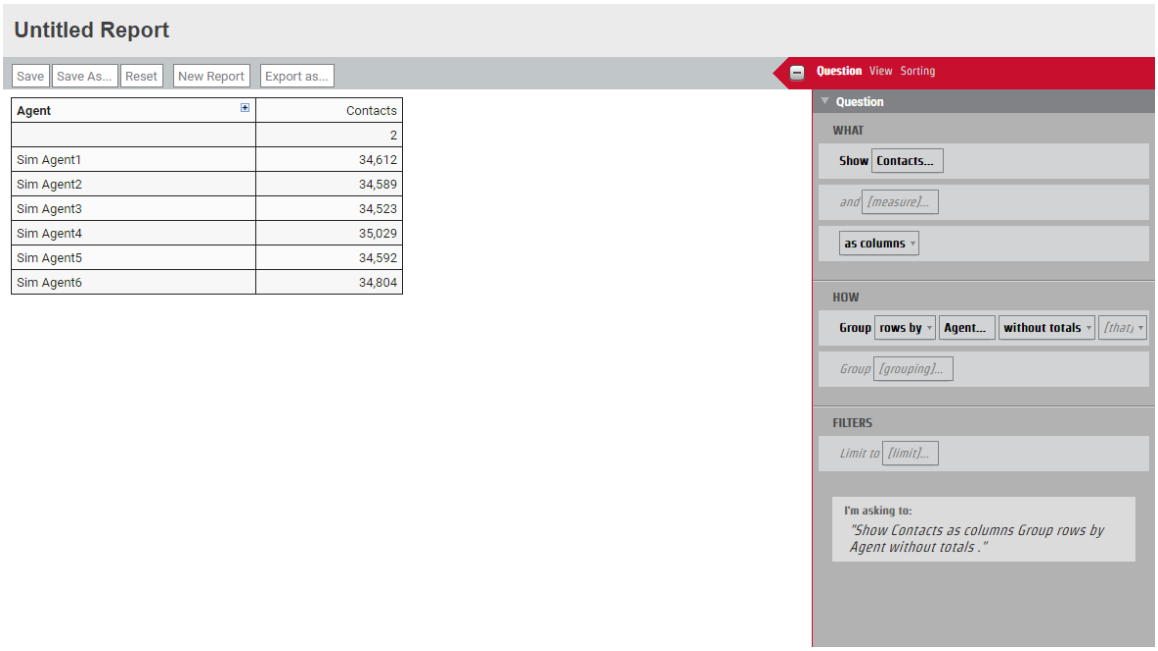
- **Sonuçlar bölmesi** , siz çalışırken formülünüzü derlemeye ve sonucu görüntülemeye çalışır. Formülunuzda hata varsa bir hata mesajı görüntülenir.

- **Formül Türü yardımcı** açılır listesi, çeşitli formül türleri oluşturmanıza yardımcı olan yardımcılara erişmenize olanak sağlar. Varsayılan bir metin formülüdür, ancak metnin yanı sıra fark, oran, ölçek, bölme ve zaman kaydırma formül türlerinden seçim yapabilirsiniz. Daha fazla bilgi için bkz . Formül Türü yardımcısı ile özel ölçüm oluşturma.

Özel ölçüm örneği

Özel Ölçüm işlevi, farklı karmaşıklık düzeylerine sahip birçok farklı formül türü oluşturmak için kullanılabilen bir araçtır. Formül oluşturmanın birkaç yolu vardır. Aşağıdaki örnekte özel tedbir oluşturmanın tek bir yolu açıklanmaktadır.

Bu örnek için, temsilcilerinizin işlediği iletişimlerin sayısını içeren bir rapor görmek istediğinizi varsayalım. İletişim merkeziniz çok sayıda iletişim kaydı alır ve bu nedenle rapor, iletişimleri işleyen her temsilcinin her yıl için binleri sayabileceğini gösterir. Ancak, raporu, grubun geri kalanının üstünde veya altında performans gösteren temsilcileri bulmak ve her biri için iletişimlerin tam sayısını görmek, bu grafikte görüldüğü gibi, bir bakış açısından bunu zorlaştıran temsilcileri bulmak için kullanırsınız:



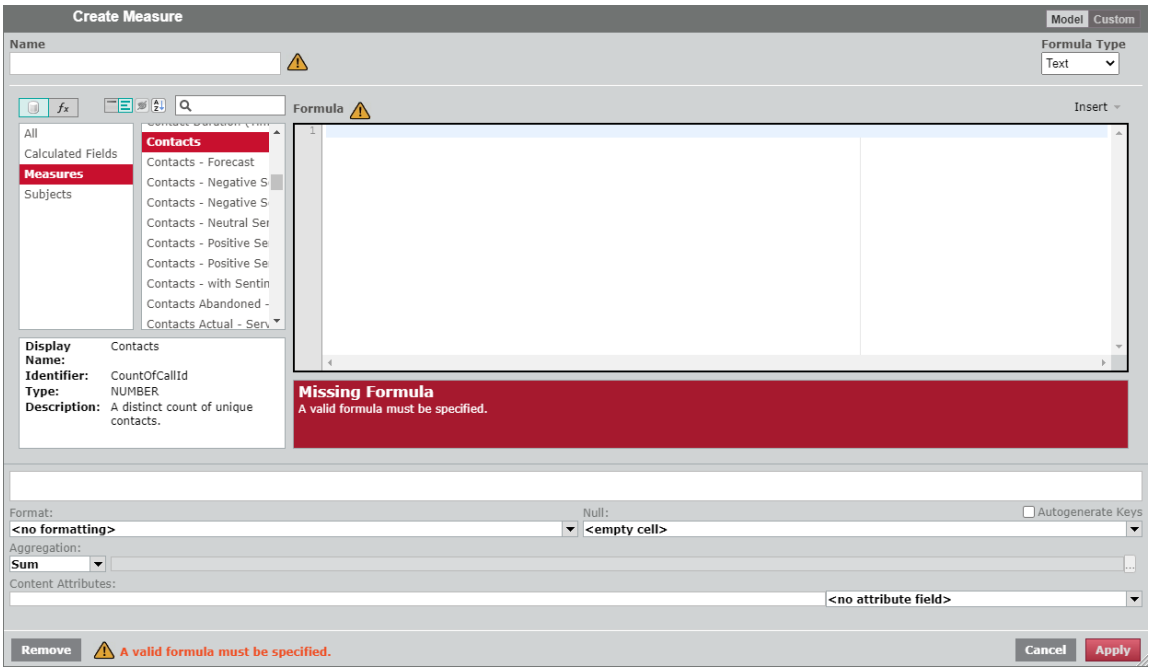
Bu sorunu çözmenin yolu, temsilci üretkenliğini bir bakış açısından görebilmek için iletişimlerin sayısını 1000 faktörleri olarak göstermektir. Bu örnekte, iletişim kayıtlarının sayısını 1000'e ayıran özel bir tedbirin nasıl oluşturulacağını göstereceğiz.

İletişim kayıtlarını 1.000'e bölmek için özel bir ölçüm oluşturma

1. Soru panelinin Soru Tab'sinde, Göster[ölç] **'e** tıklayın. **Ölç Seç** iletişim kutusu açılır.
2. Özel'i **tıklayın**. Ölçü Oluştur iletişim kutusu açılır. Metin kutuları boş olur ve iletişim kutusunda birkaç uyarı görüntülenir.
3. İsim **metin kutusuna** Kişileri 1K **ile girin** .

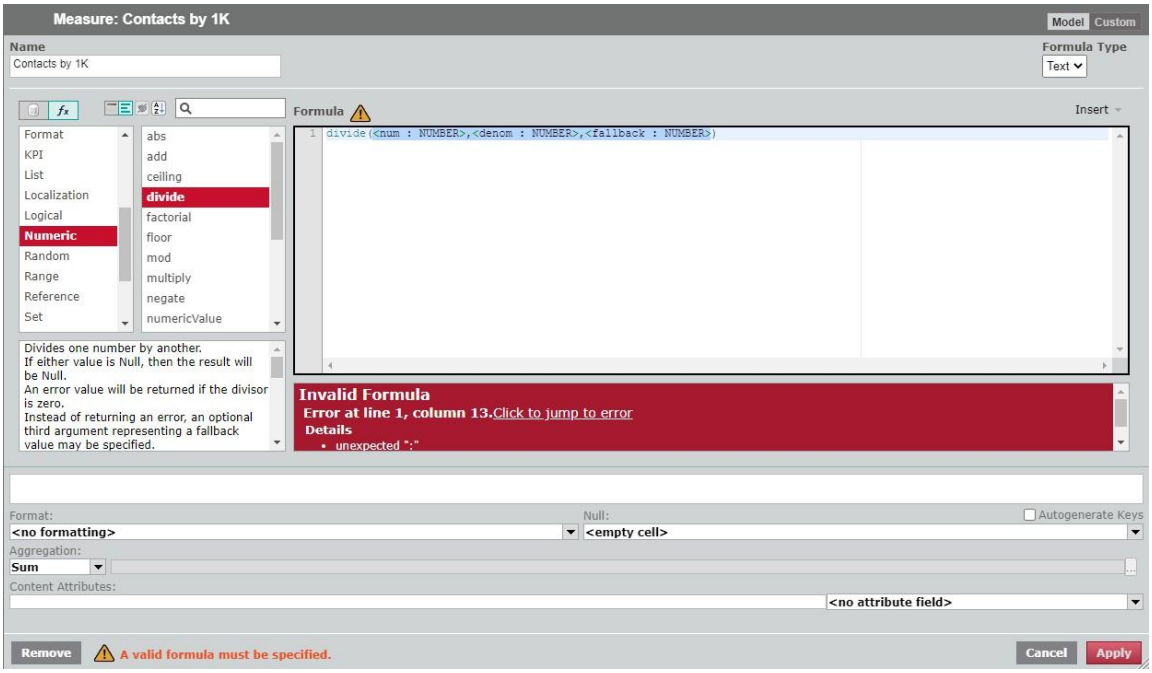
4. İletişim **kaydı ölçüsünü** bulun ve seçin.

> **NOT** Seçim bölmesindeki tüm sonuçları görmek için varolan bir arama dizesinin arama alanını temizlemeniz gerekebilir.



5. Böl işlevini kullanmak için Veri Öğeleri/İşlevler geçişini **tıklayarak Filtrele** ve **Seçim'i** tıklayın Bölmeler işlevleri görüntüler.

6. İşlevler Filtresi bölmesinde Sayısal'ı tıklatın **ve sonra Seçim** bölmesinde bölmeyi çift tıklatın **.** Bölme işlevi metni Formül bölmesinde görüntülenir.

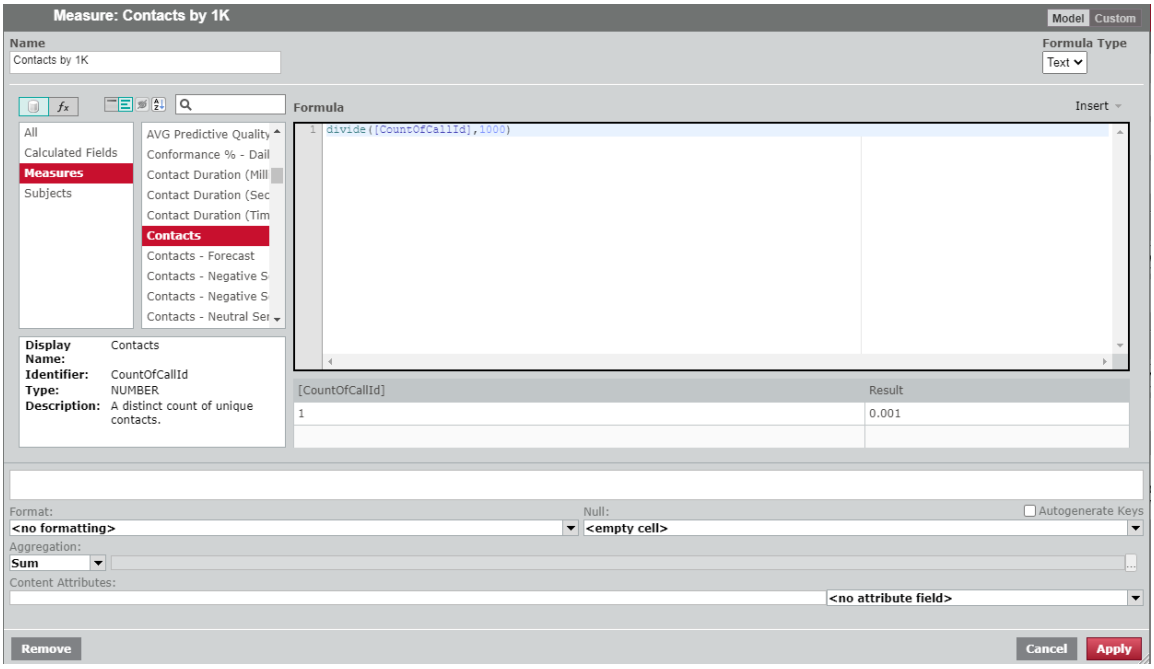


Böl işlevi metni formülün özetini oluşturur. Yer tutucu metni, matematiksel bir denklemde görünecekleri sıraya bölmek istediğiniz değerlerle değiştirmeniz gerekir.

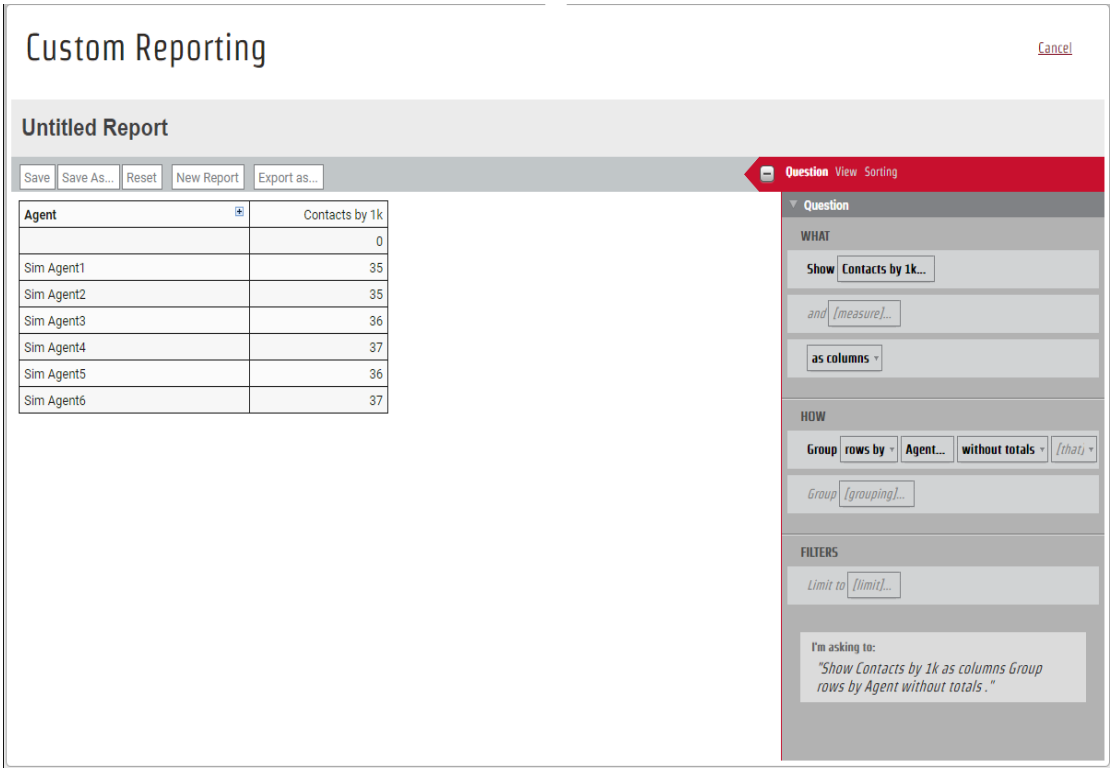
- <num: SAYı> numaralandırılan sayıdır. Bunu kişi alanı adıyla değiştirin.
- <denom: NUMBER> paydadır ve böldiğiniz sayıdır. Bunu şununla değiştir: **1000**.
- <back: NUMBER> formül hata döndürmek yerine sıfıra bölünmesine neden olursa görüntülenen isteğe bağlı bir değerdir.

7. Değiştirmek <<num: SAYı> iletişim kaydı sayısı ölçüsü ile Formül bölmesinde vurgulayın **<num: SAYı>** .
8. Veri öğelerinin **listelerini görüntülemek için Veri Öğeleri/İşlevler** düğmesini tıklayın.
9. Veri Öğeleri Filtresi **bölmesinde Ölçüler'i tıklatın** ve ardından **Seçim** bölmesi. Kişiler metni Formül bölmesinde<num: NUMBER> **yerine** görünür.
10. Sil **<denom: NUMBER>** ve yerine 1000 **yazın** . Sonuçlar bölmesi hesaplamanın bir örneğini görüntüler.

> **NOT** Biz de sildik **<fallback: NUMBER>** Uymak formül, çünkü biz bu isteğe bağlı öğeyi kullanmıyoruz.



11. Sonuçların tam sayı olarak görüntülenmesini sağlamak için, Ölç Yapılandırma bölümünde, Biçim açılır listesinden **, #,##** # gibi **herhangi bir ondalık basamak içermeyen bir biçim seçin.**
12. Ekle'yi **tıklatın**. Yeni özel tedbiriniz Soru panelinde görünür ve tablodaki yeni sütun iletişim kayıtlarının sayısını 1000'e böler.



NOT Daha önce de belirtildiği gibi, Ölç Oluştur iletişim kutusu formül oluşturmak için çeşitli seçenekler içerir. Bir İşlev seçmeye ve yer tutucu metni düzenlemeye alternatif olarak, öğeleri tek tek seçerek veya Formül bölmesine aşağıdaki formülü el ile girerek iletişim kayıtlarının sayısını 1.000'e bölmek için özel bir tedbir oluşturun.

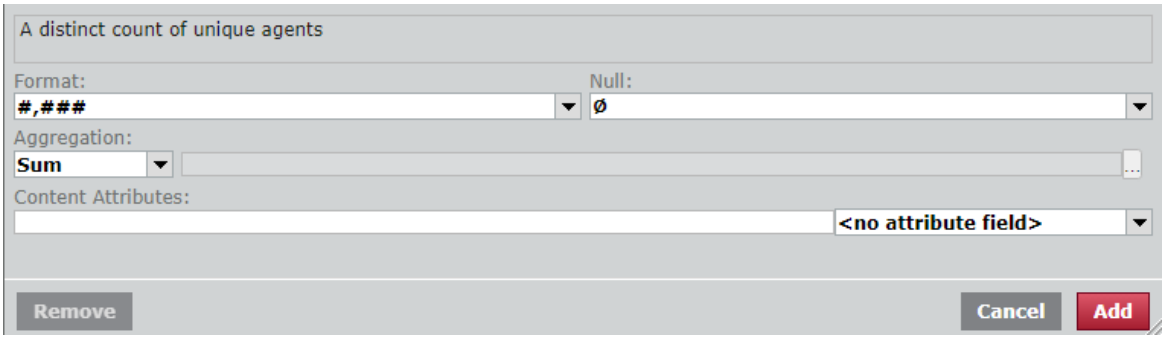
[CountOfCallId]/1000

İlgili Konular

- Bir ölçünün görünümünü yapılandırma

Bir ölçünün görünümünü yapılandırma

Bir ölçümün raporda nasıl göründüğünü özelleştirmek için Ölç iletişim kutusunun altındaki alanları kullanın. Bu bölme hem model ölçüleri (Veri Gezgini'nde önceden oluşturulmuş olarak gelen ölçüler) hem de özel ölçüler (kendinizi oluşturduğunuz ölçüler) için kullanılabilir.



Ön Koşullar

- İçerik Oluşturma iznine sahipsiniz.
- En az bir ölçüye sahip bir rapor oluşturdunuz.

Sayfa konumu

Veri Gezgini > rapor açma

Yordam

Ölçü biçimlendirme

1. Soru panelinde, ölçüyü tıklayın. **Ölç** iletişim kutusu açılır.
2. İletişim kutusunun altındaki açılır liste ve alanları kullanarak ölçüyü gerektiği şekilde yapılandırın. Aşağıdaki tablo farklı alanları tanımlar.

Ölç iletişim kutusundaki alanları biçimlendirme

Alan	Tanım
Biçim	Sayıların, tarihlerin ve saatlerin görüntülendiği biçim. Bir biçim seçebilir veya biçim sözdizimini girebilirsiniz.
Boş	Döndürülen değer null (boş) olduğunda raporda görünen şey.

Alan	Tanım
Toplama	Değerler için birleştirme yöntemi. Örneğin, ortalama, maksimum veya en az.
İçerik Nitelikleri	Ölçüleri belirleyen içerik öznitelikleri dizesi görünüş. Örnekler ve daha fazla bilgi için içerik nitelikleri hakkında bölümüne bakın .
İçerik Nitelikleri açılan listesi	İçerik Nitelikleri alanına herhangi bir şey girmek zorunda kalmadan önceden yapılandırılmış içerik niteliklerini ölçtüğe uygulamak için İçerik Nitelikleri alanının sağındaki açılır listeyi kullanabilirsiniz. **EN İYİ UYGULAMA** Bir kerede iki içerik nitelik alanından yalnızca birini kullanın. Her iki alanı aynı anda kullanmak Beklenmeyen sonuçlara neden olur. Seçenekleriniz veri modeline göre değişir ve aşağıdakileri içerebilir: ■ <hizmet alanı yok>—Varsayılan değer. Önceden yapılandırılmış hiçbir nitelik uygulanmaz. ■ ATTR_CCRID_Link—Kişi kayıt kimliği ölçüsünü kayda bağlantı haline getirir ve metni maviye dönüştürür. ■ ATTR_DURATION—Ölçüyle ilişkili süre biçimini uygular. ■ ATTR_DURATION_hhmmss—Ölçüye SA:DK:SN biçimini uygular. ■ ATTR_kpiScoreColor—0.7 ve altı KPI'ler için kırmızı (#A6192E), 0.7 ile 1.0 arasında KPI'ler için sarı (#FFC72C) ve KPI 1.0 ve üzeri için yeşil (#279989) arka plana göre metni beyaza çevirir. ■ ATTR_NPS_ChartColors—NPS'ye kırmızı (#A6192E) uygular

Alan	Tanım
	0-6, sarı (#FFC72C) ve NPS puanlarına 7 ve 8 ve yeşil (#279989) ile NPS puanlarının 9 ve 10 arasında olduğu puanlar. ▪ ATTR_NPSColours—NPS puanlarına –100 - 0, sarı (#FFC72C) olarak 1 ila 50 NPS puanlarına kırmızı (#A6192E) uygular, Ve NPS puanlarına yeşil (#279989) 51 ila 100. ▪ ATTR_PredictiveNPS_ChartColors—NPS skorları 0 ile 6 arasında olan kırmızı (#A6192E), 7 ve 8'lik NPS puanlarına sarı (#FFC72C) ve NPS puanlarına 9 ve 10 arasında yeşil (#279989) uygular. ▪ ATTR_Quartile_Colors—Birinci dörtlü için teal (#279989) arka planına karşı metni beyaza, ikinci dörtlü için sarı (#FFC72C), üçüncü dörtlü için koyu sarı (#FF9D00) ve dördüncü dörtlü kuvars için mardan (#A61923) beyaza döner. ▪ ATTR_SentimentChartColors—Olumsuz duygulara kırmızı (#A6192E), duygusal duygusallığa sarı (#FFC72C) ve olumlu duygu durumlarına yeşil (#279989) uygular.

3. Uygula'yı **tıklayın**. **Ölç** penceresi kapanır.

İlgili konular

- İçerik nitelikleri hakkında—Tüm içerik özniteliklerinin tam listesi ve bunları kullanmak için kullanılan sözdizimi

İçerik nitelikleri hakkında

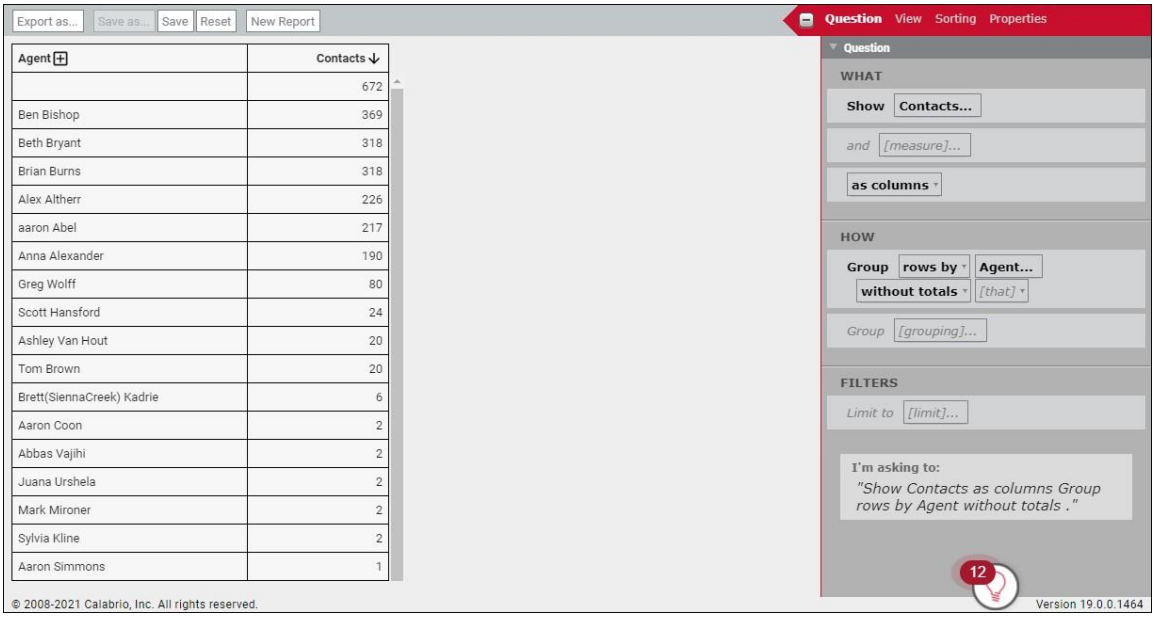
İçerik nitelikleri, bir rapordaki belirli ölçülere statik veya koşullu değişiklikler uygular.

Statik **değişiklik** her zaman bir ölçünün nasıl görüntüleneceğini etkiler. Örneğin, her zaman kalın metinde görünmesi için nitelikleri bir ölçüye uygulayabilirsiniz.

Koşullu değişiklik yalnızca, ölçünün değeri belirli ölçütleri karşıladığında uygulanır. Örneğin, bir koşulu, bir tedbir negatif sayı olduğunda kırmızı görünecek şekilde ayarlayabilirsiniz.

Örnek 1: 20 ile 200 arasında sayıları kalın ve mavi yapma

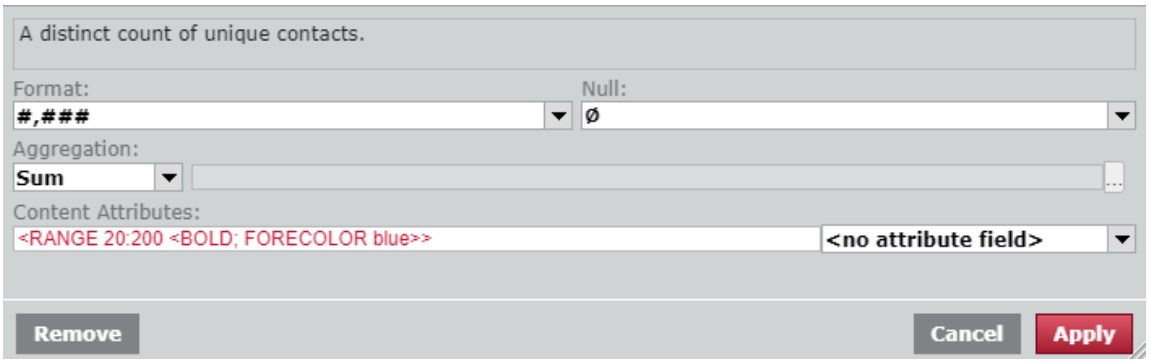
Her temsilcinin kaç iletişim kaydı işlediğini gösteren bir rapor oluşturabilirsiniz. 20 ile 200 arasında iletişim kaydı işleyen temsilcileri kolayca tanımlamak istiyorsunuz. Herhangi bir içerik özniteliği uygulamadan rapor aşağıdakine benzer:



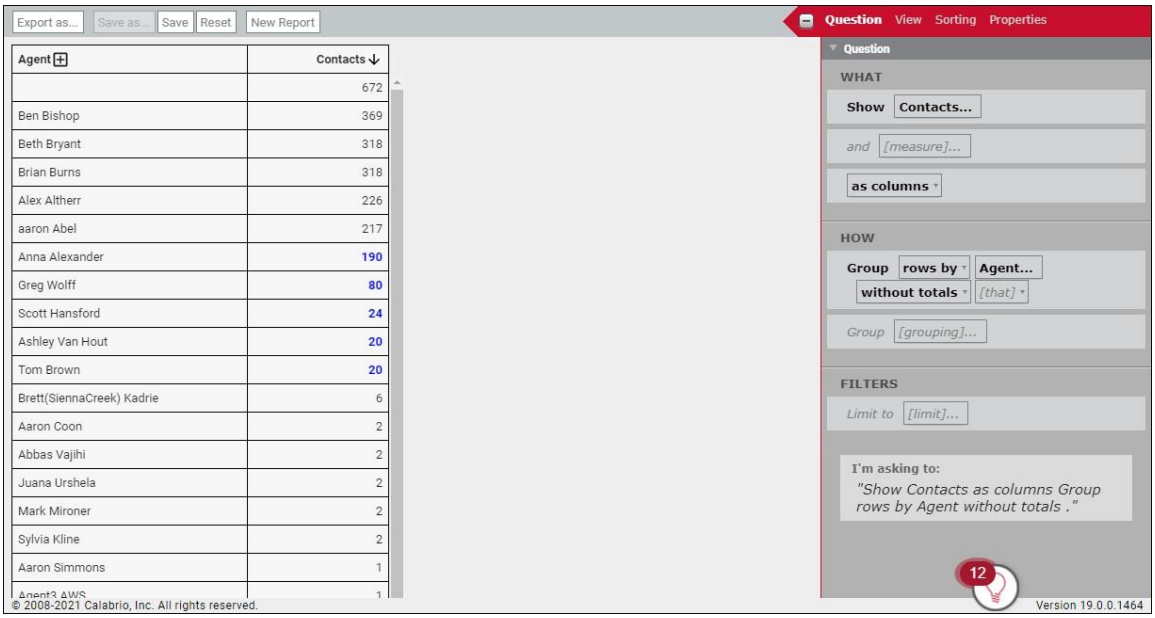
20 ile 200 arasında kişi toplamlarının mavi ve kalın olmasını istiyorsunuz. Bunu yapmak için RANGE anahtar sözcüğünü ve FORECOLOR ve BOLD özniteliklerini kullanın.

1. **Soru** panelinde, Kişiler'i **tıklayın**. Ölçü **: Kişiler** iletişim kutusu açılır.
2. **İçerik Nitelikleri** alanına, aşağıdaki metni girin:

   <RANGE 20:200 <BOLD; FORECOLOR mavisi>>



3. Uygula'yı **tıklayın**. Raporun Kişiler sütunundaki 20 ile 200 arasında sayılar kalın mavi metinde görünür.



Örnek 2: Düşük, orta veya yüksek renk kodu numaraları

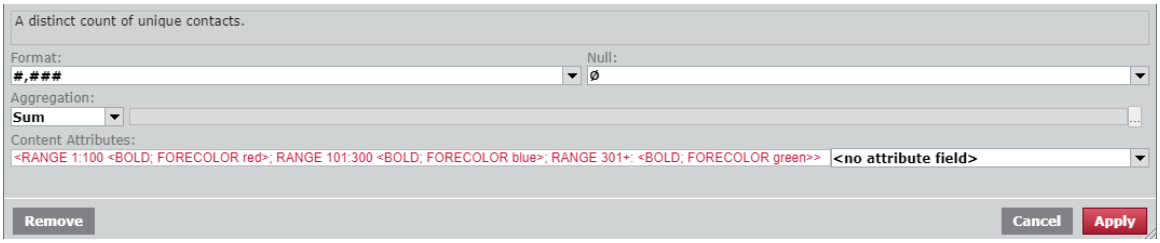
Örnek 1'de oluşturduğunuz raporu, temsilcilerin nasıl performans gösterdiğini gösteren daha fazla aralık ve renk kullanmak için revize edebilirsiniz. Üç aralıkta temsilcileri görmek istiyorsunuz:

- Düşük performanslı (kırmızı): 1 ile 100 arası iletişim kaydı işleyen temsilciler
- Ortalama performans (mavi): 101 ila 300 iletişim kaydı işleyen temsilciler
- Yüksek performanslı (yeşil): 301 iletişim kaydı ve daha fazla işlem yapan temsilciler

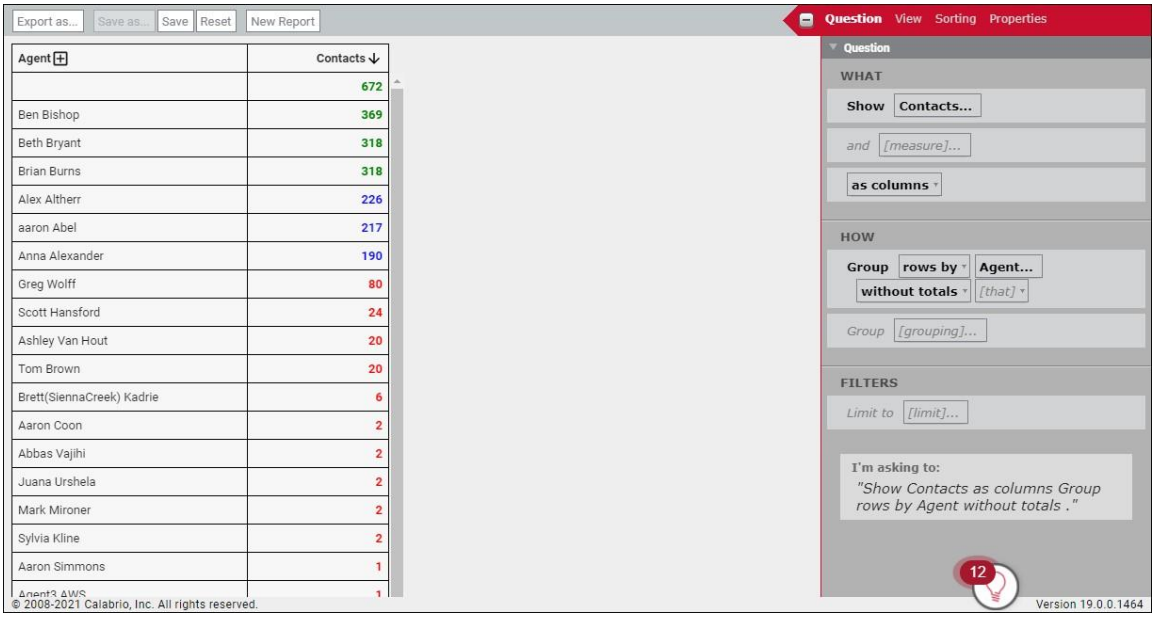
Bunu yapmak için birden çok ARALIK koşullarını iç içe yuva yapın. Her aralık için belirttiğiniz renkler, koşullardan herhangi biri karşılandığı takdirde görünür.

1. **Soru** panelinde, Kişiler'i **tıklayın**. Ölçü **: Kişiler** iletişim kutusu açılır.
2. **İçerik Nitelikleri** alanına, aşağıdaki metni girin:

   KALIN; <RANGE 1:100 <COLOR kırmızısı>; ARALIK 101:300 <COLOR mavisi>; ARALIK 301+: <FORECOLOR yeşili>>



3. Uygula'yı **tıklayın**. Raporun Kişiler sütunundaki sayılar, üç aralıkta düştükleri yere bağlı olarak kırmızı, mavi veya yeşil renkte görünür.



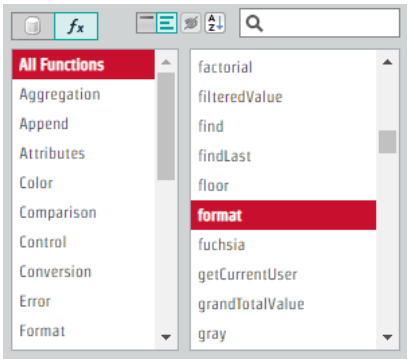
Örnek 3: Bir raporu dışa aktardığınızda zaman alanlarının biçimlendirmesini koruma

İletişim kayıtlarının süresini saniye olarak gösteren bir rapor oluşturursunuz ve bu saniyeleri saat ve dakika olarak biçimlendirmek için İçerik Özniteliği açılır listesinden ATTR_DURATION_ samm'leri seçersiniz. Ancak, raporu dışa aktardığınızda, dışa aktarma içindeki süre değerleri saniye olarak görünür. Webex WFO bunu, raporları diğer veritabanlarına veya elektronik tablolara kolayca alabilmeniz için yapar. Saatleri korumak istiyorsanız.

Vermede dakika ve dakika biçimlendirmesi, özel bir ölçü oluşturun ve DURATION ve PATTERN içerik niteliklerini kullanın.

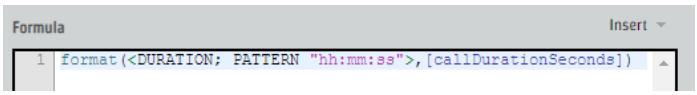
1. (İsteğe bağlı) Orijinal süre ölçüsünü rapordan kaldırın. Dışa aktarma işleminizde hem biçimlendirilmiş hem de ayrımsız verilere gereksinim duyarsanız, bu adımı atlayın.
2. **Soru** panelinde, [ölç] ***'e tıklayın***. **Ölç Seç** iletişim kutusu açılır.
3. Özel'i **tıklayın**.

4. Ad alanına özel ölçü **için bir ad** girin.
5. Fx'i ***tıklayın***.
6. Tüm İşlevleri **Seçin**.
7. Biçimi **seçin**.



8. **Formül** alanına, aşağıdaki metni girin:

   biçim(<DURASYON; DESEN "sa:dk:sn">,[callDurationSeconds])



9. Ekle'yi **tıklatın**. Verilen rapordaki çağrı süreleri artık zaman biçimlendirmelerini korur.

İçerik özniteliği sözdizimi

Bu bölüm, Ölçü bölmesinde İçerik Özniteliği alanına girilecek metni tanımlar.

BEST PRACTICE Tüm içerik öznitelikleri her tür veri için uygun değildir. Örneğin, maksimum ondalık basamak sayısını belirten Maksimum Ondalık Basamak Sayısı özniteliği
Bir değer içinde görüntülemenin, yalnızca tamsayıları döndüren bir rapor üzerinde hiçbir etkisi yoktur.

NOT Veri Gezgini'nde raporlama için kullanılabilen tüm zaman verileri UTC biçimindedir. Farklı bir saat biçimi kullanmak için özel ölçü olarak bir saat konusu ekleyin ve Saat Dilimi içerik özniteliğini uygulayın.

Sözdizimi öğesi	Amaç	Örnek
açılı parantezler	Nitelik içeriğini kapatmak için açılı parantezler kullanın.	<BOLD>
Büyük harfli metin	Özniteliğin adını belirtmek için büyük harfli metin kullanın.	<ITALIK>

Sözdizimi öğesi	Amaç	Örnek
doğru / yanlış	Boole nitelikleri için, etkinleştirmek için true, **devre dışı bırakmak için false** değerini belirtin . Doğru veya yanlış belirtmeyen bir Boole özniteliği varsayılan olarak doğrudur.	<BOLD doğru> or <BOLD> <BOLD yanlış> Kalın biçimlendirme uygular veya kaldırır.
Noktalı virgül	Birden çok nitelik bildirimini noktalı virgülle ayırın.	<ITALIC; KALıN> İtalik ve kalın biçimlendirme uygular.
boşluk veya eşittir işareti olan statik değer beyanı	Değer ataması gerektiren nitelikler için, nitelik sonrasında ve açılı parantezlerin içine statik değer bildirimini girin. Statik değer nitelikten bir boşluk veya eşittir işaretiyle ayrılabilir.	<COLOR mavisi> <FORECOLOR=mavi> Mavi rengi metne uygular.
çift tırnak işareti kapat	Metin değerlerini çift olarak Tırnak.	"Arial" > <FONT_FACE Arial yazı tipini metne uygular.
kişi	**Değerini ayarlamak ve varsayılanı kullanmaya zorlamak için özniteliğin önüne hayır** ekini kullanın. Bu herhangi bir özniteliği geçersiz kılmak için kullanılabilir.	<FONT_FACE> Başka bir yerde belirtilmiş olabilecek tüm özel yazı tipi stillerini geçersiz kılar.

Anahtar kelime -ler

Veri Gezgini içerik niteliklerini değiştirmek için aşağıdaki üç anahtar sözcüğü kullanır.

- **HATA**—Ölçümle ilgili bir sorun olup olmadığını tanımlar. (Örneğin, formül bir sayıyı sıfıra böldüğünde.)
- **NULL**—Değer döndürmeen bir ölçü tanımlar.
- **ARALIK**—Belirtilen iki sınır arasındaki ölçüleri tanımlar.

İçerik nitelikleri koşullarını ayarlamak için bu anahtar sözcükleri kullanın. Anahtar sözcüklerle çalışırken aşağıdaki sözdizimi kuralları geçerlidir.

Sözdizimi öğesi	Amaç	Örnek
ARALIK n:n	ARA koşulunu ve sonra aralığın alt ve üst sınırlarını iki nokta üst üste işaretiyle ayırarak kullanın.	<RANGE 0:100 <BOLD>> 0–100 aralığındaki değerleri kalın metin olarak görüntüler.
ARALIK n: ARALIK :n	ARAlik anahtar sözcüğünü ve ardından yalnızca alt veya yalnızca üst sınırı kullanarak sınırın dahil olmadığını belirtin. Aralığa birden çok nitelik uygulayabilirsiniz.	<RANGE 0: <Ayrılı>> 0'dan büyük değerlerin altı çizilidir. <RANGE 0: <BOLD; ITALIK>> 0'dan büyük değerlere kalın ve italik biçimlendirme uygular.
ARALIK n+:	ARALıK anahtar sözcüğünü ve alt sınırın ardından bir artı işaretini kullanarak alt sınırın dahil olmadığını belirtin.	<RANGE 0+: <AYRİDENİ>> 0 dahil değil, büyüktür değerlere bir alt çizgi uygular.
ARALIK :n-	ARAlik anahtar sözcüğünü ve ardından üst sınır ve eksi işaretini kullanın.	<RANGE :0- <BOLD>> Daha küçük değerlere kalınlık uygular

Sözdizimi öğesi	Amaç	Örnek
	üst sınırın dahil olmadığını belirtir.	ancak 0 dahil değildir.
NULL HATA NULL, HATA	Null, ERROR veya her iki koşul sözcüklerini kullanarak değerin null veya hata değeri olup olmadığını test edin. Her ikisini de kullanırken, anahtar sözcükleri virgülle ayırın.	<NULL, ERROR <BACKCOLOR kırmızı>> Boş veya hata durumu varsa arka plan rengini kırmızı görüntüler.
Tek bir özniteliğe sahip birden çok anahtar sözcük koşulu	Birden çok anahtar sözcük koşuluna (RANGE, NULL, ERROR) tek bir nitelik atarken, koşulları virgülle ayırın.	<NULL, MENZIL 1:100<ITALIC>> Null değerleri ve değerleri 1-100 arasında (eşleşenler) italik eder.
Birden çok özniteliğe sahip birden çok anahtar sözcük koşulu	Birden çok anahtar sözcük koşulu için farklı nitelikler atarken (RANGE, NULL, ERROR), koşulları noktalı virgülle ayırın.	<NULL <AyRıDANILINE>; ARALıK 1:100<ITALIK>> Null değerlerin altı çizili olur ve 1-100 arasında değerleri italik eder.
İç içe birden çok anahtar sözcük koşulu	Birden çok anahtar sözcük koşulunu iç içe yuva yaparken, koşulların herhangi biri karşılandığında belirtilen nitelikler uygulanır.	<NULL <AyRıDANILINE>; ARALıK 0+: <ITALIK>, ARALıK 0:100 <COLOR kırmızısı>; ARALıK 101:200 <COLOR sarı>; ARALıK 201+: <COLOR'DAN ÖNCE yeşil>; ARALıK 201+: <BOLD>>

Sözdizimi öğesi	Amaç	Örnek
		Italik değerlerinde sıfırdan büyük tüm değerleri görüntüler. Tanımlanan aralıklara bağlı olarak tüm değerleri kırmızı, sarı veya yeşil olarak görüntüler. Değer 200'den fazlaysa, hem yeşil rengi hem de kalın değeri uygular.

Ek sözdiziminde dikkate alınacak noktalar

- Çoğu nitelik adı büyük/küçük harfe duyarlıdır. Tüm nitelik adları için büyük harf kullanmak en iyisidir.
- ARALIK, NULL ve ERROR olmak üzere üç anahtar sözcük, değerleri test etmek ve sonuçlara göre koşullu biçimlendirme uygulamak için yardımcı olur.
- Bir formülde nitelik değerleri kullanılırken, hazır bilgi değerleri sabit kabul edilir.

Tüm veri türleri için içerik öznitelikleri

Bu tablodaki içerik nitelikleri tüm veri türleri için kullanılabilir.

Öznitelik	Açıklama	Örnek
YEREL AYAR	Yerel ayarın adını ISO-639 dil kodları ve ISO-3166 ülke kodlarında tanımlandığı şekilde yapılandırır. Varsayılan biçim ayarları yerel ayardan türetilir.	<LOCALE "en"> <LOCALE "fr_CA">
NULL_TEXT	Görüntülenecek metni belirtir Null değerler.	"Kullanılabilir veri yok"a <NULL_TEXT. >
ÖNEK	Belirtilen metni bir değere önceden belirtir. Önek metni, diğer biçimlendirme uygulandıktan sonra eklenir. Herhangi bir türden biçimlendirilmiş değerlere bir önek eklenebilir. Önekler eklenmez	<PREFIX "Dr.">

Öznitelik	Açıklama	Örnek
	Null veya hata değerleri veya REPLACE özniteliği.	
DEĞİŞTİRMEK	Değeri şu değerle değiştirir: değeri null veya hata olsa bile belirtilen metindir. BIR REPLACE değeri belirtildiğinde, PREFIX ve SUFFIX gibi başka bir metin biçimlendirme özniteliği uygulanmaz.	<REPLACE "GİzLİ BİlGİLER">
SONEK	Belirtilen metni bir değere ekler. Sonek metni, diğer biçimlendirme uygulandıktan sonra eklenir. Herhangi bir türden biçimlendirilmiş değerlere bir sonek eklenebilir. Sonekler null veya hata değerlerine veya REPLACE özniteliği kullanılarak atanan değerlere eklenmez.	

Metin veri türleri için içerik nitelikleri

Bu tablodaki içerik nitelikleri metin veri türleri için kullanılabilir.

Öznitelik	Açıklama	Örnek
ARKA RENK	Arka planı doldurmak için belirtilen rengi kullanır.	<BACKCOLOR "beyaz">
KALIN	Belirtilen metni kalın olarak görüntüler.	<BOLD>
DISPLAY_NAME	Başlıklar için ölçünün adını değiştirmek için belirtilen metni kullanır. Bu, HEADING özniteliğine benzer. Ancak DISPLAY_NAME filtre metnini ve diğer değişken içeriğini içerebilir. Bu nitelik	"Maksimum Satış Değeri"> <DISPLAY_NAME

Öznitelik	Açıklama	Örnek
	özel ölçülerde kullanılamaz.	
DROP_HEADING_ÖNEK	Belirtilen karakterlerin değerinin sol tarafından görüntülenmesini sağlar. Bu nitelik bir değer olarak veya eksi işareti (-) gibi bir kontrol karakteri olarak belirtilebilir. Bu, solundaki ve eksi işaretinin de dahil olduğu her şeyin görüntülenmek üzere soyulması gerektiğini belirtir. Bu nitelik, atlardaki metin değerlerinin sıralama sıralamalarını kontrol etmek için eklenmiş olabilecek öneklerin görüntülenmesini önlemek için yararlıdır.	<DROP_HEADING_PREFIX 4> <DROP_HEADING_PREFIX "-">
FONT_FACE eder.	Metin için kullanılacak yazı tipini kontrol Veri Gezgini, ortak web uyumlu CSS yazı tipi yığınlarını kullanarak ortak yazı tipi yüzlerini destekler. Tanınmayan bir yazı tipi belirtilirse, içerik genellikle temel serif yazı tipi yüzü kullanılarak CSS yazı tipi yığın kurallarını izleyerek görüntülenir.	"Arial" > <FONT_FACE
ÖNSAYGUNLUK rengi kullanır.	Metni görüntülemek için belirtilen Veri Gezgini aşağıdaki ortak renk değerlerini destekler: su, siyah, mavi, renk, fuşya, gri, yeşil, kireç, mar ağacı, lacivert, zeytin, turuncu, mor, kırmızı, gümüş, teal, beyaz ve sarı. **NOT** Ayrıca COLOR ( ) işlevine sahiptir.	<COLOR teal için>

Öznitelik	Açıklama	Örnek
BAŞLIK	Başlıklar için ölçünün adını değiştirmek için belirtilen metni kullanır. Bu, DISPLAY_NAME özniteliğine benzer. Ancak, HEADING filtre metnini ve diğer değişken içeriğini içeremez. Bu nitelik, özel ölçüler dahil tüm ölçümlerde kullanılabilir.	<HEADING "Maksimum Satış Değeri">
İTALİK	Belirtilen metni italik olarak görüntüler.	<ITALIK>
BAĞLANTI	Belirtilen URL'ye bir köprü ekler. **NOT** Bu nitelik bir ölçü üzerinde belirtildiğinde, ölçüm başlığına bağlantı.	<LINK "https://www.calabrio.com">
NOT	Geçerli ölçüye, belirtilen metinle bir not ekler. Not, imleç ölçüm başlığının veya bu ölçünün herhangi bir değerinin üzerine getirildiğinde gösterilen araç ipucunda görünür.	<NOTE "Daha fazla ayrıntı için Borç Hesaplarına Sor." >
ÜSTÜ ÇIZILI	Belirtilen metni izlenecek yol.	<STRIKETHROUGH>
ALTINI ÇİZMEK	Belirtilen metni altı çizili olarak görüntüler.	<AyrıDAKALANI>

Sayısal veri türleri için içerik nitelikleri

Bu tablodaki içerik nitelikleri sayısal veri türleri için kullanılabilir.

Öznitelik	Açıklama	Örnek
BYTE_SCALE	İstenilen bayt çıktısının hangi ölçekte olduğunu belirtir	<BYTE_SCALE "kB">

Öznitelik	Açıklama	Örnek
	1024 artımlarla kullanmalıdır. Aralık bayt (B) ile yottabayt (YB) aralığındadır. Ayrıca otomatik olarak en iyi ölçeği seçme seçeneği de vardır.	▪ "3287040" değeri biçimlendirilecekse, "3,210 kB" görüntülenir, çünkü 287040 ÷ 1024 = 3210 "Otomatik" > <BYTE_SCALE ▪ "9876543210" değeri <BYTE_ SCALE "otomatik" >, "9,198" ile biçimlendirilmişse GB" görüntülenir, çünkü daha fazla azaltılamaz.
CURRENCY_ KODU	Para birimi kodunu ISO-4217'de tanımlandığı şekilde belirtir. Bir CURRENCY_SYMBOL de belirtilirse, bu nitelik öncelikli olur.	<CURRENCY_CODE "EUR">
CURRENCY_ SEMBOL	Biçimlendirme sırasında kullanılacak simgeyi belirtir. **NOT** Simgenin görünmesi için, 'nde <o biçimlendirmeyi de seçmeniz gerekir> Ölç seç iletişim kutusunun seçim listesini biçimlendirme.	<CURRENCY_SYMBOL "$">
SÜRE	Değerin süresi. Bu nitelik varsayılan olarak aa:sn desenini kullanır. Alternatif biçimler belirtmek için PATTERN özniteliği ile birleştirilebilir.	<DURMA> <DURMA; DESEN "h:dk:sn"> <DURMA; DESEN "mm.##"> ▪ Bir dakikanın bir bölümü için en fazla iki basamaklı dakika görüntüler. <DURMA; DESEN

Öznitelik	Açıklama	Örnek
		"dd:ss.00"> ▪ Saniyenin bir bölümü için dakika, saniye ve tam olarak iki ondalık görüntüler.
SABİT	Bir değer için görüntülenecek ondalık basamak sayısını belirtir. Gerekirse, değer belirtilen ondalık basamak sayısına yuvarlanır.	<FIXED 4>
INPUT_BYTE_ÖLÇEK	Giriş numarasının hangi bayt ölçeğinde olduğunu belirtir. Belirtilmezse, giriş değerinin bayt olarak kabul edilir.	"MB"<INPUT_BYTE_SCALE > ▪ "2" değeri <BYTE_ÖLÇEK "MB">, "2,048" ile biçimlendirilecekse 1 MB 1024 kB olduğundan kB" görüntülenir.
INPUT_METRIC_ÖLÇEK	Giriş numarasının hangi metrik ölçeğinde olduğunu belirtir.	"K" > <INPUT_METRIC_SCALE ▪ "123456.789" değeri ile birlikte "M"> ve <METRIC_UNIT <METRIC_SCALE "J" > biçimlendirilecek, "123.457 MJ" görüntülenir, çünkü 1 MJ'de 1000 kJ vardır.
TAM SAYI	Değeri bir tamsayı olarak biçimlendirerek en yakın tamsayıya yuvarlar.	<GELENGER>
MAX_DP	Maksimum ondalık sayısını belirtir	<MAX_DP 2>

Öznitelik	Açıklama	Örnek
	biçimlendirilmiş bir sayının bölüm bölümüne eklenecek yerler. Belirtilen rakam sayısı kesir değerindeki basamak sayısını aşıyorsa, kullanılabilir tüm sayılar görüntülenir. **NOT** FIXED özniteliği belirtilmişse bu değer yoksayılır.	▪ "1,23" değeri <MAX_DP 1> olarak biçimlendirilmişse, "1,2" görüntülenir. ▪ "1,23" değeri <MAX_DP 2> olarak biçimlendirilmişse, "1,23" görüntülenir. ▪ "1,23" değeri <MAX_DP 3> olarak biçimlendirilmişse, "1,23" görüntülenir.
METRIC_ ÖLÇEK	İstenilen ölçüm çıktısının hangi ölçekte kullanılacağını belirtir. 1000 artış kullanır. Aralık pico (p) ila yotta (Y) aralığındadır. Ayrıca otomatik olarak en iyi ölçeği seçme seçeneği de vardır. METRIC_SCALE daima METRIC_UNIT yanında olmalıdır. Uygun ölçekler: ▪ p—pico ▪ n—nano ▪ u—mikro ▪ m—mili ▪ k—kilo ▪ M—mega ▪ G—giga ▪ T—tera ▪ P—peta ▪ E—exa	"K" > <METRIC_SCALE ▪ Bir değerle birlikte "123456789" "J" > <METRIC_UNIT Biçimlendirilecek "123,456.789 kJ" ise Görüntülenen. "Otomatik" > <METRIC_SCALE ▪ "0,0008" değeri, "W" > <METRIC_UNIT Biçimlendirilecek "800 uW" görüntülenir.

Öznitelik	Açıklama	Örnek
	▪ Z—zetta ▪ Y—yotta ▪ otomatik—otomatik olarak en iyi ölçeği seçer. ▪ ' '—temel ölçüm birimi için boş tırnak işaretleri. Örneğin, kilometre yerine metreler. **NOT** Önek harfini belirtmek yerine, hecelenen dışa doğru da kullanabilirsiniz ölçeklemek.	
METRIC_UNIT belirtir	'nde hangi birimin görüntüleneceğini çıktı. METRIC_UNIT daima METRIC_SCALE eşlik etmeli.	METRIC_SCALE örneklerine bakın.
MIN_DP	Minimum ondalık sayısını belirtir biçimlendirilmiş bir sayının bölüm bölümüne eklenecek yerler. Belirtilen basamak sayısı kesir değerindeki basamak sayısını aşıyorsa, belirtilen rakam sayısına ulaşmak için tüm kullanılabilir sayılar sıfırlarla birlikte görüntülenir. **NOT** FIXED özniteliği belirtilmişse bu değer yoksayılır.	<MIN_DP 3> ▪ "1,2" değeri <MIN_DP 1> olarak biçimlendirilmişse, "1,2" görüntülenir. ▪ "1,2" değeri <MIN_DP 2> olarak biçimlendirilmişse, "1,20" görüntülenir. ▪ "1,2" değeri <MIN_DP 3> olarak biçimlendirilmişse, "1,200" görüntülenir.
MIN_INT_RAKAMLAR	Biçimlendirilmiş bir sayının tamsayı kısmına eklenecek minimum tamsayı sayısını belirtir. Belirtilen basamak sayısı	<MIN_INT_DIGITS 3> ▪ ".123" değeri <MIN_INT_DIGITS 0> ile biçimlendirilmişse, ".123" ise

Öznitelik	Açıklama	Örnek

Öznitelik	Açıklama	Örnek
	Tamsayı değerindeki basamak sayısı; belirtilen sayıya ulaşmak için kullanılabilir tüm rakamlar sıfırlardan önce gelir.	Görüntülenen. ▪ ".123" değeri <MIN_ INT_DIGITS 1>, "0,123" ile biçimlendirilmişse görüntülenir. ▪ ".123" değeri <MIN_ INT_DIGITS 3> ile biçimlendirilmişse, "000.123" görüntülenir.
DESEN belirtir.	Kullanılacak biçimlendirme desenini **NOT** Özniteliğin doğru görünmesi için, Biçim ><uy biçimini seçmeniz de gerekir: ölçüm seç **iletişim kutusundaki aşağı liste** .	<PATTERN "#,###.00">
YÜZDE	Değeri yüzde biçiminde biçimlendirer, % simgesi görüntüleyerek 100'e ölçeklendirerek. Bu nitelik en çok kesirli değerleri görüntülemek için yararlıdır.	<PERCENT>
RADIX_CHAR	İçin kullanılacak karakteri belirtir. sayı olarak ondalık ayırıcısı. Bu tek karakterli bir dize değeri olmalıdır.	"," <RADIX_CHAR >
TRIPLE_CHAR	İçin kullanılacak karakteri belirtir. sayı olarak gruplandırma ayırıcısı (genellikle binler). Bu tek karakterli bir dize değeri olmalıdır.	"." <TRIPLE_CHAR. >

Öznitelik	Açıklama	Örnek
	NOT Herhangi bir karakterin görüntülenmesini önlemek için bastırır.	

Tarih/saat veri türleri için içerik nitelikleri

Bu tablodaki içerik nitelikleri tarih/saat veri türleri için kullanılabilir.

Öznitelik	Açıklama	Örnek
DATE_STYLE belirtir.	Uygulanacak tarih biçimlendirme stilini Seçenekler şunlardır: kısa, orta, uzun, tam, varsayılan ve yok.	"Dolu" > <DATE_STYLE
DESEN Bu	Kullanılacak biçimlendirme desenini belirtir. Nitelik, sayısal olarak depolanan sürelerin görüntülenmesini kontrol etmek için DURATION gibi diğer niteliklerle birleştirilebilir. **NOT** Özniteliğin doğru görünmesi için, <no öğesini de seçmeniz gerekir biçimlendirme> ölçüm seç iletişim kutusunun Biçim seçimi listesinde.	<PATTERN "#,###.00">
TIME_STYLE	'e uygulanacak biçimlendirme stilini belirtir bir tarih/saat değerinin saat bölümü. Seçenekler şunlardır: kısa, orta, uzun, tam, varsayılan ve yok.	"Kısa" <TIME_STYLE >
TIME_ZONE belirtir	Çevirme için kullanılacak saat dilimini Tarih ve saat değerleri.	<TIME_ZONE "Amerika/Vancouver">

Boole benzeri veri türleri için içerik nitelikleri

Veri Gezgini veri türü olarak "Boole" kullanmaz. Ancak, 0 ve 1 sayısal veri değerlerinin yanlış/hayır ve doğru/evet değerleri olarak işlenmesini destekler. Bu tablodaki içerik öznitelikleri, 0 veya 1 değerlerini içeren sayısal veri türleri için kullanılabilir.

Öznitelik	Açıklama	Örnek
FALSE_TEXT	Yanlış değerler için görüntülenecek dizeyi belirtir.	"Hazır değil"i <FALSE_TEXT. >
TRUE_TEXT	Doğru değerler için görüntülenecek dizeyi belirtir.	"Hazırda" TRUE_TEXT. >

Görünüm oluşturma

Raporunuz için soruyu oluşturduktan sonra, verilerin nasıl görüntülendiğinde özelleştirilmeye hazır olursunuz. Bunu, Soru panelindeki **Görünüm** Tab'nde yapabilirsiniz.

Varsayılan olarak, raporunuz sütun ve veri satır olarak seçtiğiniz ölçüleri içeren bir tablo olarak sunulur. Sorunuzu geliştirirken görüntülenen budur. Görünüm Tab tablonuzu özelleştirebilir veya başka bir görünüm türü seçebilirsiniz.

Bir görünüm türü seçtiğinizde, daha sonra çok sayıda görünüm seçeneklerinden ve stil seçeneklerinden seçim yapabilirsiniz. Seçenekler, seçtiğiniz görünümün türüne bağlıdır. Seçenekleri seçip görünümünüzü özelleştirdikçe, seçimleriniz rapor bölmesinde siz gittiğinizde önizlemeye alınır.

Tüm görünüm türleri raporunuz için uygun değildir. Verilerinizle ne tür grafiklerin en iyi şekilde çalışacağını düşünmeniz gerekir. Bazı grafikler en iyi bilgi parçaları arasındaki ilişkiyi gösterirken, bazıları zamana göre eğilimleri daha iyi görüntüleyebilir. Bazı görünüm türleri birden çok ölçümü işleyebilirken, bazıları yalnızca tek bir ölçü görüntüleyebilir.

Uygun görünüm türleri

Aşağıdakiler şu anda kullanılabilir görünüm türleridir. Her görünüm türünün etiketleri, metni, renkleri vb. kontrol etmek için stil seçenekleri vardır.

- Alan grafiği
- Çubuk grafik
- Sütun grafik
- Bileşik grafik
- Ölçer grafiği
- Çizen grafik
- KPI ÇokSüresi grafiği
- KPI Sıralama grafiği
- Çizgi grafik

- Pasta grafik
- Dağılım grafiği
- Tablo görünümü
- Word bulut görünümü

Alan grafiği

Alan grafikleri çizgi grafiğe benzer, ancak çizginin altındaki alan doldurularak verileri gösterir. Alan grafikleri genellikle şunları görüntülemek için kullanılır:

- Bir toplamın bileşimi ve hangi parçaların bir bütüne katmak
- Değişimin büyüklüğü
- İki veya daha fazla eğilim Alan grafiği

arasındaki fark birden çok ölçüyi işleyebilir.

Aşağıdaki grafik seçeneklerinden birini tercih edebilirsiniz.

Seçenek	Açıklama
Kaplama	(Varsayılan) Kategorilerin arasındaki ilişkiyi göstermek için birden çok hattın altındaki alanı görüntüler.
İşaretli Yer Paylaşımı	Grafiği, tek tek veri noktalarını temsil eden noktalar ile yer paylaşımları hatları açın.
Yığılmış	Kategoriler arasında bir karşılaştırma göstermek için, üst üste birden fazla çizginin altındaki alanı görüntüler.
İşaretlerle Yığılmış	Grafiği, tek tek veri noktalarını temsil eden noktalar ile yer paylaşımları yığılmış hatlar.

İstenen grafik seçeneğini seçtikten sonra, aşağıdaki denetimleri kullanarak grafiğinizi daha fazla özelleştirebilirsiniz:

- Açıklama
- Stil
- Başlık

- Kılavuz Seçenekleri
- Eksen Ekranı
- Veri Serisi Biçimi
- İstisna Ekranı

Çubuk grafik

Çubuk grafikler, bilgileri tek tek veya yığılmış olarak Y ekseni boyunca yatay çubuklar olarak görüntüler. Bu tür bir tipi, etkili bir şekilde görüntülemek için kullanılabilir:

- Eğilimler ve aralıklar gibi verilerin dağılımı
- Değer kümeleri karşılaştırması
- Zamanla gelişen bir eğilim

Çubuk grafikler birden çok ölçüleri

işleyebilir.

Aşağıdaki grafik seçeneklerinden birini tercih edebilirsiniz.

Seçenek	Açıklama
2D	(Varsayılan) Çubuklar ölçü başına bir çubuk olacak şekilde iki boyutta sunulur.
2D Yığılı	Çubuklar birden çok ölçüyle iki boyutta sunulur tek tek öğelerin tümle ilişkisini göstermek için yığılmış.
Toplamları Koru düğmesi	Grafikteki toplam değeri etiketli ek bir çubuk olarak görüntüler. "Toplam". **NOT** Toplam değeri ek sütun olarak görüntülemek için, önce Sorunun Grup bölümünden toplamlarla **birlikte seçmeniz** gerekir panel.

İstenen grafik seçeneğini seçtikten sonra, aşağıdaki denetimleri kullanarak grafiğinizi daha fazla özelleştirebilirsiniz:

- Açıklama
- Stil

- Başlık
- Kılavuz Seçenekleri
- Eksen Ekranı
- Veri Serisi Biçimi
- İstisna Ekranı

Sütun grafik

Sütun grafikler, bilgileri tek tek veya yığılmış olarak yatay X ekseni boyunca dikey çubuklar olarak görüntüler. Bu tür bir tipi, etkili bir şekilde görüntülemek için kullanılabilir:

- Eğilimler ve aralıklar gibi verilerin dağılımı
- Değer kümeleri karşılaştırması
- Zamanla gelişen bir eğilim Sütun

grafikler birden çok ölçüleri işleyebilir.

Aşağıdaki grafik seçeneklerinden birini tercih edebilirsiniz.

Seçenek	Açıklama
2D	(Varsayılan) Sütunlar ölçü başına bir sütun olacak şekilde iki boyutta sunulur.
2D Yığılı	Sütunlar, tek tek öğelerin tümle ilişkisini göstermek için yığılmış birden çok ölçü ile iki boyutta sunulur.
Toplamları Koru düğmesi	Grafikteki toplam değeri ek sütun olarak görüntüler "Toplam" olarak etiketlenmiş. **NOT** Toplam değeri ek sütun olarak görüntülemek için, önce Sorunun Grup bölümünden toplamlarla **birlikte seçmeniz** gerekir panel.

İstenen grafik seçeneğini seçtikten sonra, aşağıdaki denetimleri kullanarak grafiğinizi daha fazla özelleştirebilirsiniz:

- Açıklama
- Stil
- Başlık
- Kılavuz Seçenekleri
- Eksen Ekranı
- Veri Serisi Biçimi
- İstisna Ekranı

Bileşik grafik

Bileşik grafikler hem sütunları hem de çizgileri içerir. Tahminler ve gerçek değerler gibi iki değer kümesini karşılaştırırken kullanışlıdırlar. Birden çok önlemi işleyebilirler.

Grafiğinizi şu denetimleri kullanarak özelleştirebilirsiniz:

- Açıklama
- Stil
- Başlık
- Kılavuz Seçenekleri
- Eksen Ekranı
- Veri Serisi Biçimi
- İstisna Ekranı

Ölçer grafiği

Ölçer grafikleri, tek bir ölçümün değerini, hız göstergesi gibi bir çevirde iğne olarak görüntüler. Genellikle zaman içinde gelişen tek bir önemli tedbir veya eğilim görüntülemek için kullanılırlar.

Grafiğinizi şu denetimleri kullanarak özelleştirebilirsiniz:

- Stil
- Başlık
- Ölçer Seçenekleri
- Aralık

Çizen grafik

Önemli bir tedbiri, herhangi bir ayrıntı ya da dikkat dağıtan başka bir şey olmadan, tek bir sayı olarak göstermek için kullanılan bir grafiktir. Kuruluşunuzun geçerli durumunun anlık anlık görüntüsünü vermek için bunlar genellikle panodaki bu tür diğer raporlarla gruplandırılır.

Grafiğinizi şu denetimleri kullanarak özelleştirebilirsiniz:

- Stil
- Başlık
- Afiş Seçenekleri
- Aralık

KPI ÇokSüresi grafiği

KPI ÇokSüresi grafikleri, kullanıcıların bilmek için yararlı bulacağı temel performans göstergesini (KPI) temsil eden tek bir değer gösterir. Bir KPI iş başvurusu, KPI Yapılandırma sayfasında (Uygulama Yönetimi > Yönetim > Anahtar Performans Göstergeleri (KPI'ler)) yapılandırılan KPI'leri kullanır.

Bu grafik şundan içgörüler edinmenize olanak sağlar:

- ortalama işleme süresi, ilk çağrı çözünürlüğü vb.
- Bir özel formülden oluşturulan toplam bir değer kümesi olan bir KPI
- Bir eylemi yönlendiren önerilen eşik

değerleri Grafiğinizi özelleştirebilirsiniz:

- Stil
- Başlık
- KPI Tereke Seçenekleri

KPI Sıralama grafiği

KPI Sıralama grafikleri, bir ekipteki üyeler veya bir bölümdeki ekipler gibi dahil olan birkaç alt grubun olduğu verileri görselleştirir. Örneğin, bu grafik, temsilcilerin değişimi göstermek için renkler ve oklar kullanarak kendi kampanyalarını ne kadar iyi karşıladıklarıyla ilgili bilgi verebilir.

Bu grafik şundan içgörüler edinmenize olanak sağlar:

- ortalama işleme süresi, ilk çağrı çözümlemesi vb.
- Bir özel formülden oluşturulan toplam bir değer kümesi olan bir KPI

- Bir gruptaki birden çok değişken
- Bir eylemi yönlendiren önerilen eşik

değerleri Bu grafiği özelleştirebilirsiniz:

- Stil
- Başlık
- KPI Sıralama Seçenekleri

Çizgi grafik

Çizgi grafikler bir serideki verileri görüntüler. Eğilim çizgisi içerebilen tek grafik türüdür. Çizgi grafikler genellikle aşağıdaki bilgileri göstermek için kullanılır:

- Eğilimler, aralıklar, aykırı değerler ve eğilimler gibi verilerin dağılımı
- Değer kümeleri karşılaştırması
- Birden çok eksen kullanılırken zamana göre eğilim
- Bir ölçü ile diğer ölçü arasındaki ilişki

Aşağıdaki grafik seçeneklerinden birini tercih edebilirsiniz.

Seçenek	Açıklama
Düz	(Varsayılan) Bir veri noktasından diğerine düz çizgi.
İşaretli Düz	Bir veri noktasından diğerine düz ve temsil eden noktalar her veri noktasını seçin.
İşaretleyiciler	Her veri noktasında, bir hat bağlanmadan noktalar görüntülenir.
Kıvrımlı	Düz kıvrımlı hat, her veri noktasını bir sonrakine bağlar.
İşaretli Kavisli	Düz kıvrımlı hat, her veri noktasını bir sonrakine noktalar ile bağlar veri noktalarını temsil etme.

İstenen grafik seçeneğini seçtikten sonra, aşağıdaki denetimleri kullanarak grafiğinizi daha fazla özelleştirebilirsiniz:

- Açıklama
- Stil
- Başlık
- Kılavuz Seçenekleri
- Eksen Ekranı
- Veri Serisi Biçimi
- İstisna Ekranı

Pasta grafik

Pasta grafikler tek bir ölçünün toplamını tam bir daire olarak görüntüler ve o daireyi oluşturan bileşenlerin boyutunu gösterir. Pasta grafikler en çok, tek bir grubun parçası olan sınırlı sayıda veri kategorisine sahip olduğunuzda etkilidir.

Grafiğinizi şu denetimleri kullanarak özelleştirebilirsiniz:

- Açıklama
- Stil
- Başlık
- Pasta Grafik Seçenekleri
- İstisna Ekranı

Dağılım grafiği

Dağılım grafikleri, bir seri veya aralıkta temsil edilemeyen değer kümeleri arasındaki korelasyonu gösterir. Bunlar şunları görüntülemek için yararlıdır:

- Değer kümeleri karşılaştırması
- Eğilimlerin, eğilimlerin, bilgi aralıklarının ve aykırı değerlerin dağılımı
- İki ölçü arasındaki ilişki

Scatter grafikleri birden çok ölçüyi işleyebilir. Üç ölçüye sahipseniz, dağılım grafiği bir kabarcık grafiği haline gelir. Kabarcık grafik, üç ölçü arasındaki ilişkilere bakmak için kullanılan dağılım grafiğinin bir uzantısıdır. Kabarcık grafikteki her nokta tek bir veri noktasına karşılık gelir ve ölçülerin her nokta için değerleri yatay konum, dikey konum ve nokta boyutu ile gösterilir.

Grafiğinizi şu denetimleri kullanarak özelleştirebilirsiniz:

- Stil
- Başlık
- Kılavuz Seçenekleri
- Eksen Ekranı
- Veri Serisi Biçimi

Tablo görünümü

Tablo görünümü varsayılan görünüm türüdür ve en temel görünümdür. Tablolar sayısal bilgileri görüntüler ve birden çok ölçü ile kullanılabilir. Herhangi bir sütuna göre, o sütunun üstbilgisi tıklatılarak artan veya azalan sırada sıralanabilirler.

Masanız için aşağıdaki tablo seçeneklerinden birini tercih edebilirsiniz.

Seçenek	Açıklama
Dolu	(Varsayılan) Tabloyu sütun ve satır başlıklarıyla
görüntüler. Yalnızca Sütun Başlığı	Tabloyu sadece sütun başlıklarıyla görüntüler.
Yalnızca Satır Başlığı	Tabloyu yalnızca satır başlıklarıyla görüntüler.
Kompakt	Tabloyu hem sütun hem de satır başlıkları olabilecek en küçük alanda görüntüler.
Kısa (Yalnızca Sütun Başlığı)	Tabloyu en küçük olası alanda sadece sütun başlıklarıyla görüntüler.
Yalnızca Hücreler	Rapor verilerinizi sütun veya satır başlıkları olmadan görüntüler.

İstenen tablo seçeneğini seçtikten sonra, tablonuzu şu denetimleri kullanarak daha fazla özelleştirebilirsiniz:

- Stil
- Başlık
- Tablo Stili
- İstisna Ekranı

Word bulut görünümü

Sözcük bulutu görünümleri, sözcüğün boyutunu kullanım sıklığıyla orantılı kılarak belirli sözcüklerin sıklığını gösterir. Bu tür bir donandırma basit ve kolay anlaşılır ve bir bakışla özel bilgiler sağlar. Ancak kesinlik ve doğruluk gerektiren analizler için sözcük bulutları kullanılmamalıdır. Genellikle, kelimedeki harflerin şekli (artanları veya soyu varsa) ve sözcüğün uzunluğu bazı sözcüklerin diğerlerine göre daha fazla dikkat çekmesine neden olabilir.

NOT Bulut ortamı sözcüğünde görüntülenen sözcük ve ifadelerin uzunluğu ihtiyaçlarınıza ve iş kullanım durumlarınıza göre yapılandırılabilir. Bunu yapmak isterseniz, Cisco destek ekibine başvurun.

Kelime bulutunuzu şu denetimleri kullanarak özelleştirebilirsiniz:

- Stil
- Başlık
- İstisna Ekranı

Stil Seçenekleri

Görünüm türünü ve görünüm seçeneğini seçtikten sonra, grafiğinizi tasarım seçenekleriyle daha fazla özelleştirebilirsiniz. Bu bölümde kullanılabilir her bir stil seçeneği açıklanmaktadır.

NOT Her grafik türü için tüm stil seçenekleri kullanılamaz.

- Eksen Ekranı
- Veri Serisi Biçimi
- İstisna Ekranı
- Ölçer Seçenekleri
- Kılavuz Seçenekleri
- Afiş Seçenekleri
- KPI Tereke Seçenekleri
- KPI Sıralama Seçenekleri
- Açıklama
- Pasta Grafik Seçenekleri
- Aralık

- Stil
- Tablo Stili
- Başlık

Eksen Ekranı

Eksen Ekranı denetimi, X ve Y eksenlerini yapılandırmaya ilişkin araçları içerir. Birden çok eksen yapılandırabilirsiniz.

X ekseni

Alan	Açıklama
X Ekseni	Grafiğinizdeki X eksenini gösterir veya gizler. Denetimler yalnızca ekseni göstermeyi seçtiğinizde görüntülenir. **Renk**—X ekseninin ve etiketlerinin görüntülendiği rengi seçin. **Onay İşaretleri**—Eksen etiketlerinin yanında onay işaretleri görüntülemek için bu onay kutusunu seçin. **Kılavuz Çizgileri**—Grafik içinde dikey X ekseni kılavuz çizgilerini görüntülemek için bu onay kutusunu seçin.
Başlık	X ekseni verilerinin başlığını gösterir veya gizler. Denetimler yalnızca başlığı göstermeyi seçtiğinizde görüntülenir. **Metin Kutusu**—X ekseni başlığını girin. **Yazı Tipi**—X ekseni başlığı için yazı tipini ve yazı tipi boyutunu seçin. Devralındı'yı **seçerseniz**, Stil bölümünde seçtiğiniz yazı tipi kullanılır. **Yönlendirme**—X ekseni başlığının hizalı olduğu açıyı seçin. Varsayılan ayar 0'dır (açı yoktur).
Etiketler	**Etiketler**—X ekseni etiketlerinin gösterilip gösterilmeyeleneceğini ve nasıl görüntüleneceğini seçin. Varsayılan, **Otomatik**, etiketleri dikey olarak ayarlar. Açık'ı **seçerseniz**, etiketler

Alan	Açıklama
	yatay olarak ayarlanır. Kapalı'ya **seçerseniz**, hiçbir etiket görüntülenmez. **Yazı Tipi**—X ekseni etiketlerinin yazı tipini ve yazı tipi boyutunu seçin. Devralındı'yı **seçerseniz**, Stil bölümünde seçtiğiniz yazı tipi kullanılır.

Y ekseni (Birincil, İkincil, 3 ve 4)

Bazı grafiklerde birden çok Y ekseni olabilir. Bu durumda, birden çok Y ekseni gösterme/gizleme geçişleri olacaktır. Bu eksenleri yapılandıracak alanlar her için aynıdır.

Alan	Açıklama
Y Ekseni (Birincil, İkincil, 3 ve 4)	Grafiğinizdeki Y eksenini gösterir veya gizler. Denetimler yalnızca ekseni göstermeyi seçtiğinizde görüntülenir. **Renk**—Y ekseninin ve etiketlerinin görüntülendiği rengi seçin. **Seri Rengi**—Y ekseni serisinin görüntülendiği rengi seçin. **Onay İşaretleri**—Eksen etiketlerinin yanında onay işaretleri görüntülemek için bu onay kutusunu seçin. **Kılavuz Çizgileri**—Grafik içinde yatay Y ekseni kılavuz çizgilerini görüntülemek için bu onay kutusunu işaretleyin. **Min**—Eksenin en küçük değerini ayarlar. **Maks**—Eksenin maksimum değerini ayarlar. **Değer Aralığı**—Eksen üzerinde kullanılacak artımların değerini ayarlar. **en küçük değer** işaretleri—Eksendeki her numaralı değer çizgisi aralığı arasında kaç değer çizgisi görüntüleneceğini belirler.
Başlık	Y ekseni verilerinin başlığını gösterir veya gizler. Denetimler yalnızca başlığı göstermeyi seçtiğinizde görüntülenir.

Alan	Açıklama
	Metin Kutusu—Y ekseni başlığını girin. **Yazı Tipi**—X ekseni başlığı için yazı tipini ve yazı tipi boyutunu seçin. Devralındı'yı **seçerseniz**, Stil bölümünde seçtiğiniz yazı tipi kullanılır. **Yönlendirme**—Y ekseni başlığının hizalı olduğu açıyı seçin. Varsayılan ayar 270'tir (yanlara).
Etiketler	**Etiketler**—Y ekseni etiketlerinin gösterilip gösterilmeyleneceğini ve nasıl görüntüleneceğini seçin. Varsayılan, **Otomatik**, etiketleri yatay olarak ayarlar. Açık'ı **seçerseniz**, etiketler yatay olarak ayarlanır. Kapalı'ya **seçerseniz**, hiçbir etiket görüntülenmez. **Yazı Tipi**—Y ekseni etiketlerinin yazı tipini ve yazı tipi boyutunu seçin. Devralındı'yı **seçerseniz**, Stil bölümünde seçtiğiniz yazı tipi kullanılır. **Biçim**—Y ekseni etiketlerinin biçimini seçin. Varsayılan olarak bu, etiket metninin biçimi otomatik **olarak algılanan Otomatik'e** ayarlanır. Aksi takdirde, bir para birimi simgesi veya yüzde seçin.

Veri Serisi Biçimi

Veri Serisi Biçimi denetimi, kategori ve serilerin rengini ve aralığını özelleştirmenize olanak sağlar.

NOT Her kontrol her grafik seçeneği için kullanılamaz.

Alan	Açıklama
Tüm Seriler	**Çubuk Aralığı**—Kategoriler arasındaki boşluk miktarını belirler ve grafikteki serileri seçin.
< Belirtilmeyen Ölçü>	**Eksen**—Biçimlendirmek istediğiniz ekseni seçin. **Renk**—Belirtilen eksen üzerinde çubuk/sütun/çizgi/dağılım grafik işaretlerinin rengini seçin. Alan grafiklerinde,

Alan	Açıklama
	hattın altındaki alanın rengi. **Çizgi Genişliği**—Grafikte görünen çizginin genişliğini seçin. **İşaretler**—Her bir veri noktasını temsil edecek işaret türünü seçin. **İşaret Boyutu**—Seçili işaretin boyutunu seçin. **Tür**—Verileri sütun, çizgi veya eğri çizgi olarak görüntülemeyi seçin.
Veri Etiketleri	Grafikteki veri etiketlerini gösterir veya gizler. Bu etiketler çubuklar veya sütunların sonunda veya veri işaretlerinin yanında. Denetimler yalnızca etiketleri göstermeyi seçtiğinizde görüntülenir. **Etiketler**—Veri etiketlerini TURN açık veya kapalı olarak seçin. **Yazı Tipi**—Etiket metninin görüntülendiği yazı tipini, yazı tipi boyutunu ve yazı tipi rengini seçin. Devralındı'yı **seçerseniz**, Stil bölümünde seçtiğiniz yazı tipi kullanılır. **Biçim**—Etiketlerin biçimini seçin. Otomatik'i **seçerseniz**, biçim ölçüye göre belirlenir. **Yerleşim**—Etiketlerin nasıl görüntüleneceğini seçin: düz, örtülü, kesilmiş veya açılı.

İstisna Ekranı

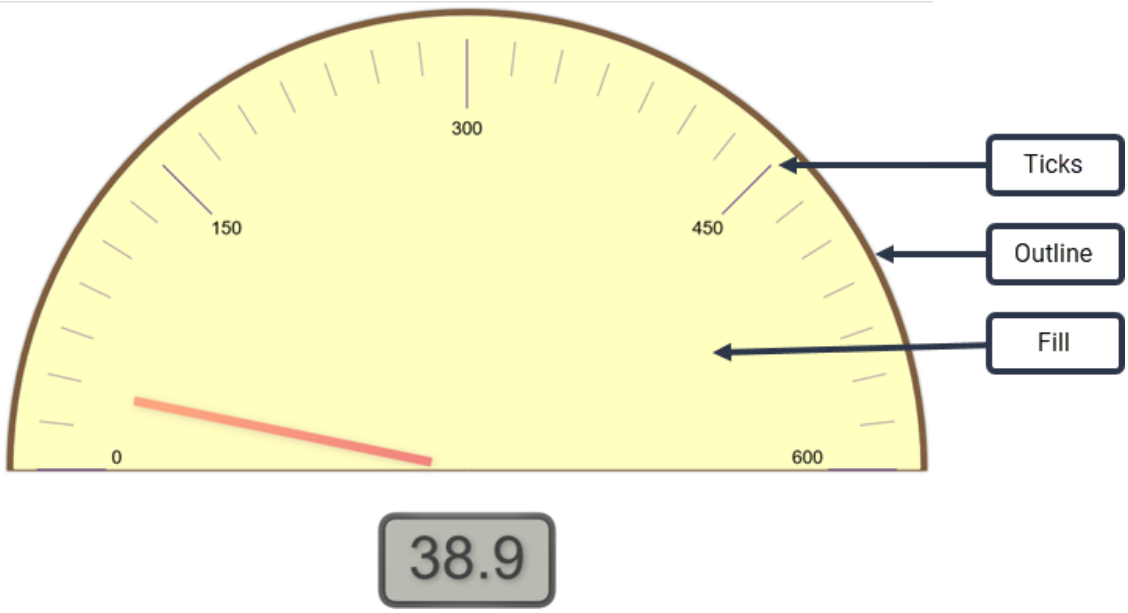
İstisna Görüntüleme denetimi, raporunuzda veri bulunmayan bir sonucun nasıl görüntüleneceğini yapılandırır.

Alan	Açıklama
Görüntü	**Açılan listeden Simge & Metin** (varsayılan) veya **Metin'i** seçin. Simge ve Metin'i seçerseniz,

Alan	Açıklama
	Istenen metin mesajı: Metin'i seçerseniz, yalnızca yapılandırdığınız metin mesajı görüntülenir.
Metin	Veri yoksa görüntülenmesini istediğiniz metin dizesini girin.
Yazı Tipi	Metnin görüntülendiği yazı tipini, yazı tipi stilini, yazı tipi boyutunu ve yazı tipi rengini seçin. Devralındı'yı **seçerseniz**, Stil bölümünde seçtiğiniz yazı tipi kullanılır.

Ölçer Seçenekleri

Ölçer Seçenekleri bölümü ölçer grafiğini özelleştirmenize olanak sağlar.



NOT Bir ölçer aralık göstergelerini de içerebilir. Bu, Aralıklar denetimi kullanılarak yapılandırılır.

Alan	Açıklama
Renk	Renk paletini açmak için kutuyu tıklayın. **Anahat**—Ölçerin anahattının rengini seçin. **Dolgu**—Ölçerin yüzünün rengini seçin. **Değer Çizgileri**—Ölçerin onay işaretlerinin rengini seçin.
Boyut	**Anahat**—Ölçerin ana hatlarını çizen ark genişliğini yapılandırın. **İbre—İbrenin** genişliğini yapılandırın.

Kılavuz Seçenekleri

Kılavuz Seçenekleri denetimi, kılavuzun arka planına ve kılavuz çizgilerine uygulanan rengi özelleştirebilmenizi sağlar.

Alan	Açıklama
Arka Plan Rengi	Kılavuzun arka planı için bir renk seçmek için kutuyu tıklayın. renk paleti.
Hat Rengi	Renk paletinden kılavuz çizgileri için bir renk seçmek için kutuyu tıklayın.

Afiş Seçenekleri

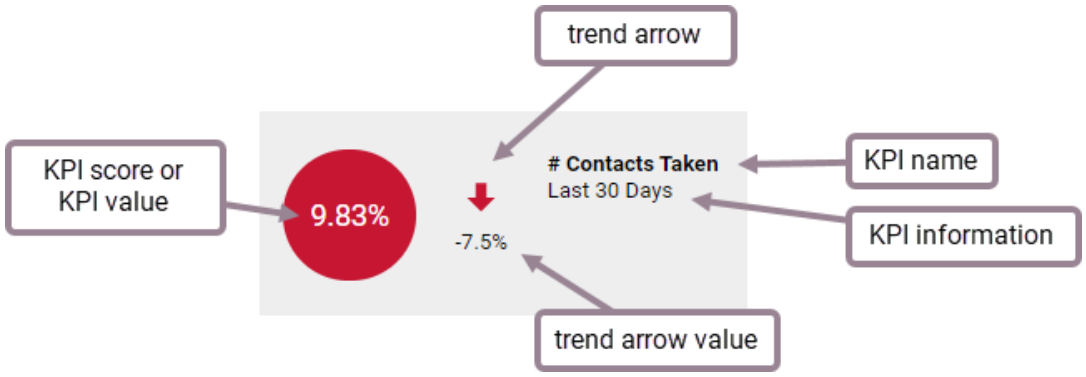
Kapsanan Kapsanan Seçenekleri kontrolü, kapsanan kısmın nasıl göründüğünü özelleştirmenize ve istenirse değerin üst ve alt limitlerini dahil etmenize olanak sağlar.

Alan	Açıklama
Yazı Tipi Yazı Tipi	Görüntülenecek yazı tipini, yazı tipi stilini, yazı tipi boyutunu ve rengini seçin Ama iş, iş, Devralındı'yı **seçerseniz**, Tasarım bölümünde seçtiğiniz yazı tipi ve yazı tipi stili kullanılır. Yazı tipi boyutu için Otomatik'i **seçerseniz** , yazı tipi uygun alana sığacak şekilde ölçeklenir.

Alan	Açıklama
	Renk kutusunu tıklayarak açıklama metni için bir renk seçin. Varsayılan olarak, **Devralınan rengi** kullan seçilidir. Özel bir renk seçmek için bu onay kutusunu temizlemeniz gerekir.
Maksimum Boyut	Kapsanan yazı tipi için maksimum boyut belirtmenize olanak verir. Şu belirli bir açıklama yazı tipi boyutu seçin, bu alan varsayılan olarak Yok'tur . Yazı tipi boyutu için Otomatik'i **seçerseniz** , maksimum boyut belirtebilirsiniz.
Sınırları Göster	İçin minimum ve maksimum aralık sınırlarını gösterir veya gizler. önem ve değer. Bu değerler Aralıklar denetiminde ayarlanır. Sınırları göstermeyi tercih ederseniz, sınırlar metni için yazı tipi, yazı tipi stili, yazı tipi boyutu ve yazı tipi rengi belirtebilirsiniz. Varsayılan olarak, Tasarım bölümünde seçtiğiniz yazı tipi ve yazı tipi stili kullanılır. Yazı tipi boyutu için Otomatik'i **seçerseniz** , yazı tipi uygun alana sığacak şekilde ölçeklenir. Sınırların metni için bir renk seçmek için renk kutusunu tıklayın. Varsayılan olarak, **Devralınan rengi** kullan seçilidir. Özel bir renk seçmek için bu onay kutusunu temizlemeniz gerekir.

KPI Tereke Seçenekleri

KPI Tercihleri kontrolü, bir KPI ile ilgili bilgileri görüntülemenize veya gizlemenize olanak sağlar.



Alan	Açıklama
Görünüm Ekranı	Renkli daire içinde KPI puanını veya KPI değerini görüntülemeyi seçin. KPI puanı veya değeri hakkında daha fazla ayrıntı, numara üzerine gelinerek görüntülenebilir. Dairenin rengi veri modelinde yapılandırılır ve kendi raporlarınız için özelleştirebileceğiniz bir şey değildir. Daire, KPI değerine bağlı olarak kırmızı, sarı veya yeşil olabilir.
KPI Adını Göster	KPI adını gösterin veya gizleyin.
KPI Bilgilerini Göster	KPI hakkındaki bilgileri gösterin veya gizleyin.
Eğilim Oklarını Göster	KPI eğilimini gösteren bir oku gösterin veya

gizleyin. Eğilim Ok Değerini Göster KPI eğilim değerini gösterin veya

gizleyin.

KPI Sıralama Seçenekleri

KPI Sıralama Seçenekleri denetimi, birden çok KPI ile ilgili bilgileri görüntülemenize veya gizlemenize olanak sağlar.

Alan	Açıklama
Görünüm Ekranı	Renkli daire içinde KPI puanını veya KPI değerini görüntülemeyi seçin. KPI puanı veya değeri ile ilgili daha fazla bilgi

Alan	Açıklama
	numara üzerine gelindiğinde. Dairenin rengi veri modelinde yapılandırılır ve kendi raporlarınız için özelleştirebileceğiniz bir şey değildir. Daire, KPI değerine bağlı olarak kırmızı, sarı veya yeşil olabilir.
KPI Adını Göster	KPI adını gösterin veya gizleyin.
KPI Bilgilerini Göster	KPI hakkındaki bilgileri gösterin veya gizleyin.
Eğilim Oklarını Göster	KPI eğilimini gösteren bir oku gösterin veya
gizleyin. Eğilim Ok Değerini Göster	KPI eğilim değerini gösterin veya gizleyin.

Açıklama

Açıklama denetimi, grafiğin açıklamasının (bir rengin hangi ölçümü temsil ettiğiyle ilgili açıklama) nerede bulunduğunu ve açıklama yazı tipinin boyutunu yapılandırmanıza olanak sağlar.

Alan	Açıklama
Konum	Açıklamanın görüntülendiği yeri, grafiğin üst, alt veya sağını seçin. Grafiğin üstünde veya altında bulmayı seçerseniz, açıklama yatay olarak dizilir; Sağ tarafta bulmayı seçerseniz, dikey olarak dizilir. Hiçbir açıklama görüntülenmesin diye Yok **seçeneğini de seçebilirsiniz** .
Boyut	Açıklama yazı tipi için nokta boyutunu seçin.

Pasta Grafik Seçenekleri

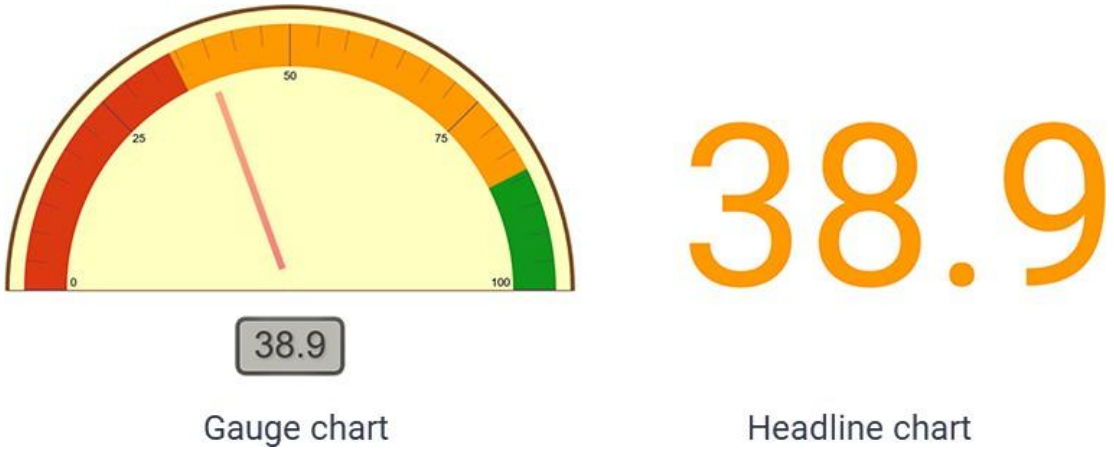
Pasta Grafik Seçenekleri denetimi pasta grafiğe uygulanan etiketleri yapılandırmanıza olanak sağlar.

Alan	Açıklama
Etiketleri Göster	Etiketleri göstermeyi veya gizlemeyi seçin. Otomatik'i **seçerseniz**, etiket konumu değiştirilemez. Açık'ı **seçerseniz**, tüm seçenekler

Alan	Açıklama
	yapılandırılır.
İçindekiler	Etiketin görüntülediği bilgileri seçin.
Renk	Etiket metninin rengini seçin.
Boyut	Etiket metninin nokta boyutunu yapılandırın.
Konum	Etiket metninin pasta grafiğin kenarına göre konumunu seçin. ▪ Seçtiğiniz konum 1,1 veya daha büyükse, etiket pasta grafiğin kenarının dışında görünür. ▪ Seçtiğiniz konum 1 ise, etiket dışarıda görünür ancak pasta grafiğin kenarına neredeyse dokunuyordur. ▪ Seçtiğiniz konum 1'den küçükse, etiket pasta grafiğin kenarında görünür.

Aralık

Aralıklar denetimi, aralıkları belirtmek için kullanılan değerleri ve renkleri özelleştirebilmenizi sağlar. Bu kontrol, bu grafikte görüldüğü gibi ölçer ve grafiklerde de geçerlidir:



Ölçer grafiklerinde, aralık ölçer üzerinde renkli bir bant olarak gösterilir. Resmi tablolarda aralık, o elektirkiye uygulanan renkle gösterilir.

Alan	Açıklama
Minimum	Grafiğe eklenecek en düşük değeri ayarlayın. Bu değer, denetimin Limitlerini Göster özelliği açıksa, Tartışma Seçenekleri'nde görüntülenir.
Düşük	Düşük aralığı orta aralıktan ayıran değeri ayarlayın.
Yüksek	Orta aralığı yüksek aralıktan ayıran değeri ayarlayın.
Maksimum	Grafiğe eklenecek en yüksek değeri ayarlayın. Bu değer, denetimin Limitlerini Göster özelliği açıksa, Tartışma Seçenekleri'nde görüntülenir.
Renkler onay kutusu	Grafiğinizde aralıkları etkinleştirmek için bu onay kutusunu işaretleyin. Ayarlarsanız aralık değerleri ve bu onay kutusunun işareti kaldırılırsa, aralıklar grafikte etkin olmaz.
Renk seçim kutuları	Sahip olduğunuz aralıkları temsil etmek istediğiniz renkleri seçin Yapılandırılmış. Renk kutularının konumuna dikkat edin; rengin temsil etmek üzere olduğu alt ve üst aralık değeri olarak hareket eden iki değer arasına yerleştirilirler. Varsayılan olarak, renkler düşük için kırmızı, orta için sarı ve yüksek değerler için yeşildir. Renkleri istediğiniz renklerle özelleştirebilirsiniz .

Stil

Stil denetimi, grafikte kullanılan varsayılan yazı tipini ve arka plan rengini yapılandırmanıza olanak sağlar.

Alan	Açıklama
Metin	Grafikte metin görüntülenecek yazı tipini, yazı tipi stilini ve rengi seçin. Metin için bir renk seçmek için renk kutusunu tıklayın.
Arka Plan Rengi	Kullanılacak arka plan rengini seçmek için renk kutusunu tıklayın grafiği açın.

Tablo Stili

Tablo Stili denetimi tablo başlıklarını ve satırlarını özelleştirmenize olanak sağlar.

Alan	Açıklama
Yazı tip -leri	**Tablo Yazı Tipi Boyutu**—Tablodaki tüm metinler için nokta boyutunu seçin. **Satır Başlıkları**—Satır başlıkları için bir yazı tipi stili ve renk seçin. Devralınanlar'ı **seçerseniz**, Tasarım bölümünde seçtiğiniz stil kullanılır. **Sütun Başlıkları**—Sütun başlıkları için yazı tipi stili ve renk seçin. Devralınanlar'ı **seçerseniz**, Tasarım bölümünde seçtiğiniz stil kullanılır. **Hücreler**—Tek tek tablo hücreleri için bir yazı tipi stili ve renk seçin. Devralınanlar'ı **seçerseniz**, Tasarım bölümünde seçtiğiniz stil kullanılır. **Gruplandırmalar—Gruplandırmalar** için yazı tipi stili ve renk seçin. Devralınanlar'ı **seçerseniz**, Tasarım bölümünde seçtiğiniz stil kullanılır.
Renk	**Satır Başlıkları**—Satır başlıklarının arka plan rengini değiştirin. **Sütun Başlıkları**—Sütun başlıklarının arka plan rengini değiştirin. **Hücreler**—Tablo hücrelerinin arka plan rengini değiştirin.
Sütun Genişlikleri	**Satır Başlıkları**—Satır başlıklarının piksel genişliğini ayarlayın. **Sütun Başlıkları**—Sütun başlıklarının piksel genişliğini ayarlayın. **NOT** Tek tek satır veya sütun başlıklarını belirli genişliklere ayarlayamazsınız. Tüm satır ve sütun başlıkları aynı Genişliği bu denetimle birlikte gösterilir.
Sütun Üstbilgi Yüksekliği	**Satır** sayısı—Sütun başlık satırının yüksekliğini satır yüksekliği terimleri. Örneğin, bunu 2 olarak ayarlarsanız, sütun başlık satırı iki satır uzunluğunda olur.

Alan	Açıklama
Konum	**Yatay**—Tablonun rapor görüntüleyicisi penceresinde yatay konumunu ayarlayın. **Dikey**—Raporun görüntüleyici penceresinde tablonun dikey konumunu ayarlayın.

Başlık

Başlıklar denetimi rapor başlığını, rapor alt başlığını ve toplam metni özelleştirebilmenizi sağlar.

Alan	Açıklama
Başlığı Göster	Grafik başlığını açar ve kapatır. Başlık grafiğin üstüne yerleştirilir. Açıldığında, yapılandırma seçenekleri görüntülenir: **Başlık Yazı Tipi**—Grafik başlığının görüntülendiği yazı tipini, yazı tipi stilini, yazı tipi boyutunu ve rengini seçin. Devralındı'yı **seçerseniz**, Tasarım bölümünde seçtiğiniz yazı tipi ve yazı tipi stili kullanılır. **Hizalama**—Grafik başlığı için bir hizalama seçin. **Panolarda** köprü olarak yakınlaştırma/düzenleme gibi hareket edin—Grafik başlığını ayrıntılı görüntüleme için grafiği açan bir köprü bağlantısı yapmak için bu onay kutusunu seçin.
Alt Başlığı Göster	Grafik alt başlığını açar veya kapatır. Altyazı şu şekilde yerleştirilir: grafiğin altındadır. Açıldığında, yapılandırma seçenekleri görüntülenir: **Altyazı Yazı Tipi**—Grafik alt başlığının görüntülendiği yazı tipini, yazı tipi stilini, yazı tipi boyutunu ve rengini seçin. Devralındı'yı **seçerseniz**, Tasarım bölümünde seçtiğiniz yazı tipi ve yazı tipi stili kullanılır. **Hizalama**—Grafik alt başlığı için bir hizalama seçin.
Varsayılan Toplam Metni Geçersiz Kılma	Özel bir metin dizesiyle varsayılan Toplam metni geçersiz kılmanıza olanak verir. Metin kutusuna özel metin dizenizi girin.

Raporun varsayılan sıralamasını yapılandırma

Soru panelindeki Sıralama **Tab'nda** raporunuzdaki bilgilerin varsayılan olarak nasıl sıralanabileceğini yapılandırabilirsiniz. Verilere veya kategorilere göre sıralayabilirsiniz, ancak her ikilerine göre sıralanmaz.

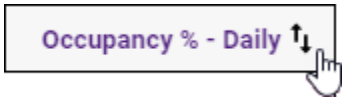
Verileri sıralama

Veri Sıralama denetimi, bir sütunun varsayılan olarak tablonuzda sıralanma biçimini yapılandırmanıza olanak sağlar. Yalnızca bir sütun yapılandırabilirsiniz.

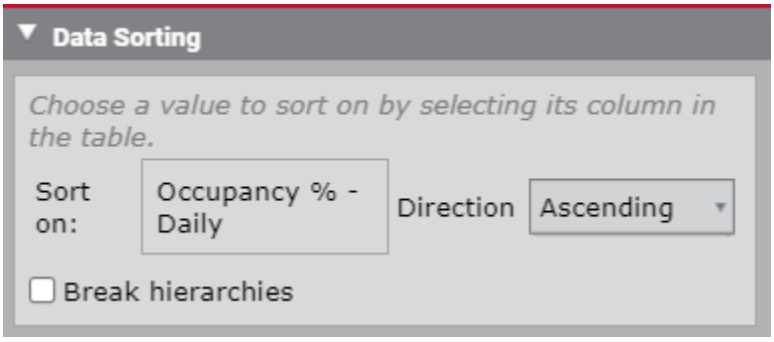
Varsayılan sıralama yönünü ayarlasanız bile, tabloyu görüntüleyen herkes sütun başlığındaki sıralama okunu tıklayarak sıralamayı tersine döndürebilir. Bu denetim yalnızca varsayılan sıralama yönünü ayarlar.

Bir sütunun varsayılan sıralama yönünü yapılandırma

1. Tablo görünüm türüne sahip bir raporda, Soru panelinde Sıralama **Tab seçin** .
2. Rapor önizleme bölmesinde, tabloyu sıralama okları görünene kadar sıralamak istediğiniz sütunun üstbilgisinin üzerine gelin.



3. Sıralama oklarını tıklayın. İlk tıklama artan bir sıralamayla (yukarı ok) sonuçlanır. Sıralamayı azalan olarak (aşağı ok) değiştirmek için yeniden tıklayın. Sıralama seçiminiz Veri Sıralama denetim alanlarına yansıtılır.



4. Yön **açılır alanını kullanarak veya sütun üstbilgisindeki sıralama okunu** yeniden tıklatarak sıralamanın yönünü değiştirebilirsiniz.

5. (İsteğe bağlı) Diğer gruplandırmalara bakmadan bu sıralamayı tüm tabloya uygulamak için Hiyerarşileri Boz onay kutusunu işaretleyin.

Bir sütunun varsayılan sıralama yönünü silme

- Veri Sıralama denetiminde **, bir sütundan** varsayılan bir sıralama yönünü kaldırmak için Yön **alanında Yok** seçeneğini seçin **.**

Kategori sıralama

Kategori Sıralama denetimi, bir gruptaki üyeleri sıralamanıza ve belirli üyeleri sıralama düzeni için istisna olarak atamanıza olanak sağlar; böylece bunlar listenin en üstünde görüntülenir.

> **NOT** Kategori Sıralama denetimindeki herhangi bir şeyi yapılandırmak için **Veri Sıralama denetiminin Hiçbiri** olarak ayarlanması gerekir.

Bir kategorinin varsayılan sıralama düzenini yapılandırma

1. Tablo görünüm türüne sahip bir raporda, Soru panelinde Sıralama **Tab seçin** .
2. Kategori Sıralama denetiminde, tüm uygun kategoriler (gruplandırmalar) listelenir. Sıralama yönünü yapılandırmak istediğiniz kategoriyi bulun.
3. Sıralama **alanı açılır listesinden** sıralama yönünü seçin.

İstisna ayarlama

İstisnalar düğmesi, bir kategorinin bir veya daha fazla üyesini Sıralama alanında yapılandırdığınız artan veya azalan sıralama düzeninden kaldırmanıza olanak sağlar. İstisna olarak belirlenmiş herhangi bir üye listenin en üstünde kalır.

Kategorinin sıralama düzeni için istisnalar ayarlama

1. İstisnaları Seç'i **tıklayın**. **Sıralama İstisnalarını** Seç iletişim kutusu açılır.
2. **Tüm değerler** onay kutusunu temizleyin ve ardından istisna yapmak istediğiniz kategorinin bir veya daha fazla üyesini seçin.
3. Uygula'yı **tıklayın**.

Pano oluşturma

Pano, ortak bir temayı veya odağı paylaşan ve bir iş durumunun üst düzey resmini sağlayabilecek panellerden (raporlar, listeler, resimler, araçlar ve web sayfaları) oluşan bir koleksiyondur. Panolar genellikle iş değişikliklerini izlemek, uyarı işaretlerini izlemek veya ilerleme durumunu izlemek için oluşturulur.

EN İYİ UYGULAMA Pano oluşturmadan önce, panoda hangi içeriği PUT istediğinizi ve o içeriğin nasıl düzenlendiğini bilmeniz gerekir. Dahil etmek istediğiniz raporlarda zaten oluşturulmuştur. Takip etmek istediğiniz bir plan olması için başlamadan önce pano tasarımınızı çizebilirsiniz.

Yeni pano oluşturma

1. Veri Gezgini **varlık tarayıcı** sayfasında, Yeni Pano **düğmesini tıklatın** . Pano tasarımcısı Pano Denetimi görünür olarak açılır. Pano tasarımcısı, yeni panonuzu oluşturan tüm öğeleri eklediğiniz yerdir. Panelleri hizalamanıza ve düzenlemenize yardımcı olan bir kılavuzu vardır.
2. Pano Denetimi'nde , Sayfa Ayarları'nı **tıklayın**. Başlıkta **yeni pano için bir ad girin** Alanını seçin ve Kaydet'i **tıklayın**.

   Pano tasarımcısı görünümü kapanır ve yeni pano sol üst köşedeki başlıkla birlikte görüntülenir. Artık varlık tarayıcısının panolar listesinde de listelenmiştir.

Yeni panonuzu düzenleme

1. Yeni panonuzu bir adla kaydettiyseniz, pano zaten ekranınızda görüntülenir. Son zamanlarda üzerinde çalışmadıysanız, varlık tarayıcısı sayfasındaki raporlar listesinde bu öğeyi bulun.
2. Pano **tasarımcısını açmak için panonun sağ üst köşesindeKi Panoyu Düzenle'yi tıklayın** .

   Artık Pano Denetimi'nı kullanarak panoya içerik eklemeye hazırsınız.

Pano Denetimi Hakkında

Pano Denetimi, panoya çeşitli türde içerikler eklemenize ve panonun nasıl göründüğünü yapılandırmanıza olanak sağlar. 4 kontrol içerir.

Panel Denetimi Ekleme

Panonuza içerik eklemenin birincil yolu Panel Ekle denetimidir. Panel, belirli türde içerikler için bir kapsayıcıdır:

- İçerik panelleri—listeler, raporlar ve web sayfaları
- Ekran stili panelleri—resimler ve metinler
- Parametre denetimleri—kompakt üye seçici, üye seçici, numara girişi, metin girişi ve zaman aralığı seçici
- WFM ve QM araçları

Parametre Denetimi

Parametreler denetim bağlantıları ("binds") parametre denetiminin etkilediği raporla bir parametre denetim panosu. Örneğin, birden çok temsilciye ait verileri içeren bir raporunuz varsa, panoda görüntülediğiniz temsilcinin verilerini seçebilmeniz için bir Üye Seçici parametre denetimi bu rapora bağlanabilir.

Kılavuz Ayarları Denetimi

Kılavuz Ayarları denetimi, pano tasarımcısındaki kılavuzu değiştirebilmenizi sağlar. Satır ve sütun ekleyebilir veya kaldırabilir ve kılavuz çizgileri arasındaki aralığı değiştirebilirsiniz.

Sayfa Ayarları Denetimi

Sayfa Ayarları denetimi, panonuzun nasıl göründüğünü yapılandırmanıza olanak sağlar. Panonuzun üst kısmı için üstbilgiyi, altbilgiyi, sınırları, arka planı ve bir gezinti çubuğunu yapılandırabilirsiniz.

Panel ekleme

Paneller, pano kılavuzuna yerleştirilen kapsayıcılardır. Birkaç tür panel vardır. Web sayfası, Liste, Metin ve Görüntü panelleri Veri Gezgini özelliği dışından bilgi görüntülerken Rapor, Parametre ve Araç panelleri Veri Gezgini tarafından üretilen bilgileri yapılandırır ve görüntüler.

Rapor paneli, rapor tasarımcısında yapılandırılan grafik veya tabloyu görüntüler. Parametre paneli, raporlar için belirli filtreler görüntüler. Bir parametre panelini bir rapor paneline bağlayabilir ve rapor panelinde görüntülenen bilgileri filtrelemek için parametre panelini kullanabilirsiniz. Örneğin, bir grup için bilgileri görüntüleyen bir rapor, bir Üye Seçici parametre bölmesine bağlanabilir. Üye Seçici panelinden, grafikteki bilgileri filtreleyebilir ve ekibin her üyesinin bilgilerini görüntüleyebilirsiniz.

> **EN İYİ UYGULAMA** Rapor paneli için parametre oluşturmak için, parametreyi ayarlamadan önce hem rapor panelini hem de parametre panelini oluşturun.

Panoya rapor paneli ekleme

1. Pano Denetimi iletişim kutusunda Panel **Ekle'yi tıklatın** .
2. **Rapor** Ekle düğmesini tıklayın ve kılavuza tıklayıp sürükleyerek bir kutu çizin ve panelin konumu ve boyutunu ayarlayın.
3. Düzenle'yi **tıklatın**ve panel özelliklerini yapılandırmak için paneldeki açılır listeden Özellikler'i **seçin** . Rapor Özellikleri iletişim kutusu açılır.
4. **Seçim** Tab'nde, panelde görüntülenecek bir rapor seçin.

Panoya bir parametre paneli ekleme

1. Pano Denetimi iletişim kutusunda Panel **Ekle'yi tıklatın** .
2. Parametre Denetimleri bölümünden parametre türünü seçin.

3. Kılavuzun içini tıklayın ve parametre panelinin özetini çizmek için sürükleyin.

Araç paneli ekleme

Araç panelleri temsilci, ekip ve grup tarafından son on iki ay içinde iletişim merkezinin performans istatistiklerinin özet ve ayrıntılı görüntülenmesini sağlar. Özetler çubuk grafik ve grafik biçiminde görünür.

Veri Gezgini aracı özelleştirme

Işaretçinizi bir araç çubuğunun üzerine taşıdığınızda, araç yapılandırma düğmesi kullanılabilir hale gelir. Bu düğmeyi tıklatırsanız, yapılandırılabilir araç ayarlarını içeren bir açılır panel açılır. Ayarlara değişiklikleri uyguladığınızda, her oturum açtığınızda değişiklikler devam eder. Araç ayarlarını gizlemek için simgeyi yeniden tıklatın.

Ön Koşullar

Araçları görüntülemek ve düzenlemek için doğru izinlere sahip olmanız gerekir. Gerekli izinler pencere aracına göre değişir. Bkz. Rolleri ve izinleri yönetme.

Sayfa konumu

Ana Sayfa > Pano Düzenleme > Paneller > WFM Araçları veya QM Araçları Ekleme

> **NOT** Veri Gezgini Tab erişmek için Veri Gezgini iznine ihtiyacınız vardır. Bu izinle, aşağıdaki alternatif yol kullanılabilir:
> Veri Gezgini Yeni Pano veya Pano > (Pano listesinde) > WFM Araçları veya QM Araçları > Panel Ekleme

Yordam

Panonuza araç ekleme

1. Panonuza gidin.
2. Panel **Ekle'yi tıklatın**.
3. İstediğiniz aracı seçin.
4. Kılavuzun içini tıklayın ve parametre panelinin özetini çizmek için sürükleyin.
5. Kaydet'i **tıklayın**. **Önizleme Pano** sayfası görüntülenir.
6. **Ayarlar** simgesini (araç sağ üst köşesindeki dişli) tıklayın.
7. Uygun alanları istediğiniz şekilde yapılandırın.

> **NOT** Alanları araça bağlı olarak değişir. Tüm olası alanlar hakkında daha fazla bilgi için aşağıdaki alan açıklamalarına bakın.

8. Uygula'yı **tıklayın**.

Araç düzenleme

1. **Önizleme Panosu** sayfasındayken Ayarlar **simgesini (araç sağ üst köşesindeki** dişliyi) tıklayın.
2. Uygun alanları istediğiniz şekilde düzenleyin.
3. Uygula'yı **tıklayın**.

Alan açıklamaları

Bölmede görüntülenebilen alanlar aşağıda listelenmiştir. Yalnızca belirli bir araç için geçerli olan alanlar o araç bölmesinde görünür.

Alan	Açıklama
Temsilci	Temsilcinin adı. Bu alan için varsayılan ayar rolünüze bağlıdır: ▪ Bir temsilciyseniz ve rolünüz kapsam içinde sınırlıysa, bu alanda adınız görünür ve alan devre dışı bırakılır ▪ Rolünüz daha geniş bir kapsama sahipse, bu alan etkindir ve açılan listeden bir temsilci seçebilirsiniz ▪ Bir temsilciyseniz ve rolünüz daha geniş bir kapsama sahipse, adınız bu alanda görünür ve açılır listeden bir temsilci seçebilirsiniz
Aralığı	Geçmiş bilgilerinin tarih aralığı. Varsayılan aralık: ▪ Hizmet Sırası Performansı için sekiz gün ▪ Temsilci Yüzdeleri için bir ay, Çağrı başına Ortalama Süre, Saat başına Temsilci Çağrıları, Çağrı Hacmi, Temsilci Süresi, Temsilci Süresi Dağıtımları, Temsilci Süresi Toplamları ve Konuşma İstatistikleri ▪ İletişim Toplamları, Değerlendirme Ortalamaları ve Değerlendirme Aralıkları için son altı ay

Alan	Açıklama
Grafik	Bu araçta görüntülenmesini istediğiniz grafiğin türü.
Eval Formu	Değerlendirme formunun türü veya belirli bir değerlendirme formunun adı.
Grup	Grubun adı. Varsayılan, rolünüzle belirlenir.
Ekip	Ekibin adı. Varsayılan, rolünüzle belirlenir.
Gruplandırma Ölçütü	Tarihlerin nasıl gruplandırıldığı. Varsayılan ayar Gün'dür.
Seri 1-8	Bu araçta görüntülenmesini istediğiniz veri öğeleri. Her araç benzersiz bir veri öğesi kümesi içerir ve veri öğelerinin sayısı araça bağlı olarak değişir.
Hizmet Sırası	Hizmet kuyruğunun adı. Bu alan yalnızca Amir.
Hedef	Seçilen hizmet kuyruğunun hedefi. Hedefi görüntülemek için onay kutusunu işaretleyin.
Bantlar 1-4	Gruplar, Puan alanında görünen yıldız sayısını belirler. Yüzde tabanlı puanlama için bantlar 0–arası tamsayılar kullanır. 100. Her bant için varsayılan değer aşağıdaki gibidir: ▪ Bant 1 = 20 ▪ Bant 2 = 40 ▪ Bant 3 = 60 ▪ Bant 4 = 80 ÖRNEK Temsilci 61 veya daha yüksek puan alıyorsa, Puan alanında dört yıldız görünür. Temsilci 41 ile 60 arasında puan alırsa üç yıldız Puan alanında görünür. Puan tabanlı puanlama için bantlar tamsayılar kullanır. En küçük

Alan	Açıklama
	bu aralığın değeri, sorulara atanan tüm minimum değerlerin toplamı ile belirlenir. Bu aralığın maksimum değeri, sorulara atanan tüm maksimum değerlerin toplamı ile belirlenir.
Meta Veri Anahtarı	Puanla ilişkili meta veriler. Açılır liste
	tanımlanan tüm meta veri tuşlarını görüntüler. Bu açılır listede görünen meta veriler yönetici tarafından tanımlanır. Varsayılan değer = Tümü. Belirli meta veri değerlerine dayalı olarak puanları filtrelemek için bir meta veri anahtarı ve değer seçin.
Meta Veri Değeri	Meta veri anahtarıyla ilişkili değer. Joker karakterler şunlardır: destekli. Yıldız joker karakteri (*) herhangi bir sayıda karakteri ve soru işareti joker karakterini (?) bir karakteri temsil eder.

İlgili konular

- Rolleri ve izinleri yönetme
- Pano oluşturma
- Panel ekleme

Uygun QM araçları

Aşağıdaki araçlar QM istatistiklerini içerir.

- Kişi Hedefi İlerleme Aracı
- Kişi Toplamları aracı
- Geçerli En İyi Performans Gösterenler aracı
- Değerlendirme Ortalamaları aracı
- Değerlendirme Aralıkları aracı

- Oyunlaştırma Puanı aracı
- Son Gerçekleştirilen Çağrılar aracı
- Son Değerlendirmeler aracı
- Kayıt Anketleri aracı

Ön Koşullar

- Kendi verilerinizi görüntülemek için QM Panoyu Görüntüle iznine ihtiyacınız vardır.
- Panoları düzenlemek için Panoları Yönet iznine sahip olmanız gerekir. Bkz. Rolleri ve izinleri yönetme.

Sayfa konumu

Veri Gezgini Yeni Pano veya Pano > (Pano listesinde) > PanoLar > QM Araçları Ana Sayfa > Pano Düzenle > Pano Ekle > QM Araçları

Kişi Hedefi İlerleme Aracı

Kişi Hedefi İlerleme Durumu aracı iletişim hedefi değerlendirmelerinin, kalibrasyonların ve yorumların geçerli tamamlanma durumunu görüntüler. Tek bir değerlendirici için tüm aktif hedefler için verileri görüntülemeyi veya tek bir amaç için tüm değerlendiriciler için veri görüntülemeyi seçebilirsiniz.

Veri Öğesi	Açıklama
Ad	Geçerli hedef için değerlendiricinin adı.
İlerleme	İlerleme durumunu aşağıdaki ölçümlerden biri olarak görüntüler: ▪ Tamamlandı—Değerlendiricinin tamamladığı iletişim hedefi görevlerinin sayısı gereken toplam görev. ▪ Kalan—Değerlendiricinin tamamlaması için kalan iletişim hedefi görevlerinin sayısı.

Kişi Toplamları aracı

Kişi Toplamları aracı seçili grup, ekip veya temsilciler için geçerli iletişim toplamlarını görüntüler. Görüntülenen veriler, belirli bir değerlendirme formu veya değerlendirme formu türünün sonuçlarına bağlıdır. Bu rapor hakkında daha fazla bilgi için bkz . İletişim Toplamları Grafiği.

Geçerli En İyi Performans Gösterenler aracı

Geçerli En İyi Performans Gösterenler aracı, en iyi performans gösteren temsilcilerinizin geçerli listesini görüntüler.

Veri Öğesi	Açıklama
Temsilci	Temsilcinin adı ve soyadı.
Puan	Belirtilen tarih aralığı için belirtilen meta veri değerini içeren değerlendirilen çağrıları temel alan puan. Her puanlama bandında bir yıldız görünür. **ÖRNEK** Yüzde tabanlı puanlama için temsilcinin puanı 61 ile 80 arasındaysa, Puan alanında dört yıldız görünür.
ACD Durumu	ACD temsilcilerin durumu. Bu, şu anki ACD Durumudur İş Gücü Yönetimi. **NOT** Bu alan yalnızca hem QM hem de WFM varsa görünür.

Değerlendirme Ortalamaları aracı

Değerlendirme Ortalamaları aracı seçili grup, ekip veya temsilciler için geçerli değerlendirme ortalamalarını görüntüler.

Değerlendirme Aralıkları aracı

Değerlendirme Aralıkları aracı seçili grup, ekip veya temsilciler için geçerli değerlendirme aralıklarını görüntüler. Aşağıdaki veri öğelerini görüntüler.

Veri Öğesi	Açıklama
Aşağıda	Beklentilerin altında olan değerlendirilen iletişimlerin sayısı.
Karşılayan	Beklentileri karşılayan değerlendirilen iletişimlerin sayısı.
Aşı -yor	Beklentileri aşan değerlendirilen iletişimlerin sayısı.

Oyunlaştırma Puanı aracı

OyunLaştırma Puanı aracı aşağıdaki performans kategorilerine dayalı olarak ölçümler görüntüler:

- QM Kalite Puanı
- WFM Bağlılık Puanı

NOT WFM Bağlılık Puanı yalnızca WFM etkinleştirildiğinde kullanılabilir.

Oyunlaştırma Puanı aracında, temsilciler mevcut seviyelerini ve bir sonraki düzeye doğru ilerlemelerini görebilir. Hangi performans kategorisinin gösterileceğini seçebilirler: QM Kalite Puanı veya WFM Bağlılık Puanı.

Temsilciler Oyunlaştırma Puanı aracı yapılandırdığında, bir rozet ve bir ilerleme çubuğu görüntüler. Rozette yanında bir numara vardır: rozet, temsilcilerin başardığı seviyeyi sembolize eder ve yanındaki sayı, seçtikleri performans kategorisi için başardıkları düzeyi gösterir. İlerleme çubuğu temsilcilerin bir sonraki düzeye ne kadar yakın olduğunu gösterir.

Gözetmenler ve yöneticiler, Oyunlaştırma Puanı aracını tek bir temsilci (temsilcinin Gamification Puanı aracına benzer olacak şekilde) veya belirli bir performans kategorisine ait tüm temsilcileri görüntüleyecek şekilde yapılandırabilir.

OyunLaştırma Puanı aracı aşağıdaki veri öğelerini görüntüler.

Veri Öğesi	Açıklama
Grup	Grubun adı.
Ekip	Ekibin adı.
Temsilci	Temsilcinin adı ve soyadı.
Rozet	Temsilcinin kazandığı rozet; temsilcinin şu anda birikmiş olduğu puan sayısına bağlıdır.

Son Gerçekleştirilen Çağrılar aracı

Son Yapılan Çağrılar aracı, seçilen grup, ekip veya temsilciler için yaptığınız en son değerlendirmelerin sonuçlarını görüntüler. Eval Form açılır listesinden puan tabanlı veya yüzde tabanlı bir değerlendirme formu seçebilirsiniz.

Veri Öğesi	Açıklama
Son	Son yaptığınız değerlendirmenin puan veya yüzde değeri. Araç son değerlendirmeyi değerlendirmenin tarih ve saatlerine göre belirler.
Son 5	Yaptığınız son beş değerlendirmenin ortalama puan veya yüzde değeri. Araç son beş değerlendirmeyi değerlendirmelerin tarih ve saatlerine göre belirler.

Son Değerlendirmeler aracı

Son Değerlendirmeler aracı, tüm değerlendiricilerin seçili grup, ekip veya temsilciler için gerçekleştirdiği en son değerlendirmelerin sonuçlarını görüntüler. Eval Form açılır listesinden puan tabanlı veya yüzde tabanlı bir değerlendirme formu seçebilirsiniz.

> **NOT** Bir temsilci bir ekipten diğerine geçtiğinde, temsilcinin özgün ekipten gelen iletişimleri ve bu iletişim kayıtlarıyla ilişkili değerlendirmeler özgün ekipte kalır. Kişiler ve bunların Temsilcinin ikinci ekibinden gelen değerlendirmeler ikinci ekiple kalır.

Veri Öğesi	Açıklama
Son	Son değerlendirme için puan veya yüzde puanı. Araç son değerlendirmeyi değerlendirmenin tarih ve saatlerine göre belirler.
Son 5	Son beş değerlendirmenin ortalama puan veya yüzde değeri. Araç son beş değerlendirmeyi değerlendirmelerin tarih ve saatlerine göre belirler.

Kayıt Anketleri aracı

Kayıt Anketleri aracı, müşterilerin seçili grup, ekip veya temsilciler için gönderdiği en son çağrı sonrası anketlerin sonuçlarını görüntüler. Anket Formu açılır listesinden anket formlarından birini veya tümünü seçebilirsiniz.

Veri Öğesi	Açıklama
Son	Gönderilen son anketin puanı. Araç, son anketi anket yanıtının tarih ve saatlerine göre belirler.
Son 5	Gönderilen son beş anket için ortalama anket puanı. Araç, son beş anketi, anket yanıtlarının tarih ve saatlerine göre belirler.

Uygun WFM araçları

Aşağıdaki araçlar WFM istatistiklerini içerir.

- Temsilci Çağrı Birimleri Aracı
- Saat Başına Temsilci Çağrıları Aracı

- Temsilci Yüzdeleri Aracı
- Temsilci Zaman DağıtımLarı Aracı
- Temsilci Süresi Toplamları Aracı
- Zamanlama Aracım
- Gerçek Zamanlı Bağlılık Aracı
- Hizmet Sırası Performans Aracı

Ön Koşullar

- Kendi verilerinizi görüntülemek için WFM Panoyu Görüntüle iznine ihtiyacınız vardır.
- Kapsamınızdaki temsilcilerin verilerini görüntülemek için WFM Panoyu Görüntüle, Zamanlamaları Düzenle ve Zamanlamaları Görüntüle izinlerine ihtiyacınız vardır.
- Panoları düzenlemek için Panoları Yönet iznine sahip olmanız gerekir. Bkz. Rolleri ve izinleri yönetme.

Sayfa Konumu

Veri Gezgini Yeni Pano veya Pano > (Pano listesinde) > PanoLar > WFM Araçları Ana Sayfa > Pano Düzenle > Pano Ekle > WFM Araçları

Temsilci Çağrı Birimleri Aracı

Temsilci Çağrı Birimleri aracı, bir temsilcinin seçilen tarih aralığı için çağrı hacimlerini görüntüler. Veriler güne veya aya göre gruplandırılabilir. Verileri güne göre gruplandırdıysanız, aralık bir aydır. Verileri aya göre gruplandırırsak, iki, üç, altı veya on iki aylık bir aralık seçebilirsiniz. Veri noktasının tam değerini içeren bir ekran ipucu görüntülemek için işaretçinizi grafikteki bir veri noktasının üzerine getirin. Temsilciler kendi işlenen çağrılarını ve aktarılan çağrıları görüntüleyebilir. Gözetmenler, zamanlayıcılar veya yöneticiler kendi kapsamındaki temsilciler için işlenen çağrıları ve aktarılan çağrıları görüntüleyebilir. Bu araçla ilgili alanlar hakkında daha fazla bilgi edinmek için bkz . Veri Gezgini aracı özelleştirme.

Seri açılan listesinden aşağıdaki veri öğelerini görüntülemeyi seçebilirsiniz:

İşlenen Çağrılar— Aralık süresince hizmet sırasının veya temsilcinin işlediği iletişimlerin sayısı.

Aktarılan Çağrılar— Aralık süresince temsilcinin aktarıldığı ACD çağrıların sayısı.

NOT Grafikteki sıfır, temsilcinin gün içinde oturum açtığını ancak çağrı almadığını gösterir. Grafikte yer alan hiçbir veri temsilcinin söz konusu günde oturum açmadığını gösterir.

Saat Başına Temsilci Çağrıları Aracı

Saatlik Temsilci Çağrıları aracı, bir temsilcinin seçili tarih aralığında işlediği saatteki ortalama ACD çağrı sayısını görüntüler. Veriler güne veya aya göre gruplandırılabilir. Verileri güne göre gruplandırdıysanız, aralık bir aydır. Verileri aya göre gruplandırırsak, iki, üç, altı veya on iki aylık bir aralık seçebilirsiniz. Veri noktasının tam değerini içeren bir ekran ipucu görüntülemek için işaretçinizi grafikteki bir veri noktasının üzerine getirin.

Bir çağrı, temsilcinin yanıtladığı zamanlama aralığında sayılır. Seri **açılan listesinden** Saatlik **Çağrılar veri öğesini görüntülemeyi** seçebilirsiniz. **Saat** başına çağrılar, temsilcinin işlediği saatte ortalama ACD çağrı sayısıdır. Bu araçla ilgili alanlar hakkında daha fazla bilgi edinmek için bkz . Veri Gezgini aracı özelleştirme.

ÖRNEK Bir temsilci bir çağrıyı 10:58'de yanıtlarsa ve çağrıyı 11:03'te tamamlarsa, bu çağrı 11:00–10:59 zamanlama aralığında değil, 10:00–10:59 zamanlama aralığında sayılır.

Temsilci Yüzdeleri Aracı

Temsilci Yüzdeleri aracı doluluk oranınızı, yanıt verilen çağrı yüzdesinizi veya seçilen tarih aralığı için her ikisini de görüntüler. Veriler güne veya aya göre gruplandırılabilir. Verileri güne göre gruplandırdıysanız, aralık bir aydır. Verileri aya göre gruplandırırsak, iki, üç, altı veya on iki aylık bir aralık seçebilirsiniz. Veri noktasının tam değerini içeren bir ekran ipucu görüntülemek için işaretçinizi grafikteki bir veri noktasının üzerine getirin.

Araç Yapılandırma panelinden herhangi bir sırada Doluluk % ve Kullanım % veri öğelerinin birini veya ikisini birden görüntülemeyi seçebilirsiniz. **Doluluk %** , temsilcinin etkin iletişim işleme durumlarında (örneğin, gelen çağrılarda, toparlama etkinliğinde, giden çağrılarda) geçirdiği oturum içi sürenin yüzdesidir. **Kullanım %** , temsilcinin yanıt ettiği teklif edilen çağrıların yüzdesidir. Bu araçla ilgili alanlar hakkında daha fazla bilgi edinmek için bkz . Veri Gezgini aracı özelleştirme.

Temsilci Zaman DağıtımLarı Aracı

Temsilci Süresi Dağıtımları aracı, seçilen tarih aralığı için belirli bir ACD durumunda harcadığınız ortalama süreyi görüntüler. Veriler güne veya aya göre gruplandırılabilir ve saniye olarak ifade edilir. Verileri aya göre gruplandırırsak, bir, iki, üç, altı veya on iki aylık bir aralık seçebilirsiniz. Veri noktasının tam değerini içeren bir ekran ipucu görüntülemek için işaretçinizi grafikteki bir veri noktasının üzerine getirin.

Aşağıdaki veri öğelerinden en fazla üç tanede herhangi bir sırada görüntülemeyi seçebilirsiniz.

Veri Öğesi	Açıklama
Ortalama İşleme Süresi	Bir temsilcinin ilgili ACD durumlarında bulunduğu ortalama süre.

Veri Öğesi	Açıklama
	Arama işleme. Bu ortalamaya eklenen ACD durumları, sisteminizin hangi ACD'leri kullandığına bağlıdır: ▪ Unified CCE veya Unified CCX—Temsilcinin Konuşma, Beklemede, Çalışma Hazır ve Çalışma Hazır Değil durumunda bulunduğu ortalama süre. ▪ Avaya AACC—Temsilcinin Konuşma, Beklemede ve Kesme (Çalışma) durumunda bulunduğu ortalama süre. ▪ Avaya CMS—Bir temsilcinin Konuşma, Beklemede ve Çağrı Sonrası Çalışma durumunda bulunduğu ortalama süre.
Ortalama Konuşma süresi	Bir temsilcinin gelen ACD çağrılarında bulunduğu ortalama süre, çağrı yanıtlandığında başlar ve bekletme süresi de dahil olmak üzere çağrının bağlantısı kesildiğinde sona erer.
Ortalama Bekletme Süresi	Temsilcinin bekletme dahil çağrıları bekletmeye aldığı ortalama süre. Aktarmalar ve konferanslar için zaman.
Ortalama Çalışma Süresi	Bir temsilcinin hemen Çalışma durumunda geçirdiği ortalama süre. Bir ACD çağrısının ardından.
Ortalama Hazır Süresi	Bir temsilcinin oturumunun açık olduğu ve oturum açtığı ortalama süre. ACD çağrıları kabul etme.
Ortalama Hazır Değil Süresi	Bir temsilcinin oturumunun açık olduğu ancak uygun olmadığı ortalama süre. ACD aramaları alma.

Temsilci Süresi Toplamları Aracı

Temsilci Süresi Toplamları aracı, bir temsilcinin seçili tarih aralığı için belirli ACD durumlarında geçirdiği toplam süreyi görüntüler. Veriler 1 ile 12 aylık aralıklar için güne veya aya göre gruplandırılabilir ve SA:DK:SN biçiminde sunulur. Veri noktasının tam değerini içeren bir ekran ipucu görüntülemek için işaretçinizi grafikteki bir veri noktasının üzerine getirin.

Aşağıdaki veri öğelerinden sekize kadarını herhangi bir sırada görüntülemeyi seçebilirsiniz.

Veri Öğesi	Açıklama
Toplam İşleme Süresi	Bir temsilcinin işlemeyle ilgili ACD durumlarında bulunduğu toplam süre

Veri Öğesi	Açıklama
	Bir aramadır. Bu ortalamaya eklenen ACD durumları, sisteminizin hangi ACD'leri kullandığına bağlıdır: ■ Unified CCE veya Unified CCX—Temsilcinin Konuşma, Beklemede, Çalışma Hazır ve Çalışma Hazır Değil durumunda bulunduğu toplam süre. ■ Avaya AACC—Temsilcinin Konuşma, Beklemede ve Kesme (Çalışma) durumunda bulunduğu toplam süre. ■ Avaya CMS—Temsilcinin Konuşma, Beklemede ve Çağrı Sonrası İşlemleri durumunda bulunduğu toplam süre.
Toplam Konuşma Süresi	Bir temsilcinin gelen ACD çağrılarında bulunduğu, başlangıçtaki toplam süre. çağrının yanıtlanıp çağrının bağlantısı kesildiğinde sona erdiğinde (bekletme süresi dahil).
Toplam Bekletme Süresi	Temsilcinin bekletme dahil çağrıları bekletmeye aldığı toplam süre. Aktarmalar ve konferanslar için zaman.
Toplam Çalışma Süresi	Bir temsilcinin hemen Çalışma durumunda geçirdiği toplam süre. Bir ACD çağrısı takip ediyor.
Toplam Hazır Süresi	Bir temsilcinin oturumunun açık olduğu ve kabul etmeye uygun olduğu toplam süre. ACD çağrılar.
Toplam Hazır Değil Süresi	Bir temsilcinin oturumunun açık olduğu, ancak almaya uygun olmadığı toplam süre. ACD çağrılar.
Toplam Hizmet Süresi	Temsilcinin Hazır, Konuşma, Bekletme ve Çalışma durumu. Araç Yapılandırma panelindeki Seri 1 için varsayılan seçenek.
Toplam Oturum Açma Saati	Aralık süresince temsilcinin ACD içinde oturum açtığı toplam süre. Araç Yapılandırma panelindeki Seri 2 için varsayılan seçenek.

Zamanlama Aracım

Zamanlarım aracı, varsayılan değer bugün olmak üzere bir gün için temsilci zamanlamasının özetini görüntüler.

NOT Bir proje veya özel durum etkinliğinin bununla ilişkili bir notu varsa, sağ üst köşede gölgeli bir üçgen görünür. Notu görüntülemek için imleci etkinliğin üzerine getirin.

Araç ayrıca temsilcinin o gün için geçerli bağlılık (A) ve uygunluk (C) yüzdelerini de gösterir. Bağlılık ve uygunluk yüzdelerinin nasıl hesaplandığı hakkında bilgi için bkz . Gerçek Zamanlı Bağlılık Aracı.

Temsilci herhangi bir etkinlik için zamanlanmamışsa, Zamanlarım "Bu Günde Zamanlanmış Hiçbir Şey Yok" mesajını görüntüler.

Takvim sayfalarından ileri geri tıklayarak her seferinde geçmiş ve gelecek zamanlamalarını görüntüleyebilirsiniz.

Gösterilen etkinlik başlangıç ve bitiş saatleri yönetici tarafından temsilci için yapılandırılan Görüntüleme Saat Dilimine dayanırken, tarih WFM sunucusunun saat dilimine dayalıdır. Zamanlama gece yarısını geçerse, gece yarısından önceki etkinliklerin başlangıç saatleri vurgulanır. Saat dilimleri hakkında daha fazla bilgi için bkz . Saat dilimleri hakkında.

Temsilciler Zamanlamam aracında değişiklik yapamaz. Gözetmenler, araçta zamanlaması görüntülenen temsilciyi seçerek ve aracı istendiği şekilde yeniden adlandırarak aracı değiştirebilir.

Gerçek Zamanlı Bağlılık Aracı

Gerçek Zamanlı Bağlılık aracı, seçili temsilciler için gerçek zamanlı bağlılık verilerini görüntüler. Araç 30 saniyede bir verileri günceller. Tablonun üst kısmında sonuçların **özetini göstermek için Özeti** Görüntüle onay kutusunu tıklayın. Temsilcinin Zamanlamalar sayfasına gitmek için araçta sağ üst köşedeki Sağ Ok simgesini tıklayın. Bu araçla ilgili alanlar hakkında daha fazla bilgi edinmek için bkz . Veri Gezgini aracı özelleştirme.

Seçilen temsilcileri ve serileri istediğiniz sırada görüntüleyebilirsiniz. Tek bir temsilciyi veya seriyi tıklayın, sürükleyin ve listede istenen konuma bırakın.

Sütun başlığını tıklayarak tablo satırlarını artan veya azalan sırada sıralayın.

> **NOT** Gerçek Zamanlı Bağlılık Aracı, Temsilci Gezgini sayfasındaki WFM Bağlılık çekmecesi ile aynı anda güncellemez. Bkz . Temsilciye bağlılık ve uygunluk.

Hizmet Sırası Performans Aracı

Hizmet Sırası Performans aracına yalnızca gözetmenler, zamanlayıcılar ve yöneticiler erişebilir. Seçilen hizmet sırası için gerçek zamanlı servis seviyesi performansını (% Hizmet Düzeyi) ve isteğe bağlı olarak hedef (tahmin edilen) hizmet düzeyi performansını da görüntüler. Pencere öğesi verileri saatte iki kez günceller: saatte ve saatte 30 dakika geçilir. Verileri güne göre veya 8 ile 180 gün arasındaki aralıklara göre gruplandırabilirsiniz.

Hizmet düzeyi yüzdesi, hizmet eşiği süresi içinde her aralık için yanıtlenen gerçek çağrıların yüzdesidir.

Gerçek servis seviyesi performansını (%SVL-A) hedef (tahmin edilen) servis seviyesi performansı (%SVL-G) ile karşılaştırmak için, Grup Ölçütü açılır listesinden Aralık'ı seçin ve araç yapılandırma panelinden Hedef onay kutusunu seçin.

Parametre ekleme

Bir parametre paneli ile panodaki rapor paneli arasında parametre bağlantıları (bağlar) değerler. Bu iki öğe bağlandığında, rapor panelinde görüntülenen bilgileri dinamik olarak filtreleyecek değerler seçebilir veya girebilirsiniz. Bir veya birden çok raporu kontrol etmek için bir parametre kullanabilirsiniz.

Parametre panelini rapor paneline bağlama

1. Pano Denetimi iletişim kutusunda Parametreler'i **tıklatın** . Parametre Bağlantıları iletişim kutusu açılır.
2. **Parametre Bağlantıları iletişim kutusunun sol alt köşesindeki Yeni Parametre** Ekle düğmesini tıklatın. Listeye yeni bir parametre eklenir.
3. **Bağlamalar** alanını tıklayın ve rapor bölmesini parametreye bağlamak için veri kategorisini seçin.
4. Bağlama alanı eklemek için Ekle'yi **tıklatın** .
5. Yeni Bağlama alanında, raporu filtrelemek için parametre panelini seçin.
6. Parametre bağlamasını oluşturmak için Uygula'yı **tıklatın** .

Parametre paneli Rapor bölmesine bağlandığı zaman, rapor bölmesinin hangi bilgileri görüntüleyebileceğini denetleyebilirsiniz. Örneğin, grubun tek bir üyesine ilişkin bilgileri görüntülemek için, parametre panelindeki Tüm Değerler onay kutusunu temizleyerek görmek istediğiniz üyenin onay kutusunu işaretleyin.

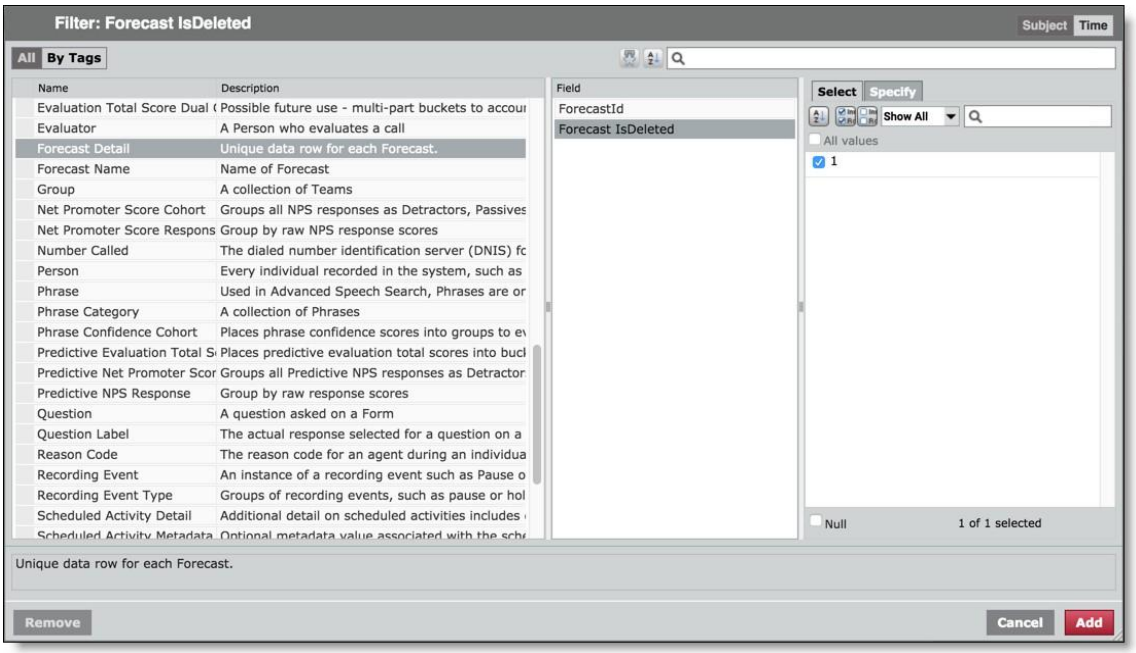
Silinen kayıtları filtreleme

Veri Gezgini için raporlama veritabanı, verilerin geçmiş analizine izin vermek için zamanla verileri biriktir. Normalde veritabanından silinecek kayıtlar Aslında Veri Gezgini'nden kaldırılmaz.
Bunun yerine, bu dosyalar silinmiş durumlarını gösterecek şekilde işaretlenir. Raporlamada doğru sonuçlar elde etmek için, silinen kayıtları sorularınızdan kaldırmak için bir filtre uygulamanız gerekir. Aşağıdaki tabloda, bu filtreleri gerektiren üç veri türü ve silinen kayıtları filtrelemek için kullanmanız gereken ilgili konu ve alanlar görüntülenir:

Konu Adı	Alan
Temsilci Bağlılık Raporu	Temsilci Bağlılık Raporu İçe
Aktarılan Temsilci Zamanlaması	Zamanlama Etkinliği Alındı
Tahmin	Tahmin İşaretli

Silinen kayıtları filtreleme

1. Soru Tab'nin Filtreler bölümünde, [sınır] **'ı tıklayın**. Filtre Seç iletişim kutusu açılır.



2. Önceki tabloya göre uygun konu adını seçin.
3. Önceki tabloya göre bu konu adı için uygun alanı seçin.
4. **Tüm değerler** onay kutusunu temizleyin.
5. **1** onay kutusunu seçin. Bu filtrede, 1 "true" anlamına gelir.
6. Ekle'yi **tıklatın**. Bu ilk olarak raporu yalnızca silinmiş değerleri içerecek şekilde ayarlar.
7. Soru Tab'nın Filtreler bölümünde, filtredeki **açılır menüyü tıklayın ve seçilmiyor .** Silinen kayıtlar rapordan kaldırılır.

Kurumsal KPI'leri yapılandırma

Bir kurumsal anahtar performans göstergesi (KPI), Ortalama İşleme Süresi, Bağlılık veya Alınan Çağrılar gibi tek bir ölçüm veya ölçümden daha fazlasıdır. KPI olması için, bu sayıların hikayelerini anlatabilmesi ve kurumsal performans yönetimi üzerinde etki yaratabilmesi için bu sayılara daha fazla tanım verilmesi gerekir. KPI'lerin anlamlı olması için şunlar gerekir:

- Bir **hedef**, böylece kuruluşun ne yapmaya çalıştığını anlayabilirsiniz.
- Bir **puan**, böylece hedefe ulaşılıp ulaşılamadığını anlayabilirsiniz. Çok sık, puanlar basit bir metriğin hedefe bölünmesi oranı kullanılarak türetilir, ancak diğer durumlarda başarıyı değerlendirmek için daha karmaşık bir formül gerekir. Örneğin, bazen doğrusal ölçek yerine kavisli bir ölçek, performans gerçekliği ile ve "iyi" veya "kötü" puan olarak kabul edilen değerle daha iyi hizalanır.
- **Zamana göre performansın değerlendirildiği önceki bir dönem**. Geçen ay yaptığımızdan daha mı iyi, yoksa daha mı kötü?
- Değerlendirileceği boyutsal bir bağlam. Bu bir grup için mi? Bir ekip mi? Hizmet kuyruğu mu? Bir temsilci mi?

Bunların her biri, düzgün şekilde yapılandırıldığında, şöyle soruları hızlıca cevaplayabilir: "Doğu Ekibi geçen ay için şirketin bağlılık konusuyla tanıştı mı? Bir önceki aya göre mi iyileştiler?" ya da "Geçen ay, "KötüYıldız"daki fırtınalar nedeniyle Veritabanı hizmet sırası için kalite açısından zor geçti. Artık hava düzeldi, nasıl düzeldiler?" diye sordu.

KPI özellikleri

Bir kuruluş KPI'sine katkıda bulunan dokuz özellik vardır.

Mülk	Açıklama
KPI Gerçek	Gerçek ölçüm değeri. Bu değer, döndürülürse aynı değerdir tedbir, KPI ölçümlerinin yapılmadan kullanılır.
KPI Hedefi	Anahtar Performans Göstergeleri (KPI'ler) sayfasında tanımlandığı gibi KPI hedefi (bkz . KPI'leri Yapılandırma).
KPI Puanı	KPI için gerçek ve hedef değerlerine dayalı olarak puan. Bunu düzenleyen belirli formül doğrudan veri modelinde yerleşiktir ve değiştirilemez.
KPI Gerçek Delta %	Ölçünün gerçek değeri arasındaki değişikliğin yüzdesi raporda belirtilir ve önceki döneme ait ölçünün gerçek değeri.
KPI Gerçek Delta	Ölçünün gerçek değeri arasındaki değer farkı raporda belirtildi ve raporun gerçek değeri

Mülk	Açıklama
	önceki dönem.
Önceki KPI Fiili	Ölçütün veya ölçümün belirtilen zamanda önceki değeri. KPI Zaman Dönemi Görüntüleme özelliği.
KPI Önceki Puan	Karşılaştırıldığında önceki gerçek değerin elde ettiği puan hedef.
KPI Puan Deltası	Önceki puanla geçerli puan arasındaki asıl fark.
KPI Zaman Dönemi Ekranı	Temel Performans Göstergeleri (KPI'ler) sayfasında yapılandırılan zaman dilimi (bkz . KPI'leri yapılandırma).

Ayarları yapılandırma

KPI'ler, Bir yönetici tarafından Uygulama Yönetimi'ndeki Anahtar Performans Göstergeleri (KPI'ler) **sayfasında şirket düzeyinde** yapılandırılır (bkz . KPI'leri yapılandırma). Bu, tüm KPI'lerin (şirket tarafından iddialar, boyutlar ve zaman için tanımlananlar) eşit bir ölçekte karşılaştırılabilmesi için yapılır. Bu şekilde, tüm sonuçlar bir miktar kesinlik ile bir biriyle karşılaştırılabilir.

Anahtar Performans Göstergeleri sayfası Veri Gezgini veri kitaplığına bağlanır ve buradan kullanılabilir KPI'ler, varsayılan değerleri ve onlarla ilişkili gruplar, ekipler ve hizmet sıraları listesini alır. Yapılandırıldıktan sonra, bu ayarlar KPI'leri kullanan tüm Veri Gezgini raporları tarafından okunur. KPI ayarları değiştirilirse, tüm KPI raporları ve panoları otomatik olarak bu değişiklikleri yansıtacak şekilde güncellenir.

KPI, doğadaki hiyerarşiktir. Bir hedef ayarladığınızda ve bir grup, ekip veya hizmet kuyruğu belirtmediğinizde, hedef tüm bağlantı merkezinizdeki tüm gruplar, ekipler ve hizmet sıraları için geçerlidir. Bir grup belirtirseniz, hedef yalnızca o gruba ve ona ait ekiplere uygulanır. Bir grup, ekip ve hizmet kuyruğu belirtirseniz, hedef, doğrudan bir ilişkisi olmadığından, gruba ait ekip ve hizmet kuyruğuna uygulanır. Daha belirli bir hedef, daha az belirli bir hedefi geçersiz kılar.

NOT Tüm KPI'ler, mevcut üç boyutun tümü için yapılandırılamaz.

KPI'lerin tümü, hatasız çalışacakları varsayılan hedefler ve zaman dilimleri ile birlikte gelir. Bu talepler, işletmenizin benzersiz gereksinimleri ve iş kriterlerine uygun olarak değiştirilmelidir.

Raporları uygulama

Herhangi bir rapor, KPI olarak yapılandırılmış bir veya daha fazla tedbir kullandığı sürece bir KPI raporu olabilir. Raporu yapılandırırken, her bir KPI için yapılandırılmış özelliklerin tümünü göstermek için KPI Değerlerine göre gruplandırmayı (Konu görünümünde mevcuttur) seçebilirsiniz. Özellikler filtrelenebileceği için raporda yalnızca seçili özellikler gösterilir.

KPI raporları diğer tüm raporlar gibi filtrelenebileceği gibi, Anahtar Performans Göstergeleri sayfasında yapılandırılmış boyutların herhangi birine göre gruplandırılabilir.

Uygun KPI ölçüleri

Veri Gezgini raporlarında aşağıdaki KPI ölçüleri kullanılabilir. Veri Gezgini'nde yeni bir rapor eklerken kolayca bulmak için ölçü listesini KPI etiketine göre filtreleyebilirsiniz.

KPI	Açıklama
# Alınan İletişim Kayıtları	Yanıtlanan iletişimlerin sayısı.
Bağlılık %—Günlük	Temsilcilerin planlanan çalışmalarına bağlı kalma sürelerinin yüzdesi Zamanlama.
Ortalama İletişim Süresi	İletişim saniyelerinin toplam sayısının iletişim sayısına bölümü.
Ortalama İşleme Süresi— Arağa ve Hizmet Sırasına Göre Temsilci	Temsilci/sıra için bu aralıkta işlenen iletişim kayıtları için ortalama işleme (iletişim, bekletme ve çalışma) süresi.
Ortalama Yanıt Hızı— Arağa Göre Hizmet Sırası	Aralara göre hizmet sırasına göre saniye olarak yanıtlanan çağrıların ortalama hızı.
Uygunluk %—Günlük	Temsilcinin ne kadar yakın olduğunu gösteren uygunluk yüzdesi o gün için zamanlanan zaman miktarına uyar.
İletişim Kayıtları— Olumsuz Duygu %	Duygu puanı olan iletişim kayıtları arasında, olumsuz duygu puanına sahip iletişim kimliklerinin yüzdesi.
İletişim Kayıtları—Olumlu Duygu %	Duygu puanı olan iletişim kayıtları arasında, olumlu duygu puanına sahip iletişim kimliklerinin yüzdesi.

KPI	Açıklama
Terk Edilen İletişimLer—Arağa Göre Hizmet Sırası	Hizmet sırası için terk edilen iletişimlerin toplam sayısı.
Değerlendirme Puanı—Anahtar performans olarak değerlendirmeye göre puanın ortalaması gösterge.	
NPS	Sonuçların – 100 ile 100 arasında değişebileceği hesaplanan ağ yükseltici puanı. Puan, NPS sorusundan geliyor, "1 ila 10 ölçeklerinde, organizasyonumuza bir arkadaşınızı veya iş arkadaşınızı önermeniz ne kadar olasıdır?" 0–6 aralığı = detractors 7-8 aralığı = 9-10 aralığındaki poligon = promotörler NPS = (yükselten sayısı - sınırlayıcı sayısı) ÷ (katılımcı sayısı) × 100
Kullanım %—Günlük	Temsilci için günlük işleme süresinin ortalama yüzdesi.

Standart raporlar

Webex WFO bir dizi standart raporla birlikte gelir.

- QM standart raporlar değerlendirme, ölçme ve sistem bilgilerini sağlar.
- WFM standart raporlar zamanlamalar, temsilci performansı ve planlamayla ilgili veriler sağlar.

Standart bir QM veya WFM raporu çalıştırma

Raporlama, Webex WFO verilerinde bilgi raporları çalıştırmanıza, görüntülemenize ve dışa aktarmanıza olanak sağlar. Yöneticiniz ürüne, rapor türüne ve role göre kullanabileceğiniz raporları belirler. Raporlama araç çubuğu standart QM raporlarına, WFM raporlarına ve yeniden kullanmak üzere kaydettiğiniz raporlara erişim sağlar.

EN İYİ UYGULAMA Standart bir raporu çalıştırmadan önce, hangi verilere erişmeniz gerektiğini ve en iyi şekilde filtrelemeyi öğrenin. Olası en küçük tarih aralığını kullanın ve bunun yerine birçok hedeflenen aramayı kullanın

tek büyük arama. Ayrıca, sisteminizdeki tüm gruplar veya ekipler için rapor çalıştırmadan belirli verileri almak için grup, ekip ve temsilci filtrelerini de kullanabilirsiniz. Yeni bir rapor istemeden önce raporun çalışmasının bitmesine izin verin.

Ön Koşullar

Çalıştırmak istediğiniz rapor için uygun izinler. Gereksinim duyduğunuz izinler rapora bağlı olarak değişiklik gösterebilir. Bkz . Raporlama izinlerinin tam listesi için rolleri ve izinleri yönetme.

Sayfa konumu

Raporlama

Yordam

Rapor çalıştırma

1. Raporlama araç çubuğundan QM **,**WFM **veya**Kaydedildi'yi **tıklayın** .
2. Raporun kurulum sayfasını görüntülemek için rapor adını tıklayın.
3. Rapor kurulum bilgilerini tamamlayın. Rapora eklenecek tarihi, ölçütleri, biçimi ve alanları seçin.

   NOT Tüm standart QM raporları için, iletişim kaydının alındığı tarihe değil, iletişim kaydının kaydedildiği tarihe bağlı olarak tarih filtresi aramaları.

   NOT Rapor, raporda görünen alanları ve sıralarını seçmenize olanak sağlarsa, Raporu **Çalıştır veya** Farklı **Kaydet'i tıklattığınızda**, seçilen alanlar Raporunu hazırlar. Diğer kullanıcılar raporu çalıştırdığında seçimlerinizi görmez.

4. (İsteğe bağlı) Rapor için yinelemenin etkinleştirilip etkinleştirilmeyeceğini seçin.

   (İsteğe bağlı) Yinelenen raporların Hedef **bölümüne girdiğiniz e-posta adreslerine e-posta ile** gönderilip göndermeyeceğini seçin. En az bir e-posta adresi gereklidir. E-posta adresleri noktalı virgülle ayrılır. Webex WFO raporları e-postayla göndermek üzere yapılandırılmışsa, bir raporu belirli bir süre için veya süresiz olarak belirtilen aralıklarda otomatik çalıştırılacak şekilde ayarlayabilirsiniz.

   ÖRNEK john.smith@example.com;mary.jones@example.com

> **NOT** E-postayla gönderilen raporlar için 10 MB ek boyutu sınırı vardır. Oluşturulan raporun boyutu, dahil edilen veri miktarına (temsilcilerin veya hizmetin sayısına) bağlıdır Kuyruklar, örneğin). Raporun boyutunu kontrol etmek için, önce PDF veya CSV olarak el ile oluşturun. Rapor büyükse, boyut sınırlamasını karşılamasını sağlamak için raporu küçük raporlara ayırın.

E-posta, Gönderen alanında (raporu zamanlayan kullanıcı olarak) e-posta adresinizi içerir. E-posta adresiniz uygun değilse, e-posta adresi adınızı <>.<ki soyadınız>@automated.raporunuz olacaktır.

> **NOT** Yinelemeyi kullanmak için raporu ileride kullanmak üzere kaydetmeniz gerekir.

5. Raporu hemen çalıştırmak için Raporu **Çalıştır'ı tıklayın** .

Raporu kaydetme

1. Raporlama araç çubuğundan QM **veya** WFM **tıklayın** .
2. Raporun kurulum sayfasını görüntülemek için rapor adını tıklayın.
3. Rapor kurulum bilgilerini tamamlayın. Rapora eklenecek alanları tarih, ölçüt, biçim ve yapılandırmayı seçin.
4. (İsteğe bağlı) Rapor için yinelemenin etkinleştirilip etkinleştirilmeyeceğini seçin.
5. Raporu daha sonra kullanmak üzere kaydetmek için Farklı **Kaydet'i tıklatın** .
6. Farklı Kaydet metin alanına rapor için bir ad girin ve Kaydet'i **tıklatın**.
7. Bir raporun yapılandırmasını kaydettiğinizde, Raporlama araç çubuğunda Kaydedilmiş'i **tıklayıp** ardından rapor adını tıklayarak rapora erişebilirsiniz.

İlgili konular

- Rolleri ve izinleri yönetme—Raporları çalıştırmak ve raporlara erişmek için gerekli izinler hakkında bilgi edinin

QM standart raporlar

Kalite Yönetimi değerlendirme, sistem ve ölçme raporları sağlar.

> **NOT** Puanlar değerlendirme ve anket formlarındaki tek tek bölümler için yuvarlanmaktadır. Ancak, temsilciler, ekipler ve gruplar için bölüm ortalamalarını gösteren raporlarda, bölüm puanlarının ilk olarak
> Ve yuvarlanmadan önce ortalama alınır. Sonuç olarak, raporlarda görüntülenen ortalama, bir değerlendirme veya anket formunda görüntülenen bölüm puanlarının eklenip sonra ortalamasının çıkarılarak hesaplanan sayıya göre biraz farklılık gösterir.

Kalite Yönetimi, zamanı göründüğü yere bağlı olarak iki farklı şekilde görüntüler. Sistem durumu ve kullanıcı kayıt durumu hariç tüm Kalite Yönetimi raporlarında, bir iletişim kaydıyla ilişkili saat, iletişim kaydının temsilcinin konumunda gerçekleştiği süredir. Saat, yerel saat dilimi için kısaltılmış, yerel ayara uygun bir biçimde görünür. . Örneğin, temsilci ABD'nin Chicago şehrinde bulunuyorsa, bu temsilci tarafından yapılan tüm iletişimlerle ilişkili saat Merkezi Standart Saat (CST) olur. Webex WFO iletişimle ilişkili saat dilimini bilmiyorsa, saat Greenwich Saati (GMT) olarak görüntülenir.

Sistem durumu ve kullanıcı kayıt durumu raporlarında, bir iletişim kaydıyla ilişkili saat, yerel ayara ve GMT farkına uygun bir biçimdedir. Örneğin, Şikago temsilcisi tarafından 3:42 PM CST olarak yapılan iletişimin saati 9:42 PM GMT <06:00 olarak görünür.

EN İYİ UYGULAMA Standart bir raporu çalıştırmadan önce, hangi verilere erişmeniz gerektiğini ve en iyi şekilde filtrelemeyi öğrenin. Olası en küçük tarih aralığını kullanın ve bunun yerine birçok hedeflenen aramayı kullanın
Tek büyük arama. Ayrıca, sisteminizdeki tüm gruplar veya ekipler için rapor çalıştırmadan belirli verileri almak için grup, ekip ve temsilci filtrelerini de kullanabilirsiniz. Yeni bir rapor istemeden önce raporun çalışmasının bitmesine izin verin.

Ön Koşullar

Çalıştırmak istediğiniz rapor için uygun izinler. Gereksinim duyduğunuz izinler rapora bağlı olarak değişiklik gösterebilir. Bkz . Raporlama izinlerinin tam listesi için rolleri ve izinleri yönetme.

Sayfa konumu

Raporlama

Yordam

Rapor çalıştırma

1. Raporlama araç çubuğundan QM **veya** Kaydedildi'yi **tıklayın** .
2. Raporun kurulum sayfasını görüntülemek için rapor adını tıklayın.
3. Rapor kurulum bilgilerini tamamlayın. Rapora eklenecek tarihi, ölçütleri, biçimi ve alanları seçin.

   NOT Tüm standart QM raporları için, iletişim kaydının işlendiği tarihe değil, iletişim kaydının kaydedildiği tarihe bağlı olarak tarih filtresi aramaları.

NOT Rapor, raporda görünen alanları ve sıralarını seçmenize olanak sağlarsa, Raporu **Çalıştır veya** Farklı **Kaydet'i tıklattığınızda**, seçilen alanlar Raporunu hazırlar. Diğer kullanıcılar raporu çalıştırdığında seçimlerinizi görmez.

4. (İsteğe bağlı) Rapor için yinelemenin etkinleştirilip etkinleştirilmeyeceğini seçin.

   (İsteğe bağlı) Yinelenen raporların Hedef **bölümüne girdiğiniz e-posta adreslerine e-posta ile** gönderilip göndermeyeceğini seçin. En az bir e-posta adresi gereklidir. E-posta adresleri noktalı virgülle ayrılır. Webex WFO raporları e-postayla göndermek üzere yapılandırılmışsa, bir raporu belirli bir süre için veya süresiz olarak belirtilen aralıklarda otomatik çalıştırılacak şekilde ayarlayabilirsiniz.

   ÖRNEK john.smith@example.com;mary.jones@example.com

   NOT E-postayla gönderilen raporlar için 10 MB ek boyutu sınırı vardır. Oluşturulan raporun boyutu, dahil edilen veri miktarına (temsilcilerin veya hizmetin sayısına) bağlıdır Kuyruklar, örneğin). Raporun boyutunu kontrol etmek için, önce PDF veya CSV olarak el ile oluşturun. Rapor büyükse, boyut sınırlamasını karşılamasını sağlamak için raporu küçük raporlara ayırın.

   E-posta, Gönderen alanında (raporu zamanlayan kullanıcı olarak) e-posta adresinizi içerir. E-posta adresiniz uygun değilse, e-posta adresi adınızı <>.<ki soyadınız>@automated.raporunuz olacaktır.

   NOT Yinelemeyi kullanmak için raporu ileride kullanmak üzere kaydetmeniz gerekir.

5. Raporu hemen çalıştırmak için Raporu **Çalıştır'ı tıklayın** .

Raporu kaydetme

1. Raporu istediğiniz şekilde ayarlayın (bkz. "Rapor çalıştırma" prosedürü).
2. Raporu daha sonra kullanmak üzere kaydetmek için Farklı **Kaydet'i tıklatın** .
3. Farklı Kaydet metin alanına rapor için bir ad girin ve Kaydet'i **tıklatın**.
4. Bir raporun yapılandırmasını kaydettiğinizde, Raporlama araç çubuğunda Kaydedilmiş'i **tıklayıp** ardından rapor adını tıklayarak rapora erişebilirsiniz.

Uygun raporlar

Değerlendirme Raporları	
Tüm Verileri Puanlar	Gruba, takıma veya temsilciye göre ortalama değerlendirme puanlarını görüntüler.

Değerlendirme Raporları	
	form. Buna bir değerlendirme formu veya tüm nokta tabanlı veya yüzde tabanlı formlar dahil olabilir.
Değerlendirme Puanları görüntüler	Temsilci, ekip ve/veya temsilci başına ortalama ayrıntılı değerlendirme puanlarını grubuna veya formu temel alır.
Bölüm Puanları	Değerlendirme formunun her bölümü için ortalama puanı görüntüler belirli bir süreye kadar. Bu işlem temsilci, ekip ve/veya grup tarafından çalıştırılabilir.
Soru Puanları	Bir değerlendirme formundaki her sorunun puanlarını görüntüler. Bu tek bir temsilci, grup veya ekip için bir değerlendirme formu veya tüm noktaya veya yüzde tabanlı formları içerebilir.
Değerlendirici Performansı	Değerlendiricinin kaç değerlendirmeye sahip olduğunu gösteren bir özet sağlar tamamlanan ve bir zaman aralığına dayalı ortalama değerlendirme puanı. Buna bir değerlendirme formu veya tüm nokta tabanlı veya yüzde tabanlı formlar dahil olabilir.
Kalite Ortalamaları Grafiği	Temsilci, ekip ve/veya grup. Buna bir değerlendirme formu veya tüm nokta tabanlı veya yüzde tabanlı formlar dahil olabilir.
Değerlendirme Toplamları Grafiği	Tek bir temsilci için değerlendirme toplamlarını aya göre görüntüler, veya ekibi seçin.
İletişim Toplamları Grafiği	Aylık toplam kayıt ve değerlendirme sayısını görüntüler belirli bir grup için.
Temsilci Eğilim Grafiği	Yapılan her değerlendirme için belirli bir kullanıcının ortalama puanını görüntüler belirli bir zaman diliminde, eğilim çizgisi ve grafiği oluşturan aşağıdaki ayrıntılı bilgilerle birlikte.
Temsilci Puanlı Değerlendirme	Belirli bir kullanıcı için alınan tüm değerlendirmelerin ayrıntılarını görüntüler

Değerlendirme Raporları	
	tanımlanan bir zaman diliminde, her değerlendirme sorusunda verilen puanlar, her bölümün puanı, genel puan ve eklenen yorumlar dahil. Rapor tek bir form için veya tüm yüzde tabanlı veya noktaya dayalı formlar için çalıştırılabilir.
İletişim Ayrıntısı	Ortalama değerlendirme puanlarını, aralıkları ve iletişim toplam tarihlerini görüntüler. belirli bir temsilci için ve formda tanımlananlara bağlı olarak puanın beklentinin üzerinde, karşılanıp karşılanmadığına veya altında kaldığına. Temsilci düzeyi ayrıntısı için form başına bir satır görürsünüz. Ekip ve grup düzeyindeki ayrıntıda, toplam değerlendirme, ekip ve temsilci ortalaması sayısı için bazı ek bilgiler görürsünüz.
Değerlendirme Kalibrasyonu	İletişim Kimliğine bağlı olarak bir kalibrasyon oturumunun sonuçlarını gösterir.
İletişim Hedefi İlerleme Durumu	Kişi Hedefi özelliğini kullanıyorsanız, bu rapor tamamlanan değerlendirmelerin başarılarına göre ilerlemesi. Amaç değerlendirici tarafından oluşturulur.

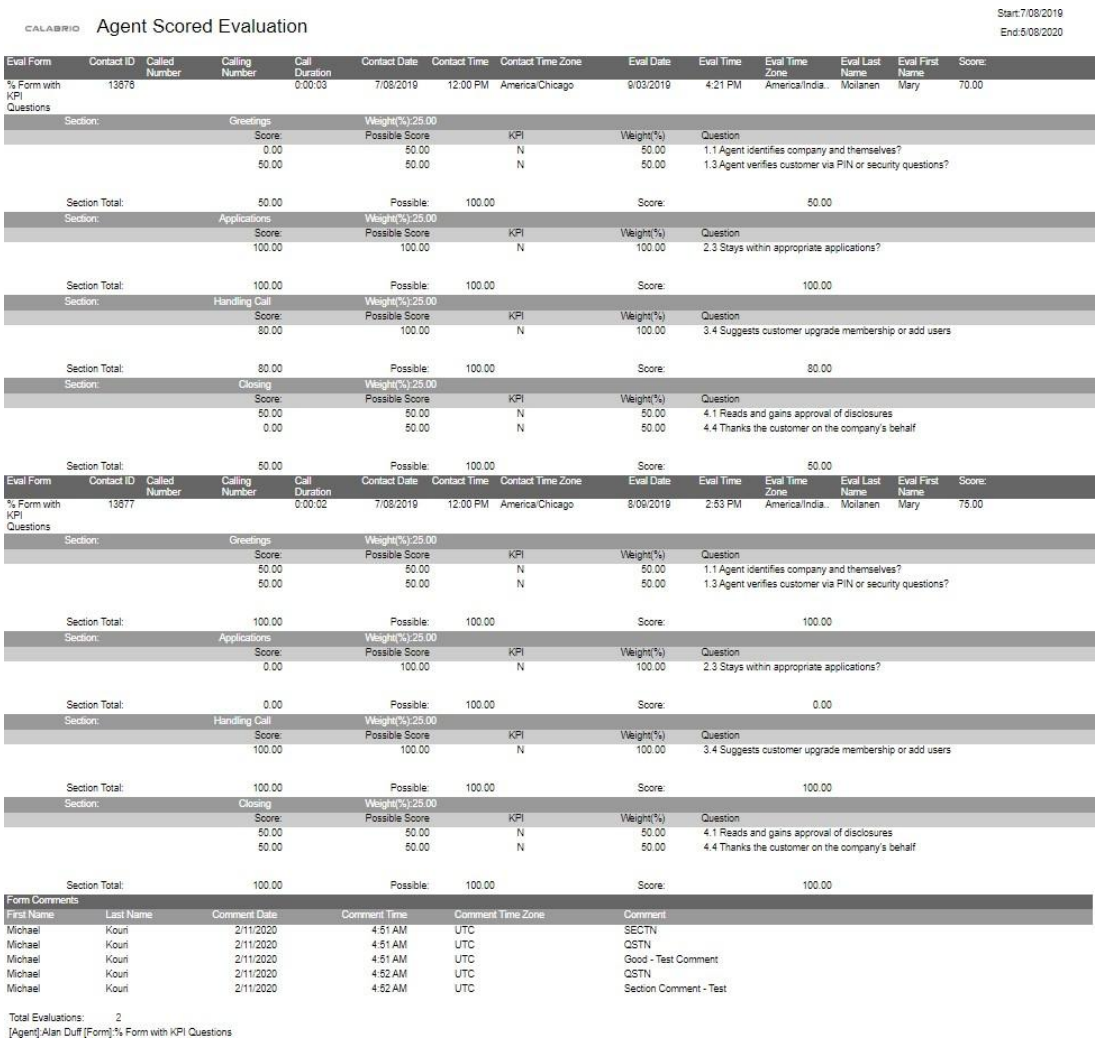
Sistem Raporları	
Kullanıcıya Göre Etkileşim Erişimi	Belirli bir süre boyunca kayıtlara erişen kullanıcıları görüntüler.
İletişim Kaydına Göre Etkileşim Erişimi	Belirli bir süre boyunca erişilen belirli bir temsilci için arşivlenen kayıtların listesini görüntüler. Belirli bir iletişim kaydıyla, aranan numarayla veya arayan numarayla ilgili önemli sayıda kaydın gözden geçirilip gözden geçirildiğini belirlemenize olanak sağlar.
Kullanıcı Kayıt Durumu	Temsilcilerle ilişkilendirilen kullanıcı ve kayıt olaylarını görüntüler kayıt için yapılandırılır. Hizmet tarafından oluşturulan mesajları INFO, WARN veya ERROR düzeyinde veya tüm düzeylerde görüntülemeyi seçebilirsiniz. Bilgiler, geçerli gün dahil olmak üzere son yedi gün için kullanılabilir.

Sistem Raporları	
Sistem Durumu	Temsilcilerle ilişkilendirilen sistem ve yönetim olaylarını görüntüler kayıt için yapılandırılır. Hizmet tarafından oluşturulan mesajları INFO, WARN veya ERROR düzeyinde veya tüm düzeylerde görüntülemeyi seçebilirsiniz. Bilgiler, geçerli gün dahil olmak üzere son yedi gün için kullanılabilir.
Anket Raporları	
Anketler Tüm Veriler	Toplu çağrı sonrası anket puanlarını görüntüler.
Anket Form Puanları	Çağrı sonrası anketlerin ortalama puanlarını görüntüler.

Temsilci Puanlı Değerlendirme

Temsilci Puanlı Değerlendirme raporu, belirli bir zaman diliminde belirli bir kullanıcı için alınan tüm değerlendirmelerin ayrıntılarını, her değerlendirme sorusunda verilen puanlar, her bölümün puanı, tüm puanı ve eklenen yorumları görüntüler. Rapor tek bir form için veya tüm yüzde tabanlı veya noktaya dayalı formlar için çalıştırılabilir.

Bu raporu, tek bir değerlendirme sonucunun sabit kopyasını yazdırmak için kullanabilirsiniz.



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..	Mollanen	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..	Mollanen	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

Değerlendirme puanının tekrarlayan ondalık sayısı varsa, Webex WFO değeri raporlar için belirttiğiniz önemli basamak sayısına yuvarlar. 14 basamaklı ve altta son ondalık yuvarlanır. 15 ondalıkta, son iki ondalık yuvarlanır.

Örneğin, 14 ondalık için, yinelenen bir değer 66.66666666666667 olarak görünür. 15 ondalık için, tekrarlanan bir değer 66.666666666666671 olarak görünür.

Önkoşul

- "Değerlendirme Ayrıntılarını Görüntüle" iznine sahipsiniz. Bkz. Rolleri ve izinleri yönetme .

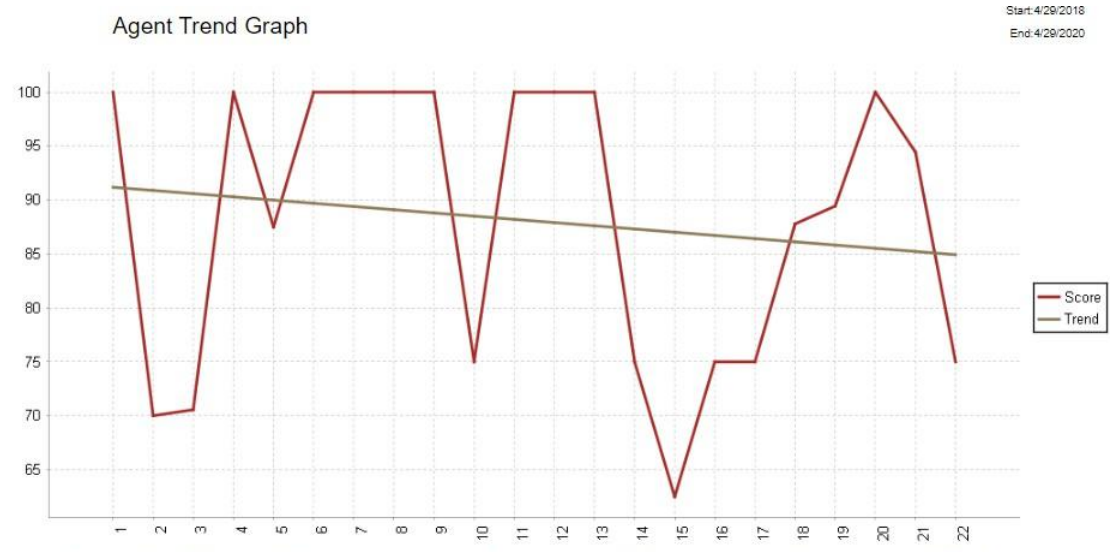
Bu rapordaki alanlar

Alan	Tanım
Arama Süresi	İletişimin konuşma süresi (çağrının yanıtlanıp yanıtlanıp çağrıya alınıp kesilir).
Aranan Numara	DID (Doğrudan İçeri Arama) veya DNIS (Çevrilen Numara Kimliği Hizmet) çağrıyı alan telefonun numarası. Aranan numara listede yoksa veya engellenmişse "bilinmiyor" ifadesini görüntüler.
Arayan Numara	Arayan kişinin Arayan Kimliği veya ANI (Otomatik Numara Tanımlama) parti. Arayan numara listede yoksa veya engellenmişse "bilinmiyor" ifadesini görüntüler.
Yorum	Bir form veya bölümle ilgili açıklama. Değerlendirmeyi görüntüleyebilen herkes bir yorum ekleyebilir.
Açıklama Tarihi	Değerlendirmeye yorumun girildiği tarih.
Açıklama Süresi	Değerlendirmeye yorumun girildiği saat.
Açıklama Saat Dilimi	Açıklamanın girildiği saat dilimi.
İletişim Kimliği	Konuşmanın benzersiz kimliği.
İletişim Süresi	İletişimin gerçekleştiği saat.
Bitir	Raporun kapsadığı günün veya aralığın sonu veya dönem sonu.
Evalma Tarihi	İletişimin değerlendirildiği tarih. Bu değer, Değerlendirici Ayrıntısını Görüntüle izni seçiliyse, istenen raporlarda görünür. Seçilmezse, 12.31.2999 değeri görüntülenir. Zamanlanan raporlarda, bu değer her zaman görüntülenir.
Eval Formu	İletişim kaydını puan etmek için kullanılan değerlendirme formu.
Eval Süresi	İletişimin değerlendirildiği saat. Değerlendirici Ayrıntısını Görüntüle izni seçiliyse, istenen raporlarda kullanılabilir. Değerlendirici Ayrıntısını Görüntüle izni seçilmezse, 12:00 değeri görüntülenir. Bu değer zamanlanan raporlarda her zaman mevcuttur.

Alan	Tanım
Eval Saat Dilimi	İletişimin değerlendirildiği saat dilimi. Yalnızca şunda kullanılabilir: Değerlendirici Ayrıntılarını Görüntüle izni etkinse istenen raporlar. İzin etkin değilse, ##### değeri görüntülenir. Bu değer her zaman zamanlanan raporlarda görüntülenir.
Adı	Değerlendiricinin adı. Değerlendiricinin adını Değerlendirici Ayrıntılarını Görüntüle iznine sahip olabilir.
Form Yorumları	Bir formun yorumları. Değerlendirmeyi görüntüleyebilen herkes yorum.
KPI	Anahtar Performans Göstergesi.
Soyadı	Değerlendiricinin soyadı. Değerlendirici Ayrıntılarını Görüntüle iznine sahipseniz değerlendiricinin soyadını görebilirsiniz.
Mümkün	Toplam olası puan.
Olası Puan	Değerlendirme formunda görünen asıl soru.
Soru	Değerlendirme formunda görünen sorunun metni.
Puan	İletişim kaydına verilen değerlendirme puanı.
Bölüm	Değerlendirme formundaki bölümün adı.
Bölüm Toplamı	Bölüm için toplam puan.
Toplam Değerlendirme	Belirtilen zaman diliminde, belirtilen değerlendirme formu kullanılarak gerçekleştirilen değerlendirmelerin toplam sayısı.
Ağırlık (%)	Bir değerlendirme formundaki bölüme veya soruya uygulanan yüzde. - Değerlendirme formu bölümünde soru ağırlıklarının toplamı yüzde 100'dür.

Temsilci Eğilim Grafiği

Temsilci Eğilim Grafiği raporu, belirli bir zaman diliminde yapılan her değerlendirme için belirli bir kullanıcının ortalama puanını, eğilim çizgisi ve grafiği oluşturan aşağıdaki ayrıntılı bilgilerle birlikte görüntüler.



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

Bu rapordaki alanlar

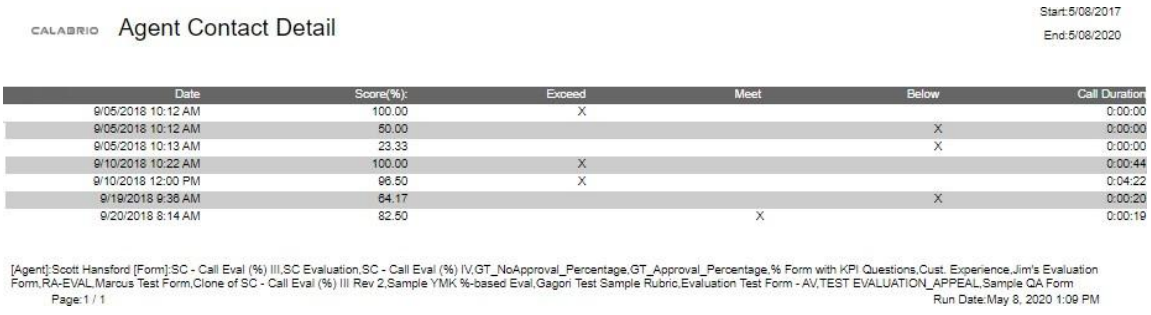
Alan	Açıklama
Arama Süresi	Kişinin konuşma süresi (çağrı yanıtlandı ve çağrının düştüğü süre).
İletişim Tarihi	İletişimin gerçekleştiği tarih.
İletişim Kimliği	Konuşmanın benzersiz kimliği.
İletişim Süresi	İletişimin gerçekleştiği saat.

Alan	Açıklama
İletişim Saat Dilimi	İletişimin gerçekleştiği saat dilimi.
Bitir	Gün veya aralığın sonu veya bitişi Raporun kapsadığı dönem.
Form	Değerlendirme formunun adı.
KİMLİĞİ	İletişimin kimliği.
Puan	İletişim kaydına verilen değerlendirme puanı.
Başlat	Günün veya aralığın başlangıç saati veya başlangıç saati Raporun kapsadığı dönemin.
Eğilim	Zamana göre ortalama değerlendirme puanı.

İletişim Ayrıntısı

Bu rapor, belirli bir temsilci için ortalama değerlendirme puanlarını, aralıkları ve iletişim toplam tarihlerini ve formda tanımlananlara bağlı olarak puanın aşılıp aşılmadığını, karşılandığını veya beklentinin altında olup olmadığını görüntüler. Temsilci düzeyi ayrıntısı için form başına bir satır görürsünüz. Ekip ve grup düzeyi ayrıntısı üzerinde, toplam değerlendirme, ekip ve temsilci ortalaması sayısı için bazı ek bilgiler görürsünüz.

NOT Puanlanan iletişimlerle ilgili istatistikler, devam eden değerlendirmeleri veya onay bekleyen değerlendirmeleri içermez.



CALABRIO Agent Contact Detail

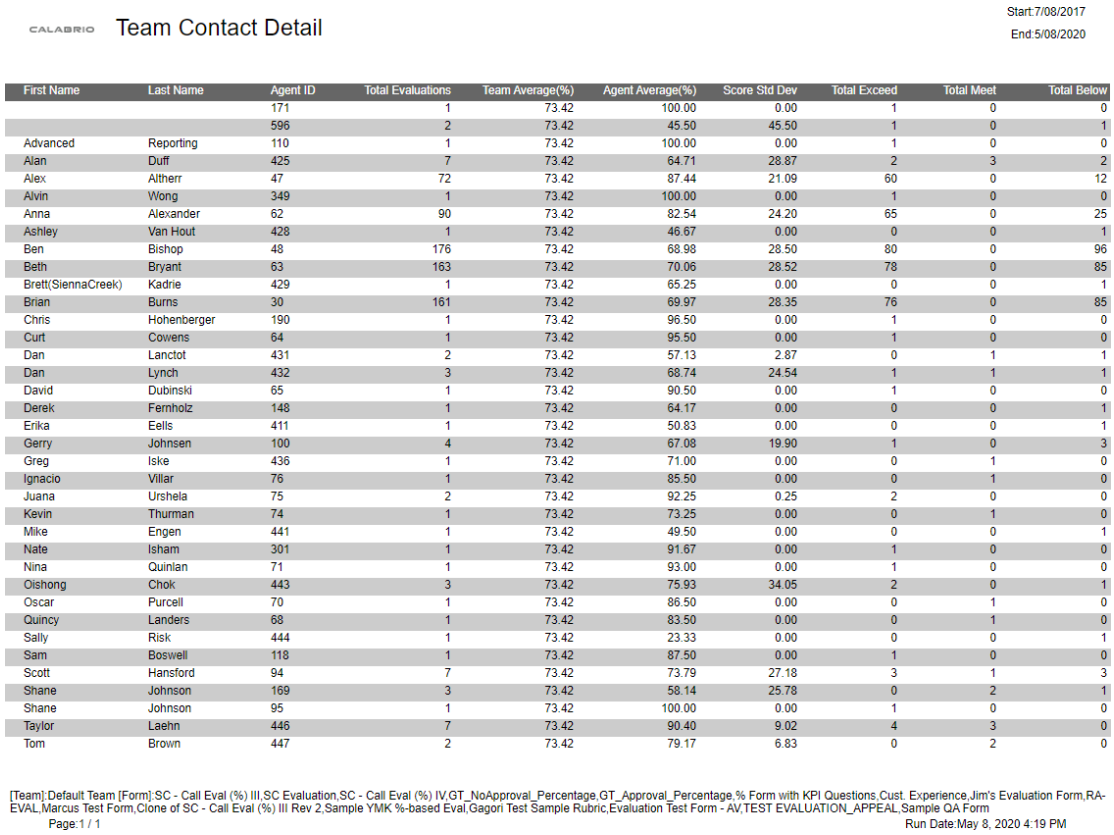
Start:5/08/2017
End:5/08/2020

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

Bu rapordaki alanlar

Alan	Tanım
Aşağıda	Beklentilerin altında olan değerlendirilen iletişimlerin sayısı.
Tarih	Rapor alınan bilgilerin tarihi.
Bitir	Raporun kapsadığı günün veya aralığın sonu veya dönem sonu.
Aşı -yor	Beklentileri aşan değerlendirilen iletişimlerin sayısı.
Karşılayan	Beklentileri karşılayan değerlendirilen iletişimlerin sayısı.
Puan	İletişim kaydına verilen değerlendirme puanı.

Alan	Tanım
Başlat	Raporun kapsadığı günün veya aralığın başlangıç saati veya dönemin başlangıcı.

İletişim Hedefi İlerleme Durumu

İletişim Hedefi özelliğini kullanıyorsanız, bu rapor tamamlanan değerlendirmelerin amacına göre ilerlemesini gösterir. Amaç değerlendirici tarafından oluşturulur.

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

Bu rapordaki alanlar

Alan	Tanım
Adı	Değerlendiricinin adı. Değerlendiricinin adını Değerlendirici Ayrıntılarını Görüntüle iznine sahip olabilir.
Soyadı	Değerlendiricinin soyadı. Değerlendirici Ayrıntılarını Görüntüle iznine sahipseniz değerlendiricinin soyadını görebilirsiniz.
Kişi Hedefi	Bağlantı Sırasında yapılandırıldığı şekilde iletişim hedefinin açıklaması Yönetim sayfası.
Tamamlandı	Değerlendiricinin tamamladığı iletişim emsali sayısı.
Tamamlayacak Toplam	Değerlendiricinin tamamlaması gereken toplam iletişim hedefi sayısı. **NOT** Bir temsilci bir hedef etkin olmadan önce (veya yinelenen bir yineleme için, Webex WFO bir sonraki yinelemeyi atamadan önce) devre dışı bırakılırsa, Webex WFO değerlendiricinin bu hedefi karşılamak için işlemesi gereken toplam iletişim sayısına bu temsilcinin iletişimlerini içermez. Bir hedef etkin olduktan sonra temsilci devre dışı bırakılırsa, temsilcinin iletişim kayıtları hedefe ve bunun metriklerine dahil edilir.

Alan	Tanım
	rapor. ÖRNEK Her hafta, değerlendiricilerin on çağrıyı değerlendirme hedefi vardır. Hafta Pazartesiden Cumaya çalışır. Bir temsilci şu öğeden ayrılır: çarşamba günü iletişim merkezi. İletişim kayıtları o haftanın hedef ve rapor metriklerine dahil edilir, ancak bundan sonraki hafta için hedef ve rapor metriklerine dahil edilmez.
Tamamlanma Yüzdesi	Değerlendiricinin tamamladığı iletişim payının yüzdesi.

İletişim Toplamları Grafiği

İletişim Toplamları Grafiği raporu, belirtilen bir grup için aylık toplam kayıt ve değerlendirme sayısını görüntüler.

Bu rapordaki alanlar

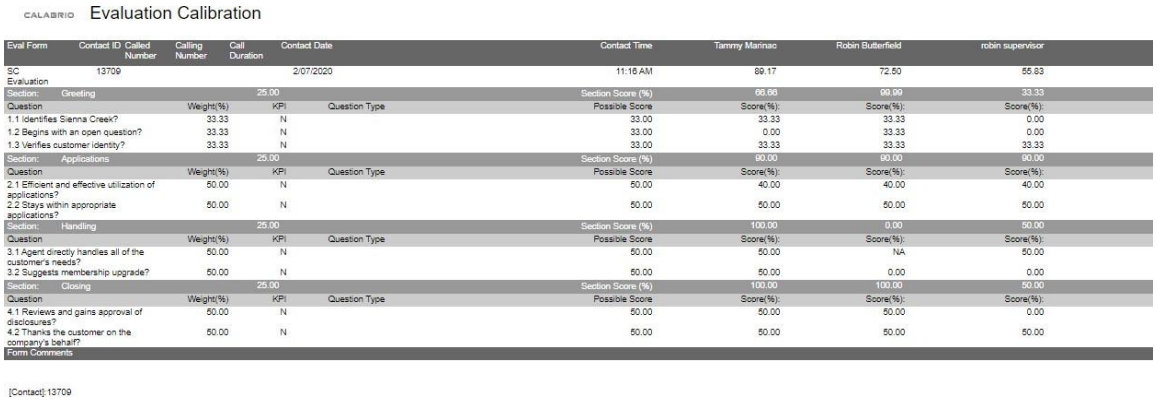
Alan	Tanım
Bitir	Raporun kapsadığı günün veya aralığın sonu veya dönem sonu.
Başlat	Raporun kapsadığı günün veya aralığın başlangıç saati veya dönemin başlangıcı.
Toplam Değerlendirme	Belirtilen zaman diliminde, belirtilen değerlendirme formu kullanılarak gerçekleştirilen değerlendirmelerin toplam sayısı.
Toplam QM Kayıt	Kalite Yönetimi kayıtlarının toplam sayısı.

Değerlendirme Kalibrasyonu

Bu rapor, İletişim Kimliğine dayalı bir kalibrasyon oturumunun sonuçlarını gösterir. Standart değerlendirme puanlarını görüntülemez

Önkoşul

- Değerlendirici Ayrıntılarını Görüntüle iznine sahipsiniz. Bkz. Rolleri ve izinleri yönetme.



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

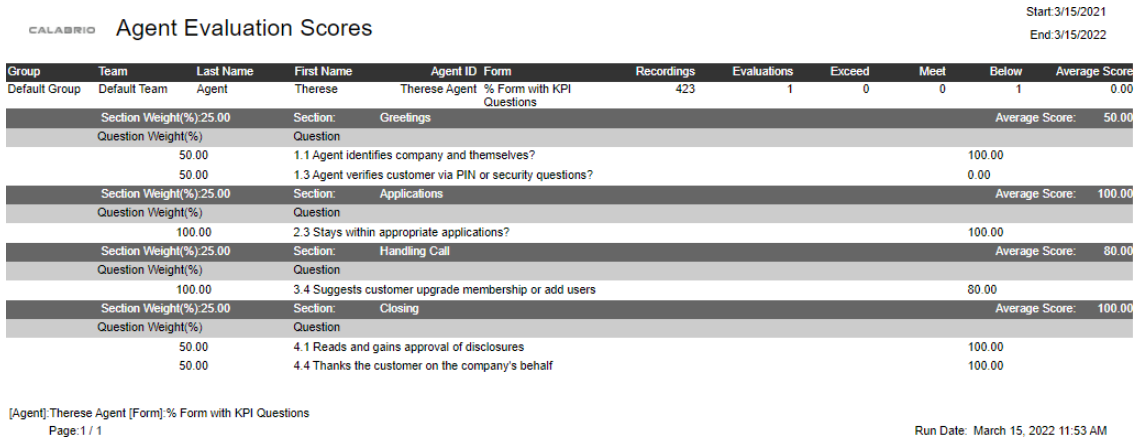
Bu rapordaki alanlar

Alan	Tanım
Arama Süresi	İletişimin konuşma süresi (çağrının yanıtlanıp yanıtlanıp çağrıya alınıp kesilir).
Aranan Numara	DID (Doğrudan İçeri Arama) veya DNIS (Çevrilen Numara Kimliği Hizmet) çağrıyı alan telefonun numarası. Aranan numara listede yoksa veya engellenmişse "bilinmiyor" ifadesini görüntüler.
Arayan Numara	Arayan kişinin Arayan Kimliği veya ANI (Otomatik Numara Tanımlama) parti. Arayan numara listede yoksa veya engellenmişse "bilinmiyor" ifadesini görüntüler.
İletişim Tarihi	İletişimin gerçekleştiği tarih.
İletişim Kimliği	Konuşmanın benzersiz kimliği.
İletişim Süresi	İletişimin gerçekleştiği saat.
Eval Formu	İletişim kaydını puan etmek için kullanılan değerlendirme formu.
Değerlendirici Adı	'nı değerlendiren veya kalibre eden kişinin adı ve soyadı temas. Yalnızca Değerlendirici Ayrıntılarını Görüntüle izni etkinse istenen raporlarda kullanılabilir. Bu değer her zaman zamanlanan raporlarda görüntülenir.

Alan	Tanım
Form Yorumları	Bir formun yorumları. Değerlendirmeyi görüntüleyebilen herkes yorum.
KPI	Anahtar Performans Göstergesi.
Olası Puan	Değerlendirme formunda görünen asıl soru.
Soru	Değerlendirme formunda görünen sorunun metni. Soru Türü
	Sorunun olası yanıta göre türü: Evet/Hayır veya 0–5. Puan
	İletişim kaydına verilen değerlendirme puanı.
Bölüm	Değerlendirme formundaki bölümün adı.
Bölüm Puanı (%)	İletişim kaydına verilen bölüm puanı.
Ağırlık (%)	Bir değerlendirme formundaki bölüme veya soruya uygulanan yüzde. - Değerlendirme formu bölümünde soru ağırlıklarının toplamı yüzde 100'dür.

Değerlendirme Puanları

Bu rapor, forma göre temsilci, ekip ve/veya grup başına ortalama ayrıntılı değerlendirme puanlarını görüntüler.



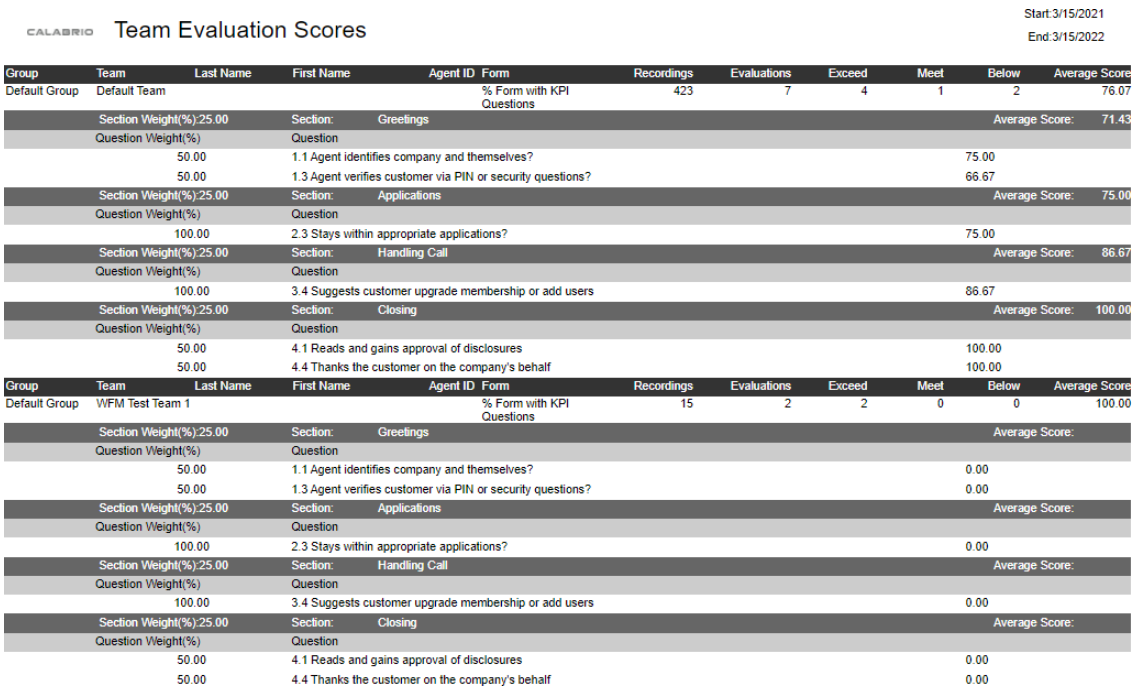
CALABRIO Agent Evaluation Scores

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	

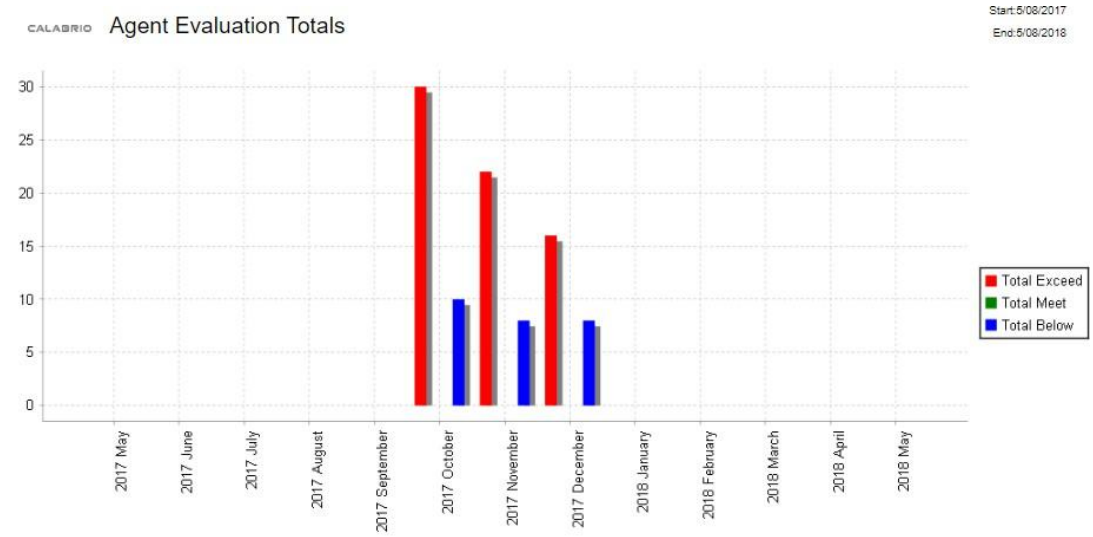
Bu rapordaki alanlar

Alan	Açıklama
Temsilci Kimliği	Temsilcinin sistem kimliği numarası.
Aşağıda	Beklentilerin altında olan değerlendirilen iletişimlerin sayısı.
Bitir	Raporun kapsadığı günün veya aralığın sonu veya dönem sonu.
Değerlendirme	Değerlendirmelerin toplam sayısı.
Aşı -yor	Beklentileri aşan değerlendirilen iletişimlerin sayısı.
Adı	Değerlendiricinin adı. Değerlendiricinin adını Değerlendirici Ayrıntılarını Görüntüle iznine sahip olabilir.
Form	Değerlendirme formunun adı.
Grup	Grubun adı.

Alan	Açıklama
Soyadı	Değerlendiricinin soyadı. Değerlendirici Ayrıntılarını Görüntüle iznine sahipseniz değerlendiricinin soyadını görebilirsiniz.
Karşılayan	Beklentileri karşılayan değerlendirilen iletişimlerin sayısı.
Soru	Değerlendirme formunda görünen sorunun metni.
Soru Ağırlığı	Bir değerlendirme formundaki bir soruya uygulanan yüzde. Toplamı Formun her bölümünde soru ağırlıkları yüzde 100'dür.
Kayıt	Kayıtların sayısı.
Bölüm	Değerlendirme formundaki bölümün adı.
Bölüm Ağırlığı	Değerlendirme formundaki bir bölüme uygulanan yüzde. Toplamı Formdaki bölüm ağırlıkları yüzde 100'dür.
Başlat	Raporun kapsadığı günün veya aralığın başlangıç saati veya dönemin başlangıcı.
Ekip	Ekibin adı. Bir temsilci ile ilişkilendirildiğinde, ekip temsilcinin geçerli ekibidir.

Değerlendirme Toplamları Grafiği

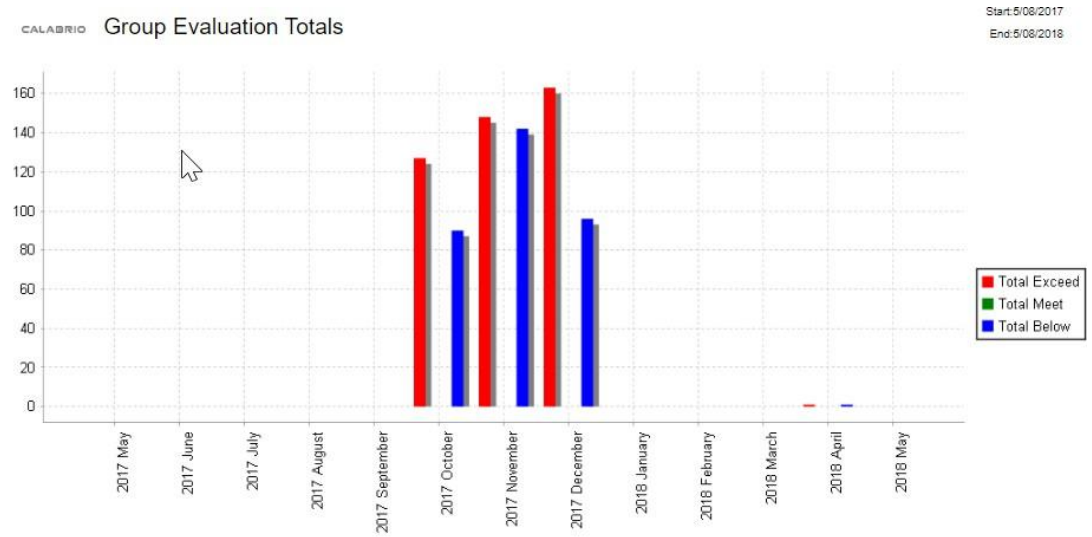
Değerlendirme Toplamları Grafiği raporu tek bir temsilci, grup veya ekip için aya göre değerlendirme toplamlarını görüntüler.



[Agent]:Aiman Amiri [Form]:SC - Call Eval (%) III,SC Evaluation,SC - Call Eval (%) IV,GT_NoApproval_Percentage,GT_Approval_Percentage,% Form with KPI Questions,Cust. Experience,Jim's Evaluation Form,RA-EVAL,Marcus Test Form,Clone of SC - Call Eval (%) III Rev 2,Sample YMK %-based Eval,Gagori Test Sample Rubric,Evaluation Test Form - AV,TEST EVALUATION_APPEAL,Sample QA Form

Page:1 / 1

Run Date:May 8, 2020 3:02 PM



[Group]:Default Group [Form]:SC - Call Eval (%) III,SC Evaluation,SC - Call Eval (%) IV,GT_NoApproval_Percentage,GT_Approval_Percentage,% Form with KPI Questions,Cust. Experience,Jim's Evaluation Form,RA-EVAL,Marcus Test Form,Clone of SC - Call Eval (%) III Rev 2,Sample YMK %-based Eval,Gagori Test Sample Rubric,Evaluation Test Form - AV,TEST EVALUATION_APPEAL,Sample QA Form

Page:1 / 1

Run Date:May 8, 2020 3:04 PM

Bu rapordaki alanlar

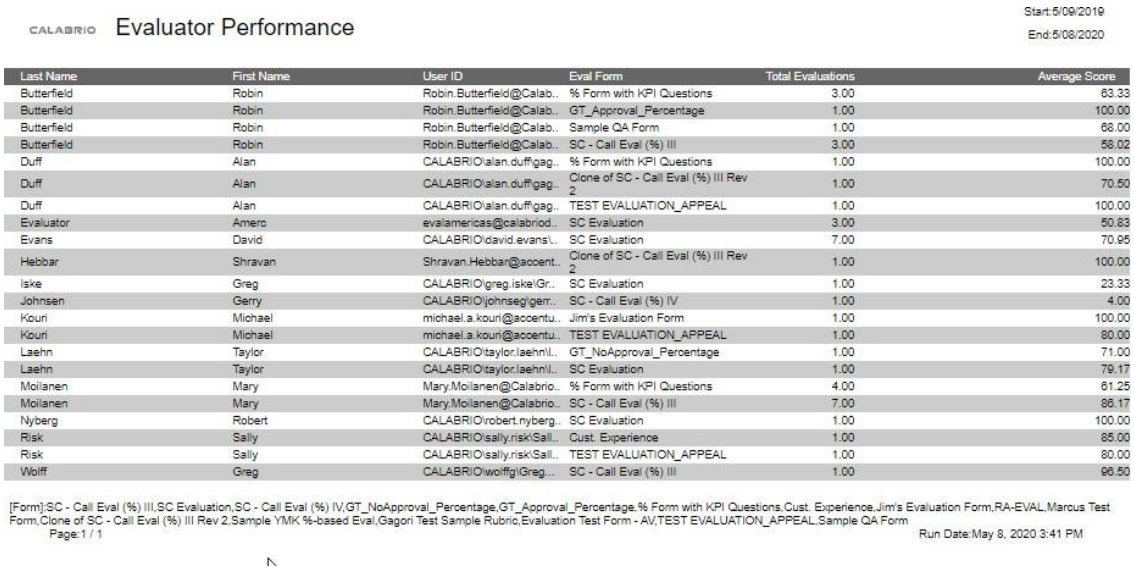
Alan	Açıklama
Bitir	Raporun kapsadığı günün veya aralığın sonu veya dönem sonu.
Başlat	Raporun kapsadığı günün veya aralığın başlangıç saati veya dönemin başlangıcı.
Aşağıdaki Toplam	Puanı alta düşen değerlendirilen iletişimlerin toplam sayısı Beklenti. Varsayılan puan aralığı yüzde 0-74'dür. Aralık yönetici tarafından değiştirilebilir.
Toplam Aş	Puanı beklentileri aşan değerlendirilen iletişimlerin toplam sayısı. Varsayılan puan aralığı yüzde 90-100'dür. Bu aralık yönetici tarafından değiştirilebilir.

Değerlendirici Performansı

Bu rapor, bir değerlendiricinin kaç değerlendirmenin tamamlandığının özetini ve bir zaman aralığına göre ortalama değerlendirme puanını sağlar. Buna bir değerlendirme formu veya tüm nokta tabanlı veya yüzde tabanlı formlar dahil olabilir.

Önkoşul

- Değerlendirici Ayrıntılarını Görüntüle iznine sahipsiniz. Bkz. Rolleri ve izinleri yönetme .



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

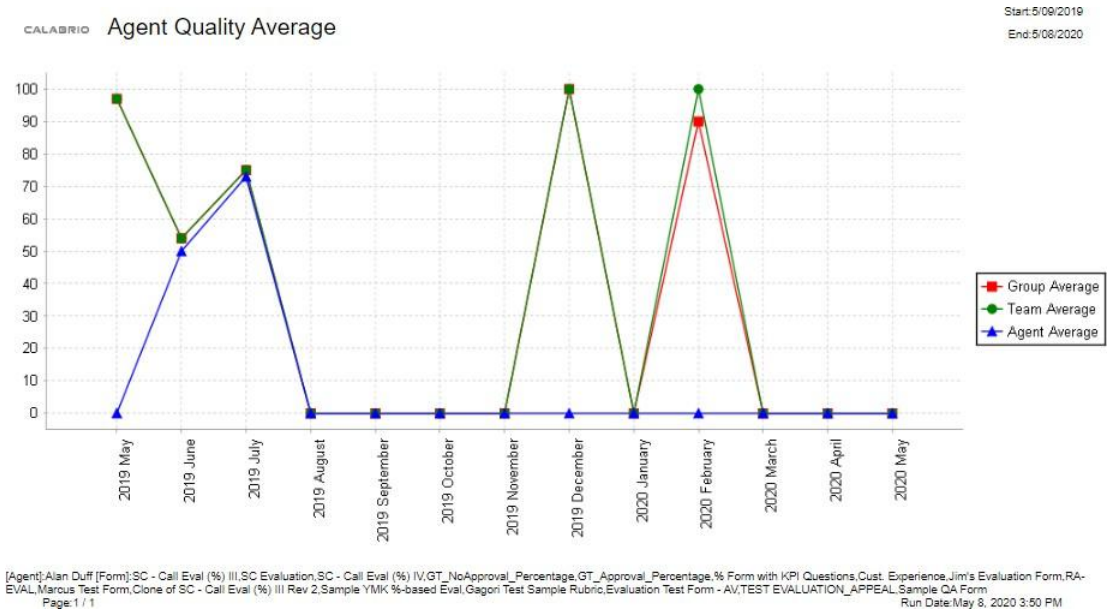
Run Date:May 8, 2020 3:41 PM

Bu rapordaki alanlar

Alan	Açıklama
Ortalama Puan (%)	Form, bölüm veya sorunun ortalama puanı.
Bitir	Raporun kapsadığı günün veya aralığın sonu veya dönem sonu.
Eval Formu	İletişim kaydını puan etmek için kullanılan değerlendirme formu.
Adı	Değerlendiricinin adı. Değerlendiricinin adını Değerlendirici Ayrıntılarını Görüntüle iznine sahip olabilir.
Soyadı	Değerlendiricinin soyadı. Değerlendirici Ayrıntılarını Görüntüle iznine sahipseniz değerlendiricinin soyadını görebilirsiniz.
Başlat	Raporun kapsadığı günün veya aralığın başlangıç saati veya dönemin başlangıcı.
Toplam Değerlendirme	Belirtilen zaman diliminde, belirtilen değerlendirme formu kullanılarak gerçekleştirilen değerlendirmelerin toplam sayısı.
Kullanıcı Kimliği	Arşivlere erişen kişinin Windows oturumu.

Kalite Ortalamaları Grafiği

Bu grafik temsilci, ekip ve/veya grup için zamana göre kalite ortalamalarını görüntüler. Buna bir değerlendirme formu veya tüm nokta tabanlı veya yüzde tabanlı formlar dahil olabilir.

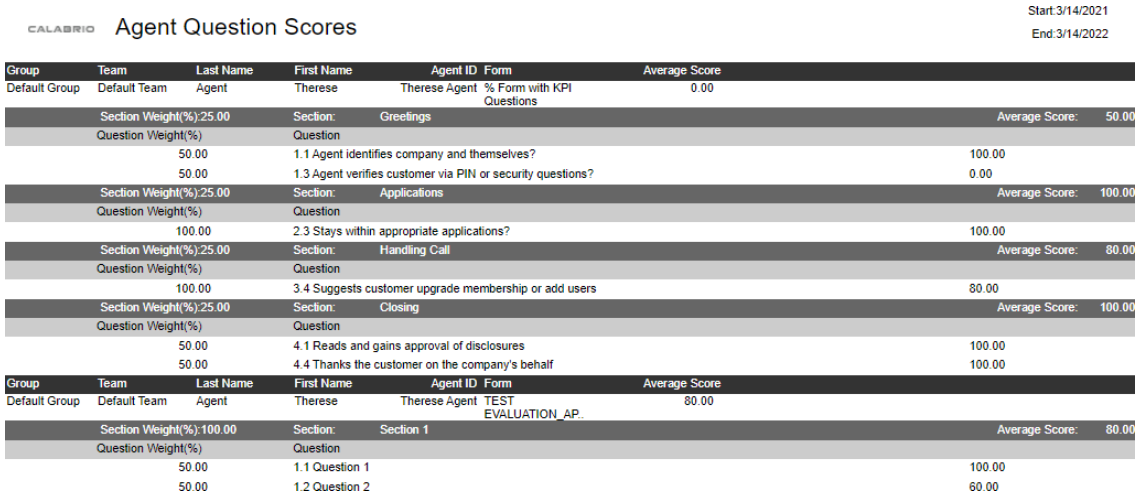


Bu rapordaki alanlar

Alan	Açıklama
Bitir	Raporun kapsadığı günün veya aralığın sonu veya dönem sonu.
Grup Ortalaması	Gruptaki temsilciler için değerlendirilen tüm iletişimlerin ortalama puanı.
Başlat	Raporun kapsadığı günün veya aralığın başlangıç saati veya dönemin başlangıcı.
Ekip Ortalaması	Tüm ekibin değerlendirmelerinin ortalama değerlendirme puanı.

Soru Puanları

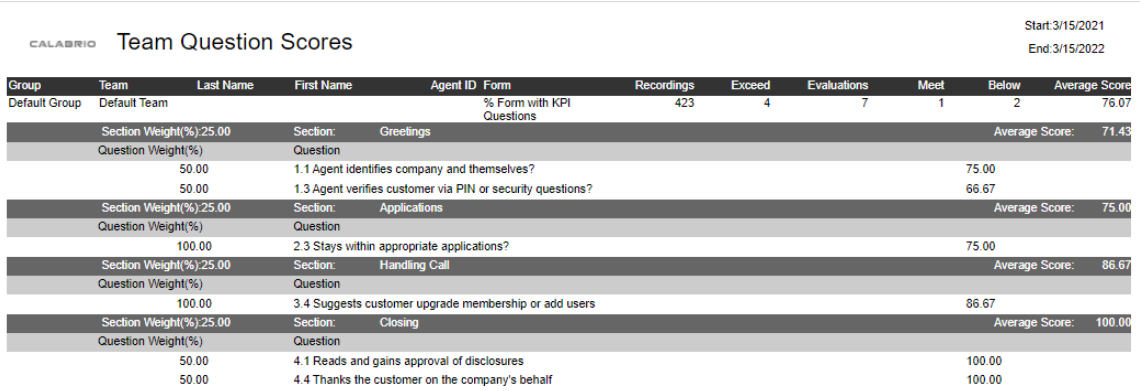
Soru Puanlarının raporu, bir değerlendirme formundaki her sorunun puanlarını görüntüler. Buna tek bir temsilci, grup veya ekip için bir değerlendirme formu veya tüm nokta tabanlı veya yüzde tabanlı formlar dahil olabilir.



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

Bu rapordaki alanlar

Alan	Açıklama
Temsilci Kimliği	Temsilcinin sistem kimliği numarası.
Ortalama Puan (%)	Form, bölüm veya sorunun ortalama puanı.
Aşağıda	Beklentilerin altında olan değerlendirilen iletişimlerin sayısı.
Bitir	Raporun kapsadığı günün veya aralığın sonu veya dönem sonu.

Alan	Açıklama
Değerlendirme	Değerlendirmelerin toplam sayısı.
Aşı -yor	Beklentileri aşan değerlendirilen iletişimlerin sayısı.
Adı	Değerlendiricinin adı. Değerlendiricinin adını Değerlendirici Ayrıntılarını Görüntüle iznine sahip olabilir.
Form	Değerlendirme formunun adı.
Grup	Grubun adı.
Soyadı	Değerlendiricinin soyadı. Değerlendirici Ayrıntılarını Görüntüle iznine sahipseniz değerlendiricinin soyadını görebilirsiniz.
Karşılayan	Beklentileri karşılayan değerlendirilen iletişimlerin sayısı.
Soru	Değerlendirme formunda görünen sorunun metni.
Soru Ağırlığı	Bir değerlendirme formundaki bir soruya uygulanan yüzde. Toplamı Formun her bölümünde soru ağırlıkları yüzde 100'dür.
Kayıt	Kayıtların sayısı.
Bölüm	Değerlendirme formundaki bölümün adı.
Bölüm Ağırlığı	Değerlendirme formundaki bir bölüme uygulanan yüzde. Toplamı Formdaki bölüm ağırlıkları yüzde 100'dür.
Başlat	Raporun kapsadığı günün veya aralığın başlangıç saati veya dönemin başlangıcı.
Ekip	Ekibin adı. Bir temsilci ile ilişkilendirildiğinde, ekip temsilcinin geçerli ekibidir.

İletişim Kaydına Göre Etkileşim Erişimi

İletişime Göre Etkileşim Erişimi raporu, belirli bir süre boyunca erişilen belirli bir temsilci için arşivlenen kayıtların listesini görüntüler. Belirli bir iletişim kaydıyla, aranan numarayla veya arayan numarayla ilgili önemli sayıda kaydın gözden geçirilip gözden geçirildiğini belirlemenize olanak sağlar.

Bu rapordaki alanlar

Alan	Açıklama
Erişilen Tarih	İletişim kaydının erişildiği tarih.
Erişilen Süre	İletişim kaydına erişildiği saat. Erişilen Saat
Dilimi	İletişimin erişildiği saat dilimi. Temsilci Adı
	Temsilcinin adı.
Temsilci Kimliği	Temsilcinin sistem kimliği numarası.
Temsilci Soyadı	Temsilcinin soyadı.
Aranan Numara	DID (Doğrudan İçeri Arama) veya DNIS (Çevrilen Numara Kimliği Hizmet) çağrıyı alan telefonun numarası. Aranan numara listede yoksa veya engellenmişse "bilinmiyor" ifadesini görüntüler.
Arayan Numara	Arayan kişinin Arayan Kimliği veya ANI (Otomatik Numara Tanımlama) parti. Arayan numara listede yoksa veya engellenmişse "bilinmiyor" ifadesini görüntüler.
İletişim Tarihi	İletişimin gerçekleştiği tarih.
İletişim Kimliği	Konuşmanın benzersiz kimliği.
Bitir	Raporun kapsadığı günün veya aralığın sonu veya dönem sonu.
Başlat	Raporun kapsadığı günün veya aralığın başlangıç saati veya dönemin başlangıcı.
Kullanıcı Adı	Kullanıcının adı.
Kullanıcı Kimliği	Arşivlere erişen kişinin Windows oturumu.
Kullanıcı Soyadı	Kullanıcının soyadı.

Kullanıcıya Göre Etkileşim Erişimi

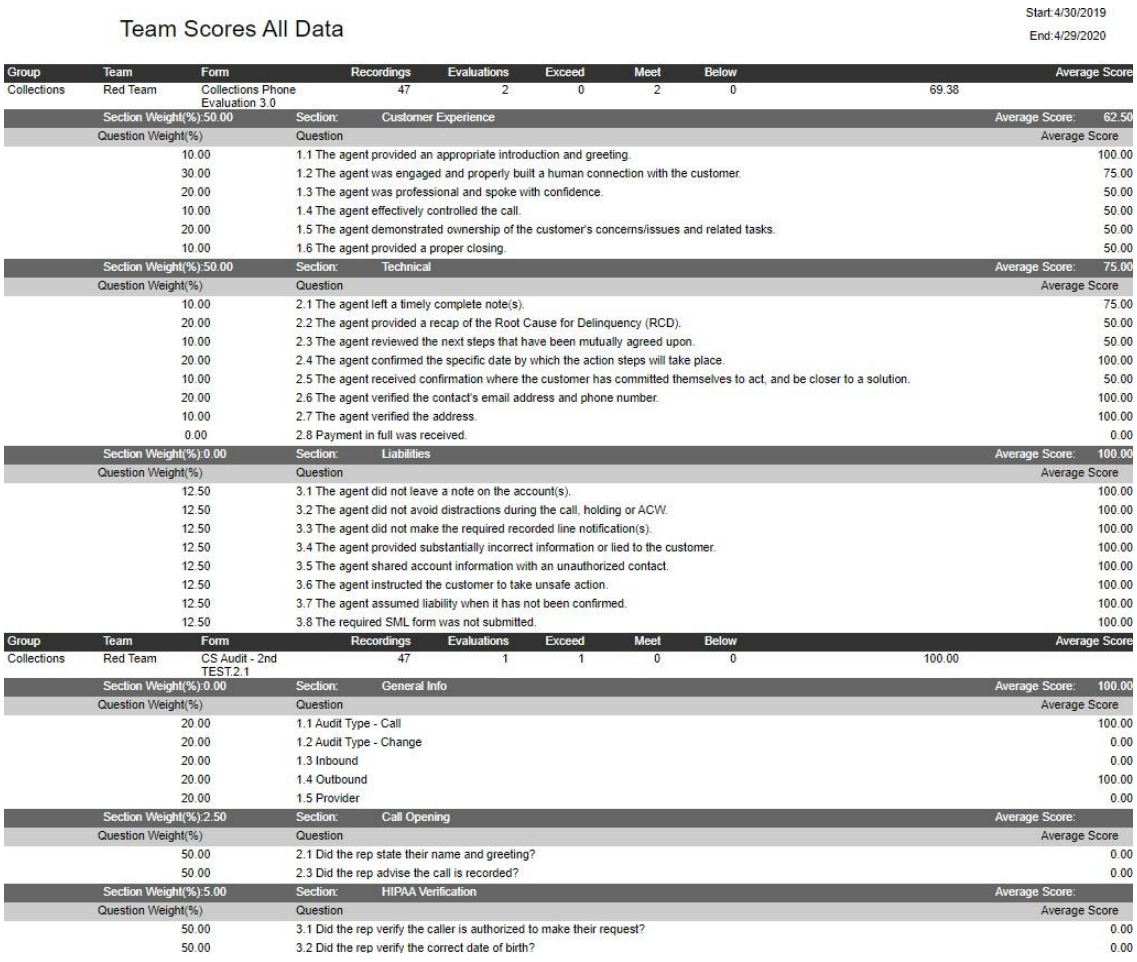
Kullanıcıya Göre Etkileşim Erişimi raporu, belirtilen bir sürede kayıtlara erişen kullanıcıları görüntüler.

Bu rapordaki alanlar

Alan	Açıklama
Erişilen Tarih	İletişim kaydının erişildiği tarih.
Erişilen Süre	İletişim kaydına erişildiği saat. Erişilen Saat
Dilimi	İletişimin erişildiği saat dilimi. Temsilci Adı
	Temsilcinin adı.
Temsilci Kimliği	Temsilcinin sistem kimliği numarası.
Temsilci Soyadı	Temsilcinin soyadı.
Aranan Numara	DID (Doğrudan İçeri Arama) veya DNIS (Çevrilen Numara Kimliği Hizmet) çağrıyı alan telefonun numarası. Aranan numara listede yoksa veya engellenmişse "bilinmiyor" ifadesini görüntüler.
Arayan Numara	Arayan kişinin Arayan Kimliği veya ANI (Otomatik Numara Tanımlama) parti. Arayan numara listede yoksa veya engellenmişse "bilinmiyor" ifadesini görüntüler.
İletişim Tarihi	İletişimin gerçekleştiği tarih.
İletişim Kimliği	Konuşmanın benzersiz kimliği.
Bitir	Raporun kapsadığı günün veya aralığın sonu veya dönem sonu.
Başlat	Raporun kapsadığı günün veya aralığın başlangıç saati veya dönemin başlangıcı.
Kullanıcı Adı	Kullanıcının adı.
Kullanıcı Kimliği	Arşivlere erişen kişinin Windows oturumu.
Kullanıcı Soyadı	Kullanıcının soyadı.

Tüm Verileri Puanlar

Puanlar Tüm Veri raporu forma göre gruba, ekiba veya temsilciye göre ortalama değerlendirme puanlarını görüntüler. Buna bir değerlendirme formu veya tüm nokta tabanlı veya yüzde tabanlı formlar dahil olabilir.



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

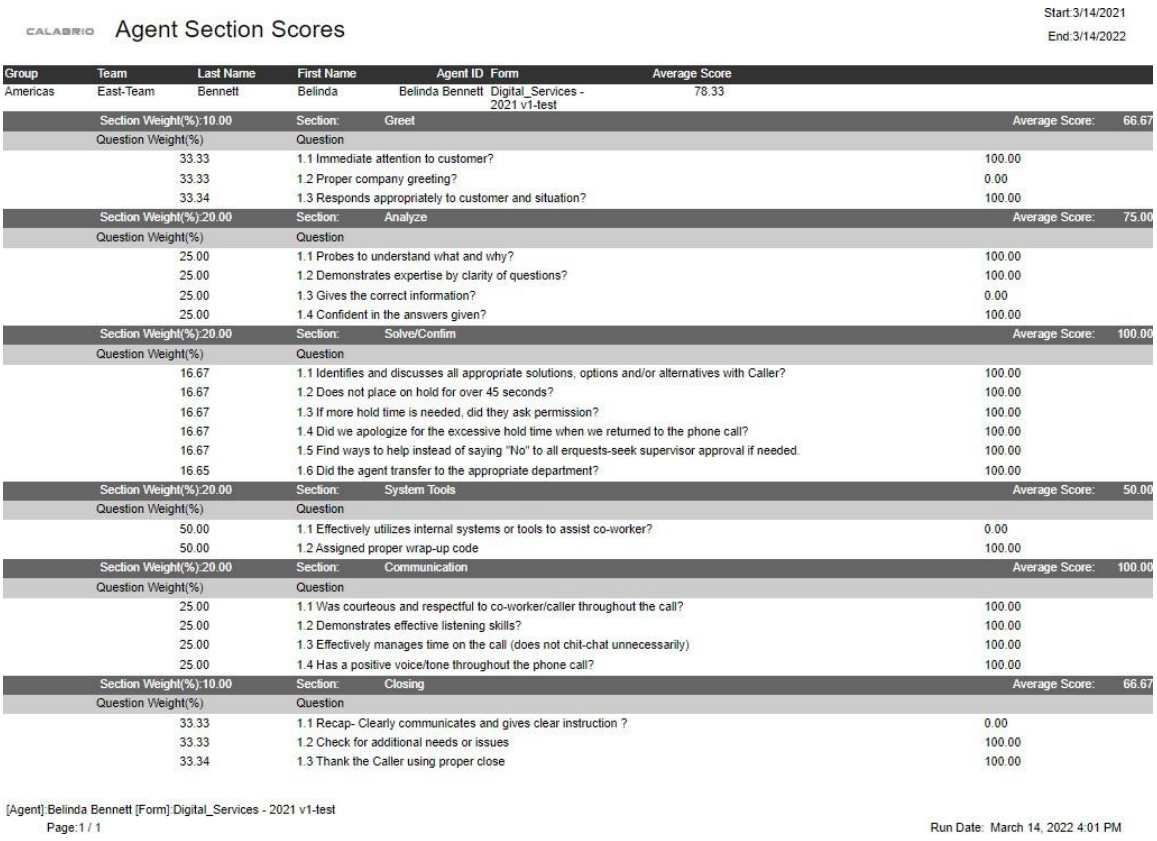
Bu rapordaki alanlar

Alan	Açıklama
Temsilci Kimliği	Temsilcinin sistem kimliği numarası.
Ortalama Puan (%)	Form, bölüm veya sorunun ortalama puanı.

Alan	Açıklama
Aşağıda	Beklentilerin altında olan değerlendirilen iletişimlerin sayısı.
Bitir	Raporun kapsadığı günün veya aralığın sonu veya dönem sonu.
Değerlendirme	Değerlendirmelerin toplam sayısı.
Aşı -yor	Beklentileri aşan değerlendirilen iletişimlerin sayısı.
Adı	Değerlendiricinin adı. Değerlendiricinin adını Değerlendirici Ayrıntılarını Görüntüle iznine sahip olabilir.
Form	Değerlendirme formunun adı.
Grup	Grubun adı.
Soyadı	Değerlendiricinin soyadı. Değerlendirici Ayrıntılarını Görüntüle iznine sahipseniz değerlendiricinin soyadını görebilirsiniz.
Karşılayan	Beklentileri karşılayan değerlendirilen iletişimlerin sayısı.
Soru	Değerlendirme formunda görünen sorunun metni.
Soru Ağırlığı	Bir değerlendirme formundaki bir soruya uygulanan yüzde. Toplamı Formun her bölümünde soru ağırlıkları yüzde 100'dür.
Kayıt	Kayıtların sayısı.
Bölüm	Değerlendirme formundaki bölümün adı.
Bölüm Ağırlığı	Değerlendirme formundaki bir bölüme uygulanan yüzde. Toplamı Formdaki bölüm ağırlıkları yüzde 100'dür.
Başlat	Raporun kapsadığı günün veya aralığın başlangıç saati veya dönemin başlangıcı.
Ekip	Ekibin adı. Bir temsilci ile ilişkilendirildiğinde, ekip temsilcinin geçerli ekibidir.

Bölüm Puanları

Bölüm Puanları raporu, belirtilen bir süreye göre değerlendirme formunun her bölümü için ortalama puanı görüntüler. Bu işlem temsilci, ekip ve/veya grup tarafından çalıştırılabilir.



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

Bu rapordaki alanlar

Alan	Açıklama
Temsilci Kimliği	Temsilcinin sistem kimliği numarası.
Ortalama Puan (%)	Form, bölüm veya sorunun ortalama puanı.
Aşağıda	Beklentilerin altında olan değerlendirilen iletişimlerin sayısı.
Bitir	Raporun kapsadığı günün veya aralığın sonu veya dönem sonu.

Alan	Açıklama
Değerlendirme	Değerlendirmelerin toplam sayısı.
Aşı -yor	Beklentileri aşan değerlendirilen iletişimlerin sayısı.
Adı	Değerlendiricinin adı. Değerlendiricinin adını Değerlendirici Ayrıntılarını Görüntüle iznine sahip olabilir.
Form	Değerlendirme formunun adı.
Grup	Grubun adı.
Soyadı	Değerlendiricinin soyadı. Değerlendirici Ayrıntılarını Görüntüle iznine sahipseniz değerlendiricinin soyadını görebilirsiniz.
Karşılayan	Beklentileri karşılayan değerlendirilen iletişimlerin sayısı.
Soru	Değerlendirme formunda görünen sorunun metni.
Soru Ağırlığı	Bir değerlendirme formundaki bir soruya uygulanan yüzde. Toplamı Formun her bölümünde soru ağırlıkları yüzde 100'dür.
Kayıt	Kayıtların sayısı.
Bölüm	Değerlendirme formundaki bölümün adı.
Bölüm Ağırlığı	Değerlendirme formundaki bir bölüme uygulanan yüzde. Toplamı Formdaki bölüm ağırlıkları yüzde 100'dür.
Başlat	Raporun kapsadığı günün veya aralığın başlangıç saati veya dönemin başlangıcı.
Ekip	Ekibin adı. Bir temsilci ile ilişkilendirildiğinde, ekip temsilcinin geçerli ekibidir.

Anketler Tüm Veriler

Anketler Tüm Veriler raporu çağrı sonrası toplu anket puanlarını görüntüler.

Bu rapordaki alanlar

Alan	Açıklama
Temsilci Kimliği	Temsilcinin sistem kimliği numarası.
Ortalama Puan (%)	Form, bölüm veya sorunun ortalama puanı.
Adı	Değerlendiricinin adı. Değerlendiricinin adını Değerlendirici Ayrıntılarını Görüntüle iznine sahip olabilir.
Form	Değerlendirme formunun adı.
Grup	Grubun adı.
Soyadı	Değerlendiricinin soyadı. Değerlendirici Ayrıntılarını Görüntüle iznine sahipseniz değerlendiricinin soyadını görebilirsiniz.
Soru	Değerlendirme formunda görünen sorunun metni.
Soru Ağırlığı	Bir değerlendirme formundaki bir soruya uygulanan yüzde. Toplamı Formun her bölümünde soru ağırlıkları yüzde 100'dür.
Anket	Anketlerin sayısı.
Ekip	Ekibin adı. Bir temsilci ile ilişkilendirildiğinde, ekip temsilcinin geçerli ekibidir.

Anket Form Puanları

Anket Form Puanları raporu çağrı sonrası anketlerin ortalama puanlarını görüntüler.

Bu rapordaki alanlar

Alan	Açıklama
Temsilci Kimliği	Temsilcinin sistem kimliği numarası.
Ortalama Puan (%)	Form, bölüm veya sorunun ortalama puanı.
Adı	Değerlendiricinin adı. Değerlendiricinin adını

Alan	Açıklama
	Değerlendirici Ayrıntılarını Görüntüle iznine sahip olabilir.
Form	Değerlendirme formunun adı.
Grup	Grubun adı.
Soyadı	Değerlendiricinin soyadı. Değerlendirici Ayrıntılarını Görüntüle iznine sahipseniz değerlendiricinin soyadını görebilirsiniz.
Soru	Değerlendirme formunda görünen sorunun metni.
Soru Ağırlığı	Bir değerlendirme formundaki bir soruya uygulanan yüzde. Toplamı Formun her bölümünde soru ağırlıkları yüzde 100'dür.
Kayıt	Kayıtların sayısı.
Anket	Anketlerin sayısı.
Ekip	Ekibin adı. Bir temsilci ile ilişkilendirildiğinde, ekip temsilcinin geçerli ekibidir.

Sistem Durumu

Sistem Durumu raporu, kayıt için yapılandırılan temsilcilerle ilişkili sistem ve yönetim olaylarını görüntüler. Hizmet tarafından oluşturulan mesajları INFO, WARN veya ERROR düzeyinde veya tüm düzeylerde görüntülemeyi seçebilirsiniz. Bilgiler, geçerli gün dahil olmak üzere son yedi gün için kullanılabilir.

Ortam Web App, Site Yükleme sunucusunda boş alan az olduğunda veya boş alan çok düşük olduğu için karşıya yüklemeler bittiğinde uyarı veren olaylar yazar.

Bu rapordaki alanlar

Alan	Açıklama
Kategori	Olayla ilişkili uygulama.
Tarih	Rapor alınan bilgilerin tarihi.
Bitir	Gün veya aralığın sonu veya kapsadığı sürenin sonu

Alan	Açıklama
	rapor.
IP Adresi	Olayın meydana geldiği bilgisayarın IP adresi.
Tesviye cihazı	Görüntülenen olay mesajlarının düzeyi: ▪ ALL—Tüm olay düzeyindeki mesajlar ▪ INFO—Hata olmayan olaylara ilişkin bilgi mesajları, ancak sorun giderme için yararlı olabilir ▪ WARN—Rahatsız edici olan, ancak programın çalışmasına müdahale etmeyen olaylar için uyarı mesajları ▪ HATA—Programın çalışmasını engelleyen olaylara ilişkin hata mesajları
Makine	Olayın meydana geldiği bilgisayarın evrensel olarak benzersiz tanımlayıcısı (UUID).
Mesaj	Olay mesajı.
Başlat	Raporun kapsadığı günün veya aralığın başlangıç saati veya dönemin başlangıcı.
Süre	İletişimin veya olayın saati.

Kullanıcı Kayıt Durumu

Kullanıcı Kayıt Durumu raporu, kayıt için yapılandırılan temsilcilerle ilişkilendirilen kullanıcı ve kayıt olaylarını görüntüler. Hizmet tarafından oluşturulan mesajları INFO, WARN veya ERROR düzeyinde veya tüm düzeylerde görüntülemeyi seçebilirsiniz. Bilgiler, geçerli gün dahil olmak üzere son yedi gün için kullanılabilir.

Bu rapordaki alanlar

Alan	Açıklama
Kategori	Olayla ilişkili uygulama.
Tarih	Rapor alınan bilgilerin tarihi.

Alan	Açıklama
Bitir	Raporun kapsadığı günün veya aralığın sonu veya dönem sonu.
Adı	Değerlendiricinin adı. Değerlendiricinin adını Değerlendirici Ayrıntılarını Görüntüle iznine sahip olabilir.
IP Adresi	Olayın meydana geldiği bilgisayarın IP adresi.
Soyadı	Değerlendiricinin soyadı. Değerlendirici Ayrıntılarını Görüntüle iznine sahipseniz değerlendiricinin soyadını görebilirsiniz.
Tesviye cihazı	Görüntülenen olay mesajlarının düzeyi: ■ ALL—Tüm olay düzeyindeki mesajlar ■ INFO—Hata olmayan olaylara ilişkin bilgi mesajları, ancak sorun giderme için yararlı olabilir ■ WARN—Rahatsız edici olan, ancak programın çalışmasına müdahale etmeyen olaylar için uyarı mesajları ■ HATA—Programın çalışmasını engelleyen olaylara ilişkin hata mesajları
Makine	Olayın meydana geldiği bilgisayarın evrensel olarak benzersiz tanımlayıcısı (UUID).
Mesaj	Olay mesajı.
Başlat	Raporun kapsadığı günün veya aralığın başlangıç saati veya dönemin başlangıcı.
Ekip	Ekibin adı. Bir temsilci ile ilişkilendirildiğinde, ekip temsilcinin geçerli ekibidir.
Süre	İletişimin veya olayın saati.
Kullanıcı Kimliği	Arşivlere erişen kişinin Windows oturumu.

WFM standart raporlar

WFM içinde kullanılabilen standart raporlar aşağıda listelenmiştir.

NOT WFM standart raporlar, sistem yöneticiniz tarafından yapılandırılan kiracı saat diliminde göründüğü şekliyle verileri yansıtır. WFM raporu talep ederseniz ve görüntüleme saat diliminiz kiracının önündeyse
Saat diliminde, raporunuz hiçbir veri içermeyebilir.

NOT Raporlardaki bazı değerler hesaplanan değerlerdir ve yukarı veya aşağı yuvarlama işlemlerine tabidir. Bu yuvarlama nedeniyle geçmiş veri değerlerinden biraz farklı olabilir.

Temsilci ve ekip performans raporları

- Temsilci ve Ekip Üretkenliği

Hizmet sırası performans raporları

- Temsilci Aralığı
- Temsilci Hizmet Sırası Aralığı
- Aralık Hizmet Sırası
- Hizmet Sırası Temsilci Aralığı
- Ekip Temsilcisi Aralığı
- Ekip Aralığı

Raporları zamanlama

- Atanan İstisna
- Temsilci Fazla Mesaisi
- Temsilci Zamanlaması Günlük
- Temsilci Zamanlaması Haftalık
- Temsilci Görev Yüzdeleri
- Temsilciye Göre Hizmet Sırası Zamanlaması
- Arağa Göre Hizmet Sırası Zamanlaması
- Ekip Zamanlaması Görev Saatleri

Performans analiz raporları

- Temsilci Rapor Kartı
- Performans Günlük
- Performans Aralığı

Raporları planlama

- Tatil Durumu
- Bütçe Analizini Değiştirme

Stratejik planlama raporları

- Tesis Planlaması (Donanım)
- Personel Planlaması
- Planlama Planı
- Bütçe Planlaması

Temsilci Aralığı

Temsilci Aralığı raporu, seçilen temsilcilerin seçili bir tarihte yarım saatlik aralıklardaki etkinliğini görüntüler. Temsilci ve Aralık hariç, hangi alanların görüntüleneceğini seçebilirsiniz. Varsayılan olarak tüm alanlar seçilir.

Bu rapordaki alanlar

Alan	Tanım
Ortalama İşleme Süresi	Temsilci için ortalama ACD iletişim işleme (çapraz aralık) süresi İçin seçin. İşlenen çağrılar aralık için sıfırsa ortalama sıfır olur. Ortalama işleme süresi = (A + B + C) ÷ D Burada:

Alan	Tanım
	A = Aralık süresince işlenen ACD iletişim kayıtları için toplam konuşma süresi B = Aralık süresince işlenen ACD iletişim kayıtları için toplam bekletme süresi C = Aralık süresince işlenen ACD iletişim kayıtları için iletişim çalışma süresi sonrası toplam D = Aralık süresince işlenen ACD iletişimlerin toplam sayısı
Ortalama Konuşma süresi	İşlenen ACD için ortalama iletişim içi konuşma süresi (aralıklar genelinde) Aralık için temsilcinin iletişim kayıtları. İşlenen Çağrılar aralık için sıfırsa ortalama sıfır olur. Ortalama konuşma süresi = (A + B) ÷ C Burada: A = Aralık süresince işlenen ACD iletişim kayıtları için toplam konuşma süresi B = Aralık süresince işlenen ACD iletişim kayıtları için toplam bekletme süresi C = Aralık süresince işlenen ACD iletişim kayıtlarının toplam sayısı
Ortalama Çalışma Süresi	için saniye olarak iletişim çalışma süresi (çapraz aralık) sonrası ortalama Aralık için temsilci için ACD işlenen iletişimler. İşlenen Çağrılar aralık için sıfırsa ortalama sıfır olur. Ortalama çalışma süresi = A ÷ B Burada: A = Aralık süresince tamamlanan iletişim kayıtları için iletişim sonrası çalışma süresi B = Aralık süresince tamamlanan iletişim kaydı sayısı

Alan	Tanım
Diğer Meşgul Durum Süresi	Temsilcinin oturum açtığı ancak hizmette olmadığı süre. ara.
İşlenen Çağrılar	Hizmet kuyruğunun veya temsilcinin tamamlamış olduğu ACD iletişim kayıtlarının sayısı aralık süresince. Bir iletişim kaydı birden çok aralığı kapsıyorsa, yalnızca iletişim kaydıyla ilgili iletişim sonrası işlemler tamamlandığında bu aralık içinde sayılır.
Tarih	Rapor alınan bilgilerin tarihi.
Hizmette Süresi	Temsilcinin hazır durumda bulunduğu ve ACD aralık süresince bir ACD iletişim kaydıyla ilgileniyordu. Buna Hazır, Konuşma, Bekletme ve Çalışma süresi dahildir.
Doluluk %	Temsilcinin ACD# işlemek için harcadığı zaman yüzdesi Aralık süresince temsilcinin oturum açtığı ve iletişimleri işlemeye hazır olduğu toplam süreye göre iletişim kayıtları. Doluluk % = A ÷ B Burada: A = İşlenen iletişim kayıtları için toplam işleme süresi B = Toplam Hizmette Süresi
Hazır Durum Süresi	Temsilcinin oturum açtığı ve almak için beklediği süre. Aralık süresince ACD çağrı.
Kullanım %	Kullanım yüzdesi, temsilcinin işleme için harcadığı sürenin yüzdesidir Aralık süresince temsilcinin oturumunun toplam süresine göreli olarak ACD iletişimleri. Kullanım % = A ÷ B Burada: A = İşlenen iletişim kayıtları için toplam işleme süresi (ACD tarafından raporlanan toplam) B = Oturumda toplam (oturum açma) süresi (ACD tarafından raporlanan toplam)

Temsilci Fazla Mesaisi

Temsilci Fazla Mesai raporu, seçilen ekiplerde veya hizmet sıralarında seçilen temsilciler tarafından seçilen tarih aralığında çalışılan fazla mesai saatlerinin sayısını görüntüler.

Ayrıca, Temsilci Adı ve Tarih hariç, hangi alanların görüntüleneceğini de seçebilirsiniz. Varsayılan olarak tüm alanlar seçilir.

Bu rapordaki alanlar

Alan	Tanım
Süre	Bir etkinliğin sürdüğü süre.
Bitiş Saati	Günün bitiş saati.
Başlangıç Saati	Vardiyanın başlangıç saati.
Kullanıcı Adı	Temsilcinin kullanıcı adı.

Temsilci Rapor Kartı

Temsilci Rapor Kartı raporu performans bilgilerini görüntüler.

QM yüklenmişse ve WFM değerlendirme formu bilgilerini almak için yapılandırılmışsa, Değerlendirme Formu açılır listesi temsilci performansını değerlendirmek için QM içinde kullanılan değerlendirme formlarının listesini görüntüler. Bir değerlendirme formu seçilirse, Temsilci Rapor Kartındaki veriler yalnızca seçili değerlendirme formunu kullanan ve diğer tüm rapor seçim ölçütlerini karşılayan temsilci değerlendirmelerindeki verileri yansıtır.

Hedef metrikleri bölümü aşağıdaki istatistikler için ayarlanan varsayılan alan değerlerini görüntüler.

Istatistik	Varsayılan Değer
Ortalama Kalite Puanı	75
SaatteKi Ortalama Çağrı	10
Bağlılık %	75
Uygunluk %	0
Doluluk %	0

Istatistik	Varsayılan Değer
Kullanım %	0
Ortalama İşleme Süresi	0
Ortalama Konuşma süresi	0
Ortalama Çalışma Süresi	0
Ortalama Bekletme Süresi	0
Ortalama Hazır Süresi	0

Bu hedefleri istediğiniz şekilde değiştirebilirsiniz. Temsilci Rapor Kartı oluşturulduğunda temsilcinin veya ekibin bu performansa karşı performansı gösterilir. Görüntülenen değerler ağırlıklı ortalamalardır.

Bu rapordaki alanlar

Alan	Tanım
Bağlılık %	Temsilcilerin planlanan çalışmalarına ne kadar iyi bağlı olduğunu tanımlayan yüzde Aralık içinde zamanlayın. Bu bilgiler, verimlilik verilerine sahip temsilciler için mevcuttur. Bağlılık % = (÷ B) × 100 Burada: A = Toplam bağlılık dakika B = Toplam dakika bağlılık içinde değil C = Toplam yapılandırılmış zamanlama bağlılık dakikası
SaatteKi Ortalama Çağrı	Saatteki ortalama çağrı sayısının hesaplanması. Saatteki ortalama çağrı = 3600 ÷ (A + B) Burada: A = Aralık süresince tamamlanan ACD çağrılar için saniye olarak konuşma süresi B = ACD çağrılar için saniye olarak çağrı sonrası işlem süresi

Alan	Tanım
	Aralık süresince tamamlandı
Ortalama İşleme Süresi	Temsilci için ortalama ACD iletişim işleme (çapraz aralık) süresi İçin seçin. İşlenen çağrılar aralık için sıfırsa ortalama sıfır olur. Ortalama işleme süresi = (A + B + C) ÷ D Burada: A = Aralık süresince işlenen ACD iletişim kayıtları için toplam konuşma süresi B = Aralık süresince işlenen ACD iletişim kayıtları için toplam bekletme süresi C = Aralık süresince işlenen ACD iletişim kayıtları için iletişim sonrası toplam çalışma süresi D = Aralık süresince işlenen ACD iletişimlerin toplam sayısı
Ortalama Bekletme Süresi	Temsilci için gerçek bekletme ortalaması (çapraz aralık) süresi Aralıkta işlenen ACD iletişim kayıtları. Buna aktarmalar ve konferanslar için bekletme süresi dahildir. İşlenen Çağrılar aralık için sıfırsa ortalama sıfır olur. Ortalama bekletme süresi = A ÷ B Burada: A = Temsilcilerin aralık süresince, aktarmalar ve konferanslar için bekletme süresi de dahil olmak üzere, iletişimleri bekletmeye aldığı süre B = Süre boyunca bekletmeye alınan iletişimlerin sayısı. Bir arama birden çok kez beklemeye alınmış olabilir.
Ortalama Kalite Puanı	Aralık süresince temsilcinin tamamlamış olduğu çağrıların ortalama kalite puanı. Kalite puanları Kayıt kullanılarak değerlendirilen aramalardan gelir

Alan	Tanım
	Ve Kalite Yönetimi. Ortalama kalite puanı = A ÷ B Burada: A = Temsilcinin aralık içinde tamamlamış olduğu değerlendirilen çağrılara yönelik toplam kalite puanlarının toplamı B = Aralık süresince temsilcinin tamamlamış olduğu toplam değerlendirilen çağrı
Ortalama Hazır Süresi	Temsilcinin Hazır'da olduğu saniye olarak gerçek ortalama süre. Temsilci durumu. İşlenen Çağrılar aralık için sıfırsa ortalama sıfır olur. Hesaplamada hem çapraz aralık hem de aralık içindeki veriler kullanılır. Ortalama hazır süresi = A ÷ B Burada: A = Aralık süresince temsilcinin Hazır temsilci durumunda bulunduğu süre. B = Aralık süresince tamamlanan iletişim kaydı sayısı
Ortalama Konuşma süresi	İşlenen ACD için ortalama iletişim içi konuşma süresi (aralıklar genelinde) Aralık için temsilcinin iletişim kayıtları. İşlenen Çağrılar aralık için sıfırsa ortalama sıfır olur. Ortalama konuşma süresi = (A + B) ÷ C Burada: A = Aralık süresince işlenen ACD iletişim kayıtları için toplam konuşma süresi B = Aralık süresince işlenen ACD iletişim kayıtları için toplam bekletme süresi C = Aralık süresince işlenen ACD iletişimlerin toplam sayısı

Alan	Tanım
Ortalama Çalışma Süresi	için saniye olarak iletişim çalışma süresi (çapraz aralık) sonrası ortalama Aralık için temsilci için ACD işlenen iletişimler. İşlenen Çağrılar aralık için sıfırsa ortalama sıfır olur. Ortalama çalışma süresi = A ÷ B Burada: A = Aralık süresince tamamlanan iletişim kayıtları için iletişim sonrası çalışma süresi B = Aralık süresince tamamlanan iletişim kaydı sayısı
Uygunluk %	Uygunluk, bir temsilcinin çalıştığı aralıktaki zaman yüzdesidir Temsilcinin çalıştığı günün saati ne olursa olsun doğru zaman. Zamanlama uygunluğu, varış ve ayrılış saatlerini dikkate almaz. Örneğin, 8:00 4:00 PM saatleri arasından çalışmak üzere zamanlanmış ancak bunun yerine 10:00 ile 6:00 PM saatleri arasından çalışmak isteyen bir temsilci zamanlamaya uygun olur, ancak buna bağlı kalmaz. Bu bilgiler, verimlilik verilerine sahip temsilciler için mevcuttur. Uygunluk şu formüle göre hesaplanır: Uygunluk % = (÷ B) × 100 Burada: A = Aralık süresince temsilcinin hizmette olduğu, temsilcinin hizmette olacağı zamanlanmış olup olmadığı toplam süre. B = Temsilcinin gerçekte hizmette olup olmadığı, temsilcinin hizmette olması için zamanlandığı aralıktaki toplam süre.
Doluluk %	Temsilcinin ACD# işlemek için harcadığı zaman yüzdesi Aralık süresince temsilcinin oturum açtığı ve iletişimleri işlemeye hazır olduğu toplam süreye göre iletişim kayıtları. Doluluk % = A ÷ B Burada:

Alan	Tanım
	A = İşlenen iletişim kayıtları için toplam işleme süresi B = Toplam Hizmette Süresi
Kullanım %	Kullanım yüzdesi, temsilcinin işleme için harcadığı sürenin yüzdesidir Aralık süresince temsilcinin oturumunun toplam süresine göreli olarak ACD iletişimleri. Kullanım % = A ÷ B Burada: A = İşlenen iletişim kayıtları için toplam işleme süresi (ACD tarafından raporlanan toplam) B = Oturumda toplam (oturum açma) süresi (ACD tarafından raporlanan toplam)

Temsilci Zamanlaması Günlük

Temsilci Zamanlaması Günlük raporu, seçilen temsilcilerin seçilen tarih aralığı için güne göre zamanlanmış etkinliklerini ayrıntılarına sahiptir.

Bu rapordaki alanlar

Alan	Tanım
Etkinlik Süresi	Zamanlanan bir etkinliğin dakika cinsinden süresi.
Etkinlik Bitiş Zamanı	Bir etkinliğin zamanlanan bitiş saati.
Etkinlik Başlangıç Saati	Bir etkinliğin zamanlanan başlangıç saati.
Etkinlik Türü	Etkinlik türü: atama, mola, kapalı servis, istisna, öğle yemeği, Veya proje.
Hizmet Sırası	Temsilcinin desteklediği hizmet kuyruğunun adı.

Temsilci Zamanlaması Haftalık

Temsilci Zamanlaması Haftalık raporu, seçilen tarihte başlayarak, seçilen temsilcilerin haftaya göre zamanlanmış etkinliklerini ayrıntılarına kaydeder.

Ayrıca, gerekli olan Temsilci Adı, Temsilci Numarası, Arr (varış saati) ve Dep (kalkış saati) hariç hangi alanların görüntüleneceğini de seçebilirsiniz. Varsayılan olarak tüm alanlar seçilir.

Bu rapordaki alanlar

Alan	Tanım
Çalışma Saatleri	Temsilcinin hizmette olmaya programlandığı saat sayısı.
Ücretli Saatler Ataması	Temsilci için programlanan ödenmiş atama süresi. ara.
Ücretli Saatler Arası	Aralık için temsilci için programlanan ödenmiş mola süresi.
Ücretli Saatler Kapalı Hizmet	Temsilci için programlanan ücretli kapalı hizmet sırası süresi. aralık.
Ücretli Saatler İstisnası	Temsilci için zamanlanan ücretli istisna süresi. ara.
Ücretli Saatler Öğle Yemeği	Aralık için temsilci için programlanan ücretli öğle yemeği süresi.
Ücretli Saatler Projesi	Aralık için temsilci için zamanlanan ödenmiş proje süresi. Toplam
Ücretli Saatler	Aralık için toplam ödenmiş saat. Ücretli Saatler Toplam = Hizmet İçi Saatler + Ücretli Saatler Molası + Ücretli Saatler Öğle Yemeği + Ücretli Saatler İstisnası + Ücretli Saatler Projesi + Ücretli Saatler Atama + Ücretli Saatler Kapalı Servis

Temsilci Hizmet Sırası Aralığı

Temsilci Hizmet Sırası Aralığı raporu, seçilen bir tarihte yarım saatlik aralıklarla seçilen servis sıralarındaki seçili temsilciler için temsilci etkinliğini görüntüler.

Ayrıca, Temsilci, Aralık ve Hizmet Sırası dışında, hangi alanların görüntüleneceğini de seçebilirsiniz. Varsayılan olarak tüm alanlar seçilir.

Bu rapordaki alanlar

Alan	Tanım
Ortalama İşleme Süresi	Temsilci için ortalama ACD iletişim işleme (çapraz aralık) süresi İçin seçin. İşlenen çağrılar aralık için sıfırsa ortalama sıfır olur. Ortalama işleme süresi = (A + B + C) ÷ D Burada: A = Aralık süresince işlenen ACD iletişim kayıtları için toplam konuşma süresi B = Aralık süresince işlenen ACD iletişim kayıtları için toplam bekletme süresi C = Aralık süresince işlenen ACD iletişim kayıtları için iletişim çalışma süresi sonrası toplam D = Aralık süresince işlenen ACD iletişimlerin toplam sayısı
Ortalama Konuşma süresi	İşlenen ACD için ortalama iletişim içi konuşma süresi (aralıklar genelinde) Aralık için temsilcinin iletişim kayıtları. İşlenen Çağrılar aralık için sıfırsa ortalama sıfır olur. Ortalama konuşma süresi = (A + B) ÷ C Burada: A = Aralık süresince işlenen ACD iletişim kayıtları için toplam konuşma süresi B = Aralık süresince işlenen ACD iletişim kayıtları için toplam bekletme süresi C = Aralık süresince işlenen ACD iletişim kayıtlarının toplam sayısı
Ortalama Çalışma Süresi	için saniye olarak iletişim çalışma süresi (çapraz aralık) sonrası ortalama Aralık için temsilci için ACD işlenen iletişimler. Ortalama şu şekildedir:

Alan	Tanım
	Aralık için İşlenen Çağrılar sıfırsa sıfırdır. Ortalama çalışma süresi = A ÷ B Burada: A = Aralık süresince tamamlanan iletişim kayıtları için iletişim sonrası çalışma süresi B = Aralık süresince tamamlanan iletişim kaydı sayısı
İşlenen Çağrılar	Hizmet kuyruğunun veya temsilcinin tamamlamış olduğu ACD iletişim kayıtlarının sayısı aralık süresince. Bir iletişim kaydı birden çok aralığı kapsıyorsa, yalnızca iletişim kaydıyla ilgili iletişim sonrası işlemler tamamlandığında bu aralık içinde sayılır.
Bitir	Raporun kapsadığı günün veya aralığın sonu veya dönem sonu.

Temsilci Görev Yüzdeleri

Temsilci Görev Yüzdeleri raporu, seçilen temsilcilerin etkinliklerini, güne, haftaya veya aya göre seçilen tarih aralığında seçilen temsilciler için toplam çalışma süresinin yüzdesi olarak görüntüler.

Ayrıca, Temsilci Adı ve Tarih hariç, hangi alanların görüntüleneceğini de seçebilirsiniz. Varsayılan olarak tüm alanlar seçilir.

Bu rapordaki alanlar

Alan	Tanım
Atama Yüzdesi	Aralık için zamanlanan atama süresinin yüzdesi. Atama yüzdesi = (÷ B) × 100 Burada: A = Aralık için zamanlanan atama çalışma süresi B = Aralık için toplam zamanlanan süre
Kopma Yüzdesi	Aralık için zamanlanan mola süresinin yüzdesi.

Alan	Tanım
	Kesme yüzdesi = (÷ B) × 100 Burada: A = Aralık için zamanlanan mola süresi B = Aralık için toplam zamanlanan süre
Kapatma Yüzdesi	Aralık için kapalı sürenin yüzdesi. Kapalı yüzdesi = (÷ B) × 100 Burada: A = Aralık için zamanlanan kapalı saat B = Aralık için toplam zamanlanan süre
İstisna Yüzdesi	Aralık için özel durum süresinin yüzdesi. İstisna Yüzdesi = (÷ B) × 100 Burada: A = Aralık için zamanlanan özel durum süresi B = Aralık için toplam zamanlanan süre
Hizmetteki Yüzde	Aralık için hizmet içi süresinin yüzdesi. Hizmet yüzdesi = (÷ B) × 100 Burada: A = Aralık için zamanlanan hizmet içi süresi B = Aralık için toplam zamanlanan süre
Öğle Yemeğinin Yüzdesi	Aralık için öğle yemeği süresinin yüzdesi. Öğle yemeği yüzdesi = (÷ B) × 100 Burada: A = Aralık için planlanan öğle yemeği saati B = Aralık için toplam zamanlanan süre

Alan	Tanım
Fazla Mesai Yüzdesi	Aralık için fazla mesai süresinin yüzdesi. Fazla çalışma yüzdesi = (÷ B) × 100 Burada: A = Aralık için zamanlanan fazla mesai süresi B = Aralık için toplam zamanlanan süre
Proje Yüzdesi	Aralık için proje süresinin yüzdesi. Yüzde proje = (÷ B) × 100 Burada: A = Aralık için zamanlanan proje saati B = Aralık için toplam zamanlanan süre
Kullanıcı Adı	Temsilcinin kullanıcı adı.

Temsilci ve Ekip Üretkenliği

Temsilci ve Ekip Üretkenliği raporu, temsilcinin veya ekibin, güne, haftaya veya aya göre seçilen tarih aralığına göre üretkenlik istatistiklerini görüntüler. İstatistikler yalnızca temsilcinin oturum açtığı zaman dilimleri veya ACD rapor verileriniz için raporlanır.

NOT Yalnızca bir veya daha fazla ekip seçerseniz, bir Ekip Üretkenliği Raporu üretilir. Bir veya daha fazla ekip ve bir veya daha fazla temsilci seçerseniz, bir Temsilci Verimlilik Raporu üretilir.

NOT Bu rapordaki Bağlılık % ve Uygunluk % değerleri, bağlılık veya uygunluk hesaplama geliştirmeleri yapılmadan önce hesaplanan verilere dayanmaktadır. Sonuç olarak, değerler Basit ortalamalar ve ağırlıklı ortalamalar değil.

Bu rapordaki alanlar

Alan	Tanım
ACD Kimliği	Temsilcinin ACD içinde tanımlayıcısı.
Bağlılık %	Temsilcilerin planlanan çalışmalarına ne kadar iyi bağlı olduğunu tanımlayan yüzde

Alan	Tanım
	Aralık içinde zamanlayın. Bu bilgiler, verimlilik verilerine sahip temsilciler için mevcuttur. Bağlılık % = (÷ B) × 100 Burada: A = Toplam bağlılık dakika B = Toplam dakika bağlılık içinde değil C = Toplam yapılandırılmış zamanlama bağlılık dakikası
Temsilci Adı	Temsilcinin tam adı.
Ortalama İşleme Süresi	Temsilci için ortalama ACD iletişim işleme süresi (çapraz aralık) İçin seçin. İşlenen çağrılar aralık için sıfırsa ortalama sıfır olur. Ortalama işleme süresi = (A + B + C) ÷ D Burada: A = Aralık süresince işlenen ACD iletişim kayıtları için toplam konuşma süresi B = Aralık süresince işlenen ACD iletişim kayıtları için toplam bekletme süresi C = Aralık süresince işlenen ACD iletişimlerin iletişim çalışma süresi sonrası toplam D = Aralık süresince işlenen ACD iletişim kayıtlarının toplam sayısı
Ortalama Bekletme Süresi	Temsilci için gerçek bekletme ortalaması (çapraz aralık) süresi ACD aralıkta işlenen iletişim kayıtları. Buna aktarmalar ve konferanslar için bekletme süresi dahildir. İşlenen Çağrılar aralık için sıfırsa ortalama sıfır olur. Ortalama bekletme süresi = A ÷ B

Alan	Tanım
	Burada: A = Temsilcilerin aralık süresince, aktarmalar ve konferanslar için bekletme süresi de dahil olmak üzere, iletişimleri bekletmeye aldığı süre B = Süre boyunca bekletmeye alınan iletişimlerin sayısı. Bir arama birden çok kez beklemeye alınmış olabilir.
Ortalama Hazır Değil Süresi	Temsilcinin Hazır Değil temsilci durumunda olduğu ortalama süre. Kaydet Aralık için İşlenen Çağrılar sıfırsa ortalama sıfır olur. Hesaplamada hem çapraz aralık hem de aralık içindeki veriler kullanılır. Ortalama hazır değil süresi = A ÷ B Burada: A = Aralık süresince temsilcinin Hazır Değil temsilci durumunda bulunduğu süre. B = Aralık süresince tamamlanan iletişim kaydı sayısı
Ortalama Hazır Süresi	Temsilcinin Hazır'da olduğu saniye olarak gerçek ortalama süre. Temsilci durumu. İşlenen Çağrılar aralık için sıfırsa ortalama sıfır olur. Hesaplamada hem çapraz aralık hem de aralık içindeki veriler kullanılır. Ortalama hazır süresi = A ÷ B Burada: A = Aralık süresince temsilcinin Hazır temsilci durumunda bulunduğu süre. B = Aralık süresince tamamlanan iletişim kaydı sayısı
Ortalama Konuşma süresi	İşlenen ACD için ortalama iletişim içi konuşma süresi (aralıklar genelinde) Aralık için temsilcinin iletişim kayıtları. İşlenen Çağrılar aralık için sıfırsa ortalama sıfır olur. Ortalama konuşma süresi = (A + B) ÷ C

Alan	Tanım
	Burada: A = Aralık süresince işlenen ACD iletişim kayıtları için toplam konuşma süresi B = Aralık süresince işlenen ACD iletişim kayıtları için toplam bekletme süresi C = Aralık süresince işlenen ACD iletişimlerin toplam sayısı
Ortalama Çalışma Süresi	için saniye olarak iletişim çalışma süresi (çapraz aralık) sonrası ortalama Aralık için ACD temsilci için işlenen iletişimler. İşlenen Çağrılar aralık için sıfırsa ortalama sıfır olur. Ortalama çalışma süresi = A ÷ B Burada: A = Aralık süresince tamamlanan iletişim kayıtları için iletişim sonrası çalışma süresi B = Aralık süresince tamamlanan iletişim kaydı sayısı
İşlenen Çağrılar	Hizmet kuyruğunun veya temsilcinin tamamlamış olduğu ACD iletişim kayıtlarının sayısı aralık süresince. Bir iletişim kaydı birden çok aralığı kapsıyorsa, yalnızca iletişim kaydıyla ilgili iletişim sonrası işlemler tamamlandığında bu aralık içinde sayılır.
Giden Çağrılar	**Giden Çağrılar** Aralık süresince temsilcinin tamamlamış olduğu harici giden ACD aramaları sayısı.
Saatteki Çağrılar	Saatte işlenen ACD çağrıların sayısı. Hem çapraz aralık hem de Aralık içinde veriler hesaplamada kullanılır. Saatteki çağrı = (B × 3600) ÷ Burada: A = Saat içinde işlenen çağrı sayısı

Alan	Tanım
	B = Saat içinde saniye olarak toplam hizmet süresi
Aktarılan Çağrılar	tarafından başlatılan aktarılan ve konferans yapılan ACD çağrıların sayısı. Aralık süresince temsilci.
Uygunluk %	Uygunluk, bir temsilcinin çalıştığı aralıktaki zaman yüzdesidir Temsilcinin çalıştığı günün saati ne olursa olsun doğru zaman. Zamanlama uygunluğu, varış ve ayrılış saatlerini dikkate almaz. Örneğin, 8:00 4:00 PM saatleri arasından çalışmak üzere zamanlanmış ancak bunun yerine 10:00 ile 6:00 PM saatleri arasından çalışmak isteyen bir temsilci zamanlamaya uygun olur, ancak buna bağlı kalmaz. Bu bilgiler, verimlilik verilerine sahip temsilciler için mevcuttur. Uygunluk şu formüle göre hesaplanır: Uygunluk % = (÷ B) × 100 Burada: A = Aralık süresince temsilcinin hizmette olduğu, temsilcinin hizmette olacağı zamanlanmış olup olmadığı toplam süre. B = Temsilcinin gerçekte hizmette olup olmadığı, temsilcinin hizmette olması için zamanlandığı aralıktaki toplam süre.
Tarih	Rapor alınan bilgilerin tarihi.
Çalışan Kimliği	Temsilcinin çalışan kimliği numarası.
Doluluk %	Temsilcinin ACD# işlemek için harcadığı zaman yüzdesi Aralık süresince temsilcinin oturum açtığı ve iletişimleri işlemeye hazır olduğu toplam süreye göre iletişim kayıtları. Doluluk % = A ÷ B Burada: A = İşlenen iletişim kayıtları için toplam işleme süresi B = Toplam Hizmette Süresi

Alan	Tanım
Toplam İşleme Süresi	Saniye olarak toplam ACD iletişim işleme süresi (çapraz aralıklar) Aralıkta temsilci veya hizmet sırası için. Buna konuşma, bekletme ve çalışma süresi dahildir. Toplam işleme süresi = Konuşma süresi + Bekletme süresi + Çalışma süresi
Toplam Bekletme Süresi	Temsilci için saniye olarak gerçek toplam bekletme süresi (aralıklar genelinde), Aralık süresince aktarmalar ve konferanslar için bekletme süresini de içerir.
Toplam Hizmette Bekleme Süresi	Toplam hizmet içi süre (aralık içinde) saniye olarak toplam süredir. Temsilci aralık süresince ACD iletişim kaydı almaya hazır durumdaydı veya ACD iletişim kaydıyla ilgileniyordu. Çalışıyor süresi = Konuşma süresi + Bekletme süresi + Çalışma süresi + Ayrılmış süresi + Hazır süresi
Toplam Oturum Açma Saati	Temsilcinin saniye olarak toplam oturum açma süresi (aralık içinde). aralık. Oturum süresi = Konuşma süresi + Bekletme süresi + Çalışma süresi + Ayrılmış süre + Hazır süresi + Hazır Değil süresi + Diğer süre
Toplam Hazır Değil Süresi	Toplam hazır değil süresi (aralık içinde) saniye olarak toplam süredir. Temsilci aralık süresince Hazır Değil temsilci durumundaydı.
Toplam Hazır Süresi	Toplam hazır süresi (aralık içinde) temsilcinin saniye olarak toplam süresidir. Aralık süresince Hazır temsilci durumundaydı.
Toplam Konuşma Süresi	Temsilcinin ACD iletişimlerinde bulunduğu gerçek toplam konuşma süresi (aralıklar genelinde). Süre, temsilcinin bir ACD iletişim kaydını yanıtladığından temsilcinin iletişim bağlantısını kesmesine ve bekletme süresini kapsamayıncaya kadar çalışır.
Toplam Çalışma Süresi	Temsilci için saniye olarak gerçek toplam çalışma süresi (çapraz aralık).
Kullanım %	Kullanım yüzdesi, temsilcinin işleme için harcadığı sürenin yüzdesidir Aralık süresince temsilcinin oturumunun toplam süresine göreli olarak ACD iletişimleri. Kullanım % = A ÷ B

Alan	Tanım
	Burada: A = İşlenen iletişim kayıtları için toplam işleme süresi (ACD tarafından raporlanan toplam) B = Oturumda toplam (oturum açma) süresi (ACD tarafından raporlanan toplam)

Atanan İstisna

Atanan İstisna raporu, seçilen bir tarih aralığında seçili temsilcilere atanan seçili özel durum türünün tüm örneklerini görüntüler. Özel durum türleri, özel durum türlerini yönet sayfasında (Uygulama Yönetimi > Etkinlikler > İstisna Türleri) oluşturulur ve muhafaza edilir .

NOT : Zamanlamaların henüz çalıştırılmadığı tarihlerde tüm gün özel durumlarının olması mümkündür. Böyleyse, bu özel durumlarla ilgili Başlangıç, Bitiş ve Süre alanları boş olur. Bir Kere Zamanlama o tarihler için çalıştırılmıştır, rapor bu alanlarda değerler görüntüler.

Bu rapordaki alanlar

Alan	Tanım
Temsilci Kimliği	Temsilcinin sistem kimliği numarası.
Tarih	Rapor alınan bilgilerin tarihi.
Süre	Bir etkinliğin sürdüğü süre.
Bitir	Raporun kapsadığı günün veya aralığın sonu veya dönem sonu.
Tüm Gün	Tüm çalışma vardiyası süren bir özel durum.
İstisna	İstisnanın adı.
Başlat	Raporun kapsadığı günün veya aralığın başlangıç saati veya dönemin başlangıcı.

Bütçe Planlaması

Bütçe Planlaması raporu, tanımlanan zaman dilimi için rol başına tahmini ücret maliyetini görüntüler.

Bu raporu çalıştırmak için, hizmet sırası için oluşturulmuş stratejik bir tahmin zaten olmalıdır.

Bu raporda görüntülenen insan kaynakları, stratejik kaynakları yönet sayfasında yapılandırılır . Stratejik Kaynaklar sayfasında kaynak maliyeti nasıl yapılandırılırsa yapılandırılır (aylık, yıllık veya bir kerelik gider) fark etmez, değer aylık maliyete dönüştürülür. Bu değer, bu raporun hesaplanmasında kullanılır.

Raporun hesaplanma şekli

Herhangi bir ay için planlanacak her insan kaynağı türünün sayısı = (ay için tahmin edilen temsilci sayısı) × (temel kaynağın temsilci kaynağına kaynak oranı) × (bu kaynağa yönelik kaynak oranı) × (kaynak maliyeti).

> **ÖRNEK**
> Her 10 temsilci için bir gözetmen ve her iki gözetmen için bir yönetici varsa ve yönetici başına maliyet $5,000 ise, tahmin edilen temsilci sayısının 100 olduğu bir ayda ihtiyaç duyulan yöneticilerin maliyetini hesaplama formülü:
>
> Yöneticilerin aylık maliyeti = (100) × (1 ÷ 10) × (1 ÷ 2) × (5.000) = 5 yönetici için $25,000

Raporda görünen alanlar, Stratejik Kaynaklar sayfasında yapılandırılan insan kaynaklarına bağlıdır. Alanların görünme sırasını özelleştiremezsiniz.

Tesis Planlaması (Donanım)

Tesis Planlaması (donanım) raporu, seçilen tarih aralığında hizmet sırası tarafından kullanılacağı tahmin edilen sermaye öğelerini (ekipman, mobilya ve kapsadığı kapsadığı) görüntüler.

Bu raporda görüntülenen büyük öğeler, stratejik kaynakları yönet sayfasında yapılandırılır . Bu

raporu çalıştırmak için, hizmet sırası için oluşturulmuş stratejik bir tahmin zaten olmalıdır.

Raporun hesaplanma şekli

Herhangi bir ay için planlanacak sermaye maddesi sayısı = (ay için tahmin edilen temsilci sayısı) × (temel kaynağın temsilci kaynağına kaynak oranı) × (bu kaynağa yönelik kaynak oranı).

> **ÖRNEK**
> Her 10 temsilci için bir gözetmen ve her iki gözetmen için bir telefon varsa, tahmin edilen temsilci sayısının 100 olduğu bir ayda ihtiyaç duyulan telefon sayısını hesaplama formülü:

100 × (1/10) × (1/2) = 5 telefon

Raporda görünen alanlar, Stratejik Kaynaklar sayfasında yapılandırılan büyük harfe bağlıdır. Ay alanı gereklidir. Alanların görünme sırasını özelleştiremezsiniz.

Planlama Planı

İşleme Planı raporu, tanımlanan zaman diliminde gerekli personel seviyelerini karşılamak için her bir çalışma aşamasında olması gereken tahmini çalışan sayısını görüntüler.

- Bu raporda görüntülenen insan kaynakları, stratejik kaynakları yönet konusunda yapılandırılır sayfa.
- Bu raporu çalıştırmak için, hizmet sırası için oluşturulmuş stratejik bir tahmin zaten olmalıdır.
- Stratejik Kaynaklar sayfasından geçerli kaynak sayısı, raporun başlangıç noktası olarak kullanılır.
- Rapor isteğinin parçası olarak girdiğiniz değer, geçerli kaynak sayısına uygulanır. Bu hesaplanan değer ile o ay için tahmini kaynak gereksinimi arasındaki fark, kapsadığı plan ile doldurulması gereken kaynak açığıdır.
- Atılan adımların her biri için attrisyon oranı uygulanır. Bu şekilden geriye doğru çalışıldığında, her adımın başında gerekli kaynak sayısı hesaplanır.

Bu rapordaki alanlar

Alan	Tanım
Attrisyon Oranı	Çalışanların tanıtım, aktarma veya sonlandırmaya neden olduğu kayıpların oranı.
Süre	Bir etkinliğin sürdüğü süre.
Bitiş Tarihi	Rapor alınan bilgilerin bitiş tarihi.
FTE	Tam zamanlı eşdeğeri (FTE) çalışanların sayısı.
Başlangıç Tarihi	Rapor alınan bilgilerin başlangıç tarihi.

Rapor ayrıca üstbilgide aşağıdaki özet bilgileri de içerir:

- Hedef FTE—The FTE stratejik planınıza göre seçilen zaman dilimi için hesaplanır.
- Uygun FTE —Stratejik planınıza göre seçilen zaman dilimi için hesaplanan uygun FTE (geçerli sayıya göre yýldıktan sonra).
- FTE Boşluk—Hedef FTE ile Uygun FTE arasındaki fark.

Aralık Hizmet Sırası

Aralık Hizmet Sırası raporu, seçilen bir tarihte yarım saatlik aralıklar üzerinde seçilen servis sıraları için kapsamlı istatistikleri görüntüler.

Ayrıca hangi alanların görüntüleneceğini de seçebilirsiniz. Varsayılan olarak tüm alanlar seçilir.

Bu rapordaki alanlar

Alan	Tanım
Gerçek Temsilciler	Hizmeti destekleyen tam zamanlı eşdeğeri (FTE) temsilcilerin sayısı Aralıktaki sıra. Temsilci süresi yalnızca temsilci hizmette olduğunda dahil edilir. Gerçek temsilciler = ÷ 1800 Burada: A = Aralık süresince hizmet sırasını desteklemek üzere zamanlanmış temsilciler için saniye olarak hizmette bekleme süresi
Temsilci Tahmini	Süresince hizmet sırası için gereken tahmin edilen temsilcilerin sayısı. ara. Temsilci tahminleri = Tahmin edilen temsilcilerin toplamı ÷ En az bir tahmin edilen temsilciye sahip aralık sayısı
Yansıtılan Temsilciler	Aşağıdakiler sırasında hizmet sırası için gereken tahmini temsilci sayısı ara. Bu, gerçek ve tahmin edilen temsilcilerin geçerli eğilimine dayalı bir eğilim hesaplamadır. Yansıtılan temsilciler = en az bir tahmini temsilci ile aralık sayısı ÷ yansıtılan temsilcilerin toplamı

Alan	Tanım
Zamanlanmış Temsilciler	Aralık süresince hizmet sırası için zamanlanmış temsilcilerin sayısı.
Temsilciler Taslağı	Taşma rekoltesi uygulandıktan sonra beklenen temsilcilerin sayısı. Temsilciler Resesage = Programlanan Temsilciler – (Planlanan Temsilciler × Kesinti Yüzdesi) ÷ 100
Ortalama İletişim Sonrası İşlem Yapma Süresi Gerçek	Aralık süresince iletişim sonrası çalışma süresi.
İletişim Sonrası Ortalama İşlem Yapma Süresi Tahmini	Aralık süresince iletişim çalışma süresi sonrasında tahmin edilen ortalama.
Ortalama Konuşma Süresi Gerçek	Aralıktaki gerçek ortalama konuşma süresi.
Ortalama Konuşma Süresi Tahmini	**Ortalama Konuşma Süresi Tahmini** Aralık için tahmin edilen ortalama konuşma süresi.
Terk Edilen Çağrılar	**Terk Edilen Çağrılar** Arayanın sıradayken veya temsilcinin telefonunu çalarken telefonu kapattığı aralıkta hizmet sırasına yönlendirilen ACD çağrılarının sayısı. Çağrılar, arayanın telefonu kapattığı aralık için sayılır.
İşlenen Çağrılar	Hizmet kuyruğunun veya temsilcinin tamamlamış olduğu ACD iletişim kayıtlarının sayısı aralık süresince. Bir iletişim kaydı birden çok aralığı kapsıyorsa, yalnızca iletişim kaydıyla ilgili iletişim sonrası işlemler tamamlandığında bu aralık içinde sayılır.
Yönlendirilen Çağrılar	Bu nedenle, hizmet sırasına yönlendirilen çağrıların kaydı yapılan ara.
Teklif Edilen Gerçek Çağrılar	Aralık süresince hizmet sırasına yönlendirilen çağrıların gerçek sayısı. yanıtlanır veya hizmet sırasında sona erer. Çoğu durumda çağrı, hizmet sırasına yönlendirildiği zaman aralığında sayılır.
Teklif Edilen Çağrılar Tahmini	Aralık süresince hizmet sırasına yönlendirilen tahmini çağrı sayısı ara.

Alan	Tanım
İşlenen %	Temsilci tarafından işlenen çağrıların toplam sayısındaki yüzdesi. Temsilciye teklif edilen çağrılar. İşlenen % = (÷ B) × 100 Burada: A = Aralık süresince temsilci tarafından oturum açıkken işlenen ACD çağrılarının sayısı B = Aralık süresince oturum açıkken temsilciye teklif edilen ACD çağrılarının toplam sayısı.
Aralık	Yarım saatlik zamanlama aralığının başlangıç saati.
Doluluk % Gerçek	Temsilcinin ACD iletişim kayıtlarını işlemek için harcadığı gerçek sürenin yüzdesi. Aralık süresince temsilcinin oturum açtığı ve iletişimleri işlemeye hazır olduğu toplam süreye göre. Doluluk % = A ÷ B Burada: A = İşlenen iletişim kayıtları için toplam işleme süresi B = Toplam Hizmette Süresi
Doluluk % Tahmin	Temsilcinin ACD işlemek için harcadığı tahmini sürenin yüzdesi. Aralık süresince temsilcinin oturum açtığı ve iletişimleri işlemeye hazır olduğu toplam süreye göre iletişim kayıtları. Doluluk % tahmin = Toplam (doluluk tahmini) ÷ Toplamı (teklif edilen iletişim tahmin)
Kesinlik %	Tahmini çağrılar ile gerçek olarak sunulan çağrılar arasındaki boşluk Yüzde. Kesinlik % = (÷ B) × 100 Burada:

Alan	Tanım
	A = Tahmin edilen çağrılar B = Teklif edilen gerçek çağrılar
Tıkanıklık %	Değer desteklenmez. Null/boş döndürür.

Bu alanlar yalnızca etkileşimli hizmet sıralarında görünür.

Alan	Tanım
Gerçek Ortalama Yanıt Hızı	Arayanların çağrılarının yanıtlandığını beklerken sırada geçirdikleri ortalama süre.
Ortalama Yanıt Hızı Tahmini	Çağrıların sırada, çağrılarının yanıtlanması için beklerken geçirdikleri tahmini ortalama süre.
Zamanlanan Servis Seviyesi Saniye	Bir çağrının hizmet düzeyi hedefini karşılaması için yanıtlanması gereken zamanlanmış saniye sayısı.
Hizmet Düzeyi % Gerçek	Gerçek hizmet düzeyi yüzdesi, genellikle olan bir yanıt hızı hedefi Belirli bir saniye içinde çağrıları yanıtlama yüzdesi olarak ifade edilir. Bu değerin toplamaları (örneğin, kapsama çekmecesinde görüntülenen değer, Tahmin sayfasının özet satırı ve raporlarda), aralık servis seviyesi % ve teklif edilen iletişimler kullanılarak ağırlıklı bir hesaplamaya dayanır.
Hizmet Seviyesi Tahmin Yüzdesi	Servis seviyesi içinde yanıtlanan çağrıların tahmin edilen yüzdesi. Eşik süresi, aralık başına.
Hizmet Düzeyi Hedef Yüzdesi	Hizmet düzeyi içinde yanıtlanacak çağrıların hedef yüzdesi Eşik süresi, aralık başına.
Servis Seviyesi Zamanlanan %	Hizmet düzeyi içinde yanıtlanan çağrıların beklenen yüzdesi eşik süresi, aralık başına. Bu rapor oluşturulduğunda yapılan gerçek zamanlı bir hesaplamadır.

Alan	Tanım
Servis Seviyesi % Kesinti	Beklenen temsilcilere bağlı olarak beklenen hizmet düzeyi yüzdesi Soyuldıktan sonra. Örneğin, yüzde 80 olarak Planlanan Hizmet Düzeyi % 80'iniz ve %10'unu Resesaj % 10 olarak programlanmış 10 temsilci varsa, temsilcilerin tıkanıklıkları dokuz temsilciye daha yakın olur ve Hizmet Düzeyi % Kesinti yüzde 80'den az olur.

Bu alan yalnızca etkileşimli olmayan hizmet sıralarında görünür

Alan	Tanım
Sıradaki Maksimum Kişi Sayısı	Aralık için sıradaki etkileşimli olmayan maksimum iletişim kaydı sayısı. Etkileşimli hizmet kuyrukları için, raporlar bu alan için bir tire görüntüler.

Performans Günlük

Performans Günlük raporu, seçilen bir tarih aralığında seçili hizmet sıralarının istatistiklerini görüntüler; bu istatistikler, hizmet sıralarının gerçek tahmin performansına karşı performansını ve tahmin doğruluğunu açıklar.

Ayrıca, Hizmet ve Tarih hariç, hangi alanların görüntüleneceğini de seçebilirsiniz. Varsayılan olarak tüm alanlar seçilir.

Bu rapordaki alanlar

Alan	Tanım
Terk %	Aralık süresince terk edilen çağrıların yüzdesi. Terk Edilen % = (÷ B) × 100 Burada: A = Aralık süresince, çağrının hizmet düzeyi saniyelerinden daha kısa süre devam edip etmediği, çağrı sıradayken veya hizmet sırası için temsilcinin telefonunu çaldırırken terk edilen çağrı sayısı

Alan	Tanım
	B = Aralık süresince hizmet sırası için teklif edilen çağrı sayısı
Ortalama İşleme Süresi Gerçek	Aralıktaki asıl ortalama işleme süresi. Ortalama işleme süresi gerçek = toplam işleme süresi gerçek ÷ işlenen çağrılar
Ortalama İşleme Süresi Tahmini	Aralık süresince tahmin edilen ortalama işleme süresi. Ortalama işleme süresi tahmini = toplam işleme süresi tahmini ÷ sunulan çağrılar tahmini
Ortalama Yanıt Hızı	Arayanların sırada beklerken geçirdikleri ortalama süre. Yanıtlanacak çağrılar. Ortalama yanıt hızı = A ÷ B Burada: A = Aralık süresince yanıtlanan çağrıların sırada bekleme süresi. Sırada bekleme süresi, ACD çağrıyı hizmet sırasına almasından temsilcinin çağrıyı yanıtladığındaya kadar olan süredir. B = Aralık süresince hizmet sırası için yanıtlanan çağrı sayısı.
Teklif Edilen Gerçek Çağrılar	Aralık süresince hizmet sırasına yönlendirilen çağrıların gerçek sayısı. yanıtlanır veya hizmet sırasında sona erer. Çoğu durumda çağrı, hizmet sırasına yönlendirildiği zaman aralığında sayılır.
Teklif Edilen Çağrılar Tahmini	Aralık süresince hizmet sırasına yönlendirilen tahmini çağrı sayısı ara.
Tahmin Doğruluğu	Hizmet için teklif edilen gerçek çağrılara yönelik tahmin edilen çağrıların yüzdesi Aralıktaki sıra. Tahmin doğruluğu = (÷ B) × 100

Alan	Tanım
	Burada: A = Aralık süresince hizmet sırası için tahmin edilen çağrılar B = Aralık süresince hizmet sırası için teklif edilen gerçek çağrılar
İşleme Süresi Doğruluğu	Tahmin işleme süresinin ne kadar doğru olduğuna ilişkin bir ölçü. İşleme süresi doğruluğu = (÷ B) × 100 Burada: A = Tahmin ortalama işleme süresi B = Gerçek ortalama işleme süresi

Bu alan yalnızca etkileşimli olmayan hizmet sıralarında görünür

Alan	Tanım
Sıradaki Maksimum Kişi Sayısı	Aralık için sıradaki etkileşimli olmayan maksimum iletişim kaydı sayısı. Etkileşimli hizmet kuyrukları için, raporlar bu alan için bir tire görüntüler.

Bu alan yalnızca etkileşimli hizmet sıralarında görünür

Alan	Tanım
Hizmet Düzeyi % Gerçek	Gerçek hizmet düzeyi yüzdesi, genellikle olan bir yanıt hızı hedefi Belirli bir saniye içinde çağrıları yanıtlama yüzdesi olarak ifade edilir. Bu değerin toplamaları (örneğin, kapsama çekmecesinde görüntülenen değer, Tahmin sayfasının özet satırı ve raporlarda), aralık servis seviyesi % ve teklif edilen iletişimler kullanılarak ağırlıklı bir hesaplamaya dayanır.

Performans Aralığı

Performans Aralığı raporu, belirtilen bir tarih için seçili servis sıralarının istatistiklerini görüntüler; bu istatistikler, her yarım saatlik aralık için hizmet sırasının gerçek ve tahmin performansına göre doğruluğunu açıklar.

Ayrıca, Hizmet, Tarih ve Aralık dışında, hangi alanların görüntüleneceğini de seçebilirsiniz. Varsayılan olarak tüm alanlar seçilir.

Bu rapordaki alanlar

Alan	Tanım
Terk %	Aralık süresince terk edilen çağrıların yüzdesi. Terk Edilen % = (÷ B) × 100 Burada: A = Aralık süresince, çağrının hizmet düzeyi saniyelerinden daha kısa süre devam edip etmediği, çağrı sıradayken veya hizmet sırası için temsilcinin telefonunu çaldırırken terk edilen çağrı sayısı B = Aralık süresince hizmet sırası için teklif edilen çağrı sayısı
Gerçek Temsilciler	Hizmeti destekleyen tam zamanlı eşdeğeri (FTE) temsilcilerin sayısı Aralıktaki sıra. Temsilci süresi yalnızca temsilci hizmette olduğunda dahil edilir. Gerçek temsilciler = ÷ 1800 Burada: A = Aralık süresince hizmet sırasını desteklemek üzere zamanlanmış temsilciler için saniye olarak hizmette bekleme süresi
Temsilciler Gerçek – Temsilci Tahmini	Gerçek Temsilci sayısı eksi Tahmin Temsilcilerin sayısı.
Gerçek Temsilciler – Temsilciler	Gerçek Temsilci sayısı eksi Zamanlanan Temsilci sayısı.

Alan	Tanım
Zamanlanmış	
Temsilci Tahmini	Süresince hizmet sırası için gereken tahmin edilen temsilcilerin sayısı. ara. Temsilci tahminleri = Tahmin edilen temsilcilerin toplamı ÷ En az bir tahmin edilen temsilciye sahip aralık sayısı
Zamanlanmış Temsilciler	Aralık süresince hizmet sırası için zamanlanmış temsilcilerin sayısı.
Programlanan Temsilciler – Tahmin Edilen Temsilciler	Zamanlanan Temsilci sayısı eksi Tahmin Edilen Temsilci sayısı.
Ortalama İşleme Süresi Gerçek	Aralıktaki asıl ortalama işleme süresi. Ortalama işleme süresi gerçek = toplam işleme süresi gerçek ÷ işlenen çağrılar
Ortalama İşleme Süresi Tahmini	Aralık süresince tahmin edilen ortalama işleme süresi. Ortalama işleme süresi tahmini = toplam işleme süresi tahmini ÷ sunulan çağrılar tahmini
Ortalama Yanıt Hızı	Arayanların sırada beklerken geçirdikleri ortalama süre. Yanıtlanacak çağrılar. Ortalama yanıt hızı = A ÷ B Burada: A = Aralık süresince yanıtlanan çağrıların sırada bekleme süresi. Sırada bekleme süresi, ACD çağrıyı hizmet sırasına almasından temsilcinin çağrıyı yanıtladığındaya kadar olan süredir. B = Aralık süresince hizmet sırası için yanıtlanan çağrı sayısı.
Teklif Edilen Gerçek Çağrılar	Aralık süresince hizmet sırasına yönlendirilen çağrıların gerçek sayısı. Yanıtlanır veya hizmet sırasında sona erer. Çoğu durumda çağrı şu şekildedir:

Alan	Tanım
	Hizmet sırasına yönlendirildiği aralıkta sayılır.
Teklif Edilen Çağrılar Tahmini	Aralık süresince hizmet sırasına yönlendirilen tahmini çağrı sayısı ara.
Tahmin Doğruluğu	Hizmet için teklif edilen gerçek çağrılara yönelik tahmin edilen çağrıların yüzdesi Aralıktaki sıra. Tahmin doğruluğu = (÷ B) × 100 Burada: A = Aralık süresince hizmet sırası için tahmin edilen çağrılar B = Aralık süresince hizmet sırası için teklif edilen gerçek çağrılar
İşleme Süresi Doğruluğu	Tahmin işleme süresinin ne kadar doğru olduğuna ilişkin bir ölçü. İşleme süresi doğruluğu = (÷ B) × 100 Burada: A = Tahmin ortalama işleme süresi B = Gerçek ortalama işleme süresi

Bu alan yalnızca etkileşimli olmayan hizmet sıralarında görünür

Alan	Tanım
Sıradaki Maksimum Kişi Sayısı	Aralık için sıradaki etkileşimli olmayan maksimum iletişim kaydı sayısı. Etkileşimli hizmet kuyrukları için, raporlar bu alan için bir tire görüntüler.

Bu alan yalnızca etkileşimli hizmet sıralarında görünür

Alan	Tanım
Hizmet Düzeyi % Gerçek	Gerçek hizmet düzeyi yüzdesi, genellikle olan bir yanıt hızı hedefi

Alan	Tanım
	Belirli bir saniye içinde çağrıları yanıtlama yüzdesi olarak ifade edilir. Bu değerin toplamaları (örneğin, kapsama çekmecesinde görüntülenen değer, Tahmin sayfasının özet satırı ve raporlarda), aralık servis seviyesi % ve teklif edilen iletişimler kullanılarak ağırlıklı bir hesaplamaya dayanır.

Hizmet Sırası Temsilci Aralığı

Hizmet Sırası Temsilci Aralığı raporu, seçilen bir tarihte yarım saatlik aralıklarla seçilen servis sıralarındaki seçili temsilcilerin temsilci istatistiklerini görüntüler.

Ayrıca, Temsilci, Aralık ve Hizmet dışında, hangi alanların görüntüleneceğini de seçebilirsiniz. Varsayılan olarak tüm alanlar seçilir.

Bu rapordaki alanlar

Alan	Tanım
Ortalama İşleme Süresi	Temsilci için ortalama ACD iletişim işleme (çapraz aralık) süresi İçin seçin. İşlenen çağrılar aralık için sıfırsa ortalama sıfır olur. Ortalama işleme süresi = (A + B + C) ÷ D Burada: A = Aralık süresince işlenen ACD iletişim kayıtları için toplam konuşma süresi B = Aralık süresince işlenen ACD iletişim kayıtları için toplam bekletme süresi C = Aralık süresince işlenen ACD iletişim kayıtları için iletişim çalışma süresi sonrası toplam D = Aralık süresince işlenen ACD iletişimlerin toplam sayısı

Alan	Tanım
Ortalama Konuşma süresi	İşlenen ACD için ortalama iletişimde konuşma süresi (aralıklar genelinde) Aralık için temsilcinin iletişim kayıtları. İşlenen Çağrılar aralık için sıfırsa ortalama sıfır olur. Ortalama konuşma süresi = (A + B) ÷ C Burada: A = Aralık süresince işlenen ACD iletişim kayıtları için toplam konuşma süresi B = Aralık süresince işlenen ACD iletişim kayıtları için toplam bekletme süresi C = Aralık süresince işlenen ACD iletişimlerin toplam sayısı
Ortalama Çalışma Süresi	için saniye olarak iletişim çalışma süresi (çapraz aralık) sonrası ortalama Aralık için temsilci için ACD işlenen iletişimler. İşlenen Çağrılar aralık için sıfırsa ortalama sıfır olur. Ortalama çalışma süresi = A ÷ B Burada: A = Aralık süresince tamamlanan iletişim kayıtları için iletişim sonrası çalışma süresi B = Aralık süresince tamamlanan iletişim kaydı sayısı
İşlenen Çağrılar	Hizmet kuyruğunun veya temsilcinin tamamlamış olduğu ACD iletişim kayıtlarının sayısı Aralık süresince. Bir iletişim kaydı birden çok aralığı kapsıyorsa, yalnızca iletişim kaydıyla ilgili iletişim sonrası işlemler tamamlandığında bu aralık içinde sayılır.

Temsilciye Göre Hizmet Sırası Zamanlaması

Temsilciye Göre Hizmet Sırası Zamanlaması raporu seçilen tarih, temsilci kategorisi ve hizmet sırası için temsilci zamanlamalarını görüntüler.

Bu rapor, seçilen gün için saatlik zamanlamayı gösterir. Her temsilcinin zamanlaması, her saat için zamanlanmış etkinliği gösterecek şekilde kodlanır. Her hizmet kuyruğu için kapsama alanı da gösterilir.

Temsilci faaliyet kodları aşağıdaki gibidir.

Kod	Açıklama
X	Hizmette
B	Kırmak
L	Öğle yemeği
A	Atama
C	Kapalı hizmet
o	Proje
E	İstisna
–	Uygun değil
Boş <>	Uygun ancak zamanlanmamış

Hizmet sırası kapsam kodları aşağıdaki gibidir.

Kod	Açıklama
–	Hizmette tahminin gerektirdiğinden daha az temsilci programlanmış
*	Hizmet eşleştirme gereksinimleri için zamanlanmış temsilciler
+	Hizmette tahminin gerektirdiğinden daha fazla temsilci programlandı.

Arağa Göre Hizmet Sırası Zamanlaması

Aralamaya Göre Servis Sırası Zamanlaması raporu, yarım saatlik aralıklarla seçilen bir tarih için seçilen servis sıralarının zamanlamasını görüntüler.

Ayrıca, Hizmet ve Tarih hariç, hangi alanların görüntüleneceğini de seçebilirsiniz. Varsayılan olarak tüm alanlar seçilir.

Bu rapordaki alanlar

Alan	Tanım
Temsilci Tahmini	Süresince hizmet sırası için gereken tahmin edilen temsilcilerin sayısı. ara. Temsilci tahminleri = Tahmin edilen temsilcilerin toplamı ÷ En az bir tahmin edilen temsilciye sahip aralık sayısı
Zamanlanmış Temsilciler	Aralık süresince hizmet sırası için zamanlanmış temsilcilerin sayısı.
Programlanan Temsilciler – Tahmin Edilen Temsilciler	Zamanlanan Temsilci sayısı eksi Tahmin Edilen Temsilci sayısı.
Atama	Temsilci için zamanlanan ve atama türü çalışması olarak sınıflandırılan saat.
Kırmak	Aralık süresince temsilci için zamanlanan mola süresi.
Kapalı	Aralık süresince temsilci için zamanlanan kapalı süre. Kapalı süre, bağlantı merkezi kapalı saatleri içinde, iletişim merkezi hizmet sırası için çağrıları kabul etmediğinde temsilci için zamanlanan süredir.
İstisna	İstisnanın adı.
Hizmette	Hizmet sırası için aralıkta zamanlanan temsilcinin hizmetteki süresi.
Aralık	Yarım saatlik zamanlama aralığının başlangıç saati.
Öğle yemeği	Aralık için temsilci için programlanan öğle yemeği süresi.
Proje	Aralık için temsilci için zamanlanan proje süresi.
Toplam	Aralık için hizmet sırasını destekleyen temsilciler için zamanlanan toplam süre. Toplam = hizmette + mola + öğle yemeği + istisna + proje + atama + kapalı

Bütçe Analizini Değiştirme

Vardiya Bütçesi Analiz raporu, bir hizmet kuyruğu için vardiya başına maliyeti görüntüler. Bu raporu yalnızca daha önce bir Shift Bütçe Analiz İsteği göndermiş olduğunuz hizmet sıraları için görüntüleyebilirsiniz (bkz . *Sistem Yöneticisi Kılavuzu*).

Bu rapordaki alanlar

Alan	Tanım
Saatteki Çağrılar	Saatte işlenen ACD çağrıların sayısı. Hem çapraz aralık hem de Aralık içinde veriler hesaplamada kullanılır. Saatteki çağrı = (B × 3600) ÷ Burada: A = Saat içinde işlenen çağrı sayısı B = Saat içinde saniye olarak toplam hizmet süresi
Ücretli Saat Başına Çağrılar	yanıtlanan toplam çağrıların sayısının ödendiği saat sayısına bölümü.
Çağrı Başına Maliyet	O gün için çağrı başına ortalama maliyet.
Günlük Bütçe	O gün için hesaplanan toplam maliyet.
Saatlik Hız	Raporun hesaplamalarında kullanılan ücret oranı.
Kullanımda Olan Saatler	O gün için toplam hizmet dışı saat sayısı.
Ödenen Saat	Günlük toplam ücretli saat sayısı.
Gün Sayısı	Rapora dahil edilen haftanın toplam gün sayısı. Örnek: Rapor haftanın günlerine göre bozulursa ve rapor üç haftayı kapsıyorsa, üç Pazartesi, üç Salı vb. olur. Bu nedenle Pazartesi için gün sayısı üç tür.
Hizmet Sırası	Temsilcinin desteklediği hizmet kuyruğunun adı.
Shift Uzunluğu	Bir hizmet sırası için vardiya uzunluğu.

Alan	Tanım
Toplam Çağrılar	O gün için toplam çağrı sayısı.
Kullanım %	Kullanım yüzdesi, temsilcinin işleme için harcadığı sürenin yüzdesidir Aralık süresince temsilcinin oturumunun toplam süresine göreli olarak ACD iletişimleri. Kullanım % = A ÷ B Burada: A = İşlenen iletişim kayıtları için toplam işleme süresi (ACD tarafından raporlanan toplam) B = Oturumda toplam (oturum açma) süresi (ACD tarafından raporlanan toplam)

Personel Planlaması

Personel Planlama raporu, tanımlanan zaman dilimi için gerekli personel seviyelerini karşılamak için gereken tahmini çalışan sayısını görüntüler.

Bu raporda görüntülenen insan kaynakları, stratejik kaynakları yönet sayfasında yapılandırılır . Bu raporu çalıştırmak için, hizmet sırası için oluşturulmuş stratejik bir tahmin zaten olmalıdır.

Raporun hesaplanma şekli

Herhangi bir ay için planlanacak her insan kaynağı türünün sayısı = (ay için tahmin edilen temsilci sayısı) × (temel kaynağın temsilci kaynağına kaynak oranı) × (bu kaynağa yönelik kaynak oranı).

> **ÖRNEK**
> Her 10 temsilci için bir gözetmen ve her iki gözetmen için bir yönetici varsa, tahmin edilen temsilci sayısının 100 olduğu bir ayda ihtiyaç duyulan yönetici sayısını hesaplama formülü:
>
> 100 × (1/10) × (1/2) = 5 yönetici

Raporda görünen alanlar, Stratejik Kaynaklar sayfasında yapılandırılan insan kaynaklarına bağlıdır. Alanların görünme sırasını özelleştiremezsiniz.

Ekip Temsilcisi Aralığı

Ekip Temsilci Aralığı raporu, her yarım saatlik aralıkta etkinliği olan seçili bir ekibin her temsilcisinin istatistiklerini görüntüler.

Ayrıca, Temsilci ve Aralık dışında, hangi alanların görüntüleneceğini de seçebilirsiniz. Varsayılan olarak tüm alanlar seçilir.

Bu rapordaki alanlar

Alan	Tanım
Ortalama İşleme Süresi	Temsilci için ortalama ACD iletişim işleme süresi (çapraz aralık) İçin seçin. İşlenen çağrılar aralık için sıfırsa ortalama sıfır olur. Ortalama işleme süresi = (A + B + C) ÷ D Burada: A = Aralık süresince işlenen ACD iletişim kayıtları için toplam konuşma süresi B = Aralık süresince işlenen ACD iletişim kayıtları için toplam bekletme süresi C = Aralık süresince işlenen ACD iletişimlerin iletişim çalışma süresi sonrası toplam D = Aralık süresince işlenen ACD iletişimlerin toplam sayısı
Ortalama Konuşma süresi	İşlenen için ortalama iletişim içi konuşma süresi (aralıklar arasında) ACD Aralık için temsilcinin iletişim kayıtları. İşlenen Çağrılar aralık için sıfırsa ortalama sıfır olur. Ortalama konuşma süresi = (A + B) ÷ C Burada: A = Aralık süresince işlenen ACD iletişim kayıtları için toplam konuşma süresi

Alan	Tanım
	B = Aralık süresince işlenen ACD iletişim kayıtları için toplam bekletme süresi C = Aralık süresince işlenen ACD iletişimlerin toplam sayısı
Ortalama Çalışma Süresi	için saniye olarak iletişim çalışma süresi (çapraz aralık) sonrası ortalama Aralık için ACD temsilci için işlenen iletişimler. İşlenen Çağrılar aralık için sıfırsa ortalama sıfır olur. Ortalama çalışma süresi = A ÷ B Burada: A = Aralık süresince tamamlanan iletişim kayıtları için iletişim sonrası çalışma süresi B = Aralık süresince tamamlanan iletişim kaydı sayısı
Diğer Meşgul Durum Süresi	Temsilcinin oturum açtığı ancak hizmette olmadığı süre. ara.
İşlenen Çağrılar	Hizmet kuyruğunun veya temsilcinin tamamlamış olduğu ACD iletişim kayıtlarının sayısı aralık süresince. Bir iletişim kaydı birden çok aralığı kapsıyorsa, yalnızca iletişim kaydıyla ilgili iletişim sonrası işlemler tamamlandığında bu aralık içinde sayılır.
Tarih	Rapor alınan bilgilerin tarihi.
Hizmette Süresi	Temsilcinin bir ACD almaya hazır durumda bulunduğu süre aralık süresince bir ACD iletişim kaydıyla ilgileniyordu. Buna Hazır, Konuşma, Bekletme ve Çalışma süresi dahildir.
Doluluk %	Temsilcinin ACD# işlemek için harcadığı zaman yüzdesi Aralık süresince temsilcinin oturum açtığı ve iletişimleri işlemeye hazır olduğu toplam süreye göre iletişim kayıtları. Doluluk % = A ÷ B Burada:

Alan	Tanım
	A = İşlenen iletişim kayıtları için toplam işleme süresi B = Toplam Hizmette Süresi
Hazır Durum Süresi	Temsilcinin oturum açtığı ve almak için beklediği süre. Aralık süresince ACD çağrı.
Ekip	Ekibin adı. Bir temsilci ile ilişkilendirildiğinde, ekip temsilcinin geçerli ekibidir.
Kullanım %	Kullanım yüzdesi, temsilcinin işleme için harcadığı sürenin yüzdesidir Aralık süresince temsilcinin oturumunun toplam süresine göreli olarak ACD iletişim kayıtları. Kullanım % = A ÷ B Burada: A = İşlenen iletişim kayıtları için toplam işleme süresi (ACD tarafından raporlanan toplam) B = Oturumda toplam (oturum açma) süresi (ACD tarafından raporlanan toplam)

Ekip Aralığı

Ekip Aralığı raporu, bu ekip için etkinliğin olduğu her aralıkta seçilen tarihte seçilen ekiplerin etkinliğiyle ilgili istatistikleri görüntüler.

> **NOT** Ortalama Konuşma Süresi, Ortalama Çalışma Süresi ve Ortalama İşleme Süresi sütunları için toplamlar aşağıdaki şekilde hesaplanır:
> Gün içindeki her aralık için Ortalama <Talk, Work veya Handle> Time toplamı, gün içinde işlenen toplam Çağrıya bölünür ve en yakın saniyeye yuvarlanılır.

Bu rapordaki alanlar

Alan	Tanım
Ortalama İşleme Süresi	Temsilci için ortalama ACD iletişim işleme (çapraz aralık) süresi

Alan	Tanım
	Için seçin. İşlenen çağrılar aralık için sıfırsa ortalama sıfır olur. Ortalama işleme süresi = (A + B + C) ÷ D Burada: A = Aralık süresince işlenen ACD iletişim kayıtları için toplam konuşma süresi B = Aralık süresince işlenen ACD iletişim kayıtları için toplam bekletme süresi C = Aralık süresince işlenen ACD iletişim kayıtları için iletişim çalışma süresi sonrası toplam D = Aralık süresince işlenen ACD iletişimlerin toplam sayısı
Ortalama Konuşma süresi	İşlenen ACD için ortalama iletişim içi konuşma süresi (aralıklar genelinde) Aralık için temsilcinin iletişim kayıtları. İşlenen Çağrılar aralık için sıfırsa ortalama sıfır olur. Ortalama konuşma süresi = (A + B) ÷ C Burada: A = Aralık süresince işlenen ACD iletişim kayıtları için toplam konuşma süresi B = Aralık süresince işlenen ACD iletişim kayıtları için toplam bekletme süresi C = Aralık süresince işlenen ACD iletişim kayıtlarının toplam sayısı
Ortalama Çalışma Süresi	için saniye olarak iletişim çalışma süresi (çapraz aralık) sonrası ortalama Aralık için ACD temsilci için işlenen iletişimler. İşlenen Çağrılar aralık için sıfırsa ortalama sıfır olur. Ortalama çalışma süresi = A ÷ B

Alan	Tanım
	Burada: A = Aralık süresince tamamlanan iletişim kayıtları için iletişim sonrası çalışma süresi B = Aralık süresince tamamlanan iletişim kaydı sayısı
Diğer Meşgul Durum Süresi	Temsilcinin oturum açtığı ancak hizmette olmadığı süre. ara.
İşlenen Çağrılar	Hizmet kuyruğunun veya temsilcinin tamamlamış olduğu ACD iletişim kayıtlarının sayısı aralık süresince. Bir iletişim kaydı birden çok aralığı kapsıyorsa, yalnızca iletişim kaydıyla ilgili iletişim sonrası işlemler tamamlandığında bu aralık içinde sayılır.
Tarih	Rapor alınan bilgilerin tarihi.
Hizmette Süresi	Temsilcinin hazır durumda bulunduğu ve ACD aralık süresince bir ACD iletişim kaydıyla ilgileniyordu. Buna Hazır, Konuşma, Bekletme ve Çalışma süresi dahildir.
Doluluk %	Temsilcinin ACD Aralık süresince temsilcinin oturum açtığı ve iletişimleri işlemeye hazır olduğu toplam süreye göre iletişim kayıtları. Doluluk % = A ÷ B Burada: A = İşlenen iletişim kayıtları için toplam işleme süresi B = Toplam Hizmette Süresi
Hazır Durum Süresi	Temsilcinin oturum açtığı ve almak için beklediği süre. Aralık süresince ACD çağrı.
Kullanım %	Kullanım yüzdesi, temsilcinin işleme için harcadığı sürenin yüzdesidir Aralık süresince temsilcinin oturumunun toplam süresine göreli olarak ACD iletişim kayıtları. Kullanım % = A ÷ B

Alan	Tanım
	Burada: A = İşlenen iletişim kayıtları için toplam işleme süresi (ACD tarafından raporlanan toplam) B = Oturumda toplam (oturum açma) süresi (ACD tarafından raporlanan toplam)

Ekip Zamanlaması Görev Saatleri

Ekibin Zamanlanan Görev Saatleri raporu, seçilen ekip için seçilen tarih aralığındaki çeşitli etkinliklere ayrılan günlük saatin dökümünü görüntüler.

Bu rapordaki alanlar

Alan	Tanım
Ücretli Atama	Atama türü çalışma olarak sınıflandırılan ödenmiş süre.
Atama Ödenmemiş	Atama türü çalışma olarak sınıflandırılan ödenmemiş sürenin miktarı.
Mola Ödendi	Aralık süresince temsilci için programlanan ödenmiş mola süresi.
Kesme Ödenmemiş	Aralık süresince temsilci için programlanan ödenmemiş mola süresi. ara.
Kapalı Ödemeli	Temsilci için programlanan ödenmiş kapalı sürenin miktarı. ara.
Kapalı Ödenmemiş	Aralık süresince temsilci için programlanan açıklanmayan kapalı süre. ara.
Ücretli İstisna	Temsilci için zamanlanan ödenmiş istisna süresi ara.
İstisna Ödenmemiş	Aralık süresince temsilci için zamanlanan ödenmemiş istisna süresi. ara.

Alan	Tanım
Hizmette	Hizmet sırası için aralıkta zamanlanan temsilcinin hizmetteki süresi.
Ücretli Öğle Yemeği	Aralık için temsilci için programlanan ücretli öğle yemeği süresi.
Öğle Yemeği Ücretsiz	Aralık için temsilci için programlanan ücretsiz öğle yemeği süresi.
Proje Ücretli	Aralık için temsilci için zamanlanan ödenmiş proje süresi.
Proje Ödenmemiş	Temsilci için zamanlanan ödenmemiş proje süresi miktarı. ara.
Toplam Ödenen	Aralık için programlanan ödenmiş sürenin toplam saati. Toplam ödenmiş + break ödenmiş + öğle yemeği ödendi + istisna ödendi + proje ödendi + ödev ödendi + kapalı ödendi
Toplam Ödenmemiş	Aralık için zamanlanan toplam ödenmemiş süre.

Tatil Durumu

Tatil Durumu raporu, seçili temsilcilerin seçili tarih için izin süresinin özetini görüntüler.

Görüntülenecek izin süresini seçebilirsiniz. Rapora dahil etmek üzere bir tür kapalı süre seçtiğinizde, bu tür kapalı süre için toplam saatleri, kullanılan saatleri, onaylanan saatleri ve kalan saatleri görürsünüz.

Bu rapordaki alanlar

Alan	Tanım
Temsilci Adı	Temsilcinin tam adı.
Onaylanan Saatler	İstenilen ve onaylanan izin saatlerinin sayısı.
Bitiş Tarihi	Rapor alınan bilgilerin bitiş tarihi.
Kalan Saatler	Tatil için temsilci için kalan izin saatlerinin sayısı. tür.

Alan	Tanım
Başlangıç Tarihi	Rapor alınan bilgilerin başlangıç tarihi.
Toplam Saat	Tatil türü için izin saatlerinin toplam sayısı.
Kullanılan Saatler	Tatil türü için kullanılan kapalı saatlerin sayısı.
Tatil Planı Adı	Temsilciye atanan tatil planının adı.
Tatil Türü	Tatil planındaki izin saatlerinin türü.