Webex WFO Інструкція користувача

Для розгортання з Classic WFM

Вперше опубліковано: 10 липня 2020 р.
Останнє оновлення: 19 вересня 2025 р.

Американська штаб-квартира
Cisco Systems, Inc.
170 West Tasman
Drive
San Jose, CA 95134-
1706 USA (США)
http://www.cisco.co
m Tel: 408 526-4000
800 553-МЕРЕЖІ(6387)
Факс: 408 527-0882

ТЕХНІЧНІ ХАРАКТЕРИСТИКИ ТА ІНФОРМАЦІЯ ЩОДО ПРОДУКЦІЇ В ЦЬОМУ ПОСІБНИКУ МОЖУТЬ БУТИ ЗМІНЕНІ БЕЗ ПОВІДОМЛЕННЯ. УСІ ЗАЯВИ, ІНФОРМАЦІЯ ТА РЕКОМЕНДАЦІЇ В ЦЬОМУ ПОСІБНИКУ ВВАЖАЮТЬСЯ ТОЧНИМИ, АЛЕ НАДАЮТЬСЯ БЕЗ БУДЬ-ЯКИХ ЯВНИХ АБО НЕПРЯМИХ ГАРАНТІЙ. КОРИСТУВАЧІ ПОВИННІ НЕСТИ ПОВНУ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ ЗА ЗАСТОСУВАННЯ БУДЬ-ЯКИХ ПРОДУКТІВ. ЛІЦЕНЗІЯ НА ПРОГРАМНЕ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ТА ОБМЕЖЕНА ГАРАНТІЯ ДЛЯ СУПРОВІДНОГО ПРОДУКТУ НАВЕДЕНІ В ІНФОРМАЦІЙНОМУ ПАКЕТІ, ЩО НАДАЄТЬСЯ З ПРОДУКТОМ, І ДОДАНІ У ВИГЛЯДІ ПОСИЛАННЯ ДО ЦЬОГО ДОКУМЕНТА. ЯКЩО ВАМ НЕ ВДАЄТЬСЯ ЗНАЙТИ ЛІЦЕНЗІЮ ПРОГРАМНОГО ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ АБО ОБМЕЖЕНУ ГАРАНТІЮ, ЗВ’ЯЖІТЬСЯ З ПРЕДСТАВНИКОМ CISCO, ЩОБ ОТРИМАТИ КОПІЮ.

Реалізація стиснення заголовка TCP Cisco є адаптацією програми, розробленої Університетом Каліфорнії (Берклі) (UCB) як частина загальнодоступної версії операційної системи UNIX UCB. Усі права захищено. © Регенти Університету Каліфорнії, 1981.

НЕЗВАЖАЮЧИ НА БУДЬ-ЯКІ ІНШІ ГАРАНТІЇ В ЦЬОМУ ДОКУМЕНТІ, УСІ ФАЙЛИ ДОКУМЕНТІВ ТА ПРОГРАМНЕ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ЦИХ ПОСТАЧАЛЬНИКІВ НАДАЮТЬСЯ «ЯК Є», З УСІМА НЕДОЛІКАМИ. CISCO ТА ВИЩЕНАЗВАНІ ПОСТАЧАЛЬНИКИ ВІДМОВЛЯЮТЬСЯ ВІД УСІХ ГАРАНТІЙ, ЯВНИХ ЧИ ОПОСЕРЕДКОВАНИХ, ЗОКРЕМА ЩОДО ПРИДАТНОСТІ ДЛЯ ТОРГІВЛІ ЧИ КОНКРЕТНОЇ ЦІЛІ, НЕПОРУШЕННЯ ПРАВ ТРЕТІХ ОСІБ АБО ГАРАНТІЙ, ЩО ВИНИКАЮТЬ ІЗ ДІЛОВИХ ВІДНОСИН, ВИКОРИСТАННЯ АБО ТОРГОВЕЛЬНОЇ ПРАКТИКИ.

CISCO АБО ЇЇ ПОСТАЧАЛЬНИКИ В ЖОДНОМУ РАЗІ НЕ НЕСУТЬ ВІДПОВІДАЛЬНОСТІ ЗА БУДЬ-ЯКІ НЕПРЯМІ, ОСОБЛИВІ, НАСЛІДКОВІ АБО ВИПАДКОВІ ЗБИТКИ, ЗОКРЕМА ВТРАТУ ПРИБУТКУ АБО ВТРАТУ ЧИ ПОШКОДЖЕННЯ ДАНИХ ЧЕРЕЗ ВИКОРИСТАННЯ АБО НЕМОЖЛИВІСТЬ ВИКОРИСТАННЯ ЦЬОГО ПОСІБНИКА, НАВІТЬ ЯКЩО КОМПАНІЇ CISCO АБО ЇЇ ПОСТАЧАЛЬНИКАМ БУЛО ПОВІДОМЛЕНО ПРО ЙМОВІРНІСТЬ ТАКИХ ЗБИТКІВ.

Будь-які IP-адреси та номери телефонів, які використовуються в цьому документі, не є реальними. Будь-які приклади, вихідні дані команди, схеми топології мереж та інші малюнки, додані до документа, наведені лише для ілюстрації. Будь-яке використання фактичних IP-адрес або номерів телефонів в ілюстративному вмісті є ненавмисним і випадковим.

Усі друковані та дубльовані електронні копії цього документа вважаються неконтрольованими. Останньою версією є поточна онлайн-версія.

Cisco має понад 200 офісів по всьому світу. Адреси та номери телефонів вказані на сайті Cisco за адресою www.cisco.com/go/offices.

Cisco й логотип Cisco — це торговельні марки або зареєстровані торговельні марки компанії Cisco та (або) її афілійованих осіб у Сполучених Штатах Америки й інших країнах. Щоб переглянути список торговельних марок Cisco, перейдіть за цією URL-адресою: www.cisco.com/go/trademarks. Усі інші згадані торговельні марки є власністю відповідних компаній. Використання слова "партнер" не означає партнерських відносин між Cisco й будь-якою іншою компанією. (1721R.)

© 2020, 2021, 2022, 2023, 2024, 2025 Cisco Systems, Inc. Всі права захищені.

Зміст

Вміст 3

Налаштування Webex WFO 33

Увійдіть до Webex WFO 33

Зміна пароля 34

Вихід із системи 36

Налаштування клієнта 36

Налаштуйте ACD 37

Налаштування підключення для Cisco Unified Contact Center Enterprise 38

Налаштування підключення для Cisco Unified Contact Center Express 42

Налаштування підключення для Cisco Webex Contact Center 47

Інтеграція даних про основні конфігурації 48

Налаштування підключення для Cisco Webex Contact Center 2.0 51

Налаштування зв'язку для Avaya CM з контакт-центром Elite 54

Налаштування підключення для Avaya IP Офіс з ACCS 59

Налаштування підключення для Five9 60

Налаштування підключення для Genesys Cloud 65

Налаштування підключення для InContact 67

Налаштування підключення для загальних ACD 67

Налаштування підключення для Amazon Connect 67

Налаштування підключення для Serenova 70

Стіл для орендарів Serenova 71

Синхронізація даних основної конфігурації 73

Налаштування з'єднання для Eventide NexLog 77

Введення метаданих 79
Налаштування підключення для Twilio Flex 80
Налаштування підключення для UJET 86
Налаштування глобальних параметрів 87
Завантажте інсталятори Smart Desktop та Webex WFO Data Server 92
Пов'язування телефонів із агентами, групами запису та типами записів 93
Налаштування Extension Mobility для запису в мережу Cisco 97
Стандартний Extension Mobility 97
Конфігурація асоціацій пристроїв 97
Принцип роботи 97
Extension Mobility Перехресне скупчення 98
Конфігурація асоціацій пристроїв 98
Принцип роботи 98
Дізнайтеся більше про Webex WFO з TIP 99
Як синхронізуються дані між ACD та Webex WFO 100
Як дані агента синхронізуються між ACD та Webex WFO 101
Як дані команди синхронізуються між ACD та Webex WFO 101
Синхронізація даних черги служб 102
Налаштування методу автентифікації 103
Увімкніть автентифікацію за замовчуванням 107
Налаштуйте аутентифікацію SAML 108
Налаштування постачальників посвідчень 108
Управління сертифікатами постачальника послуг для Webex WFO 117
Перепрофілювання ідентифікатора ACD 118

Налаштування політики паролів 119
Обмежте доступ до певних IP адрес 121
Таблиця діапазонів IP адрес 122
Локальне розгортання 122
Налаштуйте сервер даних 123
Конфігурація сервера даних у багатокористувацьких середовищах 123
Опис полів 123
Налаштування елементів керування службами Cisco IP Phone 127
Налаштування сервера даних для Serenova ACD 129
Підключіться до сервера Active Directory 129
Про конфігурацію Active Directory 132
Автентифікація 132
Синхронізація 132
Підбір користувачів 133
Синхронізація підібраних користувачів 136
Неперевершені синхронізовані користувачі 136
Огляд результатів синхронізації Active Directory 140
Налаштуйте сховище 141
Налаштування профілів зберігання 142
Огляд сховища 142
Основні відомості про профілі сховища 142
Про політику зберігання даних 142
Додавання зовнішніх місць зберігання 146
Налаштування параметрів архіву QM 152

Налаштуйте управління якістю 154
Налаштуйте глобальні параметри QM 154
Про пріоритет запису екрана 155
Налаштуйте QM для запису 156
Управління серверами телефонії 156
Керування користувацькими полями метаданих 158
Cisco поля метаданих 161
Як працюють root-дзвінки та звірка 165
Налаштування груп телефонії 165
Налаштування Avaya Менеджер зв'язку 170
Встановлення пароля пристрою Avaya DMCC 170
Налаштування Avaya SBCE для запису SIPREC 172
Налаштування Cisco Unified Менеджер зв'язку 177
Налаштування Genesys 180
Як додавати опитування після дзвінка до контактів 181
Налаштування провайдерів онлайн-опитувань 181
Позначення контактів для розповсюдження в онлайн-опитуваннях 184
Налаштуйте управління робочою силою 185
Налаштування черг послуг 185
Керування номерами довідників 186
Управління номерами довідників 187
Керування типами черги послуг 187
Створення, редагування та видалення типів черг послуг 188
Управління чергами обслуговування 188

Синхронізовані/Не синхронізовані середовища ____ 188
Віртуальні черги послуг ____ 189
Точні черги ____ 190
Керування групами черги послуг ____ 197
Керування зіставленнями навичок ____ 198
Керування групами з кількома навичками ____ 199
Керуйте датами закриття черги обслуговування ____ 201
Копіювання закритих дат ____ 201
Налаштування усадки ____ 202
Управління категоріями усадки ____ 203
Управління тижнями усадки ____ 204
Керуйте сценаріями усадки ____ 205
Керуйте графіками роботи агентів ____ 207
Інтеграція з системою управління людськими ресурсами ____ 207
Імпорт відомостей про файл ____ 208
Експорт деталей файлу ____ 209
Налаштування часу випуску розкладів ____ 211
Обмежте можливості керівника редагувати розклади ____ 213
Створення робочого процесу ____ 215
Керування правилами редагування розкладу ____ 215
Робота з історичними даними ____ 216
Перегляд і редагування історичних даних ____ 216
Поля таблиці історичних даних ____ 218
Об'єднання історичних даних ____ 219

Розрахувати точність минулих прогнозів _____ 220
Фіксація історичних даних _____ 221
Імпорт історичних даних _____ 222
Створення описів для кодів причин _____ 224
Налаштування зіставлень станів відповідності _____ 226
ACD Ідентифікатори та коди причин _____ 228
Відображення станів відповідності для неінтерактивних черг послуг _____ 228
Налаштуйте загальносистемні параметри WFM _____ 229
Визначте період зберігання WFM _____ 233
Керування значеннями метаданих активності _____ 234
Про метадані активності _____ 236
Призначення значень метаданих активності за умовчанням _____ 236
Перевизначення значень метаданих за замовчуванням _____ 237
Налаштування Teleopti _____ 237
Налаштування аналітики _____ 238
Адміністрування та підтримка Webex WFO _____ 240
Моніторинг стану сервера даних _____ 240
Завантаження журналів сервера даних _____ 241
Налаштування гейміфікації _____ 243
Збирання даних про ефективність для гейміфікації _____ 243
Налаштування рівнів гейміфікації _____ 244
Опис полів _____ 245
Керування категоріями ефективності гейміфікації _____ 245
Опис полів _____ 246

Налаштування точок гейміфікації 247
Опис полів 248
Налаштування KPI 249
Аудит змін користувачів і систем 251
Слідкуйте за з'єднаннями з сервером Webex WFO 255
Моніторинг запланованих експортів масових контактів 258
Налаштуйте сповіщення 260
Типи сповіщень 262
Сповіщення адміністратора клієнта та користувачів 263
Як видалити або оновити кілька контактів одночасно 276
Керування користувачами 281
Як працюють ліцензії 281
Модель ліцензування 281
Ліцензування, ролі та дозволи 281
Ліцензії на обробку даних 282
Webex WFO Ліцензії на доступ 283
Ліцензія на бот-аналітику 283
Ліцензії Insights 284
Перевищення 284
Приклади користувачів з кількома ролями 285
Приклад 1: Агент QM, який також є оцінювачем 285
Приклад 2: Агент QM, який також заплановано за допомогою WFM 285
Функції, доступні з ліцензіями QM та Analytics 285
Створення користувача API 289

Імпорт та експорт користувачів 290
Назви часових поясів 294
Керування кількома користувачами 303
Керування профілями користувачів 304
ACD профілі користувачів 305
Запис профілів користувачів 306
Заміна профілів користувачів 306
Приклад профілів користувачів 307
Об'єднання користувачів 310
Як працює злиття користувачів 312
Інформація про користувача 312
Дані користувача 313
Заміна профілів користувачів 314
Керування користувачами готелів 315
Керування ролями та дозволами 315
Webex WFO ліцензування 316
Дозволи 317
Призначення цільових сторінок користувачам 391
Надайте користувачам доступ до Data Explorer 393
TURN вимкнено Data Explorer 395
Керуйте командами 396
Команди імпорту та експорту 398
Керування групами 400
Імпорт та експорт груп 401

Керування представленнями даних ____ 402

Записуйте та оцінюйте контакти ____ 407

Запис контактів ____ 407

Автоматизуйте робочі процеси QM ____ 408

Правила налаштування ____ 413

Умови налаштування ____ 413

Налаштування дій ____ 415

Як відбувається адміністрування робочих процесів ____ 416

Типи подій ____ 416

Щоденні події ____ 416

Завершення подій взаємодії ____ 416

QM конфлікти робочих процесів ____ 417

Умовні оператори ____ 417

Керуйте політиками збереження даних для QM та Analytics ____ 418

Налаштуйте поетапне завантаження ____ 420

Налаштуйте сервер даних поетапного завантаження ____ 422

Створіть місце зберігання поетапного завантаження ____ 422

Увімкніть компонент індексованого завантаження ____ 423

Використовуйте IP адреси для зв'язування агентів із сервером даних поетапного завантаження 424

Використовуйте команди для зв'язування агентів із сервером даних індексованого завантаження 424

Використовуйте обидві IP-адреси та команди для зв'язування агентів із сервером даних поетапного вивантаження 425 Створення правила для поетапного завантаження ___ 425

Керування записами контактів ____ 428

Експорт метаданих контакту ____ 430

Запис за запитом 431
Як працюють елементи керування записом 434
Функції безпеки для записів 436
Перегляд звітів про запис 436
Як працює синтаксис текстового пошуку 436
Налаштуйте стовпці на сторінці «Взаємодії» 443
Опис стовпців 443
Прослуховування аудіоконтакту 453
Про мовчання та розмови про події 456
Перегляд знімка екрана контакту 457
Приклади сценаріїв контактів 458
Записи дзвінків у дужках і чергуванні 458
Передача наосліп 459
Конференц-зв'язок 459
Конференція під керівництвом 459
Утримання з дзвінком на другій лінії 459
Перехід вперед і назад у записі 460
Перегляд дій оператора для контакту 460
Перегляд даних, пов'язаних із контактом 463
Редагування користувацьких метаданих, пов'язаних із контактом 473
Як прочитати контакт електронної пошти 474
Читання текстового контакту 474
Як прочитати контакт чату 474
Як переглянути огляд контакту чату 476

Як переглядати статистику штучного інтелекту для контакту 477
Читати транскрипцію аудіозапису 481
Як переглянути аналітику фраз для контакту 482
Як переглянути настрій контакту 485
Настрій для дзвінків 485
Настрій для електронних листів і текстових контактів 487
Завантаження контактів за запитом 487
Призначення контактів і надання до них спільного доступу 488
Доступ до призначених вам контактів (класична сторінка) 488
Доступ до призначених вам контактів (нова сторінка) 491
Позначте контакти для навчання або HR 496
Позначте контакт тегом 497
Створення гіперпосилань на записи 499
Як експортувати контакт 499
Масовий експорт контактів 500
Ліцензійні вимоги для експорту масових контактів 503
Дані, що містяться у файлі масового експорту контактів CSV 504
Оцініть контакти 511
Поради для форм оцінювання 511
Рекомендації для ефективного оцінювання 511
Вказівки щодо запитань форми оцінювання 512
Питання щодо ключових показників ефективності (KPI) 513
Як оцінюються запитання KPI 514
Нарахування балів на основі відсотків 515

Про розділи на основі відсотків 515
Про запитання на основі відсотків 515
Як оцінюються оцінки на основі відсотка 517
можливі моменти 517
Зароблені бали 518
Відсоткова оцінка 519
Нарахування балів 519
Автоматичне призначення рецензій, оцінок і калібрувань (класична сторінка) 520
Автоматичне призначення оцінок, калібрувань та рецензій (нова сторінка) 524
Призначайте перевірку, оцінювання та калібрування вручну 532
Позначте контакт для калібрування 533
Калібрування оцінювачів 533
Звіт про калібрування оцінки 534
Аналізуйте дані оцінювання 534
Перегляд звітів про оцінювання 534
Налаштування прогнозів 535
Прогнозні показники мережевих промоутерів 535
Прогнозні оцінки 536
Практичні поради 537
Загальне 537
Прогнозні показники мережевих промоутерів 538
Прогностичні оцінки 538
Відмінності між прогнозованими та ручними оцінками 539
Відмінності серед оцінювачів людиною 539

Відмінності в оцінюваних дзвінках 539
Контролюйте агентів у режимі реального часу 540
Створити контакт 544
Заплануйте людей 546
Створюйте розклади 546
Закриті дати та фіксовані робочі зміни 547
Порядок складання графіка 547
Пріоритет черги послуг 547
Про процес планування 548
Про сторінку «Планування» 548
Керівник панелі 550
Про типи розкладів 551
Налаштування динамічного планування 552
Керуйте правилами роботи динамічного планування 553
Керування асоціаціями динамічного планування 555
Керування динамічним плануванням подій 556
Створення нової події 556
Перегляд статусу події 559
Створення звіту про стимулювання планування 559
Редагування сторінки динамічного планування оператора 560
Налаштування динамічної доступності 560
Керування динамічними правилами доступності 560
Призначення правил агентам 561
Керування призначеними правилами 562

Про мою доступність 563
Моя доступність для агентів 563
Моя доступність для адміністраторів, планувальників і контролерів 566
Створюйте робочі зміни 568
Робочі зміни та часові пояси 568
Робочі зміни та динамічне планування 569
Фіксовані робочі зміни 569
Призначення робочих змін 570
Змінні робочі зміни 570
Розуміння графіка параметрів робочої зміни 570
Перегляд призначених робочих змін 572
Приклад чергування робочої зміни 575
Управління умовами праці 576
Приклад 1: Умови роботи без неоплачуваної діяльності 579
Приклад 2: Умови роботи з неоплачуваною діяльністю 580
Планування та неоплачувані дії 580
Керування профілями умов роботи 585
Планування з профілями умов роботи 585
Керуйте умовами мінімальних/максимальних годин 586
Робочі зміни та графіки 586
Визначення часу 587
Міркування щодо конфігурації розкладу 587
Винятки 588
Дублювання робочих змін 588

Призначайте операторам умови мінімальної/максимальної години 590
Обмежте кількість агентів за розкладом 591
Створення дистрибутива 593
Настанови щодо створення дистрибутива 594
Керування дистрибутивами 595
Формування розподілу продукції 595
Створення іменованого дистрибутива 596
Перегляд дистрибутива 596
Робота з дистрибутивами 597
Створення прогнозу 598
Про процес прогнозування 598
Створення дистрибутива 598
Редагування дистрибутива 598
Виберіть метод прогнозування 599
Виберіть еталонний реіод 599
Сформувати прогноз 599
Переглянути прогноз 600
Формування прогнозу 600
Перегляд прогнозу погоди 604
Робота з прогнозами 604
Імпорт прогнозу погоди 605
Імпорт прогнозу, коли ви вже знаєте кількість прогнозованих агентів 607
Імпорт прогнозу, коли потрібно розрахувати кількість прогнозованих агентів 607
Використання тенденцій у прогнозуванні 609

Історичні тенденції 609
Стандартний метод прогнозування 609
Розширений метод прогнозування 609
Очікувані тенденції 610
Стандартний метод прогнозування 610
Розширений метод прогнозування 610
Ефект «День тижня» 610
Приклади: прогноз на один рік із використанням стандартного методу прогнозування. 611
Приклад 1: Позитивний темп зростання 611
Приклад 2: Нульовий темп зростання 612
Приклад 3: Негативний темп зростання 612
Приклади: прогноз на один рік із використанням розширеного методу прогнозування. 613
Приклад 1: Позитивний темп зростання 613
Приклад 2: Негативний темп зростання 614
Стратегічні прогнози 615
Приклади стратегічних прогнозів 615
Керуйте асоціаціями фірмових дат 615
Копіювання фірмових асоціацій з датами 615
Враховуйте дні з аномальним обсягом контактів 616
Вплив на запити на розповсюдження 617
Вплив на запити прогнозів 617
Обмеження спеціальних подій 618
Дані у зведеному прогнозі 619
Редагування розподілів і прогнозів 622

Перетягування точок даних на графіку 622
Редагування даних в таблиці 622
Заповнення порожньої таблиці 623
Редагування підсумків на сторінці розсилки 623
Редагування підсумків на сторінці прогнозу 623
Редагування підсумків у стратегічному прогнозі 625
Копіювання та вставка даних у таблицю 625
Застосування коригувального коефіцієнта до стовпця 625
Керуйте запланованими діями 626
Керування винятками 626
Для розкладів, що виконуються з призначеними винятками 627
Для затверджених винятків, наставництва та запитів на відпустку 627
Створення, редагування та видалення винятків 628
Призначення винятку 629
Приклади налаштування частоти та частоти виникнення 630
Тільки один раз 630
Раз на тиждень 631
Раз на місяць 631
Один раз на рік 631
Керування типами винятків 632
Керуйте проектами 632
Створення розкладу 636
Додавання агента до наявного розкладу 637
Створення спеціального розкладу 638

Перегляд запитів на сервер від WFM користувачів _____ 639

Керуйте часом поза домом _____ 640

Обмін повідомленнями для агентів _____ 640

Пошукові запити _____ 641

Як фільтрувати поля дати _____ 642

Критерії пошуку _____ 642

Вихідні _____ 642

Робота з папкою "Вихідні" _____ 644

Вхідні _____ 644

Робота з папкою "Вхідні" _____ 646

Громадська скринька _____ 646

Робота з загальнодоступною скринькою _____ 648

Запити _____ 648

Редагування або видалення запиту _____ 648

Надішліть запит на виняток _____ 649

Запросити торгівлю за розкладом _____ 651

Запросити відгул _____ 654

Перегляд відведених коштів _____ 659

Запросити пропозицію за розкладом _____ 659

Запросити наставництво _____ 662

Про автоматичну зміну запитів _____ 664

Ситуація 1: агент подає платний запит, який перекриває неоплачувану активність _ 664

Ситуація 2: Агент повинен працювати в зазначений час _____ 664

Ситуація 3: Планується, що агент працюватиме лише під час частини запиту _____ 665

Обмін повідомленнями для затверджувачів запитів ____ 665
Пошукові запити ____ 666
Як налаштувати поля дати ____ 667
Критерії пошуку ____ 667
Як схвалювати або відхиляти запити ____ 668
Запити на винятки ____ 668
Запити на відгули ____ 669
Схвалити запит на торгівлю або пропозицію ____ 671
Схвалити запит на наставництво ____ 673
Автоматизуйте обробку запитів агентів ____ 674
Приклад робочого процесу ____ 675
Правило затвердження ____ 675
Правило відмови ____ 676
Правило за замовчуванням ____ 676
Автоматична відмова та ручна обробка ____ 676
Автоматична відмова ____ 676
Автоматичне ручне керування ____ 678
Умови будівельних правил ____ 680
Змінні ____ 682
Перегляд і редагування розкладів ____ 690
Як переглянути свій розклад ____ 690
Налаштуйте подання розкладу ____ 691
Роздрукуйте свій розклад ____ 693
Про часові пояси ____ 693

Як переглянути свій розклад в іншій програмі календаря 694
Підписка на канал iCal 695
Динамічне планування для агентів 696
Значки штатного розкладу 698
Створення власного розкладу 699
Внутрішньоденне динамічне планування для агентів 700
Керуйте графіками роботи агентів 703
Налаштуйте сторінку розкладів агентів 712
Індивідуальний підбір 713
Про часові пояси 715
Часовий пояс за умовчанням 715
Відображення часового поясу 715
Планування часового поясу 715
Часовий пояс черги служб 715
Часові пояси та розклад операторів 716
Про нотатки про вправи 716
Сортування списку агентів 717
Редагування розкладів 718
Редагування та список призначених винятків 720
Insert діяльність 720
Попередження про конфлікти за розкладом агентів 723
Відведені місця відпочинку та міркування щодо плану відпустки 725
Як видалити дію 726
Редагуйте розклади за допомогою перетягування 726

Додавання та редагування нотаток про активність 727
Торгуйте за розкладом двох агентів 727
Копіювання розкладу занять 730
Знайдіть найкращий час для заняття 732
Скасування змін у розкладі 736
Пошук в історії розкладу 737
Таблиця результатів 738
Відновлення розкладу 738
Приклад: відновлення розкладу 738
Приклад: поведінка під час відновлення протягом існуючого розкладу 739
Про історію розкладу та відновлення 739
Затверджувати або відхиляти зміни в розкладі, внесені керівниками 741
Керуйте сьогоднішнім розкладом 742
Запропонуйте добровільну понаднормову роботу або відгул 742
Перегляду 743
Перегляд існуючих подій 743
Створення нової події динамічного планування всередині дня 744
Затвердження змін у розкладі 747
Про висувні ящики 749
Перевірте кадрове покриття 750
Покриття: Перегляд за розкладом 752
Тлумачення діаграми 753
Покриття: Вид усадки 754
Покриття: Перегляд Повторного прогнозу 756

Протягом дня: перегляд даних 757
Карта покриття Multiskill 758
Переглянути прихильність і відповідність агентів 760
Переглянути детальну підписку на агента 763
Оптимізуйте перерви та обіди 765
Обмеження по оптимізації 767
Приклади оптимізації 768
Перегляд звітів про планування 769
Будуйте довгострокові плани 769
Оцініть майбутні вимоги 770
Керуйте стратегічними ресурсами 770
Керуйте планами найму 771
Керуйте етапами найму 771
Аналізуйте витрати на зміну для черги на обслуговування 772
Керуйте відгулом агента 773
Керуйте профілями в еквіваленті повної зайнятості 773
Керування типами відпусток 774
Керуйте планами на відпустку 776
Приклади планів на відпустку 777
Приклад 1: Збігаються плани на відпустку без спільних агентів 778
Приклад 2: Переміщення агентів між планами відпустки 779
Керуйте відведенням відпустки 780
Використання відведених відгулів із запитами на відгули 780
Розрахунок відведених коштів на відгули з проханнями про відгули 781

Запити на відгули з FTE або годинами ____ 781
Запити на відпустку протягом усього дня ____ 782
Копіювання відведених відгулів ____ 783
Приклад 1: У чергах на обслуговування є відгули на цілий рік ____ 783
Приклад 2: У чергах на обслуговування є відгули на різну кількість місяців ____ 783
Відведені часові відгули та часові пояси ____ 784
Звіти про відгули агента ____ 785
Аналізуйте контакти, людей і процеси ____ 786
TURN Підсумки взаємодії ____ 786
TURN про просунуті настрої ____ 789
Створюйте завдання аналітики ____ 791
Про завдання аналітики ____ 807
Упорядкування даних ____ 810
Створення та керування фразами та категоріями фраз ____ 810
Як визначити веб-сайти й додатки, які потрібно відстежувати за допомогою Analytics ____ 817
Створення елементів на робочому столі та керування ними ____ 818
Налаштування подій предметів на робочому столі ____ 821
Події, що перетинаються ____ 829
Використовуйте інструмент «Маркер полів програми» ____ 830
Визначте поля веб-сайту, які має відстежувати аналітика ____ 832
Увімкніть розширення Desktop Analytics у своєму браузері ____ 834
Огляд інформаційних панелей Analytics ____ 835
Створення набору даних і керування ним ____ 837
Джерела даних ____ 839

Фільтри даних 841
Створення інформаційної панелі Analytics і керування нею 845
Як створювати віджет Analytics і керувати ним 847
Відображення деталей віджета 853
Сповіщення користувачів про несхвалене використання програми 853
Фільтрування даних на інформаційній панелі Analytics 854
Як налаштувати інформаційну панель аналітики 855
Панель інструментів Analytics 856
Панель інструментів «Вирівнювання віджетів» 858
Слідкуйте за зосередженістю та активністю агентів 859
Огляд Agent Explorer 862
Аналізуйте дані бізнес-аналітики 864
Інформаційна панель домашньої сторінки 864
Створюйте власні звіти за допомогою Data Explorer 865
Керування списком інформаційних панелей і звітів Data Explorer 866
Про панель інструментів DX 866
Перегляд стандартних інформаційних панелей Data Explorer 867
Доступні готові інформаційні панелі 868
QM дашбордів 868
WFM Дашборди 869
Інформаційні панелі для всього набору 870
Інформаційні панелі аналітики 871
CXI - Інформаційні панелі контакт-центру 872
Налаштуйте свою домашню сторінку 874

Як скопіювати звіт або інформаційну панель _____ 875
Спільний доступ до звітів і інформаційних панелей _____ 875
Налаштуйте надсилання звіту електронною поштою _____ 877
Як керувати надсиланням звітів електронною поштою _____ 879
Звіти тегів і інформаційні панелі з ролями _____ 881
Пошук у браузері активів за тегами _____ 882
Як експортувати звіт _____ 883
Створити звіт _____ 883
Створити запитання _____ 884
Створення нового звіту _____ 885
Вибираємо мірку _____ 885
Виберіть групування _____ 887
Встановіть фільтр _____ 887
Фільтрування видалених записів прогнозу, відповідності та розкладу агентів _____ 895
Створення власного показника _____ 896
Приклад користувальницької мірки _____ 898
Налаштування вигляду такту _____ 902
Про атрибути контенту _____ 905
Приклад 1: Зробіть числа від 20 до 200 жирним і синім _____ 906
Приклад 2: числа з кольоровим кодуванням як низький, середній або високий _____ 907
Приклад 3: збереження форматування для полів часу під час експорту звіту _____ 908
Синтаксис атрибута контенту _____ 909
Ключові слова _____ 910
Додаткові міркування щодо синтаксису _____ 913

Атрибути контенту для всіх типів даних ____ 913
Атрибути контенту для текстових типів даних ____ 914
Атрибути контенту для числових типів даних ____ 916
Атрибути контенту для типів даних дати й часу ____ 922
Атрибути контенту для логічних типів даних ____ 922
Створення представлення даних ____ 923
Доступні типи представлень ____ 923
Варіанти укладання ____ 932
Вісь X ____ 933
Вісь Y (основна, вторинна, 3 і 4) ____ 934
Налаштування сортування звіту за умовчанням ____ 946
Сортування даних ____ 946
Замовлення категорії ____ 947
Встановлення винятку ____ 947
Створення приладної дошки ____ 947
Про пульт управління ____ 948
Додавання панелі ____ 949
Додайте панель віджетів ____ 950
Налаштування віджета Провідника даних ____ 950
Доступні віджети QM ____ 953
Віджет прогресу досягнення мети контакту ____ 954
Віджет "Підсумки контактів" ____ 954
Поточний віджет «Найкращі виконавці» ____ 955
Віджет «Середні оцінки» ____ 955

Віджет «Діапазони оцінювання» 955
Віджет «Оцінка гейміфікації» 955
Віджет "Виконані останні Evals" 956
Віджет «Останні оцінки» 957
Віджет запису опитувань 957
Доступні віджети WFM 957
Віджет обсягів дзвінків агента 958
Віджет «Дзвінки оператора за годину» 959
Віджет «Відсотки агентів» 959
Віджет розподілу часу агента 959
Віджет підсумків часу агента 960
Віджет «Мій розклад» 961
Віджет дотримання в реальному часі 962
Віджет продуктивності черги послуг 962
Додайте параметр 963
Фільтрування видалених записів 963
Налаштування корпоративних KPI 964
Властивості KPI 965
Налаштуйте параметри 966
Впроваджуйте звіти 967
Доступні показники KPI 967
Стандартні звіти 968
Запустіть стандартний звіт QM або WFM 968
QM стандартні звіти 970

Оцінка балів агента 975
Графік тенденцій агентів 978
Контактна інформація 980
Прогрес досягнення мети контакту 982
Графік загальної кількості контактів 983
Оціночне калібрування 983
Бали оцінювання 985
Графік підсумків оцінок 987
Ефективність оцінювача 989
Графік середніх показників якості 991
Оцінки запитань 991
Доступ до взаємодії за контактом 993
Доступ до взаємодії з користувачем 994
Оцінює всі дані 996
Оцінки за розділами 998
Опитування Всі дані 999
Оцінки за формою опитування 1000
Стан системи 1001
Статус запису користувача 1002
WFM стандартних звітів 1003
Агентський інтервал 1005
Агент Овертайм 1008
Табель агента 1008

Графік роботи агента щодня 1013

Графік роботи агентів на тиждень 1014

Інтервал черги служб агента 1014

Відсоток завдань агента 1016

Продуктивність агента та команди 1018

Призначений виняток 1024

Бюджетне планування 1025

Планування об'єктів (апаратне забезпечення) 1025

План найму 1026

Інтервальна черга обслуговування 1027

Продуктивність щодня 1031

Інтервал продуктивності 1034

Інтервал агента черги послуг 1037

Графік черги обслуговування за агентом 1038

Розклад черги послуг за інтервалами 1039

Аналіз змінного бюджету 1041

Кадрове планування 1042

Інтервал агента команди 1043

Командний інтервал 1045

годин завдань за розкладом команди 1048

Статус відпустки 1049

Налаштування Webex WFO

Використовуйте ці розділи в Webex WFO, щоб налаштувати, як Webex WFO підключається до вашого ACD та сховища, а також як програми Webex WFO взаємодіють з вашою робочою силою.

Увійдіть до Webex WFO

Сторінка входу дозволяє увійти в систему, використовуючи свої облікові дані Webex WFO. Існує три типи облікових даних, які можна використовувати, залежно від того, як автентифікацію було налаштовано для вашої системи:

- Webex WFO облікові дані за замовчуванням
- Облікові дані Windows Active Directory
- Облікові дані з єдиним входом (Security Assertion Markup Language або SAML)

ПРИМІТКА**:** Адміністратори можуть входити в систему за допомогою своїх облікових даних Webex WFO, навіть якщо аутентифікація Webex WFO була вимкнена і дозволена лише автентифікація SAML. Це дозволяє їм
Налаштуйте аутентифікацію SAML, якщо потрібно.

У наступній таблиці описано поля на сторінці входу.

Поле	Опис
Мова	Виберіть мову, яка використовується в інтерфейсі Webex WFO. Вибрана вами мова використовується на всьому сайті та зберігається від сеансу до сеансу для вашого імені користувача. Якщо ви зміните вибір мови, ви повинні вийти з системи та знову увійти до Webex WFO, щоб вибір мови був змінений на всьому сайті.
Ім’я користувача	Ваше ім'я користувача. Це ім'я користувача, призначене вам адміністратором, або ім'я користувача Windows Active Directory. Використовуйте свою адресу електронної пошти, якщо ви отримали сповіщення,

щоб увійти в систему за допомогою

Поле	Опис
	адреса електронної пошти.
Домен	Домен Active Directory. Це поле відображається лише в системах, які використовують Active Directory. Виберіть домен, пов'язаний з вашим іменем користувача та паролем Active Directory.
Пароль	Ваш пароль. Це пароль, спочатку призначений вам адміністратором, або пароль Windows Active Directory. Це поле не є обов'язковим, якщо ви входите в систему за допомогою єдиного входу.
Забули пароль?	Скиньте пароль.

Увійдіть за допомогою облікових даних Webex WFO або Windows (Active Directory)

1. Введіть ім’я користувача та пароль.
2. Натисніть **Увійти**.

Увійдіть за допомогою єдиного входу

1. Введіть своє ім'я користувача та натисніть **Єдиний вхід**. Ви будете перенаправлені на сторінку входу вашого постачальника ідентифікаційних даних.
2. Введіть свої облікові дані для входу в постачальника посвідчень. Ви будете перенаправлені назад до Webex WFO .

> ПРИМІТКА : Ваш обліковий запис стає заблокованим, якщо ви перевищуєте кількість невдалих спроб входу, визначену адміністратором. Якщо ваш обліковий запис заблоковано, ви не можете увійти за допомогою Webex
> Облікові дані WFO або єдиний вхід, доки ваш обліковий запис не буде розблоковано адміністратором або ваш пароль не буде скинуто.

Якщо ви забули пароль або ваш обліковий запис заблоковано, ви можете скинути пароль.

Скидання пароля

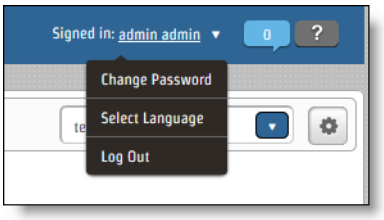
1. Натиснете «Забули пароль»? на сторінці входу.
2. Введіть свою адресу електронної пошти, натисніть «Скидання пароля електронної пошти» та дотримуйтесь підказок. На ваш обліковий запис електронної пошти буде надіслано електронний лист з інструкціями щодо скидання пароля.

Зміна пароля

Ви можете змінити пароль у будь-який час.

Як змінити пароль

1. У верхньому правому куті сторінки натисніть стрілку випадаючого списку праворуч від вашого імені користувача та виберіть **Змінити пароль**.



2. У діалоговому вікні «Зміна пароля» введіть поточний пароль, новий пароль і ще раз новий пароль, щоб підтвердити його. Надійність пароля відображається під час введення пароля.

Пароль має відповідати мінімальним вимогам для збереження доброго або надійного пароля.

3. Натисніть **Змінити пароль**.

Вимоги до складності пароля

Наведені нижче правила застосовуються під час створення або редагування користувача, а також під час змінення чи скидання пароля.

Ці правила застосовуються лише у випадках, коли ви налаштовуєте пароль, який контролюється за допомогою Webex WFO. Якщо користувач введе пароль для зовнішньої системи, яка не контролюється Webex WFO, Webex WFO не перевірятиме пароль (наприклад, конфігурація ACD).

ПРИМІТКА: Користувач може бути створений без пароля (вручну або автоматично за допомогою синхронізації ACD). Користувач без пароля не може увійти. Цей користувач повинен скористатися посиланням «Забули пароль» і налаштувати
пароль.

- Паролі не можуть містити пробілів (пробілів).
- Паролі мають містити не менше восьми символів. Адміністратор може збільшити мінімальну довжину на сторінці політики паролів у розділі «Керування програмами».
- Паролі повинні містити символи з трьох із наступних чотирьох категорій:

Категорія	Опис
Великі літери	A–Я Символи Юнікоду у верхньому регістрі:

Категорія	Опис
	http://www.fileformat.info/info/unicode/category/Lu/list.htm
Малі літери	А–Я Символи юнікоду в нижньому регістрі: http://www.fileformat.info/info/unicode/category/Lu/list.htm
Номери	0–9
Спеціальні символи	Для пароля бази даних клієнтів допускаються такі символи: ! # $ % & ( ), . / : ; = ? @ ^ ` | Для всіх інших паролів допускаються такі символи: ! " # $ % & ' ( ) * +, - . / : ; < = > ? @ [ ] ^ _ ` { | } ~

Вихід із системи

Щоб вийти з Webex WFO, наведіть курсор миші на своє ім'я користувача у верхньому правому куті сторінки та натисніть Вийти. Це поверне вас на сторінку входу.

Щоб повністю вийти з Webex WFO, закрийте браузер.

Налаштування клієнта

Налаштування орендаря передбачає наступне:

- Налаштуйте аспекти системи, які застосовуються до всіх користувачів і програм.
- Синхронізуйте дані агента, команди та черги обслуговування з вашого ACD.
- Виберіть і налаштуйте метод автентифікації, щоб підтвердити особистість будь-кого, хто хоче підключитися до Webex WFO.
- Налаштуйте політику паролів користувачів відповідно до вимог безпеки вашої організації.
- Підвищуйте безпеку свого клієнта, контролюючи (або вносячи в «білий список»), IP з яких адрес користувачам дозволено доступ до Webex WFO.
- Налаштуйте функції сервера даних на основі географічного розташування контакт-центру.
- Підключіться до сервера Active Directory (AD) у вашому середовищі для автентифікації користувача, синхронізації або обох.

Налаштуйте ACD

Сторінка конфігурації ACD дозволяє встановити з'єднання між Webex WFO та одним або декількома ACD. Після успішної синхронізації ACD його не можна видалити з Webex WFO.

Необхідні умови

- У вас є дозвіл на конфігурацію Adadministration ACD (див. Керування ролями та дозволами).
- Послуга Data Server встановлюється на сервер з доступом до системи Webex WFO перед тестуванням з'єднання ACD.

> ПРИМІТКА**:** Інсталяційний файл для служби сервера даних знаходиться на сторінці завантажень (див. Завантаження інсталяторів Smart Desktop та Webex WFO Data Server). Якщо дані
> Служба сервера не встановлена, коли ви перевіряєте з'єднання, ви отримуєте таке повідомлення про помилку: «Помилка: Будь ласка, переконайтеся, що служба збору запущена».

Розташування сторінки

Управління додатками > Глобальна конфігурація системи > > ACD

Процедури

Додайте ACD

1. Виберіть орендаря.
2. Натисніть **Додати**. Відкриється діалогове вікно ACD Подробиці.
3. Виберіть тип ACD зі **спадного списку Вибрати ACD** .
4. Введіть назву ACD у **поле Ім'я** .
5. Натисніть **кнопку «OK».** Діалогове вікно Подробиці ACD закривається, а параметри конфігурації відображаються на сторінці конфігурації ACD.
6. Налаштуйте ACD, заповнивши поля. Перегляньте посилання нижче, щоб отримати інструкції для ACD.
    - Налаштування підключення для Amazon Connect
    - Налаштування підключення для Cisco Unified Contact Center Enterprise
    - Налаштування підключення для Cisco Unified Contact Center Express

- Налаштування підключення для Cisco Webex Contact Center
- Налаштування підключення для Cisco Webex Contact Center 2.0
- Налаштування зв'язку для Avaya CM з Contact Center Elite
- Налаштування підключення для Avaya IP Офіс з ACCS
- Налаштування підключення для Five9
- Налаштування підключення для InContact
- Налаштування підключення для загальних ACD
- Налаштування підключення для Microsoft Dynamics 365 Customer Service
- Налаштування підключення для Serenova
- Налаштування з'єднання для Eventide NexLog
- Налаштування підключення для Twilio Flex
- Налаштування підключення для UJET

7. Натисніть **«Перевірити з'єднання** », щоб переконатися, що ваші записи правильні, а Webex WFO підключено до ACD.
8. Коли з'єднання успішно перевіриться, натисніть **Зберегти**.

Видаліть або змініть ACD

- Щоб видалити ACD, виберіть ACD, натисніть **Видалити та натисніть Так .**
- Щоб змінити ACD, виберіть ACD, відредагуйте поля за бажанням і натисніть **Зберегти**.
- Щоб змінити ім'я ACD, виберіть ACD, натисніть «Редагувати **», змініть ім'я в**полі «Ім'я **», натисніть** «OK» **і натисніть**«Зберегти».

Налаштування підключення для Cisco Unified Contact Center Enterprise

Наведені нижче поля з'являються, якщо вибраний символ ACD має значення Cisco Unified Contact Center Enterprise.

ПРИМІТКА: Якщо агенти у вашому Unified CCE ACD не налаштовані на використання вибраної групи навичок як групи навичок за замовчуванням, то вони автоматично належать до групи навичок за замовчуванням ACD. Історичні дані це не зафіксовано для групи навичок ACD за замовчуванням, але призначено для конкретних груп навичок за замовчуванням. В результаті, час операторів неправильно віднесено до черги послуг, яку вони підтримують у Webex WFO. Встановіть вибрану групу навичок ACD, яку агент в основному підтримує як групу навичок за замовчуванням, щоб правильно звітувати про їхню продуктивність. Зауважте, що якщо вони обробляють виклики для інших черг послуг, їхній час може бути неправильно віднесено до відповідної черги послуг.

Розділ	Опис
Історичний інтервал звітності	Інтервал звітування історичних даних, який налаштовано у вашій системі Unified CCE. Якщо ваш ACD налаштований на 15-хвилинний інтервал, ви повинні вибрати опцію 15 хвилин, щоб переконатися, що Webex WFO сумісний з вашим ACD і що всі дані імпортуються в Webex WFO. Якщо інтервали звітності не співпадають, то історичні дані ACD будуть фіксуватися некоректно.
ACD Фільтрація з ACD. Для	Використовуйте фільтр ACD, щоб обмежити кількість користувачів, які синхронізуються Наприклад, можна настроїти фільтр «Назва команди», який дає змогу синхронізувати користувачів, які належать до команди, яка відповідає певному шаблону іменування. Ви можете налаштувати кілька фільтрів ACD. ВАЖЛИВИЙ Якщо ви виберете **лише назву** послуги в **розкривному списку «Тип** префікса», жодна команда чи агент не синхронізуються. Усі команди або агенти, які вже синхронізовані, деактивуються. Якщо змінити фільтр, який використовує **ім'я** служби в **розкривному списку Тип** префікса, всі раніше синхронізовані черги служб залишаться активними, навіть якщо вони не охоплені зміненим фільтром. ПРИМІТКА Якщо ви виберете **лише назву** команди у **полі Тип префікса** випадаючий список, пов'язані черги служб все ще синхронізуються. Якщо ви зміните фільтр, у якому **використовується назва** команди в **розкривному списку «Тип** префікса», усі агенти або команди, які більше не охоплені фільтром, деактивуються.
Конфігурація IP	Це використовується для отримання історичних даних. Основна IP-адреса або ім'я хоста — IP-адреса або ім'я хоста основного історичного сервера баз даних (HDS). HDS Secondary IP Address або Hostname — (необов'язково) IP-адреса або ім'я хоста вторинного історичного сервера баз даних.

Основна IP-адреса або ім'я хоста AWDB — IP-адреса або хост

Розділ	Опис

Розділ	Опис
	ім'я основного сервера баз даних Admin Workstation (AWDB). AWDB Secondary IP Address or Hostname — (необов'язково) IP адреса або ім'я хоста вторинного сервера баз даних Admin Workstation. Unified CC Instance — ім'я екземпляра сервера Microsoft SQL для бази даних Unified CCE.
Автентифікація автентифікації	Це використовується для отримання історичних даних. Виберіть метод Логін для входу в базу даних використовує: NT: якщо ви виберете «Автентифікація NT», з'являться такі поля: ▪ Ім’я користувача ▪ Пароль ▪ Домен ▪ Периферійний ідентифікатор — ідентифікатор периферійного пристрою ICM для системи. SQL—Якщо ви виберете SQL Автентифікація, з'являться такі поля: ▪ SQL Користувач — ім'я для входу в систему користувача Webex WFO SQL. ▪ Password — пароль користувача Webex WFO SQL. ▪ Периферійний ідентифікатор — ідентифікатор периферійного пристрою ICM для системи.
CTI Сервери	Це використовується для отримання даних агента в режимі реального часу. Primary CTI IP Address або Hostname — IP адреса або ім'я хоста основного сервера CTI, пов'язаного з системою. Основний порт CTI — порт основного сервера CTI, пов'язаного із системою. Secondary CTI IP Address or Hostname — IP адреса або хост

Розділ	Опис
	ім'я вторинного сервера CTI, пов'язаного з системою. Додатковий порт CTI — порт вторинного сервера CTI, пов'язаного з системою.
Відділів	Назва підприємства — назва відділу або відділів за найменування підприємства. Назва підприємства представляє клієнта в символі Cisco Hosted Collaboration Solution (HCS).
CDR Конфігурація звірки	(Тільки читання) CDR (детальний запис дзвінка) Base — папка на сервері даних, де сервер даних імпортує файли CDR з Unified CCE ACD і вивантажує їх в Webex WFO. Webex WFO створює каталог з підкаталогом, специфічним для ACD, який містить директорії cdrBase і uploadDir, коли на сервері даних включена функція Налаштування узгодження регіонального сервера даних і Unified CCE ACD призначена цій функції. Під полем відображається шлях до базового каталогу, який ви вводите, разом з унікальним ідентифікатором ACD. Створюються такі підкаталоги: ▪ Каталог, специфічний для ACD—цей каталог має назву з унікальним номером ідентифікатора сервера ACD. Оскільки користувачі можуть налаштувати кілька серверів ACD на використання однієї і тієї ж директорії, потрібна папка з унікальним ідентифікатором, щоб переконатися, що файли CDR завантажені в правильний ACD. Специфічний для ACD довідник містить наступні каталоги: ▪ cdrdir—Сервер даних розміщує в цій папці вхідні компакт-диски з білінгового сервера Unified CM. При налаштуванні сервера білінгових додатків Unified CM ви повинні використовувати наступне ім'я для параметра Directory Path: /CDR/ ▪ Збої Cdr

Розділ	Опис
	▪ uploaddir: сервер даних розміщує узгоджені дані CDR та Unified CCE у цій папці, доки дані не будуть завантажені. ▪ Помилки завантаження ПРИМІТКА : Це поле використовується лише для цілей керування якістю.
Інтервал синхронізації	Інтервал (хвилини) — тривалість інтервалу, на якому знаходиться ACD синхронізується з Сервером даних. Ось як часто сервер даних намагається синхронізувати користувача, команду та чергу служб на Webex WFO.
Налаштування зйомки	ACD Затримка захоплення — виберіть час WFM очікування перед тим, як витягнути статистику ACD після закінчення інтервалу. Затримка за замовчуванням становить 15 хвилин. Увімкнути повторне захоплення даних: установіть цей прапорець, щоб зробити знімок за весь попередній день. Якщо оператор регулярно обробляє дзвінки, які тривають довше, ніж максимальна затримка за умовчанням, ви можете вибрати повторне захоплення даних за весь попередній день з опівночі до півночі. Відновлені дані перезаписують те, що було знято протягом доби. Це гарантує, що ваша статистика правильна, а дані про дуже довгі дзвінки знаходяться в правильному інтервалі. Час повторної зйомки — виберіть час, щоб відновити дані за попередній день з ACD. За замовчуванням – 03:00.

Налаштування підключення для Cisco Unified Contact Center Express

Наступні поля з'являються, якщо ви виберете Cisco Unified Contact Center Express як ACD.

Розділ	Опис
ACD Фільтрація з ACD. Для	Використовуйте фільтр ACD, щоб обмежити кількість користувачів, які синхронізуються Наприклад, можна настроїти фільтр «Назва команди», який дає змогу синхронізувати користувачів, які належать до команди, яка відповідає певному шаблону іменування. Ви можете налаштувати

Розділ	Опис
	кілька фільтрів ACD.

Розділ	**Опис**
	ВАЖЛИВИЙ Якщо ви виберете **лише назву** послуги в **розкривному списку «Тип** префікса», жодна команда чи агент не синхронізуються. Усі команди або агенти, які вже синхронізовані, деактивуються. Якщо змінити фільтр, який використовує **ім'я** служби в **розкривному списку Тип** префікса, всі раніше синхронізовані черги служб залишаться активними, навіть якщо вони не охоплені зміненим фільтром. ПРИМІТКА Якщо ви виберете **лише назву** команди у **полі Тип префікса** випадаючий список, пов'язані черги служб все ще синхронізуються. Якщо ви зміните фільтр, у якому **використовується назва** команди в **розкривному списку «Тип** префікса», усі агенти або команди, які більше не охоплені фільтром, деактивуються.
Конфігурація IP	Основна IP-адреса або ім'я хоста — IP-адреса або ім'я хоста. Основний сервер Unified CCX. Primary Instance Name — ім'я основної бази даних для екземпляра бази даних Unified CCX. Secondary IP Address або Hostname — IP-адреса або ім'я хоста додаткового сервера Unified CCX. Ім'я вторинного екземпляра — ім'я вторинної бази даних для екземпляра бази даних Unified CCX. Імена первинних і вторинних екземплярів мають такий формат: <ім'я хоста>_uccx Де ім'я хоста – це ім'я сервера бази даних Unified CCX. ВАЖЛИВИЙ Ви повинні заповнити поля конфігурації IP для наступних функцій:

Розділ	Опис
	▪ WFM—Збір і синхронізація історичних даних ▪ QM—Узгодження та синхронізація
Автентифікація	Ім'я користувача: ім'я користувача, який звітував за історію в Unified CCX. ▪ Введіть **uccxhruser**. Це історичний звіт користувача, який можна знайти в розділі Unified CCX Адміністрування > Інструменти > Керування паролями. Пароль – пароль, встановлений у пункті Unified CCX для користувача, який звітував за минулі періоди. ВАЖЛИВО : Перш ніж змінити цей пароль, майте на увазі, що інші програми також можуть використовувати цей обліковий запис. Локаль клієнта — локаль клієнта, яка налаштована в Unified CCX. У цьому полі за замовчуванням відображається локаль для американської англійської. Якщо локаль клієнта змінена в Unified CCX, то тут її також потрібно вручну змінити. Локаль сервера — локаль сервера, яку налаштовано в Unified CCX. У цьому полі за замовчуванням відображається локаль для американської англійської. Якщо локаль сервера змінена в Unified CCX, то тут її також потрібно змінити вручну. ВАЖЛИВО: Ви повинні заповнити поля автентифікації для всіх функцій QM та WFM.
CTI Сервери	Основна CTI IP Адреса або Ім'я хоста—IP адреса або хост ім'я основного сервера CTI, пов'язаного з системою. Основний порт CTI — порт основного сервера CTI, пов'язаного із системою. Secondary CTI IP Address or Hostname — IP адреса або ім'я хоста додаткового сервера CTI, пов'язаного з системою.

Розділ	Опис
	Додатковий порт CTI — порт вторинного сервера CTI, пов'язаного з системою. ВАЖЛИВО: Ви повинні заповнити поля CTI Сервери для WFM Дотримання в реальному часі.
CDR Конфігурація звірки	Webex WFO створює каталог з специфічним для ACD підкаталогом, який містить директорії cdrBase і uploadDir, коли на сервері даних включена функція Налаштування узгодження регіонального сервера даних, і ACD призначається цій функції. Під полем відображається шлях до базового каталогу, який ви вводите разом з унікальним ідентифікатором ACD. Каталог, специфічний для ACD, має ім'я з унікальним номером ідентифікатора сервера ACD. Оскільки користувачі можуть налаштувати кілька серверів ACD на використання одного каталогу, папка з унікальним ідентифікатором необхідна, щоб переконатися, що файли CDR завантажені в правильний ACD. Специфічний для ACD каталог містить каталоги cdrBase і uploadDir. (Тільки читання) CDR База — шлях до дзвінка Unified CCX Довідник детального запису (CDR). Шлях, який ви вказуєте, має бути локальним для сервера даних. Шляхи UNC не підтримуються. Наприклад: cdrBase Webex WFO створює каталог з підкаталогом, специфічним для ACD, який містить директорії cdrBase і uploadDir, коли на сервері даних увімкнено функцію Налаштування узгодження регіонального сервера даних, і Unified CCX ACD призначено цій функції. Це генерує наступний шлях для базового каталогу: C:\CDR\<ACD_ID>

Розділ	Опис
	CDR Directory — шлях до каталогу Call Detail Record (CDR). Саме тут знаходяться вхідні CDR з білінгового сервісу Unified CM. Шлях, який ви вказуєте, має бути локальним для сервера даних. Під час налаштування сервера білінгових додатків Unified CM ви повинні використовувати наступне ім'я для параметра Directory Path: /CDR/. Шляхи UNC не підтримуються. Наприклад: cdrDirectory Upload Directory — шлях до каталогу для завантаження. Саме тут зберігаються узгоджені дані CDR та Unified CCE або Unified CCX до завантаження. Шлях, який ви вказуєте, має бути локальним для сервера даних. Шляхи UNC не підтримуються. Наприклад: uploadDir ВАЖЛИВО: Ви повинні заповнити поля конфігурації CDR Узгодження для QM Узгодження.
Інтервал синхронізації	Інтервал (хвилини) — тривалість інтервалу, на якому ACD синхронізується із сервером даних.
Налаштування зйомки	ACD Затримка захоплення — виберіть час WFM очікування перед тим, як витягнути статистику ACD після закінчення інтервалу. Затримка за замовчуванням становить 15 хвилин. Увімкнути повторне захоплення даних: установіть прапорець, щоб повторно зафіксувати дані за весь попередній день. Якщо ви регулярно обробляєте виклики, які тривають довше, ніж максимальна затримка за умовчанням, ви можете повторно зафіксувати дані за весь попередній день з опівночі до півночі. Відновлені дані перезаписують те, що було знято протягом доби. Це гарантує, що ваша статистика правильна, а дані про дуже довгі дзвінки знаходяться в правильному інтервалі.

Розділ	Опис
	Час повторної зйомки — виберіть час, щоб відновити дані за попередній день з ACD. За замовчуванням встановлено значення 03:00. ВАЖЛИВО: Ви повинні заповнити поля Capture Settings для WFM Historical Data Capture.

Налаштування підключення для Cisco Webex Contact Center

NOTE Webex WFO в даний час посилається на Cisco Webex Contact Center (CWCC) як на Cisco Customer Journey Platform (CJP).

Наступні поля з'являються, якщо ви виберете **Cisco Customer Journey Platform** як ACD.

Розділ	Опис
ACD Фільтрація	ПРИМІТКА: Ця інтеграція не підтримує функцію фільтрації ACD. Використовуйте фільтр ACD, щоб обмежити кількість користувачів, які синхронізуються з ACD. Наприклад, можна настроїти фільтр «Назва команди», який дає змогу синхронізувати користувачів, які належать до команди, яка відповідає певному шаблону іменування. Ви можете налаштувати кілька фільтрів ACD.
Cisco Customer Journey Platform API	Cisco Customer Journey Platform API URL—Шлях до CWCC API. Укажіть повну URL-адресу. ПРИКЛАД# https://rest-sbxa.ccone.net/aws/api Cisco Customer Journey Platform Media API URL—Шлях до CWCC Media API. Укажіть повну URL-адресу. ПРИКЛАД https://rd-sbxa.ccone.net/cri/get-decrypted-recording Ім'я користувача — ім'я користувача з доступом до медіа CWCC API та CWCC API. Ключ API — ключ API для CWCC API та CWCC медіа API.

Розділ	Опис
	Cisco Webex Contact Center 1.0 — Встановіть цей пункт, щоб увімкнути запити API, специфічні для Webex Contact Center 1.0 або новіше. Cisco Ідентифікатор клієнта — Введіть буквено-цифровий ідентифікатор облікового запису клієнта Webex Contact Center.
Інтервал синхронізації	Інтервал (хвилини) — тривалість інтервалу, на якому ACD синхронізується з сервером даних.
Налаштування зйомки	ACD Затримка захоплення — проміжок часу WFM чекає до Витягування статистики ACD після закінчення інтервалу. Затримка за замовчуванням становить 120 хвилин. Історичні дані з CWCC можуть бути недоступні протягом 120 хвилин після завершення інтервалу. **ПРИМІТКА** Увімкнути повторне захоплення даних: установіть цей прапорець, щоб повторно зафіксувати дані за весь попередній день. Якщо ви регулярно обробляєте виклики, які тривають довше, ніж максимальна затримка за умовчанням, ви можете повторно зафіксувати дані за весь попередній день з опівночі до півночі. Відновлені дані перезаписують те, що було знято протягом доби. Це гарантує, що ваша статистика правильна, а дані про дуже довгі дзвінки знаходяться в правильному інтервалі. Час повторної зйомки — введіть час, щоб відновити дані за попередній день з ACD.
Увімкніть обмін повідомленнями RTE для запису екрана	Дозволяє Smart Desktop записувати екрани дзвінків, записаних за допомогою CWCC.

Інтеграція даних про основні конфігурації

Webex WFO синхронізує наступні дані конфігурації ядра з еквівалентами від CWCC до трьох запитів API.

Розділ	Опис
	Коли Webex WFO імпортує нового користувача з CWCC, він створює нового користувача Webex WFO, який має профіль користувача CWCC.

Коли хтось змінює дані користувача в CWCC, служба синхронізації виявляє це і робить кілька змін в Webex WFO. Наступна таблиця підсумовує ці зміни.

ПРИМІТКА : Користувачі зі статусом Не активні в CWCC не імпортуються, якщо вони не відновлені.

Зміна в CWCC	Результуючі зміни в Webex WFO
Додано нового користувача	Додано нового користувача. Зокрема, служба синхронізації: ▪ Застосовує ім'я та прізвище користувача CWCC до імені та прізвища користувача Webex WFO. ▪ Застосовує TID користувача CWCC до ідентифікатора ACD користувача Webex WFO. ▪ Встановлює дати початку Webex WFO для компанії та відділу на дату синхронізації. ▪ Призначає користувача Webex WFO команді за замовчуванням. **NOTE** Webex WFO не зберігає відносини між користувачами CWCC та командами. Дивіться розділ Команди. ▪ Якщо користувач CWCC увімкнено контакт-центр, призначте роль агента за замовчуванням користувачу Webex WFO. Жодні інші ролі Webex WFO не синхронізуються з CWCC. ПРИМІТКА**:** Якщо ви видалите роль агента з користувача Webex WFO, який синхронізується з користувачем CWCC, який є контактом-Центр увімкнено, роль агента перепризначається наступного разу, коли Webex WFO синхронізується з CWCC.
Змінено ім'я або прізвище користувача	Змінено ім'я або прізвище користувача.
Користувача видалено	Користувача деактивовано.

Команди

Webex WFO синхронізується з командами CWCC будь-якого типу (Capacity Based або Agent Based), якщо вони активні. Він не зберігає відносини між користувачами CWCC та командами CWCC. Ви повинні вручну перепризначити користувачів командам у Webex WFO.

Коли дані команди змінюються в CWCC, служба синхронізації виявляє це і вносить кілька змін в Webex WFO. Наступна таблиця підсумовує ці зміни.

Зміна в CWCC	**В результаті зміни в Webex WFO**
Додано нову команду	Додається нова команда з такою ж назвою. Це ім'я доступне лише для читання. Змінено назву команди	Змінено назву команди.
Новий користувач додається в команду	Без змін. Webex WFO не зберігає відносини між користувачами CWCC та командами CWCC.
Користувача видалено з команди	Без змін. Webex WFO не зберігає відносини між користувачами CWCC та командами CWCC.
Команду видалено	Без змін.

Ви можете створювати нові команди в Webex WFO та призначати їм користувачів, але ці нові команди не додаються до CWCC.

Користувач Webex WFO може належати лише до однієї команди.

Черги в обслуговуванні

Webex WFO синхронізує наступні точки входу/черги з CWCC з чергами послуг:

- Черги
- Черги за набором номера

Коли дані черги або вихідної черги змінюються в CWCC, служба синхронізації виявляє це і вносить кілька змін в Webex WFO. Наступна таблиця підсумовує ці зміни.

Зміна в CWCC	**В результаті зміни в Webex WFO**
Додано нову чергу	Спочатку додається нова черга послуг. Зокрема, служба синхронізації робить наступне:

Зміна в CWCC	Результуючі зміни в Webex WFO
	▪ Застосовує ім'я черги CWCC до імені черги служб Webex WFO ▪ Застосовує TID черги до ідентифікатора черги служб Webex WFO ▪ (Тільки читання) Надає черзі служб Webex WFO тип черги служб типу Voice [Інтерактивний] ▪ (Тільки читання) Надає черзі служби Webex WFO Джерело ACD з CWCC По-друге, додано нову карту навичок. Зокрема, служба синхронізації виконує такі дії: ▪ Застосовує ім'я черги CWCC до назви відображення навичок ▪ Призначає чергу послуг Webex WFO, пов'язану з чергою CWCC, до відображення навичок і надає їй пріоритет 1
Змінено назву черги	Застосовує нове ім'я черги CWCC до служби Webex WFO Лише назва черги. Webex WFO не застосовує нову назву черги CWCC до пов'язаного відображення навичок Webex WFO.
Черга видаляється	Без змін. Ні черга обслуговування, ні відображення навичок не є Видалені.

Налаштування підключення для Cisco Webex Contact Center 2.0

Наступні поля з'являються, якщо ви виберете Cisco Webex Contact Center 2.0 як ACD.

Поле	Опис
Ім’я ACD	Унікальна назва для ACD.
Ім’я користувача	Ваше ім'я користувача Cisco Webex Contact Center. Це адреса електронної пошти користувача, пов'язана з адміністративними обліковими даними в Cisco Webex Contact Center.
API URL	Повна базова URL-адреса Cisco Webex Contact Center API, включно з ідентифікатором протоколу.

Пол	Опис
Ідентифікатор орендаря	Буквено-цифровий ідентифікатор облікового запису клієнта Cisco Webex Contact Center.
Увімкнено продукцію - Управління якістю	Quality Management був придбаний як продукт Webex WFO. Webex WFO пропонує підтримку омніканальних систем Webex Contact Center 2.0. Підтримуються канали Webex Contact Center 2.0, чат і SMS. Це означає, що записи дзвінків, транскрипції SMS та чату можуть бути записані в Webex WFO.
Голос	Включає голосові канали Webex Contact Center 2.0.
Цифрові (чат, SMS, електронна пошта, соцмережі)	Включає цифрові канали Webex Contact Center 2.0 (чат, SMS).
Зіставлення метаданих метаданих	(Необов'язково) Дозволяє зіставляти метадані CWCC з користувацькими мітками У Webex WFO. Дивіться Синхронізація метаданих з Webex WFO для отримання більш детальної інформації. Значення метаданих CWCC синхронізуються з контактами CWCC в Webex WFO. Значення метаданих CWCC зіставляються з мітками метаданих, створеними в Менеджері метаданих (знаходиться в розділі Керування програмами > QM > QM Конфігурація > Менеджер метаданих). Після успішного зіставлення метадані можуть бути використані для додавання різноманітної відстежуваної інформації до контакту в Webex WFO. Поля метаданих можна знайти на панелі «Деталі» на сторінці «Медіаплеєр» («Взаємодія» > відкрити контакт). Ви можете переглядати, редагувати або видаляти поле метаданих із системи.
Інтервал синхронізації (хвилини)	Показує, як часто (у хвилинах) ви хочете синхронізувати користувачів, команди та черги служб у Webex WFO з їхніми еквівалентами в Cisco Webex Contact Center. Щоб дізнатися більше про синхронізацію з Webex Contact Center, перегляньте статтю Основні дані конфігурації.
Затримка захоплення (хвилини)	Встановлює проміжок часу, протягом якого WFM має чекати, перш ніж імпортувати статистику ACD після завершення інтервалу.
Увімкніть повторне захоплення даних	(Необов'язково) Установіть цей прапорець, якщо потрібно

Поле	Опис
	весь попередній день
Увімкніть обмін повідомленнями RTE для запису екрана	(Необов'язково) Дозволяє записувати екрани операторів CWCC, які налаштовані на запис екрану в Webex WFO. Для отримання додаткової інформації про запис екрана див. QM Дані.
Відображення мов метаданих	ПРИМІТКА : Цей розділ доступний лише для хмарного розгортання. Цей розділ з'являється, коли ви вибираєте **«Цифровий»** у **розділі «Увімкнені** продукти». Тут ви можете встановити власні метадані, які призначають мову текстовому контакту, наприклад електронній пошті або повідомленню чату. Доступні параметри метаданих можна знайти у **розділі «Зіставлення** метаданих». Webex WFO використовує мову текстового контакту для пошуку результатів, коли ви використовуєте фільтр Текстовий пошук на сторінці Взаємодії. Webex WFO призначає мову текстовому контакту, використовуючи наступну інформацію в такому порядку: A. Мова, яка вже призначена контакту під час його імпорту в Webex WFO. B. Мова, призначена настроюваному полю метаданих, яке ви налаштовуєте тут (розділ «Відображення мов метаданих»). C. Резервна мова, яку ви налаштовуєте в розділі Резервна мова **тексту** нижче. D. Мова за замовчуванням (англійська).
Резервна мова тексту	ПРИМІТКА : Цей розділ доступний лише для хмарного розгортання. Цей розділ з'являється, коли ви вибираєте **«Цифровий»** у **розділі «Увімкнені** продукти». Виберіть мову, яку потрібно призначити текстовим контактам, якщо вони не мають асоційованої мови під час імпорту в Webex WFO і не мають значення метаданих, як визначено в **розділі «Відображення** мови метаданих» вище. Webex WFO використовує мову текстового контакту для пошуку результатів, коли ви використовуєте фільтр Текстовий пошук на сторінці Взаємодії.

	Webex WFO призначає мову текстовому контакту, використовуючи наступну інформацію в такому порядку: A. Мова, яка вже призначена контакту під час його імпорту в Webex WFO. B. Мова, призначена настроюваному полю метаданих, яке ви налаштовуєте в **розділі «Відображення** мов метаданих» вище. C. Резервна мова, яку ви налаштовуєте тут (розділ Резервна мова тексту). D. Мова за замовчуванням (англійська).
URL-адреса для авторизації	ПРИМІТКА**:** Цей розділ з'являється лише тоді, коли ви редагуєте існуючий ACD. Він не з'являється, коли ви створюєте новий ACD. Сервери даних Webex WFO з'єднуються з Webex Contact Center для отримання токена доступу кожні дванадцять годин. Якщо відбувається збій оновлення токена, то процес OAuth ламається. Налаштування цього параметра дозволяє вашій системі відновити автентифікацію OAuth у разі збою оновлення токена протягом максимум шістдесяти днів. Помилка оновлення токена може статися з кількох причин, таких як наступні. ▪ Зміна адреси електронної пошти облікового запису адміністратора. ▪ Деактивація облікового запису в Active Directory. ▪ Зміна пароля в Active Directory. ▪ Перехід від синхронізації Active Directory до єдиного входу у вашому обліковому записі Cisco. ▪ Зміна доменів.

Налаштування зв'язку для Avaya CM з Contact Center Elite

Необхідні умови

Для Webex WFO QM потрібні наступні конфігурації, щоб узгодити дзвінки з вашою системою Avaya.

Пол	Опис

- Увімкніть спеціальний додаток: SA8702 - CDR Enhancements for Network. Зверніться до авторизованого представника облікового запису Avaya, щоб отримати ліцензію. Ця функція змушує UCID слідувати за викликом.
- Увімкніть спеціальний додаток: SA8201 - Start Time і 4-Digit Year CDR Custom Fields.
- Вхід Avaya CM з доступом CDR.
- CDR налаштований на збереження CDR на диск.
- Транки налаштовані на генерацію CDR записів.
- Окремі розширення налаштовані на генерацію записів CDR, Intra-switch CDR. Потрібно ввімкнути функцію розділення викликів, щоб мати точний час для вечірок, які відмовилися від багатостороннього виклику. Якщо ні, час завершення реєструється як час завершення виклику, тобто коли всі сторони відмовилися від виклику.
- Наступні параметри CDR повинні бути налаштовані у вашій системі Avaya.
    - Електронний ресурс
    - Час початку
    - Час закінчення
    - початкова дата(4) або початкова дата(4d)
    - кінцева дата(4) або кінцева дата(4d)
    - Сек-дур
    - набраний-нум
    - Виклик-Нум
    - in-crt-id

      ВАЖЛИВО**:** Ви повинні встановити цей параметр у вигляді трьох символів. Якщо цей параметр є чимось іншим, ніж три символи, виклики не узгоджуватимуться.
    - out-crt-id

      ВАЖЛИВО**:** Ви повинні встановити цей параметр у вигляді трьох символів. Якщо цей параметр є чимось іншим, ніж три символи, виклики не узгоджуватимуться.
    - Повернутися
    - Подача рядка

Розташування сторінки

Керування програмами > Глобальна конфігурація системи > > Конфігурація ACD > виберіть Avaya CM з Contact Center Elite як ACD

Наступні поля з'являються, якщо ви виберете Avaya CM з Contact Center Elite як ACD.

Поле	Опис
ACD Фільтрація синхронізуються з ACD.	Використовуйте фільтр ACD, щоб обмежити кількість користувачів, які Наприклад, можна настроїти фільтр «Назва команди», який дає змогу синхронізувати користувачів, які належать до команди, яка відповідає певному шаблону іменування. Ви можете налаштувати кілька фільтрів ACD.
Avaya CM з конфігурацією Contact Center Elite	SMS URL-адреса сервера—URL-адреса сервера SMS. ВАЖЛИВО: Ви повинні заповнити це поле для синхронізації QM та WFM.
Avaya Інформація про менеджера з комунікацій	Адреса IP Communication Manager — Avaya Communication Manager IP адресу або ім'я хоста. Логін менеджера зв'язку — ім'я користувача користувача з доступом до бази даних Avaya. Пароль менеджера зв'язку — пароль користувача з доступом до бази даних Avaya. Префікс віртуального розширення — префікс, який використовується для ідентифікації віртуальних станцій у Avaya CM. Webex WFO, синхронізує кожну станцію, назва якої починається з цього префікса, як віртуальний додатковий пристрій. **ПРИКЛАД** Назви всіх віртуальних станцій у вашому Avaya CM починаються з "DMCC", і ви хочете синхронізувати ці станції з Webex WFO як віртуальні пристрої розширення. У полі «Префікс віртуального розширення» введіть **DMCC.** Якщо ви не хочете синхронізувати жодну станцію як віртуальні пристрої розширення, залиште поле «Віртуальний префікс

Пол	Опис

	CMS ACD ID — ідентифікатор CMS ACD. Формат імені агента — виберіть метод аналізу імен агентів під час синхронізації ACD. ВАЖЛИВИЙ Ви повинні заповнити поля Avaya Інформація про менеджера зв'язку для наступних функцій: ▪ WFM—Синхронізація ▪ QM—Синхронізація та Avaya синхронізація даних
Порт приєднання в реальному часі (RTA)	Номер порту Avaya RTA. ВАЖЛИВО: Ви повинні заповнити поле Real Time Adherence (RTA) Port для дотримання WFM в реальному часі.
Інтервал синхронізації	Інтервал (хвилини) — введіть частоту символів ACD у хвилинах синхронізується з Сервером даних.
Avaya Конфігурація ГІС	Каталог — введіть шлях до каталогу, з якого сервер даних шукає імпорт даних Avaya ГІС. ПРИМІТКА Який би шлях ви тут не ввели, Webex WFO створює вкладену папку з іменем вашої компанії. Номер порту Avaya RTA. ВАЖЛИВО : Ви повинні заповнити поля Avaya Конфігурація ГІС для збору історичних даних WFM.
Avaya Конфігурація підключення системи управління викликами (CMS)	Адреса сервера CMS — ім'я хоста або IP-адреса для сервера CMS. Ім'я користувача CMS – ім'я користувача облікового запису, який використовується для доступу до даних CMS. CMS Password — пароль для облікового запису, який використовується для доступу

Поле	Опис
	Дані CMS. Робочий часовий пояс CMS — часовий пояс, у якому зберігаються дані CMS. ВАЖЛИВО: Необхідно заповнити поля Avaya CMS Connection Configuration для синхронізації даних QM ACD.
CDR Конфігурація підключення	CDR Формат дати — формат дати CDR. CDR Метод збору — метод, який використовується для збору Avaya CDR: ▪ FTP (за замовчуванням) ▪ Потокове передавання (надійний протокол сеансу) CDR Адреса сервера — IP адреса сервера Avaya CM CDR. CDR Ім'я користувача доступу — ім'я користувача для облікового запису, який використовується для доступу до даних на сервері Avaya CM CDR. CDR Пароль доступу — пароль для облікового запису, який використовується для доступу до даних на сервері Avaya CM CDR. CDR Порт для потокового передавання — порт для прослуховування Avaya CDR. CDR Робочий часовий пояс—часовий пояс сервера Avaya CM CDR. Зберігання даних (днів) — кількість днів, протягом яких дані зберігатимуться на сервері Avaya CM CDR. ВАЖЛИВО: Ви повинні заповнити поля CDR Connection Configuration для узгодження QM та запису шлюзу.
CDR Компонування параметрів	Компонування структури даних для сервера Avaya CM CDR. НАЙКРАЩА ПРАКТИКА Скопіюйте другу сторінку конфігурації CDR

налаштувань у це поле.

Налаштування підключення для Avaya IP Офіс з ACCS

Наступні поля з'являються, якщо Avaya IP Office with ACCS як ACD.

Поле	Опис
ACD Фільтрація синхронізуються з ACD.	Використовуйте фільтр ACD, щоб обмежити кількість користувачів, які Наприклад, можна настроїти фільтр «Назва команди», який дає змогу синхронізувати користувачів, які належать до команди, яка відповідає певному шаблону іменування. Ви можете налаштувати кілька фільтрів ACD.
Avaya IP Офіс з конфігурацією ACCS	TIP адреса сервера — IP-адреса для сервера ACCS. Порт сервера – номер порту для сервера ACCS. Ім'я користувача для входу – ім'я користувача користувача з доступом до бази даних ACCS. Пароль – пароль користувача з доступом до бази даних ACCS.
Інтервал синхронізації	Інтервал (хвилини) — тривалість інтервалу, на якому ACD синхронізується із сервером даних.
Налаштування зйомки	ACD Затримка захоплення — виберіть час очікування WFM перед тим, як витягнути статистику ACD після закінчення інтервалу. Затримка за замовчуванням становить 15 хвилин. Увімкнути повторне захоплення даних: установіть цей прапорець, щоб повторно зафіксувати дані за весь попередній день. Якщо ви регулярно обробляєте виклики, які тривають довше, ніж максимальна затримка за умовчанням, ви можете повторно зафіксувати дані за весь попередній день з опівночі до півночі. Відновлені дані перезаписують те, що було знято протягом доби. Це гарантує, що ваша статистика правильна і що дані за дуже

Поле	Опис
	Довгі дзвінки знаходяться в правильному інтервалі. Час повторної зйомки — введіть час, щоб відновити дані за попередній день з ACD. За замовчуванням – 03:00.

Налаштування підключення для Five9

Перед тим, як налаштувати параметри підключення для Five9, вам потрібно авторизуватися в Five9 і створити нову папку в Custom Reports. Потім вам потрібно налаштувати п'ять користувацьких звітів Five9 для збору історичних даних і зберегти кожен із них у цій папці.

Системні адміністратори можуть налаштувати Webex WFO на імпорт записів дзвінків з Five9 VCC або на запис дзвінків за допомогою Smart Desktop. Якщо Webex WFO імпортує записи дзвінків з Five9 VCC, він імпортує кожен сегмент переданого дзвінка як окремий контакт, який він пов'язує з іншими сегментами за допомогою пов'язаного ідентифікатора контакту.

Опис полів

Наступні поля з'являються, якщо ви виберете Five9 як ACD.

ACD Фільтрація

Використовуйте фільтр ACD, щоб обмежити кількість користувачів, які синхронізуються з ACD. Наприклад, можна настроїти фільтр «Назва команди», який дає змогу синхронізувати користувачів, які належать до команди, яка відповідає певному шаблону іменування. Ви можете налаштувати кілька фільтрів ACD.

П'яти9 веб-сервісів API

Поле	Опис
Адміністративний сервіс	Шлях до Admin Web Services API. Шлях за замовчуванням є Наступні: https://api.five9.com/wsadmin/v9_ 5/AdminWebService
Кваліфіковане ім'я служби адміністратора	Кваліфіковане ім'я для веб-служб адміністратора API. Ім'я за замовчуванням таке: https://service.admin.ws.five9.com

Послуга супервайзера	Шлях до веб-сервісів супервайзера API. Шлях за замовчуванням має такий вигляд Наступне: https://api.five9.com/wssupervisor/v9_ 5/СупервайзерВеб-Сервіс
Кваліфіковане найменування керівника служби	Кваліфіковане ім'я для Supervisor Web Services API. Ім'я за замовчуванням таке: http://service.supervisor.ws.five9.com/ Ім'я користувача – ім'я для входу в Admin Web Services API. Користувачу повинні бути призначені повні дозволи адміністратора на ролях Tab в адміністраторі VCC Five9, щоб запит getUsersInfo API повернув інших користувачів, яким було призначено роль адміністратора. ПРИМІТКА : Вам потрібне спеціальне ім'я користувача та пароль для сервера даних. Якщо користувач намагається увійти в систему на софтфон або адміністрування використовуючи ці облікові дані, користувач буде виключений, коли Admin Web Services API використовуватиме ці облікові дані для аутентифікації на сервері даних.
Ім’я користувача	Ім'я користувача користувача, який має доступ до веб-служб адміністратора API.
Пароль	Пароль користувача, який має доступ до Admin Web Services API. ПРИМІТКА (Лише для системних адміністраторів) Поле Пароль порожнє, навіть якщо адміністратор клієнта ввів пароль для Веб-сервіс адміністратора API. Якщо ввести пароль, ви перезаписуєте всі наявні паролі клієнта.
ID домену	(Лише для обміну повідомленнями RTE) (Лише для системних адміністраторів) П'ятірка9 ID домену.

Поле	Опис
Визначити домен Кнопка для	(Лише для обміну повідомленнями RTE) (Лише для системних адміністраторів) автоматичне отримання ID домену Five9. Щоб ця кнопка працювала, необхідно використовувати Five9 Web Services API Version 9.5.
Five9 Ідентифікатор змінної виклику	(Лише для системних адміністраторів) Змінне число для Five9 CallId потрібен Smart Desktop для запису дзвінків. ▪ Для орендарів у США та Канаді це значення зустрічається за замовчуванням. Поле може залишитися порожнім. ▪ Для орендарів за межами США та Канади потрібно ввести значення.

Інтервал синхронізації

Поле	Опис
Інтервал (хвилини)	Довжина інтервалу, з яким синхронізується ACD сервер даних.

Збір історичних даних

Поле	Опис
Папка звітів	Ім'я папки Five9, створеної для зберігання п'яти спеціальні звіти Five9, необхідні для збору історичних даних.
ACD Звіт про підрахунок навичок у черзі	Ім'я настроюваного звіту Five9, створеного для цього поля.
ACD Звіт про тривалість навичок черги	Ім'я настроюваного звіту Five9, створеного для цього поля.
ACD Звіт про тривалість агента черги	Ім'я настроюваного звіту Five9, створеного для цього поля.

ACD Звіт про кількість агентів у черзі	Ім'я настроюваного звіту Five9, створеного для цього поля.

Поле	Опис
Звіт про тривалість роботи агентів	Ім'я настроюваного звіту Five9, створеного для цього поля.

Завантаження медіафайлів (лише для системних адміністраторів)

Поле	Опис
Оберіть регіон	Область сегмента S3, де Five9 зберігає ваш дзвінок Записи. Якщо ви використовуєте поточний шлях з Five9, цей регіон є Західним регіоном США (Північна Каліфорнія).
Відро S3	URL-адреса сегмента S3, де Five9 зберігає записи дзвінків. В даний час цей шлях виглядає наступним чином: http://s3gwfive9.com
Ключ доступу IAM	Ідентифікатор ключа доступу для вашого
облікового запису AWS. Я – Таємний Ключ	Секретний ключ
доступу до вашого облікового запису AWS.	
Папка «Медіа»	Ім'я папки, в якій Five9 зберігає записи дзвінків для обраного вами орендаря. Щоб отримати назву цієї папки, зверніться до служби підтримки клієнтів Five9. ПРИКЛАД D123/дзвінок

Налаштування зйомки

Поле	Опис
ACD Затримка захоплення	Виберіть час очікування WFM перед тим, як тягнути ACD статистика після закінчення інтервалу. За замовчуванням – 15 хвилин.
Звітний період за даними	Проміжок часу (у хвилинах), за який ви запитуєте дані з П'яти9. Чим довші періоди звітування про дані, тим менше запитів із більшим обсягом даних. Занадто довгі інтервали призводять до повернення великих обсягів даних. Тривалість часу, протягом якого ви входите, має становити 30–

Пол	Опис
	1 440 хв. Five9 обмежує кількість запитів на записи, які можна зробити за день, і обмежує кількість записів у звіті до 10 000. Один агент представляє один запис за звітний період даних. Вам слід налаштувати розмір даних звітного періоду, щоб збалансувати кількість запитів і розмір результуючого файлу звіту. **ПРИКЛАД:** Якщо орендар має звітний період даних 60 хвилин, він може зібрати 416 одногодинних періодів (10 000 ÷ 24). Якщо У Tenant є єдина група навичок з 10 агентів, у неї будуть дані за 41 день. Якби в ньому було 10 груп навичок, він мав би дані за 4 дні.
Увімкніть повторне захоплення даних	Установіть цей прапорець, щоб відновити дані з усіх попередніх день. Якщо ви регулярно обробляєте виклики, які тривають довше, ніж максимальна затримка за умовчанням, ви можете повторно зафіксувати дані за весь попередній день з опівночі до півночі. Відновлені дані перезаписують те, що було знято протягом доби. Це гарантує, що ваша статистика правильна, а дані про дуже довгі дзвінки знаходяться в правильному інтервалі.
Повторне захоплення часу	Введіть час, щоб відновити дані за попередній день з ACD. За замовчуванням – 03:00.

Настройки обміну повідомленнями (лише для системних адміністраторів)

Поле	Опис
Обмін повідомленнями RTE	Архітектура запису дзвінків – це обмін повідомленнями про події в реальному часі. Спадщина базується на браузері.	Архітектура запису дзвінків

Налаштування підключення для Genesys Cloud

Сторінка конфігурації Genesys Cloud ACD дозволяє адміністратору клієнта створювати, редагувати або видаляти Genesys Cloud ACD. Налаштування Genesys Cloud як ACD у Webex WFO з'єднує дві системи на серверній частині, тим самим дозволяючи даним перетікати з Genesys Cloud до Webex WFO. Наступні поля з'являються, якщо ви виберете Genesys Cloud як свій ACD.

Поле	**Опис**
Редагувати Genesys ACD	Відредагуйте існуючу хмару Genesys ACD.
Створіть Genesys	Створіть нову хмару Genesys
Видалити Genesys	Видаліть існуючу хмару Genesys
ACD Ім'я	
ACD Ім'я	Ім'я вашого Genesys Cloud ACD.
Налаштуйте Genesys ACD	
Ідентифікатор	Ідентифікатор генерується під час створення клієнта Genesys
Секрет клієнта	Секрет, що генерується при створенні Genesys Cloud OAuth
URL-адреса хоста	Доменне ім'я вашого клієнта Genesys Cloud.
Конфігурація Calabrio	
Calabrio API Ім'я користувача запис також є	Ім'я користувача вашого облікового запису служби Webex WFO. Цей обліковий називається обліковим записом адміністратора клієнта або обліковим записом користувача API. Це потрібно для завантаження даних правильному орендарю. Цей обліковий запис має створити системний адміністратор, і він знаходиться у вашій системі клієнта. Крім того, цьому обліковому запису адміністратора клієнта потрібно надати правильні дозволи на завантаження даних. Зверніться до служби підтримки Cisco за допомогою у створенні облікового запису адміністратора клієнта. Дивіться розділи Створення користувачаAPI та Керування ролями та дозволами для отримання додаткової інформації.

Пол	Опис
Пароль користувача Calabrio API	Пароль облікового запису служби Webex WFO.
Черги Genesys	
Додати	Ідентифікатор черги Genesys Cloud, з якої ви хочете імпортувати дзвінки. Ви повинні додати хоча б одну чергу.
Зіставлення метаданих	
Додайте відображення	Цей розділ дозволяє визначити, які значення метаданих Genesys Cloud синхронізуються з контактами Genesys Cloud в Webex WFO. Значення метаданих Genesys Cloud зіставляються з мітками метаданих, створеними в Менеджері метаданих (знаходиться в Application Management > QM > QM Configuration > Менеджер метаданих). Поля метаданих спочатку мають бути створені у Менеджері метаданих у Webex WFO (див. Керування полями метаданих для отримання додаткової інформації). Дотримуйтесь процедури синхронізації метаданих Genesys Cloud з Webex WFO у посібнику *з* інтеграції RingCentral Engage, щоб зіставити свої метадані Genesys Cloud. Після того, як ви зіставите свої метадані Genesys Cloud, він може додати різноманітну відстежувану інформацію до контакту в Webex WFO. Поля метаданих можна знайти на панелі «Деталі» в медіаплеєрі («Взаємодія» > відкрити контакт). Ви можете переглядати, редагувати або видаляти поле метаданих із системи.
Увімкніть обмін повідомленнями RTE для запису екрана	
Увімкніть обмін повідомленнями RTE для запису екрана	(Необов'язково) Дозволяє записувати екрани користувачів Genesys Cloud, які налаштовані на запис екрану в Webex WFO. Дивіться розділ Запис екрана для отримання додаткової інформації. ПРИМІТКА**:** Увімкнення цього прапорця необхідне для призупинення та відновлення роботи запису екрана та екрана.

Налаштування підключення для InContact

Webex WFO синхронізується з InContact, щоб отримувати дані про користувачів, команду та навички. Ці дані зберігаються в InContact. Якщо ви зміните будь-що з цього в Webex WFO, ці зміни не синхронізуються назад з InContact.

Наступні поля з'являються, якщо ви виберете InContact як ACD.

ВАЖЛИВО**:** Ви повинні заповнити ці поля для всіх функцій QM та Classic WFM.

Поле	**Опис**
Найменування постачальника	Назва постачальника, надана компанією InContact.
Назва програми	Назва програми, надана компанією InContact. ПРИМІТКА Програма повинна включати наступну сферу застосування API: AdminAPI, RealtimeDataAPI та звітність API.
Ідентифікатор заявки	Ідентифікатор заявки, наданий компанією InContact.
Ім’я користувача	Ваше ім'я користувача, як налаштовано в InContact.
Пароль	Ваш пароль, як налаштовано в InContact.

Налаштування підключення для загальних ACD

Ви можете додати один або кілька загальних ACD. Додавання загального ACD автоматично створює ідентифікатор сервера ACD, який використовується як джерело історичних даних у файлі CSV, який імпортується (див. *Webex WFO Довідник* з імпорту даних для отримання додаткової інформації).

ПРИМІТКА : Ідентифікатор сервера ACD не відображається, доки ви не покинете, а потім знову відкриєте сторінку.

Налаштування підключення для Amazon Connect

Наступні поля з'являються, якщо вибраний символ ACD – Amazon Connect.

Розділ	**Опис**
ACD Фільтрація	(Необов'язково) Фільтр ACD обмежує кількість користувачів, які синхронізуються з Amazon Connect. Наприклад, можна настроїти фільтр «Назва команди», який дає змогу синхронізувати користувачів, які належать до команди, яка відповідає певному шаблону іменування. Ви можете налаштувати кілька фільтрів ACD. ПРИМІТКА

Розділ	Опис
	Команди в Amazon Connect побудовані в ієрархії, яка може мати до п'яти рівнів. У цій ієрархії команди нижчого рівня вкладаються в команди вищого рівня: I. Основна команда A. Перша підводна команда B. Друга підгрупа Які агенти захоплює фільтр, залежить від того, на якому ієрархічному рівні ви фільтруєте. Якщо ви фільтруєте в команді вищого рівня, ви не тільки захоплюєте агентів у цій команді вищого рівня. Ви також захоплюєте кожного агента в кожній команді, яка вкладена в нього. Наприклад, якщо фільтрувати на рівні першої підкоманди, то захоплюються лише агенти цієї команди. Однак, якщо ви фільтруєте на рівні основної команди, ви захоплюєте як агентів у головній команді, так і агентів у першій та другій підкомандах.
Інтервал синхронізації	Інтервал (хвилини) — тривалість інтервалу, протягом якого Webex WFO перевіряє папку «Вхід/Звіт про вихід» у сегменті S3 для звіту «Вхід/Вихід». Папка звіту про вихід — шлях до папки в сегменті S3, яка містить звіт про вхід/вихід, який використовується для синхронізації Amazon Connect з Webex WFO. Виключіть префікс сегмента S3 під час введення цього шляху. Перегляньте розділ Інтеграція основних даних конфігурації Amazon Connect.
Коннект Amazon	Виберіть «Регіон» — регіон вашої інсталяції Amazon Connect. Сегмент S3 – URL-адреса сегмента S3, який екземпляр Amazon Connect використовує для зберігання даних і як місце призначення для потокової передачі даних. Перегляньте розділ Налаштування сегмента S3 для екземпляра Amazon Connect. Я — ключ доступу — ідентифікатор ключа доступу користувача, якого призначено політиці, що надає доступ до читання, запису та видалення сегменту S3, який використовує Webex WFO. Секретний ключ IAM — секретний ключ доступу користувача, якому призначено політику, що надає доступ до читання, запису та видалення сегмента S3, який використовує Webex WFO.

Розділ	Опис
Збір історичних даних	Папка S3 History Report – шлях до папки в сегменті S3, яка містить звіт про історію служб. Виключіть префікс сегмента S3 під час введення цього шляху. Перегляньте розділ Налаштування звітів Amazon Connect для збору історичних даних. ПРИКЛАД ServiceName/InstanceName/ExportedReportsPrefix/ServiceQueueHistorical Папка S3 Productivity Report Agent – шлях до папки в сегменті S3, яка містить звіт про продуктивність агента. Виключіть префікс сегмента S3 під час введення цього шляху. Перегляньте розділ Налаштування звітів Amazon Connect для збору історичних даних. ПРИКЛАД ServiceName/InstanceName/ExportedReportsPrefix/AgentProductivity Папка S3 «Продуктивність агента за звітом про чергу»: шлях до папки S3, яка містить звіт «Продуктивність агента за чергою». Виключіть префікс сегмента S3 під час введення цього шляху. Перегляньте розділ Налаштування звітів Amazon Connect для збору історичнихданих. ПРИКЛАД ServiceName/InstanceName/ExportedReportsPrefix/AgentProductivityByQue Папка S3 Agent Real Time Report — введіть шлях до папки, яка містить дані агента в реальному часі. Виключіть префікс відра S3. Цей шлях чутливий до регістру. ПРИКЛАД підключення/AcmeCo/RealTime Поріг рівня обслуговування – показник секунд сервісного рівня, який ви вибрали під час створення звіту для поля «Папка S3 звіту про історію обслуговування».
Захоплення даних у режимі реального часу	Kinesis Real Time Stream Name — назва потоку даних, який ви налаштували на інформаційній панелі Amazon Kinesis. Це використовується для оновлення статусу ваших агентів у реальному часі. Не включайте весь ARN під час введення цього імені. Вказуйте лише назву, яку ви ввели під час створення потоку.
Записи	Папка S3 для записів – шлях до папки в сегменті S3, яка містить записи викликів. Виключіть префікс сегмента S3 під час введення цього шляху.

Розділ	Опис
	ПРИКЛАД ServiceName/InstanceName/Recordings Папка S3 для записів контактів — шлях до папки в сегменті S3, де Kinesis Firehose розміщує записи відстеження контактів (CTR). Виключіть префікс сегмента S3 під час введення цього шляху. ПРИКЛАД ServiceName/InstanceName/CTRs Папка S3 для транскрипцій – шлях до папки в сегменті S3, де зберігаються метадані контакту. Необхідний для підтримки цифрових каналів. ПРИКЛАД ServiceName/InstanceName/Transcripts
Продукти включені	Управління якістю — управління якістю було придбано як продукт Calabrio ONE. Голосовий зв'язок — вмикає голосові канали Amazon Connect. Цифровий (чат, SMS, електронна пошта) — включає чат Amazon Connect, SMS та цифрові канали електронної пошти.
Увімкніть обмін повідомленнями RTE для запису екрана	Дозволяє Smart Desktop записувати екрани дзвінків, записаних Amazon Connect.

Налаштування підключення для Serenova

Наступні поля з'являються, якщо ви виберете Serenova як ACD.

Розділ	Опис
ACD Фільтрація користувачів, які синхронізуються	(Необов'язково) Використовуйте фільтр ACD, щоб обмежити кількість з розділу ACD. Наприклад, можна настроїти фільтр «Назва команди», який дає змогу синхронізувати користувачів, які належать до команди, яка відповідає певному шаблону іменування. Ви можете налаштувати кілька фільтрів ACD.
Серенова API	Базова URL-адреса Serenova — базова URL-адреса API для вашого Serenova Орендаря.

Розділ	Опис
	ПРИКЛАД# https://api.cxengage.net Орендарі Serenova — головний орендар і суборендарі, яких ви додаєте за допомогою цієї конфігурації ACD. Дивіться таблицю Serenova Tenants .
Налаштування зйомки	ACD Затримка захоплення — кількість часу, який чекає Classic WFM перед тим, як витягнути статистику ACD після закінчення інтервалу. За замовчуванням – 15 хвилин.
Увімкніть обмін повідомленнями RTE для запису екрана	Увімкнути обмін повідомленнями RTE для запису екрана: дає змогу інтелектуальному робочому столу записувати екрани.

Стіл для орендарів Serenova

Система Serenova може містити лише головного орендаря, або вона може містити головного орендаря («батьківського» орендаря), який має одного або більше суборендарів («дочірніх» орендарів). Таблиця Serenova Tenants дозволяє інтегрувати обидві системні установки за допомогою єдиної конфігурації ACD. Ви можете додати лише головного клієнта або по одному додати головного клієнта та будь-яку кількість його суборендарів.

Додавання клієнта Serenova

Перш ніж додати клієнта Serenova, зберіть наступну ідентифікаційну інформацію для кожного клієнта, якого ви плануєте додати, і зберігайте її в легкодоступному місці:

- Ідентифікатор орендаря
- Ключ API
- API Ключовий секрет

Перегляньте статтю Збір ідентифікаційної інформації для орендаря Serenova.

Щоб додати клієнта в таблицю Клієнти Serenova:

1. Натисніть **Додати**. З'явиться діалогове вікно Serenova Tenants.
2. Заповніть поля, як описано в наступній таблиці.

Поле	Опис
Ім’я	Найменування головного орендаря або суборендаря. ПРАКТИЧНА ПОРАДА : Введіть те саме ім'я, яке є у орендаря у вашій системі Serenova.
Ідентифікатор	Ідентифікатор орендаря Serenova. Скопіюйте та вставте цей ідентифікатор із клієнта Serenova. Дивіться розділ Копіювання ID орендаряSerenova:.
Ключ API	Ключ API, який створюється для клієнта при налаштуванні ключа API в Serenova. Скопіюйте та вставте цей ключ із клієнта Serenova. Дивіться статтю Створення секрету ключа API та ключа API для вашого клієнта Serenova:.
API Секрет	Ключовий секрет API, який створюється для орендаря, коли ви налаштувати клавішу API в Serenova. Скопіюйте та вставте цей ключ із клієнта Serenova. Дивіться статтю Створення секрету ключа API та API ключа для вашого клієнта Serenova:.

3. Натисніть **кнопку «OK».**

   Якщо ви додаєте головного орендаря та його суборендарів за допомогою цієї конфігурації ACD, повторіть наведені вище кроки для головного орендаря та кожного з його суборендарів.

Збір ідентифікаційної інформації для орендаря Serenova

У наведених нижче процедурах пояснюється, як зібрати ідентифікатор клієнта, ключ API та секрет ключа API, який вам потрібен, щоб додати кожного клієнта до таблиці Serenova Tenants.

Щоб скопіювати ID клієнта Serenova:

1. Авторизуйтесь у Serenova.
2. Перейдіть до розділу Конфігурація > Клієнти.
3. У таблиці «Керування клієнтами» двічі клацніть ім'я клієнта. З'явиться панель Клієнт.
4. В області «Клієнт» перейдіть до розділу «Деталі» > «Ідентифікатор клієнта».

5. Скопіюйте ідентифікатор клієнта.
6. Коли ви налаштовуєте клієнта Serenova в Webex WFO, вставте Tenant ID в поле ID.

Щоб створити секрет ключів API та API для вашого клієнта Serenova:

1. Авторизуйтесь у Serenova.
2. Перейдіть до Конфігурації > API Керування ключами.
3. Натисніть **Створити**.
4. Налаштуйте наступні поля для ключа API:
   - Ім'я – унікальний ідентифікатор ключа.
   - Роль — адміністратор.
5. Натисніть **Надіслати**. З'явиться діалогове вікно API Облікові дані.
6. Скопіюйте ключ API і секрет ключа API.

   ПРИМІТКА Коли ви натиснете OK, ви більше не зможете побачити секрет ключа API.
7. Коли ви додаєте клієнта Serenova в Webex WFO, виконайте наступне:
   - Вставте ключ API у поле API Ключ.
   - Вставте секрет ключа API у поле API Секрет.

Синхронізація даних основної конфігурації
Webex WFO інтегрує наступні основні дані конфігурації з еквівалентами від Serenova:

- Користувачі
- Команди
- Черги послуг та відображення навичок

Користувачі

У системах Serenova, які містять головного клієнта та суборендарів, користувачі Serenova можуть належати до будь-якого або всіх клієнтів у системі. До тих пір, поки ви інтегруєте головного клієнта та його суборендарів через однакову конфігурацію ACD, Webex WFO створить лише одного користувача Webex WFO для кожного користувача Serenova.

Якщо ви додасте головного клієнта та його суборендарів за допомогою окремих конфігурацій ACD, Webex WFO створить нового користувача Webex WFO для кожного основного клієнта та кожного суборендаря, де з'явиться користувач Serenova. Це може призвести до створення Webex WFO кількох користувачів Webex WFO для одного користувача Serenova.

Коли Webex WFO імпортує нового користувача з клієнта Serenova, він створює нового користувача Webex WFO, який має профіль користувача Serenova. У наступній таблиці підсумовано профіль користувача Serenova і те, як значення з цього профілю користувача зіставляються з новим користувачем Webex WFO.

Поле	**Визначення**
Ім'я	Ім'я користувача в системі Serenova.
Прізвище	Прізвище користувача в системі Serenova.
Адреса електронної пошти	Не нанесено на карту.
Назва команди	Команда Webex WFO за замовчуванням.
Активована	Дата, коли користувача було додано до Webex WFO від Serenova.
Деактивовано відключений	Не нанесено на карту. Це поле оновлюється, якщо користувач Serenova після додавання до Webex WFO.
Зовнішній ідентифікатор користувача	Унікальний ідентифікатор користувача в Серенова.
Джерело	Походження профілю користувача: ACD - <назва конфігурації ACD>.

Коли хтось змінює дані користувача в Serenova, служба синхронізації виявляє це і вносить кілька змін в Webex WFO. Наступна таблиця підсумовує ці зміни.

Зміни в Сереновій	**Результуючі зміни в Webex WFO**
Додано нового користувача	Додано нового користувача. Зокрема, служба синхронізації: ▪ Застосовує ім'я та прізвище користувача Serenova до імені та прізвища користувача Webex WFO. ▪ Застосовує унікальний ідентифікатор користувача Serenova (зовнішній ідентифікатор користувача в профілі користувача) до ідентифікатора Webex WFO користувача ACD. ▪ Встановлює дати початку Webex WFO для компанії та відділу на дату синхронізації. ▪ Призначає користувача Webex WFO команді за замовчуванням.

Зміни в Сереновій	Результуючі зміни в Webex WFO
	NOTE Webex WFO не зберігає зв'язок між користувачами Serenova та групами Serenova, які є Серенівський аналог команд Webex WFO. Див. Команди. ▪ Якщо користувач Serenova має роль агента, призначте роль агента за замовчуванням користувачу Webex WFO. ▪ Якщо користувач Serenova має роль супервізора, призначте роль супервізора за замовчуванням користувачу Webex WFO. ПРИМІТКА : Користувачам Serenova, які мають роль адміністратора або звітності, не призначається жодна роль у Webex WFO by Служба синхронізації.
Ім'я або прізвище користувача: користувача	Змінено ім'я або прізвище
Користувача вимкнено	Користувача деактивовано

Команди

Webex WFO команди синхронізуються з групами Serenova. Команди Webex WFO не зберігають відносини між користувачами Serenova та групами Serenova.

При зміні групових даних в Serenova сервіс Sync виявляє це і вносить кілька змін в Webex WFO. Наступна таблиця підсумовує ці зміни.

Зміни в Сереновій	Результуюча зміна в Webex WFO
Додано нову групу	Додається нова команда з такою ж назвою, як і група Serenova. Це ім'я доступне лише для читання.
Змінено назву групи	Змінено назву команди.
Новий користувач додається до групи	Без змін. Webex WFO не зберігає відносини між користувачами Serenova та групами Serenova.
Користувача буде видалено з	Без змін. Webex WFO не зберігає відносини

Зміни в Сереновій	Результуючі зміни в Webex WFO
група	між користувачами Serenova та групами Serenova.
Групу вимкнено	Без змін.

Ви можете створювати нові команди в Webex WFO і призначати їм користувачів, але ці нові команди не синхронізуються назад з Serenova.

Черги послуг та відображення навичок

Webex WFO черги послуг синхронізуються з чергами Serenova.

Коли в Serenova змінюється черга, служба синхронізації виявляє її і вносить кілька змін в Webex WFO. Наступна таблиця підсумовує ці зміни.

Зміни в Сереновій	В результаті зміни в Webex WFO
Додано нову чергу	Спочатку додається нова черга послуг. Зокрема, служба синхронізації робить наступне: ■ Застосовує ім'я черги Serenova до імені черги служб Webex WFO ■ Застосовує унікальний ідентифікатор черги Serenova до ідентифікатора черги служб Webex WFO ■ (Тільки читання) Надає черзі служб Webex WFO тип черги служб типу Голос [Інтерактивний] ■ (Тільки читання) Надає черзі послуг Webex WFO Джерело ACD Serenova По-друге, додано нову карту навичок. Зокрема, служба синхронізації виконує такі дії: ■ Застосовує ім'я черги Serenova до назви відображення навичок Webex WFO ■ Призначає чергу послуг Webex WFO, пов'язану з чергою Serenova, відображенню навичок Webex WFO і надає їй пріоритет 1

Зміни в Сереновій	Результуюча зміна в Webex WFO
Змінено назву черги	Застосовує нове ім'я черги Serenova до служби Webex WFO назва черги. **NOTE** Webex WFO не застосовує нову назву черги Serenova до пов'язаного відображення навичок Webex WFO.
Черга вимкнена	Без змін. Ні черга обслуговування, ні відображення навичок не є Видалені.

Налаштування з'єднання для Eventide NexLog

Наступні поля з'являються, якщо ви виберете Eventide NexLog як ACD.

Поле	Опис
Затримка завантаження контактів кожному	Тривалість затримки, яка ставиться перед кожним інтервалом експорту. На Інтервал експорту, Webex WFO вивантажує всі контакти, які закінчують запис до цієї затримки. Усі контакти, які завершать запис після цієї затримки, завантажуються з наступним інтервалом експорту. ПРИКЛАД Поле «Інтервал експорту» встановлено на 00:30, а поле «Затримка завантаження контакту» — на 5 хвилин. О 12:30 дані Сервер імпортує та вивантажує всі контакти, які завершили запис о 12:25 або раніше. Це гарантує, що Webex WFO завантажує аудіозаписи для всіх контактів.
API URL	Базова URL-адреса (включаючи протокол) Eventide NexLog API. ПРИКЛАД# http://1.1.1.1 У *NexLog API Manual* v2.8 ця базова URL-адреса ідентифікується з наступною змінною: <АДРЕСА ПРОТОКОЛУ><>
Ім’я користувача	Ім'я для входу користувача Eventide. Це ім'я для входу чутливе до регістру. **ПРИМІТКА** : Посібник NexLog API версії 2.8 говорить, що для аутентифікації цей користувач «повинен мати відповідний

Поле	Опис
	дозволи каналу/ресурсу на доступ до запитуваних записів. За замовчуванням користувач адміністратора матиме дозволи на доступ до всіх каналів/ресурсів."
Пароль	Пароль користувача Eventide.
Інтервал експорту	Частота, з якої Webex WFO отримує завершені записи дзвінків Подія. Формат = ГГ:ХВ. Мінімум = 00:15. Максимум = 23:45. ПРИКЛАД Ви вибираєте 01:00. Це означає, що Webex WFO імпортує всі завершені записи дзвінків щогодини. Якщо для параметра «Тип журналювання» вибрано «Згруповано», параметр «Інтервал експорту» має бути більшим, ніж параметр «Довжина групи контактів». Webex WFO перекреслює налаштування інтервалу експорту, які коротші, ніж параметр «Довжина групи контактів».
Тип лісозаготівлі	Чи призначає Webex WFO пов'язані ідентифікатори контактів для дзвінка записи, які він імпортує з Eventide: ▪ За замовчуванням—Webex WFO не призначає пов'язані ідентифікатори контактів жодному запису дзвінків. ▪ Група—Webex WFO призначає однаковий пов'язаний ідентифікатор контакту всім записам дзвінків, які відповідають конфігураціям «Довжина контактної групи» та «Метадані групи контактів».
Довжина контактної групи	Інтервал (1–30 хвилин), який потрібно використовувати для зв'язування Записи дзвінків Eventide в Webex WFO. Webex WFO призначає однаковий пов'язаний ідентифікатор контакту всім записам дзвінків, які починаються в одному інтервалі, навіть якщо Webex WFO імпортує записи в кінці різних інтервалів експорту. Параметр «Довжина контактної групи» має бути меншим, ніж параметр «Інтервал експорту». Це поле доступне, лише якщо вибрано пункт Згруповано для ведення журналу

Поле	Опис
	Наберіть, а потім обов'язково.
Метадані групи контактів	Поле метаданих з Eventide API, яке ви хочете використовувати для Пов'язуйте записи дзвінків у Webex WFO. Коли ви вводите поле метаданих у полі Метадані групи контактів, Webex WFO шукає всі записи дзвінків у кожному інтервалі довжини групи контактів для цього поля метаданих. Якщо будь-які записи дзвінків в одному інтервалі довжини групи контактів мають однакове значення в цьому полі метаданих, Webex WFO призначає цим записам дзвінків той самий пов'язаний ідентифікатор контакту. ПРИМІТКА Якщо налаштовано метадані групи контактів, Webex WFO надає пов'язані ідентифікатори контактів лише записам дзвінків, які обидва починаються з того самого інтервалу довжини групи контактів і мають однакове значення в полі «Метадані групи контактів». Щоб дізнатися більше про поля метаданих, які можна ввести, перегляньте статтю Введення метаданих. Це поле з'являється лише в тому випадку, якщо ви вибираєте «Згруповано» для параметра «Тип журналу», і тоді воно є необов'язковим.

Введення метаданих

Webex WFO може групувати записи дзвінків з будь-яким стандартним або користувацьким полем метаданих з Eventide. Однак поле метаданих, яке ви вводите в Webex WFO, має бути відформатоване так, як воно відображається у відповіді Eventide API.

Загалом це означає, що поле метаданих має бути написано малими літерами та без лапок. Дивіться стовпець Назва стовпця у 4.5.1. V_RECORD розділ *Керівництва* NexLog API для повного списку стандартних полів метаданих Eventide.

Наступна таблиця містить приклади полів метаданих Eventide і те, як ці поля повинні бути відформатовані в Webex WFO.

Поле	Опис
Назва каналу	Назва каналу, на якому було записано дзвінок.
Ідентифікатор каналу	Номер каналу, на якому було записано дзвінок.
caller_id	Номер телефону особи, яка здійснила дзвінок.

Налаштування підключення для Twilio Flex

Наступні поля з'являються, якщо ви виберете Twilio як ACD.

Натисніть **кнопку Twilio Config** , щоб перейти на сторінку конфігурації Twilio.

ПРИМІТКА**:** Доступні поля залежать від того, чи вибрано Керування якістю (QM) та/або Класичне керування робочою силою (WFM) як активний продукт.

Поле	Опис
Редагувати Twilio ACD	Відредагуйте існуючий Twilio
Flex ACD. Створіть Twilio ACD	Створіть новий Twilio Flex
ACD. Видалити Twilio ACD	Видаліть існуючий Twilio Flex
ACD. Ім’я ACD	Випадаючий список доступних
ACD.	

Інформація про конфігурацію Twilio Flex

Поле	Опис
SID облікового запису Twilio	Ідентифікатор системи, в якій налаштовано Twilio Flex. Це схожий на ідентифікатор клієнта Webex WFO. Значення рядка має починатися з "AC".
Токен аутентифікації Twilio	(Необов'язково) Токен автентифікації, згенерований у Twilio, який Webex WFO використовується для автентифікації SID облікового запису Twilio.
Twilio Flex Workspace SID	Конкретний робочий простір Webex WFO тягне. Екземпляр Flex для робочої області може бути лише один. Допоміжні робочі області не підтримуються.

Поле	Опис
Ім'я користувача Twilio Flex Insights	(Лише класичний WFM) Ім'я користувача Twilio Flex Insights, яке використовується для отримання історичних даних для Classic WFM.
Пароль Twilio Flex Insights	(Необов'язково) (Лише класичний WFM) Пароль для облікового запису користувача Twilio Flex Inisights, який використовується для отримання історичних даних для Classic WFM.
Часовий пояс	Часовий пояс, що збігається з часовим поясом, налаштованим у Flex Insights. За замовчуванням встановлено часовий пояс орендаря.
Формат імені агента	Формат імен та прізвищ усіх агентів.

Інформація про конфігурацію Calabrio

Поле	Опис
Calabrio API Ім'я користувача	Ім'я користувача вашого облікового запису служби Webex WFO. Цей обліковий запис також є називається обліковим записом адміністратора клієнта або обліковим записом користувача API. Це потрібно для завантаження даних правильному орендарю. Цей обліковий запис має створити системний адміністратор, і він знаходиться у вашій системі клієнта. Крім того, цьому обліковому запису адміністратора клієнта потрібно надати правильні дозволи на завантаження даних. Зверніться до служби підтримки Cisco за допомогою у створенні облікового запису адміністратора клієнта. Дивіться розділи Створення користувачаAPI та Керування ролями та дозволами для отримання додаткової інформації. Це потрібно як для QM, так і для Classic WFM.
Пароль користувача Calabrio API	Пароль облікового запису служби Webex WFO.

Продукти включені

Поле	Опис
Управління якістю	Управління якістю було придбано як Webex WFO продукт. Webex WFO пропонує підтримку багатоканальних систем Twilio Flex. Підтримуються голосові канали та канали чату Twilio Flex. Це означає, що як записи дзвінків, так і стенограми чату потрапляють у Webex WFO.
Голос	Увімкнення голосових каналів Twilio Flex.
Цифрові (чат, SMS, електронна пошта, соціальні мережі)	Включає цифрові (чат, SMS) канали Twilio Flex. Дивіться Про Webex WFO Digital Channel Support для отримання додаткової інформації.

Управління робочою силою Classic Workforce Management було придбано як Webex Продукт WFO.

Зіставлення метаданих

(Тільки для управління якістю) Цей розділ дозволяє визначити, які атрибути завдань Twilio, включаючи складні об'єктні атрибути, синхронізуються з контактами Twilio, якщо у вас увімкнено керування якістю як продукт. Це потрібно для того, щоб відобразити додаткові атрибути завдань Twilio Flex як користувацькі метадані в Webex WFO. Введіть назву атрибута завдання Twilio точно так, як вона відображається в атрибутах ваших завдань на Twilio. Для атрибутів на основі об'єкта введіть їх у форматі <Ім'я об'єкта> та <Ім'я атрибута> . За допомогою випадаючого списку ви можете вибрати, з яким користувацьким полем метаданих повинен бути зіставлений певний атрибут завдання в Webex WFO.

Користувацькі поля метаданих спочатку мають бути створені в Менеджері метаданих (знаходиться в розділі Керування програмами > QM > QM Configuration > Metadata Manager).

ПРИМІТКА**:** Зіставлення метаданих не підтримується для атрибутів, вкладених більш ніж на один рівень нижче об'єкта.

Увімкніть обмін повідомленнями RTE для запису екрана

(Тільки для управління якістю) Встановлення цього пункту дозволяє запис екрана для налаштованого ACD.

Відображення мов метаданих

(Тільки для управління якістю) Цей розділ з'являється, коли ви вибираєте **«Цифровий»** у **розділі «Увімкнені** продукти». Тут ви можете встановити власні метадані, які призначають мову текстовому контакту, наприклад електронній пошті або повідомленню чату. Доступні параметри метаданих можна знайти у **розділі «Зіставлення** метаданих».

Webex WFO використовує мову текстового контакту для пошуку результатів, коли ви використовуєте фільтр Текстовий пошук на сторінці Взаємодії.

Webex WFO призначає мову текстовому контакту, використовуючи наступну інформацію в такому порядку:

A. Мова, яка вже призначена контакту під час імпорту в Webex WFO.

B. Мова, призначена настроюваному полю метаданих, яке ви налаштовуєте тут (розділ «Відображення мов метаданих»).

C. Резервна мова, яку ви налаштовуєте в розділі Резервна мова **тексту** нижче.

D. Мова за замовчуванням (англійська).

Резервна мова тексту

(Тільки для управління якістю) Цей розділ з'являється, коли ви вибираєте **«Цифровий»** у **розділі «Увімкнені** продукти». Виберіть мову, яку потрібно призначити текстовим контактам, якщо вони не мають асоційованої мови на момент імпорту в Webex WFO і не мають значення метаданих, як визначено в **розділі «Відображення** мов метаданих» вище.

Webex WFO використовує мову текстового контакту для пошуку результатів, коли ви використовуєте фільтр Текстовий пошук на сторінці Взаємодії.

Webex WFO призначає мову текстовому контакту, використовуючи наступну інформацію в такому порядку:

A. Мова, яка вже призначена контакту при його імпорті в Webex WFO.

B. Мова, призначена настроюваному полю метаданих, яке ви налаштовуєте в **розділі «Відображення** мов метаданих» вище.

C. Резервна мова, яку ви налаштовуєте тут (розділ Резервна мова тексту).

D. Мова за замовчуванням (англійська).

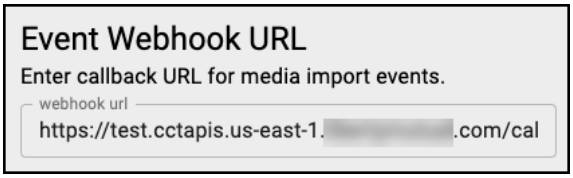
Шифрування запису голосу Twilio

Увімкнення Twilio Voice Recording Encryption дозволяє Webex WFO імпортувати зашифровані голосові записи з Twilio. Вам потрібно ввести свій Twilio SID і приватний ключ у Webex WFO для обробки. Після обробки Webex WFO повторно шифрує всі записи. У вашій системі Twilio ви можете знайти свій SID на сторінці «Облікові дані». Cisco зберігає ключову інформацію в Amazon Web Services Secrets Manager.

ПРИМІТКА**:** Ця функція не ввімкнена за замовчуванням. Щоб надіслати запит на цю функцію, зверніться до представника свого облікового запису.

URL-адреса веб-хука події

URL-адреса веб-хука події – це цільова URL-адреса, на яку Webex WFO надсилає повідомлення про статус контакту. URL-адреса має бути повністю кваліфікованим абсолютним доменним ім'ям. Налаштування цього поля дозволяє вашому клієнту отримувати сповіщення про корисне навантаження, коли контакт був успішно завантажений та оброблений у Webex WFO. Це означає, що контактні дані та медіафайли були завантажені, аудіоподії оброблені, а завдання з шифрування та кодування виконані.



Тіло корисного навантаження події веб-хука статусу контакту виглядає наступним чином.

```
{
    "ccrId":0, // (int)
    "sessionId": "", // (рядок)
    "legId": "", // (string) - Те ж значення, що і callId
    "tenantId": 0, // (int)
    "status": "", // (string) - Наприклад, 'COMPLETE' або 'FAILED'
    "failureReason": "" // (необов'язковий рядок) - Зрозуміла людині причина збою, не помилка або виняток API
}
```

НАЙКРАЩА ПРАКТИКА Якщо ваша організація має вимоги до відповідності безпеці щодо записів, ви можете видалити вихідні записи в Twilio Flex, як тільки отримаєте сповіщення про те, що запис зашифровано

і закріплено в Webex WFO.

Збір історичних даних

(Лише для класичного керування робочою силою) Налаштування цього розділу дозволяє Webex WFO шукати звіт про історичні дані Twilio Flex Insights Classic WFM, щоб додавати черги завдань і дані про дотримання в режимі реального часу до процесу синхронізації. Дані вашого облікового запису Twilio Flex, які ви зібрали як обов'язкову умову для управління робочою силою, вводяться в поля цього розділу.

Поле	Опис
Ідентифікатор проекту Twilio Flex Insights	(Лише для класичного WFM) Ідентифікатор проекту Flex Insights для проекту Twilio Flex Insights, пов'язаного з SID облікового запису Twilio.
Ідентифікатор звіту даних про продуктивність агента	(Лише для класичного WFM) Унікальний ідентифікатор звіту "Дані продуктивності агента".
Ідентифікатор звіту про історичні дані черги	(Лише для класичного WFM) Унікальний ідентифікатор звіту "Історичні дані черги".
Черга обслуговування	(Лише для класичного WFM) (Необов'язково) Черга послуг Webex WFO, де Дані про продуктивність агентів, не пов'язані з чергою завдань Twilio, зберігаються.

Картографування станів агента

(Лише для класичного керування робочою силою) Цей розділ дозволяє зіставити конкретні активності Twilio з конкретними станами Webex WFO для дотримання, якщо у вас увімкнено класичний WFM як продукт. Стан "Hold" попередньо налаштований і не потребує зіставлення. Зіставлення можна редагувати або видаляти, вибравши **піктограми «Редагувати, відображення** » або **«Видалити** » праворуч від **повзунків «Увімкнути код** причини стану». Перемкніть **повзунок «Увімкнути код** причини стану», щоб відобразити назви активностей Twilio на панелі дотримання розкладу.

ПРИМІТКА Повзунок доступний лише для активностей, зіставлених зі станами «Не готово», «Робота не готова» та «Робота готова» в Webex WFO.

Поле	Опис
Утримувати	Оператор перевів контакт на утримання. Цей параметр попередньо налаштований і не може бути змінений.
Вихід	Агент вийшов з ACD. У багатьох ACD числовий код причини може супроводжувати цей стан, щоб вказати причину зміни стану.

Поле	Опис
Не готовий	Оператор не приймає контакти з ACD. У багатьох ACD, Числовий код причини може супроводжувати цей стан, щоб вказати причину зміни стану.
Готовий	Оператор готовий приймати контакти з ACD.
Говорити	Агент на зв'язку. Це попередньо налаштовано.
Робота не готова	Агент виконує роботу після контакту і введе в поле «Не готовий» стан, коли закінчить.
Робота готова	Агент виконує роботу після контакту і переходить у стан готовності коли закінчить.

Налаштування підключення для UJET

Наступні поля з'являються, якщо ви виберете UJET як ACD.

Конфігурація Ujet

Поле	Опис
Ім’я користувача UJET	Ключ компанії знайдено в розділі «Ключ і секретний код компанії» в розділі Налаштування UJET розробником системи UJET.
Пароль UJET «Секретний код»	Секретний код, знайдений у розділі «Ключ компанії» та «Секретний код» у розділі Налаштування UJET розробником системи UJET.
Відро S3	(Тільки для читання) Сегмент Amazon S3, у який експортуються дані про дзвінки.
Роль безпеки S3	(Тільки для читання) Роль безпеки вашого сегмента Amazon S3.
Домен	Інформація про домен для вашої системи UJET.

Webex WFO Конфігурація

Поле	Опис
Cisco API Ім'я користувача	Ім'я користувача вашого облікового запису Webex WFO. Цей обліковий запис також є називається обліковим записом адміністратора клієнта або обліковим записом користувача API. Це потрібно для завантаження даних правильному орендарю. Цей обліковий запис має створити системний адміністратор, і він знаходиться у вашій системі клієнта. Крім того, цьому обліковому запису адміністратора клієнта потрібно надати правильні дозволи на завантаження даних. Зверніться до служби підтримки Cisco за допомогою у створенні облікового запису адміністратора клієнта. Дивіться розділи Створення користувачаAPI та Керування ролями та дозволами для отримання додаткової інформації.
Cisco API Пароль користувача	Пароль облікового запису служби Webex WFO.

Увімкніть обмін повідомленнями RTE для запису екрана

Поле	Опис
Увімкніть обмін повідомленнями RTE для запису екрана	Установіть цей прапорець, щоб увімкнути Webex WFO Smart Desktop для запису екрана. Дивіться розділ «Запис екрана» для отримання більш детальної інформації про конфігурацію.

Налаштування глобальних параметрів

Використовуйте сторінку Глобальних налаштувань, щоб налаштувати аспекти системи, які застосовуються до всіх користувачів і програм.

Необхідні умови

- У вас є дозвіл на адміністрування Клієнта

Розташування сторінки

Керування програмами > Глобальне адміністрування > > Глобальні налаштування

Тайм-аут сеансу (у хвилинах)

(Лише хмара) Користувачі автоматично виходять із системи після періоду неактивності. Поле «Тайм-аут сеансу» дає змогу вводити проміжок часу в хвилинах, протягом якого сеанс має бути неактивним, перш ніж користувач автоматично вийде з системи. Значення за замовчуванням – 60 хвилин. Максимальне значення становить 1440 хвилин, що становить 24 години. Лише цифрові символи. Літери та спеціальні символи заборонені. Будь-яка зміна в цьому налаштуванні відбувається під час наступного входу користувача в систему або оновлення сторінки.

(Лише локально) Значення за замовчуванням – 60 хвилин. Максимальне значення – 120 хвилин, що становить 2 години.

ПРИМІТКА Якщо користувач відкриває Webex WFO у кількох вікнах, тривалість тайм-ауту застосовується окремо до кожного вікна.

Автоматичне створення користувачів

Пункт Автоматичне створення користувачів визначає, чи створюються нові користувачі Webex WFO, коли співробітники контакт-центру входять на ПК, на якому встановлено Smart Desktop.

- Очищено – (за замовчуванням) Нові користувачі не створюються
- Вибране: створюються нові користувачі

ПРАКТИЧНА ПОРАДА : Більшість організацій повинні вимкнути **функцію «Увімкнути автоматичне створення** користувачів». Якщо ви ввімкнете цей параметр, ви ризикуєте дублювати користувачів, а потім вручну об'єднувати або видаляти дублікатів користувачів. Ми рекомендуємо автоматичне створення користувачів лише для організацій, які використовують кінцеві точки
Запису.

У наведеній нижче таблиці описано дії під час входу користувача Windows на ПК, на якому інстальовано інтелектуальний робочий стіл, залежно від того, чи встановлено прапорець Автоматичне створення користувача, чи знято.

Автоматичне створення користувачів Конфігурація прапорця	**Логін пов'язаний з Активний користувач Webex WFO**	**Результат в ПК і Webex WFO**
Очищений	Так	Webex WFO користувач записується Smart Desktop у тому вигляді, в якому він налаштований.
Очищений	Ні	Новий користувач Webex WFO не додається.

		Інтелектуальний робочий стіл нічого не записує.
Вибрані	Так	Webex WFO користувача записує

Автоматичне створення користувачів	**Логін пов'язаний з Активний користувач**	**Результат на ПК і Webex**
		Розумний робочий стіл відповідно до налаштувань.
Вибрані	Ні	Додано нового користувача Webex WFO з профілем користувача Запис. Новий користувач Webex WFO записується Smart Desktop відповідно до налаштувань.

Автоматичне оновлення клієнта

Установіть прапорець Автоматичне оновлення клієнта, щоб увімкнути автоматичне оновлення Smart Desktop. Коли цю функцію ввімкнено, під час входу в систему та у випадковий час між північчю та 1:00 AM, Smart Desktop порівнює версії з версією на сервері і, якщо вони відрізняються, завантажує новішу версію та встановлює її для забезпечення сумісності. Ця функція не підтримується, якщо клієнт Smart Desktop Client (SDC) працює на серверній версії Windows. Сюди входять рішення VDI, які використовують серверну ОС для емуляції агентського середовища, такі як Citrix, Amazon Workspace тощо.

Виберіть формат запису

Виберіть формат запису, який буде використовуватися для запису аудіоконтактів.

Кодування відео з кодеком VP8

Internet Explorer було визнано застарілим; Тому ви можете залишити це поле невибраним.

Створення ключа шифрування запису

Ця опція з'являється, лише якщо на вашій ролі ввімкнено дозвіл на адміністрування ключів шифрування.

Усі збережені записи зашифровані. Ви можете будь-коли згенерувати новий ключ шифрування запису за допомогою кнопки Створити. Наявні записи не шифруються повторно під час генерації нового ключа. Новий ключ починає діяти під час наступного оновлення або повторної інсталяції клієнтів.

Новий ключ шифрування відображається під час його створення. Цей ключ може шифрувати та розшифровувати файли ваших записів, тому обов'язково зберігайте цей ключ у надійному місці.

У хмарних розгортаннях доступний метод шифрування RSA-2048 (з асиметричними ключами) та AES-256 для медіафайлів, записаних Webex WFO.

Часовий пояс

Виберіть часовий пояс, який буде використовуватися як часовий пояс за умовчанням для клієнта. Цей часовий пояс може бути змінений окремим користувачем, який вибирає власний часовий пояс на сторінці «Розклади агентів».

Мова за замовчуванням

Виберіть мову, яка використовуватиметься як мова за замовчуванням для клієнта. Ця мова може бути замінена окремим користувачем, який вибирає власну мову під час входу в систему.

Пріоритет профілів користувачів

Ви можете змінити пріоритет профілів користувачів із зовнішніх джерел (ACD та Запис), змінивши їх порядок у таблиці пріоритету профілів користувачів.

ПРИМІТКА : Перевизначення профілів користувачів за замовчуванням має найвищий пріоритет. Знижувати цей пріоритет не можна. Якщо ви хочете ідентифікувати користувача за значеннями, що зберігаються в профілі користувача ACD або Запис
замість значень, збережених у профілі використання Override, потрібно вручну видалити профіль користувача Override.

Це переупорядкування робить наступне:

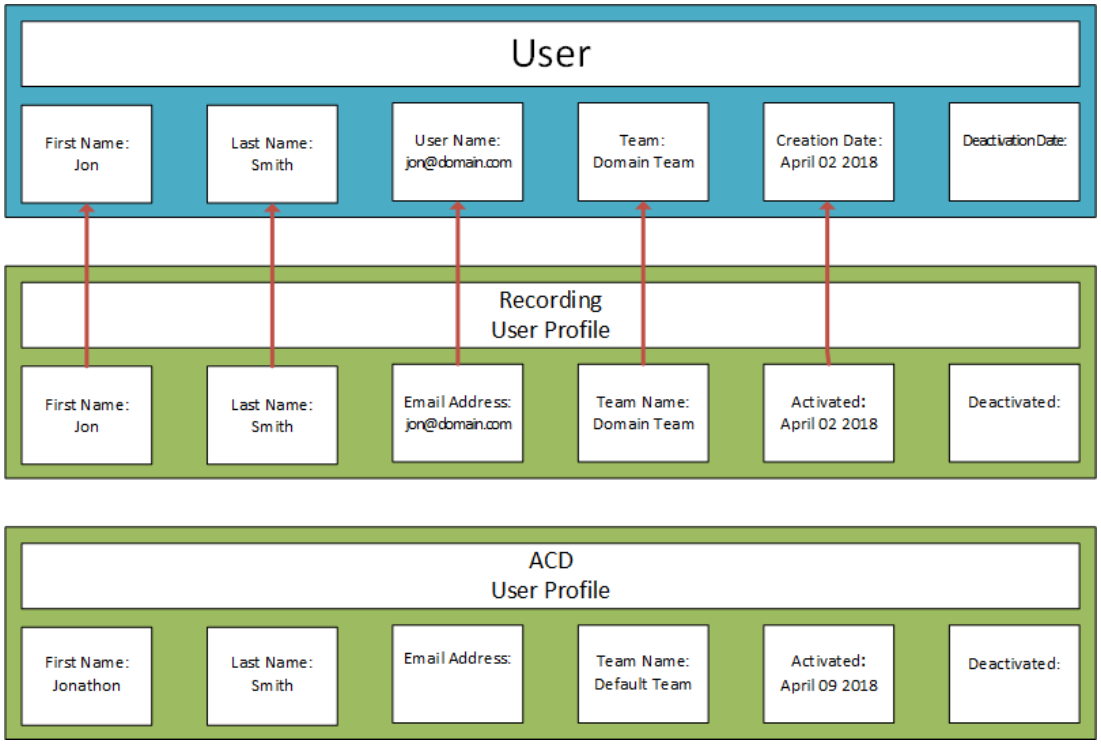
- Він змінює порядок профілів користувачів у таблиці «Профілі користувачів» на сторінці «Користувачі».
- Якщо користувач має два профілі користувача з різними значеннями в будь-якому полі, він також може змінити, яке значення Webex WFO вибирає для ідентифікації цього користувача.

ПРАКТИЧНА ПОРАДА Зміна порядку пріоритету профілів користувачів впливає на кожного користувача, який має ці профілі. Встановіть пріоритет профілів користувачів один раз, при першому налаштуванні Webex WFO.

Приклад упорядкування пріоритетів у профілі користувача

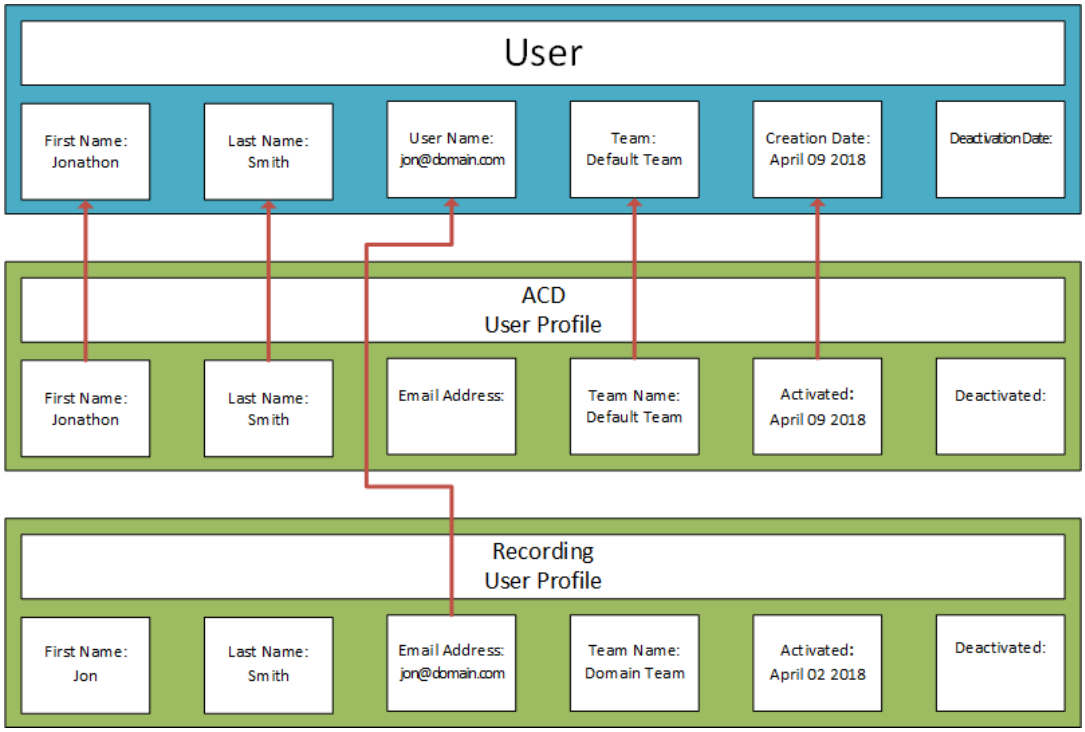
На наступних зображеннях показано, як особистість користувача Webex WFO змінюється при зміні порядку пріоритету профілів цього користувача.

На першому зображенні профіль користувача Запис має вищий пріоритет, ніж профіль користувача ACD, тому Webex WFO вибирає значення для більшості полів з профілю користувача Запис.



На другому зображенні профілі користувачів були змінені таким чином, що профіль користувача ACD має вищий пріоритет, ніж профіль користувача Запис. Тепер Webex WFO вибирає значення для більшості полів з профілю користувача ACD. Це перевпорядкування змінює ім'я користувача, команду та дату створення.

Пріоритет профілів користувачів не впливає на те, яке значення вибрано в полі «Зовнішній ідентифікатор користувача», навіть якщо користувач має як профіль користувача «Запис», так і профілі користувача ACD. Webex WFO зіставляє зовнішній ідентифікатор користувача з профілю користувача, що записує, з логіном користувача Windows, а також зіставляє зовнішній ідентифікатор користувача з профілем користувача ACD з ідентифікатором ACD користувача.



Адміністрування дашборду

Функція адміністрування приладної дошки дає змогу контролювати, які панелі керування бачать користувачі залежно від їхніх ролей, коли ваш контакт-центр переходить від версії 10.4 до версії 11.0. За замовчуванням всі користувачі бачать класичну панель керування, яка містить ті ж віджети, що вони бачили у версії 10.4. Коли ви переміщуєте роль із панелі класичної приладної дошки до панелі Провідника даних, користувачі з цією роллю бачитимуть оновлену приладну дошку, яка містить нову версію їхніх віджетів або певну приладну дошку, до якої надано спільний доступ і позначено тегами, щоб бути видимими для цієї ролі.

Пов'язані теми

- Налаштуйте глобальні параметри QM
- Оновлення безпеки: шифри TLS 1.1 та слабкі SSL/TLS 1.2 будуть застарілими

Завантажте інсталятори Smart Desktop та Webex WFO Data Server

Скористайтеся сторінкою завантажень, щоб отримати доступ до інсталяторів Webex WFO Smart Desktop і Webex WFO Data Server, доступних для вашого клієнта.

Щоб завантажити потрібний інсталятор, перейдіть за посиланням на нього.

Розташування сторінки

Керування програмами > Глобальне адміністрування > > завантажень

Завантажити	Опис
Webex WFO Сервер даних, Webex WFO Розумний робочий стіл	Сервер даних (CalabrioONEDataServerSetup_ <TenantName>.exe) та інсталятори Smart Desktop (CalabrioONEDesktopSetup_<TenantName>.exe) для цього клієнта. Ці інсталятори настроєно на підключення лише до клієнта, з якого їх завантажено. У середовищах із кількома користувачами це означає, що їх не можна завантажити та передати іншому клієнту. Для отримання додаткової інформації про встановлення Smart Desktop і сервера даних Webex WFO перегляньте *Посібник із встановлення для хмарних розгортань* .

Пов'язані теми

- Налаштуйте сервер даних
- Завантаження журналів сервера даних
- Моніторинг стану сервера даних
- Контролюйте агентів у режимі реального часу

Пов'язування телефонів із агентами, групами запису та типами записів

Після синхронізації пристроїв через сервер даних (див. Налаштування сервера даних) використовуйте сторінку Прив'язки пристроїв, щоб пов'язати пристрої з вашого ACD з Webex WFO користувачами, групами записів і типами запису.

Ви не можете додавати нові пристрої на цій сторінці. Щоб додати нові пристрої, потрібно синхронізувати їх через сервер даних.

Необхідні умови

- Пристрої були синхронізовані через сервер даних.
- У вас є дозвіл на налаштування прив'язки пристроїв.
- У вас є сфера впливу на всю організацію контакт-центру.
- Щоб пов'язати агента з кількома пристроями, ви повинні мати Cisco UCCE версії 12 або 12.5 як ваш ACD, і пристрої повинні мати однакову лінію ACD (DN). Потрібна додаткова конфігурація в рамках Cisco ACD.

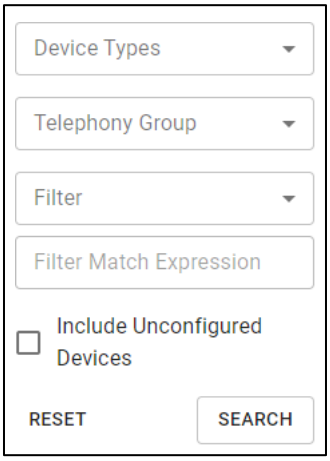
Розташування сторінки

Керування програмами > QM > QM Конфігурація > асоціаціях пристроїв

Процедури

Пошук пристрою

- Використовуйте меню пошуку, щоб знайти пристрої, асоціації з якими ви хочете налаштувати або відредагувати. Ви можете використовувати символ узагальнення із зірочкою (*) у **полі «Вираз** фільтра відповідності» для представлення будь-якої кількості символів.



Пов'язування агента з кількома пристроями

1. Знайшовши пристрої (див. Пошук пристрою), виберіть агента зі **спадного меню Агент** для обох пристроїв.
2. Натисніть **Зберегти**.

Масове редагування асоціацій пристроїв

Ви можете редагувати асоціації лише наявних пристроїв. Ви не можете додавати нові пристрої через імпорт CSV.

1. Натисніть значок опцій (три крапки) і виберіть **«Експортувати пристрої»**. Файл CSV завантажиться на ваш пристрій.
2. Відредагуйте файл CSV, щоб пов'язати пристрої з користувачами, групами записів і типами запису за бажанням.

   ПРИМІТКА
   Щоб пов'язати пристрій з агентом, потрібно заповнити принаймні одне з таких полів:

   - Ім’я користувача
   - Доменне ім'я
   - LastName
   - FirstName

   Щоб від'єднати пристрій від агента, видаліть значення в усіх чотирьох полях.
3. Натисніть значок параметрів і виберіть **«Імпортувати пристрої»**.
4. Імпортуйте файл CSV.
5. Натисніть **Зберегти**.

У наведеній нижче таблиці описано, які поля в експортованому файлі CSV ви можете і не можете редагувати, щоб зв'язати пристрої.

Поле	Редаговані?	Опис
Ім'я_пристрою	N	Ім'я пристрою в середовищі викликів.
Тип пристрою	N	Тип пристрою в середовищі викликів.
Розширення	N	Розширення, пов'язане з пристроєм у вашому середовищі викликів.
VirtualDeviceName	N	Нефізичний пристрій, пов'язаний із фізичним записуваним пристроєм у вашому середовищі запису.
Група телефонії	N	Група телефонії, пов'язана з пристроєм у вашому середовищі викликів.

Поле	Редаговані?	Опис
Ідентифікатор дисплея	N	Ідентифікатор пристрою в оточенні викликів.
IsRecordingTones	Y	Якщо TRUE, пристрій використовує звукові сигнали запису (не поширені).
Ім’я користувача	Y	Ім'я користувача (адреса електронної пошти) користувача Webex WFO, який пов'язаний із пристроєм. Це поле є обов'язковим для заповнення.
Доменне ім'я	Y	Логін Windows користувача, пов'язаного з пристроєм. Це поле не є обов'язковим.
LastName	Y	Прізвище користувача, пов'язаного з пристроєм. Це поле не є обов'язковим.
FirstName	Y	Ім'я користувача, пов'язаного з пристроєм. Це поле не є обов'язковим.
Сервер MonitorServer	Y	Не використовується.
Кластер запису	Y	Група запису, пов'язана з пристроєм. Це значення не чутливе до регістру. Група запису повинна вже існувати в Webex WFO.
Тип запису	Y	Тип запису, пов'язаний із пристроєм. Нижче наведено допустимі значення для цього поля: ▪ Сповіщення про подію ▪ Запис кількох реєстрацій ▪ Запис із мережі ▪ Немає ▪ Примирення ▪ Однокрокова конференція

Пов'язані теми

- Налаштуйте сервер даних — синхронізуйте пристрої в Webex WFO.

Налаштування Extension Mobility для запису в мережу Cisco

Webex WFO підтримує два способи налаштування Extension Mobility (EM) для запису в мережі Cisco. Терміни, що використовуються в цій темі, - це терміни, що використовуються в поточному продукті. Використовувані терміни можуть відрізнятися залежно від версії продукту. При налаштуванні агентів для Extension Mobility враховуйте, що якщо користувач перебуває на телефонному дзвінку під час виходу з пристрою, запис зупиниться.

Стандартний Extension Mobility

Це оригінальний спосіб налаштування EM в Webex WFO. Він працює для систем з одним кластером, і це рекомендований спосіб налаштування EM для цих середовищ.

Конфігурація асоціацій пристроїв

Конфігурація профілю користувача

- Пов'язування користувача з профілем користувача в розділі «Контактні пристрої»
- Не налаштовуйте групу записів для профілю користувача
- Профіль користувача не обов'язково має бути пов'язаний з користувачем JTAPI у Cisco Unified Communications Manager (Unified CM)

Конфігурація пристрою

- Пов'язуйте пристрої з готельним агентом за умовчанням або залишайте їх не пов'язаними з жодним користувачем
- Налаштуйте групу запису та тип запису (Мережа) для пристрою
- Пристрій має бути пов'язаний з користувачем JTAPI у Unified CM

Як це працює

Виявлення EM логін і вихід залежать від набору розширень, які змінюються на пристрої. Це означає, що Webex WFO має дві вимоги до конфігурацій розширень профілю користувача:

- Набір розширень у профілі користувача має однозначно ідентифікувати цей профіль користувача
- Набір розширень у профілі користувача має відрізнятися від розширень, налаштованих для будь-якого пристрою, на якому може входити профіль користувача

Коли профіль Extension Mobility входить у систему на пристрій або виходить з нього, набір розширень на цьому пристрої змінюється. Таким чином виявляються логіни та виходи з системи, а також те, як Webex WFO визначає, який профіль користувача (якщо такий є) увійшов на пристрій. Кожного разу, коли набір розширень змінюється на пристрої, Webex WFO перевіряє

Подивіться, чи збігається набір розширень з профілем користувача, відомим за допомогою Webex WFO. Якщо це так, Webex WFO пов'язує користувача в профілі користувача з пристроєм. Якщо набір розширень на пристрої не збігається з жодним профілем користувача, і в даний час на пристрої ввійшов профіль користувача, то Webex WFO скасовує зв'язок профілю користувача з пристроєм.

Extension Mobility Перехресне скупчення

Цей стиль конфігурації EM був введений для підтримки функції Cisco's Extension Mobility Cross-Cluster (EMCC). Для того, щоб використовувати функцію EMCC, потрібна значна конфігурація в кожному з кластерів Unified CM. Про це тут не йдеться. Зверніться до Посібника *з конфігурації функцій для Cisco Unified CM* для вашої версії, щоб отримати інформацію про налаштування EMCC.

ПРИМІТКА : Елементи керування записом телефонної служби IP не підтримуються у функції Cisco's EMCC.

Конфігурація асоціацій пристроїв

Конфігурація профілів користувачів для профілів користувачів, які входять до системи на телефонах, підключених до інших кластерів

- Пов'язування користувача з профілем користувача в розділі «Контактні пристрої»
- Налаштування профілю користувача з групою запису та типом запису (Мережа)
- Профіль користувача має бути пов'язаний з користувачем JTAPI у

Unified CM Конфігурації пристрою для пристроїв, на які будуть входити

профілі користувачів з цього кластера

- Пов'язуйте пристрої з готельним агентом за умовчанням або залишайте їх не пов'язаними з жодним користувачем
- Налаштуйте групу запису та тип запису (Мережа) для пристрою
- Пристрій має бути пов'язаний з користувачем JTAPI у Unified CM

Як це працює

Подібно до стандартної конфігурації, правильне визначення EM логін та вихід залежать від поточного набору розширень на пристрої. Застосовуються ті самі вимоги до конфігурації:

- Набір розширень у профілі користувача має унікально ідентифікувати цей профіль.
- Набір розширень у профілі користувача має відрізнятися від розширень, налаштованих для будь-якого пристрою, на якому може входити профіль користувача.

Вхід на пристрій Home Cluster

- Коли профіль користувача входить на пристрій на його кластері Home (як у тому ж кластері Unified CM, на якому налаштовано профіль користувача), EM працює так само, як і в стандартній конфігурації.
- Запис дзвінків здійснюється за допомогою групи запису, налаштованої на пристрої, на якому виконано вхід у профіль.

Вхід на віддалений пристрій кластера

ПРИМІТКА Вбудований міст (BIB) має бути ввімкнено на відвіданому кластері в параметрах служби callManager, перш ніж буде налаштовано EMCC.

- Коли профіль користувача входить на пристрій, який знаходиться на віддаленому кластері (наприклад, у кластері Unified CM, відмінному від того, на якому налаштовано профіль користувача), кластер Home Unified CM створює тимчасовий фантомний пристрій для відвідування.
- Сервіс Cisco CTI визначає створення цього пристрою. Коли фантомний пристрій надходить в експлуатацію, Webex WFO перевіряє набір розширень, щоб побачити, чи збігається він з профілем користувача, з яким пов'язаний користувач і група запису.
- Якщо це так, CTI реєструє фантомний пристрій для запису з користувачем і групою запису, налаштованими на відповідному профілі користувача.
- Коли профіль користувача виходить із віддаленого пристрою, кластер Home Unified CM видаляє фантомний пристрій, а служба Cisco CTI видаляє його.

Пов'язані теми

- Пов'язуйте телефони з агентами, групами запису та типами записів— Дізнайтеся, як пов'язувати пристрої з вашого ACD з користувачами Webex WFO, групами запису та типами запису.

Дізнайтеся більше про Webex WFO з TIP

За допомогою TIP користувачі отримують своєчасну контекстну допомогу відповідно до своїх потреб. Цей контент знаходиться в програмі, надаючи користувачам поради, які їм потрібні, коли вони цього потребують. Використовуйте TIP, щоб полегшити адаптацію.

Інформація в TIP залежить від дозволів Webex WFO, які ви маєте. Агенти бачать не так багато контенту, як адміністратори.

TIP не можна вимкнути для окремих користувачів або ролей.

Необхідні умови

- Ваша організація використовує хмару Webex WFO.

Розташування сторінки

Усі сторінки > значком зірочки (правий нижній кут сторінки)

Процедури

Доступ до TIP

- Натисніть на значок зірочки (правий нижній кут сторінки). Відкривається TIP.

Для цього	Перейти до цього розділу в TIP
Здійсніть ознайомчу екскурсію	Початок роботи Цей розділ призначений для людей, які не знайомі з Webex WFO. Тури відрізняються залежно від сторінки та прив'язані до дозволів користувачів. Ознайомчі екскурсії доступні кількома мовами залежно від налаштувань браузера користувача. Дивіться "Локалізація та підтримувані мови" в *Webex WFO Посібнику з інсталяції для хмарних* розгортань для списку доступних мов.

Як синхронізуються дані між ACD та Webex WFO

Webex WFO може синхронізувати дані з деякими ACD. Інформацію про синхронізацію на конкретних ACD дивіться в керівництві по інтеграції для цього ACD. Служба синхронізації автоматично витягує наступну інформацію з ACD і завантажує її в Webex WFO:

- Агентів
- Команди
- Відносини між агентами та командами
- Черги на обслуговування

Після того, як ця інформація завантажиться в Webex WFO, ви можете налаштувати Webex WFO для генерації прогнозів і розкладів для черг обслуговування.

ПРИМІТКА Коли ACD синхронізує нові дані, такі як нові агенти або команди, і ви вже ввійшли в систему, ви не можете їх переглядати. Ваш обсяг визначається під час входу в систему. Оскільки ці команди та користувачі були
Створені після входу в систему, ви не матимете можливості контролювати їх, доки не вийдете з системи, а потім не ввійдете знову.

ПРИМІТКА Будь-які команди, агенти, відносини або черги обслуговування, які ви створюєте в Webex WFO, не синхронізуються назад з ACD. Вони підтримуються тільки в Webex WFO.

Як дані агента синхронізуються між ACD та Webex WFO

Webex WFO припускає, що кожен користувач, імпортований з ACD до Webex WFO, є агентом. У результаті він створює запис користувача та профіль користувача та призначає користувачу роль агента. Деякі ACD можуть призначати роль супервізора користувачам, і ця роль призначається користувачу в Webex WFO.

Коли хтось змінює дані користувача в ACD, служба синхронізації виявляє це і робить кілька змін в Webex WFO. Наступна таблиця підсумовує ці зміни.

Зміни в ACD	**Результуючі зміни в Webex WFO**
Додано нового агента	Додано нового агента. Зокрема, служба синхронізації: ▪ Застосовує ім'я та прізвище агента ACD до імені та прізвища агента Webex WFO. ▪ Застосовує ідентифікатор входу ACD до ідентифікатора співробітника Webex WFO та ідентифікатора ACD. Ви можете змінити ідентифікатор працівника, але не ідентифікатор ACD. Зміна ID співробітника не впливає на ідентифікатор входу ACD. ▪ Встановлює дати початку Webex WFO для компанії та відділу на поточну дату. ▪ Призначає відповідну команду агенту як команду агента. ПРИМІТКА Якщо на ACD не призначено команду, ви можете вручну призначити команду агенту в Webex WFO.
Ім'я або прізвище Агента - це ім'я або прізвище Агента змінено. змінений	
Агента видалено	Статус агента встановлено на Неактивний.

Як дані команди синхронізуються між ACD та Webex WFO

Коли дані команди змінюються в ACD, сервіс Sync виявляє це і вносить кілька змін в Webex WFO. Наступна таблиця підсумовує ці зміни.

Зміни в ACD	Результуючі зміни в Webex WFO
Додано нову команду	Додається нова команда з такою ж назвою. Робить будь-якого агента, який є членом команди в ACD членом команди в Webex WFO.
Змінено назву команди	Змінено назву команди.
У команду додано нового агента	У команду додається новий агент.
Змінено команду	Без змін.
Агента видалено з команди	Без змін.

Ви можете створювати нові команди в Webex WFO і призначати їм агентів, але ці нові команди не синхронізуються назад з ACD.

Агент може належати тільки до однієї команди. Якщо ви переміщаєте агента з однієї команди в іншу в Webex WFO, ви не впливаєте на призначення команди цього агента в ACD.

Синхронізація даних черги служб

Коли дані черги обслуговування змінюються в ACD, служба синхронізації виявляє це і вносить кілька змін в Webex WFO. Наступна таблиця підсумовує ці зміни.

Зміни в ACD	Результуючі зміни в Webex WFO
Додано нову чергу послуг	Додано нову чергу послуг. Зокрема, служба синхронізації виконує Наступні: ▪ Застосовує ім'я черги служб ACD до опису черги служб Webex WFO ▪ Застосовує ідентифікатор черги служб ACD до ідентифікатора черги служб Webex WFO ▪ Надає новій черзі служб тип черги служб Інтерактивний/Голосовий

Зміни в ACD	Результуючі зміни в Webex WFO
	Додано нове відображення навичок. Зокрема, служба синхронізації виконує такі дії: ▪ Застосовує ім'я черги послуг ACD до імені відображення навичок Webex WFO ▪ Застосовує ідентифікатор черги послуг ACD до номера відображення навичок Webex WFO Створює індивідуальне відображення між ACD та Webex WFO мапінгом навичок.
Змінено ім'я черги послуг	▪ Застосовує нову назву черги служб ACD до опису (назви) черги служб Webex WFO ▪ Застосовує нову назву черги послуг ACD до назви відображення навичок Webex WFO
Черга послуг видаляється	Без змін.

Налаштування методу автентифікації

На сторінці «Автентифікація» виберіть і налаштуйте метод автентифікації для перевірки особистості будь-кого, хто хоче підключитися до Webex WFO. Webex WFO підтримує три методи аутентифікації: за замовчуванням Webex WFO аутентифікація, SAML аутентифікація та Active Directory аутентифікація. На сторінці Автентифікація ви можете налаштувати та увімкнути метод автентифікації за замовчуванням (див. Увімкнути автентифікацію за замовчуваннямта метод автентифікації SAML (див. Налаштування автентифікації SAML). Ви можете ввімкнути та налаштувати метод автентифікації Active Directory лише для локальних розгортань Webex WFO на сторінці конфігурації Active Directory, розташованій у розділі Керування програмами > Глобальний > Конфігурація системи > Конфігурація Active Directory (див. Підключення до сервера Active Directory).

> ПРИМІТКА : Як системний адміністратор, так і адміністратор клієнта можуть налаштувати аутентифікацію SAML для конкретного клієнта. Якщо обидва адміністратори налаштовують рівень клієнта SAML
> аутентифікації для конкретного клієнта, Webex WFO використовує найновішу конфігурацію. Якщо системний адміністратор увімкне загальносистемну автентифікацію SAML, параметри автентифікації SAML на рівні клієнта буде перевизначено.

Webex WFO дозволяє проводити аутентифікацію в змішаному режимі. Це означає, що ви можете ввімкнути кілька методів автентифікації користувача одночасно.

Необхідні умови

Ви повинні мати дозволи клієнта на налаштування та ввімкнення автентифікації.

Перш ніж налаштовувати автентифікацію SAML, налаштуйте постачальника посвідчень (IdP), який підтримує SAML 2.0 (див. Налаштування постачальників посвідчень. Під час настроювання постачальника ідентифікаційних даних переконайтеся, що ви записали ідентифікатор емітента, URL-адресу для єдиного входу та сертифікат постачальника посвідчень, а потім зберігаєте ці дані в легкодоступному місці. Ця інформація використовується під час налаштування аутентифікації SAML.

> ПРИМІТКА : Виберіть і налаштуйте Okta або Active Directory Federation Services (ADFS) як постачальника ідентифікаційних даних для автентифікації імен користувачів і паролів для Webex WFO (постачальника послуг).

Розташування сторінки

Управління програмами > Глобальне адміністрування > > аутентифікація

Процедури

Ви можете використовувати сторінку автентифікації для ввімкнення/вимкнення аутентифікації Webex WFO або для ввімкнення/вимкнення та налаштування аутентифікації SAML.

Увімкніть автентифікацію

Аутентифікація Webex WFO увімкнена за замовчуванням.

1. Виберіть метод автентифікації, який потрібно ввімкнути.
   За допомогою Webex WFO ви можете увімкнути декілька методів автентифікації користувача одночасно.
2. Натисніть **Зберегти**.

Вимкніть аутентифікацію

1. Виберіть метод автентифікації, який потрібно вимкнути.
   Перш ніж ви зможете натиснути **«Зберегти»**, потрібно ввімкнути один метод автентифікації.
   Щоб вимкнути **Webex WFO Аутентифікацію**, спочатку потрібно вибрати **SAML Аутентифікація**.
2. Натисніть **Зберегти**.

Налаштуйте аутентифікацію SAML використовуючи Okta як постачальник ідентифікаційних даних

Перш ніж виконувати цю процедуру, переконайтеся, що ви налаштували Okta як постачальника ідентифікаційної інформації. Дивіться розділ Налаштування Okta .

1. Виберіть **Увімкнути аутентифікацію** SAML.
2. **У розділі «Постачальник** посвідчень» використовуйте дані, які ви зібрали під час

налаштування Okta як постачальника ідентифікаційних даних, щоб налаштувати наведені нижче поля.

a. Введіть унікальне ім'я для цієї конфігурації постачальника ідентифікаційної інформації в **полі НАЗВА** .

b. Введіть **ІДЕНТИФІКАТОР ЕМІТЕНТА**. Вставте URL-адресу з **поля «Видавець** постачальника посвідчень» в Okta.

c. Введіть **URL-адресу** ЄДИНОГО ПІДПИСУ. Вставте URL-адресу з **поля URL-адреси** єдиного входу постачальника посвідчень на Okta.

> ПРИМІТКА : Ця URL-адреса надається постачальником постачальника послуг і не збігається з URL-адресою єдиного входу, наданою Webex WFO у розділі **«Постачальник** послуг».

d. Імпортуйте **сертифікат ПОСТАЧАЛЬНИКА ПОСВІДЧЕНЬ**.

- Натисніть **«Імпортувати** сертифікат», який ви завантажили з **поля «Сертифікат** X.509» в Okta.
- (Необов'язково) Натисніть **Експортувати** , щоб експортувати наявний сертифікат.
- (Необов'язково) Натисніть **«Переглянути деталі»,** щоб переглянути відомості про сертифікат.

3. (Необов'язково) У розділі « **Постачальник** послуг» наступні кроки не є обов'язковими. Okta не вимагає сертифіката постачальника послуг або приватного ключа.

> **NOTE** Webex WFO є постачальником послуг, а URL-адреса автентифікації, ідентифікатор сутності та URL-адреса єдиного входу є полями лише для читання.

a. Виберіть « **Використовувати ім'я клієнта в ідентифікаторі** сутності», щоб додати ім'я клієнта до імені загальнодоступного хоста клієнта в ідентифікаторі сутності.

b. Виберіть алгоритм підпису# **SAML**.

c. Виберіть **алгоритм дайджестуSAML**.

d. (Необов'язково) Щоб відмовитися від підписання токена SAML, зніміть **прапорець Sign SAML Response** .

e. Імпортуйте **сертифікат ПОСТАЧАЛЬНИКА ПОСЛУГ**. Ви можете використовувати глобальний сертифікат за замовчуванням, наданий Webex WFO (лише для хмарних розгортань) або завантажити самокерований сертифікат і приватний ключ. Дивіться розділ Керування сертифікатами постачальника послуг для Webex WFO.

f.
- Імпорт — Перейдіть до сертифіката самокерованого постачальника послуг, який ви хочете імпортувати в Webex WFO.
- Експорт — експорт вашого поточного сертифіката постачальника послуг.
- Переглянути деталі — Показує деталі поточного сертифіката постачальника послуг: Видавець, Тема, Дата початку та Дата завершення.

- Експортувати метадані — експортує метадані для поточного сервісу.

g. Імпортуйте ПРИВАТНИЙ **КЛЮЧ**. Закритий ключ для сертифіката самокерованого постачальника послуг. Дивіться розділ Керування сертифікатами постачальника послуг для Webex WFO.

4. Натисніть **Зберегти**.

Налаштуйте аутентифікацію SAML за допомогою ADFS як ідентифікатора ідентифікації

Перш ніж виконувати цю процедуру, переконайтеся, що ви налаштували ПАПД як постачальник постачальників даних. Дивіться розділ Налаштування ПАПД.

1. Виберіть **Увімкнути аутентифікацію** SAML.
2. **У розділі «Постачальник** посвідчень» використовуйте дані, зібрані під час налаштування ПАПД як постачальника ідентифікаційної інформації, щоб настроїти наведені нижче поля.
   a. Введіть унікальне ім'я для цієї конфігурації постачальника ідентифікаційної інформації в **полі НАЗВА** .
   b. Введіть **ІДЕНТИФІКАТОР ЕМІТЕНТА**. Зазвичай це будується таким чином: https://<Active Доменне ім'я каталогу>/adfs/services/trust
   c. Введіть **URL-адресу** ЄДИНОГО ПІДПИСУ. Зазвичай це будується таким чином: https://<Active Доменне ім'я каталогу>/adfs/ls

      ПРИМІТКА : Ця URL-адреса надається постачальником ідентифікаційної інформації та не збігається з URL-адресою єдиного входу, наданою Webex WFO у розділі **«Постачальник** послуг».

   d. Імпортуйте **сертифікат ПОСТАЧАЛЬНИКА ПОСВІДЧЕНЬ**.
      - У розділі «Сертифікат постачальника посвідчень» натисніть « **Імпортувати**».
      - Перейдіть до сертифіката постачальника посвідчень, який ви експортували під час настроювання ПАПД, а потім виберіть його.
      - Натисніть **Відкрити**.
      - (Необов'язково) Натисніть **Експортувати** , щоб експортувати наявний сертифікат.
      - (Необов'язково) Натисніть **«Переглянути деталі»,** щоб переглянути відомості про сертифікат.
3. **У розділі «Постачальник** послуг» виконайте такі дії:

NOTE Webex WFO є постачальником послуг, а URL-адреса автентифікації, ідентифікатор сутності та URL-адреса єдиного входу є полями лише для читання.

a. (Необов'язково) Виберіть « **Використовувати ім'я клієнта в ідентифікаторі** сутності», щоб додати ім'я клієнта до імені загальнодоступного хоста клієнта в ідентифікаторі сутності.

b. Виберіть алгоритм **підпису**#SAML.

c. Виберіть **алгоритм** дайджестуSAML.

d. (Необов'язково) Щоб відмовитися від підписання токена SAML, зніміть **прапорець Sign SAML Response** .

e. Імпортуйте **сертифікат ПОСТАЧАЛЬНИКА ПОСЛУГ**. Ви можете використовувати глобальний сертифікат за замовчуванням, наданий Webex WFO (лише для хмарних розгортань) або завантажити самокерований сертифікат і приватний ключ. Дивіться розділ Керування сертифікатами постачальника послуг для Webex WFO.

   - Імпорт — Перейдіть до самокерованого сертифіката постачальника послуг, який ви хочете імпортувати в Webex WFO.
   - Експорт — експорт вашого поточного сертифіката постачальника послуг.
   - Переглянути деталі — Показує деталі поточного сертифіката постачальника послуг: Видавець, Тема, Дата початку та Дата завершення.
   - Експортувати метадані — експортує метадані для поточного сервісу.

f. Імпортуйте ПРИВАТНИЙ **КЛЮЧ**. Закритий ключ для сертифіката самокерованого постачальника послуг. Дивіться розділ Керування сертифікатами постачальника послуг для Webex WFO.

1. Натисніть **Зберегти**.

Увімкніть автентифікацію за замовчуванням

За замовчуванням аутентифікація користувачів та паролі керуються за допомогою Webex WFO. У системах, які синхронізуються з ACD, користувачі створюються та керуються в ACD, хоча ви все ще можете створювати користувачів у Webex WFO (див. Керування користувачами).

> ПРИМІТКА : Адміністратори клієнтів, яких додав системний адміністратор, завжди можуть увійти в систему за допомогою своїх облікових даних Webex WFO. Це вірно, навіть якщо аутентифікація Webex WFO вимкнена і
> Увімкнено іншу форму аутентифікації (SAML або Active Directory).

Для системних адміністраторів цей параметр доступний лише для читання.

Увімкніть аутентифікацію Webex WFO

1. Виберіть **Увімкнути аутентифікацію** Webex WFO.
2. Натисніть **Зберегти**.

Налаштуйте аутентифікацію SAML

Автентифікація за допомогою мови розмітки тверджень безпеки (SAML) дає змогу використовувати загальні зовнішні постачальники посвідчень (IdP) для автентифікації імен користувачів і паролів для Webex WFO (постачальника послуг або SP). Цей метод автентифікації користувачів та керування паролями зазвичай називають єдиним входом (SSO).

Якщо ви використовуєте SAML і хочете дозволити своїм агентам отримувати доступ до своїх розкладів поза роботою за допомогою стороннього календаря, такого як Microsoft Outlook, Google Calendar або Apple Calendar, встановіть прапорець «iCal Sync with SSO» на сторінці глобальних налаштувань для WFM (див. Налаштування загальносистемних параметрів WFM). Щоб дізнатися більше про те, як налаштувати Webex WFO, щоб агенти могли отримувати доступ до своїх розкладів поза роботою, коли ввімкнено SAML, перегляньте статтю Перегляд розкладу в іншій програмі календаря.

> ПРИМІТКА : Адміністратори клієнтів, яких додав системний адміністратор, завжди можуть увійти в систему за допомогою своїх облікових даних Webex WFO. Це вірно, навіть якщо аутентифікація Webex WFO вимкнена і
> Увімкнено іншу форму аутентифікації (SAML або Active Directory).

Налаштування постачальників посвідчень

Webex WFO інтегрується з усіма постачальниками ідентифікаційних даних, які підтримують аутентифікацію SAML 2.0. Наведені нижче загальні параметри застосовуються під час налаштування твердження SAML у IdP.

Щоб дізнатися більше про налаштування конкретних постачальників ідентифікаційних даних, перегляньте статті Налаштування Okta та Налаштування ADFS

Компонент твердження	**Конфігурація**
атрибути;	Постачальник ідентифікаційної інформації має надіслати твердження, яке містить адресу електронної пошти ваших користувачів як атрибут. Ця електронна адреса має збігатися з адресою, яка використовується для автентифікації Webex WFO. ПРИКЛАД Конкретна назва атрибута електронної пошти залежить від постачальника ідентифікаційної інформації, який ви використовуєте. Нижче наведені приклади: ▪ Адреса електронної пошти ▪ Електронна пошта ▪ пошта

	▪ User.email
Підписи	Твердження SAML має бути підписане. Твердження можна підписувати за допомогою Алгоритми дій:

Компонент твердження	Конфігурація
	▪ RSA-SHA1 ▪ RSA-SHA256
Розміри клавіш	Зашифровані твердження підтримуються лише з максимальним розміром ключа 128 біт.

Webex WFO може інтегруватися як з SP-ініційованим, так і з IdP-ініційованим SAML, залежно від IdP, який ви використовуєте.

ІДП	Підтримує SP-Ініційований SAML	Підтримує IdP-Ініційований SAML
Окта	Так	Так
АПД	Так	Так
Лазурний	Ні	Так
Інші постачальники ідентифікаційних послуг	Варіюється	Варіюється

ПРИМІТКА Для SAML, ініційованого постачальником ідентифікаційних даних з використанням Azure AD, поле «URL-адреса входу» в програмі в Azure AD має бути порожнім.

Налаштування Okta

ПРАКТИЧНІ ПОРАДИ

Перш ніж налаштовувати Okta, зберіть наступну інформацію з розділу «Постачальник послуг» на сторінці «Аутентифікація» в Webex WFO і збережіть її в легкодоступному місці:

- Єдиний вхід на URL-адресу
- Ідентифікатор сутності

Нижче наведено огляд того, як налаштувати Okta як постачальник ідентифікаційних даних:

1. Створіть додаток Okta.
2. Налаштуйте програму Okta.
3. Збирайте інформацію про програму Okta.
4. Налаштуйте Okta як постачальника послуг у Webex WFO.

Створення програми в Okta

1. Увійдіть в Okta.

ПРИМІТКА : Щоб створити та налаштувати програму, потрібно бути суперадміністратором в Okta.

2. Перейдіть до розділу «Програми» > «Програми».
3. Натисніть **Додати програму**.
4. Натисніть **Створити новий додаток**.
5. У діалоговому вікні «Створення інтеграції нової програми» налаштуйте поля наступним чином.

Поле	Конфігурація
Платформа	Виберіть Інтернет .
Метод входу	Виберіть **SAML 2.0**.

Налаштування програми Okta

1. У Загальних налаштуваннях Tab налаштуйте поля наступним чином.

Поле	Конфігурація
Назва додатка	Введіть унікальне ім'я для Webex WFO.
Емблема додатку	(Необов'язково) Завантажте зображення, щоб визначити Webex WFO в Okta. Видимість додатка (Необов'язково) Обмежте коло осіб, які можуть бачити зображення в Okta.

2. Натисніть Далі .
3. На вкладці Налаштувати SAML Tab, налаштуйте поля наступним чином.

ПРИМІТКА Якщо Додаткові налаштування приховано, натисніть **Показати додаткові налаштування**.

Поле	Конфігурація
Загальне	
Єдиний підпис на URL	Скопіюйте та вставте цю URL-адресу зі сторінки автентифікації в

Поле	Конфігурація
	Webex WFO. URL-адреса розташована в полі «URL-адреса єдиного входу» в розділі «Постачальник послуг». Залиште поле **Використовувати це для URL-адреси одержувача та цільової URL-адреси** Установлено пункт (за замовчуванням).
Аудиторія URI (ідентифікатор сутності SP)	Скопіюйте та вставте цей ідентифікатор зі сторінки Аутентифікація в Webex WFO. URL-адреса розташована в полі Entity ID у розділі Постачальник послуг.
Формат ідентифікатора імені	Виберіть **EmailAddress**.
Ім'я користувача програми	Виберіть
Електронна **пошта**. Відповідь	
Підписано. Підпис твердження	Виберіть
Підписано.	Виберіть
Алгоритм підпису	Виберіть **RSA-SHA1** або **RSA-SHA256**.
Алгоритм дайджесту	Виберіть **RSA-SHA1** або **RSA-SHA256**.
Шифрування тверджень	Виберіть **Незашифрований**.
Увімкнути єдиний вихід	Залиште **програму Дозволити, щоб ініціювати перевірку єдиного виходу** поле очищено (за замовчуванням).
Клас контексту аутентифікації	Виберіть **PasswordProtectedTransport**.
Аутентифікація Honor Force	Виберіть Так .
SAML Ідентифікатор емітента	Залиште порожнім.

Поле	Конфігурація
Ім’я	Введіть унікальне ім'я.
Формат назви	Виберіть **Не вказано**.
Цінність	Виберіть **user.email**.

ПРИМІТКА : Вам не потрібно налаштовувати жодних атрибутів у розділі Твердження про групові атрибути.

4. Натисніть Далі .
5. У Відгуку Tab виберіть опцію Зворотний зв'язок, яка підходить для використання Okta вашою компанією.

ПРИМІТКА : Ваш вибір не впливає на здатність Webex WFO використовувати Okta як постачальника ідентифікаційних даних.

6. Натисніть **Готово**.

Збирайте інформацію для Webex WFO з додатка Okta

1. Перейдіть до розділу «Програми» > «Програми», а потім натисніть програму Okta для Webex WFO.
2. Виберіть Sign **On** Tab.
3. Натисніть **Переглянути інструкції** з налаштування.
4. Збирайте інформацію про програму Okta з таких полів:

Поле	Інструкції
URL-адреса єдиного входу постачальника посвідчень	Скопіюйте URL-адресу та збережіть її в легкодоступному місці.
Видавець постачальника посвідчень	Скопіюйте URL-адресу та збережіть її в легкодоступному місці.
Сертифікат X.509	Завантажте сертифікат і збережіть його в легкодоступному місці мі́сце.

5. Зверніться до розділу Налаштування методу автентифікації, щоб налаштувати постачальника посвідчень Okta за допомогою Webex WFO та увімкнути автентифікацію SAML.

Налаштування ПАПД

Нижче наведено огляд того, як налаштувати єдиний вхід для служб об'єднання Active Directory (AD FS):

1. Налаштуйте довіру надійної сторони для свого постачальника посвідчень.
2. Налаштуйте правило вимоги електронної пошти LDAP для довіри Webex WFO.
3. Налаштуйте правило перетворення вхідної вимоги для довіри Webex WFO.
4. Налаштуйте алгоритм безпечного хешування та імпортуйте сертифікат постачальника послуг.
5. Експортуйте сертифікат постачальника посвідчень.
6. Налаштуйте постачальника посвідчень ADFS за допомогою Webex WFO та увімкніть автентифікацію SAML.

Налаштування довіри надійної сторони для постачальника посвідчень

Налаштування Relying Party Trust для постачальника посвідчень є

багатоетапною процедурою. Спочатку запустіть майстер довіри Додати

довірчу сторону.

1. Відкрийте консоль керування Windows Server AD FS.
2. Розгорніть папку **«Довірчі відносини** ».
3. Клацніть правою кнопкою миші **папку «Довірчі особи** сторони-сервера» та виберіть пункт Додати **довіру** сторони-одержувача, щоб розпочати роботу майстра «Додавання довіри сторони-одержувача».
4. Натисніть **Почати**.

Далі настройте довіру сторони-одержувача за допомогою майстра «Додати довіру сторони-одержувача».

1. Виберіть пункт **Ввести дані про сторону**, що перевіряє дані, вручну, а потім натисніть кнопку **Далі**.
2. Введіть "Webex WFO" у **поле "Коротке ім'я** ", а потім натисніть " **Далі**".
3. Виберіть **профіль AD FS і натисніть Далі .**
4. Натисніть **«Далі** » на **кроці «Налаштувати сертифікат».** Вам не потрібно вказувати необов'язковий сертифікат шифрування токена.
5. Установіть прапорець Увімкнути **підтримку протоколу SAML 2.0 WebSSO** , введіть URL-адресу єдиного входу (її можна знайти в розділі **Постачальник** послуг на сторінці Автентифікація) і натисніть Далі .
6. Введіть ідентифікатор сутності (його можна знайти в розділі **Постачальник послуг на сторінці Автентифікація) у** полі Ідентифікатор **довіри сторони, що покладається, натисніть Додати , а потім натисніть Далі .**
7. Виберіть пункт **Дозволити всім користувачам доступ до цієї сторони**, що перевіряє особу, і натисніть кнопку **Далі**.

8. Натисніть **«Далі** » на **кроці «Готовий до додавання довіри** », щоб завершити налаштування та додати довіру сторони, яка покладається.

9. Установіть прапорець Відкривати **діалогове вікно Редагувати правила подання заявок для цієї надійної сторони під час закриття** майстра та натисніть кнопку **Закрити**. Вікно Редагувати правила подання заявок відкриється автоматично.

Налаштуйте правило вимоги електронної пошти LDAP для довіри Webex WFO

1. Натисніть **Додати правило... під Правилами** трансформації видачіTab у вікні Редагувати правила вимоги.
2. У розкривному списку шаблону правила твердження виберіть **пункт Надіслати LDAP Атрибути як твердження , а потім натисніть Далі .**
3. Введіть "LDAP Email Address" у **полі "Назва** правила заявки".
4. Виберіть **Active Directory** з **випадаючого списку Магазин** атрибутів.
5. Виберіть **Адреси** електронної пошти з **випадаючого списку атрибутів** LDAP.
6. Виберіть **«Адреса** електронної пошти» з розкривного **списку «Тип** вихідної претензії».
7. Натисніть **Готово** , щоб завершити налаштування цього правила твердження та додати правило перетворення вхідної вимоги.

Налаштуйте правило перетворення вхідної вимоги для довіри Webex WFO

1. Натисніть **Додати правило... під Правилами** трансформації видачіTab у вікні Редагувати правила вимоги.
2. Виберіть « **Перетворити вхідну вимогу** » з **розкривного списку шаблону** «Правило твердження» та натисніть « **Далі**».
3. Введіть "Перетворити адресу електронної пошти" в **поле "Назва** правила заявки".
4. Виберіть **«Адреса** електронної пошти» **з розкривного списку Тип** вхідної претензії.
5. Виберіть **Ідентифікатор** імені з **розкривного списку Тип** вихідної заявки.
6. Виберіть **«Перехідний ідентифікатор** » із **розкривного списку «Формат** ідентифікатора вихідного імені».
7. Виберіть **Передати всі значення** твердження.
8. Натисніть **Готово** , щоб завершити налаштування цього правила вимоги.
9. Натисніть **кнопку ОК,** щоб завершити редагування правил подання заявок і закрити вікно Редагувати правила подання заявок.

Налаштуйте алгоритм безпечного хешування та імпортуйте сертифікат постачальника послуг

1. Відкрийте консоль керування Windows Server AD FS.
2. Двічі клацніть траст Webex WFO, який ви створили на попередньому кроці, щоб відкрити вікно Властивості Webex WFO.
3. Натисніть Advanced Tab, а потім виберіть **SHA-1** з **випадаючого списку Secure hash algorithm** .
4. Натисніть на Підпис **#** Tab, а потім натисніть **Додати...** і виберіть сертифікат постачальника послуг.

ПРИМІТКА Якщо сертифікат постачальника послуг не відображається, можливо, вам доведеться вибрати Усі файли (*.*) у фільтрі типу файлу в нижньому лівому куті вікна.

5. Натисніть **OK,** щоб завершити редагування властивостей довіри, і закрийте вікно Властивості Webex WFO.

Експорт сертифіката постачальника посвідчень

1. Відкрийте консоль керування Windows Server AD FS.
2. Розгорніть папку **«Сертифікати** ».
3. Двічі клацніть сертифікат із підписом токена, щоб відкрити вікно сертифіката.
4. Клацніть Деталі Tab, а потім натисніть **Копіювати у файл...** , щоб запустити Майстер експорту сертифікатів.
5. Натисніть **Далі** , щоб продовжити.
6. Виберіть **Base-64 з кодуванням X.509 (. CER)** і натисніть кнопку **Далі**.
7. Укажіть унікальне ім'я файлу та його розташування, а потім натисніть кнопку **Готово**. Має з'явитися діалогове вікно з повідомленням про успішний експорт. Використовуйте вміст експортованого файлу, щоб налаштувати свій постачальник постачальників даних за допомогою Webex WFO.
8. Зверніться до розділу Налаштування методу автентифікації, щоб налаштувати постачальника посвідчень ADFS за допомогою Webex WFO та увімкнути автентифікацію SAML.

Опис полів

Наступні поля з'являються, коли ви вибираєте Увімкнути аутентифікацію SAML.

Постачальник послуг

Поле	Опис
URL-адреса для автентифікації	(Тільки для читання) URL-адреса Webex WFO, яка спрямовує вас до URL-адреса для єдиного входу.
Ідентифікатор сутності	(Тільки для читання) Ідентифікатор сутності, наданий за допомогою Webex WFO. Використовуйте цю інформацію для налаштування постачальника ідентифікаційної інформації.
Використання імені клієнта в ідентифікаторі сутності	Установіть цей прапорець, щоб додати ім'я клієнта до імені загальнодоступного хоста клієнта в ідентифікаторі сутності.
Єдиний вхід на URL-адресу	(Тільки для читання) URL-адреса для надсилання SAML відповідей від IdP.

Поле	Опис
	URL-адреса вашого постачальника ідентифікаційної інформації. Ця URL-адреса, надана Webex WFO, не збігається з URL-адресою єдиного входу, наданою вашим постачальником ідентифікаційного інтелекту, який потрібно ввести в поле під **пунктом Увімкнути автентифікацію** SAML.
SAML Алгоритм підпису	Алгоритм за замовчуванням налаштовується вашою організацією. Іншими підтримуваними алгоритмами є SHA1, SHA256 і SHA512.
SAML Алгоритм дайджесту	Алгоритм за замовчуванням налаштовується вашою організацією. Інший підтримуються алгоритми SHA1, SHA256 і SHA512.
Знак SAML Відповідь	Це поле вибрано за замовчуванням. Очистіть це, якщо ви не хочете цього робити Підпишіть відповідь SAML.
Сертифікат постачальника послуг (лише читання)	Сертифікат для налаштування постачальника постачальників послуг за допомогою Webex ВФО. Ви можете використовувати глобальний сертифікат за замовчуванням, наданий Webex WFO (лише для хмарних розгортань) або завантажити самокерований сертифікат і приватний ключ. Дивіться розділ Керування сертифікатами постачальника послуг для Webex WFO. ▪ Імпортувати: імпортує сертифікат самокерованого постачальника послуг у формат Webex WFO. ▪ Експорт: експорт поточного сертифіката постачальника послуг. ▪ Докладніше: відображає відомості про поточний сертифікат постачальника послуг: емітента, тему, дату початку та завершення. ▪ Експортувати метадані: експортує метадані поточного сертифіката постачальника послуг.
Приватний ключ	Закритий ключ для сертифіката самокерованого постачальника послуг. Див. Управління сертифікатами постачальника послуг для Webex WFO. ▪ Імпортувати: імпортує новий закритий ключ для самокерованого сертифіката постачальника послуг.

Синтаксис цього закритого ключа має бути PKCS 8.

Поле	Опис
	▪ Видалити: видаляє наявний закритий ключ.

Управління сертифікатами постачальника послуг для Webex WFO

Не для всіх конфігурацій IdP або IdP потрібні сертифікати постачальника послуг.

ІДП	Необхідний сертифікат
АПД	Так
Окта	Ні
Інші постачальники ідентифікаційних послуг	Залежить від конфігурації.

Якщо для інтеграції з Webex WFO вашого постачальника послуг потрібен сертифікат постачальника послуг, у вас є кілька варіантів, залежно від того, чи розгортається Webex WFO у хмарі чи локально.

Розгортання	Параметр
Хмара, локально	Використовуйте глобальний самопідписаний сертифікат. Cisco не надає сертифікат.
Хмара, локально	Імпортуйте самокерований сертифікат і приватний ключ. Сертифікат може бути самопідписаним або надходити від третьої сторони (наприклад, Verisign або DigiCert). Синтаксис закритого ключа має бути PKCS 8.
На території	На сервері, де ви встановили Webex WFO, збережіть само-Керований сертифікат і приватний ключ у каталозі спільної конфігурації. Цей каталог є шляхом UNC, який був введений під час встановлення Webex WFO. Дивіться розділ "Встановлення Webex WFO" Посібника з інсталяції # *Webex WFO для локальних розгортань*. Сертифікат і приватний ключ повинні мати такі імена: ▪ Сертифікат—serviceProvider.crt

Розгортанн	Парам
	▪ Приватні Key—serviceProvider.key Сертифікат може бути самопідписаним або надходити від третьої сторони (наприклад, Verisign або DigiCert). Синтаксис закритого ключа має бути PKCS 8.

Перепрофілювання ідентифікатора ACD

Функція повторного призначення ACD ID дозволяє повторно використовувати ідентифікатори ACD з вашої системи Avaya у Webex WFO. Зберігаючи всі ваші історичні дані, він видаляє зв'язок ACD ID з неактивного користувача (наприклад, того, хто покинув ваш контакт-центр) і дозволяє призначити його новому користувачу. Ця функція доступна лише для систем Avaya.

Коли ви повторно використовуєте ідентифікатор ACD, з неактивного користувача видаляються такі асоціації:

- Ідентифікатор ACD
- Профіль користувача з розділу Avaya ACD

Після повторного призначення ідентифікатор неактивний користувач більше не синхронізується з ACD, і жодні додаткові дані про неактивного користувача не витягуються з ACD.

Усі майбутні дані, які витягуються з ACD для перецільного ідентифікатора, будуть пов'язані з новим користувачем.

Перепрофілювання ідентифікатора Avaya ACD

1. У Webex WFO перейдіть на сторінку Користувачі, а потім виберіть неактивного користувача.
2. (Необов'язково) Зніміть прапорець **Активувати цього користувача** .

   ПРАКТИЧНІ ПОРАДИ Перепрофілювання ідентифікаторів ACD користувачів не впливає на їхній статус активації. Якщо користувачі більше не активні в Webex WFO, деактивуйте їх, перш ніж перепрофілювати їх ACD Ідентифікатори.
3. Натисніть Repurpose **ACD ID**.
4. Натисніть **Зберегти**.
5. Налаштуйте нового користувача в розділі ACD. Наступного разу, коли Webex WFO синхронізується з ACD, новий користувач з перепризначеним ID буде додано в Webex WFO.

Налаштування політики паролів

На сторінці «Політика паролів» можна настроїти політику паролів користувача відповідно до вимог безпеки вашої організації.

Опис полів

ПРИМІТКА: Ці налаштування застосовуються лише до паролів, якими керує Webex WFO. Паролі, які обробляються зовнішнім постачальником посвідчень (IdP) за допомогою єдиного входу, відповідають політиці унікальних паролів цього постачальника ідентифікаційних даних (див.

Налаштуйте метод автентифікації).

Поле	Опис
Мінімальна довжина пароля	Мінімальна кількість символів має бути в паролі користувача вашої організації. Мінімальна довжина пароля Webex WFO становить вісім символів. Значення за замовчуванням = 8.
Запобігайте повторному використанню останніх __ _Паролі	Установіть цей прапорець, щоб заборонити користувачам встановлювати пароль, який збігається з будь-якою з указаної кількості попередніх паролів. Значення за замовчуванням = 5
Вимагати новий пароль після ____Дні	Установіть цей прапорець, щоб вимагати від користувачів установлення нового пароля через указану кількість днів. Після входу в систему ви отримаєте повідомлення, якщо термін дії вашого пароля закінчується протягом семи днів. Якщо термін дії вашого пароля закінчився, ви повинні встановити новий пароль під час наступного входу в систему. Значення за замовчуванням = 90. ПРИМІТКА Якщо скоротити термін дії, це може призвести до втрати чинності наявних паролів. Наприклад, якщо ви скоротите термін дії від 90 днів до 60 днів, паролі, які старші за новий 60-денний ліміт, втрачають чинність.
Заблокувати обліковий запис користувача після __ Невдалі спроби входу	Установіть цей прапорець, щоб заблокувати обліковий запис користувача після вказаної кількості невдалих спроб входу. Якщо обліковий запис користувача заблоковано, він не зможе ввійти в систему, доки не скине пароль або адміністратор не розблокує обліковий запис чи не скине

пароль. Значення за замовчуванням = 5.

Розгортанн	Парам

Поле	Опис
	Користувач із дозволом на адміністрування політики паролів може розблокувати обліковий запис на сторінці «Користувачі» (див. розділ «Керування користувачами»). **ПРИМІТКА** : Якщо обліковий запис користувача заблоковано, вхід буде вимкнено як через Webex WFO, так і через єдиний вхід. Однак Обліковий запис стає заблокованим лише після невдалих спроб входу Webex WFO. Невдалі спроби входу в єдиний вхід обробляються постачальником ідентифікаційної інформації. ПРИМІТКА : Цей параметр увімкнено за замовчуванням для нових клієнтів, починаючи з версії 10.0 Оновлення 2017.9. Клієнти, які налаштували свою політику паролів до випуску версії Оновлення 10.0 2017.9 збереже ці параметри.

Деякі додаткові вимоги до складності пароля не налаштовуються. Ці вимоги описані нижче.

Наведені нижче правила застосовуються під час створення або редагування користувача, а також під час змінення чи скидання пароля.

Ці правила застосовуються лише у випадках, коли ви налаштовуєте пароль, який контролюється за допомогою Webex WFO. Якщо користувач введе пароль для зовнішньої системи, яка не контролюється Webex WFO, Webex WFO не перевірятиме пароль (наприклад, конфігурація ACD).

ПРИМІТКА: Користувач може бути створений без пароля (вручну або автоматично за допомогою синхронізації ACD). Користувач без пароля не може увійти. Цей користувач повинен скористатися посиланням «Забули пароль» і налаштувати
пароль.

- Паролі не можуть містити пробілів (пробілів).
- Паролі мають містити не менше восьми символів. Адміністратор може збільшити мінімальну довжину на сторінці політики паролів у розділі «Керування програмами».
- Паролі повинні містити символи з трьох із наступних чотирьох категорій:

Категорія	Опис
Великі літери	A–Я Символи Юнікоду у верхньому регістрі:

Категорія	Опис
	http://www.fileformat.info/info/unicode/category/Lu/list.htm
Малі літери	А–Я Символи юнікоду в нижньому регістрі: http://www.fileformat.info/info/unicode/category/Lu/list.htm
Номери	0–9
Спеціальні символи	Для пароля бази даних клієнтів допускаються такі символи: ! # $ % & ( ), . / : ; = ? @ ^ ` | Для всіх інших паролів допускаються такі символи: ! " # $ % & ' ( ) * +, - . / : ; < = > ? @ [ ] ^ _ ` { | } ~

Обмежте доступ до певних IP адрес

На сторінці «Доступ до мережі» адміністратори клієнтів можуть підвищити безпеку своїх клієнтів, контролюючи (або вносячи IP адреси користувачам доступ до Webex WFO.

Адміністратори клієнтів можуть додавати один або кілька діапазонів IP адрес, а користувачі можуть отримати доступ до функцій Webex WFO лише за умови входу в Webex WFO з адреси IP в межах налаштованих діапазонів. Якщо користувачі входять у систему Webex WFO з адреси IP, яка не входить у налаштовані діапазони, вони отримують повідомлення про помилку та не можуть увійти.

Діапазони IP, внесені адміністратором клієнта, застосовуються лише до цього клієнта. Системні адміністратори можуть додавати додаткові діапазони IP до білого списку, а діапазони IP, внесені системним адміністратором до білого списку, застосовуються до всіх клієнтів у системі. Якщо адміністратор клієнта та системний адміністратор внесли білий список IP діапазонів, користувачі можуть отримати доступ до Webex WFO як з білого списку клієнта, так і з білого списку системи.

Наразі Webex WFO підтримує внесення до білого списку лише для адрес IPv4.

> ПРИМІТКА : Адміністратори клієнтів, яких додав системний адміністратор, можуть отримувати доступ до свого клієнта з будь-якої IP-адреси, навіть із IP-адреси, яка не внесена до білого списку. Це гарантує, що орендар
>
> Адміністратори можуть отримати доступ до свого клієнта, навіть якщо в ньому неправильна конфігурація білого списку.

Увімкніть білий список

1. Виберіть **Увімкнути обмеження** доступу до білого списку.
2. Натисніть Додати **діапазон** IP. З'явиться діалогове вікно Додати діапазон IP.

3. У полі «Ім'я» введіть унікальне ім'я для діапазону адрес IP.
4. У полі IP Початок діапазону введіть першу дійсну адресу IPv4, яку потрібно включити в діапазон.
5. У полі IP Кінець діапазону введіть останню дійсну адресу IPv4, яку потрібно включити в діапазон.

   ПРИМІТКА**:** Необхідно ввести IP-адресу в поле «Кінець діапазону IP». Якщо ввести ту саму адресу IP, яку ви ввели в поле IP Початок діапазону, користувачі матимуть доступ лише до Webex WFO
   що IP адреса.

6. Натисніть **Додати**.
7. Натисніть **Зберегти**.

Таблиця діапазонів IP адрес

Таблиця діапазонів IP адрес дає змогу відстежувати, редагувати та видаляти діапазони IP, які адміністратори клієнтів внесли до білого списку.

ПРИМІТКА : Системні адміністратори також можуть додавати IP діапазони адрес до білого списку. Діапазони IP адрес, внесені системним адміністратором до білого списку, застосовуються до всіх клієнтів у системі, але діапазони, які вони вносять до білого списку, не застосовуються до білого списку
відображаються в таблиці діапазонів IP адрес клієнта. Щоб отримати повний список діапазонів IP адрес із білого списку, зверніться до системного адміністратора.

Поле	Опис
Ім’я	Ім'я діапазону адрес IP.
Початок діапазону IP	Перша IP адреса, яка входить в діапазон.
Кінець діапазону IP	Остання IP адреса, яка входить в діапазон.
Дії	▪ Значок редагування — дає змогу змінити назву, початок або кінець існуючого діапазону IP. ▪ Піктограма видалення: видаляє наявний діапазон IP з білого списку. Будь-які користувачі, які в даний момент входять в систему Webex WFO з IP адреси, що входять до цього діапазону, не зможуть отримати доступ до функцій Webex WFO з цих IP адрес.

Локальне розгортання

Якщо ваша компанія не використовує конфігурацію розподілювача навантаження Apache, яка поставляється в комплекті з інсталяцією Webex WFO, ви повинні встановити заголовок X-Forwarded-For (XFF) вашого розподілювача навантаження на IP адресу оригінального клієнта.

Пов'язані теми

- Оновлення безпеки: шифри TLS 1.1 та слабкі SSL/TLS 1.2 будуть застарілими

Налаштуйте сервер даних

На сторінці «Конфігурація сервера даних» можна налаштувати функції сервера даних на основі географічного розташування контакт-центру. Наприклад, ви можете налаштувати контакт-центр у Нью-Йорку інакше, ніж контакт-центр у Каліфорнії. Це дозволяє кожному сайту працювати з мінімальним WAN-трафіком.

NOTE WFM інтерпретує всі часові позначки в історичних файлах даних Avaya як такі, що знаходяться в часовому поясі клієнта.

Перейдіть до розділу «Керування програмами» > «Глобальне адміністрування > > завантаження», щоб завантажити сервер даних Webex WFO. Інформацію про те, як встановити сервер даних Webex WFO, можна знайти в розділі "Встановлення сервера даних Webex WFO" у *Посібнику* з інсталяції Webex WFO.

Необхідні умови

- У вас є дозвіл "Адмініструвати Клієнта" або "Оновити Клієнта".

Розташування сторінки

Керування програмами > глобальна конфігурація системи > > конфігурація сервера даних

Конфігурація сервера даних у багатокористувацьких середовищах

Деякі функції сервера даних недоступні в багатокористувацьких середовищах. У такому середовищі на сторінці конфігурації сервера даних не відображаються такі параметри конфігурації:

- Налаштування регіонального сервера даних
- Налаштування синхронізації пристроїв сервера даних
- Запис налаштувань сервера сигналізації SIPREC
- Запис CTI Налаштування сигнального сервера
- Налаштування сервера захоплення запису

Опис полів

Використовуйте сторінку конфігурації сервера даних, щоб налаштувати та підтримувати функції сервера даних. Для отримання додаткової інформації про те, як налаштувати сервер даних для конкретного ACD, перегляньте наступні сторінки або посібник з інтеграції ACD або технічну примітку, якщо є:

Якщо ваша організація має будь-яку з наведених нижче інтеграцій, зверніться до посібника з інтеграції ACD, щоб дізнатися про додаткові конфігурації сервера даних, характерні для ACD.

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

Поля на сторінці Конфігурація сервера даних описані нижче.

Виберіть Конфігурація сервера даних

Виберіть URL-адресу сервера даних контакт-центру, регіональні особливості якого ви хочете налаштувати.

Відображуване ім'я

Введіть коротке ім'я вибраного сервера даних.

Налаштування синхронізації регіонального сервера даних ACD

Установіть прапорець Увімкнути синхронізацію, щоб увімкнути синхронізацію ACD на регіональному сервері даних, а потім за допомогою панелей Доступні та Призначено призначити сервери для синхронізації ACD.

Регіональний сервер даних ACD Налаштування захоплення

Установіть прапорець Увімкнути захоплення, щоб увімкнути захоплення ACD на регіональному сервері даних, а потім скористайтеся панелями Доступні та Призначені, щоб призначити сервери для захоплення ACD.

Налаштування подій у реальному часі регіонального сервера даних

Установіть прапорець Увімкнути події в реальному часі, щоб увімкнути події в реальному часі на регіональному сервері даних, а потім скористайтеся панелями Доступні та Призначені, щоб призначити сервери для фіксації подій у реальному часі.

Налаштування поетапного завантаження регіонального сервера даних

Установіть прапорець Увімкнути індексоване завантаження, щоб увімкнути індексоване завантаження на регіональному сервері даних, а потім налаштуйте параметри індексованого завантаження клієнта. Щоб дізнатися більше про етапне завантаження, перегляньте статтю Налаштування індексованого завантаження.

> ПРИМІТКА : Увімкнення лише цього компонента не призводить до того, що ПК-агенти використовуватимуть етапне завантаження. Агенти також повинні бути пов'язані з сервером даних індексованого завантаження через Teams або фільтром IP адрес і одне або кілька правильно налаштованих правил у Щоденній події QM Workflow.

Поле	Опис

Місцезнаходження	Шлях UNC до місця зберігання. Шлях UNC вимагає

Поле	Опис
	Наступний формат: \\Ім'яКомп'ютера\Спільна папка\Ресурс ПРИМІТКА Якщо шлях UNC змінено, записи на попередньому місці індексованого завантаження потрібно перемістити вручну. Шлях до UNC та ім'я користувача повинні бути доступні як для Webex WFO Desktop, встановленого на робочих столах агента, так і для сервера даних.
Ім’я користувача	Ім'я користувача користувача, який адмініструє сервер індексованого завантаження.
Пароль	Пароль користувача, який адмініструє сервер індексованого завантаження.

Поетапне завантаження конфігурації фільтра IP адрес

Цей розділ відображається лише тоді, коли ввімкнено індексоване завантаження. Введіть діапазони IP у нотації CIDR, які включають IP-адреси комп'ютерів-агентів із інтелектуальним робочим столом, які потрібно використовувати поетапне завантаження. Будь-який агент, ПК якого має IP-адресу, включену у фільтр IP адрес, пов'язаний із сервером даних етапного завантаження.

ПРИМІТКА : Агенти, пов'язані з сервером даних індексованого завантаження за IP адресою, використовуватимуть поетапне завантаження лише в тому випадку, якщо вони також пов'язані з правильно налаштованим робочим процесом QM Daily
Подія. Щоб отримати додаткові відомості про двоетапне завантаження, перегляньте статтю «Налаштування компонента поетапного завантаження» в Посібнику *з дизайну для локального* або *хмарного розгортання*.

Введіть діапазон IP адрес і натисніть **«Зберегти»**. Ви можете додати кілька діапазонів, які перелічено на панелі над полем введення. Після додавання на панель ви також можете редагувати або видаляти діапазон. Натисніть значок олівця, щоб відредагувати діапазон, і натисніть значок X, щоб видалити діапазон.

Налаштування регіонального сервера даних

Установіть прапорець Увімкнути звірку, щоб увімкнути звірку сервера даних. Перемістіть сервери, які потрібно звірити, з панелі «Доступно» до панелі «Призначено».

Active Directory Синхронізація

Установіть прапорець Увімкнути синхронізацію, щоб увімкнути Webex WFO для зіставлення та синхронізації користувачів Webex WFO з користувачами Active Directory. Дивіться розділ Підключення до сервера Active Directory.

Налаштування синхронізації пристроїв сервера даних

Виберіть **Увімкнути синхронізацію** пристроїв, щоб увімкнути синхронізацію вибраних ACD через вибраний сервер даних. Перемістіть сервери, які потрібно синхронізувати, з панелі «Доступно» до панелі «Призначено».

Запис налаштувань сервера сигналізації SIPREC

Установіть прапорець Увімкнути сигналізацію SIPREC, щоб увімкнути служби сигналізації SIPREC. Введіть ім'я хоста або IP-адресу сервера даних, на якому встановлено службу SIPREC Signaling.

ПРИМІТКА**:** Це місце має бути доступним для встановлених екземплярів Smart Desktop.

Запис CTI Налаштування сигнального сервера

Установіть прапорець Увімкнути сигналізацію CTI, щоб увімкнути служби сигналізації CTI. Введіть ім'я хоста або IP адресу сервера даних, на якому встановлено службу CTI Signaling.

ПРИМІТКА**:** Це місце має бути доступним для встановлених екземплярів Smart Desktop.

Налаштування сервера захоплення запису

Установіть прапорець Увімкнути запис аудіо, щоб увімкнути записування в мережі замість або на додаток до запису кінцевих точок (через інтелектуальний робочий стіл). Потім введіть наступну інформацію:

- Ім'я хоста або IP-адреса сервера даних, на якому встановлено сервер захоплення. Ця адреса має бути доступною для інстальованих екземплярів Smart Desktop.
- Введіть шлях до файлу папки, де файли запису мають тимчасово зберігатися перед завантаженням. Ця папка має бути доступна користувачеві з обліковими даними локальної системи.

Параметри сервера імпорту медіафайлів

Установіть прапорець Увімкнути імпорт медіафайлів, щоб увімкнути імпорт файлів запису із зовнішнього розташування. Перемістіть ACD, які є джерелами записів, з панелі «Доступно» до панелі «Призначено».

Розташування ГІС-файлів регіонального сервера даних

Введіть шлях до каталогу, з якого сервер даних імпортує файли. Якщо ви використовуєте місцезнаходження за замовчуванням (.. \reports) у каталозі встановлення Data Server поле може залишатися порожнім.

Налаштування локального веб-сервісу

Установіть прапорець Увімкнути локальну веб-службу, щоб увімкнути інтеграцію API на цьому сервері даних. Якщо цей параметр увімкнено, у вас є можливість увімкнути наступне:

- Cisco IP Phone Елементи керування службами—Установіть цей прапорець, щоб дозволити керування записом із підтримкою Cisco з підтримуваних пристроїв Cisco.

  ПРИМІТКА: Дивіться Налаштування Cisco IP Phone Елементи керування службами для процедури налаштування.

- Спрощені елементи керування записом API—установіть цей прапорець, щоб використовувати власну автентифікацію сервера даних для елементів керування записом Cisco.

Конфігурація SFTP

Введіть дані, необхідні для налаштування вашого захищеного сервера FTP.

Поле	Опис
Ім’я організатора	Безпечне ім'я хоста сервера FTP.
Ім’я користувача	Ім'я користувача користувача, який адмініструє сервер SFTP.
Пароль	Пароль користувача, який адмініструє сервер SFTP.

Конфігурація HRMS

Виберіть Увімкнути експорт HRMS, щоб дозволити цьому серверу даних експортувати дані. Якщо у вас кілька серверів даних, для експорту даних має бути ввімкнено лише один.

Налаштування елементів керування службами Cisco IP Phone

Компонент керування службами Cisco IP Phone дозволяє керувати записом Cisco з підтримуваних пристроїв Cisco. Дотримуйтесь кроків, описаних нижче, щоб налаштувати служби Cisco IP Phone у Webex WFO та Cisco Unified Communications Manager.

Необхідні умови

- Веб-доступ через HTTP має бути ввімкнено на пристроях, де ви плануєте використовувати Cisco IP Phone Service Recording Controls.
- Вам потрібен сервер даних Webex WFO.

Розташування сторінки

Керування програмами > глобальна конфігурація системи > > конфігурація сервера даних

Процедури

Налаштуйте елементи керування записом IP телефонній службі в Webex WFO

1. У розділі **Налаштування** локальної веб-служби встановіть прапорець Увімкнути локальну веб-службу , щоб увімкнути інтеграцію API на цьому сервері даних.
2. Установіть прапорець Увімкнути **керування службою IP-телефонії Cisco IP Phone Service** .
3. Налаштуйте всі інші поля за бажанням. Дивіться Налаштування сервера даних для отримання додаткової інформації.
4. Натисніть **Зберегти**.

Увімкніть і запустіть службу веб-служб сервера даних Webex WFO

Служба веб-служб сервера даних Webex WFO вимкнена за замовчуванням.

1. Перейдіть до розділу «Служби **»** у програмі «Диспетчер серверів». Клацніть правою кнопкою миші службу **веб-служб** Calabrio ONE Data Server і виберіть **пункт Властивості**. З'явиться **спливаюче вікно «Властивості »**.
2. У розділі **Загальні** Tab виберіть **Автоматично** у **випадаючому списку Тип** запуску.
3. Натисніть **кнопку «OK».** Відкриється **сторінка Послуги** .
4. Клацніть правою кнопкою миші **веб-служби** сервера даних Calabrio ONE.
5. Натисніть **Почати**.

Додайте телефонний сервіс в Cisco Unified Communications Manager

Ця процедура проводиться в Cisco Unified Communications Manager Administration. Дивіться розділ "Додавання телефонної служби" в Cisco Unified IP Phone *Примітки щодо розробки додатків для Cisco Unified Communications Manager та "Багатоплатформні телефони* " для отримання додаткової інформації про налаштування служб Cisco IP Phone.

1. Перейдіть до розділу **Налаштування** пристрою **>** пристрою> **Телефонні служби**.
2. Введіть значення параметрів, описаних нижче, щоб налаштувати для Cisco Керування записом IP телефонній службі.

Параметр	**Цінність**
URL служб	http://<Data Адреса сервера
IP>:8080/recordingcontrolsservlet Категорія послуги	XML Сервіс
Тип служби	Стандартний телефонний сервіс IP

Підключіть пристрій до послуги телефонного зв'язку

Щоб користуватися службою Cisco IP Phone Service, пристрій спочатку має бути підписаний на неї.

1. Перейдіть на екран Конфігурація телефону. Виберіть **Підписатися/Скасувати підписку на послуги** з розділу **Випадаючий список пов'язаних посилань** .
2. Виберіть службу та натисніть « **Далі**».
3. Натисніть **Підписатися**.

Пов'язані теми

- Налаштуйте сервер даних

Налаштування сервера даних для Serenova ACD

Налаштуйте сервер даних для Serenova ACD

1. Виберіть сервер даних, який ви хочете використовувати для Serenova ACD.
2. Налаштуйте наведені нижче параметри.

Параметр	Конфігурація
Налаштування синхронізації регіонального сервера даних ACD	Установіть **прапорець Увімкнути синхронізацію** , а потім перемістіть Serenova ACD з **Доступно** до **Призначено**.

3. Натисніть **Зберегти**.

Підключіться до сервера Active Directory

Ви можете використовувати з'єднання з сервером Active Directory (AD) у вашому середовищі для автентифікації користувача, синхронізації або обох. Автентифікація доступна лише для локальних розгортань Webex WFO.

Щоб від'єднати синхронізованих користувачів, перейдіть до розділу Від'єднати синхронізованих користувачів.

ПРИМІТКА : Імпортування кількох сертифікатів Active Directory не підтримується. Під час імпорту нового сертифіката будь-який наявний сертифікат перезаписується новим.

Розташування сторінки

Управління додатками > глобальна конфігурація системи > > конфігурація Active Directory

Необхідні умови

- Існує принаймні один налаштований домен AD.
- Кожен домен AD має принаймні один налаштований шлях користувача.
- Сервер Webex WFO знаходиться в тому ж домені, що і користувач.

Процедури

Налаштування Active Directory

ПРИМІТКА Для отримання додаткової інформації про будь-яке з полів на цій сторінці, перейдіть до розділу Про конфігурацію Active Directory у *Посібнику* користувача Webex WFO.

1. Виберіть **Створити нову конфігурацію** Active Directory.
2. Введіть доменне ім'я, ім'я хоста, порт, ім'я користувача та пароль у розділі аутентифікації Active Directory.
3. (Необов'язково) Установіть прапорець **Використовувати SSL** та імпортуйте сертифікат.
4. (Лише синхронізація) Введіть кореневий DN, організаційні одиниці та інтервал синхронізації (хвилини) у розділі Active Directory Sync.
5. (Лише синхронізація) Виберіть властивість, яка зіставляє користувача AD з користувачем Webex WFO з **розкривного списку Властивість** , що відповідає профілю користувача.

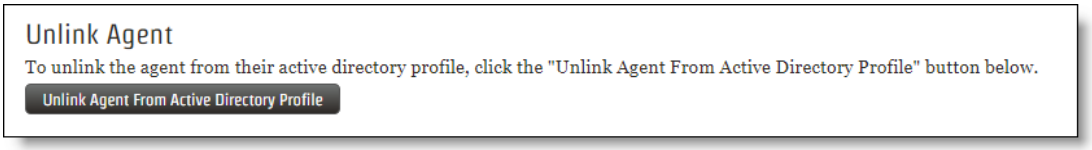
   ПРИМІТКА Після настроювання синхронізації AD властивість відповідності дає змогу переконатися, що синхронізація працює, і від'єднати користувачів. Виберіть За **замовчуванням** , щоб зв'язати користувачів за допомогою входу в Windows.

6. Натисніть « **Перевірити підключення** », щоб переконатися, що з'єднання AD налаштовано правильно.
7. Натисніть **Зберегти**.
8. (Лише синхронізація) Перейдіть до розділу «Керування програмами» > «Глобальна конфігурація системи >» > «Конфігурація сервера даних».
9. (Лише синхронізація) Виберіть сервер даних для синхронізації AD з **розкривного списку Select Data Server Configuration (Вибір конфігурації** сервера даних).
10. (Лише синхронізація) **У розділі Active Directory Синхронізація** встановіть **прапорець Увімкнути синхронізацію** Active Directory, а потім перемістіть сервер AD з **Доступно** до **Призначено**.
11. (Лише синхронізація) Натисніть **Зберегти**.

Переконайтеся, що синхронізація AD працює

Ви можете перевірити синхронізацію AD після завершення інтервалу синхронізації.

1. Перейдіть до розділу «Керування програмами» > «Глобальна конфігурація > користувачів > користувачів».
2. Виберіть користувача, який має таку саму ідентичність, як і користувач AD, на основі відповідної властивості, вибраної в кроці 6 вище. Якщо на екрані з'являється розділ «Від'єднати агента» (нижче), це означає, що синхронізація AD працює.



Як від'єднати синхронізованих користувачів

Коли користувач Webex WFO і користувач AD не пов'язані між собою, відбувається наступне:

- Зміни властивостей в AD не переносяться в Webex WFO.
- Логін користувача в Windows можна редагувати.
- Webex WFO зберігає профіль користувача Запис і всі значення, що зберігаються в ньому.

1. У розділі Webex WFO перейдіть до розділу Керування програмами > Глобальна конфігурація > користувачів > користувачів.
2. Якщо потрібно, виберіть **перемикач Редагувати існуючого користувача** .
3. Виберіть користувача, якого потрібно від'єднати з розкривного **списку Вибір користувача** .
4. Натисніть **Відв'язати агента від профілю** Active Directory (у розділі Відв'язати агента). З'явиться попереджувальне повідомлення.
5. Натисніть Так .
6. Змініть поле відповідної властивості так, щоб користувач Webex WFO більше не мав такого ж ідентичності, як користувач AD.

   У наведеній нижче таблиці описано, як змінити користувача Webex WFO залежно від того, яку відповідну властивість ви вибрали під час зв'язування користувачів.

Відповідна властивість	Змінити
Ім'я / Прізвище	Змініть значення в полі «Ім'я» або «Прізвище».

Відповідна властивість	Змінити
Ідентифікатор працівника	Змініть або видаліть значення в полі Ідентифікатор співробітника. За замовчуванням у Windows».	Змініть або видаліть значення в полі «Вхід
Ім’я користувача	Змініть значення в полі «Ім'я користувача».

7. Натисніть **Зберегти**.
8. (Необов'язково) Щоб остаточно від'єднати користувачів, змініть еквівалентні властивості в AD. Якщо не змінити інформацію про AD, користувач Webex WFO може знову зіставитися з користувачем AD під час наступного запуску синхронізації.

Пов'язані теми

- Про конфігурацію Active Directory у *Посібнику* користувача Webex WFO — дізнайтеся більше про те, як працює конфігурація Active Directory.

Про конфігурацію Active Directory

Сторінка конфігурації Active Directory дозволяє вам створювати або редагувати з'єднання між Webex WFO та сервером Active Directory (AD) у вашому середовищі. Це з'єднання можна використовувати для автентифікації користувача, синхронізації або для обох.

Зверніть увагу на такі параметри під час налаштування з'єднання з сервером AD, будь то для автентифікації, синхронізації або обох:

- Має існувати хоча б один налаштований AD.
- Кожен домен AD повинен мати принаймні один налаштований шлях користувача.
- Сервер Webex WFO має бути в тому ж домені, що й користувач.

Автентифікація

Аутентифікація AD дає змогу використовувати користувачів і паролі AD для автентифікації в Webex WFO. Він доступний лише для локальних розгортань Webex WFO.

Синхронізація

Синхронізація AD дозволяє Webex WFO синхронізувати Webex WFO користувачів з користувачами AD. Коли налаштовано синхронізацію AD, Webex WFO зіставляє наявних користувачів Webex WFO з існуючими користувачами AD. Потім, щоразу, коли змінюється ім'я, прізвище, ідентифікатор співробітника або адреса електронної пошти користувача AD, Webex WFO також змінює

відповідні значення відповідного користувача Webex WFO.

- Синхронізація AD не додає та не деактивує користувачів Webex WFO.
- Якщо Webex WFO не може співставити користувача AD з будь-яким існуючим користувачем Webex WFO, він не додає нового користувача Webex WFO.
- Якщо користувач AD, синхронізований з користувачем Webex WFO, видаляється в AD, Webex WFO не деактивує користувача Webex WFO.

Ви можете переглянути, які користувачі AD співпадають з користувачами Webex WFO, а які ні, на сторінці синхронізації Active Directory (див. Огляд Active Directory результати синхронізації).

Підбір користувачів

У наведеному нижче списку наведено огляд того, як Webex WFO відповідає користувачам.

1. Адміністратор настроює підключення AD, включаючи організаційні одиниці, які містять користувачів, які потрібно синхронізувати.
2. Адміністратор вибирає одну з чотирьох відповідних властивостей: За замовчуванням, Ідентифікатор співробітника, Ім'я / Прізвище або Ім'я користувача. Якщо адміністратор вибирає За замовчуванням, Webex WFO використовує лише властивість Default matching. Якщо адміністратор вибирає Ім'я / Прізвище, Ідентифікатор співробітника або Електронна адреса, Webex WFO спочатку використовує властивість відповідності за замовчуванням, а потім використовує вибрану властивість відповідності.
3. Кожна відповідна властивість призначає поле на сторінці «Користувачі» та еквівалентну властивість у форматі AD. Webex WFO порівнює користувачів Webex WFO та користувачів AD на основі значень, які містять поле та властивість. Коли рівно один користувач у Webex WFO та один користувач у AD мають однакове значення, Webex WFO відповідає користувачам.

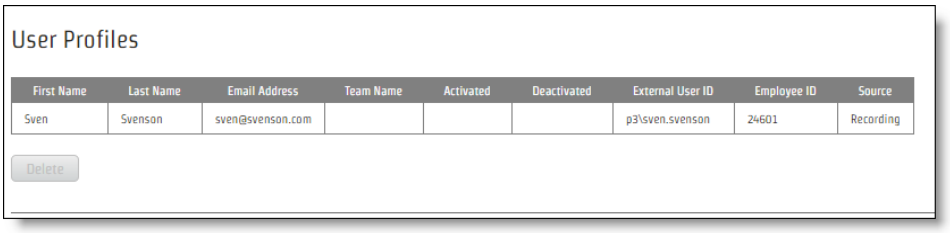
   У наведеній нижче таблиці описано, яке поле та еквівалентна властивість повинні мати однакове значення для Webex WFO, щоб відповідати користувачам.

Відповідності	**Сторінка користувача**		
За замовчуванням	В хід у Windows	Ім'я користувача для входу (до Windows 2000)	Якщо вибрано, Webex WFO зіставлятиме користувачів лише з властивістю Відповідність за замовчуванням. AD має дві властивості імені входу користувача: «Властивість імені входу користувача» (<user>@<domain>) і «Ім'я користувача для входу (до Windows 2000)» (<domain>\<user>). Webex WFO відповідає лише користувачам у властивості "Ім'я користувача для входу (до Windows 2000)". Якщо ви відредагуєте властивість "Ім'я користувача для входу (до Windows 2000)" у AD після зіставлення користувачів, Webex WFO відокремлює користувача AD від користувача Webex WFO, незалежно від відповідної властивості, яку Webex WFO використовував для початкового збігу.
Ім'я / Прізвище	Ім'я користувачам	Ім’я	Якщо вибрано, то спочатку Webex WFO відповідає з властивістю відповідності за замовчуванням, а потім з властивістю відповідності Ім'я / Прізвище.
	Прізвище	Прізвище	Ім'я / прізвище не чутливе до регістру. Якщо кілька користувачів Webex WFO мають однакові ім'я та прізвище, як один користувач AD, Webex WFO не співпадає з будь-яким користувачем Webex WFO.

Відповідності	**Сторінка користувача**		
Ідентифікатор працівника	Ідентифікатор працівника	Ідентифікатор співробітника	Якщо цей параметр вибрано, Webex WFO спочатку відповідає користувачам за допомогою властивості відповідності за замовчуванням, а потім за властивістю відповідності ідентифікатора співробітника. Якщо кілька користувачів Webex WFO мають однаковий ідентифікатор співробітника, що й один користувач AD, Webex WFO не співпадає з користувачем AD з будь-яким користувачем Webex WFO.
Ім’я користувача	Ім’я користувача	Електронна пошта	Якщо вибрано, то Webex WFO спочатку відповідає користувачам з властивістю відповідності за замовчуванням, а потім з властивістю відповідності імені користувача.

4. Для кожного користувача Webex WFO, якого Webex WFO збігається з користувачем AD, Webex WFO робить наступне:

   - Додає профіль користувача під час запису, якщо в користувача його ще немає.



   - Заповнює будь-яке з наступних полів у профілі користувача, еквівалентні властивості яких налаштовано в AD: «Ім'я», «Прізвище», «Адреса електронної пошти», «Зовнішній ідентифікатор користувача» та «Ідентифікатор працівника».
   - Відключає редагування поля для входу в Windows на сторінці користувача.

5. Якщо профіль користувача Запис має правильний пріоритет, Webex WFO передає значення з профілю користувача Запис користувачу Webex WFO.

ПРИМІТКА Якщо профіль користувача Override ще не існує, Webex WFO не створює його. Це означає, що значення у профілі користувача Запис можуть перезаписувати ознаки ідентичності
користувача, який був створений вручну в Webex WFO, включаючи ім'я, прізвище, ім'я користувача та ідентифікатор співробітника. Для отримання додаткової інформації про профілі користувачів дивіться Керування профілями користувачів та Налаштування глобальних параметрів, "Пріоритет профілів користувача".

Синхронізація підібраних користувачів

Коли хтось змінює відповідного користувача в AD, Webex WFO виявляє це та вносить кілька змін. Наступна таблиця підсумовує ці зміни.

Зміна в AD	**Результуючі зміни в Webex WFO**
змінено властивість "Ім'я"	Ім'я користувача в профілі користувача Запис змінено. Якщо профіль користувача для запису має правильний пріоритет, ім'я користувача також змінюється на сторінці користувача.
Змінено властивість "Прізвище"	Прізвище в профілі користувача Запис змінено. Якщо профіль користувача Запис має правильний пріоритет, прізвище користувача також змінюється на сторінці Користувача.
змінено властивість "employeeID"	ID співробітника в профілі користувача Запис змінено. Якщо профіль користувача Запис має правильний пріоритет, ID співробітника користувача також змінюється на сторінці Користувача.
Змінено властивість "E-mail"	Адреса електронної пошти в профілі користувача Запис змінена. Якщо профіль користувача для запису має правильний пріоритет, ім'я користувача користувача також змінюється на сторінці користувача.
Змінено властивість "Ім'я користувача для входу (до Windows 2000)"	Користувач не має собі рівних.

Неперевершені синхронізовані користувачі

Якщо ви більше не хочете, щоб користувач Webex WFO був пов'язаний із користувачем AD, ви можете від'єднати їх. Коли користувач Webex WFO від'єднується від користувача AD, Webex WFO

припиняє оновлення профілю користувача та запису користувача, коли властивості змінюються в AD, і він вмикає вхід користувача в Windows для

Редагування.

Скасування відповідності користувачу Webex WFO не видаляє профіль користувача Запису та не видаляє жодних значень, що зберігаються в ньому, а також не перешкоджає повторному зіставленню користувача Webex WFO з користувачем AD під час наступного запуску синхронізації. Щоб назавжди запобігти збігу користувачів з тегом Webex WFO, потрібно також змінити користувача Webex WFO перед повторним виконанням синхронізації, щоб користувач Webex WFO більше не мав той самий ідентичність (що визначається поточним вибраним властивістю відповідності), що й користувач AD.

Опис полів

Поля на сторінці конфігурації Active Directory описані нижче.

Active Directory Аутентифікація

Поле	Опис
Ім’я домену	Домен н.е. Цей домен повинен бути унікальним серед будь-яких інших Домени AD. Цей домен також має збігатися з доменом облікового запису користувача для входу в Windows, як це налаштовано в полі «Вхід у Windows» на сторінці «Керування користувачами ».
Ім’я організатора	Ім'я хоста або IP-адреса сервера AD.
Порт	Порт, який використовується для доступу до сервера AD. За замовчуванням використовується порт 389 або 636, якщо ви використовуєте SSL. Сервер Webex WFO повинен дозволити зв'язок сокета на цьому порту, щоб мати доступ до сервера AD для аутентифікації користувача.
Ім’я користувача	Логін Windows користувача з доступом на читання до бази даних AD. Це ім'я користувача використовується для перевірки відомостей про конфігурацію та перевірки шляхів користувача.
Пароль	Пароль для користувача з доступом на читання до бази даних AD.
Автентифікацію ввімкнено	Установіть цей прапорець, щоб увімкнути автентифікацію AD. Залиште це цей пункт знято, якщо використовується лише синхронізація AD.

Використовуйте SSL	Установіть цей прапорець, щоб використовувати Secure Socket Layer (SSL) для підключення до сервера AD. Вибір цього параметра змінює властивість

Поле	Опис
	номер порту за замовчуванням у полі Порт.
Сертифікат	(З'являється, коли ви вибираєте **Використовуйте SSL**) Сертифікат, який надає ідентифікатор AD та відкритий ключ для зв'язку SSL. Зверніться до адміністратора AD, щоб дізнатися місцезнаходження сертифіката для AD. У багатьох випадках цей сертифікат видається символом Certificate Authority на машині AD.

Active Directory Синхронізація

Поле	Опис
Корінь DN	Доменний компонент – це відмітне ім'я організаційної одиниці, в якій зберігаються користувачі AD, з якими потрібно синхронізуватися з користувачами Webex WFO. ПРИКЛАД Потрібно синхронізувати користувачів AD, які зберігаються в організаційній одиниці з таким видатним іменем: ou=Агенти,ou=Користувачі за ролями, ou=Облікові записи користувачів, dc=example,dc=com Ви вводите dc=example,dc=com у поле Root DN.
Організаційні одиниці	Визначна назва організаційної одиниці, в якій зберігається користувачів AD, за вирахуванням доменної складової. Щоб вказати кілька організаційних одиниць в одному домені, розділіть їхні відокремлені імена (за вирахуванням компонента домену) крапкою з комою. ПРИКЛАД Потрібно синхронізувати користувачів AD, які зберігаються в організаційній одиниці (Агенти) з таким відмітним іменем: ou=Агенти,ou=Користувач

Поле	Опис
	Облікові записи,dc=приклад,dc=com У поле «Організаційні одиниці» вводиться такий текст: ou=Агенти,ou=Облікові записи користувачів Потім ви вирішуєте, що потрібно також синхронізувати користувачів AD, які зберігаються в іншій організаційній одиниці — «Супервайзери». Ця організаційна одиниця знаходиться в одній області, і вона має наступну відмінну назву: ou=Супервізори,ou=Облікові записи користувачів, dc=приклад,dc=com Ви редагуєте текст у Організаційних одиницях так, щоб він виглядав так: ou=Агенти,ou=Облікові записи користувачів; ou=Супервізори,ou=Облікові записи користувачів У таблиці на сторінці синхронізації Active Directory містяться всі користувачі AD, які знаходяться в визначених вами організаційних одиницях, як ті, кому співпадає з користувачами Webex WFO, так і ті, кому ні. Дивіться Огляд Active Directory результати синхронізації.
Інтервал синхронізації (хвилини)	Частота в хвилинах, яку Webex WFO синхронізує з AD. Webex WFO також оновлює таблицю на сторінці синхронізації Active Directory відповідно до цього інтервалу. Мінімум – 10 хвилин.
Властивість відповідності профілю користувача	Відповідна властивість або властивості, які Webex WFO використовує для визначення того, чи мають користувач Webex WFO і користувач AD однакову ідентичність. Якщо ви виберете За замовчуванням, Webex WFO зіставить користувачів лише з властивістю Відповідність за замовчуванням. Якщо ви виберете Ім'я / Прізвище, Ідентифікатор співробітника або Електронна адреса, Webex WFO спочатку зіставляє користувачів з властивістю Відповідність за замовчуванням, а потім зіставляє

користувачів з вибраною відповідною властивістю.

Поле	Опис
	Зміна властивості відповідності не призводить до невідповідності користувачів, які вже зіставлені.

Огляд результатів синхронізації Active Directory

Використовуйте сторінку синхронізації Active Directory, щоб перевірити, які користувачі з Active Directory (AD) співпадають і не співпадають з Webex WFO користувачами, або експортують список користувачів AD у вигляді файлу CSV. Статус «Зіставлено » вказує на те, що користувач AD зіставляється з користувачем Webex WFO. Статус **«Не співпадає** » вказує на те, що користувач AD не співпадає з жодним користувачем Webex WFO.

Перевіривши результати синхронізації Active Directory, ви можете переконатися:

- Все синхронізувалося, як і було задумано.
- Користувачам було підібрано тих, хто має бути невідповідним:

  Якщо ви більше не хочете, щоб користувач Webex WFO був пов'язаний із користувачем AD, ви можете від'єднати їх. Коли користувач Webex WFO від'єднується від користувача AD, Webex WFO припиняє оновлення профілю користувача та користувача Recording, коли властивості змінюються в AD, і це дозволяє користувачеві входити в Windows для редагування. Дивіться Підключення до сервера Active Directory для отримання додаткової інформації про від'єднання користувачів.
- Користувачі не мали собі рівних, але повинні бути зіставлені. Якщо так, переконайтеся, що Active Directory було правильно налаштовано. Дивіться розділ Підключення до сервера Active Directory

Необхідні умови

- Налаштований Active Directory
- Дозвіл на аутентифікацію Adadministration Active Directory
- Адміністративний дозвіл Орендаря

Розташування сторінки

Управління додатками > моніторинг > синхронізація Active Directory

Процедури

Відфільтрувати результати

Щоб звузити результати синхронізації Active Directory, виберіть потрібний фільтр із **Фільтрів** випадаючий список.

ПРИМІТКА**:** Фільтр не впливає на те, які користувачі включені у файл CSV.

Експорт результатів

Щоб експортувати результати синхронізації у форматі CSV, натисніть **CSV Експорт.**

Створюється файл CSV, який містить усіх користувачів AD, як співставлених, так і невідповідних, де:

- Active Directory Логін - це властивість "Ім'я користувача для входу (до Windows 2000)" користувача AD.
- SMTP Адреса – це властивість "E-mail" користувача AD.
- Статус

ПРИМІТКА Конфігурація AD визначає користувачів, які відображаються в таблиці, частоту, з якою Webex WFO оновлює таблицю, і властивості, які Webex WFO використовує для зіставлення користувачів.

Пов'язані теми

- Підключіться до сервера Active Directory
-
- Керування ролями та дозволами

Налаштуйте сховище

Налаштування сховища передбачає наступне:

- Виберіть, яке місце зберігання Webex WFO використовує для зберігання аудіо та екранних записів команди, а також даних аналітики на основі віку запису та файлів даних.
- Додайте одне або кілька місць зберігання за межами Webex WFO.
- Визначте, як довго зберігаються певні типи даних WFM.
- Збережіть або видаліть налаштування сховища.

Налаштування профілів зберігання

На сторінці «Профілі сховища» ви можете вибрати, яке місце зберігання Webex WFO використовує для зберігання аудіо та екранних записів команди, а також даних аналітики на основі давності записів і файлів даних. Це дає змогу зберігати старіші записи та дані аналітики, до яких вам не потрібен негайний доступ у довгострокових і дешевших місцях зберігання, а нові записи й дані зберігаються в місцях зберігання, які коштують дорожче, але забезпечують негайний або миттєвий доступ.

Крім того, ви можете пов'язати ступінь стиснення для аудіозаписів з кожним місцем зберігання. Це дає змогу знизити витрати на зберігання за рахунок перетворення аудіозаписів на файли з вищим ступенем стиснення, коли вони переміщуються до місць зберігання на тривалий термін.

Розташування сторінки

Керування програмами > Глобальна конфігурація системи > профілі > сховища

Огляд сховища

Webex WFO Хмара використовує інтелектуальну рівність для зберігання з єдиною ціною за ГБ на місяць для загального використання. Нові файли та файли, до яких нещодавно було отримано доступ, стають доступними негайно. Старі файли, до яких нещодавно не було доступу, витягуються з дещо повільнішого рівня сховища, на який їх, можливо, було переміщено. Для відновлення старих файлів зазвичай потрібно лише кілька секунд.

Основні відомості про профілі сховища

Профіль сховища призначається команді за замовчуванням або вручну, і політики в цьому профілі сховища визначають, де зберігаються записи та дані аналітики, пов'язані з користувачами цієї команди.

Webex WFO може мати до двох попередньо налаштованих профілів зберігання: Профіль сховища за замовчуванням і Профіль сховища WAV.

Ви можете вибрати один профіль сховища за замовчуванням. Профіль сховища за замовчуванням автоматично призначається всім командам, яким не було призначено профіль сховища вручну. Якщо ви зміните профіль сховища за замовчуванням, профіль сховища всіх команд, яким було призначено профіль сховища за замовчуванням, також зміниться.
Зміни профілю сховища за замовчуванням не вплинуть на команди, які було призначено профілю сховища вручну.

Кореневі записи використовують лише профіль сховища за замовчуванням. (Див. Як працюють root-дзвінки та звірка.) Щоб дізнатися більше про те, як вручну призначити профіль сховища команді, перегляньте статтю Керування командами .

Про політику зберігання даних

Профіль сховища складається принаймні з однієї політики зберігання. Політика регулює наведене нижче.

- Місце зберігання, де зберігаються аудіозаписи, записи екрана та дані аналітики, пов'язані з профілем сховища
- Як довго записи та дані зберігаються в місці зберігання
- Ступінь стиснення аудіозаписів, пов'язаних із профілем зберігання

Якщо вибрати різні ступені стиснення якості медіа для політик профілю сховища, аудіозаписи перетворюються під час зміни місця зберігання.

Ви можете змінити якість медіавмісту в політиці за умовчанням, але не можете видалити її, а також не можете редагувати поля «Аудіо», «Екран» або «Аналітика».

Кожна політика містить наведені нижче поля.

Місце зберігання

Коли політика набуває чинності, Webex WFO розміщує записи та дані аналітики, пов'язані з профілем сховища, у місці зберігання політики.

Місця зберігання мають такі види.

ПРИМІТКА : Системний адміністратор налаштовує доступні розташування та типи.

- ($$) — сховище розташоване в місці за середньою вартістю. Записи та дані аналітики, що зберігаються в місцях цього типу, можна отримати негайний доступ.
- ($$$) — місце зберігання є дорогим мережевим сховищем. Доступ до записів і даних аналітики, що зберігаються в місцях цього типу, можна отримати миттєвий доступ.

Порядок політик профілю сховища визначає порядок, у якому Webex WFO зберігає записи та дані аналітики в кожному місці зберігання.

- Параметр "Верх" – Webex WFO починається зі зберігання записів і даних аналітики в місці зберігання цієї політики.
- Посередині: Webex WFO зберігає записи та дані аналітики в папці зберігання політики середнього рівня після того, як вони зберігаються в розташуванні зберігання політики вище, але перед тим, як зберігати їх у сховищі політики нижче.
- Нижня сторінка (за умовчанням) – Webex WFO завершується зберіганням записів і даних аналітики в місці зберігання цієї політики.

Звук

Поле Аудіо визначає, як довго (у днях, місяцях або роках) Webex WFO зберігає аудіозаписи в місці зберігання політики. Максимальний проміжок часу, протягом якого Webex WFO може зберігати аудіозаписи для всіх політик у профілі, відображається в полі Загальний обсяг доступного сховища.

Якість медіапотоку

Поле Якість медіа керує ступенем стиснення аудіозаписів у місці зберігання політики.

- Низьке стиснення (WAV)
- Медичне стиснення (опус - стерео)
- Високе стиснення (опус - моно)

> ПРИМІТКА Починаючи з версії Webex WFO 10.3.1 і далі, за замовчуванням використовується низький рівень стиснення (16-бітний WAV). Аудіозаписи, створені до виходу версії 10.3.1, зберігаються в Med
>
> Стиснення (опус - стерео).

Якщо вибрати різні ступені стиснення якості медіа для політик у профілі сховища, аудіозаписи перетворюються під час зміни місць зберігання. Упорядкуйте політики в профілі сховища, щоб аудіозаписи перетворювалися з нижчого на вищий ступінь стиснення. Webex WFO може перетворювати аудіозаписи з вищого на нижчий ступінь стиснення, але це не покращує якість аудіозаписів.

Екран

Поле Екран визначає, як довго (у днях, місяцях або роках) Webex WFO зберігає записи екрана в місці зберігання політики. Максимальний проміжок часу, протягом якого Webex WFO може зберігати записи екрана для всіх політик у профілі, відображається в полі Загальний обсяг доступного сховища.

Аналітика

Поле Analytics визначає, як довго Webex WFO зберігає дані Analytics у сховищі політики. Максимальний проміжок часу, протягом якого Webex WFO може зберігати дані Analytics для всіх політик у профілі, відображається в полі Загальний обсяг доступного сховища.

Процедури

Створення нового профілю сховища

Порядок, у якому ви додаєте політики до профілю сховища, визначає їх порядок на сторінці. Політика за замовчуванням завжди знаходиться під усіма іншими політиками. Коли ви додаєте нову політику, Webex WFO вставляє її над політикою за замовчуванням і під усіма політиками, які ви вже додали. Ви не можете змінити порядок політик після їх додавання.

> ПРИМІТКА**:** Кореневі записи використовують лише профіль сховища за замовчуванням. (Див. Як працюють root-дзвінки тазвірка.)

1. Виберіть **Створити новий профіль** сховища.
2. У **полі «Назва»** введіть унікальне ім'я для цього профілю сховища.
3. (Необов'язково) Якщо ви хочете, щоб цей профіль сховища автоматично призначався всім командам, які не мають профілю сховища, призначеного вручну, виберіть **За замовчуванням**.

   ПРИМІТКА**:** За замовчуванням може бути лише один профіль сховища. Коли ви встановлюєте профіль сховища за замовчуванням, він замінює поточний профіль сховища за замовчуванням.

4. Налаштуйте політику за замовчуванням.
5. (Необов'язково) Натисніть Додати **політику** сховища для кожної політики, яку потрібно додати, а потім настройте політики.

   ПРИМІТКА Щоб створити політику, яка переміщує файли без зміни формату файлу, виберіть пункт **Без змін (лише переміщення)** у **розкривному списку Якість** медіа. Якщо ви працюєте з профілем сховища за замовчуванням, ця опція недоступна для верхньої політики на сторінці. (Це
   Оскільки верхня політика встановлена за замовчуванням, а політика за замовчуванням має контролювати сховище, а не переміщення.) Щоб дізнатися більше про те, як налаштувати політики на основі їх порядку, перегляньте статтю Про політики зберігання.

6. Натисніть **Зберегти**.

Редагування наявного профілю сховища

Ви можете редагувати політики сховища в наявному профілі сховища, але не можете змінити їх порядок.

1. Виберіть **Редагувати наявний профіль** сховища.
2. Виберіть профіль сховища, який потрібно змінити.
3. (Необов'язково) Щоб змінити ім'я профілю сховища, відредагуйте **поле Ім'я** .
4. (Необов'язково) Якщо ви хочете, щоб цей профіль сховища автоматично призначався всім командам, які не мають профілю сховища, призначеного вручну, виберіть **За замовчуванням**.

   ПРИМІТКА Не можна вручну зняти прапорець За замовчуванням у поточному профілі сховища за промовчанням. Щоб змінити профіль сховища за промовчанням, установіть прапорець За замовчуванням у сховищі
   профіль, який ви хочете зробити за замовчуванням.

   ПРИМІТКА**:** Кореневі записи використовують лише профіль сховища за замовчуванням. (Див. Як працюють root-дзвінки тазвірка.)

5. (Необов'язково) Відредагуйте політики, які потрібно змінити.

> ПРИМІТКА Редагування існуючої політики зберігання може призвести до переміщення або перетворення Webex WFO великої кількості файлів аудіозаписів, екранів і даних Analytics. Для отримання додаткової інформації
> про те, як редагування наявної політики сховища може вплинути на файли, пов'язані з профілем сховища, дивіться в статті Про політики зберігання.

6. Натисніть **Зберегти**.

Переміщення файлів без зміни формату файлу

1. Виберіть **Редагувати наявний профіль** сховища.
2. Виберіть профіль сховища з **випадаючого списку Вибрати профіль** .
3. Виберіть місце призначення файлів із **розкривного списку «Місце** зберігання».
4. Виберіть пункт **Без змін (лише переміщення)** у розкривному **списку Якість** медіа.

> ПРИМІТКА Якщо ви працюєте з профілем сховища за замовчуванням, цей параметр недоступний для верхньої політики на сторінці. Якщо потрібно, натисніть **+ Додати політику** зберігання, щоб додати додаткове сховище
> політика, яка дозволяє переміщати файли.

5. Натисніть **Зберегти**.

Додавання зовнішніх місць зберігання

На сторінці «Зовнішнє сховище» можна додавати місця зберігання за межами Webex WFO. Ці зовнішні сховища можна використовувати під час масового експорту аудіо та записів екрана (див. Масовий експорт контактів).
Зовнішнє сховище доступне у вигляді відер Amazon S3 або Azure blob.

На відміну від місць зберігання Webex WFO, де ви зберігаєте аудіозаписи, записи екрана та дані аналітики протягом періоду їх зберігання (див. Налаштування профілів зберігання), ваша організація повинна створювати ці зовнішні сховища та керувати ними незалежно. Не можна пов'язувати зовнішні місця зберігання з профілем зберігання.

Необхідні умови

- У вас є дозвіл Адміністрування Клієнта.
- Якщо ви використовуєте BLOB-файл Azure, у вас є ім'я контейнера Azure вашої організації та рядок підключення.

- Якщо ви використовуєте відро Amazon S3:
  - У вас є назва сегмента Amazon S3 вашої організації. Тут Webex WFO експортує ваші файли.
  - Якщо ви використовуєте припущення ролей для надання доступу до свого сегмента Amazon S3, у вас є ARN для ролі, якій призначено наступне:
    - Політика з такими дозволами для вашого сегмента S3: ListBucket, GetBucketLocation і PutObject
    - Політика довіри, яка дозволяє виробничому обліковому запису AWS Cisco взяти на себе роль. Політика повинна дозволяти доступ за будь-якою роллю в зовнішньому продакшн-обліковому записі Cisco. Ідентифікатор цього облікового запису – 774305586788.

      ПРИКЛАД

      Ось приклад політики довіри, яку ви можете використовувати:

```
{
    "Версія": "2012-10-17",
    "Заява": [
        {
            "Effect": "Дозволити", "Принципал": {
                "AWS": [
                    "arn:aws:iam::774305586788:root"
                ]
            },
            "Дія": "sts:AssumeRole", "Умова": {
                "StringEquals": {
                    "sts:ExternalId": "<ЗОВНІШНІЙ
ІДЕНТИФІКАТОР, СТВОРЕНИЙ СТОРІНКОЮ
ЗОВНІШНЬОГО СХОВИЩА>"
                },
                "ArnLike": {
                    "aws:PrincipalArn": [
                        "arn:aws:iam::774305586788:role/*"
                    ]
                }
            }
        }
    ]
}
```

  - Якщо ви не використовуєте припущення ролей для надання доступу до свого сегмента Amazon S3, у вас є ключ доступу та секретний ключ користувача «Я є», який призначено політиці, яка має такі дозволи для вашого сегмента S3: ListBucket, GetBucketLocation і PutObject. Webex WFO отримує доступ до вашого сегмента S3 за допомогою ключів цього користувача.

ПРИКЛАД

Наведені нижче правила надають необхідні дозволи. Ви можете призначити цей користувач мені подібної політики.

```
{
"Version": "<поточна версія мови політики>", "Заява": [
{
"Sid": "Відро",
"Effect": "Дозволити", "Дія": [
"s3:ListBucket",
"s3:GetBucketLocation"
],
"Ресурс": [
"arn:aws:s3::::<назва твого відра S3>"
]
},
{
"sid": "BucketContents", "Effect":
"Дозволити", "Дія": [
"s3:PutObject"
],
"Ресурс": [
"arn:aws:s3:::<назвіть своє відро S3>/*"
]
}
]
}
```

Розташування сторінки

Керування програмами > глобальна конфігурація системи > > зовнішнього сховища

Процедури

Додайте сегмент Amazon S3 як зовнішнє місце зберігання, використовуючи припущення про роль

1. Виберіть **Створити зовнішнє сховище**.
2. У **полі Ім'я** введіть унікальне ім'я для сегмента S3.

   ПРИМІТКА**:** Це ім'я вказує на зовнішнє місце зберігання в Webex WFO. Воно може відрізнятися від назви ковша S3.

3. У **випадаючому списку Тип** виберіть **Amazon S3 (Негайний доступ).**

4. Налаштуйте **розділ конфігурації** сховища AWS наступним чином. Значення для наведених нижче полів надходять із екземпляра AWS вашої організації. Знайдіть значення і введіть їх в кожне з перерахованих нижче полів в Webex WFO.

   ПРИМІТКА**:** Зверніться до документації AWS для отримання додаткової інформації про створення ролі «Я я» або керування ключами доступу для «Я користувач».

Поле	**Опис**
Використовуйте AWS I am Role Assumption	Не знімайте цей прапорець.
Назва відра	Введіть назву сегмента S3. Ця назва чутлива до регістру.
Оберіть регіон	Виберіть регіон Amazon, де розташоване відро S3.
Роль ARN	Ім'я ресурсу Amazon (ARN) для ролі у вашому обліковому записі AWS, яка надає доступ до сегмента S3 (або ширше, служб AWS) Webex WFO доступів. Ця роль ARN повинна бути в стандартному форматі AWS: arn:aws:iam::<CUSTOMER_AWS_ACCOUNT_ HOMEP:role/<ROLE_NAME>

5. Натисніть **Зберегти**. Сторінка оновлюється.
6. Виберіть щойно створене сховище з **розкривного списку Виберіть місце зберігання для редагування** .
7. **У розділі «Конфігурація** сховища AWS» виберіть **«Показати зовнішній ідентифікатор».**
8. В AWS налаштуйте політику довіри вашої ролі так, щоб вона використовувала рядок цифр і букв у **полі «Зовнішній ідентифікатор** ».

   ВАЖЛИВО : Підключення не працюватиме, доки ви не виконаєте цей крок.

   ПРИКЛАД
   Нижче наведено приклад політики довіри, яку можна додати до ролі.

```
{
    "Версія": "2012-10-17",
```

```
        "Заява": [
            {
                "Effect": "Дозволити", "Принципал": {
                    "AWS": "<Обліковий запис оптимізації робочої сили ARN>"
                },
                "Дія": "sts:AssumeRole", "Умова": {
                    "StringEquals": {
                        "sts:ExternalId": "<Оптимізація робочої сили - згенерований
зовнішній ID>"
                    }
                }
            }
        ]
}
```

9. (Необов'язково) Щоб перевірити налаштування, натисніть **«Перевірити підключення»**.

Додайте сегмент Amazon S3 як зовнішнє місце зберігання без використання припущення про роль

1. Виберіть **Створити зовнішнє сховище**.
2. У **полі Ім'я** введіть унікальне ім'я для сегмента S3.

   ПРИМІТКА**:** Це ім'я визначає зовнішнє місце зберігання в Webex WFO. Воно може відрізнятися від назви ковша S3.

3. У **випадаючому списку Тип** виберіть **Amazon S3 (Негайний доступ).**
4. Налаштуйте **розділ конфігурації** сховища AWS наступним чином. Значення для наведених нижче полів надходять із екземпляра AWS вашої організації. Знайдіть значення і введіть їх в кожне з перерахованих нижче полів в Webex WFO.

   ПРИМІТКА**:** Зверніться до документації AWS для отримання додаткової інформації про створення ролі «Я я» або керування ключами доступу для «Я користувач».

Поле	Опис
Використовуйте AWS I am Role Assumption	Зніміть цей прапорець.
Назва відра	Введіть назву сегмента S3. Ця назва чутлива до регістру.

Поле	Опис
Оберіть регіон	Виберіть регіон Amazon, де розташоване відро S3.
Я – ключ доступу	Введіть ідентифікатор ключа доступу користувача, якому призначено політику який надає дозволи, необхідні для доступу до сегмента S3.
Я – Таємний Ключ призначено файл	Введіть секретний ключ доступу користувача розділу «Я користувач», якому політика, яка надає дозволи, необхідні для доступу до сегмента S3.

5. Натисніть **Зберегти**.
6. (Необов'язково) Щоб перевірити налаштування, натисніть **«Перевірити підключення»**.

Створення нового зовнішнього ідентифікатора для наявного сегмента зберігання Amazon S3

Якщо зовнішній ідентифікатор, який використовує Webex WFO, стає скомпрометованим, ви можете згенерувати новий. Зовнішній ідентифікатор — це як пароль для ролі облікового запису AWS вашої організації. Це унікальний ідентифікатор в AWS, який Webex WFO використовує, коли берете на себе роль у вашому обліковому записі AWS для доступу до ролей між обліковими записами.

1. Виберіть **Редагувати зовнішнє місце** зберігання.
2. Виберіть місце зберігання з **розкривного списку Виберіть місце зберігання для редагування** .
3. У **розділі «Конфігурація** сховища AWS» натисніть **«Згенерувати новий зовнішній ідентифікатор».** З'явиться повідомлення з підтвердженням.
4. Натисніть Так .
5. В AWS налаштуйте політику довіри вашої ролі на використання нового зовнішнього ID в елементі умови.

ВАЖЛИВО : Підключення не працюватиме, доки ви не виконаєте цей крок.

ПРИКЛАД
Нижче наведено приклад політики довіри, яку можна додати до ролі.

```
{
        "Версія": "2012-10-17",
        "Заява": [
                {
                        "Effect": "Дозволити", "Принципал": {
                                "AWS": "<Обліковий запис оптимізації робочої сили ARN>"
                        },
                        "Дія": "sts:AssumeRole", "Умова": {
```

```
                    "StringEquals": {
                        "sts:ExternalId": "<Оптимізація робочої сили - згенерований
зовнішній ID>"
                    }
                }
            }
        ]
}
```

6. (Необов'язково) Щоб перевірити налаштування, натисніть **«Перевірити підключення»**.

Додавання BLOB-оба Azure як зовнішнього місця зберігання

1. Виберіть **Створити зовнішнє сховище**.
2. У **полі «Ім'я** » введіть унікальне ім'я для blob-файлу Azure.

   ПРИМІТКА**:** Це ім'я ідентифікує блоб Azure у Webex WFO. Вона може відрізнятися від назви Лазурної плями.

3. У **розкривному списку Тип** виберіть **Azure Blob**.
4. У **розділі «Конфігурація** сховища Azure» введіть **ім'я** контейнера та рядок підключення. Вони надходять із екземпляра Azure вашої організації.
5. (Необов'язково) Щоб перевірити налаштування, натисніть **«Перевірити підключення»**.
6. Натисніть **Зберегти**.

Пов'язані теми

- Масовий експорт контактів
- Налаштування профілів зберігання

Налаштування параметрів архіву QM

Сторінка конфігурації архіву дозволяє зберегти або видалити налаштування архіву QM. Використовуйте цю сторінку, якщо ви хочете зберігати аудіо та записи екрана після завершення терміну зберігання. Файли, експортовані на сервер архіву, міститимуть один файл CSV та всі пов'язані аудіо та записи екрану. Екран і аудіофайли розшифровуються.

ВАЖЛИВО**:** Сторінка конфігурації архіву вважається застарілою. Він доступний тільки існуючим Cisco клієнтам, які вже ним користуються. Якщо вам потрібно зберегти контакти після закінчення терміну їх зберігання, ми

заохочувати вас використовувати функцію масового експорту контактів. Перегляньте розділ Масовий експорт контактів.

Необхідні умови

- Зовнішнє сховище
- Дозвіл Adadministration QM

Розташування сторінки

Управління додатками > QM > QM Конфігурація потоків контактів > архіву

Процедури

Налаштування параметрів архіву QM

1. Виберіть налаштоване зовнішнє сховище з **розкривного списку Зовнішнє сховище** .

   ПРИМІТКА Зовнішнє сховище налаштовується в розділі «Керування програмами» > «Глобальна конфігурація системи > > зовнішнє сховище».

2. Виберіть формат із **випадаючого списку Формат** відео.

   Перелічено m4v та WebM, параметри формату лише для відеофайлів. *M4v* – це формат відеоконтейнера, схожий на MP4. Файли M4v мають опцію захисту від копіювання за допомогою DRM. *WebM* відеопотоки стискаються за допомогою відеокодеків VP8 або VP9.

3. Виберіть формат лише для аудіофайлів із **розкривного списку Формат** аудіо.

   Аудіофайли WAV не мають втрат і не стискаються. *Аудіопотоки WebMA* стискаються за допомогою аудіокодеків Vorbis або Opus.

4. Виберіть час **архівування**. Час доби, коли виконується процес архівування. Формат – ГГ:ХХ.

   ПРИМІТКА Процес архівування виконується лише один раз на день. Якщо змінити цей параметр на пізніший час після виконання процесу, він не виконуватиметься за новим часом до наступного дня.

5. Виберіть режим архівування з випадаючого списку.

   Опціями режиму архівування є «Аудіо» та «Повний». *Аудіо* експортує лише аудіозаписи. *Повний* експорт аудіо та записів екрана.

6. Введіть шаблон **імені файлу**.
7. Натисніть **Зберегти**.
8. (Необов'язково) Натисніть **«Видалити** », щоб видалити параметри архіву.

Пов'язані теми

- Масовий експорт контактів
- Додавання зовнішніх місць зберігання
- Налаштування профілів зберігання

Налаштуйте управління якістю

Меню QM в Управлінні додатками дозволяє налаштувати основні параметри управління якістю у вашому контакт-центрі. Налаштування управління якістю передбачає наступне:

- Налаштуйте параметри керування якістю, які застосовуються до всіх користувачів.
- Налаштуйте QM для запису.
- Інтегруйте Webex WFO з одним або декількома зовнішніми постачальниками опитувань, щоб розповсюджувати опитування клієнтів після дзвінка після завершення контакту та збирати відповіді.

Налаштуйте глобальні параметри QM

Використовуйте сторінку QM Глобальних налаштувань, щоб налаштувати параметри для керування якістю, які застосовуються до всіх користувачів. Змінені налаштування не вступають в силу, поки користувачі не увійдуть в систему знову.

Необхідні умови

У вас є дозвіл Adadministration QM.

Розташування сторінки

Керування програмами > QM > QM Конфігурація > Глобальні

налаштування Зверніть увагу на наступну інформацію про декілька

полів на цій сторінці:

- Розширення запису екрана: коли ви вводите значення в це поле, запис екрана після дзвінка та роботи продовжується, коли починається новий дзвінок, якщо ви не виберете «**Зупинити розширений запис екрана під час нового виклику**». Цей додатковий запис екрана може споживати ресурси пам'яті.

  > ВАЖЛИВО : **Зупинка розширеного запису екрана при нових налаштуваннях дзвінка** не працює з інтеграцією CCaaS ACD.

- Якість запису екрана: вибраний рівень якості призводить до файлів записів приблизно

такого ж розміру, як нижче. Середовище запису вашої організації та вміст вашого

Записи екрана можуть суттєво впливати на ці розміри.

- Добре: 2,1 MB на хвилину на монітор
- Краще: 2,8 MB на хвилину на монітор
- Найкраще: 3,3 MB на хвилину на монітор

- Обговорення подій — проміжок часу (у секундах), який має відбутися для реєстрації як події обговорення подій. Введіть 0, щоб ігнорувати обговорення подій.
- Події мовчання — проміжок часу в секундах, який має пройти, щоб зареєструватися як подія мовчання. Введіть 0, щоб ігнорувати тишу.
- Час збереження кореневого аудіозапису: щоб переглянути кореневі записи аудіо на сторінці «Взаємодії», скористайтеся фільтром «Область пошуку» та виберіть «Кореневі виклики».
- Час збереження кореневого запису екрана: кореневі записи екрана ніколи не відображаються на сторінці «Взаємодії».
- Час збереження контакту без дзвінка: з контактами, які не мають зв'язку аудіо та записів екрана. Ці контакти зазвичай створюються вручну шляхом натискання кнопки «Створити контакт» на сторінці «Взаємодії».
- Перший дзвінок/Перший дзвінок — перший номер виклику та перший викликаний номер фіксуються на початку виклику. Номер не записується, якщо його прапорець знято. Замість цього фіксується другий номер виклику або другий номер, на який він дзвонить.
- Відображати контакти в часовому поясі користувача: цей прапорець керує полями «Дата» та «Часовий пояс» на сторінках «Взаємодії» та «Черга контактів». Фільтри за весь час (наприклад, Часовий діапазон) завжди шукають контакти в часовому поясі джерела зйомки, навіть якщо цей прапорець установлено.
- Клієнт Smart Desktop – пріоритет запису екрана – після збереження будь-яких змін у цьому налаштуванні ви повинні увійти на сервер, на якому працює служба CTI, і перезапустити службу CTI, щоб зміни набули чинності.
- Сервер STUN/TURN — після того, як ви внесете будь-які зміни на цей сервер, перезапустіть клієнти запису (Smart Desktop Capture і Virtual Record Server).

Про пріоритет запису екрана

Smart Desktop Client - Screen Recording Priority дозволяє вибрати бажаний пріоритет того, який екран записується для моніторингу екрана, коли один і той же користувач входить одночасно в тонкий клієнт і кінцеву точку (ПК). Це означає, що логін AD одного і того ж користувача використовується для входу в кінцеву точку і тонкий клієнт одночасно. Webex WFO реєструє **користувачів** тонких клієнтів як з'єднання Smart Desktop Client (SDC) з серверними операційними системами, такими як Windows Server 2016. Webex WFO реєструє **кінцевих точок (PC)** як

Підключення SDC до настільних операційних систем, таких як Windows 10. За допомогою функції моніторингу екрана можна переглядати активність оператора на екрані, незалежно від того, чи перебуває він на дзвінку. Перегляньте розділ Моніторинг агентів у реальному часі, щоб отримати додаткову інформацію про моніторинг екрана в реальному часі .

Якщо з'єднання з обраним пріоритетом буде втрачено, Webex WFO не почне запис з іншим налаштуванням пріоритету до наступного активного дзвінка.

ПРИКЛАД **Якщо пріоритетом запису екрана вибрано параметр «Користувачі** тонкого клієнта», а з'єднання з тонким клієнтом втрачено під час виклику, Webex WFO не почне запис на нижчому **рівні пріоритету кінцевих точок (ПК),** доки не почнеться новий дзвінок.

ПРИМІТКА Якщо пріоритет запису екрана змінено під час виклику оператора, ця зміна не вплине на цей дзвінок, а відбудеться з наступними викликами після його завершення.

Пов'язані теми

- Налаштування глобальних параметрів: налаштування параметрів системного рівня

Налаштуйте QM для запису

Налаштування QM для запису тягне за собою наступне:

- Налаштуйте з'єднання між Webex WFO та одним або декількома ACD.
- Отримайте доступ до інсталяторів Webex WFO Smart Desktop та Webex WFO Data Server, доступних для вашого клієнта.
- Налаштуйте хоча б одне джерело сигналізації, одну групу сигналізації, один сервер сигналізації, одну групу запису та пристрої вашого контакт-центру.
- Стежити за станом активного і резервного серверів сигналізації і запису в групах телефонії.
- Налаштовуйте та керуйте полями метаданих у вашій системі.

Управління серверами телефонії

Використовуйте сторінку Моніторинг телефонії для моніторингу стану активних і резервних серверів сигналізації та запису в групах телефонії.

Якщо у вас є основний і резервний сервер сигналізації, ви можете використовувати цю сторінку, щоб переключити обробку викликів на резервний сервер перед виконанням технічного обслуговування на основному сервері. На початку цього робочого процесу основний сервер перебуває в активному стані, а резервний сервер – у режимі очікування.

ПРИМІТКА**:** Лише сервери в парах Active/Standby можуть бути переведені в режим обслуговування.

Переведіть сервер у режим обслуговування

1. Виберіть групу телефонії.
2. Виберіть сервер, який ви хочете PUT в режим обслуговування.

ПРИМІТКА**:** Сервер, який потрібно перевести в режим обслуговування, повинен бути в активному стані.

3. Натисніть **Обслуговування**.

   Коли ви натискаєте «Обслуговування», сервер резервного копіювання змінюється з режиму очікування в активний режим, а активний сервер переходить з активного режиму в режим розряджання. Дзвінки, які вже були на цьому сервері, продовжують оброблятися до тих пір, поки не будуть завершені («зливання» сервера), після чого сервер переходить в режим обслуговування. Нові дзвінки спрямовуються на новий активний сервер, який починає їх обробку.

   Як тільки сервер переходить у режим обслуговування, можна виконувати технічне обслуговування та перезавантажувати сервер, якщо це необхідно. Після завершення технічного обслуговування сервер переходить у режим очікування.

Активація сервера в режимі очікування

1. Виберіть сервер у режимі очікування, який ви хочете активувати.
2. Натисніть **Активний**.

   Коли ви натискаєте «Активний», сервер змінюється з режиму очікування в активний режим, а активний сервер змінюється з активного режиму в режим розряджання. Дзвінки, які вже були на цьому сервері, продовжують оброблятися до тих пір, поки не будуть виконані, після чого сервер переходить в режим очікування. Нові дзвінки спрямовуються на новий активний сервер, який починає їх обробку.

Опис полів

На сторінці «Моніторинг телефонії» відображається стан як для серверів сигналізації, так і для серверів запису. Поля в цих розділах визначені в таблицях нижче:

Поле	Опис
Фільтри	Виберіть групу телефонії з випадаючого списку.
Компонент	Тип сервера: сигналізація або запис.
Пріоритет	Пріоритет сервера: Основний, Вторинний або Резервний.
Ім'я сервера	IP-адреса або ім'я сервера сервера сигналізації або запису.
Груповий	Найменування групи сигналізації або запису.

Пол	Опис
	ПРИМІТКА**:** Назва групи повинна вказувати на те, чи є група групою сигналізації або запису.
Стан	Вказує, чи підключено або не підключено сервер.
Статус	Поточний статус сервера: ■ Активний = сервер активний і обробляє дзвінки. ■ Неактивний = сервер не активний. ■ Режим очікування = сервер запущений і готовий до активації. ■ Злив = сервер обробляє дані в черзі і не приймає нові дані. ■ Обслуговування = Сервер не працює для обслуговування.
Виклики	Кількість дзвінків, що обробляються кожним сервером.
Останнє оновлення	Дата та час оновлення інформації про сервер у таблиці відображається в GMT.
Статус технічного обслуговування	Поточний стан технічного обслуговування сервера сигналізації або запису: ■ Активний = сервер активний і обробляє дзвінки. ■ У розділі Обслуговування = Сервер знаходиться на технічному обслуговуванні.

Керування користувацькими полями метаданих

Сторінка «Менеджер метаданих» використовується для налаштування та керування власними полями метаданих у вашій системі.

Метадані дозволяють додавати інформацію до розмови з клієнтом. Метадані можуть бути отримані з вашого ACD та інших програм, щоб передати дані наступним API:

- Деталі розкладу за агентами та датою API
- Зміни від Agent API

Webex WFO також відображає ці поля метаданих на панелі «Деталі» в медіаплеєрі.

Необхідні умови

- У вас є дозволи на адміністрування полів метаданих і команду надсилання метаданих.
- Щоб переглянути користувацькі метадані, вам потрібен дозвіл на перегляд користувацьких метаданих.
- Щоб редагувати користувацькі метадані, вам потрібен дозвіл на редагування користувацьких метаданих.

Розташування сторінки

Управління додатками > QM > QM Менеджер налаштувань > метаданих

Процедури

Поля метаданих, які ви налаштовуєте, відображаються в таблиці. Використовуйте таблицю для перегляду, редагування або видалення поля метаданих із системи.

Додавання нового поля метаданих

ПРИМІТКА**:** Ви можете додати до 100 користувацьких полів метаданих, виконавши наведені нижче дії. Користувацькі метадані, створені шляхом імпорту медіафайлів з ACD, не враховуються в цій сумі. Обмежень немає від кількості користувацьких полів метаданих, які Webex WFO можемо створити за допомогою імпорту медіа.

1. Заповніть поля, як описано нижче
2. Натисніть **Зберегти**. Нове поле метаданих з'явиться в таблиці.

Редагування поля метаданих

1. Двічі клацніть поле метаданих у таблиці.
2. За потреби відредагуйте поля на сторінці.
3. Натисніть **Зберегти**.

Видалення поля метаданих

1. Двічі клацніть поле метаданих у таблиці.
2. Натисніть **Видалити**.

Поля на сторінці Менеджера метаданих описано нижче.

Поле	Опис
Ключ метаданих	(Генерується автоматично) Унікальний ідентифікатор для метаданих

Пол	Опис
	поле, що використовується API. Ключ метаданих генерується на основі тексту, який ви вводите в поле «Мітка метаданих». Пробіли замінюються дефісами, а в кінці додається «-key». Наприклад, якщо ви вводите **приклад тексту** в поле «Мітка метаданих», у полі «Ключ метаданих» відображається **example-text-key**. У полі «Ключ метаданих» не допускаються амперсанди (&) або знаки рівності (=). Якщо ці символи з'являються в полі «Мітка метаданих», вони автоматично видаляються в полі «Ключ метаданих». Максимальна кількість символів = 39.
Мітка метаданих	Ім'я, пов'язане з полем метаданих, яке відображається в пошуку Результати та контактна інформація.
Тип метаданих	Тип інформації, що міститься в полі метаданих: дата, гіперпосилання, число або текст.
ACD Дані	Це поле застосовується лише до локальних розгортань Webex WFO. Визначає метадані, імпортовані з ACD. Webex WFO звіряє дані ACD, зіставляючи контактну інформацію в Webex WFO з інформацією про дзвінки, що зберігається в ACD, і змінює контактну інформацію в Webex WFO. Дані періодично оновлюються. Коли ви зіставляєте метадані з ACD Data, ви повинні вибрати Текст у полі Тип.
Ключ Провідника даних Explorer.	(Необов'язково) Унікальний ідентифікатор для відображення метаданих у Data За допомогою Data Explorer можна зіставити до 20 полів метаданих.
Прапорець «Зашифрований»	(Необов'язково) Виберіть цю опцію, якщо ви хочете звітувати про контакти

Поле	Опис
	на основі користувацьких полів метаданих. Якщо ви виберете це поле, Webex WFO шифрує метадані під час їх зберігання. Прапорець Зашифровано ввімкнуто лише в тому випадку, якщо знято прапорець Експортований. ПРИМІТКА: Ви не можете шукати зашифровані метадані.
Прапорець для експорту	Якщо цей пункт позначено, ви можете експортувати метадані за допомогою символу Webex WFO або API. Цей прапорець установлено за замовчуванням.
Тільки читання	Якщо цей параметр позначено, метадані будуть доступні лише для читання. Ви не можете додавати або редагувати метадані контакту через Webex WFO. ПРИМІТКА Якщо метадані мають значення ACD, цей прапорець установлено за замовчуванням і вимкнено.

Пов'язані теми

- Експорт метаданих контакту
- Редагування користувацьких метаданих, пов'язаних із контактом
- Перегляд даних, пов'язаних із контактом
- Додавання тегів метаданих до наборів даних і колекцій
- Як видалити або оновити кілька контактів одночасно

Cisco поля метаданих

Наступні поля метаданих доступні з ACD Cisco.

Поле	Опис
AgentPeripheralNumber	Периферійний номер оператора, який обробляв дзвінок. ПРИМІТКА : Може бути null, коли джерело або цільова сторона не контролюється, або якщо агент не увійшов до системи.
AgentSkillTargetID	Визначає, який оператор обробив дзвінок. Ця величина є унікальною серед усіх цільові показники кваліфікації на підприємстві. Він береться з таблиці Agent у файлі

Пол	Опис
	Unified ICM центральна база даних. AgentSkillTargetID генеруються автоматично під час першого налаштування агента у вікні конфігурації агента Unified ICM Configuration Manager. ПРИКЛАД 5001
CallReferenceID	Унікальний ідентифікатор дзвінка в кластері
Unified CM. Зателефонуйте за адресою CallGUID Глобальний унікальний ідентифікатор виклику.	
DateTime	Дата й час, коли запис таблиці Termination_Call_Detail створюється периферійним шлюзом (PG). Запис таблиці подробиць Termination_Call_ генерується PG, коли дзвінок фізично покинув PG (наприклад, IVR направляє дзвінок оператору) або коли завершення дзвінка після того, як дзвінок покинув пристрій оператора (або шляхом відключення, або через завершення передачі).
ЦифриНабрані	Цифри, набрані для вихідного дзвінка, ініційованого на ACD. Ці цифри передбачені не всіма ACD. Наразі лише IVR, Aspect CallCenter і DEFINITY ECS надають значення в полі DigitsDialed. Якщо дзвінок маршрутизований перекладом, PG одержувача також повідомляє про це поле, навіть якщо дзвінок вхідний.
Тривалість	Тривалість дзвінка в секундах. Це час, протягом якого комутатор обробляє дзвінок. Поле «Тривалість» складається з декількох полів таблиці Termination_ Call_Detail: **LocalQTime+RingTime** + **TalkTime** **+WorkTime** + **HoldTime** + **DelayTime** + **NetQTime**

Поле	Опис
PeripheralCallKey	Ідентифікатор, присвоєний дзвінку периферійним пристроєм (ACD, IVR). The Діапазон і тип значення, що використовується в цій області, варіюється в залежності від типу периферійного пристрою. Це може бути одне з наступних: ▪ Оригінальний дзвінок, переадресація та консультативний дзвінок як три окремі виклики (наприклад, номери з ідентифікаторами 1001, 1002, 1003) ▪ Усі три виклики є продовженням одного виклику (наприклад, номери з ідентифікаторами 1001, 1001, 1001) ▪ Початковий і переадресаційний дзвінок як той самий дзвінок, але консультативний дзвінок як другий дзвінок (наприклад, ідентифікатори викликів 1001, 1002, 1001) ▪ Оригінальний дзвінок – як один дзвінок, а оригінальний і переведений – як інший дзвінок (наприклад, ідентифікатори викликів 1001, 1002, 1002) Ці використовувані значення можуть бути не унікальними, залежно від реалізації периферійного пристрою. Наприклад, Aspect CallCenter і DEFINITY ECS ACD повторно використовують ідентифікатори в цій галузі.
Ключ відновлення	Унікальний ідентифікатор, який присвоюється кожному запису та використовується всередині Unified ICM/Unified CCE для відстеження запису.
Час дзвінка	Кількість секунд, які дзвінок був витрачений на дзвінок у телесет оператора, перш ніж на нього було прийнято відповідь. Час дзвінка виникає після будь-яких DelayTime і LocalQTime. Для переадресованих викликів (тобто дзвінків, які лунали на телесеті оператора, а потім були переадресовані в разі відмови відповісти) RingTime — це сума часу, витраченого на дзвінок кожного телесета.
Час розмови	Сукупний час у секундах, протягом якого дзвінок перебував у стані розмови на пристрої призначення. TalkTime – це час завершеного виклику, а не час стану оператора.

Пол	Опис
	Сукупний час у секундах, протягом якого дзвінок перебував у стані розмови на пристрої призначення. TalkTime – це час завершеного дзвінка, а не

	агентський державний час. ПРИМІТКА У таблицях Termination_Call_Detail, Skill_Group та Agent_ Skill_Group TalkTime не включає HoldTime; однак у таблицях «Послуги» та «Маршрути» TalkTime включає HoldTime.
Змінна1	Змінна, що використовується для сегментації дзвінків. Також може містити дані, введені під час завершення дзвінка. Це поле зіставляється зі змінною аспекту A.
Змінна2	Змінна, що використовується для сегментації дзвінків. Це поле зіставляється зі змінною аспекту B.
Змінна3	Змінна, що використовується для сегментації дзвінків. Це поле зіставляється зі змінною аспекту C.
Змінна4	Змінна, що використовується для сегментації дзвінків. Це поле зіставляється зі змінною Aspect D.
Змінна5	Змінна, що використовується для сегментації дзвінків. Це поле відповідає змінній аспекту E.
Змінна6	Змінна, що використовується для сегментації дзвінків.
Змінна7	Змінна, що використовується для сегментації дзвінків.
Змінна8	Змінна, що використовується для сегментації дзвінків.
Змінна9	Змінна, що використовується для сегментації дзвінків.
Змінна10	Змінна, що використовується для сегментації дзвінків.
Підсумкові дані	Дані, що вводяться оператором під час завершення дзвінка. ПРИМІТКА : WorkTime використовується для обчислення тривалості в таблиці Termination_Call_Detail і HandleTime в єдиному Таблиці ICM Service, Route та Call_Type.

Як працюють root-дзвінки та звірка

Пол	Опис

Кореневий дзвінок – це запис, зроблений за допомогою Gateway Recording. Цей запис не пов'язаний з жодним користувачем і має бути узгоджений, щоб пов'язати кореневий запис із агентом. Узгоджені записи можна використовувати з керуванням якістю та аналітикою.

Кореневий дзвінок — це запис усього дзвінка з моменту його входу в шлюз до моменту, коли він виходить зі шлюзу, включаючи перекази та консультації, в яких може брати участь кілька людей.

ПРИМІТКА: и не можете використовувати запис шлюзу з користувачами готелів. (Див. Керування користувачами готелів.)

Узгодження – це процес пов'язування кореневих викликів із операторами та записами екрана з переглядом детальних записів викликів PBX/ACD (CDR), зв'язків Webex WFO агента з пристроєм та подій входу кінцевого користувача. Процес звірки відбувається кожні 10 хвилин проти дзвінків, яким не менше 20 хвилин. Під час звірки створюються призначені виклики, які є копіями сегментів кореневих викликів, що належать конкретним операторам. Webex WFO автоматично виконує звірку.

Кореневі виклики можна переглянути у вікні «Запис контактів» (див.).

Webex WFO обробляє кореневі виклики лише відповідно до профілю сховища за замовчуванням. Якщо ви створюєте будь-які додаткові профілі зберігання, вони не застосовуються до викликів root. (Див. Налаштуйте профілі сховища .)

Налаштування груп телефонії

Групи телефонії є основою звукозаписної інфраструктури організації. На сторінці «Групи телефонії» можна створювати, редагувати та видаляти групи телефонії, групи сигналізації та групи запису.

Група телефонії складається як мінімум з одного джерела сигналізації, однієї групи сигналізації, одного сервера сигналізації, однієї групи запису та пристроїв контакт-центру. Ви можете додати резервні копії для будь-якого з цих елементів. Додавання резервних копій необов'язкове, але ми рекомендуємо це робити з міркувань відмовостійкості.

ПРИМІТКА: Деякі типи груп телефонії не підтримують резервне джерело сигналу.

Підтримуються різні конфігурації груп телефонії, груп сигналізації та груп запису залежно від типу групи телефонії. У наведених нижче таблицях описано конфігурацію групи телефонії та деталі послуги CTI залежно від типу групи телефонії.

Cisco Unified Communications Manager

Групи телефонії	1 або більше
Групи сигналізації на групу телефонії	1 або більше

Cisco Unified Communications Manager (продовження)

Групи запису на групу сигналізації	1 або більше
CTI Службові нотатки	Кожна служба CTI у групі сигналізації може мати окремо адміністративний список менеджерів Unified CM CTI, до яких слід підключитися для JTAPI.

Інший

Групи телефонії	1 або більше
Групи сигналізації на групу телефонії	1
Групи запису на групу сигналізації	1
CTI Службові нотатки	немає даних

Необхідні умови

У вас є дозвіл на налаштування груп телефонії

Розташування сторінки

Управління додатками > QM > QM Налаштування > груп телефонії

Процедури

Налаштування групи телефонії

1. Введіть унікальне ім'я для групи телефонії.
2. Виберіть тип платформи для групи телефонії.
3. Натисніть **Додати**. На сторінці з'являться додаткові поля.
4. Повна конфігурація під Телефонія Tab відповідно до вказаного типу групи телефонії.
   - Cisco Unified Communications Manager (Unified CM)—See Configure Cisco Unified Менеджер з комунікацій.
5. Натисніть Далі , щоб перейти до конфігурації групи сигналів.

Налаштування групи сигналізації

1. Введіть унікальне ім'я для групи сигналізації.
2. Натисніть **Додати**.
3. Введіть відомості конфігурації для групи сигналізації відповідно до таблиці нижче.
4. Натисніть Далі , щоб перейти до конфігурації групи запису.

Конфігурація сигнальної групи

Поле	Опис
Основний QM Сервер сигнальних даних	
Основний QM Сервер сигнальних даних	Сервер даних служби первинної сигналізації. Випадаючий список заповнюється серверами даних, налаштованими на сигналізацію CTI або SIPREC (в залежності від типу групи телефонії). Ця служба сигналізації може належати тільки до однієї групи сигналізацій.
Праймеріз JTAPI CTI Менеджер основного сервера сигналізації	(Лише Unified CM) Сервер даних основного CTI Manager для основного сервера сигнальних даних QM. Менеджер CTI – це сервіс, який працює на Unified CM та обробляє події JTAPI для кожного Unified CM у кластері. Випадаючий список заповнюється серверами Unified CM, налаштованими під Телефонією Tab.
Резервне копіювання JTAPI CTI Менеджер основного сервера сигналізації	(Тільки Unified CM) Сервер даних резервного CTI Manager для основного QM сервера сигнальних даних. Випадаючий список заповнюється серверами Unified CM, налаштованими під Телефонією Tab.
Резервний QM Сервер сигналізації	
Резервне копіювання QM Сервер сигнальних даних	(Необов'язково) Сервер даних служби резервної сигналізації. Випадаючий список заповнюється серверами даних, налаштованими на сигналізацію CTI або SIPREC (в залежності від типу групи телефонії).

Поле	Опис
	Ця служба сигналізації може належати тільки до однієї групи сигналізацій. Служба сигналізації залишається на резервному сервері, доки ви вручну не ініціюєте перемикання на основний сервер.
Праймеріз JTAPI CTI Менеджер резервного сервера сигналізації	(Тільки Unified CM) (Тільки при налаштуванні резервного сервера сигналізації) Сервер даних сервера для основного CTI Manager для резервного QM сервера сигнальних даних. Менеджер CTI – це сервіс, який працює на Unified CM та обробляє події JTAPI для кожного Unified CM у кластері. Випадаючий список заповнюється серверами Unified CM, налаштованими під Телефонією Tab.
Резервна копія JTAPI CTI Менеджер резервного сервера сигналізації	(Лише Unified CM) Доступно тільки при налаштуванні резервного сервера сигналізації. Ім'я CTI Manager для сервера сигнальних даних резервного QM. Випадаючий список заповнюється серверами Unified CM, налаштованими під Телефонією Tab.

Настроювання групи записів і завдань

1. Введіть унікальне ім'я для групи запису.
2. Натисніть **Додати**.
3. Виберіть групу записів і пріоритет для кожного імені хоста сервера запису та IP-адреси.
4. Натисніть **Зберегти**.

ПРИМІТКА
При налаштуванні груп запису пам'ятайте про наступні моменти:

- Якщо у вас є користувачі в середовищі запису Gateway або CUBE, яким потрібен запис екрана, ви повинні створити групу записів, яка підключається до сервера CTI і не має призначених серверів запису.

- Групі записів можна призначити один або кілька серверів запису. Для групи записів потрібен принаймні один основний сервер записів.

  Служби сигналізації вичерпують пропускну здатність основних серверів Record, перш ніж надсилати дзвінки на вторинні сервери Record. Якщо основний сервер сигналізації вимкнено (через ручне вимкнення або системну помилку), вторинний сервер сигналізації все одно надсилатиме виклики основним серверам запису, якщо основні сервери запису також недоступні.

- Сервер записів може належати лише до однієї групи записів.
- Сервери запису можна переміщати між групами записів.

Змінення настройок для групи телефонії

- Виберіть групу телефонії, відредагуйте за потреби, а потім натисніть **кнопку Зберегти**. У таблиці нижче показано, коли зміни набувають чинності.

Група телефонії Тип		Застосування параметрів
Unified CM	Запис CTI Сервіс	Перезапустіть службу.
	Webex WFO (VoIP Пристрої)	Перезавантажте вікно VoIP Пристрій.
	Служба запису на комп'ютері	Перезапустіть службу.
	Служба запису в мережі	Перезапустіть службу. Якщо ви додасте резервну копію служби запису CTI з postinstall.exe у режимі оновлення, вам потрібно перезапустити службу мережевого запису.

Пов'язані теми

- Налаштування Cisco Unified Менеджер зв'язку

Налаштування Avaya Менеджер зв'язку

У середовищі Avaya Communication Manager (CM) можна налаштувати інформацію про підключення для служб Avaya Application Enablement (AE) і DMCC, пов'язаних з групою телефонії.

Встановлення пароля пристрою Avaya DMCC

Використовуйте поля цього розділу для налаштування паролів для пристроїв Avaya DMCC. Avaya Паролі можуть бути довжиною від трьох до семи цифр. Якщо ви використовуєте більше семи цифр у своїх розширеннях, вам потрібно буде налаштувати паролі так, щоб вони були сумісні зі стандартами Avaya.

- Натисніть **«Використовувати розширення** пристрою», щоб установити паролі, якщо ваше розширення містить від трьох до семи цифр.
- Натисніть **«Використовувати статичний пароль** », якщо ви хочете використовувати один пароль для всіх своїх пристроїв. Коли ви натискаєте цю кнопку, QM відображає текстове поле, яке дозволяє додати пароль від трьох до семи цифр.
- Натисніть **«Використовувати власний шаблон** », щоб вибрати шаблон пароля власного пристрою для встановлення паролів ваших пристроїв Avaya на основі ваших розширень. Пароль має містити від трьох до семи цифр. Якщо ваші розширення містять більше семи цифр, ця функція дозволяє перетворити номери ваших пристроїв на прийнятні паролі Avaya. Введіть шаблон у поле «Власний візерунок».

Користувацька функція шаблону пароля Avaya DMCC використовує два символи узагальнення для позначення ваших розширень:

- F — перші (або провідні) цифри
- L — останні (або кінцеві) цифри

Ви також можете Insert статичні цифри від 0 до 9 у шаблоні пароля.

Натисніть знак питання, щоб переглянути приклади використання власних шаблонів паролів.

Поле	Опис
Пароль пристрою	Пароль за замовчуванням для всіх пристроїв. ПРИМІТКА У разі зміни пароля потрібно перезавантажити всі пов'язані служби сигналізації.
Пов'язані Avaya ACD	Той ACD, з яким асоціюється ця група телефонії.
Увімкніть безкоштовне сидіння або ідентифікатором агента	Установіть цей прапорець, щоб записувати агентів за іменем користувача а не за фізичним номером каналу.

Поле	Опис
Група «Полювання за навичками запису»	Розширення, пов'язане з Hunt Group. Група полювання – це сукупність користувачів, які обробляють схожі типи дзвінків. ПРИМІТКА Якщо ви використовуєте безкоштовне сидіння, група полювання повинна містити всі розширення, які ви хочете записати.
Сервер даних синхронізації пристроїв	Сервер даних використовується для синхронізації пристроїв Avaya CM.
Назва підключення перемикача	Ім'я перемикача або IP-адреса підключення комутатора. РИМІТКА: Це поле чутливе до регістру.
ІМ'Я ХОСТА / IP АДРЕСА	Ім'я хоста або IP-адреса пристрою, медіа та керування викликами служб AE (DMCC). DMCC керує медіа (тобто обробляє RTP). До нього підключається Сервіс Моніторинг та Запис CTI. НАЙКРАЩА ПОРАДА Використовуйте ім'я хоста в усіх випадках, коли вам потрібно вказати ім'я хоста або IP-адресу, якщо це можливо.
Порт	Порт для сервера Application Enablement Services. Номер порту за замовчуванням – 4721.
Ім’я користувача	Ім'я користувача, створене в консолі керування AES, для якого атрибутом CT User встановлено значення Yes. ПРИМІТКА У разі змінення імені користувача або пароля необхідно перезавантажити всі пов'язані служби сигналізації.
Пароль	Пароль від облікового запису, який використовується для доступу до сервера. ПРИМІТКА У разі змінення імені користувача або пароля необхідно перезавантажити всі пов'язані служби сигналізації.
Використовуйте розширення пристрою	Установіть цей прапорець, щоб використовувати розширення пристрою як пароль для конфігурацій DMCC. Якщо ви не встановите цей пункт, то

Поле	Опис
	DMCC використовує пароль за замовчуванням для всіх пристроїв, введений у поле «Пароль пристрою». Пароль пристрою також відомий як код безпеки в конфігурації Avaya CM станції.
Створюйте компакт-диски з сигнальних подій	Установіть цей прапорець, щоб почати генерацію записів контактної інформації (CDR) для існуючої інтеграції ACD із сервером CTI. Webex WFO не використовує ці CDR для звірки, якщо ви також не встановили прапорець Використовувати CDR для звірки.
Використовуйте CDR для звірки	Установіть цей прапорець, щоб використовувати для звірки компакт-диски, створені сервером CTI, замість CDR, імпортованих з ACD. Цей прапорець з'являється після встановлення прапорця Генерувати компакт-диски з сигнальних подій.

Налаштування Avaya SBCE для запису SIPREC

Щоб налаштувати Avaya SBCE для запису SIPREC в Webex WFO, необхідно налаштувати сервер даних і групу телефонії. Група телефонії складається як мінімум з одного джерела сигналізації, однієї групи сигналізації, одного сервера сигналізації, однієї групи запису та пристроїв контакт-центру. Ви можете додати резервні копії для будь-якого з цих елементів. Додавання резервних копій необов'язкове, але ми рекомендуємо це робити з міркувань відмовостійкості.

Підтримуються різні конфігурації груп телефонії, груп сигналізації та груп запису залежно від типу групи телефонії. Для Avaya SBCE в наступній таблиці детально описано мінімальну кількість груп, які можна налаштувати. У службі SIPREC використовується порт 5060.

Групи телефонії	1 або більше
Групи сигналізації на групу телефонії	1 або більше
Групи запису на групу сигналізації	1 або більше
CTI Службові нотатки	немає даних

ПРИМІТКА
При налаштуванні груп запису пам'ятайте про наступні моменти:

- Якщо в середовищі запису шлюзу є користувачі, яким потрібен запис екрана, потрібно створити групу записів, яка підключається до сервера CTI і не має призначених серверів запису (захоплення звуку).
- Групі записів можна призначити один або кілька серверів запису. Для групи записів потрібен принаймні один основний сервер записів.

  Служби сигналізації вичерпують пропускну здатність основних серверів Record, перш ніж надсилати дзвінки на вторинні сервери Record. Якщо основний сервер сигналізації вимкнено (через ручне вимкнення або системну помилку), вторинний сервер сигналізації все одно надсилатиме виклики основним серверам запису, якщо основні сервери запису також недоступні.
- Сервер записів може належати лише до однієї групи записів.
- Сервери запису можна переміщати між групами записів.

Необхідні умови

- У вас є дозволи на адміністрування клієнта та налаштування груп телефонії. Щоб дізнатися більше про дозволи Webex WFO, перегляньте статтю Керування ролями та дозволами .
- Ви створили принаймні два сервери даних Webex WFO:
  - Той, який ви будете використовувати для синхронізації користувачів і пристроїв, а також для звірки.
  - Той, який ви будете використовувати для SIPREC і запису голосу. Ви можете використовувати два окремих сервера для SIPREC і запису голосу, якщо це необхідно.
- (Лише запис екрана) Ви створили сервер даних CTI, який призначений для запису екрана. Цей сервер є доповненням до двох перерахованих вище серверів, загалом принаймні трьох серверів даних. Якщо ваша організація не записує екрани, цей сервер не потрібен.
- Ви налаштували Avaya ACD.
- Ви налаштували Avaya Communication Manager (CM). Дивіться Avaya Примітки до додатків DevConnect для інструкцій з налаштування.
- Ви налаштували Avaya Служби включення додатків (AES). Дивіться Avaya Примітки до програми DevConnect для інструкцій з налаштування.
- Ви ввімкнули параметр UCID у Avaya SBCE. Дивіться главу *19 Адміністрування Avaya Session Border Controller for Enterprise для отримання* додаткової інформації.

Розташування сторінок

- Керування програмами > глобальна конфігурація системи > > конфігурація сервера даних
- Управління додатками > QM > QM Налаштування > груп телефонії

Процедури

Налаштуйте сервер даних для синхронізації користувачів і пристроїв, а також для звірки

1. На сторінці «Конфігурація сервера даних» виберіть сервер даних, призначений для синхронізації користувачів і пристроїв, а також для звірки з **розкривного списку «Вибрати конфігурацію** сервера даних».
2. У **розділі Налаштування синхронізації** регіонального сервера даних ACD виберіть **Увімкнути синхронізацію** та перемістіть налаштований Avaya ACD з **Доступно** до **Призначено**.
3. **У розділі «Параметри** узгодження регіонального сервера даних» виберіть **«Увімкнути звірку** » та перемістіть налаштований Avaya ACD з **«Доступно** » до **«Призначено»**.
4. У розділі « **Налаштування** синхронізації пристроїв сервера даних» виберіть **«Увімкнути синхронізацію** пристроїв».
5. Натисніть **Зберегти**.

Налаштування сервера даних для SIPREC і запису голосу

Якщо потрібно, ви можете використовувати тут два окремі сервери: один для SIPREC, а інший для запису голосу.

1. На сторінці «Конфігурація сервера даних» виберіть сервер даних, призначений для SIPREC і запису голосу, з **розкривного списку «Вибрати конфігурацію** сервера даних».
2. **У розділі «Параметри** сервера сигналізації SIPREC запису» виберіть **«Увімкнути сигналізацію** SIPREC». З'явиться порожнє текстове поле.
3. Введіть IP-адресу сервера даних у текстове поле.
4. У **розділі «Параметри** сервера захоплення запису» виберіть **«Увімкнути запис** аудіо». З'являться два порожніх текстових поля.
5. Введіть IP-адресу сервера даних або ім'я хоста в перше текстове поле.
6. У другому текстовому полі введіть розташування каталогу, де тимчасово зберігаються файли запису перед завантаженням.
7. Натисніть **Зберегти**.

Налаштуйте сервер даних CTI для запису екрана

Дотримуйтеся цих кроків, якщо ваша організація записує екрани агентів. Якщо ви не записуєте екрани, пропустіть цей крок.

1. На сторінці «Конфігурація сервера даних» виберіть сервер даних CTI, призначений для запису екрана, з **розкривного списку «Вибрати конфігурацію** сервера даних».
2. У **розділі Налаштування сервера** сигналів Recording CTI виберіть **Увімкнути сигналізацію** CTI. З'явиться порожнє текстове поле.
3. Введіть у текстове поле IP-адресу або ім'я хоста сервера, який призначений для звірки.
4. **Натисніть Зберегти.**

Створення групи телефонії для СІПРЕК і запису голосу

1. На сторінці Групи телефонії введіть назву групи в **поле Назва** групи телефонії.
2. Виберіть **Avaya SBC SIPREC** з **випадаючого списку Тип** платформи групи телефонії.
3. Натисніть **Додати**. З'являться додаткові поля.
4. Введіть ім'я групи сигналізації в **полі Сигнальні групи** .
5. Натисніть **Додати**.
6. Виберіть сервер, призначений для SIPREC і запису голосу, з **розкривного списку Primary QM Signaling Data Server** .
7. Натисніть Далі .
8. Введіть ім'я групи запису в **поле Ім'я** групи запису.
9. Виберіть групу, яку ви щойно створили.
10. **У таблиці «Призначення** груп запису» знайдіть сервер, призначений для SIPREC і запису голосу, і виберіть щойно створену групу записів із **розкривного списку «Група** запису» поруч із цим сервером.
11. Виберіть **Primary з розкривного** списку Priority .
12. Натисніть **Зберегти**.
13. Перезавантажте сервер, який призначений для SIPREC і запису голосу.

Створення групи телефонії для запису екрану

Якщо у вашій організації ведеться запис екранів агентів, вам потрібно налаштувати додаткову групу телефонії. Якщо ви не записуєте екрани, пропустіть цю процедуру.

1. На сторінці Групи телефонії введіть назву групи в **поле Назва** групи телефонії.
2. Виберіть **Avaya Менеджер** зв'язку з **випадаючим списком Тип** платформи групи телефонії.
3. Натисніть **Додати**. З'являться додаткові поля.
4. У **розділі «Пароль** пристрою» виберіть **«Використовувати статичний пароль»**.
5. Введіть пароль пристрою в **поле Пароль** .
6. Виберіть настроєний Avaya ACD зі **спадного списку Пов'язаний Avaya ACD** .
7. Виберіть сервер даних, призначений для синхронізації користувачів і пристроїв, із **розкривного списку Сервер** даних синхронізації пристроїв.
8. **У розділі «Інформація про** служби активації програм» введіть назву перемикача AES у файлі **Поле «Назва** з'єднання перемикача».
9. Введіть ім'я хоста AES або IP адресу в **поле Ім'я хоста / IP Адреса** .
10. Введіть номер порту, який використовується AES у **полі Порт** .
11. (Необов'язково) Якщо ви ввімкнули шифрування порту з'єднання AES, виберіть **«Використовувати безпечне з'єднання»**.
12. У **розділі «Облікові** дані користувача» введіть **ім'я** користувача та **пароль** для облікового запису користувача AES.
13. Натисніть **Додати**.
14. Натисніть Далі .
15. Введіть ім'я групи сигналізації в **полі Назва** сигнальних груп.
16. Натисніть **Додати**. З'являться додаткові поля.
17. Виберіть сервер даних CTI з **розкривного списку Основний сервер сигналізації** QM.
18. Виберіть сервер Avaya AES зі **спадного спискуAES Сервер.**
19. Натисніть **Зберегти**.

Пов'язані теми

- Пов'язувати телефони з агентами, групами запису та типами записів— Після синхронізації пристроїв ви можете використовувати цю сторінку, щоб пов'язати пристрої з вашого ACD з групами запису Webex WFO, типами записів та користувачами.
- Керування ролями та дозволами — Дізнайтеся більше про обов'язкові дозволи.

- Налаштування груп телефонії
- Налаштуйте сервер даних

Налаштування Cisco Unified Менеджер зв'язку

Параметри конфігурації платформи телефонії CUCM з'являються, коли ви додаєте або редагуєте групу телефонії з типом телефонії Cisco Unified Communications Manager (Unified CM). Він дозволяє налаштувати кластер Cisco Unified CM.

Вікно Cisco Unified CM також дозволяє налаштувати наступних користувачів:

- Простий протокол доступу до об'єктів (SOAP) Адміністративний XML Рівень (AXL) користувач
- Unified CM Java Інтерфейс прикладного програмування телефонії (JTAPI) користувач

Ці користувачі використовуються службою інтеграції комп'ютерної телефонії (CTI) для входу в Unified CM.

Кластер Unified CM складається з набору серверів Unified CM, які використовують одну базу даних і ресурси і мають одного або декількох менеджерів CTI. Менеджер CTI – це сервіс, який працює на Unified CM та обробляє події JTAPI для кожного Unified CM у кластері (див. Налаштування груп телефонії).

Ви можете вказати одну або кілька груп телефонії Unified CM. Для групи телефонії Unified CM потрібен як мінімум один менеджер CTI.

Встановлення JTAPI

Під час процесу встановлення Webex WFO встановлює JTAPI. JAR з клієнта JTAPI в# C:\Program Files\Common Files\Calabrio ONE\Data Server\CtiSignalling\lib. Натисніть **Завантажити/Встановити JTAPI** на кожному з серверів сигналізації для групи телефонії Unified CM.

За бажанням ви можете встановити JTAPI вручну. JAR, скопіювавши та вставивши його в правильну директорію.

Опис полів

Поле	Опис
Увімкніть запис по мережі	Установіть цей прапорець, щоб увімкнути записування в мережі для Unified CM група телефонії. Якщо встановлено пункт позначки, служба Запис CTI прослуховуватиме повідомлення SIP. ПРИМІТКА: Сервіс запису CTI та CUBE SIP CTI, Sonus

Поле	Опис
	Служба SIPREC або ACME SIPREC будуть створювати перешкоди один одному під час прослуховування повідомлень SIP, якщо встановлено прапорець Увімкнути запис у мережі. ПРИКЛАД**:** Ви записуєте голос через Gateway Recording (за допомогою служби CUBE SIP CTI або ACME SIPREC) і екран запису з одного сервера. ПРИМІТКА**:** Запис у форматі куба не фіксує напрямок виклику. Напрямок контакту для записів CUBE буде показаний як «Вихідний».
SOAP AXL Ім'я користувача Access	Ім'я користувача автентифікації AXL (адміністративний XML Layer) у видавництві для цього кластера використовується для синхронізації пристроїв Unified CM. Це ім'я користувача створюється під час налаштування Unified CM. ПРИМІТКА Якщо ви змінюєте ім'я користувача або пароль, потрібно перезавантажити пов'язаний сервер даних.
SOAP AXL Пароль доступу	Пароль автентифікації AXL на сайті видавця. Цей пароль створюється при налаштуванні Unified CM.
Версія	Версія Unified CM про видавця. ПРИМІТКА**:** Ви не можете налаштувати нові групи телефонії для непідтримуваних версій Unified CM. Якщо у вашій організації використовується Unified CM версії 14, виберіть **12.5** у **розкривному списку Версія** список.
JTAPI Ім'я користувача Access	Ім'я користувача JTAPI для CTI. Всі телефонні пристрої, що використовуються для записуючі або моніторингові, пов'язані з цим користувачем програми (кінцевим користувачем). Сервіс Запис CTI входить в Unified CM з цим користувачем. Ім'я користувача має містити від одного до 32 буквено-цифрових символів.

Пол	Опис
	ПРИМІТКА У разі змінення імені користувача або пароля необхідно перезавантажити всі пов'язані служби сигналізації.
JTAPI Пароль доступу	Пароль користувача JTAPI для CTI. Це має бути між одним і 32 буквено-цифрові символи.
Сервер даних синхронізації пристроїв	Сервер даних, який використовується для синхронізації пристроїв.
Безпечне налаштування SIP	Створення сертифіката та сховища ключів, якщо ви використовуєте захищений сеанс протокол ініціації (SIP). Дивіться розділ Створення сертифіката для безпечного SIP.
Групові сервери телефонії	
Видавець і передплатники	Список доступних імен хостів/IP адрес сервера. Ви можете взяти участь один видавець Unified CM та один або кілька передплатників Уніфікованих CM. Виберіть, яке ім'я/IP адресу хоста пов'язано зі службою Publisher CTI Manager. Всі інші Єдині КМ пов'язані з послугою Менеджер абонентів CTI.
Ім’я організатора	Ім'я хоста або IP-адреса видавця або передплатника (за наявності) Unified CM. Використовуючи імена хостів, переконайтеся, що сервер може розпізнати ім'я абонентів. Якщо ім'я хоста не може бути визначено, служба Recording CTI не зможе увійти в систему.

Згенеруйте сертифікат для безпечного SIP

1. Натисніть **Generate SIP Trunk Certificate**. З'явиться **діалогове вікно Generate Certificate For Secure SIP** .
2. У **полі «Ім'я** теми» введіть унікальне ім'я та збережіть його в легкодоступному місці. Коли ви налаштовуєте профіль безпеки магістралі SIP в CUCM, ви повинні ввести це ім'я в поле X.509 Subject Name.

3. Натисніть **Створити сертифікат**. ZIP-файл, що містить два файли, завантажує:

   - sip.keystore—Цей файл містить сховище ключів. Скопіюйте сховище ключів, а потім вставте його в наступне місце на сервері сигналізації:

     C:\Program Files\Common Files\Calabrio ONE\Data Сервер\конфігурація

   - sip_certificate.pem – цей файл містить загальнодоступний сертифікат. Завантажте сертифікат на CUCM.

Налаштування Genesys

Використовуйте цю сторінку, щоб налаштувати інформацію про з'єднання для середовища дзвінків Genesys.

ПРИМІТКА**:** Вам потрібно буде скопіювати файли JAR бібліотеки Genesys у таку папку:

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

Опис полів

Поле	Опис
Ім'я хоста/IP адреса	Ім'я хоста/IP-адреса сервера телефонії. Порт
	Номер порту сервера телефонії.
Ім'я клієнта	(Необов'язково) Ім'я клієнта для середовища
виклику. Пароль клієнта	(Необов'язково) Пароль клієнта для середовища
дзвінків. Ключ даних користувача	Ключ даних користувача визначений в системі Genesys.
Ім'я метаданих	Поле метаданих, з яким потрібно пов'язати дані користувача Genesys ключ. Для цієї функції потрібно створити власне поле метаданих. Щоб дізнатися більше про створення нових полів метаданих, перегляньте статтю Керування настроюваними полями метаданих.
Створюйте компакт-диски з сигнальних подій	Установіть цей прапорець, щоб почати генерацію записів контактних даних (CDR) для існуючої інтеграції ACD із сервером CTI. Webex WFO не використовує ці CDR для звірки, якщо ви також не встановили прапорець Використовувати CDR для звірки.

Пол	Опис
Використовуйте CDR для звірки	Установіть цей прапорець, щоб використовувати для звірки компакт-диски, створені сервером CTI, замість CDR, імпортованих з ACD. Цей прапорець з'являється після встановлення прапорця Генерувати компакт-диски з сигнальних подій.

Як додавати опитування після дзвінка до контактів

Ви можете інтегрувати Webex WFO з одним або кількома зовнішніми постачальниками опитувань, щоб розповсюджувати опитування клієнтів після дзвінка після завершення контакту та збирати відповіді. Відповіді на опитування можуть надати цінну інформацію про контактний досвід ваших клієнтів і загальне сприйняття вашої організації, а також допомогти вам націлитися на контакти для оцінки. Відповіді можна переглянути в опитуванні Tab у медіаплеєрі та віджеті «Останні опитування». Оцінка опитування та інші поля, пов'язані з опитуванням, також відображаються в розділах «Взаємодії» та «Черга контактів». Дивіться "Імпорт даних POST Call Survey IVR" у *довідковому посібнику* з імпорту/експорту даних Webex WFO для отримання додаткової інформації про імпорт за допомогою файлів CSV.

Опитування та запитання для опитувань створюються за допомогою зовнішнього постачальника опитувань. Ви можете інтегрувати Webex WFO з наступними постачальниками опитувань:

- Qualtrics (онлайн)
- SurveyMonkey (онлайн)

Налаштування провайдерів онлайн-опитувань

Провайдери онлайн-опитувань Qualtrics та SurveyMonkey доставляють опитування клієнтам електронною поштою. Запити на розповсюдження опитувань та отримання відповідей виконуються за визначеним користувачем графіком. Ви також можете імпортувати IVR за допомогою Загальної служби імпорту (ГІС).

> ПРИМІТКА
> Ви повинні налаштувати розташування ГІС-файлу регіонального сервера даних на сторінці Конфігурація сервера даних перед імпортом загального IVR (див. Налаштування сервера даних). Використовуйте це розташування файлу для імпорту файлів:
>
> C:\Program Files\Common Files\Calabrio ONE\Data Сервер\ГІС\НовийІмпорт
> Після успішного імпорту файли будуть переміщені в цю папку:
>
> ...\GIS\NewImport\archives\<архів дата>\<ім'я файлу>

Ви повинні налаштувати свого постачальника онлайн-опитувань, перш ніж налаштовувати його за допомогою Webex WFO. Щоб налаштувати Webex WFO за допомогою облікового запису Qualtrics, ви повинні мати наступне:

- Кожне опитування повинно мати налаштоване запитання "Вбудовані дані" з типом cid.
- Налаштований обліковий запис Qualtrics та ім'я користувача
- Власний токен API
- Ідентифікатор бібліотеки для облікового запису
- Ідентифікатор повідомлення про доставку опитування

Щоб налаштувати Webex WFO з обліковим записом Survey Monkey, вам необхідно мати наступне:

- Налаштований обліковий запис розробника SurveyMonkey та ім'я користувача
- Токен розробника API
- Ключ розробника API
- Розробник API поділився секретним кодом

Загальні з'єднання провайдера IVR створюються автоматично при імпорті IVR. Адміністратор опитування по дзвінках POST може вказати, який ідентифікатор опитування використовується у формі. У наведеній нижче таблиці перелічено поля ідентифікатора опитування:

Поле	Опис
contactId	Ідентифікаційний номер контакту.
associatedCallId	Ідентифікаційний номер пов'язаного дзвінка. Це типова поведінка.

Ви також повинні створити користувацьке поле метаданих електронної пошти в Менеджері метаданих (див. Керування користувацькими полями метаданих), за допомогою якого можна позначати дзвінки для розповсюдження опитувань (див. Позначення контактів для розповсюдження онлайн-опитувань нижче).

Створіть кастомне поле метаданих електронної пошти

1. Перейдіть до Керування програмами > Налаштування QM > Менеджер метаданих.
2. Введіть унікальне значення ключа в поле Ключ метаданих (наприклад, "SurveyEmail").
3. Введіть унікальне значення мітки в полі «Мітка метаданих». Це може бути, але не обов'язково має бути те саме, що й ключ метаданих.
4. Виберіть **«Текст** » із розкривного списку «Тип метаданих».

5. Виберіть Немає з випадаючого списку ACD Дані.
6. Натисніть **Зберегти**.

Щоб дізнатися більше про створення настроюваного поля метаданих, перегляньте статтю Керування настроюваними полями метаданих.

Налаштуйте свого постачальника онлайн-опитувань за допомогою Webex WFO

1. Виберіть **«Створити нову форму** опитування» в розділі «Що ви хочете зробити?».
2. Виберіть свого постачальника онлайн-опитувань (Qualtrics або SurveyMonkey) з випадаючого списку.
3. Встановіть графік розповсюдження запитів на опитування/отримання відповідей у хвилинах. Це значення визначає, як часто Webex WFO перевіряє контакти, які вимагають опитування, і чи доступні нові дані відповідей на опитування. Якщо контакти, які очікують на опитування, знайдені, запит на розповсюдження опитування надсилається постачальнику опитування відповідно до вашого робочого процесу розповсюдження запитів на розповсюдження опитування.
4. Виберіть створене вами поле метаданих електронної пошти у розділі вище, за допомогою якого потрібно позначати дзвінки для розповсюдження опитувань.
5. Введіть унікальне ім'я для цього з'єднання постачальника опитувань.
6. Введіть інформацію про обліковий запис постачальника опитувань. Ця інформація повинна бути зібрана у постачальника опитувань.
    a. Введіть ім'я користувача та токен для налаштованого облікового запису постачальника опитувань.
    b. (Лише для Qualtrics) Введіть ідентифікатор бібліотеки та ідентифікатор повідомлення.
    c. (Лише для SurveyMonkey) Введіть ключ API і спільний секрет.
7. Натисніть **Зберегти**.

Перевірте з'єднання з постачальником опитувань та переглядайте опитування

1. Виберіть **«Редагувати існуючу форму** опитування» з розділу «Що ви хочете зробити?».
2. Натисніть **«Перевірити з'єднання та переглянути опитування».** Після успішного підключення опитування, налаштовані постачальником опитувань, з'являються внизу сторінки. Ви можете натиснути на кожне опитування, щоб переглянути окремі запитання.

Після того, як ви налаштували та перевірили з'єднання з постачальником опитувань, ви повинні створити робочий процес, щоб визначити, яке опитування слід запитувати для різних контактів, які були позначені для розповсюдження опитування. Це особливо корисно, коли у вас є різні постачальники опитувань та/або опитування для контактів.

Ви також повинні використовувати робочий процес, щоб визначити запитання опитування як запитання «Голос клієнта» (Voice of the Customer, VoC). Від відповіді клієнта на це питання залежить, чи слід відмічати пов'язаний контакт для оцінки.

Налаштуйте робочий процес розповсюдження запитів на розповсюдження опитувань

1. Перейдіть на сторінку адміністрування робочого процесу.
2. Виберіть, чи потрібно створювати подію завершення взаємодії або щоденну. Подія завершення взаємодії готує запит на опитування відразу після того, як контакт позначено для розповсюдження в опитуванні. Щоденна подія готує запити на опитування для всіх контактів, позначених для розповсюдження в опитуванні щодня.
3. Виберіть правило робочого процесу, до якого потрібно застосувати дію форми опитування. Виберіть правило за замовчуванням, щоб використовувати єдину форму опитування для всіх контактів, позначених для розповсюдження в опитуванні, або створіть і виберіть нове правило для визначення умов контакту для певної форми опитування.
4. Якщо ви створили нове правило робочого процесу, визначте умови контакту для форми опитування, яку потрібно розповсюджувати.
5. Установіть прапорець "Встановити форму опитування на <форма опитування>" у розділі "Дії".
    a. Виберіть опитування з випадаючого списку.
    b. Виберіть запитання "Голос клієнта" (VoC). Ви можете вибрати лише запитання у форматі числової відповіді.
    c. Встановіть поріг для позначки для оцінювання. Якщо відповідь клієнта на запитання VoC відповідає цьому порогу, пов'язаний контакт позначається для оцінки.
6. Введіть інформацію електронної пошти для проведення опитування.
    a. Введіть адресу електронної пошти «Надіслати з». Це адреса електронної пошти, з якої доставляється опитування.
    b. Введіть адресу для відповіді на електронну пошту. Це електронна адреса, на яку відповідає одержувач опитування. Загалом це те саме, що й адреса для надсилання з, але це не обов'язково.
    c. Введіть ім'я відправника. Це ім'я, від якого електронний лист надсилається одержувачу.
    d. Введіть тему електронного листа.
7. Натисніть **Зберегти**.

Щоб дізнатися більше про налаштування робочих процесів, перегляньте статтю Автоматизація робочих процесів QM.

Позначення контактів для розповсюдження в онлайн-опитуваннях

Після того, як ви створили власне поле метаданих електронної пошти, налаштували одного або кількох постачальників опитувань за допомогою Webex WFO та налаштували робочий процес розповсюдження опитувань, ви можете позначити контакт для розповсюдження онлайн-опитування, ввівши адресу електронної пошти клієнта в поле користувацьких метаданих електронної пошти. Це може зробити агент за допомогою команди Metadata у програмі Recording Controls або будь-який користувач, який має доступ до користувацьких полів метаданих у Відомостях медіаплеєра Tab.

Коли ви вводите адресу електронної пошти клієнта в це поле, цей контакт позначається для розповсюдження в опитуванні. Відповідно до визначеного користувачем графіка запитів на розподіл, Webex WFO потім надсилає запит постачальнику опитувань для надсилання відповідного опитування на цю адресу, як визначено вашими налаштованими робочими процесами.

ПРИМІТКА У випадку з SurveyMonkey може виникнути затримка між моментом отримання запиту на розповсюдження опитування та моментом розповсюдження опитування.

Пов'язані теми

- Налаштовуйте прогнози: використовуйте дані опитувань, щоб передбачити показник лояльності контактів.

Налаштуйте управління робочою силою

Меню WFM в Управлінні програмами використовується для налаштування програми WFM Webex WFO. У вас є доступ до програми WFM, якщо у вас є ліцензія на неї.

ПРИМІТКА : Ваша роль адміністратора може отримувати доступ лише до функцій і дозволів, увімкнених вашим постачальником послуг. У цьому розділі можуть бути перераховані функції та дозволи, які вам недоступні в Webex
ВФО.

Налаштування черг послуг 185
Налаштування усадки 202
Керуйте графіками роботи агентів 207
Робота з історичними даними 216
Створення описів для кодів причин 224
Налаштування зіставлень станів відповідності 226
Налаштуйте загальносистемні параметри WFM 229
Визначте період зберігання WFM 233
Керування значеннями метаданих активності 234
Налаштування Teleopti 237

Налаштування черг послуг

За допомогою сторінок розділу «Черги послуг» «Керування програмами» можна налаштувати черги послуг у контакт-центрі.

Керування номерами довідників

> ПРИМІТКА**:** Номери каталогів використовуються тільки в Avaya ACD. Якщо у вас немає налаштованого Avaya ACD, ви не побачите нічого, пов'язаного з номерами довідників в Webex WFO.

Номер довідника (DN) – це номер телефону, який клієнти використовують для підключення до певної черги послуг. ACD насправді спрямовує виклики, отримані на певний DN, на конкретну чергу послуг.

Ви можете створити DN в WFM для досягнення наступних результатів:

- Продублюйте DNS, що використовуються в ACD, і збирайте для них історичні дані.
- Спрямуйте DN для переходу до певних черг послуг у різний час протягом дня. Якщо ви це зробите, історичні дані для цих черг послуг включатимуть дзвінки, отримані через DN.
- Спрямуйте DN для переходу до певних черг обслуговування, коли всі оператори в першій черзі обслуговування зайняті.

WFM отримує наступні дані з DN і компілює їх з пов'язаною чергою служб:

- Пропоновані контакти
- Прийняті контакти
- Контакти покинуто
- Контакти заблоковано
- Середня швидкість відповіді
- Quality of Service (рівень сервісу)

> ПРИМІТКА : Використання даних DN, а не даних черги служб, може надати точнішу інформацію для прогнозування в умовах переповнення черги обслуговування. При переповненні черги обслуговування кожен
> Контакт пов'язаний з чергою служб, в якій він опинився, на відміну від черги послуг, для якої він був спочатку призначений. Це може негативно позначитися на прогнозуванні. Уникнути такої ситуації можна за допомогою DNS.

Необхідні умови

Ваша система використовує налаштований Avaya ACD.

Розташування сторінки

Управління додатками > WFM > черги служб > номерами довідників

Процедури

Управління номерами довідників

Використовуйте сторінку Номери довідників, щоб створити, відредагувати та видалити DNS.

> НАЙКРАЩА ПОРАДА : Не видаляйте DNS. Якщо ви видалите DN, усі пов'язані з ним історичні дані буде втрачено.

Поля на сторінці описані нижче.

Поле	Опис
Сервер ACD	Символ ACD є джерелом даних про номер каталогу. У синхронізованій системі це поле заповнюється автоматично. У несинхронізованій системі ACD потрібно вибирати вручну. За замовчуванням у несинхронізованій системі використовується значення Generic.
Номер довідника	Про це повідомляє ДН. Він повинен бути ідентичний DN в ACD.
Опис	Опис ДН.
Черги в обслуговуванні	Одна або кілька черг послуг, пов'язаних із цим DN. Після того, як ви матимете призначити чергу послуг, введіть час початку та час завершення, а також дні тижня, коли черга служб обробляє дзвінки з DN. Необхідно вибрати хоча б один день.

Керування типами черги послуг

Тип черги служб описує тип контакту, який обробляє черга послуг.

- Інтерактивні контакти – контакти агентів і клієнтів, які відбуваються в реальному часі, наприклад під час дзвінків і чатів.
- Неінтерактивні контакти – контакти агентів або клієнтів, які не відбуваються в реальному часі, як-от електронна пошта, твіти, соціальні мережі та факси.

Типи черг служб дають змогу групувати схожі черги послуг у групи черги послуг і віртуальні черги послуг, а також створювати прогнози для схожих черг послуг.

WFM поставляється з двома типами черги системних служб: Голос та Електронна пошта. Якщо ви оновлюєтеся з попередньої версії WFM, яка дозволяла налаштовувати черги служб для викликів або електронної пошти, цим чергам служб автоматично призначається тип черги служб «Голос» або «Електронна пошта».

Існують обмеження на те, що ви можете робити з типом черги служб після її створення.

- Ви не можете змінити його тип контакту.
- Якщо чергі служб призначено тип черги послуг, видалити її не можна.
- Не можна редагувати або видаляти типи черги системних служб («Голос» і «Електронна пошта»).

Створення, редагування та видалення типів черг послуг

Використовуйте сторінку «Типи черги послуг», щоб налаштувати та підтримувати типи черги послуг.

Створення нового типу черги

1. Виберіть **Створити новий тип** черги послуг.
2. Введіть унікальне ім'я для типу черги послуг, яке описує тип контакту, який обробляє черга послуг. Максимальна кількість символів = 50.
3. Виберіть тип контакту: інтерактивний або неінтерактивний.
4. Натисніть **Зберегти**.

Редагування існуючого типу черги служб

1. Виберіть «Редагувати» або «Видалити **існуючий тип** черги послуг».
2. Виберіть потрібний тип черги послуг зі списку.
3. Відредагуйте назву типу черги служб за бажанням. Якщо тип черги послуг було призначено чергам обслуговування, до цих черг послуг буде застосовано зміну назви типу черги послуг. Ви не можете змінити тип контакту.
4. Натисніть **Зберегти**.

Видалення існуючого типу черги послуг

1. Виберіть «Редагувати» або «Видалити **існуючий тип** черги послуг».
2. Виберіть потрібний тип черги послуг зі списку.
3. Натисніть **Видалити**.

Управління чергами обслуговування

Черга послуг – це група агентів, до яких спрямовуються контакти. Як правило, він асоціюється з певною навичкою. У WFM ви плануєте операторам підтримувати вимоги до черги обслуговування. З цієї причини WFM робить черги послуг центральним пунктом для розкладів і прогнозів.

Синхронізовані/Не синхронізовані середовища

Черги сервісів можна створювати в WFM або синхронізувати з вашим ACD.

- У середовищах із синхронізованими ACD WFM імпортує дані черги служб з ACD через службу Sync. Імпортовані дані черги послуг, які не можна змінити в WFM (назва та ідентифікатор черги послуг), доступні лише для читання на сторінці «Черги послуг». Ці дані можуть бути змінені тільки в розділі ACD. Черги служб, які ви створюєте в WFM існують тільки в WFM і не додаються до ACD (див. Синхронізація даних черги послуг).
- У середовищах з несинхронізованими ACD черги служб, які ви створюєте в WFM, повинні мати ті ж імена та ідентифікатори, які налаштовані для них у вашому ACD. Це дозволяє WFM пов'язувати історичні дані, імпортовані з ACD в WFM, з правильною чергою обслуговування.

Віртуальні черги послуг

Віртуальна черга послуг — це набір черг послуг з однаковим типом черги послуг. Віртуальні черги сервісів існують тільки в WFM.

> ПРИМІТКА Не перетворюйте синхронізовану чергу служб на віртуальну чергу служб. Установіть цей прапорець лише в тому випадку, якщо ви створили чергу обслуговування в WFM.

Віртуальна черга служб починає збирати історичні дані з черг служб компонентів після її створення. Якщо для черг служб компонентів вже існують історичні дані, і ви хочете пов'язати їхні сукупні історичні дані з віртуальною чергою служб, ви можете надіслати запит на злиття історичних даних (див. Об'єднання історичних даних).

> ПРИМІТКА
> Ви також можете надіслати запит на злиття даних за останні періоди, якщо хочете повторно обчислити історичні дані для віртуальної черги служб, оскільки ви виконали будь-яку з наведених нижче дій у віртуальній черзі служб.
>
> - Додано черги послуг з історичними даними
> - Видалені черги послуг з історичними даними

Створіть віртуальну чергу послуг, якщо потрібно створити єдиний прогноз, розподіл або розклад для групи схожих черг послуг. Нижче наведено приклади деяких ситуацій, коли віртуальна черга послуг є корисною.

> ПРИКЛАД: У контакт-центрі є одна черга обслуговування для преміум клієнтів і інша для постійних. Преміум-клієнти швидше звертаються до агента та отримують послуги вищої вартості. Агенти
> Які обробляють дзвінки клієнтів, є членами обох черг на обслуговування. Створення віртуальної черги обслуговування, яка складається з преміальних і звичайних черг обслуговування клієнтів, спрощує планування.

ПРИКЛАД**:** Організація має IT-служби підтримки в кількох місцях? Контакт-центр використовує чергу послуг для кожного місцезнаходження, щоб врахувати кілька часових поясів і дозволити звітувати за місцем розташування.
Маршрутизація контакт-центру об'єднує операторів з кожної локації в єдиний пул і розподіляє дзвінки на наступного доступного оператора незалежно від місця розташування. Групуючи черги послуг у віртуальну чергу послуг, WFM можемо запланувати операторів як єдину групу за схемою, яка відповідає маршруту та часовим поясам.

Точні черги

Черга точності Unified CCE є більш детальним методом маршрутизації контактів, ніж той, що використовується чергою послуг. Він базується на кількох атрибутах і навичках агента, які налаштовані в Cisco Unified Інтелектуальне управління контактами (Unified ICM). Точні черги допомагають спрямовувати дзвінки до найбільш кваліфікованого оператора.

Для отримання інформації про налаштування точних черг зверніться до документації Cisco Unified ICM.

WFM розглядає точні черги як черги послуг («групи навичок», у термінології Unified CCE). Коли WFM синхронізується з Unified CCE, WFM створює чергу послуг і відображення навичок для кожної групи навичок Unified ICM і черги точності. Винятком є кілька периферійних шлюзів Unified Communications Manager (Unified CM, встановлених у Unified ICM. У цій ситуації для кожної черги точності та периферійного шлюзу WFM створює чергу послуг. Тобто:

> кількість Unified CM периферійних шлюзів × кількість PQ = кількість черг послуг, створених в WFM

У системах з декількома периферійними шлюзами черги послуг, створені в WFM, називаються так:

> <Ідентифікатор PG>.< точність назва черги>

WFM фіксує історичні дані черги з точністю так само, як і історичні дані черги служб.

ПРИМІТКА На даний момент WFM ігнорує будь-які детальні атрибути та навички оператора, які використовуються Unified CCE для маршрутизації дзвінків.

Опис полів

Використовуйте сторінку «Черги послуг» для створення, редагування та видалення черг послуг.

Вам буде заборонено видаляти чергу служб, яка має будь-яку заплановану активність (крім «Доступно» та «Недоступно») або якщо виконується будь-що з наведеного нижче:

- Він знаходиться у віртуальній черзі на обслуговування
- Це в робочому процесі

- На нього є посилання в Розкладі агентів
- Це основна черга на обслуговування
- На нього посилається запит розкладу

ПРАКТИЧНІ ПОРАДИ Не видаляйте черги обслуговування. Якщо ви видалите чергу послуг, усі історичні дані та пов'язані з нею розклади агентів будуть втрачені.

Поля на сторінці «Черги послуг» під час редагування або видалення існуючої черги послуг або під час створення нової черги послуг описані нижче.

Інформація про чергу послуг

Поле	Опис
Назва черги служб	Назва черги обслуговування. У синхронізованих системах ім'я створюється і підтримується в розділі ACD.
Джерело ACD	Символ ACD є джерелом даних черги послуг. У синхронізованій системі Це поле заповнюється автоматично. У несинхронізованій системі ACD потрібно вибирати вручну. За замовчуванням у несинхронізованій системі використовується значення Generic.
Ідентифікатор черги послуг	Унікальний ідентифікатор, який ідентифікує чергу послуг. У синхронізованих системах ID створюється в полі ACD. Після того, як ідентифікатор призначено черзі послуг, його не можна змінити.
Не створювати прогнози або розклади для цієї черги служб	Установіть цей прапорець, щоб деактивувати чергу обслуговування. Він більше не буде доступний при генерації розподілів, прогнозів, стратегічних прогнозів і графіків. Однак ви все одно можете переглянути його історичні дані. ПРИМІТКА Якщо ви встановили цей прапорець, обов'язково видаліть чергу обслуговування з усіх груп кількох навичок, з якими вона пов'язана. Якщо ви це зробите Ні, запит на розклад для цих груп із кількома навичками не вдасться.

Тип черги послуг

Тип черги служб описує тип контактів, які обробляє ця черга служб. Перегляньте розділ Керування типами черги послуг.

Часовий пояс

Виберіть часовий пояс, який буде використовуватися під час планування черги послуг. Години відкриття та закриття черги обслуговування інтерпретуються за цим часовим поясом. За замовчуванням це часовий пояс за замовчуванням, налаштований для вашої компанії на сторінці Глобальних налаштувань (див. Налаштування глобальних параметрів).

Тип перерозподілу

(Лише неінтерактивні черги послуг) Тип перерозподілу, який визначає, як неінтерактивні контакти, що надходять у закриті години черги послуг, перерозподіляються між цільовими інтервалами для цілей прогнозування. Цільові інтервали визначаються порогом обробки. Можливі варіанти:

- Немає: контакти, які надходять у закриті години, ігноруються та не перерозподіляються (за замовчуванням).
- Пропорційний — контакти розподіляються пропорційно між цільовими інтервалами залежно від коефіцієнтів розподілу цільових інтервалів.
- Парне — контакти рівномірно розподіляються між цільовими інтервалами.

У полі «Поріг обробки» введіть проміжок часу, протягом якого потрібно обробляти контакти, у хвилинах. Допустимими значеннями є від 0 до 4 320 хвилин (72 години).

параметри;

Поле	Опис
Пріоритет черги послуг	Пріоритет черги послуг: будь-яке число від 0 до 999, де 0 означає найвищий пріоритет. Пріоритет черги служб дозволяє WFM вирішувати конфлікти планування, коли агенти призначаються декільком чергам служб. ПРИКЛАД**:** Ви призначаєте деяких зі своїх агентів для підтримки двох черг обслуговування. Якщо WFM генерує розклади для двох черг послуг і виявляє, що агентів недостатньо для підтримки всіх прогнозних вимог для обох, він порівнює значення пріоритету кожної черги послуг і призначає агентів для черги послуг з найвищим пріоритетом першим.
Середній час розмови	Середній проміжок часу, в секундах, який триває контакт для цього черга на обслуговування. WFM використовує цю інформацію для визначення кількості агентів, необхідної для виконання вимог, коли генерує розподіл для цієї черги послуг. Ви можете дозволити WFM автоматично обчислювати це значення під час створення розподілу, встановивши цей прапорець у розділі «Стандартний час черги обслуговування» на сторінці «Запит на

розподіл».

Поле	Опис
Середній час роботи після контакту	Середня кількість часу, в секундах, який оператор проводить після роботи контакту в цій черзі на обслуговування. WFM використовує цю інформацію для визначення кількості агентів, необхідної для виконання вимог, коли генерує розподіл для цієї черги послуг. Ви можете дозволити WFM автоматично обчислювати це значення під час генерації розподілу, встановивши цей прапорець у розділі «Стандартний час черги обслуговування» на сторінці «Запит на розподіл».
Мета рівня сервісу	(Лише інтерактивні черги послуг) Відсоток контактів, які мають бути Відповідь надавалася протягом заданої кількості секунд. Кількість секунд має бути більшою за нуль. WFM використовує цю ціль для визначення кількості агентів, необхідних для виконання вимог, коли генерує розподіл і прогноз для черги послуг.
Відсоток рівня точності прогнозу	(Тільки для читання) Значення, яке обчислюється під час виконання запиту на обчислення точності прогнозу для черги послуг. Якщо ви цього не зробили, то відображене значення дорівнює нулю відсотків. Рівень точності прогнозу – це показник того, наскільки точним був прогноз. Це значення розраховується шляхом порівняння прогнозованого обсягу контактів із фактичним обсягом контактів. ПРИКЛАД**:** Якщо прогнозований рівень точності становить 105 відсотків, прогнозований обсяг контакту на 5 відсотків перевищує фактичний Обсяг контактів.

Години відкриття та закриття

Дні та години роботи сервісної черги. Позначка вказує на те, що черга послуг активна (або «відкрита») у певний день тижня. Години роботи мають 24-годинний формат і повинні бути кратні п'яти хвилинам. Якщо вводиться що-небудь ще, значення округляється до найближчих п'яти хвилин. Виняток становить значення 23:59, що означає північ.

Мінімальна тривалість блоку планування

Установіть прапорець "Примусово використовувати мінімальну тривалість блоку планування", щоб встановити мінімальний блок часу, на який може бути запланована ця черга служб. Допустимі значення варіюються від п'яти хвилин (00:05) до 16 годин (16:00) з кроком у п'ять хвилин.

Цей параметр є необов'язковим. Розгляньте можливість його використання, якщо у вас є агенти, які підтримують кілька черг обслуговування, і ви не хочете, щоб вони занадто часто перемикалися між чергами послуг. Вам не потрібно використовувати цей параметр, якщо ваші агенти підтримують одну чергу обслуговування або якщо вони можуть легко перемикатися між чергами послуг, які вони підтримують.

Мінімальна тривалість блоку планування застосовується лише до розкладів, що виконуються за методом збалансованого планування. Якщо ви запускаєте розклад за допомогою методу Пріоритетне планування, цей параметр не враховується. Інші випадки, коли мінімальна тривалість блоку планування ігнорується при зміні розкладу:

- Редагування графіка агента
- Оптимізація графіків
- Зміни в результаті запитів на обмін повідомленнями
- Копіювання запланованих дій

Мінімальна тривалість дотримується при використанні графіка збалансованого методу, навіть якщо це означає, що оператор не може бути запланований для найкращого покриття, для всіх черг обслуговування агента, або взагалі, якщо мінімум не може бути виконаний. Це може негативно позначитися на покритті, особливо якщо мінімальна тривалість встановлена вище або близько до тривалості мінімальної тривалості робочої зміни.

ПРИМІТКА Використання цього параметра подовжить час, необхідний для виконання ваших розкладів, особливо якщо ваші графіки складні (наприклад, вони включають багато агентів, черги обслуговування та умови роботи,
і використовувати змінні робочі зміни).

ПРИМІТКА Якщо ця черга служб є частиною групи з кількома навичками, і черги служб у цій групі мають різну мінімальну тривалість блоку розкладу, то для параметра використовується найдовша налаштована тривалість.
Мультискілова група.

Максимальний відсоток планування за змінами

Установіть прапорець "Застосовувати максимальний відсоток планування", щоб встановити максимальний відсоток часу в зміні оператора, який може бути виділений для підтримки цієї черги обслуговування. Допустимі значення коливаються від 1 до 99 відсотків.

Цей параметр є необов'язковим. Розгляньте можливість його використання, якщо у вас є агенти, які підтримують кілька черг обслуговування, і ви хочете вказати, яка частина їхньої робочої зміни може бути запланована для підтримки цієї черги обслуговування. Вам не потрібно використовувати цей параметр, якщо ваші агенти підтримують одну чергу обслуговування або групу з кількома навичками, або якщо немає причин обмежувати час, який вони витрачають на підтримку цієї черги послуг.

ПРИМІТКА : Агент не буде запланований на тиждень, якщо єдині доступні опції порушують налаштований максимальний відсоток планування.

Максимальний відсоток планування застосовується лише до розкладів, виконаних за методом збалансованого планування. Якщо ви запускаєте розклад за допомогою методу Пріоритетне планування, цей параметр не враховується. Інші випадки, коли максимальний відсоток планування ігнорується під час зміни розкладу:

- Редагування графіка агента
- Копіювання запланованих дій
- Зміни в результаті затвердженого графіка торгів і пропозицій
- Оновлення розкладів за допомогою функцій «Історія розкладів» і «Відновлення»
- Оптимізація графіків

Мультискілові групи

У цьому розділі відображається назва кожної групи з кількома навичками, до якої входить ця черга послуг. Призначте пріоритет (від 0 до 999, де 0 — найвищий) кожній групі кількох навичок. Пріоритет, який ви призначаєте тут, допомагає визначити, як агенти планують підтримувати черги обслуговування, які складають групи з кількома навичками.

Відображення навичок

Призначає одне або кілька відображень навичок до черги послуг і встановлює їхні пріоритети (0–999, де 0 — найвищий). Ви можете призначити одне, кілька або всі зіставлення навичок у черзі обслуговування.

Відображення навичок пов'язує агентів із чергами на обслуговування. Для того, щоб агенти могли підтримувати цю чергу послуг, як оператори, так і черга послуг повинні бути призначені для одного і того ж відображення навичок. Призначення пріоритету кожному відображенню навичок дозволяє WFM вирішувати конфлікти планування, коли агенти з кількома навичками належать до кількох черг обслуговування.

Віртуальна черга послуг

Установіть прапорець, якщо ця черга служб є віртуальною чергою служб (див. Віртуальні черги служб). Як тільки ви це зробите, відкриється панель вибору черги послуг, на якій можна призначити черги служб членами віртуальної черги послуг. Усі доступні черги послуг мають однаковий тип черги послуг.

ПРИМІТКА Не перетворюйте синхронізовану чергу служб на віртуальну чергу служб. Установіть цей прапорець лише в тому випадку, якщо ви створили чергу служб у WFM.

ПРИМІТКА Щоб внести зміни до віртуальної черги служб, усі черги вихідних служб у віртуальній черзі послуг мають бути в межах вашого видимості та обсягу. Якщо їх немає, вони не відображаються в

список черг вихідних служб, і ви заблоковані від внесення будь-яких змін до віртуальної черги послуг.

Основна черга обслуговування

Робить цю чергу служб основною чергою послуг для одного або декількох операторів. Ви можете шукати агентів за допомогою базового або розширеного фільтра, а також призначати одного, декількох або всіх агентів в основну чергу обслуговування.

ПРИМІТКА**:** Призначення агента до головної черги служб автоматично видаляє всі попередні призначення головної черги служб для цього агента.

Порядок планування

Порядок, в якому агенти призначаються в чергу обслуговування. WFM порівнює агентів на основі цього порядку та спочатку призначає агентів з найвищим пріоритетом. Якщо ви хочете скинути порядок до системного за замовчуванням, натисніть кнопку «Відновити за замовчуванням».

Використовуються такі критерії:

- Максимальна кількість доступних годин — сума максимальної кількості годин, які агент може бути запланований щодня протягом тижня
- Мінімальна кількість доступних годин — сума мінімальної кількості годин, які агент може бути запланований щодня протягом тижня.
- Максимальна кількість годин на тиждень — максимальна кількість годин на тиждень, налаштована для робочої зміни оператора (на сторінці «Робочі зміни»)
- Мінімальна кількість годин на тиждень: мінімальна кількість годин на тиждень, налаштована для робочої зміни оператора (на сторінці «Робочі зміни»)
- Rank — рейтинг оператора в контакт-центрі на основі досвіду (зі сторінки «Агенти»)
- Дата початку роботи компанії – дата, коли агент почав працювати в компанії (зі сторінки «Агенти»)
- Дата початку роботи відділу – дата, коли агент почав працювати у відділі (на сторінці «Агенти»)

Сценарій усадки за замовчуванням

Виберіть сценарій усадки за замовчуванням, який застосовує коефіцієнт коригування усадки до прогнозу. Черга обслуговування може бути призначена лише для одного сценарію усадки.

Коригувальний коефіцієнт агентів

Введіть значення, щоб настроїти спосіб, у який система прогнозує кількість агентів для планування. Цей коефіцієнт призначений для представлення ефективності роботи агентів у певній черзі обслуговування. (Зауважте, що це відрізняється від ефективності, спричиненої мультискіллінгом.)

- Приклад ситуації, яка вимагає коригувального коефіцієнта менше 1 — черга служби чату, яка дозволяє операторам відповідати на паралельні чати. Оператори в цій черзі послуг працюють ефективніше. Якщо вони можуть відповісти на вдвічі більше чатів, ніж на телефонні дзвінки, то відповідним коригувальним коефіцієнтом може бути

0.5.

- Приклад ситуації, яка вимагає коригувального коефіцієнта більшого за 1 – черга служби вхідних викликів, яка генерує подальші дії (наприклад, вихідні дзвінки, дослідження та електронні листи) у кожному конкретному випадку. Оператори, що працюють у цій черзі послуг, лише частково доступні для вхідних телефонних дзвінків. У цьому випадку планувальник повинен ввести значення, яке відображає кількість операторів, необхідних для здійснення однієї години вхідних телефонних дзвінків.

Метадані активності

(Необов'язково) Призначає значення метаданих за замовчуванням або видаляє їх значення з будь-якої або всіх наведених нижче дій:

- На озброєнні
- Понаднормових
- Закритий сервіс

Щоб дізнатися більше про налаштування значень метаданих для дій, перегляньте статтю Керування значеннями метаданихактивності.

Колір

Колір, який представляє цю чергу послуг у розкладі. Цей колір використовується тільки для планових заходів в процесі експлуатації. Закрита черга обслуговування та заплановані понаднормові дії для черги послуг використовують стандартні кольори, які не редагуються.

Керування групами черги послуг

Група черги послуг — це сукупність окремих черг послуг одного типу черги послуг. Коли черги послуг об'єднуються в одну групу черг послуг, усі дані для окремих черг послуг зводяться в загальну кількість для кожного показника.

Опис полів

Використовуйте сторінку «Групи черги послуг» для створення, редагування та видалення груп черги служб.

Поля на сторінці «Групи черги послуг» під час редагування або видалення існуючої групи черги служб або під час створення нової групи черги служб описано нижче.

Поле	Опис
Колір	Колір, який представляє цю групу черги послуг у розкладі.

Пол	Опис
Виберіть тип черги послуг	Тип черги служб для групи черги послуг.
Назва групи черги служб	Найменування групи черги послуг.
Черги в обслуговуванні	Черги послуг, які можна призначити групі черги обслуговування. Ти Може призначати одну, кілька або всі черги послуг групі черги обслуговування. Перелічені черги послуг належать до того ж типу черги послуг, що й вибраний тип.

Керування зіставленнями навичок

Карти навичок забезпечують зв'язки між чергами обслуговування та агентами. Агенти, яким доручено картографувати навички, як правило, мають однакові навички.

Щоб запланувати агента для підтримки черги послуг, потрібно призначити агента до групи зіставлення навичок або кількох навичок, пов'язаної з чергою послуг. Ви можете призначити агента для кількох зіставлень навичок.

ВАЖЛИВО : Агенти, які не призначені для складання карти навичок або групи з кількома навичками, не можуть бути заплановані.

ПРИМІТКА Коли WFM імпортує інформацію про чергу обслуговування із синхронізованих ACD, він автоматично створює зіставлення навичок для кожної черги служб на індивідуальній основі. Картографування навичок має таку ж назву
як черга послуг, і черга послуг автоматично призначається їй. Синхронізація відбувається лише один раз. Якщо ви видалите зіставлення навичок, воно не буде відтворено під час наступної синхронізації.

Черги послуг, призначені для зіставлення навичок, мають пріоритет. Це дозволяє WFM вирішувати конфлікти планування, коли агентам призначено кілька черг послуг. Агенти будуть заплановані в чергу обслуговування з найвищим пріоритетом в першу чергу.

ПРИКЛАД: Ви призначаєте деяких зі своїх агентів для підтримки двох черг послуг і призначаєте пріоритет кожній черзі обслуговування. Коли WFM генерує розклади для двох черг послуг і виявляє
Операторів недостатньо для підтримки всіх прогнозних вимог для кожної черги послуг, він порівнює значення пріоритету, призначене чергам послуг. Потім WFM спочатку призначає агентів для черги послуг з найвищим пріоритетом. Якщо черга послуг має більше ніж одну групу зіставлення навичок або кількох навичок, агенти, пов'язані з вищим пріоритетом навичок або кількох навичок, будуть заплановані раніше за агентів, пов'язаних із нижчим пріоритетом зіставлення навичок або кількох навичок.

Опис полів

~~Використовуйте сторінку «Зіставлення навичок», щоб створювати, редагувати та видаляти зіставлення нав~~ичок.

ПРИМІТКА У середовищах, які синхронізуються з ACD, будь-які нові відображення навичок, які ви створюєте в WFM, не додаються назад до ACD.

ПРАКТИЧНА ПОРАДА Коли ви налаштовуєте синхронізоване зіставлення навичок, змінюйте його назву, щоб відрізнити його від черги служб. Не видаляйте зіставлення навичок. Якщо ви видалите карту навичок, усі історичні
Дані, пов'язані з ним, втрачаються.

Поля на сторінці Зіставлення навичок описано нижче.

Поле	Опис
Назва карти навичок	Унікальна назва карти навичок.
Черги в обслуговуванні	Черги послуг призначаються для відображення навичок.
Пріоритет	Пріоритет обраної черги послуг, від 0 до 999, де 0 є найвищим пріоритетом. Цей пріоритет дозволяє WFM вирішувати конфлікти планування, коли агенти призначаються на кілька черг послуг.
Агентів	Агенти призначаються для картографування навичок. Призначені агенти можуть бути заплановані для призначених черг обслуговування.

Керування групами з кількома навичками

Групи з кількома навичками використовуються для планування операторів для підтримки кількох черг на обслуговування протягом одного періоду часу. Мультикваліфікована група складається з ряду черг на обслуговування. Кожна черга послуг зважується у відсотках, щоб вказати, скільки часу агент витрачає на підтримку цієї черги послуг у групі кількох навичок.

Планування агентів для груп з кількома навичками відображається в таких розрахунках, як «Агенти за розкладом» і «Рівень обслуговування за розкладом». Оскільки оператори розподіляють свій час між кількома чергами обслуговування, їхній внесок у кожну чергу обслуговування у відсотках відображається в цих розрахунках.

Опис полів

Використовуйте сторінку «Групи кількох навичок», щоб створювати, редагувати та видаляти групи з кількома навичками.

ПРАКТИЧНА ПОРАДА : Не видаляйте групи з кількома навичками. Якщо видалити групу з кількома навичками, також буде видалено всі пов'язані з нею розклади агентів.

Нижче описано поля на сторінці «Групи кількох навичок», коли ви редагуєте або видаляєте наявну групу з кількома навичками або створюєте нову групу кількох навичок.

Пол	Опис
Метадані активності замовчуванням	(Необов'язково) Призначає значення метаданих за замовчуванням або видаляє їх за Значення метаданих будь-якої або всіх наступних дій: ■ На озброєнні ■ Понаднормових ■ Закритий сервіс Щоб дізнатися більше про налаштування значень метаданих, перегляньте статтю Керування значеннями метаданих активності.
Агентів	Агенти, яких ви можете призначити до групи з кількома навичками. Ви можете шукати агентів за допомогою базового або розширеного фільтра, а також призначити одного, кількох або всіх агентів до групи з кількома навичками. ПРИМІТКА : Агент може належати лише до однієї групи з кількома навичками. Призначення агента до групи з кількома навичками автоматично видаляється будь-які попередні завдання мультикваліфікованих груп для цього агента. Ви не отримуєте попередження, якщо агент належить до іншої групи з кількома навичками або якщо його видалено з мультивмільної групи, до якої його було призначено раніше.
Колір	Колір, який представляє цю мультискілову групу в розкладі.
Назва групи Multiskill	Назва мультискілової групи.
Черги в обслуговуванні	У черзі послуг, які можна призначити групі кількох навичок. Ти можеш Призначте одну, кілька або всі черги обслуговування групі Multiskill. Кожній черзі послуг повинна бути присвоєна вага (відсоток). Вага — це відсоток часу, який агент, призначений до цієї мультикваліфікованої групи, витрачає на підтримку цієї черги обслуговування. Вагові коефіцієнти повинні складати 100 відсотків. **ПРИМІТКА** : Якщо чергу служб видалено або встановлено прапорець "Не створювати прогнози або розклади для цієї черги служб", Його зважування не перерозподіляється автоматично на інші черги обслуговування в групі Multiskill.

Керуйте датами закриття черги обслуговування

Використовуйте сторінку «Дати закриття черги послуг», щоб визначити дати, коли черга послуг закрита і, отже, не може обробляти контакти клієнтів. Типовими закритими датами є національні свята.

Закриті дати не слід використовувати для днів, коли черга на обслуговування зазвичай закрита. Наприклад, черга на обслуговування може бути відкрита з понеділка по п'ятницю та закрита в суботу та неділю. Цей параметр доцільніше налаштувати на сторінці Черги обслуговування у розділі Години відкриття та закриття (див. Керування чергами обслуговування).

У WFM передбачається, що всі черги послуг відкриті щодня протягом року, якщо не налаштовано інакше.

Якщо закриті дати з року в рік для черги служб або однакові для кількох черг служб, їх можна налаштувати для однієї черги служб, а потім скопіювати їх до інших років та інших черг послуг.

ПРИМІТКА : Позначення дня як закритого змінює прогноз на цей день до нуля контактів. Однак це не впливає на жоден графік, який вже сформовано на цей день. Якщо агенти планують працювати над

День, який позначено як закритий, вони залишаються запланованими на цей день. Виходом з цієї ситуації є створення винятку та призначення його до черги обслуговування на цей день. Якщо дату визначено як закриту після створення прогнозу, служба «Розклад» усе одно розглядатиме прогноз на цю дату як нуль, навіть якщо прогноз показує позитивні значення.

ПРАКТИЧНА ПОРАДА : Оновлюйте дати закриття черги послуг принаймні раз на рік.

Копіювання закритих дат

Після настроювання закритих дат для черги служб і збереження запису можна скопіювати ці закриті дати на інший рік для тієї ж черги служб або на будь-який рік для іншої черги служб.

Копіювання дат закриття черги послуг на інший рік

1. Виберіть Копіювати **закриті дати в чергу** обслуговування.
2. Виберіть чергу обслуговування та рік із закритими датами, які потрібно скопіювати. Дати, які буде скопійовано, з'являться в **області «Призначені закриті дати** ».
3. **У розділі «Копіювати до»** виберіть ту саму чергу послуг, яку ви вибрали на першому кроці, а потім виберіть цільовий рік.
4. Натисніть **Зберегти**.

Копіювання дат закриття черги служб до іншої черги послуг

1. Виберіть Копіювати **закриті дати в чергу** обслуговування.
2. Виберіть чергу обслуговування та рік із закритими датами, які потрібно скопіювати.

3. Виберіть цільову чергу послуг і цільовий рік.
4. Натисніть **Зберегти**.

Опис полів

Використовуйте сторінку «Закриті дати в черзі послуг», щоб створювати, редагувати,

видаляти та копіювати закриті дати. Поля на сторінці, коли ви призначаєте закриті

Поле	Опис
Призначені закриті дати	Календар, за допомогою якого можна призначати
закриті дати. Черга обслуговування	Черга послуг, якій потрібно призначити закриті
дати.	
Рік	Рік, якому потрібно призначити закриті дати.

Поля на сторінці при копіюванні закритих дат в чергу обслуговування описані нижче.

Поле	Опис
Призначені закриті дати	(Тільки читання) Закриті дати, які будуть скопійовані.
Копіювати в чергу	Черга послуг, до якої ви хочете скопіювати закриті
дати. Копія на рік	Рік, на який потрібно скопіювати закриті дати.
Черга обслуговування	Черга сервісів, закриті дати яких ви хочете скопіювати.
Рік	Рік, закриті дати якого ви хочете скопіювати.

Налаштування усадки

Усушка контакт-центру – це скільки часу втрачається в контакт-центрі через позапланові дії. Причини скорочення включають широкий спектр подій, які призводять до того, що агенти не можуть допомогти клієнтам протягом їхнього звичайного графіка. Залежно від часових рамок, що оцінюються, і того, що заплановано в даний момент, заходи зі скорочення можуть включати (але не обмежуватися ними) відпустки, зустрічі, проекти, лікарняні та навчання.

Відсоток усадки використовується для врахування цього при виконанні графіка. Коли застосовуються відсотки усадки, графік переповнює чергу обслуговування на відсотки усадки, які ви налаштовуєте для кожного інтервалу.

Кількість агентів, доступних для роботи на момент виконання розкладу, зазвичай не збігається з фактичною кількістю агентів, доступних після настання майбутньої дати. Це пов'язано з передбачуваними та непередбачуваними діями, які призводять до того, що ці агенти більше не можуть працювати. Різниця у відсотках між двома числами і є відсоток усадки.

> **ПРИКЛАД** 1 вересня виконується розклад на тиждень з 21 вересня. 31 серпня агенти A, B і C подали запити на відпустку на 23 вересня. Лише запит Агента А було схвалено на 1 вересня до того, як графік був виконаний, і тому агент А не вважається доступним для роботи в цей день. Запити Агента Б і Агента В на відпустку не були схвалені до 3 вересня, і тому були заплановані на роботу 23 вересня, незважаючи на їх незавершені запити на відпустку, коли графік був виконаний. Коли ці запити будуть схвалені 3 вересня, кількість агентів, запланованих на роботу 23 вересня, скоротиться на два агенти.

Функція усадки дає змогу налаштувати відсотки усадки за інтервалами на поточний тиждень і на період до 11 тижнів у майбутньому (загалом 12 тижнів). З кожним тижнем відсоток усадки зменшується в міру наближення тижня до поточного дня. Це пов'язано з тим, що дії (наприклад, вихідні), які видаляють агентів з пулу доступних агентів, додаються до розкладу, і вам не потрібно допускати однакову кількість скорочень щотижня. Ви стаєте більш впевненими в кількості агентів, доступних для запланування, у міру наближення до тижня розкладу.

Ви можете створювати необмежену кількість категорій усадки, які підходять для вашого контакт-центру, хоча існує обмеження в 10 категорій усадки на тиждень усадки. Усадочний тиждень деталізує відсотки усадки за інтервал за день тижня. Ви можете створювати необмежену кількість тижнів усадки. Потім ви можете перейти до створення сценаріїв усадки. Сценарії усушки застосовують тижні усадки послідовно від поточного тижня до 11 тижнів у майбутньому для конкретних черг на обслуговування.

Управління категоріями усадки

Категорії усадки визначають причини, через які агенти недоступні для обробки контактів під час їх зміни. Використовуйте сторінку «Категорії усадки», щоб створювати, редагувати та видаляти необмежену кількість категорій усадки.

Потім до 10 категорій усадки можуть бути пов'язані з тижнем усадки (див. Керування тижнями усадки), а для сценарію усадки можна призначити до 12 тижнів усадки (див. Керування сценаріями усадки).

Створення нової категорії усадки

1. Виберіть опцію **Створити нову категорію** усадки.
2. Введіть унікальне ім'я для нової категорії.
3. Натисніть **Зберегти**.

Відредагуйте або видаліть існуючу категорію усадки

1. Виберіть опцію **Редагувати або видалити існуючу категорію** усадки.
2. Виберіть категорію усадки, яку ви хочете змінити або видалити з **категорії «Вибрати усадку»** випадаючий список.
3. За потреби відредагуйте категорію усадки, а потім натисніть **«Зберегти**» або « **Видалити** », щоб видалити її.

Управління тижнями усадки

Тижні усадки визначають, які категорії усадки та відсотки усадки застосовуються до 30-хвилинних інтервалів для кожного дня тижня. На день на тиждень можна призначити до 10 категорій усадки.

Використовуйте сторінку «Тижні усадки», щоб створювати, редагувати та видаляти необмежену кількість тижнів усадки. Ви також можете скопіювати існуючий тиждень усадки та зберегти його з іншою назвою. Однією з причин використання функції копіювання є те, що новий тиждень усадки майже ідентичний існуючому тижню усадки і вимагає лише невеликих модифікацій цього існуючого тижня для його правильного налаштування.

Створюємо новий тиждень усадки

1. Виберіть опцію **Створити новий тиждень** усадки.
2. Введіть унікальну назву тижня усадки.
3. Виберіть день тижня в розділі «Вибір дня тижня».

   ПРИМІТКА Якщо усадка в кілька днів тижня однакова, ви можете використовувати Ctrl+Click для вибору цих днів. Категорії усадки та відсотки усадки, які ви налаштовуєте: наноситься на кожен день одночасно.

4. Виберіть до 10 категорій усадки на панелі «Доступні категорії усадки» та за допомогою стрілки вправо перемістіть їх на панель «Призначено».

   Кожна вибрана категорія усадки додається як стовпець у таблиці «Інтервали».

5. Для кожного 30-хвилинного інтервалу, до якого потрібно застосувати усадку, двічі клацніть клітинку у відповідному стовпці категорії усадки та введіть значення у відсотках від 1 до 99.

   ПРИМІТКА Жодна окрема клітинка таблиці не може мати значення більше 99 відсотків, а загальна кількість інтервальних рядків не може перевищувати 99 відсотків.

6. Виберіть інший день тижня та налаштуйте категорії усадки та відсотки для цього дня, доки ви не налаштуєте кожен бажаний день тижня. Від вас не потрібно налаштовувати усадку для кожного дня тижня.
7. Натисніть **Зберегти**.

Як змінити або видалити наявний тиждень усадки

1. Виберіть опцію **Редагувати або видалити існуючий тиждень** усадки.
2. Виберіть тиждень усадки, який ви хочете змінити або видалити з **випадаючого списку Назва** .
3. За потреби відредагуйте тиждень усадки, а потім натисніть **«Зберегти»** або « **Видалити** », щоб видалити його.

Копіювання існуючого тижня усадки

1. Виберіть опцію **Копіювати тиждень** усадки.
2. Виберіть існуючий тиждень усадки, який ви хочете скопіювати, з **випадаючого списку «Тиждень** усадки».
3. Введіть унікальну назву нового тижня усадки в **поле «Назва »**.
4. Натисніть **Зберегти**.

Керуйте сценаріями усадки

Сценарії усадки застосовуються під час виконання прогнозів. Сценарій скорочення складається з 12 тижнів усадки в певному порядку (від поточного тижня або тижня номер 0 до дванадцяти тижнів або тижня номер 11), які застосовуються до вибраних черг послуг під час виконання прогнозу.

Використовуйте сторінку «Сценарії усадки», щоб створювати, редагувати або видаляти сценарії усадки.

Створення нового сценарію усадки

1. Виберіть опцію **Створити новий сценарій** усадки.
2. Введіть унікальне ім'я сценарію в **полі Назва** .
3. Виберіть тижні усадки для цього сценарію, перемістивши їх з панелі «Доступно» до панелі «Призначено». Можна призначити максимум 12 тижнів (з номерами від 0 до 11), де тиждень 0 – це поточний тиждень. Ви можете призначити один і той же тиждень усадки кілька разів, при цьому тиждень займає різні позиції в нумерованому списку. Якщо протягом тижня не очікується усадка, призначте **тиждень без усадки** .

   ПРИМІТКА**:** Якщо ваш прогноз розрахований на період, що перевищує 12 тижнів, до балансу прогнозованого періоду застосовується усадка 11-го тижня.

   ПРИКЛАД
   Нижче наводиться ілюстрація того, як можуть бути призначені тижні усадки. Зауважте, що деякі тижні усадки повторюються, і що на тижні 0 усадки не очікується.

Призначені	Номер тижня
Відсутність усадки	0
Усадочний тиждень Б	1
Усадочний тиждень F	2
Усадочний тиждень Г	3
Усадочний тиждень A	4
Усадочний тиждень C	5
Усадочний тиждень N	6
Усадка тиждень м	7
Усадочний тиждень Z	8
Усадочний тиждень К	9
Усадочний тиждень A	10
Усадочний тиждень D	11

4. Виберіть черги обслуговування, які використовуватимуть цей сценарій усадки під час прогнозування.

   ПРИМІТКА Цей сценарій скорочення є сценарієм за замовчуванням для вибраних черг послуг, хоча за замовчуванням його можна замінити іншим сценарієм під час запиту прогнозу. А

   Черга обслуговування може бути призначена тільки для одного сценарію усадки. Якщо ви призначите чергу обслуговування другому сценарію усадки, черга послуг автоматично скасовується з першого сценарію усадки.

5. Натисніть **Зберегти**.

Відредагуйте або видаліть наявний сценарій усадки

1. Виберіть опцію **Редагувати або видалити існуючий сценарій** усадки.
2. Виберіть сценарій усадки, який потрібно відредагувати або видалити з **розкривного списку «Сценарій** усадки».
3. За потреби відредагуйте сценарій усадки, а потім натисніть **«Зберегти**» або « **Видалити** », щоб видалити його.

Керуйте графіками роботи агентів

За допомогою сторінок розділу «Керування розкладом» «Керування програмами» можна керувати розкладами агентів.

Інтеграція з системою управління людськими ресурсами

Використовуйте сторінку Інтеграція HRMS, щоб увімкнути інтеграцію між вашою системою управління людськими ресурсами (HRMS) та WFM, а також вибрати час доби, коли ви хочете експортувати дані про відпустки користувачів з WFM до вашої HRMS.

НАЙКРАЩА ПРАКТИКА : Зверніться до *Довідкового посібника* з імпорту даних, перш ніж інтегрувати HRMS з WFM.

Коли ви інтегруєте свою HRMS з WFM, обмін даними відбувається наступним чином. Таким чином, інформація про відпустку містить актуальну інформацію для кожного типу відпусток.

- Плани відпусток імпортуються з HRMS в WFM протягом дня, коли ГІС-файл стає доступним для Webex WFO. Для отримання додаткової інформації про те, коли дані HRMS імпортуються в Webex WFO, зверніться до *Webex WFO Довідкового посібника* з імпорту/експорту даних.
- Кількість годин відпустки, використаних агентами, експортується з WFM до HRMS один раз на день, у час, налаштований на цій сторінці. Кілька експортів в один день не підтримуються.

ПРИМІТКА**:** Всім агентам повинен бути призначений профіль в еквіваленті повної зайнятості (FTE), щоб їх плани на відпустку були імпортовані з HRMS. Дивіться статтю Керування профілями в еквіваленті повної зайнятості для отримання додаткової інформації.

ПРИМІТКА : Якщо файл імпорту містить агентів та типи відпусток, які не існують у Webex WFO, ці записи будуть пропущені під час імпорту. Пропущені записи відображаються в журналі імпорту.

Для систем, які використовують інтеграцію з HRMS, інформація про плани відпусток налаштовується разом з HRMS. Системи, які не мають інтеграції HRMS, використовують плани відпусток, створені на сторінці «Плани відпусток» (див. Керування планами відпусток).

Процедури

Увімкніть інтеграцію з HRMS

- Установіть прапорець **Увімкнути інтеграцію HRMS з WFM** .

Налаштуйте, коли дані про відпустку WFM експортуються до вашого HRMS

- У **полі «Час** експорту» введіть час, коли дані про відпустку користувача будуть експортовані з WFM до вашої HRMS.

  ПРИМІТКА Якщо цей час змінити після початкової конфігурації, він не почне діяти протягом 24 годин.

Імпорт відомостей про файл
У наступній таблиці відображаються відомості про файл імпорту, надісланий з HRMS на WFM.

ВАЖЛИВО Заголовок кожного стовпця має бути присутнім у файлі імпорту, навіть якщо для цього стовпця не потрібні дані. Якщо заголовок стовпця відсутній, імпорт не вдасться.

Елемент	Опис
Розташування файлу	C:\Program Files\Common Files\Webex WFO\Data Server\gis\vacationreports\<tenant>
Ім'я файлу	VacationHours_From_HRMS
Заголовок файлу	ВІДПУСТКА З HRMS ДАТА: <ДАТА>
Заголовки стовпців	Логін Дані необов'язкові. Це адреса електронної пошти, яку користувачі вводять під час входу в Webex WFO. Незважаючи на те, що логін та employeeId є необов'язковими, ви зобов'язані включити дані принаймні в одну з цих двох колонок. В іншому випадку файл імпорту даних не буде оброблений.
	vacationTypeLabel Необхідні дані. Значення даних, що вводяться для vacationTypeLabel у всіх рядках, має точно збігатися з іменем типу відпустки, як налаштовано в Webex WFO (Application Management > Vacation Planning > Vacation Types). Це значення не може містити коми.
	доступних годин Необхідні дані. Саме стільки годин відпустки є в розпорядженні агента.
	всьогоЗароблених годин

Елемент	Опис
	Дані необов'язкові. Це загальна кількість годин відпустки, зароблених агентом за рік. Якщо необов'язкове поле totalEarnedHours не включено у файл, Webex WFO за замовчуванням встановлює свої значення як нуль і перезаписує існуючі значення. Це може призвести до негативного значення під час розрахунку годин, використаних для агента. Якщо поле включено у файл, введене значення не може перевищувати 9999.
	Ідентифікатор співробітника
	Дані необов'язкові. Незважаючи на те, що логін та employeeId є необов'язковими, ви зобов'язані включити дані принаймні в одну з цих двох колонок. В іншому випадку файл імпорту даних не буде оброблений.

Нижче наведено приклад файлу імпорту.

ВІДПУСТКА З HRMS ДАТА: 2018-04-19

```
login,vacationTypeLabel,availableHours,totalEarnedHours,employeeId
smithj@example.com,Floating Holiday, 16,24,john.smith
smithj@example.com,Vacation,120,160,john.smith
jonest@generic.com,Vacation,70,80,teri.jones
adamsb@generic.com,Vacation,120,120,betty.adams
```

ПРИМІТКА : Елементи даних обмежені 2 цифрами праворуч від десяткової коми. Якщо цифр більше 2, перед імпортом значення буде округлено до 2 цифр. Помилки в записах реєструються в журналі
файл.
Коми, які є частиною даних імпорту HRMS, повинні бути екрановані за допомогою зворотної похилої риски (наприклад, "3\,000"), щоб їх можна було розглядати як літерали, а не роздільники файлів.

Експорт деталей файлу

У наведеній нижче таблиці відображаються відомості про файл експорту, надісланий з WFM до HRMS.

Елемент	Опис
Розташування файлу	C:\Program Files\Common Files\Webex WFO\Data Server\gis\vacationreports\<ім'я клієнта>
Ім'я файлу	vacation_<дата>_WFM

Елемент	Опис
Заголовок файлу	ВІДПУСТКА З WFM ДАТИ: <ДАТА>
Заголовки стовпців	Дата вход у vacationTypeLabel usedГодини запитуваніГодини затвердженоГодин и співробітникId acdId

- Усі агенти, які мають план відпустки через файл імпорту (див. Деталі файлу імпорту), включені до файлу експорту.
- В експорт для кожного агента враховуються лише дати з використаними годинами за останні 7 днів.
- Якщо дата використовувала години для агента принаймні для одного типу відпустки, то у файлі відображаються всі типи відпусток, навіть якщо в цей день не було використано жодного часу. У цьому випадку в полі usedHours відображається тире (—).
- Поля «Запитані години» та «Затверджені години» відображаються лише в останню дату, яка зареєстрована для кожного оператора. Ці значення не прив'язані до конкретної дати, оскільки вони є підсумками для всіх майбутніх дат.
- Якщо агент не має жодного використаного часу для будь-якої відпустки, введіть 7-денний період, то для кожного типу відпустки вставляється рядок дати для вчорашнього дня, і там повідомляються «Години» та «затверджені години».

Вихідний файл експорту містить наступне для кожного типу відпустки:

- Використані години: години, використані для дати в рядку. Це значення базується на тривалості винятків типу відпустки в графіку агента на цю дату. Винятки типів відпусток налаштовуються на сторінці Webex WFO Типи відпусток (Керування додатками > Планування відпустки > Типи відпусток).
- Запитувані години: загальна кількість годин, які очікують на розгляд і ще не затверджені на поточний час.
- Затверджені години: загальна кількість затверджених годин. Для запитів на неповний день використовується тривалість запиту. Для запитів на весь день тривалість розраховується як мінімальна кількість годин на тиждень ÷ 5, як визначено в профілі еквівалентів повної зайнятості агента, налаштованому на сторінці Webex WFO Профілі еквівалентів повної зайнятості (профілі керування заявками > планування відпустки > еквіваленти повної

зайнятості).

Нижче наведено приклад файлу експорту.

ВІДПУСТКА З WFM ДАТИ: 2018-04-20

```
login,date,vacationTypeLabel,usedHours,requestedHours,approvedHours, employeeId, acdId
smithj@example.com,2018-04-13,Плаваюче свято, 8.0,-,-,john.smith,2
smithj@example.com,2018-04-13,Vacation,-,-,-,john.smith,2
smithj@example.com,2018-04-15,Плаваюче свято,-,-,-,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,Відпустка,4.0,-,-,teri.jones,1
jonest@example.com,2018-04-15,Vacation,8.0,-,-,teri.jones,1
adamsb@example.com,2018-04-19,Канікули,-,-,-,teri.jones,1
```

У цьому прикладі години відпустки відображаються таким чином.

Працівник	Використання відпустки
Коваль	▪ Використано 8 годин плавучого відпочинку 13 квітня. ▪ Використано 8 годин відпустки 15 квітня. ▪ Має 16 годин запитів на відпустку, які очікують на схвалення 20 квітня або пізніше. ▪ Має 8 годин запитів на відпустку, які схвалені 20 квітня або пізніше. ▪ Не має схвалених або незавершених запитів на плаваючі канікули 20 квітня або пізніше.
Йонест	▪ Використано 4 години відпустки 14 квітня. ▪ Використано 8 годин відпустки 15 квітня. ▪ Не має схвалених або незавершених запитів на плаваючі канікули 20 квітня або пізніше.
Адамсб	▪ Не має використаних годин протягом 7-денного періоду, починаючи з 13 квітня. ▪ Не має схвалених або незавершених запитів на плаваючі канікули 20 квітня або пізніше.

Налаштування часу випуску розкладів

За замовчуванням розклад агента стає видимим на основі глобального параметра: кількість тижнів, видимих у розкладах агентів. На сторінці Профілі випуску за розкладом можна налаштувати цикл випуску за розкладом для окремих діапазонів дат і агентів.

Профілі випуску за розкладом мають пріоритет над випуском за замовчуванням і можуть використовуватися для затримки та/або забезпечення попередньої видимості розкладу для одного або кількох діапазонів дат. Розклади на дати, не вказані в профілі випуску розкладу, продовжують ставати видимими відповідно до глобального параметра за замовчуванням: кількість тижнів, видимих у розкладах агентів.

Створення та призначення профілю випуску за розкладом

1. Введіть унікальне ім'я для профілю випуску розкладу.
2. У розділі «Керування датами випуску за розкладом» натисніть « **Додати дату**».
    a. Введіть дату початку та дату завершення діапазону дат, для яких потрібно налаштувати видимість розкладу.
    b. Введіть дату випуску, на яку ви хочете випустити розклад для вказаного діапазону дат.

    > ПРИМІТКА : Профіль випуску за розкладом може містити кілька діапазонів дат з окремими датами випуску.

3. У розділі «Призначити агентів» виберіть одного або кількох агентів, яких потрібно призначити цьому профілю випуску за розкладом.
4. Натисніть **Зберегти**.

> **ПРИКЛАД Якщо** сьогодні 1 листопада, а глобальне налаштування: кількість тижнів, видимих у розкладах агентів, встановлена на шість тижнів, розклад агента на 1 листопада – 12 грудня виглядає наступним чином.
> видимий за замовчуванням. Якщо ви хочете надати агентам попередню видимість розкладу на 18–31 грудня, створіть профіль випуску за розкладом із датою початку 2016-12-18 та датою завершення
> 2016-12-31. Установіть дату випуску, на яку ви хочете випустити розклад на ці дати. Розклади на всі інші дати продовжують ставати видимими відповідно до шеститижневого стандарту.

Агенту можна призначити лише один профіль випуску за розкладом, який може включати кілька діапазонів дат з окремими датами випуску. Ви можете побачити, який профіль випуску за розкладом призначено агенту (якщо такий є), або призначити новий профіль випуску за розкладом на сторінці Користувачі (див. Керування користувачами).

Якщо ви хочете автоматично призначати певний профіль випуску за розкладом новим агентам, ви можете вибрати його в WFM Глобальні налаштування: Профіль випуску за розкладом (див. Налаштування загальносистемних параметрів WFM).

> **ПРИМІТКА** Коригування видимості розкладу може вплинути на здатність агента запросити торгівлю за розкладом, пропозицію за розкладом або запит на наставництво. Для того, щоб агент міг зробити запит такого типу, дата графіка

(або дати, якщо торгові розклади на різні дні) повинні бути видимими як для запитуючого агента, так і для агента, що відповідає.

Опис полів

Поле	Опис
Заплануйте випускні профілі	
Виберіть Запланувати випуск профілю	(«Лише редагувати або видаляти наявний профіль випуску за розкладом») Назва профілю випуску розкладу, який потрібно змінити.
Редагувати ім'я	Унікальна назва цього профілю випуску розкладу.
Керування датами випуску за розкладом	
Дата початку	Перший день у діапазоні дат, на які потрібно вказати графік випуску.
Кінцева дата	Останній день у діапазоні дат, на які потрібно вказати графік випуску.
Дата виходу	Дата, на яку ви хочете випустити графіки для вказаного діапазону фініків. Ця дата може бути різною для кожного діапазону в таблиці.
Додати дату	Створіть додатковий діапазон дат для цього профілю випуску розкладу.
Видалити вибране	Видаліть вибрані діапазони дат із таблиці. Щоб вибрати всі рядки, виберіть поле для позначки у верхній частині таблиці.
Призначення агентів	
Доступно/Призначено	Список доступних і призначених агентів для цього випуску розкладу профіль. Агента можна призначити лише одному профілю випуску за розкладом одночасно.

Обмежте можливості керівника редагувати розклади

Адміністратор може захотіти обмежити можливість супервізора редагувати розклади агентів з різних причин. Наприклад, керівник може навчатися і ще недостатньо досвідчений, щоб мати повний доступ до редагування розкладу. На сторінці «Правила редагування за розкладом» можна призначити правило редагування за розкладом конкретним керівникам, які керують їхніми можливостями редагування.

Ви можете налаштувати правило, яке забороняє наглядовим органам виконувати такі дії:

- Вставлення будь-яких дій або вставлення лише певних видів активностей
- Розклад торгів
- Зміна розкладу за допомогою функції «Знайти оптимальний час»
- Перенесення різних видів діяльності (наприклад, обідів або перерв) більш ніж на вказану кількість хвилин
- Зміна розкладів за допомогою функції «Оптимізувати розклади»
- Відновлення попереднього розкладу за допомогою функції «Історія розкладу» та «Відновлення»
- Додавання, редагування або видалення нотаток про активність у винятках або проектах у розкладах агентів

ПРИМІТКА : Правило редагування розкладу має пріоритет над дозволами Adadministration WFM та Adadministration Schedules. Наприклад, ці дозволи надають доступ до функції «Історія розкладу» та «Відновлення», але якщо ви
застосовуючи правило, яке обмежує доступ, супервізор не може отримати доступ до цієї функції з «Керування програмами» або «Розкладів агента», незважаючи на наявність цих дозволів.

Якщо ви просто призначите правило редагування розкладу керівнику, то цей керівник не зможе виконувати будь-яке завдання, яке ви встановили на обмеження, або переносити дії більш ніж на вказаний проміжок часу. Однак ви можете створити робочий процес, який дозволить керівнику виконати завдання, але відкладатиме зміни в розкладі, доки їх не буде затверджено вручну. Це робиться за допомогою робочого процесу.

ПРИМІТКА Супервізор, який підлягає робочому процесу затвердження вручну, не може зберігати зміни в розкладі, якщо він використовує настроювану фільтрацію (параметр Настроюваний у нижній частині списку фільтрів, який дає змогу
виберіть комбінацію команд, черг обслуговування, груп черги обслуговування та зіставлень навичок для фільтрації сторінки «Розклад агентів»). Дія збереження спрацює, якщо супервізор відфільтрує сторінку лише за однією командою, чергою послуг або відображенням навичок.

ПРИМІТКА Якщо керівник, який підпадає під дію правила редагування розкладу, редагує виняток або проект і водночас редагує або додає примітку до активності, примітка про активність не відображатиметься, коли
Керівник із затвердження переглядає правку для затвердження. Коли редагування буде схвалено, нотатку не буде збережено.

Налаштування робочого процесу необов'язкове. Вам не потрібен робочий процес, щоб зміна, яка відповідає вимогам правил, набула чинності (наприклад, керівнику, який обмежений перенесенням перерви не більше ніж на 30 хвилин, дозволяється перенести перерву на 15 хвилин), однак налаштування робочого процесу дає можливість WFM перевірити покриття та штатний розклад. Якщо це важливо у вашому контакт-центрі, налаштуйте робочі процеси разом із правилами редагування розкладу.

Створення робочого процесу

На сторінці «Робочі процеси» можна настроїти робочий процес редагування за розкладом («Керування програмами» > «Дії» > «Робочі процеси»), який може затверджувати, відхиляти або примусово обробляти зміни за розкладом вручну. Для отримання додаткової інформації про те, як налаштувати робочий процес, перегляньте статтю Автоматизація обробки запитів агентів.

Під час створення робочого процесу редагування за розкладом використовуйте такі параметри:

- Виберіть подію Редагувати за розкладом.
- Призначте відповідних керівників у розділі «Призначення користувачів».
- Виберіть дію «Ручна обробка», «Схвалити» або «Відхилити».

Робочий процес запускається, коли керівник натискає **«Зберегти** після внесення змін» на сторінці «Розклади агентів». Якщо для робочого процесу вибрано дію «Ручна обробка», зміни не набудуть чинності, доки їх вручну не затвердить адміністратор або планувальник на сторінці «Керування редагуванням розкладу» (див. розділ «Затвердження або відхилення змін за розкладом, внесених супервізорами»).

Керування правилами редагування розкладу

На сторінці «Правила редагування за розкладом» можна створювати, редагувати та видаляти правила редагування розкладу.

Створення нового правила редагування розкладу

1. Виберіть опцію **Створити правило редагування** нового розкладу.
2. Введіть унікальне ім'я правила.
3. Виберіть дії, які ви хочете заборонити супервізорам виконувати, на панелі "Заборонити користувачеві виконувати". Ви можете заборонити наглядовим органам вставляти всі або деякі види нових видів діяльності, торгові графіки та знаходити оптимальний час.
4. Виберіть існуючі дії, які ви хочете заборонити або обмежити переміщення керівників у розкладі більше ніж на вказану кількість хвилин. Наприклад, виберіть «Перерви більше, ніж» і введіть **15** у поле хвилин, щоб обмежити керівника від перенесення перерви більш ніж на 15 хвилин раніше або пізніше в розкладі. Щоб керівник взагалі не переміщав перерви, введіть **у поле хвилин 0** .
5. Призначте керівників правилу, вибравши їх на панелі «Доступно» та перемістивши в область «Призначено». На панелі «Доступно» вказано лише супервізорів.
6. Натисніть **Зберегти**.

Змінення або видалення наявного правила редагування розкладу

1. Виберіть опцію **Редагувати або видалити існуюче правило** редагування розкладу.
2. Виберіть потрібне правило з розкривного списку «Правило редагування розкладу» та виконайте одну з наведених нижче дій.
    a. Відредагуйте правило за бажанням і натисніть кнопку **Зберегти**.
    b. Щоб видалити правило, натисніть кнопку **Видалити**, а потім натисніть кнопку **Так** , щоб підтвердити видалення.

Робота з історичними даними

Сторінки в розділі «Історичні дані» керування програмами дають змогу збирати, об'єднувати та редагувати історичні дані.

Перегляд і редагування історичних даних

На сторінці «Перегляд і редагування історичних даних» можна відображати, вводити та редагувати історичні дані для певної черги та дати надання послуг.

> ПРИМІТКА
> Усі історичні дані відображаються в часовому поясі вашої організації за замовчуванням, який відображається у верхній частині таблиці історичних даних. Історичні дані не відображаються в часовому поясі, налаштованому для обраної черги послуг.
>
> Webex WFOперетворює історичні дані у відповідний часовий пояс при генерації розподілів.

WFM вимагає історичних даних для створення розподілів, прогнозів і розкладів, а також для обчислення статистики. Чим точнішими будуть історичні дані, тим точнішими будуть прогнози та графіки. Однак іноді історичні дані для черги послуг є неповними, неточними або повністю відсутніми. Коли це станеться, ви можете ввести відсутні дані вручну або відредагувати неточні існуючі дані.

Причини, через які може виникнути потреба змінити або ввести історичні дані, включають наведене нижче.

- Щоб виправити неточні дані через проблеми із системою або мережею
- Щоб коригувати незвичні дані через нечасту подію, наприклад маркетингову кампанію
- Для введення відсутніх даних, коли гучність контакту нормальна, але дані не були записані через те, що система або мережа не працювали
- Для створення даних, коли історичні дані недоступні або відсутні, наприклад, під час першої інсталяції WFM
- Для підтримки прогнозування та планування для неінтерактивних черг служб (наприклад, тих, що обробляють електронну пошту та соціальні мережі)

ПРИМІТКА
Служби загального інтерфейсу (GIS) API також можуть використовуватися для додавання історичних даних з будь-якого ACD до бази даних WFM. ГІС API є частиною WFM і не вимагає окремої установки або виконуваного файлу для функціонування. Щоб дізнатися більше, перегляньте *Довідковий посібник* з імпортування даних.

Якщо у вас є Avaya ACD, у вас також є можливість переглянути історичні дані для номерів каталогів (DNS). Однак ви не можете редагувати дані DN у WFM.

Після того, як ви виконали історичні параметри даних, відобразиться таблиця із запитуваними даними, якщо такі є. Якщо для черги послуг не існує, ви можете ввести дані для цієї черги служб і конкретного дня на рівні масштабування інтервалу.

Копіювати та вставляти дані в таблицю можна за допомогою стандартних комбінацій клавіш Windows.

- Клацніть і перетягніть мишкою, щоб вибрати певні рядки та стовпці в таблиці або електронній таблиці, або натисніть Ctrl+A, щоб вибрати всю таблицю чи електронну таблицю.
- Використовуйте комбінацію клавіш Ctrl+C, щоб скопіювати виділені клітинки в буфер обміну у форматі Tab відокремленого значення (TSV) або відокремленого комами (CSV). Ця дія копіює як редаговані, так і придатні лише для читання стовпці, якщо ви копіюєте дані з таблиці.
- Використовуйте комбінацію клавіш Ctrl+V, щоб вставити вміст буфера обміну в комірки таблиці. Ви можете вставити в спеціально вибрану групу клітинок або просто виділити клітинку, яка стає верхнім лівим кутом вставлених даних. Дані вставляються у вибрані комірки, якщо вибраний стовпець не призначений лише для читання. Не можна вставляти скопійовані дані в стовпці, доступні лише для читання. Якщо скопійовані дані занадто великі, щоб поміститися у вибрану область вставки, вставка розширює вибір до розміру даних у буфері обміну. Наприклад, якщо ви виберете область 2 × 2, але дані в буфері обміну 3 × 3, то він вставить 3 × 3. Вставлені дані виділяються в таблиці.

Опис полів

Поле	Опис
Черга обслуговування	Черга послуг, для якої ви хочете переглянути та/або відредагувати історичні дані.
Номер довідника	(Тільки Avaya ACD) Номер каталогу, за яким ви хочете переглянути дані.
Рівень масштабування	Рівень деталізації, який ви хочете використовувати для перегляду даних. Ваш вибір: ▪ І — за інтервалом

Поле	Опис
	▪ Г—По днях ▪ Ш—По тижнях ▪ М — по місяцях ▪ Y—За роками ПРИМІТКА : Дані можна редагувати лише на рівні інтервального масштабування.
Дата	День, за який ви хочете переглянути та/або відредагувати історичні дані. З'являється лише тоді, коли вибрано рівень масштабування Інтервал.
Дата початку/Дата закінчення	Дату початку/завершення періоду, за який ви хочете переглянути та/або відредагувати історичні дані. З'являється лише тоді, коли вибрано масштаб «День», «Тиждень», «Місяць» або «Рік». ПРИМІТКА Коли ви переглядаєте зведені дані на рівні «Щотижня» або «Щомісяця», відображаються дані на основі налаштованого дня початку роботи тиждень, на який припадає вибрана дата. Отже, якщо налаштований день початку тижня – понеділок, а ви вибрали діапазон дат із середи по середу, дані відображатимуться як підсумки з понеділка по понеділок.

Поля таблиці історичних даних

Поля в таблиці історичних даних описані нижче. У таблиці наведено визначення поля як для інтерактивних черг послуг, так і для неінтерактивних черг послуг.

Для отримання додаткових відомостей про інтерактивні та неінтерактивні черги послуг дивіться статтю Керування типами черги послуг.

Поле	Опис
Пропоновані контакти	Кількість ACD дзвінків/контактів, спрямованих до черги послуг протягом Інтервал.
Контактів оброблено	Кількість ACD дзвінків/контактів, які оператори виконали під час Інтервал.

Поле	Опис
Контакти покинуто	Кількість викликів ACD, спрямованих до черги послуг протягом інтервалу які були покинуті (абонент поклав слухавку в черзі або під час дзвінка на телефон оператора). Дзвінки зараховуються з інтервалу, коли абонент кладе слухавку.
Відповіли контакти протягом	Кількість ACD дзвінків/контактів, на які було прийнято в черзі на обслуговування інтервал. Дзвінки зараховуються в тому інтервалі, в якому оператор на них відповів.
Загальний час відповіді	Проміжок часу, протягом якого всі дзвінки/контакти перебували в черзі та — відповів у проміжку.
Середній час розмови	▪ Інтерактивні черги послуг: середня витрачена кількість часу Розмовляють і перебувають на утриманні для всіх дзвінків, оброблених у інтервалі. ▪ Неінтерактивні черги послуг – середня кількість часу, витраченого на роботу з кожним контактом для всіх контактів, оброблених у цьому інтервалі.
Середній час роботи	Середня кількість роботи після контакту для кожного контакту для всіх контактів обробляється в інтервалі.
Відсоток рівня сервісу	Відсоток контактів, які відповідали цільовому рівню обслуговування для Інтервал.
Максимальна кількість контактів у черзі	Максимальна кількість контактів у черзі на обслуговування за день.

Об'єднання історичних даних

Використовуйте сторінку «Запит на злиття історичних даних», щоб об'єднати історичні дані, які черги служб у віртуальній черзі послуг зібрали окремо, перш ніж їх було додано до віртуальної черги послуг.

Віртуальна черга служб починає збирати історичні дані з черг служб компонентів після її створення, тому вам потрібно надіслати запит на історичні дані лише в таких ситуаціях:

- Черги компонентних служб окремо збирали історичні дані перед тим, як ви додали їх до віртуальної черги послуг, і ви хочете пов'язати їхні сукупні історичні дані з віртуальною чергою послуг.

- Ви додаєте черги послуг з історичними даними до віртуальної черги послуг або видаляєте черги служб з історичними даними, і потрібно повторно обчислити історичні дані для ураженої віртуальної черги послуг.

Історичні дані для окремих черг послуг зберігаються після об'єднання, тому якщо ви видалите чергу послуг із віртуальної черги послуг, вона все ще буде доступна для використання.

Опис полів

Поле	Опис
Дата початку	Дата початку запиту на злиття даних за минулі періоди.
Кінцева дата	Кінцева дата запиту на злиття історичних даних.
Віртуальна черга послуг	Список доступних і призначених черг служб компонентів, з яких , щоб об'єднати історичні дані. Призначені черги послуг повинні містити історичні дані за вибраний діапазон дат.
Дата виконання	Дата, коли ви хочете виконати запит.
Час роботи	Час, протягом якого ви хочете виконати запит.

Розрахувати точність минулих прогнозів

Точність прогнозу – це відношення прогнозованого обсягу контактів до фактичного обсягу контактів. Запит на складання прогнозу точності обчислює цей коефіцієнт для однієї або кількох черг послуг на основі історичних даних. Він не може сказати вам, наскільки точним буде прогноз у майбутньому. Він може лише оцінити точність прогнозів у минулому.

ПРИКЛАД Якщо прогнозований відсоток рівня точності для черги послуг становить 105 відсотків, це означає, що прогнозований обсяг контакту на 5 відсотків перевищує фактичний обсяг контакту.

Значення, обчислене за цим запитом, відображається на сторінці «Черги послуг» у розділі «Відсоток рівня точності прогнозу».

Використовуйте сторінку Запит на складання точності прогнозу, щоб створити запит на складання точності прогнозу.

Опис полів

Поле	Опис
Дата початку	Дата початку запиту на складання прогнозу точності.
Кінцева дата	Кінцева дата запиту на складання прогнозу точності.
Черги в обслуговуванні	Черги послуг, за якими потрібно сформувати точність прогнозу Компіляції. У призначених чергах обслуговування мають бути сформовані прогнози погоди на вибраний діапазон дат.
Дата виконання	Дата, коли ви хочете виконати запит.
Час роботи	Час, протягом якого ви хочете виконати запит.

Фіксація історичних даних

Використовуйте сторінку Capture Historical Data, щоб запустити запит на отримання історичних даних з вашого ACD та імпортувати їх у WFM. Це може стати необхідним у певних обставинах, наприклад, якщо ви хочете імпортувати історичні дані зі свого ACD за період до встановлення WFM, або ви хочете заповнити прогалини в історичних даних, які виникли через перебої в з'єднанні з вашим ACD після встановлення WFM.

ПРИМІТКА: Ця функція недоступна для Avaya ACD або ACD, які класифікуються як "загальні" під час встановлення WFM.

ПРИМІТКА Під час збирання історичних даних попередні дані про дотримання та відповідність (ACC) перераховуються лише в тому випадку, якщо графіки або дані в реальному часі змінилися з моменту останнього обчислення даних ACC.

НАЙКРАЩА ПРАКТИКА : Збір даних з ACD може PUT велике навантаження на систему. Якщо ви запитуєте великий обсяг даних, запускайте цей запит при закритті контакт-центру або під час тихої перерви
період.

Необхідні умови

- Ліцензія WFM
- Дозвіл Адміністрації WFM
- Дозвіл на роботу в Adadministration Schedules
- Доступ системного адміністратора
- Налаштований ACD

Розташування сторінки

Керування програмами > історичні дані > отримання історичних даних

Процедури

Запустіть запит на фіксацію історичних даних

1. Виберіть і налаштуйте поля за бажанням.
2. Натисніть **Run**.

Пов'язані теми

- Налаштуйте ACD
- Імпорт історичних даних

Імпорт історичних даних

Використовуйте сторінку Імпорт історичних даних, щоб імпортувати історичні дані у вигляді файлу CSV до вибраного ACD. Ця сторінка є альтернативою використанню виконуваного файлу WFM Historical Import Template (WHIT) для імпорту ваших історичних даних (див. *Webex WFO Довідковий посібник* з імпорту даних для отримання додаткової інформації).

ПРИМІТКА Якщо ви розміщуєте власний сервер даних, ви можете використовувати WHIT для імпорту історичних даних у хмару. Якщо ви використовуєте сервер даних, розміщений на сервері Webex WFO у хмарі, ви повинні використовувати цю сторінку для імпорту історичні дані.

Імпорт історичних даних

1. Натисніть « **Вибрати файл**», а потім перейдіть до місця, де зберігається файл CSV. Натисніть Відкрити , щоб завантажити файл на сторінку.
2. У **випадаючому списку Вибрати поле ACD** виберіть ACD, в який потрібно імпортувати історичні дані.
3. У розкривному **списку Часовий пояс** виберіть часовий пояс, який потрібно застосувати до історичних даних. Значенням за замовчуванням є UTC. Опція «Клієнт» – це часовий пояс клієнта, встановлений для клієнта адміністратором системи на сторінці «Клієнти».
4. Зіставте поля у вашому файлі CSV з полями імпорту, переліченими на сторінці. Встановіть тип даних для полів дати та періоду.
5. Натисніть **Імпортувати**.

Опис полів

Поля у вашому файлі CSV повинні містити такі дані. Поле може мати будь-яку назву, оскільки воно буде зіставлено з полем імпорту перед імпортом. Поля можуть бути в будь-якому порядку у файлі CSV.

ВАЖЛИВО Файл повинен містити або serviceName, або serviceNumber, але не обидва.

Ім'я поля імпорту	Опис
покинуті дзвінки	(Вимагається) Загальна кількість пропущених дзвінків у черзі на обслуговування протягом періоду.
ASA	(Необов'язково) Середня швидкість відповіді в секундах в черзі обслуговування за період.
avgACWTime	(Вимагається) Середній час роботи після дзвінка в секундах для всіх дзвінків обробляється в черзі обслуговування протягом періоду. Він включає весь час, витрачений на дзвінки, оброблені в цей період, включаючи час, витрачений на інші періоди.
avgTalkTime	(Вимагається) Середній час розмови в секундах для всіх викликів, оброблених у черга на обслуговування протягом періоду. Це значення включає весь час, витрачений на дзвінки, оброблені в цей період, включаючи час, витрачений на інші періоди. Наприклад, якщо за цей період ви отримали лише один дзвінок і він тривав 45 хвилин, то середній час розмови становить 45 ÷ 1 хвилину = 45 хвилин = 2700 секунд.
contactsInQueue	(Необов'язково) Максимальна кількість контактів у черзі на послугу черги протягом періоду. Це стосується лише неінтерактивних черг послуг.
дата	(Вимагається) Дата введення даних.
handledCalls	(Вимагається) Загальна кількість дзвінків, оброблених у черзі на обслуговування протягом періоду.
Коефіцієнт заповнюваності	(Необов'язково) Коефіцієнт заповнюваності черги на обслуговування протягом періоду. Ця величина виражається у вигляді цілого числа від 1 до 100.
період	(Вимагається) 30-хвилинний інтервал у добі для даних у форматі ГГ:ХХ.
qtyOfAgents	(Необов'язково) Кількість агентів в обслуговуванні в черзі на обслуговування протягом

Ім'я поля імпорту	Опис
	крапка.
Прийняті дзвінки	(Вимагається) Загальна кількість дзвінків, що надійшли в чергу обслуговування протягом крапка.
рівень сервісу	(Необов'язково) Відсоток рівня обслуговування для черги послуг під час період. Ця величина виражається у вигляді цілого числа від 1 до 100.
serviceName	Назва черги обслуговування. Це поле обов'язкове, якщо serviceNumber є не входить до файлу.
serviceNumber	ID черги послуг у позначці ACD. Це поле є обов'язковим, якщо serviceName не включено до файлу. ПРИМІТКА Якщо цей ідентифікатор містить початкові нулі (наприклад, 00005), це може спричинити помилку імпорту. Ці ідентифікатори не повинні містити початкові нулі, щоб запобігти виникненню проблеми.
переведеніДзвінки	(Необов'язково) Загальна кількість переведених дзвінків у чергу обслуговування протягом періоду.

Створення описів для кодів причин

На сторінці «Описи кодів причин» можна створювати набори описів кодів причин, а потім пов'язувати ці набори з однією або кількома чергами послуг. Коди причин (також відомі як "допоміжні коди" або "коди NR") походять з вашого ACD. Якщо у вас кілька ACD, вам потрібно налаштувати різні набори опису кодів причин для черг послуг у кожному з цих ACD.

Після того, як ви налаштуєте описовий текст для своїх кодів причин, ці описи з'являться в шухляді дотримання графіків агентів і у віджеті панелі керування дотриманням у реальному часі замість числових кодів причин.

ПРИМІТКА Описи кодів причин, що відображаються для агента, — це описи з черги служб, яка є основною чергою служб цього агента. Якщо у оператора немає головної черги послуг, то без коду причини
Відобразяться описи.

ПРИМІТКА Якщо набір опису коду причини змінено, зміни відображаються як у поточних, так і в історичних даних. Старі версії набору не зберігаються в архіві.

Для вашої ролі потрібен дозвіл Adadministration WFM на створення та керування наборами кодів причин, а також дозвіл Edit Schedules на перегляд кодів причин у панелі відповідності.

Створення набору опису коду причини

1. Виберіть опцію **Створити новий набір описів** коду причини.
2. Введіть унікальне ім'я для нового набору опису коду причини.
3. Натисніть **Додати рядок**. У новому рядку таблиці введіть код причини, ідентифікатор і текстовий опис. Опис може містити максимум 20 символів і спеціальні символи, за винятком коми (,) або знака фунта (#).

   ПРИМІТКА Опис не обов'язковий – можна додати рядок лише з ідентифікатором коду причини.

4. Продовжуйте додавати рядки з кодом причини, ідентифікаторами та описами, доки набір не буде завершено.
5. Натисніть **Зберегти**.

Як змінити наявний набір описів коду причини

1. Виберіть опцію **Редагувати або видалити набір опису** коду причини.
2. Виберіть набір, який потрібно редагувати, з розкривного списку Причина, Опис коду, Назва набору.
3. Ви можете внести такі зміни:
   - Відредагуйте рядок таблиці, щоб змінити номер коду причини або опис.
   - Щоб видалити рядок, виділіть його та натисніть **«Видалити рядок»**.
   - Перейменуйте набір опису коду причини.
4. Натисніть **Зберегти**.

Видалення наявного набору опису коду причини

1. Виберіть опцію **Редагувати або видалити набір опису** коду причини.
2. Виберіть набір, який потрібно редагувати, з розкривного списку Причина, Опис коду, Назва набору.
3. Натисніть **Видалити**.

   ПРИМІТКА Коли набір опису коду причини видаляється, історичні, поточні та майбутні коди причин відображатимуть ідентифікатор коду причини, а не опис коду причини для будь-якої служби
   черги, які були призначені видаленому набору.

Призначте опис коду причини, встановлений одній або декільком чергам обслуговування

1. Виберіть **параметр Призначити опис коду причини, встановлений для однієї або кількох черг** обслуговування.
2. Виберіть опис коду причини з розкривного списку.
3. Виберіть ACD зі спадного списку ACD.
4. Черги послуг, що відображаються на панелі Доступно, — це черги в головному перегляді та пов'язані з обраним вами ACD. Перемістіть черги служб, яким ви хочете призначити цей набір, з області «Доступно» на панель «Призначено». Черги обслуговування, які вже було призначено набору, відображаються на панелі Призначено.

   ПРИМІТКА Набір опису коду причини можна призначити кільком чергам служб, але черзі служб може бути призначено лише один набір опису коду причини.
5. Натисніть **Зберегти**.

Налаштування зіставлень станів відповідності

На сторінці «Відображення станів дотримання» можна вказати, які стани агентів і коди причин визначають, чи дотримується агент запланованої активності, і які дії за розкладом використовуються для розрахунку відсотка прихильності агента.

Налаштування за замовчуванням є найпоширенішим методом розрахунку прихильності, і вам не обов'язково їх змінювати. Однак за бажанням параметри можна налаштувати для вашого контакт-центру.

Агенти відображаються як такі, що перебувають у відповідності, якщо вони перебувають в одному з агентських станів, зіставлених з конкретною запланованою активністю. Якщо вони перебувають у стані агента, не зіставленому із запланованою активністю, вони відображаються як такі, що не відповідають дійсності.

Необхідні умови

Переконайтеся, що з'єднання ACD налаштовано та передає дані в режимі реального часу з кодами причин на WFM.

Розташування сторінки

Управління додатками > WFM > WFM Конфігурація > відображення станів відповідності

Процедура

Виконайте наступну процедуру для керування відображеннями станів прилипання.

Керування відображеннями станів прихильності

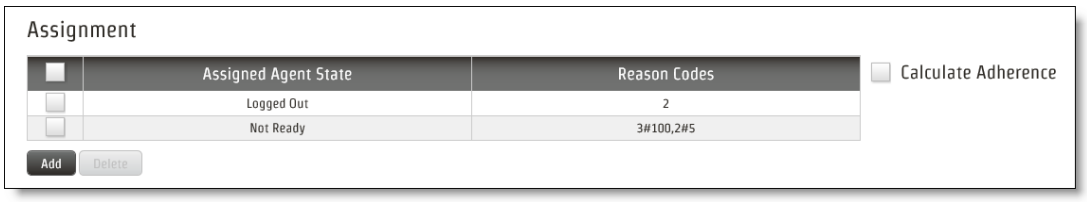
1. Для кожної дії за розкладом налаштуйте принаймні один стан агента, який ви хочете вважати таким, що дотримується. Стан агента використовується для обчислення відповідності активності за розкладом. Якщо вам потрібно додати поле стану агента, натисніть **Додати**. Якщо потрібно видалити поле стану агента, виберіть це поле та натисніть кнопку **Видалити**.
2. Налаштуйте коди причин, які ви хочете вважати такими, що відповідають запланованим діям, у яких використовуються коди причин. Допустимими значеннями є будь-які символи алфавіту, цифри 1–65535 і символи, крім коми.
   - Порожнє поле вказує на всі коди причин, які враховуються.
   - Дефіс між цифрами вказує на діапазон. «1–3» означає, що враховуються коди причин 1, 2 і 3.
   - Кома між числами або альфа-рядками вказує на конкретні числа та рядки. "1,3,5,email,@chat" означає враховуються коди причин 1, 3, 5, email та @chat.
   - Ви можете використовувати комбінацію з діапазону чисел і конкретних чисел і рядків символів (наприклад, "1–5,7,9,12, електронна пошта, подальша робота").
   - (Необов'язково) Додайте перед кодом причини ідентифікатор ACD та знак фунта, щоб розрізнити коди причин, які походять з різних ACD (див. нижче для отримання додаткової інформації).
3. Установіть прапорець Розрахувати прихильність поруч із активністю, щоб включити дані про дотримання часу для цієї дії за розкладом, коли обчислюються відсотки прихильності агента.
4. Натисніть **Зберегти** , щоб зберегти зміни.

ПРИМІТКА Щоб повернути параметри зіставлення станів приєднання до конфігурації за замовчуванням, натисніть « **Скинути**».

Приклад

ПРАКТИЧНІ ПОРАДИ

На наступному малюнку адміністратор зіставив два стани агента ACD, Loggged Out (з кодом причини 2) і Not Ready (з кодами причин 3#100 і 2#5), з активністю розкладу призначення. Це означає, що коли агенту заплановано активність призначення, цей агент повинен перебувати в стані агента Loggged Out з кодом причини 2 або стану Not Ready агента з кодом причини 100 (в ACD 3) або 5 (в ACD 2), щоб дотримуватися вимог. Будь-який інший стан агента або код причини протягом запланованого часу призведе до того, що агент буде показаний не в дотриманні.



Адміністратор не встановив пункт Розрахувати прихильність. Це означає, що незалежно від того, чи дотримуються користувачі активності за розкладом призначення, це не впливатиме на показник відсотка відповідності цього агента.

ACD Ідентифікатори та коди причин

Якщо у вашій системі є кілька ACD, вам може знадобитися вказати, до якого ACD належить код причини. Наприклад, якщо код причини 6 присутній в обох ACD 1 і ACD 2, але означає щось різне в кожному з них, потрібно їх розрізняти.

Для цього під час введення коду причини для станів агента «Не готово» або «Вийшли з системи» використовуйте такий формат:

<ACD ID>#<код причини>

Використовується ідентифікатор ACD — це ідентифікатор, налаштований на сторінці конфігурації ACD (див. Налаштування ACD).

ПРИКЛАД І ACD 2, і ACD 3 використовують код причини 23, але вони не означають одне й те саме. Щоб призначити 23 код причини, який налаштовано в ACD 2, стану агента Loggged Out, введіть **2#23** у поле Reason Codes.

Якщо код причини означає одне й те саме в кількох ACD або є унікальним лише для одного ACD, немає необхідності додавати ідентифікатор ACD до коду причини. Якщо ви хочете вказати діапазон кодів причин у конкретному ACD, додайте ідентифікатор ACD та знак фунта перед першим кодом причини в діапазоні: **3#1–5**.

ПРИМІТКА Коди причин з'являються в інших місцях Cisco, наприклад, у панелі відомостей про дотримання на сторінці Розклади агентів, але ідентифікатор ACD, який ви додаєте до них тут, не відображається. Ідентифікатор ACD необхідний
лише при налаштуванні відображення станів прихильності в декількох середовищах ACD.

Відображення станів відповідності для неінтерактивних черг послуг

Ви можете розрахувати відповідність для неінтерактивних черг служб (наприклад, тих, які обробляють електронну пошту клієнтів). Оскільки налаштування за замовчуванням призначені для черг обслуговування, які підтримують інтерактивні контакти клієнтів, ви повинні налаштувати користувацькі відповідності всіх станів ACD, в яких агентам дозволено перебувати під час обробки неінтерактивних контактів.

ПРИКЛАД
Ваш контакт-центр може захотіти зіставити такі стани агентів з активністю In Service для черги послуг, яка підтримує неінтерактивні контакти клієнтів:

- Готовий в наявності
- Говорити
- Після контактної роботи
- Утримувати
- Не працює (код причини 10)
- Не готовий (код причини 20)

Налаштуйте загальносистемні параметри WFM

Використовуйте сторінку Глобальних налаштувань, щоб налаштувати загальносистемні параметри для WFM. Ці параметри описані нижче.

ПРИМІТКА**:** Користувачі повинні оновити або перезапустити свої браузери, щоб зміни в глобальних налаштуваннях набули чинності.

Перший день тижня

Перший день тижня за розкладом. За замовчуванням використовується значення неділя.

ПРИМІТКА Якщо ви змінили цей параметр після того, як ви вже налаштували та призначили ротацію робочої зміни, вам доведеться створити нові ротації робочих змін, щоб включити зміни.

Якщо оператори завершили динамічне планування, вам доведеться перенести всі динамічні планування.

Кількість тижнів розкладу, видимих для агентів

Кількість майбутніх тижнів, що відображаються, коли оператори отримують доступ до своїх розкладів.

Місяць початку канікул

(Тільки системи без інтеграції HRMS) Місяць, який є початком року відпустки. У перший день цього місяця доступні години відпустки скидаються на години, налаштовані в планах відпусток, призначених агентам.

Платно FTE за добу

Кількість оплачуваних годин на день, відпрацьованих за замовчуванням, еквівалентна повній зайнятості. Це значення використовується лише для планування відпустки, стратегічного планування та стратегічного прогнозування.

Платно FTE на тиждень

Кількість оплачуваних годин на тиждень, відпрацьованих за замовчуванням, еквівалентна повній зайнятості. Це значення використовується лише для цілей стратегічного планування та стратегічного прогнозування.

В сервісі FTE на добу

Кількість годин без відпрацювання за замовчуванням на день працює в еквіваленті повної зайнятості. Ця величина використовується для зведених підсумків агента у виробництві та іменованих прогнозів.

FTE днів на тиждень

За замовчуванням кількість годин без відпрацювання на тиждень за повним робочим еквівалентом. Ця величина використовується для зведених підсумків агента у виробництві та іменованих прогнозів.

Попередження про конфлікт розкладу агентів

Якщо встановлено прапорець "Увімкнути попередження для конфліктів редагування сторінки розкладу агента", запропоновані зміни за розкладом на сторінці "Розклади агентів", які можуть перезаписувати всю або частину наявної активності, викликають попередження. Особа, яка редагує розклад агента, має можливість продовжити редагування, незважаючи на можливі конфлікти, перемістити поточну активність або скасувати редагування розкладу.

Коли прапорець знято (за замовчуванням), розклад агента редагується без будь-яких попереджень про конфлікти розкладів.

Відведені відгули

Поле «Одиниця відображення» встановлює формат, у якому користувачі бачать розподіл часу відпочинку: FTE (еквіваленти повної зайнятості) або години.

Установіть прапорець "Дозволити агентам переглядати розподіл часу відпустки", якщо ви хочете, щоб ваші агенти могли бачити розподілені часові відпустки, які доступні, коли вони запитують відгули. Якщо цей прапорець установлено, у діалоговому вікні «Запит на відпустку» з'являється кнопка під назвою «Розподіл часу відпустки».

> ПРИМІТКА Розподіл часу відпустки в запиті на відгул завжди відображається як FTE, навіть якщо одиниця відображення встановлена на години.

Час переоцінки списку очікування робочого процесу

Цей параметр встановлює щоденний час, протягом якого список очікування робочого процесу повторно оцінюється на предмет можливих дій.

Прогнозовані контакти відображаються у вигляді десяткових дробів

Установіть прапорець "Увімкнути прогнозовані контакти як десяткові дроби", щоб значення, яке використовується під час імпорту, відображення та редагування прогнозованих контактів, містило до двох десяткових знаків. Коли прапорець знято (за замовчуванням), прогнозовані контакти відображаються як цілі числа.

ПРИМІТКА Якщо цю функцію вимкнено після введення даних із двома десятковими знаками в розподіл або прогноз, ці значення округлюються до найближчого цілого числа. Якщо цю функцію знову ввімкнено,

Введені десяткові дроби відображаються знову, якщо значення не було відредаговано вручну, і в цьому випадку десяткові дроби втрачаються. Обчислення виконуються з використанням десяткових дробів, навіть якщо ці десяткові дроби не відображаються.

Частота оновлення дотримання в реальному часі

Використовуйте цей параметр, щоб вибрати, як часто оновлюються дані про дотримання вимог у реальному часі у віджетах інформаційних панелей і в шухлядах покриття розкладу агентів. Значення за замовчуванням: 30 секунд. Вибраний інтервал не впливає на фіксацію історичних даних у реальному часі.

ПРИМІТКА Це може коливатися на кілька секунд вище або нижче налаштованої частоти оновлення через фактори навколишнього середовища, такі як обробка мережі та запитів, оскільки кілька запитів можуть бути надіслані на

різний час, що призводить до різної частоти оновлення в шухляді прилипання.

Налаштування розрахунку відповідності та відповідності

Розрахунок прихильності та відповідності (ACC) за замовчуванням виконується вночі о 4:00 AM (за часом клієнта) і за замовчуванням перераховує останні п'ять днів. Це надає оновлені оцінки прихильності та відповідності агентів на основі нещодавніх змін у розкладах, які були відредаговані після їх створення. Цей параметр дозволяє змінити ці значення за замовчуванням на значення, які краще працюють для вашого контакт-центру.

У полі «Вікно обчислення за історію» введіть кількість минулих днів, за які WFM обчислює історичні відсотки відповідності та відповідності. Щоденний перерахунок цих відсотків дозволяє враховувати корекції в графіках агентів у розрахунку, щоб переконатися, що відсотки агентів є правильними. Максимальне значення = 45 днів.

ПРИМІТКА**:** Якщо період зберігання даних про дотримання даних вашого агента коротший, ніж кількість днів, які ви налаштували для розрахунків за історію (див. Визначення періоду зберігання WFM), дні поза періодом зберігання не перераховуються.

У полі «Час обчислення» виберіть час доби, коли обчислюються відсотки дотримання та відповідності. За замовчуванням = 4:00 AM.

Інші деталі розкладу агентів

Якщо встановлено пункт "Обмежити перегляд розкладу лише для зсуву часу початку/завершення", час початку та завершення запланованої активності агента приховується від агентів, коли вони переглядають розклади інших агентів.

Буде видно лише час початку та зупинки зміни оператора.

Увімкнути коментарі агента до агента

Встановіть прапорець "Дозволити коментарі агента до агента", щоб дозволити агентам вводити коментарі в наставництві, планувати торгівлю та планувати запити на пропозиції, які можуть бути прочитані іншими агентами. Коментарі ввімкнено за замовчуванням.

Коли прапорець знято, оператори більше не можуть вводити коментарі в цих типах запитів або опис у запиті на наставництво. Вони все ще можуть бачити коментарі від користувачів вищого рівня, таких як керівники, і писати коментарі керівникам у запитах на відпустку та винятки. Якщо після введення коментарів прапорець знято, ці коментарі все одно будуть видимими, але їх не можна буде редагувати.

Розділення точності покинутих викликів

(Застосовується лише в тому випадку, якщо ви використовуєте пункт Cisco Unified Contact Center Enterprise ACD) Установіть прапорець "Ділити чергу покинутих викликів з точністю", щоб розділити загальну кількість покинутих викликів між чергами послуг, які створює WFM при використанні черг з точністю Unified CCE. Кількість дзвінків розподіляється максимально рівномірно між чергами обслуговування, і вони завжди будуть складати загальну кількість покинутих дзвінків для черги точності. Якщо прапорець не встановлено, а у вас є черги Unified CCE ACD та точності, WFM призначає загальну кількість покинутих викликів кожній черзі послуг, що призводить до неточних прогнозів та звітів.

Синхронізація iCal з SSO

Якщо ваше середовище використовує аутентифікацію SAML, встановіть прапорець «iCal Sync with SSO», щоб дозволити вашим агентам отримувати доступ до своїх розкладів поза роботою через сторонню програму календаря, таку як Microsoft Outlook, Google Calendar або Apple Calendar. Webex WFO робить опцію Мобільний календар доступною для агентів на панелі інструментів «Мій розклад», яка надає їм унікальну URL-адресу, яку вони можуть використовувати для створення підписки на свій робочий розклад у програмі календаря.

Коли ви знімаєте цей прапорець, Webex WFO видаляє опцію Мобільний календар зі сторінки Мій календар і деактивує всі URL-адреси, які зараз використовують агенти. Агенти більше не можуть створювати нові підписки, а Webex WFO більше не оновлює свої сторонні календарі.

Для отримання додаткової інформації про те, як налаштувати Webex WFO, щоб агенти могли отримувати доступ до своїх розкладів поза роботою, коли ввімкнено автентифікацію SAML, перегляньте статтю Перегляд розкладу в іншій програмі календаря.

Профіль випуску за розкладом

(Необов'язково) Профіль випуску за розкладом, який застосовується до нових агентів за замовчуванням. Якщо цей параметр залишається порожнім, усі розклади відображаються для нових агентів відповідно до глобального налаштування WFM Кількість тижнів, видимих у розкладах агентів. Перегляньте розділ Налаштування часу випуску розкладів.

Максимальна кількість спроб оптимізації розкладу

Введіть максимальну кількість спроб WFM (1–30) для переміщення активностей, щоб оптимізувати розклад. Оптимізація розкладу ініціюється дією Оптимізувати розклади на сторінці Розклади агентів.

Визначте період зберігання WFM

Використовуйте сторінку збереження, щоб визначити, як довго зберігаються певні типи даних WFM. Зверніть увагу, що тривалий час зберігання, особливо для великих контакт-центрів, вимагає більшого обсягу пам'яті системи. Дивіться # *Webex WFO Посібник з* дизайну, щоб отримати рекомендації щодо розміру.

> ПРИМІТКА Період зберігання 0 означає, що дані не зберігаються. Встановлення періоду зберігання вмикає збереження. Максимальні терміни зберігання налаштовує адміністратор системи. Ти можеш
> Налаштуйте періоди зберігання від 0 до, але не більше цих максимумів.

Дані, для яких можна встановити періоди зберігання, описані нижче.

Детальна інформація про прихильність агента

Дані про стан агента, необхідні для розрахунку прихильності. Ці дані включають кожен стан телефону, введений кожним оператором за кожен день. Період зберігання за замовчуванням = 0.

WFM Прогноз, розклад, запити та історичні дані

Ці дані включають:

- Прогнози
- Графіків
- Запити користувачів (наприклад, запити на обмін повідомленнями від операторів)
- Призначені винятки
- Історичні дані сервісу
- Дані про

продуктивність агента Період

зберігання за замовчуванням

= 0.

WFM Усунення несправностей даних

Ці дані включають:

- Файли продуктивності ГІС-агента та історії служб, імпортовані в WFM за допомогою GIS Connector Tool
- Файли звітів про відпустки, імпортовані з

HRMS Термін зберігання за замовчуванням = 0.

Історія редагувань за розкладом

Історія змін, внесених до всіх розкладів агентів, тому розклади можуть бути повернуті до попередніх версій, якщо це необхідно. Термін зберігання за замовчуванням = 7 днів.

Керування значеннями метаданих активності

Значення метаданих активності – це додаткова інформація, яку можна використовувати для класифікації різних дій, що входять до розкладів агентів. Ці види діяльності включають обіди, перерви, винятки, проекти, робочі зміни типу доручення, понаднормову роботу, час роботи та закритий час.

Метадані активності відображаються у вигляді попередньо налаштованих полів, які аналітики пізніше вибирають із розкривного списку. Ви можете звітувати про метадані активності в Data Explorer, але вони не відображаються в ньому.

Необхідні умови

У вас є дозволи Adadministration Schedules та Adadministration WFM.

Розташування сторінки

Управління додатками > WFM > активності > метадані активності

Процедури

Як створити нове значення метаданих активності

1. Виберіть **Створити нове значення** метаданих активності.
2. Введіть ім'я метаданих у **поле «Значення** ».
3. Натисніть **Зберегти**. З'явиться повідомлення з підтвердженням.

Як змінити наявне значення метаданих активності

1. Виберіть **Редагувати або видалити наявне значення** метаданих активності.
2. Виберіть значення, яке потрібно відредагувати, а потім відредагуйте його за бажанням.
3. Натисніть **Зберегти**. З'явиться повідомлення з підтвердженням.

> ПРИМІТКА
> Редагування значень метаданих не змінює значення метаданих для дій, які вже були додані до розкладу агента. Щоб змінити значення метаданих для активності, яка входить до розкладу агента, відредагуйте значення метаданих, а потім виконайте одну з наведених нижче дій.

- Як надіслати новий запит на розклад
- Insert нову активність у розкладі агента

Як видалити наявне значення метаданих активності

ПРИМІТКА: Не можна видаляти значення метаданих, призначені діям, які входять до розкладів агентів.

1. Виберіть **Редагувати або видалити наявне значення метаданих активності**.
2. Виберіть значення метаданих, які потрібно видалити.
3. Натисніть **Видалити**. З'явиться діалогове вікно Метадані активності.
4. Натисніть Так . Діалогове вікно «Метадані активності» закриється, і з'явиться повідомлення з підтвердженням.

Призначення значення метаданих активності за умовчанням для обідів і перерв

1. Виберіть Призначити **значення метаданих активності за умовчанням обідам і перервам**.
2. Виберіть значення метаданих за замовчуванням, яке ви хочете призначити обідам та/або перервам.
3. Натисніть **Зберегти**. З'явиться повідомлення з підтвердженням.

Як вилучити значення метаданих за умовчанням із дії

Ви вилучаєте значення метаданих за умовчанням із дії на тій самій сторінці, де ви їх призначили.

1. Перейдіть на сторінку, де ви призначили значення метаданих за замовчуванням.
2. Очистьте **поле Метадані** активності.
3. Натисніть **Зберегти**.

ПРИМІТКА
Видалення значення метаданих активності за замовчуванням не видаляє значення метаданих із дій, які вже були вставлені в розклад агента. Щоб видалити значення метаданих за замовчуванням із дії, яка є в розкладі агента, видаліть значення метаданих активності на сторінці, де ви їх призначили, а потім виконайте будь-яку з наведених нижче дій.

- Як надіслати новий запит на розклад
- Insert нову активність у розкладі агента

Пов'язані теми

Щоб отримати докладнішу інформацію про метадані активності, перегляньте статтю Про метадані активності. Ви можете призначити значення метаданих за умовчанням кожній окремій дії, яку ви створюєте.

- Керування винятками: призначте винятку значення метаданих за замовчуванням.
- Керування групами кількох навичок: призначте значення метаданих за замовчуванням для активностей «У службі», «Понаднормова робота» або «Закрита служба» для кожної групи кількох навичок.
- Керування проектами: призначте проекту значення метаданих за замовчуванням.
- Керування чергами послуг: призначте значення метаданих за замовчуванням для дій «У службі», «Понаднормово» або «Закрита служба» для кожної черги послуг.
- Створення робочих змін: призначте робочій зміні значення метаданих за замовчуванням.

Про метадані активності

Серед багатьох інших застосувань, значення метаданих активності корисні для інтеграції Webex WFO з вашою системою управління людськими ресурсами (HRMS).

> **ПРИКЛАД:** Ви створюєте значення метаданих, які збігаються з кодами виплат, які ви використовуєте у своїх HRMS, і призначаєте ці значення метаданих діям у розкладах операторів. Потім, за допомогою кнопки Shifts
> агентом API, ви експортуєте ці дані з Webex WFO та імпортуєте їх у свій HRMS, щоб ви правильно платили агентам за виконану ними роботу.

Призначення значень метаданих активності за умовчанням

Створивши значення метаданих, ви можете призначати стандартні значення метаданих перервам і обідам на сторінці метаданих активності. Ви також можете призначити значення метаданих за умовчанням кожній окремій дії, яку ви створюєте.

- Керування винятками: кожна дія винятків
- Керування групами з кількома навичками: активності «Служба», «Понаднормова робота» та «Закрита служба» для кожної групи з кількома навичками.
- Керування проектами: виконання кожної дії в проекті
- Керування чергами обслуговування: дії в розділах «Обслуговування», «Понаднормова робота» та «Закрита служба» для кожної черги послуг.
- Створення робочих змін: кожна робоча зміна за типом завдання

На відміну від перерв і обідів, кожна окрема дія, яку ви створюєте на перелічених вище сторінках, може мати різне значення метаданих за умовчанням.

> ПРИКЛАД**:** Ви вже створили два значення метаданих на сторінці метаданих активності: Meet123 і Time456. На сторінці «Винятки» ви створюєте два різні винятки: «Зустрічі» та «Вихідний час».
> Кожному з них можна призначити різне значення метаданих: Meet123 – «Зустрічі», а Time456 – «Час вимкнення».

Перевизначення значень метаданих за замовчуванням
Ви можете змінити значення метаданих за замовчуванням, змінивши або видаливши їх, виконавши такі дії:

- Коли ви Insert будь-яку активність на сторінці Розклади агентів (див. Insert активність).
- Коли ви додаєте заняття типу перерви або обіду на сторінці «Умови праці» (див. Керування умовами праці).

Значення метаданих, призначене активності, коли ви Insert активність на сторінці «Розклади агента» або коли ви додаєте дію на сторінці «Умови роботи», не стає значенням метаданих за замовчуванням для цієї активності. Ви можете змінити значення метаданих за замовчуванням для активності лише на відповідній сторінці в Управлінні програмами.

Якщо ви не призначите активності значення метаданих за замовчуванням, поле значення метаданих буде порожнім, якщо ви Insert цю активність на сторінці Розклади агентів або якщо ви додаєте цю активність на сторінці Умови роботи. Ви все ще можете призначити значення метаданих дії, яка не має значення метаданих за умовчанням, але це значення застосовується лише до активності, яку ви зараз додаєте, а не до інших, які ви додасте в майбутньому.

Опис полів

У наведеній нижче таблиці описано поля на сторінці метаданих активності, коли ви редагуєте, видаляєте або створюєте значення метаданих активності, а також коли призначаєте значення метаданих активності за умовчанням обідам і перервам. Усі поля необов'язкові.

Поле	Опис
Перерва	Значення метаданих за замовчуванням для розривів.
Ланч	Значення метаданих за замовчуванням для обідів.
Значення	Ім'я значення метаданих. Максимальна кількість символів = 50.

Налаштування Teleopti

Використовуйте сторінку конфігурації Teleopti, щоб додати **посилання на Teleopti WFM** у верхньому меню Webex WFO. Коли агенти або супервайзери переходять за цим посиланням, вони переходять на свій сайт Teleopti.

Необхідні умови

- У вашій організації впроваджено хмару.
- Ваша організація використовує Teleopti для агентів або керівників.
- У вас є дозвіл на оновлення клієнта в розділі Webex WFO.

Розташування сторінки

Управління додатками > глобальне > системне адміністрування > Конфігурація Teleopti

Процедури

Дозвольте агентам і супервайзерам зв'язуватися з Teleopti через Webex WFO

1. Виберіть клієнта Webex WFO з **розкривного списку Вибрати клієнта** .
2. Установіть прапорець Увімкнути **навігацію** Teleopti.
3. Введіть URL-адресу Teleopti клієнта в **поле URL** Teleopti.
4. Натисніть **Тестова URL-адреса**. Сайт відкриється в новому Tab.
5. Натисніть **Зберегти**.

Видаліть посилання Teleopti WFM

1. Виберіть клієнта Webex WFO з **розкривного списку Вибрати клієнта** .
2. Зніміть прапорець Увімкнути **навігацію** Teleopti. Поле **URL Teleopti** зникає.
3. Натисніть **Зберегти**.

Налаштування аналітики

На сторінці конфігурації Analytics можна налаштувати параметри Analytics для всього облікового запису.

Необхідні умови

- Ваша організація має одну з таких ліцензій:
    - Основи аналітики
    - Аналітика Enterprise

        - Десктопна аналітика
    - У вас є принаймні один із цих дозволів:
        - Адміністрування аналітики мовлення
- Адміністрування аналітики голосового мовлення в текст
        - Адміністрування десктопної аналітики
        - Адміністрування текстової аналітики
    - Вам потрібні інформаційні панелі Analytics, якщо ви вирішите надати до них спільний доступ.

Розташування сторінки

Управління додатками > аналітика > конфігурація аналітики

Процедури

Спільний доступ до інформаційних панелей

Приладні дошки, до яких надано спільний доступ, можуть переглядати всі користувачі.

1. У **розділі «Спільний доступ до приладної дошки** » виберіть **«Увімкнути спільний доступ** до приладної дошки».
2. Натисніть **Зберегти**.

Налаштуйте тривалість зберігання даних

За допомогою полів «Дані Analytics» можна налаштувати проміжок часу в днях, місяцях або роках, протягом якого потрібно зберігати дані Analytics.

Коли виконується завдання "Обслуговування індексу", Webex WFO видаляє дані Analytics, які старіші за встановлений вами період зберігання.

> ПРИМІТКА За замовчуванням завдання «Обслуговування індексу» виконується о 2:00 AM. Системний адміністратор може перенести виконання завдання «Обслуговування індексу» на інший час на сторінці «Керування завданнями».

Скорочення періоду зберігання після його початкового встановлення може призвести до видалення даних. Збільшення терміну зберігання призведе до більшого використання простору для зберігання. До зміни цього значення слід поставитися уважно. За замовчуванням максимальний термін зберігання даних становить 24 місяці. Однак системний адміністратор може підвищувати або знижувати це значення за замовчуванням відповідно до вимог вашої компанії.

Встановлення інтервалу зйомки на робочому столі

У **полі «Хвилини** » під пунктом «Завантаження даних знімка на робочому столі» виберіть інтервал у хвилинах, з яким завантажуються дані знімка на робочий стіл. Інтервал за замовчуванням становить 10 хвилин.

ПРИМІТКА : Дані знімка на робочому столі завантажуються через зазначений проміжок часу, навіть якщо користувач не ввійшов у систему.

Пов'язані теми

- Огляд інформаційних панелей Analytics
- Як визначити веб-сайти й додатки, які потрібно відстежувати за допомогою Analytics

Адміністрування та підтримка Webex WFO

Адміністрування та підтримка Webex WFO передбачає наступне:

- Слідкуйте за станом налаштованих серверів даних.
- Налаштуйте функцію гейміфікації.
- Встановіть цілі для ключових показників ефективності (KPI), які ви хочете зробити доступними для моніторингу, у звіті Data Explorer або на приладній дошці.
- Шукайте, переглядайте та виявляйте зміни, внесені користувачами або системою в Webex WFO, формуючи «контрольний слід».
- Слідкуйте за підключеннями клієнтів до сервера Webex WFO.
- Відстежуйте статус запланованого експорту масових контактів.
- Інформуйте користувачів про системні події за допомогою сповіщень.

Моніторинг стану сервера даних

Сторінка «Стан сервера даних» дозволяє відстежувати стан налаштованих серверів даних. Ви можете переглянути, чи підключено або відключено статус з'єднання в даний момент, а також переглянути дату і час останньої отриманої події для кожного сервера даних.

Розташування сторінки

Управління додатками > Глобальний моніторинг > > статус сервера даних

Процедури

Перегляд статусу сервера даних

Відкриється список налаштованих серверів даних. Натисніть «Оновити », щоб оновити список. Серед полів для кожного сервера даних можна виділити:

- **Connection** — стан з'єднання налаштованого сервера даних, який може бути підключений або відключений.
- **Увімкнені функції** — список налаштованих функцій конфігурації сервера даних, який можна знайти на сторінці 123 .
- **Сервер** даних — відображає ідентифікатор спільного сервера з бази даних.
- **Дії**— Натисніть **Редагувати** , щоб перейти на сторінку конфігурації сервера даних.

Пов'язані теми

- Налаштування сервера даних: дізнайтеся, як налаштувати сервери даних для клієнтів.

Завантаження журналів сервера даних

На сторінці «Журнали сервера даних» можна запитувати файли журналів із серверів даних у вашій системі, відстежувати хід виконання журналів у разі їх стиснення в ZIP-файл і завантажувати журнали, коли вони будуть готові. Якщо ввімкнено сповіщення «Помилка отримання даних сервера даних» та «Успішне отримання журналів сервера даних», ви також можете завантажити журнали зі сповіщення, яке ви отримуєте, коли Webex WFO завершив обробку вашого запиту.

Ви можете запитувати журнали лише для одного сервера даних одночасно.

Необхідні умови

У вас є дозвіл на моніторинг агентів.

Розташування сторінки

Управління програмами > глобальний моніторинг > > журналів сервера даних

Процедури

Завантаження журналів сервера даних

Сторінка «Журнали сервера даних» складається з трьох розділів: «Журнали сервера даних», «Фільтр журналів» і «Запити журналів».

1. У таблиці «Журнали сервера даних» виберіть сервер даних із журналами, які потрібно відновити.

   Журнали можуть мати статус «Підключено **»** «Істина **»** або **«Брехня»**. *True* вказує на те, що сервер даних підключено. *False* вказує на те, що сервер даних відключено. Ви не можете запитувати журнали для спільних серверів даних або для серверів даних, які мають статус «Підключено» як false.

   > ПРИМІТКА У **полі Версія** , якщо версія сервера даних старіша за 10.3.4, Webex WFO не додає ваш запит до таблиці Запити журналу. Натомість ви отримаєте сповіщення, коли журнали будуть готові до завантаження. Щоб отримати сповіщення, ви повинні мати можливість отримувати
   >
   > Помилка отримання даних сервера даних і сповіщення про успішне отримання журналу даних сервера даних (див.
   >
   > Налаштуйте сповіщення).

2. Налаштуйте **Фільтр журналуДіапазон** дат (необов'язково, залиште **поля Дата** початку та **Дата** завершення, щоб надіслати запит до всього журналу) та **Тип** файлу.

   Параметри типу файлу такі:

   - **ctiService.dbg** — файли журналу налагодження для сервісу CTI.
   - **ctiService.log** — Лог-файли для сервісу CTI.
   - **dataGathering.dbg** — файли журналу налагодження для служби збору даних.
   - **dataGathering.log** — Файли журналу для служби збору даних.
   - **siprec.dbg** — файли журналу налагодження для служби SIPREC.
   - **siprec.log** — Лог-файли для служби SIPREC.
   - **voiceRecordServer.dbg** — файли налагодження для служби сервера голосових записів.
   - **voiceRecordServer.log** — Файли журналу для служби сервера голосових записів.

3. Натисніть **Журнали запитів**. Webex WFO додає ваш запит до таблиці Log Requests. Журнали можуть мати такі статуси: **«Успіх », «Час очікування вичерпано»** та **«В процесі»**. Також може з'явитися повідомлення про помилку. Перевірте, чи підключено сервер даних, якщо з'явиться повідомлення про помилку.

4. Коли ваш запит отримає статус «Успішно», натисніть значок **«Завантажити** ». Журнали завантажуються у вигляді ZIP-файлу з іменем data_server_logs_<номер запиту>.zip.

   Ви можете завантажувати журнали протягом трьох днів після запиту.

Пов'язані теми

- Налаштування сервера даних: дізнайтеся більше про конфігурацію сервера даних для клієнтів.
- Моніторинг стану сервера даних

Налаштування гейміфікації

Розділ «Керування продуктивністю» «Керування програмами» використовується адміністраторами для настроювання функцій продуктивності продукту. Управління продуктивністю дозволяє налаштувати функцію гейміфікації.

Збирання даних про ефективність для гейміфікації

У гейміфікації можна використовувати дані про прихильність агентів з WFM та дані про ефективність агентів з оцінок QM.

Необхідні умови

У вас є дозвіл на проведення Гейміфікації та/або Розклад адміністрування.

Розташування сторінки

Керування програмами > Global > Performance Management > збирання даних про продуктивність

Процедури

Миттєвий збір даних про ефективність за минулі періоди

Дотримуйтеся цих вказівок, якщо ви тільки починаєте працювати з гейміфікацією та вже маєте показники даних.

1. Виберіть **опцію «Збирати дані зараз »**.
2. Виберіть показник продуктивності, який потрібно зібрати, зі **спадного списку Вибрати показник** ефективності.

   ПРИМІТКА : Якість збирає дані з оцінок агента QM. Прихильність збирає дані про прихильність агентів з WFM.

3. Введіть дати початку та завершення періоду збору.
4. Виберіть групу, команду або агентів, для яких потрібно збирати дані. Використовуйте Ctrl+Click, щоб вибрати кілька агентів, або Ctrl+Shift, щоб вибрати діапазон агентів.
5. Натисніть **Отримати дані** про ефективність. Відкриється **діалогове вікно «Запит у** черзі».
6. Натисніть **Закрити**.

Налаштування повторюваного збирання даних

Дотримуйтеся цих вказівок, щоб установити час щодня, коли дані про продуктивність збираються автоматично.

1. Виберіть опцію **«Запланувати збір** даних».
2. Виберіть показник продуктивності, який потрібно зібрати, зі **спадного списку Вибрати показник** ефективності.
3. Виберіть час доби, щоб збирати дані про ефективність.
4. Натисніть **Зберегти**. З'явиться повідомлення з підтвердженням.

Пов'язані теми

- Налаштування точок гейміфікації: створення точок гейміфікації та керування ними
- Налаштування рівнів гейміфікації: створення рівнів значків гейміфікації та керування ними
- Керування категоріями ефективності гейміфікації: укажіть дані, які фіксує повторюваний збір даних

Налаштування рівнів гейміфікації

Агенти можуть бути нагороджені новими значками, коли вони досягнуть зазначеного значення балів за рівень досягнень. На сторінці «Рівні гейміфікації» можна створювати групи рівнів, пов'язувати значок із кожним рівнем і визначати діапазон періодів для кожного рівня. Діапазон періодів (у днях) для кожного рівня дозволяє контролювати, на скільки часу назад потрібно збирати дані для підрахунку балів.

Розташування сторінки

Управління додатками > глобальне управління продуктивністю > > рівнях

Ви можете визначити принаймні три рівні і не більше десяти рівнів. Зверніть увагу, що рівні нумеруються від нуля до дев'яти. Значення балів для Рівня 0 завжди визначається як "- -", що вказує на будь-які значення балів, нижчі за Рівень 1, включаючи негативні значення балів.

Налаштування рівнів гейміфікації

1. Виберіть **Створити новий рівень** значка.
2. Введіть унікальне ім'я для діапазонів рівнів.
3. Введіть діапазон періодів (у днях), з якого потрібно збирати дані про нарахування балів.
4. Виберіть рівень, який потрібно змінити.
5. Введіть мінімальне значення балів для цього рівня в **поле Бали** .

6. Виберіть значок для нагородження за цей рівень.
7. Натисніть **Зберегти**.

Опис полів

Поле	Описи
Виберіть рівень	("Лише редагувати або видаляти наявний рівень значка") Існуючий значок рівень, який ви хочете редагувати.
Рівень	Назва цього набору рівнів значків.
Визначення діапазону рівнів	
Введіть діапазон періодів для цього рівня	Кількість днів, за які потрібно збирати дані про нарахування балів.
Додати рівень	Додайте в таблицю рівень значка.
Рівень	(Тільки для читання) Номер рівня значка.
Очок	Кількість балів, необхідна для досягнення цього рівня.
Знак	Графіка значка асоціюється з цим рівнем.

Пов'язані теми

- Налаштування точок гейміфікації: створення точок гейміфікації та керування ними
- Керування категоріями ефективності гейміфікації: укажіть дані, які фіксує повторюваний збір даних
- Збирання даних про ефективність для гейміфікації

Керування категоріями ефективності гейміфікації

На сторінці «Категорії продуктивності» можна визначити групу продуктивності гейміфікації та призначити їй агентів.

Розташування сторінки

Управління програмами > Глобальне управління продуктивністю > > категорії продуктивності

Створення групи виступів і призначення агентів

1. Виберіть **Створити нову групу** продуктивності.
2. Введіть унікальне ім'я для групи виступів.
3. Виберіть показник ефективності, за яким слід оцінювати агентів у цій групі.
4. Виберіть групу рівнів, яку ви хочете використовувати для визначення рівнів.
5. Виберіть конфігурацію діапазону точок, яку ви хочете використовувати для визначення значень точок.
6. Виберіть агентів, яких потрібно додати до цієї групи ефективності. Ви можете вибирати групи та команди та використовувати **поля фільтра** для пошуку за назвою. Використовуйте Ctrl+Click, щоб вибрати кілька агентів.
7. Натисніть **Зберегти**.

Опис полів

Поле	Опис
Виберіть групу продуктивності	("Лише редагувати або видаляти наявну групу виступів") Об'єкт Група продуктивності, яку потрібно змінити.
Назва групи виступів	Назва цієї перформанс-групи.
Налаштування групи	
Виберіть показник ефективності	Показник, за допомогою якого потрібно оцінювати агентів. ▪ Прихильність — дані про прихильність агентів від WFM ▪ Якість — дані про ефективність агентів з оцінок QM
Виберіть рівень	Установлені рівні значків гейміфікації для цієї групи продуктивності.
Виберіть діапазон точок	Діапазони балів і присвоєні значення балів за це виконавська група.
Учасники групи виступів	
Група/Команда/Агент	Групи, команди та агенти, призначені для цієї групи виступів.

Пов'язані теми

- Налаштування точок гейміфікації: створення точок гейміфікації та керування ними
- Налаштування рівнів гейміфікації: створення рівнів значків гейміфікації та керування ними
- Збирання даних про ефективність для гейміфікації

Налаштування точок гейміфікації

Гейміфікація ґрунтується на досягненнях агентів, які вимірюються балами. На сторінці «Бали» можна керувати значеннями балів. Агентам може нараховуватися різна кількість балів за їх прихильність та/або оцінки оцінок, які потрапляють у визначені діапазони.

Розташування сторінки

Управління додатками > Global > Performance Management > Points

Потрібно визначити два або більше діапазонів із пов'язаними значеннями точок. Ви можете визначити точки для щонайбільше 10 діапазонів.

Налаштування значень балів

1. Виберіть **Створити нові значення діапазону точок для показника**.
2. Введіть унікальне ім'я для значень діапазону точок.
3. Виберіть у таблиці діапазон, який потрібно відредагувати.
4. Введіть кінцеве значення в **поле Кінець** . Початкове і кінцеве значення можуть бути позитивними або негативними і є інклюзивними.

   ПРИМІТКА: Значення в початковому полі призначене лише для читання. Для першого запису в таблиці початкове значення "--" вказує на все, що нижче першого кінцевого значення. Для наступних діапазонів початковим значенням є визначається попереднім кінцевим значенням. Для останнього запису в таблиці кінцеве значення "--" вказує на все, що вище останнього початкового значення.

5. Введіть значення балів, яке потрібно призначити для цього діапазону балів. Значення балів можуть бути позитивними або негативними. Значення точки діапазону має знаходитися між значеннями точок попереднього та наступних діапазонів.
6. Натисніть **клавішу Enter**.
7. Натисніть **«Додати діапазон** », щоб додати додаткові рядки до таблиці.
8. Натисніть **Зберегти**.

ПРИКЛАД

У таблиці нижче наведено приклад конфігурації діапазонів точок.

Початок	Кінець	Очок
--	10	–5
11	20	–3
21	40	0
41	60	1
61	90	3
91	--	5

Опис полів

Поле	Опис
Виберіть діапазон точок	(Лише опція «Редагувати або видалити існуючі значення діапазону точок») Об'єкт Існуючий набір діапазонів точок, які ви хочете змінити.
Назва діапазону точок	Назва цього діапазону балів і присвоєних значень балів.
Діапазони точок	
Почати	(Тільки для читання) Числове значення на початку обраного діапазону балів. Він визначається кінцевим значенням попереднього діапазону. Це число може бути позитивним або негативним і є включним.
Кінець	Числове значення в кінці обраного діапазону балів. Це число може бути позитивним або негативним і є включним. Воно має бути більшим за початкове значення цього діапазону.
Очок	Значення балів, що нараховуються за бали у вибраному діапазоні. Це число може бути нульовим, негативним або позитивним. **ПРИМІТКА:** Існує важлива різниця між «0 балами» та «без балів». Значення "0 балів" означає, що агент набрав нуль, виходячи з визначеної системи балів. Значення "no points" означає, що не було метричних даних для агента на

Поле	Опис
	конкретний день і підрахунок очок не можна було зробити.
Додати діапазон	Додайте в таблицю додатковий рядок діапазону балів.

Пов'язані теми

- Налаштування рівнів гейміфікації: створення рівнів значків гейміфікації та керування ними
- Керування категоріями ефективності гейміфікації: укажіть дані, які фіксує повторюваний збір даних
- Збирання даних про ефективність для гейміфікації

Налаштування KPI

Сторінка **"Ключові показники ефективності" (KPI)** використовується для встановлення цілей для KPI, які ви хочете зробити доступними для моніторингу у звіті Data Explorer або на приладній дошці.

Необхідні умови

- У вас є дозвіл Адміністрування Клієнта.

Розташування сторінки

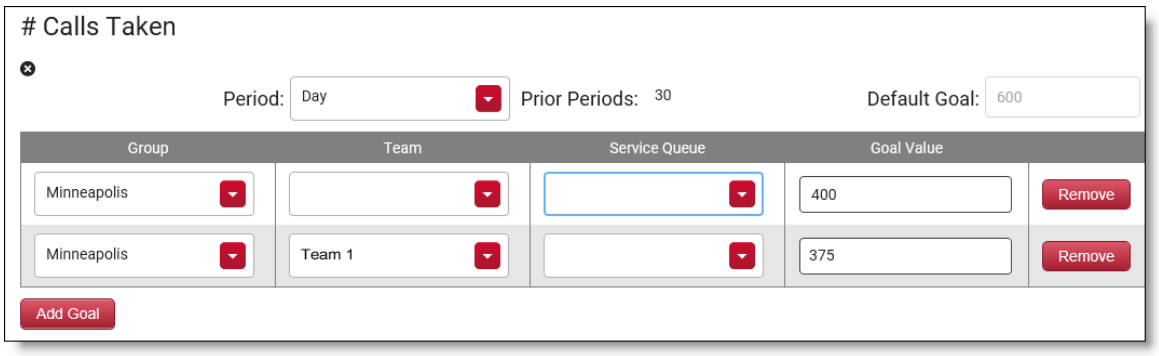
Управління додатками > Глобальне адміністрування > > ключові показники ефективності (KPI)

Усі KPI мають ціль за замовчуванням, але вона може бути дуже широкою, тому вона може не додавати цінності у звітності без її уточнення шляхом додавання конкретних цілей, які більше підходять для вашого контакт-центру. Коли ви додаєте ціль до KPI, ви можете додатково уточнити цілі для конкретних областей вашого контакт-центру, таких як група або команда. Наприклад, ціль % прихильності для команди А може відрізнятися від цілі для команди Б, оскільки вони обробляють дуже різні типи контактів. KPI може мати кілька цілей залежно від ваших унікальних вимог.

KPI має ієрархічну природу. Тобто, коли ви ставите мету і не вказуєте групу або команду, мета поширюється на всі групи і команди у всьому вашому контакт-центрі. Якщо вказати групу, ціль застосовується лише до цієї групи та всіх команд, які до неї належать. Якщо вказати і групу, і команду, то ця мета стосується лише цієї команди. Більш конкретна мета переважає над менш конкретною.

ПРИКЛАД

Група «Міннеаполіс» складається з команд 1, 2 і 3. Як показано на графіку нижче, для групи та всіх її команд було встановлено мету в 400 дзвінків, зроблених на день. Однак Команда 1 вирішує більш складні питання, тому мета в 375 дзвінків на день встановлена лише для Команди 1. Ця мета переважає над метою, поставленою на рівні групи. Оскільки конкретно для команд 2 і 3 не було встановлено цілей, вони успадковують мету групи — 400 дзвінків, зроблених на день.



Доступні для конфігурації KPI вбудовані в Data Explorer як тип показника. Перегляньте розділ Створення звіту і Налаштування корпоративнихKPI для отримання додаткової інформації.

Налаштування цілі KPI

1. Виберіть KPI, який потрібно настроїти, з розкривного списку Додати **KPI** та натисніть Додати **KPI**. KPI додається на сторінку в алфавітному порядку з одним порожнім рядком.
2. Заповніть поля, щоб налаштувати ціль KPI. Єдине обов'язкове поле – це **значення** цілі. Всі інші необов'язкові. Не всі поля доступні для кожного KPI.

Поле	Опис
Період	(Необов'язково) Виберіть одиницю часу («період») для KPI.
Попередні місячні	(Необов'язково) Введіть кількість попередніх періодів для KPI. Для Наприклад, якщо вибрано період – «День», а попередні введені періоди – «30», то порівняння трендів KPI стосується попередніх 30 днів.
Ціль за замовчуванням допомогою	(Тільки читання) Ціль KPI за замовчуванням. Це значення встановлюється за

Поле	Опис
	KPI у Data Explorer. Ціль за умовчанням може бути дуже широкою, тому вона може не додавати цінності у звітах, не уточнюючи її шляхом додавання конкретних цілей.
Груповий	(Необов'язково) Виберіть групу для цілі. Доступні групи – це групи, налаштовані на сторінці Групи (див. Керування групами .
Команда	(Необов'язково) Виберіть команду для мети. Доступні команди – це ті, що налаштовані на сторінці Команди (див. Керування командами).
Черга обслуговування	(Необов'язково) Виберіть чергу послуг для цілі. В наявності Черги служб – це черги, які налаштовано на сторінці Черги служб (див. Керування чергами послуг).
Форма	(Необов'язково) Виберіть форму оцінювання для цілі. Доступні форми – це форми, налаштовані на сторінці Менеджер форм оцінювання (див.).
Значення мети	(Вимагається) Введіть ціль для KPI.

3. Якщо ви хочете додати ще одну ціль для KPI, натисніть **Додати ціль**. Якщо вам потрібно видалити рядок цілі з KPI, натисніть **Видалити** поруч із ним.
4. Завершивши додавання цілей, натисніть **Зберегти**.

Як видалити KPI зі сторінки

- Натисніть **значок X** під назвою KPI, щоб видалити KPI зі сторінки. Коли ви вилучаєте KPI, він повертається до використання цілі за замовчуванням у звітах.

> ПРИМІТКА Якщо видалити кожен рядок цілі з KPI, KPI автоматично видаляється зі сторінки. KPI має містити принаймні один рядок цілей, щоб залишатися на сторінці.

Аудит змін користувачів і систем

Сторінка «Аудит» дозволяє шукати, переглядати та виявляти зміни, внесені користувачами або системою в Webex WFO, формуючи «контрольний слід». Коли користувач вносить зміни в Webex WFO, Webex WFO додає запис до таблиці Audit Trail. У цьому записі фіксується, хто вніс зміну (користувач) і що змінив користувач (об'єкт).

Webex WFO зберігає інформацію в таблиці Контрольного журналу відповідно до налаштованих вами параметрів зберігання (див. Керування політиками збереження даних для QM та Analytics).

ПРИМІТКА "Користувачі" включають системні завдання (наприклад, синхронізацію з ACD), а також користувачів Webex WFO, які увійшли в систему. "Об'єкти" включають все, що ви можете створити або відредагувати в Webex WFO (для наприклад, ролі).

ПРИМІТКА Не всі об'єкти в Webex WFO перевіряються, а контрольний слід виключає зміни, внесені системними завданнями. Можна вибрати Включити **системні події** , щоб включити зміни, внесені системними завданнями.

Необхідні умови

Ви повинні мати дозволи керівника або орендаря на перегляд контрольних журналів.

Розташування сторінки

Управління додатками > Глобальний моніторинг > аудит >

Процедури

За допомогою фільтра аудиту можна включати лише зміни, які відповідають певним критеріям, заснованим на змінах, внесених конкретними користувачами, або змінах, внесених до конкретних об'єктів. Фільтр аудиту дозволяє обмежити відображення записів Webex WFO у таблиці Контрольного журналу. Таблиця містить запис для кожної перевіреної зміни в Webex WFO.

Додайте фільтр:

1. Натисніть **Фільтр.** З'явиться панель фільтра.
2. Налаштуйте поля фільтра.

   Ви можете відфільтрувати записи в контрольному журналі, щоб знайти будь-які або всі з наведених нижче елементів.

   - Користувачі, які внесли зміни. Ви можете фільтрувати за іменем, прізвищем, назвою групи та адресою електронної пошти.
   - API, які були викликані для внесення змін. Контрольний журнал включає всі зміни, внесені викликами API до цієї кінцевої точки.
   - Дати, коли були внесені зміни.
   - Об'єкти, які були змінені. Аудиторський журнал включає змінені типи об'єктів і те, як змінився об'єкт.
3. Натисніть **Фільтрувати результати**.

ПРИМІТКА Щоб бути включеними до результатів фільтра, записи мають збігатися зі значеннями в кожному настроєному полі.

Зніміть фільтр:

1. Натисніть **Фільтр.** З'явиться панель фільтра.
2. Натисніть **Очистити фільтри**.

Щоб переглянути додаткові відомості про зміни:

1. Клацніть на запис у таблиці «Контрольний журнал», щоб переглянути додаткові відомості про те, що було змінено.
2. Щоб повернутися до таблиці контрольного журналу, клацніть запис ще раз.

Практичні поради

- Символи вайлд-кард не працюють на полях. Ви повинні знати значення поля, яке потрібно перевірити, і ввести повне ім'я значення, а також переконатися, що ви правильно написали ім'я значення. Скорочені форми ціннісного найменування не працюють.
- Поля «Мітка сутності», «Мітка поля» та «Значення поля» використовуються для пошуку конкретних об'єктів, які були змінені, щоб можна було ідентифікувати користувача, який їх змінив. Ви повинні використовувати ці поля разом. Використовувати їх окремо не можна.
    - Мітка сутності — тип зміненого об'єкта.
    - Мітка поля — метод ідентифікації, який потрібно використовувати для пошуку зміненого об'єкта.
    - Значення поля — унікальний ідентифікатор зміненого

  об'єкта. ПРИКЛАД

  Вам потрібно знайти, хто додав дозвіл на роль з іменем "Агент", і виконати пошук цієї ролі за іменем. Ви виконуєте такі дії:

    - У розкривному меню Мітка сутності ви вибираєте **Роль**.
    - У розкривному меню Мітка поля ви вибираєте **Ім'я**.
    - У полі Значення поля введіть **Агент**.

  У наведених нижче прикладах показано, як налаштувати ці поля для пошуку конкретних об'єктів ядра, об'єктів WFM та QM.

- У прикладі Core Configuration показано, як знайти користувача, який змінив загальний об'єкт конфігурації ядра.
  - Мітка сутності: виберіть **особу**.
  - Мітка поля: виберіть **Увійти**.
  - Значення поля: введіть ім'я користувача користувача, якого було змінено.
- Щоб з'ясувати, хто з користувачів змінив поширений об'єкт WFM, наприклад, робочі зміни.
  - Мітка сутності: виберіть **«Фіксована робоча зміна** » або **«Змінна робоча зміна**», залежно від типу робочої зміни, яку ви хочете знайти.
  - Мітка поля: виберіть **ім'я**.
  - Значення поля: введіть назву робочої зміни, яка була змінена.
- Щоб знайти, який користувач змінив загальні об'єкти QM, такі як збереження або конфігурація ACD. Збереження:
  - Мітка сутності: виберіть **Політика** збереження.
  - Мітка поля: виберіть **ім'я**.
  - Значення поля: введіть назву зміненої політики збереження.

  ACD Конфігурація:
  - Мітка сутності: виберіть **Сервер**.
  - Мітка поля: виберіть **ID.**
  - Значення поля: введіть ID ACD.

    ПРИМІТКА Щоб знайти ідентифікатор ACD, перейдіть до **Керування програмами** > **ACD Конфігурація**. Ідентифікатор ACD включається після його імені в **таблиці Вибір ACD** .
- Під час перегляду додаткових відомостей про об'єкт у контрольному журналі деталі посилаються на об'єкти в Webex WFO за внутрішнім ідентифікатором, а не за назвою. У наступній таблиці описані загальні фрази, які відносяться до внутрішніх ідентифікаторів, і де знайти ці ідентифікатори в Webex WFO.

Поширене словосполучення	Опис
"Особа, ідентифікована за ідентифікатором <ID>"	На сторінці Користувачі експортуйте користувачів. В експортованому файлі CSV цей ідентифікатор відображається в стовпці Ідентифікатор користувача.

Поширене словосполучення	Опис
	ПРИМІТКА Цей ідентифікатор є внутрішнім ідентифікатором Webex WFO, а не ідентифікатором ACD користувача чи працівника.
"Оновлено групу/команду, ідентифіковану за ідентифікатором <ID>"	На сторінці Групи експортуйте групи. В експортованому файлі CSV цей ідентифікатор відображається в стовпці ID групи.
"Оновлено групу/команду, ідентифіковану за ідентифікатором <ID>"	На сторінці "Команди" можна експортувати команди. В експортованому файлі CSV цей ID відображається в стовпці Team ID.

Пов'язані теми

- Керування політиками збереження даних для QM та Analytics: політики збереження визначають, як довго дані відображатимуться на сторінці аудиту

Слідкуйте за з'єднаннями з сервером Webex WFO

Використовуйте сторінку Моніторинг робочого столу для моніторингу клієнтських підключень до сервера Webex WFO. На сторінці моніторингу робочого стола можна дізнатися про стан підключення кількох клієнтів, завантажити журнали інсталяції Smart Desktop і переглянути інші відомості про підключення для вирішення проблем із клієнтами.

ПРИМІТКА**:** На сторінці «Моніторинг робочого столу» не передбачено функції моніторингу екрана.

Необхідні умови

- У вас є дозвіл на перегляд моніторингу робочого стола.
- Налаштовується один або кілька орендарів.
- Сповіщення про помилку асинхронних журналів клієнта настільного комп'ютера та сповіщення про успіх асинхронних журналів клієнта настільного комп'ютера налаштовано на отримання журналів.

Розташування сторінки

Управління програмами > Глобальний моніторинг > > моніторинг настільних комп'ютерів

Процедури

З'єднання фільтрів

Можна фільтрувати інформацію, що відображається в таблиці, за клієнтом, а також за станом підключення та активації інстальованих екземплярів Smart Desktop клієнта. Також можна відсортувати відображувану інформацію, клацнувши заголовок стовпця в таблиці.

1. Натисніть **Показати фільтри**.
2. Установіть або зніміть прапорець поруч із потрібними параметрами фільтра. За замовчуванням вибираються всі опції і встановлюється період часу на останні сім днів.

Отримання журналів Smart Desktop

За допомогою **кнопки «Отримати журнали** » ви можете отримати ZIP-файл із журналами для кожного екземпляра Smart Desktop, підключеного до сервера Webex WFO вашого клієнта.

1. Знайдіть екземпляр інтелектуального робочого стола, з якого потрібно вести журнали, і натисніть кнопку **Отримати журнали**. Ви отримаєте сповіщення, коли ZIP-файл із журналами буде готовий до завантаження.

   ПРИМІТКА Щоб отримати сповіщення, потрібно ввімкнути сповіщення про помилку асинхронних журналів клієнта настільного комп'ютера та сповіщення про успішне виконання асинхронних журналів клієнта для настільних комп'ютерів (див.розділ Налаштування сповіщень). Якщо ці сповіщення вимкнено, ви отримаєте таке повідомлення про помилку:
   Щоб отримувати ці журнали, вам потрібно буде підписатися на сповіщення «Успішні асинхронні журнали клієнта настільного комп'ютера» та «Помилка асинхронних журналів клієнта настільного комп'ютера».

2. Відкрийте сповіщення та дотримуйтесь інструкцій, щоб завантажити ZIP-файл.

Опис полів

Поля на сторінці Моніторинг робочого столу описано нижче.

Поле	Опис
Виберіть Клієнт підключаєте	(Лише для системних адміністраторів) Виберіть клієнта, підключення якого ви хочу переглянути. Ви також можете вибрати Усі, щоб переглянути підключення для всіх клієнтів.
Виберіть версію клієнта можете	Виберіть версію динамічного робочого стола, яку ви хочете переглянути. Ви також виберіть Усі, щоб переглянути підключення для всіх версій інтелектуального робочого стола.

Скинути	Відновлює вибрані фільтри за замовчуванням.

Поле	Опис
Експорт	Експортуйте відображені дані моніторингу на робочому столі у вигляді файлу CSV під назвою MachineDetails.CSV. Вам надається можливість відкрити файл або зберегти його в папці «Завантаження».
Статус	Стан конкретної інсталяції Smart Desktop. ■ Зелений – підключено, а встановлена версія є активною. ■ Жовтий – підключено, а встановлена версія не є активною. ■ Червоний — підключено та є сповіщення. ■ Сірий — відключений.
Ім'я орендаря	ПІБ орендаря.
Ім'я машини	Ім'я мережі для клієнта.
Ідентифікатор машини	Універсальний унікальний ідентифікатор (UUID) комп'ютера користувача.
IP адреса	IP-адреса комп'ютера користувача.
Активована версія клієнта	Версія Smart Desktop в даний час працює на ПК клієнта.
Встановлена версія клієнта	Остання версія Smart Desktop завантажена на ПК агента. Якщо Активна версія клієнта та встановлена версія клієнта збігаються, агент використовує найновішу версію Smart Desktop.
Підключено	Вказує на те, що Smart Desktop наразі підключено до сервера Webex WFO.
Журнали	Кнопка «Отримати журнал» генерує запит на ведення журналів екземпляра Smart Desktop.
Конфігурація	За **допомогою кнопки Edit Config** можна переглядати та редагувати рівень ведення журналу, кількість налагоджувальних файлів і розмір цих налагоджувальних файлів для цього екземпляра Smart Desktop.

Пов'язані теми

- Налаштуйте сповіщення

Моніторинг запланованих експортів масових контактів

На сторінці аудиту масового експорту контактів можна відстежувати статус запланованого експорту масових контактів.

Необхідні умови

- Ви налаштували зовнішнє сховище для експортованих контактів.
- Ви створили повторюваний або ситуативний експорт масових контактів. (Створіть їх на сторінці «Взаємодія».)
- (Щоб переглянути експорт, створений іншими користувачами у вашій організації) У вас є дозвіл на перегляд експорту масових контактів.

Розташування сторінки

Управління додатками > глобальний моніторинг > аудит > експорту масових контактів

Процедура

Доступ до експортованих файлів

Експортовані файли знаходяться в папці «Експорт» на налаштованому зовнішньому сховищі.

Файли є ZIP-файлами у форматі CSV. Для імен файлів використовуються такі правила іменування:

<"негайно" або "заплановано">-<збережене ім'я пошуку>-<datestamp>-<часова позначка>

ВАЖЛИВИЙ Ми випустили оновлену версію сторінки моніторингу аудиту масового експорту контактів. Таблиця моніторингу, яку ви бачите на сторінці, залежить від того, чи була оновлена версія розгорнуто у вашій організації.

Оновлено таблицю моніторингу аудиту експорту масових контактів

Стовпець	Опис
Дата	Дата й час створення експорту.
Ім’я	Назва експорту, дана особою, яка його створила.
Статус	Сучасний стан експортних робіт.
Оцінено контактів	Загальна кількість контактів, які обробив Webex WFO. Webex WFO оцінює результати пошуку, щоб визначити, які контакти є дійсними, що означає, що контакти мають аудіо для експорту. Кількість оцінених контактів може відрізнятися від кількості експортованих контактів, якщо

Стовпець	Опис
	У результатах є дійсні та недійсні контакти.
Невірні контакти	Кількість контактів, які були визнані недійсними після оцінювання, і становить не підлягає поданню на обробку. Прикладом недійсного контакту є контакт, який не має медіафайлів для експорту.
Надіслано контактів	Загальна кількість контактів, надісланих для масового експорту контактів.
Контакти експортовано	Кількість файлів Webex WFO успішно експортовано у зовнішній сегмент S3 вашої організації.
Власник вакансії	Ім'я особи, яка створила завдання експорту масового контакту.

Класична аудиторська таблиця моніторингу експорту масових контактів

Масовий експорт контактів складається з двох етапів: *завдання (необов'язково) і завантаження* . *На етапі завдання* Webex WFO перетворює файли з формату, в якому вони були записані, в формат, в якому вони будуть зберігатися в зовнішньому місці зберігання.

Якщо ви не встановили експорт для перетворення файлів, Webex WFO пропустить цей крок. *На етапі завантаження* Webex WFO переміщує файли на зовнішнє місце зберігання.

Стовпець	Опис
Дата	Коли експорт був створений.
Ім’я	Назва експорту, дана особою, яка його створила.
Статус експорту	Стан експорту. ПРИМІТКА Якщо стан «Помилка», найпоширенішою причиною є проблеми зі зв'язком із зовнішнім місцем зберігання даних. Перевірити що можна передавати файли на основі облікових даних, наданих за допомогою стороннього інструменту (наприклад, Filezilla).
Кількість завдань	Скільки контактів включає завдання експорту.
Завдання в черзі	Скільки файлів очікують на перетворення у файл експорту Формат.

Стовпець	Опис
Поточні завдання	Скільки файлів наразі конвертується у файл експорту Формат.
Завдання виконано	Скільки аудіо або відео файлів Webex WFO намагався конвертувати, включно з невдалими конвертаціями.
Завантаження поставлені в чергу	Скільки файлів очікують на переміщення на зовнішнє сховище мі́сце.
Завантаження вдалися	Скільки файлів було успішно переміщено на зовнішнє місце зберігання, плюс один.
Не вдалося завантажити файл	Скільки файлів Webex WFO не вдалося перенести на зовнішнє місце зберігання.

Пов'язані теми

- Додавання зовнішніх місць зберігання – створюйте місця для експортованих файлів.
- Масовий експорт контактів: створення масового експорту контактів.
- Налаштування параметрів архіву QM
- Налаштування профілів зберігання
- Керування ролями та дозволами: дізнайтеся більше про дозволи на експорт масових контактів і перегляд експорту масових контактів .

Налаштуйте сповіщення

Webex WFO може інформувати користувачів про системні події за допомогою повідомлень, які називаються сповіщеннями.

Сповіщення можуть надходити в режимі реального часу або доставлятися у зведеному вигляді за встановленим вами розкладом.

Одержувачі сповіщень упорядковані в групи сповіщень. Група визначає тип події, яка ініціює сповіщення, учасників групи (лише ви або кілька учасників), частоту отримання сповіщень і спосіб, який використовується для їх надсилання.

Ваш доступ до того, що ви можете налаштувати, і спосіб доставки залежить від вашого логіна та дозволів, налаштованих для вашої ролі. Ці дозволи визначають, про які системні події ви можете отримувати сповіщення.

Тип логіна	Що можна налаштувати
Користувачі, які не є адміністраторами	Сповіщення для себе через сповіщення або електронну пошту Сповіщення для себе через сповіщення, сповіщення електронною поштою або з мобільного. (Сповіщення на мобільних пристроях призначені лише для розгортання в хмарі.)
Адміністратори	▪ Сповіщення для себе за допомогою оповіщення або електронної пошти ▪ Сповіщення для групи електронною поштою

Опис полів

Поля на сторінці сповіщень описані нижче.

Поле	Опис
Обсяг сповіщень	Виберіть область дії групи сповіщень: сповіщення лише для себе або сповіщення для кількох користувачів.
Назва групи сповіщень	Унікальне ім'я для групи сповіщень.
Типи сповіщень	Виберіть тип сповіщень, які ви хочете отримувати. Види Доступні вам дозволи визначаються дозволами, встановленими для вашої ролі на сторінці Ролі.
Сповіщення в реальному часі	Заповніть цей розділ, щоб отримувати сповіщення в режимі реального часу.
Зведення	Заповніть цей розділ, щоб отримувати сповіщення у вигляді підсумків.
Спосіб доставки ви	Виберіть спосіб, який ви хочете використовувати для отримання сповіщень. Якщо виберіть доставку електронної пошти, і сповіщення призначені лише для вас, а не для кількох користувачів, використовується адреса електронної пошти, яка налаштована для вас на сторінці «Користувачі» у полі «Ім'я користувача». Для отримання мобільних повідомлень потрібен «Доступ до мобільного додатку Calabrio ONE»

Поле	Опис
	Дозволу.
Список розсилки електронною поштою (опція «Ці сповіщення надсилаються лише кільком користувачам») У файлі	під областю списку, введіть адресу електронної пошти та натисніть кнопку **Додати**. Опинившись в області списку, ви можете клацнути піктограму олівця, щоб відредагувати адресу, або піктограму X, щоб видалити адресу.
Кількість сповіщень	Визначає, скільки сповіщень Webex WFO надсилає для події. Система повідомляє про деякі події в міру їх виникнення, тоді як про інші повідомляється щоразу, коли система проводить опитування. Вказавши цей номер, ви зможете переконатися в тому, що вам не буде надіслано багато повідомлень на одну і ту ж подію.
Підсумкова конфігурація	Виберіть умови, за яких ви хочете отримати підсумок звіт.
Розклад	Використовуйте цей розділ, щоб налаштувати доставку зведень сповіщень.
Надсилайте резюме щоразу <період часу>	Вкажіть, як часто Webex WFO надсилає вам підсумок. За замовчуванням цей період використовується кожні 24 години.
Дата та час початку	Дата та час початку підсумкового періоду.

Типи сповіщень

Існує три типи сповіщень:

- Інформаційний — очікувана подія відбулася
- Попередження — існує умова, яка призведе до того, що Webex WFO перестане працювати, якщо її не виправити
- Помилка — наразі існує умова, яка може спричинити припинення роботи

Webex WFO. Сповіщення можна надсилати такими способами:

- Оповіщення, що відображаються в додатку
- Електронні листи, надіслані до визначеного списку розсилки
- Сповіщення з мобільних пристроїв, що надсилаються на ваш мобільний пристрій (лише для розгортання в хмарі)

Сповіщення адміністратора клієнта та користувачів

У цій таблиці перелічено типи сповіщень, доступні під час входу в Webex WFO як адміністратор клієнта або інший користувач.

Сповіщення	**Опис та рішення**
Вхід агента (підтримка)	**Інформація:** Агент увійшов до Webex WFO. **Рішення:** Не потрібно нічого робити.
Вихід агента (підтримка)	**Інформація:** Агент вийшов з Webex ВФО. **Рішення:** Не потрібно нічого робити.
Помилка сервера даних Analytics (підтримка)	**Помилка:** Сервер даних Analytics не працює обмін даними з грід-сервером Analytics. **Рішення:** Перевірте журнали сервера даних Analytics і переконайтеся в його підключенні. Перевірте, чи доступна база даних.
Наближається до малого місця на диску (підтримка)	**Рішення:** Звільніть використаний дисковий простір або додайте додаткове сховище.
Наближення до потужності запису (підтримка)	**Рішення:** Додайте ще один сервер записів.
Помилка експорту масових контактів (бізнес)	**Помилка:** Webex WFO не вдалося передати основну масу Файл експорту контакту. **Рішення:** Перевірте налаштування цільового місця масового експорту контактів.
Успішний експорт масових контактів (бізнес)	**Інформація:** Ваш Webex WFO масовий контакт Запит на експорт пройшов успішно. **Рішення:** Не потрібно нічого робити.

Сповіщення	Опис та рішення
Помилка сервера даних плагіна захоплення (підтримка)	**Помилка:** Сервер даних захоплення не зв'язується з сервером додатків Webex WFO. **Рішення:** Перевірте журнали сервера даних захоплення та переконайтеся його підключення. Перевірте, чи доступна база даних.
Запит на захоплення (бізнес)	**Інформація:** Ваш запит на захоплення Webex WFO для WFM історичні дані були успішними. **Рішення:** Не потрібно нічого робити.
Cisco JTAPI Помилка встановлення (підтримка)	**Помилка:** Ваша установка Cisco JTAPI не вдалася. **Рішення:** Перегляньте свої процедури встановлення Cisco JTAPI та повторіть спробу встановлення.
Cisco JTAPI Успішна установка (підтримка)	**Довідково:** Ви успішно встановили Cisco JTAPI. **Рішення:** Не потрібно нічого робити.
Помилка встановлення клієнта (підтримка)	**Помилка:** Webex WFO неправильно було встановлено на робочому столі. **Рішення:** Перевірте інсталяцію Smart Desktop. Для отримання додаткової інформації зверніться до Посібника *з інсталяції для хмарного* розгортання.
Ціль контакту Усі виконані користувачі (бізнес)	**Інформація:** сповіщає творця цілі та всіх користувачів, яким призначено ціль контакту, про завершення всіх завдань у цілі контакту. **Рішення:** Не потрібно нічого робити.
Ціль контакту виконана (бізнес)	**Довідково:** Агент успішно виконав

Сповіщення	Опис та рішення
	його або її цілі контакту Webex WFO QM. **Рішення:** Не потрібно нічого робити.
Створено ціль контакту (бізнес)	**Довідково:** Ви успішно створили Webex WFO ціль контакту. **Рішення:** Не потрібно нічого робити.
CTI Помилка сервера даних плагіна (підтримка)	**Помилка:** Сервер даних CTI не обмінюється даними за допомогою сервера додатків Webex WFO. **Рішення:** Перевірте журнали сервера даних CTI і переконайтеся його підключення. Перевірте, чи доступна база даних.
Підключено сервер даних (підтримка)	**Інформація:** Сервер даних було підключено до Webex WFO. **Рішення:** Не потрібно нічого робити.
Сервер даних відключено (підтримка)	**Помилка:** Сервер даних не зв'язується з Webex WFO Сервер додатків. **Рішення:** Перевірте журнали сервера даних і переконайтеся в його підключенні. Перевірте, чи доступна база даних.
Сервер даних пропустив серцебиття (підтримка)	**Помилка:** Сервер CTI, сервер сигналізації SIPREC або Сервер запису був відключений від сервера wfoadapter принаймні на десять хвилин. Завдання клієнта перевіряє з'єднання з сервером кожні п'ять хвилин. Якщо з'єднання не вдається виконати дві з цих перевірок, Webex WFO надсилає це сповіщення та продовжує надсилати сповіщення кожні п'ять хвилин, доки сервер не буде повторно підключено. **Рішення:** Перевірте, що комп'ютер-сервер працює.

Сповіщенн	Опис та рішення
	Перевірте, чи працює служба сервера. Переконайтеся, що комп'ютер-сервер підключено до мережі та може отримати доступ до сервера wfoadapter через мережу.
Завершення відкладеного отримання сховища (бізнес)	**Інформація:** Ваші дані в сховищі були успішно отримані. **Рішення:** Не потрібно нічого робити.
Завершено асинхронні журнали клієнта для настільних комп'ютерів (підтримка)	
Помилка асинхронних журналів клієнта для настільних комп'ютерів (підтримка)	
Запит на розповсюдження (бізнес)	**Інформація:** Користувач Webex WFO WFM зробив запит на розповсюдження. **Рішення:** Не потрібно нічого робити.
Запит на апеляційну скаргу на оцінку (бізнес)	**Довідково:** Сталося одне з наступного: ▪ Користувач подав апеляцію на виконане вами оцінювання. ▪ Користувач подав апеляцію на оцінювання, виконане кимось іншим, але у вас є як обсяг обчисленої контактної особи, так і дозвіл на редагування будь-якої оцінки. **Рішення:** Перегляньте оцінку та будь-які коментарі, введені користувачем.
Оціночний аудит (бізнес)	**Інформація:Оцінка,** з якою ви пов'язані було оновлено. Це сповіщення надсилається як агенту, пов'язаному з контактом, так і особі, яка оновила оцінювання.

Сповіщенн	Опис та рішення
	Рішення: Не потрібно нічого робити.
Затвердження потреб в оцінці (бізнес)	**Інформація:** Користувач Webex WFO QM має Пройшла оцінювання. **Рішення:** Збережіть оцінку.
Перевищено мало місця на диску (підтримка)	**Рішення:** Звільніть використаний дисковий простір або додайте додаткове сховище.
Перевищена ємність запису (підтримка)	**Рішення:** Додайте ще один сервер записів.
externalStorageLocationError (підтримка)	**Помилка:** Під час запуску обробника контактів архіву task, Webex WFO зіткнулися з помилкою при підключенні до зовнішнього місця зберігання даних. **Рішення:** Перевірте конфігурацію вашого зовнішнього місця зберігання та перевірте підключення до нього.
Не вдалося захопити робочий стіл (підтримка)	**Помилка:** Користувач Webex WFO QM не може робити записи на робочому столі. **Рішення:** Перевірте конфігурацію Webex WFO Smart Desktop.
Не вдалося записати екран (підтримка)	**Помилка:** Попередження звучить так: ПРИКЛАД події на робочому столі: <номер версії> - Не вдалося розпочати запис екрана. Це сповіщення виникає, коли користувачеві не вдалося записати екран для одного дзвінка. Користувач правильно налаштований на запис екрана, і Smart Desktop спробував записати екран, але спроба не увінчалася успіхом.

Сповіщенн	Опис та рішення
	Рішення: Якщо проблема виникає постійно на одному пристрої за допомогою запису на робочий стіл, перевірте встановлення служби на цьому ПК. Видаліть інтелектуальний робочий стіл, перезавантажте ПК та повторно інсталюйте Smart Desktop на відповідному ПК. Зверніться до служби підтримки, якщо проблема не зникає.
Не вдалося записати голос (підтримка)	Це сповіщення викликано або помилкою походить від Smart Desktop або від CTI Signaling. **Розумний робочий стіл** **Помилка:** Якщо причиною помилки є Smart Desktop, сповіщення звучить так: ПРИКЛАД події на робочому столі: <номер версії> - Не вдалося запустити запис голосу. Це сповіщення виникає, коли користувачеві не вдалося записати голос для одного дзвінка. Користувач правильно налаштований на запис голосу, і Smart Desktop спробував записати голос, але спроба не увінчалася успіхом. **Рішення:** Якщо проблема виникає постійно на одному пристрої за допомогою запису на робочий стіл, перевірте встановлення служби на цьому ПК. Видаліть інтелектуальний робочий стіл, перезавантажте ПК та повторно інсталюйте Smart Desktop на відповідному ПК. Зверніться до служби підтримки, якщо проблема не зникає. Якщо ця проблема виникає на багатьох телефонах на сервері

Сповіщенн	Опис та рішення
	Середовище запису, переконайтеся, що служба не працює майже на повну потужність і що конфігурація правильна. Зверніться до служби підтримки, якщо проблема не зникає. **CTI Сигналізація** **Помилка:** Якщо сигналізація CTI є причиною помилки, сповіщення звучить так: ПРИКЛАД події сервера сигналізації: не вдалося розпочати запис голосу. Це сповіщення виникає, коли сервер сигналізації CTI не зміг ініціювати дзвінок із пов'язаним сервером запису. У рядку "Деталі" повідомлення про подію вказується одна з двох категорій для цієї помилки: "Details: No SIP INVITE" — ця помилка виникає, коли сервер сигналізації CTI не отримав повідомлення SIP INVITE від джерела сигналу CTI JTAPI. ▪ **Рішення: Якщо** ця проблема не зникає, перевірте журнали сервера даних CTI, щоб переконатися, що сервер даних CTI отримує сигнальні повідомлення SIP від джерела сигналів CTI. "Докладно: Немає підключеного клієнта" – ця помилка виникає, коли сервер сигналізації не підключено до жодного сервера запису, пов'язаного з пристроєм. ▪ **Рішення**: Перевірте журнали сервера даних CTI, щоб дізнатися, які сервери запису пов'язані з цим пристроєм. Переконайтеся, що вони працюють, а сервер сигналізації та сервери запису підключені.

Сповіщенн	Опис та рішення
Запит на точність прогнозу (бізнес)	**Інформація:** Користувач Webex WFO WFM зробив запит на точність прогнозу. **Рішення:** Не потрібно нічого робити.
Запит прогнозу (бізнес)	**Інформація:** Користувач Webex WFO WFM зробив запит прогнозу. **Рішення:** Не потрібно нічого робити.
FTP Помилка сервера даних плагіна (підтримка)	**Помилка:** Webex WFO не вдалося передати дані з сервер даних. **Рішення:** Перевірте журнали помилок сервера даних. Перевірте зв'язок із сервером даних.
Помилка імпорту історичних даних (підтримка)	**Помилка:**Webex WFO виявив помилку, намагаючись Завантажити історичні дані. **Рішення:** Перевірте журнали помилок сервера даних, проконсультуйтеся з системним адміністратором і перезапустіть службу.
Історичний запит на злиття (бізнес)	**Інформація:** Користувач Webex WFO WFM зробив Запит на злиття даних за минулі періоди. **Рішення:** Не потрібно нічого робити.
Перевантаження сервера значних записів (підтримка)	**Рішення:** Додайте ще один сервер запису або контакт Webex WFO підтримка.
Резервне копіювання завантаження основних записів (підтримка)	**Рішення:** Додайте ще один сервер запису або зверніться до служби підтримки Webex WFO.
Запит на обмін повідомленнями (бізнес)	**Інформація:** Запит на обмін повідомленнями, який ви подано схвалено або відхилено. Це стосується випадків, коли вибирається подія динамічного планування всередині дня

Сповіщенн	Опис та рішення
	було затверджено. **Рішення:** Не потрібно нічого робити.
Статистика метрик (підтримка)	**Інформація:** Користувач Webex WFO WFM зробив запит на статистику метрики. **Рішення:** Не потрібно нічого робити.
Незначне перевантаження сервера запису (підтримка)	**Рішення:** Якщо ви отримуєте це сповіщення часто, додайте ще один сервер запису або зверніться до служби підтримки Webex WFO.
Резервне копіювання завантаження незначних записів (підтримка)	**Рішення:** Якщо ви часто отримуєте це сповіщення, додайте ще один сервер записів або зверніться до служби підтримки Webex WFO.
Моя оцінка балів (бізнес)	**Інформація:** Оцінка контакту, який ви оброблено було завершено або відредаговано. ПРИМІТКА Якщо оцінювання вимагає затвердження, ви отримаєте це сповіщення, коли оцінювання буде було затверджено. **Рішення:** Не потрібно нічого робити.
Телефон не виявлено (підтримка)	**Помилка:** Розумний робочий стіл прислухався до ромашки-Прикутий до ланцюга телефон, але через шість хвилин не знайшов жодного. Це призводить до того, що сервіс не веде запис. Найбільш ймовірна причина полягає в тому, що телефон неправильно підключений до ПК або пристрій не налаштований на надсилання свого трафіку RTP на ПК. Це корисне повідомлення для розгортання або якщо телефони постійно підключено до ПК, на яких їх записують. Якщо комп'ютери регулярно відключаються від телефонів, ви можете

Сповіщенн	Опис та рішення
	Хочу розглянути можливість відключення цієї проблеми. **Рішення:** Вимкніть цю проблему, якщо ПК відключено від телефонів. В іншому випадку перевірте конфігурацію пристрою в Unified CM і переконайтеся, що для параметра «SPAN to PC Port» встановлено значення «Увімкнено». Перевірте фізичне з'єднання між ПК і телефоном, щоб переконатися, що вони правильно підключені до послідовного підключення. Перегляньте Посібник з інсталяції Webex WFO*для хмарних розгортань,* щоб отримати інформацію про налаштування обладнання для запису на робочому столі.
QM Обробка голосу (бізнес)	**Інформація:** Агент увійшов до системи Webex WFO. **Рішення:** Не потрібно нічого робити.
Звірка завершена (бізнес)	**Інформація:** Це сповіщення сповіщає вас щоразу Робота з примирення успішно завершується. Він містить номер вакансії та час початку та завершення роботи. ПРИМІТКА Щоб призначити це сповіщення, потрібно мати Adadministration QM та Receive Business Дозволи на сповіщення. Призначайте це сповіщення лише в тому випадку, якщо ваш контакт-центр має архітектуру запису, яка вимагає звірки. **Рішення:** Не потрібно нічого робити.
Експорт записів (для бізнесу)	**Довідково:** Ваш запит на експорт контактів Успішно завершено, і ваш контакт готовий до завантаження.

Сповіщенн	Опис та рішення
	Рішення: Не потрібно нічого робити.

Сповіщенн	Опис та рішення
Помилка максимальної довжини запису (підтримка)	**Помилка:** Запис досяг максимальної тривалості дзвінка вашої організації, як налаштовано на сторінці глобальних налаштувань QM. **Рішення:** Перегляньте запис, щоб визначити, чи насправді контакт був довшим за вашу максимальну тривалість дзвінка, чи тривалість запису є помилкою, і запис слід було припинити раніше. Якщо тривалість запису є помилкою, це зазвичай означає, що Webex WFO не отримав подію завершення виклику від вашого постачальника сигналів. Якщо ви отримуєте це сповіщення кілька разів, можливо, виникла проблема з вашим постачальником сигналів.
Помилка отримання журналів сервера даних (підтримка)	**Помилка:** Ваш запит на журнали сервера даних Webex WFO не може бути виконаний. **Рішення:** Перевірте підключення до сервера даних. Перевірте, чи доступна база даних. Якщо проблема не зникає, зверніться до служби підтримки.
Retrieve Data Server Logs Success (підтримка)	**Інформація:** Ваш запит на журнали сервера даних Webex WFO успішно виконано. **Рішення:** Не потрібно нічого робити.
Зміна графіка (бізнес)	**Інформація:** Хтось (наприклад, планувальник або аналітик) вніс зміни у ваш графік, наприклад, переніс час перерви. **Рішення:** Не потрібно нічого робити.
Нагадування про розклад (для бізнесу)	**Довідково:** Це нагадування про майбутнє заплановану діяльність. Нагадування відправляються тільки на Webex

Сповіщенн	Опис та рішення
	Користувачі WFO, які в даний момент увійшли в систему. Вони надсилаються за 15 хвилин до початку активності. **Рішення:** Не потрібно нічого робити.
Запит на розклад (бізнес)	**Інформація:** Це сповіщення для Webex Користувач WFO, який зробив запит за розкладом, про те, що запит був схвалений або відхилений. **Рішення:** Не потрібно нічого робити.
Запит на аналіз бюджету зміни (бізнес)	**Інформація:** Користувач Webex WFO WFM зробив запит на аналіз бюджету зміни. **Рішення:** Не потрібно нічого робити.
Активний сервер сигналізації (підтримка)	**Інформація:** Активізувався сигнальний сервер. **Рішення:** Не потрібно нічого робити.
Примусовий режим очікування сервера сигналізації (підтримка)	**Помилка:** Сервер сигналізації перейшов у примусовий режим очікування і неактивний. **Рішення:** Перевірте журнали сигнального сервера для отримання додаткової інформації.
Неконтрольоване перемикання на відмову сигнального сервера (підтримка)	**Помилка:** Активний сервер сигналізації вийшов з ладу, і резервний сервер сигналізації тепер активний. **Рішення:** Перевірте журнали сигнального сервера для отримання додаткової інформації.
Відмовостійкість сигнального сервера обслуговування (підтримка)	**Помилка:** Активний сервер сигналізації перейшов у режим технічного обслуговування, а резервний сервер сигналізації тепер активний. **Рішення:** Перевірте журнали сервера сигналізації для отримання додаткової інформації

Сповіщенн	Опис та рішення
	інформація.
Вийшов з ладу провайдер телефонії сигнального сервера (підтримка)	**Помилка:** Сигнальний сервер втратив з'єднання з провайдером телефонії і неактивний. **Рішення:** Перевірте журнали сигнального сервера для отримання додаткової інформації.
stagedUploadServerConnectionFailure (підтримка)	
Запит на стратегічний прогноз (бізнес)	**Інформація:** Користувач Webex WFO WFM зробив запит на стратегічний прогноз. **Рішення:** Не потрібно нічого робити.
Помилка сервера даних плагіна синхронізації (підтримка)	**Помилка:** Не вдалося виконати помилку служби синхронізації. **Рішення:** Виконайте наступні кроки: 1. Переконайтеся, що службу синхронізації запущено. 2. Переконайтеся, що ви можете обмінюватися даними із сервером, на якому інстальовано службу синхронізації. 3. Перевірте журнал синхронізації служб.
Двоступенева помилка сервера даних плагіна (підтримка)	**Помилка:** Сталася помилка під час двоетапного процесу завантаження даних. **Рішення:** Перевірте журнали сервера даних. Якщо проблема не зникає, зверніться до служби підтримки.
Неочікувана помилка на робочому столі (підтримка)	**Помилка:** Під час виконання завдання сталася несподівана помилка. **Рішення:** Перевірте файл налагодження на робочому столі з причини, пов'язаної з цією помилкою. Перезавантажте робочий стіл агента. Якщо проблема не зникає, зверніться до служби підтримки.

Сповіщенн	Опис та рішення
Не отримано голосових пакетів (підтримка)	**Помилка:** Webex WFO не отримав пакети на порту SPAN. Коли ви відстежуєте контакт агента з клієнтами, ви нічого не чуєте. Через 15 секунд з'являється повідомлення про помилку, яке вказує на те, що пакети не надходять. Ваша спроба записати контакт агента з клієнтами призводить до порожнього запису. **Рішення:** Перевірте наступне: ▪ Порт ПК ▪ Голосовий доступ до ПК VLAN ▪ Розміст на порт ПК ▪ Режим охорони пристрою Також перевірте конфігурацію телефонних кодеків агента.

Як видалити або оновити кілька контактів одночасно

Використовуйте сторінку «Операції групових контактів», щоб видаляти кілька контактів, змінювати політики збереження кількох контактів або оновлювати власні метадані для кількох контактів одночасно, замість того, щоб працювати з контактами по одному на сторінці «Взаємодія».

Необхідні умови

- Ваша організація використовує хмару Webex WFO. Операції масових контактів недоступні для локального розгортання.
- У вас є принаймні один із цих дозволів:
  - Масове видалення
  - Збереження масових оновлень
  - Масове оновлення метаданих

- У вас є файл CSV, який містить список ідентифікаторів контактів, з якими ви хочете працювати. Принаймні цей файл має містити заголовок стовпця «Ідентифікатор контакту». Він може включати інші заголовки стовпців, але вони не є обов'язковими. Одним із способів створення цього файлу є експорт списку контактів, з якими ви хочете працювати, зі сторінки «Взаємодії». Перегляньте розділ Експорт метаданих контакту, щоб отримати вказівки. Ваш експорт має містити стовпець Ідентифікатор контакту.
- (Щоб оновити політики збереження контактів) Ваша організація створила принаймні одну політику збереження на сторінці Зберігання. Щоб дізнатися більше, перегляньте розділи Керування політиками збереження даних для QM та Analytics .
- (Щоб оновити або очистити власні метадані для контактів) Ваша організація створила власні метадані на сторінці Менеджер метаданих. Дивіться Керування користувацькими полями метаданих для отримання додаткової інформації.

Розташування сторінки

Управління додатками > QM > QM Потоки контактів > масових контактних операцій

Процедури

Видалення кількох контактів

ВАЖЛИВО Видалення контактів є постійним. Ви не можете скасувати цю дію.

1. Виберіть **Масове видалення контактів**.
2. Натисніть **«Вибрати файл** » і завантажте електронну таблицю контактів, які ви хочете видалити. Список контактів з'явиться в правій частині сторінки.
3. У **полі «Причина** » введіть, чому ви видаляєте контакти. Ця причина буде помітна кожному, хто веде звіт про масові завдання.
4. Натисніть **Надіслати**. Як **видалити контакти?** відкриється вікно.
5. Натисніть **Підтвердити**. Вікно закривається, і з'являється повідомлення з підтвердженням.

Оновіть політику збереження для кількох контактів

1. Виберіть **Політика** збереження контактів із масовим оновленням.
2. Натисніть **«Вибрати файл** » і завантажте електронну таблицю контактів, які ви хочете оновити. Список контактів з'явиться в правій частині сторінки.
3. Виберіть політику збереження, яку потрібно застосувати до контактів, у **розкривному списку Політика** збереження.

4. У **полі «Причина** » введіть, чому ви призначаєте контактам політику збереження. Ця причина буде помітна кожному, хто веде звіт про масові завдання.
5. Натисніть **Надіслати**. Як **оновити політику збереження контактів?** відкриється вікно.
6. Натисніть **Підтвердити**. Вікно закривається, і з'являється повідомлення з підтвердженням.

Оновлення користувацьких метаданих для кількох контактів

ВАЖЛИВО**:** Оновлення користувацьких метаданих є постійним. Ви не можете скасувати цю дію.

1. Виберіть **Масове оновлення метаданих** контакту.
2. Натисніть **«Вибрати файл** » і завантажте електронну таблицю контактів, які ви хочете оновити. Список контактів з'явиться в правій частині сторінки.
3. **У розділі Оновити метадані** виберіть поле метаданих, яке ви хочете оновити, з **розкривного списку Поле** метаданих. Параметри в цьому списку можна знайти на сторінці Менеджера метаданих.
4. Введіть значення, яке потрібно призначити, у **полі «Значення** метаданих».

   ПРИКЛАД: У вашій організації використовується спеціальне поле метаданих під назвою "Рівень лояльності клієнтів", яке допомагає призначати клієнтів із найвищим рівнем лояльності до служби підтримки консьєржа. Вам потрібно призначити рівень лояльності Silver набору контактів. **У розділі Оновити метадані** ви виберіть Customer Loyalty Level у **випадаючому списку Metadata Field** та введіть Silver у відповідному списку Customer Loyalty Level.

   Поле Значення метаданих.
5. (Необов'язково) Щоб оновити додаткові метадані для цих контактів, повторіть кроки 3 і 4.
6. **У полі «Причина** » введіть, чому ви оновлюєте метадані цих контактів. Ця причина буде помітна кожному, хто веде звіт про масові завдання.
7. Натисніть **Надіслати**. Оновити **метадані контакту?** відкриється вікно.
8. Натисніть **Підтвердити**. Вікно закривається, і з'являється повідомлення з підтвердженням.

Очистити метадані для кількох контактів

Видаліть усі значення певного поля метаданих із контактів.

ВАЖЛИВО**:** Очищення поля метаданих є постійним. Ви не можете скасувати цю дію.

1. Виберіть **Масове оновлення метаданих** контакту.
2. Натисніть **«Вибрати файл** » і завантажте електронну таблицю контактів, які ви хочете оновити. Список контактів з'явиться в правій частині сторінки.

3. **У розділі Очистити метадані** виберіть поле метаданих, значення якого ви хочете видалити з **Випадаючий список полів** метаданих. Параметри в цьому списку можна знайти на сторінці Менеджера метаданих.

> **ПРИКЛАД:** У вашій організації використовується спеціальне поле метаданих під назвою "Рівень лояльності клієнтів", яке допомагає призначати клієнтів із найвищим рівнем лояльності до служби підтримки консьєржа. Вам потрібно прибрати рівень лояльності з набору контактів. **У розділі Очистити метадані** ви вибираєте Рівень лояльності клієнтів з **випадаючого списку «Поле** метаданих». Коли це завдання завершується, поле «Рівень лояльності клієнтів» для цих контактів стає порожнім.

4. У **полі «Причина** » введіть, чому ви очищаєте поле метаданих для цих контактів. Ця причина буде помітна кожному, хто веде звіт про масові завдання.
5. Натисніть **Надіслати**. Оновити **метадані контакту?** відкриється вікно.
6. Натисніть **Підтвердити**. Вікно закривається, і з'являється повідомлення з підтвердженням.

Перегляд запису про масові завдання

Запустіть звіт із переліком масових оновлень контактів, хто їх виконував і чому.

1. Виберіть **Звітувати про масові завдання.**
2. У полях **Діапазон** дат виберіть дати початку та завершення періоду часу, про який потрібно звітувати.
3. Натисніть **Run**. У правій частині сторінки з'явиться список масових завдань.
4. (Необов'язково) Щоб завантажити список ідентифікаторів контактів, включених у вакансію, натисніть номер вакансії в **стовпці «Ідентифікатор** вакансії».

Пов'язані теми

- Налаштуйте стовпці на сторінці «Взаємодії»: переконайтеся, що стовпець «Ідентифікатор контакту» є частиною експортованого файлу.
- Експортувати метадані контактів: створіть список контактів, які потрібно масово обробляти.
- Керуйте політиками збереження даних для QM та Analytics: створюйте правила, які регулюють зберігання даних контактів.
- Керування користувацькими полями метаданих: створення інформації для вкладення в контакти.

Керування користувачами

Як працюють ліцензії

Ліцензії надають вам легальний доступ до використання Webex WFO. Ви використовуєте ліцензії, щоб пов'язати функціональність Webex WFO з його ролями та дозволами.

Модель ліцензування

Cisco має модель ліцензування з виставленням рахунків за підписку та незафіксованими ліцензіями для розгортань, розміщених на Webex WFO.

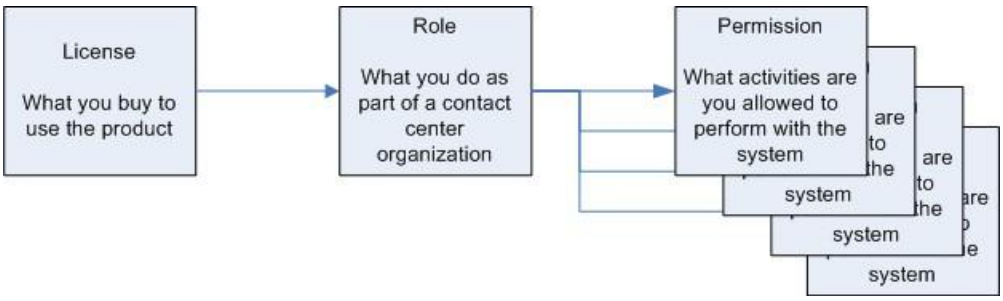
Коли ви купуєте підписку на Webex WFO, ви погоджуєтеся на те, що Cisco називає «мінімальним щомісячним зобов'язанням»: мінімальна кількість місць, куплених за певною ціною. Якщо ви використовуєте більше місць, ніж погоджуєтеся у своєму щомісячному зобов'язанні, Cisco виставляє вам рахунок за кожне з них. Це називається «незобов'язаною ліцензією».

Cisco виставляє вам рахунки періодично, щомісяця, щокварталу або щорічно.

> ПРИКЛАД**:** У вас є мінімальне щомісячне зобов'язання в розмірі 100 QM місць, що задовольняє ваші вимоги з лютого по жовтень. Ваш контакт-центр більш завантажений під час сезону відпусток
> (з листопада по січень). Протягом цього часу ви використовуєте 150 QM місць, і за ці три місяці вам виставляється рахунок за 100 місць за вказаним тарифом ліцензії та за 50 місць за незобов'язаною ліцензійною ставкою.

Ліцензування, ролі та дозволи

Ліцензії пов'язані з ролями, які користувачі мають у системі. Доступ, який користувачі мають до функцій Webex WFO, залежить від їхньої ролі та дозволів, пов'язаних з їхньою роллю. Щоб дізнатися більше про призначення ролей і дозволів, перегляньте статтю Керування ролями та дозволами .



Кожен активний користувач Webex WFO пов'язаний з однією або декількома ліцензіями і може мати одну або кілька ролей. Кожна окрема ліцензія називається місцем. Місця в ліцензії враховуються за кількістю активних користувачів із цією ліцензованою роллю. Всі клієнти повинні мати встановлену кількість місць і ліцензій для кожного активного користувача.

Активні користувачі можуть мати ліцензію та доступ до Webex WFO. Неактивні користувачі не можуть бути ліцензовані або мати доступ до Webex WFO. Коли ви перемикаєте активного користувача на неактивного, його ліцензія стає доступною, і ви можете перепризначити її іншим користувачам.

Доступні такі типи ліцензій:

- Ліцензії на обробку даних
- Webex WFO Ліцензії на доступ
- Адміністративні ліцензії
- Ліцензії на використання
- Ліцензії на бот-аналітику
- Ліцензії Insights

Ліцензії на обробку даних

Webex WFO користувачі, які мають функції захоплення (в першу чергу агенти контакт-центру), пов'язані з ліцензією на дані. Роль агента за замовчуванням автоматично пов'язана з цим типом ліцензії. Ліцензії на обробку даних включають наступне:

- Запис відповідності (CR) — користувачі можуть записувати аудіо та переглядати власні контакти.
- Управління якістю (QM) — користувачі можуть бути записані та оцінені, а також можуть переглядати власні контакти та оцінки (QM ліцензії на дані включають CR).
- Управління робочою силою (WFM) — користувачі можуть бути заплановані та мати доступ до функцій модифікації розкладу.

- Основи аналітики: користувачі можуть аналізувати та переглядати аналітичні дані, створені їхніми контактами. Аудіоконтакти користувачів транскрибуються та автоматично підсумовуються за допомогою Підсумку взаємодії. Користувачі можуть бачити настрої агентів і клієнтів, а також міркування штучного інтелекту.
- Analytics Enterprise: включає всі основи analytics, а користувачі також мають доступ до популярних тем. Додатково у користувачів є аналіз трендів, що дозволяє відстежувати зміни настроїв під час взаємодії.
    - Обробка для популярних тем пов'язана із завданнями з транскрипції. Якщо ви вирішите виконати завдання транскрипції на основі історичних даних, функція «Популярні теми» обробить це завдання незалежно від дати. Використання не залежить від дати введення даних. Наприклад, якщо ви купили 200 взаємодій, то можете використовувати їх протягом будь-якого періоду часу. Якщо ви повторно виконуєте завдання з транскрипції, процес повторного запуску стосується лише пропущених транскрипцій. Це означає, що якщо ви повторно запустите завдання з транскрипції, то в розділі «Популярні теми» враховуються лише відсутні транскрипції.
- Аналітика на робочому столі: користувачі можуть відстежувати активність агентів на робочому столі та використання програм. Ця ліцензія доступна як доповнення до Cisco Compliance Recording (CR), Quality Management (QM) або Workforce Management (WFM).
- Моніторинг – користувачі можуть переглядати екрани агентів у прямому ефірі. Ця ліцензія доступна як доповнення до Cisco Compliance Recording (CR) або Workforce Management (WFM).
- Керування даними: ця ліцензія більше не продається.

ПРИМІТКА : Користувачі з ліцензіями на дані мають обмежений доступ до функцій Webex WFO. Вони обмежуються переглядом власних даних.

Webex WFO ліцензії на доступ

Ліцензія доступу Webex WFO надає більшість дозволів, які дозволяють цим ролям мати доступ до повної версії програми.

Ліцензії на доступ **BEST PRACTICE** Webex WFO забезпечують повний доступ до бізнес-компонентів програми. Ліцензії на доступ призначені для користувачів, які мають високий рівень бізнесу
функції, такі як керівники команд та адміністратори. Ліцензії на доступ дозволяють користувачам розрізняти ключові висновки з взаємодій, розкладів та аналітичних даних, отриманих за допомогою Webex WFO.

Ліцензія на бот-аналітику

За допомогою ліцензії на аналітику ботів користувачі можуть відстежувати та покращувати продуктивність і якість своїх розмовних продуктів штучного інтелекту.

Ліцензії Insights

Insights – це провідний продукт Cisco для бізнес-аналітики. Ліцензії Insights надають користувачам доступ до Insights. Усі, кому потрібно створювати або переглядати контент Insights, повинні мати ліцензію Insights. Для однієї ролі потрібна лише одна з двох ліцензій Insights, перелічених нижче, але кожну ліцензію потрібно призначити принаймні одній ролі.

- Insights Reader: користувачі можуть переглядати приладні дошки Insights, створені та надані їм особою з ліцензією Insights Author.
- Автор статистики: користувачі можуть створювати аналітичні дані та інформаційні панелі Insights і ділитися ними.

Тип ліцензії	Надано	Додаткові ліцензії
Читач думок Cisco	100% безкоштовні ліцензії для читачів*	Зверніться до свого облікового запису Голова
Висновки автора	Одна безкоштовна авторська ліцензія на кожні 300 користувачів**	Зверніться до свого менеджера по роботі з клієнтами Cisco

* За кожну ліцензію користувача, придбану для запису відповідності (CR), управління якістю (QM), управління робочою силою (WFM), аналітики або пакету Webex WFO, ви отримаєте рівну кількість 100% безкоштовних ліцензій Reader. Загальна кількість безкоштовних ліцензій Reader відповідатиме максимальній кількості ліцензій користувача, які ви взяли на себе для цих служб.

**Ви отримаєте одну безкоштовну авторську ліцензію на кожні 300 придбаних ліцензій користувача для запису відповідності (CR), управління якістю (QM), управління робочою силою (WFM), аналітики або пакету Webex WFO. Одна ліцензія автора завжди включена, а потім додається ще одна на кожні 300 додаткових зобов'язаних ліцензій. Загальна кількість отриманих авторських ліцензій відповідатиме кількості придбаних ліцензій користувача.

> ПРИКЛАД: Якщо у вас є 1 000 ліцензій WFM і 500 ліцензій QM зобов'язань, ви отримаєте 1 000 безкоштовних ліцензій для читачів і чотири безкоштовні ліцензії для авторів. Це пов'язано з тим, що безкоштовний читач
> ліцензії відповідають загальній кількості виділених ліцензій користувача, і ви отримуєте одну безкоштовну ліцензію автора на кожні 300 виділених ліцензій.

Перевищення

Якщо клієнт перевищує максимальну кількість виділених ліцензій користувача на Compliance Recording (CR), Quality Management (QM), Workforce Management (WFM), Analytics або Bundle Webex WFO і не придбав додаткові ліцензії Insights, з нього буде стягнуто заборгованість за цими додатковими ліцензіями Insights.

ВАЖЛИВО : Використання ліцензії Insights починається, коли ви призначаєте роль із дозволами Insights обліковому запису користувача. Щоб уникнути несподіваних платежів, регулярно контролюйте використання ліцензії та переконайтеся, що у вас є правильну кількість ліцензій Insights. Якщо вам потрібні додаткові ліцензії, зверніться до менеджера по роботі з клієнтами.

Приклади користувачів з кількома ролями

Нижче наведено приклади ліцензування для користувачів, які мають кілька ролей.

Приклад 1: Агент QM, який також є оцінювачем

Користувач має роль оцінювача, пов'язану з ліцензією доступу Webex WFO, і роль агента, пов'язану з ліцензією на керування якістю, для захоплення власних контактів. Роль оцінювача має певну функціональність агента та певну функціональність супервайзера. Цей користувач використовує дві ліцензії: одну для керування якістю та одну для доступу Webex WFO. У цьому випадку кількість місць, доступних для ліцензії на управління якістю, та кількість місць для ліцензії доступу Webex WFO зменшуються на одиницю. Якщо цьому користувачу потрібен лише запис голосу, замість ліцензії на керування якістю можна використовувати ліцензію на запис дзвінків.

Приклад 2: Агент QM, який також заплановано використовувати WFM

Користувач має роль агента, пов'язану з ліцензією на керування якістю та ліцензією на керування робочою силою. Це дозволяє фіксувати контакти агента та планувати робочий час оператора. Це також дозволяє агенту переглядати власні контакти та оцінки або вносити зміни до розкладу. Цей користувач використовує дві ліцензії.

Функції, доступні з ліцензіями QM та Analytics

У таблиці нижче перелічено функції, доступні з різними ліцензіями.

Функція	Webex WFO Essenti ALS**	Webex WFO Підприємство Ice**	Обліковідповідності (КР)	Управління якістю (QM)	Analytics Essen Tiали	Аналітик ics Прайс	Аналітик ics Введіть prise Плюс	Бот Аналytics	Desktop Analytics	Моніторень
Запис аудіо або імпорт звук від ACD	X	X	X	X						

Функція	Webex WFO Essenti ALS**	Webex WFO Підприємство Ice**	Облік відповідності (КР)	Управління якістю (QM)	Analytics Essen Tіали	Аналітик ics Enter Прайс	Аналітик ics Введіть prise Плюс	Бот Анал ytics	Desktop Analytics	Моніторний перстень
Імпорт Взаємодія Додатки від цифровий Канали	X	X	X	X	X	X	X			
Екран Запис g	X	X		X						
Оцінка Додатки	X	X		X						
Звіт нг в Розумінн я	X	X	X	X	X	X	X		X	
Жити Екрані Монітор и Нг	X	X		X						X
Комп’ют ер Монітор и Нг	X	X	X	X					X	X
Контакт Черга	X	X		X						
Автомат Тед Пауза	X	X		X						

Функція	Webex WFO Essentials**	Webex WFO Підприємство**	Облік відповідності (КР)	Управління якістю (QM)	Analytics Essentials	Аналітика Enterprise	Аналітика Введіть Плюс	Бот Аналітика	Desktop Analytics	Моніторинг
і Резюме з Запис g										
Творити та редагувати нестандартний Metadata Асоціат ед з Контакти	X	X		X						
Творити та редагувати Оцінка на Форми	X	X		X						
Вид стандарт Оцінка Додатки	X	X		X						
Творити і переглянути Поштовий дзвінок	X	X		X						

Функція	Webex WFO Essentials**	Webex WFO Підприємство**	Облік відповідності (КР)	Управління якістю (QM)	Analytics Essentials	Аналітик ics Enterprise	Аналітик ics Введіть Плюс	Бот Аналytics	Desktop Analytics	Моніторинг перстень
Експорт Контакти	X	X	X	X						
QM Перегляд ів	X	X	X	X						
QM workflo зх	X	X	X	X						
Контакт Позначки	X	X	X	X						
Оператор Провідник	X	X			X	X	X		X	
Транскрибувати пт	X	X			X	X	X			
Взаємодія на Підсумки у	X	X			X	X	X			
Комп’ютер діяльність Відстеження і Аналітичні s	X	X			X	X	X		X	
Застосув	X	X			X	X	X		X	

ання	
Іонний	

Функція	Webex WFO Essentials**	Webex WFO Підприємство**	Облік відповідності (КР)	Управління якістю (QM)	Analytics Essential	Аналітика Enterprise	Аналітика Введіть prise Плюс	Бот Аналітика	Desktop Analytics	Моніторинг
використання										
Менеджер робочого столу	X	X			X	X	X		X	
Бот Аналітика							X	X		
Trending Topics		X				X	X			
Теги штучного інтелекту							X			

- ** Webex WFO Essentials та Webex WFO Enterprise – це пакети. Webex WFO Пакети Essentials QM, WFM, WFM з аналітикою даних у реальному часі та Analytics Essentials. Webex WFO Корпоративні пакети QM, WFM, WFM з аналітикою даних у реальному часі, Vacation Planner Pro та Analytics Enterprise.

Пов'язані теми

- Керування ролями та дозволами : створюйте ролі та встановлюйте дозволи на доступ до Webex WFO

Створення користувача API

Якщо ви плануєте використовувати API Webex WFO для сторонніх інтеграцій, Cisco рекомендує створити обліковий запис користувача API. Користувач API налаштовується так само, як і системний адміністратор, але метою цього користувача є дозволити стороннім програмам аутентифікуватися за допомогою Webex WFO.

ПРИМІТКА Щоб створити цього користувача, потрібно мати роль системного адміністратора за замовчуванням або роль з еквівалентними дозволами. Для цієї ролі використовується одна ліцензія системного адміністратора.

Для отримання додаткової інформації про авторизацію та автентифікацію користувача за допомогою

Webex WFO дивіться Авторизація API у Довіднику API.

Якщо у вас виникнуть проблеми, зверніться по допомогу до служби підтримки.

Створіть обліковий запис користувача API

1. Запустіть Webex WFO та увійдіть як системний адміністратор.

   ПРИМІТКА Якщо ви входите в продукт вперше, створіть додатковий адміністративний обліковий запис.

2. Перейдіть до розділу «Керування програмами» > «Глобальна конфігурація > користувачів > користувачів».
3. Виберіть **опцію Створити нового користувача** та заповніть наступні поля в розділі Інформація про користувача.
   - **Ім'я** та **прізвище**: введіть ім'я та прізвище, які визначають мету користувача. Наприклад, введіть **API** як ім'я та **User** як прізвище.
   - **Ім'я** користувача: введіть дійсну адресу електронної пошти. Це ім'я користувача Webex WFO, яке буде використовуватися для входу в систему.
4. У полі Пароль **введіть пароль, який відповідає вимогам** клієнта до складності пароля.
5. **У полі «Ролі** » призначте користувачу роль системного адміністратора за замовчуванням.
6. Встановіть у **полі «Команда»** значення «Команда за замовчуванням». Ви можете встановити це значення для альтернативної команди, яка вам більше подобається.
7. Виберіть асоційовані групи та команди, за якими цей обліковий запис має мати обсяг. Ви можете вибрати окремі команди, назву групи або ім'я клієнта як групу. Якщо вибрати ім'я клієнта, буде виділено всі команди в цій групі.
11. У полі WFM Views призначте **EnterpriseView** як основне подання. Це дозволяє користувачеві бачити всіх користувачів.
12. Натисніть **«Зберегти** » у верхньому правому куті інтерфейсу користувача.

Пов'язані теми

Перегляньте *довідковий посібник* Webex WFO API.

Імпорт та експорт користувачів

На сторінці «Користувачі» виберіть **«Імпорт та експорт** », щоб імпортувати нових або відредагованих користувачів або експортувати існуючих користувачів. Імпорт та експорт даних здійснюється у форматі CSV.

ПРИМІТКА

Формат дати у файлах CSV може бути змінено програмою для роботи з електронними таблицями, наприклад Microsoft Excel, на формат, встановлений у програмі за замовчуванням. Пам'ятайте про цю можливість і переконайтеся, що стовпці дати налаштовано так, щоб формат дати був правильним. Підтримуються такі формати дат:

- ДД/ММ/РРРР
- ММ/ДД/РРРР
- РРРР-ММ-ДД
- РРРР/ММ/ДД

Після того, як ви налаштували, як поля файлу імпорту зіставляються з полями Webex WFO, ви можете зберегти це відображення для повторного використання.

Необхідні умови

- У вас є дозвіл Adadministration Org. Structure.
- Щоб імпортувати користувачів, потрібно мати дозвіл на призначення ролей користувачів.
- Якщо файл імпорту містить будь-які значення у стовпці Views, ви повинні мати дозвіл Edit WFM Views.

Розташування сторінки

Керування програмами > глобальна конфігурація > користувачів > користувачів

Процедури

Експорт даних користувача

- Натисніть **Експортувати**. Webex WFO завантажує файл на ваш ПК. За замовчуванням файл має ім'я **people.CSV**.

Імпорт даних користувача

1. Натисніть « **Вибрати файл**», перейдіть до файлу CSV, який містить дані імпорту, а потім натисніть « **Відкрити»,** щоб відобразити заголовки стовпців файлу. Дивіться CSV формат файлу, щоб дізнатися більше про вимоги до файлу CSV.
2. Зіставте необхідні поля імпорту Webex WFO з відповідним полем у файлі CSV, а потім налаштуйте тип даних цього поля.

3. Натисніть **Імпортувати**.

> **ПРИМІТКА** : Дані наявних користувачів оновлюються зі значеннями в кожному стовпці. Якщо стовпець залишається порожнім або стовпець видаляється з файлу імпорту, усі наявні дані в цьому стовпці видаляються в Webex WFO.

Збережіть схему зіставлення для повторного використання

1. Натисніть « **Вибрати файл**», перейдіть до файлу CSV, а потім натисніть « **Відкрити»,** щоб відобразити заголовки стовпців файлу.
2. Зіставте необхідні поля імпорту Webex WFO з відповідним полем у файлі CSV, а потім налаштуйте тип даних цього поля.
3. Введіть назву для зіставлення в **полі «Назва** карти».
4. Натисніть **Зберегти**. Потім ця схема зіставлення буде доступна для повторного використання в майбутньому імпорті.

CSV формат файлу

Файл CSV може містити стовпці для наступних даних у будь-якому порядку. Стовпці «Електронна адреса», «Ім'я» та «Прізвище» є обов'язковими; Всі інші є необов'язковими. У цій таблиці стовпці наведені в алфавітному порядку.

У стовпцях у файлі CSV можуть використовуватися імена, перелічені в цій таблиці, або вибрані вами імена. Наприклад: **Електронна пошта** може бути **адресою** електронної пошти. Назви стовпців, перелічені тут, використовуються в базі даних Webex WFO. Якщо ви використовуєте різні назви стовпців, вам потрібно зіставити кожне з них із відповідним іменем Webex WFO.

> ВАЖЛИВО : Адреси електронної пошти користувача повинні бути дійсними та налаштованими на SMTP клієнта перед додаванням нового користувача до Webex WFO або оновленням існуючої адреси електронної пошти користувача в Webex WFO. В іншому випадку Webex WFO не може надсилати електронні листи на адресу електронної пошти користувача. Це повідомлення стосується лише організацій, які налаштували користувачів на отримання активацій, а вітальні електронні листи – на встановлення паролів.

Заголовок стовпця	Опис
ACD Ідентифікатор	ID користувача в межах ACD.
ACD Ідентифікатор сервера	ID ACD, який є джерелом даних для користувача.
Активована	Дата активації користувача.

Заголовок стовпця	Опис
Дата закінчення роботи компанії	Дата відходу користувача з компанії. Дата початку роботи компанії Дата, коли користувач почав працювати з компанією. Деактивовано Дата деактивації користувача. Щоб активувати деактивованого користувача під час імпорту користувачів, встановіть для цієї дати значення **12/31/2999**.
Дата початку роботи кафедри	Дата, коли користувач почав працювати у відділі.
Відображення часового поясу	Часовий пояс відображення користувача. Список припустимих імен, які можна використовувати під час імпорту користувачів, наведено в статті Назви часових поясів.
Електронна пошта	(Вимагається) Адреса електронної пошти користувача.
Ідентифікатор працівника	Ідентифікатор співробітника користувача.
Увімкнути планування	Указує, чи можна запланувати користувача.
Правда/Брехня. Ім'я	(Вимагається) Ім'я користувача.
Повний обсяг команди та	Якщо встановлено значення TRUE, користувач має область дії на всі групи, Користувачів. Якщо встановлено значення FALSE, обсяг користувача налаштований так, як налаштовано в полях «Команди обсягу» та «Групи обсягу».
Прізвище	(Вимагається) Прізвище користувача.
Локалі	Мова, якою користується користувач.
Логін	Ідентифікатор для входу користувача.
Головний вигляд	Основний вигляд користувача в WFM.
Максимальна укомплектована група	Максимальна укомплектована група, до якої приписано користувача. Група учасників Група, до якої належить

користувач.

Заголовок стовпця	Опис
QM Перегляди	Представлення, призначені користувачеві в QM.
Рангу	Ранг користувача в контакт-центрі.
Ролі	Ролі, призначені користувачеві. Кілька ролей відокремлюються крапкою з комою.
Профіль випуску за розкладом	Профіль випуску за розкладом, призначений цьому користувачу.
Планування часового поясу	Часовий пояс, який використовується для планування роботи агента.
Групи сфери застосування	Групи в межах області видимості користувача. Кілька груп відокремлені крапкою з комою.
Сфера застосування команд	Команди в межах компетенції користувача. Кілька команд розділені Комою.
Відображення навичок	Відображення навичок, призначених цьому користувачу.
Команда	Команда, призначена користувачем.
Ідентифікатор користувача	ID користувача в Webex WFO. Ідентифікувати ідентифікаційний номер можна за допомогою експорту даних користувача та перегляду їх у отриманому файлі CSV. Якщо користувач є новим, ідентифікатор користувача має бути встановлений на 0 (нуль), інакше імпорт не вдасться.
Переглядів	Представлення, які користувачу присвоєно в
WFM. Профіль умов роботи	Профіль умов роботи, призначений цьому користувачу.

Назви часових поясів

Нижче наведено список допустимих назв часових поясів, які можна ввести у файл Імпорт/експорт користувачів CSV.

АКТ	АЕТ	Африка/Абіджан
Африка/Аккра	Африка/Addis_Ababa	Африка/Алжир

Африка/Асмара	Африка/Асмера	Африка/Бамако
Африка/Бангі	Африка/Банджул	Африка/Бісау
Африка/Блантайр	Африка/Браззавіль	Африка/Бужумбура
Африка/Каїр	Африка/Касабланка	Африка/Сеута
Африка/Конакрі	Африка/Дакар	Африка/Dar_es_Salaam
Африка/Джибуті	Африка/Дуала	Африка/El_Aaiun
Африка/Фрітаун	Африка/Габороне	Африка/Хараре
Африка/Йоганнесбург	Африка/Джуба	Африка/Кампала
Африка/Хартум	Африка/Кігалі	Африка/Кіншаса
Африка/Лагос	Африка/Лібревіль	Африка/Ломе
Африка/Луанда	Африка/Лубумбаші	Африка/Лузака
Африка/Малабо	Африка/Мапуту	Африка/Maseru
Африка/Мбабане	Африка/Могадішо	Африка/Монровія
Африка/Найробі	Африка/Ndjamena	Африка/Ніамей
Африка/Нуакшот	Африка/Уагадугу	Африка/Порто-Ново
Африка/Sao_Tome	Африка/Тімбукту	Африка/Тріполі
Африка/Туніс	Африка/Віндгук	AGT
Америка/Адак	Америка/Анкоридж	Америка/Ангілья
Америка/Антигуа	Америка/Арагуаїна	Америка/Аргентина/Buenos _ Айрес
Америка/Аргентина/Катамарка	Америка/Аргентина/ComodRivadavi a	Америка/Аргентина/Кордова
Америка/Аргентина/Жужуй	Америка/Аргентина/La_Rioja	Америка/Аргентина/Мендоса
Америка/Аргентина/Rio_ Гальєгос	Америка/Аргентина/Сальта	Америка/Аргентина/San_Juan

Америка/Аргентина/San_Luis	Америка/Аргентина/Тукуман	Америка/Аргентина/Ушуая
Америка/Аруба	Америка/Асунсьйон	Америка/Атікакан
Америка/Атка	Америка/Баїя	Америка/Bahia_Banderas
Америка/Барбадос	Америка/Белем	Америка/Беліз
Америка/Блан-Саблон	Америка/Boa_Vista	Америка/Богота
Америка/Бойсе	Америка/Buenos_Aires	Америка/Cambridge_Bay
Америка/Campo_Grande	Америка/Канкун	Америка/Каракас
Америка/Катамарка	Америка/Кайєнський перець	Америка/Кайман
Америка/Чикаго	Америка/Чихуахуа	Америка/Coral_Harbour
Америка/Кордова	Америка/Costa_Rica	Америка/Крестон
Америка/Куяба	Америка/Кюрасао	Америка/Данікскхавн
Америка/Доусон	Америка/Dawson_Creek	Америка/Денвер
Америка/Детройт	Америка/Домініка	Америка/Едмонтон
Америка/Ейрунепе	Америка/El_Salvador	Америка/Енсенада
Америка/Fort_Wayne	Америка/Форталеза	Америка/Glace_Bay
Америка/Годтаб	Америка/Годтаб	Америка/Goose_Bay
Америка/Grand_Turk	Америка/Гренада	Америка/Гваделупа
Америка/Гватемала	Америка/Гуаякіль	Америка/Гайана
Америка/Галіфакс	Америка/Гавана	Америка/Ермосільйо
Америка/Індіана/Індіанаполіс	Америка/Індіана/Нокс	Америка/Індіана/Маренго
Америка/Індіана/Петербург	Америка/Індіана/Tell_City	Америка/Індіана/Вевей
Америка/Індіана/Вінсенни	Америка/Індіана/Winamac	Америка/Індіанаполіс
Америка/Інувік	Америка/Ікалуїт	Америка/Ямайка
Америка/Жужуй	Америка/Джуно	Америка/Кентуккі/Луїсвілл

Америка/Кентуккі/Монтічелло	Америка/Knox_IN	Америка/Кралендейк
Америка/La_Paz	Америка/Ліма	Америка/Los_Angeles
Америка/Луїсвілл	Америка/Lower_Princes	Америка/Масейо
Америка/Манагуа	Америка/Манаус	Америка/Марігот
Америка/Мартиніка	Америка/Матаморос	Америка/Масатлан
Америка/Мендоса	Америка/Меноміне	Америка/Меріда
Америка/Метлакатла	Америка/Mexico_City	Америка/Мікелон
Америка/Монктон	Америка/Монтеррей	Америка/Монтевідео
Америка/Монреаль	Америка/Монтсеррат	Америка/Нассау
Америка/New_York	Америка/Ніпігон	Америка/Ном
Америка/Норонья	Америка/North_Dakota/Беула	Америка/North_Дакота/Центр
Америка/North_Dakota/New_Салем	Америка/Оджінага	Америка/Панама
Америка/Pangnirtung	Америка/Парамарібо	Америка/Фенікс
Америка/Порт-о-Пренс	Америка/Port_of_Spain	Америка/Porto_Acre
Америка/Porto_Velho	Америка/Puerto_Rico	Америка/Rainy_River
Америка/Rankin_Inlet	Америка/Ресіфі	Америка/Реджайна
Америка/Рішучий	Америка/Rio_Branco	Америка/Росаріо
Америка/Santa_Isabel	Америка/Сантарем	Америка/Сантьяго
Америка/Santo_Domingo	Америка/Sao_Paulo	Америка/Scoresbysund
Америка/Шипрок	Америка/Сітка	Америка/St_Barthelemy
Америка/St_Johns	Америка/St_Kitts	Америка/St_Lucia
Америка/St_Thomas	Америка/St_Vincent	Америка/Swift_Current
Америка/Тегусігальпа	Америка/Туле	Америка/Thunder_Bay

Америка/Тіхуана	Америка/Торонто	Америка/Тортола
Америка/Ванкувер	Америка/Діва	Америка/Уайтхорс
Америка/Вінніпег	Америка/Якутат	Америка/Йеллоунайф
Антарктида/Кейсі	Антарктида/Девіс	Антарктида/ДюмонДЮрвіль
Антарктида/Маккуорі	Антарктида/Моусон	Антарктида/Мак-Мердо
Антарктида/Палмер	Антарктида/Ротера	Антарктида/South_Pole
Антарктида/Сьова	Антарктида/Восток	Арктика/Лонг'їр
МИСТЕЦТВО	Азія/Аден	Азія/Алмати
Азія/Амман	Азія/Анадир	Азія/Актау
Азія/Актобе	Азія/Ашхабад	Азія/Ашхабад
Азія/Багдад	Азія/Бахрейн	Азія/Баку
Азія/Бангкок	Азія/Бейрут	Азія/Бішкек
Азія/Бруней	Азія/Калькутта	Азія/Чойбальсан
Азія/Чунцин	Азія/Чунцин	Азія/Чунцин
Азія/Коломбо	Азія/Дакка	Азія/Дамаск
Азія/Дакка	Азія/Ділі	Азія/Дубай
Азія/Душанбе	Азія/Сектор Газа	Азія/Харбін
Азія/Хеврон	Азія/Ho_Chi_Minh	Азія/Hong_Kong
Азія/Ховд	Азія/Іркутськ	Азія/Стамбул
Азія/Джакарта	Азія/Джаяпура	Азія/Єрусалим
Азія/Кабул	Азія/Камчатка	Азія/Карачі
Азія/Кашгар	Азія/Катманду	Азія/Катманду
Азія/Калькутта	Азія/Красноярськ	Азія/Kuala_Lumpur
Азія/Кучінг	Азія/Кувейт	Азія/Макао

Азія/Макао	Азія/Магадан	Азія/Макассар
Азія/Маніла	Азія/Маскат	Азія/Нікосія
Азія/Новокузнецьк	Азія/Новосибірськ	Азія/Омськ
Азія/Усна	Азія/Phnom_Penh	Азія/Понтіанак
Азія/Пхеньян	Азія/Катар	Азія/Qyzylorda
Азія/Qyzylorda	Азія/Рангун	Азія/Ер-Ріяд
Азія/Ер-Ріяд87	Азія/Ер-Ріяд88	Азія/Ер-Ріяд89
Азія/Сайгон	Азія/Сахалін	Азія/Самарканд
Азія/Сеул	Азія/Шанхай	Азія/Сінгапур
Азія/Тайбей	Азія/Ташкент	Азія/Тбілісі
Азія/Тегеран	Азія/Tel_Aviv	Азія/Тімбу
Азія/Тхімпху	Азія/Токіо	Азія/Ujung_Pandang
Азія/Улан-Батор	Азія/Ulan_Bator	Азія/Урумчі
Азія/В'єнтьян	Азія/Владивосток	Азія/Якутськ
Азія/Єкатеринбург	Азія/Єреван	ACT
Атлантика/Азорські острови	Атлантика/Бермудські острови	Атлантика/Канарські острови
Атлантика/Cape_Verde	Атлантика/Фарерська	Атлантика/Фарерські острови
Атлантика/Jan_Mayen	Атлантика/Мадейра	Атлантика/Рейк'явік
Атлантика/South_Georgia	Атлантика/St_Helena	Атлантика/Стенлі
Австралія/ACT	Австралія/Аделаїда	Австралія/Брісбен
Австралія/Broken_Hill	Австралія/Канберра	Австралія/Каррі
Австралія/Дарвін	Австралія/Ліндеман	Австралія/Хобарт
Австралія/LHI	Австралія/Північ	Австралія/Lord_Howe
Австралія/Мельбурн	Австралія/Квінсленд	Австралія/Новий Південний Уельс

Австралія/Перт	Австралія/Тасманія	Австралія/Південь
Австралія/Сідней	Австралія/Янковінна	Австралія/Вікторія
Австралія/Захід	Бразилія/ДеНоронья	СТАВКУ
Бразилія/Акр	БСТ	Бразилія/Схід
Бразилія/Захід	Канада/Східний Саскачеван	Канада/Атлантика
Канада/Центральний	Канада/Ньюфаундленд	Канада/Східна
Канада/Гірський	Канада/Юкон	Канада/Тихоокеанський регіон
Канада/Саскачеван	Чилі/Континенталь	КІШКА
CET	КНТ	Чилі/Острів Пасхи
ЦНТ	Куба	CST6CDT
КТТ	EET	ЇСТИ
Тощо	EST	Єгипет
Eire	І т.д./GMT+0	EST5EDT
І т.д./GMT	і т.д./GMT+11	Etc/GMT+1
Etc/GMT +10	і т.д./GMT+3	І т.д./GMT+12
І т.д./GMT+2	і т.д./GMT+6	І т.д./GMT+4
І т.д./GMT+5	і т.д./GMT+9	І т.д./GMT+7
і т.д./GMT+8	І т.д./GMT-10	І т.д./GMT-0
І т.д./GMT-1	І т.д./GMT-13	І т.д./GMT-11
І т.д./GMT-12	І т.д./GMT-3	І т.д./GMT-14
І т.д./GMT-2	І т.д./GMT-6	І т.д./GMT-4
І т.д./GMT-5	І т.д./GMT-9	І т.д./GMT-7
І т.д./GMT-8	Etc/UCT	Etc/GMT0
І т.д./Грінвіч	І т.д./Зулу	І т.д./Універсальний

Etc/UTC	Європа/Афіни	Європа/Амстердам
Європа/Андорра	Європа/Берлін	Європа/Белфаст
Європа/Белград	Європа/Бухарест	Європа/Братислава
Європа/Брюссель	Європа/Копенгаген	Європа/Будапешт
Європа/Кишинів	Європа/Гернсі	Європа/Дублін
Європа/Гібралтар	Європа/Стамбул	Європа/Гельсінкі
Європа/Isle_of_Man	Європа/Київ	Європа/Джерсі
Європа/Калінінград	Європа/Лондон	Європа/Лісабон
Європа/Любляна	Європа/Мальта	Європа/Люксембург
Європа/Мадрид	Європа/Монако	Європа/Марієгамн
Європа/Мінськ	Європа/Осло	Європа/Москва
Європа/Нікосія	Європа/Прага	Європа/Париж
Європа/Подгориця	Європа/Самара	Європа/Рига
Європа/Рим	Європа/Сімферополь	Європа/San_Marino
Європа/Сараєво	Європа/Стокгольм	Європа/Скоп'є
Європа/Софія	Європа/Тирасполь	Європа/Таллінн
Європа/Тирана	Європа/Ватикан	Європа/Ужгород
Європа/Вадуц	Європа/Волгоград	Європа/Відень
Європа/Вільнюс	Європа/Запоріжжя	Європа/Варшава
Європа/Загреб	Великобританія	Європа/Цюріх
ГБ	Час за Гринвічем	GMT
GMT0	Ісландія	Гонконг
HST	Індія/Чагос	IET
Індійський/Антананаріву	Індія/Коморські острови	Індійський/Різдво

Індійський/Кокос	Індія/Мальдіви	Індійська/Кергелен
Індійська/Мае	Індіанець/Реюньйон	Індія/Маврикій
Індійська/Майотта	ІСТ	Іран
Ізраїль	Японський пдс	Ямайка
Японія	ЗУСТРІЛИСЯ	Кваджалейн
Лівія	Мексика/Громадське Тв	Мексика/БахаНорте
Мексика/БахаСур	Близький Схід/Ер-Ріяд89	Близький Схід/Ер-Ріяд87
Близький Схід/Ер-Ріяд88	MST7MDT	Массачусетський техно
МСТ	НСТ	Навахо
МЕРЕЖІ	Тихий океан/Апіа	Нова Зеландія
NZ-CHAT	Тихий океан/Чуук	Тихий океан/Окленд
Тихий океан/Chatham	Тихий океан/Ендербері	Тихоокеанський/Великодній
Тихоокеанський/Ефат	Тихий океан/Фунафуті	Тихий океан/Факаофо
Тихий океан/Фіджі	Тихий океан/Гуадалканал	Тихий океан/Галапагоські острови
Тихоокеанський/Гамб'є	Тихоокеанський/Джонстон	Тихий океан/Гуам
Тихий океан/Гонолулу	Тихий океан/Кваджалейн	Тихий океан/Кірітіматі
Тихий океан/Косрае	Тихий океан/Мідвей	Тихий океан/Маджуро
Тихий океан/Маркізькі острови	Тихий океан/Норфолк	Тихий океан/Науру
Тихоокеанський/Ніуе	Тихий океан/Палау	Тихий океан/Нумеа
Тихоокеанський/Pago_Pago	Тихий океан/Понапе	Тихий океан/Піткерн
Тихий океан/Понпей	Тихий океан/Сайпан	Тихоокеанський/Port_Moresby
Тихий океан/Раротонга	Тихий океан/Тарава	Тихий океан/Самоа
Тихий океан/Таїті	Тихий океан/Вейк	Тихий океан/Тонгатапу
Тихий океан/Трук	PLT	Тихий океан/Уолліс

Тихоокеан	Португ	ПН
ський/Яп	алія	Т
Польща	PST	КН
ГВП	Сінгапур	Р
РОК	СистемаВ/AST4ADT	PST8PDT
		ТС
СистемаV/AST4	SystemV/EST5	СистемаV/CST6
СистемаВ/CST6CDT	СистемаV/MST7	SystemV/EST5EDT
СистемаV/HST10	СистемаВ/PST8PDT	СистемаВ/MST7MDT
СистемаV/PST8	Туреччина	SystemV/YST9
SystemV/YST9YDT	США/Аляска	УКТ
Універсальний	США/Центральний Регіон	США/Алеутські Республіки
США/Арізона	США/Гаваї	США/Східна Індіана
США/Схід	США/Гірський	США/Індіана-Старк
США/Мічиган	США/Самоа	США/Тихоокеанський регіон
США/Тихоокеанський регіон	Ш-НД	UTC
ВСТ		МОКРИЙ
Зулуська		

Керування кількома користувачами

Використовуйте опцію «Керування кількома користувачами», щоб змінити статус активації та призначити ролі кільком користувачам одночасно.

Керування статусом активації кількох користувачів

1. У полі «Дія» виберіть **«Керування статусом** активації».
2. Переміщуйте користувачів між панелями «Неактивні» та «Активні» за бажанням, щоб змінити їхній стан активації.
3. Натисніть **Зберегти**.

Призначення ролей кільком користувачам

ПРИМІТКА Щоб призначити ролі кільком користувачам, потрібно мати дозвіл на призначення ролей користувачів.

1. У полі «Дія» виберіть **«Призначити ролі»**.
2. У полі «Призначити ролі» виберіть роль, яку потрібно призначити користувачам.
3. За бажанням перемістіть користувачів з області «Доступно» до панелі «Призначено», щоб призначити цим користувачам вибрану роль.
4. Натисніть **Зберегти**.

Керування профілями користувачів

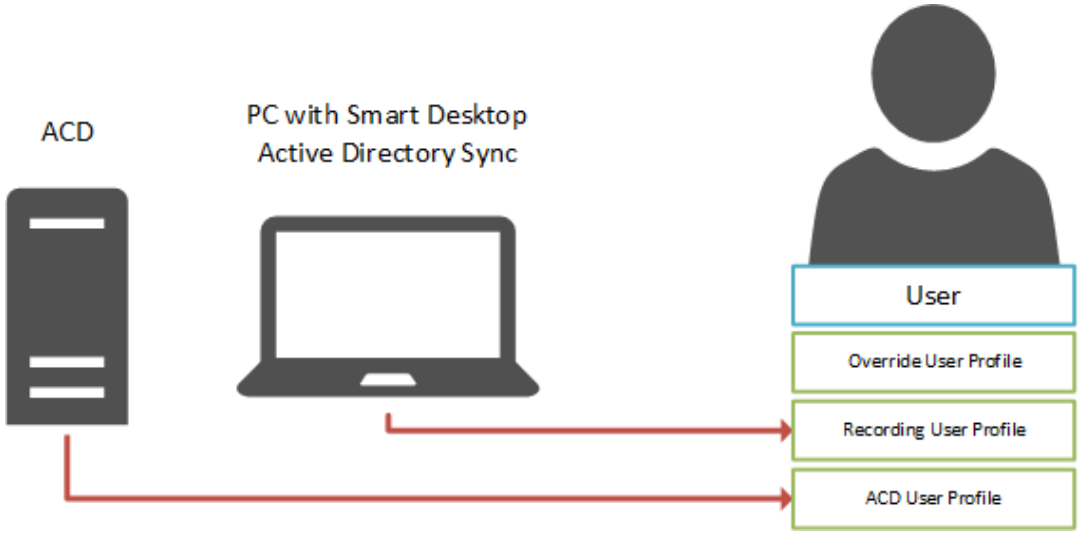
Профілі користувачів містять кілька полів (включно з ім'ям, прізвищем та зовнішнім ідентифікатором), які підсумовують особистість користувача в зовнішніх джерелах, таких як ACD, ПК з інтелектуальним робочим столом або Active Directory. Коли користувач Webex WFO додається із зовнішнього джерела, Webex WFO вибирає значення з цих полів і передає цю ідентичність новому користувачу Webex WFO.

Існує три категорії профілів користувачів:

- ACD профілі користувачів
- Запис профілів користувачів
- Заміна профілів користувачів

Один користувач Webex WFO може мати всі три профілі користувача одночасно. Однак, користувач не може мати більше одного профілю користувача ACD, навіть якщо користувач об'єднано з іншим користувачем, який має профіль користувача ACD (див. Об'єднання користувачів).

Профілі користувачів мають "пріоритет". Їх важливість ранжується в таблиці «Профіль користувача» від найвищого (зверху) до найнижчого (знизу). Якщо користувач має більше одного профілю користувача, і ці профілі користувачів містять суперечливі значення в одному полі, цей пріоритет визначає, які значення Webex WFO вибирає для ідентифікації цього користувача в Webex WFO (див. Приклад профілів користувачів).



ACD профілі користувачів

Користувачі, які додаються через синхронізацію з ACD, мають профілі користувачів ACD. Профіль користувача ACD підсумовує особистість користувача в ACD і передає цю особистість пов'язаному користувачу Webex WFO.

Коли зміни вносяться до користувача в ACD, значення в профілі ACD користувача пов'язаного користувача Webex WFO оновлюються під час наступної синхронізації. Ці зміни також переносяться до користувача Webex WFO, якщо користувач Webex WFO не має іншого профілю користувача (Запис або Заміна), який має вищий пріоритет і містить конфліктуючі значення в одному або кількох полях.

Webex WFO створює окремий профіль користувача ACD для кожного ACD, з якого імпортує користувачів. Він розрізняє кілька профілів ACD користувачів, додаючи назву ACD (як введено на сторінці конфігурації ACD) до джерела профілю користувача.

ПРИКЛАД

Webex WFO імпортує користувачів з Amazon Connect ACD, який має назву "Amazon", і Cisco Webex Contact Center ACD з назвою "Cisco." Це призводить до появи двох профілів користувачів, які мають такі джерела:

- ACD - Cisco
- ACD - Амазонка

Профіль користувача ACD може мати вищий або нижчий пріоритет, ніж інший профіль користувача ACD або профіль користувача запису. Цей пріоритет можна змінити в таблиці пріоритету профілю користувача на сторінці Глобальних налаштувань (див. Налаштування глобальних параметрів). Профілі користувачів ACD не можуть мати вищий пріоритет, ніж профілі користувачів.

Запис профілів користувачів

Профіль користувача під час запису підсумовує особистість користувача в Active Directory і передає цю особистість пов'язаному користувачу Webex WFO.

Запис профілів користувачів додається в наступних ситуаціях:

- Новий користувач додається шляхом входу в систему на ПК з інтелектуальним робочим столом
- Існуючий користувач синхронізується з Active Directory
- Новому або існуючому користувачеві надається логін Windows

Профіль користувача для запису може мати вищий або нижчий пріоритет, ніж профіль користувача ACD. Цей пріоритет можна змінити в таблиці пріоритету профілю користувача на сторінці Глобальних налаштувань (див. Налаштування глобальних параметрів). Запис профілів користувачів не може мати вищий пріоритет, ніж Заміна профілів користувачів.

Заміна профілів користувачів

Профіль користувача «Замінити» зберігає будь-які зміни, внесені до користувачів, чиї ідентичності створено з профілів користувачів ACD або запису, гарантуючи, що значення, які ви вводите в Webex WFO, замінюють (або «замінюють») значення, імпортовані з ACD, ПК з інтелектуальним робочим столом або Active Directory.

Користувач має функцію Змінити профіль користувача після будь-якої з наведених нижче подій:

- У користувача вже є профіль користувача Запис або ACD, і ви редагуєте одне зі значень, отриманих з одного з цих профілів користувача.

  > ПРИМІТКА**:** Не можна редагувати ім'я або прізвище користувача, який синхронізовано з ACD. Якщо ACD синхронізує відносини між користувачами та командами, ви також не можете редагувати команду.

- Ви об'єднуєте користувача, якого ви створили вручну в Webex WFO, з користувачем, який має профіль користувача Запис або ACD.

  > **NOTE** Webex WFO видаляє всі існуючі профілі користувача з перевизначенням як у основного, так і у додаткового користувача перед їх об'єднанням. Щоб дізнатися більше про об'єднання користувачів, виконайте наведені нижче дії.
  >
  > дивіться розділ Об'єднання користувачів .

- Ви оновлюєте наявного користувача за допомогою імпорту користувача.

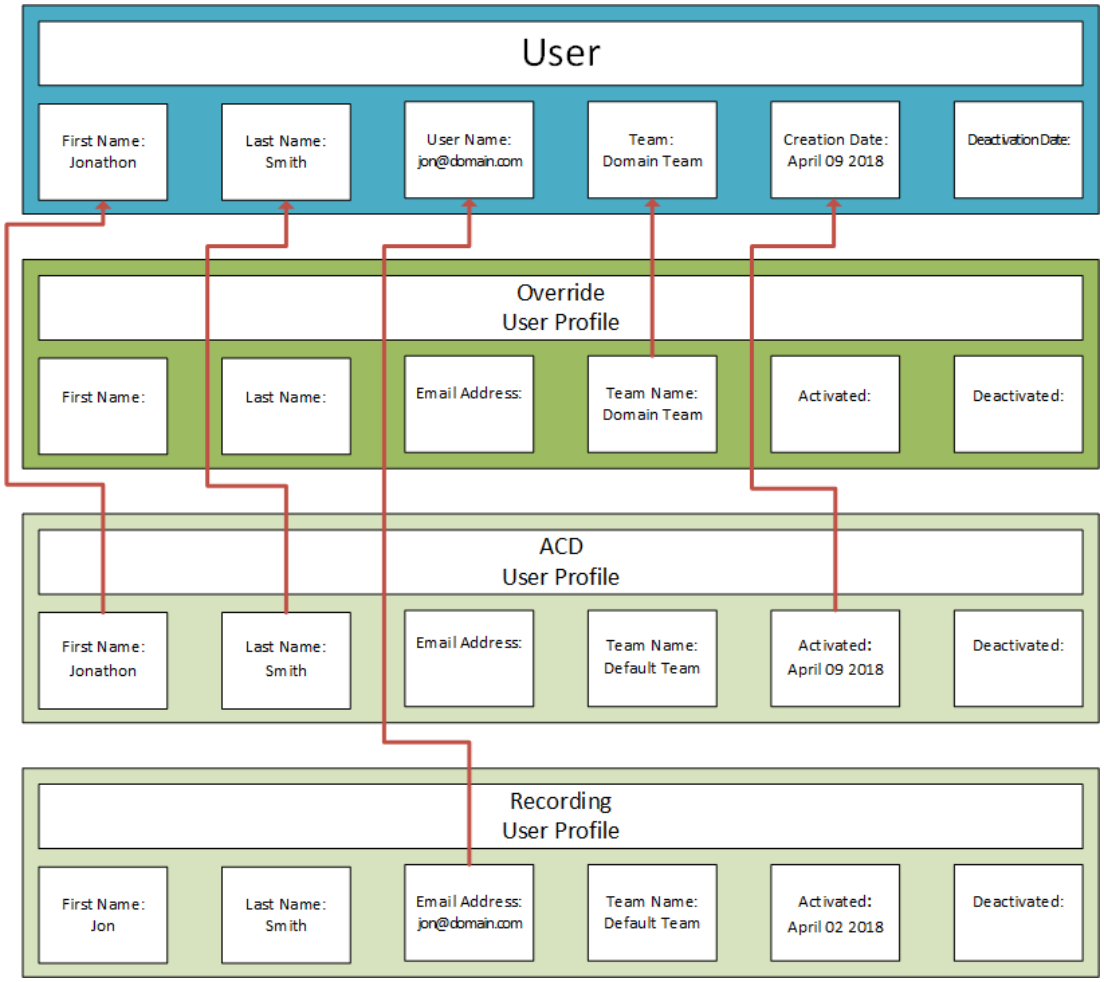
Користувач не може мати лише замінений профіль користувача.

За замовчуванням профілі користувачів із заміною мають найвищий пріоритет. Знижувати цей пріоритет не можна. Якщо потрібно ідентифікувати користувача за значеннями, що зберігаються в профілі користувача ACD або Запис, а не за значеннями, що зберігаються в профілі використання Override, потрібно вручну видалити профіль користувача Override цього користувача.

Приклад профілів користувачів

На наступному зображенні показано, як ідентичність користувача Webex WFO створюється зі значень, що містяться в трьох профілях користувачів. Профілі користувачів ранжуються відповідно до їх пріоритетності, як і в таблиці Профілі користувачів: від найвищого (Заміна) до найнижчого (Запис). Щоб створити ідентичність користувача Webex WFO, Webex WFO вибирає перше непорожнє значення для кожного поля профілю з найвищим пріоритетом.

ПРИМІТКА Пріоритет профілів користувачів не впливає на те, яке значення вибрано в полі Зовнішній ідентифікатор користувача, навіть якщо користувач має як Запис профілю користувача, так і профілі користувача ACD. Webex WFO
зіставляє зовнішній ідентифікатор користувача з профілю користувача під час запису з логіном користувача Windows, а також зіставляє зовнішній ідентифікатор користувача з профілю користувача ACD з ідентифікатором ACD користувача.



Якщо ви хочете змінити пріоритет профілів користувачів ACD та Запис, ви можете перевпорядкувати їх у таблиці пріоритету профілів користувача на сторінці глобальних налаштувань (див. Налаштування глобальних параметрів).

ПРАКТИЧНА ПОРАДА Зміна порядку пріоритету профілів користувачів впливає на кожного користувача, який має ці профілі. Встановіть пріоритет профілів користувачів один раз, під час першого налаштування Webex WFO.

Опис полів

Наведені нижче поля відображаються в таблиці «Профілі користувачів». Усі поля доступні лише для читання.

ПРИМІТКА**:** Значення, що містяться в профілі користувача ACD, залежать від ACD. Не всі профілі користувачів ACD містять значення для всіх полів.

Поле	Опис
Ім'я	ACD та Запис — ім'я користувача у зовнішньому джерелі. Override: ім'я користувача, створеного в Webex WFO, а не додано із зовнішнього джерела.
Прізвище	ACD та Запис — прізвище користувача у зовнішньому джерелі. Override: прізвище користувача, яке було створено в Webex WFO, а не додано із зовнішнього джерела.
Адреса електронної пошти	ACD та Запис — адреса електронної пошти користувача у зовнішньому джерело. Замінити: адреса електронної пошти, яку було введено та збережено для користувача на сторінці «Користувачі».
Назва команди	ACD—У ACD, які синхронізують відносини між користувачами та командами, команди користувача в розділі ACD. У ACD, які не синхронізують відносини між користувачами та командами, команда за замовчуванням. Запис — команда за замовчуванням. Перевизначення: назва команди, яку було вибрано та збережено для користувача на сторінці Користувачі.
Активована	ACD та Запис — дата, коли користувача було додано до Webex WFO із зовнішнього джерела. Override: дата, коли було активовано користувача, створеного в Webex WFO, а не доданого із зовнішнього джерела.
Деактивовано	ACD і Запис — дата, коли користувач був деактивований або видалений зовнішнє джерело. Override—дата, коли користувача було деактивовано в Webex
WFO. Зовнішній ідентифікатор користувача в розділі ACD.	ACD—Унікальний ідентифікатор користувача Запис: облікові дані користувача для входу в Windows. Override: ідентифікатор ACD користувача, створеного в Webex WFO, а не

Поле	Опис
	додано із зовнішнього джерела.
Джерело	Походження профілю користувача: ACD, Запис або Заміна.

Об'єднання користувачів

Ви можете об'єднати користувачів, якщо хочете виконати такі дії:

- Пов'язуйте користувачів з логінами на ПК з користувачами, створеними за допомогою ACD або створеними вручну в Webex WFO
- Пов'язуйте користувачів, створених вручну в Webex WFO, з користувачами, створеними за допомогою ACD
- Зв'яжіть видалених або деактивованих користувачів, синхронізованих за допомогою ACD, із нещодавно доданими користувачами, синхронізованими з ACD

У кожному випадку, після об'єднання, один з користувачів залишиться активним, а інший - неактивним.

ПРАКТИЧНА ПОРАДА Якщо на ПК встановлено Webex WFO Smart Desktop, відповідний користувач створюється в Webex WFO з роллю агента, коли хтось входить на цей ПК, якщо він ще цього не зробив
існують в Webex WFO. Це зроблено для того, щоб користувачі могли записуватися без додаткового налаштування. Однак, якщо ці користувачі будуть синхронізовані, найкраще синхронізувати їх і налаштувати з їхнім обліковим записом ACD, щоб пізніше злиття не знадобилося.

Необхідні умови

- У вас є дозволи Adadministration Tenant і Adadministration Org. Structure

Розташування сторінки

Керування програмами > глобальна конфігурація > користувачів > злиття користувачів

Процедури

Webex WFO підтримує наступні типи злиттів:

- Об'єднання одного активного користувача, синхронізованого з ACD, з іншим активним користувачем, не синхронізованим з ACD, в одного користувача
- Об'єднання одного активного користувача, синхронізованого за допомогою ACD, з іншим деактивованим користувачем, синхронізованим ACD, в одного користувача
- Об'єднання багатьох активних, окремих синхронізованих за допомогою ACD користувачів, кожен з яких має відношення до активного користувача, не синхронізованого з ACD, одночасно

Об'єднання двох користувачів

Якщо обидва користувачі активні, один з них не *повинен* бути синхронізований з ACD. Ви можете об'єднати двох користувачів, синхронізованих за допомогою ACD, якщо один активний, а інший деактивований.

1. Виберіть Об'єднати **повторюваних користувачів в одного користувача**.
2. У **полі «Основний користувач»** натисніть значок особи та виберіть користувача, якого потрібно залишити активним.
3. У полі « **Дублікат користувача** » натисніть значок особи та виберіть повторюваного користувача, якого потрібно об'єднати з основним користувачем.
4. Натисніть **Зберегти**. Відкриється діалогове вікно підтвердження.
5. Натисніть Так .

Об'єднання кількох повторюваних користувачів

Обидві групи користувачів мають бути активними. Один набір користувачів не *можна* синхронізувати з ACD.

1. Виберіть Об'єднати **кілька повторюваних користувачів одночасно**. Webex WFO шукає можливі збіги за іменем та прізвищем. Результати з'являться в таблиці. Стрілка вказує на основного користувача, який залишиться активним після злиття. Ім'я цього користувача також виділено жирним шрифтом.
2. (Необов'язково) Щоб видалити набір дублікатів із злиття, зніміть прапорець поруч із назвою.
3. (Необов'язково) Щоб вибрати, який користувач є основним, натисніть стрілку. Стрілка змінює напрямок, і ім'я іншого користувача тепер відображається жирним шрифтом.
4. Натисніть **Зберегти**. Відкриється діалогове вікно підтвердження.
5. Натисніть Так .

Об'єднання двох користувачів, синхронізованих з ACD

Об'єднати двох користувачів, синхронізованих за допомогою ACD, можна лише в тому випадку, якщо спочатку виконати одну з таких дій:

- Деактивуйте дублікат користувача на сторінці Користувачі (Керування програмами > Глобальна конфігурація > користувачів > Користувачі)
- Видаліть дублікат користувача в полі ACD

НАЙКРАЩА ПОРАДА : Видаляйте дублікатів користувачів у ACD замість того, щоб деактивувати їх на сторінці Користувачі. Деактивація користувачів не видаляє їх у ACD. Якщо ви об'єднаєте дублікат користувача, якого ви були деактивовані в Webex WFO, але не видалені в ACD, цей користувач знову з'явиться в Webex WFO наступного разу, коли ACD синхронізується з Webex WFO.

Якщо і основний, і дублікати користувачів активні та синхронізовані з ACD, Webex WFO відображає повідомлення про помилку та перешкоджає об'єднанню.

1. Виберіть Об'єднати **повторюваних користувачів в одного користувача**.
2. У **полі «Основний користувач»** натисніть значок особи та виберіть користувача, якого потрібно залишити активним.
3. Виберіть **Показати неактивних користувачів**.
4. У полі « **Дублікат користувача** » натисніть значок особи та виберіть повторюваного користувача, якого потрібно об'єднати з основним користувачем.
5. Натисніть **Зберегти**. Відкриється діалогове вікно підтвердження.
6. Натисніть Так .

Як працює злиття користувачів

У наведених нижче розділах описано, що відбувається з інформацією про користувача та даними користувачів у разі злиття користувачів.

Інформація про користувача

Якщо вибрані користувачі мають суперечливу інформацію про користувача, дублікат інформації користувача перезаписує та видаляє інформацію основного користувача, за винятком ідентифікатора ACD. Вся інформація, крім ID ACD, видаляється з дубліката користувача, який також деактивується.

ПРИМІТКА Якщо і основний користувач, і дублікат користувача синхронізовано з ACD, обидва користувачі збережуть свої оригінальні ідентифікатори ACD. Ідентифікатор ACD основного користувача не перезаписується і не видаляється, а дублікат ID користувача ACD не видаляється.

У наведеній нижче таблиці описано, що відбувається з основною та повторюваною інформацією користувачів у разі їх об'єднання.

Інформація про користувача	Основний користувач Перед об'єднанням	Дублікат користувача Перед об'єднанням	Основний користувач після Злиття (активне)	Дублікат користувача після злиття (Неактивний)
Ім'я	Боб	Роберт	Роберт	—
Прізвище	S	Сміт	Сміт	—
Команда	Команда А	Команда Б	Команда Б	—
(Лише для користувачів, синхронізованих з ACD) ACD ID	5000	5001	5000	5001

Дані користувача

Коли ви об'єднуєте користувачів, повторювані дані користувача перезаписуються та видаляються або поєднуються з даними основного користувача.

Зміна, яка відбувається, залежить від того, чи дані взяті з QM або WFM:

- QM—Все, крім асоціацій з пристроями основного користувача, поєднується з дублюючими даними користувача. Дублікати асоціацій пристроїв користувача перезаписують і видаляють асоціації пристроїв основного користувача.
- WFM—Все, крім запитів користувача основного користувача, сповіщень, переглядів, пропозицій за розкладом та запланованих торгів, перезаписується та видаляється дублюючими даними користувача. Запити користувачів основного користувача, сповіщення, перегляди, пропозиції за розкладом і заплановані угоди поєднуються з дублюючими даними користувача.

У наведеному нижче прикладі показано, що відбувається, коли дані QM повторюваного користувача об'єднуються з даними QM основного користувача.

QM Дані користувача	**Основний користувач** **Перед об'єднанням**	**Дублікат користувача** **Перед об'єднанням**	**Основний користувач після** **Злиття (активне)**	**Дублікат користувача після злиття (Неактивний)**
Записи дзвінків	Основне ім'я користувача Записи дзвінків	Дублікат користувача Записи дзвінків	Основне ім'я користувача та дублювати Дзвінок користувача Записи	—
Форми оцінювання	Основне ім'я користувача Форми оцінювання	Дублікат користувача Форми оцінювання	Основне ім'я користувача та дублювати Оцінка користувачів Форми	—
Пристрій Асоціації	Основне ім'я користувача пристрій Асоціації	Дублікат користувача пристрій Асоціації	Дублікат користувача пристрій Асоціації	—

У наведеному нижче прикладі показано, що відбувається, коли дані WFM повторюваного користувача об'єднуються з даними WFM основного користувача.

WFM Дані користувача	Основний користувач Перед об'єднанням	Дублікат користувача Перед об'єднанням	Основний користувач після Злиття (активне)	Дублікат користувача після злиття (Неактивний)
Робочі зміни	Робочі зміни основного користувача	Дублювання робочих змін користувача	Дублювання робочих змін користувача	—
Відображення навичок	Карти навичок основних користувачів	Дублювання карт навичок користувача	Дублювання карт навичок користувача	—
Оповіщення	Сповіщення основного користувача	Дублювання сповіщень користувачів	Оповіщення основного користувача та дублікати сповіщень користувача	—

ПРИМІТКА**:** Якщо дублікат користувача налаштовано у віджеті дотримання в реальному часі, зміни стану агента припиняють оновлюватися у віджеті після злиття. Повторюваний користувач повинен бути замінений на основний
user, щоб побачити оновлені стани агентів у віджеті для цього користувача. (Див. Доступні віджети WFM для отримання додаткової інформації про віджет.)

ВАЖЛИВО : Data Explorer не підтримує злиття користувачів. Ми не рекомендуємо об'єднувати користувачів, які відповідають за створення звітів та інформаційних панелей у Data Explorer. Якщо ви об'єднаєте користувача, який
володіє звітами або інформаційними панелями в Data Explorer з користувачем, який не, Webex WFO не передає право власності на звіти або інформаційні панелі від деактивованого користувача до активного користувача.

Заміна профілів користувачів
Webex WFO видаляє всі існуючі перевизначення профілів користувачів як у основного, так і у додаткового користувача перед їх об'єднанням.

Пов'язані теми

- Імпорт та експорт користувачів
- Налаштуйте ACD

Керування користувачами готелів

Користувач готелю – це загальний профіль, який призначається пристрою (див. Пов'язування телефонів з агентами, групи запису та типи запису) у випадку, якщо жоден користувач не входить у систему. Якщо ви вирішите не призначати пристрій певному агенту, ви можете призначити його користувачу, який перебуває в готелі.

Поле	Опис
Виберіть користувача якого ви хочете	(«Лише редагувати або видаляти існуючого користувача») Користувач готелю, відредагувати.
Ім'я	Ім'я користувача готелю.
Прізвище	Прізвище, ім'я користувача готелю.
Ім’я користувача	Адреса електронної пошти користувача. Це стає Webex WFO користувача ім'я користувача і використовується для входу в систему.
Вхід у Windows	Облікові дані користувача для входу в Windows. У форматі Active Directory оточення, це ім'я користувача Active Directory.
Статус рахунку Використовуйте це поле для	Статус облікового запису користувача (заблоковано або розблоковано). Змініть статус облікового запису користувача, якщо обліковий запис було заблоковано через невдалі спроби входу.
Команда	Команда для користувача готелю.

Керування ролями та дозволами

Роль – це набір дозволів.

Дозвіл керує сторінками та діями, доступними користувачеві, якому призначено роль. Наприклад, якщо користувачу призначено роль супервізора, а роль супервізора включає дозвіл на створення контакту, то цей користувач може створювати контакти. Користувачам можна призначити одну або кілька ролей, і, як наслідок, вони можуть отримати доступ до всіх функцій, пов'язаних із цими ролями та дозволами.

Webex WFO включає три стандартні ролі: адміністратор, агент і супервайзер. Ви не можете видалити ролі за замовчуванням, але ви можете перейменувати їх і змінити пов'язані з ними необов'язкові дозволи.

ПРИМІТКА Для ролей за замовчуванням потрібні деякі дозволи. Вони не можуть бути змінені.

Передумовою

- У вас є дозвіл на адміністрування ролей

Розташування сторінки

Керування програмами > глобальна конфігурація > користувачів > ролями

Webex WFO ліцензування

Ліцензія визначає, які ролі мають право використовувати конкретну функціональність Webex WFO. Наприклад, якщо ліцензію Access призначено на роль супервізора, то супервізори можуть контролювати та оцінювати агентів.

ПРИМІТКА : Усі ролі мають бути пов'язані з одним або кількома типами ліцензій.

Для кожного продукту, ролі та типу ліцензії доступна певна кількість місць або ліцензій користувача. Кожен активний користувач Webex WFO пов'язаний з однією або декількома ліцензіями, і кожен активний користувач може мати одну або кілька ролей. Місця в ліцензії враховуються за кількістю активних користувачів, указаних у цій ліцензованій ролі.

ПРИМІТКА Починаючи з версії Webex WFO 10.0, всі клієнти повинні мати встановлену кількість місць і ліцензій для кожного активного користувача.

Доступні такі типи ліцензій залежно від ролі користувача:

- Ліцензія на дані
- Ліцензія на доступ
- Ліцензія на адміністрування
- Ліцензія на використання
- Ліцензія на бот-аналітику
- Ліцензії Insights

Перегляньте статтю Як працюють ліцензії, щоб дізнатися більше про ліцензування.

Процедури

Створення нової ролі

1. Натисніть **Створити нову роль**.
2. Введіть назву ролі.

3. Натисніть **Зберегти**.

Нові ролі, які ви створюєте, додаються до списку ролей.

Як змінити назву ролі

1. Виберіть роль у **таблиці «Ролі** » та натисніть **«Редагувати** » (значок олівця).
2. Введіть нову назву ролі.
3. Натисніть **Зберегти**.

Як видалити роль

- Виберіть роль у таблиці «Ролі» та натисніть « **Видалити** » (піктограма X).

  ПРИМІТКА : Ролі за замовчуванням не можна видалити.

Пов'язування ролі з типом ліцензії

- У таблиці Ліцензії встановіть або зніміть прапорець для кожного типу ліцензії під стовпцем для певної ролі, яку потрібно пов'язати з цим типом ліцензії.

  ПРИМІТКА**:** Поля **«Використані** » та **«Доступні»** вказують на кількість використаних місць та загальну кількість місць, на які ви маєте право.

  ПРИМІТКА : Якщо ваша організація має ліцензію на зведення взаємодії, **у цій таблиці відображається зведення** взаємодії. Вам не потрібно призначати цю ліцензію жодним ролям, щоб використовувати Підсумок взаємодії.

ПРАКТИЧНА ПОРАДА Щоразу, коли ви додаєте або видаляєте ліцензію з ролі, перевіряйте правильність усіх дозволів, призначених цій ролі.

Як змінити дозволи ролі

- У таблиці Дозволи встановіть (призначити) або зняти (скасувати) прапорець (скасувати) для кожного дозволу під стовпцем для певної ролі.

Якщо ви виберете дозвіл, для якого потрібні інші дозволи, потрібні дозволи вибираються автоматично.

Дозволи

Таблиця дозволів дає змогу призначати конкретні дозволи для стандартних і користувацьких ролей.

У таблиці «Дозволи» дозволи розділено за категоріями. Наведені нижче заголовки відповідають категоріям таблиці дозволів.

Управління додатками

Дозволу	Деталі	
Адміністрація QM	Опис	Дозволяє керувати QM додатками. У поєднанні з Дозвіл на редагування QM Views дозволяє призначати представлення QM користувачам на сторінці Користувачі та імпортувати користувачів, яким призначено представлення QM.
	Доступ до сторінки	Керування програмами > Конфігурація користувача > View Керування програмами > Конфігурація QM > Глобальні налаштування Управління додатками > QM Потоки контактів > утримання
	Ліцензії	Webex WFO Доступ
	Пов'язані дозволи та примітки	Щоб отримати доступ до сторінки Користувачі, вам також потрібен дозвіл Adadministration Org. Structure або Administer WFM Agents. Для роботи зі сторінкою Views також потрібен дозвіл Edit QM Views або Edit WFM Views.
Моніторинг агентів	Опис	Дозволяє контролювати екран та/або аудіо активного агента, а також збирати журнали агентів.
	Доступ до сторінки	Управління додатками > моніторинг > моніторинг агентів
	Ліцензії	Webex WFO Доступ, моніторинг
	Пов'язані дозволи та примітки	Щоб відстежувати агентів у режимі реального часу, вам також потрібен дозвіл на моніторинг аудіо в реальному часі (для моніторингу звуку) та/або дозвіл на моніторинг екрана в реальному часі (для моніторингу екрана).

Дозволу	Деталі	
Адміністрація WFM	Опис	Дозволяє керувати WFM додатками.
	Доступ до сторінки	Керування програмами > конфігурація користувачів > представлення Керування програмами > чергами служб Управління додатками > прогнози Керування програмами > конфігурація розкладу Керування програмами > керування розкладом Керування програмами > динамічне планування Керування програмами > діями Управління додатками > Історичні дані Управління додатками > Конфігурація WFM Управління додатками > Планування відпустки Управління додатками > Стратегічне планування Графіки та Планування > Управління редагуваннями
	Ліцензії	Webex WFO Доступ
	Пов'язані Дозволи та примітки	—
Адміністрація WFM Робочі процеси	Опис	Надає доступ до сторінки «Робочі процеси» та надає подання «Enterprise» лише для цієї сторінки, щоб адміністратори, які зазвичай не мають подання Enterprise, могли адмініструвати робочі процеси WFM.
	Доступ до сторінки	Керування програмами > конфігурація користувачів > дії > робочі процеси
	Ліцензії	Webex WFO Доступ
	Пов'язані дозволи та примітки	Цей дозвіл не залежить від дозволу Adadministration WFM, але ви повинні призначити цей дозвіл разом із Adadministration WFM або Adadministration Schedules

Дозволу	Деталі	
		Дозволу.
Адміністрування ролей	Опис	Дає змогу створювати ролі та змінювати дозволи, пов'язані з цими ролями.
	Доступ до сторінки	Управління додатками > конфігурація користувачів > ролей
	Ліцензії	Webex WFO Доступ
	Пов'язані дозволи та примітки	—
Адміністрування Осередок	Опис	Дозволяє виконувати адміністративні завдання для
	Доступ до сторінки	Керування програмами > налаштування користувачів > об'єднання користувачів Управління > Адміністрування додатків > Глобальні налаштування Управління додатками > Адміністрування > Завантаження Управління > Адміністрування додатків > Ключові показники ефективності (KPI) Управління додатками > Конфігурація системи > Конфігурація сервера даних Керування програмами > конфігурація системи > зовнішнього сховища Управління додатками > аналітика > конфігурація аналітики
	Ліцензії	—
	Пов'язані дозволи та примітки	Щоб отримати доступ до сторінки конфігурації Analytics, вам також потрібен дозвіл Адміністрування Analytics.
Адмініструвати орг.	Опис	Дозволяє керувати групами, командами та користувачами, які є

Дозволу	**Деталі**	
Структура		в межах вашої компетенції.
	Доступ до сторінки	Керування програмами > Конфігурація користувачів > груп Керування програмами > Конфігурація користувачів > Teams Керування програмами > Конфігурація користувачів > користувачів Керування програмами > Конфігурація користувачів > Злиття користувачів
	Ліцензії	Webex WFO Доступ
	Пов'язані дозволи та примітки	Ви повинні мати кілька додаткових дозволів на виконання наступних дій на сторінці Користувачі: ▪ Щоб призначати ролі, потрібно мати дозвіл на призначення ролей користувачів. Якщо у вас немає дозволу на призначення ролей користувачів і ви створюєте нового користувача, Webex WFO автоматично надає новому користувачу роль агента за замовчуванням. Лише користувачі з дозволом на призначення ролей користувачів можуть змінювати це призначення. ▪ Щоб призначити представлення WFM на сторінці Користувачі, потрібно мати дозвіл Редагувати WFM Views ▪ Щоб імпортувати користувачів, потрібно також мати дозвіл на призначення ролей користувачів. Якщо файл імпорту містить будь-які значення у стовпці Views, ви повинні мати дозвіл Edit WFM Views. ▪ Щоб призначити ролі кільком користувачам, потрібно мати дозвіл на призначення ролей користувачів
Отримуйте бізнес-сповіщення	Опис	Дозволяє підписатися на бізнес-сповіщення. Ці повідомлення стосуються повсякденних операцій у контакт-центрі.
	Доступ до сторінки	(Лише сповіщення для бізнесу) Управління додатками > моніторинг > повідомлень

Ліцензії Облік відповідності, управління якістю, робочою силою

Дозволу	Деталі	
		Управління, Аналітика, Десктопна аналітика, Моніторинг, Webex WFO Доступ
	Пов'язані дозволи та примітки	Перегляньте розділ Налаштування сповіщень, щоб переглянути повний список сповіщень для бізнесу.
Отримуйте сповіщення про підтримку	Опис	Дає змогу налаштувати, як надсилатимуться сповіщення служби підтримки з метою усунення несправностей.
	Доступ до сторінки	(Лише сповіщення про підтримку) Управління додатками > моніторинг > повідомлень
	Ліцензії	Адміністративна ліцензія: Системний адміністратор
	Пов'язані дозволи та примітки	—
Вид API Документації	Опис	Дозволяє переглянути документацію API.
	Доступ до сторінки	—
	Ліцензії	Webex WFO Доступ
	Пов'язані дозволи та примітки	—
Адміністрування конфігурації ACD	Опис	Дозволяє встановити з'єднання між Webex WFO та ACD.
	Доступ до сторінки	Управління додатками > Конфігурація системи > Конфігурація ACD
	Ліцензії	—

Дозволу	Деталі	
	Пов'язані Дозволи та примітки	—
Адміністрування списку розсилки	Опис	Дозволяє керувати списками розсилки.
	Доступ до сторінки	—
	Ліцензії	Адміністративна ліцензія: Системний адміністратор
	Пов'язані Дозволи та примітки	—
Перегляд аудиторської інформації	Опис	Дозволяє переглядати стан сервера та сповіщення.
	Доступ до сторінки	—
	Ліцензії	—
	Пов'язані Дозволи та примітки	—
Масовий імпорт	Опис	Дозволяє імпортувати дані за допомогою різних API імпорту.
	Доступ до сторінки	—
	Ліцензії	Webex WFO Доступ
	Пов'язані дозволи та примітки	Дивіться # *Webex WFO API Довідковий посібник* для отримання більш детальної інформації.
Адміністрування політики паролів	Опис	Дозволяє керувати налаштуваннями політики паролів і розблоковувати облікові записи користувачів.
	Доступ до сторінки	Управління програмами > адміністрування > Пароль

Дозволу	**Деталі**	
	Політика	
	Ліцензії	—
	Пов'язані Дозволи та примітки	—
Переглянути моніторинг робочого столу	Опис	Надає вам змогу переглядати сторінку Моніторинг робочого столу.
	Доступ до сторінки	Управління програмами > моніторинг > моніторинг робочого столу
	Ліцензії	Моніторинг, десктопна аналітика, аналітика
	Пов'язані Дозволи та примітки	—
Адміністрування ключів шифрування	Опис	Дає змогу генерувати нові ключі шифрування файлів пам'яті.
	Доступ до сторінки	Управління > адміністрування додатків >
	ліцензії Global Settings	—
	Пов'язані Дозволи та примітки	—

Дозволу	Деталі	
Адміністрування Active Directory Аутентифікація	Опис	Дозволяє створювати та редагувати з'єднання Active Directory.
	Доступ до сторінки	Управління додатками > Ліцензії на конфігурацію Active Directory
	Пов'язані Дозволи та примітки	—
Адміністрування гейміфікації	Опис	Дозволяє керувати гейміфікацією для агентів.
	Доступ до сторінки	Ліцензії на управління додатками > управління продуктивністю
	Ліцензії	Webex WFO Доступ
	Пов'язані Дозволи та примітки	—
Переглянути гейміфікацію	Опис	Дозволяє переглядати гейміфікацію.
	Доступ до сторінки	—
	Ліцензії	Webex WFO Доступ
	Пов'язані Дозволи та примітки	—
Доступ до мобільних пристроїв	Опис	Дозволяє включити доступ до обмеженої мобільної версії сайту Webex WFO. Цей дозвіл не впливає на мобільний додаток (див. Доступ до мобільного додатка).
	Доступ до сторінки	—
	Ліцензії	Запис дзвінків, Управління якістю, Управління робочою силою, Аналітика робочого столу, Аналітика, Webex WFO

Дозволу	Деталі	
		Доступ
	Пов'язані Дозволи та примітки	—
Перегляд/оновлення користувачів готелів	Опис	Дозволяє переглядати, редагувати та створювати готелі користувачів
	Доступ до сторінки	—
	Ліцензії	Webex WFO Доступ
	Пов'язані Дозволи та примітки	—
Переглянути деталі оцінювача	Опис	Дає змогу переглянути такі відомості про оцінювача контакту: ▪ Ім'я оцінювача ▪ Прізвище оцінювача ▪ Дата оцінювання ▪ Оцінка затверджена
	Доступ до сторінки	—
	Ліцензії	Ліцензії на дані: управління якістю Webex WFO доступ
	Пов'язані Дозволи та примітки	—
Призначення ролей користувачів	Опис	Дає змогу призначати домашні сторінки ролям користувачів на сторінці керування цільовими сторінками. Дозволяє призначати ролі користувачам на сторінці Користувачі будь-яким з наступних способів:

Дозволу	Деталі	
		▪ Редагування існуючого користувача ▪ Створення нового користувача ▪ Призначення ролей кільком користувачам ▪ Імпорт користувачів ПРИМІТКА Якщо файл імпорту містить будь-які значення у стовпці Views, ви повинні мати дозвіл Edit WFM Views. Якщо файл імпорту містить будь-які значення в стовпці QM Views, ви повинні мати принаймні один з наступних наборів дозволів: ▪ Адміністрування QM *and* Edit QM переглядів ▪ Адміністративна орг. Структура
	Доступ до сторінки	— Управління додатками > конфігурація користувача > Landing Page
	Ліцензії	—
	Пов'язані дозволи та примітки	Щоб отримати доступ до сторінки Користувачі, потрібно мати дозвіл Adadministration Org. Structure
Редагувати WFM Views	Опис	Дозволяє створювати та редагувати представлення WFM на сторінці Перегляди. Дозволяє призначати представлення WFM користувачам на сторінці Користувачі будь-яким з наступних способів: ▪ Редагування існуючого користувача ▪ Створення нового користувача ▪ Імпорт користувачів
	Доступ до сторінки	Керування програмами > конфігурація користувача > подання

Дозволу	Деталі	
	Ліцензії	—
	Пов'язані дозволи та примітки	Щоб отримати доступ до сторінки Користувачі, потрібно мати дозвіл Adadministration Org. Structure Щоб імпортувати користувачів, потрібно мати дозвіл на призначення ролей користувачів. Якщо файл імпорту містить будь-які значення у стовпці Views, ви повинні мати дозвіл Edit WFM Views. Щоб побачити сторінку Подання та вибрати Подання WFM для редагування, потрібно мати дозвіл Адміністрування WFM.
Редагувати QM Опис	Views Дозволяє створювати та редагувати представлення QM на сторінці Views. Коли у поєднанні з дозволом Adadministration QM дозволяє призначати представлення користувачам на сторінці Користувачі та імпортувати користувачів, яким призначено представлення QM.	
	Доступ до сторінки	Керування програмами > конфігурація користувача > подання
	Ліцензії	—
	Пов'язані дозволи та примітки	Щоб побачити сторінку Views, ви також повинні мати дозвіл Adadministration QM. Щоб імпортувати користувачів, потрібно мати дозвіл на призначення ролей користувачів.
Доступ до мобільного додатку	Опис WFO.	Дозволяє увійти в систему та використовувати мобільний додаток Webex Цей дозвіл не впливає на мобільну версію веб-сайту Webex WFO (див. Доступ до мобільних пристроїв).
	Доступ до сторінки	—
	Ліцензії	Ліцензії на дані: запис відповідності, управління якістю, управління робочою силою та аналітика Webex WFO Доступ

Дозволу	**Деталі**	
		Адміністративна ліцензія: Адміністратор орендаря
	Пов'язані Дозволи та примітки	—
Адміністрування WFM агентів	Опис	Дозволяє редагувати атрибути планування WFM агента на сторінці Користувачі, якщо користувач включений для планування і не є неактивним. Атрибути, які можна редагувати: ▪ Планування часового поясу ▪ Стаж ▪ Основна черга обслуговування ▪ Профіль умов роботи ▪ Відображення навичок ▪ Стандартна чергування робочої зміни ▪ Копіювання чергувань робочих змін ▪ Інші робочі зміни ▪ Призначені винятки ▪ Години відпустки ▪ Профіль випуску за розкладом ▪ Максимальні штатні групи Цей дозвіл також дає змогу переглядати атрибути, які впливають на всіх користувачів і атрибути користувача QM.
	Доступ до сторінки користувачів	Управління додатками > конфігурація користувачів >
	Ліцензії	Ліцензії на дані: управління робочою силою Webex WFO доступ
	Пов'язані	Цей дозвіл не вмикається автоматично в жодному з

Дозволу	Деталі	
	Дозволи та примітки	ролі за замовчуванням. Якщо роль містить дозвіл Adadministration Org Structure, вам не потрібно вмикати цей дозвіл, оскільки дозвіл Adadministration Org Structure надає повний доступ до сторінки Користувачі. Дозволи, які дозволяють редагувати загальні, атрибути користувача QM або WFM (Редагувати WFM Представлення, Редагувати QM Представлення, Адмініструвати політику паролів та Адмініструвати організаційну структуру), замінюють цей дозвіл. Цей дозвіл не дозволяє створювати нового користувача, вибирати або редагувати неактивного користувача, редагувати або створювати нового користувача-готелю, керувати кількома користувачами або імпортувати/експортувати користувачів.

Панель

Дозволу	Деталі	
Вид QM Інформаційна панель	Опис	Дозволяє переглядати віджети QM на інформаційних панелях Data Explorer.
	Доступ до сторінки	—
	Ліцензії	Ліцензії на дані: управління якістю Webex WFO доступ
	Пов'язані дозволи та примітки	Щоб переглянути деякі віджети QM, вам також потрібні дозволи на перегляд оцінок оцінювання та перегляд цілі контакту.
Адміністрування інформаційних панелей	Опис	Дозволяє налаштувати інформаційні панелі Analytics, QM та WFM.

Дозволу	Деталі
Доступ до сторінки	—
Ліцензії	—

	Пов'язані дозволи та примітки	Ви також повинні мати дозволи View QM Dashboard та View WFM Dashboard.
Перегляну ти WFM Інформаці йна панель	Опис	Дозволяє переглядати віджети WFM на інформаційних панелях Data Explorer. Ви також можете відредагувати потрібний дозвіл за розкладом для двох віджетів WFM.
	Доступ до сторінки	—
	Ліцензії	Ліцензії на дані: управління робочою силою Webex WFO доступ
	Пов'язані Дозволи та примітки	—

Адміністратор записів

Дозволу	Деталі	
Переглянути кошик	Опис	Дозволяє здійснювати пошук вмісту кошика з Взаємодія та відновіть контакти, щоб можна було відтворювати записи.
	Доступ до сторінки	—
	Ліцензії	Webex WFO Доступ
	Пов'язані Дозволи та примітки	—

Дозволу	**Деталі**	
Видалити контакт	Опис	Дозволяє видаляти контакти.
	Доступ до сторінки	—
	Ліцензії	Webex WFO Доступ
	Пов'язані дозволи та примітки	Крім того, потрібно мати дозвіл на перегляд кошика.
Адміністрування робочого процесу	Опис	Дозволяє отримати доступ та налаштувати робочі процеси для QM
	Доступ до сторінки	Управління додатками > QM Конфігурація > адміністрування робочих процесів
	Ліцензії	Webex WFO Доступ
	Пов'язані Дозволи та примітки	—
Адміністрування полів метаданих	Опис	Надає вам доступ до метаданих та їх налаштування.
	Доступ до сторінки	Управління додатками > QM Configuration > Metadata Manager
	Ліцензії	Webex WFO Доступ
	Пов'язані Дозволи та примітки	—

Адміністрування Форми оцінювання	Опис	Дозволяє налаштовувати форми оцінювання.
	Доступ до сторінки	Управління додатками > QM Менеджер конфігурацій > оціночних форм
	Ліцензії	Webex WFO Доступ
	Пов'язані дозволи та примітки	—
Адміністрування сайтів запису	Опис	Дозволяє вибрати місце запису для команди, якщо у користувача кілька сайтів.
	Доступ до сторінки	—
	Ліцензії	Webex WFO Доступ
	Пов'язані дозволи та примітки	—
Адміністрування цілей контакту	Опис	Дає змогу переглядати цілі контактів на сторінці адміністрування черги контактів.
	Доступ до сторінки	Управління додатками > QM Потоки контактів > Адміністрування черги контактів
	Ліцензії	Webex WFO Доступ
	Пов'язані дозволи та примітки	Щоб створювати або редагувати цілі контактів, також потрібні дозволи на створення цілі контакту.
Налаштування груп телефонії	Опис	Дозволяє налаштовувати групи телефонії, групи сигналізації та групи запису.

Дозволу	Деталі	
	Доступ до сторінки	Управління додатками > QM Налаштування > груп телефонії
	Ліцензії	Webex WFO Доступ
	Пов'язані Дозволи та примітки	—
Налаштування прив'язок пристроїв	Опис	Дозволяє налаштовувати пристрої у вашому колл-центрі.
	Доступ до сторінки	Управління додатками > QM Конфігурація > асоціаціях пристроїв
	Ліцензії	Webex WFO Доступ
	Пов'язані Дозволи та примітки	—
AdminReconTasks	Наразі цей дозвіл не використовується.	

Клієнт для настільних комп'ютерів

Дозволу	Деталі	
Захоплення аналітики на комп'ютері	Опис	Дозволяє автоматично фіксувати активність агентів на робочому столі.
	Доступ до сторінки	—
	Ліцензії	Запис відповідності, Управління якістю, Аналітика на робочому столі, Аналітика Essential, Аналітика Enterprise, Webex WFO Access
	Пов'язані дозволи та примітки	Агенти також повинні мати дозвіл Capture Desktop Events.

Дозволу	**Деталі**	
Екран запису	Опис	Автоматично записує активність на робочому столі користувача.
	Доступ до сторінки	—
	Ліцензії	Ліцензії на дані: Управління якістю, Аналітика Essential, Аналітика Enterprise
	Пов'язані дозволи та примітки	Агент також повинен мати дозвіл Capture Contacts. Щоб увімкнути запис екрана на робочому столі користувача, потрібно встановити Smart Desktop, а також увімкнути один із таких дозволів: ▪ Запис голосу – потрібен, якщо ви хочете автоматично записувати голос і екран під час виклику ▪ Екран зупинки початку запису: потрібен, якщо ви хочете, щоб користувач міг керувати початком і завершенням запису екрана за допомогою елементів керування записом
Запис голосу	Опис	Автоматичний запис звуку. Цей дозвіл потрібен для всіх архітектур запису голосу, а не лише для тих, які використовують інтелектуальний робочий стіл. Без цього дозволу аудіо користувачів не буде записано.
	Доступ до сторінки	—
	Ліцензії	Ліцензії на дані: облік відповідності, управління якістю
	Пов'язані дозволи та примітки	Агент також повинен мати дозвіл Capture Contacts. В архітектурах, що використовують Smart Desktop, Smart Desktop також має бути встановлений на робочому столі користувача, щоб відбувалося записування.
Моніторинг екрана в реальному часі	Опис	Дозволяє в реальному часі спостерігати за екраном користувача. Дозволяє контролювати екрани агентів на сторінці Моніторинг агентів. І агент, і монітор повинні мати цей дозвіл, щоб моніторинг екрана в реальному часі працював.

Дозволу	Деталі	
	Доступ до сторінки —	
	Ліцензії	Ліцензії на дані: управління якістю, моніторинг Webex WFO доступу
	Пов'язані дозволи та примітки	Моніторам також потрібен дозвіл на моніторинг агентів.
Моніторинг аудіо в реальному часі	Опис: Дозволяє відстежувати дзвінки користувача в реальному часі. Дозволяє відстежувати аудіо агентів на сторінці Моніторинг агентів. І агент, і монітор повинні мати цей дозвіл для роботи аудіомоніторингу в реальному часі.	
	Доступ до сторінки —	
	Ліцензії	Ліцензії на дані: управління якістю Webex WFO доступ
	Пов'язані дозволи та примітки	Моніторам також потрібен дозвіл на моніторинг агентів.
Запис за запитом (RTP Сигнальні)	Опис	Увімкнено режим запису за запитом у режимі Smart Desktop. Цей режим дозволяє оператору записувати тільки ті сегменти дзвінків, які явно вказані при використанні елементів управління записом.
	Доступ до сторінки —	
	Ліцензії	Ліцензії на дані: облік відповідності та управління якістю Webex WFO доступ
	Пов'язані Дозволи	—

Дозволу	Деталі	
	та Примітки	
Зйомка подій на робочому столі	Опис	Дозволяє автоматично фіксувати події на робочому столі агентів.
	Доступ до сторінки	—
	Ліцензії	Запис відповідності, Управління якістю, Аналітика на робочому столі, Аналітика Essential, Аналітика Enterprise, Webex WFO Access
	Пов'язані дозволи та примітки	Агенти також повинні мати дозвіл Capture Desktop Analytics.

Запис контактів

Дозволу	Деталі	
Переглянути контакти	Опис	Дозволяє шукати всі записані контакти в межах область дії на сторінці Взаємодії.
	Доступ до сторінки	Взаємодії
	Ліцензії	Ліцензії на дані: запис відповідності, управління якістю та аналітика Webex WFO Доступ
	Пов'язані Дозволи та примітки	—
Переглянути оцінені контакти	Опис	Дозволяє шукати лише контакти, які були оцінено (оцінено) на сторінці Взаємодії.
	Доступ до сторінки	—
	Ліцензії	Ліцензії на дані: управління якістю Webex WFO доступ

Дозволу	Деталі	
	Пов'язані дозволи та примітки	—
Експорт записів	Опис	Дає змогу експортувати записи зі сторінки «Взаємодії».
	Доступ до сторінки	—
	Ліцензії	Ліцензії на дані: управління якістю Webex WFO доступ
	Пов'язані дозволи та примітки	Ви також повинні мати дозвіл на перегляд контактів.
Перегляд користувацьких метаданих	Опис	Дає змогу переглядати користувацькі метадані на сторінці «Взаємодії», медіаплеєрі та на сторінці «Черга контактів».
	Доступ до сторінки	—
	Ліцензії	Ліцензії на дані: облік відповідності та управління якістю Webex WFO Доступ
	Пов'язані дозволи та примітки	Щоб отримати доступ до сторінки взаємодії та медіапрогравача, потрібно також мати дозвіл на перегляд контактів. Щоб отримати доступ до сторінки "Черга контактів", потрібно також мати дозвіл на перегляд цілі контакту.
Редагування користувацьких метаданих	Опис	Дає змогу редагувати користувацькі метадані на сторінці «Взаємодії» та медіаплеєрі.
	Доступ до сторінки	—

Дозволу	Деталі	
	Ліцензії	Ліцензії на дані: облік відповідності та управління якістю Webex WFO Доступ
	Пов'язані дозволи та примітки	Ви також повинні мати дозволи на перегляд контактів і перегляд користувацьких метаданих.
Позначити контакт	Опис	Дає змогу додавати теги до контакту за допомогою елементів керування записом.
	Доступ до сторінки	—
	Ліцензії	Ліцензії на дані: облік відповідності та управління якістю Webex WFO Доступ
	Пов'язані дозволи та примітки	Щоб позначити контакт елементами керування записом, потрібно встановити Smart Desktop.
Створити контакт	Опис	Дає змогу створити контакт, якому не телефонують, на сторінці «Взаємодія».
	Доступ до сторінки	—
	Ліцензії	Ліцензії на дані: облік відповідності та управління якістю Webex WFO Доступ
	Пов'язані дозволи та примітки	Ви також повинні мати дозвіл на перегляд контактів.
Перегляд даних аналітики для	Опис	Дозволяє бачити аналітику Net Promoter Scores

Дозволу	Деталі	
Контакти		(NPS) і дані Eval Predictive Scores (EPS) для контактів у межах вашої сфери діяльності на сторінці Взаємодії.
	Доступ до сторінки	—
	Ліцензії	Webex WFO Доступ
	Пов'язані Дозволи та примітки	—
Перегляд кореневих записів	Опис	Дозволяє переглядати кореневі записи.
	Доступ до сторінки	—
	Ліцензії	Ліцензії на дані: облік відповідності та управління якістю Webex WFO Доступ
	Пов'язані Дозволи та примітки	—
Скасувати тег контакту	Опис	Дає змогу зняти тег із контакту з тегами.
	Доступ до сторінки	—
	Ліцензії	Ліцензії на дані: облік відповідності та управління якістю Webex WFO Доступ
	Пов'язані Дозволи та примітки	—

Дозволу	**Деталі**	
Позначка для навчання	Опис	Дозволяє відзначити контакт для ознайомлення на тренінгу.
	Доступ до сторінки	—
	Ліцензії	Ліцензії на дані: облік відповідності та управління якістю Webex WFO Доступ
	Пов'язані дозволи та примітки	За замовчуванням всі користувачі можуть відзначати контакт для навчання. Якщо ви не вимагаєте від усіх користувачів відзначати контакти для навчання, зніміть цей прапорець. Ви також повинні мати дозволи на перегляд контактів і тегування контактів або видалення тегів у контактах.
Переглянути всі контакти для навчання	Опис	Дає змогу переглянути всі контакти, позначені для навчання в усьому клієнті.
	Доступ до сторінки	—
	Ліцензії	Webex WFO Доступ
	Пов'язані дозволи та примітки	Ви також повинні мати дозвіл на перегляд контактів.
Масовий експорт контактів	Опис	Дозволяє експортувати аудіофайли, контактні дані та метадані зі сторінки "Взаємодії" на запланованій або спеціальній основі. Ви можете переглядати та взаємодіяти лише з власним експортом масових контактів.
	Доступ до сторінки	—
	Ліцензії	Ліцензії на дані: запис дзвінків, управління якістю Webex WFO доступ

Дозволу	Деталі	
	Пов'язані дозволи та примітки	За замовчуванням вимкнено. Дозволи на експорт масових контактів і перегляд експорту масових контактів дають змогу створювати власні експорти масових контактів і переглядати всі експорти масових контактів для вашої організації.
Перегляд неузгоджених кореневих записів	Опис	Дозволяє бачити всі кореневі записи Беззастережно.
	Доступ до сторінки	—
	Ліцензії	Ліцензії на дані: запис дзвінків, управління якістю Webex WFO доступ
	Пов'язані дозволи та примітки	За замовчуванням вимкнено. Ви також повинні мати дозвіл на перегляд кореневих записів.
Переглянути масовий експорт контактів	Опис	Дає змогу переглядати масовий експорт контактів усіх користувачів у вашій організації. За цим дозволом не можна створювати масовий експорт контактів.
	Доступ до сторінки	—
	Ліцензії	Ліцензії на дані: запис дзвінків, управління якістю Webex WFO доступ
	Пов'язані дозволи та примітки	За замовчуванням вимкнено. Дозволи на експорт масових контактів і перегляд експорту масових контактів дають змогу створювати власні експорти масових контактів і переглядати всі експорти масових контактів для вашої організації.

Дозволу	Деталі	
Масове видалення	Опис	Дозволяє масово видаляти контакти.
	Доступ до сторінки	Управління додатками > QM Потоки контактів > масових контактних операцій
	Ліцензії	Ліцензії на дані: запис дзвінків, управління якістю
	Пов'язані дозволи та примітки	Щоб використовувати всі функції на сторінці операцій масових контактів, поєднайте цей дозвіл із дозволами на збереження масових оновлень і масове оновлення метаданих.
Захоплення контактів	Опис	Дозволяє імпортувати контакти агентів будь-якого типу в Webex WFO. Цей дозвіл потрібен для будь-якого виду захоплення або запису контакту.
	Доступ до сторінки	—
	Ліцензії	Ліцензії на дані: запис дзвінків, управління якістю
	Пов'язані дозволи та примітки	Цей дозвіл є обов'язковою умовою для дозволів на запис голосу та екрана запису.
Подивитись всі контакти HR	Опис	Дозволяє переглянути всі контакти, позначені для HR поперек орендаря.
	Доступ до сторінки	—
	Ліцензії	Ліцензії на дані: управління якістю Webex WFO доступ
	Пов'язані дозволи та примітки	Ви також повинні мати дозвіл на перегляд контактів.

Дозволу	Деталі	
Позначка для HR	Опис	Дозволяє відзначити контакт для перевірки в HR.
	Доступ до сторінки	—
	Ліцензії	Ліцензії на дані: управління якістю Webex WFO доступ ПРИМІТКА : Потрібна принаймні одна з цих ліцензій.
	Пов'язані дозволи та примітки	Дає змогу адміністраторам визначати, які ролі мають можливість позначати контакт для перевірки у відділі кадрів. Якщо ви не вимагаєте, щоб усі користувачі відзначали контакти для відділу кадрів, зніміть прапорець Позначити для відділу кадрів. Крім того, потрібно мати дозвіл на перегляд контакту.
ViewNotProcessedReason	Опис	Наразі цей дозвіл не використовується.
Включайте самовидимість у представлення QM	Опис	Якщо ваш доступ до Webex WFO регулюється поданнями QM, цей дозвіл дає змогу переглядати та відтворювати власні контакти, а також будь-які контакти, які відповідають критеріям подання QM. Перегляньте розділ Керування представленнями даних .
	Доступ до сторінки	—
	Ліцензії	Ліцензії на дані: запис дзвінків, управління якістю
	Пов'язані дозволи та примітки	Ви також повинні мати дозвіл на перегляд контактів. За замовчуванням цей дозвіл не призначено жодній ролі.
Збереження масових оновлень	Опис	Дозволяє оновлювати політику збереження для кількох контактів одразу.
	Доступ до сторінки	Управління додатками > QM Потоки контактів > масових контактних операцій
	Ліцензії	Ліцензії на дані: запис дзвінків, управління якістю

Дозволу	Деталі	
	Пов'язані дозволи та примітки	Щоб використовувати всі функції на сторінці «Операції масових контактів», поєднайте цей дозвіл із дозволами на масове видалення та масове оновлення метаданих.
Масове оновлення метаданих	Опис	Дозволяє оновити нетипові метадані, які є пов'язаний з кількома контактами одночасно.
	Доступ до сторінки	Управління додатками > QM Потоки контактів > масових контактних операцій
	Ліцензії	Ліцензії на дані: запис дзвінків, управління якістю
	Пов'язані дозволи та примітки	Щоб використовувати всі функції на сторінці операцій з груповими контактами, поєднайте цей дозвіл із дозволами на масове видалення та збереження масового оновлення.

Запис оцінок контактів

Дозволу	Деталі	
Створити оціночний коментар	Опис	Дозволяє створювати коментарі у вікні форми оцінювання в медіаплеєрі.
	Доступ до сторінки	—
	Ліцензії	Ліцензії на дані: управління якістю Webex WFO доступ
	Пов'язані дозволи та примітки	Ви також повинні мати дозволи на перегляд контактів і перегляд оцінок.
Затвердити оцінку контактів	Опис	Дає змогу затвердити оцінювання контакту з медіапрогравача.
	Доступ до сторінки	—
	Ліцензії	Ліцензії на дані: управління якістю

Дозволу	Деталі	
		Webex WFO Доступ
	Пов'язані дозволи та примітки	Ви також повинні мати дозволи на перегляд контактів і перегляд оцінок.
Оцініть контакт	Опис	Дозволяє оцінити контакт у медіаплеєрі та переглянути панель оцінювання для контактів, які не отримали оцінку.
	Доступ до сторінки	—
	Ліцензії	Ліцензії на дані: управління якістю Webex WFO доступ
	Пов'язані дозволи та примітки	Ви також повинні мати дозволи на перегляд контактів і перегляд оцінок.
Редагувати коментар до оцінювання	Опис	Дає змогу редагувати коментарі у вікні форми оцінювання в медіапрогравачі.
	Доступ до сторінки	—
	Ліцензії	Ліцензії на дані: управління якістю Webex WFO доступ
	Пов'язані дозволи та примітки	Ви також повинні мати дозволи на перегляд контактів, створення ознайомлювального коментаря та перегляд оцінок.

Дозволу	**Деталі**	
Переглянути опис оцінок	Дає змогу переглядати оцінки контактів у медіапрогравачі.	
	Доступ до сторінки	—
	Ліцензії	Ліцензії на дані: управління якістю Webex WFO доступ
	Пов'язані дозволи та примітки	Ви також повинні мати дозвіл на перегляд контактів
Самостійна оцінка контакту	Опис	Дозволяє оцінити власні контакти.
	Доступ до сторінки	—
	Ліцензії	Ліцензії на дані: управління якістю Webex WFO доступ
	Пов'язані дозволи та примітки	Ви також повинні мати дозволи на перегляд контактів і оцінку контактів.
Самостійне затвердження оцінки контактів	Опис	Дає змогу затвердити власну оцінку контактів.
	Доступ до сторінки	—
	Ліцензії	Ліцензії на дані: управління якістю
	Пов'язані дозволи та примітки	Ви також повинні мати дозволи на перегляд контактів і перегляд оцінок.
Змінити Будь-яка оцінка	Опис	Дає змогу редагувати виконане оцінювання та переглядати такі відомості про оцінювача контакту: ▪ Ім'я оцінювача ▪ Оцінка затверджена

Дозволу	Деталі	
	Доступ до сторінки	—
	Ліцензії	Ліцензії на дані: управління якістю Webex WFO доступ
	Пов'язані Дозволи та примітки	—

Запис калібрувань контактів

Дозволу	Деталі	
Калібрувати контакт	Опис	Дає змогу позначити контакт для калібрування на сторінці «Взаємодії» та виконати оцінювання калібрування.
	Доступ до сторінки	—
	Ліцензії	Ліцензії на дані: управління якістю Webex WFO доступ
	Пов'язані дозволи та примітки	Ви також повинні мати дозвіл на перегляд контактів.
Самокалібруючий контакт	Опис	Дозволяє калібрувати власні контакти.
	Доступ до сторінки	—
	Ліцензії	Ліцензії на дані: управління якістю Webex WFO доступ
	Пов'язані дозволи та примітки	Ви також повинні мати дозволи на перегляд контактів і калібрування контактів

Цілі контактів

Дозволу	**Деталі**	
Створення мети оцінювання	Опис	Дозволяє створювати та призначати завдання на оцінювання (ad-hoc) та цілі контактів.
	Доступ до сторінки	—
	Ліцензії	Ліцензії на дані: управління якістю Webex WFO доступ
	Пов'язані дозволи та примітки	Щоб створювати цілі контактів, також потрібен дозвіл на адміністрування цілей контактів.
Створення цілі калібрування	Опис	Дає змогу створювати та призначати завдання калібрування (ad hoc) та цілі контактів.
	Доступ до сторінки	—
	Ліцензії	Ліцензії на дані: управління якістю Webex WFO доступ
	Пов'язані дозволи та примітки	Щоб створювати цілі контактів, також потрібен дозвіл на адміністрування цілей контактів.
Створити ціль рецензування	Опис	Дає змогу створювати та призначати завдання на перегляд (ad hoc) та цілі контактів.
	Доступ до сторінки	—
	Ліцензії	Ліцензії на дані: управління якістю Webex WFO доступ
	Пов'язані дозволи та примітки	Щоб створювати цілі контактів, також потрібен дозвіл на адміністрування цілей контактів.

Дозволу	Деталі	
Переглянути ціль контакту	Опис	Дозволяє отримати доступ до черги контактів і переглянути віджет прогресу досягнення мети контакту.
	Доступ до сторінки	Черга контактів Інформаційна панель > віджет прогресу досягнення мети «Контакт»
	Ліцензії	Ліцензії на дані: управління якістю Webex WFO доступ
	Пов'язані дозволи та примітки	—

Опитування

Дозволу	Деталі	
Адміністрування QM Опитування	Опис	Дозволяє налаштувати зовнішніх постачальників опитувань після дзвінка.
	Доступ до сторінки	Управління заявками > QM Потоки контактів > Опитування дзвінків POST
	Ліцензії	Webex WFO Доступ
	Пов'язані дозволи та примітки	—
Переглянути результати опитування	Опис	Дозволяє переглядати дані про результати опитування клієнтів у медіаплеєрі, таблиці контактів та звітах.
	Доступ до сторінки	—
	Ліцензії	Ліцензії на дані: управління якістю Webex WFO доступ

Пов'язані	Ви також повинні мати дозвіл на перегляд контактів.

Дозволу	Деталі
	Дозволи та примітки

Розклад

Дозволу	Деталі	
Переглянути розклад	Опис	Дозволяє користувачам переглядати сторінки «Мій розклад» і «Моя доступність».
	Доступ до сторінки	Розклади та планування > моєму розкладі та планування > моєї доступності
	Ліцензії	Ліцензії на дані: управління робочою силою Webex WFO доступ
	Пов'язані дозволи та примітки	—
Редагувати розклади	Опис	Дозволяє користувачам переглядати графіки агентів і виконувати наступні дії: Insert Активність, Розклад торгів, Знайти оптимальний час і Оптимізувати графіки. Дозволяє користувачам переглядати коди причин у панелі прихильності.
	Доступ до сторінки	Графіки та планування > графіки агентів
	Ліцензії	Webex WFO Доступ
	Пов'язані дозволи та примітки	Крім того, потрібно мати дозвіл на перегляд розкладів.
Плануйте графіки	Опис	Надає користувачу доступ до сторінки Планування (включно зі сторінками Прогноз, Розподіл і Розклад) і створення події динамічного планування всередині дня.

	Доступ до сторінки	Розклади та планування > планування Розклади та планування > Внутрішньодобове динамічне планування
	Ліцензії	Webex WFO Доступ
	Пов'язані дозволи та примітки	Крім того, потрібно мати дозвіл на перегляд розкладів. Щоб налаштувати елементи розкладу (включаючи робочі зміни, винятки, категорії усадки, тижні усадки та сценарії усадки), користувачам потрібні дозволи Adadministration WFM та Adadministration Schedules.
Адміністрування розкладів	Опис	Дозволяє планувальникам та аналітикам редагувати розклади та налаштовувати елементи розкладу.
	Доступ до сторінки	Управління > адміністрування додатків Управління додатками > конфігурація системи Управління додатками > управління продуктивністю Управління > моніторинг додатків Керування програмами > чергами служб (крім сторінки Типи черг послуг) Управління додатками > прогнози Керування програмами > Конфігурація розкладу Керування програмами > керування розкладом Керування програмами > динамічне планування Керування програмами > діями (крім сторінок «Типи винятків» та «Робочі процеси») Управління додатками > історичних даних Керування програмами > конфігурації WFM (за винятком сторінок Глобальних налаштувань, Конфігурації HRMS та Збереження; доступ лише для читання до сторінки Відображення станів відповідності) Керування програмами > планування відпусток (крім сторінки Типи відпусток)

Дозволу	Деталі	
		Управління програмами > Стратегічне планування Графіки та Планування > Управління редагуваннями розкладу Дозвіл Adadministration Schedules надає доступ лише для читання до сторінки «Відображення станів дотримання». Управління заявками > стратегічне планування Управління додатками > планування відпусток (крім сторінки Типи відпусток) Розклади та планування > Керування редагуваннями за розкладом
	Ліцензії	Webex WFO Доступ
	Пов'язані дозволи та примітки	Цей дозвіл можна поєднувати з іншими дозволами (наприклад, Adadministration Messaging, Plan Schedules і Adadministration Org. Structure), щоб створити власну роль планувальника. Ви також повинні мати дозвіл на редагування розкладів, щоб переглянути сторінку Розклади агентів.

Обмін повідомленнями

Дозволу	Деталі	
Оновити запити на обмін повідомленнями	Опис	Дає змогу надсилати й оновлювати запит на обмін повідомленнями.
	Доступ до сторінки	Обмін повідомленнями
	Ліцензії	Ліцензії на дані: управління робочою силою Webex WFO доступ
	Пов'язані дозволи та примітки	Оновлення запитів на обмін повідомленнями необхідне для взаємодії з повідомленням.

Дозволу	Деталі	
Адміністрування обміну повідомленнями	Опис	Дозволяє затверджувати та адмініструвати запити.
	Доступ до сторінки	Обмін повідомленнями
	Ліцензії	Webex WFO Доступ
	Пов'язані Дозволи та примітки	—

Аналітика

Дозволу	Деталі	
Перегляд системної аналітики	Опис	Дає змогу створювати набори даних і керувати ними на інформаційних панелях Analytics.
	Доступ до сторінки	Інформаційна панель аналітики
	Ліцензії	Аналітика для настільних комп'ютерів, Основи аналітики, Аналітика Enterprise, Webex WFO Access
	Пов'язані Дозволи та примітки	—
Адміністрування десктопної аналітики	Опис	Дає змогу створювати, переглядати, редагувати та видаляти завдання Desktop Analytics на сторінці Диспетчера завдань Analytics.
	Доступ до сторінки	Керування програмами > Аналітика > Диспетчер завдань Керування програмами > аналітика > Менеджер настільних комп'ютерів Керування програмами > аналітика > Field Manager Ліцензії на керування > аналітикою > конфігурацію

Analytics Аналітика для настільних комп'ютерів, Основи аналітики, Аналітика для підприємств,

Дозволу	**Деталі**	
		Webex WFO Доступ
	Пов'язані Дозволи та примітки	—
Адміністрування аналітики мовлення	Опис	Дає змогу переглядати та видаляти завдання з фонетики Analytics на сторінці диспетчера завдань Analytics. ПРИМІТКА : Оскільки підтримку фонетичної аналітики припинено, ви не можете створювати або редагувати завдання аналітики фонетики, навіть якщо у вас є цього дозволу.
	Доступ до сторінки	Управління додатками > Аналітика > Диспетчер завдань Управління додатками > Аналітика > Конфігурація аналітики
	Ліцензії	Аналітика, Webex WFO Доступ
	Пов'язані Дозволи та примітки	—
Адміністрування аналітики голосового мовлення в текст	Опис	Дає змогу створювати, переглядати, редагувати та видаляти завдання перетворення мовлення в текст (транскрипція) на сторінці диспетчера завдань Analytics.
	Доступ до сторінки	Управління додатками > аналітика > диспетчер завдань Ліцензії на керування > аналітикою > конфігурацію
	Analytics	Analytics Essentials, Analytics Enterprise, Webex WFO Access
	Пов'язані Дозволи та примітки	—
Адміністрування	Опис	Дає змогу створювати, переглядати, редагувати та видаляти завдання текстової аналітики

Дозволу	Деталі	
Текстова аналітика		на сторінці Диспетчера завдань Analytics.
	Доступ до сторінки	Управління додатками > Аналітика > Диспетчер завдань Управління додатками > Аналітика > Конфігурація аналітики
	Ліцензії	Analytics Essentials, Analytics Enterprise, Webex WFO Access
	Пов'язані Дозволи та примітки	—
Перегляд десктопної аналітики	Опис	Дає змогу переглядати функції аналітики на робочому столі. Доступ до сторінки Агент Дослідник Інформаційна панель аналітики
	Ліцензії	Аналітика для настільних комп'ютерів, Основи аналітики, Analytics Enterprise, доступ до Webex WFO
	Пов'язані Дозволи та примітки	—
Перегляд голосової аналітики	Опис	Дає змогу переглядати функції аналітики мовлення.
	Доступ до сторінки	Інформаційна панель аналітики
	Ліцензії	Analytics Essentials, Analytics Enterprise, Webex WFO Access
	Пов'язані Дозволи та примітки	—
Перегляд аналітики перетворення мовлення в текст	Опис	Дозволяє переглядати панель транскрипції в медіаплеєрі та шукати слова в транскрибованому аудіо.

Дозволу	Деталі	
	Доступ до сторінки Інформаційна панель аналітики	
	Ліцензії	Analytics Essentials, Analytics Enterprise, Webex WFO Access
	Пов'язані Дозволи та примітки	—
Перегляд текстової аналітики	Опис	Дає змогу переглядати функції текстової аналітики.
	Доступ до сторінки	Інформаційна панель аналітики
	Ліцензії	Analytics Essentials, Analytics Enterprise, Webex WFO Access
	Пов'язані Дозволи та примітки	—
Перегляд аналітики	Опис	Дає змогу переглядати всі аспекти функцій Analytics.
	Доступ до сторінки	Інформаційна панель аналітики
	Ліцензії	Analytics Essentials, Analytics Enterprise, Webex WFO Access
	Пов'язані Дозволи та примітки	—
Адміністрування аналітики	Опис	Дає змогу отримати доступ до деяких API аналітики. У поєднанні з дозволом Adadministration Tenant дає змогу налаштовувати аналітику.
	Доступ до сторінки	Управління додатками > аналітика > конфігурація аналітики
	Ліцензії	Analytics Essentials, Analytics Enterprise, Webex WFO Access
	Пов'язані дозволи та примітки	Щоб отримати доступ до сторінки конфігурації Analytics, також потрібен дозвіл Адміністрування клієнта.

Дозволу	Деталі	
Адміністрування предиктивної аналітики	Опис дає змогу створювати, переглядати, редагувати та видаляти завдання з прогнозною оцінкою оцінювання (PES) і прогнозним індексом лояльності мережі (PNPS) на сторінці диспетчера завдань Analytics.	
	Доступ до сторінки	Управління додатками > аналітика > диспетчер завдань
	Ліцензії	Analytics Essentials, Analytics Enterprise, Webex WFO Access
	Пов'язані Дозволи та примітки	—
Адміністрування аналітичних фраз	Опис	Дозволяє створювати та редагувати фрази та категорії фраз на сторінці Менеджера фраз.
	Доступ до сторінки	Управління додатками > аналітика > менеджер фраз
	Ліцензії	Analytics Essentials, Analytics Enterprise, Analytics Enterprise Plus, Webex WFO Access
	Пов'язані Дозволи та примітки	—

Звітності

Дозволу	**Деталі**	
Переглянути звіти QM	Опис	Дозволяє переглядати звіти QM.
	Доступ до сторінки	—
	Ліцензії	Ліцензії на дані: облік відповідності та управління якістю Webex WFO Доступ
	Пов'язані Дозволи та примітки	—
Адміністрування звітів QM	Опис	Дозволяє адмініструвати звіти QM.
	Доступ до сторінки	—
	Ліцензії	Webex WFO Доступ
	Пов'язані Дозволи та примітки	—
Вид WFM Звіти	Опис	Дозволяє переглядати звіти WFM.
	Доступ до сторінки	—
	Ліцензії	Ліцензії на дані: управління робочою силою Webex WFO доступ
	Пов'язані Дозволи та примітки	—

Дозволу	**Деталі**	
Вид WFM Звіти адміністратора	Опис	Дозволяє переглядати звіти WFM Стратегічного планування.
	Доступ до сторінки	—
	Ліцензії	Webex WFO Доступ
	Пов'язані Дозволи та примітки	—
Перегляд звітів керівника	Опис	Дозволяє переглядати звіти керівника WFM.
	Доступ до сторінки	—
	Ліцензії	Webex WFO Доступ
	Пов'язані Дозволи та примітки	—
Вид QM Звіти про оцінювання	Опис	Дозволяє переглядати звіти про оцінку QM.
	Доступ до сторінки	—
	Ліцензії	Webex WFO Доступ
	Пов'язані Дозволи та примітки	—

Дозволу	Деталі	
Вид QM Системні звіти	Опис	Дозволяє переглядати системні звіти QM.
	Доступ до сторінки	—
	Ліцензії	Webex WFO Доступ
	Пов'язані Дозволи та примітки	—
Переглянути звіти про опитування QM	Опис	Дозволяє переглядати звіти про опитування QM.
	Доступ до сторінки	—
	Ліцензії	Webex WFO Доступ
	Пов'язані Дозволи та примітки	—
Розширена звітність API	Опис	Дозволяє отримати доступ до API, необхідного для Data Explorer.
	Доступ до сторінки	—
	Ліцензії	—
	Пов'язані Дозволи та примітки	—
Home Сторінка	Опис	Надає вам доступ лише для читання до інформаційної панелі вашої сторінки Home та його вміст.
	Доступ до сторінки	Home Сторінка
	Ліцензії	Ліцензії на дані: управління якістю та робочою силою Webex WFO Доступ

Дозволу	Деталі	
	Пов'язані дозволи та примітки	Цей дозвіл зворотно сумісний із застарілими дозволами, які він замінює: View QM Dashboard, View WFM Dashboard та Adadministration Dashboards.
Провідник даних	Опис	Надає доступ лише для читання до сторінки браузера активів Data Explorer.
	Доступ до сторінки	Провідник даних
	Ліцензії	Webex WFO Доступ
	Пов'язані дозволи та примітки	—
Створення контенту	Опис	Дає змогу створювати, оновлювати й видаляти звіти та приладні дошки Data Explorer.
	Доступ до сторінки	Звіти Data Explorer >
	Ліцензії	Webex WFO Доступ
	Пов'язані дозволи та примітки	Провідник даних
Публікація контенту	Опис	Дає змогу обмінюватися звітами та інформаційними панелями, якими ви володієте, і ділитися групами, до яких ви належите.
	Доступ до сторінки	Управління додатками > управління даними > групами спільного доступу
	Ліцензії	Webex WFO Доступ
	Пов'язані дозволи та примітки	Створення контенту

Елементи керування записом

Дозволу	Деталі	
Відправити Паузу / Команда «Відновити»	Опис	Призупиняє та відновлює записи дзвінків користувача. Цей дозвіл потрібен для будь-якої архітектури призупинення та відновлення записів, як автоматичних, так і ручних (на сторінці «Керування записом»).
	Доступ до сторінки	—
	Ліцензії	Ліцензії на дані: облік відповідності та управління якістю
	Пов'язані Дозволи та примітки	—
Надіслати логін / Команда «Вийти»	Опис	Пов'язує та роз'єднує користувача з розширенням пристрою для запису в мережі. Цей дозвіл корисний у таких ситуаціях, як спільне використання робочого місця, коли оператор може не використовувати один і той самий телефон щодня.
	Доступ до сторінки	—
	Ліцензії	Ліцензії на дані: облік відповідності та управління якістю
	Пов'язані Дозволи та примітки	—
Команда «Надіслати метадані»	Опис	Додає метадані до запису дзвінків користувача. Цей дозвіл потрібен для будь-якої архітектури запису, яка додає метадані до викликів, як автоматичних, так і ручних (на сторінці «Керування записом»).
	Доступ до сторінки	—
	Ліцензії	Ліцензії на дані: облік відповідності та управління якістю
	Пов'язані Дозволи та примітки	—

Дозволу	Деталі	
Команда «Надіслати тег»	Опис	Позначає тегами записи дзвінків користувача. Цей дозвіл потрібен для будь-якої архітектури запису, яка позначає дзвінки, як автоматизовані, так і ручні (на сторінці «Елементи керування записом»).
	Доступ до сторінки	—
	Ліцензії	Ліцензії на дані: облік відповідності та управління якістю
	Пов'язані дозволи та примітки	—
Відправити сегмент і видалити / зберегти Команда	Опис	Починає та зупиняє запис сегментів дзвінків (а також зберігає та видаляє сегменти дзвінків). Цей дозвіл потрібен для будь-якої архітектури запису, яка використовує ці дії, як автоматизовані, так і ручні (на сторінці «Керування записом»).
	Доступ до сторінки	—
	Ліцензії	Ліцензії на дані: облік відповідності та управління якістю
	Пов'язані дозволи та примітки	—
Надсиланн Команда	Опис	Починає та зупиняє записування лише з екрана. Цей дозвіл
	Доступ до сторінки	—
	Ліцензії	Ліцензії на дані: управління якістю
	Пов'язані Дозволи та примітки	—

Дозволу	**Деталі**	
Кнопки паузи / відновлення	Опис	Дає змогу використовувати кнопки «Пауза» та «Продовжити» на сторінці «Елементи керування записом».
	Доступ до сторінки	—
	Ліцензії	Ліцензії на дані: облік відповідності та управління якістю
	Пов'язані дозволи та примітки	Ви також повинні мати дозвіл на команду Send Pause / Resume Command.
Кнопки входу / виходу	Опис	Дозволяє використовувати кнопки «Вхід» та «Вихід» на сторінці «Керування записом».
	Доступ до сторінки	—
	Ліцензії	Ліцензії на дані: облік відповідності та управління якістю
	Пов'язані дозволи та примітки	Ви також повинні мати дозвіл на команду Send Login / Logout Command.
Кнопка додавання метаданих	Опис	Надає вам змогу використовувати кнопку «Додати метадані» на сторінці «Елементи керування записом».
	Доступ до сторінки	—
	Ліцензії	Ліцензії на дані: облік відповідності та управління якістю
	Пов'язані дозволи та примітки	Крім того, потрібно мати дозвіл на виконання команди «Надіслати метадані».

Дозволу	Деталі	
Кнопка тегу	Опис	Дає змогу використовувати кнопку «Тег» на сторінці «Елементи керування записом».
	Доступ до сторінки	—
	Ліцензії	Ліцензії на дані: облік відповідності та управління якістю
	Пов'язані дозволи та примітки	Ви також повинні мати дозвіл на команду надсилання тегів.
Сегментувати та кнопки «Видалити /Зберегти»	Опис	Дозволяє використовувати кнопки «Сегментувати та видалити» та «Сегментувати та зберегти» на сторінці «Керування записом».
	Доступ до сторінки	—
	Ліцензії	Ліцензії на дані: облік відповідності та управління якістю
	Пов'язані дозволи та примітки	Також у вас повинен бути дозвіл на виконання сегмента відправки і команду Delete / Save Command.
Кнопки екрана запуску / зупинки	Опис	Дає змогу використовувати кнопки «Початковий екран» і «Стоп-екран» на сторінці «Елементи керування записом».
	Доступ до сторінки	—
	Ліцензії	Ліцензії на дані: управління якістю
	Пов'язані дозволи та примітки	Ви також повинні мати дозвіл команди «Надіслати стартовий екран» / «Зупинити екран».

Управління ефективністю

ПРИМІТКА**:** Це нова функція, яка поки що не є загальнодоступною. Якщо ви хочете отримати ранній доступ до цієї функції, зверніться до свого менеджера облікового запису Cisco.

Дозволу	Деталі	
Адміністрування продуктивності Основи управління	Опис	Дає змогу додавати параметри продуктивності та керувати ними Управлінські метрики.
	Доступ до сторінки	Керування продуктивністю > налаштування
	Ліцензії	Webex WFO Доступ Ліцензії на дані: управління якістю
	Пов'язані Дозволи та Примітки	—
Адміністрування продуктивності Управління підприємством	Опис	Наразі цей дозвіл не використовується.
Управління продуктивністю ViewPerformance	Опис	Надає доступ до керування продуктивністю Home стор.
	Доступ до сторінки	Управління ефективністю
	Ліцензії	Webex WFO Доступ Ліцензії на дані: управління якістю
	Пов'язані Дозволи та Примітки	—

Аналітика ботів

Дозволу	Деталі	
Перегляну ти автоматиза цію досвіду	Опис	Переглядайте показники верхнього рівня, як-от BES/BAS/$ за автоматичну розмову
	Доступ до сторінки	Досвід та
	ліцензії на автоматизацію	Аналітика ботів
	Пов'язані дозволи	

Налаштуйте автоматизацію взаємодії

Дозволу	**Деталі**	
	та Примітки	
Налаштуйте автоматизацію взаємодії	Опис	Налаштуйте цілі для BES/BAS/$ за автоматичну розмову, теми
	Доступ до сторінки	Конфігурація > Досвід та автоматизація
	Ліцензії	Аналітика ботів
	Пов'язані дозволи та примітки	Переглянути автоматизацію досвіду
Перегляд розподілу бесід	Опис	Переглядайте загальну кількість розмов і те, як вони розподіляються між цифровими асистентами та живими агентами
	Доступ до сторінки	Розподіл бесід
	Ліцензії	Аналітика ботів
	Пов'язані дозволи та примітки	
Перегляд тем розмов	Опис	Перегляд усього контенту на сторінці «Теми розмови»
	Доступ до сторінки	Теми для розмови
	Ліцензії	Аналітика ботів
	Пов'язані дозволи та примітки	Редагування тем розмов

Дозволу	Деталі	
Редагування тем розмов	Опис	Внесення до чорного списку, об'єднання та перейменування тем
	Доступ до сторінки	Конфігурація > теми розмови
	Ліцензії	Аналітика ботів
	Пов'язані дозволи та примітки	Перегляд тем розмов
Перегляд показників тем розмов	Опис	Перегляд розбивки сигналів BES і BAS для кожної теми
	Доступ до сторінки	Аналіз тем для розмови > метрик Tab
	Ліцензії	Аналітика ботів
	Пов'язані дозволи та примітки	Перегляд тем розмов
Перегляд стенограм тем розмови	Опис	Перегляд стенограм у межах тем
	Доступ до сторінки	Теми для розмови > розшифровки Tab
	Ліцензії	Аналітика ботів
	Пов'язані дозволи та примітки	Перегляд тем розмов
Перегляд тем для розмов Пов'язані теми	Опис	Перегляд додаткових тем розмови, які були визначені після основної теми
	Доступ до сторінки	Теми для розмови > пов'язані теми
	Ліцензії	Аналітика ботів
	Пов'язані	Перегляд тем розмов

Дозволу	Деталі	
	Дозволи та примітки	
Перегляд згрупованих тем розмов Теми	Опис	Перегляд об'єднаних тем і визначення однієї основної теми
	Доступ до сторінки	Теми для розмови > згруповані теми
	Ліцензії	Аналітика ботів
	Пов'язані Дозволи та Примітки	Перегляд тем розмов
Переглянути бесіду Тематичні сутності	Опис	Перегляд сутностей (ключових слів), які з'явилися в транскрипціях у межах теми
	Доступ до сторінки	Теми для розмови > сутності
	Ліцензії	Аналітика ботів
	Пов'язані Дозволи та Примітки	Перегляд тем розмов
Переглянути бесіду Тематичні наміри	Опис	Як переглянути наміри, які були активовані в межах теми
	Доступ до сторінки	Теми для розмови > наміри
	Ліцензії	Аналітика ботів
	Пов'язані Дозволи та Примітки	Перегляд тем розмов
Переглянути аналіз впливу	Опис	Перегляньте порівняння кількох показників для однієї або кількох тем у двох діапазонах дат

Дозволу	Деталі	
	Ліцензії	Аналітика ботів
	Пов'язані Дозволи та Примітки	
Вид Агреговані Показники	Опис	Перегляд поширених зведених показників
	Доступ до сторінки	Зведені показники
	Ліцензії	Аналітика ботів
	Пов'язані Дозволи та Примітки	
Переглянути розшифровку Пошук	Опис	Переглянути пошук стенограм
	Доступ до сторінки	Пошук за розшифровкою
	Ліцензії	Аналітика ботів
	Пов'язані Дозволи та Примітки	
Дивитись ВАА Огляд	Опис	Перегляд огляду аналітики віртуального агента з усіма рівнями повідомлень Метрик
	Доступ до сторінки	Огляд
	Ліцензії	Аналітика ботів
	Пов'язані Дозволи та Примітки	Налаштування VAA

Дозволу	Деталі	
Переглянути порівняння продуктивності VAA	Опис	Переглядайте показники на рівні повідомлень щодня, щомісяця, щокварталу або щорічно
	Доступ до сторінки	Порівняння продуктивності
	Ліцензії	Аналітика ботів
	Пов'язані дозволи та примітки	Налаштування VAA
Перегляд продуктивності відповіді VAA	Опис	Перегляд відповідей та подальших дій після показу відповіді
	Доступ до сторінки	Продуктивність реагування
	Ліцензії	Аналітика ботів
	Пов'язані дозволи та примітки	Налаштування VAA
Перегляд несекретних повідомлень VAA	Опис	Перегляд повідомлень, які спричиняють невідповідність намірам, за категоріями
	Доступ до сторінки	Несекретні повідомлення
	Ліцензії	Аналітика ботів
	Пов'язані дозволи та примітки	Налаштування VAA, редагування некласифікованих повідомлень VAA
Редагувати несекретні повідомлення VAA	Опис	Класифікуйте повідомлення про невідповідність намірам за наявними намірами або новими намірами
	Доступ до сторінки	Несекретні повідомлення
	Ліцензії	Аналітика ботів
	Пов'язані	Налаштування VAA, перегляд некласифікованих повідомлень VAA

Дозволу	**Деталі**	
	Дозволи та примітки	
Переглянути ефективність намірів VAA	Опис	Перегляд показників на рівні намірів
	Доступ до сторінки	Виконання намірів
	Ліцензії	Аналітика ботів
	Пов'язані дозволи та примітки	Налаштування VAA
Переглянути звіт про керування ботами	Опис	Перегляд завантажених звітів про керування ботами
	Доступ до сторінки	Звіт про управління ботами
	Ліцензії	Аналітика ботів
	Пов'язані дозволи та примітки	
Переглянути звіт про ефективність бота	Опис	Перегляд завантажених звітів про ефективність бота
	Доступ до сторінки	Звіт про ефективність бота
	Ліцензії	Аналітика ботів
	Пов'язані дозволи та примітки	

Дозволу	Деталі	
Налаштування VAA	Опис	Налаштування цілей у VAA
	Доступ до сторінки	Конфігурація > аналітики віртуального агента
	Ліцензії	Аналітика ботів
	Пов'язані дозволи та примітки	Перегляд огляду VAA, Перегляд порівняння продуктивності VAA, Перегляд продуктивності відповіді VAA, Перегляд некласифікованих повідомлень VAA, Перегляд ефективності намірів VAA
Переглянути конфігурації компанії	Опис	Перегляд порогових значень для конкретної компанії
	Доступ до сторінки	Конфігурації компанії
	Ліцензії	Аналітика ботів
	Пов'язані дозволи та примітки	Редагувати конфігурації компанії
Редагувати конфігурації компанії	Опис	Налаштуйте порогові значення для конкретної компанії
	Доступ до сторінки	Конфігурації компанії
	Ліцензії	Аналітика ботів
	Пов'язані дозволи та примітки	Переглянути конфігурації компанії

Дозволу	**Деталі**	
Перегляд сповіщень про оповіщення	Опис	Перегляд сповіщень Tab при спрацьовуванні порогу сигналу
	Доступ до сторінки	Сповіщення про оповіщення Tab
	Ліцензії	Аналітика ботів
	Пов'язані дозволи та примітки	Налаштуйте сповіщення про оповіщення
Налаштуйте сповіщення про оповіщення	Опис	Налаштування порогових значень для сповіщень
	Доступ до сторінки	Конфігурація > загальні метрики ботів, показники конфігурації > теми
	Ліцензії	Аналітика ботів
	Пов'язані дозволи та примітки	Перегляд сповіщень про оповіщення
Переглянути резюме стенограми	Опис	Переглянути узагальнені стенограми
	Доступ до сторінки	Пошук за розшифровкою
	Ліцензії	Аналітика ботів
	Пов'язані дозволи та примітки	Налаштування резюме транскрипції

Дозволу	Деталі	
Налаштування транскрипції Статистика	Опис	Налаштуйте запит, який генерує підсумкові транскрипції
	Доступ до сторінки	Запит на генерацію конфігурації > резюме
	Ліцензії	Аналітика ботів
	Пов'язані Дозволи та Примітки	Переглянути резюме стенограми
Перегляд сповіщень про активність	Опис	Переглядайте сповіщення про активність, наприклад про виконання дії, як-от чорний список, об'єднання, перейменування
	Доступ до сторінки	—
	Ліцензії	Аналітика ботів
	Пов'язані Дозволи та Примітки	

Розуміння

Дозволу	Деталі	
Переглянути контент	Опис	Дає змогу переглядати приладні дошки Insights, до яких надано спільний доступ іншим користувачам у вашої організації.
	Доступ до сторінки	Статистика > обране Статистика > нещодавній звіт Статистика > Мої папки Статистика > спільні папки Статистика > інформаційні панелі
	Ліцензії	Автор інсайтів, читач Insights

Дозволу	**Деталі**	
	Пов'язані дозволи та примітки	Ви повинні мати ліцензію Insights Reader і принаймні один дозвіл на перегляд [Product] Data».
Перегляд даних аналітики	Опис	Дає змогу переглядати інформаційні панелі та аналізи, створені на основі даних Analytics, включно зі стандартними інформаційними панелями Analytics, які мають формат Webex WFO. У поєднанні з дозволом на створення контенту дає змогу використовувати набори даних Analytics для створення аналізів.
	Доступ до сторінки	Статистика > обране Статистика > нещодавній звіт Статистика > Мої папки Статистика > спільні папки Статистика > інформаційні панелі
	Ліцензії	Автор інсайтів, читач Insights
	Пов'язані дозволи та примітки	Ви також повинні мати дозвіл на перегляд вмісту. Ваша організація повинна мати ліцензію на аналітику Cisco.
Переглянути дані Classic WFM	Опис	Дає змогу переглядати інформаційні панелі та аналізи, створені на основі даних Classic WFM, включно зі стандартними інформаційними панелями Classic WFM, які постачаються з Webex WFO. У поєднанні з дозволом Create Content дає змогу використовувати набори даних Classic WFM для створення аналізів.
	Доступ до сторінки	Статистика > обране Статистика > нещодавній звіт Статистика > Мої папки Статистика > спільні папки Статистика > інформаційні панелі
	Ліцензії	Автор інсайтів, читач Insights

Дозволу	Деталі	
	Пов'язані дозволи та примітки	Ви також повинні мати дозвіл на перегляд вмісту. Ваша організація повинна мати ліцензію Cisco Classic WFM.
Переглянути QM Дані	Опис	Дозволяє переглядати інформаційні панелі та аналізи, створені на основі даних QM, включаючи стандартні дані QM, які поставляються з Webex WFO. У поєднанні з дозволом на створення контенту дає змогу використовувати набори даних QM для створення аналізів.
	Доступ до сторінки	Статистика > обране Статистика > нещодавня статистика > Мої папки Статистика > спільні папки Статистика > приладні дошки
	Ліцензії	Автор інсайтів, читач Insights
	Пов'язані дозволи та примітки	Ви також повинні мати дозвіл на перегляд вмісту. Ваша організація повинна мати ліцензію Cisco QM.
Перегляну ти WFM Дані	Опис	Дозволяє переглядати інформаційні панелі та аналізи, створені на основі даних WFM, включаючи стандартні дані WFM, які постачаються зі створеними Webex WFO. У поєднанні з дозволом на створення контенту дає змогу використовувати набори даних WFM для створення аналізів.
	Доступ до сторінки	Статистика > обране Статистика > нещодавня статистика > Мої папки Статистика > спільні папки Статистика >

п		ладні дошки
р	Ліцензії	Автор інсайтів, читач Insights
и		

Дозволу	Деталі	
	Пов'язані дозволи та примітки	Ви також повинні мати дозвіл на перегляд вмісту. Ваша організація повинна мати ліцензію Cisco WFM.
Створюйте контент	Опис	Дозволяє створювати аналітики та інформаційні панелі. Доступ до сторінки Статистика > обране
		Статистика > нещодавній звіт Статистика > Мої папки Статистика > Спільні папки Статистика > Інформаційні панелі Статистика > аналізи Статистика > наборів даних
	Ліцензії	Висновки автора
	Пов'язані дозволи та примітки	Ви повинні мати ліцензію Insights Author і принаймні один дозвіл на перегляд [Product] Data». Коли ви додаєте цей дозвіл до ролі, вона також автоматично отримує дозвіл на перегляд вмісту.
Поділіться описом контенту	Дає змогу обмінюватися створеними аналітичними даними та інформаційними панелями з іншими користувачами людей у вашій організації.	
	Доступ до сторінки	Статистика > обране Статистика > нещодавня статистика > Мої папки Статистика > спільні папки Статистика > приладні дошки

Ліцензії	Висновки автора
Пов'язані дозволи	Крім того, потрібно мати дозвіл на створення контенту та принаймні один дозвіл на перегляд даних [Product] Data».

Дозволу	Деталі	
	та Примітки	
Адміністрування аналітичних даних	Опис	Наразі цей дозвіл не використовується.
	Доступ до сторінки	—
	Ліцензії	Висновки автора
	Пов'язані Дозволи та примітки	—
Показати всі записи	Опис	Надає повний доступ до всіх звітних даних, незалежно від сфери застосування. Важливо для тих, кому потрібно створювати звітний контент для всієї організації або тих, кому потрібно переглядати всі дані, незалежно від обсягу. ПРИМІТКА : Цей дозвіл застосовується лише до звітних даних і не надає жодного іншого доступу в Webex WFO.
	Доступ до сторінки	—
	Ліцензії	Автор інсайтів, читач Insights
	Пов'язані Дозволи та примітки	—

Управління даними

Дозволу	Деталі	
Управління доставкою	Опис	Дозволяє переглядати інформацію про поточний інформаційний простір, а також вмикати та відмовлятися від отримання запланованих звітів електронною поштою від інших користувачів.
	Доступ до сторінки	Провідник даних > налаштувань
	Ліцензії	Управління даними
	Пов'язані	

Дозволу	**Деталі**	
	Дозволи та Примітки	
Доставка звітів	Опис	Дає змогу налаштовувати та керувати тим, коли та кому надсилається звіт, яким ви володієте.
	Доступ до сторінки	Опція «Поділитися» в контекстному меню, яке з'являється, коли ви клацаєте правою кнопкою миші звіт, яким ви володієте, на сторінці «Провідник даних» > «Звіти».
	Ліцензії	Управління даними
	Пов'язані Дозволи та Примітки	
Бібліотека даних	Опис	Надає доступ лише для читання до сторінки «Бібліотека даних» для перегляду відомостей про колекції та їхні набори даних.
	Доступ до сторінки	Провідник даних > бібліотека даних
	Ліцензії	Управління даними
	Пов'язані Дозволи та Примітки	
Проектування бібліотеки даних	Опис	Дає змогу створювати, читати, оновлювати та видаляти бібліотеки даних, що належать вам.
	Доступ до сторінки	
	Ліцензії	Управління даними
	Пов'язані Дозволи та Примітки	
Бібліотека даних	Опис	Дає змогу надавати спільний доступ до колекцій даних групам спільного доступу, у яких ви

Дозволу	Деталі	
Публікації		є учасником.
	Доступ до сторінки	
	Ліцензії	Управління даними
	Пов'язані дозволи та примітки	
Адміністрування завдань даних	Опис	Дозволяє керувати агентами та завданнями в будь-якому інформаційному просторі, яким ви володієте.
	Доступ до сторінки	Управління додатками > Управління даними > Управління завданнями даних
	Ліцензії	Управління даними
	Пов'язані дозволи та примітки	
Адміністрування спільних груп	Опис	Дозволяє створювати та керувати групами користувачів, створеними з метою спільного доступу до вмісту.
	Доступ до сторінки	Управління додатками > управління даними > групами спільного доступу
	Ліцензії	Управління даними
	Пов'язані дозволи та примітки	

Дозволу	**Деталі**	
Управління даними Система Адміністрування	Опис	Дозволяє створювати завдання в режимі реального часу та керувати ними
	Доступ до сторінки	Управління додатками > Управління даними > реальному часі (RT) Управління роботою
	Ліцензії	Управління даними
	Пов'язані Дозволи та Примітки	
Дані UDM Адміністрування	Опис	Дозволяє додавати та керувати клієнтами в Єдиних даних Март.
	Доступ до сторінки	Керування програмами > Data Management > Unified Data Mart
	Ліцензії	Управління даними
	Пов'язані Дозволи та Примітки	
Керування Інфопростір	Опис	Надає доступ до життєвого циклу бізнес-аналітики особливості управління.
	Доступ до сторінки	Налаштування
	Ліцензії	Управління даними
	Пов'язані Дозволи та Примітки	Розгортання Infospace
Розгортання Інфопростір	Опис	Надає користувачам, які можуть керувати інформаційними просторами, право на розгортання інформаційних просторів до інших облікових записів користувачів.

Дозволу	Деталі	
	Доступ до сторінки	Налаштування
	Ліцензії	Управління даними
	Пов'язані дозволи та примітки	Керуйте Infospace

Авто QM

ПРИМІТКА : Ці дозволи доступні лише для Webex WFO Cloud. Auto QM недоступний для локальних розгортань.

Дозволу	Деталі	
Переглянути Авто QM	Опис	Дозволяє переглядати панелі Auto QM у медіаплеєрі.
	Доступ до сторінки	—
	Ліцензії	Analytics Enterprise, Analytics Enterprise Plus, Webex WFO Access
	Пов'язані Дозволи та примітки	—
Редагувати Авто QM	Опис	Дозволяє створювати форми оцінювання Auto QM, запускати завдання Auto QM, і перевизначити оцінку ШІ на контакті.
	Доступ до сторінки	Аналітика > Авто QM Управління додатками > Менеджер оціночних форм Auto QM > Auto QM
	Ліцензії	Analytics Enterprise, Analytics Enterprise Plus, Webex WFO Access

Дозволу	**Деталі**	
	Пов'язані дозволи та примітки	Ви також повинні мати дозвіл View Auto QM.
Переглянути авто QM Інформаційна панель	Опис	Дозволяє переглядати панель приладів Auto QM.
	Доступ до сторінки	Аналітика > Авто QM
	Ліцензії	Analytics Enterprise, Analytics Enterprise Plus, Webex WFO Доступ
	Пов'язані Дозволи та Примітки	—
Редагувати Авто QM Панель	Опис	Наразі цей дозвіл не використовується.
Переглянути Сповіщення	Опис	Дозволяє бачити панель сповіщень на панелі приладів Auto QM
	Доступ до сторінки	—
	Ліцензії	Analytics Enterprise, Analytics Enterprise Plus, Webex WFO Access
	Пов'язані дозволи та примітки	Щоб отримати доступ до інформаційної панелі Auto QM, вам також потрібен дозвіл на перегляд Auto QM Dashboard.

Дозволу	Деталі	
Редагувати Авто QM Сповіщення	Опис	Дозволяє налаштувати порогові значення, які ініціюють сповіщення про використання.
	Доступ до сторінки	Конфігурація Analytics > Auto QM >
	Ліцензії	Analytics Enterprise, Analytics Enterprise Plus, Webex WFO Access
	Пов'язані дозволи та примітки	Вам також потрібен дозвіл на перегляд Auto QM Notification.
Переглянути редактор запитань Auto QM	Опис	Дозволяє бачити розділ «Керування користувацькими запитаннями» на сторінці менеджера оціночних форм Auto QM.
	Доступ до сторінки	—
	Ліцензії	Аналітика Enterprise Plus
	Пов'язані дозволи та примітки	Вам також потрібен дозвіл Edit Auto QM.
Створюйте авто QM питань	Опис	Дозволяє створювати власні запитання в розділі «Керування користувацькими запитаннями» на сторінці менеджера оціночних форм Auto QM.
	Доступ до сторінки	—
	Ліцензії	Аналітика Enterprise Plus
	Пов'язані дозволи та примітки	Вам також потрібні дозволи редактора запитань Edit Auto QM та View Auto QM Question Editor.
Запуск завдання Auto QM	Опис	Дозволяє створювати завдання Auto QM на сторінці диспетчера завдань Analytics.

Дозволу	Деталі	
	Доступ до сторінки	Ліцензії на керування програмами > аналітику > Диспетчер завдань
	Ліцензії	Аналітика Enterprise, Аналітика Enterprise Plus
	Пов'язані Дозволи та примітки	—

Популярні теми

ПРИМІТКА : Ці дозволи доступні лише для Webex WFO Cloud. Популярні теми недоступні для локального розгортання.

Дозволу	Деталі	
Перегляну ти популярні теми	Опис	Дозволяє переглядати всі сторінки з популярними темами
	Доступ до сторінки	Аналітика > Популярні теми
	Ліцензії	Аналітика Enterprise, Аналітика Enterprise Plus
	Пов'язані Дозволи та примітки	—
Редагувати популярні теми	Опис	Дає змогу редагувати (наприклад, групувати та розгруповувати теми) в інструменті «Популярні теми».
	Доступ до сторінки	—
	Ліцензії	Аналітика Enterprise, Аналітика Enterprise Plus
	Пов'язані дозволи та примітки	Вам також потрібен дозвіл на перегляд популярних тем.
Перегляну ти популярні теми	Опис	Дає змогу переглядати розділ сповіщень на інформаційній панелі «Актуальні теми», щоб відстежувати використання штучного інтелекту вашою організацією.

Дозволу	Деталі	
Сповіщення	Доступ до сторінки	—
	Ліцензії	Аналітика Enterprise, Аналітика Enterprise Plus
	Пов'язані дозволи та примітки	Щоб отримати доступ до інформаційної панелі "Популярні теми", вам також потрібен дозвіл на перегляд популярних тем.
Сповіщення про редагування популярних тем	Опис	Надає вам доступ до Конфігурації Tab на панелі Популярні теми, щоб налаштувати сповіщення на рівні використання.
	Доступ до сторінки	—
	Ліцензії	Аналітика Enterprise, Аналітика Enterprise Plus
	Пов'язані дозволи та примітки	Вам також потрібні дозволи на перегляд популярних тем і перегляд сповіщень про популярні теми.
Завдання «Запустити актуальні теми»	Опис	Дає змогу створювати завдання "Актуальні теми" на сторінці диспетчера завдань Analytics.
	Доступ до сторінки	Управління додатками > аналітика > диспетчер завдань
	Ліцензії	Аналітика Enterprise, Аналітика Enterprise Plus
	Пов'язані Дозволи та примітки	—

Аналіз настроїв

ПРИМІТКА : Ці дозволи доступні лише для Webex WFO Cloud. Аналіз настроїв штучного інтелекту недоступний для локального розгортання.

Дозволу	Деталі	
Переглянути настрої	Опис	Дозволяє переглядати розділ аналізу настроїв ШІ на панелі Data Insights медіаплеєра. Дозволяє бачити фільтр «Настрої» та

Дозволу	Деталі	
		Стовпець "Настрої" на сторінці "Взаємодії". Якщо ваша організація має ліцензію Analytics Enterprise або Analytics Enterprise Plus, цей дозвіл також дає змогу бачити панель настроїв AI в медіапрогравачі.
	Доступ до сторінки	—
	Ліцензії	Analytics Essential, Analytics Enterprise, Analytics Enterprise Plus
	Пов'язані дозволи та примітки	Щоб відкрити медіаплеєр, вам також потрібен дозвіл на перегляд контактів.
Запустіть завдання на визначення настроїв	Опис	Дає змогу створювати завдання з аналізу настроїв на сторінці диспетчера завдань Analytics.
	Доступ до сторінки	Управління додатками > аналітика > диспетчер завдань
	Ліцензії	Analytics Essential, Analytics Enterprise, Analytics Enterprise Plus
	Пов'язані Дозволи та примітки	—

Теги штучного інтелекту

ПРИМІТКА**:** Ці дозволи доступні лише для Webex WFO Cloud. AI Tag недоступні для локального розгортання.

Дозволу	Деталі	
Переглянути опис тегів AI		Дозволяє переглядати розділ AI Tags у Даних медіаплеєра Панель «Аналітика». Дозволяє переглядати інформаційну панель AI Tags, за винятком розділу «Сповіщення».
	Доступ до сторінки	Аналітика > теги штучного інтелекту

Дозволу	Деталі	
	Ліцензії	Аналітика Enterprise Plus
	Пов'язані дозволи та примітки	Щоб відкрити медіаплеєр, вам також потрібен дозвіл на перегляд контактів.
Переглянути редактор тегів AI	Опис	Дозволяє бачити (але не редагувати) теги та категорії AI на сторінці Business Signal.
	Доступ до сторінки	Управління додатками > аналітика > теги бізнес-сигналу > AI
	Ліцензії	Аналітика Enterprise Plus
	Пов'язані дозволи та примітки	—
Редагувати теги AI	Опис	Дозволяє створювати та керувати тегами та категоріями AI на сторінці Business Signal.
	Доступ до сторінки	—
	Ліцензії	Аналітика Enterprise Plus
	Пов'язані дозволи та примітки	Щоб отримати доступ до сторінки Business Signal, вам також потрібен дозвіл редактора тегів View AI.
Перегляд сповіщень про теги AI	Опис	Дає змогу переглядати розділ сповіщень на інформаційній панелі AI Tags, щоб відстежувати використання штучного інтелекту вашою організацією.
	Доступ до сторінки	—
	Ліцензії	Аналітика Enterprise Plus
	Пов'язані дозволи та примітки	Щоб отримати доступ до інформаційної панелі AI Tags, вам також потрібен дозвіл на перегляд AI тегів.
Сповіщення про редагування	Опис	Дозволяє отримати доступ до Конфігурації Tab на інформаційній панелі AI Tags, щоб налаштувати сповіщення на рівні використання.

тегів AI

Дозволу	Деталі	
	Доступ до сторінки	—
	Ліцензії	Аналітика Enterprise Plus
	Пов'язані дозволи та примітки	Вам також потрібні дозволи на перегляд AI тегів і перегляд сповіщень AI Tags.
Запустіть завдання AI Tags	Опис	Дає змогу створювати завдання AI Tags на сторінці диспетчера завдань Analytics.
	Доступ до сторінки	Ліцензії на керування програмами >
	аналітику > Диспетчер завдань	Аналітика Enterprise Plus
	Пов'язані Дозволи та примітки	—

Призначення цільових сторінок користувачам

Виберіть сторінку, яку люди бачать при першому вході в Webex WFO. Ця сторінка може бути сторінкою Webex WFO або інформаційною панеллю Insights.

Необхідні умови

- Ваша організація використовує Webex WFO Cloud. Керування цільовими сторінками недоступне для локального розгортання.
- У вас є дозвіл на призначення ролей користувачів.
- Щоб переглянути сторінку Webex WFO як цільову сторінку, користувачі повинні мати дозвіл на доступ до цієї сторінки. Перегляньте розділ Керування ролями та дозволами .
- Щоб призначити приладну дошку Insights як цільову сторінку, потрібно мати доступ до Статистики. Перегляньте розділ Надання користувачам доступу до статистики.

- Щоб переглянути інформаційну панель "Статистика" як цільову сторінку:
  - Користувачі повинні мати доступ до Статистики. Перегляньте розділ Надання користувачам доступу до статистики.
  - Інформаційна панель має бути спільною з вами (якщо ви її не створювали) і з людьми, які отримають її як свою цільову сторінку. Перегляньте розділ Надання окремим користувачам і групам Insights доступу до інформаційної панелі в Статистиці.

Розташування сторінки

Управління додатками > глобальна конфігурація > користувача > Landing Page

Процедури

Призначте сторінку Webex WFO як цільову сторінку для ролі користувача

1. Виберіть роль у **таблиці Ролі** .
2. **У таблиці "Цільові сторінки** " виберіть сторінку. Назва сторінки відображається поруч із роллю в розділі **«Ролі»**
   стіл.

   > ПРИМІТКА**:** Не кожна сторінка Webex WFO може бути цільовою. Доступні сторінки є кураторським списком.

3. Натисніть **Зберегти**. Коли люди з цією роллю наступного разу увійдуть до Webex WFO, вони потраплять на цю сторінку. Якщо користувачу призначено кілька ролей із різними цільовими сторінками, він побачить цільову сторінку, призначену нещодавно створеній ролі.

Як призначити приладну дошку Insights як цільову сторінку для ролі користувача

1. Виберіть роль у **таблиці Ролі** .
2. Натисніть **Інформаційні** панелі статистики. З'явиться список інформаційних панелей, які ви створили або до яких вам надали доступ.
3. **У таблиці "Цільові сторінки** " виберіть приладну дошку. Назва приладної дошки відображається поруч із роллю в **таблиці «Ролі** ».
4. (Необов'язково) Щоб переглянути приладову панель, натисніть значок ока поруч із її назвою. Панель приладів відкриється в новому Tab.
5. Натисніть **Зберегти**. Коли люди з цією роллю наступного разу увійдуть до Webex WFO, вони потраплять на цю інформаційну панель. Якщо користувачу призначено кілька ролей із різними цільовими сторінками, він побачить цільову сторінку, призначену нещодавно створеній ролі.

Як вилучити цільову сторінку з ролі

Якщо ролі не призначено цільову сторінку, користувачі з цією роллю бачитимуть першу сторінку у верхньому меню Webex WFO (зліва направо), на яку вони мають дозвіл.

1. Натисніть значок кошика поруч із назвою ролі в **таблиці Ролі** .
2. Натисніть **Зберегти**.

Пов'язані теми

- Керування ролями та дозволами : створення ролей
- —Призначайте ролі користувачам
- Як надати користувачам доступ до статистики
- Надання окремим користувачам і групам Insights доступу до інформаційної панелі в Статистиці

Надайте користувачам доступ до Data Explorer

Маючи доступ до Cisco Data Explorer, люди можуть переглядати звіти та призначені їм інформаційні панелі, переглядати спільні звіти та інформаційні панелі, створені іншими, а також створювати власні звіти та інформаційні панелі. Ви можете варіювати рівень доступу людей залежно від ролі.

Необхідні умови

- Користувачі та ролі були створені.
- у вас є дозвіл на адміністрування ролей.

Розташування сторінки

Різний. Перегляньте наведені нижче процедури для розташування сторінок.

Процедури

Призначення дозволів Data Explorer ролям користувачів

1. Перейдіть до розділу «Керування програмами» > «Конфігурація користувачів» > ролей.
2. Виберіть наведені нижче дозволи, щоб призначити ролі за бажанням:

Дозволу	Опис
Провідник даних	Надає користувачам доступ до ресурсу Data Explorer лише для читання сторінка браузера (список звітів та дашбордів).
Створення контенту	Дає змогу створювати, оновлювати й видаляти Data Explorer звіти та дашборди.
Публікація контенту	Дає змогу користувачам ділитися звітами та інформаційними панелями, якими вони володіють, а також надавати доступ до груп, до яких вони належать.

3. Натисніть **Зберегти**.

Зробіть приладну дошку домашньою сторінкою за замовчуванням для ролі

Коли люди з певною роллю заходять на Webex WFO, ця панель приладів буде першим, що вони побачать. Якщо ви позначите кілька інформаційних панелей однією роллю, користувачі з цією роллю зможуть переміщатися між різними приладними дошками.

ПЕРЕДУМОВОЮ

- Ця роль не має дозволів на Data Explorer, створення контенту та публікацію контенту.
- (Для клієнтів, які переходять з версії 10.4 у хмару) Ця роль призначена приладним дошкам домашньої сторінки Data Explorer. У розділі «Керування програмами» > «Глобальні > глобальні налаштування» > «Адміністрування приладної дошки» перемістіть роль до **«Провідник** даних».
- Ви є власником приладової панелі. Щоб перетворити приладну дошку, яка вам не належить, на домашню сторінку за замовчуванням, скопіюйте приладну дошку.

1. На сторінці Провідника даних клацніть правою кнопкою миші приладну дошку та виберіть **Тег** із випадаючого списку. The

Відкриється вікно тегів .

2. Введіть **c1_role_** а потім назву ролі.

   ВАЖЛИВИЙ Ім'я ролі має збігатися з іменем, яке використовується у вашій організації. Список ролей доступний у розділі «Керування програмами» > «Глобальна > конфігурація користувача > ролі».

   Щоб додати роль, назва якої складається з одного слова, введіть назву.

   ПРИКЛАД **c1_role_Agent**

Щоб додати роль, назва якої складається з кількох слів, розділених пробілами, візьміть тег у подвійні лапки.

ПРИКЛАД" c1_role_East Керівник групи на узбережжі"

Щоб додати кілька ролей одночасно, введіть їх одну за одною, розділяючи їх пробілом.

ПРИКЛАД c1_role_Evaluator "c1_role_East Береговий агент"

3. Натисніть **Додати тег**.
4. Натисніть **кнопку «OK».** Вікно **Тег** закриється.

Пов'язані теми

- Керування ролями та дозволами – список усіх дозволів, які застосовуються до QM та Analytics, і їх виконують.
- Керування списком приладних дошок і звітів Data Explorer: дізнайтеся, як обмежити доступ до певних звітів і приладних дошок за ролями.

TURN вимкнено Data Explorer

Якщо ваша організація перейшла на Insights і готова видалити Data Explorer, перш ніж Cisco автоматично виведе його з експлуатації, виконайте наведені нижче дії.

Необхідні умови

- Щоб TURN вимкнути Data Explorer для користувачів Call Recording, QM, Analytics та Classic WFM, у вас є дозвіл на адміністрування ролей.

Розташування сторінки

Різний. Перегляньте наведені нижче процедури для розташування сторінок.

Процедури

TURN вимкнено Data Explorer для користувачів Call Recording, QM, Analytics та Classic WFM

1. Перейдіть до розділу **Керування програмами>** Глобальна > Конфігурація **користувача>** Ролі .
2. У **таблиці Дозволи** зніміть прапорці для таких дозволів для кожної ролі:

- **У розділі Дашборди** :
- Переглянути QM Інформаційна панель
- Адміністрування інформаційних панелей
- Переглянути WFM Інформаційна панель
- У **розділі Звітність** :
- Розширена звітність API
- Провідник даних
- Створення контенту
- Публікація контенту
- У розділі « **Керування** даними»: Очистьте всі дозволи в цьому розділі.

3. Натисніть **Зберегти**. Коли користувачі наступного разу увійдуть у систему, вони потраплять на першу сторінку у верхньому меню (зліва направо), на доступ до якої вони мають дозвіл. Для більшості користувачів це сторінка "Взаємодії". Вони не побачать **Data Explorer** у верхньому меню.

ПРИМІТКА : Не можна видалити жодні дозволи з ролі Суперадміністратора. Ця роль вбудована в WFM і не може бути відредагована.

Пов'язані теми

- Як надати користувачам доступ до статистики
- Керування ролями та дозволами

Керуйте командами

Команда – це сукупність одного або кількох агентів.

На сторінці Teams можна керувати командами для синхронізованих і несинхронізованих систем. Ви також можете імпортувати та експортувати команди.

У синхронізованій системі команди створюються в ACD і синхронізуються з Webex WFO. Синхронізація відбувається в одну сторону від ACD до Webex WFO. Якщо команда має агентів, призначених їй у ACD, то ці агенти призначаються цій команді в Webex WFO. Для цих команд ви не можете змінити назву команди або агентів, призначених команді.

НАЙКРАЩА ПРАКТИКА Коли ACD синхронізується з Webex WFO, не створюйте команди в Webex WFO, тому що ці команди не будуть синхронізовані з ACD.

У несинхронізованій системі ви можете створювати команди в Webex WFO та керувати ними за бажанням.

Визначення полів

Використовуйте сторінку Teams, щоб створювати, редагувати, імпортувати або експортувати команди. Якщо ваш ACD синхронізує дані команди з Webex WFO, зверніться до документації, щоб зрозуміти, як це впливає на будь-які зміни, які ви вносите тут.

Поля на сторінці Teams описані нижче.

Поле	Опис
Назва команди	Введіть назву команди. Назва команди не може бути назвою та існуючу групу, існуючу команду або назву орендаря, до складу якого входить ця команда. Синхронізовані назви команд доступні лише для читання.
Виберіть команду команди.	Виберіть існуючу команду. У списку за замовчуванням відображаються активні
Показувати неактивні команди команди в	Установіть цей прапорець, щоб відображати як активні, так і неактивні у полі «Вибрати команду». "Неактивні" з'являється поруч із неактивними командами у списку "Вибрати команду". Після очищення в полі «Вибрати команду» з'являються лише активні команди. Це поле з'являється лише під час редагування існуючої команди.
Активізуйте цю команду допомогою	Щоб активувати команду, встановіть цей прапорець. Команди активуються за За промовчанням. Зніміть цей прапорець, щоб деактивувати команду.
Дата створення	(Тільки для читання) Дата створення командного рекорду.
Дата деактивації	(Тільки для читання) Дата деактивації командного запису. Допоки Запис команди активний, це поле не видно. Коли це поле видно, воно відображає дату останньої деактивації командного запису. Це поле з'являється лише тоді, коли ви знімаєте прапорець «Активувати цю команду».
Груповий	Виберіть групу, в яку повинна бути поміщена ця команда.

Поле	Опис
Агентів	Призначте потрібних агентів у команду. У синхронізованій системі не можна змінювати список агентів, призначених синхронізованій команді.
Включіть цю команду у звіти про продуктивність	Установіть цей прапорець, якщо ви хочете, щоб статистика цієї команди враховувалася, коли служба захоплення Webex WFO збирає статистику продуктивності.
Місце завантаження сцени	Установіть цей прапорець, щоб зв'язати дані команди та етапу завантаження Сервер. Цей прапорець доступний лише в тому випадку, якщо для сервера даних у вашій системі ввімкнено компонент «Індексоване завантаження». Користувачі, призначені до цієї команди, використовуватимуть індексоване завантаження лише в тому випадку, якщо вони також пов'язані з правильно налаштованою щоденною подією QM Workflow. Щоб дізнатися більше про двоетапне завантаження, перегляньте статтю «Налаштування компонента поетапного завантаження» в Посібнику *з проектування для хмарних розгортань*.
Профілі для зберігання замовчуванням	Виберіть профіль сховища, який потрібно зв'язати з цією командою. За Профіль сховища для цього поля встановлено за замовчуванням у Профілях сховища (Керування програмами > Конфігурація системи > Профілі зберігання). Якщо ви зміните профіль сховища для команди, нові записи зберігатимуться в новому профілі сховища, але наявні записи залишаться в оригінальному профілі сховища.

Команди імпорту та експорту

Виберіть опцію «Імпорт та експорт команд», щоб імпортувати нову або відредаговану команду або експортувати існуючі команди. Імпорт та експорт даних здійснюється у форматі CSV.

У стовпцях можуть використовуватися назви полів нижче як назви заголовків, або ви можете використовувати назви полів, які ви вибрали (наприклад, "Назва" може бути "Назва команди").

Назви стовпців, перелічені тут, є іменами, що використовуються в базі даних Webex WFO. Якщо ви використовуєте різні назви стовпців, вам потрібно зіставити кожне з них з відповідним іменем Webex WFO.

Після того, як ви налаштували, як поля файлу імпорту зіставляються з полями Webex WFO, ви можете зберегти це відображення для повторного використання.

Експорт даних команди

- Натисніть **Експортувати**. Webex WFO завантажує файл (з назвою Teams.CSV) на ваш ПК у форматі CSV.

Імпорт даних команди

1. Натисніть **«Вибрати файл»**, перейдіть до файлу CSV вашої команди, а потім натисніть « **Відкрити»,** щоб відобразити заголовки стовпців файлу. Файл може використовувати назви заголовків стовпців за замовчуванням нижче, або ви можете використовувати назви заголовків, які ви вибрали (наприклад, "Ім'я" може бути "Назва команди"). Якщо ви використовуєте різні назви заголовків стовпців, вам потрібно зіставити кожну з них з відповідною назвою Webex WFO.

Заголовок стовпця	**Опис**
Ідентифікатор команди	ID команди в розділі ACD. Ви можете визначити ідентифікаційний номер, експортувавши дані команди та переглянувши їх у отриманому файлі CSV. Якщо ви імпортуєте команду з ідентифікатором команди, який уже існує в базі даних, імпортовані дані для цього ідентифікатора команди перезаписують дані в базі даних. Якщо це нова команда, ідентифікатор має бути встановлений на 0 (нуль), інакше імпорт не вдасться.
Ім’я	Назва команди.
Дата активації	Дата активації команди.
Деактивована дата	Дата деактивації команди.
Ідентифікатор батьківської групи	Група, до якої належить команда.
Компіляція продуктивності	(Неправда/Правда) Вказує, чи потрібно враховувати статистику команди коли служба Capture збирає статистику продуктивності.

2. Зіставте необхідні поля імпорту Webex WFO з відповідним полем у файлі CSV, а потім налаштуйте тип даних цього поля.
3. Натисніть **Імпортувати**.

Збережіть схему зіставлення для повторного використання

1. Натисніть **«Вибрати файл»**, перейдіть до файлу CSV вашої команди, а потім натисніть « **Відкрити»,** щоб відобразити заголовки стовпців файлу.
2. Зіставте необхідні поля імпорту Webex WFO з відповідним полем у файлі CSV, а потім налаштуйте тип даних цього поля.
3. Введіть ім'я зіставлення в **полі «Ім'я** зіставлення», а потім натисніть кнопку **«Зберегти»**. Ця схема зіставлення буде доступна для повторного використання в майбутньому імпорті.

Керування групами

Група – це сукупність однієї або кількох команд.

Визначення полів

Використовуйте сторінку «Групи» для створення, редагування, імпорту та експорту груп.

ПРИМІТКА : Групи можна деактивувати, але не видаляти. Вони зберігаються для історичних цілей і доступні у звітах, контактах, аналітиці тощо.

Поля на сторінці Групи описані нижче.

Поле	Опис
Назва групи	Введіть назву групи. Назва групи не може бути назвою існуючу групу, існуючу команду або назву клієнта, до складу якого входить ця група.
Вибрати групу	Виберіть наявну групу. За замовчуванням у списку відображаються активні групи.
Показувати неактивні групи групи в	Установіть цей прапорець, щоб відображати як активні, так і неактивні поле Вибрати групу. "Неактивні" з'являється поруч із неактивними групами у списку груп. Після очищення в полі «Вибрати групу» відображаються лише активні групи. Це поле з'являється лише під час редагування наявної групи.
Активуйте цю групу допомогою	Установіть цей прапорець, щоб активувати групу. Групи активуються за За промовчанням. Зніміть цей прапорець, щоб деактивувати групу.

Поле	Опис
Команди	Призначте одну або кілька команд до цієї групи.
Дата створення	(Тільки для читання) Дата створення запису групи.
Дата деактивації	(Тільки для читання) Дата деактивації групового запису. Коли запис активний, це поле не видно. Коли це поле видно, воно відображає дату останньої деактивації групи. Це поле з'являється лише після зняття прапорця "Активувати цю групу".
Команди	Призначте одну або кілька команд до цієї групи, перемістивши команди з панелі «Доступно» до панелі «Призначено».

Імпорт та експорт груп

Виберіть опцію «Імпорт та експорт груп», щоб імпортувати нові або відредаговані групи або експортувати існуючі групи. Імпорт та експорт даних здійснюється у форматі CSV.

Експорт даних групи

- Натисніть **Експортувати**. Webex WFO завантажує файл (з назвами groups.CSV) на ваш ПК.

Імпорт даних групи

1. Натисніть **Вибрати файл**, перейдіть до файлу групи CSV, а потім натисніть Відкрити , щоб відобразити заголовки стовпців файлу. Файл має містити стовпці для наведених нижче даних у довільному порядку. У стовпцях ці імена можуть використовуватися як заголовок або вибране вами ім'я (наприклад, "Назва" може бути "Назва групи"). Якщо ви використовуєте різні назви стовпців, ви повинні зіставити кожну з них з відповідним Webex Назва WFO.

Заголовок стовпця	Опис
Ідентифікатор групи	ID групи в ACD. Ідентифікувати ідентифікаційний номер можна за допомогою експорту даних групи та перегляду їх у отриманому файлі CSV.

Заголовок стовпця	Опис
	Якщо група є новою, ідентифікатор має бути встановлено на 0 (нуль), інакше імпорт не вдасться.
Ім’я	Назва групи.
Дата активації	Дата активації групи.
Деактивована дата	Дата деактивації групи.

2. Зіставте необхідні поля Webex WFO імпорту з відповідним полем у файлі CSV та налаштуйте тип даних цього поля або виберіть існуюче відображення з **випадаючого списку Використовувати існуюче відображення** .

   ПРИМІТКА Якщо ви створюєте нове відображення, після того, як ви налаштували, як поля файлу імпорту зіставляються з полями Webex WFO, ви можете назвати відображення, а потім зберегти його для
   Повторного використання.

3. Натисніть **Імпортувати**.

   ПРИМІТКА Якщо імпортувати групу з ідентифікатором групи, який уже існує в базі даних, імпортовані дані для цього ідентифікатора групи перезаписують дані в базі даних.

Керування представленнями даних

Представлення керує обсягом доступу користувача до WFM та QM. Використовуйте сторінку Представлення, щоб створювати, редагувати та видаляти подання WFM або QM. У WFM користувач, призначений представленню даних, має доступ лише до сутностей (таких як контакти, команди, черги обслуговування, групи черги обслуговування, групи кількох навичок, карти навичок, умови роботи, робочі зміни, винятки та проекти), призначених цьому представленню відповідно до дозволів їхньої ролі.

Область дії користувача визначається під час входу в систему. Якщо нові сутності створюються після входу (наприклад, користувачі або команди, додані синхронізацією з ACD), обсяг дії користувача включатиме ці сутності лише після виходу з системи та повторного входу.

Необхідні умови

- У вас є дозвіл Adadministration WFM або Administer QM
- У вас є дозвіл Редагувати WFM Views або Редагувати QM Views

Розташування сторінки

Керування програмами > Глобальна конфігурація > користувача > поданнях

ПРИМІТКА Контакти, раніше записані та позначені метаданими, використаними для перегляду QM, будуть включені в результати, що повертаються для цього перегляду. Коли ви вперше звертаєтеся до контактів за допомогою подання QM, ви зазнає затримки, оскільки програма виконує початковий пошук у базі даних для цього представлення.

ПРИМІТКА
Якщо ваша організація використовує представлення QM замість налаштування області користувача на сторінці Користувачі, фільтр Організація на сторінці Взаємодії працює таким чином для користувачів, яким призначено представлення QM, але не призначено область:

- Розкривні меню «Група» та «Команда» мають значення «Усі» та не можуть бути змінені.
- У випадаючому меню Агент відображаються імена всіх операторів.

ПРИМІТКА Щоб дозволити агентам переглядати та відтворювати власні контакти на додаток до будь-яких контактів, які відповідають критеріям перегляду QM, призначте їм дозвіл на включення самообласті в QM Views. Дивіться розділи Керування ролями та дозволів .

Сутність може бути включена в кілька представлень, а користувач може бути призначений для кількох представлень.

Системне подання WFM називається EnterpriseView. Це подання не можна перейменувати або видалити. Ви можете використовувати його як основне подання або створювати нові подання відповідно до ваших потреб. QM не має системного вигляду.

Опис полів

Поля на сторінці Views описані нижче.

Поля для представлень WFM

Поле	Опис
Ім'я перегляду	Виберіть унікальне ім'я для подання або виберіть наявне. EnterpriseView – це системне подання, яке не можна перейменовувати або видаляти.
Активувати	Установіть прапорець Активувати, щоб активувати подання. Подання не можна використовувати, якщо його не активовано.

Поле	Опис
Користувачів	Виберіть користувачів, яких потрібно призначити представленню даних.
Команди	Виберіть команди, які потрібно призначити для перегляду.
Мультискілові групи	Виберіть групи з кількома навичками, які потрібно призначити в поданні.
Черги в обслуговуванні	Виберіть черги послуг, які потрібно призначити представленню даних.
Групи черги обслуговування	Виберіть групи черги послуг, які потрібно призначити представленню даних.
Відображення навичок	Виберіть зіставлення навичок, які потрібно призначити в поданні.
Умови праці	Виберіть умови роботи, які потрібно призначити представленню даних.
Робочі зміни	Виберіть робочі зміни, які потрібно призначити представленню даних.
Винятки	Виберіть винятки, які потрібно призначити представленню даних.
Типи винятків винятків	Виберіть типи винятків, які потрібно призначити представленню даних. Типи є обов'язковими, щоб агенти могли подавати запити (див. Запити).
Проектів	Виберіть проекти, які потрібно призначити представленню даних.
Типи відпусток повинні мати	Виберіть типи відпусток, які потрібно призначити представленню даних. Агенти Усі типи відпусток на їхню думку, які є в їхньому плані на відпустку. В іншому випадку вони не зможуть вибрати тип відпустки під час подання запиту на відпустку.
Правила динамічної роботи	Виберіть динамічні правила роботи, які потрібно призначити представленню даних.
Динамічне планування подій	Виберіть динамічне планування подій, які потрібно призначити представленню даних.
Умови визначення обсягу	Використовуйте поля цього розділу для створення правил для визначення метадані для обмеження області видимості для цього перегляду.

Відповідати будь-якому або відповідати всім логічним	Вказує, чи є правило логічним АБО (Match Any) або

Поле	Опис
	I (Збіг усім).
Додати правило	Додає рядок умов для визначення правила.
Поле метаданих	Виберіть поле метаданих із випадаючого списку. Ви можете використовувати це для визначення області за межами вашої команди та групи.
Стан	Виберіть операцію, яку потрібно застосувати до умови, з випадаючого списку.
Цінність	Введіть значення, за допомогою якого потрібно відфільтрувати метадані. Не можна використовувати символи узагальнення під час входу в це подання.

Поля для представлень QM

Поле	Опис
Ім'я перегляду	Виберіть унікальне ім'я для подання або виберіть наявне. ПРИМІТКА: EnterpriseView – це системне подання, яке не можна перейменувати або видалити.
Активувати	Установіть прапорець Активувати, щоб активувати подання. Подання не можна використовувати, якщо його не активовано.

Умови визначення обсягу — Використовуйте поля цього розділу для створення правил для визначення метаданих для що обмежує сферу застосування цього виду.

- Розкривний список «Відповідати будь-яким» або «Збіг усім» — указує, чи є правило логічним АБО (Відповідати будь-якому) чи логічним AND (Відповідати всім).
- Кнопка «Додати правило»: додає рядок умов для визначення правила. Ви можете додати кілька правил.
- Поле метаданих: виберіть поле метаданих із розкривного списку. Використовуйте це поле, щоб указати область за межами вашої команди та групи.
- Умова: виберіть операцію, яку потрібно застосувати до умови, з

Поле	Опис
	випадаючий список. ▪ Значення: введіть значення, за допомогою якого потрібно фільтрувати метадані. Зверніть увагу, що під час введення цього значення не можна використовувати символи узагальнення.

Щоб видалити правило, натисніть значок **X** поруч із потрібним правилом.

Пов'язані теми

- —Призначайте представлення даних користувачам

Записуйте та оцінюйте контакти

Запис та оцінка контактів передбачає наступне:

- Знаходьте контакти в межах видимості за допомогою одного або кількох фільтрів.
- Відтворення контактів за допомогою медіаплеєра
- Призначайте контакти та діліться ними.
- Оцінюйте розмови клієнтів (як аудіозапис, так і контакти без дзвінка).
- Аналізуйте дані оцінювання
- Переглядайте статус оператора, прослуховуйте дзвінок і переглядайте екран оператора в режимі реального часу.
- Створюйте контакти вручну.

Запис контактів

Запис контактів тягне за собою наступне:

- Визначте, які записи потрібно зберегти та видалити відповідно до правил робочого процесу, і вкажіть, як довго зберігатимуться записи.
- Видаляйте записи з ПК агента відразу після завершення контакту та зберігайте їх на сервері даних у контакт-центрі до запланованого часу, коли запуститься подія QM Workflow, і завантажте їх у хмару.
- Проактивно керуйте, які контакти записуються автоматично, а які автоматично виключаються із запису.
- Запишіть контакт вручну.

ПРИМІТКА Одночасне використання кількох методів ініціювання паузи та відновлення (таких як елементи керування записом, веб-події, API та сигналізація третьої сторони) може призвести до непередбачуваної поведінки. Дія

Уникайте цих проблем, використовуючи лише один метод під час дзвінка за раз.

Автоматизуйте робочі процеси QM

На сторінці адміністрування робочого процесу можна визначити, які записи потрібно зберегти та видалити відповідно до правил робочого процесу, а також вказати тривалість зберігання записів. Ви також можете використовувати робочі процеси для виконання інших завдань, наприклад для призначення оцінок.

«Кінець взаємодії» та «День» – це два типи подій, які визначають, коли настроєно робочий процес на виконання. Вибравши тип події, ви зможете додатково налаштувати правила робочого процесу. Правила обчислюються та виконуються в тому порядку, в якому вони відображаються на сторінці адміністрування робочого процесу, доки не буде знайдено відповідне правило. Існує **правило за замовчуванням (заблоковане),** яке завжди є останнім правилом у списку. Його можна змінити, але не можна видалити.

Після встановлення правил ви створюєте одну або кілька умов, яким правило має дотримуватися. Коли умови правила виконуються, виконуються дії, налаштовані для цієї умови. Ці дії можуть варіюватися від вставлення метаданих, утилізації контактів, збереження відсотка записів тощо.

Необхідні умови

- У вас є дозвіл на адміністрування робочого процесу.
- (Для автоматичного призначення форми оцінювання контактам) Ви створили та опублікували форму оцінювання.
- (Щоб автоматично призначити контактам спеціальну політику збереження) Ваша організація не має ліцензії Basic QM. Якщо ваша організація має ліцензію Basic QM, до ваших контактів застосовується лише політика збереження за замовчуванням.

Розташування сторінки

Управління додатками > QM > QM Управління потоками контактів > адміністрування робочих процесів

Процедури

Щоб створити повний робочий процес, потрібно створити правило, умови для нього, а потім настроїти дії для створених умов.

Створення нового правила

Коли ви створюєте правило, ви створюєте контейнер для потрібних умов для робочого процесу.

1. Виберіть **Кінець події** взаємодії або **Щоденна подія**.

   Подія завершення взаємодії – робочий процес обробляє запис у кінці виклику.

Щоденна подія: робочий процес обробляє всі записи один раз на день. Якщо під час виконання робочого процесу «Щоденна подія» все ще записуються дзвінки, ці виклики будуть завантажені під час виконання наступної щоденної події.

2. (Лише для щоденних подій) Введіть час виконання щоденної події в **поле Час** .

   Час – час, коли починається обробка робочого процесу. Це також час початку періоду зберігання записів. Якщо час змінено, новий час починає діяти негайно, а дзвінки будуть оброблятися за новим часом.

3. Введіть ім'я правила в **полі «Ім'я »**.
4. Натисніть **«Зберегти правило»**. Правило додається до робочого процесу.

   ПРИМІТКА : Вибір **параметра «Зберегти правило »** не зберігає весь робочий процес. Збережіть робочі процеси, натиснувши **кнопку Зберегти** .

5. Виберіть правило зі **списку Правила** .
6. (Необов'язково) Використовуйте стрілки клавіатури, щоб змінити порядок правил. Правила зазвичай дотримуються в тому порядку, в якому вони відображаються на сторінці адміністрування робочого процесу.

Видалення правила

Ви можете видаляти одне правило за раз.

1. Виберіть правило зі **списку Правила** .
2. Натисніть **«Видалити правило»**.
3. Натисніть **Зберегти**.

Створення умов для правила

Кожне правило підпорядковується набору умов.

1. **У розділі «Умови »** виберіть **«Усі»** або **«Будь-які»** з **випадаючого списку «Збіг».** Якщо для однієї або кількох умов встановлено **категорію "Будь-яка** або **Всі відповідності "**, ці умови утворюють групу умов.

   Усі: робочий процес має відповідати всім умовам у групі умов.

   Будь-який: робочий процес має відповідати будь-якій із указаних умов у групі умов.

2. У **розділі «Умови »** виберіть параметр із **випадаючого списку «Умова »**.

   - **«Агент»,** «Група » або **«Команда»**: ви можете вибрати ім'я агента, групи або команди як значення. Ця умова застосовується лише до записів дзвінків цього конкретного агента, групи або команди. Якщо

Ім'я агента, групи або команди редагується, Webex WFO автоматично оновлює значення у вашій умові, щоб воно відповідало новій назві.

- **Напрямок** дзвінка: ви можете вибрати **значення «Вхідний** » або **«Вихідний** ». Ця умова застосовується до всіх записів вхідних або вихідних дзвінків.
- **Тип** контакту — ви можете вибрати **значення «Дзвінок»**, **«Лише** екран», **«Електронна пошта»**, **«Текстове повідомлення»**, **«Чат»** або **SMS** .
- Усі інші – можна ввести рядок як значення. Умова застосовується до всіх записів дзвінків, які містять вказаний рядок у своїх метаданих.

3. Виберіть опцію з **випадаючого списку Оператор** .
   - **Містить**: шукайте значення, які містять рядок у полі «Значення». Це поле не чутливе до регістру. Містить неявні символи узагальнення перед і після введеного тексту. Зірочка (*) і знак питання (?) Дозволені символи узагальнення.
   - **Міститься в списку**: завантажує значення з файлу в одному стовпці значень (або CSV). При цьому автоматично створюється група Будь-яка умова зі значеннями. Кожне значення допускає зірочку (*) і знак питання (?) символи узагальнення.
   - **Є**: пошук точного збігу. Зірочка (*) і знак питання (?) Дозволені символи узагальнення.
   - **Дорівнює**: шукайте значення оцінок, які збігаються з указаним значенням. Умови чисел допускають оператори "Менше" (<), "Більше ніж" (>) та "Дорівнює" (=).

     ПРИМІТКА У разі використання оператора «Дорівнює» поле «Значення» чутливе до регістру. Якщо ви не впевнені щодо регістру рядка в полі Value, використовуйте оператор "Contains".

   - **Починається з**— шукайте значення, які починаються з рядка в полі «Значення».
   - **Менше:** шукайте значення оцінок, які менші за вказане значення.
   - **Більше:** шукайте значення оцінок, які перевищують указане.
   - **<оператор метаданих> — виберіть поле метаданих,** яке потрібно використовувати. Значення працює як оператор "Is", який дозволяє ставити зірочку (*) і знак питання (?) символи узагальнення.
4. Виберіть параметр із **розкривного списку Значення** . Ви можете вибрати опцію або ввести рядок, залежно від умови.

   Символи узагальнення можуть використовуватися для операторів "Is" і "Contains". "Містить" має неявні символи узагальнення зірочками на початку та в кінці тексту.

- Символ узагальнення зірочкою (*) може представляти будь-яку кількість будь-яких символів, якщо інші символи в рядку співпадають.

  ПРИКЛАД 61* відповідає будь-якому числу, яке починається з 61, наприклад 6124, 61555 і 613.

- Знак питання (?) може замінити один символ у рядку.

  ПРИКЛАД 61?? відповідає будь-якому числу, яке починається з 61 і складається з чотирьох цифр, наприклад 6124, 6125 і 6126.

5. (Необов'язково) Натисніть **+** , щоб додати умову, **–** щоб видалити умову, або , щоб створити нову групу умов, і повторіть кроки 1–4 для нової умови або групи умов.
6. Натисніть **Зберегти**.

Створення дій для умови

Дії визначають, що відбувається, коли виконуються умови правила.

1. Виберіть і налаштуйте одну або кілька з наведених нижче дій.

   - **Політика** збереження — опція для **збереження <n>% випадкового голосу**, **відповідного екрана** та **неузгоджених записів екрана**. Виберіть політику збереження для контактів, які відповідають правилам робочого процесу. Політика зберігання визначає, як довго зберігатимуться записи. Час утримання починається залежно від часу початку контакту.

     ПРИМІТКА : На один контакт допускається лише одна політика збереження.

   - **Політика** збереження — опція для **зберігання <n>% випадкових голосових записів**, **відповідних записів** екрана, **неперевершених записів** екрана та **текстових взаємодій**. Виберіть політику збереження для контактів, які відповідають правилам робочого процесу. Політика зберігання визначає, як довго зберігаються записи або текстові записи. Час утримання починається залежно від часу початку контакту.

     ПРИМІТКА : На один контакт допускається лише одна політика збереження.

   - **Зберігати <n> % випадкових голосових записів Зберігати <n> % голосових записів** <типу> — зберігає вказаний відсоток голосових записів, які відповідають вказаному типу контакту.

   - **Зберігати <n> % випадкових збігів записів екрана Зберігати <n> % записів** екрана <типу> — зберігає вказаний відсоток збігів записів екрана, які відповідають вказаному типу контакту.

- **Зберігати <n> % випадкових незбігових записів екрана Зберігати <n> % <типу> незрівнянних записів екрана— Невідповідний екран записується без звуку для контактів**, які працюють лише на екрані. Ця дія зберігає вказаний відсоток неспівставлених записів екрана, які відповідають указаному типу контакту.
- **Зберегти 100% текстових взаємодій**: використовуйте цю дію для текстових контактів. Параметр 100% не можна змінити.
- **Негайне завантаження** — опція для **збереження <n>% випадкового голосу**, **відповідного екрана** та **невідповідних записів екрана**. Аудіозаписи та записи екрана (співпадаючі або невідповідні), пов'язані з цим робочим процесом, завантажуються негайно після його завершення. У робочому процесі завершення взаємодії запис завантажується відразу після його завершення. У щоденному робочому процесі запис завантажується, коли його виконання заплановано. Якщо цей параметр не вибрано, застосовуються звичайні правила налаштування завантаження. Цей параметр застосовується до всіх типів записування. Якщо ви зміните цю опцію протягом дня, зміна набуває чинності негайно.

  Файли, які завантажуються негайно, можуть впливати на пропускну здатність.

  > ПРАКТИЧНА ПОРАДА Якщо ви використовуєте запис на комп'ютері без поетапного сервера завантаження, виберіть «Негайне завантаження», щоб обмежити потенційну втрату аудіозаписів, які є чекає на завантаження, коли комп'ютер агента вимкнеться.

- **Негайно** утилізувати — голосові записи, записи екрана та текстові записи негайно потрапляють у кошик і не обробляються жодною іншою подією.

  Типовий приклад – для номерів телефонів у події "Кінець взаємодії". Контакти, які мають ці номери телефонів як Дзвінки/Дзвінки, записувати не повинні. Якщо вибрати параметр «Упорядкувати», їх негайно відправлять у кошик, і вони більше не оброблятимуться в «Щоденній події». Це запобігає збереженню списку «Не зберігати» як у подіях «Кінець взаємодії», так і в щоденних подіях.

- **Insert Метадані**— Дозволяє Insert текст, вказаний у полі, у поле метаданих, визначене користувачем, для контактів, які відповідають робочому процесу. Ви можете керувати користувацькими полями метаданих на сторінці Менеджер метаданих.
- **Встановіть для форми оцінювання значення <Назва оцінювання>**— виберіть форму оцінювання, яку потрібно пов'язати з контактами, що відповідають робочому процесу.
- **Встановіть причину взаємодії на <Причина>** — Виберіть причину, яка буде пов'язана з цим записом. Якщо ви не виберете причину, за замовчуванням

призначається Архів.

- **Встановіть форму опитування на <Назва опитування>**— виберіть форму опитування, яку ви хочете пов'язати з контактами, які відповідають умовам робочого процесу.

  Ви також повинні вибрати запитання "Голос клієнта" (VoC) і поріг оцінки для цього запитання. Запитання VoC повинно мати числовий формат відповіді. Якщо відповідь клієнта на VoC відповідає визначеному вами порогу оцінки, пов'язана контактна особа позначається для оцінки.

  Форми опитування надсилаються електронною поштою. Введіть повідомлення електронної пошти «Надіслати з», «Відповісти на електронний лист», ім'я відправника та тему листа. Щоб дізнатися більше про надсилання форм опитування, перегляньте статтю Налаштування постачальників онлайн-опитувань.

  ПРИМІТКА Якщо для цього поля встановлено значення IVR, поля **«Надіслати з електронної пошти»**, **«Відповісти на електронну пошту»**, **«Ім'я** відправника» та **«Тема** електронного листа» недоступні.

2. Натисніть **Зберегти**.

Опис полів

Використовуйте сторінку адміністрування робочого процесу, щоб створювати, редагувати або видаляти робочий процес.

Правила налаштування
Налаштуйте правила для робочого процесу.

Поле	Опис
Скинути	Відновіть останні збережені зміни в розділі.

Умови налаштування
Налаштуйте умови для робочого процесу. Умови визначають, який контакт відповідає правилу.

Поле	Опис
Імпорт	Перейдіть до файлу CSV або TXT, який містить один стовпець даних на основі вибраної умови. Ця кнопка з'являється тільки тоді, коли оператор знаходиться в положенні "Міститься в списку".
<кількість> рядків	(Тільки для читання) Відображає кількість рядків в імпортованому файлі CSV.

Поле	Опис
	(Експорт даних таблиці в формат CSV) Експортуйте вибрані дані в формат CSV.

За замовчуванням доступні такі умови. Ви також можете вибрати будь-які користувацькі метадані, які ви додасте.

Стан	Опис
Оператор	Застосовується лише до конкретного агента, якого ви вибрали як значення. Оператор за замовчуванням дорівнює і не може бути змінений.
Груповий	Застосовується лише до певної групи, яку ви вибрали як значення. Оператор за замовчуванням дорівнює і не може бути змінений.
Команда	Застосовується лише до конкретної команди, яку ви вибрали як значення. Оператор за замовчуванням дорівнює і не може бути змінений.
Ім'я агента оператором	Застосовується до імен усіх користувачів, які збігаються з обраним вами і значення, яке ви вводите.
Прізвище агента оператором	Застосовується до всіх прізвищ користувачів, які збігаються з обраним і значення, яке ви вводите.
Ім'я користувача агента якого ви	Застосовується до всіх логінів користувачів Windows, які відповідають оператору, Виберіть і введіть значення. У середовищі Active Directory ця умова є логіном Active Directory ваших користувачів.
Електронна пошта агента оператору	Застосовується до всіх імен користувачів, які відповідають обраному вами і значення, яке ви вводите. У Webex WFO цією умовою є адреса електронної пошти ваших користувачів.
Назва команди	Застосовується до всіх команд, які відповідають обраному вами оператору та значення, яке ви вводите.

Назва групи	Застосовується до всіх груп, які відповідають обраному вами оператору та значення, яке ви вводите.

Стан	Опис
Call Direction (Напрямок виклику)	Застосовується до всіх дзвінків, які відповідають обраному вами напрямку: вхідний або Вихідних.
Тривалість дзвінка (секунди)	Застосовується до всіх дзвінків, довжина яких збігається з обраним оператором і значення, яке ви вводите.
Телефонний номер	Застосовується до всіх дзвінків, номер виклику яких збігається з оператором Вам Виберіть і введіть значення.
Called Number (Номер абонента, якому телефонують)	Застосовується до всіх дзвінків, номер яких збігається з оператором, якого ви Виберіть і введіть значення.
Номер телефону	Застосовується до всіх дзвінків, номер виклику або номер яких викликано Збігається з вибраним оператором і введеним значенням.
Стаж роботи агента (днів)	Застосовується до всіх агентів, чий стаж роботи збігається з обраним вами оператором і введеним значенням.
Тип контакту	Застосовується до всіх контактів, тип яких відповідає вибраному значенню.

Налаштування дій

Налаштуйте дії для робочого процесу. Дії визначають, що відбувається з контактами, які відповідають правилам.

Поле або кнопка	Опис
Конвертувати під час завантаження	Опція для збереження <n> % випадкового голосу, відповідного екрана та неперевершені записи екрану. Сервер перетворює завантажені записи з формату запису у формат зберігання. Якщо не вибрати цю опцію, запис не перетворюється, доки його не буде відтворено. Формати запису екрану і зберігання за замовчуванням однакові (WebM Відео - VP8). Для аудіозаписів формат запису зашифрований OPUS, а формат зберігання - WebMA Audio - Vorbis.

Пов'язані теми

- Як працює адміністрування робочих процесів: дізнайтеся більше про типи подій робочого процесу та про те, як Webex WFO обробляє конфліктні робочі процеси.

Як відбувається адміністрування робочих процесів

Дізнайтеся більше про робочі процеси QM, зокрема про відмінності між типами подій «Кінець взаємодії» (EOI) і «Щоденні», а також про те, як Webex WFO обробляє конфліктні робочі процеси.

Типи подій

Типи подій EOI та Daily визначають, у який момент після контакту відбувається процес робочого процесу. Вибравши тип події, ви можете налаштувати робочі процеси для виконання різноманітних дій. Перегляньте статтю Автоматизація QM робочих процесів , щоб переглянути повний список дій робочого процесу.

Логіка, що застосовується до трьох перелічених нижче дій, залежить від того, чи застосовується дія до щоденної події чи події EOI. Детально про різницю в логіці можна знайти в розділах про щоденні події та події завершеннявзаємодії.

- Зберігайте <> % випадкових голосових записів
- Зберігайте < > % випадкових збігів записів екрана
- Зберігайте < > % випадкових неперевершених записів екрана

Де <n> вказує на текстове поле, прапорець або розкривний список, де можна встановити унікальне значення.

Щоденні події

Щоденні події – це коли робочий процес обробляє всі записи один раз на день. Якщо під час виконання щоденного робочого процесу все ще записуються виклики, ці виклики завантажуються під час виконання наступного щоденного робочого процесу. Щоденні робочі процеси можна налаштувати для дій, які дозволяють зберігати певний відсоток голосових записів або записів екрана. Webex WFO розраховує щоденні робочі процеси, використовуючи точний відсоток. Це означає, що якщо ви налаштуєте робочий процес так, щоб зберегти 20% випадкових голосових записів, то 20% випадкових голосових записів зберігатимуться під час робочого процесу.

Завершення подій взаємодії

Події завершення взаємодії (EOI) – це коли робочий процес обробляє запис наприкінці кожного окремого дзвінка. На відміну від щоденних робочих процесів, робочі процеси EOI розраховуються в кінці кожного контакту з використанням обчисленого приблизного відсотка. Webex WFO оцінює відсоток для всіх контактів, оскільки на момент обробки доступні лише дані про поточний контакт і більш ранні контакти. Щоб оцінити цей відсоток, система використовує логіку, подібну до моделі перемішування колоди, щоб вирішити, що станеться з контактом.

У моделі перетасовування колоди теоретична колода призначається кожному агенту. Ця колода складається з карт, які потрібно зберегти, і карт, які потрібно скидати пропорційно налаштованому утриманню <n> % медіа-активності, наприклад, зберігати <n> % голосових записів. Де <n> вказує на текстове поле, прапорець або розкривний список, де можна встановити унікальне значення. Webex WFO тасує колоду, а потім для кожного контакту Webex WFO бере карту з верхньої частини колоди і зберігає або скидає контакт на основі цієї карти. Колода перетасовується, коли Webex WFO доходить до кінця колоди. Модель перемішування колоди гарантує, що контакти не представлені надмірно або недостатньо представлені пропорційно відсотку контактів, які ви налаштували Webex WFO для збереження.

ВАЖЛИВО : Якщо оператор приймає менше 10 дзвінків на день, фактичний відсоток не гарантовано збігатиметься з відсотком, який ви налаштували для робочого процесу EOI.

QM конфлікти робочих процесів

Для більшості робочих процесів можна вибрати кілька одночасних дій. Однак конфлікти можуть виникати під час налаштування несумісних дій. Нижче перераховані всі дії, які потенційно можуть спровокувати конфлікти.

ПРИМІТКА**:** Ці дії самі по собі не викликають конфліктів. Лише кілька обраних комбінацій цих дій можуть спровокувати конфлікти.

- Зберігайте <> % випадкових голосових записів
- Зберігайте < > % випадкових збігів записів екрана
- Зберігайте < > % випадкових неперевершених записів екрана
- Негайно утилізуйте голосові записи
- Негайно утилізуйте записи екрана.

ПРИКЛАД Робочий процес настроєно таким чином: **Зберігати 10 % випадкових голосових записів** і **Негайно переробляти голосові записи**. Систему просять виконати дві протилежні дії, а саме зберегти та використати голосові записи. Це породжує конфлікт.

Умовні оператори

Умовні твердження нижче показують усі конкретні сценарії, які викликають конфлікти, показуючи конфігурації двох конфліктуючих дій у очних матчах і кінцевий результат того, яка з конкуруючих дій виграє. Коли дія виграє, Webex WFO слідує за переможною дією та ігнорує дію, що програла.

Якщо:	**То:**
Є робочий процес EOI Recycle Immediate та Daily Keep <n> % медіа	Виконується робочий процес EOI Recycle Негайно.

Якщо:	То:
документального процесу.	
Існує робочий процес EOI Recycle Immediate та робочий процес Daily Recycle Негайно.	Виконується робочий процес EOI Recycle Негайно.
Існує робочий процес EOI Keep <n>% медіа та робочий процес Daily Recycle Негайно.	EOI Keep < > % робочого процесу медіа дотримується. Час завантаження та політика збереження, налаштовані EOI, дотримані.
Існує EOI Keep <n>% медіа-процесу та Daily Keep <n>% медіа-процесу.	EOI Keep < > % робочого процесу медіа дотримується. Час завантаження, налаштований EOI, дотримується, а також політики щоденного зберігання.

ВАЖЛИВО Як правило, якщо виникає конфлікт між двома робочими процесами, то виконується робочий процес, який настроєно на запуск першим.

ВАЖЛИВО Як правило, якщо є два робочі процеси з конфліктуючими політиками збереження, то виконується робочий процес, який був нещодавно оновлений.

Пов'язані теми

- Автоматизація робочих процесів QM: дізнайтеся більше про те, як налаштовувати робочі процеси.

Керуйте політиками збереження даних для QM та Analytics

На сторінці збереження створіть політику збереження, яка визначає, як довго зберігається кожен контакт, а потім призначте цю політику робочому процесу (див. Автоматизація робочих процесів QM).

Ви можете вказати час зберігання голосових записів, записів екрана та текстових записів для таких категорій контактів:

- Архів контактів
- Незарахований контакт
- Набраний контакт

- Контактна особа з відділу кадрів
- Контакт для навчання
- Позначений контакт

Кожен компонент контакту (аудіозапис, запис екрана або кореневий запис) може мати власну політику збереження. Webex WFO видаляє файли зберігання запису, коли закінчується термін дії всіх застосовних політик зберігання. Файл зберігання записів може бути пов'язаний із нулем або кількома контактами, а також із нулем або одним кореневим записом. (Див. Налаштуйте глобальні параметри QM, щоб встановити політику збереження для кореневих записів.)

Необхідні умови

- У вас є дозвіл Adadministration QM
- (Щоб створити нові політики збереження) Ваша організація не має ліцензії Basic QM. Якщо ваша організація має ліцензію Basic QM, до ваших контактів застосовується лише політика збереження за замовчуванням. Ви можете редагувати політику за замовчуванням, але будь-які нові політики, які ви створюєте, нічого не роблять.

Розташування сторінки

Управління додатками > QM > QM Контактні потоки > утримання

Процедури

Створення політики збереження

1. Виберіть **Створити нову політику** збереження.
2. Введіть назву політики в **поле «Політика** збереження».
3. У **розділі «Налаштування** » виберіть періоди зберігання для кожного типу контактів.

   ПРИМІТКА За замовчуванням максимальний час зберігання голосу, екрана та тексту становить два роки. Системний адміністратор може встановити інший максимальний час зберігання.

4. Натисніть **Зберегти**.
5. Перейдіть на сторінку адміністрування робочих процесів (Керування програмами > QM > QM Потоки контактів > Адміністрування робочих процесів), щоб призначити політику збереження робочому процесу (див. Автоматизація QM робочих процесів).

Як змінити політику збереження

ПРИМІТКА : Скорочення періоду зберігання може призвести до видалення записів. Подовження терміну зберігання дозволить використовувати більше місця для зберігання.

1. Виберіть **Редагувати наявну політику** зберігання.
2. Виберіть політику з **розкривного списку Політики** збереження.
3. За потреби відредагуйте політику та натисніть **Зберегти**.

Якщо дзвінок позначено тегом, Webex WFO видаляє його екран і голосові записи в кінці часу збереження екрана та голосу з тегами. Webex WFO видаляє метадані, пов'язані з дзвінком, коли досягнуто найдовшого часу зберігання з тегами.

Команди, призначені для робочого процесу, мають однаковий період зберігання. Як тільки Webex WFO призначає дзвінку період зберігання, цей період не змінюється, якщо команда переходить з одного робочого процесу на інший. Лише для дзвінків, записаних після переходу на новий робочий процес, використовується період збереження нового робочого процесу.

Пов'язані теми

- Автоматизуйте робочі процеси QM — призначайте контактам політики збереження за допомогою робочих процесів
- Налаштувати глобальні параметри QM — встановити політику збереження для кореневих записів
- Видалення або оновлення кількох контактів одночасно: призначте нову політику збереження кільком контактам одночасно.

Налаштуйте поетапне завантаження

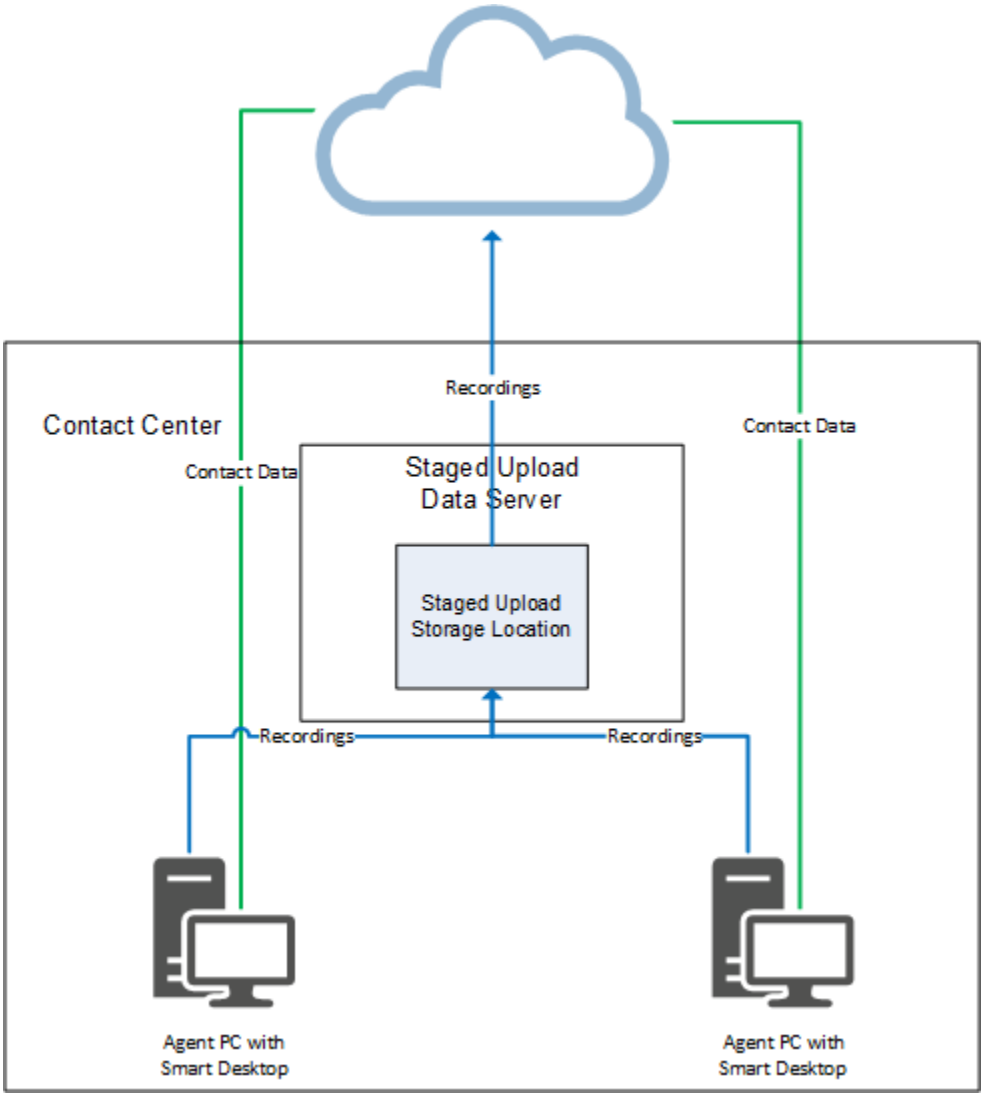
Записи можна переміщати з комп'ютерів агента в хмару трьома різними способами. Усі три методи вимагають подій робочого процесу QM та ПК-агентів із Smart Desktop.

- Завантажуйте записи в хмару відразу після завершення контакту.
- Зберігайте записи на ПК агента, а потім завантажуйте їх у хмару раз на день.
- Завантажуйте записи на сервер даних у вашому контакт-центрі відразу після завершення контакту (перший етап), а потім переміщуйте їх у хмару раз на день (другий етап).

Ця тема охоплює лише третій варіант, який називається «індексоване завантаження». Індексоване завантаження дає змогу зберігати записи в безпечному місці, не перевантажуючи пропускну здатність Інтернету.

Контакти, які обробляються за допомогою індексованого завантаження, з'являються на сторінці "Взаємодії" після завершення запису, але вони мають стан завантаження файлу "Ще не завантажено", доки не завершиться поетапний процес завантаження.

На наведеному нижче зображенні показаний потік даних для базової конфігурації поетапного завантаження.



Необхідні умови

- Агенти ввімкнені для аудіо та/або запису екрана.
- На ПК агента встановлено Smart Desktop.

- У вас є всі ці дозволи:
  - Адміністрування Орендаря
  - Adadministration Org. Structure (необхідна для використання команд для зв'язку агентів із сервером даних індексованого завантаження)
  - Адміністрування робочого процесу

Розташування сторінки

Варіюється. Подробиці дивіться в процедурах нижче.

Процедури

Щоб налаштувати індексоване завантаження, потрібно виконати чотири кроки:

- Крок 1: (Необов'язково) визначте агентів, які використовуватимуть індексоване завантаження
- Крок 2: Налаштуйте компонент поетапного завантаження
- Крок 3: Зв'яжіть агентів із сервером даних поетапного завантаження
- Крок 4: Налаштуйте правило робочого процесу щоденних подій для поетапного завантаження

Крок 1: (Необов'язково) визначте агентів, які використовуватимуть індексоване завантаження

Крок 1 – це етап планування, а не етап налаштування. Спочатку визначте агентів, які будуть використовувати поетапне завантаження, щоб ви могли створити необхідні конфігурації з урахуванням цих агентів. Всі оператори у вашому контакт-центрі можуть використовувати поетапне завантаження, або тільки деякі з них.

Крок 2: Налаштуйте компонент поетапного завантаження

Налаштуйте сервер даних поетапного завантаження

- Увімкніть функцію підтримки спільного доступу до файлів SMB 1.0 на сервері, який ви будете використовувати для поетапного завантаження.

Створіть місце зберігання поетапного завантаження

1. Створіть папку в розташуванні, де потрібно зберігати записи, перш ніж їх буде завантажено в хмару. Це місце може бути на сервері даних, а може бути в іншому місці (наприклад, NAS).
2. Налаштуйте властивості спільного доступу до папки, щоб ПК-агенти мали до неї доступ. Якщо папки немає на сервері даних, потрібно також настроїти властивості спільного доступу, щоб сервер даних міг отримати доступ до неї.
3. Скопіюйте шлях UNC до папки. Ви скористаєтеся цим пізніше.

Увімкніть компонент індексованого завантаження

1. Перейдіть до розділу «Керування програмами» > «Глобальна конфігурація системи >» > «Конфігурація сервера даних».
2. Виберіть сервер даних, який використовуватиметься для поетапного завантаження, з **розкривного списку Вибрати конфігурацію** сервера даних.
3. У розділі **Налаштування** поетапного завантаження регіонального сервера даних виберіть **Увімкнути індексоване завантаження**. З'являться додаткові поля.
4. Налаштуйте поля наступним чином.

Поле	Конфігурація
Місцезнаходження	Шлях UNC до місця зберігання поетапного завантаження, яке ви скопіювали раніше. ПК агента повинні мати доступ до цього розташування. ПРИКЛАД \\ServerName\FolderName
Ім’я користувача	Ім'я користувача особи, яка адмініструє сервер даних індексованого завантаження. ПРИКЛАД ДОМЕНУ \user.name
Пароль	Пароль особи, яка адмініструє сервер даних індексованого завантаження.

5. Натисніть **Зберегти**.

Крок 3: Зв'яжіть агентів із сервером даних поетапного завантаження

Цей крок дає змогу ПК агента надсилати записи до місця зберігання індексованого завантаження, де записи зберігаються, доки не запуститься щоденна подія робочого процесу QM (налаштована на кроці 4) і не передасть їх у хмару.

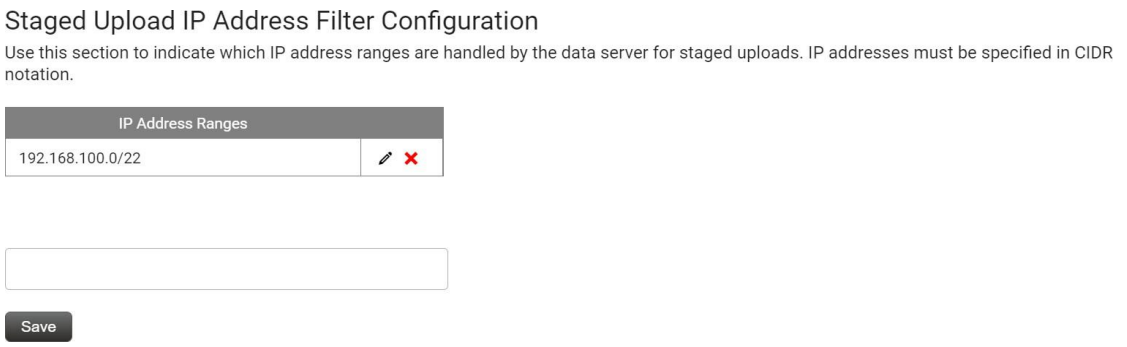
ПРИМІТКА : Записи будь-якого агента, не пов'язаного з сервером даних індексованого завантаження, будуть завантажені відповідно до першої події робочого процесу QM з відповідними умовами. Це може призвести до
негайне завантаження в хмару або відкладене завантаження в хмару, коли записи залишаються на ПК агента довше, ніж потрібно.

Ви можете пов'язати агентів із сервером даних індексованого завантаження одним із трьох способів: IP адреси, команди або обидва IP адреси та команди.

Використовуйте IP адреси для зв'язування агентів із сервером даних поетапного завантаження

1. Перейдіть до розділу «Керування програмами» > «Глобальна конфігурація системи >» > «Конфігурація сервера даних».
2. Виберіть сервер даних індексованого завантаження з **випадаючого списку Вибрати конфігурацію** сервера даних.
3. У **розділі Поетапне завантаження IP Конфігурація** фільтра адрес введіть принаймні один діапазон IP адрес у позначці CIDR. Будь-який агент, ПК якого має IP-адресу, що відповідає цьому діапазону, пов'язаний із сервером даних індексованого завантаження.

   ВАЖЛИВО: Цей діапазон IP адрес має включати IP-адреси всіх ПК всіх агентів, які використовуватимуть поетапне завантаження. Адреса повинна ідентифікувати загальнодоступну або зовнішню мережу, яка робочі столи агентів спілкуються з. Якщо ваша організація використовує брандмауер NAT, не використовуйте адресу її локальної або внутрішньої підмережі.

4. Натисніть **Зберегти**.

Використовуйте команди для зв'язування агентів із сервером даних індексованого завантаження

Ви можете призначити сервер даних індексованого завантаження одній або кільком командам, а потім призначити всіх агентів, які використовуватимуть індексоване завантаження, до однієї з цих команд.

1. Перейдіть до розділу «Керування програмами» > глобальної конфігурації > користувачів > Teams.
2. Виберіть команду, яку потрібно пов'язати з сервером даних індексованого завантаження, з **розкривного списку Виберіть команду** .
3. У розділі **«Користувачі»** перемістіть агентів, яких потрібно призначити цій команді, з **«Доступних** » до **«Призначених»**.

   ПРИМІТКА: Ви також можете призначати окремих користувачів командам на сторінці Користувачі.

4. У розділі **Місце** індексованого завантаження виберіть Сервер даних індексованого завантаження.
5. Натисніть **Зберегти**.

Використовуйте обидві IP-адреси та команди для зв'язування агентів із сервером даних поетапного завантаження

1. Зв'яжіть IP-адреси агентів із сервером даних поетапного завантаження, як описано в одній із попередніх процедур.
2. Пов'яжіть агентів із командою сервера поетапного завантаження даних, як описано в одній із попередніх процедур.

Різні конфігурації з командами агентів і IP-адресами дають різні результати. У таблиці нижче описано, чи використовує агент поетапне завантаження на основі цих конфігурацій.

Пов'язана з командою агентів	ПК у фільтрі	ПК не в IP	Не
Так	Використовує індексоване завантаження	Не використовує індексоване завантаження	Використовує індексоване завантаження
Ні	Використовує індексоване завантаження	Не використовує індексоване завантаження	Не використовує індексоване завантаження

Крок 4: Налаштуйте правило робочого процесу щоденних подій для поетапного завантаження

Правила складаються з дій і умов. Дія – це те, що Webex WFO робить із записом. Умови – це критерії, яким має відповідати запис, щоб дія відбулася. Це правило надсилає записи з ПК агента до місця зберігання поетапного завантаження (настроєно на кроці 2) замість того, щоб зберігати їх на ПК агента або одразу передавати в хмару. Щоб дізнатися більше про налаштування правил для подій робочого процесу QM, перегляньте статтю Автоматизація робочих процесів QM.

Як створити правило для індексованого завантаження

1. Перейдіть до розділу Керування програмами > QM > QM Потоки контактів > адміністрування робочих процесів.
2. Виберіть **Щоденна подія**.
3. У розділі **Час** виберіть час для передавання записів із поетапного сховища для завантаження в хмару.
4. Введіть унікальне ім'я правила в **полі Ім'я** .
5. Натисніть **«Зберегти правило»**.

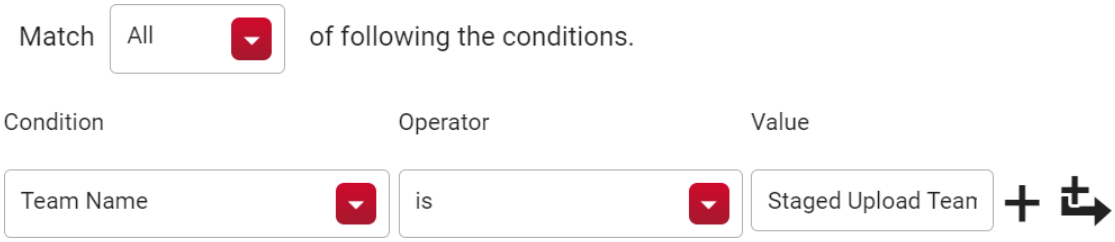
6. Виберіть правило зі **списку Правила** .

Запис та оцінка контактів | Запис контактів

7. **У розділі «Умови** » вкажіть критерії, які застосовуються до всіх записів, знятих на ПК всіх агентів, які використовуватимуть індексоване завантаження.

ПРИКЛАД

Всі агенти, які будуть використовувати поетапне завантаження, призначаються в команду поетапного завантаження. Стан виглядає так:

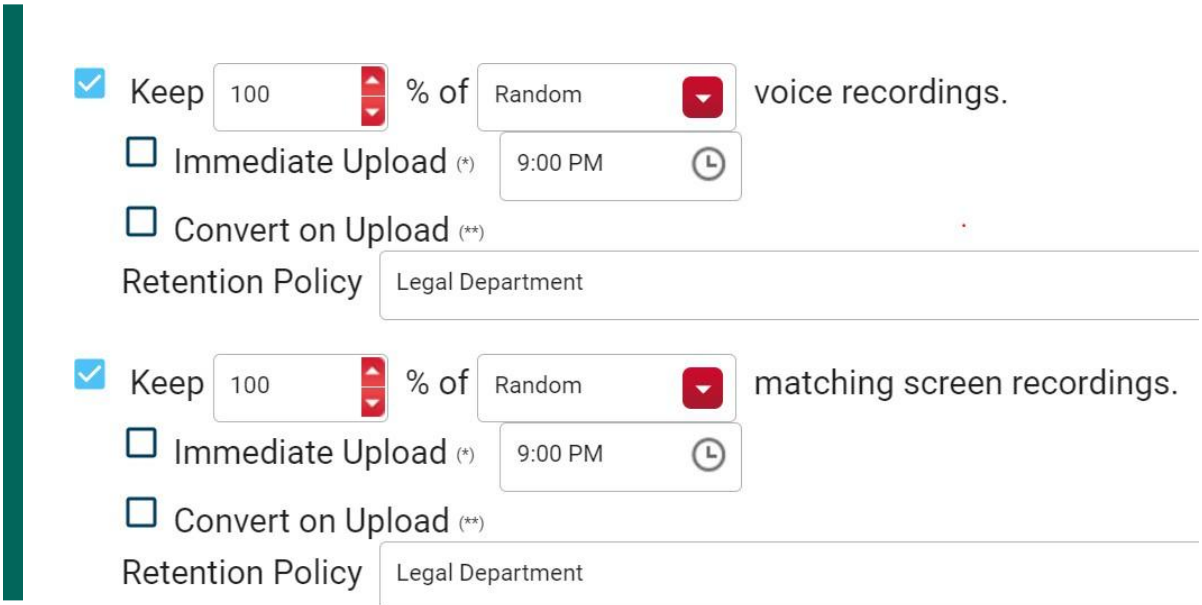


8. У **розділі «Дії** » створіть дію, яка запобігає негайному завантаженню голосових записів і записів екрана.

ВАЖЛИВО Як мінімум, ви повинні зняти **прапорці Негайне завантаження** для голосових записів і записів екрана. Правило робочого процесу, настроєне для негайного завантаження, завжди негайно передає записи в хмару, навіть якщо сервер даних індексованого завантаження виконано налаштований і агенти пов'язані з ним.

ПРИКЛАД

Усі голосові та екранні записи, які відповідають критеріям, які ви вказали в розділі «Умови», будуть оброблятися шляхом поетапного завантаження. Дії виглядають так:



9. (Необов'язково) Уточніть умови та дії, якщо це необхідно. Кроки 7 і 8 забезпечують мінімальну необхідну конфігурацію.
10. Якщо ви використовуєте правила для інших цілей, окрім індексованого завантаження, упорядкуйте їх, щоб запобігти будь-яким конфліктам. Webex WFO обробляє кожен запис за першим правилом у списку, умови якого йому співпадають. Перегляньте статтю Як працює адміністрування робочого процесу, щоб отримати додаткові відомості про потенційні конфлікти між правилами робочого процесу.
11. Натисніть **Зберегти**.

Пов'язані теми

- Керування ролями та дозволами : дізнайтеся про дозволи, необхідні для активації агентів для запису.
- Налаштування сервера даних — додаткові відомості про параметри, доступні для серверів даних.
- Керування командами : додаткові відомості про налаштування команд.
- Автоматизуйте робочі процеси QM — детальна інформація про автоматизацію того, як Webex WFO обробляє записи.
- Як працює адміністрування робочих процесів: додаткові відомості про роботу робочих процесів.

Керування записами контактів

Використовуйте сторінку Включення/Виключення, щоб проактивно керувати, які контакти Webex WFO записує автоматично та які контакти автоматично виключає з запису. Ви можете мати кілька правил включення та виключення.

ПРИКЛАД Створіть правила, які виключають із запису всі вихідні контакти, записують усі контакти, які починаються на «612822», або записують усі дзвінки з Великої Британії.

ВАЖЛИВО : Налаштування на сторінці Включення/Виключення застосовуються лише тоді, коли Webex WFO записує контакти. Ці налаштування не застосовуються, якщо контакти записані за межами Webex WFO, наприклад за допомогою
більшість інтеграцій контакт-центру як послуги (CCaaS).

Необхідні умови

- У вас є дозвіл Adadministration QM.
- Ваша організація записує контакти через Webex WFO.

Розташування сторінки

Управління додатками > QM > QM Потоки контактів > включення/виключення

Процедури

ВАЖЛИВО За замовчуванням Webex WFO записує всі дзвінки. Якщо поля в правилі виключення (наприклад, тип шаблону або напрямок) відсутні, є неповними або використовують символи узагальнення неточно, Webex
WFO записує ці дзвінки.

ПРИКЛАД : Ви створюєте правило включення, щоб записувати лише виклики з викликаним номером 1234567. Надходить дзвінок, але ACD не надає номер виклику. Ви не створили правило виключення
, щоб виключити дзвінки з порожнім номером, що викликається. Webex WFO записує цей дзвінок.

Створення правила запису

1. Натисніть **Додати**.
2. Введіть номер телефону в **поле Шаблон** . Не використовуйте дефіси. У цьому полі можна використовувати символи узагальнення, щоб створювати правила, які застосовуються до кількох чисел:

- ? — Однозначна цифра

  ПРИКЛАД **612822????** = всі числа, які починаються з 612-822.

- * — Будь-яка кількість цифр

  ПРИКЛАД 612* = всі числа, які починаються на 612.

- + — Індикатор коду країни (повинен бути першим символом у полі)

  ПРИКЛАД +44* = контакти у Великій Британії.

- EMPTY — ACD не надає дані для цього поля.

3. Виберіть характеристики дзвінка в **полі Тип** шаблону.

   - Номер для виклику — ANI
   - Так званий номер — DNIS
   - Внутрішній номер
   - Номер телефону — деякі ACD заповнюють дані в поле під назвою «Номер телефону», якщо «Номер виклику» або «Номер виклику» порожні. Ви можете створювати правила з цим типом шаблону, якщо ваш ACD це робить.
   - Будь-який: деякі ACD заповнюють дані в поле під назвою «Будь-який», якщо номер виклику або номер виклику порожній. Ви можете створювати правила з цим типом шаблону, якщо ваш ACD це робить.

4. Виберіть Напрямок **дзвінка**.
5. Натисніть **Додати**. Правило з'явиться на сторінці.

Як змінити правило

1. Натисніть значок олівця поруч із правилом.
2. За потреби відредагуйте правило.
3. Натисніть **Оновити**.

Видалення правила

1. Натисніть значок кошика поруч із правилом. Відкриється **вікно Підтвердити видалення** .
2. Натисніть **Видалити**. Правило зникає зі списку.

Імпорт списку правил запису

ПРАКТИЧНА ПОРАДА Щоб переконатися, що імпорт відформатовано правильно, спочатку експортуйте список правил запису, відредагуйте список за потреби та імпортуйте його.

1. Натисніть **Імпортувати** у верхньому правому куті сторінки. Відкриється **вікно Імпорт.**
2. Натисніть **«Вибрати файл».**
3. Виберіть файл для завантаження. У **вікні «Імпорт»** переглядаються нові та наявні правила у файлі.
4. Натисніть **Імпортувати**. Нові правила з'являться на сторінці.

Експорт списку правил запису

ВАЖЛИВО Якщо ви експортуєте список, який містить міжнародний код виклику зі знаком плюс (+), Excel розглядає це число як математичний вираз. Щоб використовувати ці списки, перетворіть експортовані .CSV
файл у текст (.TXT), відкрийте файл у Excel і визначте його як стовпець у форматі тексту.

- Натисніть **Експорт** у верхньому правому куті сторінки. Файл inclusion_exclusion_list.CSV завантажиться на ваш пристрій.

Пов'язані теми

- Автоматизуйте робочі процеси QM — створюйте правила, які повідомляють Webex WFO, що робити із записами.

Експорт метаданих контакту

Ви можете експортувати метадані всіх контактів у результатах фільтра у вигляді файлу CSV.

NOTE Webex WFO адміністратори визначають, які метадані можна експортувати. Webex WFO включає лише експортовані метадані у файлі CSV.

Необхідні умови

- У вас є дозвіл на перегляд контактів.
- У вас є записи в межах вашої компетенції.

Розташування сторінки

Взаємодії

Процедури

Експорт метаданих контакту

1. Відфільтруйте контакти за бажанням. Бачити.
2. (Необов'язково) Додавайте або видаляйте стовпці зі сторінки. Завантаження CSV містить інформацію лише з тих колонок, які видно на сторінці. Перегляньте розділ Настроювання стовпців на сторінці Взаємодії.
3. Клацніть піктограму **Параметри** списку.
4. Натисніть **Експортувати дані таблиці в CSV**. Файл завантажиться на ваш пристрій.

Пов'язані теми

- Настроювання стовпців на сторінці «Взаємодії»: інформація про стовпці, які можна включити в експорт.
- —Як знайти контакти, які містять дані, які ви хочете завантажити.
- Масовий експорт контактів: експортуйте записи, метадані та транскрипції кількох контактів у зовнішнє сховище.
- Видалити або оновити кілька контактів одночасно: оновіть або очистіть поля метаданих кількох контактів одночасно.

Запис за запитом

Робочі процеси керування якістю можуть обробляти більшість ситуацій запису, але ви можете зіткнутися з ситуацією, яка не охоплюється робочим процесом. Сторінка «Елементи керування записом» дає змогу перевизначати ці робочі процеси та працювати безпосередньо з викликами.

Необхідні умови

- У вас є набір дозволів Керування записом.
- Ваша організація налаштувала метадані для контактів (потрібні для вкладення метаданих до контакту).
- У вашій організації налаштовано тегування (необхідне для додавання тегів до дзвінка для різного часу зберігання).

Розташування сторінки

Елементи керування записом

Процедури

Увійдіть до елементів керування записом

Це завжди перший крок у використанні елементів керування записом.

1. Натисніть **Увійти**.
2. Введіть своє додаткове ім'я в **поле «Телефонний номер».**
3. Натисніть **Надіслати**.

Записування екрана

Ці кроки записують лише екран, а не звук. Ви можете записувати свій екран, навіть якщо ви не під час дзвінка, тому ця функція дає змогу записувати контакти в чаті або електронною поштою.

1. Натисніть **Стартовий екран**.
2. Натисніть **«Зупинити екран»,** коли закінчите записування.

Як поставити запис на паузу

Можливо, ви захочете призупинити запис, якщо ви обробляєте конфіденційну інформацію, наприклад номери кредитних карток. Ця процедура ставить на паузу як екранний, так і аудіозапис. Коли ви відтворюєте контакт, звук під час паузи беззвучний, а на екрані відображається *символ паузи* .

1. Натисніть Пауза **.**
2. Натисніть **«Відновити** », щоб продовжити запис.

Негайне видалення частини запису

Цей процес подібний до призупинення запису, але він автоматично видаляє частину виклику, яку ви не хочете записувати, замість того, щоб зберігати частину запису в беззвучному стані.

1. Під час запису дзвінка натисніть **«Сегментувати» та «Зберегти** », перш ніж почнеться конфіденційна частина контакту.

   ПРИКЛАД**:** Ви допомагаєте клієнту зробити замовлення. Ви натискаєте **«Сегментувати та зберегти** » безпосередньо, перш ніж клієнт надасть вам номер своєї кредитної картки.

2. Натисніть **«Сегментувати» та «Видалити** », коли конфіденційна частина дзвінка завершиться.

   ВАЖЛИВО Коли ви натискаєте **Сегментувати та Видалити**, Webex WFO негайно видаляє конфіденційну частину дзвінка. Цей сегмент не потрапляє в кошик.

3. Натисніть **«Зупинити екран»,** коли закінчите записування.

Як позначити сегмент дзвінка

Позначка сегмента дзвінка – це все одно, що розміщення закладки всередині дзвінка. Існує дві ситуації, коли може виникнути потреба позначити сегмент дзвінка:

- Якщо ви здійснюєте виклик, який зазвичай не записується, ви можете почати записування аудіо та екрана.
- Якщо ви перебуваєте під час пересадки або конференц-дзвінка, ви можете позначити, коли виклик було переведено або коли до дзвінка було додано іншу особу.

1. Натисніть **«Сегментувати» та «Зберегти»**.
2. Натисніть **«Зупинити екран»,** коли закінчите записування.

Прикріплення метаданих до контакту

Якщо ваша організація використовує метадані для контактів, ви можете вкладати метадані до контактів, записаних за допомогою елементів керування записом. Ви можете прикріпити метадані до активного дзвінка та до останнього дзвінка. Ви не можете прикріплювати метадані до дзвінків, старіших за це.

1. Натисніть **Додати метадані**.
2. Виберіть тип метаданих із **розкривного списку Ключ** метаданих.
3. Введіть значення метаданих у **поле «Значення** метаданих».

> ПРИКЛАД : Вам потрібно додати коментар до запису контакту. Ви вибираєте **«Коментар** » у **випадаючому списку «Ключ** метаданих» і вводите свій коментар у **поле «Значення** метаданих».

4. Натисніть **Надіслати**.

Позначте дзвінок різним часом зберігання

Адміністратор Webex WFO контролює, як довго доступні записи. Однак ви можете вказати контакту інший час зберігання, позначивши його тегом. Додавання тегів до контакту застосовується до будь-якого періоду зберігання, встановленого вашою організацією для контактів із тегами.

- Натисніть **Тег.**

Пов'язані теми

- Як працюють елементи керування записом: детальна інформація про те, як працюють елементи керування записом.
- Автоматизація робочих процесів QM — налаштування, для яких записів слід зберігати та видаляти.
- Керування записом контактів: настройки для автоматичного записування контактів.

- Керування користувацькими полями метаданих: фонова робота для вкладення метаданих до контакту.
- Позначити контакт тегами: фонова робота для тегування контактів.
- Керування ролями та дозволами : інформація про набір дозволів «Елементи керування записом».

Як працюють елементи керування записом

У цьому розділі наведено додаткові відомості про роботу кнопок керування записом.

Логін

Натискання кнопки **Вхід** пов'язує вас із конкретним розширенням для готелів і вводить вас у Елементи керування записом.

Стартовий екран

Якщо QM наразі не записує активний дзвінок, натискання **кнопки Стартовий екран** запускає запис лише на екрані. Якщо ви отримуєте телефонний дзвінок або здійснюєте виклик протягом цього часу, відповідно до критеріїв робочого процесу може бути створено окремий голосовий і екранний контакт (або ви можете використовувати **функції «Сегментувати та зберегти** » та **«Сегментувати та видалити** » для створення контакту). Коли активний дзвінок завершується, створюється ще один контакт лише на екрані, який продовжується, доки ви не натиснете **«Зупинити екран».**

Якщо QM наразі записує активний дзвінок, натискання **кнопки Початковий екран** не впливає на поточний запис, але запис лише на екрані починається після завершення активного виклику (якщо ви не натиснете **Зупинити екран).** Запис дзвінка та запис лише на екрані зберігаються як окремі записи контактів.

Стоп-екран

Функція «Стоп-екран» працює лише в тому випадку, якщо ви раніше натиснули **«Стартовий екран»**. Якщо не натиснути **кнопку Зупинити екран** після **стартового екрана**, максимальна тривалість запису контакту становитиме чотири години.

Сегментуйте та зберігайте

Після натискання **кнопки «Сегментувати та зберегти** » запускається запис аудіо та екрана активного дзвінка. Якщо QM не записує дзвінок автоматично (наприклад, номер телефону абонента є у списку винятків або дзвінок не відповідає критеріям робочого процесу для запису), ця кнопка дозволяє записати його та розглядати як звичайний контакт. «Сегментувати та зберегти» перевизначає список винятків (налаштований у розділі «Керування програмами» > QM «Потоки контактів» > Включення/Виключення), оскільки кореневий виклик не знає особистість оператора під час запису (див. Як працюють кореневі виклики та узгодження).

Якщо QM наразі записує активний дзвінок, функції «Сегментувати та зберегти» нічого не роблять.

Сегментувати та видалити

Натискання **«Сегментувати та видалити** » зупиняє аудіо та запис екрана активного дзвінка. Запис, зроблений до цього моменту, негайно відкидається. Запис відновлюється після натискання кнопок **«Сегментувати» та «Видалити** » та зберігається відповідно до критеріїв робочого процесу як новий контакт.

Пауза

Пауза допомагає дотримуватися стандарту безпеки даних індустрії платіжних карток (PCI DSS) для захисту даних споживачів.

Пауза впливає як на запис голосу, так і на екран і працює лише під час активних дзвінків. Якщо натиснути « **Пауза»** для вже призупиненого виклику, це нічого не дасть. Потрібно натиснути **«Відновити** », щоб продовжити запис. Пауза не впливає на моніторинг у реальному часі.

Виклики доступні для відтворення до звірки з тишею там, де ви використовували паузу.

Відновити

Resume впливає як на запис голосу, так і на запис екрана і працює лише для активних дзвінків. Якщо дзвінок наразі не призупинено, функція «Продовжити» нічого не робить. Якщо ви не натиснете **кнопку Відновити**, момент, коли ви призупинили запис, є завершенням аудіозапису.

Під час обробки після дзвінка натискання кнопки **«Продовжити** » не відображається як подія взаємного мовчання або обговорення проблеми.

ПРИМІТКА Одночасне використання кількох методів ініціювання паузи та відновлення (таких як елементи керування записом, веб-події, API та сигналізація третьої сторони) може призвести до непередбачуваної поведінки. Дія

Щоб уникнути цих проблем, використовуйте лише один метод під час дзвінка за раз.

Метадані

Натискання **«Метадані** » прикріплює метадані до активного виклику. Якщо QM не завантажує поточний виклик для архівації через критерії робочого процесу, то метадані завантажуються в базу даних, але не відображаються в інтерфейсі. Прикріплювати метадані до дзвінка можна тільки в тому випадку, якщо метадані визначені на сторінці Менеджер метаданих (Application Management > QM Configuration > Metadata Manager).

Ви можете пов'язати з викликом щонайбільше 100 елементів метаданих. Ви можете натиснути **«Метадані** » 100 разів, щоразу використовуючи одну пару ключ/значення, або натиснути **«Метадані** » один раз і використати 100 пар ключ/значення. Якщо вказати порожнє значення для ключа, буде видалено зв'язок поля метаданих для виклику.

Допустимими форматами для метаданих є наступні.

Тип метаданих	Формат даних
Дата	РРРР-ММ-ДД
Номери	▪ Може починатися з десяткової коми та містити її ▪ Не може закінчуватися десятковою комою або містити кому
Текст	Може включати всі буквено-цифрові символи, крім символів амперсанда (&), менше (<) або більше (>)

Функції безпеки для записів

Усі записи мають такі функції безпеки:

- Шифрування — усі дані шифруються та передаються через HTTPS/SSL з території клієнта на хмарну платформу Webex WFO для обробки та зберігання.
- Дозволи на основі ролей: лише авторизовані користувачі можуть відтворювати або експортувати записи.
- Контрольний журнал: система відстежує, хто отримує доступ до записів, до чого вони мають доступ і коли отримують до них доступ.
- Відповідність індустрії платіжних карток (PCI) — Webex WFO відповідає комплексним вимогам галузевого стандарту щодо підвищення безпеки даних платіжних рахунків.

У хмарних розгортаннях доступний метод шифрування RSA-2048 (з асиметричними ключами) та AES-256 для медіафайлів, записаних за допомогою Webex WFO.

Перегляд звітів про запис

Для отримання інформації про стандартні звіти QM та WFM, які йдуть разом з Webex WFO, а також інструкції щодо запуску стандартного звіту, дивіться QM стандартні звіти та WFM стандартні звіти.

ПРИМІТКА: Ці стандартні звіти Webex WFO показують поточну команду агента, а не команду, до якої належав агент на момент створення запису. Звіти, створені за допомогою Data Explorer і контактів
на сторінці "Взаємодія" відображається команда, до якої належав агент на момент створення запису.

Як працює синтаксис текстового пошуку

Шукайте слова в контактах за допомогою фільтра «Текстовий пошук» на сторінці «Взаємодії». Ви можете ввести базовий пошук так, ніби ви шукаєте в Google, але ви також можете написати запит, який використовує стандартні синтаксичні оператори для підвищення точності пошуку.

Передумовою

- Ваша організація використовує хмару Webex WFO. Фільтр «Текстовий пошук» недоступний для локальних розгортань.

Приклади

У наведених нижче прикладах показано, які запити можна використовувати з фільтром текстового пошуку.

> ПРИМІТКА: Текстовий пошук не шукає таких слів. Ці слова також не виділяються в пошуковій видачі:
> а, ан, і, є, як, на, бути, але, по, за, якщо, в, в, є, воно, ні, ні, з, на, або, такий, той, їхній, то, там, ці, ці, це, до, був, буде, з

Пошук окремого слова

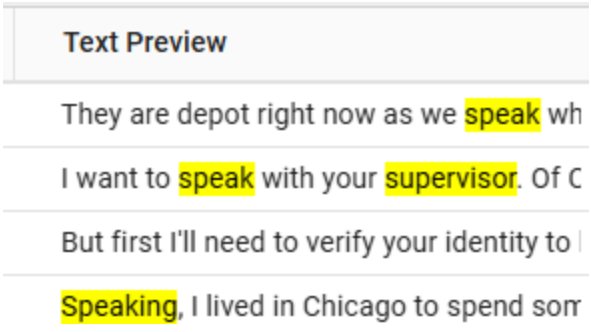
> ПРИКЛАД керівника

В результаті виходить список всіх контактів, в якому є слово «керівник» або «супервайзер».

Пошук кількох слів

> ПРИКЛАД виступу керівника

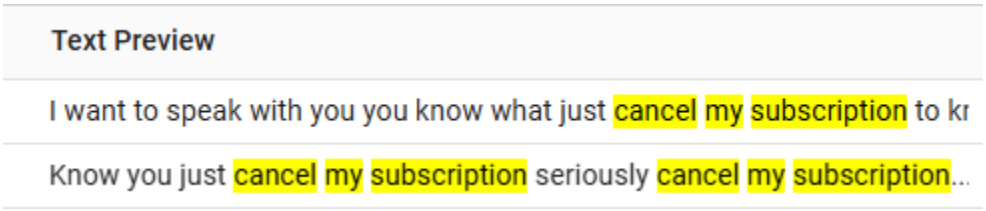
Цей пошук складається з двох або більше слів без оператора між ними та без лапок. Пошук виконується так, ніби присутній оператор OR. Результатом є список контактів, які містять слово «керівник», слово «говорити» або обидва слова в довільному порядку.



Пошук точної фрази

> **ПРИКЛАД"** скасувати мою підписку"

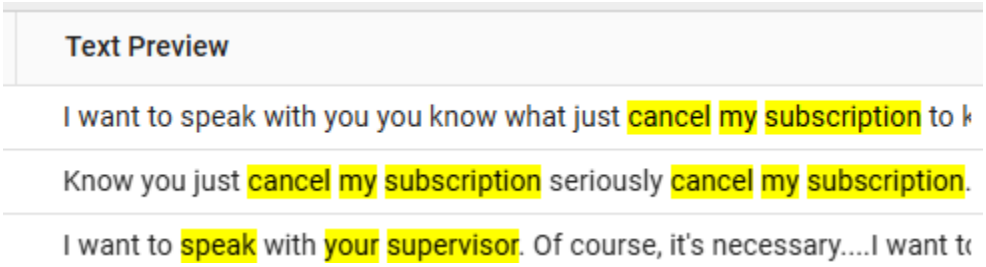
Цей пошук складається з двох або більше слів у лапках без оператора між ними. Цей пошук виконується так, ніби присутній оператор And. Результатом є список контактів, які містять слова «скасувати мою підписку» саме в такому порядку.



Пошук кількох точних фраз

ПРИКЛАД: "поговоріть зі своїм керівником", "скасувати мою підписку"

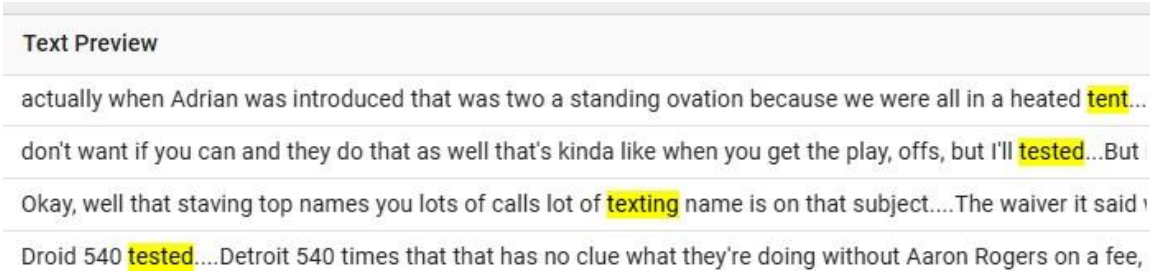
Цей пошук ставить лапки навколо двох окремих фраз. Результатом є список контактів, який містить будь-яку з цих точних фраз.



Пошук за допомогою символьного символу узагальнення

ПРИКЛАД ТЕ?т

Символ узагальнення зі знаком питання (?) шукає заміну одного символу. Цей пошук знаходить звернення зі словами «намет», «тест» і «текст».



Пошук із символом узагальнення з кількох символів

ПРИКЛАД тесту*

Символ узагальнення із зірочкою (*) шукає кілька символів. Цей пошук знаходить звернення зі словами "тест", "тести", "перевірено", "тестувальник", "тестування" і навіть "засвідчив".

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

Пошук на відстані

ПРИКЛАД " говорити керівник"~2

Цей пошук на близькій відстані шукає слова «говорити» та «керівник» максимум у двох словах. У цьому прикладі показані результати, які ідентифікують два шукані слова на відстані двох слів один від одного.

Text Preview
I want to speak with your supervisor.
Gonna speak with your supervisor. Of

ПРАКТИЧНА ПОРАДА Під час написання пошукового запиту на близькість введіть пошукові терміни в тому порядку, в якому ви очікуєте їх знайти в розшифровці. Якщо ви шукаєте фрази на кшталт «поговоріть зі своїм керівником»
і "поговоріть з керівником", запишіть запит як "speak supervisor"~2, a not "supervisor speak"~2. Близький пошук із випадково впорядкованими пошуковими термінами може дати вам непередбачувані результати.

НАЙКРАЩА ПОРАДА : Обмежте пошук поблизу відстанню у два слова. Пошук на близькій відстані ~3 або більше може дати вам непередбачувані результати.

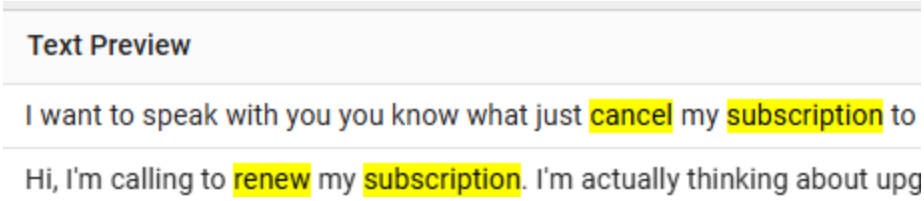
Виключіть слова

ПРИКЛАД(скасувати || продовжити)!підписку

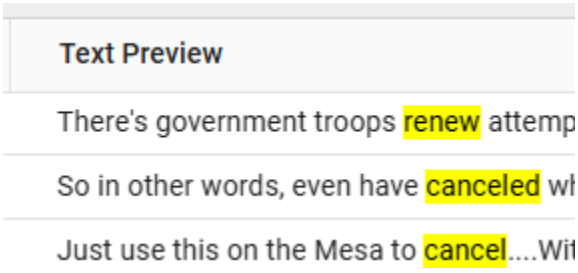
Цей пошук шукає контакти зі словом "скасувати" або словом "продовжити", але без слова "підписка".

ПРИМІТКА**:** Ви не можете почати запит зі слів! (НЕ) оператор. В основному! оператор повинен слідувати за термом у запиті.

Щоб продемонструвати, як працює логіка NOT, на зображенні нижче показані результати запиту, який включає слово "підписка" з використанням логіки AND (&&) замість логіки NOT, (скасувати || продовжити) && підписку.



Якщо ми змінимо логіку I назад на НЕ логіку, (скасувати || продовжити)!підписку, результати пошуку покажуть лише контакти, у яких є слово «скасувати», «продовжити» або обидва, а слова «підписка» немає в результатах.



У наведеній нижче таблиці визначено кожен із підтримуваних операторів і наведено короткі приклади використання операторів для формування пошукового запиту.

Оператор	Визначення	Приклад запиту	Пояснення запиту
~	Використовуйте цей оператор наближення, щоб знаходити слова або фрази в межах певної кількості слів. Без пробілів перед цим оператором або після нього. Логіка I застосовується до всіх слів у лапках	"Говоріть керівником" ~2	Слова «говорити» і «керівник» шукаються в двох словах одне від одного, де «говорити» перед «керівником». Цифра 2 вказує на максимальну кількість слів, які можуть з'явитися між «говорити» і

Оператор	Визначення	Приклад запиту	Пояснення запиту
	близького пошуку.		«Керівник».
&&	Працює як булеве значення І логічний оператор. Додайте простір до і після.	"Скасувати підписка"~2 && "поновити підписка"~2	Цей запит шукає Входження слів "Скасувати" та "Підписка" в двох словах один від одного, які зустрічаються разом з Входження слів "Продовжити" та "Підписка" в двох словах один від одного.
||	Працює як булеве значення Логічний оператор АБО. Використовуйте пробіл до і після. Логіка OR — це логіка за замовчуванням, яка використовується під час пошуку двох незалежних слів.	Виступ керівника "скасувати підписку"~2 || "Продовжити підписку"~2	У першому прикладі шукають одне або обидва слова «говорити» або «керівник». У другому прикладі шукаються входження слів "скасувати" та "підписка" у двох словах, або входження слів "продовжити" та "підписка" у двох словах, або обох пар слів.
!	Працює як логічний оператор NOT (виконує негативний пошук). Не додавайте пробіл до або після цього оператора. Ви не можете використовувати цей оператор і супровідний термін або фразу окремо. Ви повинні	(оновити АБО продовжити)!безкоштовно Добрий день!» дзвінок подяки"~2	Пошук знаходить контакти, у яких в контакті є слова "upgrade" або "renew" без слова "безкоштовно" Anywhere. У другому прикладі показано пошук слова «привіт» без появи слів «дякую» та «дзвінок» у двох словах кожного

Оператор	Визначення	Приклад запиту	Пояснення запиту
	Поєднуйте цей оператор з позитивним пошуком, де розташовані конкретні терміни або словосполучення. Супровідне слово, яке ви вводите, стає основним словом, і виявляються інші варіанти цього слова.		інший.
()	Круглі дужки використовуються для групування або вкладення слів.	(преміум || золото) && (оновлення || продовження)	Пошук здійснюється за будь-якою з наведених нижче комбінацій з двох слів: ▪ Преміум апгрейд ▪ Поновлення Premium ▪ Золотий апгрейд ▪ Золоте поновлення

Символи узагальнення

Ви можете змінювати терміни запиту за допомогою символів узагальнення з одним або кількома символами в межах одного терміна (але не в межах фраз).

? (один символ)	ТЕ? Т знаходить ТЕСТ і ТЕКСТ
* (кілька символів)	ТЕСТ* знаходить ТЕСТИ, ТЕСТУВАЛЬНИК, ТЕСТУВАННЯ та ТЕСТ

ВАЖЛИВО : Символи узагальнення можуть дати вам несподівані результати, якщо ви PUT їх у слова з суфіксами. Наприклад, "tests", "tester" і "testing" додають різні суфікси до одного кореня: «Випробування». Пошук за словом "te*ting" може знайти не всі випадки вживання слів "текстові повідомлення" та "тестування". Якщо ви отримуєте несподівані результати з символами узагальнення, спробуйте видалити суфікс і використовувати замість нього лише кореневе слово.

ПРИМІТКА**:** Не можна використовувати будь-який символ узагальнення як перший символ пошуку.

Налаштуйте стовпці на сторінці «Взаємодії»

У таблиці контактів є стовпці з інформацією про кожен контакт. Ви можете налаштувати, які стовпці відображати та в якому порядку вони відображатимуться на сторінці.

Необхідні умови

- У вас є дозвіл на перегляд контактів.
- У вас є записи в межах вашої компетенції.
- Для деяких стовпців потрібні спеціальні дозволи. Дивіться Описи стовпців для отримання додаткової інформації.
- Для деяких стовпців потрібна аналітика Webex WFO. Дивіться Описи стовпців для отримання додаткової інформації.

Розташування сторінки

Взаємодії

Процедури

Відображення або приховування стовпців

1. Натисніть значок **«Параметри** списку» (у верхньому правому куті сторінки) і виберіть **«Показати/приховати стовпці** » з випадаючого списку. Відкриється **вікно Показати/Приховати стовпці** .
2. Щоб відобразити стовпець, клацніть його ім'я в **області Приховані** стовпці. Щоб приховати стовпець, клацніть його ім'я в **області Показані** стовпці.
3. Натисніть **Застосувати**. Вікно **Показати/Приховати стовпці** закриється.

Перестановка стовпців

- Клацніть і перетягніть стовпці, щоб перевпорядкувати їх.

Опис стовпців

У наведених нижче таблицях описано всі стовпці, які можна відобразити в таблиці контактів. Якщо контакт повторно використано, але ще не видалено остаточно, у всіх полях, крім ідентифікатора контакту, відображається «######».

Організація

Назва стовпця	Опис
Ідентифікатор агента ACD	ID агента в полі ACD.

Організація (продовження)

Назва стовпця	Опис
Ім'я	Ім'я агента. ПРИМІТКА Якщо поля «Ім'я», «Прізвище», «Група» та «Команда» порожні, запис є кореневим викликом. Кореневий дзвінок – це неузгоджений контакт , який відображається як контакт архіву. Дзвінок призначається оператору під час узгодження (див. розділ Як працюють кореневі виклики та звірка).
Назва групи	Назва групи.
Прізвище	Прізвище агента.
Назва команди	Назва команди, до якої належав агент на момент запису контакту.

Оцінки

Назва стовпця	Опис
Затверджено	Особа, яка затвердила оцінку. Це значення з'являється, якщо ви є оцінювачем або у вас є дозвіл на перегляд відомостей про оцінювача.
Калібровані	Чи був контакт позначений для калібрування.
Дата оцінювання	Дата оцінювання контакту. Ця інформація відображається, якщо ви є оцінювачем або у вас є дозвіл на перегляд відомостей про оцінювача. Якщо у вас немає цього дозволу, у цьому стовпці відображається #####. ПРИМІТКА Якщо ви шукаєте записи, оцінені в певний день, вам також може знадобитися пошук записів за попередній день або наступного дня, залежно від вашого часового поясу. Щоб розрахувати обчислену дату, Webex WFO використовує час всесвітнього координованого часу (UTC) плюс або мінус значення зсуву, пов'язане з вашим часовим поясом. Наприклад, 24 березня 2022 2:00 AM UTC перетворюється на 23 березня, 2022 9:00 PM за центральним літнім часом (CDT). Дзвінок, оцінений пізно ввечері в часовому поясі CDT 23 березня 2022 року, може бути відфільтровано як

Оцінювання (продовження)

Назва стовпця	Опис
	звінок, який було оцінено 24 березня 2022 року.
Дата відповіді	Дата відповіді агента на оцінку. ПРИМІТКА Якщо ви шукаєте відповіді, зроблені в певний день, вам також може знадобитися пошукати записи за попередній або наступний день день, в залежності від вашого часового поясу. Щоб розрахувати дату відповіді, Webex WFO використовує час Всесвітнього координованого часу (UTC) плюс або мінус значення зсуву, пов'язане з вашим часовим поясом. Наприклад, 24 березня 2022 2:00 AM UTC перетворюється на 23 березня, 2022 9:00 PM за центральним літнім часом (CDT). Відповідь, зроблена пізно ввечері в часовому поясі CDT 23 березня 2022 року, може бути відфільтрована як відповідь, зроблена 24 березня 2022 року.
Форма оцінювання	Форма оцінювання або калібрування, яка використовується для оцінювання бесіди. Відповідь на оцінювання Відповідь агента на оцінку: ▪ Очікується — агент ще не відповів. ▪ Визнано — Агент визнав оцінку. ▪ Подав апеляцію — агент подав апеляцію на оцінку.
Ім'я оцінювача	Оцінювач або калібратор. Ця інформація відображається, якщо ви є оцінювачем або у вас є дозвіл на перегляд відомостей про оцінювача.
Забити	Оцінка виставляється контакту. ПРИМІТКА : Результати калібрування не відображаються в цьому полі. Для отримання оцінок калібрування використовуйте параметр «Калібрування оцінювання».

Дата

Назва стовпця	Опис
Дата	Дата, коли контакт був зафіксований. Формат залежить від мови, яку ви вибираєте на екрані входу або в налаштуваннях.

Дата (продовження)

Назва стовпця	Опис
	вниз список.
Час	Час початку контакту в ГГ:ХВ. За замовчуванням Webex WFO відображає цей час у часовому поясі джерела зйомки (наприклад, сервера записів або ПК з інтелектуальним робочим столом). Якщо на сторінці глобальних налаштувань QM встановлено пункт Відображати контакти в часовому поясі користувача, Webex WFO відображає цей час у часовому поясі відображення користувача. Дивіться Налаштування QM глобальні параметри.
Часовий пояс	Часовий пояс для полів дати й часу. За замовчуванням Webex WFO використовує часовий пояс джерела зйомки (наприклад, сервера записів або ПК з Smart Desktop). Якщо на сторінці глобальних налаштувань QM встановлено пункт Відображати контакти в часовому поясі користувача, Webex WFO використовує часовий пояс відображення користувача. Дивіться Налаштування QM глобальні параметри.

Контакт

Назва стовпця	Опис
Пов'язаний ідентифікатор контакту	Ідентифікатор контакту, пов'язаного з цим контактом.
Стан завантаження аудіофайлу	Статус аудіофайлу контакту. Можливі значення для цього стовпця такі: ■ Null/порожній: запис для цього контакту не ведеться. ■ Файл очікує на завантаження: аудіо записано, але ще не завантажено. ■ Файл завантажено: аудіо було завантажено та його можна відтворити. ■ Файл видалено: аудіо записано, але запис видалено. ■ Файл недійсний: файл запису недійсний і не може бути відтворений.

Контакт (продовження)	Опис
	▪ Файл повторно використано: аудіофайл позначено як такий, що підлягає видаленню, але його можна відновити. ПРИМІТКА : Цей стовпець не сортується.
Called Number (Номер абонента, якому телефонують)	Номер служби прямого внутрішнього набору (DID) або служби ідентифікації набраного номера (DNIS) телефону, який отримав дзвінок. Відображає «невідомо», якщо номер, на який викликають, відсутній або заблокований. Це поле застосовується тільки до дзвінків.
Телефонний номер	Ідентифікатор абонента або автоматична ідентифікація номера (ANI) абонента, що телефонує. Відображає "невідомо", якщо номер виклику відсутній у списку або заблокований. Це поле застосовується тільки до дзвінків.
Канал	Канал, де відбувалася взаємодія. Цей стовпець з'являється, якщо у вашій організації використовується підтримувана інтеграція для контактів соціальних мереж. Можливі значення цього поля залежать від типів соціальних мереж, які використовує ваша організація.
Тривалість контакту	Проміжок часу між відповіддю на дзвінок і завершенням виклику, включаючи час дзвінка та подовжений екранний час (за наявності) у ГГ:ХХ:СС. Ця інформація надходить зі служби сигналізації. Це поле застосовується тільки до дзвінків. Тривалість виклику, що відображається в таблиці контактів, може відрізнятися від тривалості, що відображається в медіапрогравачі, оскільки «тривалість події» (час між подіями) і «тривалість запису» (тривалість у фактичному записаному файлі) можуть відрізнятися. Ці сценарії призводять до того, що тривалість дзвінка може бути різною: ▪ Якщо ви використовуєте елементи керування записом API для призупинення, відновлення або перезапуску запису, тривалість запису буде меншою, ніж фактична тривалість виклику. Наприклад, якщо запис призупинено на одну хвилину, тривалість запису на одну хвилину менша за тривалість виклику.

Контакт (продовження)	**Опис**
	▪ Якщо ви архівуєте або очищаєте дзвінок із тривалим часом дзвінка, у таблиці контактів відображається тривалість події, а в медіаплеєрі — тривалість запису.
Ідентифікатор контакту	Унікальний ідентифікатор
бесіди. Тип контакту стовпця:	Можливі значення цього ▪ Дзвінок — контакт із записом виклику. ▪ Чат – письмовий контакт, який відбувся в програмі чату вашої організації. Це може бути за допомогою людини-агента або за допомогою чат-бота. ▪ Електронна пошта – контакт електронної пошти без запису дзвінків. Цей тип контакту з'являється, лише якщо у вашій організації використовуються функції керування якістю та аналітика. ▪ Контакт без запису дзвінка, створений користувачем, натиснувши «Створити контакт» на сторінці «Взаємодії». ▪ Лише екран – контакт для запису екрана без запису дзвінків. ▪ SMS—Письмовий контакт, який відбувся в рамках програми обміну текстовими повідомленнями вашої організації. ▪ Текст — залежно від того, як ваша організація імпортує письмові контакти в Webex WFO, це може включати електронні листи, повідомлення чату або інші текстові контакти.
Щоденний робочий процес	Ім'я щоденного робочого процесу, пов'язаного з цим контактом (див. Автоматизація робочих процесів QM).
Напрям	Напрямок контакту: вхідний або вихідний.
Завершення робочого процесу взаємодії	Ім'я робочого процесу завершення взаємодії, пов'язаного з цим контактом (див. Автоматизація робочих процесів QM).
Зовнішні сторони	(Лише для чату та контактів SMS) Електронна пошта, номер телефону

або інший ідентифікатор особи, яка взаємодіяла з оператором.

Контакт (продовження)	Опис

Контакт (продовження)	**Опис**
Від адреси	(Лише контакти електронної пошти) Адреси електронної пошти в полі «Від». Цей стовпець доступний лише в Analytics.
Управління персоналом	Чи було контакт позначено як контактну особу для відділу кадрів.
Попередній перегляд взаємодії	Посилання, яке відкриває вікно з інформацією про контакт, агента та (якщо ви використовували фільтр «Текстовий пошук») попередній перегляд тексту контакту. Якщо у вашій організації є Cisco Підсумок взаємодії, вікно містить підсумок контакту.
Причина	Причина розмови була записана. Ця причина задається в правилі запису (див. Автоматизація QM робочих процесів).
Тип запису	Тип запису, пов'язаний з цим пристроєм.
Політика зберігання	Політика, яка визначає, як довго Webex WFO зберігатиме цей контакт (див. Керуйте політиками збереження даних для QM та Analytics).
Стан	Стан форми оцінювання контакту. Можливі значення цього стовпця: ▪ Оцінені контактні особи, на які претендує оцінювач, які отримали повні бали та схвалення (якщо потрібне схвалення). ▪ Незараховані контакти: контакти, на які наразі не заявлено оцінювач і які не отримали балів. ▪ У процесі: контакти, на які претендує оцінювач, але ще не отримали повну оцінку. ▪ Не може оцінити контакти: контакти, на які претендує оцінювач, але не можуть бути оцінені. Оцінки з цим станом не включаються у звіти та показники ефективності. ▪ Потребує схвалення – контактні дані, на які претендує оцінювач, які отримали повну оцінку та очікують на затвердження. ▪ Потреби не можуть отримати схвалення — контакти, на які претендує оцінювач, не можуть бути оцінені та очікують на схвалення

Контакт (продовження)

	Опис
	нездатність оцінювача набрати бали.
Суб'єкт	(Лише контакти, які не телефонують) Адреси електронної пошти в полі «Кому». Цей стовпець доступний лише в Analytics.
Назва опитування	Форма опитування контактної особи після дзвінка.
Оцінка опитування	Оцінка контакту за заповненим опитуванням.
Попередній перегляд тексту	Попередній перегляд результатів пошуку за допомогою фільтра «Текстовий пошук».
За адресою	(Лише контакти, які не телефонують) Адреси електронної пошти в полі «Кому». Цей стовпець доступний лише в Analytics.
Навчання	Чи було цей контакт позначено як контакт для навчання.
Стан завантаження відеофайлу	Статус відеофайлу контакту. Можливі значення для цих стовпців такі: ▪ Null/порожній: запис для цього контакту не ведеться. ▪ Файл очікує на завантаження: відео записано, але його ще не завантажено. ▪ Файл завантажено: відео завантажено та його можна відтворити. ▪ Файл видалено: відео записано, але запис видалено. ▪ Файл недійсний: файл запису недійсний і не може бути відтворений. ▪ Файл повторно використано: відеофайл позначено як такий, що підлягає видаленню, але його можна відновити. ПРИМІТКА**:** Ці стовпці не сортуються.

Поля мовлення

Назва стовпця	Опис
% Утримання	Відсоток виклику, проведеного в стані утримання.

Поля мовлення (продовження)

Назва стовпця	Опис
% Пауза	Відсоток дзвінка, проведеного в стані паузи.
% Тиша	Відсоток дзвінка, проведеного в стані тиші (під час якого ні абонент, ні оператор не розмовляють).
% Обговорення	Відсоток дзвінка, проведеного в стані розмови (під час якого говорять і абонент, і оператор).
Тривалість утримання AVG	Середній час утримання в ГГ:ХХ:СС.
Тривалість паузи AVG	Середній час паузи в ГГ:ХХ:СС.
AVG Тиша	Середня тривалість подій тиші в ГГ:ХХ:СС.
Розмова AVG	Середнє значення розмови за певний проміжок часу в ГГ:ХХ:СС.
Проводьте заходи	Кількість виявлених подій утримання.
Максимальна тривалість утримання	Тривалість події з найдовшим утриманням у ГГ:ХХ:СС. Максимальна тривалість паузи Тривалість події найдовшої паузи в ГГ:ХХ:СС. МАКС Тиша Тривалість найдовшої події мовчання в ГГ:ХХ:СС. Розмова MAX Тривалість найдовшої події talk over у ГГ:ХХ:СС. Тривалість утримання MIN Тривалість події найкоротшого утримання в ГГ:ХХ:СС. Тривалість паузи MIN Тривалість події найкоротшої паузи в ГГ:ХХ:СС. МІН Тиша Тривалість найкоротшої події мовчання в ГГ:ХХ:СС. Мін Бесіда Over Тривалість найкоротшої розмови над подією в ГГ:ХХ:СС. Призупинення подій Кількість виявлених подій паузи.
Події тиші	Кількість виявлених подій тиші.

Поля мовлення (продовження)

Назва стовпця	Опис
Обговорення подій	Кількість виявлених розмов про події.
Загальна тривалість утримання	Загальна тривалість часу утримання в ГГ:ХХ:СС. Загальна тривалість паузи Загальна тривалість часу паузи в ГГ:ХХ:СС. Повна тривалість тиші Загальна тривалість часу тиші в ГГ:ХХ:СС.
Загальна тривалість розмови	Загальна тривалість розмови за час у ГГ:ХХ:СС.

Аналітика

Назва стовпця	Опис
Оцінка прогнозної оцінки	Прогнозована оцінка неоціненого контакту. Цей прогнозований показник Webex WFO базується на даних Analytics (зокрема атрибутах дзвінків і операторів, зверненнях до мовлення та активності на робочому столі) і попередніх оцінках.
Прогнозний показник лояльності мережі	Прогнозований показник чистого промоутера для контакту.
Настроїв	Загальний емоційний тон контакту. Можливі значення: Позитивне, Нейтральне та Негативне. Цей стовпець доступний, якщо у вас є дозвіл на перегляд настроїв.

Нетипові метадані

Назва стовпця	Опис
Змінний текст	Користувацькі метадані, доступні в Webex WFO, залежать від конфігурації вашого ACD та сторінки Менеджера метаданих. Цей стовпець доступний, якщо у вас є дозвіл на перегляд користувацьких метаданих. Ви можете редагувати значення в полях

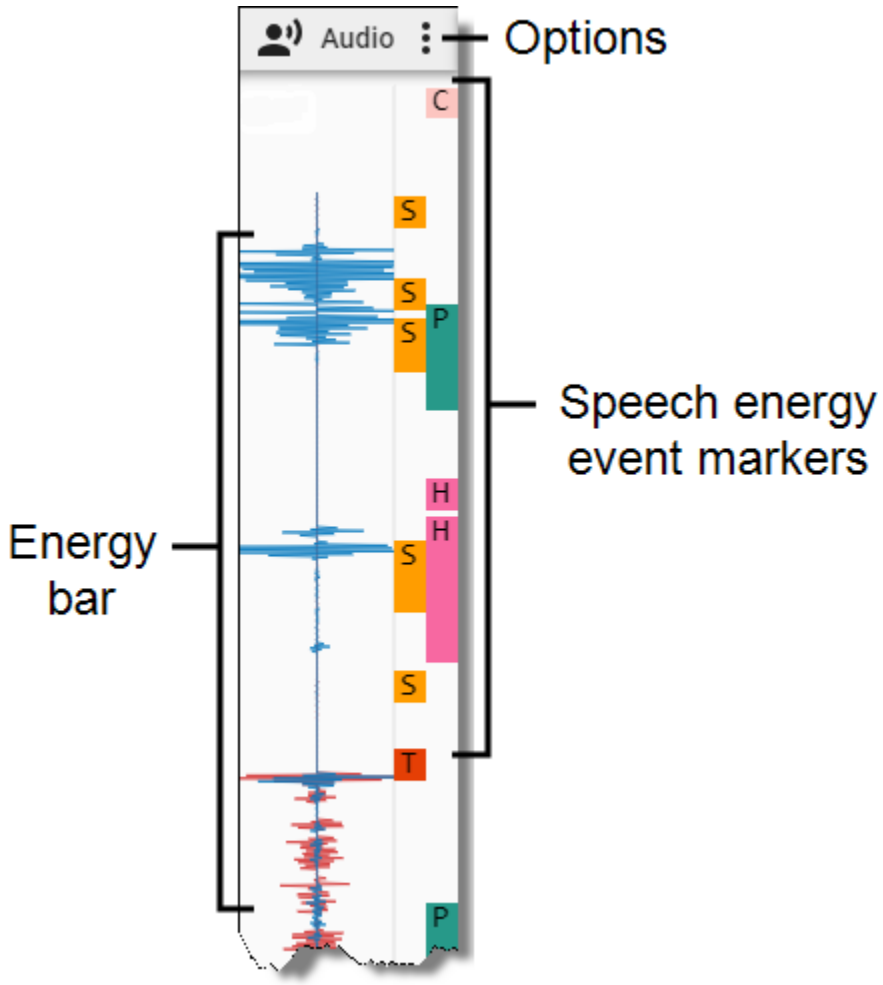
користувацьких метаданих, якщо у вас є дозвіл на редагування користувацьких метаданих. Перегляньте розділ Редагування користувацьких метаданих, пов'язаних із контактом.

Пов'язані теми

- Як працюють root-дзвінки та звірка
- Автоматизуйте робочі процеси QM
- Налаштуйте глобальні параметри QM
- Редагування користувацьких метаданих, пов'язаних із контактом
- Як видалити або оновити кілька контактів одночасно

Прослуховування аудіоконтакту

Панель «Аудіо» в медіаплеєрі візуалізує аудіозапис.



Необхідні умови

- Ваша організація має ліцензії QM, CR та Webex WFO Access.
- У вас є дозвіл на перегляд контактів.
- Тип контакту – «Дзвінок», а вміст контакту – «Має голос».

Розташування сторінки

Взаємодії > подвійним клацанням контакту > панелі «Аудіо»

Перегляд мовленнєвої активності

Енергетична шкала показує, де відбувалася звукова активність (виступ оператора та клієнта) протягом усього контакту. Ви можете перетягнути повзунок часової шкали в місце, де вас цікавить енергія, і прослухати цю частину аудіо.

ПРИМІТКА: Якщо активність оператора на екрані була записана до початку дзвінка або після його завершення (наприклад, через конфігурацію розширення запису екрана), шкала енергії під час цього буде порожньою
частина запису.

Колір звукових потоків залежить від типу запису.

Енергія	Тип запису	Опис
	Стерео	Вхідний аудіопотік має синій колір. Вихідний потік червоний.
	Моно	Звуковий потік має червоний колір.

Переглянути події

Маркери подій енергії мовлення позначають мітку, де Webex WFO виявляє значні звукові події, наприклад, коли оператор і клієнт говорили одночасно.

Клацніть маркер події, щоб перемістити на нього повзунок часової шкали, або наведіть курсор на маркер події, щоб переглянути докладнішу інформацію. У наведеній нижче таблиці описано всі маркери подій.

Піктограма	Тип	Опис
C	Коментар	Хтось прокоментував оцінку під час гри в контакт. ПРИМІТКА : Коментарі, залишені на формах оцінювання, які перебувають у режимі калібрування, не відображаються як маркери подій.
H	Утримувати	Оператор перевів дзвінок на утримання.
P	Пауза	Запис було призупинено, оскільки оператор виконав щось, що наказало Webex WFO зупинити запис (див. Визначення веб-сайтів і додатків, які потрібно відстежувати за допомогою Analytics).
S	Тиша	Ні оператор, ні клієнт не говорили (див. Про мовчання і розмови про події). ПРИМІТКА Короткі фонові шуми можуть з'являтися як звукова енергія, але Webex WFO все одно враховує ці тиші.
T	Бесіда над	І агент, і замовник говорили одночасно (див. Про мовчання і обговорення подій).

Фільтрування подій

Натисніть значок «Параметри», щоб вибрати типи подій, які відображатимуться.

Пов'язані теми

-
- Про мовчання та розмови про події — дізнайтеся більше про те, як Webex WFO визначає мовчання та розмову про це.
- Визначте веб-сайти та програми, які потрібно відстежувати за допомогою Analytics: укажіть дії агента, які повідомляють Webex WFO призупинити та відновити запис.
- Налаштуйте глобальні параметри QM — встановіть, скільки часу має відбутися мовчання або розмова для Webex WFO, щоб позначити це як подію.

Про мовчання та розмови про події

Записаний дзвінок містить два потоки звуку, які представляють дві сторони виклику. У медіаплеєрі на панелі «Аудіо» вхідний потік відображається синім кольором, а вихідний – червоним. У звичайній розмові енергія чергується між вихідним і вхідним дзвінком.

Коли вхідний і вихідний виклики різко зростають одночасно, це подія з обговоренням. На панелі «Аудіо» відображається піктограма розмови в енергетичній панелі, де відбувається розмова про подію. Коли обидві сторони мовчать під час розмови, це подія тиші. Під час заходу тиші лінія в енергетичному батончику плоска. На панелі «Аудіо» відображається піктограма «Тиша» на енергетичній панелі, де відбувається подія «Тиша».

Як правило, кожен потік містить голос однієї людини: або оператора, або клієнта. Іноді трансляція включає кілька голосів. Наприклад, конференц-дзвінок містить потік агента, під час якого ви чуєте голос оператора, і другий потік, під час якого ви чуєте голоси всіх інших учасників конференц-дзвінка.

Дзвінки можуть містити немовні звуки (наприклад, вітер, набір тексту, фонові конверсії або гавкіт собак). Webex WFO обробляє ці шуми на додаток до мовлення під час пошуку тиші та обговорення подій у дзвінку. Короткі фонові шуми можуть відображатися як звукова енергія, але Webex WFO все одно враховує цю тишу.

Webex WFO використовує модуль виявлення голосової активності (VAD) для класифікації аудіо як тиші або мовлення. VAD призначений для аналізу телефонних дзвінків, під час яких ви очікуєте почути, як двоє або більше людей розмовляють один з одним. VAD аналізує окремі блоки аудіоданих і обчислює середню гучність звуку для кожного блоку. Блоки називаються рамками. (Розмір кадру вимірюється в мілісекундах звуку. VAD використовує той самий розмір кадру під час обробки всього звуку у файлі.) VAD використовує свій поріг прийняття рішень, щоб визначити, чи кожен кадр вказує на тишу чи мовлення. Якщо середня гучність кадру падає нижче порогу прийняття рішення VAD, це позначає кадр як взаємне мовчання. VAD обробляє кожен кадр кожного потоку, порівнює кадри з потоку 1 і потоку 2 і призначає тип звуку кожній парі кадрів. Типи звуку такі:

- Взаємна тиша (MC) — обидва кадри мовчать.
- Звичайний (N) — один кадр містить мовлення, а інший — беззвучний. Це свідчить про нормальну розмову.
- Talk Over (TO) — обидва кадри містять мовлення.

VAD використовує евристичний алгоритм, який адаптується залежно від якості аудіоданих. У галасливій обстановці поріг прийняття рішення VAD підвищується, щоб позначати лише найгучніші звуки як мову. В іншому випадку вся телефонна розмова буде позначена як постійна мова, навіть якщо шум викликаний двигуном CAR або іншою формою фонового шуму, не пов'язаного з мовленням. У тихій обстановці, де людина не говорить голосно, поріг прийняття рішення VAD падає, щоб він міг правильно ідентифікувати мову на низькій гучності. Це дозволяє позначити весь дзвінок як звичайну мову замість тиші.

Така адаптивність дозволяє VAD бути більш точним при виявленні мови або тиші, але вона не завжди точна на 100%. Оскільки VAD використовує середню гучність звуку, щоб відрізнити мовлення від тиші, завжди будуть випадки, коли він неправильно визначає звичайну мову або взаємну тишу в кадрі аудіо. Коли рівень фонового шуму змінюється, VAD потрібно кілька секунд для адаптації. Протягом цього часу він може позначати звук як звичайну мову, коли ніхто не говорить, або як взаємну тишу, коли хтось говорить. Наприклад, під час взаємної тиші раптовий шум, як-от набір тексту на клавіатурі або кашель, може бути достатньо гучним, щоб змусити VAD ідентифікувати кадр як розмову, хоча ніхто не говорить. По суті, VAD не знає різниці між людською мовою та звуком двигуна CAR.

Також можливо, що VAD може не виявити подію обговорення або мовчання. Наприклад, він може пропустити подію під час розмови, навіть якщо двоє людей явно розмовляють один з одним під час дзвінка одночасно. Якщо один із доповідачів під час розмови про подію робить паузу, щоб подумати або перевести подих хоча б на чверть секунди, VAD може позначити кадр як випадок мовчання. З точки зору оратора, вони постійно розмовляли; можна було б очікувати, що VAD вкаже на подію обговорення проблеми. Однак, з точки зору ВАД, під час розмови був період мовчання, тому її не можна вважати розмовою про подію.

На сторінці Керування програмами > QM > QM Конфігурація > Глобальні налаштування ви можете встановити мінімальну тривалість тиші або обговорення, щоб вважатися подією. Для кожної події Webex WFO зберігає тип (тиша або розмова), тривалість події в мілісекундах і початок події як зміщення від початку звуку.

Перегляд знімка екрана контакту

Панель «Знімок екрана» надає повний огляд дій оператора протягом усього контакту. Ви можете відтворювати програми, які агент відкрив, кнопки, які натиснув агент, і текстове повідомлення, яке набрав агент.

Тип контакту: Дзвінок, Тільки

екран Вміст контакту: Має екран

Потрібні ліцензії: QM, Webex WFO Потрібні

дозволи на доступ: Переглянути контакти

Панель «Знімок екрана» може відображати записи як з одним, так і з кількома моніторами. При записах установок з декількома моніторами на панелі відображається по одному монітору за раз. Щоб відобразити інший монітор, наведіть курсор на панель і виберіть потрібний монітор.

Ви можете відобразити панель знімків екрана в медіаплеєрі або в окремому вікні браузера.

- Щоб відкрити панель в окремому вікні браузера, натисніть значок «Відкріпити».
- Щоб повернути панель до медіаплеєра, натисніть значок Dock або закрийте вікно браузера.

ПРИМІТКА: Ви не можете відкріпити панелі, якщо ви використовуєте блокувальник спливаючих елементів. Щоб відкріпити панелі, вимкніть блокувальник спливаючих елементів.

Діагональ екрану для відтворення запису екрану становить 1920 × 1088. Якщо загальний розмір екрана для запису екрана більший за 1920 × 1088, він зменшиться до відображення на панелі «Знімок екрана». Якщо відкріпити панель і змінити розмір вікна браузера, запис екрана відповідно зміниться. Записи з кількома моніторами принаймні вдвічі більші, ніж записи на одному моніторі.

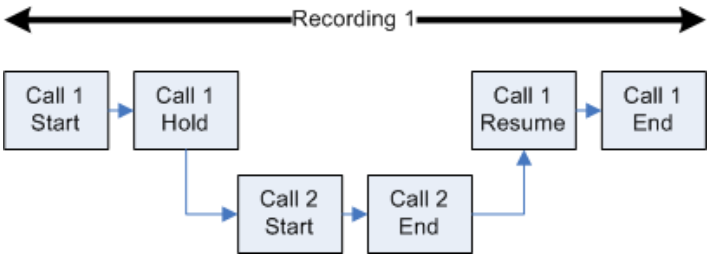
Приклади сценаріїв контактів

У наступних розділах описано, як оператори обробляють два дзвінки одночасно, сліпі переадресації викликів і конференц-дзвінки.

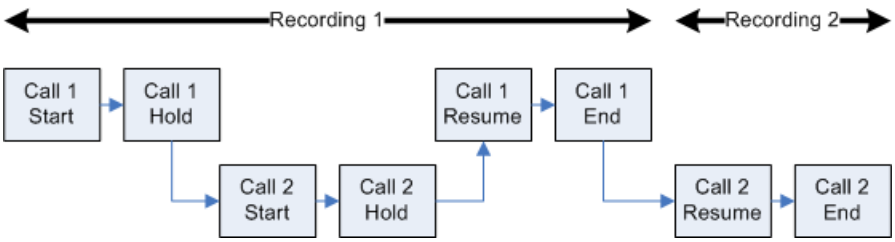
Записи дзвінків у дужках і чергуванні

Коли оператор або інтелектуальний працівник обробляє два дзвінки одночасно, ставлячи один на утримання та перемикаючись між ними, результатом може бути один або два записи, залежно від того, чи є дзвінки дужками чи чергованими.

На наступному малюнку для виклику 1 створюється Запис 1. Він також містить повне аудіо з Call 2. Дзвінок 2 винесено за дужки в межах виклику 1.



На наступному малюнку для виклику 1 створюється Запис 1. Він також містить фрагмент аудіо з Call 2 протягом часу, коли обидва дзвінки активні. Запис 2 створюється для виклику 2 після завершення виклику 1. Запис 2 містить лише частину аудіо з виклику 2, що починається після завершення виклику 1. Дзвінок 1 чергується з викликом 2. Тривалість, зареєстрована для виклику 2, становить від моменту початку виклику 2 до моменту його завершення. Однак фактична тривалість Запису 2 становить від моменту завершення Виклику 1 до моменту завершення Дзвінка 2.



За допомогою Пов'язаних контактів Tab на панелі медіаплеєра можна відтворити будь-який сегмент дзвінка між моментом його надходження в контакт-центр і моментом його завершення. Натиснувши «Асоційовані контакти», можна переглянути кожен сегмент дзвінка, пов'язаний із викликом. Перегляньте розділ Відтворення всіх сегментів виклику, щоб отримати додаткову інформацію про пов'язані контакти.

Передача наосліп

Передача наосліп відбувається при наступних обставинах:

- Дзвінок спрямовується на третю сторону
- Початковий дзвінок завершується, і перевірка не проводиться, щоб визначити, чи відповіно на переданий дзвінок
- Номер телефону третьої особи зайнятий

> ПРИКЛАД**:** Запис для першого оператора зупиняється, коли оператор переводить дзвінок. Запис продовжується, коли другий оператор відповідає на переданий дзвінок. Якщо другий агент
> не відповідає на дзвінок, запис закінчується, коли перший оператор переводить дзвінок.

Конференц-зв'язок

Конференц-дзвінки обробляються інакше, ніж одиночні виклики в Медіазаписувачі. У цьому розділі описуються конференц-дзвінки.

Конференція під керівництвом

Конференц-дзвінок під наглядом відбувається, коли оператор додає до виклику третю сторону. Оператор може додати третю сторону до дзвінка без попередньої розмови з третьою стороною або поговорити з третьою стороною до фактичного завершення конференц-дзвінка.

> ПРИКЛАД Абонент, що телефонує, переводиться в режим утримання, коли перший оператор ініціює конференц-дзвінок другому оператору. Поки абонент перебуває на утриманні, розмова між двома операторами записується. Коли абонент
> додається до конференції, дзвінок продовжує записуватися. Запис для першого оператора зупиняється, коли оператор кладе слухавку, а дзвінок між другим оператором і абонентом продовжує запис.

Утримання з дзвінком на другій лінії

Утримання з дзвінком на другій лінії відбувається, коли оператор переводить абонента в режим очікування під час розмови з третьою особою на другій лінії.

> ПРИКЛАД**:** Користувач QM8 переводить абонента на утримання. Плоска лінія позначає утримання в енергетичній шкалі для контактного ID 1344. Перебуваючи в режимі утримання, користувач QM8 бере другу лінію і дзвонить користувачеві QM1 за номером
> 2471827118. Дзвінок на другій лінії не відображається у пов'язаних контактах з ідентифікатором контакту 1344, оскільки це окремий дзвінок.

Перехід вперед і назад у записі

Панель «Шкала часу» дає змогу керувати відтворенням аудіо або запису екрана. Тип

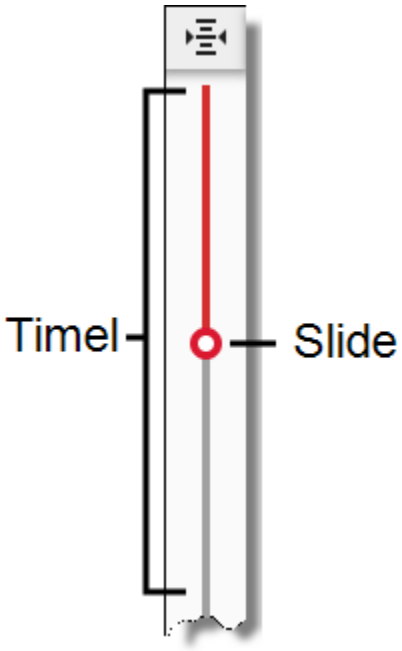
контакту: дзвінок, тільки екран

Зміст контакту: Має голос, Має екран

Необхідні ліцензії: CR, QM, Webex WFO Дозволи

на доступ: Переглянути контакти

Перетягніть повзунок на часовій шкалі, щоб перейти вперед або назад до певних точок запису.



Червона лінія прогресу в енергетичній шкалі вирівнюється з повзунком під час відтворення запису. Це дає змогу побачити, наскільки запис збігається з даними на будь-якій з наступних панелей, які вам доступні:

- Звук
- Настроїв
- Фразові хіти
- Комп’ютер

Перегляд дій оператора для контакту

Панель «Робочий стіл» підсумовує дії, які агенти виконували на своїх телефонах і комп'ютерах. Це дозволяє виявляти та аналізувати рішення, які вплинули на їхнє поводження з контактом.

> ПРИМІТКА Через спосіб обробки даних на робочому столі ця панель не відображає інформацію, якщо ваша організація інтегрується з Cisco Webex Contact Center.

Тип контакту: Дзвінок, Тільки екран

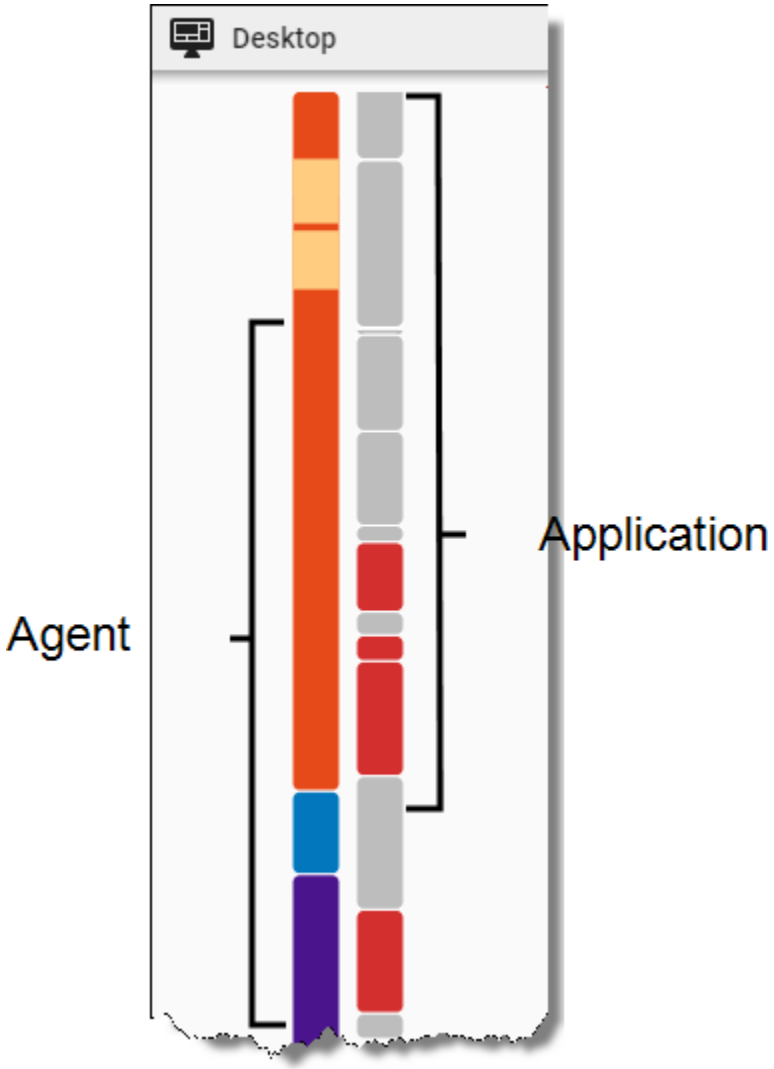
Вміст контакту: Має голосовий

зв'язок, Потрібні ліцензії на екран:

Webex WFO Доступ

Потрібні дозволи: перегляд контактів, перегляд аналітики на робочому столі

Панель містить панель контактів агента та панель використання програми.



Контактна панель агента

Панель контактів агента ділить контакт на сегменти з кольоровим маркуванням за тривалістю кожного контакту агента. Жовті смуги вказують на тривалість будь-яких подій на робочому столі, що відбулися під час кожного стану.

Ви можете клацнути подію чи стан, щоб перемістити на них повзунок часової шкали, або навести курсор на подію чи стан, щоб переглянути підказку з додатковими відомостями.

У наведеній нижче таблиці описано кольори сегментів у панелі контактів агента.

Колір	Тип держави	Опис
	Активний	Агент розмовляв із замовником.
	На паузі	Агент PUT клієнта на утриманні.
	Робота за дзвінком	Агент був відключений від замовника, але виконував роботу, пов'язану з контактом.
	Подія	Агент запустив подію на робочому столі. Десктопні події – це моменти, коли Webex WFO втручається в запис, коли агент виконує заздалегідь визначене завдання в додатку або на веб-сайті. Наприклад, адміністратор може налаштувати Webex WFO на призупинення запису, коли агент натискає певне поле (див. Настроювання подій елемента на робочому столі).

Панель використання додатків

Панель використання програми ділить контакт на сегменти за програмами та веб-сайтами, до яких агент мав доступ.

> ПРИМІТКА**:** На панелі використання програм відображаються лише програми та веб-сайти, які були активними та перебували у фокусі під час контакту.

Ви можете клацнути сегмент програми, щоб перемістити на нього повзунок часової шкали, або навести курсор на програму, щоб побачити підказку з додатковими відомостями. Якщо ви натиснете піктограму «Збільшити» на панелі інструментів медіаплеєра, на панелі також відобразиться назва кожної програми або веб-сайту.

Програми позначаються кольором відповідно до стану їх схвалення (див. Додавання нового елемента на робочому столі).

Колір	Статус	Опис
	Схвалено, Ігноровано або Нове	Агент використовував програму, яку йому дозволено, яка ще не має статусу схвалення або яка ігнорується.
	Не затверджено	Агент використовував додаток, який їм заборонено.

Пов'язані теми

- Відстеження зосередженості та активності операторів: перегляд додатків і веб-сайтів, якими він користувався в певний день, зокрема коли вони не були на дзвінку.

Перегляд даних, пов'язаних із контактом

Панель «Докладно» в медіапрогравачі дає змогу переглядати кілька категорій даних, пов'язаних із контактом. Доступні розділи залежать від вашої ролі, типу та вмісту контакту, а також функцій, увімкнених у Webex WFO.

Необхідні умови

- Ваша організація має ліцензію QM або CR
- У вас є дозвіл на перегляд контактів

Розташування сторінки

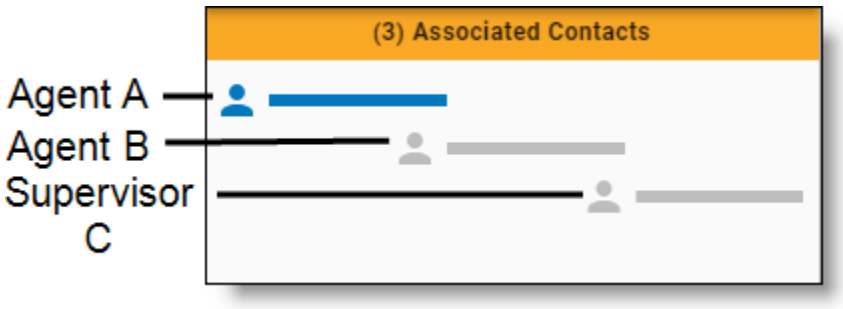
Взаємодії > подвійним клацанням контакту > панелі «Подробиці»

Пов'язані контакти

Коли кілька операторів обробляють один і той же дзвінок клієнта (наприклад, коли один оператор переводить дзвінок на іншого оператора), Webex WFO створює окремий контакт для кожного задіяного оператора і надає цим контактам однаковий пов'язаний ідентифікатор контакту. У розділі «Асоційовані контакти» відображаються такі контакти, що дозволяє бачити всі сегменти дзвінка, починаючи з моменту його надходження в контакт-центр і закінчуючи його завершенням.

ПРИКЛАД

Клієнт телефонує Агенту А. Агент А переводить клієнта Агенту Б, а Агент Б передає клієнта Супервайзеру С. Webex WFO створює три окремі контакти та надає їм однаковий пов'язаний ідентифікатор контакту.



Додаткові приклади наведено в статті Перегляд знімка екрана контакту.

Webex WFO впорядковує пов'язані контакти в хронологічному порядку та виділяє поточний завантажений контакт синім кольором. Щоб завантажити пов'язаний контакт, виконайте одну з наведених нижче дій.

- Виберіть пов'язаний контакт, який потрібно завантажити.
- Натисніть кнопку «Назад» або «Наступна» в медіаплеєрі (див.).

Ви також можете навести курсор на пов'язаний контакт, щоб побачити підказку з додатковими відомостями.

ПРИМІТКА**:** Пов'язані контакти можуть неправильно вирівнятися. Наприклад, час системного годинника на кожному ПК з інтелектуальним робочим столом може відрізнятися, якщо робочі столи не синхронізуються із сервером з однаковим часом. Система
Час годинника також може відрізнятися на кожному ПК під час синхронізації з сервером з тим самим часом.

ПРИМІТКА
Можливо, вам не вдасться відтворити деякі пов'язані контакти. Це пов'язано з різними причинами:

- Вони були видалені.
- Вони не відповідали критеріям документообігу.
- Вони були меншою за мінімальну довжину.

При такому типі контакту енергетична шкала, пов'язана з контактом, порожня, і запис недоступна. Ви не можете прослухати ці сегменти дзвінка, але ви можете переглянути їх, щоб простежити, як дзвінок проходив через контакт-центр. Коли ви використовуєте кнопки «Далі» та «Назад» для переміщення між списком контактів, медіапрогравач автоматично пропускає контакти, які ви не можете прослухати.

ПРИМІТКА**:** Ви можете відтворювати лише пов'язані контакти, які знаходяться в межах вашої видимості. З'являється повідомлення про помилку під час викликів, які виходять за межі вашої видимості.

Контактна інформація

У розділі «Контактна інформація» відображаються контактні дані. Наведені дані залежать від типу контакту. Інформація для дзвінків відрізняється від, наприклад, інформації для електронних листів.

У наведених нижче таблицях описано всі можливі контактні дані, які можуть відображатися в розділі «Контактна інформація» на панелі «Подробиці». У кожній таблиці контактні дані впорядковані в алфавітному порядку.

Контакт

Контактні дані	Опис
Стан завантаження аудіофайлу	Статус аудіофайлу контакту. Можливі значення для цього поля полягають у наступному: ■ Null/порожній: запис для цього контакту не ведеться. ■ Файл очікує на завантаження: аудіо записано, але ще не завантажено. ■ Файл завантажено: аудіо було завантажено та його можна відтворити. ■ Файл видалено: аудіо записано, але запис видалено. ■ Файл недійсний: файл запису недійсний і не може бути відтворений. ■ Файл повторно використано: аудіофайл позначено як такий, що підлягає видаленню, але його можна відновити.
Called Number (Номер абонента, якому телефонують)	Прямий внутрішній набір (DID) або ідентифікація набраного номера Службовий номер (DNIS) телефону, на який надійшов дзвінок. Відображає «невідомо», якщо номер, на який викликають, відсутній або заблокований. Це поле застосовується тільки до дзвінків.
Телефонний номер	Ідентифікатор абонента або автоматична ідентифікація номера (ANI) Викликаюча сторона. Відображає "невідомо", якщо номер виклику відсутній у списку або заблокований. Це поле застосовується тільки до дзвінків.
Канал	Канал, де відбувалася взаємодія. Це поле з'являється, якщо ваш

Контактні	Опис
	Організація використовує підтримувану інтеграцію для контактів соціальних мереж. Можливі значення цього поля залежать від типів соціальних мереж, які використовує ваша організація.
Напрямок контактів	Напрямок контакту: вхідний або вихідний.
Тривалість контакту	Проміжок часу між відповіддю на дзвінок і дзвінком було видалено, включно з часом дзвінка та подовженим екранним часом (якщо є) у ГГ:ХХ:СС. Тривалість дзвінка надходить від служби сигналізації. Тривалість виклику, що відображається в таблиці контактів і медіапрогравачі, може відрізнятися через різницю в параметрах «тривалість події» (час між подіями) і «тривалість запису» (тривалість у фактичному записаному файлі). У цих сценаріях тривалість дзвінка буде різною: ▪ Коли ви використовуєте елементи керування записом API для призупинення, відновлення або перезапуску запису, тривалість запису буде меншою, ніж фактична тривалість дзвінка. Наприклад, якщо запис починається повторно через одну хвилину після виклику, тривалість виклику буде на одну хвилину більшою, ніж тривалість запису. ▪ Коли ви архівуєте або очищаєте дзвінок із тривалим часом дзвінка, у таблиці контактів у полі «Тривалість виклику» відображається тривалість події, а в полі «Тривалість виклику» — медіаплеєр. Це поле застосовується тільки до дзвінків.
Ідентифікатор контакту	Унікальний ідентифікатор бесіди.
Тип контакту	Тип контакту. Можливі значення для цього поля: ▪ Дзвінок — контакт із записом виклику. ▪ Чат – письмовий контакт, який відбувся в межах

Контактні дані	Опис
	програма для чату. Це може бути за допомогою людини-агента або за допомогою чат-бота. ■ Електронна пошта – контакт електронної пошти без запису дзвінків. Цей тип контакту з'являється, лише якщо у вашій організації використовуються функції керування якістю та аналітика. ■ Контакт без запису дзвінка, створений користувачем, натиснувши «Створити контакт» на сторінці «Взаємодії». ■ Лише екран – контакт для запису екрана без запису дзвінків. ■ SMS—Письмовий контакт, який відбувся в рамках програми обміну текстовими повідомленнями вашої організації. ■ Текст — залежно від того, як ваша організація імпортує письмові контакти в Webex WFO, це може включати електронні листи, повідомлення чату або інші текстові контакти.
Щоденний робочий процес	Ім'я щоденного робочого процесу, пов'язаного з цим контактом (див. Автоматизуйте робочі процеси QM).
Завершення робочого процесу взаємодії	Ім'я робочого процесу завершення взаємодії, пов'язаного з цим контактом.
Зовнішні сторони	(Тільки чат і контакти SMS) Номер телефону, адреса електронної пошти або інше ідентифікатор особи, яка взаємодіяла з агентом.
Від адреси	(Лише контакти електронної пошти) Адреси електронної пошти в полі «Від». Цей опція доступна лише тоді, коли ввімкнено Analytics.
Управління персоналом	Указує, чи було контакт позначено як контактну особу відділу кадрів.
Причина	Причина розмови була записана. Ця причина встановлюється в правилі запису (див. Перегляд даних, пов'язаних із контактом).
Тип запису	Тип запису, пов'язаний з цим пристроєм.

Контактні	Опис
Стан	Поточний стан оцінки контакту. Можливі значення для цього поля:

	▪ Оцінені контактні особи, на які претендує оцінювач, які отримали повні бали та схвалення (якщо потрібне схвалення). ▪ Контакти, на які не претендує оцінювач і не отримав оцінку. ▪ У процесі: контакти, на які претендує оцінювач, але які ще не отримали повну оцінку. ▪ Не може оцінити контакти: контакти, на які претендує оцінювач, але не можуть бути оцінені. Оцінки з цим станом не включаються у звіти та показники ефективності. ▪ Потребує схвалення: контактні особи, на які претендує оцінювач, отримали повну оцінку та очікують на затвердження. ▪ Потреби не можуть отримати схвалення — контактні особи, на які претендує оцінювач, не можуть бути оцінені та очікують на затвердження через нездатність оцінювача набрати бали.
Суб'єкт	Фільтрує електронну пошту, пов'язану з контактами, які не телефонують, на основі адрес електронної пошти в полі «Кому». Ця опція доступна лише тоді, коли ввімкнено аналітику.
Назва опитування	Назва опитування.
Оцінка опитування	Оцінка виконаного опитування.
За адресою основі електронної пошти	Фільтрує електронну пошту, пов'язану з контактами, які не телефонують, на адреси в полі «Кому». Ця опція доступна лише тоді, коли ввімкнено аналітику.
Навчання	Указує, чи було позначено контакт як контакт для тренування.
Стан завантаження відеофайлу	Статус відео- або аудіофайлу. Можливі значення для цього поля бувають: ▪ Null/порожній: запис для цього контакту не ведеться. ▪ Файл очікує на завантаження: відео записано, але ще не записано.

Контактні дані	Опис
	було завантажено. ■ Файл завантажено: відео завантажено та його можна відтворити. ■ Файл видалено: відео записано, але запис видалено. ■ Файл недійсний: файл запису недійсний і не може бути відтворений. ■ Файл повторно використано: відеофайл позначено як такий, що підлягає видаленню, але його можна відновити.

Організація

Контактні дані	Опис
Ідентифікатор агента ACD	ID агента в розділі ACD.
Ім'я	Ім'я агента. ПРИМІТКА Якщо поля «Ім'я», «Прізвище», «Група» та «Команда» порожні, запис є кореневим викликом. Корінний дзвінок – це непримиренний дзвінок Контакт, який відображається як контакт архіву QM. Після узгодження виклик призначається користувачу (див. Як працюють кореневі виклики та звірка).
Груповий	Назва групи.
Прізвище	Прізвище агента.
Команда	Назва команди, до якої належав агент на момент запису контакту.

Оцінки

Затверджено	ПІБ особи, яка затвердила оцінювання. Ви можете переглянути цю інформацію, якщо одна з них відповідає дійсності: ■ Ви є оцінювачем. ■ У вас є дозвіл на перегляд відомостей про оцінювача. ■ У вас є дозвіл на редагування будь-якої оцінки.
Калібровані	Вказує, чи був контакт позначений для калібрування.
Дата оцінювання	Дата оцінювання контакту. Це значення з'являється, якщо ви є оцінювачем або коли ввімкнено дозвіл на перегляд відомостей про оцінювач. Якщо цей дозвіл не ввімкнено, відображається значення #####. ПРИМІТКА Дата й час, які використовуються для обчислення значення «Обчислена дата», обчислюються за допомогою всесвітнього координованого часу (UTC) час плюс або мінус значення зсуву, пов'язане з вашим часовим поясом. Наприклад, 09/22/2019 2:00 AM UTC перетворюється на 09/21/2019 9:00 PM за центральним літнім часом (CDT). Фільтр «Обчислена дата» використовує час UTC, коли обчислюється дзвінок. Це означає, що в залежності від вашого часового поясу, дзвінок, записаний пізно ввечері в часовому поясі CDT 21.09.2019, фільтрується як дзвінок, записаний 22.09.2019. Якщо ви шукаєте записи, які відбулися 21.09.2019 за допомогою фільтра «Дата обчислень», вам також може знадобитися виконати пошук записів за попередній або наступний день, залежно від вашого часового поясу.
Дата відповіді	Дата відповіді агента на оцінку.
Форма оцінювання	Назва форми оцінювання або калібрування, яка використовується для оцінювання Розмова з клієнтом.
Відповідь на оцінювання	Вказує на статус відповіді для контакту: ■ Очікується — відповідь агента на оцінку, що нарахована, обов'язкова, але ще не зроблена.

Контактні дані	Опис
	▪ Підтверджено – агент підтвердив набрану відповідь. ▪ Подано апеляцію — агент подав апеляцію на оцінку.
Ім'я оцінювача	Найменування оцінювача або калібратора. Ви можете це побачити Інформація, якщо одна з цих істин: ▪ Ви є оцінювачем або калібратором. ▪ У вас є дозвіл на перегляд відомостей про оцінювача. ▪ У вас є дозвіл на редагування будь-якої оцінки.
Забити	Оцінка виставляється контакту. ПРИМІТКА : Результати калібрування не відображаються в цьому полі. Для отримання оцінок калібрування використовуйте параметр «Калібрування оцінювання».

Мовлення, поля мовлення (таблиця контактів)

Контактні дані	Опис
% Утримання	Відсоток виклику, проведеного в стані утримання.
% Пауза	Відсоток дзвінка, проведеного в стані паузи.
% Тиша	Відсоток дзвінка, проведеного в стані тиші (під час якого ні абонент, ні оператор не розмовляють).
% Обговорення	Відсоток дзвінка, проведеного в стані переговорного зв'язку (під час якого говорять і абонент, і оператор).
Проводьте заходи	Кількість виявлених подій утримання.
Призупинення подій	Кількість виявлених подій паузи.
Події тиші	Кількість виявлених подій тиші.
Обговорення подій обговорення.	Кількість виявлених подій

Контактні дані	Опис
Загальна тривалість утримання	Загальна тривалість часу утримання. Формат = ГГ:ХХ:СС. Загальна тривалість паузи	Загальна тривалість часу паузи. Формат = ГГ:ХХ:СС. Повна тривалість тиші	Загальна тривалість часу мовчання.
Формат = ГГ:ХХ:СС. Загальна тривалість розмови	Загальна тривалість часу розмови. Формат = ГГ:ХХ:СС.

Аналітика

Контактні дані	Опис
Оцінка прогнозної оцінки	Прогнозована оцінка неоціненого контакту. Webex WFO базує цю прогнозовану оцінку на даних аналітики та попередніх оцінках. Webex WFO використовує такі фрагменти даних аналітики: атрибути дзвінків і операторів, голосові звернення та активність на робочому столі.
Прогнозний показник лояльності мережі	Прогнозна оцінка мережевого промоутера для контакту.
Настроїв	Оцінка настроїв контакту. Можливі значення: Позитивне, Нейтральне та Негативне.

Метадані, користувацькі метадані (таблиця контактів)

Контактні дані	Опис
Змінний текст	Користувацькі метадані, доступні в Webex WFO, залежать від конфігурація вашого ACD та сторінки Менеджера метаданих. Ви можете редагувати значення в користувацьких полях метаданих. Перегляньте розділ Редагування користувацьких метаданих, пов'язаних із контактом.

Опитування після дзвінка

У розділі «Опитування після дзвінка» відображаються результати опитування, проведеного клієнтом після завершення контакту. Дані опитувань після дзвінка з'являються лише тоді, коли ваша система налаштована на проведення опитувань, а клієнт надіслав відповідь.

Пов'язані теми

-
-

Редагування користувацьких метаданих, пов'язаних із контактом

Якщо з контактом пов'язані користувацькі метадані, ви можете редагувати їх, якщо вони не зашифровані. У такому разі нетипові поля метаданих буде вимкнено.

Максимальна довжина символу залежить від типу.

Тип метаданих	Максимальна довжина символу
Дані	2056 символів
Дата	На основі стандартного формату дати
Гіперпосилання	2056 символів
Номер	—

Редагування користувацьких метаданих, пов'язаних із контактом

1. Виберіть контакт, метадані якого потрібно відредагувати. Відкриється медіаплеєр.
2. У розділі «Контактна інформація» на панелі «Подробиці» натисніть **категорію «Метадані** ». Відкриється категорія Метадані.
3. Введіть потрібні значення в поля метаданих.
4. Натисніть **Зберегти метадані**.

Пов'язані теми

- Видалення або оновлення кількох контактів одночасно: редагуйте власні метадані для кількох контактів одночасно.

Як прочитати контакт електронної пошти

На панелі електронної пошти ви можете переглянути електронні листи, які ваші

агенти отримали від клієнтів. Тип контакту: Електронна пошта

Зміст контактів: Н/Д

Необхідні ліцензії: QM, CR, Webex WFO доступ. Для аналізу настроїв потрібна текстова аналітика.

Потрібні дозволи: перегляд контактів

Контакти, що відображаються на цій панелі, мають тип електронної пошти контакту. Звернення до фраз із завдань текстової аналітики виділяються жовтим кольором.

Читання текстового контакту

На панелі «Текст» можна переглянути текстові контакти, з якими працювали

ваші агенти. Тип контакту: Текст

Зміст контактів: Н/Д

Необхідні ліцензії: CR, QM, Webex WFO доступ. Для аналізу настроїв потрібна текстова аналітика.

Потрібні дозволи: перегляд контактів

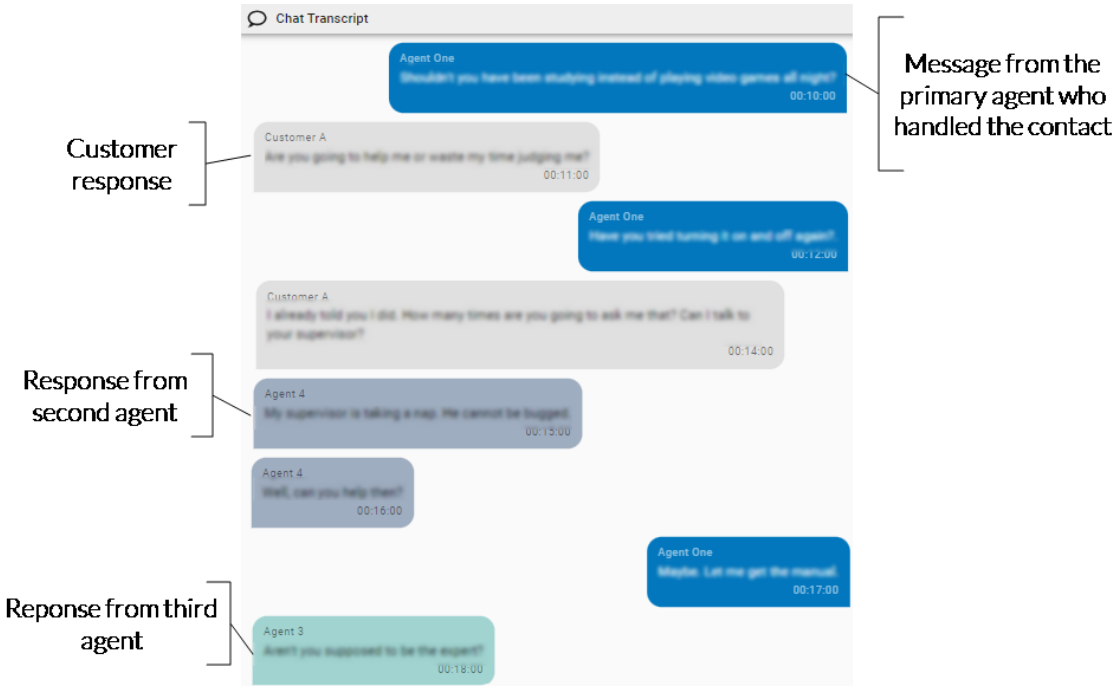
Контакти, що відображаються на цій панелі, мають текстовий тип контакту. Звернення до фраз із завдань текстової аналітики виділяються жовтим кольором.

Як прочитати контакт чату

Панель «Стенограма чату» містить розмови в чаті. Відповіді від агента, який обслуговував контакт, знаходяться праворуч, а відповіді від клієнта та будь-яких інших агентів, що беруть участь у розмові, - зліва. Повідомлення від кожної особи в бесіді мають різний колір для щонайбільше чотирьох різних учасників. (Якщо в бесіді беруть участь п'ять або більше учасників, кольори повторюються.)

Можливо, ви побачите "Користувач системи" як учасник. Ці повідомлення автоматично генеруються програмою чату, яку використовує ваша організація, і зазвичай містять такі повідомлення, як «Агент Джейн Доу приєдналася до чату» або «Сеанс чату закрито о 10:36 AM».

Якщо ви натиснете на повідомлення, відповідний значок на панелі «Текстова карта» підсвічується.



Необхідні умови

- Ваша організація використовує Webex WFO Cloud. Панель транскрипції чату недоступна для локального розгортання.
- Ваша організація імпортує контакти чату в Webex WFO за допомогою підтримуваної інтеграції.
- У вас є дозвіл на перегляд контактів.

Розташування сторінки

Взаємодії > подвійним клацанням контакту > панелі транскрипції чату

Процедури

Пошук слів у розмові чату

1. Натисніть значок параметрів у верхньому правому куті панелі.
2. Виберіть **Знайти**.
3. Введіть пошуковий запит у **поле Знайти** . Текст, який відповідає вашому пошуковому запиту, виділяється.

Друк бесіди в чаті

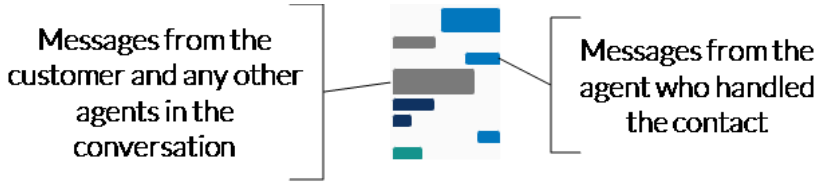
1. Натисніть значок параметрів у верхньому правому куті панелі.
2. Виберіть **Друк**. Відкриється вікно друку у вашому браузері. Звідси ви також можете зберегти розмову як PDF.

Пов'язані теми

- Як переглянути огляд контакту чату

Як переглянути огляд контакту чату

Панель «Текстова карта» містить кольорові прямокутники, які представляють повідомлення в контакті чату. Ця панель надає вам високорівневу картину розмови без необхідності прокручувати. Відповіді від агента, який обслуговував контакт, знаходяться праворуч, а відповіді від клієнта та будь-яких інших агентів, що беруть участь у розмові, - зліва. Повідомлення від кожної особи в бесіді мають різний колір для щонайбільше чотирьох різних учасників. (Якщо в бесіді беруть участь п'ять і більше учасників, кольори повторюються).



Необхідні умови

- Ваша організація використовує хмару Webex WFO. Панель «Текстова карта» недоступна для локального розгортання.
- Ваша організація імпортує контакти чату в Webex WFO за допомогою підтримуваної інтеграції, а не за допомогою імпорту загального тексту API.
- У вас є дозвіл на перегляд контактів.

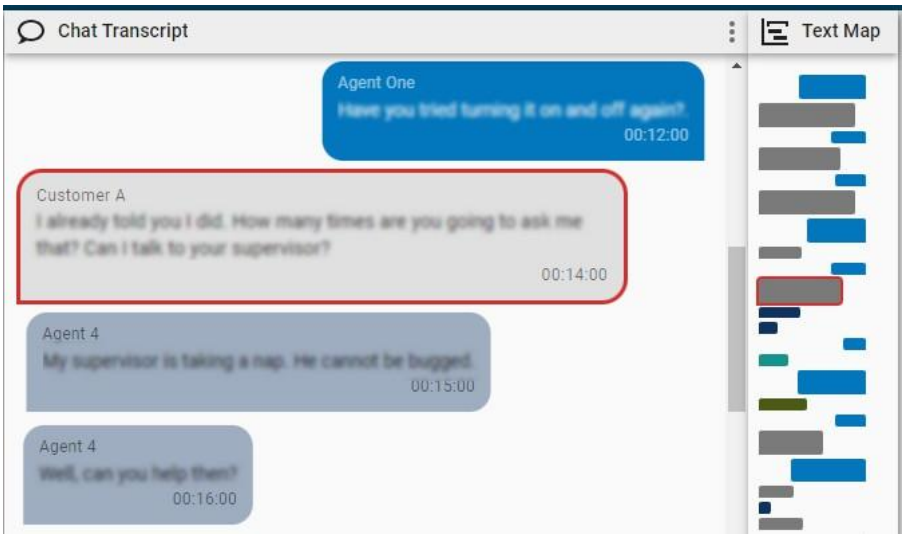
Розташування сторінки

Взаємодії > подвійним клацанням контакту > панелі «Текстова карта»

Процедура

Перехід до певного місця в бесіді

- Клацніть прямокутник, щоб перейти до відповідного повідомлення в бесіді. Повідомлення обведено червоним кольором на панелі розшифровки чату.



Пов'язані теми

-

- Як прочитати контакт чату

Як переглядати статистику штучного інтелекту для контакту

Панель «Статистика даних» у медіапрогравачі містить інформацію про контакт, згенеровану штучним інтелектом. Інформація, яку ви бачите тут, залежить від того, як ваша організація використовує Аналітику Cisco.

Необхідні умови

- У вашій організації є Webex WFO Cloud. Панель Data Insights недоступна для локального розгортання.
- У вас є записи в межах вашої компетенції.
- Контакт має розшифровку.

- Щоб переглянути підсумок взаємодії зі штучним інтелектом, потрібно виконати обидва з наведених нижче показників.
    - Адміністратор створив поточне завдання перетворення мовлення в текст Analytics з увімкненим зведенням взаємодії зі штучним інтелектом (див. TURN у розділі Підсумок взаємодії або Створення завдань Analytics).
    - У вас є дозволи на перегляд контактів і перетворення мовлення в текст.
- Щоб побачити аналіз настроїв штучного інтелекту, потрібно все наступне:
    - Адміністратор створив завдання Аналізу настроїв (див. TURN на Розширені настрої або Створення завдань аналітики).
    - Контакт – це аудіодзвінок англійською або іспанською мовами.
    - У вас є дозволи на перегляд контактів і перегляд настроїв.
- Щоб побачити показник автоматичної оцінки, потрібно виконати всі наведені нижче дані.
    - Ваша організація має ліцензію Analytics Enterprise або Analytics Enterprise Plus.
    - Адміністратор створив завдання Auto QM (див. Створення завдань аналітики).
    - Контакт – це аудіодзвінок англійською або іспанською мовами.
    - У вас є дозвіл View Auto QM.
- Щоб побачити Топіку, потрібно все наступне:
    - Ваша організація має ліцензію Analytics Enterprise або Analytics Enterprise Plus.
    - Адміністратор створив завдання "Популярні теми" (див. розділ Створення завдань аналітики).
    - Контакт – це аудіодзвінок англійською або іспанською мовами.
    - Звук контакту стерео (а не моно), з окремими аудіопотоками для обох сторін під час дзвінка.
    - У вас є дозвіл на перегляд популярних тем.
- Щоб побачити AI Tags, потрібно виконати всі наступні дані:
    - Ваша організація має ліцензію Analytics Enterprise Plus.
    - Адміністратор створив завдання "Теги штучного інтелекту" (див. Створення завдань аналітики).
    - Контакт – це аудіодзвінок англійською або іспанською мовами.
    - У вас є дозвіл на перегляд AI Tags.

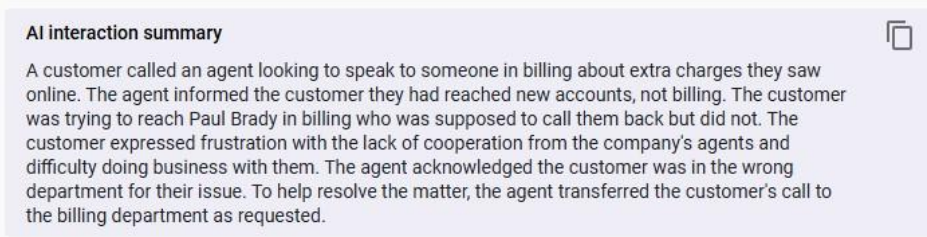
Розташування сторінки

Взаємодії > подвійним клацанням контакту > панелі «Статистика даних»

Процедури

Читати резюме контакту

- Натисніть Огляд статистики взаємодіїTab. Розділ «Підсумок взаємодії зі штучним інтелектом» підсумовує дзвінок. Більшість резюме складаються приблизно з 150 слів, але деякі резюме можуть бути довшими або коротшими залежно від довжини стенограми дзвінка.

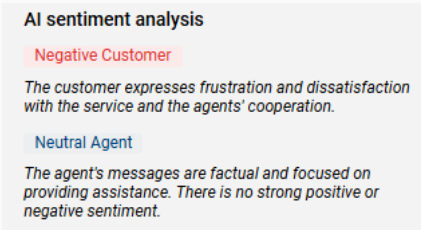


Копіювання підсумку

- Натисніть значок **«К вати »**.

Перегляд настроїв клієнтів і агентів щодо контакту

- Натисніть Огляд статистики взаємодіїTab. Розділ **аналізу** настроїв штучного інтелекту показує настрої (емоції), висловлені як клієнтом, так і агентом. Він вказує на позитивні, негативні або нейтральні настрої для обох сторін і пояснює, чому Webex WFO присвоїв цей настрій.

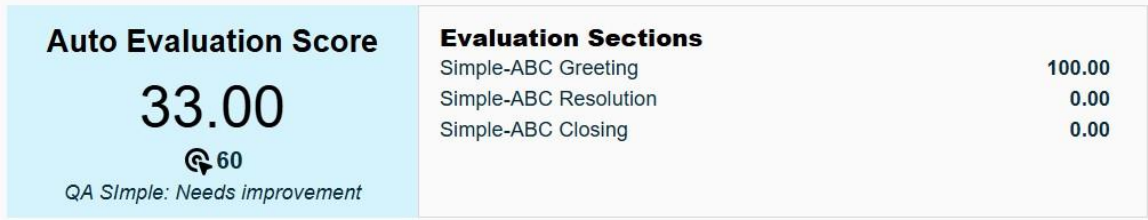


ПРИМІТКА**:** Якщо у вашій організації використовується монозапис (аудіозаписи від агента та клієнта об'єднані в одному каналі), аналіз настроїв за допомогою штучного інтелекту показує настрої лише щодо клієнта.

Як переглянути показник автоматичної оцінки контакту

- Натисніть на огляд **розмови зі штучним інтелектом** Tab. Розділ **«Оцінка** автоматичної оцінки» показує загальну оцінку, яку Webex WFO поставив контакту. Розділ **«Розділи** оцінювання» показує оцінку, яку Webex WFO виставив кожному розділу у формі оцінювання, яку він використовував для оцінки контакту. Залежно від того, як було налаштовано форму, ви також можете бачити цільовий бал для форми та

назва шкали оцінювання, до якої належить оцінка (див. розділ Керування формами для оцінювання ШІ).

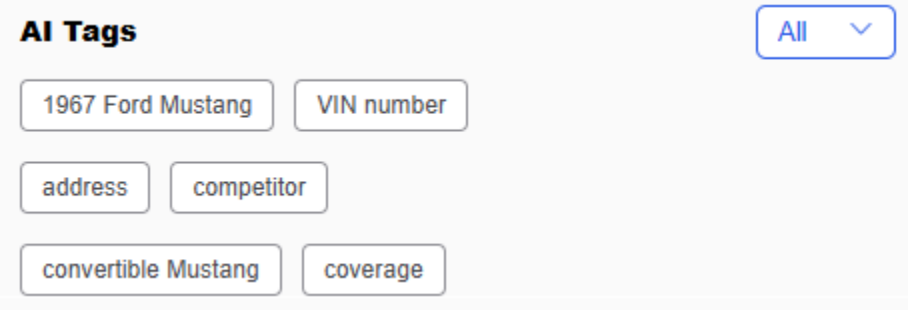


Переглянути тему для контакту

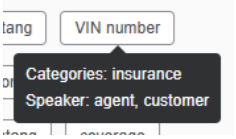
- Натисніть на огляд **розмови зі штучним інтелектом** Tab. У **розділі «Тема»** відображається основна причина контакту, яку Webex WFO визначили для контакту.

Перегляд тегів вмісту контакту

1. Натисніть на огляд **розмови зі штучним інтелектом** Tab. Розділ **AI Tags** показує теги, які Webex WFO застосовані до контакту.



2. (Необов'язково) Наведіть курсор на тег, щоб побачити категорію, до якої належить тег, і спікера (агента або клієнта), чий внесок у розмову спонукав Webex WFO застосувати тег.



Фільтруйте теги контенту за динаміком

- **У розділі AI Tags** виберіть **Агент** або **Клієнт** із **випадаючого списку Усі** . Список тегів оновлюється автоматично.

Пов'язані теми

- TURN Підсумки взаємодії
- TURN про просунуті настрої
- Перегляд змін у настроях контакту
- Читати транскрипцію аудіозапису
- Створюйте завдання аналітики – створюйте поточні завдання з увімкненими підсумками взаємодії зі штучним інтелектом, аналізом настроїв, автоматичним QM, популярними темами або тегами AI.

Читати транскрипцію аудіозапису

На панелі транскрипції можна переглянути транскрипцію аудіозапису. Тип

контакту: Дзвінок

Зміст контакту: має транскрипцію

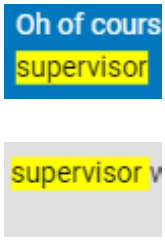
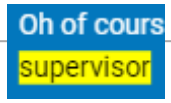
Потрібні ліцензії: потрібні дозволи Webex WFO Access, Analytics Essentials або

Analytics Enterprise: перегляд контактів, перетворення голосу в текстову аналітику

Панель відображає цю транскрипцію у вигляді текстових бульбашок. Коли ви відтворюєте запис, Webex WFO виділяє текстову бульбашку поточного динаміка. Ви можете натиснути певну текстову бульбашку, щоб перейти до неї. Ви також можете натиснути піктограму «Параметри», щоб виконати такі дії:

- Знайти—виконати пошук у транскрипції.
- Друк: друк транскрипції.

Звернення до фраз із завдань аналітики перетворення мовлення в текст виділяються жовтим кольором. Колір і розташування текстових бульбашок залежать від типу запису.

Колір	Тип запису	Опис
	Стерео	Текстові бульбашки для вхідного аудіопотоку вирівнюються за правим краєм, а текстові бульбашки для вихідного потоку – сірим і вирівнюються по лівому краю.
		
	Моно	Текстові бульбашки для звукового потоку мають синій колір і вирівнювання по лівому краю.

Якщо у вас встановлено функції Cisco Analytics, текстові бульки також містять значки, які представляють будь-які пов'язані оцінки негативних або позитивних настроїв.

Пов'язані теми

- Створюйте завдання аналітики: налаштуйте Webex WFO для транскрибування контактів

Як переглянути аналітику фраз для контакту

Панель «Звернення до фраз» показує, де в контакті клієнт або агент згадує слова або фрази, які мають значення для вашого контакт-центру. Ці слова або фрази знаходять завдання Analytics і називаються "зверненнями до фраз".

ПРИМІТКА Попадання до фраз також виділяються жовтим кольором у транскрипції, якщо така є.

Тип контакту: Дзвінок

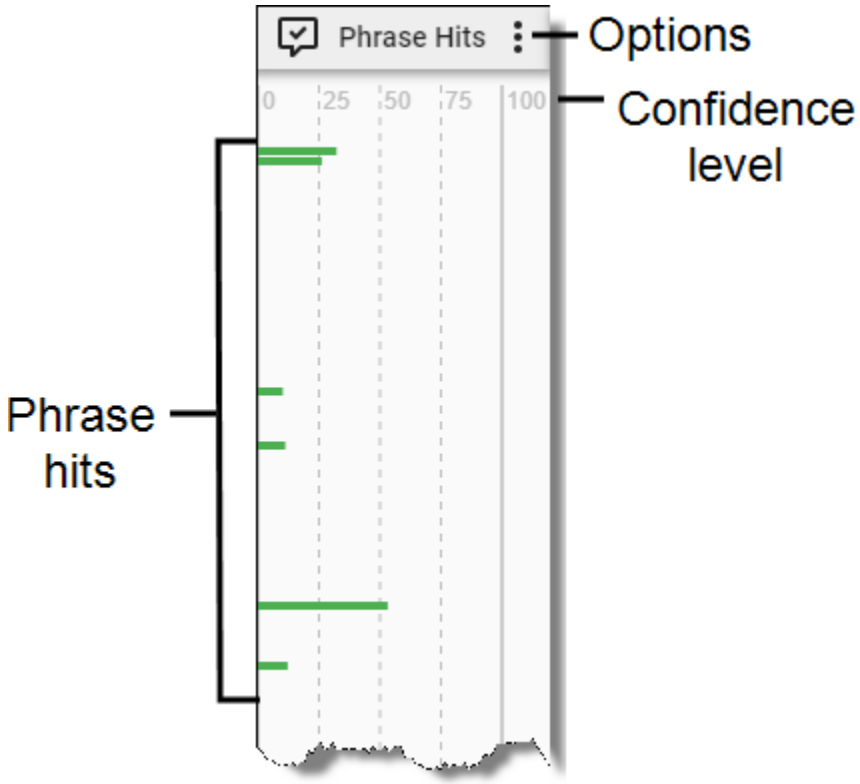
Зміст контакту: має транскрипцію

Потрібні ліцензії: Analytics або Webex WFO Потрібні

дозволи на доступ: перегляд контактів, перегляд голосової

аналітики

Webex WFO призначає рівень достовірності кожному попаданню в фразу. Цей рівень впевненості показує за шкалою від 0 до 100, наскільки певним є завдання Webex WFO точно визначило фразу. Фразові звернення з вищим рівнем впевненості відображаються довше, ніж фразові звернення з нижчим рівнем впевненості.



Ви можете клацнути звернення до фрази, щоб перемістити на нього повзунок часової шкали, або навести курсор на фразу, щоб побачити підказку з додатковими відомостями. Якщо ви натиснете піктограму «Збільшити» на панелі інструментів медіаплеєра, кожне звернення до фрази відображатиме слово або фразу, які Webex WFO виявили.

За допомогою піктограми «Параметри» можна вибрати, які категорії звернень до фраз відображатимуться.

Виявлення попадання в фрази

Фрази налаштовуються та класифікуються на сторінці Менеджера фраз (див. Створення та керування фразами та категоріями фраз), а пошук здійснюється за завданнями, запланованими на сторінці Диспетчера завдань (див. Створення завдань Аналітики).

Кожна фраза має текстове значення. Воно також може мати фонетичне значення, якщо таке налаштовано.

- Завдання перетворення мовлення в текст транскрибують аудіозаписи та шукають у отриманій транскрипції текстові значення.
- Завдання з аналітики фонетики, пошук аудіозаписів за фонетичними значеннями.

Результати обох завдань відображаються на панелі «Звернення до фраз».

ПРИМІТКА: На панелі не відображаються звернення, рівень достовірності яких нижчий за мінімальний рівень достовірності, призначений фразі під час налаштування. Наприклад, якщо ви призначили рівень впевненості
20 до фрази «Погане обслуговування клієнтів», панель відображає фрази «погане обслуговування клієнтів» лише там, де рівень впевненості становить 20 або більше.

Кожне попадання в фразу починається за дві секунди до попадання в фразу і закінчується через дві секунди після неї. Рівень достовірності залежить від ймовірності, тому точне попадання може не точно збігатися з виділеною областю. Webex WFO може розпізнавати кілька попадань у фразу. Якщо дві схожі фрази виявляються з різницею в 200 мілісекунд одна від одної, фраза з найвищим рівнем впевненості стає первинною, а всі інші звернення стають вторинними, і індексуються вони по-різному.

Заголовок підказки містить фразу, яку виявило завдання. У наведеній нижче таблиці описано інші поля підказки.

Поле	Опис
Категорія	Категорія, до якої належить фраза, призначена на сторінці Менеджера фраз.
Джерело	Тип завдання Analytics, яке виявило фразу hit. Можливі значення такі: ▪ Фонетика — фраза була знайдена в аудіозаписі. ▪ Перетворення мовлення в текст — фраза була знайдена в транскрипції аудіозапису.
Почати	Зміщення від початку звуку до моменту знаходження фрази. Формат – ГГ:ХХ.
Тривалість	Тривалість фрази. Формат – ГГ:ХХ:СС. ПРИМІТКА: Це поле не відображає значення в мілісекундах. Якщо тривалість менша за одну секунду, у полі відображається 00:00:00.
Довіри	Рівень впевненості словосполучення потрапив.
Канал	Звуковий потік, в якому було виявлено попадання фрази. Для стереозаписів можливі такі значення: ▪ 1 — Вихідний потік. ▪ 2 — Вхідний потік.

Пов'язані теми

- Створення фраз і категорій фраз і керування ними: налаштуйте фрази для пошуку в контактах
- Створюйте завдання аналітики: налаштуйте Webex WFO для аналізу контактів на предмет збігів фраз.

Як переглянути настрій контакту

Сентимент - це загальний емоційний тон (позитивний, негативний або нейтральний) розмови агента і клієнта протягом усього контакту. Webex WFO підтримує аналіз настроїв для англійських дзвінків, електронних листів та текстових контактів. Для дзвінків тональність вимагає транскрипції мовлення в текст. Для електронних листів і текстових контактів для визначення настроїв потрібна текстова аналітика.

Тип контакту: Дзвінок

Зміст контакту: має транскрипцію

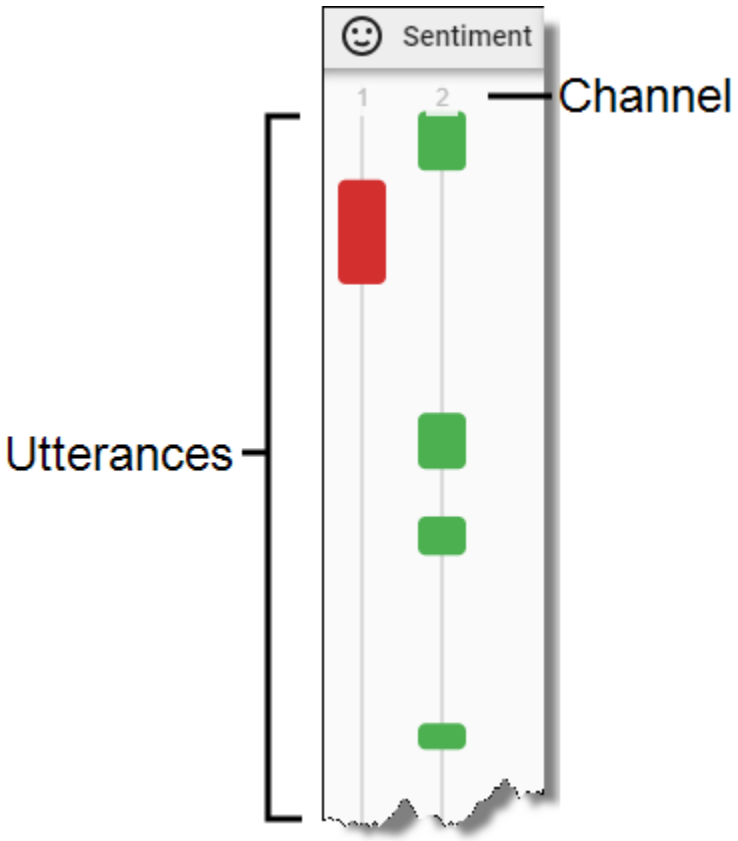
Необхідні ліцензії: Analytics або доступ Webex WFO

Потрібні дозволи: перегляд контактів, перегляд аналітики перетворення мовлення в текст

Настрій для дзвінків

Панель "Настрої" показує настрій під час дзвінків. Панель показує висловлювання, які мають позитивну або негативну оцінку настроїв, у вигляді кольорових сегментів у звуковому потоці, де вони були вимовлені.

> ПРИМІТКА Висловлювання — це безперервний ряд слів, вимовлених однією особою. Висловлювання може містити кілька речень.



Клацніть висловлювання, щоб перемістити на нього повзунок часової шкали. Коли ви це робите, Webex WFO виділяє текстову бульбашку в транскрипції, яку проаналізувало завдання на настрій, щоб отримати позитивну або негативну оцінку. Текстова бульбашка містить значок, який також вказує на оцінку настроїв (див. таблицю нижче). Наведіть курсор на висловлювання, щоб побачити попередній перегляд цього тексту.

Висловлювання та описи каналів

У наведеній нижче таблиці описано кольори сегментів висловлювання та пов'язаних з ними значків.

ПРИМІТКА**:** Панель «Почуття» не відображає висловлювання з нейтральною оцінкою настроїв.

Колір	Опис
	Деталі Висловлювання має позитивну оцінку настроїв. Піктогра екстової бульбашки

Колір	Опис
	Деталі Висловлювання має негативну оцінку настроїв. Піктогра екстової бульбашки

Доступні потоки залежать від типу запису.

Запис Тип	Опис
Стерео	Висловлювання поділяються такими звуковими потоками: ■ 1. Висловлювання відбувається на вхідному аудіопотоці. ■ 2. Висловлювання відбувається у вихідному звуковому потоці.
Моно	Єдиний звуковий потік – 1. На цьому потоці відбуваються всі вхідні і вихідні висловлювання.

Настрій для електронних листів і текстових контактів

Письмові контакти мають загальну оцінку настроїв у розділі «Аналітика» на панелі «Деталі».

Пов'язані теми

- Читати транскрипцію аудіозапису
- Створюйте завдання Analytics – налаштуйте Webex WFO для аналізу настроїв контактів

Завантаження контактів за запитом

Деякі контактні дані виклику (аудіо та/або записи екрана) спочатку можуть бути недоступні, коли ви двічі клацаєте дзвінок для відтворення через стан зберігання даних.

Якщо будь-який або весь запис виклику недоступний, вам буде запропоновано вибрати, чи відтворювати частину, яка доступна негайно, або завантажити частину, яка недоступна. Діалогове вікно з інформацією про сховище аудіо та екранне сховище вказує на стан кожного компонента:

- Н/Д — із цим контактом не пов'язано звукових або екранних даних.
- Холодильне сховище – дані зберігаються в холодному сховищі. Можливо, виникла затримка з отриманням даних.

- Миттєве сховище: дані доступні для негайного відтворення.

Якщо ви вирішите завантажити фрагменти, які недоступні, ви отримаєте сповіщення, коли запис стане доступним.

Призначення контактів і надання до них спільного доступу

Призначення та спільне використання контактів передбачає наступне:

- Переглядайте призначені вам записи.
- Створіть уніфікований покажчик ресурсу (URL) для запису та надішліть його як гіперпосилання іншим через повідомлення чату або електронну пошту.
- Експортуйте медіафайли, пов'язані з контактом.
- Експортуйте кілька контактів у зовнішнє сховище.

Доступ до призначених вам контактів (класична сторінка)

ПРИМІТКА**:** Інформація на цій сторінці охоплює класичну версію сторінки «Черга контактів». Щоб отримати інформацію про нову версію, перейдіть до розділу Контакти Access, призначені вам (нова сторінка).

Як дізнатися, яка у мене версія?

Якщо ви бачите **кнопки "Взаємодії** " та **"Цілі** " у верхній частині сторінки, це означає, що ви відкрили нову сторінку. Якщо ви не бачите цих кнопок, перед вами класична сторінка.

На сторінці «Черга контактів» відображаються всі контакти, які вам було призначено для калібрування, оцінювання або перевірки. Контакти можуть призначатися вам за допомогою *завдань* на цілі контакту або *спеціальних завдань*.

Тип завдання	Визначення
Завдання на ціль контакту	Якщо адміністратор створив для вас ціль контакту, Webex WFO Автоматично призначає вам кількість контактів для виконання кожного дня, тижня або місяця. Також вам можуть призначити ціль контакту на конкретну дату.
Ситуативне завдання	Контакти, на які керівник або адміністратор групи спеціально призначив ти.

ПРИМІТКА : Контактам має бути менше року, щоб вони з'явилися у вашій черзі контактів. Якщо адміністратор призначає вам тимчасове завдання для контактів, яким більше року, вони не відображаються у вашому
черга.

Необхідні умови

- Ваша організація використовує Cisco Управління якістю.
- У вас є такі дозволи:
  - Переглянути контакти
  - Переглянути ціль контакту
  - Оцініть контакт (необхідний для досягнення цілей оцінки)
  - Калібрувати контакт (необхідний для виконання цілей калібрування)
- Керівник групи призначив вам контакти для виконання спеціального завдання, або адміністратор створив ціль контакту та призначив її вам.

Розташування сторінки

Черга контактів

Процедури

Робота з призначеними вам контактами

1. Прочитайте інформацію в **стовпцях «Дія»**, **«Дата** завершення» та **«Інструкції** ». Можливо, вам доведеться прокрутити вбік, щоб побачити ці стовпці. Ось види дій:

Дія	Що потрібно робити
Калібрування	Оцініть контакт. Ваша оцінка порівнюється з поданнями інших оцінювачів, щоб забезпечити узгодженість між оцінювачами.
Оцінки	Оцініть контакт за якістю.
Огляд	Відтворіть запис або його частину відповідно до вказівок особи, яка створила завдання.

2. Двічі клацніть завдання. Контакт відкриється в новому Tab.
3. Грайте та оцінюйте контакт за потреби та закривайте Tab.
4. Поверніться на сторінку «Черга контактів» і натисніть **«Оновити** ». Якщо ви виконали завдання, воно зникає зі сторінки.

> ПРИМІТКА Цілі контактів можуть містити більше одного контакту. На сторінці «Черга контактів» відображається по одному контакту за раз для кожної призначеної вам цілі. Як тільки ви закінчите роботу з першим контактом
> У цілі, Webex WFO призначає вам ще один контакт, доки ви не виконаєте всі завдання для цієї мети контакту.

Додавання або видалення стовпців на сторінці «Черга контактів»

1. Натисніть **Налаштування** . Відкриється **вікно Налаштування полів** .
2. Щоб додати стовпець, установіть у ньому прапорець. Щоб видалити стовпець, зніміть із нього прапорець.
3. Натисніть **Застосувати**. Закриється **вікно Налаштування полів** .

Черга контактів містить ті самі стовпці, що й сторінка «Взаємодії» (див. Налаштування стовпців на сторінці «Взаємодії»), а також такі поля:

Ім'я стовпця	Опис
Дія	Тип завдання
Ідентифікатор ситуативного завдання	Ідентифікатор спеціального завдання для цього контакту
Термін виконання	Дата, до якої ви повинні виконати це завдання
Назва завдання	Назва завдання або ціль контакту
Інструкції	Будь-які конкретні вказівки щодо виконання завдання, надані особою, яка створив завдання

Пов'язані теми

- —Інформація про заповнення та подання оцінок і калібрувань.
- Налаштуйте стовпці на сторінці «Взаємодія» — визначення для інших стовпців, які відображаються в черзі контактів.
- Призначайте перевірку, оцінювання та калібрування вручну — інструкції для керівників команд щодо створення спеціального завдання.
- Автоматичне призначення оцінок, калібрувань і рецензій (нова сторінка) — інструкції для адміністраторів щодо створення цілі контакту.

- Автоматичне призначення рецензій, оцінок і калібрувань (класична сторінка) — інструкції для адміністраторів щодо створення цілі контакту.
- Доступ до призначених вам контактів (нова сторінка)

Доступ до призначених вам контактів (нова сторінка)

> ПРИМІТКА Інформація на цій сторінці охоплює нову версію сторінки «Черга контактів». Щоб отримати відомості про класичну версію, перейдіть до розділу Контакти Access, призначені вам (класична сторінка). *Як дізнатися, яка у мене версія?*
> Якщо ви бачите **кнопки "Взаємодії** " та **"Цілі** " у верхній частині сторінки, це означає, що ви відкрили нову сторінку. Якщо ви не бачите цих кнопок, перед вами класична сторінка.

На сторінці «Черга контактів» відображаються всі контакти, які вам було призначено для калібрування, оцінювання або перевірки. Керівник може призначити вам ці контакти, або Webex WFO може автоматично призначити вам кількість контактів для виконання кожного дня, тижня або місяця.

Необхідні умови

- Ваша організація використовує хмару Webex WFO. Нова сторінка черги контактів недоступна для локального розгортання.
- У вас є такі дозволи:
  - Переглянути контакти
  - Переглянути ціль контакту
  - Оцініть контакт (необхідний для досягнення цілей оцінки)
  - Калібрувати контакт (необхідний для виконання цілей калібрування)
- Керівник призначив вам контакти з тимчасовим завданням (див. Призначення рецензування, оцінювання та калібрування вручну), або адміністратор створив ціль контакту та призначив її вам (див. Автоматичне призначення оцінок, калібрувань і рецензій (нова сторінка)).
- Призначеним вам контактам менше року. Якщо хтось призначає вам тимчасове завдання для контактів, яким більше року, вони не відображаються у вашій черзі.

Розташування сторінки

Черга контактів

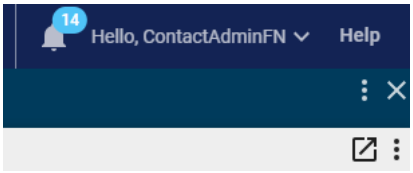
Процедури

Робота з призначеними вам контактами

1. Натисніть **Взаємодії**.
2. Прочитайте інформацію в **стовпцях «Дія»**, **«Дата** завершення» та **«Інструкції** ». Можливо, вам доведеться прокрутити вбік, щоб побачити ці стовпці. Також може знадобитися відкрити контакт, щоб переглянути всі інструкції. Ось види дій:

Дія	Що потрібно робити
Калібрування	Оцініть контакт. Ваша оцінка порівнюється з оцінками інших оцінювачів, щоб забезпечити узгодженість між оцінювачами.
Оцінити	Оцініть контакт за якістю.
Огляд	Відкрийте контакт. Якщо контакт включає запис, відтворіть запис або його частину відповідно до вказівок особи, яка створила завдання. ПРАКТИЧНА ПОРАДА Щоб переконатися, що завдання позначено як виконане для аудіоконтакту, відтворіть запис Аж до кінця.

3. Двічі клацніть контакт. Контакт відкриється в медіаплеєрі.
4. Грайте та оцінюйте контакт за потреби.
5. Натисніть **X** (у верхньому правому куті сторінки), щоб закрити контакт. Контакт зникне зі сторінки «Черга контактів».



Перегляд прогресу в досягненні цілей контакту

Цілі контактів можуть містити кілька контактів.

- Натисніть **Цілі** (у верхньому лівому куті сторінки). Розділ "Цілі" показує прогрес, якого ви досягли у досягненні своїх цілей, час їх виконання та кількість контактів містить кожна ціль.

Перегляд взаємодій для конкретної цілі

1. Натисніть **Взаємодії**.
2. Виберіть ціль зі **спадного списку Фільтр за назвою** цілі. Взаємодії, які не відповідають досягненню цієї цілі, зникають зі сторінки.

Щоб знову переглянути взаємодії для всіх цілей, оновіть сторінку.

Додавання або видалення стовпців на сторінці «Черга контактів»

1. Натисніть **Взаємодії**.
2. Натисніть значок налаштувань (у верхньому правому куті сторінки). Відкриється **вікно Показати/Приховати стовпці** .
3. Щоб додати стовпець, установіть у ньому прапорець. Щоб видалити стовпець, зніміть із нього прапорець.
4. Натисніть **Зберегти**. Вікно **Показати/Приховати стовпці** закриється.

У таблиці нижче описано стовпці на сторінці «Черга контактів».

Ім'я стовпця	Опис
Дата	Дата, коли контакт був зафіксований. Формат залежить від мови, яку ви вибираєте на екрані входу в систему або в випадаючому списку налаштувань.
Час	Час початку контакту в ГГ:ХВ. За замовчуванням Webex WFO відображає цей час у часовому поясі джерела зйомки (наприклад, сервера записів або ПК з інтелектуальним робочим столом). Якщо на сторінці глобальних налаштувань QM встановлено пункт Відображати контакти в часовому поясі користувача, Webex WFO відображатиме цей час у часовому поясі відображення. Дивіться Налаштування QM глобальних параметрів.
Часовий пояс	Часовий пояс для полів «Дата» та «Час». За замовчуванням Webex WFO відображає цей час у часовому поясі джерела зйомки (наприклад, сервера записів або ПК з інтелектуальним робочим столом). Якщо прапорець «Відображати контакти в часовому поясі користувача»

Ім'я стовпця	Опис
	поле вибрано на сторінці QM Глобальних налаштувань, Webex WFO відображає цей час у часовому поясі відображення. Дивіться Налаштування QM глобальні параметри.
Ідентифікатор контакту	Унікальний ідентифікатор бесіди.
Тип контакту	Можливі значення цього стовпця: ■ Дзвінок — контакт із записом виклику. ■ Чат – письмовий контакт, який відбувся в програмі чату вашої організації. Це може бути за допомогою людини-агента або за допомогою чат-бота. ■ Електронна пошта – контакт електронної пошти без запису дзвінків. Цей тип контакту з'являється, лише якщо у вашій організації використовуються функції керування якістю та аналітика. ■ Контакт без запису дзвінка, створений користувачем, натиснувши «Створити контакт» на сторінці «Взаємодії». ■ Лише екран – контакт для запису екрана без запису дзвінків. ■ SMS—Письмовий контакт, який відбувся в рамках програми обміну текстовими повідомленнями вашої організації. ■ Текст — залежно від того, як ваша організація імпортує письмові контакти в Webex WFO, це може включати електронні листи, повідомлення чату або інші текстові контакти.
Канал	Канал, де стався контакт. Цей стовпець з'являється, якщо у вашій організації використовується підтримувана інтеграція для контактів соціальних мереж. Можливі значення цього поля залежать від типів платформ соціальних мереж, які використовує ваша організація.
Тривалість контакту	Проміжок часу між відповіддю на дзвінок і дзвінком закінчення, включно з часом дзвінка та розширеним екранним часом (якщо є) у ГГ:ХХ:СС. Це поле застосовується тільки до дзвінків.

Тривалість виклику, яка відображається на сторінці «Черга контактів», може бути нетакою

Ім'я стовпця	Опис
	така ж, як тривалість, що відображається в медіапрогравачі, оскільки «тривалість події» (час між подіями) і «тривалість запису» (тривалість у фактичному записаному файлі) можуть бути різними. Ці сценарії призводять до того, що тривалість дзвінка може бути різною: ▪ Якщо ви використовуєте елементи керування записом API для призупинення, відновлення або перезапуску запису, тривалість запису буде меншою, ніж фактична тривалість виклику. Наприклад, якщо запис призупинено на одну хвилину, тривалість запису на одну хвилину менша за тривалість виклику. ▪ Якщо ви архівуєте або очищаєте виклик із тривалим часом дзвінка, на сторінці «Черга контактів» відображається тривалість події, а в медіапрогравачі — тривалість запису.
Ім'я	Ім'я агента.
Прізвище	Прізвище агента.
Забити	Оцінка виставляється контакту. ПРИМІТКА : Результати калібрування не відображаються в цьому полі. Для отримання оцінок калібрування використовуйте параметр «Калібрування оцінювання».
Ім'я оцінювача	Оцінювач або калібратор. Ця інформація з'являється, якщо ви оцінювач або якщо у вас є дозвіл на перегляд відомостей про оцінювача.
Дата оцінювання	Дата оцінювання контакту. Ця інформація з'являється якщо ви є оцінювачем або у вас є дозвіл на перегляд відомостей про оцінювача.
Форма оцінювання бесіди.	Форма оцінювання або калібрування, яка використовується для оцінювання
Дія	Тип завдання: «Оцінка», «Калібрування» або «Рецензування».
Назва мети	Назва цілі контакту.

Ідентифікатор цілі	Ідентифікатор цілі контакту.
Інструкції	Будь-які конкретні вказівки щодо мети, надані особою, яка створив мету.
Термін виконання	Дата, до якої ви повинні досягти цієї мети.
[Користувацькі дані]	Варіюється. Ця інформація є унікальною для вашої організації. Адміністратор налаштовує цю інформацію на сторінці Менеджера метаданих. Ці стовпці відображаються, якщо у вас є дозвіл на перегляд користувацьких метаданих. Перегляньте розділ Керування настроюваними полями метаданих

Пов'язані теми

- —Інформація про заповнення та подання оцінок і калібрувань.
- Призначайте перевірку, оцінювання та калібрування вручну — інструкції для керівників команд щодо створення спеціального завдання.
- Автоматичне призначення оцінок, калібрувань і рецензій (нова сторінка) — інструкції для адміністраторів щодо створення цілі контакту.
- Автоматичне призначення рецензій, оцінок і калібрувань (класична сторінка) — інструкції для адміністраторів щодо створення цілі контакту.
- Доступ до призначених вам контактів (класична сторінка)

Позначте контакти для навчання або HR

Позначення контактів для навчання або HR дозволяє легко знайти ці контакти пізніше, щоб використовувати їх як навчальні приклади або для ескалації до відділу кадрів.

ПРИМІТКА Позначення контактів не призводить до автоматичного надсилання контактів до системи навчання або управління персоналом. Що станеться з цими контактами, залежить від того, як ваша організація використовує Webex WFO.

Необхідні умови

- У вас є дозвіл на перегляд контактів.
- У вас є дозвіл «Відмітка для навчання» та/або «Знак для дозволу на управління персоналом».

- У вас є записи в межах вашої компетенції.

Ім'я стовпця	Опис

Розташування сторінки

Взаємодії > подвійним клацанням контакту

Ви також можете відкрити медіапрогравач, клацнувши контакт в одному з наведених нижче розташувань.

- Сторінка Agent Explorer
- В області відомостей віджета Analytics
- У Провіднику даних

Процедури

Позначте контакт для навчання

1. Двічі клацніть контакт, щоб відкрити його.
2. Натисніть значок «Параметри» (правий верхній кут сторінки).
3. Виберіть **Позначка для навчання**.

Позначте контакт для HR

1. Двічі клацніть контакт, щоб відкрити його.
2. Натисніть значок «Параметри» (правий верхній кут сторінки).
3. Виберіть **Позначка для HRs**.

Пов'язані теми

- — Знайдіть позначені контакти пізніше за допомогою фільтра «Прапори запису».
-

- Позначити контакт тегами: позначити контакти – це ще один спосіб виділити контакти, які потрібно знайти пізніше.

Позначте контакт тегом

Адміністратор Webex WFO контролює, як довго контакти доступні на сторінці Взаємодії. Однак, якщо ви хочете зберігати контакт довше, ніж стандартний період зберігання у вашій організації, ви можете позначити його тегом. Позначення контакту застосовує новий час збереження цього запису. Залежно від того, як ваша організація використовує

Тегування, Webex WFO зберігає контакти з тегами довше або коротше, ніж контакти без тегів (див. Керуйте політиками збереження даних для QM та Analytics).

> ПРИМІТКА : Додавання тегів до контакту має пріоритет над деякими правилами робочого процесу QM. Якщо ви застосуєте тег до запуску робочого процесу QM, то Webex WFO збереже цей контакт і всі його пов'язані медіафайли, такі як аудіо та записи екрана, незалежно від політики збереження робочого процесу. Якщо ви застосовуєте тег після виконання робочого процесу QM, то цей тег впливає лише на аудіо цього контакту, а не на запис екрана. Це означає, що політика робочого процесу QM застосовується до запису екрана для цього контакту, але тегування має пріоритет над політикою робочого процесу для аудіо. Якщо Webex WFO повторно використав аудіозапис через запуск робочого процесу QM, цей звук відновлюється. Перегляньте розділ Автоматизація робочих процесівQM для отримання додаткової інформації про робочі процеси QM.

Необхідні умови

- У вас є дозвіл «Тег контакту» та/або дозвіл «Скасувати тег контакту».
- Ваша роль і обсяг дозволяють переглядати записи.

Розташування сторінки

Взаємодії

Процедури

Позначте контакт тегом

1. Виберіть контакт (не відкривайте його).
2. Натисніть **Тег Контакт** (у верхньому правому куті сторінки). Піктограма зміниться на значок Untag Contact.

Як видалити тег із контакту

Видалення тегів до контакту застосовує до контакту стандартний період зберігання вашої організації.

1. Виберіть контакт (не відкривайте його).
2. Натисніть **Untag Contact** (у верхньому правому куті сторінки). Піктограма змінюється на іконку «Тег контакту».

Пов'язані теми

- Керуйте політиками збереження даних для QM та Analytics: установлюйте періоди зберігання контактів із тегами та без тегів у своїй організації.
- Автоматизація робочих процесів QM — створюйте правила для Webex WFO, щоб автоматично керувати записами.

Створення гіперпосилань на записи

Ви можете створити уніфікований покажчик ресурсу (URL) для запису та надіслати його як гіперпосилання іншим через повідомлення чату або електронну пошту. Посилання вказує браузеру одержувача на розділ «Взаємодія», як тільки одержувач проходить автентифікацію через сторінку входу Webex WFO. Після автентифікації одержувача запис відкривається в медіаплеєрі.

Базовий формат URL виглядає наступним чином:

http://<web сервер>/index.html#/записи/<contactID>

або

https://<web сервер>/index.html#/recordings/<contactID>

де:

<веб-сервер> це ім'я хоста або IP адреса сервера, на якому розміщується Webex WFO

<contactID > – це ідентифікатор контакту для запису.

> **URL-**адреси мають /ccr після ідентифікатора для всіх записів, крім кореневих. Кореневий запис – це подання адміністратора для клієнтів, які використовують лише запис шлюзу. URL-адреса without /ccr в кінці перенаправляє на URL-адресу with /ccr в кінці.

Як експортувати контакт

Ви можете завантажити контакт, щоб відтворювати його за межами медіаплеєра Webex WFO. Webex WFO експортує записи у форматі WebM. Ці записи можуть автоматично відтворюватися на вашому пристрої, або вам може знадобитися завантажити медіаплеєр з відкритим вихідним кодом, наприклад VLC Media Player (доступний з videolan.com).

Розташування сторінки

Взаємодії

Необхідні умови

- У вас є дозвіл на експорт записів.
- Ви підписані на сповіщення про експорт записів.
- Ваш пристрій може відтворювати файли WebM.

Процедури

Експорт запису

1. Виберіть запис.
2. Натисніть **Експортувати контакт** . Відкриється **вікно Експорт контакту** .
3. Виберіть формат для експорту медіафайлів.
4. Натисніть **Експортувати**.
5. Натисніть **кнопку «OK».** Ви отримаєте сповіщення про завершення експорту контактів.

   ПРИМІТКА Час, необхідний для експорту контакту, залежить від тривалості запису та від того, чи містить він запис екрана.

6. Відкрийте список сповіщень (значок дзвінка) у верхній частині вікна та виберіть Експорт **контакту <ID> готовий до сповіщення про завантаження** . Відкриється **вікно сповіщення про оповіщення** .
7. Дотримуйтесь підказок, щоб завантажити запис.

Пов'язані теми

- Керування ролями та дозволами : додаткова інформація про дозволи.
- Налаштування сповіщень: додаткові відомості про сповіщення.

Масовий експорт контактів

Експортуйте кілька контактів у зовнішнє сховище за допомогою масового експорту контактів. Після призначення ліцензії клієнту будь-хто, хто має дозволи на масовий експорт, може створити експорт. Ця функція створює каталог у вибраному зовнішньому розташуванні сховища, який містить аудіофайли або відеофайли у вказаному форматі, файл CSV з метаданими контакту та, якщо застосовно, дані Analytics із транскрипцією.

ПРИМІТКА : Адміністратор Webex WFO визначає метадані, які можна експортувати. У форматі CSV зберігаються лише експортовані метадані.

ПРИМІТКА Масовий експорт контактів кореневих записів не підтримується.

ВАЖЛИВО: Ви можете експортувати до 1 000 контактів на день для кожного клієнта за допомогою масового експорту контактів. Щоб експортувати понад 1 000 контактів на день, додайте ліцензію на розширений масовий експорт контактів до вашого орендаря. Зверніться до свого менеджера по роботі з клієнтами, щоб запросити цю ліцензію.

Необхідні умови

- У вас є дозвіл на експорт масових контактів. Перегляньте розділ Керування ролями та дозволами .
- У вас є налаштоване зовнішнє сховище. Перегляньте розділ Додавання зовнішніх місць зберігання даних.

Розташування сторінки

Взаємодії

Процедури

Заплануйте автоматичний запуск функції масового експорту контактів через вказані вами регулярні проміжки часу або запустіть масовий експорт контактів негайно. Відстежуйте статус запиту на експорт на сторінці аудиту масового експорту контактів (Керування програмами > Глобальний моніторинг > > Аудит експорту масових контактів).

Планування повторюваного масового експорту контактів

1. На сторінці "Взаємодії" створіть і збережіть набір фільтрів (див.).

   ВАЖЛИВО: Ви повинні повністю налаштувати всі фільтри, які ви додаєте до свого набору фільтрів. Якщо ви не повністю налаштуєте всі фільтри, масовий експорт контактів не вдасться.

   ПРИКЛАД: Ви додаєте фільтр "Прогнозний показник **лояльності мережі" до свого набору** фільтрів. Ви вибираєте **«Дорівнює» з** розкривного списку «Оператор **»,** але не вводите число в **поле «Оцінка** ». Неповне налаштування цього фільтра призведе до помилки експорту масового контакту.

2. Клацніть піктограму **Параметри** списку, а потім виберіть пункт **Масовий експорт** контактів.
3. Натисніть кнопку **Новий експорт#** Tab.
4. Налаштуйте експорт, як це визначено в описаних полях нижче.

   Export Name — введіть ім'я для файлу масового експорту контактів.

   Пошук збережених — виберіть збережений набір фільтрів.

   Місце зберігання — виберіть зовнішнє сховище, до якого ви хочете експортувати контакти.

Тип аудіо/екранного файлу — Виберіть формат файлу, в якому Webex WFO експортує аудіо та відео файли.

- **Аудіо/відео формати** — Виберіть формат файлу, в який слід експортувати аудіо/відео медіа. Доступно лише для контактів із записами аудіо та екрана.
- **Формати** лише аудіо— виберіть формат файлу, у який слід експортувати медіафайл, що містить лише аудіо. Доступно тільки для контактів з аудіозаписами.
- Немає— Виберіть **Лише** транскрипції, щоб експортувати лише транскрипції.

Формат виводу транскрипції — виберіть формат файлу, у який ви хочете експортувати дані транскрипції Analytics: JSON або XML. Якщо ви виберете Немає , Webex WFO не експортує жодних даних транскрипції Analytics. Виберіть «Немає **»,** щоб експортувати лише файл CSV з метаданими.

5. Виберіть « **Надіслати запланований експорт**», а потім заплануйте експорт, як описано нижче.

   Щотижня — Виберіть один або декілька днів тижня, а потім виберіть час у ті дні, коли Webex WFO експортуватимете контакти.

   Щомісяця — Виберіть день місяця, а потім виберіть час у цей день, коли Webex WFO експортуватимете контакти.

6. Натисніть **Створити**.

   Коли ви створюєте запланований масовий експорт контактів, Webex WFO зберігає експорт. Щоб відредагувати експорт, натисніть Експорт **збереженого контакту** Tab та виберіть експорт із **випадаючого списку Ім'я** збереженого файлу експорту.

   ПРИМІТКА**:** Перший запланований експорт (щотижневий або щомісячний) має відбутися після наступного запланованого запуску завдання динамічного оновлення програми. В іншому випадку перший запланований експорт не відбудеться, Хоча майбутній експорт буде. За замовчуванням завдання динамічного оновлення даних виконується кожні п'ятнадцять хвилин. Зверніться до системного адміністратора, щоб перевірити цей розклад.

Миттєвий експорт контактів

1. На сторінці "Взаємодії" створіть і збережіть набір фільтрів (див.).

   ВАЖЛИВО**:** Ви повинні повністю налаштувати всі фільтри, які ви додаєте до свого набору фільтрів. Якщо ви не повністю налаштуєте всі фільтри, масовий експорт контексту не вдасться.

ПРИКЛАД**:** Ви додаєте фільтр "Прогнозний показник **лояльності мережі" до свого набору** фільтрів. Ви вибираєте **«Дорівнює» з** розкривного списку «Оператор **»,** але не вводите число в **поле «Оцінка** ». Неповне налаштування цього фільтра призведе до помилки експорту масового контакту.

2. Клацніть піктограму **Параметри** списку, а потім виберіть пункт **Масовий експорт** контактів.
3. Натисніть кнопку **Новий експорт#** Tab.
4. Налаштуйте експорт, як описано нижче.

   Export Name — введіть ім'я для файлу масового експорту контактів.

   Пошук збережених — виберіть збережений набір фільтрів.

   Місце зберігання — виберіть зовнішнє сховище, до якого ви хочете експортувати контакти.

   Тип аудіо/екранного файлу — Виберіть формат файлу, в якому Webex WFO експортує аудіо та відео файли.

   - **Аудіо/відео формати** — Виберіть формат файлу, в який слід експортувати аудіо/відео медіа. Доступно лише для контактів із записами аудіо та екрана.
   - **Формати** лише аудіо – виберіть формат файлу, у який слід експортувати медіафайли, що містять лише аудіо. Доступно тільки для контактів з аудіозаписами.
   - Немає— Виберіть **Лише** транскрипції, щоб експортувати лише транскрипції.

   Формат виводу транскрипції — виберіть формат файлу, у який ви хочете експортувати дані транскрипції Analytics: JSON або XML. Якщо ви виберете Немає , Webex WFO не експортує жодних даних транскрипції Analytics. Виберіть «Немає **»,** щоб експортувати лише файл CSV з метаданими.

5. Виберіть **Надіслати Експортувати негайно**.
6. Натисніть **Створити**.

Ліцензійні вимоги для експорту масових контактів

Cisco вимагає вибору типу ліцензії для масового експорту контактів.

- **Стандартна ліцензія** – експортуйте до 1 000 контактів щодня через інтерфейс користувача.
- **Ліцензія на** продуктивність: експортуйте контакти масово, налаштовуючи кілька завдань експорту контактів періодично протягом кожного дня.

ПРИМІТКА За замовчуванням кожна партія експорту обмежена 10 000 на завдання, а максимальна кількість контактів на день становить 40 000 з ліцензією на продуктивність. Якщо є необхідність у збільшенні цих лімітів, будь ласка, зверніться до Cisco Professional Services або Cisco Служби підтримки.

Дані, що містяться у файлі масового експорту контактів CSV

У наведеній нижче таблиці описано поля даних, включені у файл масового експорту контактів CSV. Якщо контакт повторно використано, але ще не видалено остаточно, у всіх полях, крім ідентифікатора контакту, відображається «######».

Поле	Тип	Макс Довжина	Опис
Ідентифікатор контакту	Ціле число	64	Унікальний ідентифікатор контакту.
Прізвище	Рядок	60	Ім'я агента.
Ім'я	Рядок	60	Прізвище агента.
Назва групи	Рядок	60	Назва групи агента.
Назва команди	Рядок	60	Назва команди агента.
Телефонний номер	Рядок	64	Ідентифікатор абонента або автоматична ідентифікація номера (ANI) абонента, що телефонує. Відображає "невідомо", якщо номер виклику відсутній у списку або заблокований. Це поле застосовується тільки до дзвінків.
Called Number (Номер абонента, якому телефонують)	Рядок	64	Номер DID або служби ідентифікації набраного номера (DNIS) телефону, на який надійшов дзвінок. Відображає «невідомо», якщо номер, на який викликають, відсутній або заблокований. Це поле застосовується тільки до дзвінків.
Дата	Дата	10	Дата контакту. Формат – ДД/ММ/РРРР.
Час	Час	5 + 2	Час початку контакту. Формат ГГ:ММ AM або PM.
Часовий пояс	Рядок	60	Часовий пояс, у якому було створено контакт і записано дзвінок. ПРИКЛАД Америка/Чикаго ПРИМІТКА: Це поле не має формату UTC.

Поле	Тип	Макс Довжина	Опис
Забити	Ціле число	64	Оцінка виставляється контакту.
Причина	Рядок	64	Причина розмови була записана. Ця причина задається в правилі запису.
Тип запису	Рядок	64	Тип запису, пов'язаний з цим пристроєм. Допустимі значення: ■ Запис AACC MLS ■ ACME Пакетний запис ■ Запис аудіокодів ■ Запис AWS Connect ■ Запис у форматі BroadSoft ■ Запис у форматі CUBE ■ Запис кінцевих точок ■ Сповіщення про подію ■ П'ять записів 9 VCC ■ Запис Genesys ■ Запис в офіс по IP ■ Запис MediaSense ■ Запис кількох реєстрацій ■ Запис із мережі ■ Немає ■ Примирення ■ RTP Запис реєстратора ■ Запис Серенова ■ Одноетапний запис конференції

Поле	Тип	Максимальна довжина	Опис
			▪ Запис Sonus ▪ Невідомий тип запису Деякі типи записів можуть бути доступні для вас.
Тривалість виклику	Тривалість	8	Проміжок часу між відповіддю на дзвінок і дзвінок було скасовано, включаючи час дзвінка та розширений екранний час (якщо такий є) у ГГ:ХХ:СС. Дзвінок Тривалість надходить від служби сигналізації. Цей поле застосовується тільки до дзвінків. Тривалість виклику відображається в таблиці «Контакти» та Медіапрогравач може бути не таким, як раніше, через різниця в «тривалості події» (час між подій) та «тривалість запису» (тривалість у межах власне записаний файл). У цих сценаріях тривалість дзвінка буде різною: ▪ Коли ви використовуєте елементи керування записом API для призупинення, відновлення або перезапуску запису, тривалість запису буде меншою, ніж фактична тривалість дзвінка. Наприклад, якщо запис починається повторно через одну хвилину після виклику, тривалість виклику на одну хвилину перевищує тривалість запису. ▪ Під час архівування або очищення виклику з тривалим часом дзвінка в таблиці «Контакти» в полі «Тривалість виклику» відображається тривалість події, а в медіапрогравачі — у полі «Тривалість виклику».

Ідентифікатор оператора	Рядок	64	Ідентифікатор системи агента.
Управління персоналом	Логічне	3	Вказує, чи було контакт позначено як такий, що відповідає за відділ кадрів.

Пол	Тип	Макс Довжи	Опис
			Формат – Так/Ні.
Навчання	Логічне	3	Вказує, чи було позначено контакт для Навчання. Формат – Так/Ні.
Стан	Рядок	32	Поточний стан оцінки контакту. Дійсний Значення: ▪ Без очок ▪ Забив ▪ В процесі ▪ Потребує затвердження
Тип контакту	Рядок	60	Тип контакту. Можливі значення: ▪ КЛИКАТИ ▪ NON_CALL ▪ SCREEN_ONLY ▪ ЕЛЕКТРОННА ПОШТА ▪ ТЕКСТ ▪ ЧАТ ▪ SMS
Зовнішня сторона	Рядок		Для контактів у чаті або SMS — електронну пошту, номер телефону або інший ідентифікатор особи, яка взаємодіяла з оператором.
Від адреси	Рядок	512	Фільтрує електронну пошту, пов'язану з контактами, які не телефонують, на основі адреси електронної пошти в полі «Від». ПРИМІТКА Ця опція доступна, лише якщо ввімкнено Analytics.
За адресою	Рядок	без обмежень	Фільтрує електронну пошту, пов'язану з контактами, які не телефонують, на основі

Пол	Тип	Макс Довжина	Опис
			адреси електронної пошти в полі «Кому». ПРИМІТКА Ця опція доступна, лише якщо ввімкнено Analytics.
Суб'єкт	Рядок	1000	Фільтрує електронну пошту, пов'язану з контактами, які не телефонують, на основі поля «Тема».
Ім'я оцінювача	Рядок	256	Ім'я особи, яка оцінювала контакт.
Дата оцінювання	Рядок	10	Дата оцінювання контакту. Формат – ММ/ДД/РРРР.
Затверджено	Рядок	256	ПІБ особи, яка затвердила оцінювання.
Форма оцінювання	Рядок	64	Назва форми оцінювання або калібрування, яка використовується для оцінки розмови з клієнтом.
Калібровані	Логічне	3	Показує, чи було позначено контакт для калібрування. Формат – Так/Ні.
МАКС Тиша	Тривалість	8	Максимальна тривалість заходу мовчання в контакті. Формат – ГГ:ХХ:СС.
МІН Тиша	Тривалість	8	Мінімальна тривалість заходу мовчання в контакті. Формат – ГГ:ХХ:СС.
AVG Тиша	Тривалість	8	Середня тривалість події мовчання в контакті. Формат – ГГ:ХХ:СС.
Повна тривалість тиші	Тривалість	8	Сумарна тривалість всіх подій мовчання в контакті. Формат – ГГ:ХХ:СС.
Події тиші	Ціле число	64	Кількість подій тиші в контакті.

Пол	Тип	Макс Довжи	Опис
% Тиша	Значення десяткового дробу	3	Відсоток дзвінка, проведеного в стані тиші (під час якого ні абонент, ні оператор не розмовляють). Формат – .99.
Розмова MAX Над	Тривалість	8	Максимальна тривалість розмови про подію в контакті. Формат – ГГ:ХХ:СС.
Мін Бесіда Over	Тривалість	8	Мінімальна тривалість розмови про подію в контакті. Формат – ГГ:ХХ:СС.
Бесіда AVG Над	Тривалість	8	Середня тривалість розмови про події в контакті. Формат – ГГ:ХХ:СС.
Повна розмова За тривалістю	Тривалість	8	Загальна тривалість всіх подій у контакті. Формат – ГГ:ХХ:СС.
Бесіда над Події	Ціле число	64	Кількість обговорень подій у контакті.
% Обговорення	Значення десяткового дробу	3	Відсоток дзвінка, який закінчується. Формат – .99.
Проводьте заходи	Ціле число	—	Кількість виявлених подій утримання.
Тривалість утримання MIN	Тривалість	—	Тривалість події найкоротшого утримання. Формат = ГГ:ХХ:СС.
Максимальна тривалість утримання	Тривалість	—	Тривалість події найтривалішого утримання. Формат = ГГ:ХХ:СС.
Загальна тривалість утримання	Тривалість	—	Загальна тривалість часу утримання. Формат = ГГ:ХХ:СС.
Тривалість утримання AVG	Тривалість	—	Середній час утримання в ГГ:ХХ:СС.

% Утримання	Значення десяткового дробу —	Відсоток виклику, проведеного в стані утримання.

Поле	Тип	Макс Довжина	Опис
Кінець Взаємодія Робочий процес	Рядок	64	Ім'я робочого процесу завершення взаємодії, який використовується для Контакт.
Щодня Робочий процес	Рядок	64	Назва щоденного робочого процесу, який використовується для контакту.
Інтелектуального Оцінки Забити	Значення десяткового дробу	3	Прогнозований бал контакту без оцінки забити. Webex WFO ґрунтує цю прогнозовану оцінку на Дані аналітики та попередні оцінки оцінок. Webex WFO використовує такі фрагменти даних аналітики: дзвінок атрибути, атрибути агента, голосові звернення та робочий стіл діяльність. Формат – .99.
Мережевий промоутер Забити	Значення десяткового дробу	—	Індекс лояльності для контактної особи, наданий Абонента.
Прогностична мережа Оцінка промоутера	Значення десяткового дробу	3	Прогнозований рахунок контакту без мережевого промоутера забити. Webex WFO ґрунтує цю прогнозовану оцінку на Аналітичні дані та попередні оцінки мережевих промоутерів. Webex WFO використовує наступні фрагменти аналітики дані: атрибути дзвінків, атрибути оператора, робочий стіл програми, активність на робочому столі, голосові хіти та дзвінки метадані. Формат – .99.
Настроїв	Рядок	—	Оцінка настроїв контакту: позитивна, негативна або

Забити			Нейтральні.
Оцінка опитування	Значення десяткового дробу	3	Якщо контактна особа має пов'язане опитування, надає оцінка опитування, виражена у відсотках у десятковому дробі форма.

Поле	Тип	Максимальна довжина	Опис
Назва опитування	Рядок	255	Якщо контактна особа має пов'язане опитування, надає Назва опитування.
Ідентифікатор агента ACD	Рядок	256	ACD Ідентифікатор агента.
Асоційований дзвінок Ідентифікатор	Рядок	256	Якщо дзвінок передбачає конференцію або переведення, ідентифікатор інший агент.
Попередній перегляд тексту	Рядок	—	Попередній перегляд результатів пошуку за допомогою фільтра «Текстовий пошук».
< на замовлення метадані>	Варіюється	—	Користувацькі метадані, пов'язані з контактом.

Пов'язані теми

- Додавання зовнішніх місць зберігання даних: дізнайтеся, як налаштувати зовнішнє сховище.
- Дізнайтеся, як створити та зберегти набір фільтрів.
- Відстежувати експорт запланованих масових контактів: переглядайте статус експорту.

Оцініть контакти

Поради для форм оцінювання

Рекомендації для ефективного оцінювання

Оцінка – це кінцевий результат, який ви отримуєте від рішення для запису з управління якістю. «Якість» в управлінні якістю походить від оцінки методів і мови, які агенти використовують під час роботи з клієнтами. Оцінки викликають елементи, які ви хочете, щоб оператори використовували під час виклику.

ПРИКЛАД: Оператор відповідає на дзвінок словами: «Доброго ранку, це Боб з компанії XYZ, чим я можу вам допомогти сьогодні?» Форма оцінювання має три вступних запитання: Чи використовував агент

привіт? Чи ідентифікував агент себе та компанію? Агент поставив відкрите запитання? На кожне з цих питань оцінювач відповідає «так».

Оцінка вказує на відмінну поведінку агентів і сфери, в яких агенти потребують вдосконалення або навчання.

Впроваджуючи оцінювання, враховуйте наведені нижче практичні поради.

- Розставте пріоритети у своїх ініціативах — почніть із найвищої цінності або найвищого пріоритету.
- Визначте, як виглядає успіх — це бажана поведінка.
- Створюйте журнал вимірювань і порівнюйте бали за певний проміжок часу — виберіть форму оцінювання та залишайтеся з нею принаймні на квартал, щоб ви могли виміряти покращення з часом і перевірити, чи покращують ваші тренування та тренування продуктивність.
- Переглядайте оцінки операторів і відтворюйте дзвінки, щоб визначити основні причини проблем: з'ясовуйте, у чому у вас виникають проблеми, і вдосконалюйте тренування за допомогою аналізу корінних причин.
- Порівнюйте агентів, команду та організацію – вимірюйте прогрес на всіх рівнях.
- Переходьте до успіху: коли у вас більше немає проблем в одному розділі оцінювання (наприклад, привітання агента), ви можете видалити його з оцінки. У міру того, як бізнес-цілі вашого контакт-центру змінюються, ви можете додавати нові розділи до форми, щоб постійно покращувати роботу ваших агентів.

Вказівки щодо запитань форми оцінювання

Враховуйте наступні поради під час написання запитань у формі оцінювання.

Використовуйте прості запитання. Прості запитання дозволяють менеджерам і керівникам дослідити основну причину низького балу агента.

- Перетворіть кожне запитання на одне запитання (не використовуйте запитання в запитаннях).
- Обмежте обсяг питання однією вимірюваною подією.

> **ПРИКЛАД:** "Чи доклав агент зайвих зусиль?" - погане питання. Що означає докласти максимум зусиль? Чи однаково виглядає додаткова миля для кожного контакту? Скоріш за все, ні.
> Замість цього визначте конкретні дії, які агенти, які докладають додаткових зусиль. Наприклад, чи пропонував оператор зв'язатися з абонентом, щоб переконатися, що проблему вирішено? Це питання стосується конкретної дії, і кожен знатиме, що означає відповідь «так» чи «ні».

- Напишіть питання так, щоб і оцінювач, і агент чітко розуміли, як діяв агент.

По можливості використовуйте питання, які вимагають відповіді **«** так» або «ні». Запитання «так» чи «ні» дають чіткі та лаконічні відповіді. Вони також вимагають менше документації та зусиль для співпраці для отримання послідовної оцінки

Вимірювання. Такі відповіді є більш об'єктивними. На противагу цьому, числові діапазони вимагають встановлення критеріїв для кожного числа в діапазоні. Це ускладнює співпрацю між кількома оцінювачами.

Упорядкуйте свої запитання, розмістивши їх у **окремих розділах**. Категоризація запитань дозволяє створювати детальні звіти про роботу агентів і команди в кожній категорії.

- Підбирайте запитання та розділи відповідно до потоку типового дзвінка, щоб оцінювачам було простіше оцінювати ефективність роботи оператора.

  ПРИКЛАД Ви створюєте три розділи з назвами «Привітання», «Введення замовлення» та «Закриття».

- Використовуючи оцінювання на основі відсотка, призначайте вищі ваги найважливішим питанням і розділам.
- Використовуйте не більше десяти розділів у формі оцінювання.
- Використовуйте не більше десяти питань у розділі.

Вирішіть, чи є якісь **ключові точки відмови**. Позначте запитання, які стосуються критичної поведінки (наприклад, ввічливості), як ключові показники ефективності (KPI). Якщо таке питання оцінюється негативно, вся оцінка провалюється.

Якщо ви використовуєте **прогнозні оцінки оцінки**, пишіть питання, які стосуються типу даних, які Webex WFO збирає та аналізує. Дивіться розділ Налаштування прогнозів для отримання додаткової інформації.

ПРИКЛАД: Ви використовуєте QM для вимірювання тривалості мовчання в кожному контакті. У формі оцінки запитується: «Чи надав агент оперативну увагу клієнту?».

ПРИКЛАД У вас є категорія фраз Analytics під назвою "Привітання" з такими фразами, як "дякую, що зателефонували", "мене звати" та "як я можу вам допомогти сьогодні". У формі оцінювання запитується: «Чи
Чи правильно зустріти того, хто телефонує?

Питання щодо ключових показників ефективності (KPI)

Щоб використовувати питання KPI, спочатку потрібно визначити бізнес-цілі для контакт-центру. Коли ви розбиваєте бізнес-цілі, вам потрібно визначити складні області та те, як ви можете виміряти успіх у досягненні цих цілей. Наприклад, можна розбити бізнес-цілі на такі:

- Роздільна здатність першого контакту (FCR)
- Процес продажів та навички

- Знання продукту: за допомогою оцінювання контактів можна виявити агентів, які не мають достатніх знань про продукт, а потім провести навчання для покращення їхніх знань про продукт. Наприклад, під час оцінювання агента ви можете розглянути такі питання:
  - Чи володіє агент глибокими знаннями в області продукції?
  - Це критичний показник чи зона виклику?
- Володіння агентами інструментами — агентам іноді доводиться мати справу з широким спектром інструментів, коли вони мають справу з клієнтом (наприклад, інструменти введення замовлень, інструменти продуктивності агентів, інструменти для роботи з базами даних або спеціальні програмні інструменти, розроблені для організації). Ви можете використовувати оцінювання для моніторингу майстерності оператора з інструментами вашого контакт-центру, а потім проводити навчання для покращення його володіння інструментами.
- Середня тривалість виклику: деякі виклики довші за інші. За допомогою оцінювання можна зрозуміти, які фактори призводять до довших викликів, а потім запропонувати рішення, які зменшують кількість довгих дзвінків і збільшують середню тривалість виклику.

Коли ви знаєте, які ваші бізнес-цілі, ви можете включити ці цілі як відповіді на запитання у формі оцінювання та призначити цим запитанням KPI. Це дозволяє вам узгодити цілі ваших агентів з вашими бізнес-цілями для контакт-центру. Потім ви можете використовувати форми оцінки, щоб виміряти ефективність ваших агентів у порівнянні з бізнес-цілями вашого контакт-центру.

KPI може мати позитивний або негативний вплив на бізнес-цілі вашого контакт-центру. Значення, присвоєне відповіді KPI, відображає цей вплив.

> **ПРИКЛАД** Бізнес-цілі вашого контакт-центру полягають у збільшенні доходів, підвищенні задоволеності клієнтів та зниженні загальних витрат. Агент, який перетворює незадоволеного клієнта на щасливого клієнта
> позитивно впливає на бізнес-цілі вашого контакт-центру. Агент, який втрачає потенційний продаж, негативно впливає на бізнес-цілі вашого контакт-центру.

Як оцінюються запитання KPI

Запитання з однією або кількома відповідями KPI позначається словом "KPI" у **полі "Тип** ". KPI має пріоритет над підсумковим балом оцінки. Якщо у вас є кілька відповідей KPI, надайте пріоритет відповідям KPI під час створення форми, щоб визначити, яка відповідь за KPI визначає підсумковий бал.

Коли питання KPI з'являється в розділі, QM оцінює питання KPI, як і будь-яке інше питання. Загальне значення цього розділу відображається в оцінці розділу, включно з питанням KPI. QM зберігає оцінки, які ви виставили всім питанням і розділам. Ці оцінки доступні для ознайомлення.

Ви повинні продовжувати оцінювати всю оцінку, коли відповідь у KPI ініціює остаточний бал.

Нарахування балів на основі відсотків

Під час створення форми оцінювання потрібно вибрати підрахунок балів на основі відсотків або балів . Підрахунок балів на основі відсотка ґрунтується на діапазоні цілих чисел від 0 до 100. Коли оцінювач оцінює розділ у формі оцінювання на основі відсотка, у цьому розділі з'являється ковзний підсумок і відсоток.

Про розділи на основі відсотків

Кожен розділ на основі відсотків має свою вагу, яка визначає, наскільки він впливає на загальний бал за форму оцінювання. Кожен розділ Tab відображає вагу своєї секції. Сума ваг всіх перерізів повинна дорівнювати 100. Ці вагові коефіцієнти застосовуються після того, як усі розділи оцінені, щоб отримати загальний бал у відсотках для оцінювання. Загальний бал розраховується таким чином:

Оцінка розділу у відсотках × Вага розділу = зважена оцінка розділу Сума всіх зважених оцінок за розділ = загальна оцінка у відсотках

ПРИКЛАД

Форма має два розділи, які називаються «Привітання» та «Оцінка». Розділ «Привітання» має можливу загальну суму 15 балів і коштує 40% від загальної оцінки. Агент заробив 8 з можливих 15 балів, або 60%, за цей розділ. Розділ «Оцінка» має можливу загальну суму 10 балів і коштує 60%.

За цей розділ агент заробив 8 балів, або 80%. Загальний бал розраховується таким чином:

Розділ привітання = 60% × 0,4 = 24%

Оцініть розділ = 80% × 0,6 = 48%

24% + 48% = 72% загальна оцінка

Про запитання на основі відсотків

Кожне запитання, засноване на відсотках, має свою вагу, яка визначає, наскільки воно впливає на загальну оцінку за розділ. Вага переводиться в бали. Максимальна оцінка за розділ становить 100% (або 100 балів), незалежно від того, скільки питань він містить. Webex WFO використовує цю формулу, яка використовується для розрахунку зваженого балу для одного питання, заснованого на відсотках:

(фактичний бал ÷ максимальний бал) × вага = зважена оцінка

ПРИКЛАД У розділі з трьома питаннями Питання 1 має вагу 50%. Питання 2 і 3 мають вагу 25%. Це означає, що Питання 1 оцінюється максимум у 50 балів, а Питання 2 і 3 коштують максимум 25 балів кожен.

Наступна таблиця показує потенційні бали, які може отримати запитання зі шкалою відповідей від 0 до 5, якщо воно має вагу 25% або 50%. Якщо оцінювач відповідає Н/Д, Webex WFO ставиться до оцінки розділу так, ніби питання не існує.

Розмір Відповіс ти	Зароблені бали (вага питання 25%)	Зароблені бали (вага питання 50%)
немає даних	—	—
0	0	0
1	5	10
2	10	20
3	15	30
4	20	40
5	25	50

Наступна таблиця показує потенційні бали, які запитання «Так/Ні» може заробити, якщо воно має вагу 25% або 50%.

Відповіс ти	Зароблені бали (вага питання 25%)	Зароблені бали (вага питання 50%)
Так	25	50
Ні	0	0
немає даних	—	—

У наведених нижче таблицях наведені результати по декількох розділах у вигляді вибіркової оцінки.

Приклад балів для розділу з трьох питань

Питання	Вага	Тип	Забити	Зважена оцінка
1	50%	Шкала від 0 до 5	4	40
2	25%	Шкала від 0 до 5	3	15
3	25%	Так або ні	Так	25
Оцінка за розділами				**80%**

Приклад балів для розділу з чотирьох запитань

Питання	Вага	Тип	Забити	Зважена оцінка
1	60%	Шкала від 0 до 5	3	36
2	15%	Шкала від 0 до 5	4	12
3	20%	Так або ні	Ні	0
4	5%	Так або ні	Так	5
Оцінка за розділами				**53%**

Приклад з оцінкою з відповіддю "не застосовується" (Н/Д)

Питання	Вага	Тип	Забити	Зважена оцінка
1	60%	Шкала від 0 до 5	Немає даних	—
2	15%	Шкала від 0 до 5	4	12
3	20%	Так або ні	Ні	0
4	5%	Так або ні	Так	5
Оцінка за розділами				**42.5%**

ПРИМІТКА**:** Відповідь N/A видаляє це запитання із загальної можливої оцінки. Отже, у цьому прикладі оцінка 43% базується на 17 балах із загальної кількості 40 замість 100.

Як оцінюються оцінки на основі відсотка

Коли ви зберігаєте форму оцінювання, вона обчислює можливі бали, зароблені бали та відсоток (або оцінка). Ці формули ґрунтуються на кількості розділів у формі оцінювання.

можливі моменти

Загальна можлива кількість балів за бланк оцінювання балів – це сума можливих балів кожної секції, помножена на загальну кількість балів:

Сформулюйте можливі бали =
Вага розділу 1 × Розділ 1 Можливі точки
+ Вага Секції 2 × Розділ 2 Можливі точки

+ Вага Розділу 3 × Розділ 3 Можливі точки
+ Вага розділу 4 × Розділ 4 Можливі точки

У наступному прикладі показано, як Webex WFO обчислює загальну можливу кількість балів за форму оцінювання балів із чотирма розділами:

Розділ	Вага	Можливі моменти для розділу	Моменти, до яких сприяє розділ Форма
1	25%	100	25
2	25%	75	18.75
3	25%	80	20
4	25%	100	25
Всього можливих балів			**88.75**

Зароблені бали

Загальна кількість балів, набраних за оцінювання балів, розраховується за такою формулою:

Форма загальної кількості зароблених балів =
Загальна кількість зароблених балів × Розділ 1 вага Розділ 1
+ Вага Розділу 2 × Розділ 2 Загальна кількість зароблених очок
+ Загальна кількість зароблених балів × Розділу 3 вага Секції 3
+ Загальна кількість зароблених балів × Розділу 3 вага Секції 3

У наведеному нижче прикладі показано, як Webex WFO обчислює кількість балів, зароблених у формі оцінювання з чотирма розділами:

Розділ	Вага	Зароблені бали	Моменти, до яких сприяє розділ Загальна кількість балів
1	25%	85	21.25
2	25%	60	15
3	25%	65	16.25

Розділ	Вага	Зароблені	Моменти, до яких сприяє розділ
4	25%	90	22.5
Загальна кількість зароблених балів			**75**

Відсоткова оцінка

Відсоток за бланком оцінювання балів розраховується за такою формулою:

Форма у відсотках =
Формуйте зароблені бали ÷ формуйте можливі бали

У наведеному нижче прикладі показано, як Webex WFO обчислює відсотковий бал з попередніх двох таблиць:

75 ÷ 88.75 = 84.51%

Нарахування балів

Під час створення форми оцінювання потрібно вибрати оцінювання на основі балів або оцінювання на основівідсотка. Підрахунок балів базується на діапазоні цілих чисел. Мінімальне число може бути менше нуля.

ПРИКЛАД Мінімальна кількість балів на бланку – −50, максимальна – 150. Оцінка 0 вважається адекватною або середньою. Позитивні бали нараховуються за виняткові обслуговування, коли агент виконує роботу за межами звичайного очікуваного результату. Негативні бали віднімаються за поганий сервіс і вказують на те, що агенту потрібен додатковий коучинг.

Мінімальний бал за бальну форму оцінювання – це сума всіх мінімальних балів, які присвоюються запитанням.

Максимальна оцінка за бальну форму оцінювання – це сума всіх максимальних балів, які присвоюються запитанням.

Автоматичне призначення рецензій, оцінок і калібрувань (класична сторінка)

Ціль контакту – це список контактів, призначених оцінювачам для перевірки, оцінювання або калібрування. Коли ви створюєте ціль, ви вказуєте критерії для контактів і дату завершення. Цілі відображаються на сторінці «Черга контактів» оцінювачів.

> ПРИМІТКА : Інформація тут охоплює класичну версію сторінки адміністрування черги контактів. Щоб отримати інформацію про нову версію, перейдіть до розділу Призначення оцінок, калібрувань і відгуків автоматично (нова сторінка).
>
> Як дізнатися, яка у мене версія?
>
> Якщо ви бачите таблицю зі списком цілей, перед вами нова сторінка. Якщо ви бачите **, що ви хочете зробити?** Зі списком опцій перед вами класична сторінка.

Необхідні умови

- Ваша організація використовує Cisco Управління якістю
- Деякі критерії контакту вимагають Cisco аналітики (див. Крок 10 нижче)
- У вас є дозволи на адміністрування цілей контактів і принаймні один із наведених нижче дозволів.
  - Створити ціль оцінювання (потрібна для створення цілей оцінювання)
  - Створити ціль калібрування (потрібна для створення цілей калібрування)
  - Створити ціль рецензування (потрібна для створення цілей рецензування)
- Люди, яким призначені цілі, мають такі дозволи:
  - Переглянути контакти
  - Переглянути ціль контакту
  - Оцініть контакт (необхідний для досягнення цілей оцінки)
  - Калібрувати контакт (необхідний для виконання цілей калібрування)

Розташування сторінки

Управління додатками > QM > QM Потоки контактів > Адміністрування черги контактів

Процедури

Переглянути всі цілі

- Виберіть **Переглянути цілі** контактів. Цілі сортуються за ID цілі.

Створіть ціль

1. Виберіть **Створити нову ціль**.
2. Введіть назву цілі в **поле Назва** .
3. Виберіть тип завдання з **випадаючого списку Дія** .
4. Введіть кількість контактів, включених у ціль, у **поле «Кількість контактів** ».
5. Виберіть тип контакту з **випадаючого списку Тип** контакту.
6. У **випадаючому списку Рівень** контакту виберіть, яка кількість контактів у цілі припадає на одного агента чи на команду.

   > ПРИКЛАД**:** Мета – оцінити 10 контактів у команді. Ви вибираєте Команда з розкривного списку Рівень контакту.

7. Виберіть дату завершення цілі зі **спадного списку Частота** досягнення цілі. Ось ваші варіанти:
   - «День», «Тиждень» або «Місяць» — Webex WFO призначає ціль щодня, щотижня або щомісяця.
   - Конкретна дата: оцінювачі мають досягти мети до певної дати та часу. Після цієї дати ціль стає неактивною. Поля дати й часу з'являються, якщо вибрати цю опцію.
   - Діапазон дат: оцінювачі мають досягти мети між певним діапазоном дат. Після дати завершення ціль стає неактивною. Поля «Дата ефективного початку» та «Дата ефективного завершення» з'являються, якщо вибрати цей параметр.
8. (Необов'язково) Щоб обмежити ціль контактами, отриманими протягом певного періоду часу, виберіть **Призначати контакт лише між цими датами** , а потім виберіть дату початку та завершення.
9. (Необов'язково) Введіть інструкції для оцінювачів у **поле «Інструкції** ».
10. У **випадаючому списку Класифікатор** виберіть перший критерій для Webex WFO, який буде використовуватися при виборі контактів для цілі. Додаткові поля з'являються залежно від вашого вибору. Ось ваші варіанти:
    - Дзвінки менше ніж – (лише виклики) Виклики, які коротші за певну тривалість. Введіть тривалість або натисніть піктограму годинника, щоб вибрати її.

- Дзвінки більше ніж (лише виклики) Виклики, які тривають довше за певну тривалість. Введіть тривалість або натисніть піктограму годинника, щоб вибрати її.
- Має поле метаданих – контакти, які мають певне поле метаданих, незалежно від того, яке значення в цьому полі. Виберіть поле метаданих.
- Має поле метаданих зі значенням – контакти, які мають певне поле метаданих із певним значенням. Виберіть поле метаданих і введіть значення.
- Кому—(лише текстові повідомлення та електронна пошта) контактам, надісланим певному одержувачу. Введіть ім'я одержувача.
- Від: (лише текстові повідомлення та електронна пошта) Контакти, отримані від певного відправника. Введіть відправника.
- Тема (лише електронна пошта) контактні особи з певним ключовим словом у рядку теми. Введіть ключове слово.
- Випадковий дзвінок/текстове повідомлення/електронна пошта — будь-які контакти, які входять до компетенції оцінювача.
- Причина – (лише дзвінки) контакти з певним значенням у полі «Причина». Виберіть причину.
- Прогнозований показник мережевого промоутера менше ніж – контактні особи з прогнозованим показником лояльності менше певного числа. Введіть рахунок. (Потрібна аналітика Cisco)
- Predictive Net Promoter Score Greater Than – контактні особи з прогнозованим показником мережевого промоутера, що перевищує конкретне число. Введіть рахунок. (Потрібна аналітика Cisco)
- Бал прогнозного оцінювання менше ніж — контакти з прогнозованим балом оцінювання, меншим за конкретне число. Введіть рахунок. (Потрібна аналітика Cisco)
- Бал прогнозного оцінювання більший за — контакти з прогнозованим балом оцінювання, меншим за конкретне число. Введіть рахунок. (Потрібна аналітика Cisco)
- Канал – (лише електронна пошта, чат і SMS) контакти, які відбулися в певному каналі. Виберіть канал. Цей параметр з'являється, якщо ваша організація використовує підтримувану інтеграцію для контактів соціальних мереж. Параметри каналу залежать від типів соціальних мереж, які використовує ваша організація.

11. Натисніть **Додати**.
12. (Необов'язково) Виберіть додаткові критерії з розкривного **списку Класифікатор** і натисніть **Додати**. Якщо Webex WFO не знайде контактів, які відповідають першому вибраному класифікатору, він шукатиме контакти, які відповідають другому класифікатору, і так далі, доки не знайде хоча б один контакт. Якщо він знаходить хоча б один контакт, який відповідає класифікатору, він припиняє шукати контакти, які відповідають іншим класифікаторам,

розташованим нижче в списку.

> ПРИМІТКА Якщо Webex WFO не знаходить контактів, які відповідають жодному з класифікаторів цілі, він не призначає ціль оцінювачам. Якщо стає доступним контакт, який відповідає класифікатору цілей
> пізніше, тоді Webex WFO призначає ціль оцінювачам. Ця затримка у призначенні цілей може завадити оцінювачам досягти цієї мети протягом певного періоду часу.

13. (Необов'язково) Щоб змінити порядок класифікаторів, виберіть класифікатор і натисніть стрілки вгору або вниз. Щоб видалити класифікатор, виберіть його та натисніть Видалити .
14. У **розділі «Користувачі** » перемістіть оцінювачів, які мають виконати ціль, із **«Доступних** » до **«Призначених»**.
15. Виберіть **Активна** в **розділі Статус** цілі.

> ВАЖЛИВО : Активуйте ціль лише тоді, коли ви повністю закінчите її створення. Активну ціль редагувати не можна.

16. Натисніть **Зберегти**.

Як скопіювати ціль

Якщо вам потрібно створити нову ціль, схожу на існуючу, скопіювати ціль простіше, ніж створити її з нуля.

1. Виберіть **Копіювати наявну ціль**.
2. Виберіть початкову ціль із **розкривного списку Виберіть наявну ціль, яку потрібно скопіювати** .
3. За потреби відредагуйте копію.
4. Виберіть **Активна** в **розділі Статус** цілі.

> ВАЖЛИВО : Активуйте ціль лише тоді, коли ви повністю закінчите її створення. Активну ціль редагувати не можна.

5. Натисніть **Зберегти**.

Як змінити людей, яким призначено активну ціль

Єдине, що ви можете змінити в активній цілі – це люди, які до неї призначені.

1. Виберіть **Редагувати наявну ціль.**
2. Виберіть ціль із **розкривного списку Виберіть наявну ціль для редагування** .
3. **У розділі Користувачі** перемістіть людей у стовпець Призначено або з нього.
4. Натисніть **Зберегти**.

Як змінити ціль

Цілі можна редагувати лише зі статусом Можна редагувати.

1. Виберіть **Редагувати наявну ціль.**
2. Виберіть ціль із **розкривного списку Виберіть наявну ціль для редагування** .
3. Відредагуйте ціль і натисніть **Зберегти**.

Як видалити ціль

Ціль не можна видалити, але можна деактивувати її. Деактивовані цілі більше не надсилають контакти до черг оцінювачів.

ВАЖЛИВО : Деактивація цілі є постійною. Ви не можете повторно активувати або змінити неактивну ціль, але можете скопіювати її. Перегляньте розділ Копіювання цілі.

1. Виберіть **Редагувати наявну ціль.**
2. Виберіть ціль із **розкривного списку Виберіть наявну ціль для редагування** .
3. У **розділі Статус** цілі виберіть **Неактивна**.
4. Натисніть **Зберегти**.

Пов'язані теми

- Доступ до призначених вам контактів (класична сторінка): інформація про цілі контакту з точки зору оцінювача.
- Доступ до призначених вам контактів (нова сторінка) – інформація про цілі контакту з точки зору оцінювача.
- Автоматичне призначення оцінок, калібрувань та рецензій (нова сторінка)

Автоматичне призначення оцінок, калібрувань та рецензій (нова сторінка)

Використовуйте сторінку адміністрування черги контактів для створення цілей контактів. Ціль контакту – це список контактів, призначених оцінювачам для перевірки, оцінювання або калібрування. Коли ви створюєте ціль, ви вказуєте критерії для контактів і дату завершення. Цілі відображаються на сторінці «Черга контактів» оцінювачів. Перегляньте розділи Призначені вам контакти Access (класична сторінка) або Контакти Access, призначені вам (нова сторінка), щоб дізнатися, як виглядають цілі на стороні оцінювача.

ПРИМІТКА : Інформація тут охоплює нову версію сторінки адміністрування черги контактів. Щоб отримати відомості про класичну версію, перейдіть до розділу Призначення відгуків, оцінок і калібрувань автоматично (класична сторінка).

Як дізнатися, яка у мене версія?

Якщо ви бачите таблицю зі списком цілей, перед вами нова сторінка. Якщо ви бачите **, що ви хочете зробити?** Зі списком опцій перед вами класична сторінка.

Необхідні умови

- Ваша організація використовує Webex WFO Cloud. Нова сторінка адміністрування черги контактів недоступна для локального розгортання.
- Ваша організація використовує Cisco Управління якістю.
- Деякі критерії контакту вимагають Cisco аналітики (див. Крок 11 нижче).
- У вас є дозволи на адміністрування цілей контактів і принаймні один із наведених нижче дозволів.
    - Створити ціль оцінювання (потрібна для створення цілей оцінювання)
    - Створити ціль калібрування (потрібна для створення цілей калібрування)
    - Створити ціль рецензування (потрібна для створення цілей рецензування)
- Люди, яким призначені цілі, мають такі дозволи:
    - Переглянути контакти
    - Переглянути ціль контакту
    - Оцініть контакт (необхідний для досягнення цілей оцінки)
    - Калібрувати контакт (необхідний для виконання цілей калібрування)
- Люди, яким призначаються цілі, мають вплив на команди та агентів, контакти яких включені в цілі.

Розташування сторінки

Управління додатками > QM > QM Потоки контактів > Адміністрування черги контактів

Процедури

Створіть ціль

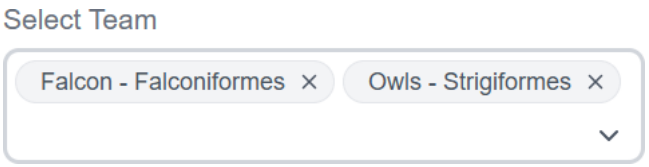
1. Натисніть **Нова ціль**.
2. Введіть назву цілі в **поле Назва** .

3. Виберіть тип завдання з **випадаючого списку Дія** . Ось ваші варіанти:
   - **Оцінювання**: оцінювачі оцінюють контакт на основі запитань у формі оцінювання.
   - **Калібрування** — оцінювачі оцінюють контакт, але їхні оцінки не є офіційними. Цілі калібрування дають змогу порівнювати оцінки, які різні оцінювачі призначають одному контакту, щоб підтримувати однакові оцінки в усьому контакт-центрі.
   - **Рецензування** – оцінювачі слухають дзвінок або читають письмовий контакт без необхідності оцінювати його.
4. Виберіть тип контакту з **випадаючого списку Тип** контакту.
5. Введіть кількість контактів, включених у ціль, у **поле «Кількість контактів »**.

   ПРИКЛАД Ви хочете, щоб людина, якій доручено досягти мети, оцінила десять контактів. У полі «Кількість контактів» ви вводите **10 .**
6. У **випадаючому списку Рівень** цілі виберіть, яка кількість контактів у цілі припадає на одного агента чи на команду.

   ПРИКЛАД**:** Потрібно, щоб особа, якій призначено ціль, оцінювала десять контактів, які обробляв конкретний агент. Ви вибираєте Агент **з випадаючого списку Рівень** цілі.

   ПРИКЛАД Ви хочете, щоб особа, якій доручено досягти цілі, оцінила десять контактів, які обробляла певна команда. Ви вибираєте Команда **з випадаючого списку Рівень** голу.
7. **У розділі Користувачі** виберіть особу, якій буде призначено ціль, з **випадаючого списку Вибрати відповідальника** .
8. У **випадаючому списку Select** виберіть агентів або команди, контакти яких будуть включені в ціль. Щоб додати більше агентів або команд, почніть вводити їхні назви або натисніть стрілку вниз у **полі «Вибір »**.

9. (Необов'язково) Щоб призначити ціль більшій кількості людей, натисніть **Додати** та повторіть кроки 7 і 8.
10. Виберіть, як часто призначатиметься ціль, зі **спадного списку Частота досягнень** цілей. Ось ваші варіанти:

- **«День», «Тиждень»** або **«Місяць»** — Webex WFO перепризначає ціль оцінювачам щодня, щотижня або щомісяця.
  - **День**—Webex WFO перепризначає ціль оцінювачам щодня о 12:00 AM.
  - **Тиждень**—Webex WFO перепризначає ціль оцінювачам щопонеділка о 12:00 AM.
  - **Місяць**—Webex WFO перепризначає ціль оцінювачам у перший день кожного місяця о 12:00 AM.

  ПРИМІТКА Якщо ви призначаєте повторювану ціль після початку її частотного діапазону, Webex WFO не коригує кількість контактів, включених у ціль, щоб вона відповідала
  скорочення часу виконання поставленої мети. Наприклад, якщо ви створюєте ціль для оцінювання десяти контактів щотижня й активуєте її в середу, оцінювачі все одно мають оцінити всі десять контактів до кінця тижня, щоб досягти цієї цілі. Оскільки саме так працюють повторювані цілі, радимо активувати цілі на початку їхнього частотного діапазону. Замість того, щоб активувати щотижневу ціль у середу, активуйте її в понеділок.

- **Конкретна дата**: оцінювачі мають досягти цілі один раз до певної дати та часу. Після цієї дати ціль стає неактивною. Поле **«Вибрати дату»** з'являється, якщо вибрати цю опцію.
- **Діапазон** дат: оцінювачі мають досягти цілі один раз у межах певного діапазону дат. Після дати завершення ціль стає неактивною. **Поля «Дата** ефективного початку» та **«Дата** ефективного завершення» з'являються, якщо вибрати цей параметр.

11. **У розділі Класифікатори** виберіть перше правило для Webex WFO, яке слід використовувати під час вибору контактів для цілі. Додаткові поля з'являються залежно від вашого вибору. Ось ваші варіанти:

Класифі	Доступні для цих Типи контактів	Визначен	Як ним
Дзвінки менше ніж	Виклик	Дзвінки, які коротші за певну тривалість.	Введіть тривалість у **поля годин, хвилин** або **секунд** .
Дзвінки більше ніж	Виклик	Дзвінки, які тривають довше певної тривалості.	Введіть тривалість у **поля годин, хвилин** або **секунд** .

Класифікатора	Доступні для цих Типи контактів	Визначення	Як ним користуватися
має поле метаданих	Усі	Контакти, у яких заповнено певне поле метаданих, немає Має значення, яке значення в того поля.	Виберіть поле з поля «Метадані» випадаючий список.
має поле метаданих зі значенням	Усі	Контакти, які мають певне поле метаданих із певним цінність.	Виберіть поле з поля «Метадані» випадаючий список і введіть значення в **поле Значення** метаданих.
Дія	Текст, Електронна пошта, Чат, SMS	Контакти, надіслані конкретному одержувачу.	Введіть одержувача в **поле Кому** .
Від	Текст, електронна пошта	Контакти, отримані від конкретного відправника.	Введіть відправника в поле **З** поля.
Суб'єкт	Електронна пошта	Листи з певним ключовим словом у темі листа.	Введіть ключове слово в **поле Тема** .
Випадкових	дзвінок, текстове повідомлення, електронна пошта, Чат, SMS	Будь-які контакти, які є в межах оцінювача Масштаб.	Ніяких додаткових дій не потрібно потрібний.
Причина	Дзвінок, Чат, SMS	Контакти з певним значенням у полі Причина.	Виберіть причину з **розкривного списку Причина** .

Класифікатора	Доступні для цих Типи контактів	Визначення	Як ним користуватися
Прогнозний показник мережевого промоутера менше ніж	Дзвінок, текстове повідомлення, електронна пошта	Контакти з прогнозованим балом мережевого промоутера менше конкретного числа.	Введіть рахунок у **поле Predictive Net Promoter Score Less Than** . (Потрібна аналітика Cisco)
Прогнозний показник мережевого промоутера більше ніж	Дзвінок, текстове повідомлення, електронна пошта	Контакти з прогнозованим показником лояльності мережі перевищують конкретне число.	Введіть рахунок у **поле Predictive Net Promoter Score Greater Than** . (Вимагає Cisco Аналітика)
Бал прогнозної оцінки менше ніж	Дзвінок, текстове повідомлення, електронна пошта	Контакти з прогнозованим оціночним балом менше конкретної кількості.	Введіть оцінку в **поле «Оцінка прогнозного оцінювання за кількістю балів менше ніж** ». (Потрібно Cisco Аналітика)
Оцінка прогнозного оцінювання більша, ніж	Дзвінок, текстове повідомлення, електронна пошта	Контакти з прогнозованим оціночним балом менше конкретної кількості.	Введіть оцінку в **поле «Оцінка прогнозного оцінювання більше ніж** ». (Потрібно Cisco Аналітика)
Канал	Електронна пошта, чат, SMS Цей параметр з'являється, якщо ваша організація використовує підтримувану інтеграцію для	Контакти, які	Виберіть канал

к о н т а к т

альних мереж. **Запис та оцінка контактів | Оцініть контакти**	відбувалися в певному каналі.	**з випадаючого списку Канал** . Параметри каналу залежать від типів соціальних мереж, які використовує ваша організація.

12. Натисніть **Додати**.
13. (Необов'язково) Повторюйте кроки 11 і 12, доки не закінчите додавати класифікатори.
14. (Необов'язково) Щоб змінити порядок класифікаторів, виберіть класифікатор і натисніть стрілки вгору або вниз.
15. Виберіть, чи може **контакт відповідати будь-якому з класифікаторів** або має **відповідати всім класифікаторам** , щоб потрапити до цілі.

    ПРИМІТКА Якщо ви виберете **Відповідати будь-яким**, порядок класифікаторів визначає пріоритет Webex WFO у пошуку контактів. Webex WFO спочатку шукаємо контакти, які відповідають першому класифікатору, потім контакти, які відповідають другому класифікатору і так далі. Якщо ви виберете **Підібрати всі**, Webex WFO шукає лише контакти, які відповідають усім класифікаторам.

    ПРИМІТКА Якщо Webex WFO не знаходить контактів, які відповідають жодному з класифікаторів цілі, він не призначає ціль оцінювачам. Якщо стає доступним контакт, який відповідає класифікатору цілей пізніше, тоді Webex WFO призначає ціль оцінювачам. Ця затримка у призначенні цілей може завадити оцінювачам досягти цієї мети протягом певного періоду часу.
16. (Необов'язково) Щоб обмежити ціль контактами, отриманими в певні дати, виберіть **Призначати лише контакти, які відбулися в цьому діапазоні** дат, а також виберіть дату початку та завершення.
17. (Необов'язково) Введіть інструкції для оцінювачів у **поле «Інструкції** ».
18. Прокрутіть угору до розділу **«Статус** цілі» та виберіть **«Активна»**.

    ВАЖЛИВО : Активуйте ціль лише тоді, коли ви повністю закінчите її створення. Активну ціль редагувати не можна.
19. Натисніть **Зберегти**.

Фільтрування цілей

Цілі можна шукати за назвою або ідентифікатором.

1. Натисніть три лінії в **стовпці "Ідентифікатор** цілі" або **"Назва** ". Відкривається фільтр.
2. (Необов'язково) Виберіть параметр із **розкривного списку Містить** .
3. Введіть пошуковий запит у поле Фільтр. Список цілей оновлюється автоматично, і з'являються додаткові фільтри, які можна використовувати за потреби.

   Щоб повернутися до повного списку цілей, видаліть весь текст з **поля Фільтр.**

Як змінити ціль

Редагувати можна лише цілі, які можна **редагувати** у **стовпці Статус** . Ви не можете редагувати активні або неактивні цілі.

1. У списку цілей натисніть **Редагувати**.
2. За потреби вносьте зміни до цілі.
3. Натисніть **Зберегти**.

Клонування мети

1. У списку цілей натисніть **Клонувати**. Клон відкривається в режимі редагування.
2. (Необов'язково) Відредагуйте клон, якщо потрібно.
3. Натисніть **Клонувати**. Ціль відображається на сторінці адміністрування черги контактів з **(Копія)** в кінці її назви.

Як видалити ціль

Ціль не можна видалити, але можна деактивувати її. Деактивовані цілі більше не надсилають контакти до черг оцінювачів.

ВАЖЛИВО : Деактивація цілі є постійною. Ви не можете повторно активувати або змінити неактивну ціль, але можете скопіювати її. Дивіться розділ Клонування цілі.

1. У списку цілей натисніть **Редагувати**.
2. У **розділі Статус** цілі виберіть **Неактивна**.
3. Натисніть **Зберегти**.

Перегляд прострочених цілей

- У списку цілей увімкніть опцію **Показувати неактивні цілі** . Прострочені цілі з'являються в списку цілей з **Неактивний** у стовпці Статус **.**

Пов'язані теми

- Доступ до призначених вам контактів (класична сторінка): інформація про цілі контакту з точки зору оцінювача.
- Доступ до призначених вам контактів (нова сторінка) – інформація про цілі контакту з точки зору оцінювача.
- Автоматичне призначення рецензій, оцінок і калібрувань (класична сторінка)

Призначайте перевірку, оцінювання та калібрування вручну

Можна створити завдання, у якому один або кілька користувачів можуть калібрувати, оцінювати або перевіряти один або кілька контактів. Webex WFO додає контакти, призначені цим завданням, до черги контактів для цих користувачів (див. Контакти доступу , призначені вам (класична сторінка) або Контакти доступу, призначені вам (нова сторінка)).

> ПРИМІТКА Контакти, які використовуються для створення завдань, мають бути молодшими за рік. Контакти, яким виповнилося більше року, не з'являються в черзі на контакти. Щоб поділитися контактом, якому більше року, перегляньте розділ Створення гіперпосилання на записи.

Створення спеціального завдання

1. Виберіть один або кілька контактів.
2. Натисніть **Створити завдання**. З'явиться сторінка конфігурації завдання без точок доступу.
3. Введіть назву спеціального завдання.
4. Виберіть тип завдання. Вибране завдання визначає, які користувачі доступні в **полі «Призначити».** Webex WFO відображає тільки користувачів, які мають дозволи на виконання зазначеного завдання.
    - **Калібрування**: завдання калібрування вибраних контактів може бути призначено кільком користувачам. Поле **«Форма** оцінювання» з'являється, коли ви вибираєте **«Калібрувати»**. Виберіть форму, яку потрібно використовувати для калібрування контакту.

      > ПРИМІТКА Якщо вибрати цей параметр, усі контакти, які ще не позначені для калібрування, будуть позначені для калібрування після створення завдання.

    - **Оцінка**: можна призначити лише одного користувача для оцінювання вибраних контактів. Поле **«Форма** оцінювання» з'являється, коли ви вибираєте **«Оцінювати»**. Виберіть форму, за допомогою якої ви хочете оцінити контакт.
    - **Рецензування** – можна призначити кілька користувачів для перегляду (прослуховування) виклику. Повзунок **«Конфігурація** тривалості відтворення» з'являється, коли ви вибираєте **«Перегляд»**. Повзунок визначає відсоток дзвінка (від початку), який відповідальний повинен переглянути для виконання завдання. За замовчуванням встановлено значення 100%. Ви можете вибрати відсоток з кроком 10%.
5. Виберіть користувачів, яким ви призначаєте завдання. Якщо ви призначаєте калібрування або рецензування, натисніть « **Вибрати все** », щоб додати всіх користувачів у групі до завдання.
6. Введіть дату завершення завдання або натисніть на іконку календаря та виберіть дату завершення.
7. (Необов'язково) Установіть прапорець Сповіщати **про завершення** , якщо ви хочете

отримувати сповіщення про завершення завдання кожним відповідальним.

ПРИМІТКА Щоб отримати сповіщення, вам також має бути призначено сповіщення «Досягнута ціль контакту».

8. (Необов'язково) Введіть будь-які конкретні інструкції для відповідальних.
9. Натисніть **Створити завдання**.

Позначте контакт для калібрування

Коли ви позначаєте контакт для калібрування, будь-який користувач, чия роль включає дозвіл на калібрування контакту та який має можливість керувати контактом, може оцінити контакт у режимі калібрування.

Результати оцінювання, виконаного в режимі калібрування, включаються до звіту «Калібрування оцінювання», де можна порівняти та порівняти оцінки, які всі оцінювачі поставили контакту. Це дозволяє вам побачити, чи ваші оцінювачі дають стабільні оцінки.

Щоб отримати додаткові відомості про калібрування, перегляньте статтю Оцінювачі калібрування.

Позначте контакт для калібрування

1. На сторінці «Взаємодії» виберіть контакт у таблиці контактів.
2. Клацніть піктограму **«Позначка для калібрування** ».
3. Виберіть потрібну форму оцінювання.
4. Натисніть **кнопку «OK».**

Калібрування оцінювачів

Калібрування – це особливий тип оцінювання, який дозволяє кільком користувачам оцінювати один контакт. Калібрування допомагає забезпечити узгодженість між оцінювачами, дозволяючи порівнювати, як різні оцінювачі виконали однакове оцінювання.

Якщо контакт позначено для калібрування, оцінювач може заповнити форму оцінювання як калібрування, так і стандартну оцінку якості. Обов'язково виберіть відповідний режим під час оцінювання контакту.

Лише звіт про оцінювальне калібрування містить оцінку калібрування. Результати команд або агентів на інформаційній панелі або у звітах не включають оцінку калібрування.

ПРИМІТКА Якщо контакт оцінюється як стандартна оцінка якості, вона відображається як оцінена, коли ви шукаєте «Усі оцінки» або «Мої оцінки». Коли він оцінюється як калібрування, він відображається як забитий
під час пошуку пункту «Мої очікування калібрування».

Пошук контактів, позначених для калібрування

1. На сторінці "Взаємодії" натисніть **значок списку** фільтрів. Відкриється панель «Фільтри».
2. Налаштуйте набір фільтрів, який включає фільтр «Область пошуку **» з критеріями**
   «Мої очікування калібрування **».**
3. Натисніть **Застосувати**. У результатах фільтра відображаються всі контакти в межах видимості, позначені для калібрування.

Звіт про калібрування оцінки

У звіті про оцінювання відображаються результати каліброваних балів оцінювання. Він повідомляє лише про оцінки, позначені для калібрування. Він не відображає стандартні оцінки оцінки. Використовуйте цей звіт, щоб оцінювати своїх оцінювачів.

ПРИМІТКА**:** Щоб мати доступ до цього звіту, потрібно ввімкнути дозвіл на перегляд відомостей про оцінювач.

ПРИМІТКА Створення цього звіту може тривати кілька хвилин.

Аналізуйте дані оцінювання

Окрім стандартних звітів про оцінювання, ви також можете використовувати аналітику, щоб прогнозувати показники лояльності або оцінювання.

Перегляд звітів про оцінювання _____ 534
Налаштування прогнозів_____ 535

Перегляд звітів про оцінювання

У Webex WFO час, пов'язаний з контактом, - це час, коли контакт відбувся в місці розташування оператора. Якщо часовий пояс, пов'язаний з контактом, невідомий Webex WFO, то час відображається за середнім часом за Гринвічем (GMT).

Бали округляються в більшу сторону за окремими розділами у формах оцінювання та опитування. Однак у звітах, які показують середні показники за розділами для агентів, команд і груп, оцінки за розділами спочатку додаються та усереднюються, а потім округляються в більшу сторону. У результаті середнє значення, що відображається у звітах, дещо відрізнятиметься від числа, розрахованого шляхом додавання оцінок за розділами, відображених у формі оцінювання або опитування, з подальшим їх усередненням.

Інформацію про стандартні звіти QM та WFM, які йдуть разом з Webex WFO, а також інструкції щодо запуску стандартного звіту див. QM стандартні звіти та WFM стандартні звіти.

Налаштування прогнозів

За допомогою прогнозів ви можете налаштувати Webex WFO для оцінки індексу лояльності або оціночного балу контакту. На основі прогнозованого балу можна створити автоматизований робочий процес, який надсилатиме контакт оцінювачу. Прогнози допомагають вашим оцінювачам зосередитися на контактах, які з найбільшою ймовірністю призведуть до коучингу агентів.

Механізм прогнозування поєднує оцінки контактів за останні шість місяців із даними аналітики та щотижня створює нову модель. За замовчуванням для створення нової моделі використовується неділя, але системний адміністратор може вибрати інший день.

Необхідні умови

- Ваша організація має ліцензію Analytics Essentials або Analytics Enterprise.
- У вас є дозвіл на адміністрування предиктивної аналітики.
- У вас є сфера дії над групою агентів, для якої призначений прогноз. Ви повинні мати вплив на групу, а не лише на команди в групі.
- Щоб отримати прогнозовані показники мережевого промоутера, у вас є принаймні 1 000 контактів із пов'язаними показниками мережевого промоутера.
- Для прогнозних оцінок у вас є принаймні 1 000 контактів, оцінених за допомогою тієї ж форми.

Розташування сторінки

Варіюється. Дивіться наведені нижче процедури для отримання додаткової інформації.

Процедури

У Webex WFO передбачено два кроки до налаштування функцій прогнозування: створення моделі та її застосування. Щоб створити модель, спочатку потрібно надати механізму прогнозування оцінки за наявними контактами.

Прогнозні показники мережевих промоутерів

Модель прогнозного індексу лояльності використовує контакти з клієнтами, ефективність агента, звернення до мови та інші фактори для визначення ймовірного рейтингу мережевого промоутера для контактної особи. Бали, які створює модель, відображаються в полі Predictive Net Promoter Score на сторінці "Взаємодії" та на приладній дошці Predictive Net Promoter Score у Data Explorer. Ви також можете додавати їх до інформаційних панелей як у Data Explorer, так і в Cisco Data Management.

Webex WFO створює прогнозні оцінки Net Promoter лише для аудіоконтактів. Інші типи контактів не підтримують прогнозні показники мережевого промоутера.

Налаштуйте модель прогнозного індексу лояльності

1. На сторінці Менеджер метаданих (Керування програмами > QM > QM Конфігурація > Менеджер метаданих) створіть нове поле метаданих. Дивіться Керування користувацькими полями метаданих для отримання додаткової інформації.

   ВАЖЛИВИЙ Введіть "Net Promoter Score" у **поле "Мітка** метаданих". Ця мітка не чутлива до регістру.

2. Налаштуйте поле метаданих Net Promoter Score, яке ви щойно створили, з інформацією про Net Promoter Score від ваших клієнтів.

   ПРИМІТКА : Перегляньте статтю Додавання опитувань після дзвінка до контактів , щоб інтегрувати оцінки мережевих промоутерів, отримані в опитуваннях після дзвінка.

   Механізм прогнозування витягне необхідну інформацію і створить модель вже в наступну неділю.

Застосовуйте модель прогнозного індексу лояльності

- На сторінці «Диспетчер завдань» («Керування програмами» > «Аналітика» > «Диспетчер завдань») створіть нове завдання. Виберіть **Predictive Net Promoter Score (Прогнозний показник** лояльності мережі) зі **спадного списку Тип** . Щоб дізнатися більше, перегляньте статтю Створення завдань аналітики .

Прогнозні оцінки

Модель прогнозного оцінювання використовує різноманітні фактори для визначення ймовірного балу оцінювання (за конкретною формою оцінювання) для контактної особи. Прогнозовані оцінки відображаються в полі «Оцінка прогнозної оцінки» на сторінці «Взаємодії» та на приладній дошці «Прогнозні оцінки» у Провіднику даних. Ви також можете додавати їх до інформаційних панелей як у Data Explorer, так і в Cisco Data Management.

Webex WFO створює прогнозні оцінки лише для аудіоконтактів. Інші типи контактів не підтримують прогнозні оцінки оцінки.

Для кожної форми оцінювання потрібна своя модель. Щоб створити моделі для кількох форм, дотримуйтесь наведених нижче інструкцій для кожної форми.

Налаштуйте модель прогнозного оцінювання

1. На сторінці Управління формою оцінювання (Application Management > QM > QM Configuration > Evaluation Form Manager) створіть активну форму оцінки. Дивіться та Поради для форм оцінювання для отримання додаткової інформації.

2. На сторінці Менеджер фраз (Керування програмами > Analytics > Менеджер фраз) створіть фрази та категорії, які тісно пов'язані з питаннями, які задається формою оцінки. Дивіться розділ Створення фраз і категорій фраз і керуванняними для отримання додаткової інформації.

   ПРИКЛАД: Форма оцінювання запитує: «Чи правильно оператор привітався з абонентом?» У вас є категорія фраз Analytics під назвою "Привітання" з такими фразами, як "дякую, що зателефонували", "мій ім'я є» і «як я можу вам сьогодні допомогти».

3. За допомогою форми оцінювання вручну можна оцінити щонайменше 1 000 контактів.
4. На сторінці Адміністрування робочих процесів (Керування програмами > QM > QM Потоки контактів) створіть робочий процес, який застосовує форму до вхідних дзвінків.

   ВАЖЛИВО : Робочий процес повинен застосовувати форму оцінювання або до, або одночасно з завантаженням аудіо контакту в Webex WFO. Контакти не отримують прогнозування оціночні бали, якщо форма оцінювання застосовується після завантаження аудіо. Дивіться Автоматизація QM робочих процесів для отримання додаткової інформації.

Застосовуйте модель балів прогнозного оцінювання

- На сторінці «Диспетчер завдань» («Керування програмами» > «Аналітика» > «Диспетчер завдань») створіть нове завдання. Виберіть **«Оцінка** прогнозного оцінювання» з розкривного **списку «Тип** ». Установіть прапорець **Поточний** . Щоб дізнатися більше, перегляньте статтю Створення завданьаналітики.

Практичні поради

Загальне
Прогнозовані оцінки мають доповнювати (а не замінювати) контакти, оцінені вручну.

Хоча не існує ідеальної кількості балів, яка створить ідеальну модель, підтримка великої кількості забитих контактів (принаймні 1 000) необхідна для того, щоб модель з часом стала більш точною. Прогностична модель продовжує вчитися, оскільки отримує більше даних, але не використовує дані, які старші за шість місяців. Щоб модель залишалася точною, ви повинні продовжувати надавати їй дані, або отримуючи більше балів чистого промоутера, або продовжуючи використовувати форму оцінювання для ручних оцінок. Якщо кількість доступних балів впаде нижче 50, модель перестане працювати.

Ви можете створити спеціальне завдання аналітики за допомогою функцій прогнозування. Однак у прогностичних моделях використовуються дані лише за останні шість місяців. Якщо ви виконуєте спеціальне завдання для контактів старше шести місяців, у вас менше шансів отримати точні дані.

Щоб досягти найкращих результатів, час зберігання Analytics (указаний на сторінці конфігурації Analytics) має становити щонайменше шість місяців. Перегляньте розділ Налаштування аналітики.

Періодично налаштовуйте свої фрази та категорії. Налаштування допомагає переконатися, що ваші категорії та фрази релевантні та повертають дзвінки, які вам потрібні для аналізу. Дотримуйтесь рекомендацій щодо тюнінгу.

Прогнозні показники мережевих промоутерів

Дані WFM значно підвищують точність моделі Predictive Net Promoter Score.

Прогностичні оцінки

Створюйте фрази та категорії, використовуючи мову, яку найчастіше використовують оператори.

Створюйте фрази та категорії, які охоплюють різноманітні можливі фрази, які можуть сказати агенти. Агенти, як правило, не повторюють сценарії дослівно. Використання кількох фраз допомагає збільшити ймовірність того, що Webex WFO поверне попадання в фразу.

Окрім створення фраз і категорій, пов'язаних із запитаннями, які ставить форма оцінювання, розгляньте можливість створення фраз і категорій для відповідей, які, найімовірніше, нададуть абоненти. Наприклад, у відповідь на запитання «Чи траплялися у вас нещасні випадки за останні п'ять років?» відповіді абонентів, швидше за все, будуть приблизно такими: «Ні, у мене не було нещасних випадків» або «Так, у мене був один нещасний випадок». Якщо оператор значно відхиляється від сценарію, відповідь абонента може допомогти Webex WFO розпізнати фразове звернення.

Якщо вам потрібно змінити форму оцінювання, яку Webex WFO використовує для створення моделі прогнозованого оцінювання, створіть нову форму замість редагування існуючої форми. Якщо форму оцінювання буде змінено, а ідентифікатор форми залишиться незмінним, модель не оновлюватиметься з урахуванням змін. Як наслідок, прогнозовані показники будуть менш точними. Див.

Відкалібруйте оцінювачів за допомогою форм оцінювання, які використовуються для прогнозування оцінок. Модель прогнозного оцінювання з часом стане точнішою, якщо дані, на яких вона ґрунтується, будуть точними та послідовними. Наприклад, якщо в результатах ручного оцінювання різниця становить від 10% до 15%, ваші бали прогнозованого оцінювання матимуть ще більшу різницю. Дивіться розділ Калібрування оцінювачів.

У багатьох контакт-центрах зазвичай контакт отримує або дуже високий, або дуже низький бал. Однак відсутність середніх показників може призвести до менш точних прогнозів, оскільки модель не має достатньо інформації, щоб дізнатися, як виглядає контакт середнього рівня. Навчіть своїх оцінювачів виставляти середні оцінки, коли це доречно, замість того, щоб оцінювати контакт дуже високо або дуже низько.

Щоб контакт отримав прогнозований бал оцінювання, його потрібно обробити за допомогою

робочого процесу QM, який призначає форму оцінювання до або одночасно з завантаженням аудіо. Якщо аудіо контакту завантажено в розділ Webex WFO до того, як контакт отримає форму оцінювання, ви повинні використовувати спеціальні завдання прогнозного оцінювання, щоб створити прогнозні бали для цього контакту. Перегляньте розділ Створення завдань аналітики.

Відмінності між прогнозованими та ручними оцінками

Якщо ви бачите значні відмінності між прогнозними оцінками та оцінками, виставленими людьми, причина може полягати в одній із двох проблем.

Відмінності серед оцінювачів людиною

Оскільки модель прогнозних оціночних балів використовує бали оцінювачів-людей для навчання з часом, розбіжності в оцінках серед оцінювачів можуть заплутати модель. Щоб виправити цю невідповідність, ми рекомендуємо наступне:

- Як організація, вирішіть, яка кількість варіацій серед оцінювачів є прийнятною. Майте на увазі, що модель прогнозної оцінки буде відрізнятися більше.
- Регулярно калібруйте своїх оцінювачів, щоб підтримувати стабільність у виставленні балів.
- Перевірте, чи відповідають категорії та фрази питанням для оцінювання. Шукайте часто помилкові спрацьовування або негативні результати та за потреби коригуйте.

Відмінності в оцінюваних дзвінках

Webex WFO створює прогнозну оцінку для всіх дзвінків, які пов'язані з формами оцінювання, що використовуються для створення моделей. Якщо ваші спеціалісти-оцінювачі вручну оцінюють конкретні типи викликів, а не випадкові виклики, ви можете побачити різницю в оцінках, оскільки дві групи викликів, які порівнюються, різні. Іншими словами, ви порівнюєте яблука і апельсини. Розгляньмо такі приклади:

- Робочі процеси використовуються для вибору викликів із тривалим або коротким часом обробки та викликів, оброблених новими операторами для ручної оцінки. Всі вони відрізняються від звичайних дзвінків і оцінюються по-різному.
- Ваші оцінювачі не оцінюють дуже довгі або дуже короткі дзвінки. Ці дзвінки матимуть дуже відмінні оцінки від звичайних дзвінків.
- Коли в черзі багато дзвінків, керівники команд або супервайзери обробляють дзвінки, щоб скоротити час утримання. Оцінювачі не оцінюють дзвінки, які обробляють керівники команд або керівники.
- Ви нещодавно перекваліфікували своїх агентів або оцінювачів. Ручні результати відразу відрізняються у відповідь на тренування, але прогнозованим балам може знадобитися деякий час, щоб надолужити згаяне. Щоб побачити вплив перепідготовки, скоригуйте діапазон дат для прогнозованих балів, щоб вони збігалися з датою, коли перепідготовка набула чинності.

Щоб точно порівнювати показники вручну та прогнозовані показники, переконайтеся, що ви порівнюєте оцінки за схожі дати та типи викликів.

Пов'язані теми

- Керування користувацькими полями метаданих
- Як додавати опитування після дзвінка до контактів
- Налаштування аналітики
- Створюйте завдання аналітики
-

- Поради для форм оцінювання
- Створення та керування фразами та категоріями фраз
- Автоматизуйте робочі процеси QM
- Калібрування оцінювачів

Контролюйте агентів у режимі реального часу

Сторінка «Моніторинг операторів» дає змогу прослуховувати дзвінок і переглядати екран оператора в режимі реального часу. Використовуйте моніторинг у реальному часі, щоб переконатися в якості обслуговування клієнтів та вмінні агентів обробляти контакти клієнтів та пов'язані з ними інструменти.

Завдяки моніторингу звуку в реальному часі ви можете чути (але не взаємодіяти з будь-якою стороною) під час дзвінка. За допомогою моніторингу екрана в реальному часі можна переглядати активність оператора на екрані, незалежно від того, чи перебуває він на дзвінку. Ви можете контролювати лише одного агента одночасно.

> ПРИМІТКА**:** Поле Smart Desktop Client - Screen Recording Priority на сторінці глобальних налаштувань QM дозволяє встановити, де відбувається запис екрана (на тонкому клієнті або кінцевій точці/ПК), коли агент
> входить в обидва. (Див. Налаштуйте глобальні параметри QM.)

Необхідні умови

- Ваша організація має одну з наведених нижче комбінацій ліцензій.
    - Управління якістю (QM) — забезпечує моніторинг екрана та звуку
    - Запис відповідності (CR) додатковій ліцензії на моніторинг — забезпечує моніторинг екрана

    - Управління робочою силою (WFM) з додатковою ліцензією на моніторинг — забезпечує моніторинг екрана
- У вас є дозвіл на моніторинг агентів.
- Ви використовуєте Chrome, Firefox або Edge Chromium як браузер.
- (для моніторингу екрана в реальному часі) І ви, і агент маєте дозвіл на моніторинг екрана в реальному часі.
- (для моніторингу екрана в реальному часі) Інтелектуальний робочий стіл інстальовано на ПК агента.
- (для моніторингу звуку в реальному часі) І ви, і агент маєте дозвіл на моніторинг аудіо в реальному часі.
- (для моніторингу звуку в реальному часі) Наразі оператор перебуває на виклику.
- (для моніторингу звуку в реальному часі) Webex WFO записує дзвінки операторів через запис на комп'ютері (кінцева точка) або запис на сервері (Cisco BiB). Моніторинг аудіо в реальному часі недоступний, якщо у вашій системі використовуються рішення для запису шлюзу або CCaaS, де постачальник CCaaS записує аудіо (наприклад, Cisco Webex Contact Center або Cisco Webex Calling).
- (лише для середовищ NAT) Середовище Webex WFO включає налаштований сервер STUN/TURN.
- Порти TCP/UDP 49152–65535 відкриті у вашому брандмауері.

Розташування сторінки

Управління додатками > Глобальний моніторинг > > моніторинг агентів

Процедури

Відфільтруйте список агентів

- За замовчуванням на сторінці відображаються всі підключені агенти в межах вашої області разом з їх поточним статусом. Щоб легше знайти агента, за яким ви хочете стежити, використовуйте **розкривні фільтри Група**, **Команда** та **Агент** , щоб звузити список агентів.
- Крім того, звузьте список агентів, вибравши пункт **Показувати лише підключених користувачів** або **Клієнт для настільних комп'ютерів**
  Прапорці.

Прапорець	Що він вам показує
Показувати лише підключених користувачів	Агенти, за якими можна стежити прямо зараз. Вони є або

Прапорець	Що він вам показує
	▪ Увійшли на комп'ютер, на якому встановлено Smart Desktop Capture і підключено до сервера *додатків Webex WFO або* ▪ Записані за допомогою мережевого запису та пов'язані з пристроєм на сторінці «Прив'язки пристроїв» (див. розділ Зв'язування телефонів із агентами, групами записування та типами записування)
Клієнт для настільних комп'ютерів	Агенти, які ввійшли в систему на комп'ютері з Smart Desktop Захоплення встановлено.
Живий монітор	Агенти, які мають функції моніторингу екрана в реальному часі та/або Live Audio Дозвіл на моніторинг.

- Ви також можете обмежити результати, вибравши кількість даних за останні дні для відображення.
- Натисніть « **Скинути** » в будь-який час, щоб повернутися до налаштувань фільтра за замовчуванням.

Відстеження аудіо агента

Звук можна почути лише в тому випадку, якщо оператор телефонує. Webex WFO не відстежує і не забезпечує контроль дзвінків для сеансу, але ви можете перевести дзвінок на інший пристрій, як це було б під час звичайного дзвінка.

Для моніторингу **PRERQUISITE** Audio потрібна ліцензія QM. Він недоступний з ліцензією на моніторинг.

ПРИМІТКА Перш ніж запускати аудіомонітор у реальному часі, завжди перевіряйте, що агент увійшов у систему.

ПРИМІТКА Якщо ви використовуєте телефон Cisco без гарнітури, вам може знадобитися підняти слухавку, перш ніж почати моніторинг звуку в реальному часі.

1. Натисніть значок аудіомоніторингу агента . Колір іконки вказує на статус моніторингу оператора.

Колір	Що це означає
Чорний	За роботою агента можна спостерігати. ▪ Агент налаштований на запис на робочий стіл і має запущений клієнт Smart Desktop на своєму ПК з правильними дозволами на моніторинг аудіо в реальному часі. ▪ Агент налаштований на запис із сервера та призначається пристрою, за яким ведеться спостереження, на сторінці Асоціації пристроїв (Керування програмами > QM > QM Конфігурація > Прив'язки пристроїв).
Сірий	Агент не підлягає контролю. ▪ Агент налаштований на запис на робочий стіл, але не входить у систему, не має запущеного клієнта Smart Desktop на своєму ПК або не має правильних дозволів на моніторинг у реальному часі. ▪ Агент налаштований на запис із сервера та перебуває в автономному режимі або не призначений відстежуваному пристрою на сторінці «Прив'язки пристроїв» («Керування програмами» > QM > QM «Конфігурація > «Прив'язки пристроїв»).
Зелений	За агентом ведеться спостереження.
Миготливий жовтий	Агент доступний, але з якихось причин не може бути відстежений.
Червоний	Сталася помилка підключення, і оператор не може бути відстежений.

2. Щоб завершити сеанс моніторингу, знову натисніть значок аудіомоніторингу.

Слідкуйте за екраном оператора

1. Натисніть значок моніторингу екрана агента. Відкриється **вікно моніторингу** екрана в реальному часі. Колір іконки вказує на статус моніторингу оператора.

Колір	Що це означає
Чорний	За роботою агента можна спостерігати. На їхньому ПК запущено клієнт Smart Desktop із правильними дозволами.
Сірий	Агент не підлягає контролю. Вони перебувають в автономному режимі або не мають правильних дозволів.

2. Натисніть **Екран** , щоб розпочати сеанс моніторингу. Натисніть **Аудіо,** щоб відстежувати дзвінок оператора.
    - Якщо агент блокує свій екран, на панелі прогресу в нижній частині вікна відображається значок паузи.
    - Якщо ПК агента переходить у сплячий режим, вікно перестає відображати активність.
    - Моніторинг не відновлюється автоматично, коли агент знову входить у свій ПК. Щоб відновити моніторинг, коли оператор знову увійде в систему, закрийте поточне вікно та знову підключіться.
3. Щоб завершити моніторинг, натисніть **Відключити**.

Експорт даних агента

- Натисніть **Export Agent List** , щоб експортувати інформацію про агентів, які відображаються на сторінці у форматі CSV. Файл експорту має назву **agents.CSV**.

Пов'язані теми

- Пов'язування телефонів із агентами, групами запису та типами записів
- Налаштуйте глобальні параметри QM

Створити контакт

Якщо ваші оператори взаємодіють з клієнтами іншими способами, крім телефона, ви все одно можете оцінити їхні дії без дзвінків, створивши контакт вручну.

Приклади недзвінких дій:

- Моніторинг екрану оператора
- Виконання роботи стійки обслуговування клієнтів
- Чаті

- Надсилання електронною поштою
- Взаємодія в соціальних мережах

Оцінювач може призначити форму оцінювання, оцінити контакт і метадані контакту Insert.

Якщо ви плануєте оцінювати контакт, створений вручну, також слід використовувати форму оцінювання, спеціально створену для активностей, не пов'язаних із дзвінками. Це дає змогу програмам «Інформаційна панель» і «Звіти» точно звітувати про дії, не пов'язані з дзвінками. Щоб дізнатися більше про налаштування оцінок, перегляньте статтю Поради щодо форм оцінювання.

Створити контакт

1. Клацніть піктограму **Параметри** списку.
2. Натисніть **Створити контакт**.
3. Введіть або виберіть дату й час виникнення контакту. За замовчуванням використовується сьогоднішня дата.

   > ПРИМІТКА**:** Одного й того ж користувача не можна пов'язувати з кількома контактами, створеними вручну, які відбуваються одночасно.

4. Виберіть команду, агента та форму оцінювання.
5. Натисніть **Створити**.

Заплануйте людей

Створюйте розклади

У розкладі перелічено час, коли агенти перебувають на обслуговуванні в черзі на обслуговування. Для кожного агента графік включає час початку та закінчення робочих змін, перерв, обідів, винятків, понаднормових робіт та проектів.

> ПРИМІТКА Існує два способи запуску розкладу: стандартний спосіб (описаний у цьому розділі) і спеціальний спосіб. Дивіться статтю Додавання агента до наявного розкладу для отримання додаткової інформації.

Графіки складаються з урахуванням робочих змін агентів. Коли WFM генерує розклад, він враховує робочі зміни операторів та прогноз, пов'язаний з чергою обслуговування операторів. WFM розглядає вимоги та доступність операторів, щоб створити найоптимальніші графіки для контакт-центру та його агентів.

> **ПРИМІТКА** : Розклади створюються з півночі до півночі протягом тижня в часових поясах планування агентів.

WFM також може використовувати метрики усадки при створенні графіків. Усадка застосовується проти повного 24-годинного періоду і збільшує кількість фактичних FTE (еквівалент повної зайнятості) запланованих.

Під час створення розкладу WFM сортує черги обслуговування (як ті, що вибрані окремо, так і ті, що призначені обраним мультискіловим групам) за пріоритетом черги обслуговування. Потім для кожної черги послуг він сортує агентів за пріоритетом відображення навичок і пріоритетом кількох груп навичок, а потім порядком планування черги послуг.

Агенти, призначені на фіксовані та динамічно заплановані робочі зміни, плануються раніше за агентів, призначених на змінні робочі зміни. Агенти, призначені на робочі зміни за призначенням, призначаються останніми. Після сортування агентів, WFM планує роботу першого агента на основі його уподобань щодо робочої зміни та оптимізує перерви, обіди та проекти операторів на основі введених мінімальних та максимальних затримок. На робочі зміни, перерви, обіди та проекти впливають вимоги до покриття. Після призначення першого агента, WFM призначає наступного агента, і так далі.

Закриті дати та фіксовані робочі зміни

Коли WFM призначає оператору фіксовану або динамічно заплановану робочу зміну, він планує роботу оператора за днями, годинами та часом прибуття саме так, як вказано в конфігурації робочої зміни. При цьому не враховується закрита дата черги на обслуговування. В результаті оператор з фіксованою робочою зміною може бути запланований на роботу в день, коли контакт-центр закритий (наприклад, вихідний посеред тижня).

Щоб запобігти такій ситуації, створіть виняток і призначте його агентам з фіксованими робочими змінами, які зазвичай працюють у вихідний день.

Порядок складання графіка

WFM дозволяє контакт-центрам визначати порядок планування для кожної черги послуг за такими критеріями:

- Максимальна кількість доступних годин
- Мінімальна кількість доступних годин
- Максимальна кількість годин на тиждень
- Мінімальна кількість годин на тиждень
- Рангу
- Дата старту компанії
- Дата початку роботи кафедри

Це дозволяє керувати операціями з контактами з клієнтами, максимізуючи доступних агентів для найважливіших видів діяльності.

ПРИМІТКА : Порядок планування налаштовується на сторінці Черги обслуговування (див. Керування чергами послуг).

Залежно від політики вашого контакт-центру, ви можете запланувати роботу операторів на основі їхньої доступності на робочу зміну, стажу роботи або рейтингу в контакт-центрі.

Пріоритет черги послуг

Присвоєння номера пріоритету чергі служб дозволяє WFM вирішувати конфлікти планування, коли агенти призначаються декільком чергам служб. Нуль (0) є найвищим пріоритетом.

Щоб згенерувати розклад для черги послуг, WFM знаходить операторів, яким призначено відображення навичок, пов'язане з бажаною чергою послуг. Щоб згенерувати розклад для групи з кількома навичками, WFM знаходить агентів, які призначені до групи з кількома навичками. Потім WFM визначає, у яких агентів є робоча зміна з вільними годинами в зазначений день. Якщо агент підтримує кілька черг послуг, WFM використовує пріоритет черги служб, щоб визначити, яка черга послуг буде призначена агенту для цього розкладу.

ПРИКЛАД**:** Ви призначаєте деяких зі своїх агентів для підтримки двох черг послуг і призначаєте пріоритет кожній черзі обслуговування. Якщо WFM генерує розклади для двох черг послуг і виявляє там
не є достатніми агентами для підтримки всіх прогнозованих вимог в обох чергах обслуговування, він порівнює значення пріоритету для двох черг послуг і призначає агентів для черги послуг з найвищим пріоритетом першим.

Про процес планування

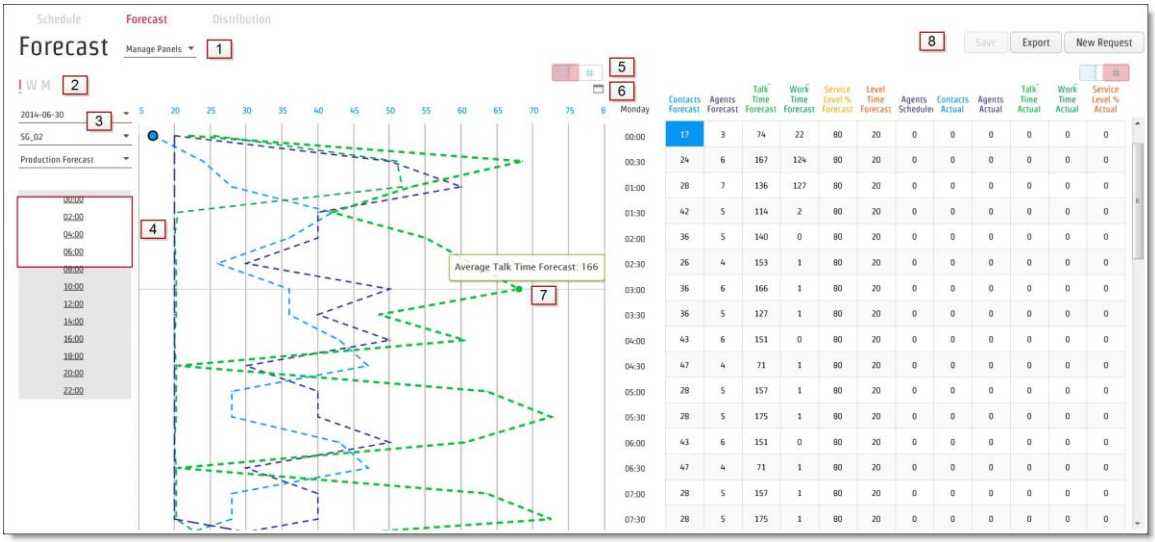
Розділ «Планування» використовується для створення розподілів, прогнозів

і розкладів. Процес планування складається з таких етапів:

- Для створення дистрибутива використовуються історичні дані (див. Створення дистрибутива).
- Для створення прогнозу використовуються дані про розподіл та історичні дані (див. розділ Створення прогнозу).
- Прогноз використовується для створення розкладу (див. Створення розкладів).

Про сторінку «Планування»

На сторінці «Планування» прогнози та розподіли відображаються як у табличному, так і в графічному форматі.



У наведеній нижче таблиці описано кожну пронумеровану область на цьому рисунку сторінки прогнозу.

Виноска	Опис
1	Натисніть «Керування панелями», щоб налаштувати графіки та таблиці, що відображаються на сторінці (див. Панель

Винос	Опис
	керівника).
2	Керуйте рівнем масштабування тут. натисніть D, W або M, щоб переглянути свої дані за допомогою:

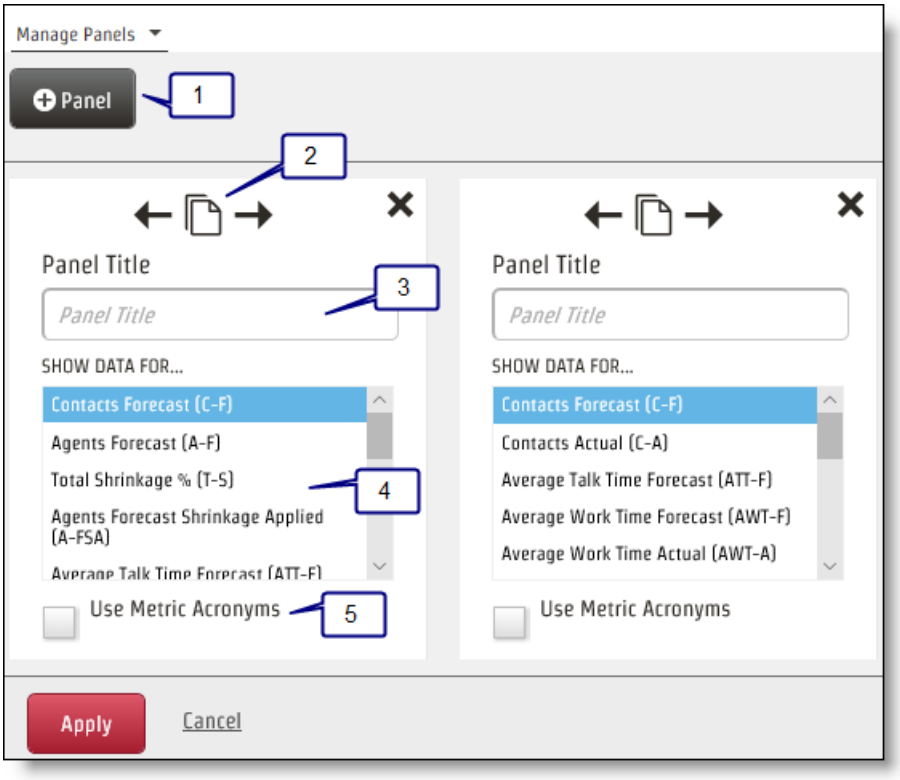
- День (D) — дані відображаються з інтервалом у півгодини протягом одного дня.
- Тиждень (W) — дані відображаються з інтервалом у три години протягом семи днів
- Місяць (M): дані відображаються по днях для кожного дня

	місяця. Елемент керування масштабуванням можна знайти лише в режимі перегляду прогнозу.
3	У цих розкривних списках виберіть тип прогнозу, чергу обслуговування, конкретний прогноз або розподіл, дату (прогноз) або день (розподіл), а також часовий пояс, який потрібно переглянути.
4	Повзунок довгого перегляду показує діапазон даних, які ви переглядаєте. Посуньте його вгору та вниз, щоб змінити дати перегляду (перегляд тижня або місяця) або годин перегляду (перегляд інтервалів).
5	Керування графіком/таблицею. Натисніть ліву кнопку (графік) або праву кнопку (таблиця), щоб переключатися між двома поданнями даних на панелі.
6	Кнопка масштабування. Натисніть цю кнопку, щоб відобразити діаграму на всю ширину екрана в горизонтальному форматі, а не у вертикальному форматі за замовчуванням. Щоб повернутися до звичайного вигляду, клацніть прямокутник у верхньому правому куті екрана.
7	Точки даних. Вибирається точка на лінії на графіку і відповідне значення в таблиці підсвічується (вірно і зворотне: вибирається значення в таблиці і відповідна точка на лінії виділяється). Рядки мають такий самий колір, як і заголовок стовпця даних, пов'язаних із ним у таблиці. При наведенні тексту відображається інформація про точку даних. У режимі інтервалу можна перетягувати точки даних ліворуч і праворуч, щоб змінити їхні значення.
8	Кнопки дій.

- Зберегти: зберегти будь-які зміни, які ви вносите до відображеного розподілу або прогнозу.
- Зберегти як: зберегти відображуваний розподіл під новим іменем.
- Експорт – експорт відображуваного розподілу або прогнозу у форматі CSV.
- Новий запит: створення нового розподілу або запиту прогнозу.

Керівник панелі

Використовуйте Диспетчер панелей, щоб налаштувати, що буде показано на сторінці прогнозу або розподілу.



У наступній таблиці описано кожну пронумеровану область на цьому малюнку диспетчера панелей.

Виноска	Опис
1	Натисніть кнопку, щоб додати нову панель.
2	Ці піктограми дозволяють переміщати і копіювати панель. Зліва направо вони такі: ▪ Перемістіть цю панель вліво ▪ Додайте копію цієї панелі ▪ Перемістіть цю панель вправо
3	Введіть назву, щоб ідентифікувати панель.
4	Це список усіх доступних метрик для відображення на панелі. Вони вибираються при виділенні тексту.

Винос	Опис
5	Установіть цей прапорець, щоб використовувати метричні абревіатури замість повних імен як заголовки стовпців таблиці. Зауважте, що вибір цього параметра для діаграми не впливає на графік. Це стосується тільки таблиць.

Про типи розкладів

Під час планування агентів у вас є можливість використовувати єдині черги послуг, віртуальні черги послуг і групи з кількома навичками. Кожен з них має атрибути, які роблять його придатним для різних ситуацій.

- Єдині черги обслуговування підходять у контакт-центрах, де чергу на обслуговування обслуговують одноквалiфіковані оператори. Наприклад, може існувати черга голосових послуг англійською мовою та черга голосових послуг іспанською мовою. Оператори, призначені в чергу голосового зв'язку англійською мовою, обробляють дзвінки від англомовних клієнтів цілий день, щодня.
- Віртуальні черги послуг підходять, якщо ви хочете об'єднати схожі черги послуг одного типу контакту (інтерактивні або неінтерактивні). Наприклад, можна об'єднати кілька черг голосових послуг із невеликим обсягом у одну віртуальну чергу послуг. Це акумулює достатній обсяг для точного прогнозування та планування. Статистика для окремих черг послуг з невеликим обсягом послуг буде доступна через WFM (але її можна буде отримати з ACD). Зверніть увагу, що ця недоступність може не мати значення у вашому контакт-центрі.
- Групи з кількома навичками підходять, коли ви хочете об'єднати кілька черг послуг і кілька типів контактів, а також пропорційно планувати агентів для їх підтримки. Наприклад, група з кількома навичками може включати черги обслуговування для голосових контактів англійською мовою та електронної пошти для продукту A, а також голосових контактів іспанською мовою та контактів електронної пошти для продукту A. Оскільки мультикваліфікована група налаштована на розподіл конкретних відсотків часу оператора на кожну конкретну чергу обслуговування, прогнози покриття та графіки будуть більш точними для кожної черги обслуговування. Статистика агентів також розподіляється за відсотками для кожної черги обслуговування і тому є більш точною.

Обидва типи методів планування (збалансоване та пріоритетне) можуть використовувати блокове планування (раніше відоме як багатокваліфікована черга агентів або MSAQ). При блочному плануванні агент виконує кілька дій, кожна з яких виконується протягом певного періоду часу. На відміну від цього, при неблочному плануванні агент виконує одну дію лише для всього розкладу.

Розклад агента може включати комбінацію єдиних черг обслуговування, віртуальних черг обслуговування та груп з кількома навичками. Наприклад, агент може підтримувати єдину чергу послуг з 8:00 до 11:00 AM та віртуальну чергу послуг з 1:00 до 4:00 PM.

Потреби вашого контакт-центру допоможуть вам вибрати, який варіант планування ви використовуєте. Ви можете виявити, що віртуальна черга послуг найкраще відповідає вашій меті або що ви хочете призначити агентів кільком типам контактів і кільком чергам послуг протягом одного періоду часу, тому виберіть групу з кількома навичками.

ВАЖЛИВО : Вагові коефіцієнти, що виділяються чергам обслуговування, що складають мультискілову групу, повинні бути максимально точними. Якщо вони не будуть точними, покриття за конкретними чергами послуг становитиме
занадто високий або занадто низький в згенерованому розкладі.

Налаштування динамічного планування

Функція динамічного планування дозволяє операторам, які є частиною події динамічного планування, вибирати власні розклади. Ці розклади з'являться на сторінці Розклади агентів, як тільки подія завершиться і запит на розклад буде успішно надіслано на цей період.

Перш ніж агенти зможуть запланувати себе, ви повинні налаштувати WFM наступним чином:

1. Створіть правило динамічного планування роботи. Правило роботи вказує параметри для робочої зміни, яку агент буде планувати: відпрацьовані години на тиждень, час початку, відпрацьовані дні і так далі.
2. Налаштуйте динамічні зв'язки планування між робочим правилом, певним робочим тижнем і агентом. Це об'єднання дає агенту можливість створювати графік на зазначений робочий тиждень. Зверніть увагу, що подія динамічного планування може тривати більше тижнів, ніж агент має асоціацію. Наприклад, якщо агент має зв'язок із Тижнем 1 і Тижнем 2, але подія динамічного планування охоплює Тиждень 1, Тиждень 2 і Тиждень 3, Агент може створити розклад лише для Тижня 1 і Тижня 2.
3. Налаштуйте подію динамічного планування. Виберіть тижні, на які агенти можуть запланувати себе, а потім налаштуйте виняток події динамічного планування, який буде додано до розкладів обраних операторів, щоб вони мали конкретний час для створення власних розкладів.

ПРИМІТКА Під час використання динамічного планування часові пояси та часові пояси відображення мають бути однаковими. Правила роботи динамічного планування інтерпретуються в часових поясах планування агентів, в той час як
Вибори, зроблені агентами, робляться в часових поясах їх відображення. Якби ці часові пояси були різними, можливо, час зміни міг би виходити за межі тижня планування, що могло б спричинити проблеми.
Тому відображення і планування часових поясів повинні бути однаковими.

Виняток події планування додається до розкладу кожного оператора відповідно до рейтингу або стажу роботи оператора та доступності в контакт-центрі. Агент з найвищим рейтингом отримує першу можливість запланувати себе, другий за високим рейтингом агент отримує другу можливість, і так далі за списком обраних агентів.

Існують фактори, які впливають на те, коли виняток події планування вписується в розклад агента. Ви можете налаштувати, які дії можуть бути перезаписані винятком події, і чи можна запланувати виняток на період, коли агент недоступний. Якщо розклад агента такий, що виняток не може бути доданий до нього, агент автоматично планується WFM як зазвичай.

Ви також можете вказати, наскільки довгим може бути проміжок між винятками послідовних подій. Якщо Агент Б недоступний відразу після часу, коли заплановано виняток Агента А, і існує розрив, що перевищує налаштовану кількість хвилин, то Агент Б пропускається, а Агент В призначається наступним. Виняток події Агента Б буде додано до розкладу якомога швидше, але Агент Б не матиме можливості створити розклад у порядку свого рангу.

Керуйте правилами роботи динамічного планування

Правило динамічного планування роботи використовується для встановлення параметрів робочих змін для динамічного планування. Правила роботи призначаються агентам на конкретні тижні.

Опис полів

На сторінці «Правила роботи динамічного планування» можна створювати, редагувати та видаляти правила роботи, які застосовуються до динамічного планування.

ПРИМІТКА : Динамічне планування не підтримує розділені зміни (робочі зміни, які переходять північ).

Поля на сторінці під час створення, редагування або видалення робочого правила описані нижче.

Поле	Опис
Назва правила роботи	Унікальна назва робочого правила.
Активуйте це робоче правило	Установіть цей прапорець, щоб активувати правило роботи. Ви повинні активувати правило роботи, щоб воно було доступним для використання.
Тип правил роботи	Виберіть правило типу роботи. ■ Уніформа — робоча зміна агента починається щодня в один і той же час. Години на день і на тиждень фіксовані. ■ Гібридний — робоча зміна агента може починатися щодня в різний час. Години на день і на тиждень фіксовані. ■ Змінний — агент вибирає час початку, тривалість зміни та години тижня в межах визначених параметрів.

Поле	Опис
Параметри правил роботи	Параметри правила роботи залежать від обраного типу робочого
правила. Довжина зсуву	(Уніфікований, гібридний) Тривалість зміни, в годинах.
годин на тиждень	(Уніфікований, гібридний) Обчислюване поле лише для читання: Тривалість зміни × кількість обраних робочих днів
Найраніший час початку	(Однорідний, гібридний, змінний) Найбільш ранній час, коли може бути зміна заплановано до початку.
Останній час початку	(Однорідний, гібридний, змінний) Найпізніший час, коли може бути зміна заплановано до початку.
Мінімальна кількість годин на зміну	(Змінна) Мінімальна кількість годин агент може працювати в
зміну. Максимальна кількість годин на зміну	(Змінна) Максимальна кількість годин, які агент може
працювати в зміну. Мінімальна кількість годин на тиждень	(Змінна) Мінімальна кількість годин,
які агент може відпрацювати за тиждень. Максимальна кількість годин на тиждень	(Змінна)
Максимальна кількість годин, які агент може відпрацювати за тиждень.	
Мінімальна кількість запланованих днів поспіль	(Змінна) Мінімальна кількість днів поспіль потрібно агенту для роботи.
Мінімальний інтервал між робочими змінами	(Однорідний, гібридний, змінний) Мінімальна кількість годин між закінченням однієї робочої зміни і початком наступної робочої зміни.
Непослідовні вихідні/Вихідні дні поспіль	(Змінна) Виберіть, чи можуть вихідні дні протягом тижня бути непослідовними або повинні бути послідовними.
Робочі будні	(Уніфікований, гібридний) Дні тижня, в які агенти повинні бути заплановані для роботи. За замовчуванням вибрано період з понеділка по п'ятницю.
Умови праці зробите	Виберіть умови роботи, які будуть застосовуватися до робочої зміни. Якщо ви цього не Призначайте будь-які умови роботи, і не застосовуються загальні умови, агенти будуть призначатися без перерв і обідів.

Керування асоціаціями динамічного планування

На сторінці «Зв'язки динамічного планування» можна настроїти та керувати зв'язком між певним робочим тижнем, робочим правилом і агентами. Коли цим агентам надається можливість створювати власні розклади на певний робочий тиждень, правило роботи, пов'язане з цим тижнем і цими агентами, визначає, які варіанти матимуть ці агенти при виборі своїх розкладів. Агент може бути пов'язаний лише з одним робочим правилом на тиждень.

У таблиці «Агенти» відображаються агенти, яким призначено будь-яке правило роботи на вибраний тиждень, правило роботи, яке вони використовуватимуть для самостійного планування, а також їх ранг і дата початку роботи в компанії (використовується для визначення порядку, в якому вони можуть планувати самостійно). Ви можете відсортувати таблицю за будь-яким стовпцем у порядку зростання/спадання, натиснувши на заголовок стовпця, або відфільтрувати таблицю за іменем агента.

> ПРИКЛАД Виберіть робоче правило А і зв'яжіть з ним агентів 1, 2, 3 і 4, перемістивши їх імена в область Призначено. Далі виберіть Робоче правило Б і пов'яжіть агентів 5, 6, 7 і 8 з цією роботою
> правило, перемістивши їхні імена на панель «Призначено».

Після того, як ви налаштували та зберегли асоціації динамічного планування на певний тиждень, ви можете скопіювати їх на інші тижні за допомогою функції Копіювати. У майбутньому ви зможете налаштувати асоціації на стільки тижнів, скільки виберете.

Опис полів

Поля на сторінці описані нижче.

Робочий тиждень

Виберіть початкову дату тижня, коли ви хочете, щоб агенти могли вибирати власні розклади. Якщо ви виберете дату, яка не є налаштованим першим днем тижня, WFM автоматично змінить ваш вибір на перший день тижня вибраного тижня.

Асоціації

Виберіть потрібне робоче правило з розкривного списку Назва робочого правила. У випадаючому списку наведено правила роботи, які налаштовано та активно на сторінці «Правила роботи динамічного планування».

У таблиці «Агенти» виберіть агентів, які плануватимуть роботу відповідно до вибраного правила роботи на вибраний тиждень, і перемістіть їхні імена на панель «Призначено».

Копіювати

У полі «Дата розкладу» виберіть початкову дату одного або кількох тижнів, відмінну від тієї, яку ви настроїли, і натисніть кнопку «Копіювати». Це копіює правила роботи та агентів, які ви налаштували на ці тижні. Функція «Копіювати» не вмикається, доки ви не збережете налаштовані асоціації.

Керування динамічним плануванням подій

На сторінці «Динамічне планування подій» можна створювати, редагувати, видаляти та переглядати події динамічного планування. Ви також можете використовувати його для створення звіту про будь-які заохочення за планування, запропоновані на вказаний діапазон дат.

Виняток події застосовується до розкладу вибраних агентів, як тільки ви зберігаєте подію.

> **ПРИМІТКА** У разі повторного запуску розкладу винятки подій динамічного планування перезаписуються. Ви можете повторно вставити їх у розклад операторів, повторно зберігши подію. (Внесіть невелику зміну в подію на
> увімкніть кнопку Зберегти, наприклад, додайте символ до назви події.)

Створення нової події

Створення динамічного планування події

1. Виберіть опцію «Створити нову подію динамічного планування».
2. Заповніть розділи на сторінці. Нижче наведено пояснення до розділів.
3. Натисніть **Зберегти**.

Назва події

Введіть унікальне ім'я для нової події або виберіть існуючу подію в розкривному списку Вибрати подію.

Період виконання графіка

Виберіть дату початку періоду, який потрібно запланувати, у полі «Дата початку розкладу». Дата початку за замовчуванням дорівнює налаштованому першому дню тижня, що містить вибрану дату.
У полі «Тривалість» введіть кількість тижнів, які ви хочете запланувати.

Виняток

Виберіть виняток, який потрібно використати для події. Це виняток, який відображається в графіках агентів.

Неефективність графіка

Введіть відсоток, на який потрібно збільшити прогнозовані вимоги для всіх інтервалів, щоб запобігти нестачі персоналу. Використовуйте цю опцію, щоб змоделювати ефекти втраченого часу від ідеального FTE через звичайний хід бізнесу, такий як перерви, заплановані дії або перемикання завдань для мультикваліфікованих агентів. За замовчуванням це значення становить 20 відсотків. Максимальна сума, яку ви можете ввести, становить 50 відсотків.

> ПРИКЛАД**:** За замовчуванням встановлено 20 відсотків означає, що на WFM припадає 1,6 години непродуктивного часу, коли вибирається восьмигодинний графік.

Дисплей середнього персоналу

Установіть цей прапорець, якщо ви хочете, щоб сітка динамічного планування, яку бачить агент, відображала потреби в персоналі у вигляді цифр і піктограм.

ПРИМІТКА : Аналітики завжди бачитимуть цифри потреб у персоналі, незалежно від того, яке налаштування ви тут оберете.

Дозвольте переукомплектувати штат

Установіть цей прапорець, якщо ви хочете, щоб усім агентам був представлений принаймні один варіант зміни, навіть якщо вимоги до персоналу були дотримані. Агентам представлена найменш переукомплектована зміна (або зміни, якщо є нічия).

Коригування кадрових потреб

Ви можете ввімкнути поєднання традиційних робочих змін, існуючих розкладів або графіків, створених поза динамічною подією планування, збалансувавши потребу в персоналі на фіксований відсоток. Наприклад, якщо 40 відсотків ваших агентів FTE беруть участь у події динамічного планування, а 60 відсотків заплановано за межами цієї події динамічного планування, введіть 40 (відсотки) у це поле.

Заохочення за планування

(Необов'язково) Введіть опис заохочення, яке ви запропонуєте, щоб заохотити агентів запланувати себе на менш бажану робочу зміну. Максимальна кількість символів = 60.

Агентів

У таблиці «Агенти» відображаються агенти, яким призначено активне правило динамічного планування роботи на тижні, які ви вибрали в полях «Дата початку плану» та «Тривалість», і яким ще не призначено подію динамічного планування.

Кнопка «Розрахувати час реєстрації»

Натисніть цю кнопку, щоб відобразити спливаюче діалогове вікно для налаштування події реєстрації, доданої до розкладу оператора. Подія реєстрації – це період часу, протягом якого агент може вибрати свій власний розклад. У цьому діалоговому вікні є три вкладки. Коли ви заповните поля на всіх трьох вкладках, натисніть Застосувати .

Тривалість Tab

Поле	Опис
Дата початку заходу	Введіть дату початку події. Це перша дата, яка є винятком може з'являтися в розкладах агентів.
Час початку події	Введіть час початку події. Це найраніший час, коли Виняток може з'явитися в розкладах агентів у дату початку. ПРИКЛАД**:** Якщо дата початку – 23 вересня, а час початку –

Тривалість Tab (продовження)

Поле	Опис
	08:00, ви можете вибрати 07:00 24 вересня, якщо це відповідає даті та часу завершення.
Дата закінчення події	Кінцева дата заходу. Це остання дата, коли виняток може бути відображаються в розкладах агентів.
Час закінчення події	Час закінчення заходу. Це найпізніший випадок, коли виняток може бути відображаються в розкладах агентів у дату завершення.
Тривалість події (хвилини)	Тривалість заходу, в хвилинах. Це проміжок часу, протягом якого Агент повинен буде скласти свій графік.
Gap (хвилини)	Максимальна кількість хвилин, яка може існувати між кінцем виняток і початок наступного винятку для агентів з послідовним рангуванням. Якщо розклад Агента Б такий, що виняток не може бути доданий до його або її розкладу в межах налаштованого проміжку після винятку Агента А, виняток Агента Б буде заплановано в перший доступний часовий проміжок, а виняток Агента В буде заплановано в початково призначений часовий проміжок Агента Б.

Діяльність Tab

Поле	Опис
Дії, які можна перезаписувати	Виберіть заплановані дії, які можуть бути перезаписані винятком події. Якщо ви виберете «Недоступно», вам потрібно заповнити поля «Час початку» та «Час завершення».
Час початку	(Не лише доступна активність) Час початку діапазону, протягом якого активність «Недоступно» може бути перезаписана.
Час завершення	(Не доступно лише acivability) Час завершення діапазону, протягом якого активність «Недоступно» може бути перезаписана.

Розклад агентів у групах Tab

Поле	Опис
Максимальний відсоток агентів для групового планування	Максимальний відсоток агентів, який може бути запланований групами. Це означає, що ці агенти матимуть додану до своїх розкладів подію динамічного планування в той самий часовий проміжок, і всі ці агенти створюватимуть свої власні розклади одночасно. ПРИКЛАД: Введіть 75 у поле, щоб запланувати 75 відсотків ваших агентів у групах. Це означає, що 25 відсотків ваших агентів бути запланованими як фізичні особи.
Максимальний відсоток розміру групи	Максимальний розмір групи планування у відсотках від загальної кількості агентів, що плануються. ПРИКЛАД Ви хочете запланувати 100 агентів у групах, але ви хочете, щоб кожна група складалася не більше ніж з 20 агентів. Щоб отримати такий результат, У це поле ви вводите 20 (відсотків).

Перегляд статусу події

Планувальники та адміністратори можуть використовувати опцію "Переглянути, відредагувати або видалити існуючу подію динамічного планування", щоб відстежувати поточний статус події динамічного планування, а також переглядати та редагувати надіслані розклади агентів. У таблиці Агенти відображаються всі агенти, яким призначено подію, і статус події кожного агента.

За бажанням можна переглянути список призначених агентів, а потім розрахувати час винятків агента для нещодавно призначених агентів і агентів, які пропустили подію, або для всіх призначених агентів. Після того, як ви виберете, яких агентів ви хочете включити в переглянуту подію, перейдіть по вкладках у спливаючому вікні «Розрахунок часу реєстрації» та за потреби змініть інформацію там. Коли ви натискаєте «Розрахувати час реєстрації» у спливаючому вікні, для вибраних агентів генеруються нові події реєстрації.

Ви також можете переглядати надіслані графіки агентів і редагувати їх. Редагування розкладів має бути виконано перед запуском фактичного розкладу. Щоб переглянути або відредагувати розклад, натисніть посилання агента «Очікується» або «Виконано» у стовпці «Статус», щоб переглянути сторінку «Динамічне планування агента». Якщо ви редагуєте розклад, натисніть Надіслати, коли закінчите.

Якщо агент пропустив подію, ви можете створити розклад для цього агента та надіслати його, натиснувши посилання Статус пропущеного.

Створення звіту про стимулювання планування

Використовуйте опцію "Створити звіт про стимули планування", щоб переглянути список усіх запропонованих і прийнятих стимулів для планування на вказаний діапазон дат і для вказаних агентів.

Звіт можна переглянути на сторінці Динамічне планування подій або експортувати у вигляді електронної таблиці у форматі CSV.

Створення звіту про заохочення за розкладом

1. На сторінці Динамічне планування подій виберіть Створити **звіт про заохочення за планування** Варіант.
2. Виберіть діапазон дат і агентів, про яких потрібно звітувати.
3. Натисніть **«Відобразити звіт** », щоб переглянути звіт на сторінці, або **«Експортувати як CSV** », щоб створити файл, який можна відкрити в Excel або інших програмах для роботи з електронними таблицями.

Редагування сторінки динамічного планування оператора

Якщо агенти були налаштовані на створення власних розкладів за допомогою функції динамічного планування, адміністратори та планувальники можуть переглядати та редагувати розклади, які запитують агенти, перш ніж виконувати фактичний розклад.

Щоб переглянути та відредагувати сторінку динамічного планування оператора:

1. На панелі інструментів виберіть **Розклади та Планування > Мій розклад**».
2. Виберіть агента, сторінку динамічного планування якого ви хочете переглянути, а потім перейдіть до розкладу в день, коли агент отримав виняток події динамічного планування.
3. Натисніть посилання у винятку, щоб переглянути сторінку.
4. Перегляньте та відредагуйте за бажанням, а потім натисніть **Надіслати**.

Для отримання додаткової інформації про динамічне планування агентів перегляньте статтю Динамічне планування для агентів.

Налаштування динамічної доступності

Динамічна доступність дозволяє операторам налаштовувати власну доступність роботи на конкретні тижні.

Правило динамічної доступності використовується для встановлення параметрів доступності оператора. Правила динамічної доступності призначаються агентам на конкретні тижні або починаючи з конкретного тижня і продовжуючи на невизначений період.
Агенти налаштовують їх доступність на ці періоди за параметрами, встановленими правилом. Після затвердження ці доступності використовуються як робоча зміна змінного типу для планування агентів у поєднанні з призначеними ними умовами мінімальної/максимальної години.

Керування динамічними правилами доступності

На сторінці «Динамічні правила доступності» можна створювати, редагувати, видаляти, призначати та керувати робочими правилами, які застосовуються до доступності агентів.

Поля на сторінці під час створення, редагування або видалення правил описано нижче.

Поле	Опис
Назва правила	Введіть унікальне ім'я правила.
Застосувати до	Виберіть один або кілька днів тижня, які ви налаштовуєте. За допомогою комбінації клавіш Ctrl+Click виберіть кілька несуміжних днів.
Тип	Налаштуйте, чи повинен агент працювати, може працювати або не може працювати у вибрані дні тижня. На діаграмі дні, коли агент повинен працювати, відображаються темно-сірими, дні, коли агент може працювати, відображаються світло-сірими, а дні, коли агент не може працювати, залишаються порожніми. Вибрані дні на графіку виділені синім кольором.
Тривалість	Налаштуйте найраніший час початку та найпізніший час закінчення робочої зміни у вибраний день. Введіть час у 24-годинному форматі. Коли ви клацаєте за межами полів часу початку та завершення, на графіку відображається смуга, що показує тривалість зсуву. З'являється, якщо тип «Може працювати» або «Повинен працювати». ПРИМІТКА Під час налаштування тривалості переконайтеся, що є достатньо часу для продовження зміни через неоплачувані умови роботи Діяльності.
Допустима мінімальна довжина зміни	Введіть найкоротшу тривалість зміни, дозволену в будь-який день, у годинах з кроком 15 хвилин.
Максимальна кількість змін	Введіть кількість змін у будь-який день, коли агент може працювати (розділений зрушень).
Мінімальний проміжок часу між змінами	Введіть проміжок часу, який має відбутися між змінами в один день. З'являється, якщо максимальна кількість зрушень більша за одиницю.

Призначення правил агентам

Після налаштування правила його можна призначити агентам.

ПРИМІТКА : Агент може мати лише одне правило динамічної доступності на певний тиждень.

якщо правило динамічної доступності призначено тижню, якому вже призначено правило динамічної доступності,

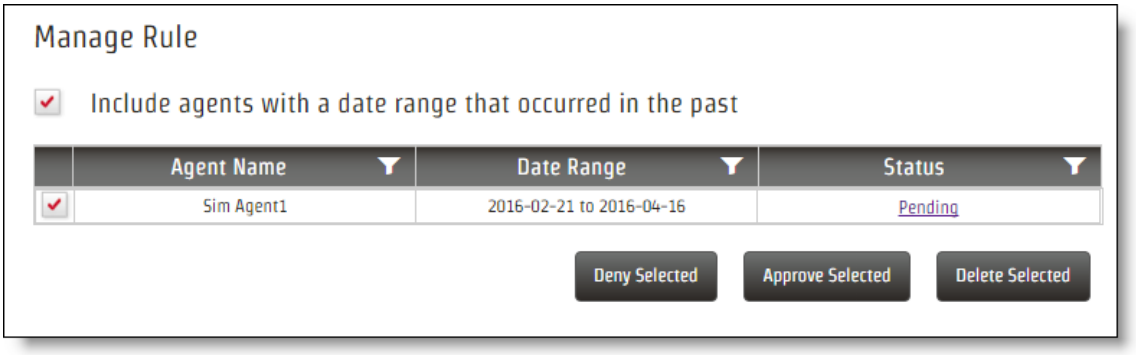
Нове завдання буде використовуватися протягом вказаних тижнів.

Поля на сторінці, де ви вирішуєте призначити правило агентам, описані нижче.

Поле	Опис
Назва правила	Виберіть правило, яке потрібно призначити агентам.
Агентів	Перемістіть агентів, яким потрібно призначити правило, з області «Доступно» до області «Призначено».
Дата початку	Виберіть дату початку правила. Якщо ви виберете дату, яка не є початком робочого тижня, дата автоматично за замовчуванням дорівнює першому дню вибраного тижня.
Правління триває	Установіть цей прапорець, якщо ви не хочете, щоб правило мало чітке завершення дата. Якщо вибрати цей параметр, поле «Дата завершення» зникає.
Кінцева дата	Виберіть дату завершення правила. Якщо ви виберете дату, яка не є кінцем робочого тижня, дата за замовчуванням автоматично дорівнює останньому дню тижня.
Автоматичне затвердження динамічного запиту на доступність агента	Установіть цей прапорець, якщо ви хочете, щоб запити, які відповідають параметрам, налаштованим для правила, затверджувалися автоматично. Якщо цей параметр не видалено, усі запити на динамічну доступність мають бути схвалені адміністратором, планувальником або супервізором.

Керування призначеними правилами

Використовуйте опцію "Керування призначеними правилами", щоб переглянути таблицю всіх агентів, яким призначено вибране динамічне правило доступності для певного діапазону дат у майбутньому. Ви також можете вибрати список агентів, яким було призначено правило для певного діапазону дат у минулому.



З цієї таблиці ви можете переглянути статус динамічного запиту на доступність кожного оператора. Натиснувши на статус, ви перейдете на сторінку «Моя доступність» оператора, щоб переглянути всі деталі запиту.

Коли ви вибираєте агента в таблиці, під таблицею з'являються кнопки, які дають змогу відхилити, схвалити або видалити запит вибраного агента на доступність. Дія, яку ви можете виконати, залежить від статусу запиту обраного оператора. Наприклад, якщо статус «Затверджено», ви можете виконати такі дії: «Відхилити вибране» та «Видалити вибране». Якщо ви виберете кілька запитів з різними статусами, дії, які ви можете виконати, є загальними для всіх вибраних статусів. Наприклад, якщо ви вибираєте запити зі статусами «Схвалено» та «Відхилено», єдиною доступною дією є «Видалити вибране», оскільки ця дія доступна як для Схвалених, так і для відхилених запитів.

Ви можете відфільтрувати таблицю за будь-яким стовпцем, натиснувши значок «Застосувати фільтр» у заголовку стовпця.

Про мою доступність

Функція "Моя доступність" (також відома як "динамічна доступність") дає змогу агентам вказувати дні тижня та години дня, коли вони доступні для роботи. Ця інформація використовується як змінна робоча зміна для планування роботи агентів у межах їхньої доступності для задоволення потреб у обслуговуванні.

> ПРИМІТКА**:** Ця функція не може бути використана для планування операторів, якщо умови мінімальної/максимальної години не налаштовані та не призначені агентам. Сама сторінка доступна агентам відразу після появи динамічного
> Правило доступності призначається їм на певний діапазон дат.

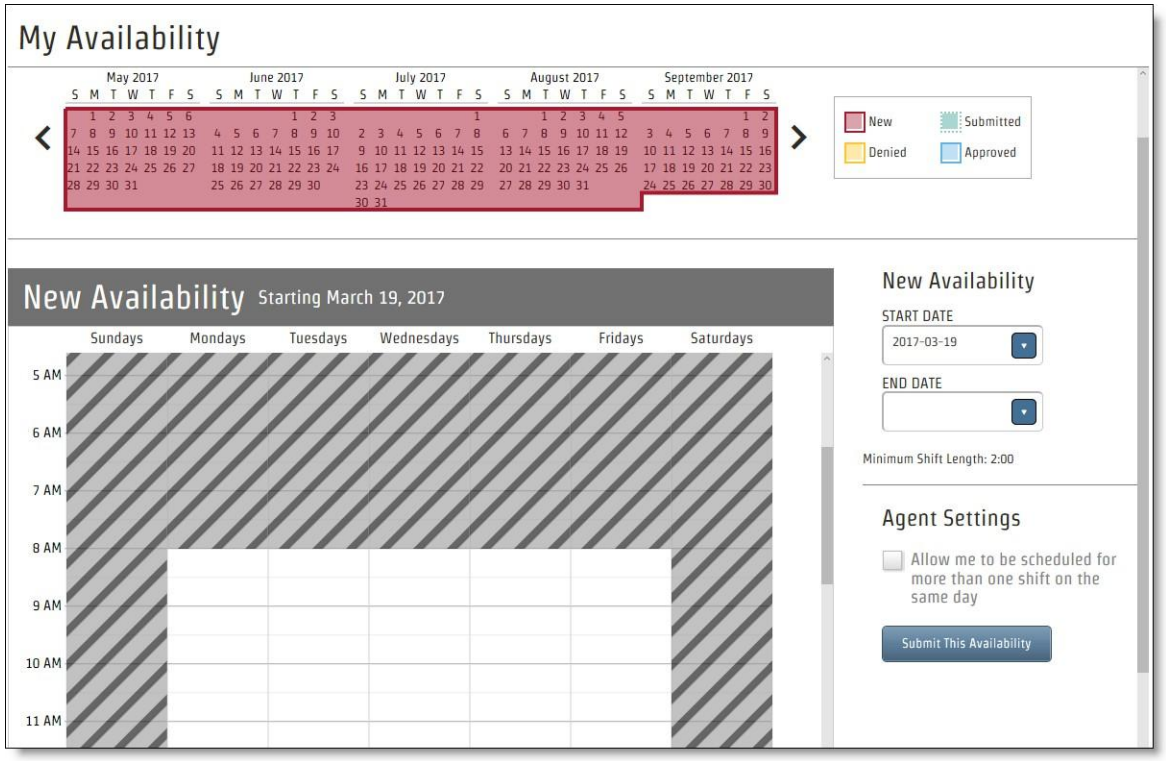
Адміністратор або планувальник створює правило динамічної доступності (див. Налаштування динамічної доступності), яке визначає параметри днів і годин, протягом яких може працювати оператор. Потім правило призначається агентам на певний діапазон дат або на невизначений період. Після цього функція «Моя доступність» стає доступною для агента під іконкою «Розклади та планування».

Динамічні правила доступності можна налаштувати таким чином, щоб запити на доступність агента затверджувалися автоматично, якщо запит відповідає параметрам правила. В іншому випадку запити на доступність мають бути схвалені адміністратором, планувальником або керівником, щоб набути чинності.

Моя доступність для агентів

Коли вам призначено правило динамічної доступності, опція «Моя доступність» стає видимою в розділі «Розклади та планування» на панелі інструментів.

На сторінці «Моя доступність» тижні, на які потрібно вибрати наявність, заштриховані червоним (нова доступність) або жовтим (відмова в наявності). Клацніть у червоній області, щоб відобразити діаграму з днями тижня та годинами, доступними для вибору. Недоступні годинники заштриховані сірим кольором. Обмеження щодо вибору днів і годин зазначено праворуч від графіка.

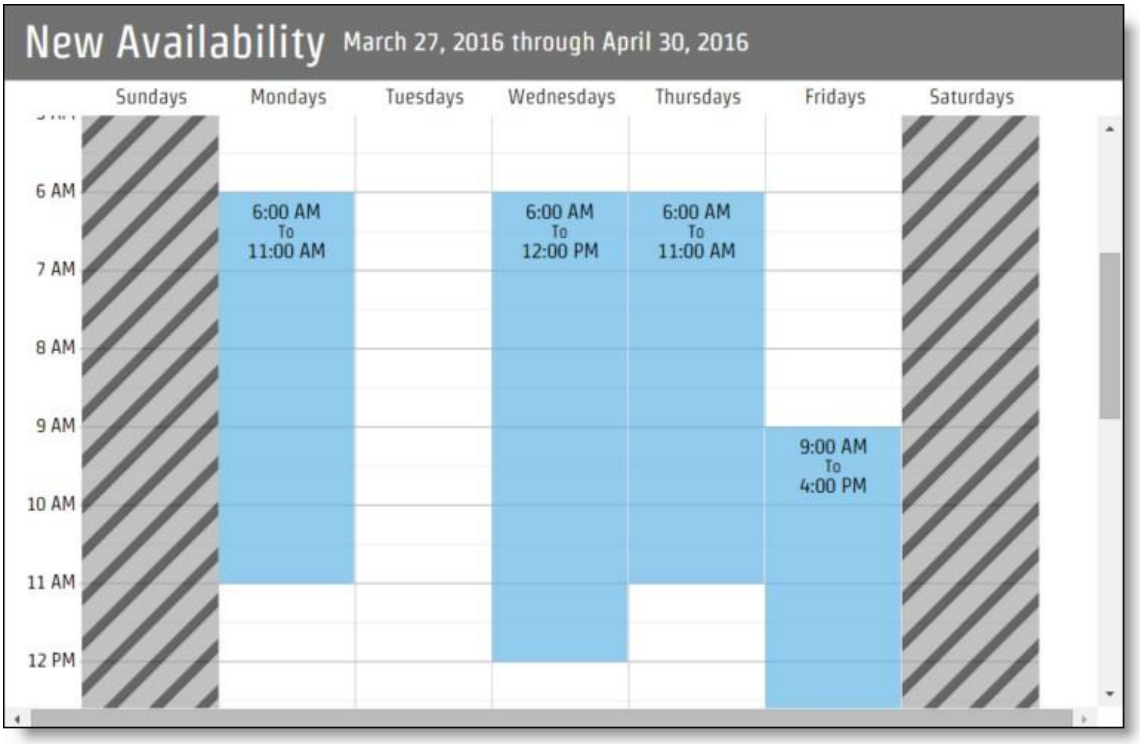


Вам не обов'язково налаштовувати однакову доступність на весь період. Ви можете налаштувати різні доступності для підмножин всього періоду, вибравши дати початку та завершення для бажаних тижнів. Доступність завжди починається з першого дня тижня і закінчується в останній день тижня. Ви не можете почати або завершити вибір доступності посеред тижня.

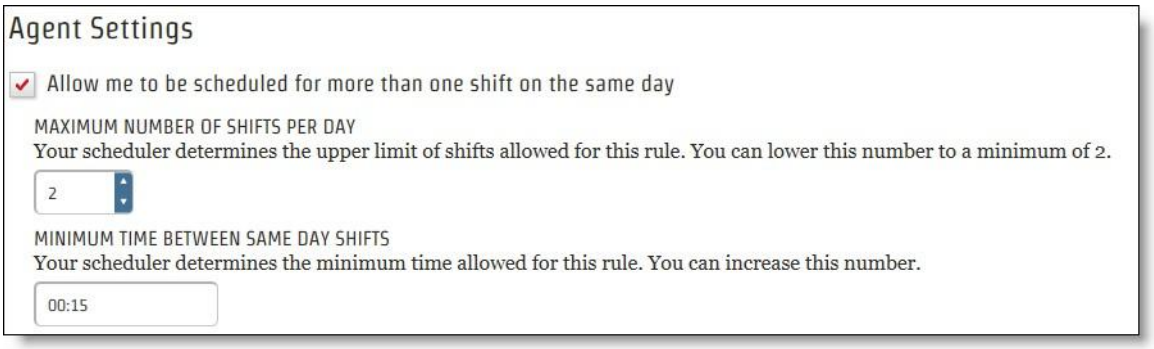
ПРИМІТКА**:** У вихідному завданні не можна вибирати дати, що виходять за межі діапазону дат.

Налаштуйте дні та години, які ви доступні для роботи над діаграмою. Натисніть на стовпець дня, а потім перетягніть кінці отриманої синьої смуги на вибраний час початку та завершення. Якщо є обмеження, не можна скорочувати планку таким чином, щоб це порушувало обмеження. Наприклад, якщо є обмеження, яке встановлює мінімальну тривалість зміни до двох годин, ви не можете скоротити планку до тривалості менше двох годин.

На наведеному нижче графіку показано діаграму з заповненими варіантами доступності. Цей агент вирішив не працювати по вівторках протягом тижнів, на які поширюється це правило доступності.



Якщо призначене вам правило динамічної доступності дозволяє розділені зміни, з'явиться розділ «Налаштування агента». Якщо встановити прапорець «Дозволити мені бути запланованим на кілька змін в один день», можна вибрати максимальну кількість змін на день і мінімальний час між змінами в один день. Максимальна кількість змін на день має бути меншою або дорівнювати тій, що налаштована в правилі, а мінімальний час між змінами того ж дня має бути більшим або дорівнювати тому, що налаштовано в правилі.



У вас є можливість додати коментар до свого запиту на доступність у будь-який час. Введіть свій коментар у полі «Залишити коментар» і натисніть «Додати коментар».

Коли ви завершите вибір доступності, натисніть Надіслати цю доступність. У області календаря тижні, на які поширюється ваш запит на доступність TURN від червоного до зеленого, щоб позначити, що їх було надіслано. Якщо вони затверджуються автоматично або адміністратором, планувальником або керівником, тижні TURN синіми. Якщо їм відмовляють, вони TURN жовтими.

Якщо вам відмовлено у доступності, вам потрібно повторно надіслати новий вибір щодо наявності. Перегляньте коментарі, прикріплені до сторінки, щоб отримати інформацію про причини відхилення початкового запиту. У більшості випадків, якщо ви не затвердили свою доступність, ви не будете заплановані на роботу.

Ви можете будь-коли повернутися назад і відредагувати або видалити всю або будь-яку підмножину надісланої доступності, навіть якщо її було схвалено. Якщо ви зміните свою доступність, то зможете змінити підмножину даних, які ви надіслали раніше, або доступність за весь період.

Надіслані, схвалені та відхилені запити на доступність (але не нові запити) відображаються у вікні «Вихід повідомлення». Ви можете відстежувати їхній статус там або переглядати їхній статус на сторінці «Моя доступність».

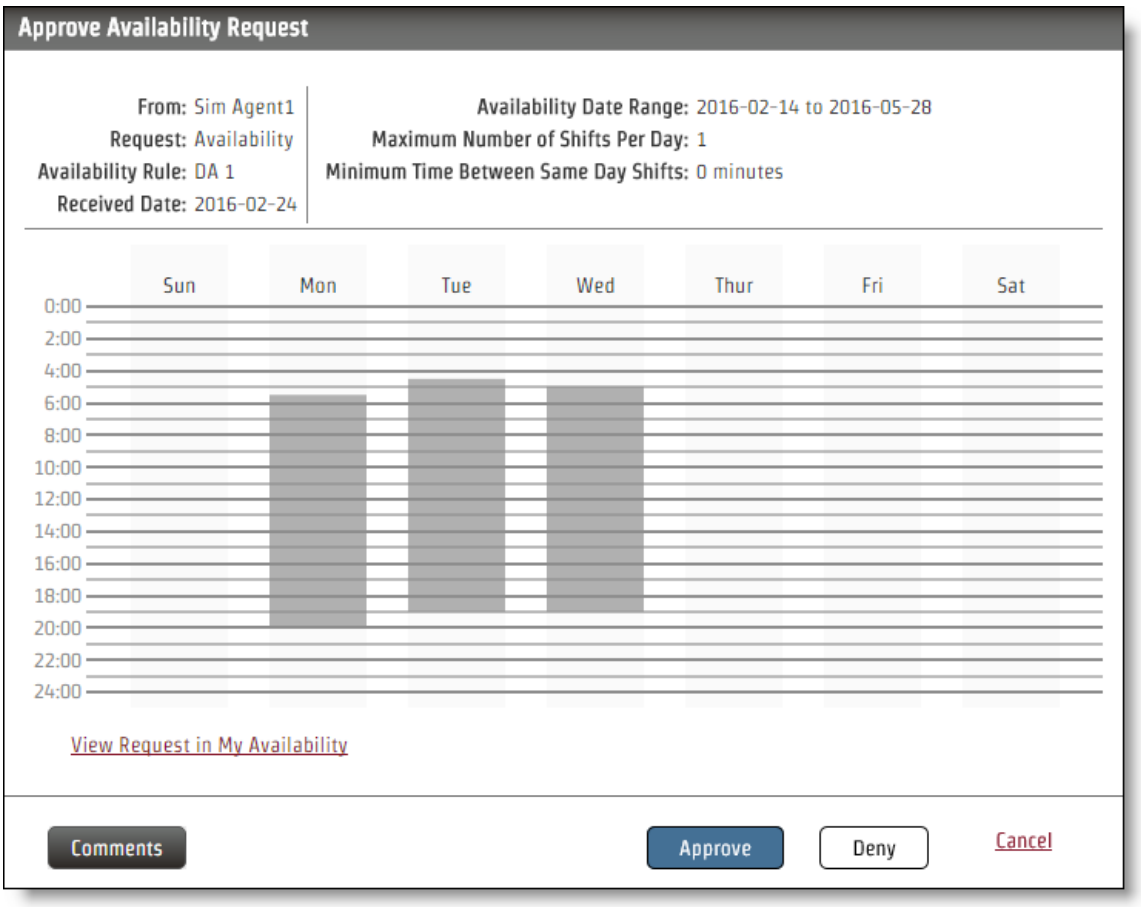
Моя доступність для адміністраторів, планувальників і контролерів

Після того, як агенти виконають свій вибір доступності, запит на динамічну доступність має бути схвалений, перш ніж його можна буде використовувати в плануванні. Якщо правило динамічної доступності налаштовано на автоматичне затвердження, запит буде схвалено, якщо він відповідає параметрам правила. Оскільки запити не можуть бути успішно подані, якщо вони не відповідають параметрам правила, вони завжди затверджуються автоматично.

Якщо правило динамічної доступності не налаштовано на автоматичне затвердження, кожен запит має бути схвалений адміністратором, планувальником або супервізором.

> ПРИМІТКА : Керівники можуть лише схвалювати або відхиляти запити, зроблені членами їхніх команд. Супервайзери, які також є агентами, не можуть затверджувати власні запити.

Ви отримуєте сповіщення про динамічні запити на доступність у вікні «Завдання для обміну повідомленнями», якщо на сторінці «Сповіщення» ввімкнено сповіщення (див. розділ «Налаштування сповіщень»). При відкритті запиту відображається підсумок запиту.



Ви можете схвалити або відхилити запит у цьому діалоговому вікні, або ви можете натиснути посилання «Переглянути запит у моїй доступності», щоб перейти на сторінку «Моя доступність» з вибраним агентом і відображенням цього запиту.

Після цього ви можете схвалити або відхилити запит на сторінці «Моя доступність». У вас також є можливість відредагувати виділені варіанти, а потім схвалити змінений запит.

Ви можете переглянути доступність агента в будь-який час, вибравши пункт «Моя доступність» у меню «Розклади та планування», а потім вибравши агента. Коли вперше відображається сторінка "Моя доступність" цього агента, відображається лише рядок календаря з заштрихованими областями, що вказують на статус кожного динамічного правила доступності, призначеного агенту.

Клацніть будь-яку із заштрихованих областей, щоб відобразити деталі запиту на наявність. У вас є можливість схвалити, відхилити або змінити вибрану доступність, залежно від її поточного стану. У наведеній нижче таблиці описано дії, які можна виконати для кожного поточного стану.

Якщо поточний статус:	**Ти можеш:**
Новий	Представити
Надіслано	Схвалювати, заперечувати, редагувати
Затверджений	Заперечувати, редагувати
Відмовлено	Редагувати, затверджувати

Створюйте робочі зміни

WFM дозволяє створювати робочі зміни, які відповідають доступності операторів, бажаним вихідним дням, часу початку та тривалості робочого дня. Робоча зміна визначає години та дні, коли агенти можуть працювати. Потім WFM запланує цих агентів так, щоб вони найкраще відповідали їхнім уподобанням щодо робочої зміни та бізнес-вимогам. Кількість робочих змін, які ви можете створити, не обмежена, а WFM зберігає попередню історію розкладу для кожного агента в базі даних WFM.

При налаштуванні робочої зміни потрібно визначити, до якого типу роботи вона належить. Розрізняють три типи робочих змін:

- Фіксовані робочі зміни
- Призначення робочих змін
- Змінні робочі зміни

Ви можете призначити агентів та умови роботи на робочу зміну протягом конкретних тижнів.

Ви можете створити кілька робочих змін, а потім призначити їх чергуванню робочої зміни агента. Якщо ви використовуєте ротацію робочих змін (агент працює в різні зміни протягом кількох тижнів), вам потрібно визначити послідовність змін і ротації (див. розділи «Керування користувачами » та «Приклад ротації робочих змін»).

Робочі зміни та часові пояси

Робочі зміни нейтральні до часових поясів. Це означає, що якщо ви налаштуєте робочу зміну, яка починається о 8:00 AM і закінчується о 5:00 PM, а потім ви призначаєте цю робочу зміну агентам у двох різних часових поясах, робоча зміна триває з 8:00 AM до 5:00 PM у місцевому часовому поясі кожного агента. Місцеві часові пояси агентів налаштовані як "часовий пояс планування" на сторінці "Користувачі" (див. Керування користувачами).

Робочі зміни та динамічне планування

Якщо агент створює динамічний розклад, який підпадає під ротацію робочої зміни, динамічний розклад має пріоритет над ротацією на цей тиждень. Обертання поновлюється після динамічного графіка. WFM використовує такі пріоритети при встановленні робочих змін:

1. Динамічне планування
2. Динамічна доступність
3. Традиційні робочі зміни

ПРИКЛАД

Якщо агент має ротацію робочої зміни з трьох робочих змін, але створює динамічний графік, який припадає на другий тиждень ротації, цей динамічний графік має перевагу над ротацією робочої зміни на другий тиждень. Ротація поновлюється на третій тиждень, а наступна ротація відновлює звичайну тритижневу ротацію.

Обертання 1	**Обертання 2 з динамічним Розклад додано**	**Обертання 3**
Робоча зміна 1	Робоча зміна 1	Робоча зміна 1
Робоча зміна 2	Динамічний розклад	Робоча зміна 2
Робоча зміна 3	Робоча зміна 3	Робоча зміна 3

ПРИМІТКА Якщо робочу зміну видаляється, також видаляється призначення робочої зміни агента. Наступні завдання агента не будуть автоматично коригуватися таким чином, щоб бути суміжними з раніше призначеною робочою зміною
Дати. Це може призвести до того, що агенту не призначено робочу зміну.

Агенти можуть торгувати робочими змінами. Ці угоди повинні бути схвалені супервайзерами, планувальниками або адміністраторами. Супервайзери, планувальники та адміністратори також можуть виконувати спеціальні угоди за розкладом на основі бізнес-вимог та потреб контакт-центру.

Фіксовані робочі зміни

Фіксована робоча зміна — це робоча зміна, яка покриває вимоги до фіксованих годин і днів і ніколи не змінюється. Використовуйте цей тип робочої зміни, щоб запланувати роботу агентів для підтримки вимог на цілі дні або тижні.

Фіксована робоча зміна має такі характеристики:

- Робочі дні протягом тижня встановлюються
- Відпрацьований щодня графік роботи фіксований, але не обов'язково має бути однаковим для кожного дня

- Час початку зміни щодня фіксований, але не обов'язково має бути однаковим для кожного дня
- Кількість годин на тиждень, зазначена для робочої зміни (Hours in Week), має дорівнювати загальній кількості годин, запланованих на дні тижня в робочій зміні (Total Hours)

Якщо ви призначаєте агенту фіксовану робочу зміну, графік оператора ніколи не змінюється. Якщо ви призначаєте фіксовані робочі зміни всім агентам, ви не зможете оптимізувати графіки, щоб забезпечити належне покриття в будь-який час.

Призначення робочих змін

Робоча зміна за призначенням – це вид фіксованої робочої зміни, який не покриває вимоги. Використовуйте робочу зміну за призначенням, щоб запланувати роботу агентів для діяльності, що не працює належним чином, наприклад проектів на цілі дні або тижні.

Змінні робочі зміни

Змінна робоча зміна — це робоча зміна, яка покриває потреби в змінні години та дні. Використовуйте цей тип робочої зміни, щоб запланувати роботу агентів для підтримки черги обслуговування протягом змінних днів і тижнів.

На відміну від фіксованої робочої зміни, змінна робоча зміна забезпечує гнучкість принаймні в одному з наступних способів:

- Ви можете призначити один або кілька днів на тиждень як необов'язковий робочий день.
- Загальну тривалість робочого часу для одного або кількох днів на тиждень можна призначити як змінну.
- Ви можете призначити час прибуття на один або кілька днів на тиждень як змінний.

Одна або кілька з наведених нижче характеристик відрізняються в змінну робочу зміну:

- Мінімальні та максимальні дні на тиждень і години на тиждень — зі змінною робочою зміною ви можете обмежити максимальну кількість днів і годин на тиждень, щоб обмежити понаднормову роботу та гарантувати працівнику, який розумно відпочив. Вам також може знадобитися виділити мінімальну кількість годин на день і днів на тиждень для агента. Ви вказуєте мінімальну та максимальну кількість днів на тиждень та годин на тиждень для робочої зміни. Потім ви вказуєте мінімальну і максимальну кількість годин для кожного дня тижня, протягом якого агент може працювати протягом дня. Ви також можете вказати дні тижня, які є потенційними вихідними для агента.
- Найраніший і найпізніший час початку — визначте найраніший час, коли ви можете захотіти, щоб агент почав роботу, і коли агент може розпочати роботу. Після того, як ви дізнаєтеся найраніший і найпізніший можливий час початку, ви налаштовуєте найраніший і найпізніший час початку для агента в WFM для кожного дня робочої зміни.

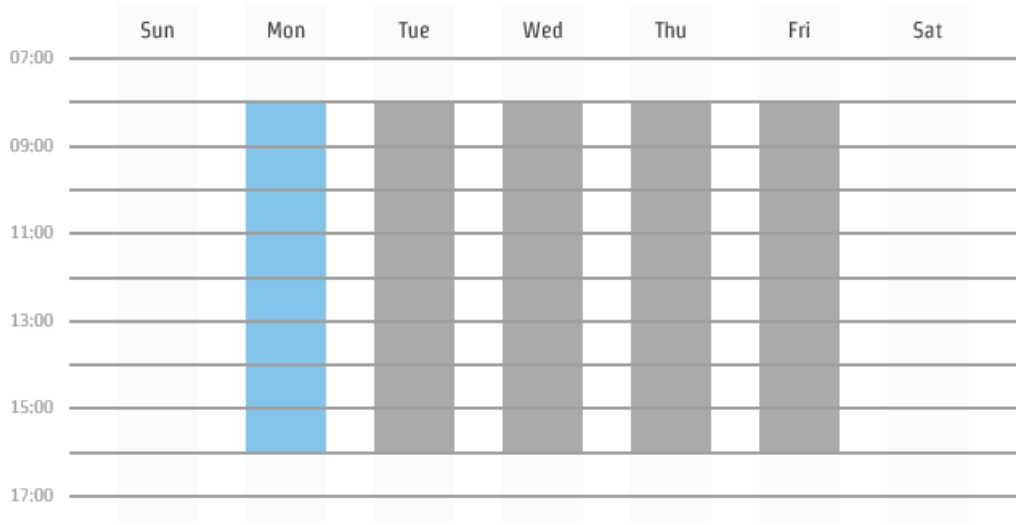
Розуміння графіка параметрів робочої зміни

Графік параметрів робочої зміни є візуальним представленням робочої зміни, яку ви налаштовуєте. У ньому відображається смуга для кожного налаштованого дня з часом початку та тривалістю. Для

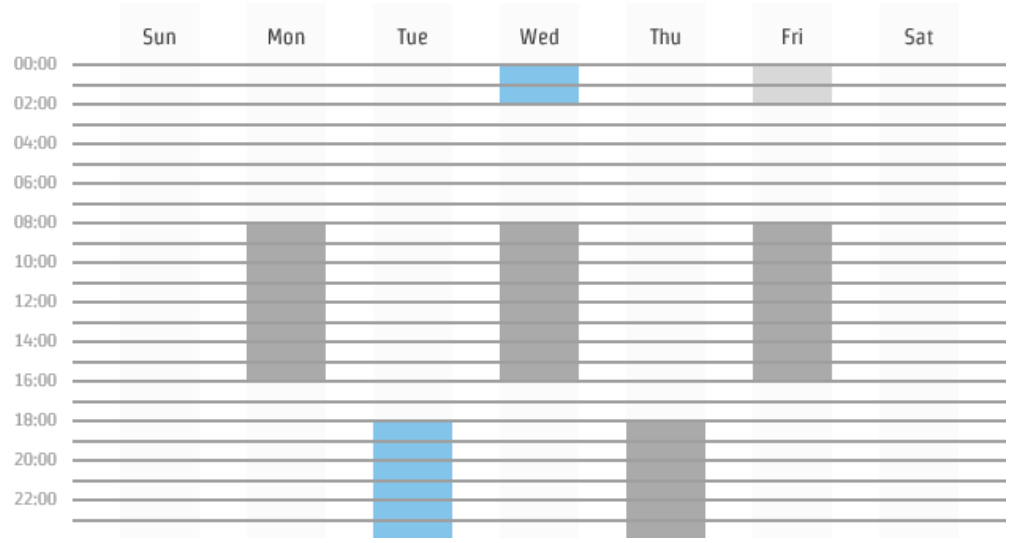
Графік роботи людей |

фіксованих і доручних робочих змін на графіку відображається сіра смуга для кожного запланованого дня тижня. Вибраний день відображається синім кольором.

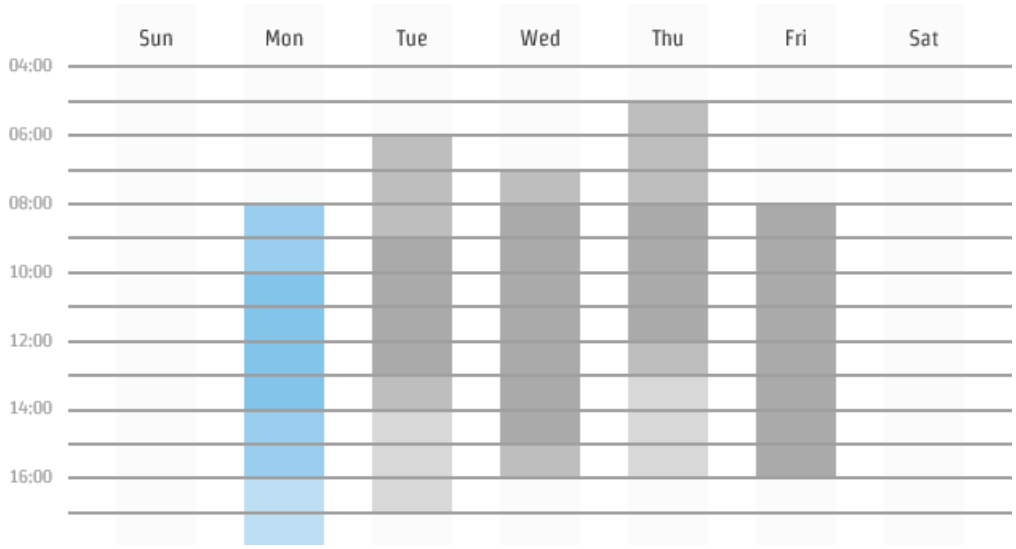
Наступний графік показує фіксовану зміну, яка починається о 08:00 з понеділка по п'ятницю і триває вісім годин щодня.



Наступний графік також показує фіксовану робочу зміну, але вона включає два дні, коли запланована робоча зміна перетинає північ. У вівторок і четвер робота починається о 18:00 і закінчується о 02:00 наступного ранку. Це наочно видно тим, що стовпчик вівторка (день вибраний у шкалі дня, тому на графіку він відображається синім кольором) продовжується і в середу.



На наступному графіку показана змінна зміна роботи. Основні години, протягом яких агент працює щодня, відображаються темно-сірим або синім кольором. Змінний час початку та тривалість зміни позначаються світлішим сірим або синім кольором. Наприклад, у понеділок агент може розпочати роботу з 08:00 до 10:00, а тривалість зміни становить від чотирьох до восьми годин. Темно-синій колір вказує на те, що незалежно від того, коли починає працювати оператор або скільки триває зміна, оператор знаходиться в контакт-центрі з 08:00 до 14:00.



Перегляд призначених робочих змін
Використовуйте опцію «Переглянути призначені робочі зміни», щоб переглянути список призначених робочих змін на тиждень із вибраною датою.

Перегляд призначених робочих змін

1. Виберіть опцію **Переглянути призначені робочі зміни** .
2. Виберіть дату. З'явиться таблиця «Призначені робочі зміни», у якій відображено всі робочі зміни, заплановані на тиждень, що включає вибрану дату, та кількість агентів, призначених на кожну робочу зміну.
3. Виберіть робочу зміну та натисніть **«Відобразити агентів»,** щоб переглянути назви агентів, призначених цій робочій зміні.

Опис полів

На сторінці «Робочі зміни» можна створювати, редагувати та видаляти робочі зміни. Ви також можете переглянути призначені робочі зміни.

Поля на сторінці під час створення, редагування або видалення робочої зміни описані нижче.

Пол	Опис
Назва робочої зміни	Унікальна назва робочої зміни.
Активувати	Установіть цей прапорець, щоб активувати робочу зміну. Його необхідно активувати для того, щоб він був доступний для використання. ПРИМІТКА Коли ви деактивуєте робочу зміну, вона більше не відображається в розкладах агентів і не використовуватиметься в нових запитах за розкладом. Агентів, призначених на цю робочу зміну, потрібно перепризначити на інші активні робочі зміни, інакше вони не будуть заплановані на тиждень.
Тип робочої зміни	Тип робочої зміни. Під час редагування існуючої робочої зміни існують обмеження щодо зміни робочої зміни на інший тип робочої зміни, а саме: ■ Фіксована робоча зміна може бути змінена на робочу зміну за завданням ■ Змінна робоча зміна не може змінювати тип робочої зміни ■ Робочу зміну за завданням можна змінити на фіксовану робочу зміну
Щотижневе виникнення	(Лише для змінних робочих змін) Мінімальна і максимальна кількість годин і дні на тиждень агент може бути запланований. Ці значення повинні відповідати параметрам зсуву. Наприклад, не можна вказувати мінімум п'ять днів на тиждень, якщо в параметрах зсуву налаштовано лише один день.
Параметри зсуву	Параметри зміни залежать від обраного типу робочої зміни. Як ви вводите параметри для кожного дня тижня, вони відображаються графічно на графіку параметрів робочої зміни (див. Розуміння графіка параметрів робочої зміни). Строкові та позачергові робочі зміни: ■ Застосувати до: виберіть день на панелі дня, щоб налаштувати параметри для цього дня. ■ Початок зсуву—введіть час початку зміни. ■ Довжина зсуву — введіть довжину зміни.

Поле	Опис
	▪ Днів на тиждень – (лише для читання) Це значення обчислюється на основі кількості днів, яку ви налаштували. ▪ Годин на тиждень – (лише для читання) Це значення обчислюється на основі налаштованої кількості днів і тривалості зміни щодня. Змінні робочі зміни: ▪ Застосувати до: виберіть день на панелі дня, щоб налаштувати параметри для цього дня. ▪ Початок зміни — введіть найраніший і найпізніший час, коли зміна агента може початися в цей день. ▪ Довжина зсуву — введіть мінімальну та максимальну тривалість зміни для цього дня. ▪ Мінімальний інтервал — уводить мінімальний проміжок часу між робочими змінами. ▪ Дозволені вихідні дні: установіть цей прапорець, якщо агент може мати цей вихідний. У разі отримання дозволу агент буде зобов'язаний працювати в цей день, якщо є вільні години.
Крок за розкладом	(Лише для змінних робочих змін) Бажаний крок довжини зсуву. The За замовчуванням використовується значення 30 хвилин.
Оптимізації	(Лише для змінних робочих змін) Бажаний тип оптимізації: ▪ Оптимальний — WFM спочатку призначає роботу агентів з фіксованими робочими змінами. Потім він планує роботу доступних агентів зі змінними робочими змінами, щоб найкращим чином задовольнити вимоги на решту дня. ▪ Багатолінійний — WFM спочатку планує роботу агентів із фіксованими робочими змінами. Потім він розглядає вимоги, починаючи з початку дня, щодо тих, які не покриваються агентами з фіксованими змінами, і складає графік роботи агентів зі змінними змінами без урахування потреб пізніше протягом дня.
Умови праці	Умови праці, які застосовуються до робочої зміни (див. Управління роботою

Пол	Опис
	умови).
Метадані активності або	(Тільки призначення робочими змінами) Призначає значення метаданих за замовчуванням Видаляє значення метаданих за замовчуванням зі зміни роботи. Це значення не є обов'язковим. Щоб дізнатися більше про налаштування значень метаданих, перегляньте статтю Керування значеннями метаданих активності.

Приклад чергування робочої зміни

У наведеній нижче таблиці показано, що відбувається, коли ви переміщуєте робочі зміни вгору та вниз в області «Призначено» на сторінці «Агенти».

Дія	Вплив на обертання зсуву	Коментар
Виберіть Shift 3	Тиждень A | Зміна 1 Тиждень Б | Зміна 2 **Тиждень C | Зміна 3** Тиждень D | Зміна 4	—
Натисніть Вгору Зміна 1	Тиждень A | Тиждень Б | Зміна 2 **Тиждень Б |** **Зміна 3**	Зміни 2 і 3 тепер є розділеними змінами на тиждень Б.
Натисніть Вгору Зміна 1	Тиждень C | Зміна 4 Тиждень A | **Тиждень Б |** **Зміна 3** Тиждень C | Зміна 3 Тиждень	D | Зміна 4

Тиждень Б більше не має

Натисніть Вгору
Зміна 3

Тиждень А |

Тиждень А | Зміна 1

Графік роботи людей |

розділяйте зміни.

Зміни 3 і 1 тепер є розділеними змінами на тиждень А.

Дія	Вплив на обертання зсуву	Коментар
	Тиждень Б | Зміна 2 Тиждень С | Зміна 4	
Натисніть Вгору	**Тиждень А |** **Зміна 3** Тиждень Б | Зміна 1 тиждень С | Зміна 2 Тиждень D | Зміна 4	Зміна 3 тепер перша в ротації, а всі інші зміни перемістилися на один тиждень вниз.

ПРИМІТКА : Розділена робоча зміна – це ситуація, коли агент працює у дві різні зміни протягом одного дня. Перш ніж розділити робочу зміну, необхідно створити дві робочі зміни, які починаються і закінчуються в різні
разів або днів і які не перетинаються.

ПРИКЛАД: Якщо агент працює чотири години вранці і чотири години ввечері, необхідно створити одну робочу зміну, яка охоплює ранкові години, і ще одну робочу зміну, яка охоплює вечір
Годин.

Управління умовами праці

WFM розрізняє рутинні та нерутинні дії. Він класифікує дії, які відбуваються під час кожної робочої зміни (наприклад, перерви та обіди), як рутинні. Ці рутинні дії називаються умовами праці. Умова роботи — це звід правил, які використовуються для виявлення рутинних дій, які заважають агенту відповідати на контакти.

Розрізняють два типи умов праці:

- Оплачувані години — тривалість зміни збільшується через неоплачувані перерви та обіди
- Тривалість зміни — тривалість зміни не збільшується через неоплачувані перерви та обіди

  ПРИМІТКА : Сервіс «Розклад» використовує лише оплачувані години роботи за умови. Внутрішньоденне динамічне планування і торги і пропозиції неповного дня використовують тільки умови роботи тривалістю зміни.

Стан роботи може бути пов'язаний із фіксованими або змінними робочими змінами або профілями умов роботи, які призначаються агентам. Якщо агент може працювати від чотирьох з половиною до шести годин протягом робочої зміни, а планування ведеться з кроком у півгодини, ви можете налаштувати умови роботи на 4,5, 5, 5,5 і 6 годин і призначити їх на робочу зміну агента, або мати їх

як загальні умови. Ви також можете налаштувати умови роботи на основі діапазону, які охоплюють діапазон від 4,5 до 6 годин.

NOTE WFM створить графіки агентів без перерв та обідів, якщо ви не призначаєте умови роботи та не маєте жодних загальних умов роботи. Якщо ви не хочете доручати конкретну роботу
умови до конкретних робочих змін або профілів умов праці, створюють загальні умови праці.

ПРИМІТКА**:** Тільки загальні умови та умови роботи, призначені профілям умов праці, які призначаються агентам, використовуються в пропозиціях і торгах динамічної доступності та неповного дня.

Для кожної дії з умовами роботи необхідно вказати таку інформацію:

- Ім’я
- Тривалість
- Мінімальна затримка між початком робочої зміни і початком даної діяльності обумовлена роботою. Наприклад, якщо робоча зміна починається о 08:00 і ця діяльність не може початися раніше 09:00, мінімальна затримка повинна становити 1:00.

  ПРИМІТКА**:** Затримка повинна вписуватися в меншу довжину умови, що базується на діапазоні.
- Максимальна затримка між початком робочої зміни і початком даної діяльності за умови роботи. Наприклад, якщо робоча зміна починається о 08:00 і ця діяльність не може початися пізніше 09:20, максимальна затримка має становити 1:20.
- Мінімальний інтервал між закінченням попередньої активності з умовами роботи та початком цієї діяльності за умови роботи. Наприклад, якщо попередня діяльність за умови роботи — це 15-хвилинна перерва, а ця діяльність — одногодинний обід, а між перервою та обідом має бути не менше півтори години, мінімальний інтервал має становити 90 хвилин.
- Крок у хвилинах, який WFM використовує для планування активності за умовами роботи. Можливі значення: 00:05, 00:10, 00:15, 00:20 і 00:30.
- Частина, яка оплачується. Наприклад, можна вказати, що 15-хвилинні перерви оплачуються, а годинні обіди не оплачуються.

Зверніть увагу, що під час створення розкладів служба «Розклад» перевіряє, що всі дії з умовами роботи можна застосувати так, як налаштовано. Якщо немає допустимого часу, коли всі дії умов роботи можна застосувати як налаштовано, служба «Розклад» ігнорує активність умов роботи з попередженням у файлах журналу та налагодження.

Сервіс «Розклад» застосовує дії щодо умов роботи для стану праці в наступному порядку. Усі значення вказано в порядку зростання, за винятком випадків, коли це зазначено.

1. Мінімальна затримка
2. Максимальна затримка

3. Тривалість
4. Платна частина
5. Мінімальні інтервали
6. Приріст
7. Тип перерви (Обід перед перервою)
8. Ім'я перерви
9. Ідентифікатор кольору

Він вважає за краще дотримуватися конфігурації умов роботи, а не потреби в черзі обслуговування.

Умова роботи, яка застосовується до робочої зміни агента на конкретну дату, вибирається за такою ознакою:

- Перелік оплачуваних годин умов роботи, пов'язаних з профілем стану (якщо вказано для агента), робочою зміною (якщо призначено) та переліком загальних оплачуваних годин роботи окремо сортуються таким чином:
    1. Мінімальні оплачувані години (за спаданням)
    2. Максимальна кількість оплачуваних годин (за спаданням)
    3. Час початку (за зростанням)
    4. Ідентифікатор стану роботи (за зростанням)
- Пошук оплачуваних годин умов праці, пов'язаних з профілем умов роботи (якщо вказано для агента) перед оплачуваними годинами умови роботи, пов'язані з робочою зміною (якщо призначено) перед пошуком серед загальних оплачуваних годин умов роботи.

  Критеріями пошуку умов праці є:

    - Включено в день тижня
    - Має час початку роботи раніше або збігається з часом початку робочої зміни
    - Має таку ж мінімальну та максимальну тривалість зміни, як і запланована тривалість робочої зміни
    - Запланована тривалість робочої зміни знаходиться в межах мінімальної та максимальної тривалості зміни

Після вищеописаного сортування та фільтрації за допустимими збігами, вибираються умови роботи відповідно до наступної таблиці. У цій таблиці

- «Діапазон» відноситься до умов роботи, де мінімальні та максимальні оплачувані години не збігаються.
- «Недіапазон» означає умови роботи, де мінімальні та максимальні оплачувані години однакові.
- «Немає» означає, що умови роботи не налаштовані.

Джерело умов роботи			
Загальне	**Профіль стану роботи**	**Робоча зміна**	**Використане джерело**
Не діапазон, діапазон, немає	Не діапазон	Не діапазон	Профіль стану роботи
	Не діапазон, діапазон	Діапазон	Профіль стану роботи
	Діапазон	Не діапазон	Робоча зміна
	Діапазон	Немає	Профіль стану роботи
	Немає	Не діапазон, діапазон	Робоча зміна
Не діапазон, діапазон	Немає	Немає	Загальні умови роботи

Одним із способів уникнути конфліктів у розкладі є використання наступних призначень параметрів:

Максимальна затримка ранкової перерви = мінімальна затримка обіду — мінімальний інтервал обіду — тривалість ранкової перерви

Мінімальна затримка обіду = максимальна затримка ранкової перерви + тривалість ранкової перерви + мінімальний інтервал обіду

Приклад 1: Умови роботи без неоплачуваної діяльності

Контакт-центр створив три активності умов праці: «Ранкова перерва», «Обідня перерва» та «Післяобідня перерва». Робочі зміни тривають вісім годин. Час початку та закінчення робочих змін варіативний: час початку може бути вже о 07:30, а час закінчення – о 17:30.

Діяльність за умови роботи налаштовується наступним чином.

Дії	**Мінімальна затримка**	**Максимальна затримка**	**Тривалість**	**Мінімальний інтервал**
Ранкова перерва	01:30	03:00	00:15	00:00
Ланч	03:00	05:00	00:30	01:30
Післяобідня перерва	05:30	06:45	00:15	01:30

Якщо робоча зміна агента починається о 8:00 AM, то ранкова перерва цього агента може початися в будь-який час з 9:30 AM до 11:00 AM. Обід агента може початися в будь-який час з 11:00 AM до 1:00 PM. Післяобідня перерва агента може початися в будь-який час між 1:30 PM та 2:45 PM.

Наприклад, припустимо, що для обробки прогнозованого обсягу дзвінків WFM повинен запланувати початок роботи оператора о 8:00 AM і перерву на обід з 11:00—11:30 AM. Потім WFM призначає ранкову перерву агента з 9:30 до 9:45 AM, щоб задовольнити мінімальну затримку в 01:30 для цієї активності.

Однак найраніше обід може розпочатися об 11:15 AM (9:45 AM плюс 1:30, мінімальний інтервал між цією та попередньою активністю). WFM не може створити розклад, який задовольняє всім налаштованим параметрам. Виправити цю ситуацію можна зменшенням мінімальної затримки ранкової перерви з 01:30 до 01:15 або зменшенням мінімального інтервалу обіду до 01:15.

Приклад 2: Умови роботи з неоплачуваною діяльністю

Контакт-центр створив три активності умов праці: «Ранкова перерва», «Обідня перерва» та «Післяобідня перерва». Обідня перерва – це неоплачуваний час. Робочі зміни тривають вісім годин, але оскільки є одногодинний неоплачуваний обід, робоча зміна фактично триває дев'ять годин. Служба «Розклад» запланує для агента дев'ять годин.

Час початку та закінчення робочих змін варіативний: час початку може бути вже о 7:30 AM а час закінчення – з 6:30 PM.

Дії	Мінімальна затримка	Максимальна затримка	Тривалість	Мінімальний інтервал
Ранкова перерва	01:15	03:00	00:15	00:00
Ланч	03:00	05:00	01:00 (не оплачується)	01:30
Післяобідня перерва	08:00	08:30	00:15	01:30

Якщо робоча зміна агента починається о 8:00 AM, то ранкова перерва агента може початися в будь-який час з 9:30 AM до 11:00 AM. Обід агента може початися в будь-який час з 11:00 AM до 1:00 PM.

Післяобідня перерва агента може початися в будь-який час з 4:00 PM до 4:30 PM. Це дозволяє отримати одногодинний неоплачуваний обід. Він додає годину і дозволяє PUT із затримкою 08:00, чого ви не змогли б зробити, якби обід був платним заходом. Ви не можете мати затримку, яка дорівнює тривалості робочої зміни, якщо не включено неоплачуваний час, у цьому випадку графік агента охоплює період у дев'ять годин.

Планування та неоплачувані дії

Умови праці не завжди подовжують зміни, щоб пристосуватися до неоплачуваної діяльності.

Для звичайного планування (стандартні робочі зміни, динамічна доступність та динамічне планування) умови роботи, які застосовуються, продовжать зміну, щоб вкластися в оплачувані та неоплачувані години зміни. Наприклад, якщо агент працює на восьмигодинну зміну, а умова роботи з вісьмома годинними оплачуваними годинами, яка застосовується, включає неоплачувану одногодинну перерву на обід, то зміна повинна охоплювати фактичний період у дев'ять годин для забезпечення одногодинної неоплачуваної обідньої перерви плюс вісім годин оплачуваних занять.

Для інших типів подій, на які поширюються умови роботи, таких як внутрішньоденне динамічне планування та пропозиції та торги на неповний день, умови роботи не передбачають продовження змін для неоплачуваної діяльності. Наприклад, якщо агент бере дві години понаднормової роботи під час події з 3:00 PM до 5:00 PM, може бути застосована умова роботи тривалістю двогодинної зміни, і якщо ця двогодинна робоча умова містить неоплачувану 30-хвилинну перерву на обід, то вона буде розміщена в межах двогодинного сегменту і не продовжуватиме його. Понаднормова зміна залишиться 3:00—5:00 PM і не далі, а агенту буде виплачено оплату за півтори години, а не за дві години.

Опис полів

Використовуйте сторінку «Умови праці», щоб створювати,

редагувати та видаляти умови праці. Поля на сторінці «Умови

Поле	Опис

роботи» описані нижче.

Назва умови роботи	Найменування умови роботи. Назва повинна легко визначити умову роботи при призначенні її агентам: наприклад, «Обслуговування клієнтів - 4,5 години». Ви також можете використовувати це поле для зміни назви існуючої умови роботи.
Тип умов праці	Стан роботи: ▪ Оплачувані години – (за замовчуванням) Коли ви вибираєте умови роботи на основі оплачуваних годин, система збільшує тривалість зміни через неоплачувані перерви та обіди. ▪ Тривалість зміни: коли ви вибираєте умови роботи на основі тривалості зміни, система не збільшує тривалість зміни через неоплачувані перерви та обіди.
Дозвольте оплачувані години бути діапазоном	(Відображається, лише якщо вибрано тип оплачуваних годин у робочому стані) Установіть цей прапорець, щоб указати мінімальну та максимальну кількість оплачуваних годин.

Оплачувані години (Відображається, лише якщо прапорець "Дозволити оплачувані години в діапазоні" не встановлено

Пол	Опис
	обрано) Загальна кількість оплачуваних годин (у ГГ:ХВ) за умови роботи.
Мінімальні оплачувані години діапазоні") Об'єкт	(Відображається, лише якщо вибрано параметр "Дозволити оплачувані години в мінімальна кількість оплачуваних годин (у ГГ:ХВ) для умов роботи.
Максимальна кількість оплачуваних годин години в діапазоні") Об'єкт	(Відображається, лише якщо вибрано параметр "Дозволити оплачувані максимальна кількість оплачуваних годин (у ГГ:ХВ) для умов роботи.
Дозволити довжині зсуву бути діапазоном	(З'являється лише тоді, коли вибрано параметр «Довжина зміни» у параметрі «Тип робочого стану») Установіть цей прапорець, щоб ввести мінімальну та максимальну довжину зсуву.
Довжина зсуву Об'єкт	(Відображається, лише якщо не вибрано параметр "Дозволити довжину зсуву в діапазоні") загальна довжина зміни (у ГГ:ХВ) для умов роботи.
Мінімальна довжина зміни Об'єкт	(Відображається, лише якщо вибрано параметр "Дозволити довжину зсуву в діапазоні") мінімальна довжина зсуву (в ГГ: ММ) для умов роботи.
Максимальна довжина зсуву Введіть файл	(Відображається, лише якщо вибрано параметр "Дозволити довжину зсуву в діапазоні") максимальна довжина зсуву (в ГГ: ХВ) для умов роботи.
Це загальний стан	Установіть цей прапорець, якщо ця умова роботи застосовується до кожної робочої зміни з однаковою кількістю годин або діапазоном годин роботи на день, і якщо жодна інша умова роботи не пов'язана з цими робочими змінами. Якщо ви не встановите прапорець для умови роботи і жодна інша умова роботи не пов'язана з профілем робочої зміни або робочого стану, пов'язаного з агентом, WFM не плануватиме перерви або обіди для агентів, призначених на цю робочу зміну. ПРИМІТКА : На заплановану тривалість зміни або оплачувані години може бути лише одна загальна умова, на яку поширюється робоча зміна. Тільки Загальні умови та умови праці, пов'язані з профілями умов праці, призначеними агентам, використовуються в пропозиціях і торгах динамічної доступності та неповного дня.
Застосовувати умови роботи до робочих змін з будь-яким часом приходу	

Графік роботи людей | Установіть цей прапорець, якщо ви хочете, щоб умова роботи застосовувалася	до робочих змін із будь-яким часом приходу. Якщо прапорець знято, укажіть час, якщо ви хочете, щоб умова роботи застосовувалася до робочих змін, які починаються пізніше

Поле	Опис
	ніж зазначений час прибуття. Ці параметри є взаємовиключними: ви можете вибрати тільки один з них.
Дні для включення	Дні, на які поширюється ця умова роботи. За замовчуванням кожен день Вибрані. Необхідно вибрати хоча б один день.
Діяльності	Натисніть Додати, щоб додати рядок до таблиці «Дії», а потім укажіть відомості про діяльність. До них відносяться: ▪ Ім'я: введіть назву, щоб описати перерву або обід. Якщо ви залишите це поле порожнім, WFM заповнить його Break. ▪ Тип — перерва або обід. ▪ Мінімальна затримка — мінімальний проміжок часу у форматі ГГ:ХХ, який має пройти між початком зміни та початком цієї активності. Це значення має бути кратним п'яти хвилинам. Якщо вводиться що-небудь ще, значення округляється до найближчих п'яти хвилин. ▪ Максимальна затримка — максимальний проміжок часу у форматі ГГ:ХХ, який може пройти між часом початку зміни та початком цієї активності. Це значення має бути кратним п'яти хвилинам. Якщо вводиться що-небудь ще, значення округляється до найближчих п'яти хвилин. ▪ Тривалість: тривалість вправи у форматі ГГ:ХХ. Це значення має бути кратним п'яти хвилинам. Якщо вводиться що-небудь ще, значення округляється до найближчих п'яти хвилин. Дії зі значенням нуль (0) ігноруються. ▪ Інкремент — збільшення протягом години, коли можна розпочати діяльність. Наприклад, якщо активність може початися через годину після початку зміни з 08:00 і ви вибрали 15-хвилинний інтервал, вона може початися о 09:15, 09:30 або 09:45. ▪ Мінімальний інтервал — мінімальний проміжок часу між цією та попередньою активністю. Це значення має бути кратним п'яти хвилинам. Якщо вводиться що-небудь ще, значення округлюється до найближчих п'яти

	Хвилин. ▪ Платна частина – частина активності у форматі ГГ:ХХ, яка є платною. Діяльність, яка не оплачується, продовжує робочу зміну на неоплачувану тривалість оплачуваних годин умов праці. Наприклад, восьмигодинна робоча зміна з одногодинним неоплачуваним обідом стане робочою зміною, яка триває дев'ять годин. У робочому стані є обмеження в 48 годин. ▪ Колір/Color ID — колір, який представляє цю активність у розкладі. Ідентифікатор кольору – це шістнадцятковий код для вибраного кольору. ▪ Метадані активності: (необов'язково) призначає значення метаданих перервам або обідам або видаляє їх із них. Призначення або видалення значення метаданих тут замінює всі значення метаданих за замовчуванням, які ви призначили на сторінці метаданих активності. Щоб дізнатися більше про налаштування значень метаданих і призначення їх перервам і обідам, перегляньте статтю Керування значеннями метаданих активності.
Максимальне коригування оптимізації	Дає змогу контролювати проміжок часу, протягом якого функція «Оптимізувати розклади» може переміщати перерву або обід вперед або назад у межах обмежень активності. Якщо значення порожнє, оптимізатор може перемістити активність настільки далеко, наскільки це дозволяють обмеження активності. Якщо значення дорівнює нулю (0), активність не можна перемістити. ПРИМІТКА: Максимальне значення цього поля – 23:59.
Призначення профілів стану роботи	Один або кілька профілів умов праці, призначених умовам роботи.

Призначайте робочі зміни (Відображається лише в полі «Тип умов праці» – «Оплачувані години») Один або кілька робочих змін, які будуть використовувати цю умову роботи.

Визначення кнопок умов роботи

Кнопка	Опис

Рятувати	Натисніть, щоб зберегти новий або змінений стан роботи. Ця кнопка вимкнена

Пол	Опис

Кнопка	Опис
	доки не буде названо або вибрано умову роботи, а всі заповнені поля не стануть дійсними.
Видалити	Натисніть, щоб видалити умову роботи. Ця кнопка вимкнена, доки не буде названо або вибрано умову роботи.
Скасувати	Натисніть, щоб скасувати зміни в робочому стані.

Керування профілями умов роботи

Профілі умов роботи дозволяють пов'язувати незагальні умови праці з агентами, а не асоціювати їх тільки з робочими змінами. Використовуючи профілі умов роботи, ви можете оптимізувати внутрішньоденні обіди та перерви оператора, а також автоматизувати переміщення перерв та обідів оператора, щоб покращити покриття черги обслуговування.

Лише адміністратори та планувальники можуть створювати профілі умов роботи та керувати ними.

Ви повинні створити профілі умов праці, які включають оплачувані умови роботи (тривалість зміни збільшується через неоплачувані перерви та обіди) та профілі умов праці, які включають умови роботи тривалістю зміни (тривалість зміни не подовжується через неоплачувані перерви та обіди). Профілі з умовами роботи за тривалістю зміни корисні, якщо агенти можуть займатися торгівлею та пропозиціями на неповний робочий день або внутрішнім динамічним плануванням. Дивіться розділ Керування умовами праці.

Кожен профіль умов праці включає набір агентів та умов праці. Агент або умова роботи не зобов'язані бути включені в профіль умов роботи.

> ПРИМІТКА : Агент може бути включений лише в один профіль умов роботи. Однак у профіль умов праці можуть бути включені кілька умов праці, і стан праці може бути членом кілька профілів умов роботи.

Планування з профілями умов роботи

Сервіс «Розклад» може використовувати умови роботи в профілі умов роботи агента для планування обідів і перерв агента. Умови роботи застосовуються до робочої зміни агента на конкретну дату.

Опис полів

Використовуйте сторінку «Профілі умов роботи», щоб створювати, редагувати та

видаляти профілі умов роботи. Поля на сторінці «Профіль умов праці» описані

нижче.

Пол	Опис
Назва профілю робочого стану	Унікальна назва профілю робочого стану.
Призначити умови праці	Виберіть і призначте конкретні умови роботи профілю умов роботи. Один і той же стан роботи може бути включений в кілька профілів умов роботи.
Призначення агентів	Виберіть і призначте агентів профілю умов роботи. Як активні, так і Для вибору доступні неактивні агенти. ПРИМІТКА Агента можна призначити лише одному профілю умов роботи.

Керуйте умовами мінімальних/максимальних годин

На сторінці «Умови мінімальних/максимальних годин» ви можете обмежити час, протягом якого працюють ваші агенти, встановивши такі параметри:

- Мінімальна та максимальна кількість днів, протягом яких ваші агенти працюють щотижня
- Мінімальна та максимальна кількість оплачуваних годин, які ваші агенти працюють щотижня
- Мінімальна та максимальна кількість оплачуваних годин, які ваші агенти працюють щодня протягом тижня

Налаштування мінімальних/максимальних годин не є обов'язковим. Це обов'язково, якщо ви хочете, щоб оператори були заплановані з використанням динамічної доступності (див. розділ Про мою доступність).

ПРИМІТКА : Умови мінімальної/максимальної години призначаються агентам, які використовують профілі мінімальних/максимальних годин (див. Призначення мінімальних/максимальних годин операторам).

Робочі зміни та графіки

Умови мінімальної/максимальної години враховуються в наступних методах планування:

- Фіксовані, доручені та змінні робочі зміни

  ПРИМІТКА**:** Ви також можете обмежити мінімальну та максимальну кількість днів і оплачуваних годин, які ваші агенти працюють щотижня за допомогою змінних робочих змін. Якщо ви призначите агента обом
  Змінна робоча зміна та умова мінімальна/максимальна година протягом одного тижня (чи використовуючи умову мінімальна/максимальна година за замовчуванням, чи застосовуючи її до певного діапазону дат), WFM використовує конфігурацію з умови мінімальну/максимальну годину замість конфігурації зі змінної робочої зміни.

- Динамічне планування

- Динамічна доступність
- Внутрішньодобове динамічне планування
- Відредаговані вручну розклади
- Угоди, пропозиції, винятки, наставництво та відгули

Після того, як ви призначите мінімальний/максимальний профіль агенту, його мінімальні/максимальні умови застосовуються до кожної робочої зміни, призначеної агенту в кожен день тижня. Мінімальні/максимальні умови обмежують лише оплачувані години. Неоплачувані дії не враховуються в щотижневих або щоденних параметрах, які ви налаштували на цій сторінці.

Визначення часу

Обмеження, які ви встановили на цій сторінці, застосовуються до тижнів і днів, як вони визначені WFM, а не обов'язково в календарі.

- "Тиждень" відноситься до тижня розкладу в WFM, оскільки він визначається полем Перший день тижня на сторінці Глобальних налаштувань (див. Налаштування загальносистемних параметрів WFM). «Тиждень» включає всі години в кожній робочій зміні, яка починається з тижня за розкладом, навіть у робочих змінах, які переходять з опівночі до наступного тижня за розкладом. «Тиждень» не включає години з робочої зміни попереднього тижня, які переходять з півночі в неї.
- «День» означає день, з якого починається робоча зміна, і включає всі години робочої зміни, навіть якщо робоча зміна переходить з півночі на наступний день. «День» не включає години з робочої зміни за попередній день, який переходить з півночі в неї.

> ПРИКЛАД
> У понеділок та вівторок агент має такі робочі зміни:
>
> - Понеділок 8:00 PM–Вівторок 4:00 AM
> - Вівторок 2:00 PM–10:00 PM
>
> WFM не розділяє вісім годин у першій зміні між понеділком та вівторком. Оскільки робоча зміна починається з понеділка, WFM зараховує всі вісім годин як частину робочої зміни понеділка.

Обидва терміни "день" і "тиждень" відносяться до днів і тижнів, як вони відображаються в часовому поясі планування агента (див.
Про часові пояси).

Міркування щодо конфігурації розкладу

Певні елементи розкладу, які ви налаштовуєте в інших частинах WFM, можуть створювати розклади, які порушують мінімальні/максимальні умови, призначені вашим агентам. У деяких випадках це може призвести до того, що прийом препаратів не буде заплановано.

До таких елементів можна віднести наступні.

Пол	Опис

Винятки

Якщо розклад агента включає виняток для часткової або повної оплати за день, WFM спробує створити розклад, який відповідає будь-якій умові мінімальних/максимальних годин, призначеній агенту на сторінці Профілів мінімальних/максимальних годин за замовчуванням або для певного діапазону дат.

Однак призначення оплачуваних або неоплачуваних винятків іноді все ще може призвести до графіків, які порушують умови мінімальної/максимальної години. Оператор все одно буде запланований, якщо оплачений або неоплачений виняток створює розклад, який порушує умову мінімальної/максимальної години роботи агента.

Приклад 1: Платний виняток

Агент призначається на профіль min/max годин з умовою min/max годин, яка обмежує роботу агента максимум 10 годин у середу, і цей агент також має робочу зміну в середу з 8:00 AM до 4:00 PM. Однак супервайзер також призначив платний виняток агенту в середу з 4:00 PM до 8:00 PM.

Це означає, що агент має еквівалент 12-годинної робочої зміни в середу, з 8:00 AM до 8:00 PM. Таким чином, розклад агента порушує умову мінімальної/максимальної години агента, але агент все одно запланований.

Приклад 2: неоплачений виняток

Агент призначається на профіль min/max годин з умовою min/max години, яка обмежує оператора роботою мінімум шість годин у середу, і цей агент також має робочу зміну в середу з 8:00 AM до 4:00 PM. Однак супервайзер також призначив агенту платний виняток у середу з 8:00 AM до 1:00 PM.

Це означає, що агент має еквівалент тригодинної робочої зміни в середу, з 1:00 PM до 4:00 PM. Таким чином, графік агента порушує умову шестигодинної мінімальної/максимальної години агента, але агент все одно запланований.

Дублювання робочих змін

Робочі зміни, які починаються в один день, іноді можуть перетинатися опівночі та перетинатися з робочими змінами, які починаються наступного дня. Коли це відбувається, WFM не враховує період часу, коли графіки перетинаються двічі. Замість цього він зберігає всю робочу зміну в день, що перекривається, і скорочує робочу зміну в день, що перекривається.

Це може призвести до того, що графік оператора порушить призначену умову min/max годин. Агент не буде запланований, якщо робочі зміни, що перетинаються, створюють графік, який порушує умову мінімального/максимального робочого часу агента.

ПРИКЛАД

Агенту призначається профіль min/max годин з умовою min/max годин, яка обмежує роботу агента мінімум вісьмома годинами в понеділок і вівторок.

У ці дні агент має такі робочі зміни:

- Понеділок 10:00 PM–Вівторок 6:00 AM
- Вівторок з 2:00 AM до 10:00 AM

У вівторок зміни цього агента перетинаються на чотири години, з 2:00 AM до 6:00 AM. WFM вважає ці чотири години частиною робочої зміни понеділка, а не вівторка.

Це означає, що тепер агент має еквівалент чотиригодинної робочої зміни у вівторок, з 6:00 AM до 10:00 AM. Таким чином, конфігурація розкладу агента порушує умову восьмигодинної мінімальної/максимальної години оператора, і агент не запланований.

Опис полів

Використовуйте сторінку «Умови мінімальної/максимальної години», щоб створювати, редагувати та видаляти умови мінімальної/максимальної години. Поля на сторінці описані нижче.

Поле	Опис
Назва умови мінімальної/максимальної години	Унікальна назва стану.
Мінімум оплачуваних годин на тиждень	Мінімальна кількість оплачуваних годин на тиждень, які може працювати агент. Ці години мають дорівнювати або бути меншими за максимально можливу кількість годин, яку динамічне планування ваших агентів, динамічна доступність та конфігурації робочих змін дозволяють їм працювати протягом тижня.
Максимальна кількість оплачуваних годин на тиждень	Максимальна кількість оплачуваних годин на тиждень, які може працювати агент. Ці години мають бути більшими або дорівнювати мінімально можливій кількості годин, яку динамічне планування ваших агентів, динамічна доступність та конфігурації робочих змін дозволяють їм працювати протягом тижня.
Мінімум днів на тиждень	Мінімальна кількість днів на тиждень, з якими може працювати агент. Ці Кількість днів має бути меншою або дорівнювати загальній кількості

днів, які динамічне планування ваших агентів, динамічна доступність і конфігурації робочих змін дозволяють їм працювати протягом тижня.

Поле	Опис
Максимальна кількість днів на тиждень	Максимальна кількість днів на тиждень, з якими може працювати агент. Ці Кількість днів має перевищувати або дорівнювати загальній кількості днів, які динамічне планування, динамічна доступність і конфігурації робочих змін вимагають від ваших агентів протягом тижня. ПРИКЛАД: Керівник призначає агента на п'ятиденну змінну робочу зміну. У два дні керівник вибрав Вихідні дні Дозволено поставити галочку (два дні необов'язкові). У три дні керівник не встановив пункт «Дозволені вихідні дні» (потрібно три дні). Якщо супервізор також призначає цьому агенту умову мінімальної/максимальної години, супервізор повинен ввести число, що дорівнює або перевищує три в поле «Максимальна кількість днів на тиждень».
Застосувати до	День або дні тижня, параметри яких ви хочете налаштувати. Використовуйте комбінацію клавіш Shift+Клацання, щоб вибрати кілька несуміжних днів, або Ctrl+Клацання, щоб вибрати кілька несуміжних днів.
Оплачувані години	Min — мінімальна кількість оплачуваних годин на вибраний день тижня. Ці години мають бути меншими або дорівнювати максимально можливій кількості годин, яку динамічне планування ваших агентів, динамічна доступність та конфігурації робочих змін дозволяють їм працювати у вибраний день. Макс – максимальна кількість оплачуваних годин у вибраний день тижня. Ці години мають бути більшими або дорівнювати мінімально можливій кількості годин, яку динамічне планування ваших агентів, динамічна доступність та конфігурації робочих змін дозволяють їм працювати у вибраний день.
Мінімальний інтервал між змінами	Мінімальна кількість часу, який може існувати між змінами в різні дні. ПРИМІТКА Мінімальний інтервал між змінами застосовується та перевіряється під час виконання розкладу, а не для розкладу правки, зроблені пізніше.

Призначайте операторам умови мінімальної/максимальної години

Профілі мінімальних/максимальних годин використовуються для зв'язування умов мінімальних/максимальних годин з конкретними агентами на конкретні тижні. Агенти повинні бути пов'язані або з профілем мінімальних/максимальних годин за замовчуванням, або з конкретним

профілем мінальних/максимальних годин, які будуть заплановані з використанням робочих змін динамічної доступності.

Поля на сторінці описані нижче.

Поле	Опис
Ім'я профілю мінімальних/максимальних годин	Введіть унікальне ім'я для профілю.
Використовувати умову за замовчуванням мінімальна/максимальна година, і	Установіть цей прапорець, щоб призначити умову за замовчуванням Виберіть цю умову з розкривного списку. Умови за замовчуванням застосовуються, коли агенту не призначено умову на певний діапазон дат. ПРИМІТКА: Якщо ви не налаштували умову за замовчуванням і не налаштовано умови для конкретного діапазону дат для агента, Цей агент буде запланований без обмежень на мінімальну або максимальну годину.
Умови діапазону дат мінімальну/максимальну годину	Натисніть Додати, щоб налаштувати початковий тиждень, кінець тижня та умова, що застосовується до цього діапазону дат. Установіть прапорець ліворуч від будь-якого існуючого рядка, щоб видалити цей рядок із таблиці.
Призначення агентів	Перемістіть агентів із розділу «Доступні» до панелей «Призначено», щоб призначити їх на профіль.

Обмежте кількість агентів за розкладом

На сторінці «Максимальна кількість груп укомплектованості» можна встановити обмеження на кількість агентів, призначених для групи, які можуть бути заплановані для одночасної роботи.

ПРИКЛАД: У вашому контакт-центрі є 200 агентів для роботи, але вони вміщують лише 100 агентів. Ви не можете запланувати більше 100 агентів одночасно. Щоб гарантувати, що графіки влаштовують
Це обмеження дозволяє встановити максимальну групу планування, яка включає 200 агентів, і встановлює ліміт одночасного планування до 100 агентів.

ПРИМІТКА Якщо ви використовуєте максимальну кількість укомплектованих груп, вам також слід використовувати збалансоване планування.

Коли ви запускаєте графік для агентів, на яких поширюється обмеження максимальної укомплектованої групи, і ліміт досягнуто, подальші агенти не можуть бути заплановані. На цей тиждень розклад не створюється для агентів, які перевищують максимальний ліміт, навіть якщо він порушує особистий профіль цих агентів у мінімальній/максимальній кількості годин або ротацію робочої зміни. Розклад виконується нормально для інших агентів і може мати статус "Частковий успіх". На сторінці з детальною інформацією про запити користувачів (див. Перегляд запитів до

сервера від WFM користувачів) перераховані ті агенти, які не могли бути заплановані через максимальне обмеження персоналу.

При налаштуванні максимальної штатної групи встановлено нею обмеження враховується у всіх напрямках, які створюють або змінюють графіки. До таких напрямків можна віднести наступні:

- Виконання розкладу
- Створення динамічного розкладу події
- Затвердження графіка торгів та пропозицій
- Затвердження запитів на наставництво, винятки та відгули
- Копіювання запланованих дій
- Автоматичне або ручне затвердження внутрішньоденного динамічного планування
- Редагування розкладів агентів на сторінці Розклад агентів
- Зміни, внесені на сторінці керування редагуванням розкладу

Система відхиляє спроби змінити графіки, які порушать обмеження максимального ліміту штатного розкладу. Якщо ви все ще хочете змінити розклад, ви можете внести інші зміни в розклад, які вирішать проблему (наприклад, перенесення дій іншого агента), і спробувати змінити початковий розклад знову.

Зміни агентів, на які поширюється максимальне обмеження по укомплектованій групі, включають всі види діяльності, за винятком видів діяльності «Без розкладу», «Недоступно» та «Доступні».

Винятки, які включаються при розгляді максимального обмеження штатної групи, є окремим випадком. Деякі винятки, такі як відпустка, не вимагають, щоб агент займав місце в контакт-центрі. Присутність такого агента не повинна враховуватися при встановленні максимального ліміту штатної групи. Щоб розрізняти винятки, які повинні враховуватися, і ті, які не повинні враховуватися, виняток можна налаштувати як такий, що вимагає робочої станції. Щоб дізнатися більше, перегляньте розділ Керування винятками .

Опис полів

На сторінці Максимальна кількість укомплектованих груп можна створювати, редагувати та видаляти максимальну кількість укомплектованих груп. Поля на сторінці, коли ви створюєте, редагуєте або видаляєте максимальну укомплектовану групу, описані нижче.

Поле	Опис
Максимальна чисельність персоналу Назва групи	Унікальна назва для максимальної укомплектованості штатної групи.
Максимальний ліміт штатного розкладу Час	Максимальна кількість агентів, які можуть працювати одночасно в будь-якому

Поле	Опис
Призначення агентів	Перемістіть агентів із розділу «Доступні» до панелей «Призначено», щоб призначити їх на максимальна штатна група.

Створення дистрибутива

Розподіл складається з контактних даних на один тиждень за кожен 30-хвилинний інтервал дня. Дані включають наступне:

Стовпець	Опис
Співвідношення контактів	Відсоток від загальної кількості контактів за день за інтервал. ПРИМІТКА Під час експорту співвідношення контактів виражається десятковим дробом, а не відсотком. Наприклад, відображається співвідношення контактів у таблиці як 2,03% експортується в електронну таблицю як 0,0203.
Розподіл контактів	Кількість контактів, що надійшли в інтервалі. Якщо увімкнено на Глобальному Settings (Enable параметр «Прогнозовані контакти як десяткові») це значення може мати до двох знаків після коми.
Середній час розмови	Середній час розмови або
обробки. Середній час роботи	Середній час роботи після
контакту.	

Розподіл визначає коливання обсягу контактів в інтервалах доби. Ось як WFM генерує дистрибутив:

1. WFM розраховує середню кількість контактів, отриманих за контрольний період за кожен інтервал графіка за кожен день тижня, обраний у запиті на розподіл. Дні з особливими подіями не беруться до уваги. Виберіть від шести до восьми останніх тижнів для контрольного періоду, намагаючись не використовувати тиждень з незвичайним обсягом, наприклад, святковий тиждень.

   ПРИКЛАД Щоб розрахувати середній обсяг контактів за інтервал AM 8:30–9:00 у понеділок, WFM бере суму обсягу за інтервал AM 8:30–9:00 за кожен понеділок у звітному періоді та ділить загальну суму на кількість понеділків у референтному періоді.

2. Потім WFM ділить результат за кожні півгодини на середню кількість контактів, отриманих за весь день, щоб визначити відсоток контактів за день, які прибувають протягом цього інтервалу.

3. WFM обчислює середнє значення часу розмови (інтерактивні черги послуг) або часу обробки (неінтерактивні черги послуг) та часу роботи після контакту на один контакт за кожні півгодини.

> **ПРИКЛАД** : Щоб розрахувати середній час розмови/часу обробки за період 8:30–9:00 AM інтервалі в понеділок WFM бере суму часу розмови/часу обробки для кожного контакту з 8:30 AM до 9:00 AM за кожен понеділок у базовому періоді та ділить загальну суму на кількість контактів. WFM використовує той самий метод для розрахунку середнього робочого часу.

Майбутнє не завжди повторює минуле. Майбутні події можуть спричинити зміну розподілу контактів. Якщо ви знаєте про майбутні події, які можуть вплинути на розподіл, ви можете відредагувати розподіл, щоб врахувати ці події. Протягом будь-якого 30-хвилинного інтервалу можна змінити кількість контактів, які можуть надійти, середній час розмови або обробки, а також середній час роботи після контакту (див. Редагування розподілів і прогнозів).

Настанови щодо створення дистрибутива

Вибір відповідного референтного періоду важливий для створення розподілу, що підходить для вашого прогнозованого періоду.

Ви можете створити розподіл один раз і повторно використовувати його для кожного прогнозу або генерувати новий розподіл щоразу, коли ви створюєте прогноз. Розподіл і прогноз пов'язуються автоматично: черга послуг може мати лише один розподіл виробництва та один прогноз виробництва в будь-який момент часу.

Тип розподілу, який ви створюєте, залежить від типу черги служб, для якої ви її створюєте. Дотримуйтесь наступних рекомендацій під час створення дистрибутива:

- Якщо ваші щоденні або щотижневі контактні дані сильно коливаються, виберіть довший контрольний період. Якщо ваші контактні дані досить стабільні, виберіть коротший контрольний період.
- Якщо ваші контактні дані досить стабільні або сезонні, виберіть довший референтний період з того ж періоду минулого року.
- Якщо у вас є історичні дані принаймні за рік, а схеми ведення бізнесу та маршрутизації не змінилися кардинально, використовуйте базовий період за рік раніше, який збігається з прогнозованим періодом.
- Якщо у вас історичні дані менше ніж за рік або умови вашого контакт-центру кардинально змінилися, визначте більш свіжий період, який, швидше за все, матиме контактні дані, схожі на прогнозований період.
- Якщо контактні дані досить стабільні протягом року, ви можете прожити кілька місяців без необхідності генерувати новий розподіл.

- Якщо дані контактів часто змінюються або показують сезонні коливання, можливо, вам доведеться повторно генерувати розподіл принаймні раз на місяць або щоразу, коли ви створюєте прогноз.

ПРИМІТКА**:** Розподіли ігнорують дати протягом базового періоду, яким призначено особливі події, і дати, позначені як закриті.

Керування дистрибутивами

Використовуйте сторінку «Запити на розповсюдження» для створення продакшн та іменованих дистрибутивів.

Розподіл виробництва використовується за замовчуванням для формування прогнозу. Розподіл продукції може бути тільки один. На противагу цьому, іменованих дистрибутивів може бути багато. Іменовані розподіли використовуються для аналізу того, як різні умови впливають на обсяги контактів і графіки операторів. Іменований розподіл може бути створений з історичними даними, як розподіл виробництва, але він також може бути створений без будь-яких історичних даних, а потім заповнений вручну.

Для створення прогнозу також можна використовувати іменований розподіл замість розподілу виробництва.

ПРИМІТКА Якщо ви впевнені в тому, що обсяг контактів і розподіл у вашому контакт-центрі стабільні, то вам потрібно згенерувати тільки один розподіл і один прогноз, причому не потрібно використовувати іменні
Дистрибутивів.

Формування розподілу продукції

Створення розподілу продукції

1. На сторінці «Запит на розповсюдження» виберіть опцію **«Надіслати запит на** розповсюдження продукції».
2. Виберіть одну або кілька черг послуг. Перелічені доступні черги послуг – це ті, у яких не встановлено пункт "Не створювати прогнози або розклади для цієї черги послуг" на сторінці Керування чергами послуг.
3. Введіть дату початку та дату завершення бажаного контрольного періоду в часовому поясі черги обслуговування. Базовий період повинен містити історичні дані, які дуже схожі на дати, на які потрібно створити прогноз. У звітному періоді мають бути дані за кожен вибраний день тижня. Якщо даних немає, WFM заповнює ці періоди нулями.
4. Виберіть дні тижня, за які потрібно розрахувати розподіл. За замовчуванням вибрано кожен день тижня.
5. Вирішіть, чи хочете ви, щоб стандартний час черги послуг (середній час розмови та середній час роботи після контакту) оновлювався на основі цього розподілу.
6. Заплануйте, коли ви хочете, щоб запит виконувався. За замовчуванням запит виконується негайно.
7. Натисніть **Надіслати**.

Після успішного виконання запиту ви зможете переглянути розподіл і відредагувати його за потреби.

Створення іменованого дистрибутива

Використовуйте сторінку «Запит на розподіл», щоб надіслати іменний запит на розподіл. Запит може генерувати новий іменований розподіл або перезаписувати існуючий іменований розподіл новими даними.

Створення іменованого дистрибутива

1. На сторінці Запит на розподіл виберіть бажаний варіант: **Подати новий іменований запит на** розподіл або **Надіслати існуючий запит на** розподіл імен.
2. Виберіть чергу послуг. Зауважте, що хоча ви можете вибрати кілька черг служб для робочого дистрибутива, ви можете вибрати лише одну чергу служб для іменованого дистрибутива.
3. Введіть унікальне ім'я для іменованого дистрибутива, якщо це новий запит, або виберіть існуючу іменовану назву дистрибутива, якщо ви повторно використовуєте існуючу іменовану назву дистрибутива.
4. Введіть дату початку та дату завершення бажаного контрольного періоду в часовому поясі черги обслуговування. Базовий період повинен містити історичні дані, які дуже схожі на дати, на які потрібно створити прогноз. У звітному періоді мають бути дані за кожен вибраний день тижня. Якщо даних немає, WFM заповнює ці періоди нулями.
5. Виберіть дні тижня, на які потрібно розрахувати розподіл. За замовчуванням вибрано кожен день тижня.
6. Вирішіть, чи хочете ви, щоб стандартний час черги послуг (середній час розмови та середній час роботи після контакту) оновлювався на основі цього розподілу.
7. Заплануйте, коли ви хочете, щоб запит виконувався. За замовчуванням запит виконується негайно.
8. Натисніть **Run**.

Після успішного виконання запиту ви зможете переглянути розподіл і відредагувати його за потреби.

Перегляд дистрибутива

Перегляд дистрибутива

1. На сторінці Планування виберіть **Розподіл.**
2. Виберіть чергу служб, для якої ви запустили дистрибутив.
3. Виберіть виробництво або іменований дистрибутив. Розподіл відображається як у табличній, так і в графічній формі.
4. Виберіть зі списку день тижня, який ви хочете переглянути. Або прокрутіть відображувані дані вгору або вниз і натисніть чорну смугу внизу, щоб переглянути дані за наступний день, або чорну смугу вгорі, щоб переглянути дані за попередній день.

ПРИМІТКА Також відображається часовий пояс для цієї черги послуг. Він доступний лише для читання і не може бути змінений на цій сторінці. Якщо часовий пояс черги обслуговування змінено на панелі Черги обслуговування
, будь-які постраждалі розподіли та прогнози повинні бути повторно запущені або відредаговані вручну, оскільки зміна часового поясу черги послуг не відображається в них автоматично.

Робота з дистрибутивами

Після запуску дистрибутива ви можете виконати з ним декілька дій, окрім редагування. Керування цими діями здійснюється за допомогою кнопок у верхньому правому куті сторінки розповсюдження. Функції кнопок описані в наступній таблиці.

Не всі кнопки доступні як для продакшн, так і для іменних дистрибутивів.

Кнопка	**Функція**
Рятувати	Зберігає відредагований дистрибутив.
Зберегти як	Зберігає дистрибутив з іншою назвою. Це збереже початковий дистрибутив і створить новий іменований дистрибутив.
Перейменувати	Перейменовує іменований дистрибутив. Ця функція не копіює дистрибутив, як це робить функція «Зберегти як», а змінює назву цього дистрибутива. Після зміни ви не побачите стару назву в жодному списку іменованих дистрибутивів для цієї черги служб.
Видалити	Видаляє іменований дистрибутив.
Копіювати на продакшн	Копіює названий дистрибутив у продакшн. Ця функція перезаписує файл дані в існуючому розподілі виробництва з даними з цього іменованого розподілу. Наприклад, якщо іменований розподіл містить дані лише за понеділок та вівторок, а розподіл виробництва має дані за кожен день тижня, то після копіювання розподіл виробництва також міститиме дані лише за понеділок та вівторок.
Експорт	Експортує дані в дистрибутиві у вигляді файлу CSV з іменем export.CSV. Файл експорту містить дані розподілу за кожен день тижня. Цими даними можна маніпулювати в програмі для роботи з електронними таблицями, а потім копіювати їх назад у дистрибутив.

Створення прогнозу

Прогноз — це прогноз кількості контактів на кожен 30-хвилинний інтервал дня, який контакт-центр отримає за конкретний проміжок часу. Розрізняють три види прогнозів:

- Прогноз виробництва використовується для формування графіка виробництва. Прогноз виробництва може бути тільки один.
- **Іменовані прогнози** – це прогнози «а що, якщо?», які використовуються для врахування факторів обсягу, таких як маркетингові кампанії, які призводять до змін у кількості контактів, середньому часі обробки або змінах у робочих годинах. Названих прогнозів може бути безліч.
- Стратегічний **прогноз** – це прогноз на п'ять років, який відображає кількість агентів, необхідних на місяць для виконання прогнозованих потреб черги обслуговування. Стратегічний прогноз може бути лише один. Цей прогноз використовується для створення різних звітів зі стратегічного планування.

WFM використовує історичні контактні дані та розподіл для створення прогнозу. Потім прогноз використовується для створення розкладу.

Про процес прогнозування

Щоб створити прогноз, необхідно виконати кожне з наведених нижче завдань.

Створення дистрибутива

Створіть дистрибутив (див. розділ Створення дистрибутива) або використовуйте існуючий розподіл для вибраної черги послуг і контрольного періоду. Виберіть від шести до восьми останніх тижнів для контрольного періоду, намагаючись не використовувати тиждень з незвичайним обсягом, наприклад, святковий тиждень.

Розподіли відповідають за визначення очікуваного відсотка від щоденного обсягу контактів, який припадає на кожен інтервал доби. Виберіть контрольний період, який найкраще відображає очікуваний розподіл контактів протягом дня.

Редагування дистрибутива

Якщо потрібно, відредагуйте розподіл (див. Редагування розподілів і прогнозів). Наприклад, якщо ви очікуєте, що обсяг контактів буде нижчим у певний день тижня в прогнозованому періоді, ви можете зменшити обсяг контактів у цей день у розподілі.

> ПРИМІТКА**:** Якщо на цей день призначено спеціальну подію (див. Облік днів з аномальною кількістю контактів), то WFM нормалізує кількість контактів, щоб розподіл був більш точним. У цьому випадку вам не потрібно вручну коригувати розподіл.

Виберіть метод прогнозування

Існує два методи прогнозування: стандартний і розширений. Стандартний метод - це застарілий метод, який використовується WFM. Цей метод трактує всі тижні однаково: неможливо представити різницю в обсягах контактів або часі обробки на щотижневій основі протягом одного місяця. Тому він не відображає сезонних коливань обсягу контактів у різний час протягом тижня та місяця. Цей метод рекомендується, якщо у вас є історичні дані за один рік або менше, щоб використовувати їх як довідкові.

Розширений метод прогнозування здатний більш точно відображати сезонні коливання обсягу контактів і часу обробки. Цей метод рекомендується для контакт-центрів, у яких спостерігаються сезонні коливання обсягу контактів, і які мають у своєму розпорядженні історичні дані більше ніж один рік. Чим довший референтний період, тим точніше цей метод прогнозування здатний відображати щотижневі, місячні та річні коливання.

Виберіть еталонний реіод

WFM використовує історичні дані для прогнозування майбутніх вимог. Вибраний контрольний період залежить від обраного вами методу прогнозування.

- **Стандартний метод** прогнозування. Визначте референтний період з історичними даними, які найбільше схожі на період, за який потрібно створити прогноз. Вибраний контрольний період має відображати будь-які щотижневі моделі, які можуть відбутися протягом прогнозованого періоду. Вибір базисного періоду від року, що передує прогнозованому періоду, часто забезпечує найкраще відображення тижневих моделей.
- **Розширений метод прогнозування**. Цей метод прогнозування краще працює при більш тривалому референтному періоді. Визначте референтний період тривалістю рік або довше за допомогою історичних даних, які найточніше відображають щотижневі, місячні та річні сезонні моделі, які, ймовірно, відбудуться протягом прогнозованого періоду.

Щоб переглянути доступні вам історичні дані для черги послуг та референтного періоду, який ви розглядаєте, скористайтеся сторінкою Перегляд та редагування історичних даних (див. Перегляд та редагування історичних даних).

Сформувати прогноз

Коли ви запускаєте запит прогнозу, WFM виконує такі дії:

1. Застосовує всі коригування спеціальних подій, які ви призначили для черги послуг у історичному контрольному періоді.
2. Формує середній обсяг контактів за кожен день тижня на основі даних базисного періоду (стандартний метод прогнозування) або формує середньодобовий обсяг контактів за допомогою даних референтного періоду (метод розширеного прогнозування).

> ПРИМІТКА Під час обчислення обсягів контактів WFM округлює близько (вгору або вниз до найближчого цілого числа), за винятком випадків, коли значення округлюється до нуля. У цьому випадку значення має вигляд
> округлено до 1.

3. Якщо ви вирішили використовувати історичний тренд, WFM визначає щорічний темп зростання на основі двох вибраних базових періодів. Щорічний темп зростання визначається зміною обсягу контактів за зміну часу між двома референтними періодами. Зміна часу вимірюється відстанню між серединою дати кожного референтного періоду. Якщо ви вирішили використовувати очікуваний тренд, WFM коригує прогнози обсягу відповідно до наданого вами відсотка річного темпу зростання. Історичний тренд і очікуваний тренд застосовуються до переднього періоду по-різному. Щоб дізнатися більше, перегляньте статтю Використання тенденцій у прогнозуванні .
4. Регулює проекцію гучності на кожен день за коефіцієнтом регулювання контакту.
5. Застосовує контактні співвідношення з розподілу для кожного інтервалу в добі. Перерозподіл контактів відбувається для неінтерактивних черг послуг, у яких використовується рівномірний або пропорційний перерозподіл у закриті години. В іншому випадку кількість контактів береться з контактів, що надійшли в години роботи черги на обслуговування. Якщо черга на обслуговування замикається протягом інтервалу, кількість контактів дорівнює нулю.
6. Для неінтерактивних черг послуг множить прогнозовані контакти для кожного інтервалу на середній час обробки, щоб оцінити кількість необхідного часу обробки оператором.
7. Використовує алгоритм для визначення кількості агентів, необхідних на інтервал для досягнення цілей рівня обслуговування.

> ПРИМІТКА Якщо черга послуг закрита в день тижня, потрібно відредагувати чергу послуг на сторінці Черги служб, щоб зняти прапорець Активна для цього дня тижня. Якщо це не так
> готово, запит прогнозу не виконається.

> ПРИМІТКА Якщо в прогнозованому періоді є дата з асоціюванням твердої дати, WFM використовує обсяг з контрольної дати зв'язку фірми, але розподіл цього контакту
> Обсяг по інтервалах за день надходить з розподілу.

Переглянути прогноз

Якщо ви вважаєте, що прогнозні значення не відповідають цільовим показникам, ви можете відредагувати прогноз (див. Редагування розподілів і прогнозів).

Формування прогнозу

Використовуйте сторінку «Запити на прогноз» для створення прогнозів виробництва, імен і стратегічних прогнозів.

> Передумова Перед створенням прогнозу необхідно мати розподіл для кожної вибраної вами черги послуг.

Формування прогнозу

1. На сторінці Прогноз натисніть Новий **запит**.
2. На сторінці Запит прогнозу виберіть тип прогнозу, який потрібно створити. Ти можеш:
    - Формування нового прогнозу виробництва
    - Створення нового іменного прогнозу
    - Створення існуючого іменованого прогнозу
    - Згенеруйте новий стратегічний прогноз
3. Заповніть розділи на сторінці Запит прогнозу, як описано нижче.
4. Натисніть **Надіслати**.

Опис розділів

ПРИМІТКА Не кожен розділ є обов'язковим для кожного типу прогнозу.

Метод прогнозування

Виберіть метод прогнозування, який ви хочете використовувати: Розширений або Стандартний. Розширений метод враховує щотижневі, щомісячні та річні закономірності в даних базисного періоду. Стандартний метод не чутливий до таких сезонних коливань і є більш прийнятним, якщо у вашому референтному періоді історичні дані становлять менше одного року.

ПРИМІТКА**:** У стратегічних прогнозах використовується тільки стандартний метод прогнозування.

Прогнозний період

Виберіть дати початку та завершення періоду, який охоплює прогноз.

Тип черги послуг

Виберіть інтерактивний або неінтерактивний тип черги послуг для цього прогнозу.

ПРИМІТКА : Стратегічні прогнози можна виконувати лише для інтерактивних черг послуг.

Черга обслуговування / черги послуг

Виберіть чергу послуг, для якої призначений прогноз. Кожна з доступних черг послуг належить до вибраного вами типу черги послуг і не має встановлено пункту "Не створювати прогнози або розклади для цієї черги послуг" на сторінці "Черги послуг" (див. Керування чергами послуг). Ви можете вибрати більше однієї черги обслуговування для виробництва або стратегічного прогнозу. Для іменованих прогнозів можна вибрати лише одну чергу послуг.

ПРИМІТКА : Стратегічні прогнози можна виконувати лише для інтерактивних черг послуг.

Коли ви вибираєте черги послуг для прогнозу виробництва, кожна черга послуг відображає призначений їй сценарій усадки за замовчуванням. За бажанням можна вибрати інший сценарій усадки або зробити поле «Сценарій усадки» пустим, щоб усадка не застосовувалася до цієї черги послуг.

Сценарій усадки

Виберіть сценарій усушки, який ви хочете застосувати до названого прогнозу. Сценарій усадки складається з 12 тижнів усадки в заданому порядку (від поточного тижня до дванадцяти тижнів позаду), які застосовуються до черги обслуговування при виконанні прогнозу.

Для вибраної вами черги послуг відображається сценарій усадки за замовчуванням. Ви можете вибрати інший сценарій усадки зі списку сценаріїв, призначених вибраній вами черзі обслуговування, або зробити поле порожнім, щоб усадка не застосовувалася.

Зміщення тижня усадки

Введіть зсув тижня усадки, який буде використовуватися. За замовчуванням зсув дорівнює 0, що означає, що розклад буде виконуватися того ж тижня, коли виконується цей прогноз. Якщо ви плануєте працювати за графіком через два тижні після виконання прогнозу, то зсув тижня усадки становить 2. Це говорить WFM почати відлік скорочення Тижня 0 через два тижні, коли ви фактично запустите графік. У цей час у розкладі буде більше винятків, тому прогнозоване скорочення буде нижчим значенням, ніж якщо ви запустите графік зараз на період два тижні в майбутньому.

Назва прогнозу

Якщо ви створюєте новий іменований прогноз, введіть унікальне ім'я прогнозу. Якщо ви створюєте наявний іменований прогноз, виберіть його з розкривного списку.

Розподіл

Виберіть дистрибутив, який буде використовуватися. Якщо ви вибрали кілька черг послуг, це має бути розподіл продукції. Якщо ви вибрали одну чергу послуг, то це може бути або дистрибутив виробництва, або іменований розподіл. Який би тип дистрибутива ви не вибрали, його має бути запущено для вибраних вами черг служб.

Трендові варіанти

Виберіть параметр тренду, який потрібно використовувати (див. розділ Використання тенденцій у прогнозуванні).

- Без тренду – використовуйте цей параметр, якщо обсяг контактів залишається постійним протягом певного часу.
- Історична тенденція: за допомогою цього параметра можна визначити тенденцію на основі історичних даних за два звітні періоди.

- Очікуваний тренд: використовуйте цей параметр, якщо хочете спрогнозувати обсяг контактів на основі щорічних темпів зростання, застосованих до даних за базовий період.

Базовий період

Введіть базовий період, який буде використано в прогнозі. Базовий період залежить від того, який варіант тренду ви виберете.

Якщо ви виберете...	**То...**
Без тренду	Введіть дати початку та завершення контрольного періоду. Для розширеного методу прогнозування виберіть якомога довший базовий період, який відображає поточні умови ведення бізнесу.
Історичний тренд Діапазон 1	Введіть два базові діапазони, які будуть використовуватися для обчислення тренду. має становити один тиждень або довше. Це початкова точка, яка використовується для розрахунку зміни обсягу контактів з часом. Для діапазону 2 виберіть найдовший можливий контрольний період, який відображає поточні умови у вашому бізнесі. Це означає сезонність або нормальну різницю між місяцями для вашої компанії. Модель історичного тренду працює оптимально, коли обидва діапазони мають однакову довжину.
Очікувана тенденція	Введіть єдиний контрольний діапазон і щорічний темп зростання у відсотках. Для Розширений метод прогнозування, виберіть якомога довший референтний період, який відображає ваші поточні умови бізнесу.

Час обробки контактів

Виберіть джерело, яке ви хочете використовувати для середнього часу розмови (ATT) та середнього часу після контактної роботи (AWT), які використовуються для створення прогнозу. Ви можете обчислити ці значення з вибраного розподілу або використовувати ATT та AWT, налаштовані для черги служб на сторінці Черги служб.

Коефіцієнт коригування контактів

(Необов'язково) Введіть коефіцієнт коригування контакту, щоб збільшити або зменшити прогнозовану гучність контактів. За замовчуванням використовується значення 1.0, що означає відсутність змін.

Мета рівня сервісу

За бажанням встановіть мету рівня сервісу.

- Якщо прогноз стосується інтерактивних черг послуг, установіть прапорець "Налаштувати цільовий рівень обслуговування". Після вибору відображається таблиця, яка містить цільовий показник стандартного рівня обслуговування

налаштовано на сторінці черги служб цієї черги послуг. Потім ви можете змінити відсоток рівня обслуговування за інтервалом за бажанням.

- Якщо прогноз стосується неінтерактивних черг послуг, відображається поле «Поріг обробки». Введіть кількість хвилин (від 0 до 4320), протягом яких потрібно обробити контакти, щоб досягти цільового рівня обслуговування.

Заплануйте запит

Заплануйте час і дату, коли ви хочете виконати цей запит прогнозу. За замовчуванням запит виконується негайно. Після успішного виконання запиту ви зможете переглянути прогноз погоди та відредагувати його за потреби.

Перегляд прогнозу погоди

Переглянути прогноз погоди

1. На сторінці Планування виберіть **Прогноз**.
2. У лівій частині сторінки виберіть наведене нижче.
    - Тип прогнозу — стандартний або стратегічний
    - Черга на обслуговування
    - Виробничий або іменний прогноз
    - Дата складання прогнозу
    - Часовий пояс, у якому відображатимуться дані прогнозу. За замовчуванням він відображається в часовому поясі черги обслуговування.
3. Прогноз відображається як у табличному, так і в графічному вигляді. Ви можете переглядати його на різних рівнях масштабування.
    - Подання дня (D): відображає дані з інтервалом у 30 хвилин за вибраний день
    - Подання на тиждень (W): показує щоденні дані за кожен день у вибраному 7-денному тижні
    - Подання «Місяць» (M): показує щоденні дані за кожен день у вибраному місяці

Робота з прогнозами

Після запуску прогнозу можна виконати з ним низку дій, окрім редагування. Ці дії контролюються кнопками у верхньому правому куті сторінки Прогнозу. Функції кнопок описані в наступній таблиці.

Не всі кнопки доступні для виробничих, іменних і стратегічних прогнозів.

Кнопка	Функція
Рятувати	Зберігає відредагований прогноз погоди.
Зберегти як	Зберігає продакшн або іменований прогноз з іншою назвою. Це збереже початковий прогноз і створить новий іменований прогноз, який включатиме всі зміни, внесені вами до прогнозу.
Перейменувати	Перейменовує іменований прогноз. Ця функція не копіює прогноз, як це робить функція «Зберегти як», а змінює назву цього прогнозу. Після зміни ви не побачите старого імені в жодному списку іменованих прогнозів для цієї черги послуг.
Видалити	Видаляє іменований прогноз.
Копіювати на продакшн	Копіює названий прогноз на виробництво. Ця функція перезаписує файл дані в існуючому прогнозі виробництва з даними цього названого прогнозу. Наприклад, якщо іменований прогноз містить дані лише за понеділок та вівторок, а прогноз виробництва містить дані за кожен день тижня, то після копіювання прогноз виробництва також міститиме дані лише за понеділок та вівторок.
Експорт	Експортує дані в прогнозі у вигляді файлу CSV з іменем export.CSV. Для прогнозів виробництва та іменованих прогнозів можна вибрати дату початку та завершення експорту даних протягом року використання, а також рівень масштабування (інтервал, тиждень або місяць). Експорт за замовчуванням – це діапазон дат, рівень масштабування та часовий пояс, який ви переглядаєте після натискання кнопки Експорт. Для стратегічних прогнозів можна вибрати дату початку та завершення експорту даних за період від 1 до 60 місяців. За замовчуванням триває 60 місяців. Рівень масштабування за замовчуванням вказано за місяцями, без можливості змінити його на будь-який інший рівень масштабування. Цими даними можна маніпулювати в додатку для роботи з електронними таблицями, а потім копіювати їх назад у прогноз.

Імпорт прогнозу погоди

У деяких ситуаціях може знадобитися імпортувати дані прогнозу погоди. Наприклад, якщо немає доступних історичних даних, прогноз не може бути розрахований для вас. Або, можливо, певна черга послуг обробляє запити на несправності, і кількість агентів, необхідних для цього, вже відома, і ви просто хочете згенерувати

графік для цих агентів. Імпорт даних робить це можливим.

Імпортовані дані використовуються для заповнення таблиці прогнозу, яка відображається на сторінці Прогноз. Це ефективніше, ніж вручну заповнювати цю таблицю по одній клітинці за раз. Імпортований прогноз може бути прогнозом виробництва або іменним прогнозом.

ПРИМІТКА Для кожного інтервалу (загалом 48 рядків на день) має бути один рядок, за винятком дня, коли ваш часовий пояс переходить на літній час або з нього. У день, коли йде перехід на літній час
В дію вступить 46 рядів, а в день, коли закінчиться перехід на літній час, буде 50 рядів.

ПРИМІТКА Якщо імпортувати прогноз на день, який уже містить прогноз, наявний прогноз буде перезаписано.

Прогнози імпортуються у вигляді файлів CSV.

- Прогноз може бути на один або на кілька днів.
- Прогноз має бути для однієї інтерактивної або неінтерактивної черги послуг одночасно.
- Прогнозні дані приймаються як такі, що знаходяться в часовому поясі черги обслуговування.
- Файл CSV має містити рядок для кожного 30-хвилинного інтервалу кожного дня (загалом 48 рядків) на день, а дані в кожному рядку мають бути у форматі HH:MM.

  ПРИМІТКА Якщо ви спробуєте повторно імпортувати прогноз, експортований на рівні масштабування тижня або місяця, ви отримаєте повідомлення про помилку про те, що пропущено діапазон періодів. Це пов'язано з тим, що
  Прогноз на рівні тижня відображає дані з інтервалом у три години, а прогноз на рівні місяця – дані по днях.

ПРАКТИЧНА ПОРАДА Якщо ви плануєте імпортувати прогноз, який містить поля без значень, введіть 0 (нуль) у цих полях перед імпортом файлу.

Імпорт прогнозу погоди

1. На сторінці «Запит прогнозу» виберіть опцію **«Імпортувати прогноз** ».
2. Виберіть тип прогнозу, який потрібно імпортувати.
   - Якщо ви імпортуєте прогноз виробництва, виберіть чергу послуг, для якої він призначений.
   - Якщо ви імпортуєте існуючий іменований прогноз, виберіть чергу служб, для якої він призначений, і іменований прогноз.
   - Якщо ви імпортуєте новий іменований прогноз, виберіть чергу служб і введіть ім'я для нового іменованого прогнозу.
3. Виберіть файл для імпорту, а потім натисніть **Завантажити** , щоб імпортувати прогноз.

Після завантаження прогноз його можна переглядати та редагувати, як і будь-який інший прогноз.

Імпорт прогнозу, коли ви вже знаєте кількість прогнозованих агентів

Файл CSV містить наступні поля, коли ви вже знаєте кількість прогнозованих агентів.

Поле	Опис
Дата	Дата складання прогнозу у форматі РРРР-ММ-ДД. ПРИМІТКА: Формат дати у файлах CSV може бути змінений програмою для роботи з електронними таблицями, наприклад Microsoft Excel, на формат, який встановлено в додатку за замовчуванням. Пам'ятайте про цю можливість і переконайтеся, що стовпці дати налаштовано так, щоб формат дати був правильним.
Інтервал	30-хвилинний інтервал у форматі ГГ:ХХ. ПРИМІТКА : Для кожного інтервалу має бути один ряд (загалом 48 рядків на день).
Прогноз агентів	Кількість агентів, прогнозована на інтервал. Введіть 0 (нуль) у будь-якому інтервалі, коли черга послуг закривається.

У цьому прикладі файлу імпорту надається значення AgentsForecast. У цьому випадку WFM використовує надані значення і не обчислює свої власні.

```
Дата, Інтервал, АгентиПрогноз
    2016-01-01,00:00,10
    2016-01-01,00:30,12
    2016-01-01,01:00,16
    ...
```

Імпорт прогнозу, коли потрібно розрахувати кількість прогнозованих агентів

Файл CSV містить наступні поля в будь-якому порядку, коли ви хочете, щоб WFM розрахував кількість прогнозованих агентів на основі наданих вами показників.

Поле	Опис
Дата	Дата складання прогнозу у форматі РРРР-ММ-ДД. ПРИМІТКА: Формат дати у файлах CSV може бути змінено за допомогою

Поле	Опис
	програми для роботи з електронними таблицями, наприклад Microsoft Excel, у форматі, який встановлено в програмі за замовчуванням. Пам'ятайте про цю можливість і переконайтеся, що стовпці дати налаштовано так, щоб формат дати був правильним.
Інтервал	30-хвилинний інтервал у форматі ГГ:ХХ. ПРИМІТКА : Для кожного інтервалу має бути один ряд (загалом 48 рядків на день).
КонтактиПрогноз	Кількість контактів, прогнозованих на інтервал. Введіть 0 (нуль) у будь-який інтервал закриття черги обслуговування. Якщо цей параметр увімкнено на сторінці глобальних налаштувань WFM (Увімкнути прогнозовані контакти як десяткові), це число може мати до двох знаків після коми (див. Налаштування загальносистемних параметрів WFM). Якщо введено більше двох знаків після коми, число округлюється до найближчих двох знаків після коми, якщо це не призведе до числа 0,00, і в цьому випадку відображається число 1.
AverageTalkTimeForecast	Середній час розмови на один контакт у секундах, прогнозований для інтервалу.
AverageWorkTimeForecast	Середній час роботи після контакту в секундах прогнозується для Інтервал.
ServiceLevelPercentForecast	Прогнозований відсоток рівня сервісу для інтервалу.
ServiceLevelTimeForecast	Прогнозована кількість часу в секундах, щоб відповісти на контакт.

У цьому прикладі значення AgentsForecast буде обчислюватися за формулою WFM, оскільки у файлі не вказано жодних значень.

```
Date, Interval, ContactsForecast, 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
    ...
```

Використання тенденцій у прогнозуванні

Коли ви вибираєте генерацію прогнозу з трендами, WFM обчислює щорічний темп зростання обсягу контактів.

Вибір референтних періодів - це мистецтво, яке повинно враховувати будь-які сезонні коливання історичних даних. Якщо історичні дані носять сезонний характер, то для визначення тенденції найкраще використовувати одні й ті ж відрізки двох різних років:

Webex WFO використовує лінійні тренди для прогнозування. Для створення прогнозу можна використовувати два різні параметри тренду:

- Історичний тренд: WFM використовує історичні дані за вибраний контрольний період, щоб обчислити відсоток зміни обсягу контактів за кожен день тижня, який потім застосовується до кожної дати в прогнозованому періоді.
- Очікуваний тренд — WFM використовує щорічний темп зростання, який ви надаєте, щоб розрахувати зміну обсягу контактів для кожної дати прогнозованого періоду.

Історичні тенденції

Стандартний метод прогнозування

Цей варіант тренду використовує два базових періоди. Для кожного з двох базових періодів тренду обчислюється середній обсяг контактів за кожен день тижня, а також медіанна дата для кожного дня тижня. Наприклад, якщо в базисному періоді є п'ять випадків середи, медіана середи є третім екземпляром цього дня.

Крім того, для кожного референтного періоду обчислюється загальний середній обсяг контактів і середня дата. Потім результати двох базисних періодів об'єднуються, щоб отримати темп зростання та тривалість росту. З цього і обчислюється річний темп зростання.

У прогнозі з використанням історичного тренду початкова точка прогнозу обчислюється шляхом продовження лінії тренду від середини другого контрольного періоду до початку прогнозу. На графіку нижче два базисні періоди розділяють один рік, і протягом року спостерігається 100-відсоткове зростання (справедливо для всіх днів тижня). Це зростання продовжується до січня наступного року, коли починається прогноз.

Розширений метод прогнозування

Цей варіант тренду використовує два базових періоди. Для кожного з двох базових періодів тренду обчислюється середній обсяг контактів за кожен день тижня, а також медіанна дата базисного періоду. Наприклад, якщо в базисному періоді є п'ять випадків середи, медіана середи є третім екземпляром цього дня.

Після обчислення загального середнього обсягу контакту та середньої дати для кожного референтного періоду ці значення використовуються для отримання різниці в обсязі контакту та різниці в часі. З цього обчислюється щорічний темп приросту.

У прогнозі з використанням історичного тренду початкова точка прогнозу обчислюється шляхом продовження лінії тренду від середньої точки другого базисного періоду до початку прогнозу. На графіку нижче два базисні періоди відрізняються один від одного, і протягом року спостерігається 100-відсоткове зростання. Це зростання продовжується до січня наступного року, коли починається прогноз.

Очікувані тенденції

Стандартний метод прогнозування

У прогнозі з використанням очікуваного тренду, наданого користувачем, ви вводите один базовий період і відсотковий темп щорічного зростання. Простий приклад – щорічний темп зростання на 100 відсотків. Через рік обсяг дзвінків збільшиться вдвічі (збільшиться на 100 відсотків). Темпи зростання однакові для всіх днів тижня, але нахил лінійного тренду, пов'язаного з кожним днем тижня, може бути різним (див. Ефект «День тижня»).

Середній обсяг дзвінків розраховується за день тижня та переноситься на перший день прогнозу. При цьому не має значення, скільки часу пройшло між базовим періодом і початком прогнозу (див. Графік нижче). Якщо прогноз починається в один і той же день тижня, то початкові значення будуть ідентичними між прогнозами. Якщо він починається в інший день тижня, буде невелика похибка, оскільки тренд застосовується до кожної дати прогнозу.

Розширений метод прогнозування

У прогнозі з використанням очікуваного тренду, наданого користувачем, ви вводите один базовий період і відсотковий темп щорічного зростання. Простий приклад – щорічний темп зростання на 100 відсотків. Через рік середньодобовий обсяг дзвінків збільшиться вдвічі (збільшиться на 100 відсотків).

Середньодобовий обсяг дзвінків розраховується за весь базовий період і переноситься на перший день прогнозу. При цьому не має значення, скільки часу пройшло між базовим періодом і початком прогнозу (див. Графік нижче). Оскільки існують сезонні фактори, початкове значення прогнозу буде дуже близьким до початкового базового періоду лише в тому випадку, якщо прогноз починається в той самий день тижня, місяця року та дня місяця.

Ефект «День тижня»

Оскільки різні дні тижня зазвичай мають різну гучність викликів, ефект рівномірного річного темпу зростання відрізняється по днях тижня. У наведеному нижче прикладі щорічний темп зростання становить 100 відсотків. Початковий і кінцевий середній обсяг дзвінків за кожен день тижня відображається в наступній таблиці:

День тижня	Початкова гучність дзвінка	Обсяг дзвінків через 1 рік
Неділя	50	100
Понеділок	50	100
Вівторок	50	100
Середа	100	200
Четвер	100	200
П’ятниця	200	400
Субота	100	200

Червоними пунктирними лініями показана лінія тренду, яка є результатом темпів зростання.

Приклади: прогноз на один рік із використанням стандартного методу прогнозування.

Цей розділ містить приклади очікуваної поведінки прогнозів на весь рік, зроблених з конкретними темпами зростання. Річний темп зростання - це величина очікуваного зростання, що спостерігається через один повний рік після початку прогнозу.

> ПРИМІТКА : Формула використовує 365 днів у звичайні роки та 366 днів у високосні роки як тривалість року. У звичайний рік величина зростання на 365-й день прогнозується впливає на середній дзвінок
>
> Обсяг, який використовується для прогнозування, дорівнюватиме середньому плюс очікуване зростання.

Приклад 1: Позитивний темп зростання

У цьому прикладі щорічний темп зростання становить 50 відсотків. Після закінчення одного року обсяг дзвінків на кожен день тижня повинен збільшитися в 1,5 рази від початкового значення.

День тижня	Початкова гучність дзвінка	Обсяг дзвінків через 1 рік
Неділя	50	75
Понеділок	50	75
Вівторок	50	75
Середа	100	150
Четвер	100	150

День тижня	Початкова гучність дзвінка	Обсяг дзвінків через 1 рік
П’ятниця	200	300
Субота	100	150

Приклад 2: Нульовий темп зростання

У цьому прикладі обсяги дзвінків не змінюються по днях тижня (річний темп зростання становить нуль відсотків). Прогноз на кожен день тижня абсолютно рівний.

День тижня	Початкова гучність дзвінка	Обсяг дзвінків через 1 рік
Неділя	50	50
Понеділок	50	50
Вівторок	50	50
Середа	100	100
Четвер	100	100
П’ятниця	200	200
Субота	100	100

Приклад 3: Негативний темп зростання

У цьому прикладі обсяг дзвінка зменшується. На першому графіку щорічний темп зростання –50 відсотків означає, що обсяги дзвінків за кожен день тижня становлять половину від початкового значення через рік.

День тижня	Початкова гучність дзвінка	Обсяг дзвінків через 1 рік
Неділя	50	25
Понеділок	50	25
Вівторок	50	25
Середа	100	50
Четвер	100	50
П’ятниця	200	100
Субота	100	50

На другому графіку щорічний темп зростання становить –200 відсотків. У цьому випадку обсяги дзвінків досягають нуля в середині року. Як тільки негативний темп зростання змушує прогноз збитися до нуля, він досягає дна і ніколи не може бути меншим за це. Через ефект дня тижня (див. Ефект дня тижня) всі дні тижня сходяться до нуля приблизно в один і той же момент часу.

Приклади: прогноз на один рік із використанням розширеного методу прогнозування.

Цей розділ містить приклади очікуваної поведінки прогнозів на весь рік, зроблених з конкретними темпами зростання. Річний темп зростання - це величина очікуваного зростання, що спостерігається через один повний рік після початку прогнозу.

> ПРИМІТКА : Формула використовує 365 днів у звичайні роки та 366 у високосні роки як тривалість року. Величина зростання на 365 день прогнозу не буде в точності дорівнювати річним темпам зростання,
> Але він повинен бути дуже близьким і в межах допустимої похибки.

Приклад 1: Позитивний темп зростання

У цьому прикладі щорічний темп зростання становить 50 відсотків. Середній обсяг дзвінків збільшується таким чином, що в кінці одного року середній обсяг дзвінків збільшиться в 1,5 рази від початкового значення. У таблиці та графіку нижче середній обсяг дзвінків починається з 497,7 і збільшується до 745,7 через рік. Середній обсяг дзвінків за останній день кожного місяця наведено в таблиці.

Місяць	**Середньодобовий період за базовий період** **Гучність дзвінка**	**Середня гучність дзвінків на кінець** **Місяць**
Січень	497.7	518.1
Лютий	497.7	537.2
Березень	497.7	558.3
Квітень	497.7	578.8
Травень	497.7	599.9
Червень	497.7	620.3
Липень	497.7	641.5
Серпень	497.7	662.6
Вересень	497.7	683.0
Жовтень	497.7	704.1

Місяць	Середньодобовий період за базовий період Гучність дзвінка	Середня гучність дзвінків на кінець Місяць
Листопад	497.7	724.6
Грудень	497.7	745.7

Приклад 2: Негативний темп зростання

У цьому прикладі обсяг дзвінка зменшується. У першій таблиці та графіку застосовано щорічний темп зростання –50 відсотків, щоб середньодобовий обсяг дзвінків через рік становив удвічі менше, ніж на початку прогнозованого періоду. У таблиці нижче наведено середній денний дзвінок за кожен місяць.

Місяць	Середньодобовий період за базовий період Гучність дзвінка	Середній дзвінок вуаллюме в кінці Місяць
Січень	497.7	477.3
Лютий	497.7	458.2
Березень	497.7	437.1
Квітень	497.7	416.6
Травень	497.7	395.5
Червень	497.7	375.1
Липень	497.7	353.9
Серпень	497.7	332.8
Вересень	497.7	312.4
Жовтень	497.7	291.3
Листопад	497.7	270.8
Грудень	497.7	249.7

На другому графіку щорічний темп зростання становить –200 відсотків. У цьому випадку обсяги дзвінків досягають нуля в середині року. Як тільки негативний темп зростання змушує прогноз збитися до нуля, він досягає дна і ніколи не може бути меншим за це. Через закономірності прибуття в день тижня не всі дні можуть досягати нуля в один і той же момент часу, як видно на графіку.

Стратегічні прогнози

Стратегічні прогнози розраховані на 5 років. Річний темп зростання використовується для розрахунку очікуваного зростання в однорічний момент часу і для розрахунку нахилу лінії, яка описує триваюче зростання обсягу виклику. Це показано на графіку нижче у вигляді річного темпу зростання у вигляді лінійного тренду. Темпи зростання не застосовуються незалежно до кожного року стратегічного прогнозу. Пунктирна червона лінія ілюструє, що відбувається, коли темпи зростання застосовуються до кожного наступного року прогнозу.

Приклади стратегічних прогнозів

Нижче наведено кілька прикладів річного темпу зростання як лінійного тренду (очікуваного тренду) у стратегічному прогнозі. Показані щорічні темпи зростання становлять 100 відсотків, нуль відсотків і -50 відсотків. У всіх прикладах відправна точка однакова. Зверніть увагу, що темпи зростання на –50 відсотків протягом першого року досягають нуля в кінці 2-го року, а потім залишаються такими протягом решти прогнозу. Також варто відзначити нульовий відсоток зростання (в прогнозі обсяг дзвінків не змінюється).

Керуйте асоціаціями фірмових дат

Міцна асоціація дат - це зв'язок між двома датами, які з року в рік припадають на різні дні тижня. Прив'язки до твердих дат корисні, тому що коли WFM генерує прогноз, він використовує історичні дані за один і той же день тижня.

Щоб гарантувати, що WFM використовує дату зі схожими даними для прогнозу, потрібно створити тісні зв'язки з датами.

> **ПРИКЛАД** Для формування прогнозу на середу, 1 січня 2014 року, WFM використовує дані за середу, 2 січня 2013 року. Однак дата 2014 року - це Новий рік, а дата 2013 року - це дата день після Нового року. Контактні дані на дві дати, ймовірно, будуть значно відрізнятися через свята. Створення чіткого зв'язку дат між 1 січня 2014 року та 1 січня 2013 року виправляє це під час створення прогнозу.

Якщо у вас немає достатніх історичних даних у базі даних WFM для використання прив'язки до твердих дат, ви можете створити прогноз, а потім відредагувати дані на цю конкретну дату, щоб відобразити правильну інформацію (див. Редагування розподілів і прогнозів).

Копіювання фірмових асоціацій з датами

Зберігши зв'язки твердих дат для черги служб, їх можна скопіювати до іншої черги служб.

Копіювання асоціацій з датами фірми з однієї черги обслуговування в іншу

1. Виберіть чергу послуг, чиї асоціації твердих дат ви хочете скопіювати.
2. **У полі «Копіювати до черги** обслуговування» виберіть цільову чергу служб.
3. Натисніть **Копіювати**.

ПРИМІТКА Дія «Копіювати» перезаписує всі асоціації твердих дат, які могли бути встановлені для цільової черги служб.

Опис полів

Використовуйте сторінку «Зв'язки з датою фірми», щоб створювати, редагувати та видаляти асоціації твердих дат для окремих черг обслуговування.

Ви не можете редагувати пов'язані дати після їх налаштування, але ви можете редагувати їхні описи. Якщо ви допустили помилку у виборі двох дат, видаліть зв'язок дат і почніть спочатку.

Поля на сторінці «Асоціації дати фірми» описано нижче.

Поле	Опис
Черга обслуговування	Черга послуг, для якої потрібно створити тісні асоціації дат.
Зв'яжіть цю майбутню цільову дату	Дату в майбутньому, яку ви хочете пов'язати з попередньою контрольною датою. Саме на цю дату ви будете створювати прогнози.
З цією історичною довідковою датою	Дата в минулому, яка має історичні дані, подібні до тих, які ви очікуєте на майбутню дату.
Опис	Опис пов'язаних дат для їх ідентифікації, наприклад "Новий рік" або "Щорічна подія з розпродажу". Це єдине поле, яке можна редагувати після збереження зв'язку з твердою датою.
Кнопка «Додати»	Натисніть Додати, щоб додати пов'язані дати в таблицю.
Кнопка «Видалити»	Якщо потрібно видалити зв'язок дати, установіть прапорець поруч із ним у таблиці та натисніть Видалити.
Копіювати в чергу обслуговування	Цільова черга служб, до якої ви хочете скопіювати відображувану службу Тверді асоціації з датами черги.

Враховуйте дні з аномальним обсягом контактів

На сторінці «Особливі події» можна створювати спеціальні події та керувати ними, а також призначати їх до черг обслуговування. Особлива подія – це тип події, який спричиняє відхилення обсягу контактів від норми. Особлива подія може призвести до збільшення або зменшення гучності. Коли ви призначаєте спеціальну подію в чергу послуг, WFM вносить корективи на ефект спеціальної події, видаляючи її з розподілів і нормалізуючи в прогнозах.

Розглядаючи історичну особливу подію, зверніть увагу на наступне:

- На яку чергу послуг впливає спеціальна подія? Особлива подія завжди пов'язана з чергою на обслуговування.
- Що це за особлива подія? Ви можете налаштувати загальні типи спеціальних подій зі значеннями за замовчуванням. Створивши загальну спеціальну подію, ви зможете вибрати її зі списку доступних типів спеціальних подій у будь-який час.
- Коли відбувається особлива подія?
- Через скільки днів після спеціальної події відображається вплив на обсяг контактів? Наслідки відключення електроенергії є миттєвими. Зміна формату рахунку відбувається після того, як поштова служба доставляє рахунки, а клієнти відкривають пошту.
- Як довго триває вплив на обсяг контакту в днях? Наслідки відключення електроенергії можуть тривати лише добу, якщо за цей час буде відновлено надання послуг. Наслідки зміни формату рахунку, ймовірно, триватимуть кілька днів, оскільки клієнти обробляють рахунки в різний час.
- Яким був коефіцієнт впливу? Це визначається діленням обсягу контактів, що відбулися під час спеціальної події, на кількість контактів, які найімовірніше відбулися б за відсутності спеціальної події.

Вплив на запити на розповсюдження

Якщо контрольний період, який ви вказали в запиті на розповсюдження, включає спеціальну подію, дата спеціальної події виключається з контрольного періоду. Це гарантує, що аномальні патерни контактів (включаючи час ручки контактів) у день особливої події не впливають на моделі розподілу контактів.

> ПРИКЛАД**:** Розглянемо відключення електроенергії, яке призводить до зменшення добового обсягу контакту вдвічі: вранці це нормально, але йде до нуля вдень. Особлива подія зі коефіцієнтом ударності 0,5 – це
> Створений. Дата цієї особливої події, якщо вона є частиною референтного періоду, буде виключена з цього референтного періоду.

Вплив на запити прогнозів

Якщо контрольний період, указаний у запиті на прогноз, включає спеціальну подію, нормалізований обсяг контактів розраховується шляхом ділення фактичного обсягу контактів у день особливої події на імпакт-фактор. Тобто:

Нормалізований обсяг контактів = фактичний обсяг контактів на дату спеціальної події ÷ імпакт-фактор

У прикладі з відключенням електроенергії припустимо, що фактичний обсяг контактів у день відключення електроенергії становив 5 000 контактів. Спеціальна подія про відключення електроенергії має імпакт-фактор 0,5. Використовуючи наведене вище рівняння:

нормалізований обсяг контакту = 5 000 ÷ 0,5 = 10 000

Обсяг контактів у референтний період було нормалізовано до 10 000 контактів, щоб компенсувати ефект спеціальної події, що робить прогноз більш точним.

Обмеження спеціальних подій

Спеціальні події використовуються для того, щоб звести нанівець наслідки раптової і неповторюваної зміни обсягу контактів в минулому, щоб гарантувати, що прогнози не включають ці аномалії.

Спеціальні події не можна використовувати для прогнозування змін у кількості контактів у зв'язку з майбутніми подіями, наприклад майбутньою маркетинговою кампанією. Ці типи подій можуть бути враховані автоматично або вручну в процесі прогнозування.

Опис полів

Поля на сторінці, коли ви створюєте, редагуєте або видаляєте спеціальну подію, описані нижче.

Поле	Опис
Назва спеціальної події	Назва для особливої події. Максимальна кількість символів = 50.
Затримка удару	Затримка в цілі дні між настанням спеціальної події та моментом Це фактично впливає на контакт-центр. Значення за замовчуванням = 0.
Тривалість впливу	Кількість цілих днів, протягом яких ви очікуєте ефектів від спеціальної події, становитиме останній. Значення за замовчуванням = 1.
Коефіцієнт впливу	Вплив спеціальної події на нормальний обсяг контакту. Значення за замовчуванням = 1.

Поля на сторінці, коли ви призначаєте спеціальну подію черзі послуг, описані нижче.

Поле	Опис
Черга обслуговування	Виберіть чергу послуг, до якої ви хочете призначити спеціальну
подію. Спеціальна подія	Виберіть спеціальну подію, якій ви хочете призначити чергу
обслуговування. Дата події	Виберіть дату спеціальної події.
Затримка удару	Це поле автоматично заповнюється значенням, налаштованим для спеціальної події. За бажанням його можна змінити.
Тривалість впливу	Це поле автоматично заповнюється значенням, налаштованим для спеціальної події.

Поле	Опис
	За бажанням його можна змінити.
Коефіцієнт впливу	Це поле автоматично заповнюється значенням, налаштованим для спеціальної події. За бажанням його можна змінити.
Коментар	(Необов'язково) Коментар про особливу подію.
Кнопка «Призначити»	Натисніть цю кнопку, щоб призначити подію до черги обслуговування. Його додають до у таблиці «Призначені події».
Кнопка «Видалити»	Натисніть цю кнопку, щоб видалити вибрану спеціальну подію з розділу Призначено Таблиця подій.

Дані у зведеному прогнозі

Дані в рядку «Підсумок прогнозу» обчислюються так, як описано в таблиці нижче.

ПРИМІТКА : Підсумки та середні значення в рядку "Підсумок прогнозу" обчислюються протягом двадцяти чотирьох годин. Ці розрахунки не обмежуються годинами відкриття та закриття черги на обслуговування
вибрали.

Стовпець	Зведений розрахунок
Агенти Актуальні	Середньозважене значення в стовпці: SUM(Фактична тривалість періоду агентів ×) ÷ SUM(Тривалість періоду)
Прогноз агентів	Середньозважене значення в стовпці, округлене в більшу сторону до наступного Ціле число: SUM(Прогноз агентів × тривалість періоду) ÷ SUM(тривалість періоду)
Агенти прогнозують усадку, що застосовується	Середньозважене значення тривалості періоду, округлене до nexst цілого числа. Агенти прогнозують ÷ ([1 – відсоток усадки] ÷ 100) ПРИМІТКА У чергах на обслуговування з невеликим обсягом і невеликою кількістю усадки може виглядати так, ніби усадка не була застосована, оскільки і те, і інше у стовпці «Прогноз агентів» і в цьому стовпці відображаються однакові

Стовпе	Зведений
	цінність. Наприклад, через округлення до наступного цілого числа фактичний прогноз агентів 0,2 відображається як 1. Якщо застосовується усадка в 5%, то результат все одно менше 1. В результаті в обох стовпцях відображається значення 1.
Агенти заплановані	Середньозважене значення в стовпці: SUM(агенти, заплановані × тривалості періоду) ÷ SUM(тривалість періоду)
Фактичний середній час розмови	Середньозважене значення в стовпці: SUM(середній час розмови, фактичний × фактичний контакти) ÷ SUM(фактичний контакти)
Прогноз середнього часу роботи в режимі розмови	Середньозважене значення ненульових значень у стовпці: SUM (прогноз середнього часу розмови × прогноз контактів) ÷ SUM (прогноз контактів).
Фактичний середній час роботи	Середньозважене значення в стовпці: SUM(Середній час роботи, фактичний × фактичний контакти) ÷ SUM(Фактичні контакти)
Прогноз середнього робочого часу	Середньозважене ненульових значень у стовпці: SUM (прогноз середнього робочого часу × прогноз контактів) ÷ SUM (прогноз контактів)
Контакти Актуальні	Сума значень у стовпці.
Прогноз контактів	Сума значень стовпців. Якщо ввімкнено на сторінці глобальних налаштувань (Увімкнути Forecasted Contacts as Decimal), це значення може мати до двох знаків після коми. У разі редагування клітинки в кожному рядку стовпця змінюються: (нове підсумкове значення ÷ старе підсумкове значення) × старе значення клітинки Якщо старе зведене значення дорівнювало нулю, для кожної клітинки встановлюється такий вигляд:

Стовпець	Зведений розрахунок
	Підсумкове значення ÷ кількість клітинок
Мережеві агенти	Агенти за графіком — прогноз агентів
Чисті агенти з усадкою	Агенти за розкладом — прогнозовані агенти з
рівнем усушки у % від фактичного	Середньозважене значення в стовпці: SUM(інтервальний рівень обслуговування, % × пропонованих контактів) ÷ SUM (пропонуються інтервальні контакти)
Прогноз рівня сервісу у %	Середньозважене значення в стовпці: SUM (прогноз % сервісу × прогноз контактів) ÷ SUM (прогноз контактів) За замовчуванням це значення налаштовано як ціль рівня служби на сторінці черги служб, але за бажанням його можна змінити на інше. Можна редагувати лише інтерактивні дані черги послуг.
Прогноз часу рівня сервісу	Середньозважене значення в стовпці: SUM (прогноз часу обслуговування × прогноз контактів) ÷ SUM (прогноз контактів) За замовчуванням це значення налаштовано як ціль рівня служби на сторінці черги служб, але за бажанням його можна змінити на інше.
Загальна усадка, %	Середнє з усіх відсотків усадки. ПРИМІТКА Якщо підсумкове значення становить 0%, а ви змінюєте його на інше значення, більше ніж 0%, це значення застосовується до кожного інтервалу

Стовпе	Зведений
	рівномірно на всіх інтервалах. Наприклад, якщо змінити підсумкове значення з 0% на 10%, то до кожного інтервалу застосовується 10%. Однак, якщо підсумкове значення більше або менше 0%, і ви змінюєте його на інше значення, яке більше або менше 0%, то значення інтервалу оновлюються пропорційно на всіх інтервалах таким чином, щоб підсумкове значення дорівнювало введеному значенню або було близьким до нього.

Редагування розподілів і прогнозів

Розподіли та прогнози можна редагувати кількома способами, як описано нижче.

Перетягування точок даних на графіку

Можна перетягувати точки даних на лініях на графіках прогнозу та розподілу, щоб збільшити або зменшити значення, яке представляють ці точки даних.

ПРИМІТКА Не можна перетягувати лінії на діаграмі, яка відображається горизонтально.

Є деякі дані, які не можна редагувати перетягуванням точок даних.

- У прогнозі не можна редагувати будь-які фактичні дані (наприклад, фактичні контакти) або кількість запланованих операторів (Агенти за розкладом).
- У дистрибутиві не можна редагувати дані про співвідношення контактів (Contact Ratio), але можна редагувати інші значення в розподілі.

Редагування даних в таблиці

Ви можете редагувати поля в таблиці. Внесені вами зміни відразу відображаються на графіку.

- Двічі клацніть клітинку таблиці, щоб відредагувати її. Tab за межі комірки або натисніть Enter, щоб нове значення "приклеїлося".
- Натискайте Tab, щоб переміщати клітинку в клітинку вправо.
- Натискайте комбінацію клавіш Shift+Tab, щоб переміщати клітинку на клітинку ліворуч.
- Натисніть Enter, щоб переміщатися вниз по одній клітинці за раз.
- Натисніть Shift+Enter, щоб перемістися на одну клітинку вгору за раз.

Заповнення порожньої таблиці

Якщо в певний день немає доступних даних прогнозу або розподілу, ви можете скористатися функцією імпорту або вручну заповнити прогноз або таблицю розподілу на цей день за допомогою кнопки Ініціалізація. Ця кнопка з'являється у верхньому правому куті сторінки лише тоді, коли немає даних прогнозу або розподілу для обраної черги та дати надання послуг.

> ПРИМІТКА**:** Кнопка «Ініціалізація» з'являється на сторінці «Прогноз» лише на рівні масштабування «День». Він ніколи не відображається для стратегічних прогнозів.

Коли ви натискаєте кнопку, таблиця заповнюється нулями в кожному інтервалі дня, який ви переглядаєте. Потім ви можете скопіювати та вставити дані в таблицю або ввести їх вручну.

Редагування підсумків на сторінці розсилки

У наведеній нижче таблиці перелічено поля на сторінці розповсюдження, підсумкове значення яких можна редагувати, а також те, як це редагування впливає на дані в таблиці.

Поле	Вплив на дані
Середній час розмови періоду часу.	Нове підсумкове значення застосовується в тому вигляді, в якому воно є, протягом усього Ця зміна призводить до того, що значення прогнозу агентів перераховується через кожен інтервал.
Середній час роботи періоду часу.	Нове підсумкове значення застосовується в тому вигляді, в якому воно є, протягом усього Ця зміна призводить до того, що значення прогнозу агентів перераховується через кожен інтервал.

Редагування підсумків на сторінці прогнозу

У наведеній нижче таблиці перелічено поля на сторінці прогнозу, підсумкове значення яких можна редагувати, а також те, як це редагування впливає на дані в таблиці. Коли підсумкове значення редагується, прогнозні значення перерозподіляються на кожен інтервал. Це в TURN запускає перерахунок фактичного підсумкового значення, яке може не збігатися з введеним вами значенням.

Поле	Вплив на дані
Прогноз агентів	Нове підсумкове значення розподіляється пропорційно протягом усього часу період на основі значень перед редагуванням. Якщо всі значення, які були внесені до редагування, дорівнюють нулю, то нове значення рівномірно розподіляється по всіх інтервалах періоду. Ця зміна не призводить до перерахунку будь-яких інших показників.

Поле	Вплив на дані
	Це редагування дозволено лише на рівні масштабування Інтервал.
Агенти прогнозують усадку, що застосовується	Значення в цьому стовпці змінюються, якщо змінюється відсоток усадки.
Прогноз середнього часу роботи в режимі розмови	Нове підсумкове значення застосовується в тому вигляді, в якому воно є, протягом усього періоду часу. Ця зміна призводить до того, що значення прогнозу агентів перераховується через кожен інтервал.
Прогноз середнього робочого часу	Нове підсумкове значення застосовується в тому вигляді, в якому воно є, протягом усього періоду часу. Ця зміна призводить до того, що значення прогнозу агентів перераховується через кожен інтервал.
Прогноз контактів	Нове підсумкове значення розподіляється пропорційно протягом усього часу період на основі значень перед редагуванням. Якщо всі значення, які були внесені до редагування, дорівнюють нулю, то нове значення рівномірно розподіляється по всіх інтервалах періоду. Ця зміна призводить до того, що значення прогнозу агентів перераховується через кожен інтервал.
Прогноз рівня сервісу у %	Нове підсумкове значення застосовується до всіх інтервалів протягом усього часу період. Ця зміна призводить до того, що значення прогнозу агентів перераховується через кожен інтервал.
Прогноз часу рівня сервісу	Нове підсумкове значення застосовується в тому вигляді, в якому воно є, протягом усього періоду часу. Ця зміна призводить до того, що значення прогнозу агентів перераховується через кожен інтервал.
Загальна усадка, %	Нове підсумкове значення застосовується до всіх інтервалів протягом усього часу період. Якщо всі значення в інтервалах однакові, зміна підсумкового значення призводить до того, що в кожному інтервалі відображається одне й те саме значення.

ПРИМІТКА Числа, які ви бачите після внесення змін на рівнях масштабування «Тиждень» та «Місяць», але перед збереженням можуть (і, швидше за все, будуть) дещо змінитися після того, як зміни будуть збережені та поширені на

Графік роботи людей | базові інтервальні дані.

Редагування підсумків у стратегічному прогнозі

Ви можете редагувати будь-який стовпець стратегічного прогнозу на рівні масштабування року, за винятком прогнозу агентів, який обчислюється на основі значень в інших стовпцях.

ПРИМІТКА Підсумкове значення прогнозу контактів відображає загальну кількість контактів за рік. Якщо це значення змінюється на значення, яке в середньому становить менше 0,5 дзвінків на день, воно округлюється в меншу сторону
до нуля. Таким чином, можна побачити нуль для щомісячного прогнозу контактів.

Копіювання та вставка даних у таблицю

Копіювати та вставляти дані в таблицю можна за допомогою стандартних комбінацій клавіш Windows.

- Клацніть і перетягніть мишкою, щоб вибрати певні рядки та стовпці в таблиці або електронній таблиці, або натисніть Ctrl+A, щоб вибрати всю таблицю чи електронну таблицю.
- Використовуйте Ctrl+C, щоб скопіювати вибрані комірки в буфер обміну у форматі Tab відокремленого значення (TSV) або відокремленого комами (CSV). Ця дія копіює як редаговані, так і придатні лише для читання стовпці, якщо ви копіюєте дані з таблиці.
- Використовуйте комбінацію клавіш Ctrl+V, щоб вставити вміст буфера обміну в комірки таблиці. Ви можете вставити в спеціально вибрану групу клітинок або просто виділити клітинку, яка стає верхнім лівим кутом вставлених даних. Дані вставляються у вибрані комірки, якщо вибраний стовпець не призначений лише для читання. Не можна вставляти скопійовані дані в стовпці, доступні лише для читання. Якщо скопійовані дані занадто великі, щоб поміститися у вибрану область вставки, вставка розширює вибір до розміру даних у буфері обміну. Наприклад, якщо ви виберете область 2 × 2, але дані в буфері обміну 3 × 3, то він вставить 3 × 3. Вставлені дані виділяються в таблиці.

Застосування коригувального коефіцієнта до стовпця

Коригувальний коефіцієнт можна застосувати, щоб редагувати кожне значення у стовпці таблиці розподілу або прогнозу на однаковий відсоток. Наприклад, щоб збільшити значення в стовпці на 20 відсотків, застосовується коригуючий коефіцієнт 1,2.

Щоб застосувати коефіцієнт коригування, двічі клацніть заголовок стовпця та введіть потрібне значення в діалоговому вікні, що з'явилося. Діалогове вікно доступне лише для стовпців, які можна редагувати таким чином.

У прогнозі можна налаштувати такі стовпці:

- Прогноз контактів
- Середній час розмови
- Прогноз середнього робочого часу
- Загальна усадка, %

- Агенти прогнозують усадку, що застосовується
- Прогноз агентів
- Прогноз рівня сервісу у %
- Прогноз часу рівня сервісу

У розподілі можна настроїти такі стовпці:

- Середній час розмови
- Середній час роботи

Керуйте запланованими діями

За допомогою сторінок у розділі «Діяльність» «Керування програмами» можна налаштовувати винятки та проєкти та керувати ними.

Керування винятками

На сторінці «Винятки» можна створювати, редагувати, видаляти та призначати винятки. Виняток становлять дії, які відволікають агентів від перебування на службі. Прикладами винятків є зустрічі, тренування та відгули.

Винятки можуть бути розміщені в розкладі агента кількома способами:

- Запитується агентами через Запит на виняток для минулих і майбутніх дат (див. Запит на виняток). Цей тип винятку повинен бути затверджений керівником агента до того, як він буде застосований до графіка.
- Призначається агентам перед виконанням розкладу супервізором або планувальником (див. Призначення винятку). При генерації розкладу WFM застосовує виняток до розкладу оператора і переміщує перерви, щоб пристосуватися до нього. WFM також намагається запланувати роботу іншого агента на цю дату, щоб гарантувати, що вимоги до черги обслуговування покриті.
- Призначається агентам після того, як розклад виконується супервізором або планувальником за допомогою сторінки Розклади агентів (див. Insert активність). Призначення винятків після виконання розкладу гарантує, що розклад точно відображає поточні умови та що історія винятків зберігається.
- Призначається агентам як подія динамічного планування.
- Призначається агентам як виняток для внутрішньодобового динамічного планування, відпустки або відгулу.

Список агентів, яким призначено конкретний виняток, можна переглянути у звіті «Призначені винятки» (див.).

У більшості випадків розміщення винятків очевидне і точно відповідає тому, що було запитано. Однак у деяких випадках розміщення винятків є менш очевидним, оскільки розміщення має відповідати певним правилам, заснованим на запиті на виняток або призначеному винятку, а також на існуючому графіку агента, як описано нижче.

Для розкладів, що виконуються з призначеними винятками

Під час виконання розкладу планувальник дивиться на призначені винятки для кожного агента та намагається розмістити відповідні заплановані винятки в розкладі для цього агента. Заплановані винятки можуть точно збігатися або не збігатися з часом початку/завершення призначеного винятку.

> ПРИМІТКА Можливо, що при призначенні винятків на весь день і винятків на неповний день зі змінними робочими змінами, винятки можуть бути розміщені в необов'язкові дні, коли агенти не мають змін.

Для призначених винятків на весь день:

- Виняток для всього дня застосовується до всієї зміни, якщо вона створена на цей день. Якщо на цей день не створено зміни, то виняток у розкладі не ставиться.
- Для методу збалансованого планування, якщо в змінний день робочої зміни є виняток на весь день, планувальник зазвичай не використовує цей день, якщо є інші дні, коли потрібен агент. Однак планувальник вважає за краще запланувати на цей день, якщо немає інших днів, коли потрібен агент.

Для неповного дня призначені винятки:

- Винятки, призначені на неповний день, ставляться тільки на ту частину графіка, де може бути поставлена зміна (тобто агент доступний для роботи).
- Якщо жодна частина призначеного винятку не перетинається з місцем, де можна розмістити зміну, то виняток не розміщується в розкладі.

Для затверджених винятків, наставництва та запитів на відпустку

Запити на винятки, наставництво та відпустку створюють призначені винятки під час затвердження як для запитів, затверджених вручну, так і автоматично. Виняток може бути розміщений або не внесений до розкладу під час затвердження, як описано нижче.

Коли графіка не існує:

- Якщо для агента не існує розкладу, то виняток не розміщується в розкладі під час затвердження. Призначений виняток все ще створюється для того, щоб, якщо або коли виконується scehdule, планувальник намагався розмістити виняток у розкладі для агента на основі правил виконання розкладу з призначеними винятками.

Якщо існує розклад:

- Для запитів, що тривають цілий день, у розкладі робиться виняток щодо будь-яких оплачуваних дій позмінно, які починаються в цей день. Будь-які неоплачувані дії в ці зміни замінюються на заняття «Недоступно». Якщо в цей день у агента немає зміни, то виняток не додається до графіка агента.
- Для запитів на неповний день у розкладі на вказаний період часу встановлюється виняток щодо будь-яких існуючих оплачуваних дій протягом цього періоду часу. Будь-які неоплачувані дії, що перетинаються в цих змінах, замінюються на заняття «Недоступно». Якщо протягом цього періоду часу у агента немає жодної оплачуваної активності, то виняток не додається до розкладу агента.

ПРАКТИЧНА ПОРАДА : Не видаляйте винятки, які більше не використовуються, якщо вони раніше були призначені агентам. Якщо їх видалити, пов'язані з ними історичні дані будуть втрачені. Деактивуйте
винятки натомість.

Створення, редагування та видалення винятків

Поля на сторінці, коли ви редагуєте або видаляєте наявний виняток або створюєте новий, описані нижче.

ПРИМІТКА : Винятки, які раніше використовувалися в розкладі та все ще зберігаються в історії розкладу, не можна видаляти.

Поле	Опис
Інформація про винятки	Унікальна назва для винятку. Максимальна кількість символів = 50.
Активуйте виняток	Установіть прапорець, щоб активувати виняток і зробити його доступним для використання. Якщо ви знімете прапорець, виняток більше не буде доступний для використання (він деактивований).
Виняток становить платна активність	Установіть цей прапорець, якщо активність винятку є платною. Цей параметр може бути змінений, коли виняток призначено агенту.
Для цієї діяльності потрібне робоче місце	Установіть цей прапорець, якщо для активності винятку агент, якому її призначено, повинен займати робоче місце. При виборі виняток зараховується при розрахунку загальної кількості агентів, запланованих одночасно (максимальний ліміт штатного розкладу). Дивіться розділ Обмеження кількості агентів для отримання додаткової інформації.
URL-адреса гіперпосилання	URL-адреса веб-сторінки, яку агент має відвідати, щоб виконати виняток діяльності, якщо це необхідно. Ви повинні використовувати повну URL-адресу (включно з "http", "https" і "www" за потреби). URL-адреса відображається у винятку в розділі Мої

Поле	Опис
	Розклад.
Текст для відображення	Необов'язковий текст, який відображається як гіперпосилання у винятку замість URL-адресу.
Метадані активності	(Необов'язково) Призначає значення метаданих за замовчуванням або видаляє стандартне значення метаданих з, виняток. Щоб дізнатися більше про налаштування значень метаданих, перегляньте статтю Керування значеннями метаданих активності.
Колір	Колір, який представляє цей виняток у розкладі.

Призначення винятку

Поля на сторінці, коли ви призначаєте виняток одному або декільком операторам, описані нижче.

> ПРИМІТКА**:** Ви не можете редагувати призначений виняток. Ви можете накласти призначений виняток на новий призначений виняток для тих самих агентів і дати/часу. Після цього замінюється перший призначений виняток
> з новим призначеним винятком наступного разу, коли буде виконуватися розклад для цих агентів.

Поле	Опис
Виняток	Виняток, який потрібно призначити агентам.
Виняток становить платна активність	За замовчуванням цей прапорець показує статус оплати, призначений винятку. Коли ви призначаєте виняток одному або кільком агентам на цій сторінці, ви можете встановити або зняти прапорець, щоб змінити цей параметр.
Агентів	Оператори, яких ви можете призначити до винятку. Ви можете призначити одного, кількох або всіх агентів для винятку.
Дати	Дата початку та дата завершення дії винятку. Також можна ввести дату початку, а потім вказати кількість входжень для повторюваної активності. Якщо ввести кількість входжень, поле «Дата завершення» буде вимкнено.
Тривалість	Час початку та час завершення дії винятку. Якщо ви виберете «Увесь день», поля «Час початку» та «Час завершення» будуть вимкнені. Поле «Години лише для читання» обчислює тривалість дії на основі часу початку та завершення.

Поле	Опис
	▪ Якщо призначений виняток є винятком на весь день, цей день відображається в часовому поясі відображення кожного агента. ▪ Якщо призначений виняток є винятком на неповний день, час у полях часу початку та завершення вказано в часовому поясі клієнта. Однак агенти бачать виняток у власному часовому поясі відображення.
Цілий день	Установіть цей прапорець, якщо активність триває весь робочий день. Якщо цей параметр вибрано, поля «Час початку» та «Час завершення» вимкнені.
Частота	Частота активності: день, тиждень, місяць або рік.
Випадок	Залежно від обраної вами частоти, у цьому розділі відображаються параметри Ви можете встановити щоденне, щотижневе, щомісячне або щорічне явище.
Примітка	(Необов'язково) Додайте додаткову інформацію про виняток, специфічну для призначених агентів. Введена інформація відображається для тих агентів у розділі "Мій розклад", коли заплановано винятки. Ви можете переглядати, редагувати або видаляти нотатку в розділі «Розклади агентів». Тут не можна редагувати наявну нотатку, але можна накласти призначене виключення новим винятком для тих самих призначених агентів і тим самим часом і датою, які містять іншу примітку. Потім новий виняток замінює початковий виняток наступного разу, коли розклад виконується для цих агентів.

Приклади налаштування частоти та частоти виникнення

У наведених нижче прикладах показано, як можна налаштувати частоту та частоту виникнення щоденних, щотижневих, щомісячних і щорічних винятків.

Тільки один раз

Щоб призначити виняток, який виникає лише один раз, скористайтеся цими налаштуваннями.

Поле	Параметр
Дата початку, Дата закінчення	Та сама дата
Частота	День
Повсякденне явище	Кожні 1 день

Раз на тиждень

Щоб призначити виняток, який відбувається раз на тиждень у понеділок протягом 10 тижнів, скористайтеся цими налаштуваннями.

Поле	Параметр
Дата початку	Дата першого понеділка в серії
Кількість входжень	10
Частота	Тиждень
Щотижневе виникнення	Кожні 1 тиждень
У ці дні	Понеділок ПРИМІТКА: Вибрані дні – сині, невибрані – білі.

Раз на місяць

Щоб призначити виняток, який відбувається раз на місяць у другий понеділок протягом 12 місяців, скористайтеся цими налаштуваннями.

Поле	Параметр
Дата початку	Дата першого понеділка в серії
Кількість входжень	12
Частота	Місяць
Щомісячне виникнення	Виберіть опцію та заповніть твердження наступним чином: «Другий Понеділок кожного 1 місяця».

Один раз на рік

Щоб призначити виняток, який відбувається раз на рік 15 січня протягом п'яти років, використовуйте такі налаштування:

Поле	Параметр
Дата початку	Перші 15 січня в серії
Кількість входжень	5
Частота	Рік
Щорічне явище	Виберіть перший варіант і заповніть твердження наступним чином: «Кожен Січень в цю дату: 15.

Керування типами винятків

Використовуйте сторінку «Типи винятків», щоб створювати, редагувати та видаляти типи винятків. Тип винятку — це загальний або високорівневий виняток, який агенти вибирають під час запиту винятку.

Якщо ви вважаєте, що ваші агенти виберуть відповідний тип винятку під час запиту відпустки, ви можете створити менш загальні типи винятків. Якщо ви вважаєте, що ваші агенти не виберуть відповідний тип винятку, ви можете створити невелику кількість дуже широких типів винятків і попросити агентів включати описовий коментар, коли вони просять про відпустку.

ПРИКЛАД Агент записався на прийом до лікаря, тому під час запиту на відпустку він вибирає тип винятку «Лікарняний», а потім вводить коментар, який вказує, що запит стосується лікаря. призначення. Цей тип винятку служить заповнювачем, поки керівник агента не схвалить запит. При затвердженні запиту керівник вводить конкретний виняток «Призначення лікаря».

ПРИМІТКА Створені типи винятків автоматично призначаються поданню Enterprise і призначеному вам поданням.

Опис полів

ПРИМІТКА Ви не можете редагувати або видаляти типи винятків, які не відображаються в полі зору. Якщо тип винятку в представленні даних має зіставлені винятки, які не входять до вашого представлення даних, ви не можете його редагувати
Тип винятку. Це гарантує, що ви не зможете ненавмисно видалити винятки, які не можете переглянути.

Поля на сторінці описані нижче.

Поле	Опис
Ім'я типу винятку	Унікальне ім'я типу винятку. Максимальна кількість символів = 50.
Виняток за замовчуванням винятку (див.	Виняток робочого процесу за замовчуванням, який використовується для цього типу

Автоматизувати обробку запитів агентів).

Керуйте проектами

Використовуйте сторінку «Проекти», щоб створювати, редагувати та видаляти проекти. Проєкт — це дія, яка не дозволяє операторам відповідати на контакти. Проекти, як правило, призначаються для оптимізації використання часу простою агента при малому обсязі контактів. Ці дії відбуваються кожну робочу зміну і можуть бути призначені на один або кілька днів на тиждень.

WFM вивчає покриття для кожного інтервалу та призначає проект на час, коли він має найменший вплив на покриття.

ПРИМІТКА Проекти плануються в останню чергу, після врахування умов роботи та винятків. Вони не заплановані на обіди, перерви чи винятки. Проектів не повинно бути
Вони розраховані на довжину цілої зміни, але скоріше повинні бути налаштовані на менші проміжки часу, щоб вони могли враховувати обіди, перерви та винятки.

Існує два типи проектів: обов'язкові проекти та необов'язкові проекти (за замовчуванням). Обов'язкові проекти – це проекти, які повинні бути виконані, і тому повинні бути заплановані в найкращий час, навіть якщо немає інтервалу, коли покриття зазвичай дозволяло б це зробити. Необов'язкові проекти плануються, коли це можливо, з урахуванням вимог до покриття, і плануються відповідно до їх призначеного пріоритету.

Проекти плануються в такому порядку:

- Необхідний проект
- Непотрібний проект, пріоритет 0
- Непотрібний проект, пріоритет 1
- Непотрібний проект, пріоритет 2
- І так далі.

ПРИМІТКА: Ви можете змінити статус проекту з «Потрібний» на «Не потрібен» або «Не потрібний» на «Обов'язковий». Ця зміна не набуває чинності, доки розклад не буде повторно запущено. Це не впливає на вже заплановані
Проектів.

Опис полів

ПРАКТИЧНА ПОРАДА : Не видаляйте проекти. Якщо ви видалите проект, усі історичні дані, пов'язані з ним, буде втрачено.

ПРИМІТКА**:** Не можна видалити проект, якщо він наразі запланований.

Поля на сторінці описані нижче.

Поле	Опис
Назва проекту	Унікальна назва для проекту.
Це обов'язковий проект	Установіть цей прапорець, якщо проект потрібен. Якщо ви це зробите, проект буде бути запланованим перед непотрібними проектами в найкращому можливому місці для покриття. Це може призвести до нестачі персоналу.

Поле	Опис
Пріоритет	(Лише необов'язкові проекти) Число від нуля до дев'яти, яке описує пріоритет проекту, де нуль є найвищим пріоритетом. Якщо проект визначено як обов'язковий, у цьому полі відображається «–1», доступний лише для читання.
URL-адреса гіперпосилання	URL-адреса веб-сторінки, яку агент повинен відвідати, щоб виконати проект діяльності, якщо це необхідно. Ви повинні використовувати повну URL-адресу (включно з "http", "https" і "www" якщо застосовно). URL-адреса відображається в активності проекту в розділі «Мій розклад».
Текст для відображення проекту	Введіть необов'язковий текст, який відображатиметься як гіперпосилання в активності замість URL-адреси.
Цей проект є платною діяльністю	Поставте галочку, якщо цей проект є платним.
Активізувати цей проект	Установіть цей прапорець, щоб активувати проект. Проект не може бути запланований, поки він не буде активований.
Дата початку/Дата закінчення	Дати початку та закінчення періоду, над яким агенти можуть працювати проекту. ПРИМІТКА Планувальник обробляє дати початку та завершення проекту як календарні дати, а не дати зсуву.
Час початку/Час завершення	Час початку та закінчення періоду, протягом якого агенти можуть бути заплановані для роботи над проектом. **ПРИМІТКА:** Планувальник базує час початку та завершення проекту на часовому поясі планування агента.
Крок за розкладом	Приріст графіка, що визначає інтервали, в яких реалізується проект можна розпочати. Наприклад, якщо ви виберете крок у 15 хвилин і час початку – 08:00, то агенти можуть почати роботу над проектом о 08:00, 08:15, 08:30 тощо.
днів, коли агенти можуть працювати над проектом	Дні, які вказують, в які дні тижня агентам можна запланувати роботу над проектом. Вибрані дні позначені синім. За замовчуванням вибрано кожен день тижня.
Мінімальна тривалість	(Лише необов'язкові проекти) Мінімальний проміжок часу, протягом якого агенти можуть бути

Поле	Опис
	планується робота над проектом. Це значення не може бути меншим за одиницю тривалості і має бути кратним одиниці тривалості.
Максимальна тривалість можуть бути	(Лише необов'язкові проекти) Максимальний проміжок часу, протягом якого агенти планується робота над проектом. Це значення має бути кратним одиниці тривалості та принаймні збігатися з мінімальною тривалістю.
Одиниця тривалості	(Лише необов'язкові проекти) Основний блок часу, за яким працюють агенти для роботи над проектом. Наприклад, якщо одиниця тривалості становить 30 хвилин, а агент планує працювати над проектом протягом 60 хвилин протягом робочої зміни, цей час може бути двома одиницями послідовної тривалості, які в сумі становлять 60 хвилин, або однією одиницею тривалості 30 хвилин вранці та іншою одиницею тривалості 30 хвилин у другій половині дня.
Тривалість	(Тільки обов'язкові проекти) Тривалість, яку агенти планують працювати над необхідним проектом. За замовчуванням = 30 хвилин.
Обмежте загальну кількість годин, витрачених на цей проект на тиждень	Установіть цей прапорець, якщо потрібно обмежити загальну кількість годин, витрачених на проект на тиждень. Коли встановлено прапорець, з'являється параметр «Максимальна кількість годин на тиждень».
Максимальна кількість годин на тиждень агент	Максимальна кількість годин на тиждень, над якими може працювати проект. Виберіть один із двох варіантів, щоб вказати, чи може агент працювати кілька днів на тиждень або лише один день на тиждень у проекті.
Агентів	Агенти були відібрані для роботи над проектом.
Примітка	(Необов'язково) Додайте додаткову інформацію про проект. Введена інформація відображається агентам у розділі «Мій розклад», коли проект заплановано, а також аналітикам на сторінці «Розклади агентів». Ви можете редагувати або видаляти нотатку тут або в Розкладах агентів. Якщо ви відредагуєте нотатку тут, вона оновиться під час наступного запуску розкладу.
Метадані активності	(Необов'язково) Призначає значення метаданих за замовчуванням або видаляє стандартне значення метаданих з проекту. Щоб дізнатися більше про налаштування значень метаданих, перегляньте статтю Керування

	значеннями метаданих активності.
Колір	Колір, який представляє цей проект в розкладі.

Створення розкладу

Створення розкладу

1. Перейдіть на сторінку Запит за розкладом.
2. Виберіть метод планування, який ви хочете використовувати. За замовчуванням вибрано параметр «Збалансований».

   - Опція «Збалансований» якнайкраще вирівнює персонал протягом денних інтервалів на основі конфігурацій користувачів і робочих змін, що призводить до більш рівномірного розподілу доступних агентів.

     ПРИМІТКА Якщо ввімкнено максимальні ліміти персоналу, ця опція враховує ліміт під час створення розкладу.

     НАЙКРАЩА ПРАКТИКА : Використовуйте параметри пріоритету черги служб для точного налаштування поведінки планування. Якщо результати планування декількох черг послуг не є задовільними (для наприклад, потрібно мінімізувати недоукомплектованість важливої черги послуг), переконатися, що пріоритет, призначений цій черзі послуг, далекий від пріоритетів, призначених іншим чергам послуг. Наприклад, важливій черзі служб призначається пріоритет 4, тоді як іншим чергам послуг призначаються пріоритети 90 і 100 (див. Пріоритет черги послуг).

   - Параметр «Пріоритет» (раніше відомий як параметр «За замовчуванням») концентрує доступний персонал на початку тижня, і в найбільш ранні проміжки часу його можна запланувати. Якщо у вас не вистачає персоналу, це призводить до графіків, які, як правило, відповідають вимогам до персоналу на початку тижня та дня, а не пізніше протягом тижня та дня.

     ПРИМІТКА Навіть якщо ввімкнено максимальні ліміти персоналу, ця опція не враховує ліміт під час створення розкладу.

     НАЙКРАЩА ПРАКТИКА Якщо агентів недостатньо для повного укомплектування всіх черг обслуговування, використання опції «Пріоритет» призводить до того, що черги обслуговування з вищим пріоритетом будуть більш повними укомплектованих, ніж черги обслуговування з нижчим пріоритетом. Розгляньте можливість використання опції «Збалансований», щоб більш рівномірно збалансувати персонал по днях тижня, протягом дня і між чергами на обслуговування.

3. Установіть прапорець Планування без змін, якщо ви хочете запланувати роботу вибраних агентів без зміни розкладів агентів, які вже заплановані в черзі обслуговування. Перегляньте статтю Додавання агента до наявного розкладу , щоб отримати додаткову інформацію про те, як створити спеціальний розклад.

4. Виберіть одну або кілька груп із кількома навичками та/або черги обслуговування, які потрібно запланувати.

> ПРИМІТКА**:** Якщо у вибраних вами чергах служб налаштована мінімальна тривалість блоку планування на сторінці Черги служб (див. Керування чергами послуг), це подовжить
> Час, необхідний для виконання ваших графіків, особливо якщо ваші графіки складні (наприклад, вони включають багато агентів, черги на обслуговування та умови роботи, а також використовують змінні робочі зміни).

5. Введіть дату початку та кількість тижнів для періоду, який ви хочете запланувати. Використовується дата початку – це налаштований перший день тижня тижня, який містить введену дату.
6. Установіть прапорець **Чергувати робочі зміни,** якщо ви хочете, щоб WFM автоматично змінював робочі зміни відповідно до робочих змін, налаштованих для кожного запланованого агента. Якщо цей пункт не встановлений, необхідно налаштувати робочу зміну на конкретний тиждень на сторінці Користувачі агента, або оператори повинні завершити вибір робочої зміни динамічного планування на ці тижні.

> **НАЙКРАЩА ПРАКТИКА** Завжди встановлюйте пункт «Чергувати робочі зміни», навіть якщо ви не змінюєте робочі зміни. Якщо дата на робочій зміні, налаштована для оператора, не збігається з
> дати для цього розкладу, запуск за розкладом не вдасться. Якщо встановлено пункт позначки, а ви не чергуєте робочі зміни, WFM ігнорує дату, вказану на робочій зміні, налаштованій для агента, і, по суті, чергує одну робочу зміну з тижня на тиждень.

7. Заплануйте, коли ви хочете, щоб запит виконувався. За замовчуванням запит виконується негайно.

> ПРИМІТКА : Запити за розкладом будуть успішними, навіть якщо немає даних прогнозу для жодного з днів, на які ви виконуєте розклад. WFM припускає, що прогноз дорівнює нулю на дати без
> дані прогнозу. Це може вплинути на те, як призначаються агенти.

8. Натисніть **Надіслати**.

> ПРИМІТКА Запит за розкладом не вдасться виконати, якщо немає прогнозованих даних для жодного з днів, на які ви виконуєте розклад. Також, якщо будь-яка з мультиskill груп або черг на обслуговування пов'язані
> У агентів, робочі зміни яких припадають на останній день тижня, слід мати прогнозовані дані на перші два дні наступного тижня. Якщо даних за ці додаткові два дні немає, передбачається, що прогноз дорівнює нулю (0), і це може вплинути на те, як працюють агенти. Додаткові дні можуть знадобитися у випадку, якщо застосовуються неоплачувані умови праці, які переносять робочу зміну з останнього дня тижня до опівночі на перші два дні наступного тижня (подовжений робочий день після застосування умов роботи може становити максимум 48 годин, якщо врахувати неоплачувану тривалість).

Додавання агента до наявного розкладу

Спеціальне планування дозволяє інтегрувати конкретних агентів у існуючий розклад черги послуг без повторного запуску розкладу. Це дозволяє уникнути зриву графіків існуючих агентів.

Деякі причини, через які ви можете використовувати ситуативне планування, включають додавання нещодавно найнятих агентів до наявного графіка або агента, який повертається з відпустки.

Важливо зазначити

- У спеціальному плануванні використовується лише метод збалансованого планування.
- Ситуативні розклади починаються з першого дня тижня за замовчуванням.
- Спеціальне планування можна використовувати з фіксованою, змінною та динамічною доступністю робочих змін.
- Спеціальне планування застосовується до агентів, які мають мультикваліфікацію, або як член кількох черг на обслуговування, або як член мультикваліфікованої групи.

Створення спеціального розкладу

Створення спеціального розкладу

1. Перейдіть на сторінку Запит за розкладом.
2. За замовчуванням вибрано параметр «Збалансований». Це єдиний метод планування, дозволений для ситуативного планування.
3. Установіть прапорець Спеціальне **планування** .
4. На панелі «Доступно» виберіть одного або кількох агентів, яких ви хочете запланувати, і перемістіть їх на панель «Призначено».
5. Налаштуйте дати, на які ви хочете, щоб вибрані агенти були заплановані. Введіть дату початку та кількість тижнів для періоду, який ви хочете запланувати. Використовується дата початку – це налаштований перший день тижня тижня, який містить введену дату.

   ПРИМІТКА : Якщо агент має розпочати роботу в середині тижня, ви можете PUT у неоплачених винятках для днів, коли його немає, а потім запустити спеціальний графік на тиждень.

6. Установіть прапорець **Чергувати робочі зміни,** якщо ви хочете, щоб WFM автоматично змінював робочі зміни відповідно до робочих змін, налаштованих для кожного запланованого агента. Якщо цей пункт не встановлений, необхідно налаштувати робочу зміну на конкретний тиждень на сторінці Користувачі агента, або оператори повинні завершити вибір робочої зміни динамічного планування на ці тижні.

   НАЙКРАЩА ПРАКТИКА Завжди встановлюйте пункт «Чергувати робочі зміни», навіть якщо ви не змінюєте робочі зміни. Якщо дата на робочій зміні, налаштована для оператора, не збігається з

дати для цього розкладу, запуск за розкладом не вдасться. Якщо встановлено пункт позначки, а ви не чергуєте робочі зміни, WFM ігнорує дату, вказану на робочій зміні, налаштованій для агента, і, по суті, чергує одну робочу зміну з тижня на тиждень.

7. Заплануйте, коли ви хочете, щоб запит виконувався. За замовчуванням запит виконується негайно.

   ПРИМІТКА : Запити за розкладом можуть виконуватися одночасно, якщо вони не включають тих самих агентів або черги обслуговування.

8. Натисніть **Надіслати**.

Перегляд запитів на сервер від WFM користувачів

Використовуйте сторінку «Запити користувачів» для перегляду та/або видалення запитів сервера (таких як планування, планування та запити на дані), зроблених користувачами.

Коли робиться запит користувача, він додається в чергу. Запити обробляються по одному. У списку відображається тип запиту, час і дата подання запиту, ім'я користувача, який зробив запит, і поточний статус запиту.

Запити можна фільтрувати і сортувати по будь-якій колонці. Запити залишаються в списку до тих пір, поки не будуть видалені.

Опис полів

Поле	Опис
Критерії відбору	
Відображення запитів користувачів	Відображає результати відповідних запитів користувача.
Виберіть Тип запиту запити	Тип запиту користувача на відображення. За замовчуванням результати включають всі Типи.
Виберіть Запитувач	ПІБ користувача, який подав запит. За замовчуванням результати Включіть усі типи запитів.
Виберіть Статус запити	Статус запитів користувачів на відображення. За замовчуванням результати включають всіх статусів.
Дата початку/Дата закінчення	(Необов'язково) Діапазон дат, за які відображаються результати. Якщо ви це зробите не вказати дату початку/закінчення, відображаються всі результати збігу.

Поле	Опис
Список запитів користувачів	
Видалити	Видаляє вибрані запити користувачів. Виберіть запит, встановивши відповідний пункт у списку. Установіть прапорець у верхній частині таблиці, щоб вибрати всі результати запитів користувачів. ПРИМІТКА: Ви не можете видаляти запити, позначені як виконуються. Запити, позначені як «Успішний», «Невдалий» і «Очікує на розгляд», можуть бути Видалені.
Деталі	Відображає додаткові відомості про будь-який запит. Щоб переглянути докладнішу інформацію про запит, натисніть «Докладніше». Подробиці відображаються під таблицею «Список запитів користувачів».
Запросити дату/час	Дата та час подання запиту користувача.
Тип запиту	Тип запиту користувача.
Запитувач	ПІБ користувача, який подав запит.
Статус	Статус завершення/виконання запиту. Запити, виконання яких було заплановано на майбутню дату або час, відображаються як «Очікують». ПРИМІТКА Якщо запит на захоплення очікує на розгляд довше, ніж здається розумним, зверніться до журналу з можливих причин, чому запит не є обробляється.

Керуйте часом поза домом

Обмін повідомленнями дозволяє керувати запитами.

- Агенти можуть запитувати відпустку, винятки, наставництво, а також планувати пропозиції та обміни з іншими агентами в команді, на їхню думку. Вони також можуть приймати або відхиляти угоди та пропозиції, а також запити на наставництво, а також редагувати власні запити.
- Супервайзери та планувальники використовують функцію «Повідомлення», щоб схвалювати або відхиляти запити агентів.

Рядки запитів можна сортувати в порядку зростання або спадання, клацнувши заголовок стовпця.

Обмін повідомленнями для агентів

Розсилка для агентів складається з меню для створення нових запитів і трьох поштових скриньок:

- Папка "Вхідні" містить усі отримані запити
- Папка «Вихідні» — містить усі ваші запити
- Public Box — містить торги за публічним розкладом і запити на наставництво

За замовчуванням використовується режим «Вихідні». Запити можуть зберігатися до максимального часу зберігання, налаштованого системним адміністратором для прогнозу WFM, розкладу, запиту та історичних даних (див. Визначення періоду зберігання WFM). Ви можете видаляти запити до тих пір, поки інший користувач не змінить статус запиту. Ви не можете самостійно видаляти запити з будь-яких поштових скриньок після їх прийняття, схвалення або відхилення. Запити видаляються системою при проходженні ними налаштованого терміну зберігання.

Статуси запитів змінюються в міру проходження запиту через систему. Важливо періодично оновлювати поштову скриньку, щоб ви бачили останні статуси. Використовуйте стандартні методи оновлення сторінок браузера, такі як натискання клавіші F5 або натискання кнопки Оновити на панелі інструментів браузера. (Папка «Вихідні» відображається після оновлення, навіть якщо ви переглядали папку «Вхідні» або «Спільну скриньку».)

Щоб отримати доступ до поштових скриньок, клацніть піктограму поштової скриньки на панелі інструментів «Повідомлення». Зліва направо розташовані значки «Вихідні», «Вхідні», «Загальнодоступні скриньки» та «Нові запити».

Пошукові запити

Шукати запити можна в будь-якому боксі. Коли ви запускаєте пошук, фільтри застосовуються до запитів на всіх сторінках вікна, у якому ви здійснюєте пошук.

Пошукові запити

1. Натисніть **«Фільтр»,** щоб відкрити панель фільтрів.
2. Виберіть критерії для пошуку.
3. Натисніть **Пошук**. Панель фільтрів закривається під час виконання пошуку.

Критерії пошуку зберігаються до тих пір, поки ви не покинете сторінку. Щоб змінити критерії пошуку, натисніть **Фільтр,** щоб відкрити панель фільтрів і змінити критерії.

Як фільтрувати поля дати

Фільтрувати запити за датою можна двома способами: «Діапазон дат» і «Конкретні дати». За замовчуванням для полів дати встановлено значення «Діапазон дат». Параметр «Діапазон дат» фільтрує запити за випадаючим списком встановлених діапазонів відносно сьогоднішньої дати. Параметр «Конкретні дати» містить два поля дати, які дозволяють фільтрувати запити відносно конкретних дат. У полях «Конкретні дати» введіть дату початку, дату завершення або обидві дати, щоб установити параметри діапазону дат.

Щоб відфільтрувати дані за діапазоном дат, виберіть параметр діапазону з розкривного списку.

Щоб відфільтрувати дані за конкретними датами, введіть дату в одному або обох із наведених нижче полів.

- Введіть дату в поле ліворуч, щоб відфільтрувати за датою початку, яка фільтрує запити за датами на введену дату або після неї
- Введіть дату в праве поле, щоб відфільтрувати за датою завершення, яка фільтрує запити за датами на введену дату або раніше
- Введіть дати в обидва поля, щоб відповісти на запити на введені дати або між введеними датами

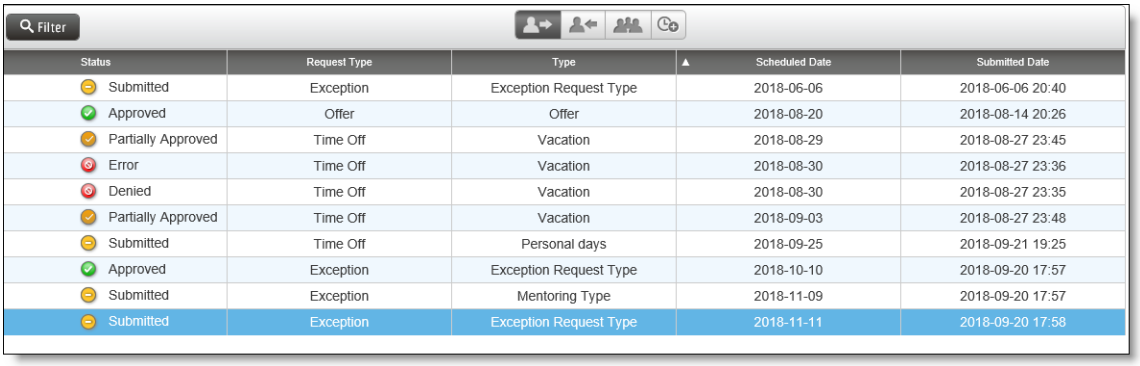
Критерії пошуку

У наведеній нижче таблиці описано всі критерії пошуку, доступні для пошуку.

Поле	Опис
Тип запиту	Тип запиту, який оператор вибрав у випадаючому меню «Новий запит» список при створенні запиту.
Підтип	Для типу «Виняток» або типу «Відпустка». Опцію, яку агент вибрав з випадаючого списку Тип при створенні запиту.
Оператор	Оператор, який надіслав запит у вашу поштову скриньку, або оператор, який отримав запит у вашу поштову скриньку.
Статус	Поточний статус запиту.
Дата подання	Дата подання агентом запиту.
Дата розкладу	Дата, яку агент вибрав для виконання запитуваної дії.

Вихідні

Папка «Вихідні» містить усі запити, які ви зробили в порядку зростання запланованої дати. Ви можете переглянути деталі запиту та відредагувати або видалити запит, якщо його ще не схвалено або відхилено.



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

У наведеній нижче таблиці описано поля в папці «Вихідні».

Поле	Опис
Статус	Статус запиту. Можливі статуси: ■ Схвалено — ваш запит схвалено вашим керівником. Частково схвалено — частина вашого запиту на відпустку була схвалена вашим керівником. ■ Очікує на розгляд — ваш запит на торгівлю за розкладом або розклад очікує відповіді від іншого агента. Можна редагувати або видаляти. ■ Очікування — пропозиція за розкладом або запит на торгівлю за розкладом чекає на вашу відповідь. Може бути прийнята або відхилена. ■ Надіслано — ваш запит очікує відповіді від керівника. Можна редагувати або видаляти. ■ Відхилено — ваш керівник відхилив ваше прохання. ■ Помилка – ваш запит містить помилку. ■ Відмовлено – інший агент відхилив ваш запит на торгівлю за розкладом. ■ Відхилено – ви відхилили запит іншого агента на торгівлю за розкладом.
Тип запиту	Загальний тип запиту.
Тип	Конкретний тип запиту. Наприклад, якщо Тип запиту – Відпустка, то Тип може бути Відпустка.

Поле	Опис
Запланована дата	Дата настання запитуваної події. За замовчуванням папка «Вихідні» відсортована до цієї дати в порядку зростання. Ви можете клацнути заголовок стовпця, щоб переключатися між зростанням і спаданням.
Дата подання	Дата і час подання запиту. Зазначимо, що публічна торгівля Пропозиції не відображають дату подання, доки хтось їх не прийме.

Робота з папкою "Вихідні"
Двічі клацніть запит у папці «Вихідні», щоб переглянути відомості про нього.

Як редагувати запит, який ще не схвалено або прийнято

1. Двічі клацніть запит.
2. Відредагуйте за бажанням.
3. Натисніть **Надіслати**.

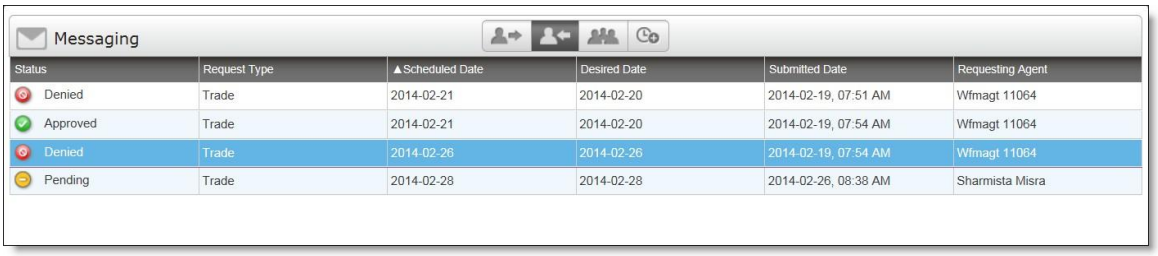
Як видалити запит, який ще не було схвалено або прийнято

1. Двічі клацніть запит.
2. Натисніть **Видалити**.

Вхідні

Папка «Вхідні» містить усі запити, які ви отримали в порядку запланованої дати. Ви можете переглянути деталі запиту та відредагувати або видалити запит, якщо його ще не схвалено або відхилено.

> ПРИМІТКА : Супервайзери мають остаточні повноваження щодо будь-яких угод за розкладом і запитів на наставництво, тому запит на торгівлю або наставництво, який ви приймаєте, може бути відхилений цим користувачем.



У наведеній нижче таблиці описано поля в папці «Вхідні».

Поле	Опис
Статус	Статус запиту. Можливі статуси: ■ Схвалено: ваш запит схвалено, а ваш розклад відповідно оновлено. ■ Очікує на розгляд – прийнятий запит очікує відповіді від іншого агента. Можна редагувати або видаляти. ■ Надіслано — запит очікує відповіді від вашого керівника. Можна редагувати або видаляти. ■ Завдання—Запит чекає на відповідь від вас. Може бути прийнята або відхилена. ■ Відхилено — ваш керівник відхилив ваше прохання. ■ Помилка – у запиті сталася помилка. ■ Відмовлено — Ви відхилили запит іншого агента на торгівлю за розкладом. ■ Відхилено: інший агент відхилив ваш запит на торгівлю за розкладом.
Тип запиту	Загальний тип запиту.
Запланована дата	Дата настання запитуваної події. За замовчуванням папка «Вхідні» відсортована до цієї дати в порядку зростання. Ви можете клацнути заголовок стовпця, щоб переключатися між зростанням і спаданням.
Бажана дата	Дата, яку агент запитує (Запланована дата в запланувати запит пропозиції та запланувати запит на торгівлю).
Надіслати дату	Дата і час подання запиту. Зазначимо, що публічна торгівля Пропозиції не відображають дату подання, доки хтось їх не прийме.
Агент із запитом	Ім'я агента, який запитує розклад, торгівлю або пропозицію або наставництво просити.

Робота з папкою "Вхідні"

Прийняття або відхилення запиту на торгівлю за розкладом

1. Двічі клацніть запит, щоб відкрити його.
2. Натисніть **Аналізувати** , щоб порівняти свій розклад з розкладом агента, що надіслав запит на ці два дні. Це говорить вам, чи готові ви прийняти угоду.
3. Натисніть **«Прийняти» або** «Відхилити ».

Підтвердьте або відхилите прийнятий запит на пропозицію за розкладом

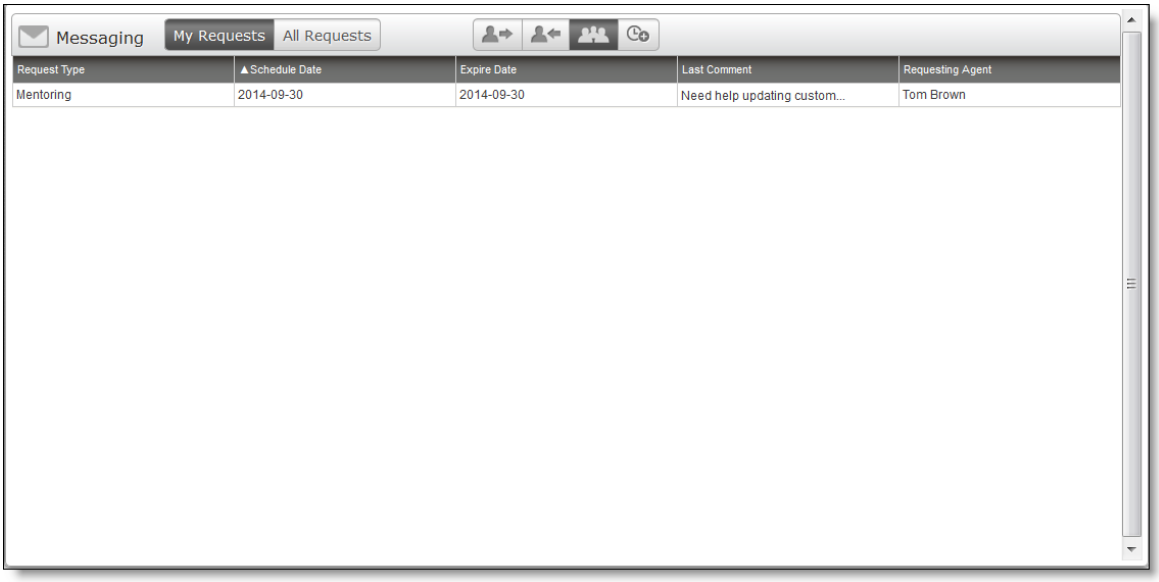
1. Двічі клацніть запит, щоб відкрити його.
2. Натисніть **«Аналізувати** », щоб порівняти свій розклад на вказаний день із запропонованим.
3. Натисніть **«Підтвердити** », щоб прийняти запит на пропозицію, або **«Відхилити** », щоб відхилити запит на пропозицію.

Підтвердьте або відхиліть прийнятий запит на наставництво

1. Двічі клацніть запит, щоб відкрити його.
2. Перегляньте прийнятий запит.
3. Натисніть **«Підтвердити** », щоб прийняти наставника, або **«Відхилити** », щоб відмовити наставнику.

Громадська скринька

Публічне поле містить усі доступні пропозиції публічного розкладу, угоди за розкладом та запити на наставництво від агентів у вашому поданні, які доступний для прийняття будь-яким агентом. Ви можете переглянути деталі запиту, оцінити запит і прийняти запит (за бажанням).



ПРИМІТКА Користувачі, які мають дозвіл на адміністрування обміну повідомленнями, мають остаточні повноваження щодо будь-яких торгів за розкладом, пропозицій щодо розкладу та запитів на наставництво, тому запит, який ви приймаєте, може бути відхилений цим користувач.

У наведеній нижче таблиці описано поля у спільному полі.

Поле	Опис
Тип запиту	Загальний тип запиту.
Дата розкладу	Дата, коли запитувач хоче відмовитися або призначити наставництво сеанс. За замовчуванням Публічне поле сортується за цією датою в порядку зростання.
Термін придатності	Дата закінчення терміну дії запиту. Термін дії запиту закінчується о 23:59 цієї дати. Після закінчення терміну дії запиту ви більше не зможете прийняти або скасувати запит.
Останній коментар	Останній коментар вводиться до запиту.
Агент із запитом	Ім'я агента, який запитує торгівлю за розкладом, пропозицію щодо планування, або запит на наставництво.

Робота з загальнодоступною скринькою

Прийняти запит на торгівлю за розкладом

1. Двічі клацніть запит, щоб відкрити його.
2. Виберіть у запиті дату, на яку ви хочете обміняти.
3. Натисніть **«Аналіз»,** щоб порівняти два графіки та переконатися, що запропонована дата працює.
4. Натисніть **Прийняти**.

Як прийняти запит на пропозицію за розкладом

1. Двічі клацніть запит, щоб відкрити його.
2. Натисніть **«Аналізувати** », щоб порівняти свій розклад на вказаний день із запропонованим.
3. Натисніть **«Прийняти»,** якщо ви хочете прийняти пропозицію, або **«Скасувати** », щоб закрити запит, не приймаючи його.

Прийміть запит на наставництво

1. Двічі клацніть запит, щоб відкрити його.
2. Перегляньте деталі запиту на наставництво та порівняйте свій графік із графіком запитувача, щоб переконатися, що часовий проміжок вам підходить.
3. Натисніть **«Прийняти»,** якщо ви хочете прийняти запит на наставництво, або **«Скасувати** », щоб закрити запит, не приймаючи його.

Запити

Меню «Новий запит» дозволяє створювати запит на винятки, відгули, планувати пропозиції, планувати торги та наставництво.

- Надішліть запит на виняток
- Запросити відгул
- Запросити пропозицію за розкладом
- Запросити торгівлю за розкладом
- Запросити наставництво

Редагування або видалення запиту

У певних ситуаціях запити можуть бути відредаговані або видалені. У наведеній нижче таблиці описано, коли можна редагувати або видаляти запит.

Тип запиту	Статус	Дозволені дії
Розклад пропозицій (публічний)	Очікуванні	Редагувати, видаляти
Графік торгівлі (приватний)	Очікуванні	Змінити
Графік торгівлі (публічна)	Очікуванні	Редагувати, видаляти
Наставництво	Очікуванні	Редагувати, видаляти
Виняток	Надіслано	Редагувати, видаляти
Відпустка	Надіслано	Редагувати, видаляти

Як відредагувати запит

1. Двічі клацніть запит, щоб відкрити його.
2. Відредагуйте запит за бажанням.
3. Натисніть **Надіслати**.

Як видалити запит

1. Двічі клацніть запит, щоб відкрити його.
2. Натисніть **Видалити**.

Надішліть запит на виняток
Використовуйте запит на винятки, щоб надіслати запит на зміну розкладу для незапланованих дій, як-от зустрічей, тренувань, незапланованих перерв і прогулів. Ваш запит надсилається вашому керівнику для затвердження.

Винятки можна запросити як для майбутніх, так і для минулих дат. Винятки для минулих дат використовуються для корекції відсотка прихильності. Наприклад, якщо вчора вам довелося Home лікарняний, ваша статистика покаже, що ви не дотримуєтеся свого графіка. Запит на виняток для особистого відпочинку на той час, коли ви були відсутні на роботі, коригує графік і ваш відсоток дотримання на цей день.

> ПРИМІТКА Для запитів, що тривають цілий день, виняток ставиться в розкладі для будь-яких оплачуваних дій позмінно, які починаються в цей день (незалежно від того, оплачується виняток чи ні). Будь-які неоплачені
> Дії в цих змінах замінюються на заняття «Недоступно» в розкладі. Якщо у вас в цей день немає зміни, то виняток до вашого графіка не додається.
> Для запитів на неповний день у розкладі на запитуваний період часу встановлюється виняток щодо будь-яких існуючих оплачуваних дій протягом цього періоду часу (незалежно від того, оплачується виняток чи ні). Будь-які неоплачувані дії, що перетинаються в ці зміни, замінюються на активність «Недоступно» в

розкладу. Наприклад, якщо виняток частково поширюється на неоплачений обід, то та частина, яка не перетинається, залишається обідом. Частина, яка перетинається за винятком, замінюється на «Немає в наявності». Якщо протягом цього періоду часу у вас немає жодної оплачуваної активності, виняток не додається до вашого розкладу.
Запити на винятки обробляються таким чином, щоб гарантувати, що оплачений час на день залишається незмінним до та після застосування винятку.

У наведеній нижче таблиці описано поля в діалоговому вікні «Запит на виняток».

Поле	Опис
Дата винятку	Дата, коли має відбутися виняток. Поточну дату показує За промовчанням.
Тип винятку	Випадаючий список доступних типів винятків.
Цілий день	Установіть прапорець, щоб вказати, що виняток наведено на весь день. Якщо цей параметр вибрано, поля «Час початку» та «Час завершення» приховані.
Час початку	Час початку винятку.
Час завершення	Час закінчення винятку.
Написати коментар	(Необов'язково) Натисніть, щоб ввести коментар щодо запиту на виняток. Макс символів = 140.

Створення нового запиту на виняток

1. Натисніть **«Новий запит** » і виберіть **«Запит** на виняток» у меню.
2. Заповніть поля.
3. Натисніть **Надіслати**.

Запит на виняток проходить через систему, як описано в наступній таблиці.

Користувач	Дія	З'являється тут	Статус
Агент А	Створює новий запит	Вихідна скринька агента А	Очікуванні
Керівник	Отримує запит	Коробка справ супервайзера	Справ
Керівник	Схвалює/відхиляє виняток	Вихідна скринька агента А	Схвалено/Відхилено

Користувач	Дія	З'являється тут	Статус
		Вся коробка керівника	Схвалено/Відхилено

Щоб дізнатися більше про надсилання запитів на винятки, перегляньте статтю Про автоматичні зміни до запитів.

Запросити торгівлю за розкладом

Використовуйте запит на торгівлю за розкладом, щоб обміняти повний або частковий запланований робочий день на повний або частково запланований робочий день іншої особи. Ці торгові запити можуть бути з вказаним агентом (приватна торгівля) або з будь-яким агентом на ваш погляд (публічна торгівля). Ви можете попросити обмінятися змінами в один і той же день (наприклад, ви можете захотіти обміняти свою зміну в стилі 7:00 AM–3:00 PM на зміну 10:00 AM–6:00 PM) або на різні дні (наприклад, ви можете обміняти свій вихідний понеділок на вихідний у п'ятницю).

Якщо ви хочете торгувати кількома сегментами свого розкладу (наприклад, якщо ви хочете торгувати розділеною зміною), ви повинні подавати окремі запити для кожного сегмента зміни.

ПРИМІТКА**:** Основна черга послуг повинна бути налаштована для того, щоб агенти виконували заплановану торгівлю або пропозицію.

У наведеній нижче таблиці описані поля діалогового вікна «Планування запиту на торгівлю» протягом усього дня.

Поле	Опис
Публічна торгівля	Установіть цей прапорець, щоб POST ваш графік торгівлі в загальнодоступному полі всіх агентів на ваш погляд. Зніміть цей прапорець, щоб торгувати з конкретним агентом у приватній торгівлі.
Підтвердити	(Тільки публічні торги) Нагадування про те, що вам буде запропоновано підтвердити або відхилити запропоновану угоду від агента-відповідача. Цей прапорець доступний лише для читання та не може бути знятий.
Агент із запитом	(Тільки для читання) Твоє ім'я.
Запланована дата	Дата, коли ви хочете торгувати. За замовчуванням він
відображає дату завтрашнього дня. Цілий день	Установіть цей прапорець, щоб
торгувати протягом цілого дня.	
Відповідач	(Тільки для приватних торгів) Агент, з яким ви хочете
торгувати, змінюється. Запланована дата	(Тільки для приватних торгів) Дата, з якою ви
хочете торгувати.	

Термін придатності	(Тільки публічні торги) Дата закінчення терміну дії запиту.

Поле	Опис
Написати коментар	(Необов'язково) Натисніть, щоб ввести коментар щодо запиту на виняток. Будь-який Доданий вами коментар не зберігається, доки не буде збережено сам запит на виняток. Максимальна кількість символів = 250.

У наведеній нижче таблиці описані поля в діалоговому вікні «Планування запиту на торгівлю» за неповним днем.

Поле	Опис
Публічна торгівля	Установіть цей прапорець, щоб POST ваш графік торгівлі в загальнодоступному полі всіх агентів на ваш погляд. Зніміть цей прапорець, щоб торгувати з конкретним агентом у приватній торгівлі.
Підтвердити	(Тільки публічні торги) Нагадування про те, що вам буде запропоновано підтвердити або відхилити запропоновану угоду від агента-відповідача. Цей прапорець доступний лише для читання та не може бути знятий.
Агент із запитом	(Тільки для читання) Твоє ім'я.
Запланована дата	Дата, коли ви хочете торгувати. За замовчуванням він
відображає дату завтрашнього дня. Цілий день	Зніміть цей прапорець, щоб торгувати
неповний день.	
Час	Введіть час початку та закінчення годин, якими ви хочете
торгувати. Відповідач	(Тільки для приватних торгів) Агент, з яким ви хочете
торгувати, змінюється. Запланована дата	(Тільки для приватних торгів) Дата, з якою ви
хочете торгувати.	
Час	(Тільки для приватних торгів) Введіть час початку та завершення годин, з якими ви хочете торгувати.
Термін придатності	(Тільки публічні торги) Дата закінчення терміну дії запиту.
Написати коментар	(Необов'язково) Натисніть, щоб ввести коментар щодо запиту на торгівлю. Будь-який Доданий вами коментар не зберігається, доки не буде збережено сам запит на торгівлю. Максимальна кількість символів = 250.

Створення нового запиту на торгівлю за розкладом

1. Натисніть **«Новий запит**», а потім виберіть у меню « **Запланувати запит на** торгівлю».

2. Заповніть поля.

3. Якщо це приватна угода, натисніть **«Аналізувати** », щоб порівняти свій графік на запропоновану дату торгівлі з графіком особи, з якою ви хочете торгувати, щоб переконатися, що угода можлива.
4. Якщо потрібно, натисніть **«Написати коментар** » і введіть коментар.
5. Натисніть **Надіслати**.

Запит на торгівлю за приватним розкладом проходить через систему, як описано в наступній таблиці.

Користувач	**Дія**	**З'являється тут**	**Статус**
Агент А	Створює новий запит	Вихідна скринька агента А	Очікуванні
Агент Б	Отримує заявку на торгівлю	Поштова скринька агента Б	Справ
Агент Б	Приймає/відхиляє заявку на торгівлю	Вихідна скринька агента Б	Подано/Відхилено
Агент А	Отримує відповідь Агента Б	Поштова скринька агента А	Надіслано/Відхилено
Керівник	Отримує прийнятий запит на торгівлю для затвердження	Коробка справ супервайзера	Справ
Керівник	Схвалює/відхиляє торгівлю	Вихідна скринька агента А	Схвалено/Відхилено
		Поштова скринька агента Б	Схвалено/Відхилено
		Вся коробка керівника	Схвалено/Відхилено

Торговий запит за публічним розкладом проходить через систему, як описано в наступній таблиці.

Користувач	**Дія**	**З'являється тут**	**Статус**
Агент А	Створює новий запит	Вихідна скринька агента А	Очікуванні
Всі агенти	Дивіться торгівлю в Public Box	Публічна скринька агентів	Не застосовується
Агент Б	Приймає заявку на торгівлю	Поштова скринька агента Б	Очікуванні
Агент А	Отримує відповідь Агента Б	Вихідна скринька агента А	Справ
Агент А	Підтверджує або відхиляє	Вихідна скринька агента А	Надіслано/Відхилено

Кор	Дія	З'являється	Стату
	Прийняття агентом Б		(Відхилення запиту створює копію запиту з написом «Відхилено», а початковий запит повертається до списку «Очікується»)
	Агент Б отримує підтвердження/відхилення від Агента А	Поштова скринька агента Б	Надіслано/Відхилено
Керівник	Отримує прийнятий і підтверджений торговий запит на затвердження	Коробка справ супервайзера	Справ
Керівник	Схвалює/відхиляє торгівлю Схвалено/Відхилено		Вихідна скринька агента А
		Поштова скринька агента Б	
			Схвалено/відхилено Все в коробці керівника
			Схвалено/Відхилено

Запросити відгул

Використовуйте запит на відгул, щоб запланувати різні типи відгулів на роботі. Ви можете запросити кілька днів і типів відпустки в одному запиті. Наприклад, якщо ви хочете тиждень відпочинку, але у вас недостатньо днів відпустки, щоб покрити п'ять днів, ви також можете використати відпустку з однієї з інших категорій, щоб компенсувати різницю.

ПРИМІТКА**:** Ви не можете надсилати запити на відпустку для дат, які були в минулому.

Ви можете надіслати кілька варіантів відпочинку в порядку їх уподобань (перший, другий або третій варіант). Наприклад, ви можете захотіти взяти тиждень відпустки в червні як перший вибір для відпустки, але ви також вказуєте, що тиждень відпочинку в липні – це ваш другий вибір, а тиждень відпочинку в серпні – третій вибір. Ваш керівник затвердить один із трьох ваших варіантів.

Після надсилання ви можете відредагувати або видалити свій запит, якщо його ще не схвалено.

Ваш керівник може затвердити лише кілька днів із запиту на багатоденну відпустку. Наприклад, ви можете взяти вихідні у понеділок, вівторок і середу. Однак ваш керівник потребує вас на роботі в понеділок, і тому схвалює ваш запит тільки на вівторок і середу.

ПРИМІТКА Ваш керівник не може змінювати кількість годин вихідних годин протягом одного дня.

Кор	Дія	З'являється	Стату

У вас також є можливість відкликати запит на відпустку після схвалення вашого запиту. Наприклад, скасовується захід, на який ви збиралися піти і на який запросили відгул. Відкликавши запит на відпустку, ви PUT повернетеся до графіка, а ваш баланс часу відпустки оновиться, щоб повернути вам ці години.

Діалогове вікно «Запит на відгул» містить таблицю, яка показує, скільки часу відпустки у вас є, скільки ви використали та скільки залишилося в кожній із категорій відпусток. Ця інформація складається з поданих вами запитів на відпустку.

ПРИМІТКА Коли ви надсилаєте запит на відпустку, години, які ви запитуєте, відображаються в стовпці «Відкладені години». Коли вони затверджені, вони переходять до стовпця «Затверджені години». Наступного дня після того, як ви фактично
використано відгул, години переміщуються в стовпець «Використані години» і більше не відображаються в стовпці «Затверджені години».

ПРИМІТКА Якщо ви надсилаєте запит на весь вихідний день, кількість годин, доданих до стовпців «Відкладені години» та «Затверджені години», базується на кількості оплачуваних дій у зміну в цей день. Якщо у вас є тільки
У разі недоступності або доступності активностей у цей день, значення, додане до годин очікування та затверджених годин, дорівнює нулю. Якщо у вас немає активностей (що відрізняється від активності «Недоступно»), доданою вартістю є щоденні FTE годин.

Кнопки «Список днів» і «Розподіл часу відпустки» можуть допомогти вам під час запиту відгулу.

- Кнопка «Список днів»: відображає підсумок ваших запитів на відпустку
- Кнопка «Розподіл часу» — дає змогу перевірити, чи є вільні години відпочинку в день, коли ви хочете відпочити

Запит на відгул проходить через систему, як описано в наступній таблиці.

Користувач	Дія	З'являється тут	Статус
Агент А	Створює новий запит	Вихідна скринька агента А	Очікуванні
Керівник	Отримує запит	Коробка справ супервайзера	Справ
Керівник	Затверджує/частково затверджує/відмовляє у відгулі	Поштова скринька агента А	Схвалено/Частково схвалено/Відхилено
		Вихідна скринька керівника	Затверджено/Частково схвалено/Відхилено
Агент А	Виводить кошти раніше	Агент А' Вихідна скринька	Запит на виведення коштів

	Затверджений запит		
Керівник	Отримує запит на виведення коштів	Коробка справ супервайзера	Запит на виведення коштів
Керівник	Визнає відкликання	Поштова скринька агента А	Вилучена
		поштова скринька керівника	Зняті

Як створити новий запит на відпустку

1. Натисніть **«Новий запит** » і виберіть **у меню «Запит** на відгул».
2. У розкривному списку Тип виберіть бажаний тип відпустки.
3. У розкривному списку «Вибір» виберіть параметр для часу відпочинку (перший, другий або третій варіант).
4. У **полі «Дата** » клацніть піктограму календаря, щоб вибрати день. Дати з сірим фоном у календарі недоступні для відпочинку. Ви не можете додати один і той самий день двічі в одному запиті (наприклад, і в першому, і в другому варіанті).
5. Натисніть **Додати**.
6. Повторіть додавання дат до запиту. Використовуйте опції «Перший», «Другий» і «Третій вибір» за бажанням.
7. (Необов'язково) Щоб додати коментар, натисніть **«Написати коментар** ». Коментар може допомогти вашому керівнику прийняти рішення про затвердження.
8. Натисніть **Надіслати**.

> ПРИМІТКА Якщо у вас недостатньо вільних годин для запитуваного типу відпустки, запит не виконано.

Щоб дізнатися більше про надсилання запитів на відпустку, перегляньте статтю Про автоматичні зміни до запитів.

Як відредагувати надісланий, але ще не схвалений запит на відпустку

1. У папці «Вихідні» двічі клацніть запит на відпустку, який потрібно змінити. Запити, які ви можете редагувати, мають статус Надіслані.
2. У діалоговому вікні «Запит на відпустку» натисніть « **Редагувати**». Діалогове вікно розгортається, щоб можна було додати новий день, і додає кнопку «Видалити» (X) поруч із наявними вихідними днями. Ви також можете додати коментар, у якому пояснюється, чому ви змінили запит на відпустку. Коментар може допомогти вашому керівнику прийняти рішення про затвердження.

Кор	Дія	З'являється	Стату

3. Відредагуйте свій запит за бажанням, додавши нові вихідні дні або видаливши існуючі вихідні.

> **ПРИМІТКА** Якщо ви хочете змінити час у потрібний день, вам потрібно видалити початковий день і знову додати його з новим часом. Наприклад, якщо ви спочатку запросили 8:00–11:00 AM
> у понеділок, але потрібно змінити це на 1:00–3:00 PM, видалити запис за понеділок і додати його знову, цього разу з новим часом початку та закінчення.

4. Завершивши редагування запиту, натисніть **Оновити**.

Як видалити надісланий, але ще не схвалений запит на відпустку

1. У папці «Вихідні» двічі клацніть запит на відпустку, який потрібно змінити. Запити, які ви можете редагувати, мають статус Надіслані.
2. у діалоговому вікні «Запит на відпустку» натисніть кнопку **«Видалити»**.

Відкликання схваленого запиту на відпустку

1. У папці «Вихідні» двічі клацніть запит на відпустку, який потрібно відкликати. Запит матиме статус «Схвалено» або «Частково схвалено».
2. У діалоговому вікні «Запит на відгул» введіть коментар, щоб пояснити причину відкликання, якщо потрібно.
3. Натисніть **Запит на** виведення коштів.

Відкликаний запит залишається у вашій папці «Вихідні» зі статусом «Схвалено» або «Частково схвалено», доки ваш керівник не підтвердить відкликання. У цей час статус запиту змінюється на Відкликаний.

> ПРИМІТКА : Якщо ваш керівник не підтвердить ваш запит на виведення коштів, ви все одно матимете цей вихідний і не будете за графіком.

Опис полів

У наведеній нижче таблиці описано поля в діалоговому вікні «Запит на відгули».

Поле	Опис
Переглянути доступні години для	Діапазони дат планів на відпустку, до яких ви призначені.
Тип	Тип відгулу: плаваючі святкові дні, вихідні, особисті дні та відпустка.

Поле	Опис
	ПРИМІТКА Деякі типи відпусток можуть бути недоступні. Ваш адміністратор і деталі плану відпустки визначають типи часу вимкнуті, які є в наявності. Як визначається кожен із цих типів відпустки, визначає ваш контакт-центр.
Всього годин	Загальна кількість годин, доступних вам для типу відгулу.
Використано годин	Кількість годин, які ви використали для типу відпустки.
Затверджені години роботи	Кількість годин, які було затверджено для типу відгулу, але ще не взято.
Незавершені години	Кількість годин, на які ви запросили час відпустки, введіть ще не затверджені вашим керівником. ПРИМІТКА Хоча ви можете запросити кілька варіантів відпустки, під час розрахунку незавершених годин враховується лише перший вибір.
Години, що залишилися	Кількість годин на вихідний тип, що у вас залишився. Це значення розраховується таким чином: Години, що залишилися = загальна кількість годин – (використані години + затверджені години + години очікування)
Перша, друга та третя вкладки	Вкладки, які відображають налаштування запиту на відпустку в цьому запиті.
Тип	Виберіть тип відпустки, яку ви запитуєте.
Вибір	Виберіть параметр для часу відпочинку з розкривного списку.
Дата	Виберіть із календаря день, який ви хочете вимкнути. Потрібно вибирати кожен день окремо. Натисніть Додати, щоб додати дату до Першого, Другого або Третього вибору Tab.
Цілий день	Установіть цей прапорець, якщо ви хочете знімати весь день. Якщо цей параметр вибрано, поля «Час початку» та «Час завершення» вимкнені.
Час початку	Якщо ви берете частковий вихідний, введіть час початку відпустки.

Поле	Опис
Час завершення	Якщо ви берете частковий вихідний, введіть кінцевий час відпустки.
Кнопка «Розподіл часу»	Відображає доступні відпустки для обраної черги обслуговування та календарного місяця. Це дає змогу перевірити, чи є вільні години відпочинку в день, коли ви хочете вирушити у відпустку. Докладнішу інформацію дивіться в розділі Перегляд відпусток.
Кнопка «Список днів»	Відображає підсумок відпустки. У цьому спливаючому вікні перелічено всі ваші схвалені та очікувані запити на відпустку в порядку дати.

Перегляд відведених коштів

> ПРИМІТКА**:** Ця функція доступна лише в тому випадку, якщо адміністратор налаштував WFM на відображення кнопки Виділення часу вимкнення часу (див. Налаштування загальносистемних параметрів WFM).

Спливаюче вікно «Розподіл часу відгулу» відображається, коли ви натискаєте кнопку «Розподіл часу відгулу» у запиті на відпустку. Він відображає поточний доступний час відпустки, який виділено черзі на обслуговування на конкретну дату.

> ПРИМІТКА : День, який показує як доступні виділення, так і позитивний розрив у прогнозах, як правило, є кращим вибором для взяття відпустки.

Поле	Опис
Дата	Дата виділення земельної ділянки.
Доступний наділ	Поточна кількість відпусток, доступних на цей день у FTE або годин, залежно від того, як адміністратор налаштував вашу систему.
Розрив у прогнозі	Середній розрив між запланованими та прогнозованими FTE на цей день. Це значення завжди відображається в FTE. Негативне число вказує на недоукомплектованість, а позитивне – на переукомплектованість.

Запросити пропозицію за розкладом

Використовуйте запит пропозиції за розкладом, щоб зробити весь або частину запланованого робочого дня доступним для роботи іншого агента. Наприклад, якщо у вас є обов'язок не працювати в середу, ви пропонуєте свою зміну будь-кому, хто може працювати в цей день. Пропозиція розкладу розміщується в загальнодоступній скриньці всіх агентів, які ви бачите.

У наведеній нижче таблиці описано поля діалогового вікна «Планування запиту пропозиції».

Поле	Опис
Агент із запитом	(Тільки для читання) Твоє ім'я.
Запланована дата відображає	Дата, яку ви хочете запропонувати іншим агентам для роботи. За замовчуванням він завтрашня дата. Ви не можете вибрати дату в минулому.
Цілий день	Установіть цей прапорець, щоб запропонувати цілий день.
Термін придатності вашому	Дата закінчення терміну дії вашого запиту. У цей час він більше не відображається у Вихідні або в загальнодоступній скриньці. Дата закінчення терміну дії повинна бути до Запланованої дати.
Підтвердити	Установіть цей прапорець, якщо ви хочете підтвердити прийняття пропозиції агентом перед тим, як вона буде відправлена вашому керівнику для затвердження.
Написати коментар	(Необов'язково) Натисніть, щоб ввести коментар щодо запиту на пропозицію розкладу. Будь-які коментарі, які ви додаєте, не зберігаються, доки не буде збережено сам запит на пропозицію за розкладом. Максимальна кількість символів = 250.

У наведеній нижче таблиці описано поля в діалоговому вікні «Запит пропозиції за розкладом» на неповний день.

Поле	Опис
Агент із запитом	(Тільки для читання) Твоє ім'я.
Запланована дата відображає	Дата, яку ви хочете запропонувати іншим агентам для роботи. За замовчуванням він завтрашня дата. Ви не можете вибрати дату в минулому.
Цілий день	Зніміть цей прапорець, щоб запропонувати неповний день.
Час	Введіть час початку та закінчення годин, які ви хочете запропонувати іншому агенту.
Термін придатності вашому	Дата закінчення терміну дії вашого запиту. У цей час він більше не відображається у Вихідні або в загальнодоступній скриньці. Дата закінчення терміну дії повинна бути до Запланованої дати.
Підтвердити	Установіть цей прапорець, якщо ви хочете підтвердити прийняття пропозиції агентом перед тим, як вона буде відправлена вашому керівнику для затвердження.

Написати коментар	(Необов'язково) Натисніть, щоб ввести коментар щодо запиту на пропозицію розкладу.

Поле	Опис
	Будь-які коментарі, які ви додаєте, не зберігаються, доки не буде збережено сам запит на пропозицію за розкладом. Максимальна кількість символів = 250.

Створення нового запиту на пропозицію за розкладом

1. Натисніть **«Новий запит»**, а потім виберіть **у меню «Запланувати запит** на пропозицію».
2. Заповніть поля.
3. Натисніть **Надіслати**.

Запит на пропозицію за розкладом без підтвердження проходить через систему, як описано в наступній таблиці.

Користувач	Дія	З'являється тут	Статус
Агент А	Створює новий запит	Вихідна скринька агента А	Очікуванні
Всі агенти	Отримати пропозицію	Публічна скринька агентів	Не застосовується
Агент Б	Приймає пропозицію	Поштова скринька агента Б	Надіслано
		Вихідна скринька агента А	Надіслано
Керівник	Отримує прийняту пропозицію	Коробка справ супервайзера	Справ
Керівник	Схвалює/відхиляє пропозицію	Вся коробка керівника	Схвалено/Відхилено
		Вихідна скринька агента А	Схвалено/Відхилено
		Поштова скринька агента Б	Схвалено/Відхилено

Запит на пропозицію за розкладом із підтвердженням проходить через систему, як зазначено в наступній таблиці.

Користувач	Дія	З'являється тут	Статус
Агент А	Створює новий запит	Вихідна скринька агента А	Очікуванні
Всі агенти	Отримати пропозицію	Публічна скринька агентів	Не застосовується
Агент Б	Приймає пропозицію	Поштова скринька агента Б	Очікуванні

Користувач	Дія	З'являється тут	Статус
Агент А	Отримує прийняту пропозицію	Вихідна скринька агента А	Справ
		Поштова скринька агента Б	Очікуванні
Агент А	Підтверджує/відхиляє пропозицію	Вихідна скринька агента А	Надіслано/Відхилено (Відхилення запиту створює копію запиту, яка показує Відхилено, а початковий запит повертається до Очікується)
		Поштова скринька агента Б	Надіслано/Відхилено
Керівник	Отримує прийняту пропозицію	Коробка справ супервайзера	Справ
		Вся коробка керівника	Схвалено/Відхилено
		Вихідна скринька агента А	Схвалено/Відхилено
		Поштова скринька агента Б	Схвалено/Відхилено

Запросити наставництво

Використовуйте запит на наставництво, щоб попросити про індивідуальне тренування від іншого агента. Усі запити на наставництво розміщуються в Public Box, і будь-який агент може відповісти. Керівник або адміністратор повинен схвалити запит на наставництво. Коли запит схвалено, виняток додається до вашого розкладу та до графіка вашого наставника.

У наведеній нижче таблиці описано поля в діалоговому вікні «Запит на наставництво».

Поле	Опис
Дата наставництва	Дата, на яку ви хочете запланувати менторську сесію. Тип
винятку	Виберіть відповідний виняток із випадаючого списку.
Час початку	Час початку менторської сесії.
Час завершення	Час закінчення менторської сесії.
Опис	Опис мети менторської сесії. Максимальна кількість символів =

Поле	Опис
	251.

Створіть новий запит на наставництво

1. Натисніть **«Новий запит»**, а потім виберіть **у меню «Запит** на наставництво».
2. Заповніть поля.
3. Натисніть **Надіслати**.

Запит на наставництво проходить через систему, як описано в наступній таблиці.

Користувач	Дія	З'являється тут	Статус
Агент А	Створює новий запит	Вихідна скринька агента А	Очікуванні
Всі агенти	Переглянути запит у відкритому доступі Вох	Публічна скринька агентів	Не застосовується
Агент Б	Приймає наставництво просити	Поштова скринька агента Б	Очікуванні
Агент А	Отримує Агента Б відповідь	Вихідна скринька агента А	Справ
Агент А	Підтверджує/відхиляє Агента Прийняття Б	Вихідна скринька агента А	Надіслано/Відхилено (Відхилення запиту створює копію файлу запит, який показує На ньому було відмовлено, а Початковий запит йде назад до Очікується)
	Агент Б приймає Агента підтвердження А або Відмова	Поштова скринька агента Б	Надіслано/Відхилено
Керівник	Отримує прийняті та Підтверджене наставництво Запит на затвердження	Коробка справ супервайзера	Справ

Користувач	Дія	З'являється тут	Статус
Керівник	Схвалює/відхиляє запит на наставництво	Вихідна скринька агента А	Схвалено/Відхилено
		Поштова скринька агента Б	Схвалено/відхилено Все в коробці керівника
			Схвалено/Відхилено

Щоб дізнатися більше про надсилання запитів на наставництво, перегляньте статтю Про автоматичні зміни до запитів.

Про автоматичну зміну запитів

У більшості випадків, якщо запит схвалено, Webex WFO оновлює графік оператора саме так, як було потрібно. Однак у деяких випадках, коли подається платний запит, Webex WFO може змінити запит, щоб переконатися, що агент не запланований на більше оплачуваного часу, ніж агент повинен працювати. Нижче наведені приклади таких випадків.

Ситуація 1: агент подає платний запит, який перекриває неоплачувану активність

Агент подає частково або повністю оплачений запит на наставництво, відгул або виняток. Запит перекриває неоплачувану активність у наявному розкладі. Запит задоволено. У цьому випадку Webex WFO замінює неоплачувану активність (наприклад, неоплачений обід) у розкладі оператора на активність Недоступна.

> ПРИКЛАД
> Ви просите оплачувану відпустку, 7:00 AM–3:00 PM. Існуючий графік такий:
>
> - В службі, 7:00–11:00 AM
> - Неоплачуваний обід, 11:00–11:30 AM
> - У службі, 11:30 AM–3:00 PM
>
> Після того, як запит буде схвалено, графік такий:
>
> - Оплачуваний вихідний, 7:00–11:00 AM
> - Не зазначено, 11:00–11:30 AM
> - Оплачуваний вихідний, 11:30 AM–3:00 PM

Ситуація 2: Агент повинен працювати в зазначений час

Агент подає частково або повністю оплачений запит на наставництво, відгул або виняток. Запит стосується випадків, коли агент не має планувати роботу. Запит задоволено. У цьому випадку Webex WFO не Insert затверджений запит у графік оператора.

ПРИКЛАД
Оператор просить оплачуваний вихідний, 5:00–7:00 PM. Існуючий графік такий:

- У службі, 9:00 AM–5:00 PM

Після схвалення запиту графік роботи оператора залишається колишнім.

Ситуація 3: Планується, що агент працюватиме лише під час частини запиту

Агент подає частково або повністю оплачений запит на наставництво, відгул або виняток. Запит стосується існуючого графіка, а оператор планує працювати під час частини запиту. Запит задоволено. У цьому випадку Webex WFO вставляє частину затвердженого запиту в розклад оператора.

ПРИКЛАД
Оператор просить оплачувану відпустку, 4:00–6:00 PM. Існуючий графік такий:

- На службі, 9:00 AM–5:00 PM

Після того, як запит буде схвалено, графік роботи оператора такий:

- В службі, 9:00 AM–4:00 PM
- Оплачуваний вихідний, 4:00–5:00 PM

НАЙКРАЩА ПРАКТИКА Якщо агенти хочуть подати платний запит на час у своєму поточному графіку, який вони не працюють, вони повинні звернутися до свого керівника.

ПРИМІТКА
(Тільки ручне керування) Якщо супервайзери хочуть затвердити оплачений запит на час, коли агент, який подав запит, не має працювати в існуючому графіку, вони повинні зробити наступне:

1. У розділі «Розклади агентів» перейдіть до дати, яку агент надіслав запит.
2. Insert оплачувана активність (в обслуговуванні або понаднормово) протягом часу, який запросив агент.
3. Підтвердьте запит.

Обмін повідомленнями для затверджувачів запитів

Розсилка повідомлень для користувачів з дозволом на адміністрування обміну повідомленнями складається з двох поштових скриньок:

- Поле завдань — відображає всі запити, які вимагають від вас дій (подання за замовчуванням)
- Усе поле — містить усі надіслані вам запити

Запити можуть зберігатися до максимального часу зберігання, налаштованого системним адміністратором для прогнозу, розкладу, запиту та історичних даних WFM (див. Визначення періоду зберігання WFM).

Щоб отримати доступ до поштових скриньок, клацніть піктограму поштової скриньки на панелі інструментів «Повідомлення». Зліва направо розташовані іконки «Поле завдань» і «Все поле».

ПРИМІТКА Супервайзери, які також є агентами, мають подвійну поштову скриньку: одну з поданням агента, а іншу з поглядом керівника. Ви можете перемикатися між двома поданнями за допомогою функцій «Мої запити» та «Усі»
Кнопки запитів. Клацніть «Мої запити», щоб переглянути поштову скриньку агента, і «Усі запити», щоб переглянути поштову скриньку керівника.

Пошукові запити

Користувачі з дозволом на адміністрування повідомлень можуть виконувати два типи пошуку. Як і інші користувачі, ви можете запустити базовий пошук зі стандартними критеріями пошуку. Окрім базового пошуку, якщо у вас є дозвіл на адміністрування повідомлень, ви можете запустити користувацький пошук, у якому ви самі вибираєте, які критерії включити в пошук. Запустити пошук запитів можна в будь-якій поштовій скриньці. Під час виконання пошуку фільтри застосовуються до запитів на всіх сторінках поштової скриньки, у якій виконується пошук.

Запустіть базовий пошук

1. Натисніть **«Фільтр»,**щоб відкрити панель фільтрів.
2. Виберіть критерії для пошуку.
3. Натисніть **Пошук**. Панель фільтрів закривається під час пошуку.

Запустіть користувацький пошук

1. Натисніть **«Фільтр»,** щоб відкрити панель фільтрів.
2. Натисніть **Custom search**.
3. За допомогою розкривного списку Вибрати фільтр виберіть фільтр.
4. Натисніть **Додати** , щоб додати фільтр до користувацького пошуку.
5. Введіть відповідні критерії пошуку для кожного фільтра.
6. Натисніть **Пошук**. Панель фільтрів закривається під час виконання пошуку.

Критерії пошуку зберігаються до тих пір, поки ви не покинете сторінку. Щоб змінити критерії пошуку, натисніть **«Фільтр»,** щоб відкрити панель фільтрів і змінити критерії.

Як налаштувати поля дати

Фільтрувати запити за датою можна двома способами: «Діапазон дат» і «Конкретні дати». За замовчуванням для полів дати встановлено значення «Діапазон дат». Параметр «Діапазон дат» фільтрує запити за випадаючим списком встановлених діапазонів відносно сьогоднішньої дати. Параметр «Конкретні дати» містить два поля дати, які дозволяють фільтрувати запити відносно конкретних дат. У полях «Конкретні дати» введіть дату початку, дату завершення або обидві дати, щоб установити параметри діапазону дат.

Щоб відфільтрувати дані за діапазоном дат, виберіть параметр діапазону з розкривного списку.

Щоб відфільтрувати дані за конкретними датами, введіть дату в одному або обох із наведених нижче полів.

- Введіть дату в поле ліворуч, щоб відфільтрувати за датою початку, яка фільтрує запити за датами на введену дату або після неї
- Введіть дату в праве поле, щоб відфільтрувати за датою завершення, яка фільтрує запити за датами на введену дату або раніше
- Введіть дати в обидва поля, щоб відповісти на запити на введені дати або між введеними датами

Критерії пошуку

У наведеній нижче таблиці описано всі критерії пошуку, доступні для базового та розширеного пошуку.

Поле	Опис
Тип запиту	Тип запиту, який оператор вибрав у випадаючому меню «Новий запит» список при створенні запиту.
Підтип	Для типу «Виняток» або типу «Відпустка». Опцію, яку агент вибрав з випадаючого списку Тип при створенні запиту.
Команда	Команда, до якої належить агент, що створив запит.
Черга обслуговування	Черга сервісів, до якої належить агент, який створив запит.
Картографування навичок	Карта навичок, до якої належить агент, який створив запит.
Оператор	Оператор, який надіслав запит у вашу поштову скриньку, або оператор, який отримав запит у вашу поштову скриньку.
Звання агента	Ранг агента, який створив запит.
Дата початку роботи агента	Дата початку роботи агента.

Поле	Опис
Статус	Поточний статус запиту.
Дата подання	Дата подання агентом запиту.
Дата розкладу	Дата, яку агент вибрав для виконання запитуваної дії.

Як схвалювати або відхиляти запити

Запити, які вимагають вашого схвалення, відображаються в полі завдань. Як тільки ви схвалили або відхилили запит, він видаляється з вашого To-Do Box. Усі запити, які ви отримали, архівуються у вашому All Box.

Щоб дізнатися більше про схвалення запитів, перегляньте статтю Про автоматичні зміни запитів.

Запити на винятки

Діалогове вікно «Запит на схвалення винятків» дає змогу схвалити або відхилити запит агента на винятки.

Схвалення або відхилення запиту на виняток

1. Двічі клацніть запит, щоб відкрити його.
2. Якщо ви схвалюєте запит, виберіть відповідний виняток розкладу зі списку. Це те, що відображається в розкладі. Натисніть **«Читати коментар** », щоб переглянути коментарі, які додаються до запиту на виняток. Ви також можете набрати коментар, якщо хочете.

   ПРИМІТКА : Значок «Прочитаний коментар» червоний, якщо до запиту додано принаймні один коментар.

3. Натисніть **Схвалити** або **Відхилити**.

ПРИМІТКА Для запитів, що тривають цілий день, виняток ставиться в розкладі для будь-яких оплачуваних дій позмінно, які починаються в цей день (незалежно від того, оплачується виняток чи ні). Будь-які неоплачені
Дії в цих змінах замінюються на заняття «Недоступно» в розкладі. Якщо в цей день у агента немає зміни, то виняток не додається до графіка агента.
Для запитів на неповний день у розкладі на запитуваний період часу встановлюється виняток щодо будь-яких існуючих оплачуваних дій протягом цього періоду часу (незалежно від того, оплачується виняток чи ні). Будь-які неоплачувані дії в цих змінах, що перетинаються, замінюються на заняття «Недоступно» в розкладі. Наприклад, якщо виняток частково поширюється на неоплачений обід, то та частина, яка не перетинається, залишається обідом. Частина, яка перетинається за винятком, замінюється на «Немає в наявності». Якщо агент не має жодної існуючої оплачуваної діяльності протягом цього періоду часу, то

Виняток не додається до розкладу оператора.
Запити на винятки обробляються таким чином, щоб гарантувати, що оплачений час на день залишається незмінним до та після застосування винятку.

У наведеній нижче таблиці описано поля в діалоговому вікні «Запит на схвалення винятку».

Поле	Опис
Від	Ім'я агента, який запитує виняток.
Просити	Тип запиту.
Дата отримання	Час і дата отримання запиту.
Тип	Тип винятку, обраний агентом.
Дата розкладу	Дата винятку.
Тривалість	Тривалість винятку.
Виняток за розкладом	Виберіть опис винятку, який з'явиться в розкладі, якщо Виняток затверджено.

Запити на відгули
Діалогове вікно «Затвердити запит на відпустку» дає змогу затвердити, частково схвалити або відхилити запит агента на відпустку. Ви також можете підтвердити, що агент відкликав раніше схвалений запит на відпустку.

ПРИМІТКА**:** Якщо запит на відгул перекриває раніше схвалений запит на відпустку, запит не може бути схвалений.

Схвалення, часткове схвалення або відхилення запиту на відпустку

1. Двічі клацніть запит, щоб відкрити його.
2. Виберіть відповідну чергу обслуговування з випадаючого списку.
3. Перейдіть на вкладки «Перший», «Другий» і «Третій», щоб переглянути рейтингові запити агента на відпустку. Ви можете затвердити запитувану перерву лише на одній із цих вкладок. Цей Tab потрібно вибрати, коли ви затверджуєте або частково схвалюєте запит.
4. За потреби натисніть **«Години** », щоб переглянути підсумок загальної кількості використаних, затверджених, очікуваних і залишкових годин роботи агента. Натисніть **«Читати коментар** », щоб переглянути коментарі, які додаються до запиту. Натисніть **«Написати коментар** », щоб додати коментар.

5. За замовчуванням кожен день у запиті вибирається в колонці Approv. Якщо ви хочете відхилити певну частину багатоденного запиту, зніміть прапорець поруч із днями, які потрібно відхилити.
6. Виберіть відповідний виняток розкладу з розкривного списку. Це те, що відображається в розкладі.
7. Натисніть **«Затвердити вибране** », щоб схвалити або частково схвалити запит, або натисніть **«Відхилити** », щоб відхилити запит.

Підтвердьте, що агент відкликав схвалений запит на відпустку

1. Двічі натисніть на запит зі статусом Запит на виведення коштів.
2. Натисніть **Підтвердити виведення коштів**.

> ПРИМІТКА : Якщо ви не підтвердите запит на виведення коштів, агент все одно матиме затверджену відпустку і не буде в розкладі на цей час. Коли ви визнаєте Виведення коштів, баланс відпусток Агента оновлюється (але розподіл часу відпустки в черзі обслуговування – ні), і Агент PUT повертається в розклад, але без призначених йому або їй активностей.
> Ви повинні або запустити спеціальний розклад, або вручну додати дії до розкладу агента на сторінці Розклади агентів.

> **НАЙКРАЩА ПРАКТИКА** : Використовуйте історію розкладу та відновлення, щоб переглянути, яким був розклад оператора до затвердження запиту на відпустку (див. Скасування зміни розкладу). Ви можете використовувати це як Довідник, за допомогою якого можна вручну додати заняття до розкладу агента або відновити розклад, якщо це доречно, з попередньої версії.

У наведеній нижче таблиці описано поля діалогового вікна «Затвердити запит на відпустку».

Поле	Опис
Від	Ім'я агента, який запитує відгул.
Просити	Тип запиту.
Дата подання	Час і дата, коли агент подав запит. Це той самий час і дату отримання запиту.
Черга обслуговування	Виберіть відповідну чергу обслуговування з випадаючого списку. Ця послуга черга використовується для визначення прогалини в прогнозі.
Перша, Друга, Третя вкладки відпочинку	Вкладки, які відображають перший, другий і третій варіанти запитуваного часу агентом.

Поле	Опис
Тип	Тип запиту на відгул.
Дата	Дата запитуваного відгулу.
День	День тижня запитуваного відгулу.
Час початку	Час початку запитуваного відгулу.
Час завершення	Час закінчення запитуваного відгулу.
Розрив у прогнозі (FTEs)	Різниця в ФТЕ між кількістю планових агентів і Кількість прогнозованих агентів у поточному прогнозі виробництва для обраної черги обслуговування. Ви можете використовувати цей номер як орієнтир для визначення того, чи достатньо покриття в цей день, щоб задовольнити запит на відпустку. ПРИМІТКА: Це поле має значення лише в тому випадку, якщо було створено прогноз виробництва.
Розрив у розподілі (FTE або години)	Доступні відпустки, виділені на потрібний день, відображаються в FTE (еквівалентах повної зайнятості) або годинах. Формат, який ви бачите, залежить від того, чи налаштував адміністратор WFM для відображення FTE або годин (див. Налаштування загальносистемних параметрів WFM).
Затвердити	За замовчуванням установлено всі пункти для позначок. Зніміть прапорець поруч із будь-яким днем багатоденного запиту про відмову у відпустці на цей день.
Виняток за розкладом	Виберіть опис винятку, який з'явиться в розкладі, якщо Виняток затверджено.

Схвалити запит на торгівлю або пропозицію

Діалогове вікно «Затвердити запит на торгівлю» дозволяє аналізувати, а потім схвалювати або відхиляти торговий запит або запит на пропозицію. Одне і те ж діалогове вікно використовується як для угод, так і для пропозицій.

ПРИМІТКА Існуючі перерви та обіди в кожному розкладі, пов'язані з неповним денним обміном, замінюються в межах часу обслуговування на основну чергу обслуговування агента. Графік порівнюється з дальнім,
загальні умови праці, які були встановлені для визначення того, чи призначено обід або перерву. Якщо торгівля розділяє графік, кожен сегмент розділеного графіка порівнюється окремо з існуючими умовами праці. Важливо, щоб агенти, які подають пропозиції щодо

Графік роботи, людей / Керуйте неповного робочого дня або угоди, були призначені до профілю умов роботи, який містить умову для будь-якої можливої тривалості зміни, яку вони можуть мати після

Пропозиція або угода прийнята. Якщо умови роботи на основі діапазону не відповідають тривалості розкладу, перерва або обід не призначаються.
Будь-які винятки перепризначаються агенту-одержувачу, і ці винятки не переносяться для розміщення перерви або обіду.
Проекти перепризначаються агенту-одержувачу, навіть якщо це порушує мінімальну або максимальну кількість хвилин, яку агент може витратити на проект за день. Час проекту може бути розділений або скорочений, але не переміщений, щоб вмістити обід або перерву.

Схвалювати або відхиляти запит на торгівлю або пропозицію за розкладом

1. Двічі клацніть запит, щоб відкрити його.
2. Використовуйте розділ «Розклади агентів», щоб проаналізувати два графіки, щоб переконатися, що ними можна торгувати. Кнопка

Прочитайте коментар , якщо до запиту на угоду або пропозицію додано коментарі.

3. Натисніть **Схвалити** або **Відхилити**.

У наведеній нижче таблиці описані поля в діалоговому вікні «Підтвердити запит на торгівлю».

Поле	Опис
Від	Ім'я агента, який запросив угоду.
Просити	Тип запиту високого рівня торгівлі.
Тип	Тип торгового запиту.
Дата подання	Час і дата, коли агент подав запит. Це той самий час і дату отримання запиту.
Дія	Ім'я іншого агента, який займається торгівлею.
З дати	Першою запланованою датою задіяна торгівля.
На сьогоднішній день	Друга запланована дата пов'язана з торгівлею. Це поле з'являється лише тоді, коли в торговій заявці задіяні різні дні.
З розкладу агентів перегляду	Графік роботи агента, що запитує угоду. Використовуйте смугу прокручування для Весь графік роботи агента.
Ім’я	Ім’я оператора.
Дата	Дата, зазначена в торговій заявці.

Поле	Опис
До графіка роботи агента	Графік роботи агента, який приймає угоду.
Доступність	Вказує, чи вписується розклад Від оператора в розклад Кому
агента. Черга обслуговування	Вказує, чи підтримують два оператори однакові або різні черги
обслуговування. Команди	Вказує, чи належать два агенти до однієї або різних команд.
Зсуви, що перекриваються	Вказує, чи є у двох агентів зрушення, що перетинаються.
Часовий пояс	Указує, чи перебувають два агенти в одному або різному часовому поясі.
Картографування навичок	Вказує, чи належать ці два агенти до однакового або різного
відображення навичок. Виняток	Указує, чи включає в розклад будь-якого агента винятки.

Схвалити запит на наставництво

Діалогове вікно «Затвердити запит на наставництво» дає змогу проаналізувати, а потім схвалити або відхилити запит на наставництво.

Схвалити або відхилити запит на наставництво

1. Двічі клацніть запит, щоб відкрити його.
2. Перегляньте деталі запиту на наставництво. Натисніть **«Читати коментарі** », якщо до запиту на наставництво додано коментарі.
3. Натисніть **Схвалити** або **Відхилити**.

   Якщо ви схвалюєте запит, графіки обох операторів негайно оновлюються, щоб показати менторську сесію.

У наведеній нижче таблиці описано поля в діалоговому вікні «Затвердити запит на наставництво».

Поле	Опис
Від	Ім'я агента, який запросив наставництво. Тип винятку
	Тип винятку, обраний агентом, який робить запит. Дія
	Ім'я агента, який прийняв запит на наставництво.

Поле	Опис
Дата наставництва	Дата проведення менторської сесії.
Просити	Тип запиту.
Час початку	Час початку менторської сесії.
Дата подання	Час і дата, коли агент подав запит. Це той самий час і дату отримання запиту.
Час завершення	Час закінчення менторської сесії.
Виняток за розкладом	Виняток, який з'явиться в графіках операторів.
Обидва агенти на озброєнні	Так або ні. Вказує, чи знаходяться агент, що запитує, і акцептант служіння протягом запропонованого часового проміжку наставництва.

Автоматизуйте обробку запитів агентів

Робочі процеси дають змогу автоматизувати обробку запитів агентів. Ви можете налаштувати робочі процеси для автоматичного схвалення або відхилення запитів або для примусової ручної обробки змін за розкладом. Робочі процеси запускаються різними типами запитів агентів (так звані «події»). Ви можете створювати окремі робочі процеси для кожного типу подій.

Робочі процеси створюються на основі правила за замовчуванням і правил, які ви надаєте. Кожен робочий процес має набір правил, і кожне правило має список умов. Якщо умови правила виконуються, то дія, налаштована для цього правила, виконується, а наступні правила не обчислюються. Правила обчислюються в тому порядку, в якому вони відображаються в таблиці Правил. Якщо подія не відповідає жодному з налаштованих правил, то вступає в силу правило за замовчуванням.

За замовчуванням робочі процеси застосовуються глобально. Однак ви можете додати умови, які запобігають глобальному застосуванню правила.

> ПРИКЛАД: Правило автоматичного затвердження запиту на наставництво має умову, яка обмежує його однією чергою послуг, а не всім контакт-центром.

Ви повинні мати дозвіл Adadministration WFM Workflows, щоб отримати доступ до цієї сторінки. Оскільки робочі процеси є глобальними, дозвіл Adadministration WFM Workflows надає вам подання Enterprise лише для цієї сторінки.

Якщо вам ще не призначено подання Enterprise, дозвіл Adadministration WFM Workflows надає вам подання Enterprise лише для цієї сторінки.

Створення робочого процесу

1. Виберіть тип запиту, який потрібно автоматизувати, у спадному **меню Подія** .
2. (Лише запити на редагування за розкладом) Призначте користувачів, до яких застосовується робочий процес, вибравши їхні імена зі стовпця «Доступно» та перемістивши їх у стовпець «Призначено».
3. Натисніть Додати під таблицею Правила.
4. Введіть ім'я правила в полі Ім'я правила.
5. (Необов'язково) Якщо ви не хочете, щоб правило було активоване відразу, зніміть галочку з пункту **Активувати** . В іншому випадку залиште поле позначеним.
6. Встановіть умови для правила в розділі Умови. Щоб дізнатися більше про умови, перегляньте статтю Умови будівельних правил.
7. Виберіть дію, яка виконується, коли виконуються всі умови, у **розкривному списку Дія** .
8. Натисніть **Зберегти**.

Приклад робочого процесу

Потрібно настроїти робочий процес для запитів на винятки. Ви хочете, щоб було два правила: одне для схвалення запиту та одне для відхилення запиту.

Правило затвердження

У цьому прикладі, щоб запит на виняток був автоматично схвалений, він має відповідати двом умовам: запитувач має підтримувати чергу служби електронної пошти та працювати в компанії не менше 90 днів.

Умови для правила затвердження виглядають як у наведеній нижче таблиці. Дотримуйтесь усіх умов.

Змінної	**Оператор**	**Цінність**
Черга обслуговування	Дорівнює	Електронна пошта
Днів з дати початку роботи агентської компанії	Більше або дорівнює	90

Виберіть **Схвалити** в розкривному списку Дія для цього правила.

Правило відмови

Щоб запит на виняток був автоматично відхилений, запитувач повинен виконати одну з двох умов: агент не запланований і не має права на діяльність, або агент був найнятий компанією менше 90 днів.

Умови для правила Deny виглядають як у наведеній нижче таблиці. Відповідати будь-якій з умов.

Змінної	**Оператор**	**Цінність**
Агент є запланованим і має право на активності	Дорівнює	Брехня
Днів з дати початку роботи агентської компанії	Менше	90

Виберіть **Заборонити** в розкривному списку Дія для цього правила.

Правило за замовчуванням

Правило Default виконується, якщо всі інші правила не виконуються. Як наслідок, ніяких умов, пов'язаних з нею, не виникає. Правило за замовчуванням присутнє в кожній події робочого процесу та завжди є останнім у таблиці правил. У цьому прикладі дія, що вживається, якщо жодне з інших правил не виконується, є **ручною обробкою**.

Автоматична відмова та ручна обробка

Автоматична відмова та ручна обробка відбуваються, якщо виконуються наведені нижче умови активації, незалежно від того, чи налаштовано будь-які правила робочого процесу.

Автоматична відмова

Наступні умови запускають автоматичну відмову в запиті.

Тип запиту	**Умови спрацьовування**
Виняток	▪ Агент не активний. ▪ Агент не працює на дати подання запиту.
Наставництво	▪ Жоден з агентів не активний. ▪ Жоден з агентів не наймається. ▪ Запит стосується запланованої дати в минулому або поточної дати.
Редагувати розклад	▪ Агент не активний.

Тип запиту	Умови спрацьовування
	▪ Агент не працює протягом дат, які були відредаговані.
Розклад пропозицій	▪ Жоден з агентів не активний. ▪ Жоден з агентів не працює на дати запиту. ▪ Запит стосується запланованої дати в минулому або поточної дати. ▪ Дата закінчення терміну дії запиту припадає на минулу або поточну дату. ▪ Бажана дата запиту – минула або поточна дата. ▪ Агент отримувача вже має заплановані активності, відмінні від «Доступно/Недоступно» на той час, коли будуть розміщені скопійовані заплановані активності. ▪ Агент з розміщення не має запланованих активностей на дату розкладу.
Графік торгівлі	▪ Жоден з агентів не активний. ▪ Жоден з агентів не працює на дати запиту. ▪ Запит стосується запланованої дати в минулому або поточної дати. ▪ Дата закінчення терміну дії запиту припадає на минулу або поточну дату. ▪ Бажана дата запиту – минула або поточна дата. ▪ Агент має заплановані активності, відмінні від Доступних/Недоступних у час, коли будуть розміщені скопійовані заплановані активності, якщо вони не обмінюються. ▪ Агент з оферти не має запланованих активностей на дату розкладу, або агент-одержувач не має запланованих активностей на бажану дату.
Відпустка	▪ Агент не активний. ▪ Агент не працює на дати подання запиту. ▪ Агент не має призначеної основної черги обслуговування. ▪ Решти відведених відпусток для основної черги обслуговування агента недостатньо для запитуваного відгулу.

Тип запиту	Умови спрацьовування
	▪ Стандартний FTE на день, налаштований у Глобальних налаштуваннях, не є позитивним. ▪ Агенту не призначено профіль FTE. ▪ Дата запиту залишилася в минулому, зокрема, якщо дата запиту є поточною датою, але час минув. ▪ Запит має збігаються дату та часовий діапазон. ▪ Запит має однаковий час початку та завершення.

Автоматичне ручне керування

Наступні умови запускають автоматичну ручну обробку запиту.

Тип запиту	Умови спрацьовування
Виняток	▪ Запит було б схвалено, але виняток робочого процесу для типу винятку запит неактивний. ▪ Запит було б схвалено, але для типу винятку запиту не було вказано винятку робочого процесу. ▪ Запит був би схвалений, але агент не має доступних періодів робочої зміни в межах запиту дати/часу.
Наставництво	▪ Запит було б схвалено, але виняток робочого процесу для типу винятку запит неактивний. ▪ Запит було б схвалено, але для типу винятку запиту не було вказано винятку робочого процесу. ▪ Запит був би схвалений, але в діапазоні дати/часу запиту немає періодів, коли обидва агенти мають доступні періоди робочої зміни.
Редагувати розклад	Запит був би схвалений, але агент не має Доступні періоди зміни роботи на дату редагування графіка.
Розклад пропозицій	Немає

Тип запиту	Умови спрацьовування
Графік торгівлі	Немає
Відпустка	▪ Запит було б схвалено, але виняток робочого процесу для вказаного типу відпустки неактивний, більше не пов'язаний із зазначеним типом відпустки, або жоден виняток, пов'язаний із вказаним типом відпустки, не є винятком робочого процесу. ▪ Запит був би схвалений, але агент не має доступних періодів робочої зміни в межах запиту дати/часу.

Опис полів

Поля на сторінці «Робочі процеси» описані нижче.

Поле	Опис
Подія	Подія, робочий процес якої потрібно відредагувати.
Призначення користувачів (лише запити на редагування за розкладом)	Користувачі, до яких застосовується робочий процес редагування за розкладом. Робочі процеси редагування за розкладом дозволяють WFM адміністраторам або аналітикам заборонити супервайзерам або молодшим планувальникам редагувати графіки агентів.
Таблиця правил	У таблиці «Правила» перелічено всі правила, налаштовані для вибраної події. Використовуйте стрілки вгору та вниз, щоб змінити порядок правил у списку. Правило за замовчуванням завжди стоїть останнім у списку, і його не можна перемістити або видалити. Ви можете додавати, копіювати або видаляти правила за допомогою кнопок під таблицею.
Назва правила	Унікальна назва правила. Це ім'я додається до розділу «Коментар» запиту, коли запит успішно обробляється робочим процесом.
Активуйте це правило	Цей прапорець для активації правила. За замовчуванням активовано правило. Це буде не обчислюється, якщо цей пункт знято.
Умови	У цьому розділі будується список умов для правила. Умови можуть бути вкладені на глибину до п'яти рівнів. Натисніть **«Додати умову** », щоб додати ще один рядок. Натисніть кнопку x (x), щоб видалити рядок поточної умови. Натисніть **«Додати залежний набір** », щоб додати групу підумов.

Поле	Опис
	Докладнішу інформацію про те, як створювати умови, можна знайти в статті Умови будівельних правил.
Дія	Дія, яку слід вжити, коли виконуються умови правила. ■ Схвалити — запит схвалено. ■ Відмовити — запит відхилено. ■ Ручна ручка — запит має бути схвалений або відхилений керівником. ■ Список очікування — запит не схвалений і не відхилений, але знаходиться в режимі призупинення. WFM продовжує оцінювати запит на щоденній основі, доки інше правило не вплине на запит або запит не буде оброблено вручну.

Умови будівельних правил

За допомогою розділу «Умови» можна побудувати умови правила, яким має задовольняти подія, щоб правило оцінювалося як істинне. Умови - це набори операторів AND і операторів OR.

> ПРИМІТКА**:** Можна створювати правила та умови, які не можуть працювати або де пізніші правила ніколи не будуть оцінені. Webex WFO не підтверджує правила та умови, які ви створили. Уважно перегляньте
> логіка ваших правил і умов, щоб переконатися, що вони роблять те, що ви від них хочете.

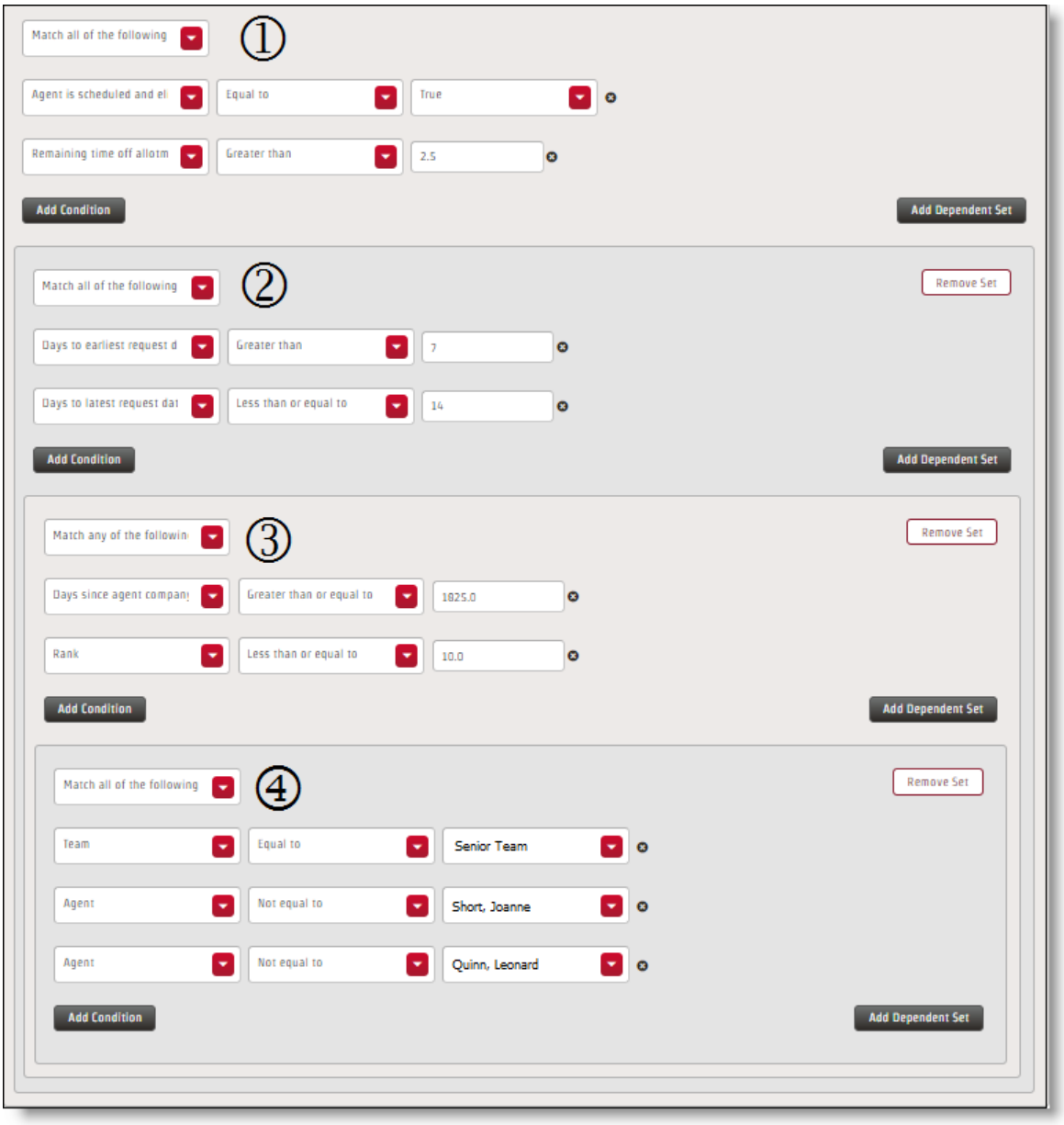
Кожен рівень набору умов є оператором I («відповідає **всім** наступним умовам») або оператором оператор OR («відповідати **будь-якій** з наведених нижче умов»). Загалом, ви чергуєте оператори AND та OR під час виконання умов вкладеності. Якщо первинним оператором для набору умов є оператор AND, вкладення іншого оператора AND безпосередньо під ним не має значення, хоча ви можете захотіти зробити це, щоб візуально згрупувати деякі твердження умови, які якимось чином пов'язані один з одним.

Кожен рядок умови має три компоненти: змінну, оператор і значення (деякі змінні мають четвертий компонент: відсоток). Оператори та типи значень залежать від обраної змінної. Умови використовують такі елементи керування:

- Нова умова: додає новий рядок умови на тому ж рівні, що й поточний рядок.
- X—видаляє рядок.
- Додати залежний набір — додає новий оператор AND або OR
- Видалити набір: видаляє залежний набір із умови

> ПРИМІТКА**:** Перший рядок умови не можна видалити. Правило повинно мати принаймні один рядок умови.

Нижче наведено приклад набору умов. Номери викликів описано нижче.



Виноска	Опис
1	Ця група умов AND є всеосяжною групою умов. Для того, щоб правило було істинним, має виконуватися кожна умова на цьому рівні.

Виноска	Опис
2	Ця група умов AND визначає період часу, протягом якого припадають запитувані дати. Запит має бути зроблений на період від 7 до 14 днів з поточної дати. Умови в цьому твердженні AND можна було б помістити на перший рівень. Вони згруповані разом, щоб забезпечити візуальну підказку про те, що вони пов'язані.
3	Ця група умов OR визначає агентів, запит яких буде розглянуто. ▪ Агент повинен бути пропрацюваний не менше 1 825 днів. ▪ Агент повинен мати ранг менше або дорівнювати 10. ▪ Умова в групі виклику чотири повинна оцінюватися як істинна.
4	Ця група умов AND є підумовою групи у виклику третьому. У ньому визначаються агенти, запит яких буде схвалений автоматично. Агент повинен належати до старшої команди, але Джоан Шорт і Леонард Куїнн виключені з якихось адміністративних причин.

Змінні

У наведеній нижче таблиці визначено змінні, доступні для використання в операторі умови. Не кожна змінна доступна для кожної події.

Змінної	Опис
Оператор	ID агента (відображається ім'я агента). Якщо в запиті беруть участь два агенти, запит перевіряється проти обох агентів. Якщо оператор дорівнює Qual, умова обчислюється як true, якщо будь-який ID агента дорівнює значенню. Якщо оператор дорівнює Not дорівнює, умова обчислюється як true, якщо обидва ідентифікатори агентів не дорівнюють значенню.
Агент є запланованим і має право на активності	Чи запланував агент активності на дати та часові діапазони в запиті. Агент вважається таким, що має заплановані дії на дату (і часовий діапазон, якщо застосовується), якщо агент заплановано на будь-що, крім Недоступно на цю дату (і в межах часового діапазону, якщо застосовується). Якщо оператор запланував лише деякі часові проміжки запиту, це все одно вважається істинним.

Змінна	Опис
	Якщо в запиті беруть участь два агенти, змінна перевіряється проти обох агентів. Змінна вірна, якщо обидва оператори мають розклади на всі дати в запиті. Для наступних конкретних типів запитів змінна є істинною, якщо виконуються перераховані критерії. ▪ Запити на відпустку: агент заплановано на всі дати або часові діапазони у вибраному часовому діапазоні. ▪ Запланувати пропозицію/Запланувати запити на торгівлю — обидва агенти заплановані для будь-якої активності, крім Доступно/Недоступно. ▪ Запланувати запити на пропозицію: перевірка для агента, який надіслав запит, стосується дати розкладу. Ця перевірка не проводиться для агента-відповідача. ▪ Запланувати торгові запити: чек для агента, що надіслав запит, призначений для дати розкладу, а чек для агента, що відповів, — на бажану дату. ▪ Запити на наставництво — обидва агенти повинні мати заплановані активності на однакові періоди в часовому діапазоні.
Нижче мінімальної кількості днів на тиждень	Тривалість робочої зміни агента нижча за мінімальну кількість днів на тиждень, встановлену умовою мінімального/максимального робочого часу.
Нижче мінімальної кількості годин на добу	Тривалість робочої зміни агента нижча за мінімальну кількість годин на день, встановлену умовою min/max годин.
Нижче мінімальної кількості годин на тиждень	Тривалість робочої зміни агента нижча за мінімальну кількість годин на тиждень, встановлену умовою мінімальних/максимальних годин.
Днів з дати початку роботи агентської компанії	Кількість днів між датою початку роботи компанії агента та датою розгляду запиту. Якщо в запиті беруть участь два агенти, він перевіряється проти обох агентів. Обидва агенти повинні оцінювати як істину, щоб умова була обчислена як істинна. Формат: число до п'яти цифр (не може бути від'ємним).
Днів з моменту роботи агентського відділу	Кількість днів між датою початку роботи агентського відділу та датою

Змінна	Опис
Дата початку	Дата розгляду запиту. Якщо в запиті беруть участь два агенти, він перевіряється проти обох агентів. Обидва агенти повинні оцінювати як істину, щоб умова була обчислена як істинна. Формат: число до п'яти цифр (не може бути від'ємним).
Днів до дати найранішого запиту	Кількість днів від поточної дати до найранішої дати в просити. Поточна дата – це дата, коли запит оцінюється робочим процесом. Формат: число до п'яти цифр, позитивне або негативне.
Днів до останньої дати запиту	Кількість днів від поточної дати до останньої дати в запиті. Поточна дата – це дата, коли запит оцінюється робочим процесом. Формат: число до п'яти цифр, позитивне або негативне.
Днів до дати запиту	Кількість днів від поточної дати до дати запиту. Нинішній Date — це дата, коли запит оцінюється робочим процесом. Формат: число до п'яти цифр, позитивне або негативне.
Перевищує максимальну кількість днів на тиждень	Тривалість робочої зміни агента перевищує максимальну кількість днів на тиждень, встановлену умовою мінімальних/максимальних годин.
Перевищує максимальну кількість годин на добу	Тривалість робочої зміни агента перевищує максимальну кількість годин на добу, встановлену умовою мін/макс годин.
Перевищує максимальну кількість годин на тиждень	Робоча зміна агента перевищує максимальну кількість годин на тиждень, встановлену умовою мін/макс годин.
Виняток (заплановано)	Вибраний виняток є в розкладі агента. Цей критерій поширюється на як заплановані, так і призначені винятки, які збігаються із запитуваним днем або часом відгулу (якщо неповний день). **ПРИМІТКА** : Робочий процес з використанням винятку, оскільки критерії не працюватимуть для робочої зміни з перехресним опівночі та призначеним винятки (графіка поки що немає). У подібних ситуаціях використовуйте інструкцію

Змінна	Опис
	Обробки.
Тип винятку	Тип винятку вибраний у запиті агента.
Розрив між доступними годинами та запитуваними годинами	Кількість доступних годин визначається на основі поля «Решта годин» у запиті на відпустку. Значення може бути десятковим дробом. Якщо інтеграція HRMS не включена, кількість доступних годин розраховується в момент обробки запиту робочим процесом за рік відпустки, на який припадає дата звернення. Якщо інтеграція з HRMS увімкнена, кількість доступних годин базується на останніх імпортованих даних з HRMS і не прив'язана до жодного року відпустки. Це значення не коригується для інших запитів на відпустку, введених з моменту останнього імпорту/експорту HRMS. ПРИМІТКА Якщо для дати відгулу вказано весь день, то час відгулу за використаний день дорівнює мінімальній кількості годин на тиждень для FTE профіль, пов'язаний з агентом, поділений на п'ять. Якщо агенту не призначено профіль FTE, умова (і правило робочого процесу) не застосовується. Зверніть увагу, що якщо мінімальна кількість годин на тиждень у профілі FTE дорівнює нулю, то години відпочинку за всю дату відпустки також дорівнюють нулю. Формат: нумерація до 10 цифр з одним десятковим дробом, додатним або негативним.
Розрив між плановими агентами та агентами прогнозів	Кількість запланованих операторів мінус прогнозована кількість операторів (найгірший варіант для всіх черг на обслуговування, пов'язаних з операторами), для всіх дат і часових діапазонів у запиті. Для кожної черги обслуговування, пов'язаної з агентом за допомогою картографування навичок, і кожної черги обслуговування учасників, що складається з кількох груп навичок, пов'язаних з агентом, робочий процес перевіряє кожні п'ять хвилин у датах і часовому діапазоні запитів, щоб отримати різницю між запланованими та прогнозованими агентами. Якщо в заявці відзначено весь день, то перевіряються всі доступні періоди оператора на дату. Він не буде коригувати заплановані кошти на усадку. Якщо хоча б зазначений відсоток періодів відповідає умові, умова обчислюється як істинна.

Змінна	Опис

Змінна	Опис
	Якщо в запиті беруть участь два агенти, обидва агенти повинні оцінити як true, щоб умова обчислювалася як true. Для запитів на відпустку всі дати у вказаному варіанті мають бути обчислені як істинні. У всіх чергах обслуговування агентів повинен бути прогноз на дати, а у операторів повинні бути заплановані активності на всі дати і часові діапазони в запиті. Ця змінна має два поля значень, одне з яких приймає десятковий дріб, а інше – відсоток. Десяткове поле містить значення розриву. Поле у відсотках містить відсоток п'ятихвилинних інтервалів у датах і часових діапазонах у запиті, які повинні відповідати умові. Формат: нумерація до 10 цифр з одним десятковим дробом, додатним або негативним.
Розрив між плановими агентами з усадкою та агентами прогнозу	Кількість запланованих агентів мінус прогнозована кількість операторів (найгірший варіант для всіх черг обслуговування, пов'язаних з операторами) з поправкою на скорочення для всіх дат і часових діапазонів у запиті. Усадка, що застосовується до прогнозованої кількості агентів, розраховується на основі категорій усушки та сценаріїв, вибраних у прогнозному запиті для черги обслуговування. Для кожної черги обслуговування, пов'язаної з агентом за допомогою картографування навичок, і кожної черги обслуговування учасників, що складається з кількох груп навичок, пов'язаних з агентом, робочий процес перевіряє кожні п'ять хвилин у датах і часовому діапазоні запитів, щоб отримати різницю між запланованими та прогнозованими агентами. Якщо в заявці відзначено весь день, то перевіряються всі доступні періоди оператора на дату. Він не буде коригувати заплановані кошти на усадку. Якщо хоча б зазначений відсоток періодів відповідає умові, умова обчислюється як істинна. Якщо в запиті беруть участь два агенти, обидва агенти повинні оцінити як true, щоб умова обчислювалася як true. Для запитів на відгул повинні оцінюватися всі дати у вказаному виборі

Змінна	Опис
	до істини. У всіх чергах обслуговування агентів повинен бути прогноз на дати, а у операторів повинні бути заплановані активності на всі дати і часові діапазони в запиті. Ця змінна має два поля значень, одне з яких приймає десятковий дріб, а інше – відсоток. Десяткове поле містить значення розриву. Поле у відсотках містить відсоток п'ятихвилинних інтервалів у датах і часових діапазонах у запиті, які повинні відповідати умові. Формат: нумерація до 10 цифр з одним десятковим дробом, додатним або негативним.
Оплачуваних годин на день	Кількість оплачуваних годин на день для обох агентів після графіка торгівлі або пропозиції розкладу на відповідні дні. Ця умова справедлива лише тоді, коли вона справедлива для обох агентів. Формат: нумерація до двох цифр з одним десятковим дробом.
Оплачуваних годин на тиждень	Кількість оплачуваних годин на тиждень для обох операторів після розкладу торгова пропозиція або пропозиція розкладу на відповідні тижні розкладу. ПРИМІТКА: Ця умова враховує лише робочі зміни, що починаються з поточного тижня за графіком. Час, що належить до зсуву від Попередній тиждень за розкладом не переноситься на поточний тиждень. Будь-який час, який продовжується на поточний тиждень як частина зсуву з попереднього тижня, вважається частиною попереднього тижня розкладу. Ця умова справедлива лише тоді, коли вона справедлива для обох агентів. Формат: нумерація до двох цифр з одним десятковим дробом (допустимі значення: — від 168 до 168).
Запит на неповний день	Вказує на те, що це запит на неповний день.
Проект	Один або кілька вибраних проектів є в графіку агента. Проект збігається із запитуваним днем або часом відпочинку (якщо неповний день).

Змінна	Опис
Рангу	Звання агента. Якщо ранг агента не вказано, він розглядається як 99999. Якщо в запиті беруть участь два агенти, обидва агенти повинні оцінити як true, щоб умова обчислювалася як true. Допустимі значення: від 0 до 99999.
Залишок часу відпустки	Відведення, що залишилося для основної черги обслуговування агента, що пов'язується з агентом за допомогою карти навичок або групи з кількома навичками. Розподіл часу відпустки налаштовується в часовому поясі за замовчуванням. Агент повинен бути пов'язаний з дійсним профілем FTE. Якщо запит на весь день: ▪ Розподіл береться з дати початку опівночі дати запиту в часовому поясі відображення агента, перетвореному на часовий пояс за замовчуванням. ▪ Розподіл часу відпочинку = (FTE щотижневих годин ÷ 5) ÷ (за замовчуванням FTE на день) Якщо запит на неповний день: ▪ Часовий проміжок запиту – це часовий пояс відображення агента, який перетворюється на часовий пояс за замовчуванням. ▪ Перетворений часовий проміжок ділиться опівночі. Кожен підчасовий проміжок ділиться на Стандартний час FTE за день , що залишився, щоб отримати значення, зняте для кожної дати. Якщо в будь-яку з цих дат не налаштовано розподіл часу відпустки, умова та правило робочого процесу ігноруються.
Тиждень за однаковим графіком	Указує, чи обидві дати стосуються одного тижня розкладу.
Однакові черги на обслуговування	Оператори підтримують однаковий набір черг обслуговування. Наприклад, агент Вважається, що той, хто підтримує SQ1 і SQ2 за допомогою відображення навичок, підтримує той самий набір черг послуг, що й інший агент, який належить до групи кількох навичок, яка складається з SQ1 і SQ2. Якщо група multiskill містить більше черг на обслуговування, вона не зараховується як однакова.

Змінна	Опис
	Вважається, що агент, який підтримує SQ1 за допомогою відображення навичок, має інший набір черг послуг, ніж інший агент, який підтримує SQ1 і SQ2 за допомогою відображення навичок. Якщо один агент у запиті не має пов'язаної черги послуг, агенти вважаються такими, що підтримують ті самі черги служб лише в тому випадку, якщо інший агент також не має пов'язаної черги послуг.
Та сама команда	У агентів є спільна команда.
Черга обслуговування	Черги послуг пов'язані з агентом за допомогою відображення навичок або Мультискілова група. Якщо в запиті беруть участь два агенти, ця умова перевіряється проти обох агентів. Якщо оператор дорівнює Qual, умова обчислюється як true, якщо будь-який з агентів має чергу послуг, ID якої дорівнює значенню. Якщо оператор дорівнює Not дорівнює, то умова обчислюється як true, якщо обидва агенти не мають черг послуг, ID яких дорівнює значенню. Якщо немає черг послуг, пов'язаних з операторами, що беруть участь у запиті, умова (і правило документообігу) вважається незастосовною та ігнорується.
Черги на обслуговування мають прогноз	Якщо в заявці є прогноз на всі дати, для кожної черги на обслуговування пов'язується з агентом за допомогою зіставлення навичок і кожної черги обслуговування учасників мультивмільної групи, пов'язаної з агентом. Якщо в запиті беруть участь два оператори, ця умова перевіряється за всіма чергами обслуговування обох операторів. Для запиту на відгул ця умова перевіряється з усіма датами у вказаному виборі. Якщо з операторами, що беруть участь у запиті, немає черг послуг, умова (і правило) вважається незастосовною та ігнорується.

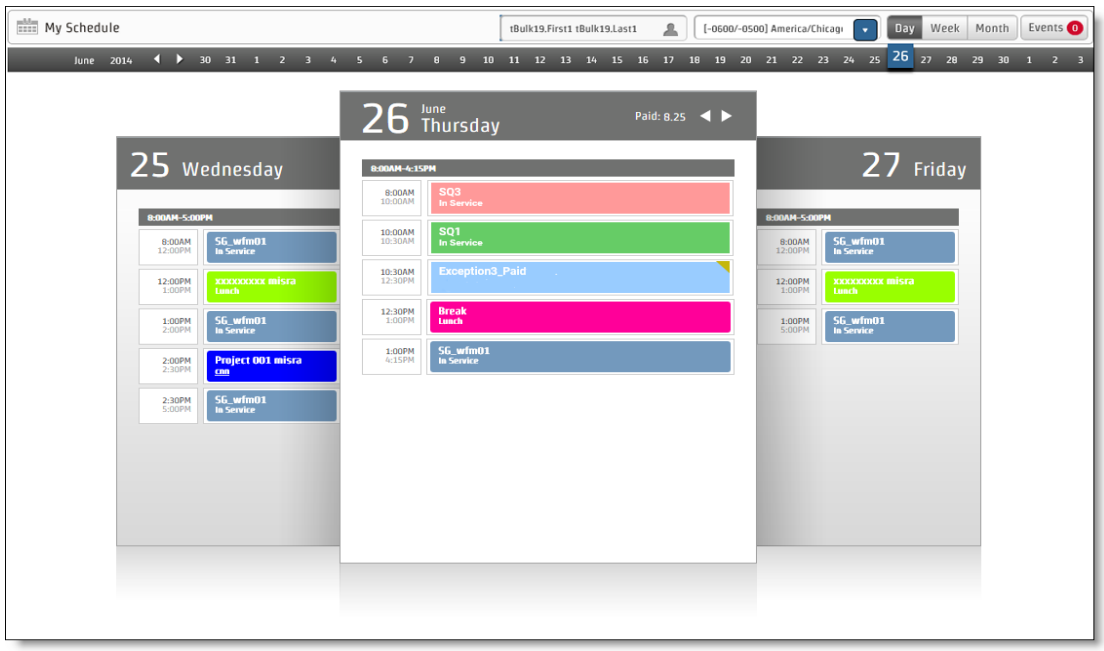
Змінної	Опис
Команда	Назва команди, до якої належить агент. Якщо в запиті беруть участь два агенти, ця умова перевіряється проти обох агентів. Якщо оператор дорівнює Qual, умова обчислюється як true, якщо будь-який з агентів має команду, ID якої дорівнює значенню. Якщо оператор дорівнює Not дорівнює, умова обчислюється як true, якщо обидва агенти не мають команди, ID якої дорівнює значенню.

Перегляд і редагування розкладів

Ви можете переглядати свій розклад або керувати графіками операторів.

Як переглянути свій розклад

Програма «Мій розклад» дає змогу переглядати розклад за днями, тижнями або місяцями.



За замовчуванням програма «Мій розклад» відображає сьогоднішній розклад у поданні «День» у часовому поясі, настроєному для вас адміністратором. Ви також можете переглянути свій розклад у поданні «Тиждень» і «Місяць» для будь-якої дати, коли було створено розклад.

ПРИМІТКА Якщо з проектом або винятковою діяльністю пов'язана примітка, у верхньому правому куті з'являється заштрихований трикутник. Наведіть курсор на дію, щоб переглянути нотатку.

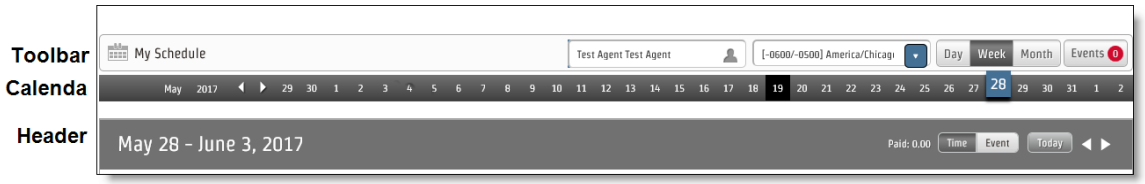
Якщо у вас є дозвіл на редагування розкладів, ви можете переглядати власний розклад і розклади для агентів у своїх командах, а також змінювати часовий пояс, у якому відображається розклад.

Вправи мають кольорове кодування відповідно до їх видів. Кольори налаштовує адміністратор. Наприклад, перерви можуть відображатися фіолетовим кольором, а зустрічі – синім. Кольорове кодування відображається в будь-якому вибраному поданні розкладу як фон для списку активності або у вигляді смуги чи квадрата поруч із активністю.

Налаштуйте подання розкладу

На панелі інструментів «Мій розклад» можна переглянути розклад за днями, тижнями або місяцями.

На графіку нижче показано панель інструментів, рядок календаря та заголовок, які бачать користувачі, які мають дозвіл на редагування розкладів. Вигляд агента ідентичний, за винятком того, що поля «Вибрати агента» та «Вибрати часовий пояс» відсутні на панелі інструментів.



У наведених нижче таблицях описано функції, доступні на панелі інструментів «Мій розклад», панелі календаря та заголовку.

Функції панелі інструментів

Поле	Опис
Мобільний календар адреси або скинути її	(SAML лише аутентифікація) Натисніть, щоб отримати доступ до використаної URL-, щоб синхронізувати свій робочий графік Webex WFO зі сторонньою програмою-календарем, наприклад Microsoft Outlook або Apple Calendar. Перегляньте розділ Перегляд розкладу в іншій програмі календаря.
Виберіть агента	(Лише користувачі з дозволом на редагування розкладу) Виберіть агента з випадаючий список, розклад якого ви хочете переглянути.
Виберіть часовий пояс	(Лише користувачі з дозволом на редагування розкладу) Виберіть часовий пояс у меню який для перегляду розкладу агента. За замовчуванням відображається розклад

Функції панелі інструментів (продовження)

Поле	Опис
	у часовому поясі відображення. Перегляньте статтю Про часові пояси, щоб детально пояснити часові пояси та їх зв'язок із розкладом.
День/Тиждень/Місяць	Натисніть, щоб вибрати потрібний перегляд розкладу. За замовчуванням використовується режим перегляду «День» на поточну дату. Натискайте стрілки вліво та вправо, щоб переглянути розклади в минулому чи майбутньому, або виберіть певний день чи місяць у рядку календаря.

Функції панелі календаря

Поле	Опис
Місяць і рік	Відображувані місяць і рік відображаються в лівій частині рядка календаря. Ви можете швидко перейти на іншу дату, натиснувши місяць і рік і вибравши потрібний період у випадаючому меню.
Перегляд дня/Перегляд тижня	Клацніть на будь-яку конкретну дату з п'яти тижнів дат, що відображаються в Рядок календаря, щоб переглянути розклад на цю дату або тиждень, який включає цю дату. Кожна дата має підказку, яка називає день тижня. Натискайте стрілки вліво та вправо, щоб змінити місяць, що відображається. Відображена дата виділена червоним кольором. Сьогоднішня дата виділена чорним кольором. У режимі перегляду «Тиждень» відомості про кожну активність відображаються у спливаючій підказці, коли ви наводите курсор на активність. Подання «День» і «Тиждень» також можуть містити гіперпосилання, пов'язане з діями за розкладом. Наприклад, якщо у вас заплановане електронне навчання, ви натискаєте гіперпосилання в розкладі, щоб переглянути веб-сайт електронного навчання.
Перегляд місяця	Натисніть будь-який місяць із дванадцяти місяців, щоб переглянути розклад за цей місяць. У режимі перегляду «Місяць» відображаються шість тижнів, починаючи з тижня, на який припадає перший день вибраного місяця. Натискайте стрілки вліво та вправо, щоб змінити відображуваний рік. Відображуваний місяць виділено червоним кольором. Поточний місяць виділений чорним кольором. Активності в розкладі кожного дня обмежені чотирма зазначеними подіями. "Більше" відображається в нижній частині квадрата дати,

якщо в цей день більше чотирьох справ. Увесь розклад підсумовується у вигляді спливаючої підказки, коли ви наводите курсор на панель у верхній частині кожного квадрата календаря.

Функції заголовка

Поле	Опис
Платні	Загальна кількість оплачених годин, запланованих у відображуваний день, тиждень або місяць.
Час	(Лише перегляд тижня) Відображає розклад на кожен день, щоб показати тривалість кожної активності на погодинній сітці. Якщо розклад переходить межу півночі, усі активності після опівночі відображаються наступного дня.
Подія	(Лише перегляд тижня) Відображає розклад на кожен день у вигляді списку справ. Усі дії зміни відображаються в день початку зміни, навіть якщо зміна переходить з півночі на наступний день. Цей режим рекомендовано для друку розкладу.
Сьогодні	(Лише подання «Тиждень і місяць») Клацніть, щоб відобразити тиждень або місяць, який містить сьогоднішній розклад.
Стрілки вліво/вправо	Натисніть, щоб переміщатися на один день, один тиждень або один місяць туди-сюди в запланувати, залежно від режиму перегляду, який ви використовуєте.

Роздрукуйте свій розклад

Використовуйте функції друку браузера, щоб надрукувати свій розклад. Рекомендований режим перегляду для друку – це подання «Тиждень», налаштоване на відображення щоденних розкладів за подіями, а не за часом.

Можливо, вам доведеться змінити параметри друку за замовчуванням, щоб досягти оптимального результату (налаштування орієнтації сторінки, полів тощо). Зверніться до документації браузера, щоб дізнатися, як працювати з настройками друку.

Про часові пояси

Усім користувачам WFM адміністратор призначає часовий пояс відображення. За замовчуванням установлено часовий пояс, установлений для вашої організації (часовий пояс за замовчуванням). Для контакт-центру з усіма локаціями в одному часовому поясі, швидше за все, використовується часовий пояс за замовчуванням для всіх користувачів WFM. Однак, якщо контакт-центр має місцезнаходження в кількох часових поясах, користувачам, які перебувають у часових поясах, відмінних від часового поясу за замовчуванням, можна призначити часовий пояс для конкретного користувача, щоб вони бачили свої розклади за місцевим часом.

ПРИКЛАД Часовий пояс вашої організації за замовчуванням установлено як Центральний часовий пояс, до якого входить місто Чикаго. Агент А знаходиться в Чикаго, тому його часовий пояс відображення є часовим поясом за замовчуванням. Однак агент Б знаходиться в Лос-Анджелесі, тому її часовий пояс дисплея встановлено на Тихоокеанський часовий пояс, а Агент С знаходиться в Нью-Йорку, тому його часовий пояс дисплея

Графік роботи людей | Перегляд і

встановлено на Східний часовий пояс. Усі три агенти бачать свої розклади у своєму місцевому часовому поясі.

Користувачі можуть бачити свої розклади в часовому поясі, який відрізняється від того, де вони насправді розташовані. Що буде видно, залежить від того, як адміністратор налаштував часові пояси відображення? Як наслідок, час, показаний у програмі «Мій розклад» і віджеті, не обов'язково збігається з місцевим часом, який відображається на їхніх комп'ютерах.

Користувачі, які мають дозвіл на редагування розкладів, також бачать свої розклади та розклади агентів у своїх командах у часовому поясі відображення, призначеному їхньому обліковому запису користувача. Наприклад, якщо керівник, розташований у центральному часовому поясі, переглядає розклад агента, розташованого в тихоокеанському часовому поясі, розклад цього агента відображається за центральним часом, оскільки це часовий пояс відображення супервайзера.

Користувачі з дозволом на редагування розкладів можуть контролювати, який часовий пояс відображається в розділі «Мій розклад», змінюючи його в розкривному списку часового поясу. Наприклад, супервайзер може захотіти бачити розклад агента так, як його бачить агент, особливо якщо цей агент розташований далеко від керівника і різниця в часі становить більше кількох годин. У цьому випадку супервайзер вибирає місцевий часовий пояс агента з випадаючого списку часового поясу.

> ПРИМІТКА Часовий пояс, показаний у розкривному списку Вибір часового поясу, не є часовим поясом, призначеним користувачу, розклад якого відображається в розділі Мій розклад. Він відображає лише часовий пояс
> вибирається користувачами з дозволом редагувати розклади для перегляду розкладу агента. Єдиний спосіб дізнатися, який часовий пояс відображається користувача, – це знайти часовий пояс відображення, установлений у записі користувача «Користувачі».

Як переглянути свій розклад в іншій програмі календаря

Агенти можуть переглядати свої розклади поза роботою через сторонній додаток-календар на мобільному пристрої або ПК, підписавшись на канал iCal з Webex WFO. Webex WFO підтримує будь-який пристрій, який має програму календаря, яка може обробляти файли ICS, включаючи ті, що перераховані в наступній таблиці.

Пристрій	Програма
iPhone/iPad	Додаток Календар, Microsoft Outlook
ПК	Microsoft Outlook
Android Телефони/планшети	Microsoft Outlook, Google Calendar, сторонні додатки, які можуть читання файлів iCal

Як тільки агенти підписуються на канал iCal, він оновлює свою програму календаря кількістю тижнів розкладу, які налаштовані в полі «Кількість тижнів розкладу, видимих для агентів» на сторінці глобальних налаштувань WFM (див. Налаштування загальносистемних параметрів WFM).

Деякі програми календаря дають змогу користувачам налаштовувати, як часто їхні підписки на календар запитують оновлення. Однак Webex WFO обмежує додатки календаря до 5 запитів кожні 10 хвилин. Запити, які перевищують цей ліміт, повертатимуть код стану HTTP 403 («Заборонено»).

Тільки агенти (а не супервайзери, планувальники або адміністратори) можуть підписатися на канал iCal з Webex WFO. Агенти можуть переглядати лише власний розклад. Колірне кодування, яке відображається в інтерфейсі WFM, не відображається при перегляді розкладу WFM на мобільному пристрої або персональному комп'ютері.

> ПРИМІТКА : Ваш розклад буде відображатися в налаштованому часовому поясі відображення. Якщо ви переглядаєте свій розклад на пристрої, перебуваючи в іншому часовому поясі, він перетворюється на відображення в цей час
> зона. Однак мітки часу активності не збігатимуться з цим часом, а відображатимуть налаштований часовий пояс відображення.

Підписка на канал iCal

Щоб отримати інструкції щодо підписки на канал iCal, зверніться до документації програми календаря на пристроях, які використовують ваші агенти. Як правило, ваші агенти підписуються, копіюючи URL-адресу каналу iCal з Webex WFO і вставляючи її в поле підписки у своїй програмі календаря.

Яку URL-адресу копіюють і вставляють ваші агенти, залежить від методу автентифікації, який впровадив ваш клієнт.

Аутентифікація Active Directory (AD) або Webex WFO

Підпишіться на канал iCal у середовищі автентифікації AD або Webex WFO

1. Визначте, як підписатися на канал iCal з Webex WFO, звернувшись до документації до програми календаря на вашому пристрої.
2. Скопіюйте та вставте таку URL-адресу в поле підписки у програмі календаря:
3. Коли з'явиться запит, увійдіть до Webex WFO.

SAML аутентифікація

Якщо ваш клієнт використовує автентифікацію SAML, перед тим, як користувачі зможуть підписатися на канал iCal, потрібно встановити прапорець «iCal Sync with SSO» на сторінці глобальних налаштувань WFM. (Див. Налаштуйте загальносистемні параметри WFM.) Коли цей пункт встановлений, Webex WFO робить кнопку Мобільний календар доступною для агентів на панелі інструментів Мій розклад, яка надає їм URL-адресу, яку вони можуть використовувати для підписки на свій робочий графік.

Ця URL-адреса унікальна і генерується випадковим чином для кожного агента. Однак він не захищений паролем. Якщо URL-адресу агента скомпрометовано, агент повинен скинути URL-адресу. Коли агент скидає URL-адресу, Webex WFO генерує нову URL-адресу та деактивує стару URL-адресу. Щоб продовжувати отримувати оновлення за розкладом від Webex WFO, агент повинен переналаштувати існуючі підписки на календар, щоб використовувати нову URL-адресу.

Підпишіться на канал iCal у середовищі автентифікації SAML

1. Визначте, як підписатися на канал iCal з Webex WFO, звернувшись до документації до програми календаря на вашому пристрої.
2. У розділі Webex WFO перейдіть до розділу Мій розклад.
3. На панелі інструментів «Мій розклад» виберіть пункт «Мобільний календар».
4. Скопіюйте та вставте унікальну URL-адресу з мобільного календаря в поле підписки у програмі календаря.

Скидання URL-адреси в середовищі автентифікації SAML

1. У розділі Webex WFO перейдіть до розділу Мій розклад.
2. На панелі інструментів «Мій розклад» виберіть пункт «Мобільний календар».
3. Натисніть Скинути веб-адресу. Webex WFO генерує нову URL-адресу.
4. У програмі календаря переналаштуйте підписку на канал iCal з Webex WFO.

Динамічне планування для агентів

Функція динамічного планування дає змогу створювати власний розклад на конкретні тижні, якщо це налаштовано адміністратором або планувальником.

Якщо вас включено в подію динамічного планування, у вашому щоденному розкладі з'явиться виняток події. Виняток становить посилання, яке веде вас на сторінку динамічного планування агента.

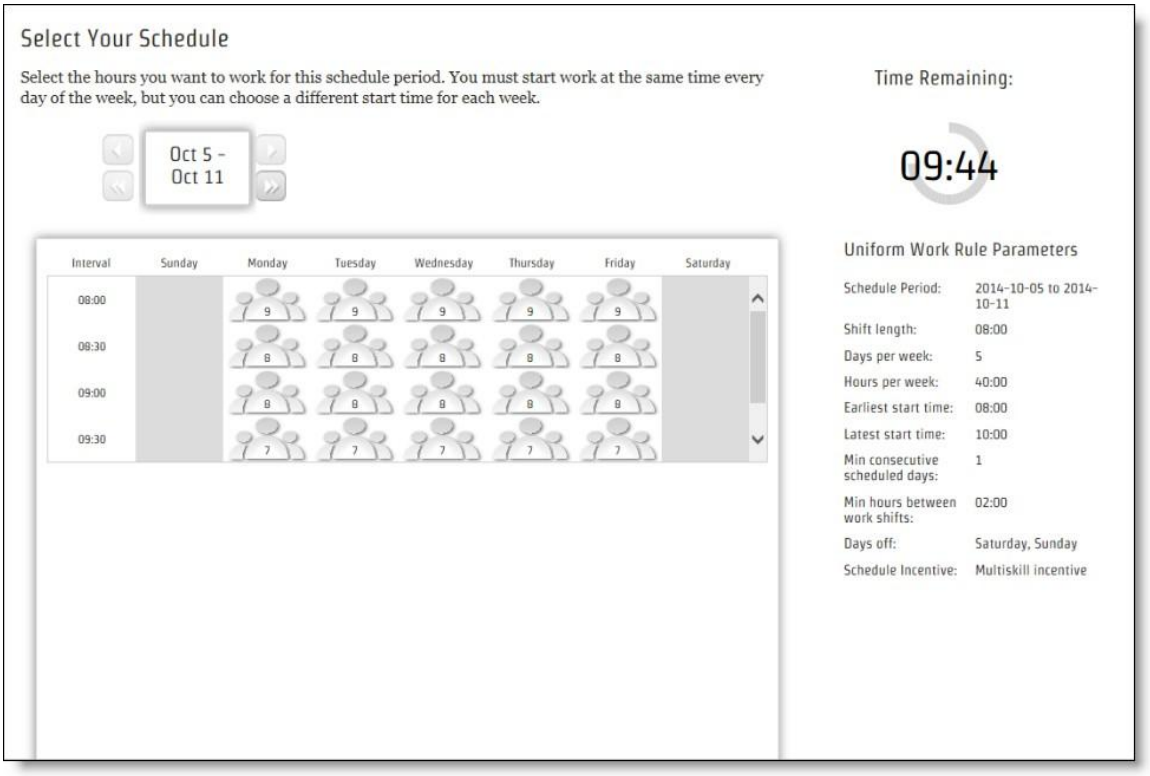
> ПРИМІТКА Єдиний раз, коли ви можете створити свій розклад, – це виняток. Після того, як цей час мине, ви зможете лише переглядати, а не редагувати сторінку динамічного планування агента.

Коли ви вперше заходите на сторінку, ви бачите наступне:

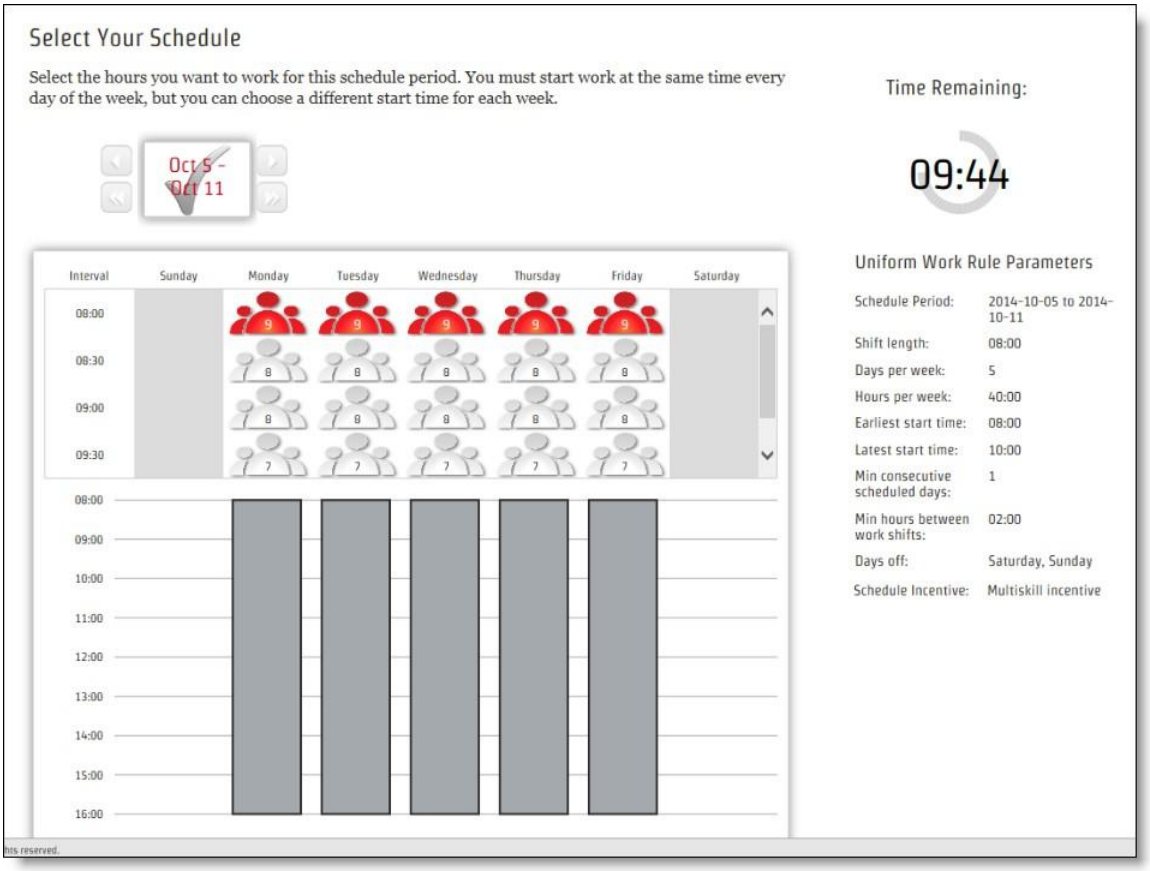
- Параметри правил роботи для розкладу, який ви будете створювати. Існує три види правил роботи: єдині, гібридні та змінні.
- Піктограми штатного розкладу, які дають уявлення про потреби в персоналі для інтервалів, які охоплюють час, коли ви можете почати свою зміну. На цьому графіку параметри говорять про те, що ви можете почати роботу в будь-який час з 08:00 до 10:00, тому іконки штатного розкладу відображаються для кожного півгодинного інтервалу між цими часами.

ПРИМІТКА: Усі часи, показані на цій сторінці, належать до вашого (користувача) часового поясу.

- Таймер зворотного відліку, який повідомляє, скільки часу залишилося вам на створення та надсилання розкладу. Коли таймер зворотного відліку досягне нуля, ви більше не зможете редагувати або надсилати свій розклад.



Коли ви вибираєте свій розклад, він відображається сірими смугами під розділом значка персоналу.



Значки штатного розкладу

Значки штатного розкладу зображують відносну потребу в укомплектуванні персоналу для зміни, що починається в цьому інтервалі.

Якщо адміністратор налаштував динамічне планування так, щоб він включав чисельність персоналу, ви побачите номер на піктограмі штатного розкладу. Номер передає ту ж інформацію, що і значок штатного розкладу. Це лише альтернативний спосіб його відображення.

Значок і номер штатного розкладу визначаються видом трудового правила, налаштованого на робочу зміну.

Правило роботи	Розрахунок
Рівномірний	Середня потреба в укомплектованості персоналом у всі робочі дні для змін, що починаються в інтервалі.
Гібридні служби	Середня потреба в персоналі для тривалості зміни цього дня, починаючи з інтервалу.
Змінна	Середня потреба в управлінні персоналом для обраної тривалості зміни на цей день, починаючи з інтервалу. Коли ви вперше переглядаєте сторінку, піктограма відображається на основі налаштованої мінімальної довжини зсуву. Коли ви вказуєте довжину зсуву, значок і число змінюються відповідно.

Створення власного розкладу

ВАЖЛИВО: У вас є обмежений час на створення свого розкладу. Слідкуйте за таймером зворотного відліку, щоб не втратити час. Як тільки таймер досягне нуля, ви більше не зможете редагувати або надсилати
вашого розкладу.

Створіть власний розклад

1. У своєму розкладі клацніть посилання у винятку динамічного планування, щоб отримати доступ до сторінки «Динамічне планування агента».
2. На основі параметрів правил роботи, перелічених праворуч від сітки планування, виберіть час початку для кожного дня, з яким ви будете працювати. Використовуйте значки штатного розкладу, щоб визначити, які зміни мають найбільші вимоги до персоналу, і вибрати відповідно.

   У дні, які відведені як вихідні, замість будь-яких значків штатного розкладу відображається сіра колонка.

Якщо ви складаєте графік за змінним правилом роботи, і вам дозволено вибрати вихідний день, не вибирайте значок штатного розкладу на цей день.

3. Якщо на кожен день тижня налаштовано робочу зміну, у полі дати з'являється позначка про те, що робочий тиждень завершено:

4. Якщо потрібно запланувати кілька тижнів, клацніть стрілку вправо поруч із полем дати, щоб перейти до наступного тижня, а потім створіть розклад на цей тиждень.

   ПРИМІТКА**:** До кожного запланованого тижня може застосовуватися інше правило роботи.

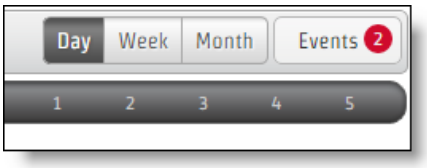
5. Якщо ви запланували кожен тиждень, натисніть **Надіслати**.

Внутрішньоденне динамічне планування для агентів

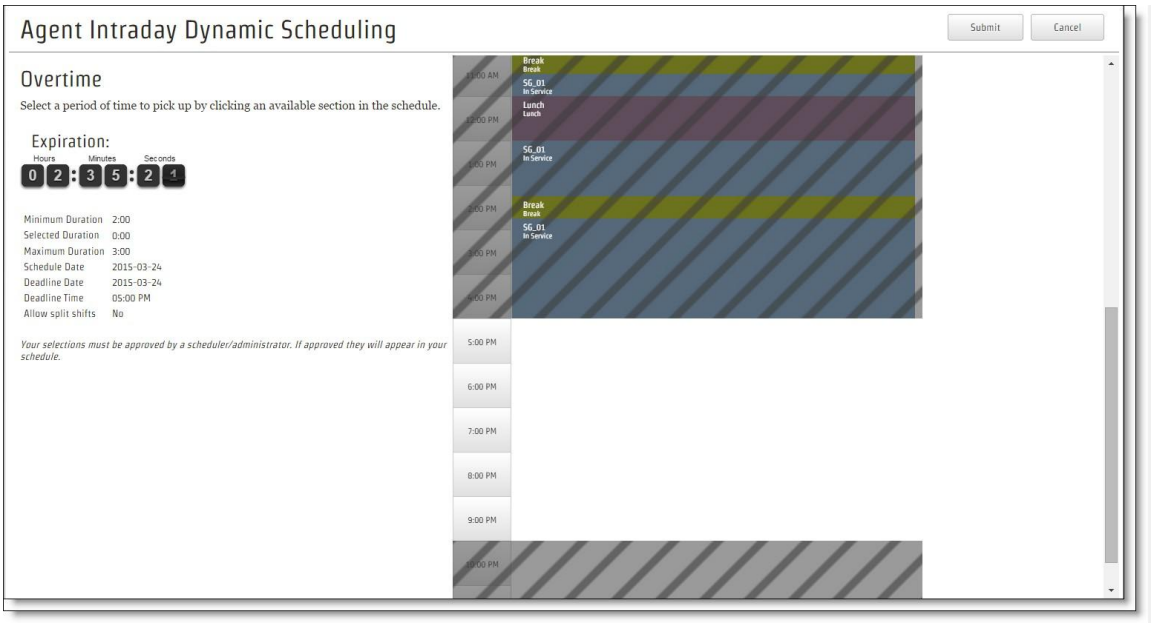
Функція динамічного планування всередині дня дає змогу додати до свого розкладу добровільні понаднормові роботи, відгули або добровільні понаднормові роботи та відпустку, якщо адміністратор або планувальник запропонує вам це зробити. Ці зміни зазвичай стосуються поточного дня або на кілька днів у майбутньому. Якщо ваш адміністратор або планувальник бачить, що обсяг контактів нижчий або вищий, ніж очікувалося, він може вирішити виконати фактичні вимоги до покриття, запропонувавши деяким агентам, які підтримують відповідну чергу обслуговування, можливість взяти відпустку або додати понаднормову роботу.

ПРИМІТКА**:** Ви можете запланувати добровільну понаднормову роботу на день, у вас наразі немає розкладу.

Якщо ви один із агентів, яких запрошують взяти участь у внутрішньоденному динамічному плануванні, ви бачите номер, який відображається на кнопці Події на сторінці Мій розклад. У цьому образі агента запросили взяти участь у двох заходах.



Сторінка динамічного планування агента протягом дня відображається, коли ви натискаєте посилання в запрошенні на подію. У початковому поданні відображається ваш розклад на день події. Ваш поточний розклад заштриховано сірим кольором. Період події відображається у вигляді порожньої області.

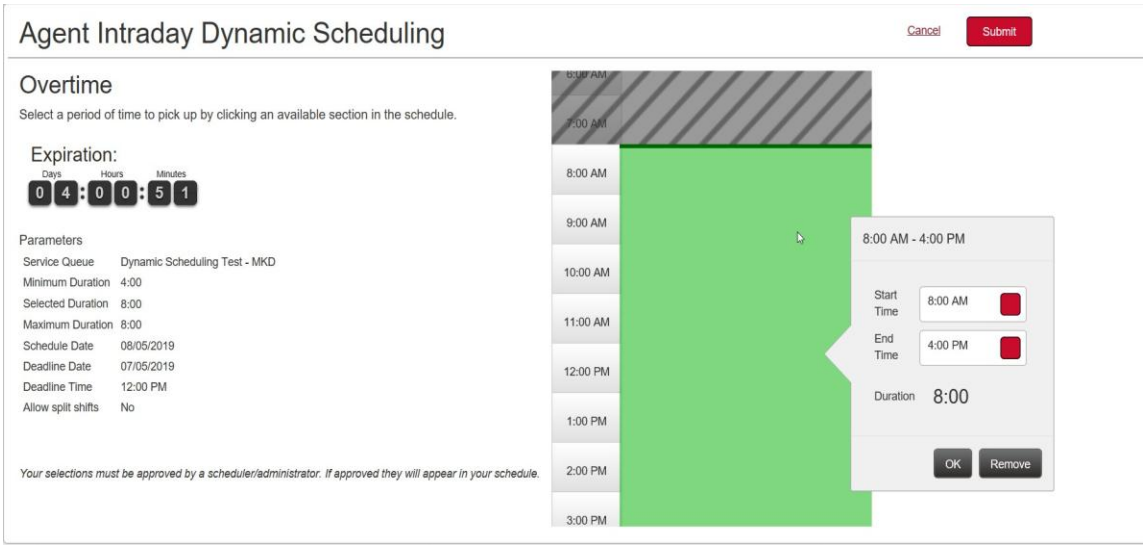


Текст у лівій частині сторінки стислює деталі змін, які ви можете внести до свого розкладу, і інформує вас, чи потрібно затвердити зміни в розкладі, перш ніж вони набудуть чинності.

Якщо для вас налаштовано умови мінімальної/максимальної години, відомості про умови мінімальної/максимальної години також відображаються ліворуч на сторінці. Щоб запит було надіслано, ваші зміни в розкладі мають бути в межах мінімальних/максимальних годинних обмежень.

Як змінити розклад

1. Натисніть кнопку «Події **»,** щоб відобразити назви подій у вигляді посилань.
2. Перейдіть за посиланням, щоб відобразити сторінку динамічного планування агента протягом дня для цієї події.
3. Клацніть у порожній області, щоб відобразити випадаючу панель. Ви можете клацнути інтервали в порожній області, щоб вибрати їх, або налаштувати час початку та тривалість часу, який ви хочете вибрати. Вибрані ділянки заштриховані зеленим (овертайм) або червоним (час відключення). Ви також можете перетягувати вибрані області, щоб змінити час, який потрібно вибрати. За замовчуванням перетягування знімків виконується з кроком у п'ять хвилин. Щоб перетягнути виділення з кроком в одну хвилину, натисніть клавішу Shift під час перетягування. Відпустіть кнопку миші перед клавішею Shift, інакше вона повернеться до п'яти хвилин назад.



4. На сторінці відображається один вид зміни розкладу за раз. Якщо вам запропонували змінити свій графік як з добровільною, так і з понаднормовою роботою, у верхній частині сторінки є кнопки з написами OT і VTO. Використовуйте ці кнопки для перемикання між двома типами зміни розкладу.
5. Якщо вам надано можливість запланувати понаднормову роботу або відпустку в кількох сегментах (понаднормова робота або відгул не обов'язково має бути одним безперервним сегментом), у вікно додаються кнопки «Додати» та «Видалити». За допомогою цих кнопок ви можете додати сегмент або видалити сегмент за потреби.
6. Коли ви закінчите, натисніть Зберегти . З'явиться спливаюче вікно з переглянутим розкладом. Натисніть **Надіслати** , щоб підтвердити та надіслати зміни, або **Скасувати** , щоб повернутися до Внутрішньоденного динамічного планування агента, де можна вносити зміни, зберігати їх, а потім надсилати.

   Якщо подію налаштовано на автоматичне схвалення змін, ваш розклад оновлюється негайно. Якщо подію налаштовано на схвалення від адміністратора або планувальника, ваш розклад не оновлюватиметься, доки зміни не буде схвалено. Якщо ваші зміни не будуть схвалені, ви дізнаєтесь про це, оскільки ваш розклад не оновлено.

У наведеній нижче ситуації Webex WFO замінить неоплачувану активність у вашому розкладі на активність «Недоступна».

Конфігурація внутрішньоденних динамічних подій	Ваші дії
Включає добровільну відпустку, яка передбачає оплачуваний виняток.	▪ Ви додаєте добровільну відпустку, і ця добровільна відпустка збігається з неоплачуваною діяльністю у вашому поточному

Конфігурація внутрішньоденних динамічних подій	Ваші дії
	▪ Ваші зміни затверджуються вручну або автоматично.

Керуйте графіками роботи агентів

Супервайзери, планувальники та адміністратори можуть виконувати багато різних завдань на сторінці «Розклади агентів»:

- Перегляд графіків роботи агентів
- Сортування та фільтрація графіків агентів
- Редагування розкладів агентів:
  - Як додати активність
  - Як вибрати найкращий час для планування занять
  - Як перенести дію
  - Як видалити дію
  - Оптимізуйте перерви та обіди
  - Скасування змін у розкладі
  - Розклади торгів між двома агентами
  - Як вилучити агента з розкладу
- Переглянути прихильність і відповідність агентів
- Перевірте прогнозоване покриття

Необхідні умови

Ви є керівником, планувальником або адміністратором з агентами, призначеними для вашого представлення WFM. Для агентів, яких ви переглядаєте, було запущено розклад. Щоб редагувати розклади, потрібен дозвіл на редагування розкладів.

Розташування сторінки

Графіки та планування > графіки агентів

Процедури

Перегляд графіків роботи агентів

1. Виберіть групу черги послуг операторів, чергу обслуговування, карту навичок або команду з **випадаючого списку «Критерії** пошуку». Сьогоднішній розклад для групи відображається з агентами, впорядкованими за часом початку. Дії мають кольорове кодування.
2. Наведіть курсор на вправу, щоб отримати додаткову інформацію.

> ПРИМІТКА Іноді у вікні з інформацією про активність відображається неправильний час початку або завершення вправи. Це може статися тому, що діяльність проходить у два шари. Нижній шар в
> Графік розрахований на службову, понаднормову роботу, завдання та закриту службову діяльність. Верхній шар призначений для перерв, обідів, проектів та винятків. Якщо навести курсор на активність нижнього рівня, в інформаційному вікні відображається повний проміжок часу для цієї активності без урахування будь-яких дій верхнього рівня, які можуть бути на її вершині.
> Поле «Робоча зміна» не відображається у вікні інформації про діяльність, якщо оператор був запланований з використанням динамічної доступності.

Сортування та фільтрація графіків агентів

Ви можете застосувати кілька фільтрів до розкладів операторів, щоб бачити лише актуальну для вас інформацію.

- Щоб відсортувати розклад за назвою агента, рангом або датою початку, натисніть на **випадаючий список Агенти** у верхньому лівому куті екрана.
- Щоб переглянути розклад для конкретного агента, введіть його назву в поле «Фільтр агентів» у верхній частині сторінки.
- Щоб переглянути розклад на іншу дату, натисніть місяць, рік та/або день у верхній частині сторінки.
- Щоб переглянути розклад у ширшому порядку, натисніть **«Тиждень** » або **«День** » у верхньому правому куті.
- Щоб побачити, як виглядають розклади для агентів у різних часових поясах, виберіть часовий пояс із **розкривного списку Часовий пояс** .
- Щоб PIN агента на початок списку, наведіть курсор на ім'я агента та натисніть значок стрілки. Щоб відкріпити агента, знову натисніть значок стрілки.
- Щоб створити настроюваний список черг обслуговування, груп черг послуг, команд та/або зіставлень навичок, виберіть **«Вибрати** » в нижній частині **розкривного списку «Критерії** пошуку» (у розділі «Спеціальні»).

Як додати активність

1. Виберіть **Insert Активність** у **випадаючому списку Дії** . Відкриється діалогове вікно Активність Insert.
2. Натисніть **Вибір** агента (значок особи). З'явиться список доступних агентів.
3. Виберіть агентів зі списку. Імена агентів відображаються в полі Агенти. (Щоб видалити агента, клацніть його ім'я в полі Агенти та натисніть кнопку **Видалити**.)
4. Натисніть **Закрити**.
5. Введіть час початку та завершення вправи або виберіть **«Час початку з тривалістю** », щоб ввести тривалість замість часу завершення.
6. Виберіть тип активності зі **спадного списку Активність** . Якщо з'являється більше розкривних списків, за потреби звузьте тип активності.
7. Якщо активність платна, установіть **прапорець Платно** . Якщо діяльність не оплачується, зніміть це поле. Це поле вибирається або знімається автоматично залежно від вибраного типу діяльності.
8. Натисніть **Insert**. Вікно Insert Активність закривається, і активність з'являється в розкладах операторів.
9. Натисніть **Зберегти** (у верхньому правому куті сторінки). Відкриється діалогове вікно «Зберегти зміни за розкладом».
10. Натисніть **Зберегти**. Діалогове вікно «Зберегти зміни за розкладом» закривається.

Як вибрати найкращий час для планування занять

Дотримуйтесь цих кроків, щоб запланувати активність так, щоб вона найменше впливала на рівень обслуговування.

1. Виберіть **«Знайти оптимальний час » у випадаючому списку «Дії** ». Відкриється діалогове вікно «Знайти оптимальний час».
2. Виберіть перший день, коли може відбутися дія, у календарі «Дата початку». Ви можете вибрати дату протягом поточного тижня.
3. Виберіть останній день, коли могла відбутися активність, у календарі «Дата завершення». Ви можете вибрати дату протягом поточного тижня.
4. Введіть найраніший час, коли активність могла початися, у полі «Час початку».
5. Введіть останній час, коли активність могла початися, у полі «Час завершення».
6. Введіть, скільки часу триватиме активність, у полях «Тривалість».
7. Введіть кількість агентів, які виконуватимуть цю дію, у полі «Ні. агентів».
8. Натисніть **Аналізувати**. Можливий час відображення в розділі Результати аналізу.

> ПРИМІТКА : Стовпець «Розрив» показує різницю між кількістю прогнозованих агентів і фактично запланованою кількістю агентів. Позитивне число вказує на переукомплектованість штатом. Негативний
> Цифра вказує на недоукомплектованість кадрами.

9. Вибравши час, клацніть номер у стовпці «У сервісних агентах» або «Заплановані агенти». Відкриється діалогове вікно Insert Активність.
10. Перемістіть агентів, які виконуватимуть дію, зі стовпця «Доступно» до стовпця «Призначено».
11. Виберіть активність із **розкривного списку Вибрати активність** . Якщо з'являється більше розкривних списків, за потреби звузьте тип активності.
12. Якщо активність платна, установіть **прапорець Платно** . Якщо діяльність не оплачується, зніміть це поле. Це поле вибирається або знімається автоматично залежно від вибраного типу діяльності.
13. Натисніть **Insert**. Діалогове вікно Активність Insert закривається.
14. Натисніть **Зберегти** (у верхньому правому куті сторінки). Відкриється діалогове вікно «Зберегти зміни за розкладом».
15. Натисніть **Зберегти**. Діалогове вікно «Зберегти зміни за розкладом» закривається.

Як перенести дію

1. Двічі клацніть розклад агента. Графік ділиться на два ряди, з перервами, обідом і спеціальними проектами понад час роботи.
2. Перетягніть заняття на інший час. Час початку та час завершення змінюються. Якщо у вас відкрита шухляда покриття, прогнозоване покриття коригується, коли ви відпускаєте активність.
3. Двічі клацніть нижній (суцільний) рядок, щоб згорнути розклад агентів назад в один рядок.
4. Натисніть **Зберегти** (у верхньому правому куті сторінки). Відкриється діалогове вікно «Зберегти зміни за розкладом».
5. Натисніть **Зберегти**. Діалогове вікно «Зберегти зміни за розкладом» закривається.

Як видалити дію

Щоб видалити активність з розкладу агента, Insert іншу активність поверх нього.

1. Клацніть вправу правою кнопкою миші та виберіть **Insert** зі спадного списку. Діалогове вікно Активність Insert відкривається із заповненими часом початку та часу завершення.
2. Виберіть нову активність зі **спадного списку Активність** . Якщо з'являється більше розкривних списків, за потреби звузьте тип активності.

> ПРИМІТКА Щоб PUT агента назад у чергу обслуговування, виберіть **У службі**. Виберіть чергу послуг із **випадаючого списку Критерії** пошуку.

3. Натисніть **Insert**. З'явиться попереджувальне повідомлення.

4. Натисніть **Замінити конфлікт**. Попереджувальне повідомлення закривається, а активність видаляється з розкладу оператора.
5. Натисніть **Зберегти** (у верхньому правому куті сторінки). Відкриється діалогове вікно «Зберегти зміни за розкладом».
6. Натисніть **Зберегти**. Діалогове вікно «Зберегти зміни за розкладом» закривається.

Оптимізуйте перерви та обіди

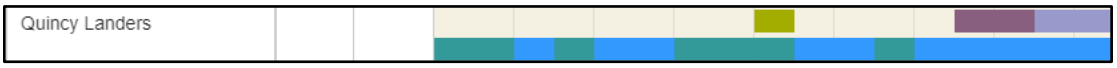
Оптимізація перерв і обідів допомагає максимізувати охоплення без використання нового графіка.

ВАЖЛИВО : Ви можете оптимізувати перерви та обіди, які починаються принаймні через годину в майбутньому. Щоб перенести дію, яка починається раніше, перейдіть до розділу Перемістити дію.

1. Виберіть **«Оптимізувати розклади »** зі спадного списку «Дії **»** (у верхньому правому куті сторінки). Відкриється діалогове вікно «Оптимізація розкладів».
2. Виберіть дату початку та дату завершення для оптимізації. Сьогоднішня дата встановлена за замовчуванням.
3. (Необов'язково) Щоб виключити деякі агенти з оптимізації, перемістіть їх з «Призначено» в «Доступно».

   ПРИМІТКА Після запуску оптимізатора ви не можете вибрати конкретні зміни, які потрібно зберегти або відкинути. Якщо вам потрібно залишити графіки деяких операторів незмінними, виключіть їх зараз.

4. (Необов'язково) Щоб виключити перерви або обіди з оптимізації, зніміть **прапорець Перерви** або **Обіди** . В іншому випадку залиште ці поля позначеними.
5. Натисніть **Оптимізувати**. Діалогове вікно «Розклади агентів» повідомляє, на скільки розкладів агентів було змінено.
6. Натисніть **Закрити**. Діалогове вікно «Розклади агента» закривається. Графіки, що змінилися, діляться на два ряди.



7. Натисніть **Зберегти** (у верхньому правому куті сторінки). Відкриється діалогове вікно «Зберегти зміни за розкладом».
8. Натисніть **Зберегти**. Діалогове вікно «Зберегти зміни за розкладом» закривається, і зміни застосовуються до розкладів агентів.

Розклади торгів між двома агентами

Ви можете обмінювати розклади двох агентів на один день, різні дні або кілька днів.

ВАЖЛИВО Для торгових графіків обидва агенти повинні бути включені в графік, який був запущений протягом періоду торгівлі.

ПРИМІТКА Коли графік переходить північ, агент повинен почати роботу в день початку графіка.

1. Виберіть **«Розклад** торгівлі» **з випадаючого списку «Дії** ». Відкриється діалогове вікно Розклад торгів.
2. Виберіть перемикач часового фрейму в розділі Тип угоди. Якщо ви виберете **«Інший день»** або **Поля «Кілька днів»**, «Від дати» та «До дати» відображаються в розділі «Дати».
3. Виберіть агентів, розкладами яких ви торгуєте, зі списків Від агента та До агента.

ПРИМІТКА : У цих списках відображаються лише агенти, призначені команді в головному поданні.

4. Виберіть дати для угоди в розділі Дати. Відображаються графіки агентів, що дозволяє порівнювати їх, щоб зрозуміти, чи можлива угода.
5. Натисніть **Застосувати**. Відкриється діалогове вікно Застосувати торгівлю.
6. Натисніть Так . Діалогові вікна «Застосувати торгівлю» та «Розклад торгівлі» закриваються.

Скасування змін у розкладі

1. Клацніть правою кнопкою миші розклад оператора та виберіть **Історія** розкладів у випадаючому списку. Відкриється сторінка «Історія розкладу» та «Відновлення».
2. У розділі «Результати» клацніть будь-яке число в стовпці «Ідентифікатор відомостей про зміну». Відображаються різні версії розкладу оператора.
3. Натисніть **«Відновити** » поруч із розкладом, який потрібно повернути агенту. З'явиться діалогове вікно Підтвердити.
4. Натисніть Так . З'явиться повідомлення з підтвердженням, а зміна відобразиться у списку переглядів розкладу на сторінці «Історія розкладу» та «Відновлення».

ПРИМІТКА**:** Якщо ви відновите розклад, який включає торгівлю, зміни в розкладі отримає лише агент, розклад якого ви відновили. Інший агент, який торгував змінами, не отримає зміни в розкладі, поки ви не отримаєте
Відновлюйте їх розклад вручну.

Як вилучити агента з розкладу

Щоб видалити агента з розкладу, додайте неоплачувану активність протягом усієї робочої зміни (подібно до того, як ви це робите

Видалити дію).

1. (Необов'язково) Щоб видалити агента з дати, відмінної від сьогоднішньої, натисніть на неї.
2. Клацніть правою кнопкою миші на пункт "Час обслуговування" оператора та виберіть **Insert** зі списку. Відкриється діалогове вікно Активність Insert.

3. (Необов'язково) Якщо час початку та час закінчення не охоплюють всю робочу зміну агента, виберіть правильний час.
4. Виберіть активність із розкривного **списку Активність** , яка видалить агента з черги. Якщо з'являється більше розкривних списків, за потреби звузьте тип активності.

   ПРИМІТКА**:** Активність, яку ви повинні вибрати, залежить від того, як ваша компанія налаштувала Webex WFO. Поширеними діями для видалення агента **є «Виняток** » і **«Недоступно»**.

5. При необхідності зніміть галочку **Платно** .
6. Натисніть **Insert**. З'явиться попереджувальне повідомлення.
7. Натисніть **Замінити конфлікт**. Зміна відображається в розкладі оператора.
8. Натисніть **Зберегти** (у верхньому правому куті сторінки). Відкриється діалогове вікно «Зберегти зміни за розкладом».
9. Натисніть **Зберегти**. Якщо зміна порушує будь-які правила планування для агента, з'являється попереджувальне повідомлення. В іншому випадку діалогове вікно «Зберегти зміни за розкладом» закривається.
10. (Необов'язково) Натисніть **«Ігнорувати та зберегти»**. Попереджувальне повідомлення закривається.

Переглянути прихильність і відповідність агентів

1. Натисніть на шухляду прихильності (маленький червоний трикутник) праворуч від імен агентів.

Шухляда відкривається, щоб відобразити дотримання агентами в режимі реального часу. Зелене коло означає, що агент в даний момент дотримується свого графіка. Червоний кружечок означає, що вони не дотримуються. Ця панель також показує заплановану активність агентів, поточний стан, тривалість (як довго вони перебували у своєму поточному стані), код причини (RC), а також відсоток дотримання та відповідності протягом дня. Ця інформація автоматично оновлюється кожні 30 секунд.

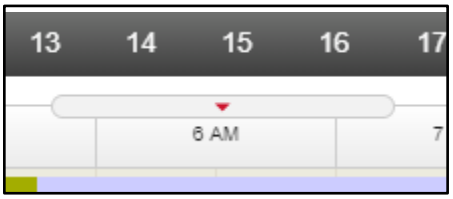
Agents		Schedule Activity	Agent State	Duration	RC	A %	C %
Quincy Landers		Lunch	Logged Out	69:49:31	--	11	0
Matt Rueben		In Service	After Call Work	0:07	--	40	87
Beth Bryant		In Service	Logged Out	68:18:42	--	0	0
Juana Urshela		Lunch	Ready Available	2:10	--	58	115

2. Натисніть на ім'я агента, щоб переглянути більше інформації про нього. Натисніть на ім'я агента ще раз, щоб закрити шухляду.

> ПРИМІТКА : Номери в шухляді агента можуть дещо відрізнятися від номерів у загальній шухляді прихильності, оскільки ці дві шухляди оновлюються з різною швидкістю та через числа в шухляді «Прихильність» округляються.

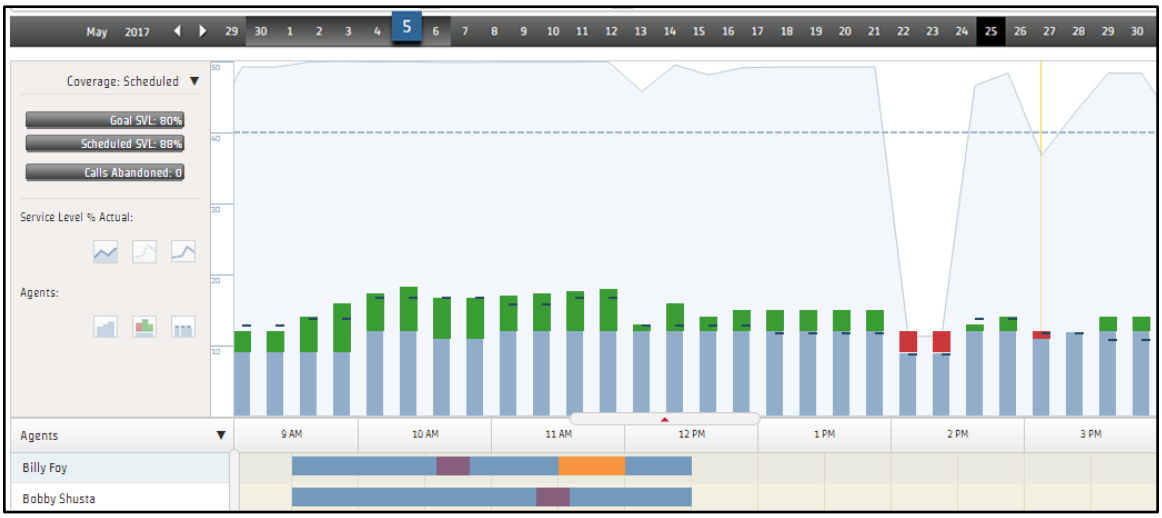
Перевірте прогнозоване покриття

1. Натисніть на панель «Покриття» (маленький червоний трикутник) у верхній середині екрана.



Відкриється панель «Покриття», яка показує прогнозований рівень покриття на день. Кожен вертикальний стовпчик представляє 15 хвилин і порівнює заплановану кількість операторів з кількістю, яка вам потрібна для очікуваного обсягу контактів.

Зелена вершина на барі означає, що у вас заплановано більш ніж достатньо агентів. Червоний верх означає, що у вас недостатньо запланованих агентів. Проста синя смуга означає, що у вас є саме та кількість агентів, яка вам потрібна. Для періодів часу, що минули, чорна риска позначає фактичний рівень покриття.



2. Клацніть вертикальну смугу, щоб отримати додаткову інформацію про цей 15-хвилинний період.

Пов'язані теми

- Налаштуйте сторінку розкладів агентів
- Про часові пояси
- Сортування списку агентів
- Про висувні ящики
- Редагування розкладів
- Про історію розкладу та відновлення
- Торгуйте за розкладом двох агентів

- Знайдіть найкращий час для заняття
- Оптимізуйте перерви та обіди
- Редагування сторінки динамічного планування оператора

Налаштуйте сторінку розкладів агентів

Панель інструментів «Розклади агентів» визначає, яких агентів ви бачите на сторінці «Розклади агентів». Його поля і кнопки описані в таблиці нижче.

ПРИМІТКА Доки ви не виберете одну або кілька груп черги обслуговування, черги обслуговування, зіставлення навичок або команди, сторінка «Розклади агентів» буде порожньою. Ваш вибір залишається незмінним і відображається за замовчуванням у вашому наступному
сеанс.

Поле/кнопка	Опис
Виберіть часовий пояс	Виберіть потрібний часовий пояс із розкривного списку. Часовий пояс поточного користувача (вказаного на сторінці Керування користувачами) відображається в цьому полі за замовчуванням. Коли ви змінюєте це значення, вибраний часовий пояс відображається в рядку «Часовий пояс». ПРИМІТКА: Часовий пояс скидається, коли ви переходите зі сторінки «Розклади агентів».
Оберіть критерії	Виберіть одну або кілька черг послуг, групи черги обслуговування, команди та/або зіставлення навичок для відображення розкладів цих агентів (для отримання додаткової інформації див. Спеціальний вибір). Щоб переглянути агентів, запланованих у групу з кількома навичками, виберіть черги обслуговування, пов'язані з групою кількох навичок або командою агента. Ви можете ввести все ім'я або його частину в поле, щоб його було легше знайти. Це поле не чутливе до регістру.
Фільтруючі агенти	Фільтруйте агентів на поточній сторінці, вводячи літери в назві агента. Для Наприклад, якщо ввести в поле «br», відображаються лише назви, які містять літери «br». Це поле не чутливе до регістру. Фільтр не поширюється на агентів, перелічених на невидимих сторінках у багатосторінковому списку.
Дії	Натисніть, щоб відобразити меню параметрів, яке дозволяє змінювати агентів.

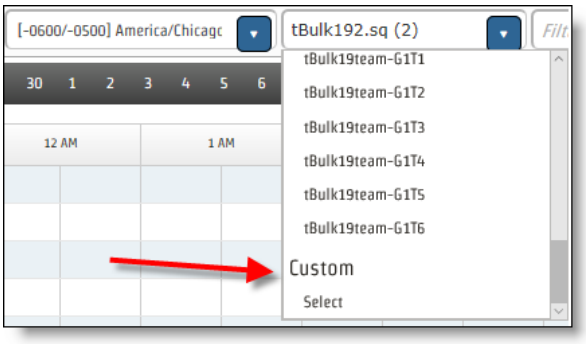
Поле/кнопка	Опис
	Розклади, вставляючи активності та торгові розклади, перенесуть вас до сьогоднішнього розкладу в один клік, відкиньте всі зміни, які ви внесли, але ще не зберегли, оптимізуйте обіди та перерви, а також знайдіть оптимальний час для діяльності, яку ви хочете Insert.
Рятувати	Збережіть зміни в базі даних і оновіть графік виробництва.
Довантаження	Інструмент пейджингового зв'язку дозволяє вам переміщатися по довгому списку агентів на декількох сторінках. Натискайте подвійні стрілки, щоб перейти до першої або останньої сторінки. Натискайте окремі стрілки, щоб переходити вперед або назад на одну сторінку за раз. Агенти, яких ви PIN на початок списку, залишаються там, коли ви переходите на іншу сторінку. Фільтри застосовуються лише до сторінки, яку ви зараз переглядаєте.
Тиждень/День/Година	Відображайте розклади агентів за тижнями, днями або годинами. Зміни дати та подання зберігаються від сеансу до сеансу.

Індивідуальний підбір

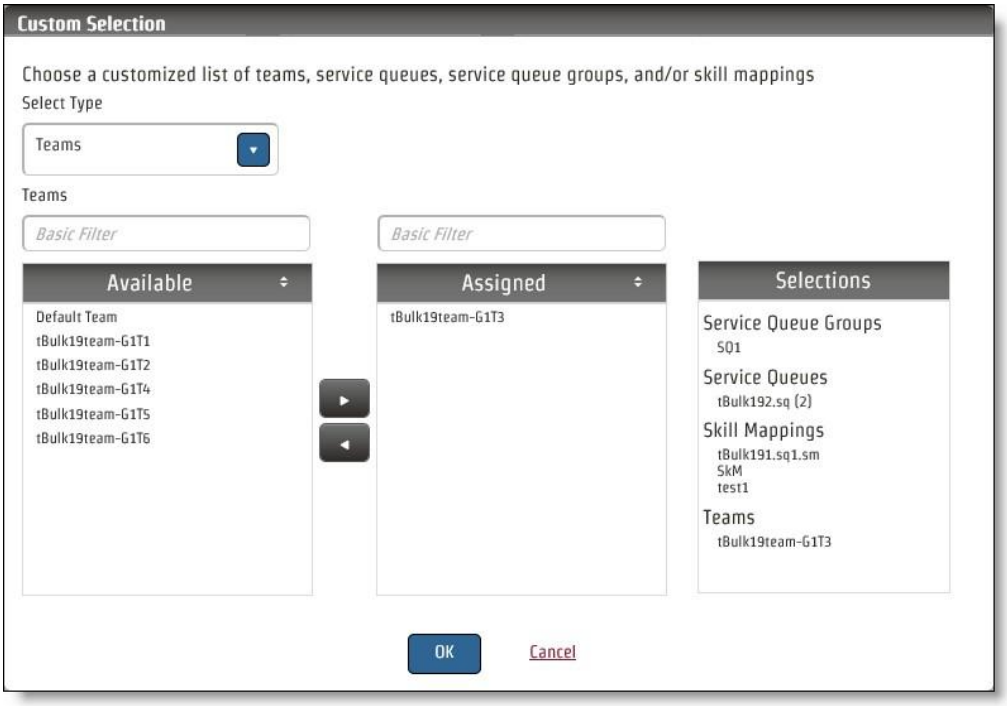
Якщо потрібно переглянути розклади кількох черг обслуговування, груп черг послуг, команд і зіставлень навичок, скористайтеся діалоговим вікном «Настроюваний вибір», щоб вибрати їх.

Щоб налаштувати власний вибір:

1. Прокрутіть униз розкривного списку Критерії вибору на панелі інструментів Розклади агентів до категорії Настроювані та натисніть Вибрати .



Відкриється діалогове вікно «Користувацький вибір».



2. У **полі «Тип** вибору» виберіть «Черга обслуговування», «Група черги послуг», «Команда» або «Зіставлення навичок». Доступні сутності вибраного типу відображаються на панелі «Доступні».
3. Перемістіть сутності, розклади яких ви хочете переглянути, на панель «Призначено». Ваш вибір також відображається в області «Виділення».
4. Повторюйте кроки 2 і 3, доки не створите список потрібних сутностей, розклади яких ви хочете переглядати. Коли ви закінчите, натисніть кнопку **OK**. Агенти, що належать до вибраних сутностей, відображаються на сторінці Розклади агентів, а Custom відображається в полі Select Criteria на панелі інструментів.

Користувацький вибір зберігається та відображається під час наступного входу в систему.

Щоб змінити власний вибір:

1. У **полі «Критерії** вибору» натисніть « **Вибрати**». Відкриється діалогове вікно «Настроюваний вибір» зі збереженими виділеними фрагментами.
2. Змініть виділення за бажанням і натисніть кнопку **OK**.

Про часові пояси

У Webex WFO використовуються чотири типи часових поясів: часовий пояс за замовчуванням, часовий пояс відображення, часовий пояс планування та часовий пояс черги послуг. Ці різні типи часових поясів допомагають уникнути плутанини під час створення та перегляду розкладів агентів для агентів, розташованих у різних часових поясах по всьому світу.

> ПРИМІТКА**:** Ці часові пояси в першу чергу впливають на WFM. У QM записи мають позначку часу на джерелі захоплення (наприклад, на сервері записів або ПК з Smart Desktop). Це може бути інакше, ніж
> де знаходиться агент, якого записують.

Часовий пояс за умовчанням

Часовий пояс за замовчуванням зазвичай – це часовий пояс, у якому розташовано головний офіс організації. Налаштовується на сторінці Глобальних налаштувань (Application Management > Administration > Global Settings). Цей часовий пояс використовується для позначення часу системних подій, журналів і отриманих даних, таких як статистика агентів.

Відображення часового поясу

Часовий пояс відображення – це місцевий часовий пояс користувача, який використовується для інформації, яку переглядає окремий користувач на таких сторінках, як «Мій розклад», «Розклади агентів» і «Повідомлення». Він налаштовується на сторінці Користувачі (Керування програмами > Конфігурація користувача > Користувачі) для кожного окремого користувача.

Якщо часовий пояс відображення не налаштований, то на його місці використовується часовий пояс за замовчуванням. Якщо користувачі перебувають у часовому поясі за умовчанням, то налаштування часового поясу відображення для кожного користувача може не знадобитися.

Планування часового поясу

Часовий пояс планування використовується для агентів з планування. Коли кожному агенту призначено часовий пояс для планування, можна налаштувати робочі зміни, що не залежать від часового поясу. Це означає, що якщо ви налаштуєте робочу зміну, яка починається о 8:00 AM і закінчується о 5:00 PM, а потім ви призначаєте цю робочу зміну агентам у двох різних часових поясах, робоча зміна починається о 8:00 AM у місцевому часовому поясі кожного оператора.

Часовий пояс планування також усуває можливу плутанину з переходом на літній час у різних часових поясах і дає змогу копіювати та редагувати розклади без необхідності вручну обчислювати різницю в часових поясах.

Часовий пояс черги служб

Часовий пояс черги обслуговування використовується для інтерпретації годин відкриття та закриття черги обслуговування. За промовчанням цей часовий пояс збігається з часовим поясом за промовчанням організації, якщо на сторінці «Черги служб» не настроєно інший часовий пояс для певної черги служб («Керування програмами» > «Черги служб» > «Черги служб»).

Часові пояси та розклад операторів

За замовчуванням на сторінці «Розклади агентів» відображаються розклади в часовому поясі відображення, який увійшов у систему, з півночі до півночі для вибраного тижня. Ви можете змінити часовий пояс на будь-який інший, вибравши новий із розкривного списку Часовий пояс.

ПРАКТИЧНА ПОРАДА Якщо ви хочете переглянути розклади в іншому часовому поясі, змініть часовий пояс перед редагуванням розкладу, оскільки зміна часового поясу ініціює новий сеанс.

ПРИМІТКА Дотримання відображається агентам у вибраних часових поясах, але розрахунки відповідності продовжують виконуватися з опівночі до півночі в часовому поясі клієнта за замовчуванням. Це допомагає забезпечити
що ви бачите однакові дані для всіх агентів і маєте однакові показники відповідності за день у часовому поясі клієнта.

Про нотатки про вправи

Нотатка про активність – це текст, який можна прикріпити до проекту або активності винятку в розкладі агента. Примітка містить більше інформації про діяльність.

ПРИКЛАД: У вас є виняток під назвою "Зустріч", який використовується для багатьох типів нарад. Коли ви призначаєте виняток зустрічі агентам Команди 1, ви вводите «Командна зустріч, принесіть свій ноутбук» у меню
поле «Нотатки». Потім ви призначаєте виняток зустрічі агентам Команди 2 для іншої зустрічі. Для цієї зустрічі ви вводите «Відгук про роботу з незадоволеними клієнтами» в поле «Примітки».

Ці нотатки можна переглядати кількома способами.

- **Сторінка «Мої розклади»** та **віджет** «Мій провідник даних розкладів» — у верхньому правому куті будь-якої запланованої активності, до якої додано примітку, відображається затінений трикутник. Наведіть курсор на дію, щоб переглянути нотатку.
- **Сторінка «Розклади** агентів»: наведіть курсор на виняток або активність проекту в розкладі агента, щоб переглянути примітку внизу спливаючого вікна з інформацією про активність.
- **Сторінки «Проекти** » — у полі «Примітка».
- **Сторінка користувачів** – у верхньому правому куті винятку з'являється заштрихований трикутник із приміткою в розділі «Призначені винятки». Наведіть курсор на назву винятку, щоб переглянути примітку.

Примітки можна додавати до винятків і проектів наступними способами.

- Додайте примітку до проекту на **сторінці Проекти** .
- Додайте примітку для винятку, якщо виняток призначено конкретним агентам у **винятках** сторінка.

- Додавайте примітку до винятку або проекту під час вставлення дії в розклади агентів на **сторінці «Розклади агентів** ».
- Додайте примітку до наявного винятку або проекту на **сторінці «Розклади агентів** », клацнувши дію правою кнопкою миші та вибравши «Редагувати нотатку».

Нотатки можна редагувати в різних місцях.

- **Сторінка «Розклади** агента» (лише годинне або інтервальне подання) — клацніть правою кнопкою миші проєкт або виняткову активність і виберіть **«Редагувати нотатку** » у випадаючому меню.
- **Сторінка «Проекти** »: можна редагувати проект, щоб змінити нотатку, пов'язану з ним. Під час наступного запуску розкладу нотатку буде оновлено.
- **Сторінка «Винятки** »: після призначення винятку її примітку не можна редагувати на сторінці «Винятки», але ви можете накласти на призначене виключення нове виключення, яке є дублікатом оригінального винятку (ті самі призначені агенти, та сама дата й час), але з іншою приміткою. Новий виняток з'явиться в розкладах агента під час наступного виконання розкладу.

Пов'язані теми

- Як переглянути свій розклад
- Insert діяльність
- Додавання та редагування нотаток про активність
- Керування винятками
- Керуйте проектами
- Керування користувачами

Сортування списку агентів

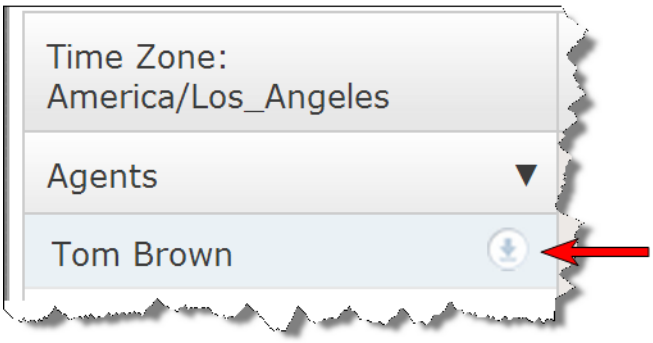
Використовуйте значок трикутника в заголовку стовпця «Агенти», щоб керувати тим, як агенти сортуються в сітці розкладу. Ви можете сортувати агентів у порядку зростання за наступним:

- Ім'я.
- Прізвище.

- Час прибуття. Агенти сортуються за першою запланованою активністю в розкладі, потім за прізвищем, а потім за іменем. Агенти, які доступні, але не заплановані, вказуються після запланованих агентів, а агенти, які недоступні та не заплановані, вказуються останніми.
- Рангу. Агенти сортуються за їхнім рангом, який їм присвоєно на сторінці «Агенти». Потім агенти рівного рангу сортуються за іменем. Агенти без рангу вказуються після тих, хто має ранг.
- Дата старту компанії. Агенти сортуються за старшинством у компанії, причому найменш старші вказуються першими.
- Дата початку роботи кафедри. Агентів сортують за старшинством у відділі. Першими значаться ті, хто має найменший стаж.

Список агентів можна ще більше уточнити, прикріпивши агента до верхньої частини списку. Коли агент закріплений, він не підлягає жодному сортуванню і завжди відображається у верхній частині списку агентів у розкладі. Ви можете PIN кілька агентів, і той, який був нещодавно закріплений, знаходиться вгорі.

Щоб PIN агента, наведіть курсор на ім'я агента, а потім натисніть на значок PIN, який з'являється в правій частині клітинки (див. нижче). Щоб відкріпити агента, натисніть значок ще раз. Агент відразу ж підпадає під метод сортування, який використовується в списку агентів.



ПРИМІТКА Закріплені агенти відкріплюються, коли ви перемикаєтеся між чергою послуг, групою черги послуг, відображенням навичок, командою або користувацьким групуванням на панелі інструментів «Розклад агентів».

Редагування розкладів

Розклади агентів можна редагувати шляхом вставки, копіювання, переміщення або видалення дій на сторінці «Розклади агентів». Ви можете редагувати розклади лише для агентів, призначених команді в головному поданні. Агенти, які не призначені команді в головному поданні, доступні лише для читання, і на них відображається значок замка поруч із їхніми іменами.

ПРИМІТКА Сеанси редагування розкладу окремих агентів можуть тривати максимум 8 годин, а максимальний час простою становить 100 хвилин. Коли ці ліміти будуть досягнуті, ви повинні знову увійти в систему, щоб

Відновіть сеанс.

ПРИМІТКА : Немає обмежень на кількість сеансів редагування, які можуть виконуватися одночасно.

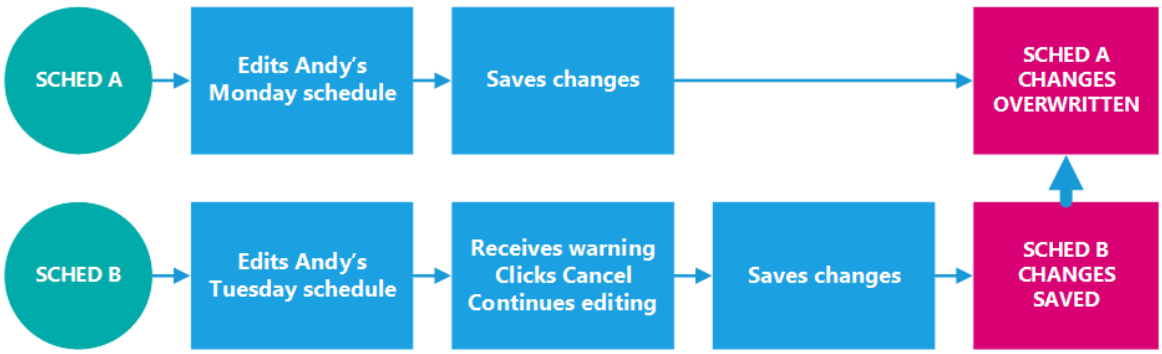
Якщо розклади агентів змінено та збережено іншим користувачем або автоматизований робочий процес схвалить запит, який впливає на тиждень розкладу, поки ви переглядаєте та редагуєте розклад агента, ви отримаєте попередження про те, що розклад змінено. Тоді у вас є два варіанти на вибір.

- Ви можете оновити подання розкладу, що призведе до втрати незбережених змін.
- Ви можете скасувати повідомлення, що призведе до можливого перезапису змін іншого користувача в розкладі під час збереження змін. Це відбувається лише в тому випадку, якщо ви обидва працювали за одним графіком агента.

Нижче наведено приклади того, що відбувається, коли двоє користувачів редагують розклад на один і той самий тиждень.

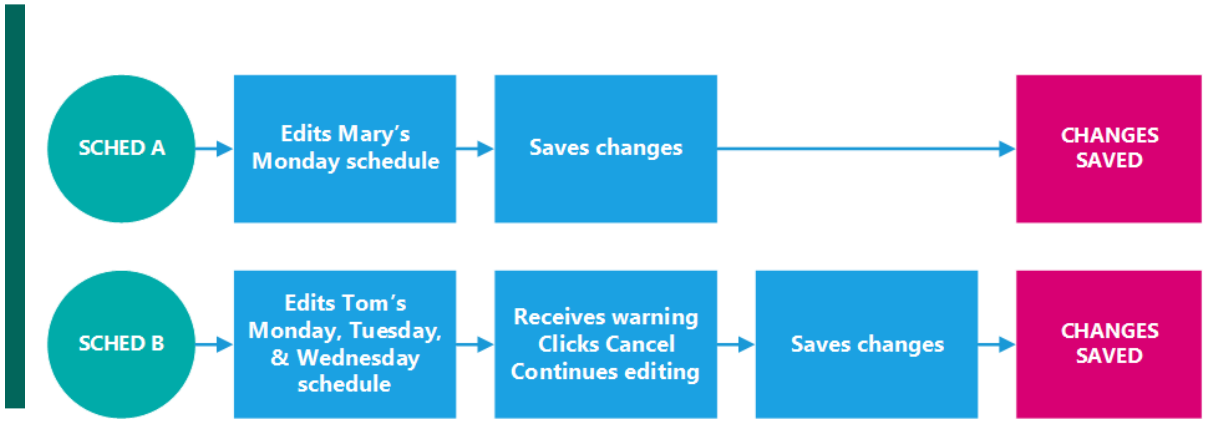
ПРИКЛАД

Планувальник А редагує розклад Andy's Monday і зберігає ці зміни. Планувальник В одночасно редагує розклад Енді на вівторок і отримує попередження. Планувальник Б натискає «Скасувати» та завершує та зберігає свої зміни. Версія планувальника Б розкладу Енді на тиждень зберігається, а зміни, внесені планувальником А, перезаписуються.



ПРИКЛАД

Планувальник А редагує розклад понеділка Мері та зберігає ці зміни. Планувальник Б одночасно редагує розклад Тома на понеділок, вівторок і середу та отримує попередження. Планувальник Б натискає «Скасувати» та завершує та зберігає свої зміни в розкладі Тома. Зміни, внесені до розкладу Тома, не впливають на зміни, внесені планувальником А до розкладу Мері, тому зміни в розкладі Мері та Тома зберігаються.



Редагування та список призначених винятків

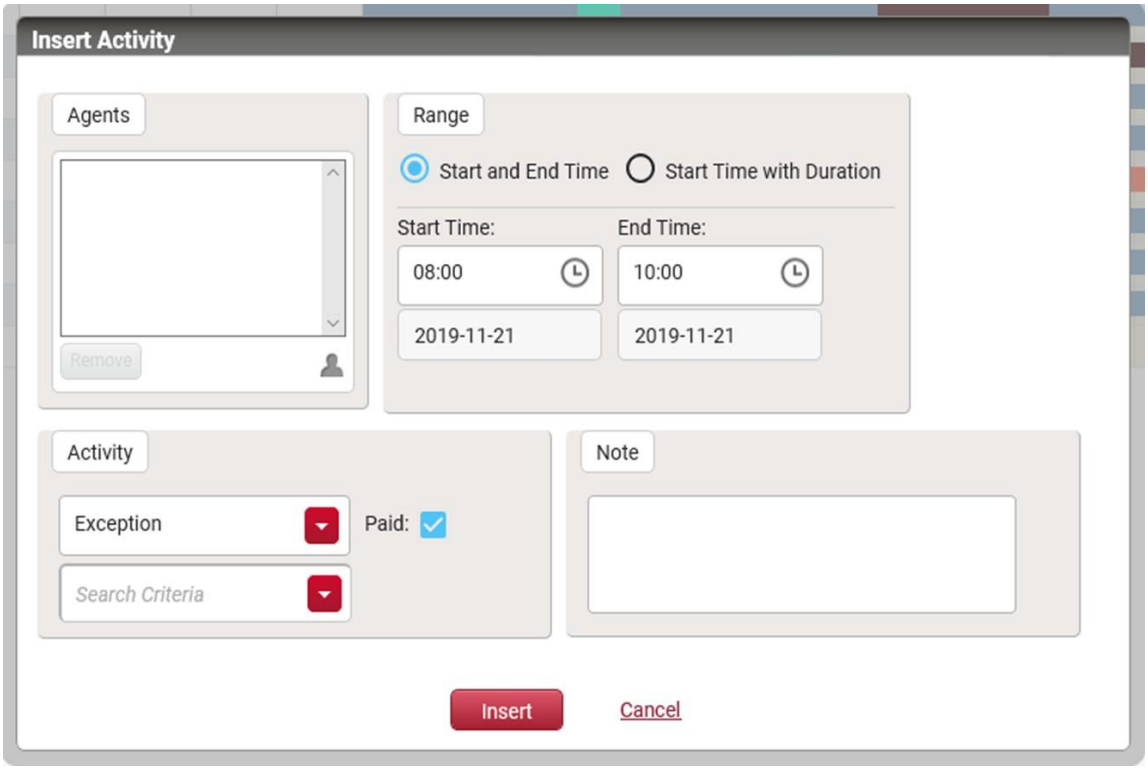
Коли ви редагуєте або видаляєте призначену активність винятків у розкладі агента, ці зміни відображаються у списку призначених винятків, який відображається на сторінці Користувачі цього агента (див.). Це гарантує, що під час виконання нового розкладу відредаговані призначені винятки включаються до нового розкладу.

Існують деякі винятки з того, що з'явиться у списку призначених винятків, що редагується. До них відносяться:

- Дії, створені до версії 10.4
- Менторська діяльність
- Планування торгової діяльності
- Відновлення історії розкладу

Insert діяльність

Діалогове вікно Активність Insert дає змогу додавати активність до розкладів агентів.



Дотримуйтесь цих кроків, щоб Insert активність в одному або декількох розкладах агента.

ПРИМІТКА : Якщо функцію попередження про конфлікт за розкладом агента не ввімкнено (див. нижче), будь-які часткові або повні конфліктні дії будуть перезаписані новою вставленою активністю.

Insert активність (попередження про конфлікт за розкладом агента не ввімкнено)

1. На сторінці «Розклади агентів» відобразіть розклад агентів для потрібної групи черги послуг, черги послуг, відображення навичок, команди або користувацького групування.
2. Виберіть **Дії > Активність** Insert на панелі інструментів Розклади агентів або клацніть правою кнопкою миші розклад агента та виберіть **Insert** , щоб відобразити діалогове вікно Активність Insert з уже вибраним цим агентом.
3. Заповніть поля в діалоговому вікні, як описано в таблиці нижче, а потім натисніть **Insert** to Insert нову активність у розкладі агентів.
4. Натисніть **Зберегти** , щоб зберегти зміну розкладу.

У наведеній нижче таблиці описано поля в діалоговому вікні Insert Активність.

Поле	Опис
Агентів	Агенти, які займаються цією діяльністю. Натисніть на поле «Вибір агента», щоб вибрати одного або декількох агентів зі списку. У цьому списку відображаються лише агенти, призначені команді в головному поданні.
Кнопка «Видалити»	Виберіть одного або декількох агентів і натисніть цю кнопку, щоб видалити їх з список.
Діапазон	Виберіть параметр діапазону дат.
Час початку	Введіть час і дату початку вправи. ▪ Поле часу: за замовчуванням відображає 00:00. Ви можете ввести час початку з кроком в одну хвилину в поле часу або вибрати час початку з розкривного списку з кроком у 15 хвилин. ▪ Поле дати – дата, вибрана для активності. Датою за замовчуванням є сьогоднішня дата.
Тривалість	Тривалість вправи в годинах і хвилинах. Ця опція з'являється, лише якщо ви вибираєте «Почати час із тривалістю».
Час завершення	Введіть час і дату завершення вправи. ▪ Поле часу: за замовчуванням відображає 00:00. У полі часу можна вводити час завершення з кроком в одну хвилину або вибирати час завершення з розкривного списку з кроком у 15 хвилин. ▪ Поле дати – дата, вибрана для активності. Дата за замовчуванням – завтра.
Дії	Виберіть тип активності, який потрібно вставити в розклад. **ПРИМІТКА** Якщо ви виберете Виняток, виняток буде збережено у списку призначених винятків агента на сторінці Користувачі агента та буде включено, якщо розклад буде повторно виконано. Крім того, вставка винятків зі сторінки "Розклади агентів" створить винятки не на весь день, а скоріше винятки на частковий день.
Критерії пошуку	Виберіть конкретний тип активності. Поле «Тип вибору» з'являється лише для видів діяльності, які можна додатково вказати.

Поле	Опис
Метадані активності	(Необов'язково) Призначає значення метаданих або видаляє значення метаданих від, діяльності. Призначення або видалення значення метаданих тут замінює значення метаданих за замовчуванням, яке ви призначили під час налаштування активності. Щоб дізнатися більше про налаштування значень метаданих, перегляньте статтю Керування значеннями метаданих активності.
Платні	Установіть прапорець Оплачено, якщо запланована активність враховується в кількості годин, відпрацьованих агентом протягом тижня. Цей пункт установлено або знято за замовчуванням залежно від вибраної активності.
Примітка	(Необов'язково) Введіть текст, щоб детальніше описати вправу. Це поле з'являється лише в тому випадку, якщо вибрана діяльність є винятком або проектом.

Попередження про конфлікти за розкладом агентів

Якщо включена функція попередження про конфлікт розкладу агента на сторінці глобальних налаштувань WFM (див. Налаштування загальносистемних параметрів WFM), ви отримаєте попередження, якщо ви зміните розклад таким чином, що внесене вами редагування призведе до конфлікту з перервою, обідом, проектом або винятком агента. Ваше редагування може бути результатом перетягування та відпускання активності агента, вставки активності для одного або кількох агентів або пошуку оптимального часу.

Наприклад, якщо ви Insert активність у розклад кількох агентів, і в одного з цих агентів виникає конфлікт розкладу з новою активністю, ви бачите таке повідомлення:

Ви можете перевизначити конфлікт, обробити його вручну або скасувати редагування.

Якщо ви вирішите перевизначити конфлікт, активність, яку ви вставляєте, повністю або частково перезаписує раніше заплановану активність агента. Наприклад, якщо у агента запланований півгодинний обід з 9:30 AM до 10:00 AM, а активність, яку ви вводите, триває з 9:15 AM до 9:45 AM, обідня перерва агента скорочується на 15 хвилин з 9:45 AM до 10:00 AM.

Якщо ви вирішите скасувати редагування розкладу, вашу дію Insert Активність буде повністю скасовано. Ви можете почати знову, використовуючи інший час для вправи.

Якщо ви вирішите керувати конфліктом вручну, вам буде надана можливість редагувати розклад агента, перетягнувши конфліктну активність на інший час, щоб конфлікт було вирішено. У цьому ж прикладі обідня перерва агента може починатися о 10:00 AM, а не о 9:30 AM, щоб уникнути конфлікту з вставленою активністю.

Після переміщення конфліктної активності ви натискаєте Повторити спробу на Insert активність у розкладі конфліктного агента. Якщо конфлікту більше немає, вставлено дію, і ви можете натиснути «Зберегти», щоб завершити зміну розкладу.

Insert вправа, спрямована на подолання конфліктів

1. На сторінці Розклади агента виберіть **Дії > Insert Активність** на панелі інструментів Розклади агента або клацніть правою кнопкою миші Anywhere на сторінці розкладу та виберіть **Insert** , щоб відобразити порожнє діалогове вікно Insert Активність.
2. Заповніть поля в діалоговому вікні за бажанням і натисніть **Insert** to Insert нову активність у розкладі агента.
3. Якщо виникають конфлікти, натисніть **Перевизначити** в попереджувальному повідомленні, щоб проігнорувати конфлікти, і Insert нову активність над конфліктними активностями.
4. Натисніть **Зберегти** , щоб зберегти зміну розкладу.

Insert дія, яка передбачає ручне вирішення конфліктів

1. На сторінці Розклади агентів виберіть **Дії > Insert Активність** на панелі інструментів Розклади агентів або клацніть правою кнопкою миші Anywhere на сторінці розкладу та виберіть **Insert** , щоб відобразити порожнє діалогове вікно Insert Активність.
2. Заповніть поля в діалоговому вікні за бажанням і натисніть **Insert** to Insert нову активність у розкладі агента.
3. Якщо виникнуть конфлікти, натисніть **«Ручна обробка**» в попереджувальному повідомленні. Розклади агентів завантажуються з конфліктними розкладами, закріпленими у верхній частині сторінки, позначеними знаком оклику в червоному колі.
4. Переміщайте дії в міру необхідності для вирішення конфліктів. Для отримання додаткової інформації про переїзди див.

   Редагуйте розклади за допомогою перетягування.

5. Коли всі конфлікти будуть вирішені, натисніть Повторити **спробу** на панелі інструментів, щоб Insert нову активність у розкладі конфліктних агентів.

   ПРИМІТКА Якщо є деякі розклади агентів, які ви віддаєте перевагу перевизначати, а не обробляти вручну, залиште їх конфліктними, коли ви натиснете Повторити спробу. Ви отримаєте ще одне попереджувальне повідомлення.

   Виберіть **«Замінити** », щоб змінити ці конкретні розклади.

6. Натисніть **Зберегти** , щоб зберегти зміну розкладу.

Відведені місця відпочинку та міркування щодо плану відпустки

Webex WFO не дозволяє користувачам подавати запити на відгули для дат у минулому. Щоб правильно класифікувати відсутність агента як відпустку, ви можете вирішити Insert виняток у графіку оператора після його відсутності.

Однак Webex WFO не завжди обробляє виняток, який супервайзер вставляє в графік агента після відсутності, так само, як він обробляє запит на відпустку, який агент подає до відсутності через обмін повідомленнями.

Ця різниця впливає на наступне:

- Розподіл часу відпустки — Webex WFO не віднімає виняток, вставлений у минулий розклад, від загальної суми залишкових відпусток. Це вірно навіть у тому випадку, якщо виняток пов'язаний з типом відпустки.
- Час відпустки — якщо Webex WFO інтегровано з HRMS, він не віднімає виняток, вставлений у минулий графік, із загальної суми часу, що залишився до відпустки. Цей підсумок оновлюється лише раз на день шляхом імпорту даних про відпустки з HRMS.

У наведеній нижче таблиці описано, як запити на відпустку перед відсутністю та вставки винятків після відсутності віднімаються з обох поточних підсумків у системах, інтегрованих у HRMS, і не інтегрованих у HRMS.

Підсумок	**Запит на відгул до Відсутність**	**Вставка винятку після Відсутність**
Час відпустки	HRMS — віднімається	HRMS — не
	Не пов'язані з HRMS — віднімаються	віднімається не HRMS
		— віднімається
Відведені відгули	HRMS — віднімається	HRMS — не віднімається
	Не пов'язані з HRMS — віднімаються	Не пов'язані з HRMS — не віднімаються

Як видалити дію

Ви видаляєте дію з розкладу агента, вставляючи іншу дію з однаковим часом початку та завершення.

> **ПРИКЛАД:** Агенту призначено виняток у розкладі на нараді команди, яка триває з 9:00 до 10:00 AM у вівторок. Однак після виконання розкладу збори команди скасовуються. Для того, щоб видалити зустріч команди з розкладу агента, планувальник вставляє в Service час, який триває з 9:00–10:00 AM у вівторок.

Якщо активність є призначеним винятком, її також можна видалити, видаливши її з таблиці «Призначені винятки» на сторінці «Користувачі» агента (див. Керування користувачами). Однак це залишає прогалину, коли нічого не заплановано на інтервал, де був виняток. Для того, щоб агент залишався за графіком безперервно без розриву, ви повинні виконати одну з наступних дій:

- Повторно запустіть розклад.
- Відкрийте сторінку «Розклади агента» та заповніть порожню частину іншою дією або перетягніть активність «В обслуговуванні» ліворуч або праворуч, щоб заповнити пробіл.

> ПРАКТИЧНА ПОРАДА : Завжди видаляйте дії зі сторінки «Розклади агентів», а не з таблиці «Призначені винятки». Єдина причина, через яку ви можете видалити виняток із призначених Таблиця винятків полягає в тому, що виняток було створено у версії 10.3 або ранішої. Ці винятки не оновлюються автоматично і не видаляються при зміні або видаленні у версії 10.4.

Редагуйте розклади за допомогою перетягування

Ви можете змінювати час початку та завершення розкладу агента та переміщати заплановані активності в межах денного розкладу за допомогою техніки перетягування.

Коли розклади відображаються в режимі годин, двічі клацніть на панелі розкладу агента, щоб ініціювати дію перетягування. Коли ви це зробите, рядок розкладу розділиться на дві частини. Загальний час, такий як У службовий час, стає нижньою планкою, а конкретний час, такий як винятки та перерви, стає верхньою планкою.

- Використовуйте курсор, щоб перетягнути кінці нижньої панелі вліво і вправо, щоб змінити час початку та завершення зсуву.
- На верхній панелі за допомогою курсора перетягніть заплановану дію на новий час.

За замовчуванням зміни в розкладі прив'язані до п'яти хвилин. Щоб вносити зміни з кроком в одну хвилину, утримуйте натиснутою клавішу Shift під час перетягування (відпустіть кнопку миші перед натисканням клавіші Shift або зміна розкладу повернеться до п'ятихвилинного інтервалу).

> **ПРИМІТКА** : Виняток події динамічного планування, який виходить за межі часу обслуговування агента, не може бути переміщений.

Необхідно натиснути **«Зберегти** », щоб зберегти зміни, які ви внесли до розкладу. Якщо ви хочете скасувати зміни, які ви внесли, але ще не зберегли, виберіть **«Скасувати зміни** » з розкривного списку «Дії» або натисніть кнопку «Оновити» в браузері, щоб перезавантажити сторінку з початковим розкладом.

Додавання та редагування нотаток про активність

Примітки можуть бути прикріплені до активностей проекту та винятків у графіку агента. Ці нотатки містять більше інформації про вправу. Ви можете додати нотатку або відредагувати наявну нотатку до запланованої активності на сторінці «Розклади агентів».

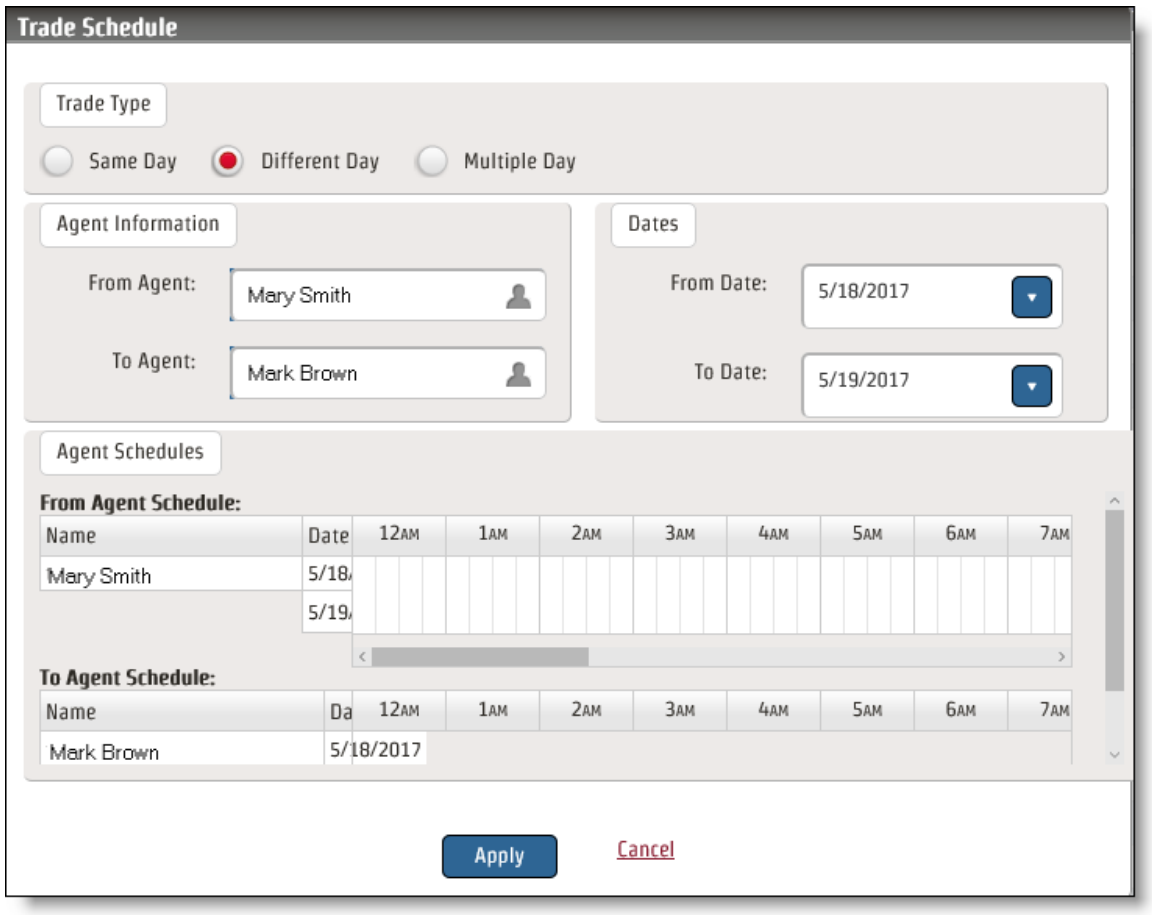
ПРИМІТКА Якщо на вас поширюється правило редагування розкладу, яке обмежує вашу здатність вносити зміни до нотаток активності у винятках і проектах, ви можете переглянути наявні нотатки про активність, навівши курсор на діяльності, але не може їх редагувати. Якщо ви Insert виняток або проект у розклад, ви не можете додати до нього примітку про активність.

Як додати або змінити примітку про активність

1. Під час перегляду сторінки "Розклади агентів" у режимі погодинного перегляду клацніть правою кнопкою миші потрібну активність у розкладі оператора.
2. У спливаючому меню, що з'явиться, виберіть **«Редагувати нотатку»**.
3. У діалоговому вікні «Редагувати нотатку» додайте нотатку або відредагуйте наявну.
4. Натисніть **Оновити**.
5. Натисніть **Зберегти** , щоб зберегти оновлений розклад.

Торгуйте за розкладом двох агентів

Діалогове вікно «Розклад торгівлі» дозволяє здійснювати торгівлю між двома агентами.



Ви можете торгувати розкладами на один і той же день, різні дні або кілька днів. Запланований час залишається на колишньому рівні, оскільки він залежить від потреб покриття. Змінюється те, який агент працює за графіком.

Коли графік торгового агента перетинає північ, агент повинен почати роботу в день початку графіка.

У наведеній нижче таблиці описані поля діалогового вікна «Розклад торгівлі».

Поле	Опис
Тип торгівлі	Тип торгівлі для даної дії. Можливі варіанти: ▪ Той самий день — розклад торгів у той самий день. Коли ви вибираєте цей параметр, з'являється поле «Дата розкладу». Цей параметр вибрано за замовчуванням. Наприклад, ви можете використовувати цю опцію, щоб обмінювати розклад агента А з 07:00 до 15:00 з 09:00 до 17:00 агента Б

Поле	Опис
	графік роботи в той же день. ▪ Різні дні — розклад торгів на два дні. Коли ви вибираєте цей параметр, з'являються поля «Від дати» та «До дати». Ця опція працює так само, як і опція «Той самий день», тільки у два окремі дні. ▪ Кілька днів — торгуйте розкладами на кілька днів. Коли ви вибираєте цей параметр, з'являються поля «Дата початку» та «Дата завершення». Наприклад, якщо ви виберете 23.01.2019 у полі «Дата початку» та «1/27/2019» у полі «Дата завершення», то ви обмінюватимете розклади агента A з понеділка по п'ятницю з понеділка по п'ятницю.
Інформація про агента	Агенти, що займаються торгівлею: ▪ Від агента — першого агента, розкладом якого ви хочете торгувати ▪ Агенту — другому агенту, розкладом якого ви хочете торгувати У головному поданні відображаються лише агенти, призначені команді в головному поданні.
Дати	Дати, що беруть участь у торгівлі. Можливі дати торгів: ▪ Schedule Date — дата, коли ви хочете обмінюватися розкладами. Введіть дату вручну або клацніть поле та виберіть дату у спливаючому вікні «Календар». ▪ Від дати — перша запланована дата, пов'язана з торгівлею. ▪ На сьогоднішній день — друга запланована дата, пов'язана з торгівлею. ▪ Дата початку — перший день робочої зміни, якою ви хочете торгувати. ▪ Дата завершення — останній день робочої зміни, якою ви хочете торгувати.
Графіки роботи агентів	Розклад для обох агентів відображається поруч. Вони дозволяють порівняйте розклад операторів, перш ніж натиснути «Застосувати». ▪ З розкладу агента — поточний розклад першого агента

Поле	Опис
	▪ Для Розкладу Агента — Поточний розклад другого агента Вам надається інформація про доступність Агента, Команди, часовий пояс, винятки, черга обслуговування, зміни, що накладаються, і відображення навичок, які допоможуть вам вирішити, чи можлива угода.

Розклади торгів між двома агентами

1. Натисніть **«Дії» > «Розклад** торгівлі», щоб відкрити діалогове вікно «Розклад торгівлі».
2. Заповніть поля.
3. Натисніть **Застосувати**. Торгові графіки застосовуються відразу до графіка виробництва.

> **ПРИМІТКА** Для складання торгових графіків обидва агенти повинні бути включені в графік, який був запущений протягом часового проміжку угоди.

Копіювання розкладу занять
На сторінці «Копіювати дії за розкладом» можна копіювати заплановані дії кількома способами. Ти можеш:

- Копіюйте активності з розкладу одного агента в певний день в розклад інших агентів у вибрані дні
- Копіюйте розклади кількох операторів з певних днів певного тижня на інші тижні

Функція копіювання замінює дії цільового розкладу в межах вибраних часових інтервалів на дії вихідного агента. Будь-які активності призначених винятків, які копіюються автоматично, відображаються в таблиці призначених винятків цільових агентів на сторінці Користувачі агентів і з'являтимуться в розкладах цільових агентів, якщо розклад буде повторно запущено.

> **ПРИМІТКА:** Не слід вибирати дії з перехресними проміжками часу під час копіювання однієї дати на кілька днів. Наприклад, якщо ви спробуєте скопіювати зсув AM 7 PM–5:30, а також 12 AM–7
> PM Активність «Недоступно» ви можете вибрати для копіювання, тоді частина зміни AM 12 AM–5:30 з'явиться лише в останній день, вибраний для копіювання. Причина цього полягає в тому, що активність «Недоступно» перезаписує частину зміни попереднього дня з 12 AM до 5:30 AM, оскільки Webex WFO встановлює активності на поточний день.

> ПРИМІТКА
> Якщо ви копіюєте дії від вихідних агентів, які підтримують черги послуг, що відрізняються від цільових агентів, майте на увазі, що ці дії можуть бути видалені з розкладів вихідних агентів, коли буде запущено майбутній розклад для їхніх черг послуг. Для того, щоб уникнути цієї проблеми, ви можете зробити одну з

Наступні:

- Скопіюйте активність з вихідного агента з тими ж чергами обслуговування на своїй зміні, що й у цільового агента.
- Призначте активність цільовому агенту та запустіть розклад.

Функція «Копіювати дії за розкладом» використовує часовий пояс планування, призначений агентом джерела, під час копіювання дій. Скопійовані дії автоматично з'являються в розкладі цільового агента в часовому поясі відображення цільового агента.

ПРИМІТКА Якщо скопійовані дії були створені у версії, старішій за версію 10.3, то таблиця «Призначені винятки» не оновлюється, а в разі повторного запуску розкладу скопійовані винятки не відображаються.
Однак скопійовані винятки відображаються в Data Explorer для цільових агентів.

Необхідні умови

- Дозвіл на адміністрування WFM, адміністрування розкладів або редагування розкладів

Процедури

Копіювання запланованих дій одного агента в розклади інших агентів (копіювання активностей)

Дії, скопійовані з вихідного розкладу, перезаписують дії, які повністю охоплюються за однакові проміжки часу в цільових розкладах. Цільові графіки, які містять перекриваючі (але не повністю охоплені) дії, обрізаються таким чином, щоб частина, що перекривається, видалялася, а частина, що не перекривається, залишалася. Дії цільового розкладу, які не перетинаються та не охоплюються жодним джерелом діяльності, залишаться такими, якими вони є в поточних цільових розкладах. Скопійовані дії копіюються в часовому поясі відображення, який копіює користувач.

1. Виберіть опцію **Копіювати заплановані дії агента з однієї дати на інші агенти/дати** Варіант.
2. **У розділі «Розклад** джерела» виберіть агента, розклад якого ви хочете скопіювати, і дату цього розкладу. Потім **таблиця Розклад** заповнюється розкладом агента на цю дату.
3. Установіть прапорці поруч із діями, які потрібно скопіювати.

> ПРИМІТКА**:** Якщо агент має параметри «Недоступні або доступні заняття», які перетинають північ у вашому часовому поясі відображення, ці дії припиняються опівночі, коли вони відображаються на сторінці. Цей
> запобігає копіюванню дій, які охоплюють кілька дат. Дії, які перевищують два дні від опівночі, виходять за межі дозволеного проміжку часу та не копіюються.

4. **У розділі «Цільові розклади** » виберіть агентів і дати, на які ви хочете скопіювати вибрані дії. Якщо не існує розкладу на цільовий тиждень, заповнювачі будуть додані за необхідності.
5. Натисніть **Копіювати**.

Копіювання запланованих дій кількох агентів на інші тижні (копіювання змін)

Зсув джерела для дня тижня повністю перекриває цільовий зсув у цей день тижня. Цільові дні, які не були заплановані в джерельному зсуві, залишаються такими, якими вони були. Якщо в цільову дату не заплановано жодної активності, а вихідні активності не містять зміни до місця в цей день, то день заповнюється активностями «Недоступні». Скопійовані активності копіюються в часовому поясі відображення скопійованих агентів.

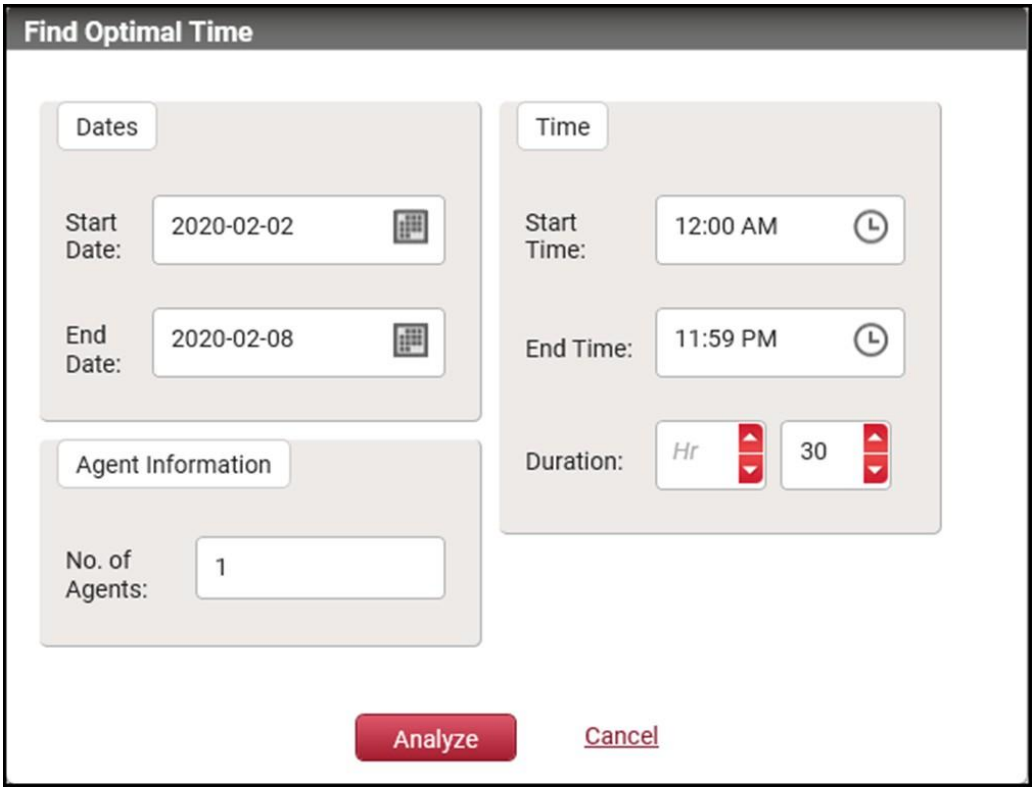
1. Виберіть опцію **Копіювати щоденний розклад одного або кількох операторів з одного тижня на інший тиждень**
   Варіант.
2. **У розділі «Вихідні розклади** » виберіть операторів, розклади яких ви хочете скопіювати, і тиждень розкладу. Незалежно від того, який день тижня ви введете в **поле «Тиждень** », відображається налаштований перший день тижня.
3. **У таблиці «Дні** » виберіть конкретні дні тижня, розклади яких потрібно скопіювати. За замовчуванням вибрано кожен день тижня.
4. У розділі «Цільові розклади» виберіть тижні, на які ви хочете скопіювати розклади. Якщо клацнути будь-який день тижня, в області «Призначено» вводиться дата першого дня цього тижня. Щоб видалити тиждень, виберіть його та натисніть **«Видалити**».

   > ПРИМІТКА Атрибути дати зсуву, яку ви копіюєте, переносяться на цільову дату, тому перехресна зміна з середи по четвер буде з середи по четвер у цільовому діапазоні тиждень.

5. Натисніть **Копіювати**.

Знайдіть найкращий час для заняття

Діалогове вікно «Знайти оптимальний час» допомагає знайти найкращий час у розкладі агента для Insert активності, щоб він мав якомога менший вплив на рівень обслуговування. Для того, щоб Insert активність, ви повинні вибрати чергу послуг на сторінці Розклади агентів, яка має прогноз і розклад.



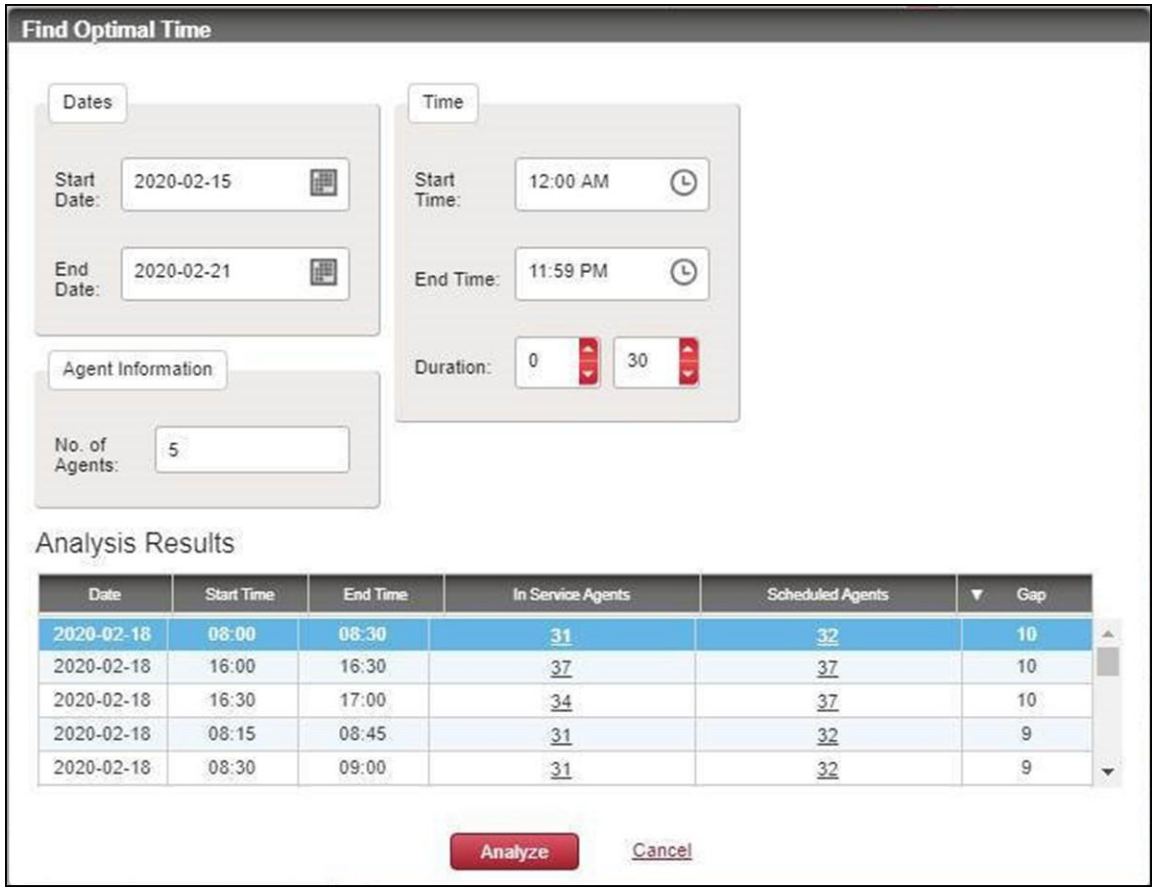
У наведеній нижче таблиці описано поля діалогового вікна «Знайти оптимальний час».

Поле	Опис
Дата початку	Дата початку діапазону дат, у який має відбутися активність. За замовчуванням це перший день тижня, розклад якого ви переглядаєте. Ви можете вибрати дату в межах цього тижня. Якщо ви хочете вибрати дату на майбутньому тижні, ви повинні відобразити цей тиждень на сторінці Розклади агентів.
Кінцева дата	Кінцева дата діапазону дат, у який має відбутися дія. За замовчуванням це кінець тижня, розклад якого ви переглядаєте. Ви можете вибрати будь-яку дату протягом тижня. Якщо ви хочете вибрати дату на майбутньому тижні, ви повинні відобразити цей тиждень на сторінці Розклади агентів.
Час початку	Найраніший час, з якого можна починати діяльність.
Час завершення	Найпізніший час, коли можна починати діяльність.

Поле	Опис
Тривалість	Скільки часу має тривати вправа.
Ні. агентів	Кількість агентів, яких ви хочете виконати дію.

Щоб підібрати оптимальний час:

1. Заповніть поля в діалоговому вікні «Знайти оптимальний час».
2. Натисніть Аналізувати. WFM знаходить найкращий час для активності та перераховує його у випадаючому вікні Результатів аналізу.

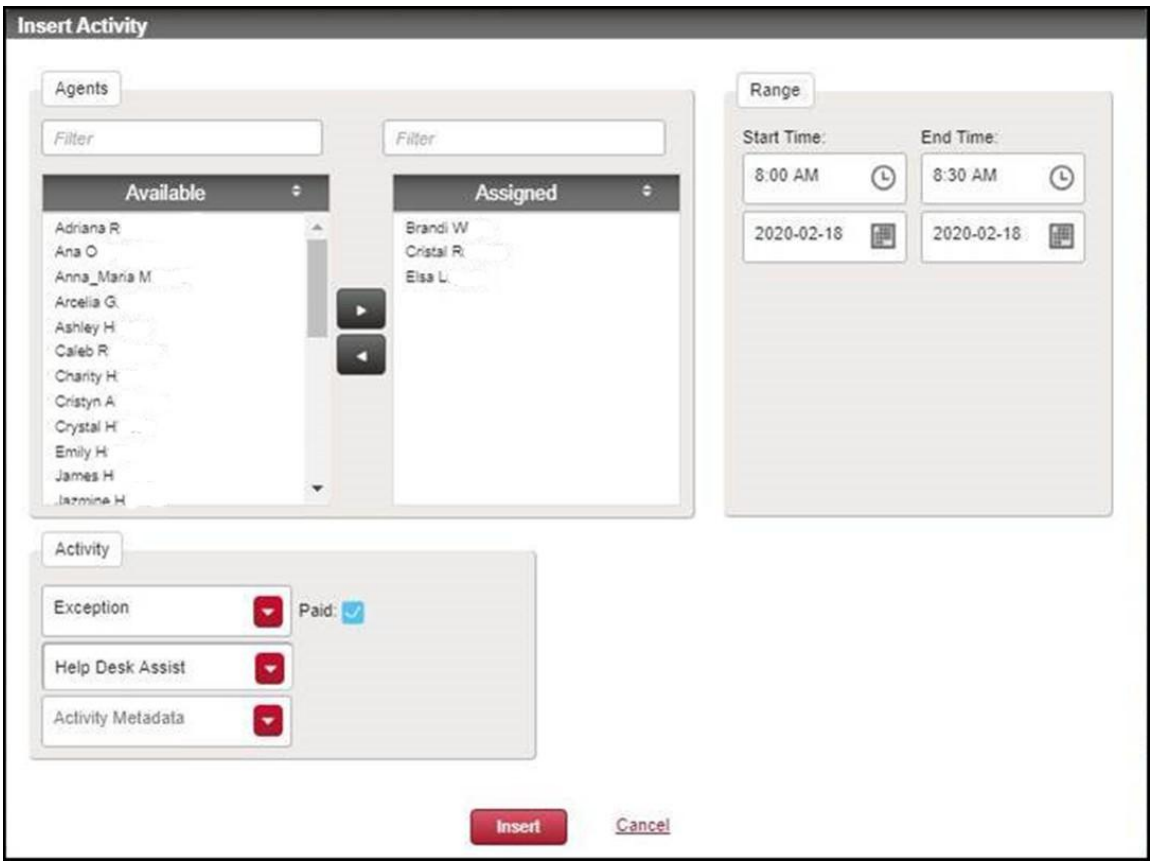


У таблиці «Результати аналізу» перелічено часові проміжки кандидатів для активності. Поля в таблиці наступні.

Поле	Опис
Дата	Дата часового проміжку.
Час початку	Час початку часового слоту.
Час завершення	Час завершення часового проміжку.
У сервісних агентів	Кількість агентів, які перебувають на службі протягом усього терміну дії часовий проміжок.
Агенти за розкладом	Кількість агентів, які заплановані протягом часового слоту. Ці Агенти можуть бути заплановані на будь-яку активність, включаючи в сервісі, перерві, винятку, проекті і так далі.
Розрив	Позитивний або негативний розрив між кількістю прогнозованих агентів і фактичними плановими агентами. Позитивне число вказує на переукомплектованість, а негативне – на недоукомплектованість. Зауважимо, що при цьому не враховується кількість прогнозованих засобів при нанесенні усадки.

Використовуйте значення розриву, щоб вирішити, який часовий проміжок використовувати для вправи. За замовчуванням найоптимальніший час (найбільша різниця між агентами з обслуговування та прогнозованими агентами) відображається в першому рядку списку результатів аналізу. Якщо це число від'ємне, спробуйте збільшити діапазон дати початку/дати завершення або зменшити кількість потрібних агентів.

Прийнявши рішення, клацніть номер гіперпосилання в полях «У сервісних агентах» або «Заплановані агенти» у вибраному часовому інтервалі. Відкриється діалогове вікно активності Insert з полями Діапазон, які автоматично заповнюються на основі вибраного вами часового інтервалу.



Панель «Агенти» містить імена агентів, які були вказані як «Сервісні агенти» або «Заплановані агенти» в таблиці «Результати аналізу».

Щоб додати активність до розкладу вибраних операторів:

1. Виберіть агентів, яких ви хочете виконати дію.
2. Заповніть розділи «Призначення винятків» і «Активність».
3. Натисніть **Insert**
4. Натисніть **Зберегти**.

Скасування змін у розкладі

На сторінці «Історія розкладу та відновлення» можна переглянути історію змін розкладу агента та відновити попередню версію поточного розкладу.

ПРИМІТКА Огляд цієї функції можна знайти в розділі Про історію розкладу та відновлення,

Доступ до сторінки «Історія розкладу» та «Відновлення» можна отримати двома способами:

- Клацніть правою кнопкою миші на розкладі оператора на сторінці Розклади агентів і виберіть у контекстному меню пункт Історія розкладів. Відобразиться сторінка з результатами пошуку цього агента та датою розкладу, який ви переглядали.
- Перейдіть на сторінку в розділі Керування програмами (Керування програмами > Керування розкладом > Запланувати історію та відновити). Відкриється сторінка з результатами пошуку за сьогоднішньою датою розкладу.

Пошук в історії розкладу
Використовуйте критерії пошуку, щоб знайти графік роботи агента, який ви хочете скасувати.

Пошук в історії розкладу для конкретного розкладу оператора

1. Введіть конкретну дату розкладу або діапазон дат розкладу. Це мінімально необхідні критерії пошуку.
2. За бажанням додайте більше критеріїв пошуку, як описано нижче. Всі ці критерії не є обов'язковими.

Критерії	Опис
Ім’я оператора	Агенти у випадаючому списку – це активні агенти в командах у вашому Головний вигляд. Ви можете включити неактивних агентів до списку, встановивши прапорець «Показувати неактивних користувачів».
Відображення часового поясу	Часовий пояс, який використовується під час відображення результатів пошуку.
Дата перегляду	Дата внесення змін до графіку.
Змінено	Ім'я користувача, який змінив розклад.
Тип редакції	Тип зміни, внесеної в розклад.
Ідентифікатор події	Унікальний ідентифікатор, який ідентифікує кожен графік агента, який брав участь у зміні. ПРИМІТКА Якщо існує кілька розкладів агентів, які були змінені однією збереженою зміною, кожен із цих розкладів має той самий ідентифікатор події, але має окремі ідентифікатори версій.

3. Натисніть **Пошук**. Результати пошуку відображаються в таблиці Результати.
4. Натисніть Скинути , щоб очистити поля критеріїв пошуку та ввести нові.

Таблиця результатів

Залежно від критеріїв пошуку, таблиця результатів може містити одне або кілька звернень для певного агента або, якщо ви здійснювали пошук за допомогою ідентифікатора події, для кількох агентів. Якщо для окремого агента є кілька звернень, ідентифікатор версії визначає порядок, у якому було внесено зміни до розкладу цього агента, а найвищий номер ідентифікатора версії є останньою зміною.

> **ПРИМІТКА:** Кожне звернення до перегляду розкладу призначене для зміни. Якщо агент розділив зміни на певну дату під час виконання розкладу, кожна зі змін має власне звернення до перегляду розкладу. Якщо графік роботи оператора не змінився змінено під час запуску за розкладом, для цього агента немає звернення до редакції.

Таблицю результатів можна відсортувати за будь-яким стовпцем таблиці в порядку зростання або спадання, клацнувши заголовок стовпця.

Відновлення розкладу

Відновлення розкладу оператора до попередньої версії

1. Щоб отримати доступ до сторінки «Історія розкладів і відновлення», клацніть правою кнопкою миші на розкладі агента на сторінці «Розклади агентів» або перейшовши до нього в розділі «Керування програмами».
2. Якщо ви увійшли на сторінку через керування програмами, використовуйте поля критеріїв пошуку, щоб знайти графік роботи агента, який ви хочете відновити.
3. У таблиці результатів пошуку натисніть гіперпосилання Ідентифікатор версії у відповідному рядку.
4. Натисніть « **Відновити** » поруч із версією, яку потрібно відновити.

Приклад: відновлення розкладу

У таблиці «Результати» клацніть ідентифікатор версії з гіперпосиланням, щоб відобразити історію розкладу агента. Історія розкладу показує кожну зміну, внесену до розкладу цього агента протягом періоду зберігання даних.

> ПРИМІТКА Для кожної показаної редакції розкладу є одна година незапланованого часу (коричневого кольору з темним перехресним штрихуванням), показана на кожному кінці рядка розкладу. Ці додаткові проміжки часу відображаються лише до окреслюють розклад і не відновлюються при відновленні версії.

Наприклад, історія розкладу для цього агента показує поточний розклад і три зміни:

Виноска	Опис
4	У цьому рядку показана найстаріша версія. Ця оригінальна версія розкладу агента має призначений виняток (рожева активність), запланована на 9:15 AM.

Виноска	Опис
3	У цьому рядку показана друга, більш свіжа версія. У цій редакції призначений виняток було перенесено з 9:15 AM на 2:30 PM, а обідню перерву (синя активність) перенесено з 11:00 AM на 12:00 PM.
2	У цьому рядку відображається найновіша версія. Вона завжди ідентична поточній редакції в рядку 1. У цій редакції призначений виняток знову було перенесено на 1:00 PM, а обідню перерву перенесено на 11:00 AM.
1	Цей рядок показує поточний розклад оператора. Він завжди відображається на сторінці історії розкладу, щоб ви могли порівняти його з попередніми версіями. Якщо версій багато, ці рядки можна прокручувати вгору і вниз, поки поточний розклад залишається на місці.

Якщо необхідно відновити розклад оператора до версії, де призначене виключення є на 2:30 PM і обід на 12:00 PM, ви можете відобразити історію розкладу та натиснути кнопку Відновити на рядку 3. Потім поточний розклад агента повертається до цієї версії. В історії розкладу агента тепер відображається нова версія, яка показує цю зміну:

Приклад: поведінка під час відновлення протягом існуючого розкладу

Якщо проміжок часу, протягом якого ревізія відновлюється, вже має одну або кілька змін для агента (включно з доступним часом) тривалістю до 24 годин, ці зміни замінюються активністю «Недоступно» до застосування відновленої версії. Наприклад:

Перед відновленням	Відновлена версія	Після відновлення
6 AM–12 PM Зміна 3 PM–6 PM Зміна	9 AM–5:30 Зміна PM	6 AM–9 AM Немає в наявності 9 AM–5:30 PM Відновлено зміну 5:30 PM–6 PM Немає в наявності
8 AM–12 PM Зміна 12 PM–4 PM В наявності	12 PM–4 PM Зміна	8 AM–12 PM Недоступно 12 PM–4 PM Відновлений зсув

Про історію розкладу та відновлення

ПРИМІТКА Процедури перегляду історії розкладу агента та відновлення попередніх розкладів наведено в статті Скасування зміни в розкладі.

Ви можете відновити розклад агента до попередньої версії за допомогою функції «Історія розкладів» і «Відновлення». Він доступний для використання з минулими, поточними та майбутніми розкладами агентів, які перебувають у вашому головному перегляді.

Історія розкладу відстежується, як тільки ввімкнено збереження, і накопичується з цього моменту часу до тривалості періоду зберігання. За замовчуванням термін зберігання становить 7 днів, але це значення може змінити адміністратор. Якщо з якоїсь причини розклад агента повинен повернутися до попередньої версії, щоб скасувати внесені зміни, відповідна версія розкладу може бути відновлена з історії розкладу, якщо вона знаходиться в межах періоду зберігання.

Ви можете переглядати та відновлювати історію розкладу з двох місць:

- Сторінка "Розклади агента" (клацніть правою кнопкою миші на розклад оператора та виберіть у контекстному меню пункт "Історія розкладів")
- Сторінка «Історія розкладу» та «Відновлення» в «Управлінні програмами» (див. Скасування зміни за розкладом

Важливо зазначити

Майте на увазі, що відновлення не впливає на:

- Мінімальні/максимальні ліміти по агенту (вони можуть бути порушені)
- Список призначених винятків на сторінці Користувачі
- Використання відведеного часу
- Запити на внутріденне динамічне планування
- Динамічна доступність
- Незавершені зміни в розкладі
- Розрахунки відповідності та відповідності
- HRMS
- Плани на відпустку
- Запити на обмін повідомленнями

ПРИМІТКА**:** Якщо відновлення порушує максимальні умови укомплектованості персоналом, воно не вдасться.

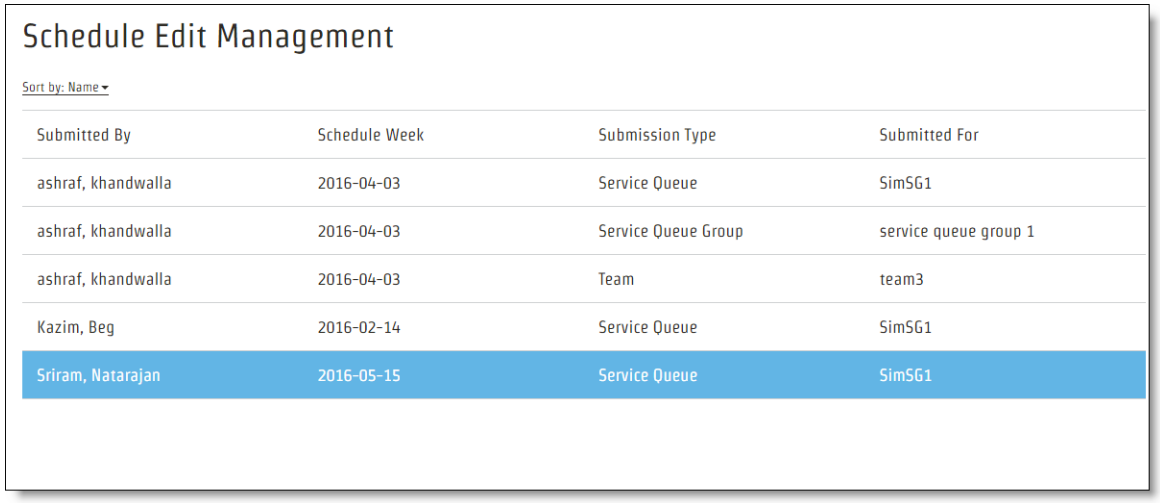
Відновлення розкладу, пов'язаного з торгівлею, відновлює тільки графік обраного агента. Графік роботи іншого агента не змінюється, а години торгівлі залишаються.

ПРИКЛАД : Агент А обмінюється зміною у вівторок зі зміною агента Б у середу. Однак графік Агента А повертається до того, що було до обміну з Агентом Б, тому Агент А знову залишається Робота запланована на вівторок. Графік агента Б не змінюється відновленням, тому він як і раніше має працювати у вівторок, а не в середу.

Якщо в зміні беруть участь кілька розкладів агентів, вони ідентифікуються як група з ідентифікатором події. Це полегшує пошук кожного розкладу, який був змінений, якщо виникне необхідність відновити їх до більш ранньої версії.

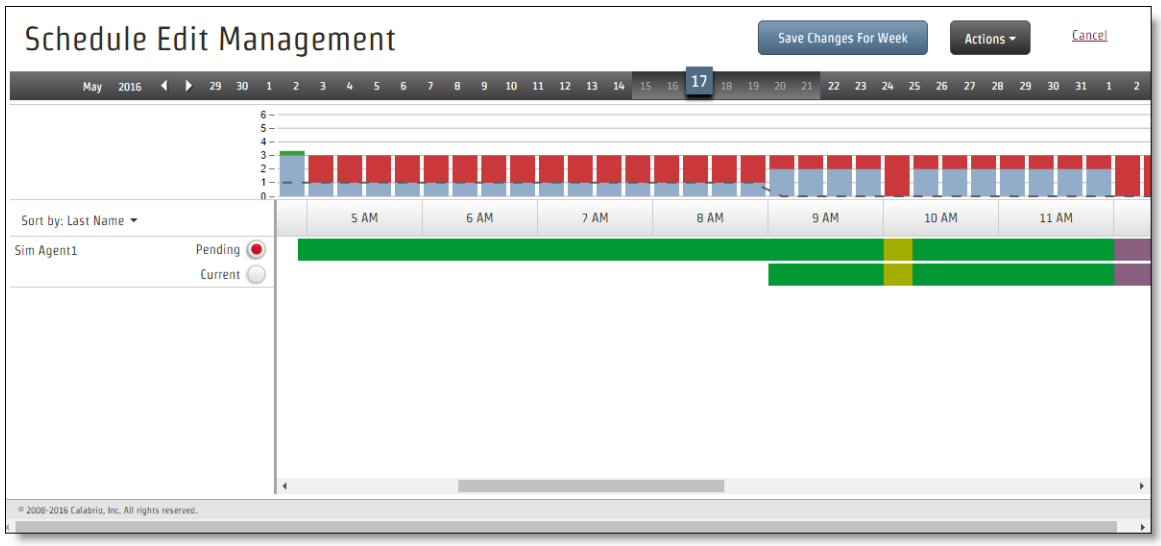
Затверджувати або відхиляти зміни в розкладі, внесені керівниками

Сторінка керування редагуванням розкладу доступна для користувачів з увімкненим дозволом Adadministration WFM для їхньої ролі. У ньому перелічено редагування розкладу, зроблені супервізорами, чиї можливості редагування контролюються правилом редагування розкладу (див. Обмеження можливості супервізора редагувати розклади) і які включені в робочий процес події редагування розкладу. Зміни, внесені цими супервізорами, призупиняються, доки їх не затвердить або не відхилить адміністратор або планувальник.



При натисканні на один із записів відкривається сторінка зі змінами, внесеними науковим керівником. На цій сторінці відображається поточний графік кожного агента та графік очікування з запропонованими супервайзером змінами.

Ви можете побачити, як зміни впливають на покриття та персонал, перемикаючись між опціями «Очікує» та «Поточний» для кожного агента. Наведіть курсор на будь-який з стовпчиків у верхній частині розкладу, щоб відобразити кількість агентів, прогнозованих і запланованих на інтервал.



Як схвалювати або відхиляти зміни в розкладі

1. Щоб затвердити зміну в розкладі, виберіть опцію Очікує **на розгляд** поруч з іменем агента. Щоб заборонити зміну розкладу, виберіть опцію Поточний .

   ПРИМІТКА**:** Ви можете вибрати всі відкладені або всі поточні розклади одночасно за допомогою кнопки Дії на панелі інструментів.

2. Натисніть **Зберегти зміни за тиждень**.

Керуйте сьогоднішнім розкладом

Управління сьогоднішнім розкладом передбачає наступне:

- Запропонуйте обраним агентам можливість взяти добровільну відпустку, понаднормову роботу або і те, і інше, коли сформований графік перевантажує або недоукомплектовує чергу обслуговування.
- Перевірте кадрове покриття, включаючи прихильність та відповідність агентів.
- Максимізуйте охоплення без запуску нового графіка.

Запропонуйте добровільну понаднормову роботу або відгул

Внутрішньоденне динамічне планування дозволяє точно налаштувати штатний розклад відповідно до поточних умов, пропонуючи обраним агентам можливість взяти добровільну відпустку, понаднормову роботу або те й інше, коли сформований графік перевантажує або недоукомплектовує чергу обслуговування.

Зміни в розкладі можуть бути як на поточний день, так і на майбутній. Ці зміни в розкладі, ініційовані агентом, можуть вимагати затвердження або набувати чинності негайно без будь-якого затвердження.

На сторінці динамічного планування між днями можна виконати такі дії:

- Перегляд покриття за розкладом черги послуг
- Як створити нову подію динамічного планування всередині дня
- Перегляд і редагування списку наявних подій динамічного планування всередині дня

ПРИМІТКА : Настійно рекомендується використовувати профілі умов роботи, щоб оптимізувати внутрішньоденні обіди та перерви агента.

Перегляду

У поданні Подія відкриється сторінка Внутрішньоденне динамічне планування, у якому перелічено всі наявні події. Натисніть «Огляд», а потім виберіть чергу послуг із розкривного списку, щоб відобразити розклад цієї черги послуг і покриття на поточну дату. За бажанням ви можете вибрати іншу дату.

Після того, як ви відобразили розклад і покриття для черги обслуговування, ви можете:

- Виберіть іншу чергу обслуговування з розкривного списку Черга обслуговування.
- Виберіть іншу дату в рядку календаря. Ви можете вибрати сьогоднішню дату або будь-яку дату в майбутньому.
- Виберіть інший прогноз із розкривного списку Прогноз. Ви також можете вибрати Повторний прогноз, щоб повторно спрогнозувати розклад. Зміна використовуваного прогнозу може допомогти вам визначити необхідний рівень укомплектованості персоналом в обраний день.

  ПРИМІТКА Повторний прогноз можна використовувати лише на поточну дату.

Перегляд існуючих подій

Натисніть кнопку Подія (правий верхній кут сторінки Внутрішньоденне динамічне планування), щоб переглянути список існуючих подій на поточну та майбутні дати. Ви можете натиснути кнопку Налаштування поруч із будь-якою з перелічених подій, щоб переглянути сторінку Події динамічного планування протягом дня для цієї події. Якщо подія триває, у верхній частині сторінки відображається годинник зворотного відліку, який показує, скільки ще часу залишилося агентам, щоб зареєструватися на подію.

Поля в списку описані в наступній таблиці.

Поле	Опис
Налаштування	Натисніть цю кнопку, щоб переглянути, відредагувати або видалити внутрішньоденне динамічне планування

Поле	Опис
	подія.
Тип	Тип зміни графіка: VTO (добровільна відпустка), OT (понаднормова робота) або обидва.
Назва події	Назва події динамічного планування всередині дня. Натисніть назву події , щоб переглянути сторінку динамічного планування між днями для події.
Черга обслуговування	Черга послуг, до якої відноситься зазначена подія.
Дата розкладу	Дата внесення змін до графіку.
Статус	Ці три числа, зліва направо: ▪ Кількість агентів, зміни в розкладі яких були затверджені (Затверджено) ▪ Кількість агентів, які подали зміни до розкладу, але ще не затверджені (очікують на розгляд) ▪ Загальна кількість агентів, запрошених до участі в події (всього призначених агентів)

Створення нової події динамічного планування всередині дня

Натисніть кнопку **Створити подію** (у верхньому правому куті сторінки Внутрішньоденне динамічне планування), щоб створити нову подію.

Розділи на сторінці "Події динамічного планування всередині дня" описано нижче.

Назва події динамічного планування на внутрішньодобовий день

Унікальні назви заходу.

Термін відповіді агента

Цей розділ використовується для налаштування того, коли агенти повинні реагувати на подію з їхніми переглянутими графіками, дедлайном, а також чи потрібно затверджувати їхню відповідь вручну.

Поле	Опис
Дата дедлайну	Введіть дату, коли надійшли відповіді від агентів, яким було запропоновано змінити свої Настав час виконання графіків.

Поле	Опис
Час виконання	Введіть час на дату, коли надійшли відповіді від агентів, запрошених на Настав час змінити їх графік.
Автоматичне затвердження змін у розкладі агента	Установіть цей прапорець, якщо хочете, щоб зміни в розкладі агентів набували чинності автоматично. У разі отримання дозволу всі зміни в розкладі агентів повинні бути затверджені вручну.
Дозволити порушення, пов'язані з мінімальними/максимальними годинами на день/тиждень	Установіть цей прапорець, якщо ви хочете, щоб зміни в розкладі агента порушували обмеження на мінімальні/максимальні години, призначені агенту.

Черга обслуговування

Виберіть чергу послуг, розклад якої ви хочете змінити.

Період зміни розкладу

ПРИМІТКА Ці поля є єдиними, які можна оновити після створення події.

Поле	Опис
Дата розкладу	Виберіть дату періоду зміни розкладу.
Зміна часу початку	Введіть час початку періоду зміни розкладу в 24-годинному форматі. ПРИМІТКА Щоб вибрати північ, введіть **0:00** вручну.
Зміна часу завершення	Введіть час завершення періоду зміни розкладу в 24-годинному форматі. ПРИМІТКА Щоб вибрати північ, введіть **24:00** вручну.

Прогноз

Виберіть прогноз, який використовується для позначення кадрових потреб на дату зміни графіка. Ви можете вибрати прогноз виробництва, іменний прогноз або внутрішньоденний повторний прогноз.

Опція зміни розкладу

Виберіть тип зміни в розкладі, який ви хочете запропонувати обраним агентам:

- Добровільна відпустка — агенти втрачають час під час переповнених інтервалів
- Понаднормова робота — агенти отримують додатковий час під час недостатніх інтервалів

- І те, і інше — агенти втрачають час під час переукомплектованих інтервалів і забирають додатковий час під час недостатньо укомплектованих інтервалів

Параметри добровільної відпустки

Ці поля з'являються, коли ви вибираєте опцію Добровільна відпустка або Обидві зміни графіка.

Поле	Опис
Мінімальний час відпочинку	Введіть мінімальну кількість часу відпустки, яку може взяти оператор. Максимальний час відпочинку Введіть максимальну кількість часу, який може зайняти агент.
Дозволити кілька варіантів відпустки	Установіть цей прапорець, щоб дозволити агентам брати відпустку в кількох сегментах протягом періоду зміни графіка, тобто відпустка не обов'язково має бути безперервною.
Поріг цілей щодо персоналу недоукомплектованість штатом	Введіть суму переукомплектованості штатом (позитивне число) або (від'ємне число), дозволене протягом кожного інтервалу в періоді зміни графіка.
Виняток для використання	Виберіть виняток, який буде використано для добровільної відпустки, у файлі агента. Розклад.

Параметри понаднормової роботи

Ці поля з'являються, коли ви вибираєте опцію Понаднормова перерва або Обидві зміни графіка.

Поле	Опис
Мінімальна понаднормова робота	Введіть мінімальну кількість понаднормового часу, яку може взяти агент. Це поле з'являється, коли вибрано опцію Понаднормова робота або Обидві зміни розкладу.
Максимальна понаднормова робота	Введіть максимальну кількість овертаймів, яку може взяти агент. Це поле з'являється, коли вибрано опцію Понаднормова робота або Обидві зміни розкладу.
Дозволити кілька варіантів понаднормової роботи	Установіть цей прапорець, щоб дозволити агентам виконувати понаднормову роботу в кількох сегментах протягом періоду зміни розкладу, тобто понаднормова робота не обов'язково має бути безперервною. Цей прапорець з'являється лише тоді, коли вибрано параметр Понаднормова робота або Обидві зміни розкладу.
Примусово дотримуйтесь мінімального проміжку між зміною і стартом	

Графік роботи людей | Керуйте	
Установіть цей прапорець, якщо ви	хочете вимагати, щоб між звичайною зміною агента та початком понаднормової роботи проходив мінімальний проміжок часу.

Поле	Опис
понаднормової роботи	
Мінімальна тривалість проміжку	Введіть мінімальний проміжок часу, який може виникнути між звичайною зміною агента та початком понаднормового часу.
Поріг цілей щодо персоналу недоукомплектованість штатом	Введіть суму переукомплектованості штатом (позитивне число) або (від'ємне число), дозволене протягом кожного інтервалу в періоді зміни графіка.

Агентів

Виберіть агентів, яких ви хочете запросити для участі в події динамічного планування всередині дня. Агенти, перелічені на панелі «Доступні», — це ті, хто підтримує вибрану вами службу.

> ПРИМІТКА : Лише для добровільних понаднормових подій (не враховуючи події як добровільної понаднормової роботи, так і добровільної перерви) у вас є можливість вибрати агентів за межами обраної черги обслуговування для
> взяти участь у заході. Це дає вам більше гнучкості для задоволення ваших вимог до покриття. Щоб зробити цих агентів видимими в області «Доступно», установіть прапорець «Я хочу призначити подію агентів в інших чергах послуг». Зверніть увагу, що якщо встановити прапорець, призначити зовнішніх агентів для події, а потім зняти прапорець, ці зовнішні агенти видаляються з панелей «Доступно» та «Призначено».

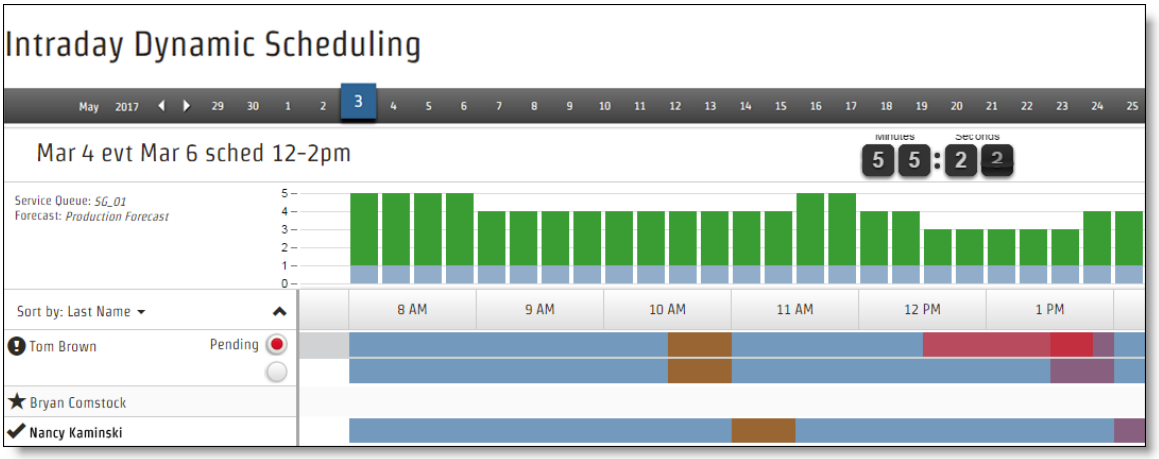
Запрошений агент може не мати змоги взяти участь у заході, оскільки графік агента не відповідає вимогам заходу. У цьому випадку агент бачить повідомлення про те, що вибір тайм-ауту або овертайму більше не доступний для події.

> ПРИМІТКА : Агенти можуть підписатися на добровільну понаднормову роботу в дні, коли у них немає розкладу.

Затвердження змін у розкладі

Якщо подію динамічного планування всередині дня налаштовано на автоматичне затвердження змін у розкладі агента (установлено пункт "Затверджувати розклад агента автоматично"), то зміна розкладу відразу відображається в розкладі оператора.

Зміни в розкладі агентів, які потрібно затвердити, відображаються на сторінці динамічного планування всередині дня для цієї події.



Імена агентів, яким було запропоновано взяти участь у внутрішньоденному заході динамічного планування, позначені одним з трьох значків (показані на графіку вище).

- Зірка — позначає агента, якого запросили взяти участь у події, але який ще не відповів
- Позначка – позначає агента, який вніс зміни до розкладу, і ці зміни були схвалені автоматично або вручну.
- Знак оклику — позначає агента, чиї зміни очікують на затвердження вручну

Якщо зміни агента очікують вашого схвалення, поруч з іменем агента є дві смуги розкладу. Верхня планка - це запропонований розклад (очікує на розгляд), а нижня планка - це існуючий розклад агента. Коли ви перемикаєтеся між поточним розкладом агента та його зміненим розкладом, що очікує на розгляд, покриття оновлюється, щоб допомогти вам вирішити, чи хочете ви прийняти зміну, що очікує на розгляд, чи ні.

Прийміть запропонований агентом графік

1. Виберіть опцію Очікує **на розгляд** .
2. На панелі інструментів натисніть **Зберегти** .

У наступній ситуації Webex WFO замінить неоплачувану активність у розкладі агента, який подав зміни, на активність Недоступна.

Конфігурація внутрішньоденних динамічних подій	Дії агента
Включає добровільну відпустку, яка передбачає оплачуваний виняток.	▪ Агент додає добровільну відпустку, і ця добровільна відпустка перекриває неоплачувану діяльність у поточному графіку агента.

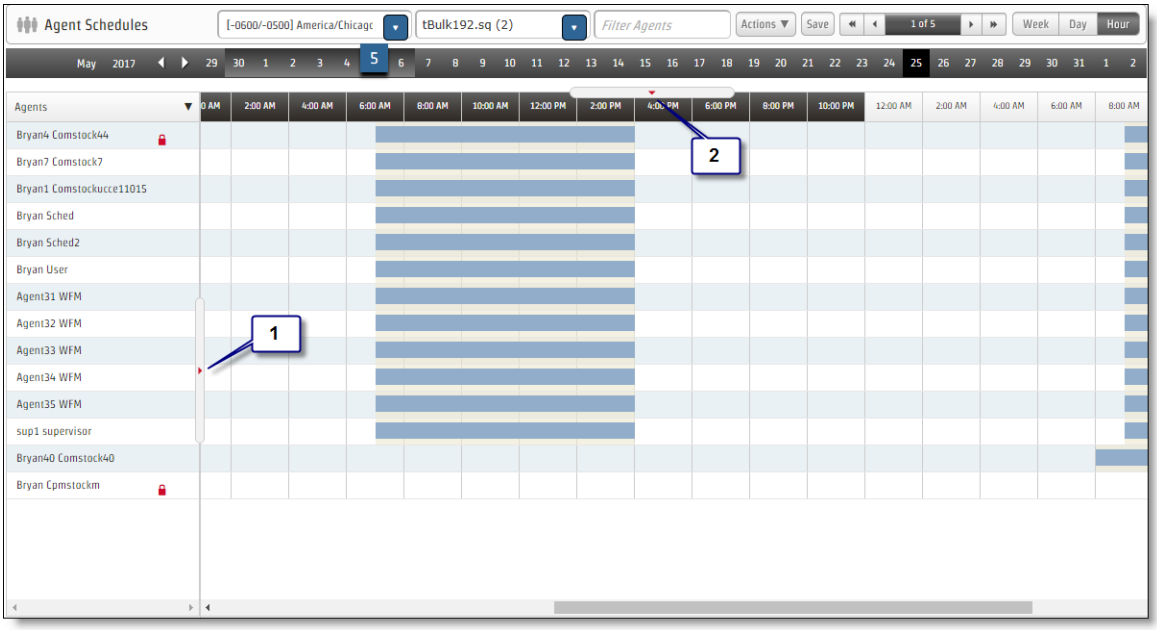
Конфігурація внутрішньоденних динамічних подій	Дії агента
	▪ Зміни агента затверджуються вручну або автоматично.

Відхилити запропонований агентом графік

1. Виберіть опцію Поточний .
2. На панелі інструментів натисніть **Зберегти**.

Про висувні ящики

Шухляда — це панель, яка відкривається та закривається клацанням елемента керування на сторінці «Розклади агентів».



В наявності є три висувні ящики:

- Панель відомостей про дотримання вимог агента — відображається після клацання імені агента у списку «Агенти»
- Панель дотримання — відображається натисканням стрілки (номер 1 на малюнку) праворуч від списку агентів
- Панель покриття — відображається натисканням на елемент керування зі стрілкою (номер 2 на малюнку) під панеллю календаря.

  ПРИМІТКА**:** Панель покриття недоступна, коли графіки агентів фільтруються за командою.

Перевірте кадрове покриття

Панель покриття доступна лише для груп черги обслуговування та черги обслуговування. Він відкривається і закривається натисканням стрілки під рядком календаря.

Шухляда покриття має такі вигляди:

- Покриття: Перегляд за розкладом (перегляд за замовчуванням)
- Покриття: Вид усадки
- Покриття: Перегляд Повторного прогнозу
- Протягом дня: перегляд даних
- Карта покриття Multiskill

Ви можете використовувати панель покриття, щоб побачити, як WFM передбачає, що робитиме черга послуг для кожного дня та інтервалу. Він показує, чи точний ваш прогноз у порівнянні з графіком виробництва, і дозволяє вносити зміни до графіка після виробництва.

> ПРИМІТКА Дані про рівень обслуговування на всіх сторінках покриття обчислюються на основі щоденних підсумків у поданнях «Години» та «День» і «Щотижневі підсумки» в поданні «Тиждень».

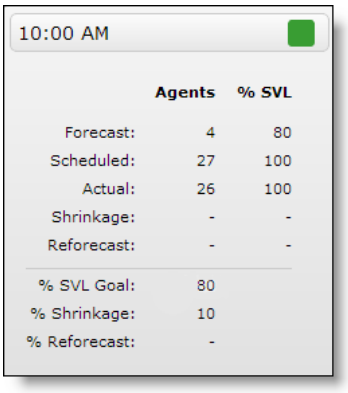
На основі показників, що відображаються в панелі покриття, ви можете редагувати розклад, щоб покращити загальну ціль рівня обслуговування. Наприклад, ви можете перенести перерву оператора на 30 хвилин пізніше, щоб вирішити кадрову проблему. Така гнучкість графіка може мати велике значення для підтримки щоденної мети рівня обслуговування.

> ПРИМІТКА**:** Якщо під час редагування розкладу ви не бачите потрібне вам покриття, це може бути пов'язано з мінімальним значенням тривалості планування, встановленим для цієї або іншої черги послуг. Розгляньте можливість скорочення
> Мінімальна тривалість або повне видалення налаштування мінімальної тривалості, щоб забезпечити більшу гнучкість у виконанні вимог до покриття.

Показники в цій шухляді оновлюються автоматично, коли ви змінюєте графік виробництва.

Ви можете вибрати, яка інформація відображатиметься на діаграмі покриття, натиснувши кнопки показників у лівій частині графіка. Ви можете визначити, чи було ввімкнено кнопку, якщо рамка кнопки змінюється зі світло-сірої на темно-сіру.

Спливаюче вікно з'являється, коли ви натискаєте на смугу в будь-якій з панелей покриття.



Інформація у спливаючому вікні детально описана в наступній таблиці.

ПРИМІТКА**:** Інтерактивні черги послуг відображають інформацію в стовпцях «Агенти» та «% SVL». Неінтерактивні черги послуг та будь-які групи черг послуг відображають інформацію тільки в Операторах

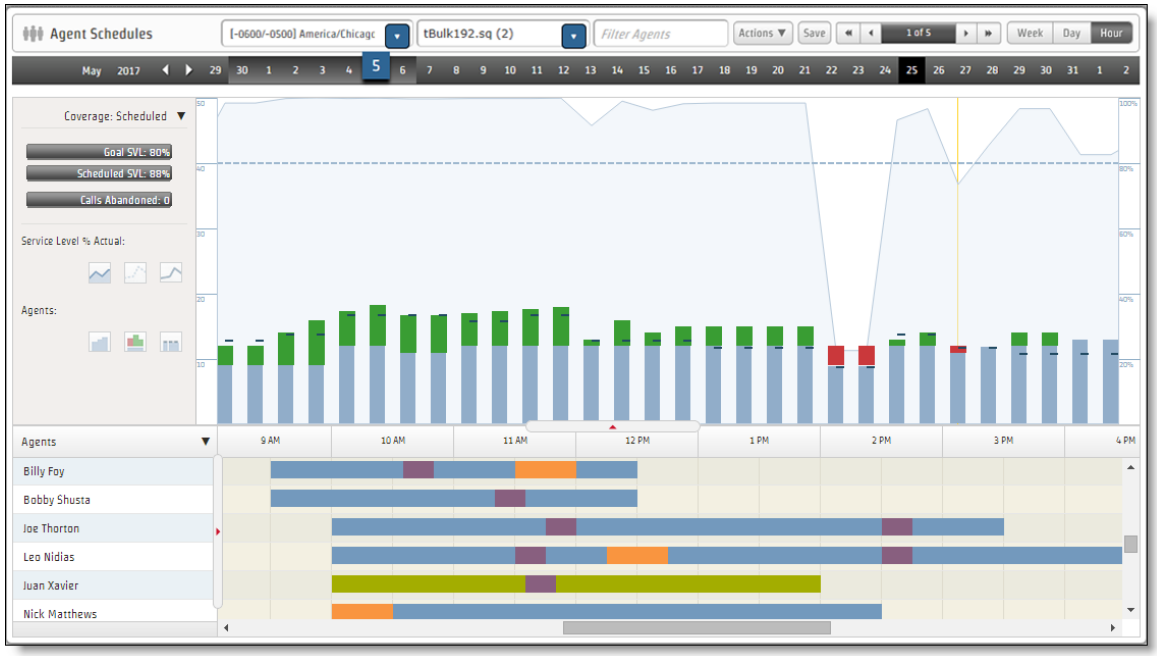
Стовпець.

Поле	Опис
Прогноз	Кількість агентів і відсоток рівня обслуговування, прогнозований на інтервал.
Заплановано	Кількість агентів і відсоток рівня обслуговування, заплановані на інтервал. Це число не включає неактивних агентів або агентів, які були припинені, але які все ще перебувають у розкладі. ПРИМІТКА Якщо агент запланований для групи з кількома навичками, оператор вносить вагу черги обслуговування до кількості запланованих Агентів. Наприклад, якщо черга послуг має вагу 30 відсотків у групі з кількома навичками, агент, запланований для групи кількох навичок, додає 0,3 запланованих агентів для цієї черги обслуговування.
Фактичний	Фактична кількість агентів і відсоток рівня сервісу за інтервал.
Усадки	Кількість агентів після усушки застосовується до кількості запланованих агентів і відсотка рівня обслуговування, очікуваного для цієї кількості агентів.

Поле	Опис
Повторний прогноз	Повторно прогнозована кількість операторів на основі повторно прогнозованої кількості контактів і перепрогнозованого середнього часу обробки з урахуванням бажаного цільового рівня обслуговування (відсотки та секунди). Ці дані доступні за поточні півгодини і далі.
% Гол SVL	(Лише інтерактивні черги послуг) Цільовий показник рівня сервісу у відсотках.
Усадка %	Відсоток усадки прикладається до інтервалу.
% Повторний прогноз	Перепрогнозований відсоток рівня обслуговування. Ці дані доступні для поточні півгодини і далі.

Покриття: Перегляд за розкладом

Покриття: Запланований перегляд є переглядом за замовчуванням у панелі покриття. Він показує, наскільки добре черга послуг досягає своєї мети щодо рівня обслуговування, порівнюючи дані в реальному часі з графіком виробництва.



Ви можете налаштувати діаграму так, щоб вона відображала будь-які або всі з наведених нижче показників, вмикаючи та вимикаючи відповідні кнопки показників.

- (Лише індивідуальні черги на обслуговування) Рівень сервісу % за розкладом
- (Лише індивідуальні черги на обслуговування) Цільовий % рівня сервісу
- (Лише індивідуальні черги на обслуговування) Рівень сервісу % фактичний
- Агенти заплановані
- Прогноз агентів
- Агенти Актуальні
- (Лише неінтерактивні індивідуальні черги послуг або лише групи черг послуг) Максимальна кількість контактів у черзі

На лівій панелі також відображаються такі метрики за вибраний період часу:

- (Лише інтерактивні черги послуг) Ціль SVL %
- (Лише інтерактивні черги послуг) Запланований СВЛ %
- (Поточні та минулі дні лише для Unified CCE ACD) Фактичний SVL %
- Пропущені виклики

Тлумачення діаграми

Діаграма «Покриття»: Діаграма за розкладом відображає складену гістограму та лінійну діаграму для певного дня. Смуги та лінії мають кольорове кодування для полегшення інтерпретації. Кожен стовпчик представляє 15-хвилинний інтервал у поданнях за день і години та 60-хвилинний інтервал у режимі перегляду тижня.

У наведеній нижче таблиці описано кольори, які використовуються в накопиченому стовпчику для кожного інтервалу.

Колір	**Агенти заплановані**
Світло-блакитний	Кількість запланованих агентів.
Темно-синій	Фактична кількість агентів.
Червоний	Прогнозована кількість агентів. Вказує на нестачу агентів.
Зелений	Прогнозована кількість агентів. Вказує на те, що заплановано надлишок агентів.

Щоб визначити найменш руйнівний час для Insert активності, порівняйте заплановані агенти з прогнозом агентів на діаграмі. Ви можете використовувати розрив для визначення кількості агентів, які доступні для запланованої діяльності, не впливаючи на покриття.

Якщо є додаткові агенти, ви можете запланувати активність, не впливаючи на цільовий рівень обслуговування. Наприклад, якщо в інтервалі з 10:30 до 11:00 заплановано надлишок у чотири агенти, ви можете запланувати 30-хвилинну зустріч із чотирма агентами протягом цього часу.

Якщо заплановано менше агентів, ніж вимагає прогноз, вам потрібно змінити графік операторів, щоб виконати вимогу розкладу.

У наведеній нижче таблиці описано лінії, які використовуються для представлення різних рівнів обслуговування на діаграмі. Ви можете порівняти фактичні показники рівня сервісу з плановим рівнем обслуговування та ціллю рівня сервісу, щоб побачити, що саме відбувається в контакт-центрі. Діаграма показує, наскільки близько контакт-центр досяг поставленої мети щодо рівня сервісу.

Для неінтерактивних черг послуг на діаграмі відображається фактична максимальна кількість контактів у черзі.

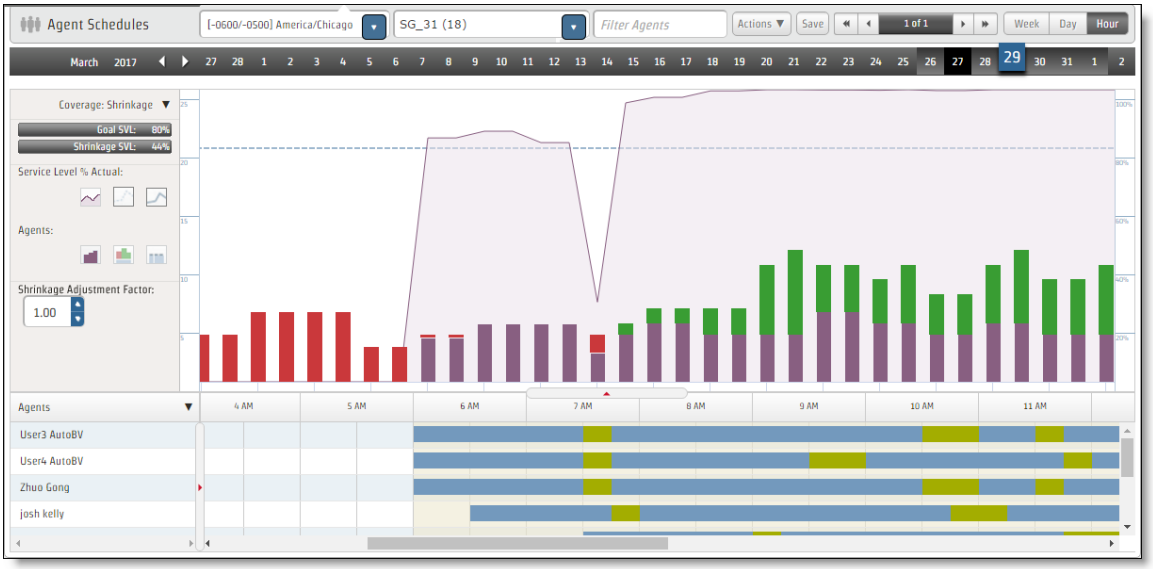
ПРИМІТКА Лінійний графік, що представляє рівні обслуговування або показники черги, доступний лише для окремих черг послуг, а не для груп черги обслуговування.

Лінія	**Рівень сервісу**
Світло-блакитний	(Інтерактивні черги на обслуговування) Рівень сервісу % Заплановано (Лише неінтерактивні черги послуг) Максимальна кількість контактів у черзі
Пунктирний синій	(Лише інтерактивні черги послуг) Цільовий % рівня сервісу
Темно-синій	(Лише інтерактивні черги послуг) Рівень сервісу % Фактичний

Покриття: Вид усадки

Режим покриття: Усадка показує вплив усадки на здатність графіка відповідати рівню обслуговування. Ви можете налаштувати відсоток усадки, щоб побачити, як це впливає на досягнення цільового рівня обслуговування.

ПРИМІТКА : Усадка застосовується тільки до майбутніх дат і часу.



Ви можете налаштувати діаграму так, щоб вона відображала будь-які або всі з наведених нижче показників, вмикаючи та вимикаючи відповідні кнопки показників.

- (Лише інтерактивні черги послуг) Рівень сервісу % Усадка
- (Лише інтерактивні черги послуг) Цільовий % рівня сервісу
- (Лише інтерактивні черги послуг) Рівень сервісу % Фактичний
- (Лише неінтерактивні черги послуг) Максимальна кількість контактів у черзі
- Агенти для зменшення усадки
- Прогноз агентів
- Агенти Актуальні

Поле «Коефіцієнт коригування усадки» за замовчуванням встановлено на 1,00 (до черги обслуговування коригування не застосовується за стандартним сценарієм усадки). Ви можете збільшити або зменшити коефіцієнт, щоб побачити, як ці зміни впливають на розклад, і використовувати цю інформацію, щоб вирішити, чи потрібно коригувати розклад для досягнення цільового рівня обслуговування. Наприклад, якщо ввести коефіцієнт коригування 2,00, відсоток усадки, застосований до кожного інтервалу, подвоїться.

Щоб відрегулювати коефіцієнт коригування усадки:

1. У полі «Коефіцієнт коригування усадки» за допомогою стрілок вгору та вниз змініть коефіцієнт коригування на нове значення. Допустимі значення знаходяться в діапазоні від 0,00 до 10,00.

2. Натисніть Anywhere на діаграмі, щоб застосувати новий коригувальний коефіцієнт до кожного інтервалу. Діаграма оновлюється, щоб відобразити новий коефіцієнт коригування усадки.

> ПРИМІТКА Коригувальний коефіцієнт не впливає на фактичний прогноз на сторінці Планування. Він призначений лише для відображення на цій сторінці.

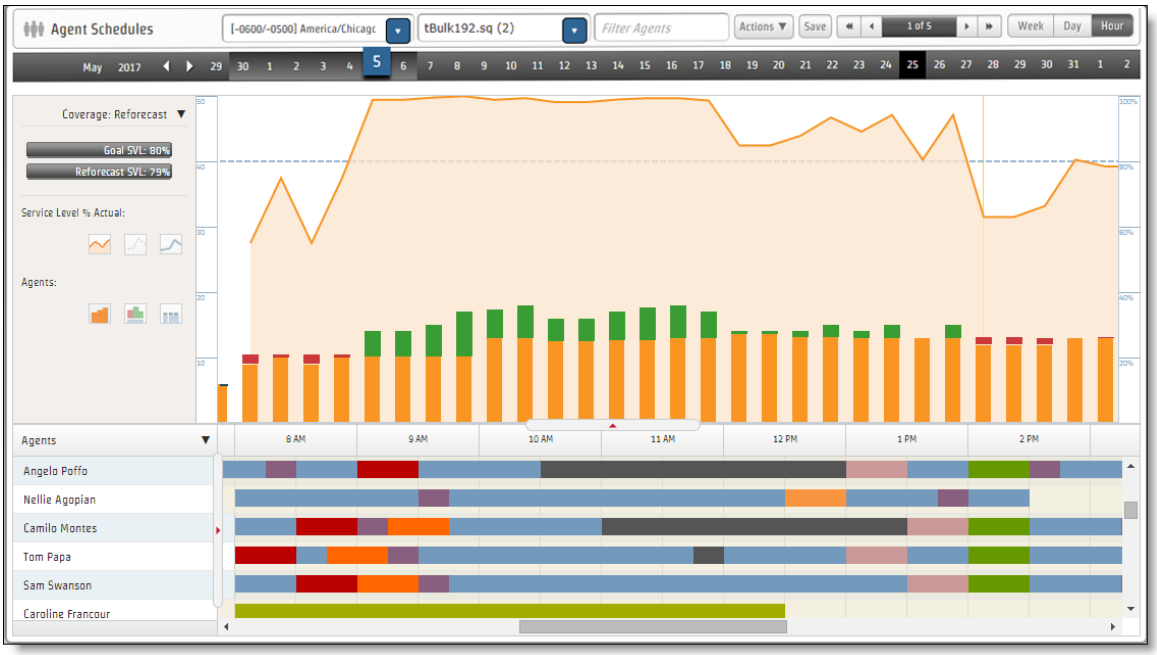
Значення коефіцієнта коригування усадки повертається до значення за замовчуванням під час оновлення вікна. Ви не можете зберегти переглянуті відсотки усадки.

Покриття: Перегляд Повторного прогнозу

У поданні "Покриття: повторний прогноз" відображається вплив показників повторного прогнозу на дані покриття, тому розклади можна редагувати залежно від того, що можуть статися в показниках повторного прогнозу.

Щоб відобразити подання Повторного прогнозу:

- Виберіть поточну дату, встановіть рівень масштабування на «Година» та виберіть індивідуальну чергу обслуговування.



Ви можете налаштувати діаграму так, щоб вона відображала будь-які або всі з наведених нижче показників, вмикаючи та вимикаючи відповідні кнопки показників.

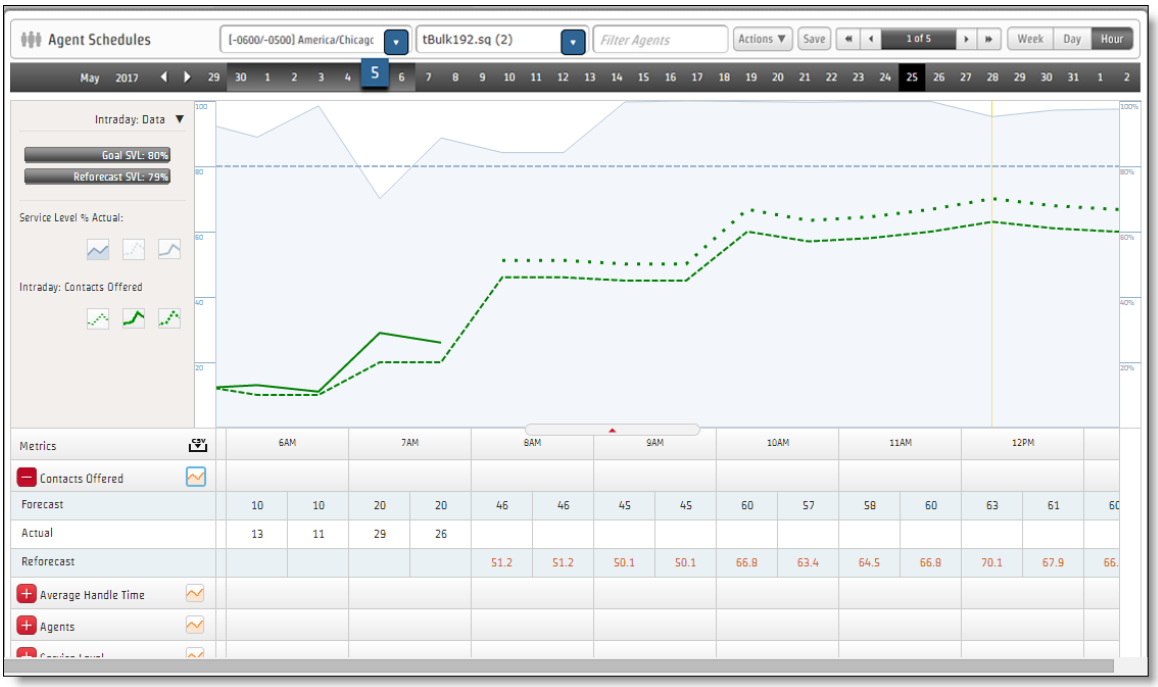
- (Лише інтерактивні черги послуг) Повторний прогноз рівня сервісу
- (Лише інтерактивні черги послуг) Цільовий % рівня сервісу
- (Лише інтерактивні черги послуг) Рівень сервісу % Фактичний

- (Лише неінтерактивні черги послуг) Максимальна кількість контактів у черзі
- Агенти заплановані
- Повторний прогноз агентів
- Агенти Актуальні

Протягом дня: перегляд даних

У поданні "Протягом дня": дані відображаються фактичні дані порівняно з прогнозними даними у вигляді діаграми.

> ПРИМІТКА Щоб відобразити подання «Внутрішні дані», встановіть рівень масштабування на «Година», а потім виберіть окрему чергу обслуговування.



Ви можете налаштувати діаграму так, щоб вона відображала будь-які або всі з наведених нижче показників, вмикаючи та вимикаючи відповідні кнопки показників.

- Рівень обслуговування %—(лише інтерактивні черги послуг) Запланований, Цільовий і Фактичний. Завжди в наявності.
- Пропоновані контакти: прогноз, фактичний і повторний прогноз. Доступно при натисканні кнопки Показати в графіку на панелі Пропоновані контакти. Якщо цей параметр увімкнено на сторінці параметрів WFM Налаштувати загальносистемний WFM (Увімкнути прогнозовані контакти як десяткові), значення прогнозу контактів може мати до двох знаків після коми, хоча відображається лише один.

- Середній час обробки — прогноз, фактичний і повторний прогноз. Доступно при натисканні кнопки Показати на графіку на панелі Середній час ручки.
- Агенти — заплановані, прогнозовані, фактичні та повторні. Доступно при натисканні кнопки Показати в графіку на панелі Агенти.
- Рівень обслуговування – (Лише інтерактивні черги послуг) Повторний прогноз. Доступно при натисканні кнопки Показати в графіку на панелі Service Level (Рівень обслуговування).
- Максимальна кількість контактів у черзі — (лише черги без взаємодії) Фактичні. Доступно при натисканні кнопки Показати в графіку на панелі Максимальна кількість контактів у черзі.

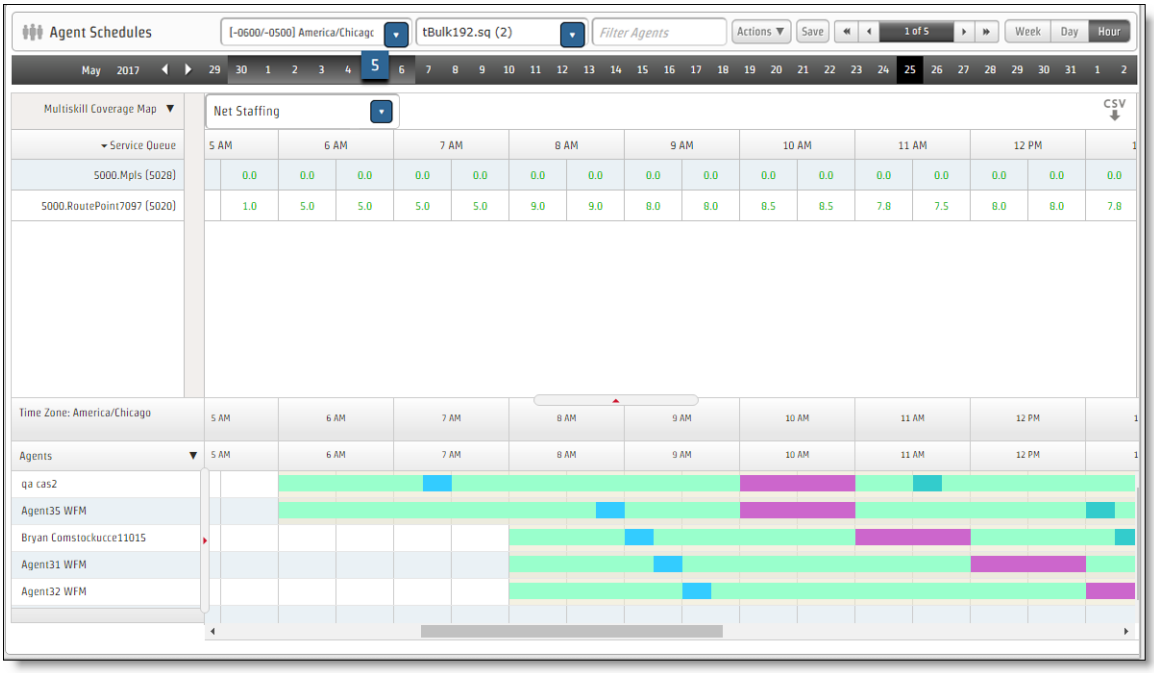
Дані, використані для створення діаграми, надаються в табличній формі в ящиках у нижній частині діаграми. Табличні панелі показують такі показники для 30-хвилинних інтервалів:

- Пропоновані контакти: прогноз, фактичний і повторний прогноз. Якщо цей параметр увімкнено на сторінці Глобальних налаштувань (Увімкнути прогнозовані контакти як десяткові дроби), значення Прогнозу контактів може мати до двох знаків після коми, хоча відображається лише один.
- Середній час обробки — прогноз, фактичний і повторний прогноз.
- Агенти: прогнозовані, заплановані, фактичні та повторні.
- Рівень обслуговування – (лише інтерактивні черги послуг) Прогноз, Запланований, Фактичний і Повторний прогноз.
- Максимальна кількість контактів у черзі — (лише неінтерактивні черги послуг) Фактична.

Табличні дані можна експортувати у форматі CSV, натиснувши піктограму завантаження CSV праворуч від мітки Показники.

Карта покриття Multiskill

У режимі перегляду «Карта покриття кількох навичок» відображаються рівні укомплектованості персоналу для конкретних черг обслуговування, які в іншому випадку об'єднуються в інших поданнях покриття. Ця опція доступна лише під час перегляду розкладів для групи черги обслуговування або черги послуг на рівні масштабування «Година».



Ви можете переглянути наведені нижче показники для кожної черги обслуговування на рівні 30-хвилинного інтервалу:

- Прогноз агентів
- Агенти заплановані
- Net Staffing — подання за замовчуванням. Чистий штатний розклад розраховується таким чином:

  Чистий штат = Агенти за розкладом – прогноз агентів

Таблиця містить дані для набору всіх черг послуг, з якими можуть працювати видимі агенти. Відображаються тільки черги обслуговування з прогнозом на обраний день. Агент може працювати в черзі обслуговування, якщо він зіставлений з цією чергою послуг за допомогою зіставлень навичок або групи з кількома навичками, або якщо він має заплановану активність для черги обслуговування протягом цього тижня.

ПРИМІТКА**:** Видимі агенти – це ті, хто видимий для вас на основі вашого погляду.

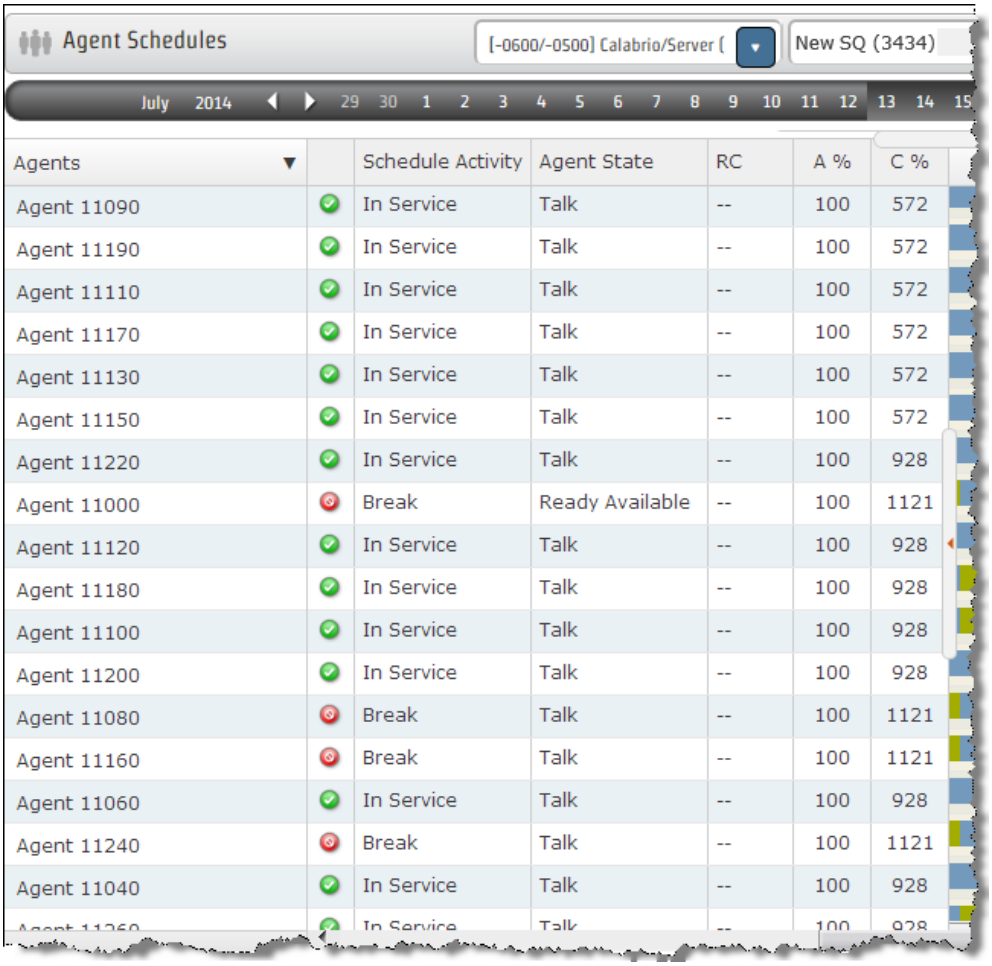
Дані в таблиці є знімком бази даних на момент вибору параметра «Карта покриття кількох навичок». Будь-які незбережені редагування або зміни розкладу не відображаються в цих даних. Коли ви змінюєте показник на представлення даних, дані оновлюються.

Натисніть значок завантаження CSV праворуч від мітки Показники, щоб експортувати табличні дані у форматі CSV.

Переглянути прихильність і відповідність агентів

На панелі «Відповідність» відображаються дані агентів у режимі реального часу, а також відсотки прихильності та відповідності для агентів у списку «Агенти». Відкрийте та закрийте його, клацнувши стрілку праворуч від списку агентів. Коли шухляда відкрита, дані оновлюються кожні 30 секунд.

ПРИМІТКА**:** Панель прихильності не оновлюється одночасно з віджетом дотримання в реальному часі Data Explorer. Дивіться віджет дотримання в реальному часі.



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 збирає дані про стан агента в режимі реального часу з ACD та порівнює їх з графіками агентів для розрахунку відсотків відповідності та відповідності. Значення прихильності та відповідності обчислюються кожні 15 хвилин.

ПРИМІТКА : Відсотки прихильності та відповідності в шухляді прихильності оновлюються кожні 30 секунд і округлюються до цілого числа. Ці відсотки можуть відрізнятися від

відсотки, що відображаються на панелі «Деталі відповідності», оскільки кожна шухляда оновлюється з різною швидкістю, а панель «Деталі відповідності» відображає відсотки відповідності та відповідності у вигляді десяткового дробу, а не цілого числа.

ВАЖЛИВО : Необхідно створити другий сервер даних для надсилання даних про продуктивність до Data Explorer для агентів, які підтримують неінтерактивну чергу служб. Якщо цей додатковий Webex WFO Сервер даних не використовується та агент підтримує неінтерактивну чергу служб, Data Explorer не отримує дані про продуктивність цього агента. Це правда, навіть якщо інформація відображається в шухляді відомостей про дотримання. Це означає, що агент не буде дотримуватися звітів Data Explorer.

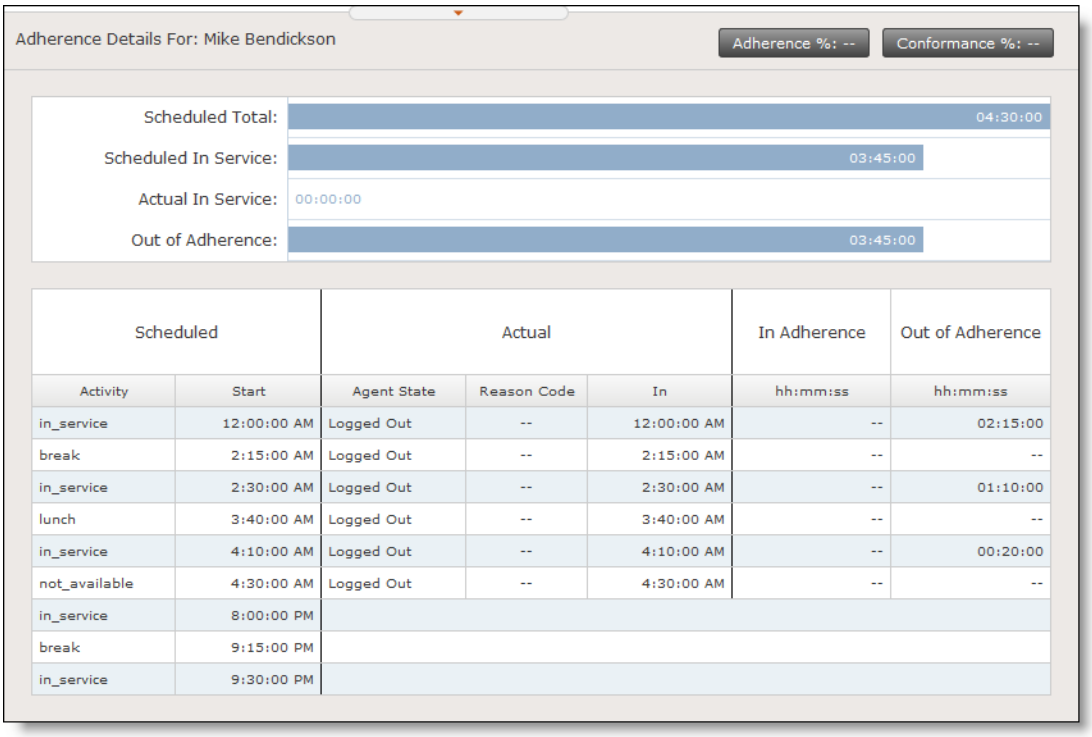
У наведеній нижче таблиці перелічено поля в панелі дотримання.

Поле	Опис
Агентів	Ім'я агента.
Червоні або зелені значки кульок	Зелена кулька вказує на те, що засіб дотримується принципу. Червона кулька вказує на що агент не дотримується.
Заплануйте активність	Поточна запланована діяльність агента.
Стан оператора	Стан агента ACD.
ЖК	Код причини або опис (якщо є), пов'язаний зі станом ACD оператора. Коди причин - це коди, пов'язані з основною чергою обслуговування агента.
А %	Відсоток прихильності агента. Прихильність – це відсоток часу, протягом якого агенти дотримуються свого графіка. При розрахунку прихильності WFM враховує запланований час прибуття та відправлення, перерви, обіди та час, витрачений на заплановані заходи. Потім він порівнює фактичну активність із запланованою кожну мілісекунду протягом робочої зміни. Наприклад, агент, у якого заплановано бути на службі о 09:00 і вийти з системи о 16:00, і який дотримується цього графіка протягом усього дня, на 100% дотримується цього графіка. Прихильність розраховується за такою формулою: [(налаштовані хвилини дотримання розкладу − хвилини не в дотриманні) ÷ налаштовані хвилини дотримання розкладу] × 100

Поле	Опис
	У цій формулі «налаштовані хвилини дотримання розкладу» — це сума часу, запланованого для дій, для яких параметром «Розрахувати дотримання» встановлено значення «Так» (див. розділ «Налаштування відображень станів дотримання»). ПРИМІТКА Якщо формула дає від'ємне число, у полі відображається нуль.
С %	Відсоток відповідності агента. Відповідність - це відсоток часу, протягом якого агент працює потрібну кількість часу, незалежно від часу доби, коли працює агент. Відповідність розкладу не враховує час прибуття та відправлення. Наприклад, агент, який має працювати з 08:00 до 16:00, а натомість працює з 10:00 до 18:00, буде відповідати, але не дотримуватися графіка. Відповідність розраховується за такою формулою: (загальний час, протягом якого агент перебуває в стані готовності, розмови, утримання або роботи) ÷ (загальний поточний запланований час в експлуатації) × 100 Час роботи не включає обід, перерви, проекти та винятки. ПРИМІТКА (лише п'ять9 ACD) Дані в режимі реального часу фіксуються з інтервалом протягом періоду інтервалу. Однак дані можуть бути отримані за запитами веб-сервісів API лише певну кількість разів на хвилину, за годину та за день. (Зверніться до служби підтримки клієнтів Five9 для отримання додаткової інформації про ці обмеження та про те, як їх змінити за необхідності. Використовуються такі API: getUsersInfo, getSkills, getAgentGroups та runReport. Через це, якщо інтервал встановлено на занадто мале значення, дані можуть бути пропущені в захопленні після того, як було зроблено максимальну кількість запитів API за годину, якщо час між останнім дозволеним захопленням і початком наступної години перевищує інтервал захоплення. Щоб визначити найнижчий інтервальний поріг, скористайтеся цією формулою: 3600 ÷ максимум API дзвінків на годину = мінімальний інтервал у секундах

Переглянути детальну підписку на агента

Панель відомостей про відповідність відкривається та закривається натисканням на ім'я агента у списку Агенти. Він показує, наскільки добре агент дотримувався графіка з початку дня. Прихильність розраховується за допомогою даних про стан агента, отриманих з ACD в режимі реального часу. З цієї причини значення, що відображаються у верхній частині панелі відомостей про дотримання («Заплановано всього», «Заплановано в експлуатації», «Фактичне в експлуатації» та «Поза дотриманням»), відображають дані на момент відкриття шухляди та можуть відрізнятися від значень, показаних у частині з детальною інформацією. Ви можете оновити дані в шухляді, закривши її, а потім знову відкривши знову.



За допомогою панелі «Відомості про дотримання» можна виконати такі дії:

- Порівнюйте заплановані активності агента зі статистикою про агента в реальному часі з розділу ACD
- Інтерпретація статистики прихильності

У наведеній нижче таблиці описано поля висувної панелі «Відомості про дотримання».

Стовпець	Опис
Прихильність %	Оцінка прихильності агента. Значення у відсотках оновлюється щоразу Шухляда відкривається. Значення відображається у вигляді десяткового дробу і обчислюється кожні 15 хвилин.

Стовпець	Опис
	ПРИМІТКА: Це значення може відрізнятися від значення A % у шухляді зчеплення, оскільки кожна шухляда оновлюється з різною швидкістю і тому, що значення округляються в шухляді прихильності.
Відповідність %	Оцінка відповідності агента. Значення у відсотках оновлюється кожні час відкриття шухляди. Значення відображається у вигляді десяткового дробу і обчислюється кожні 15 хвилин. ПРИМІТКА: Це значення може відрізнятися від значення C % у шухляді прилипання, оскільки кожна шухляда оновлюється з різною швидкістю і тому, що значення округляються в шухляді прихильності.
Запланований тотал	Загальний час роботи агента за графіком на обрану дату. Якщо Обрана дата є поточною датою, значення обчислюється до часу відкриття шухляди. У цю величину входить тільки оплачений час, а не неоплачений час.
Заплановано в обслуговуванні	Загальний час, протягом якого агент має бути в строю та доступний для handle викликає поточну дату на момент відкриття шухляди. Коли оператори знаходяться на службі, вони або готові обробити дзвінок, або вже обробляють дзвінок.
Актуально в експлуатації	Загальний час, протягом якого агент готовий або працює в поточний час для поточна дата. ПРИМІТКА: У часі обслуговування базується виключно на каналі в реальному часі з ACD і включає будь-який час, проведений агентом у режимі готовності, Стани «Говорити», «Утримувати» та «Працювати». Цей показник може не збігатися з часом обслуговування в інших звітах, оскільки ці звіти складаються на основі історичних каналів даних.
Поза дотриманням	Загальний час, протягом якого агент не дотримується поточної дати на той момент Шухляда відкривається.
Заплановано	Список запланованих активностей та час їх початку на обраний день.
Фактичний	Фактичні дані агента для наступних трьох значень: ▪ Agent State — стан агента з розділу ACD

Стовпець	Опис
	▪ Код причини: код причини, пов'язаний зі станами «Не працює» та «Не готовий». ▪ In— час, коли агент увійшов у стан агента.
У дотриманні	Час у дотриманні для кожного агентського стану. Якщо вибраною датою є поточної дати, значення обчислюється до поточного часу.
Поза дотриманням	Час очікування прихильності для кожного агентського стану. Якщо вибраною датою є поточної дати, значення обчислюється до поточного часу.

Оптимізуйте перерви та обіди

Дія «Оптимізувати розклади» дає змогу максимізувати охоплення без запуску нового розкладу. Не виключено, що з моменту запуску розкладу змінилася низка речей (додалися винятки, оператори брали відгули тощо), які впливають на покриття. Компенсувати це допомагає оптимізація графіка за рахунок перенесення обідів і перерв.

Оптимізація впливає лише на дії за умови роботи (обіди та перерви) у робочі зміни, які мають заплановані дії для вибраної черги обслуговування або групи кількох навичок, яка включає вибрану чергу обслуговування на вибрану дату.

> ПРИМІТКА**:** Це може призвести до погіршення покриття інших черг на обслуговування, на які агент заплановано на цю дату. Для кожної існуючої активності умов роботи в зміні оптимізатор переміщує тільки ті
> діяльності в межах їх обмежень та лімітів полів коригування максимальної оптимізації (якщо вони встановлені). Це робиться як для оплачуваних годин, так і для умов роботи тривалістю зміни в даний момент в робочій зміні агента. Оптимізатор не буде переносити перерви та обіди, додані за допомогою дії Insert Активність на сторінці Розклади агентів. Радимо запустити оптимізатор перед тим, як змінювати перерви та обіди вручну.

Ця дія доступна на сторінці Розклади агентів для поточної та майбутніх дат, коли вибрано чергу послуг і заплановано принаймні одного агента. Вона недоступна, якщо вибрати групу черги послуг, зіставлення навичок, команду або користувацьке групування.

> ПРИМІТКА Щоб оптимізувати поточні розклади дат, обіди та перерви повинні починатися принаймні через годину від поточного часу (округляючись до найближчих п'яти хвилин), а вільних має бути не менше десяти хвилин
> до закінчення потенційних обідів або перерв. Ручні зміни завжди допускаються.

Агенти оптимізуються в тому порядку, в якому вони відображаються на сторінці Графіки агентів. Ви можете змінити цей порядок, скориставшись випадаючим меню стовпців Агент для сортування або закріпивши агентів у верхній частині списку.
Оптимізація впливає на всіх агентів на кількох сторінках, а не лише на тих, хто знаходиться на видимій сторінці.

> **ПРИМІТКА:** Оптимізатор можна налаштувати на запуск від 1 до 30 разів щоразу, коли ви натискаєте дію (див. розділ «Максимальна кількість спроб оптимізації за розкладом» у розділі Налаштування загальносистемних параметрів WFM сторінка). За замовчуванням він проходить через графіки агентів до 10 разів. Якщо він досягає максимальної оптимізації до досягнення налаштованого ліміту, він зупиняється.

Після виконання дії ви отримуєте повідомлення про те, скільки агентів і розкладів було оптимізовано. Коли ви закриваєте повідомлення про сповіщення, система оновлює поточну сторінку для всіх операторів, чиї обіди та перерви були оптимізовані. Змінені розклади агентів не зберігаються, доки ви не натиснете Зберегти.

Розклади для оптимізованих агентів розгортаються на два записи на цю дату, ніби ви двічі клацнули на розкладі цього агента. Якщо ви виберете іншу дату в тижні розкладу, коли оператор не оптимізований, розклад оператора не розгортається. При натисканні назад до дати, яку було оптимізовано, розклад оператора знову розширюється. Розширення розкладу з двох входів для агента на дату зберігається до тих пір, поки не відбудеться одна з наступних подій:

- Ще одна оптимізація робиться в зазначену дату
- Сторінка оновилася
- Графік роботи оператора виконується двічі
- Розклад зберігається або відхиляється

Розширення розкладу з двома записами застосовується до кількох сторінок.

Ви можете внести додаткові зміни до оптимізованих розкладів, двічі клацнувши розклад, щоб відкрити розширення розкладу з двома записами. Ви можете запускати оптимізатор кілька разів в одну дату без збереження та запускати оптимізатор у кілька дат протягом одного тижня за розкладом, не зберігаючи між кожною оптимізованою датою.

Після того, як ви запустили оптимізатор і переглядаєте розгорнуті рядки оптимізованих розкладів, виконується наступне:

- Ви не можете виключати агентів з оптимізації. Вам доведеться або зберегти, або відкинути всі оптимізовані графіки для операторів.
- Ви не можете вибрати конкретні оптимізовані графіки роботи агентів для збереження.

Щоб оптимізувати графіки:

1. На сторінці «Розклади агентів» натисніть **«Дії** » та виберіть **«Оптимізувати розклади»**.
2. Налаштуйте дію оптимізації.
    - Виберіть конкретну дату або діапазон дат. За замовчуванням вибрано поточну дату. Вибрана дата або діапазон дат мають припадати на тиждень розкладу.
    - Якщо ви хочете виключити певні агенти з оптимізації, перемістіть їх з панелі «Призначено» на панель «Доступні». За замовчуванням усі агенти в розкладі перелічені на панелі «Призначено».
    - Виберіть, чи хочете ви оптимізувати перерви, обіди або і те, і інше. За замовчуванням вибираються як перерви, так і обіди.
3. Натисніть **Оптимізувати**. Оптимізатор виконує налаштовану кількість разів або до тих пір, поки розклад не буде оптимізовано, і виводить на екран повідомлення про те, скільки агентів було оптимізовано і скільки дій було переміщено.
4. При бажанні оптимізуйте графік ще раз. Ви можете запускати дію необмежену кількість разів. Щоразу він виконує налаштовану кількість разів за розкладом. Після того, як оптимізатор закінчить, розклади, які були змінені, відображаються в режимі Edit (розбиті на два стовпчики). За бажанням ви можете переглянути зміни та внести зміни вручну. Якщо ви оптимізуєте діапазон дат, ви можете переглянути зміни, внесені в кожну дату в діапазоні.
5. Коли ви закінчите, натисніть **«Зберегти** », щоб зберегти зміни, внесені до розкладу.

Обмеження по оптимізації

Оптимізатор враховує ці умови роботи як обмеження активності при переміщенні обідів і перерв:

- Мінімальна затримка
- Максимальна затримка
- Мінімальний інтервал
- Приріст
- Максимальний ліміт полів коригування оптимізації (якщо таке встановлено)

Обід або перерва не будуть перенесені, якщо ці обмеження не можуть бути виконані, або якщо виконується наступне:

- Місце, куди можна було б перенести обід або перерву, наразі зайняте іншим обідом, перервою, проектом або винятком.
- Обід або перерва переходить північ.

- Обід або перерва були видалені з робочого стану, або вони були видалені, а потім додані назад.

Якщо обмеження для активності змінилося таким чином, що активність не може бути переміщена в майбутньому, вона не буде переміщена.

Оптимізатор не додаватиме та не видалятиме обіди чи перерви, а також не змінюватиме їхні атрибути (назва, тип, тривалість, тривалість оплачених порцій та колір).

Оптимізатор не буде переносити обіди та перерви поверх або частково за існуючими винятками, проектами, обідами або перервами. Якщо обід або перерва містять як оплачену, так і неоплачену частину, оптимізатор не намагатиметься поміняти місцями те, що відображається в частині без перекриття. Він завжди ставить оплачену частину перед неоплаченою.

Приклади оптимізації

Приклад 1: Перерва вручну переміщена адміністратором в одну зміну, максимальне коригування оптимізації не встановлено

У агента є чотиригодинна зміна (9:00 AM–1:00 PM) з однією перервою (10:30 AM), а ви переносите перерву на 12:00 PM. Перерва має мінімальну затримку на одну годину та максимальну затримку на дві години в умовах чотиригодинного оплачуваного робочого часу.

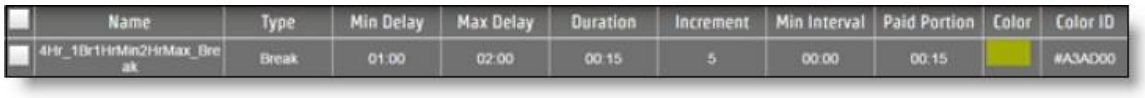
	Name	Type	Min Delay	Max Delay	Duration	Increment	Min Interval	Paid Portion	Color	Color ID
	4Hr_1Br1HrMin2HrMax_Break	Break	01:00	02:00	00:15	5	00:00	00:15		#A3AD00

Після того, як ви внесете ручну зміну, розклад показує перерву о 12:00 PM:

Після оптимізації обідів і перерв перерва переноситься між 10:00 і 11:00 AM.

Приклад 2: Перерва вручну переміщена адміністратором в одну зміну, встановлено максимальне коригування оптимізації

У агента є чотиригодинна зміна (9:00 AM–1:00 PM) з однією перервою (10:30 AM), а ви переносите перерву на 12:00 PM. Перерва має мінімальну затримку на одну годину і двогодинну максимальну затримку в умовах тривалості роботи чотиригодинної зміни з п'ятнадцятихвилинною максимальною коригуванням оптимізації.



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

Після того, як ви внесете ручну зміну, розклад показує перерву о 12:00 PM:

Після оптимізації обідів і перерв графік роботи агентів не змінюється.

Перегляд звітів про планування

Для отримання інформації про стандартні звіти QM та WFM, які йдуть разом з Webex WFO, а також інструкції щодо запуску стандартного звіту, дивіться QM стандартні звіти та WFM стандартні звіти.

Звіти **NOTE** WFM відображають дані в тому вигляді, в якому вони відображаються в часовому поясі клієнта, налаштованому вашим системним адміністратором. Якщо ви надішлете запит на звіт WFM і часовий пояс відображення випереджає час клієнта

, ваш звіт може не містити жодних даних.

ПРИМІТКА Деякі значення у звітах є обчислюваними та підлягають округленню в більшу або меншу сторону. Через таке округлення вони можуть дещо відрізнятися від значень історичних даних.

Будуйте довгострокові плани

Складання довгострокових планів тягне за собою наступне:

- Оцініть майбутні вимоги та витрати контакт-центру.
- Налаштовуйте та керуйте відпочинком агента.

Оцініть майбутні вимоги

Розділ «Стратегічне планування» в розділі «Управління додатками» дозволяє оцінити майбутні вимоги та витрати контакт-центру.

Керуйте стратегічними ресурсами

Використовуйте сторінку Стратегічні ресурси, щоб створювати, редагувати та видаляти стратегічні ресурси. Стратегічні ресурси – це люди та капітальне обладнання, з яких складається ваш контакт-центр. Стратегічні ресурси, які ви налаштовуєте тут, використовуються для створення звітів про стратегічне планування, які оцінюють майбутні витрати та вимоги.

> ПРИМІТКА
> Інформацію про стандартні звіти QM та WFM, які йдуть разом з Webex WFO, а також інструкції щодо запуску стандартного звіту див. QM стандартні звіти та WFM стандартні звіти.

Базовим ресурсом є агент. Всі інші ресурси розраховуються прямо чи опосередковано з точки зору кількості операторів у контакт-центрі.

> ПРИКЛАД Ви налаштовуєте одного адміністратора на кожні 50 супервізорів і одного супервізора на кожні 20 агентів. Супервайзер має пряме відношення до числа агентів, а Адміністратор має опосередковане відношення до числа агентів через число супервайзерів.

> ПРИМІТКА Ресурс агента – це системний ресурс. Ви можете редагувати дані ресурсу Агента, але не можете його видалити.

На цій сторінці з'являться наступні поля.

Поле	Опис
Найменування ресурсу	Назва цього ресурсу. Це ім'я має бути унікальним.
Категорія ресурсу	Тип ресурсу. Ресурсом може бути людський ресурс (працівники і підрядників) або капітальний предмет (обладнання, меблі та пристосування).
Вартість ресурсу	Вартість ресурсу на місяць, на рік або як одноразова витрата. Вартість має бути цілим числом, більшим або рівним нулю. Якщо ви вибираєте разові витрати, вказуйте термін служби ресурсу в місяцях. Це значення має бути цілим числом (0–999).
Коефіцієнт ресурсу	Відношення одного екземпляра цього ресурсу до кількості іншого стратегічний ресурс на інший ресурс. Це значення має бути числом (0–

Поле	Опис
	9999). Прямо чи опосередковано кожен ресурс визначається по відношенню до ресурсу Агента. ПРИМІТКА Це поле відсутнє для ресурсу системи агента, оскільки агент є базовим ресурсом.
Поточна кількість ресурсів	Актуальна кількість цього стратегічного ресурсу в контакт-центрі. Цей значенням має бути число (0–99999). Якщо ресурс є людським, використовуйте кількість агентів FTE. Якщо стратегічним ресурсом є одноразові витрати, використовують ту кількість ресурсів, вартість яких ще не повністю амортизована.

Керуйте планами найму

Використовуйте сторінку «Плани найму», щоб створювати, редагувати та видаляти плани найму. План найму – це послідовність кроків найму, яка описує процес найму агентів для задоволення майбутніх вимог у вашому контакт-центрі. Плани найму використовуються в поєднанні зі стратегічними ресурсами та стратегічним прогнозом для створення звіту.

ПРИМІТКА Після того, як ви створили план найму, окремі кроки найму не змінюються, навіть якщо ці кроки відредаговані або видалені на сторінці «Кроки найму». Перегляньте розділ Керування етапами найму.

На цій сторінці з'являться наступні поля.

Поле	Опис
Назва плану	Назва плану прийому на роботу. Це ім'я має бути унікальним.
Деталі плану	Список доступних і призначених кроків найму для плану найму. Ви можете переставити призначені кроки найму за допомогою стрілок вгору/вниз. У списку доступних кроків найму відображається назва кроку, його тривалість і коефіцієнт відтоку кадрів.

Керуйте етапами найму

Використовуйте сторінку «Кроки найму», щоб створювати, редагувати та видаляти етапи найму. Етап найму є складовою плану найму. Показники, які ви налаштовуєте для кожного кроку, використовуються для визначення того, скільки кандидатів має увійти до воронки найму, щоб задовольнити майбутні вимоги до агентів, визначені стратегічним прогнозом.

Щоб використовувати кроки найму для прогнозування, вони мають бути частиною плану найму на сторінці «Плани найму». Див.

Керуйте планами найму.

> ПРИМІТКА
> Редагування кроку найму на цій сторінці не впливає на жодні плани найму, які включають цей крок. Наприклад, якщо ви створюєте крок тривалістю п'ять днів, додаєте його до плану найму, а потім змінюєте тривалість цього кроку на три дні, цей крок у цьому плані найму зберігає тривалість у п'ять днів. Якщо ви додасте цей крок до іншого плану найму, його тривалість у новому плані найму становитиме три дні.
>
> Аналогічно, видалення кроку найму на цій сторінці не видаляє його з будь-яких планів найму, до яких він уже був доданий.

На цій сторінці з'являться наступні поля.

Поле	Опис
Назва кроку	Назва етапу прийому на роботу. Це ім'я має бути унікальним.
Тривалість	Кількість днів, які триває крок. Це значення має бути цілим числом (1–999).
Коефіцієнт відтоку кадрів	Кількість кандидатів зі 100, які вибувають з процесу найму на цьому етапі. Це значення має бути цілим числом (1–100).

Аналізуйте витрати на зміну для черги на обслуговування

Запит на аналіз бюджету зміни генерує дані, необхідні для аналізу витрат на зміну для однієї або кількох черг обслуговування.

> ПРИМІТКА**:** Для успішного виконання запиту має бути прогноз виробництва на період, який ви хочете проаналізувати.

Після того, як ви виконаєте цей запит, ви можете запустити звіт про аналіз бюджету зміни. У цьому звіті відображається вартість зміни для черги на обслуговування. Цей звіт можна переглядати лише для черг обслуговування, щодо яких ви раніше подали запит на аналіз бюджету зміни.

Згенеруйте запит на аналіз бюджету зміни

1. На сторінці «Запит на аналіз змінного бюджету» введіть дату початку та дату завершення

періоду, дані про який потрібно проаналізувати.

2. Виберіть одну або кілька черг послуг.

3. Додайте параметри зсувів, які ви хочете проаналізувати. Натисніть Додати , щоб додати рядок до таблиці, а потім для кожного рядка введіть параметри зсуву:
    - Виберіть довжину зсуву з випадаючого списку.
    - Введіть бажаний відсоток використання. Це відсоток часу, протягом якого агенти перебувають на службі.
    - Введіть максимальну кількість доступних для роботи агентів. Якщо ви хочете, щоб WFM визначив це, введіть 9999.
    - Виберіть дні тижня, які ви хочете використовувати в аналізі. Виберіть **Усі,** щоб вибрати кожен день тижня в один клік.
4. Заплануйте запит. За замовчуванням запит виконується негайно.

Керуйте відгулом агента

Розділ «Планування відпустки» «Керування програмами» дозволяє налаштувати та керувати відгулом агента.

Керуйте профілями в еквіваленті повної зайнятості

Якщо ви використовуєте функції стратегічного планування та відпустки, вам потрібно створити профілі, еквівалентні повній зайнятості, і призначити агентів до цих профілів. WFM використовує профілі еквівалентів повної зайнятості при створенні стратегічних планів та аналізі запитів на відпустку.

Еквівалент повної зайнятості (FTE) дорівнює кількості загальних запланованих робочих годин, поділеної на кількість годин на тиждень, які складають повний робочий день (наприклад, 40 годин або 35 годин). FTE може складатися з кількох осіб, які працюють неповний робочий день, чий сукупний робочий час на тиждень дорівнює кількості годин роботи на повний робочий день, але вони можуть не нести витрат на пільги.

Для прогнозування та планування потрібно встановити кількість годин, які агент отримує зарплату на тиждень (наприклад, 20, 35 або 40 годин). WFM використовує це значення для визначення кількості агентів FTE, необхідних для прогнозу. Якщо кількість оплачуваних годин становить 40, а прогноз передбачає 80 годин, вам потрібні два штатних оператора.

> ПРИКЛАД**:** Контакт-центр налічує 100 операторів. FTE – це 40 оплачуваних годин на тиждень (160 годин на місяць), а агент FTE заробляє $3,000 на місяць. Всі агенти зобов'язані прийняти вісім годин
> навчання цього місяця. Тобто 800 годин навчання за місяць (100 × 8). Якщо ви зміните кількість годин тренувань на FTE, вам знадобиться п'ять FTE (800 ÷ 160), що відповідає $15,000 витрачених на навчання за цей місяць (5 × $3,000). Використовуючи стратегічне планування для визначення витрат заздалегідь, керівники можуть попросити зменшити кількість годин навчання по відношенню до свого бюджету або розподілити навчання на період два-три місяці.

Опис полів

Використовуйте сторінку Профілі еквівалентів повної зайнятості, щоб створювати,

редагувати та видаляти профілі, еквівалентні повній зайнятості. Поля на сторінці Профілі

Поле	Опис

еквівалентів повної зайнятості описані нижче.

Ім’я FTE	Унікальне ім'я для профілю FTE.
Мінімальна кількість годин на тиждень	Мінімальна кількість оплачуваних годин

на тиждень за цим профілем. Максимальна кількість годин на тиждень Максимальна

кількість оплачуваних годин на тиждень за цим профілем.

Призначення агентів	Призначте агентів цьому профілю. Це потрібно для планування відпустки. Ан Агент не може запросити відпустку, якщо агент не призначений для профілю FTE.

Керування типами відпусток

На сторінці «Типи відпусток» можна створювати типи відпусток і керувати ними, а також пов'язувати винятки з конкретними типами відпусток. Це дає змогу точно налаштувати, що означає кожен тип відпустки у вашому контакт-центрі.

> ПРИМІТКА Створені типи відпусток автоматично призначаються поданню Enterprise і поданням, призначеним вам.

Виняток становлять дії, які відволікають агентів від перебування на службі. Ви можете зіставити кілька винятків з одним типом відпустки, але кожне виняток можна зіставити лише з одним типом відпустки. Потрібно вибрати один виняток, який буде винятком робочого процесу. Щоб отримати додаткові відомості про винятки робочого процесу, перегляньте статтю Автоматизація обробки запитів агентів.

Приклади типів відпусток включають наступне:

- Лікарняні дні
- Обов'язки присяжних
- Плаваючі канікули
- Відпустку

Використовуючи типи відпусток та плани відпусток, Webex WFO дозволяє відстежувати, скільки годин кожного типу відпустки було використано агентом.

У системах з інтеграцією HRMS (див. розділ "Integrating Your HRMS with Webex WFO" в *Webex WFO Data Import Reference Guide*) ця інформація експортується у файл, який можна імпортувати в HRMS на щоденній основі.

ПРИМІТКА Якщо ви інтегруєтеся з HRMS, ви не налаштовуєте плани відпустки в Webex WFO. Вони встановлюються в рамках HRMS.

У системах без інтеграції HRMS ця інформація застосовується до налаштованого для кожного агента плану відпусток. В обох системах години відпустки, доступні агенту, відображаються на сторінці «Керування користувачами » та можуть бути відображені у звіті «Статус відпустки».

Як створити тип відпустки

1. Виберіть **Створити новий тип** відпустки.
2. У полі «Тип **відпустки» введіть назву** типу відпустки (наприклад, «Лікарняні» або «Відпустка у зв'язку з втратою»).
3. Виберіть один або кілька винятків, які будуть застосовані до цього типу відпустки.
4. Натисніть **Зберегти**.

Створивши тип відпустки, ви можете включити його в один або кілька планів відпустки (див. Керування планами відпустки).

Як змінити тип відпустки

1. Виберіть **Редагувати або видалити наявний тип відпустки**.
2. Виберіть тип відпустки з **випадаючого списку Тип** відпустки.
3. Внесіть необхідні зміни до типу відпустки.
4. Натисніть **Зберегти**.

Видалення типу відпустки

1. Виберіть **Редагувати або видалити наявний тип** відпустки.
2. Виберіть тип відпустки з **випадаючого списку Тип** відпустки.
3. Натисніть **Видалити**.

ПРИМІТКА**:** Ви не можете редагувати або видаляти типи відпусток, які не відображаються у вашому полі зору. Якщо тип відпустки в представленні даних містить винятки, які не входять до вашого режиму, ви не можете його редагувати
тип відпустки. Це гарантує, що ви не зможете ненавмисно видалити винятки, які не можете переглянути.

ПРИМІТКА Коли ви видаляєте тип відпустки, він видаляється з усіх планів відпустки, які його використовують.

Опис полів

На сторінці «Типи відпусток» можна призначати винятки для кожного типу відпусток.

Поля на сторінці «Типи відпусток» під час редагування або видалення існуючого типу відпустки або створення нового типу відпустки описані нижче.

Поле	Опис
Винятки	Призначає винятки для типу відпустки. Виберіть один виняток, який буде винятком робочого процесу, який використовується для цього типу відпустки. ПРИМІТКА : Для кожного типу відпустки потрібно вказати виняток робочого процесу, щоб запити на відпустку були схвалені автоматично за допомогою робочого процесу (див. Автоматизація обробки запитів агентів для отримання додаткової інформації).
Тип відпустки	Назва виду відпустки.

Керуйте планами на відпустку

Плани відпусток визначають плани відпусток, призначені агентам. Ви можете створити кілька планів відпусток, щоб керувати відпустками для різних типів агентів (наприклад, агентів на неповний робочий день і агентів на повний робочий день). У планах відпусток типи відпусток описують, як агенти відстежують свій вихідний час (див. розділ Керування типами відпусток). Як це керується, залежить від вашого контакт-центру.

НАЙКРАЩА ПРАКТИКА : Індивідуальні плани відпусток розраховані (але не обов'язково) на цілий рік (з 1 січня по 31 грудня).

ПРИМІТКА : Сторінка «Плани відпусток» присутня тільки в системах, в яких не використовується інтеграція з HRMS. Системи, які використовують інтеграцію HRMS, отримують свої плани відпусток від HRMS (див. Інтеграція з система управління людськими ресурсами).

Створіть план відпустки

1. Введіть унікальну назву плану в **поле «Назва** плану».
2. Введіть дату початку плану в **поле «Дата** початку».
3. Введіть дату завершення в **поле «Дата** завершення».

4. Виберіть тип **відпустки, який** потрібно призначити, і виділіть йому години. Щоб дізнатися більше про створення типів відпусток, перегляньте статтю Керування типами відпусток.
5. Призначте агентів до плану відпустки.
6. Натисніть **Зберегти**.

Як редагувати план відпустки

1. Виберіть план відпустки з **розкривного списку Вибрати план.**
2. Змініть значення в будь-якому з полів плану відпустки.
3. Натисніть **Зберегти**.

Скопіюйте план відпустки

> ПРИМІТКА**:** Під час копіювання плану відпустки копіюється вся інформація з початкового плану (включно з призначеними ним агентами). *Якщо між новими та початковими планами на відпустку є якийсь* збіг дат, усі агенти будуть вилучено з початкового плану.

1. Виберіть план відпустки з **розкривного списку Вибрати план.**
2. Введіть назву плану відпустки в **поле «Нова назва** плану». Якщо новий план відпустки збігається з початковим планом із датами наступного року, вам не потрібно змінювати нову назву плану відпустки.
3. Введіть дату початку плану в **поле «Дата** початку».
4. Введіть дату завершення в **поле «Дата** завершення».
5. Натисніть **Зберегти**.

Як видалити план відпустки

1. Виберіть план відпустки з **розкривного списку Вибрати план.**
2. Натисніть **Видалити**.

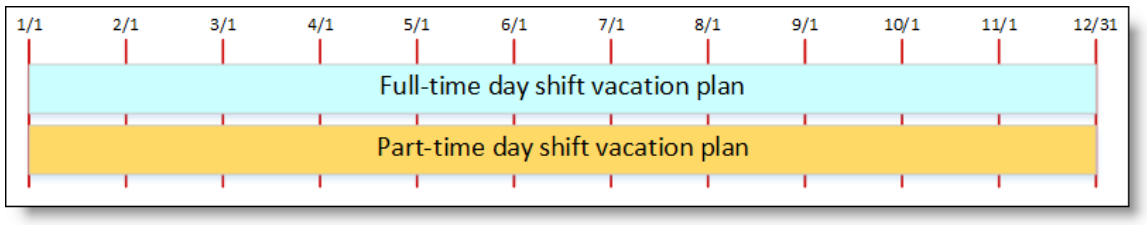
Приклади планів на відпустку

Ваша компанія визначить вимоги до кожного плану відпустки. Наприклад, нижче можуть бути атрибути плану відпустки для штатних агентів початкового рівня (типи відпусток визначено на сторінці «Типи відпусток»):

Поле	Цінність
Назва плану	Денна зміна на повний робочий день (початковий рівень)
Дата початку	1 січня 2016 р.
Кінцева дата	31 грудня 2016 р.
Типи відпусток	▪ Особисті та лікарняні дні - 24 години на добу ▪ Відпустка у зв'язку з втратою - 16 годин ▪ Плавучий відпочинок - 24 години на добу ▪ Чергування присяжних - 40 годин ▪ Дні відпустки - 80 годин
Призначення агентів	▪ Адамс, Енн ▪ Бейкер, Бен ▪ Кларк, Шарлотта Тощо.

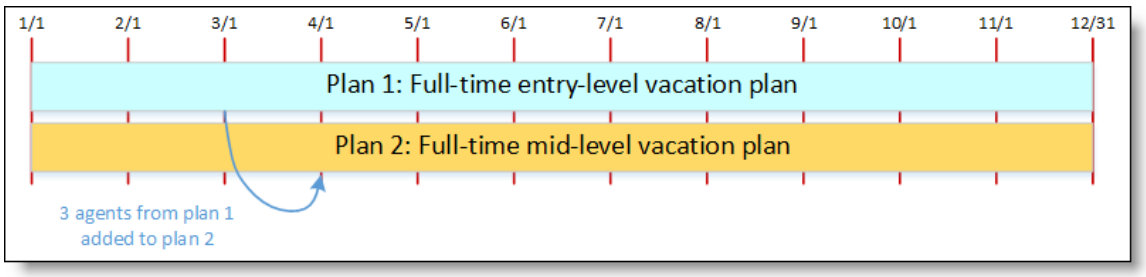
Ви можете створювати плани на відпустку з датами, що збігаються. Однак агентам можна призначити лише один план відпустки на будь-яку конкретну дату.

Приклад 1: Збігаються плани на відпустку без спільних агентів



Це дійсні плани на відпустку, оскільки, хоча вони перетинаються, між цими двома планами немає спільних агентів.

Приклад 2: Переміщення агентів між планами відпустки

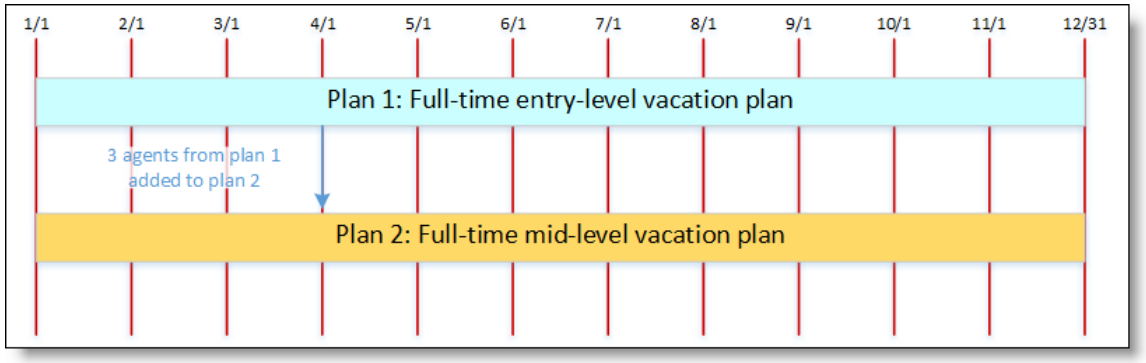


У цьому прикладі клієнт налаштував плани на відпустку, які варіюються залежно від рівня досвіду агента. 1 квітня три агенти матимуть право бути доданими до Плану 2 відпустки. Адміністратор хоче завчасно перевести цих агентів у відпустку План 2 з 1 березня.

Зміни в планах відпусток вступають в силу негайно, і агенти не можуть одночасно перебувати в Плані 1 і Плані 2. Система виводить на екран повідомлення про помилку.

У цій ситуації можна зробити дві дії:

- Доручіть агентам План 2 з 1 березня. Після того, як агенти були призначені до Плану 2, вони більше не будуть призначені до Плану 1 і будуть активні в Плані 2. З 1 березня по 1 квітня вони матимуть пільги на відпустку, віднесені до Плану 2 (хоча вони їх ще не заслужили). Інші існуючі агенти в Плані 1 не постраждають від змін.
- Скасуйте зміну, а з 1 квітня додайте агентів з Плану 1 до Плану 2.



Опис полів

Використовуйте сторінку «Плани відпустки», щоб призначати, створювати, редагувати, копіювати або видаляти плани відпустки.

ПРИМІТКА Агент може бути призначений лише на один план відпустки в будь-яку дату (той самий агент не може бути призначений для планів відпустки, що перетинаються).

Поля на сторінці «Плани на відпустку» описані нижче.

Поля	Опис
Назва плану	Унікальна назва для плану. **ПРИКЛАД:** Приклад допустимого імені: «Стаж роботи на повний робочий день до 5 років».
Оберіть план	Виберіть план, який потрібно скопіювати, відредагувати або видалити.
Дата початку	Дата початку дії плану відпустки у форматі РРРР-ММ-ДД. Крім того, ви можете вибрати дату за допомогою засобу вибору дати.
Кінцева дата	Кінцева дата плану відпустки у форматі РРРР-ММ-ДД. Крім того, ви можете вибрати дату за допомогою засобу вибору дати.
Види відпусток/розподілені години	Виберіть доступний тип відпустки та виділіть кількість годин для цього типу. Повторіть ці дії для кожного типу відпустки, на який потрібно виділити години. До одного плану відпустки можна додати до 20 типів відпусток.
Призначення агентів	Виберіть агентів, яким ви хочете призначити цей план. Агентом може бути призначено лише одному плану на будь-яку дату.
Нова назва плану	Назва нового плану відпустки, значення якого потрібно скопіювати. Це поле з'являється лише тоді, коли ви вибираєте опцію «Копіювати план».

Керуйте відведенням відпустки

На сторінці «Розподіл часу відпустки» ви можете встановити максимальний проміжок часу, протягом якого агенти в черзі на обслуговування можуть знімати відпустку щодня протягом року.

Ви можете налаштувати розподіл часу відпустки в FTE (еквівалент повної зайнятості) або годинах, залежно від того, який блок ваш адміністратор вибрав на сторінці глобальних налаштувань WFM (див. Налаштування загальносистемних параметрів WFM).

Використання відведених відгулів із запитами на відгули

Коли супервайзер схвалює запит агента на часткову або повну відпустку, WFM віднімає кількість часу, який запитує агент, з виділень відпустки, які були введені на цей день. Спостереження за тим, скільки часу залишається у вільний час у певний день, може допомогти як агентам, так і керівникам зробити

обґрунтовані рішення щодо запиту та затвердження відгулу.

> ПРИМІТКА**:** Якщо запит на відпустку проходить через робочий процес, агент повинен налаштувати головну чергу обслуговування для того, щоб розподіл був правильно розрахований. У робочому процесі шукають основну
> черга на послуги для вирахування асигнувань з.

Керівники та агенти можуть бачити, скільки часу залишається у відпустці, коли вони виконують такі дії:

- Керівники: дивіться на стовпець «Розрив у розподілі» під час розгляду запитів на відпустку (див. Схвалення та відхилення запитів).
- Агенти: подивіться на стовпець «Доступний розподіл» під час створення запитів на відпустку (див. Запит на відпустку).

> ПРИМІТКА**:** Ця функція доступна лише в тому випадку, якщо адміністратор налаштував WFM на відображення кнопки Виділення часу вимкнення часу (див. Налаштування загальносистемних параметрів WFM).

> ПРИМІТКА : Агенти ніколи не побачать від'ємного значення в розподілі за відпусткою. Якщо значення опускається нижче нуля, агент побачить нуль як залишковий розподіл. Це відлякує агентів від
> Відгул у недоукомплектовані дні.

Супервайзери та агенти бачать залишок часу відпустки в FTE або годинах, залежно від того, який підрозділ вибрав адміністратор.

Розрахунок відведених коштів на відгули з проханнями про відгули

У наступних розділах пояснюється, як WFM віднімає запити на відпустку від виділених відпусток.

Запити на відгули з FTE або годинами

Коли супервайзер затверджує запит на відгул, сума, яку WFM віднімає з відведених на день запиту час відгулу, залежить від того, чи налаштував адміністратор WFM для відображення FTE або годин:

- FTEs—WFM використовує наступну формулу:

  Виділені відгули на день - (Кількість годин у запиті на часткову або цілу денну відпустку ÷ За замовчуванням FTE на день)

  > ПРИМІТКА**:** За замовчуванням FTE на день налаштовано на сторінці параметрів Налаштувати загальносистемний WFM .

- Hours—WFM використовує наступну формулу:

Відведені відгули на день - Кількість годин у запиті на часткову або цілу денну відпустку

Запити на відпустку протягом усього дня

У наведених вище розрахунках кількість часу, віднімається на запит на відпустку на цілий день, залежить від того, чи є у ваших операторів графіки на дні, на які вони запитують відпустку:

- У агентів є розклад — WFM використовує кількість оплачуваного часу, який агент має працювати в день, на який він просить відпустку.
- Оператори ще не мають розкладів — WFM використовує частку мінімальних годин роботи агента на тиждень (налаштованих та призначених на сторінці Керування еквівалентними профілями повної зайнятості), щоб обчислити, скільки годин дорівнює цілому дню:

  Мінімальна кількість годин на тиждень ÷ 5 = кількість годин за весь день за запит на відпустку

> ПРИМІТКА**:** Коли агенти просять відгул на день, на який у них ще немає розкладу, WFM завжди ділить їх мінімальні години на тиждень на п'ять, а не на кількість днів тижня, які Черги на обслуговування у них фактично відкриті.

У наступній таблиці показано, що відбувається з виділенням відпустки, коли три агенти подають запити на відпустку на 10 вересня, і всі наступні умови виконуються:

- Графіків на 10 вересня у агентів поки що немає.
- Агенти мають різну мінімальну кількість годин на тиждень.
- За замовчуванням FTE на добу становить 8 годин.
- Блоком індикації відведених відпусток є FTE.
- Відведені на 10 вересня відгули становлять 3 ФТЕ.

Запитувач відгулу	**Розрахунок мінімальної кількості годин на тиждень Розрахунок впливу (FTE)**	
Агент А	20 хв. ÷ 5 = 4	4 ÷ 8 = 0,5 FTE
Агент Б	30 хв. ÷ 5 = 6	6 ÷ 8 = 0,75 FTE
Агент В	40 хв. ÷ 5 = 8	8 ÷ 8 = 1,0 FTE
ПІДСУМОК		2,25 FTE

Після того, як керівник затвердить ці запити на відпустку, відведені на 10 вересня відгули, що залишилися 0,75 ФУТІВ.

ПРИМІТКА Якщо агент належить до кількох черг обслуговування, керівник, який затверджує запит на відпустку, визначає, до якого розподілу FTE черги послуг він застосовується.

Копіювання відведених відгулів

Ви можете скопіювати відпустку черги обслуговування на інший рік або в іншу чергу обслуговування на будь-який рік.

Дія копіювання копіює відведений час на цілий рік відпустки за один раз і замінює будь-які розподіли часу, які були раніше налаштовані для черги служб, до якої ви копіюєте. Ця заміна відбувається, навіть якщо ви ввели FTE або години за меншу кількість місяців для черги служб, яку ви копіюєте, ніж для черги служб, до якої ви копіюєте.

Приклад 1: У чергах на обслуговування є відгули на цілий рік

У наведеному нижче списку показано, що відбувається, якщо копіювати розподіл часу відпустки з черги обслуговування, яка має цілий рік FTE або годин, в іншу чергу послуг, яка також має цілий рік FTE або годин:

- Ситуація — черга обслуговування A та черга послуг B мають налаштовані розподіли часу відпустки. Черга обслуговування A містить FTE або години, введені за весь 2018 рік, а черга обслуговування B містить FTE або години, введені за весь 2019 рік.
- Дія: ви копіюєте розподіл часу відпустки, який черга обслуговування A має у 2018 році, на розподіл часу відпустки, який буде в черзі обслуговування B у 2019 році.
- Результат: розподіл часу відпустки в черзі обслуговування A замінює всі відпустки в черзі обслуговування B. Відведений час відпустки в черзі обслуговування B на 2019 рік тепер такий самий, як і розподіл часу відпустки в черзі обслуговування A на 2018 рік.

Приклад 2: У чергах на обслуговування є відгули на різну кількість місяців

У наведеному нижче списку показано, що відбувається, коли ви копіюєте розподіл часу відпустки з черги обслуговування, яка має лише місяць FTE або годин, до іншої черги обслуговування, яка має цілий рік FTE або годин:

- Ситуація — черга обслуговування A та черга послуг B мають налаштовані розподіли часу відпустки. Черга обслуговування A містить лише FTE або години, введені за березень 2018 року, а черга обслуговування B містить FTE або введені години за весь 2019 рік.
- Дія: ви копіюєте розподіл часу відпустки, який черга обслуговування A має у 2018 році, на розподіл часу відпустки, який буде в черзі обслуговування B у 2019 році.
- Результат: розподіл часу відпустки в черзі обслуговування A замінює всі відпустки в черзі обслуговування B. Тепер черга обслуговування B не лише має такі ж FTE або години роботи за березень 2019 року, як і черга обслуговування A за березень 2018 року. Черга обслуговування B також має такі ж FTE або години на решту 2019 року, як і черга обслуговування A на решту 2018 року, що означає, що вона не має жодного. Хоча

У черзі обслуговування A налаштовані лише розподіли відпусток на один конкретний місяць, дія копіювання заповнює всі інші місяці в розподілі часу відпустки черги обслуговування B пробілами.

Відведені часові відгули та часові пояси

Список розподілів часу, який агенти бачать у запиті на відпустку, відображає часовий пояс за замовчуванням, хоча запит агента на відпустку відображається та надсилається в часовому поясі відображення агента.

Виділені відпустки видаляються з кошика черги обслуговування залежно від того, який день охоплює більша частина часового проміжку в часовому поясі за замовчуванням. Якщо відпустка розподілена порівну між двома днями, то наділ береться з відра на дату початку проміжку часу.

У таблиці нижче наведено приклади того, що відбувається, коли запит агента на відпустку (EST) перетинає північ у часовому поясі за замовчуванням (PST). Як показано, дата, на яку припадає більша частина відпустки в часовому поясі за замовчуванням, визначає, з якого сегмента черги обслуговування буде вилучено виділення.

Запит на відгул (EST)	**Часовий пояс за замовчуванням (PST)**	**Постраждало відро відведення**
10 жовтня, 00:00 10 жовтня, 24:00	10 жовтня, 21:00 (3 години) 11 жовтня, 21:00 (21 година)	11 жовтня
10 жовтня, 00:00 10 жовтня, 05:00	9 жовтня, 21:00 (3 години) 10 жовтня, 02:00 (2 години)	9 жовтня
10 жовтня, 00:00 10 жовтня, 06:00	9 жовтня, 21:00 (3 години) 10 жовтня, 03:00 (3 години)	9 жовтня

Опис полів

Використовуйте сторінку «Розподіл відпусток», щоб вводити, редагувати, копіювати та видаляти відведені відпустки для черг на обслуговування. Поля на сторінці, коли ви редагуєте розподіл часу

Поле	**Опис**
Черга обслуговування	Черга послуг, для якої ви хочете налаштувати розподіл.
Рік	Рік, на який ви хочете налаштувати наділи.
Місяць	Місяць, на який ви хочете налаштувати наділи. Якщо ви виберете конкретний місяць, ви зможете налаштувати розподіл лише на цей місяць. Якщо ви виберете Усі, то зможете налаштувати розподіл на

весь рік.

Поле	Опис
Швидкий вхід	Щоб швидко ввести значення в таблицю розподілу, введіть бажаний наділ за кожен день тижня. Потім це значення застосовується до кожного відповідного дня тижня в таблиці розподілу. Коли курсор знаходиться в полі на конкретний день, відповідні дні в таблиці розподілу виділяються синім кольором. Ви можете редагувати значення в таблиці розподілу після її заповнення за допомогою функції «Швидке введення». У поля швидкого введення можна вводити лише цілі числа. Введені значення можуть бути FTE або годинами, залежно від того, який модуль вибрав адміністратор (див. Налаштування параметрів system-wideWFM).

Поля на сторінці при копіюванні відпусток описані нижче.

Поле	Опис
Черга обслуговування	Черга послуг з виділеннями, які ви хочете скопіювати.
Рік	Рік з наділами, які ви хочете скопіювати.
Копіювати в чергу	Черга послуг, до якої ви хочете скопіювати виділення.
Копія на рік	Рік, на який ви хочете скопіювати наділи.

Звіти про відгули агента

Для отримання інформації про стандартні звіти QM та WFM, які йдуть разом з Webex WFO, а також інструкції щодо запуску стандартного звіту, дивіться QM стандартні звіти та WFM стандартні звіти.

Аналізуйте контакти, людей і процеси

Аналіз контактів, людей і процесів тягне за собою наступне:

- Збирайте та обробляйте дані за допомогою завдань аналітики.
- Упорядковуйте дані зі стенограм, автоматичних дій на робочому столі та активаторів подій Smart Desktop.
- Переглядайте дані на інформаційних панелях на сторінці Інформаційна панель аналітики.

TURN Підсумки взаємодії

Підсумок взаємодії автоматично підсумовує дзвінок на основі його розшифровки. Ці резюме допомагають агентам, керівникам команд і оцінювачам заощадити час. Операторам не потрібно писати підсумки в кінці кожного дзвінка, а керівники команд і оцінювачі можуть зрозуміти мету дзвінка без необхідності слухати дзвінок або читати стенограму.

Ви також можете експортувати підсумки взаємодії до системи керування взаємовідносинами з клієнтами (CRM) вашої організації за допомогою звіту про взаємодію API. Поєднання підсумку взаємодії з експортом API економить агентам час, який вони б витрачали на додавання робочих нотаток після дзвінка в CRM вашої організації.

Підсумок взаємодії входить до складу Cisco Analytics, але його потрібно ввімкнути.

Необхідні умови

- Ваша організація використовує Webex WFO Cloud. Підсумок взаємодії недоступний для локальних розгортань.
- У вас є дозвіл на перетворення мовлення в текстову аналітику.

Розташування сторінки

Управління додатками > аналітика > диспетчер завдань

Процедури

Увімкніть звіт про взаємодію для наявних завдань Analytics

Якщо ваша організація вже транскрибує дзвінки, виконайте ці кроки, щоб TURN у підсумку взаємодії з викликами, які обробляються наявними завданнями транскрипції.

1. На сторінці диспетчера завдань натисніть **Фільтри** (значок послідовності, верхній лівий кут сторінки). Відкриється **панель «Фільтри »**.
2. Виберіть **«Перетворення мовлення в текст (транскрипція)** » з **розкривного списку «Текст »**.
3. Виберіть **Триває** в **розкривному списку Розклад** .
4. Натисніть **Застосувати**.
5. Двічі клацніть завдання, щоб відкрити його.
6. У розділі « **Підсумок** взаємодії зі штучним інтелектом» виберіть **«Увімкнути»**.
7. Натисніть **Зберегти**.
8. Повторіть кроки 5—7 для решти завдань.

Створення нового завдання "Підсумок взаємодії"

Виконайте ці кроки, якщо ваша організація наразі не транскрибує виклики або якщо ви хочете використовувати підсумок взаємодії для викликів, які не обробляються наявним завданням транскрипції.

Щоб створити завдання, потрібно мати охоплення хоча б однієї групи. (Див. для отримання додаткової інформації про область застосування.) Якщо у вас є можливості лише для команди, а не для групи, до якої вона належить,
Ви не можете створити завдання для цієї команди.

1. На сторінці диспетчера завдань натисніть « **Створити завдання**».
2. Введіть унікальне ім'я завдання в **полі «Назва »**.
3. Виберіть **«Перетворення мовлення в текст (транскрипція)** » з **розкривного списку «Текст »**.
4. Виберіть мову, пов'язану із завданням, **із розкривного списку Мова** . Вибрана мова визначає, що відображатиметься у списку доступних категорій фраз.

   ПРИМІТКА : Деякі мови в цьому випадаючому списку можуть вимагати додаткової конфігурації для реалізації Webex WFO. Проконсультуйтеся зі службою підтримки, щоб переконатися в мові, якою ви хочете розмовляти
   Транскрибування налаштовано для вас.

5. Виберіть **Увімкнути** в **розділі Звернення** до фраз, щоб мати Webex WFO пошукові транскрипції для всіх активних попередньо визначених фраз вашої організації. Виберіть **Вимкнути** , щоб заощадити системні ресурси.

   ПРАКТИЧНА ПОРАДА : Увімкніть звернення до фраз. Звернення до фраз є важливим компонентом багатьох функцій Analytics.

6. Виберіть наявний **тег** індексу або створіть новий тег індексу для завдання.
7. Виберіть **Триває** в **розділі Виконання завдання** .
8. Виберіть **«Увімкнути** » в **розділі «Підсумок** взаємодії зі штучним інтелектом».
9. У **полі «Відсоток** » введіть приблизний відсоток викликів для транскрибування. Webex WFO дає кожному дзвінку шанс бути розшифрованим. Webex WFO не транскрибує цей відсоток від загальної кількості дзвінків, отриманих за встановлений період часу. Це призводить до репрезентативної вибірки дзвінків, які транскрибуються під час надходження. Буде деяке відхилення від відсотка, але з часом це відхилення стає менш значним.

   ПРИКЛАД**:** У полі Відсоток **вводиться** 50 . Кожен дзвінок, який відповідає критеріям цього завдання з транскрипції, має 50% шанс бути транскрибованим.

10. (Необов'язково) Налаштуйте **умови** , які мають бути виконані для транскрибування дзвінка. Залежно від вибраної умови відображаються додаткові поля для операнду та значення або часового діапазону.

    ПРИМІТКА Якщо ви використовуєте цей розділ, виклики, які не відповідають умовам фільтра, не транскрибуються.

11. **У розділі «Групи та команди** » призначте групи та команди для виконання завдання. Доступні лише групи та команди в межах вашої компетенції.

    ПРИМІТКА Якщо ви призначаєте групу, але не призначаєте команду, Webex WFO призначає це завдання всім командам у цій групі.

12. Натисніть **Зберегти**.

Пов'язані теми

- Створюйте завдання аналітики
- Переглядайте статистику штучного інтелекту для контакту: дізнайтеся, як отримати доступ до підсумків взаємодії в медіаплеєрі.

TURN про просунуті настрої

Advanced Sentiment визначає емоції, висловлені агентом і клієнтом під час дзвінка, і пояснює, як він визначив ці емоції. За допомогою просунутих настроїв ви можете швидко зрозуміти, що відчували обидві сторони, і використати отримані знання для покращення досвіду для всіх учасників.

Необхідні умови

- Ваша організація використовує хмару Webex WFO. Advanced Sentiment недоступний для локального розгортання.
- Ваша організація має ліцензію Analytics або Analytics Enterprise.
- У вас є дозвіл на адміністрування ролей.
- У вас є охоплення хоча б однієї групи в Webex WFO.
- Наразі аналіз настроїв доступний лише для аудіоконтактів англійською та іспанською мовами. Вона недоступна для інших типів контактів або для контактів іншими мовами.
- Аналіз настроїв доступний лише як поточне завдання. Це недоступно як тимчасове завдання.

Розташування сторінки

Різний. Перегляньте наведені нижче процедури для розташування сторінок.

Процедури

Крок 1: Призначте дозволи на аналіз настроїв людям у вашій організації

1. Перейдіть до розділу **Керування програмами>** Глобальна > Конфігурація **користувача>** Ролі .
2. **У таблиці дозволів** прокрутіть униз до розділу **«Аналіз** настроїв» і встановіть прапорці, щоб призначити ці дозволи відповідним ролям у вашій організації.
    - **Перегляд настроїв**: цей дозвіл дає змогу користувачам бачити інформацію про розширені настрої в медіапрогравачі. Перегляньте розділи Перегляд статистики штучного інтелекту для контакту та Перегляд змін у настроях контакту , щоб отримати детальну інформацію про те, як виглядає ця інформація.
    - **Запуск завдання** настрою – цей дозвіл дає змогу людям працювати із завданнями аналізу настроїв на сторінці Диспетчера завдань Analytics.

> ВАЖЛИВО : Призначте цей дозвіл ролі, яку ви маєте. Вам знадобиться цей дозвіл, щоб виконати Крок 2.

3. Натисніть **Зберегти**.

Крок 2: Створіть завдання з аналізу настроїв

1. Зайдіть в **Управління** додатками> **Аналітика** > **Диспетчер** завдань.
2. Натисніть **Створити завдання**.
3. Введіть унікальне ім'я завдання в **полі «Назва »**.
4. Виберіть **«Аналіз** настроїв» **із випадаючого списку «Тип »**.
5. Виберіть мову, якою розмовляють у контакті, **з випадаючого списку Мова** .
6. (Необов'язково) Налаштуйте **умови** , які мають бути виконані, щоб проаналізувати настрій дзвінка.

> ПРИМІТКА Якщо ви використовуєте цей необов'язковий розділ, дзвінки, які не відповідають умовам, не аналізуються за настроями.

7. (Необов'язково) Щоб проаналізувати, як змінюються настрої протягом контакту, виберіть **Тренд** настроїв клієнтів, **Тренд** настроїв агента або обидва в **розділі Тенденції** настроїв. Коли ви ввімкнете тенденцію настроїв, **у медіаплеєрі для контакту з'явиться панель AI Sentiment** (див. Перегляд змін у настроях для контакту).

> ПРИМІТКА : Вашій організації потрібні ліцензії Analytics Enterprise або Analytics Enterprise Plus, щоб увімкнути тренд настроїв.

8. **У розділі «Групи та команди** » призначте групи та команди для виконання завдання. Доступні лише групи та команди, над якими ви працюєте.

> **ПРИМІТКА** Якщо ви призначаєте групу, але не призначаєте команду, Webex WFO призначає завдання всім командам у цій групі.

9. Натисніть **Зберегти**.

Пов'язані теми

- Керування ролями та дозволами
- Створюйте завдання аналітики

- Про завдання аналітики
- Як переглядати статистику штучного інтелекту для контакту
- Перегляд змін у настроях контакту

Створюйте завдання аналітики

Використовуйте сторінку Диспетчера завдань, щоб збирати та обробляти дані за допомогою завдань Analytics. Ці завдання аналізують поточні або раніше отримані дані. Ці дані можуть включати аудіозаписи, текст електронної пошти, а також дані про робочий стіл і подію.

Завдання аналітики можуть бути поточними (виконуються щоразу, коли нові дані надходять у систему) або спеціальними (виконуються один раз у запланований час і дату).

Плануючи завдання Analytics, пам'ятайте про наступні моменти.

- Якщо завдання перетворення мовлення в текст не вдається, Webex WFO повторює спробу виконати завдання пізніше.
- Часовий пояс у диспетчері завдань – це часовий пояс за замовчуванням вашої організації.

Необхідні умови

- Ваша організація має одну з таких ліцензій:
  - Основи аналітики
  - Аналітика Enterprise
  - Аналітика Enterprise Plus
  - Аналітика для настільних комп'ютерів (дає змогу створювати завдання з аналітики на комп'ютері)
- У вас є принаймні один із наведених нижче дозволів.
  - Адміністрування десктопної аналітики
  - Адміністрування аналітики мовлення
  - Адміністрування аналітики голосового мовлення в текст
  - Адміністрування текстової аналітики
  - Адміністрування предиктивної аналітики
  - Запустіть завдання Auto QM
  - Завдання «Запустити актуальні теми»

- Запустіть завдання на визначення настроїв
- Запустіть завдання AI Tags

- Щоб створити завдання, у вас є область охоплення хоча б однієї групи. Якщо у вас є обсяг лише для команди, а не для групи, до якої вона належить, ви не можете створити завдання для цієї команди.
- (Для настільного аналізу) Програми та веб-сайти налаштовуються на сторінці Менеджера робочого столу.
- (Для настільного аналізу) Поля програми та сайту налаштовуються на сторінці Менеджера полів.
- (Для аудіо та текстового аналізу) Фрази та категорії фраз налаштовуються на сторінці Менеджера фраз.
- (Для Auto QM) У вас є дозвіл Edit Auto QM і ви створюєте форму для оцінки ШІ. Щоб отримати докладнішу інформацію, перегляньте статтю Створення форм для оцінювання за допомогою штучного інтелекту.
- (Для тегів AI) Теги та категорії тегів налаштовуються на сторінці Business Signal > AI Tags.

Розташування сторінки

Управління додатками > аналітика > диспетчер завдань

Процедури

Створення нового завдання

1. Натисніть **Створити завдання**.
2. Введіть унікальне ім'я завдання в **полі «Назва** ».
3. Виберіть тип завдання, який потрібно створити, **з розкривного списку Тип** . Поля, що відображаються, різняться залежно від типу вибраного завдання. Натисніть на тип завдання нижче, щоб переглянути решту кроків.

   Десктопна аналітика

   Перетворення говоріння в текст (транскрипція)

   Текстова аналітика

   Оцінка прогнозної оцінки

   Прогнозний показник лояльності мережі

   Авто QM

Популярні теми

Аналіз настроїв

Теги штучного інтелекту

Десктопна аналітика

Це завдання обробляє завантажені дані аналітики настільних комп'ютерів і об'єднує цю інформацію з даними аудіо та запису екрана операторів. Щоб працювати із завданнями Desktop Analytics, потрібен дозвіл Adadministration Desktop Analytics.

1. **У розділі Запуск завдання** вкажіть, коли має виконуватися завдання та діапазон дат даних, які має аналізуватися завдання.

Поточні та **ситуативні** кнопки	Щоб виконувати завдання щоразу, коли нові дані надходять у систему, виберіть **Триває**. Це вимикає поля дати, часу та діапазону. Щоб виконати завдання лише один раз, виберіть **Ad-Hoc**.
Запланувати завдання	Виберіть дату та час початку виконання завдання. Дата може бути Сьогоднішня дата або майбутня дата. Час має бути в майбутньому. Це не може бути поточний час.
Вибір дзвінків	Виберіть дату початку та дату завершення діапазону даних, які ви Хочуть, щоб завдання було виконано. Дата початку повинна бути в минулому хоча б на один день. Це не може бути сьогоднішня дата. Дата завершення має бути пізнішою за дату початку, але раніше сьогоднішньої дати.

2. **У розділі «Групи та команди** » призначте групи та команди для виконання завдання. Доступні лише групи та команди в межах вашої компетенції.

   ПРИМІТКА Якщо ви призначаєте групу, але не призначаєте команду, Webex WFO призначає завдання всім командам у цій групі.

3. Натисніть **Зберегти**.

Перетворення говоріння в текст (транскрипція)

Це завдання транскрибує аудіозаписи, а потім шукає в тексті попередньо визначені фрази (які ви налаштовуєте на сторінці «Менеджер фраз») і зберігає результати в базі даних з можливістю пошуку. Щоб працювати із завданнями транскрипції, вам потрібен дозвіл Adadministration Speech to Text Analytics.

1. Виберіть мову, пов'язану із завданням, **із розкривного списку Мова** . Вибрана мова визначає, що відображатиметься у списку доступних категорій фраз.

   ПРИМІТКА : Деякі мови в цьому випадаючому списку можуть вимагати додаткової конфігурації для реалізації Webex WFO. Проконсультуйтеся зі службою підтримки, щоб переконатися в мові
   Ви хочете транскрибувати налаштовано для вас.

2. (Необов'язково) Для транскрипції англійською мовою виберіть **Увімкнути** в розділі Аналіз настроїв, щоб Webex WFO аналізував емоції, виражені в контакті. Ви можете переглянути настрій окремого контакту в медіаплеєрі та відфільтрувати контакти на сторінці "Взаємодія" за настроєм. Аналіз настроїв також генерує оцінку чистої репутації агента, яка відображається в медіаплеєрі. Виберіть **Вимкнути** , щоб заощадити системні ресурси.

3. Виберіть **Увімкнути** в **розділі Звернення** до фраз, щоб мати Webex WFO пошукові транскрипції для всіх активних попередньо визначених фраз вашої організації. Виберіть **Вимкнути** , щоб заощадити системні ресурси.

   ПРАКТИЧНА ПОРАДА : Увімкніть звернення до фраз. Звернення до фраз є важливим компонентом багатьох функцій Analytics.

4. Виберіть наявний **тег** індексу або створіть новий тег індексу для завдання.

5. **У розділі Запуск завдання** вкажіть, коли має виконуватися завдання та діапазон дат даних, які має аналізуватися завдання.

Поточні та **ситуативні** кнопки	Щоб виконувати завдання щоразу, коли нові дані надходять у систему, виберіть **Триває**. Це вимикає поля дати, часу та діапазону. Щоб виконати завдання лише один раз, виберіть **Ad-Hoc**.
Запланувати завдання	Виберіть дату та час початку виконання завдання. Дата може бути Сьогоднішня дата або майбутня дата. Час має бути в майбутньому. Це не може бути поточний час.
Вибір дзвінків	Виберіть дату початку та дату завершення діапазону даних, які ви

Хочуть, щоб завдання було виконано. Дата початку повинна бути в минулому хоча б на один день. Це не може бути сьогоднішня дата. Дата завершення має бути пізнішою за дату початку, але раніше сьогоднішньої дати.

6. (Необов'язково) Щоб створити підсумки транскрибованих дзвінків, виберіть перемикач **Увімкнути** у файлі **Підсумковий** розділ про взаємодію зі штучним інтелектом.
7. У **полі «Відсоток** » введіть приблизний відсоток викликів для транскрибування. Webex WFO дає кожному дзвінку цей відсоток шансу бути розшифрованим. Webex WFO не транскрибує цей відсоток від загальної кількості дзвінків, отриманих за встановлений період часу. Це призводить до репрезентативної вибірки дзвінків, які транскрибуються під час надходження. Буде деяке відхилення від відсотка, але з часом це відхилення стає менш значним.

   ПРИКЛАД**:** У полі Відсоток **вводиться** 50 . Кожен дзвінок, який відповідає критеріям цього завдання з транскрипції, має 50% шанс бути транскрибованим.

8. (Необов'язково) Налаштуйте **умови** , які мають бути виконані для транскрибування дзвінка. Залежно від вибраної умови відображаються додаткові поля для операнду та значення або часового діапазону.

   ПРИМІТКА Якщо ви використовуєте цей необов'язковий розділ, виклики, які не відповідають умовам фільтра, не транскрибуються.

9. **У розділі «Групи та команди** » призначте групи та команди для виконання завдання. Доступні лише групи та команди в межах вашої компетенції.

   ПРИМІТКА Якщо ви призначили групу, але не призначили команду, Webex WFO призначає завдання всім командам у цій групі.

10. Натисніть **Зберегти**.

Текстова аналітика

Це завдання шукає в захопленому тексті електронної пошти або чаті попередньо визначені фрази (які ви налаштовуєте на сторінці «Менеджер фраз») і зберігає результати в базі даних з можливістю пошуку. Щоб працювати із завданнями текстової аналітики, потрібен дозвіл Adadministration Text Analytics.

1. Виберіть наявний **тег** індексу або створіть новий тег індексу для завдання.
2. **У розділі Запуск завдання** вкажіть, коли має виконуватися завдання та діапазон дат даних, які має аналізуватися завдання.

Поточні та **ситуативні** кнопки	Щоб виконувати завдання щоразу, коли нові дані надходять у систему, виберіть **Триває**. Це вимикає поля дати, часу та діапазону. Щоб виконати завдання лише один раз, виберіть **Ad-Hoc**.
Запланувати завдання	Виберіть дату та час початку виконання завдання. Дата може бути Сьогоднішня дата або майбутня дата. Час має бути в майбутньому. Це не може бути поточний час.
Вибір дзвінків	Виберіть дату початку та дату завершення діапазону даних, які ви Хочуть, щоб завдання було виконано. Дата початку повинна бути в минулому хоча б на один день. Це не може бути сьогоднішня дата. Дата завершення має бути пізнішою за дату початку, але раніше сьогоднішньої дати.

3. **У розділі «Групи та команди** » призначте групи та команди для виконання завдання. Доступні лише групи та команди в межах вашої компетенції.

   ПРИМІТКА Якщо ви призначаєте групу, але не призначаєте команду, Webex WFO призначає завдання всім командам у цій групі.

4. **У розділі Категорії** фраз призначте завдання категорії фраз.
5. Натисніть **Зберегти**.

ПРИМІТКА Для завдань текстової аналітики, які обробляють понад 200 контактів, може знадобитися кілька хвилин, щоб з'явилася повна кількість контактів **«Оброблено»**, **«Не вдалося»** та **«Всього** контактів», навіть після завершення **статусу завдання.**

Оцінка прогнозної оцінки

У цьому завданні використовуються моделі машинного навчання для прогнозування оцінки контакту. Щоб працювати з прогнозованими завданнями, вам потрібен дозвіл Adadministration Predictive Analytics.

ВАЖЛИВО : Прогнози складні і вимагають роботи в декількох місцях в межах Webex WFO. Дивіться розділ Налаштування прогнозів для отримання додаткової інформації.

ПРИМІТКА Завдання на прогнозну оцінку оцінювання можуть аналізувати лише аудіоконтакти. Інші типи контактів не підтримують прогнозні оцінки оцінки.

1. **У розділі Запуск завдання** вкажіть, коли має виконуватися завдання та діапазон дат даних, які має аналізуватися завдання.

Поточні та **ситуативні** кнопки	Щоб виконувати завдання щоразу, коли нові дані надходять у систему, виберіть **Триває**. Це вимикає поля дати, часу та діапазону. Щоб виконати завдання лише один раз, виберіть **Ad-Hoc**.
Запланувати завдання	Виберіть дату та час початку виконання завдання. Дата може бути Сьогоднішня дата або майбутня дата. Час має бути в майбутньому. Це не може бути поточний час.
Вибір дзвінків	Виберіть дату початку та дату завершення діапазону даних, які ви Хочуть, щоб завдання було виконано. Дата початку повинна бути в минулому хоча б на один день. Це не може бути сьогоднішня дата. Дата завершення має бути пізнішою за дату початку, але раніше сьогоднішньої дати.

2. **У розділі «Групи та команди** » призначте групи та команди для виконання завдання. Доступні лише групи та команди в межах вашої компетенції.

   ПРИМІТКА Якщо ви призначаєте групу, але не призначаєте команду, Webex WFO призначає завдання всім командам у цій групі.

3. Натисніть **Зберегти**.

Прогнозний показник лояльності мережі

У цьому завданні використовуються моделі машинного навчання для прогнозування індексу лояльності контакту. Щоб працювати з прогнозованими завданнями, вам потрібен дозвіл Adadministration Predictive Analytics.

ВАЖЛИВО : Прогнози складні і вимагають роботи в декількох місцях в межах Webex WFO. Дивіться розділ Налаштування прогнозів для отримання додаткової інформації.

ПРИМІТКА**:** Завдання на прогнозування індексу лояльності мережі можуть аналізувати лише аудіоконтакти. Інші типи контактів не підтримують прогнозні показники мережевого промоутера.

1. **У розділі Запуск завдання** вкажіть, коли має виконуватися завдання та діапазон дат даних, які має аналізуватися завдання.

Поточні та **ситуативні** кнопки	Щоб виконувати завдання щоразу, коли нові дані надходять у систему, виберіть **Триває**. Це вимикає поля дати, часу та діапазону. Щоб виконати завдання лише один раз, виберіть **Ad-Hoc**.
Запланувати завдання	Виберіть дату та час початку виконання завдання. Дата може бути Сьогоднішня дата або майбутня дата. Час має бути в майбутньому. Це не може бути поточний час.
Вибір дзвінків	Виберіть дату початку та дату завершення діапазону даних, які ви Хочуть, щоб завдання було виконано. Дата початку повинна бути в минулому хоча б на один день. Це не може бути сьогоднішня дата. Дата завершення має бути пізнішою за дату початку, але раніше сьогоднішньої дати.

2. **У розділі «Групи та команди** » призначте групи та команди для виконання завдання. Доступні лише групи та команди в межах вашої компетенції.

> **ПРИМІТКА** Якщо ви призначили групу, але не призначили команду, Webex WFO призначає завдання всім командам у цій групі.

3. Натисніть **Зберегти**.

Авто QM

Вам потрібен дозвіл Run Auto QM Task, щоб працювати із завданнями Auto QM.

1. Виберіть ім'я з **розкривного списку Ім'я** форми.

> **BEST PRACTICE** Auto QM може оцінювати кожен контакт за допомогою трьох форм. Якщо ви створюєте кілька завдань Auto QM, що перетинаються, переконайтеся, що Auto QM використовує параметр
> Найкращі форми для кожного контакту. Якщо контакт може бути оцінений більш ніж за трьома завданнями Auto QM, Auto QM оцінить контакт, використовуючи лише три останні створені завдання.

2. Виберіть мову, пов'язану із завданням.

3. (Необов'язково) Виберіть **Напрямок** виклику або **Тривалість контакту (секунди)** з розкривного **списку Деталі** дзвінка. Якщо ви використовуєте цей необов'язковий розділ, виклики, які не відповідають умовам фільтра, не транскрибуються.

   - У полі **«Напрямок** виклику» виберіть **«Вхідний** » або **«Вихідний** » у **розкривному списку «Докладне значення** ».
   - Для параметра **«Тривалість контакту (секунди)»** виберіть **«Більше»,** «Менше **»,** «Дорівнює» або «Дорівнює» або «Дорівнює »

     Виберіть діапазон у **розкривному списку Оператор** , а потім введіть цифри.

4. Знайдіть і виберіть потрібні Групи та Команди та натисніть Додати **всі** або **Видалити все** .
5. Натисніть **Зберегти**.

Популярні теми

Це завдання вибирає цілі розмови, щоб визначити загальну тему кожної розмови. Вам потрібен дозвіл на виконання завдання "Запустити трендові теми", щоб працювати із завданнями "Популярні теми".

1. Виберіть мову, пов'язану із завданням.
2. (Необов'язково) Налаштуйте **умови** , які мають бути виконані для аналізу тем дзвінка.

   ПРИМІТКА Якщо ви використовуєте цей необов'язковий розділ, виклики, які не відповідають умовам, не аналізуються за темами.

3. (Необов'язково, лише ліцензія Analytics Enterprise Plus) Щоб дати штучному інтелекту напрямок у визначенні тем, використовуйте **розділ «Визначення тем дзвінків** ».
   1. Виберіть **Увімкнути** в **розділі Визначення тем дзвінків** .
   2. Натисніть **Додати нову тему**. Відкриється **вікно Додати нову тему** .
   3. Введіть **назву** теми та **опис** теми. Наприклад, назви й описи тем можна знайти в розділі "Приклади тем і описів для завдань "Популярні теми" тут: Про завдання Analytics. Назва теми з'явиться на приладній дошці «Актуальні теми» (див. розділ «Моніторинг популярних тем») і на панелі «Статистика даних» у медіаплеєрі (див. розділ Перегляд статистики штучного інтелекту для контакту).

      ВАЖЛИВО**:** Ви не можете редагувати назву теми після збереження теми.

4. Натисніть **Зберегти**. Вікно зачиняється.
5. (Необов'язково) Повторіть кроки 2–4, щоб за потреби додати більше тем. Ви також можете додати теми до завдання, імпортувавши файл CSV. Перегляньте розділ Імпорт тем контактів для завдання «Популярні теми » для отримання вказівок.

4. **У розділі «Групи та команди** » призначте групи та команди для виконання завдання. Доступні лише групи та команди в межах вашої компетенції.

   ПРИМІТКА Якщо ви призначаєте групу, але не призначаєте команду, Webex WFO призначає завдання всім командам у цій групі.

5. Натисніть **Зберегти**.

Аналіз настроїв

Це завдання використовує штучний інтелект для аналізу настроїв, які відображають агент і клієнт. Вам потрібен дозвіл на виконання завдання настрою, щоб працювати із завданнями аналізу настроїв.

ПРИМІТКА**:** Завдання на аналіз настроїв можуть аналізувати лише аудіоконтакти англійською або іспанською мовами. Аналіз настроїв недоступний для інших типів контактів або для контактів в інших
Мови.

ПРИМІТКА : Аналіз настроїв доступний лише як поточне завдання. Це не доступно як тимчасове завдання.

1. Виберіть мову, якою розмовляють у контакті, **з випадаючого списку Мова** .
2. (Необов'язково) Налаштуйте **умови** , які мають бути виконані, щоб проаналізувати настрій дзвінка.

   ПРИМІТКА Якщо ви використовуєте цей необов'язковий розділ, дзвінки, які не відповідають умовам, не аналізуються за настроями.

3. (Необов'язково) Щоб проаналізувати, як змінюються настрої протягом контакту, виберіть **Тренд** настроїв клієнтів, **Тренд** настроїв агента або обидва в **розділі Тенденції** настроїв. Коли ви ввімкнете тенденцію настроїв, у медіаплеєрі для контакту з'явиться панель AI Sentiment (див. Перегляд змін у настроях для контакту).

   ПРИМІТКА : Вашій організації потрібні ліцензії Analytics Enterprise або Analytics Enterprise Plus, щоб увімкнути тренд настроїв.

4. (Необов'язково, лише ліцензія Analytics Enterprise Plus) Щоб визначити, як виглядають настрої у вашій організації, скористайтеся розділом **«Користувацькі визначення** настроїв штучного інтелекту».

    1. Виберіть **«Увімкнути** » в **розділі «Користувацькі визначення** настроїв штучного інтелекту».
    2. Використовуйте ті **самі налаштування Застосувати настроюваний настрій до:** та **Застосувати ті самі** налаштування, щоб вибрати, чи слід застосовувати ваші користувацькі визначення до агента, клієнта чи до обох.
    3. Введіть описи в полях **Визначити позитивні** настрої, **Визначити негативні** настрої та **Визначити нейтральні настрої**. Приклади визначень можна знайти в розділі "Приклади визначень настроїв для завдань з аналізу настроїв" тут: Про завдання Analytics.

5. **У розділі «Групи та команди** » призначте групи та команди для виконання завдання. Доступні лише групи та команди в межах вашої компетенції.

    ПРИМІТКА Якщо ви призначаєте групу, але не призначаєте команду, Webex WFO призначає завдання всім командам у цій групі.

6. Натисніть **Зберегти**.

Теги штучного інтелекту

Щоб працювати із завданнями AI Tags, потрібна ліцензія Analytics Enterprise Plus і дозвіл на виконання завдання AI Tags.

1. Виберіть мову, пов'язану із завданням, **із розкривного списку Мова** .
2. (Необов'язково) Налаштуйте **умови** , які мають бути виконані, щоб контакт отримував AI-мітки.

    ПРИМІТКА Якщо ви використовуєте цей необов'язковий розділ, Webex WFO аналізує лише контакти, які відповідають умовам фільтра для тегів AI. Контакти, які не відповідають умовам, не
    Проаналізовані.

    ПРАКТИЧНА ПОРАДА : Обмежте обробку AI-тегів дзвінками, які тривають понад тридцять секунд, або тривалістю, яка є значущою для вашої організації. Теги, які застосовуються
    До дуже коротких дзвінків зазвичай надається обмежена цінність. Додавання цієї умови допомагає забезпечити вищу якість аналітичних даних і зберегти обсяг даних, які ваша організація виділяє на обробку штучним інтелектом.

3. Виберіть Customer, Agent **або обидва в**розділі Speakers **.** Цей вибір повідомляє Webex WFO, які партії в контакті слід аналізувати на наявність тегів.
4. **У розділі** «Категорії тегів AI» натисніть категорії, які потрібно використовувати для цього завдання. Завданню можна призначити до трьох категорій.
5. **У розділі «Групи та команди** » призначте групи та команди для виконання завдання. Доступні лише групи та команди в межах вашої компетенції. Webex WFO може обробляти до трьох завдань для команди. Якщо ви призначаєте команді більше трьох завдань, Webex WFO обробляє контакти цієї команди лише на основі трьох останніх створених завдань.

   ПРИМІТКА Якщо ви призначаєте групу, але не призначаєте команду, Webex WFO призначає завдання всім командам у цій групі.

6. Натисніть **Зберегти**.

Фільтрація наявних завдань

1. Натисніть **Фільтри** (значок послідовності, верхній лівий кут сторінки). Відкриється **панель «Фільтри** ».
2. Налаштуйте критерії пошуку.
3. Натисніть **Застосувати**. Список завдань оновлюється. Натисніть «Скинути », щоб переглянути всі завдання.

Відображення або приховування стовпців

1. Натисніть **Показати/Приховати стовпці** (значок шестірні, верхній правий кут сторінки). Відкриється **вікно Показати/Приховати стовпці** .
2. Установіть або зніміть прапорці за бажанням.
3. Натисніть **Застосувати**. Вікно зачиняється.

Як переглянути історію виконання завдання

1. Двічі клацніть завдання. Відкриється сторінка із завданням.
2. Натисніть **«Відстеження** історії» (у верхньому правому куті сторінки). Відкриється **панель «Історія** версій», на якій відображатиметься інформація про завдання, зокрема хто та коли востаннє оновлював його.
3. Виберіть попередню версію завдання з **випадаючого списку «Історія** версій».
4. Завершивши перегляд історії завдань, натисніть « **Назад** », щоб закрити панель.

Як відредагувати наявне завдання

ПРИМІТКА**:** Ви не можете редагувати завдання, якщо його обробку розпочато.

1. Двічі клацніть завдання. Відкриється сторінка із завданням.
2. Відредагуйте завдання за бажанням.
3. Натисніть **Зберегти**.

Скасування виконуваного завдання

Скасувати завдання можна лише в тому випадку, якщо його **статус виконується (** Running). Скасовувати завдання з іншими статусами не можна.

1. Двічі клацніть завдання. Відкриється сторінка із завданням.
2. **У розділі Обробка** завдань натисніть **Скасувати обробку**. Відкриється вікно підтвердження.
3. Натисніть Так . Вікно зачиняється.

Як видалити завдання

ПРИМІТКА**:** Не можна видаляти спеціальне завдання після його виконання. Це обмеження зберігає історичні дані та контрольний журнал.

1. Натисніть **«Видалити** » (значок кошика). Відкриється вікно підтвердження.
2. Натисніть **Видалити**. Вікно зачиняється.

Додавання теми до завдання «Популярні теми»

Якщо ви додаєте теми до вже виконуваного завдання, зміни застосовуються лише до контактів, які аналізуються після змін. Контакти, які вже були проаналізовані, не постраждають. Для цього вам потрібна ліцензія Analytics Enterprise Plus.

Ви також можете додати теми до завдання, імпортувавши файл CSV. Перегляньте розділ Імпорт тем контактів для завдання «Популярні теми» для отримання вказівок.

1. Двічі клацніть завдання. Відкриється сторінка із завданням.
2. Виберіть **Увімкнути** в **розділі Визначення тем дзвінків** .
3. Натисніть **Додати нову тему**. Відкриється **вікно Додати нову тему** .
4. Введіть **назву** теми та **опис** теми. Назва теми з'явиться на приладній дошці «Актуальні теми» (див. розділ «Моніторинг популярних тем») і на панелі «Статистика даних» у медіаплеєрі (див. розділ Перегляд статистики штучного інтелекту для контакту).

   ВАЖЛИВО**:** Ви не можете редагувати назву теми після збереження теми.
5. Натисніть **Зберегти**. Вікно зачиняється.
6. (Необов'язково) Повторіть кроки 2–4, щоб за потреби додати більше тем.

Редагування тем контактів для завдання «Популярні теми»

Ви можете редагувати опис теми. Для цього вам потрібна ліцензія Analytics Enterprise Plus.

> ПРИМІТКА Якщо ви редагуєте опис теми, яка вже застосована до контактів, ваші зміни застосовуються лише до контактів, які аналізуються після змін. Контакти, які вже були проаналізовані
> не зачіпаються. Якщо ви кардинально зміните опис, можуть виникнути розбіжності між тим, як тема застосовується до та після зміни.

1. Двічі клацніть завдання. Відкриється сторінка із завданням.
2. **У розділі Визначення тем дзвінків** натисніть значок олівця поруч із темою. Відкриється **вікно Редагувати тему** .
3. За потреби відредагуйте опис теми.
4. Натисніть **Зберегти**. Вікно зачиняється.
5. Натисніть **Зберегти**.

Видалення теми контакту із завдання «Популярні теми»

Якщо ви видалите тему, це не вплине на всі контакти, які вже пов'язані з нею. Для цього вам потрібна ліцензія Analytics Enterprise Plus.

1. Двічі клацніть завдання. Відкриється сторінка із завданням.
2. **У розділі Визначити теми дзвінків** натисніть значок сміттєвого бака поруч із темою. Тема видаляється відразу.
3. Натисніть **Зберегти**.

Імпорт тем контактів для завдання «Популярні теми»

Якщо ваша організація має ліцензію Analytics Enterprise Plus, ви можете додавати теми до завдання "Популярні теми", завантаживши файл CSV. Ви можете завантажувати теми до завдань як під час створення завдання, так і під час його виконання.

> ПРИМІТКА Якщо ви додаєте теми до вже виконуваного завдання, зміни застосовуються лише до контактів, які аналізуються після змін. Контакти, які вже були проаналізовані, не постраждають.

Файл CSV, який ви імпортуєте, повинен мати такі заголовки стовпців:

Заголовок стовпця	Опис
topicName	Назва для теми. Це ім'я з'явиться на приладній дошці «Популярні теми» та на панелі «Статистика даних» у медіаплеєрі.

Заголовок стовпця	Опис
Опис теми	Інформація, яка допомагає ШІ ідентифікувати контакти, які містять цю тему. [для поради щодо написання назв та описів, див.

НАЙКРАЩА ПРАКТИКА Щоб переконатися, що ваш файл CSV відформатовано правильно, спочатку експортуйте файл із завдання, яке вже містить теми, відредагуйте експортований файл, а потім імпортуйте файл. Дивіться Експорт контакту теми для завдання «Актуальні теми».

1. Двічі клацніть завдання. Відкриється сторінка із завданням.
2. **У розділі Визначення тем дзвінків** виберіть **Увімкнути**.
3. Натисніть **Імпортувати**.
4. Знайдіть та імпортуйте файл CSV. Нові теми відображаються в таблиці під кнопкою «Імпортувати».
5. Натисніть **Зберегти**.

Експорт тем контактів для завдання «Популярні теми»

Для цього вам потрібна ліцензія Analytics Enterprise Plus.

1. Двічі клацніть завдання. Відкриється сторінка із завданням.
2. **У розділі Визначення тем дзвінків** натисніть **Експортувати**. Файл під назвою **trending-topics export pppp-мм- dd** завантажень на ваш пристрій.

Пов'язані теми

- Про завдання аналітики
- TURN на Підсумок взаємодії — спрощена версія цієї сторінки, присвячена спеціально включенню Підсумку взаємодії.
- TURN про Advanced Sentiment — спрощена версія цієї сторінки, присвячена спеціально активації Advanced Sentiment.
- Створення елементів робочого стола та керування ними: використовуйте сторінку Диспетчера робочого стола, щоб настроїти веб-сайти та програми як схвалені або не схвалені для використання агентом.
- Перегляд дій оператора для контакту: переглядайте результати аналітики одного контакту на робочому столі на сторінці «Взаємодії».

- Визначення полів веб-сайтів для відстеження за допомогою Analytics: використовуйте сторінку Диспетчера полів, щоб визначати поля на веб-сторінках, які використовують агенти.
- Керування користувацькими полями метаданих: використовуйте сторінку Менеджера метаданих, щоб налаштувати метадані, які повідомляють Webex WFO для аналізу контакту.
- Читання транскрипції аудіозапису: перегляд транскрипції окремого контакту на сторінці «Взаємодії».
- Створюйте фрази та категорії фраз і керуйте ними—налаштовуйте фрази для завдань з фонетики, транскрипції та тексту.
- Перегляд аналітики фраз для контакту: перегляд звернень до фрази окремого контакту на сторінці "Взаємодії".
- Читання текстового контакту: перегляд окремого текстового контакту на сторінці «Взаємодії».
- Налаштування прогнозів: дізнайтеся, як налаштувати прогнозовані оцінки та прогнозовані оцінки мережевих промоутерів.
- Створюйте форми для оцінювання штучного інтелекту
- Перегляд результатів автоматичного оцінювання
- Про критерії оцінювання Auto QM
- Керуйте тегами AI
- Слідкуйте за тенденціями в AI Tags
- Перегляд статистики штучного інтелекту для контакту: переглядайте підсумок аудіоконтакту на сторінці «Взаємодії».
- Переглядайте статистику штучного інтелекту для контакту: переглядайте підсумок і настрій аудіоконтакту на сторінці Взаємодії.
- Перегляд змін у настроях контакту: перегляд тенденцій настроїв на сторінці "Взаємодії"
- Відстежуйте актуальні теми
- Про відмінності між фразами аналітики, AI-тегами та популярними темами

Про завдання аналітики

Приклади тем і описів для завдань "Популярні теми"

Якщо ваша організація має ліцензію Analytics Enterprise Plus, ви можете визначити власні теми контактів під час створення завдання "Популярні теми". Нижче наведено кілька прикладів тем та описів.

Назва теми	Опис теми
Скасування замовлення: Затримка доставки	Клієнт просить скасувати своє замовлення, оскільки доставка була затримана понад очікуваний термін.
Запис на прийом	Пацієнт записується на новий прийом для клінічного візиту, процедури, або консультацію.
Пропущений подальший прийом	Контакт було розпочато після того, як пацієнт не з'явився на прийом. The Мета контакту – перенести або обговорити наступні кроки.
Запит на поповнення рецепта	Пацієнт просить поповнити існуючий рецепт.
Відкрити новий рахунок	Клієнт звертається з проханням відкрити новий чек, накопичувальний або інший рахунок.

Приклади визначень настроїв для завдань з аналізу настроїв

Якщо ваша організація має ліцензію Analytics Enterprise Plus, ви можете визначити, як виглядатимуть позитивні, негативні або нейтральні настрої у вашій організації, під час створення завдання "Аналіз настроїв". Нижче наведено кілька прикладів визначень.

Настроїв	Приблизне визначення
Позитивний резус-фактор	Пацієнт висловлює чітке задоволення досвідом роботи контакт-центру. Це включає в себе відчуття допомоги або заспокоєння; подяка агенту; опис взаємодії як корисної, легкої або професійної; або висловлення полегшення, вдячності чи вдячності. Приклади фраз: «Велике спасибі за допомогу». «Ви були дуже добрі і все чітко пояснили». "Це було дуже легко. Я це ціную».
Нейтральні	Пацієнт не проявляє сильних емоцій, ні позитивних, ні негативних. Це включає в себе просте визнання інформації, фактичну відповідь або

Настроїв	Приблизне визначення
	коротко, без похвал і нарікань, або закінчити дзвінок ввічливо, але байдуже. Приклади фраз: "Добре, зрозуміло". — Спасибі. (без додаткових емоцій чи контексту) "Це відповідає на моє запитання".
Негативний резус-фактор	Пацієнт висловлює розчарування, розгубленість або незадоволення взаємодією, навіть якщо медична проблема не пов'язана між собою. Це включає відчуття, що вас ігнорують, неправильно розуміють або поспішають; вираження роздратування, сарказму або розчарування; або вказівка на невирішені питання або необхідність повторного дзвінка. Приклади фраз: «Це була марна трата часу». — Ти мене не слухаєш. «Я дзвонив три рази, але все одно не допоміг».

Зміни в ліцензіях Analytics

Якщо ваша організація переходить з ліцензії Analytics Essentials, Analytics Enterprise або Analytics Enterprise Plus на ліцензію Desktop Analytics, Webex WFO автоматично вимикає всі наявні завдання, не пов'язані з настільними комп'ютерами. Це вимкнення не впливає на поточні завдання, наприклад на вже розпочаті спеціальні завдання або заплановані чи розпочаті поточні завдання.

Текст електронної пошти та чату

Ви можете налаштувати поточне завдання текстової аналітики, щоб аналізувати електронні листи на наявність попередньо визначених звернень до фраз. Якщо не налаштовано поточне завдання, то всі листи все одно індексуються та зберігаються як контакти електронної пошти. Ви можете обробляти ці електронні листи як спеціальні завдання.

Ви повинні налаштувати завдання текстової аналітики, щоб аналізувати електронні листи або чати на наявність заздалегідь визначених звернень до фраз. Якщо жодне завдання не налаштовано, ось що відбувається під час імпорту тексту:

- Текст не аналізується в Analytics.
- Контакт усе ще доступний на сторінці взаємодії.
- Настрої не аналізуються на сторінці "Взаємодія".

ПРИМІТКА Якщо під час імпорту електронної пошти на поштовий сервер Webex WFO виявляє загальну адресу електронної пошти, яка не пов'язана з агентом, Webex WFO створює нового користувача та пов'язує користувача з ним
адреса електронної пошти. Після цього цей користувач з'являється у списку користувачів і додає користувача до його кількості.

Мови та команди

Повний список підтримуваних мов в Webex WFO дивіться в розділі "Локалізація та підтримувані мови" в *Webex WFO Посібнику по* установці.

ВАЖЛИВО : Мови вимагають конфігурації сервера. Перш ніж використовувати мову в завданні, переконайтеся, що її настроїв системний адміністратор.

Коли ви виконуєте голосове завдання, результати ґрунтуються виключно на вибраній мові. Між командами та мовами мається на увазі взаємозв'язок. Наприклад, якщо під час налаштування завдання ви вибираєте французьку з випадаючого списку «Мова», завдання обробляє всі дзвінки французькою мовою для вибраних команд. Будь-яка вторинна мова, якою розмовляють під час цих дзвінків, дає погані результати.

ПРАКТИЧНІ ПОРАДИ

Якщо ваш контакт-центр підтримує кілька мов, кожна команда має бути пов'язана з певною мовою.

Немає нічого незвичайного в тому, що один або кілька агентів у команді двомовні. У цьому випадку двомовні оператори перемикаються між мовами під час дзвінка або з одного дзвінка на інший. Якщо відомо, що агенти в команді використовують другорядну мову під час дзвінка, створіть тег метаданих на сторінці Менеджер метаданих (Керування програмами > QM > QM Конфігурація > Менеджер метаданих) і призначте можливі значення мови тегу метаданих. Коли оператор використовує другорядну мову під час дзвінка, він може призначити цей тег метаданих, щоб визначити мову, що використовується. Потім ви можете запустити завдання з пошуку всіх викликів, пов'язаних із командою, які позначено тегом метаданих певної мови.

ПРИКЛАД

Агент А входить до команди продажів і розмовляє французькою як основною мовою та англійською як додатковою. Коли агент А переходить на англійську для дзвінка, він позначає дзвінок тегом метаданих під назвою **VoiceLanguage** і значенням **англійської мови**.

Щоб проаналізувати виклики агента А англійською мовою, ви створюєте завдання перетворення мовлення в текст (транскрипція) з такими параметрами:

- Мова: Англійська
- Команда: Продажі

Якщо ви виберете французьку зі спадного списку Мова, завдання не дасть жодних результатів.

Транскрипція мови для запису шлюзу

Запис шлюзу створює кореневий запис для всього дзвінка від початку до кінця. Якщо дзвінок переведено, цей кореневий запис має кілька сегментів, один для початкового дзвінка, а інший для переказу. (Якщо дзвінок переводиться кілька разів, кожен переказ є окремим сегментом.)

Коли цей запис узгоджується, Webex WFO транскрибує дзвінок, використовуючи мову останнього сегмента, яка є мовою, пов'язаною із завданням перетворення мовлення в текст останнього сегмента. Завдання перетворення мовлення в текст може бути пов'язане лише з однією мовою. Якщо після переадресації виклику люди розмовляють іншою мовою, Webex WFO все одно намагатиметься транскрибувати дзвінок мовою, яка використовувалася в останньому сегменті.

ПРИКЛАД Оператор і абонент розмовляють англійською мовою під час першого сегмента виклику, який пов'язаний із завданням перетворення мовлення в текст англійською мовою. Оператор переводить абонента до іспаномовного агента. Ця секунда
сегмент пов'язаний із завданням на перетворення мовлення в текст іспанською мовою. Webex WFO транскрибує обидва сегменти цього дзвінка іспанською мовою після звірки запису.

Якщо сегмент дзвінка не пов'язаний із завданням перетворення мовлення в текст, Webex WFO не транскрибуватиме сегмент. Якщо останній сегмент дзвінка не пов'язаний із завданням перетворення мовлення в текст, Webex WFO не транскрибуватиме дзвінок.

ПРИКЛАД Оператор і абонент розмовляють англійською мовою під час першого сегмента виклику, який пов'язаний із завданням перетворення мовлення в текст англійською мовою. Оператор переводить абонента до іспаномовного агента. Ця секунда
Сегмент не пов'язаний із завданням перетворення мовлення в текст. Webex WFO не транскрибує дзвінок.

Упорядкування даних

Систематизація даних тягне за собою наступне:

- Створюйте, керуйте, імпортуйте та експортуйте списки фраз, які використовуються в завданнях голосової та текстової аналітики.
- Налаштуйте Webex WFO для автоматичного виконання різних дій, коли користувач відкриває або взаємодіє з програмою або веб-сайтом Windows.
- Налаштуйте поля, пов'язані з веб-сайтами, позначеними для використання в інтелектуальному робочому столі.

Створення та керування фразами та категоріями фраз

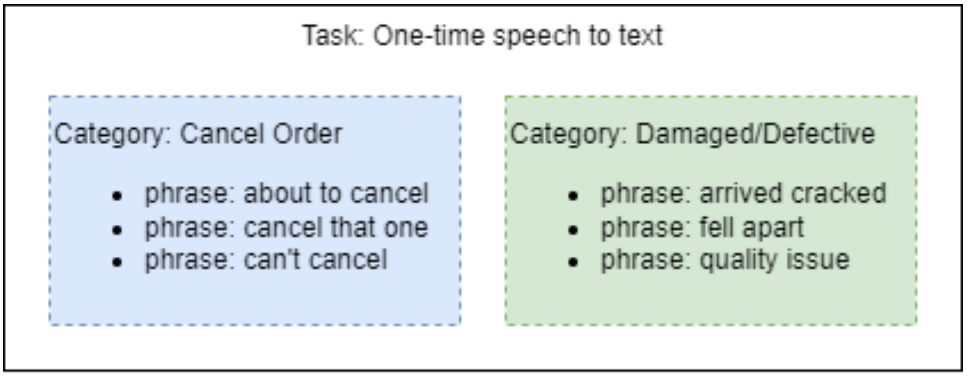
Використовуйте сторінку Менеджера фраз, щоб створювати, керувати, імпортувати та експортувати фрази, які використовуються в завданнях голосової та текстової аналітики.

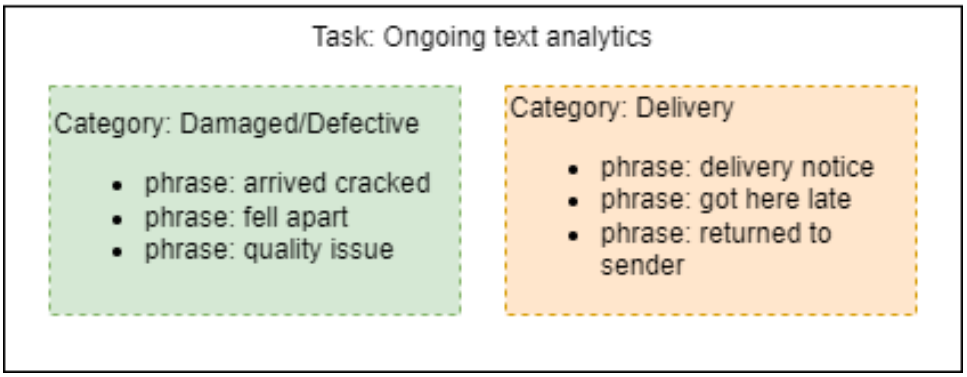
Фраза – це група з одного або кількох слів, які Webex WFO можемо шукати як єдину граматичну одиницю в аудіо- та текстових завданнях. Коли ви надаєте важливу для вашого бізнесу фразу, Webex WFO шукає цю фразу в транскрипціях аудіозаписів і тексті в електронних листах і чатах.

Категорія – це набір фраз, які ви організовуєте разом, оскільки вони мають схожу ділову мету або мову. Наприклад, категорія під назвою "Скасувати замовлення" може містити такі фрази, як "збираюся скасувати", "скасовую це" тощо. Завдання аналітики можуть обробляти кілька категорій фраз, а категорії фраз можна використовувати в кількох завданнях. Ви також можете використовувати категорії, щоб групувати фрази за мовою. Наприклад, можна створити категорію "Щасливий клієнт—англійська" для агентів, які розмовляють англійською, і категорію "Client heureux—français" для агентів, які розмовляють французькою.

Завдання – це робота, яка повідомляє Webex WFO шукати конкретні типи контактів за фразами в межах певних категорій. Ви керуєте завданнями на сторінці диспетчера завдань. Перегляньте статтю Створення завданьаналітики, щоб отримати додаткову інформацію про них.

Наведена нижче діаграма ілюструє взаємозв'язок між фразами, категоріями та завданнями.





Теги штучного інтелекту працюють разом із фразами аналітики та популярними темами, щоб допомогти вам зрозуміти голос клієнта, але ці три функції допомагають вам робити різні речі, коли справа доходить до аналізу контактів. Щоб пояснити, як і коли використовувати ці різні функції, перегляньте статтю Про відмінності між фразами аналітики, тегами AI та популярними темами.

Необхідні умови

- Ваша організація має ліцензію Analytics Essentials або Analytics Enterprise.
- У вас є дозвіл на адміністрування аналітичних фраз.

Розташування сторінки

Управління додатками > аналітика > менеджер фраз

Процедури

Перегляд фраз в існуючих категоріях

1. (Необов'язково) Щоб переглянути фрази для мов, відмінних від англійської Сполучених Штатів, виберіть мову з випадаючого списку у верхній частині **панелі «Категорії** фраз».
2. Клацніть категорію на **панелі «Категорії** фраз». Фрази з цієї категорії відображаються у розділі **«Фрази»** Панелі.

Перегляд завдань із категорією

- Натисніть піктограму параметрів (три крапки) поруч із категорією, а потім виберіть **«Пов'язані завдання** » з розкривного списку. Відкриється **вікно «Пов'язані завдання»** зі списком усіх завдань, які використовують цю категорію, а також типом і розкладом завдань (поточні або тимчасові).

Отримуйте пропозиції щодо нових фраз

Webex WFO використовує штучний інтелект для створення фраз для додавання до ваших категорій. Пропозиції фраз базуються на "початкових" фразах, які вже є в категорії.

1. Клацніть категорію на **панелі «Категорії** фраз».
2. На **панелі «Фрази** » встановіть прапорець поруч із «початковими» фразами, які ви хочете використовувати Webex WFO для створення пропозицій.

   ПРАКТИЧНА ПОРАДА : Виберіть принаймні три фрази. Webex WFO може робити пропозиції лише на основі однієї фрази, але вибір більшої кількості дає йому більше матеріалу для роботи.

3. На **панелі «Пропозиції** » натисніть « **Зробити пропозиції**». З'явиться список запропонованих фраз.
4. Натисніть пропозицію, щоб додати її в категорію.
5. (Необов'язково) Щоб отримувати більше пропозицій, установіть прапорець поруч із початковими фразами та натисніть **Зробити**

Пропозиції ще раз.

6. Коли ви закінчите додавати фрази, натисніть « **Зберегти**».

Як додати нову фразу

ПРИМІТКА : Фраза може існувати лише в одній категорії на кожній мові. Якщо вам потрібно додати існуючу фразу в нову категорію на тій же мові, спочатку видаліть фразу з її старої категорії.

ПРИМІТКА : Ви можете використовувати одну й ту саму фразу кількома мовами.

1. Клацніть категорію, до якої увійде нова фраза, **на панелі «Категорії** фраз». Фрази, які вже є в категорії, з'являються на **панелі «Фрази** ».
2. На **панелі «Фрази** » введіть нову фразу в **поле «Текст», щоб створити фразу** .
3. Натисніть клавішу Enter. Нова фраза додається до списку словосполучень. За замовчуванням нова фраза активна.
4. Натисніть **Зберегти**.

Як додати нову категорію

1. **На панелі «Категорії фраз» введіть назву категорії в** поле «Створити категорію фрази».

   ПРИМІТКА**:** Назва категорії має бути унікальною. Не можна використовувати однакову назву категорії в різних мовах.

2. (Необов'язково) Введіть опис категорії в **поле Опис** .
3. Натисніть **Зберегти**. Категорія та її опис відображаються у списку категорій.

Редагувати фразу

ВАЖЛИВО : Будьте уважні при редагуванні фраз. Редагування фрази може створити невідповідність між попередніми та новими зверненнями фрази.

1. Натисніть фразу, яку потрібно відредагувати.
2. Відредагуйте фразу.
3. Натисніть клавішу Enter.

Як редагувати категорію

Ви можете редагувати назву та опис категорії.

1. Натисніть піктограму параметрів (три крапки) поруч із категорією, а потім виберіть **Редагувати** з випадаючого списку.
2. Відредагуйте категорію.
3. Натисніть **Зберегти**.

Вимкніть фразу

Вимкнення фрази видаляє її з усіх завдань перетворення мовлення в текст (транскрипція). Webex WFO не визначає звернення до вимкнених фраз.

1. Натисніть на фразу.
2. Виберіть **Неактивний** у **випадаючому списку Активний** .
3. Натисніть **Зберегти**.

Увімкніть фразу

Увімкнення фрази змушує Webex WFO шукати її у всіх завданнях перетворення мовлення в текст (транскрипція).

1. Натисніть на фразу.
2. Виберіть **Активний** у **розкривному списку Неактивний** .
3. Натисніть **Зберегти**.

Видалити фразу

Фразу можна видалити лише тоді, коли всі контакти, які містять звернення до цієї фрази, вичерпали період зберігання даних і були видалені.

1. Установіть прапорець поруч із фразою.
2. У верхньому правому куті **панелі «Фрази** » натисніть « **Видалити**». Фраза видаляється відразу.

Як видалити категорію

ВАЖЛИВО : Видалення категорії також призводить до видалення всіх фраз категорії. Видалення категорії не можна скасувати.

1. Натисніть піктограму параметрів (три крапки) поруч із категорією, а потім виберіть **Видалити** зі спадного списку. Відкриється вікно підтвердження.
2. Натисніть **Видалити**. Вікно зачиняється.

Імпорт категорій та фраз

Ви можете використовувати файл CSV для імпорту нових категорій і фраз, а також для оновлення існуючих категорій і фраз. Файл, який ви імпортуєте, має містити стовпці, перелічені в таблиці нижче, у вказаному порядку (зверху вниз = порядок зліва направо у файлі). Якщо сталася помилка форматування, імпорт не вдасться.

ПРИМІТКА : Фраза може існувати лише в одній категорії на кожній мові.

ПРИКЛАД**:** Ви намагаєтеся імпортувати фразу A англійською мовою (США) Категорія B, але фраза A вже існує в англійській мові (США) Категорія C. Webex WFO не додає фразу A до англійської (США) Категорія B.

ПРИКЛАД Ви хочете імпортувати фразу A англійською мовою (Великобританія) Категорія D. Фраза A вже існує англійською мовою (США) Категорія C. Webex WFO успішно додає фразу A до англійської (Великобританія) Категорія D.
Фраза A тепер існує в обох англійських мовах (Великобританія). Категорія D та англійська (США) Категорія C.

1. Натисніть значок опцій (три крапки) у верхній частині **панелі «Категорії** фраз» і виберіть **«Імпортувати»** з випадаючого списку. Відкриється файловий провідник вашого пристрою.
2. Знайдіть файл CSV і натисніть **Відкрити**.

НАЙКРАЩА ПРАКТИКА Ми знаходимося в процесі видалення полів Фонетична, Звукоподібна та Впевненість. Ми рекомендуємо вам не використовувати ці стовпці в імпортованому файлі CSV.

Стовпець	Опис
Категорія	(обов'язково) Назва категорії.
Фразу	(обов'язково) Текст словосполучення.
Фонетичний	Ця колонка більше не використовується.
Звучить як	Ця колонка більше не використовується.
Довіри	Ця колонка більше не використовується.
Стан	(обов'язково) **0** (нуль), якщо фразу вимкнено для Analytics, або **1** , якщо фразу ввімкнено для Analytics.
Ідентифікатор мови	(обов'язково) 2-значний код мови та 2-значна країна код для фрази, у форматі **nn-nn**. У таблиці нижче перелічено підтримувані мови.

Стовпець	Опис

Мова	Код
Арабська	Ар-ар
Bahasa (Малайзія)	МС-МС
Данська	да-дк
Нідерландська (Нідерланди)	НЛ-НЛ
Англійська (Австралія)	Укр-Ау
Англійська (Євро)	Укр-ЄС
англійська (Сінгапурська)	Укр-Сг
Англійська (Південна Африка)	Ан-за
Англійська (Велика Британія)	Укр-Великобританія
англійська (США)	Укр-США
Фінська	Фі-фай
Французька (Канада)	ФР-ЦА
Французька (Франція)	Пт-Пт
Німецька (Німеччина)	де-де
Італійська	Воно-воно
Норвезька	Ні
Португальська (Бразилія)	пт-бр
іспанська (Євро)	ЄС-ЄС
іспанська (Північна Америка)	ES-MX
Шведська	СВ-СЕ

Експорт категорій та фраз

Ви можете експортувати всі дані Phrase Manager у файл CSV.

- Натисніть значок опцій (три крапки) у верхній частині **панелі «Категорії** фраз» і виберіть **«Експортувати все** » з випадаючого списку. Файл під назвою phrases.CSV завантажується на ваш пристрій.

Пов'язані теми

- Створюйте завдання Analytics: налаштовуйте процеси Webex WFO, які шукають фрази в аудіо- та текстових контактах.
- Перегляд аналітики фраз для контакту: перегляд звернень до фрази окремого контакту на сторінці "Взаємодії".
- Про відмінності між фразами аналітики, AI-тегами та популярними темами

Як визначити веб-сайти й додатки, які потрібно відстежувати за допомогою Analytics

Використовуйте сторінку Менеджера робочого столу, щоб налаштувати Webex WFO для автоматичного виконання різних дій, коли користувач відкриває або взаємодіє з програмою або веб-сайтом Windows. Ці налаштовані автоматичні дії називаються **подіями** елемента на робочому столі.

> ПРИКЛАД Щоб запобігти захопленню конфіденційних даних із записів, вам потрібно, щоб Webex WFO призупиняв запис, коли агент натискає поле «Номер кредитної картки» в керуванні замовленнями
> і для відновлення запису, коли агент натисне з поля «Номер кредитної картки».

Ви можете додавати цільові програми та веб-сайти вручну або пакетно за допомогою функції Імпорт. Функція Експорт дозволяє отримати список всіх програм і веб-сайтів, налаштованих в Desktop Manager.

На цій сторінці ви також можете позначити конкретні програми та веб-сайти як «схвалені» або «не схвалені». Це дає змогу ідентифікувати агентів, які отримують доступ до програм і веб-сайтів, які ваша компанія не схвалила для використання.

Необхідні умови

- Ваша організація має одну з таких ліцензій:
  - Основи аналітики
  - Аналітика Enterprise
  - Десктопна аналітика

> ПРИМІТКА : Ліцензія Desktop Analytics дає змогу позначати веб-сайти та програми як схвалені або несхвалені для використання агентами. (Див. Створення та керування елементами робочого столу для інструкції.) Він не дозволяє налаштувати автоматичні дії на кшталт паузи та відновлення запису дзвінка.

- У вас є дозвіл на адміністрування аналітики комп'ютера.

Розташування сторінки

Управління додатками > Аналітика > Аналітика > Desktop Manager

Процедури

- Створення елементів робочого стола та керування ними: додавання, редагування та встановлення стану елементів робочого стола; імпорт та експорт даних елементів робочого стола; встановлення стану елементів робочого стола та надсилання оновлених конфігурацій користувачам інтелектуального робочого стола.
- Настроювання подій елементів для настільних комп'ютерів: створюйте та редагуйте автоматичні події предметів для настільних комп'ютерів.
- Використовуйте інструмент «Маркер полів програми»: отримайте інформацію, необхідну для настроювання події елемента на робочому столі, яка включає поля в програмі Windows.

Створення елементів на робочому столі та керування ними

Перш ніж створити подію автоматичного елемента на робочому столі, потрібно мати список програм і веб-сайтів, на яких запускаються ці події.

Процедури

Фільтрація списку додатків і веб-сайтів

1. Використовуйте **поле пошуку** та **кнопки Перегляд**на панелі інструментів, щоб фільтрувати те, що відображається на сторінці Менеджера стільниць.
    - Введіть будь-який рядок у **поле пошуку** , щоб обмежити список програмами та веб-сайтами, назви яких містять цей рядок.
    - Натискайте кнопки «Програма» або **«Веб»,**щоб відобразити лише програми чи веб-сайти, або обидва. Обрані

Кнопка темно-сірого кольору. Вибрана кнопка має світло-сірий колір.

- Натисніть **кнопку** «Стан програми», щоб вибрати стани, які ви хочете переглянути.

2. Очистіть **поле Пошук** і виберіть всі кнопки для перегляду всього списку додатків і сайтів.

Додавання нового елемента на робочому столі

1. Натисніть Новий **елемент робочого столу**. Відкриється **сторінка Додати новий елемент робочого столу** .
2. Виберіть тип елемента, який ви хочете додати, з розділу «Що ви хочете зробити?».
   Параметри. Поля відображаються залежно від типу вибраного елемента.
3. Заповніть поля, як описано нижче. Ця таблиця містить усі можливі поля, які можуть з'явитися.

Поле	Опис
Ім'я програми, веб-сайту або поля	Введіть унікальне та легко впізнаване ім'я елемента робочого стола.
Досьє додатку	Введіть ім'я виконуваного файлу програми Windows Ви додаєте. ПРИКЛАД **word.exe**
Статус заявки або веб-сайту	Виберіть статус програми або веб-сайту з випадаючого списку. ПРИМІТКА Щоразу, коли завдання аналітики на настільному комп'ютері знаходить нову програму або веб-сайт, воно призначає їм статус «Новий» (див. Створюйте завдання аналітики). Коли з'явиться новий статус, потрібно змінити статус на «Затверджено», «Не затверджено» або «Ігнорувати».
URL	Введіть URL-адресу веб-сайту. Використовуйте лише ті частини URL, які не мають слешів (/). ПРИКЛАД Так: www.example.com Так: www.example.com:1234

Поле	Опис
	Hi: http://www.example.com Hi: www.example.com/website
Властивості застосування	Цей розділ використовується для визначення текстового поля в програмі. Для отримання цієї інформації необхідно використовувати інструмент «Маркер полів програми». Цей інструмент доступний на будь-якому настільному комп'ютері, на якому встановлено Smart Desktop. Перегляньте статтю Використання інструмента «Маркер полів програми», щоб дізнатися, як користуватися цим інструментом і заповнювати поля в цьому розділі.

4. Натисніть **Зберегти**. Поля на сторінці очищаються, і ви готові додати ще один новий елемент робочого столу. Якщо ви завершили додавання нових елементів, натисніть кнопку**Скасувати** , щоб повернутися на сторінку Менеджера робочого столу.

Редагування наявного елемента на робочому столі

- Клацніть елемент робочого стола в лівій області, щоб переглянути відомості про цей елемент у правій області. Відредагуйте за бажанням, а потім натисніть **Зберегти**.

Присвоєння статусу кільком елементам

1. В області ліворуч виберіть програми та веб-сайти, статус яких потрібно змінити.
2. Виберіть статус із **випадаючого списку «Статус** програми».
3. Натисніть **Зберегти**.

Імпорт даних у Desktop Manager

1. У **розділі «Імпорт»** на сторінці перейдіть до файлу CSV, який потрібно імпортувати за допомогою кнопки **«Огляд»**

   .

   Файл CSV повинен містити наступні стовпці в порядку, як вказано зверху вниз. Кожне поле в рядку має містити значення. Символ CSV, що генерується під час експорту даних, відповідає цьому формату.

   ПРИМІТКА : Файли, експортовані з версії Webex WFO до 11.0, містять додатковий стовпець "handleCode". Щоб імпортувати ці файли в Cloud/11.0 або новішу версію, потрібно видалити цей стовпець

та пов'язані дані з файлу CSV.

Стовпець	Опис
ключ	Ім'я виконуваного файлу для програми або URL-адреса веб-сайту.
Ім'я	Назва програми або веб-сайту.
стан	Статус заявки або веб-сайту.
тип	Тип елемента робочого столу: програма, контент (веб-сайт) або система.

2. Натисніть **Імпортувати**.

Експорт інформації з Диспетчера робочого столу

- У розділі «Експорт» натисніть **«Експорт** », щоб зберегти або відкрити файл. За замовчуванням файл експорту має ім'я

  Робочий стіл.CSV.

ПРИМІТКА Експортовані файли містять лише ті програми, щодо яких було виконано дії. Не всі програми зі списку програм Диспетчера стільниць відображаються в експортованому файлі.

Надсилання оновлених конфігурацій програм і веб-сайтів на робочі столи користувачів

- Натисніть **кнопку** Push Configuration , щоб перенести будь-які зміни, внесені до програм або веб-сайтів у Desktop Manager, на робочі столи користувача.

Налаштування подій предметів на робочому столі

Сторінка конфігурації події Desktop Manager дає змогу контролювати, як Webex WFO реагує на звернення користувачів до веб-сайтів і програм. Ви можете налаштувати одну або кілька подій для будь-якого елемента робочого столу на сторінці Менеджера стільниць. Ці події ініціюються інтелектуальним робочим столом на комп'ютері агента під час роботи.

ПРИМІТКА : Дивіться Webex WFO Пауза та Відновлення для отримання інформації про використання подій десктопних елементів для функцій автоматичного призупинення та відновлення Webex WFO в інтеграції Webex WFO. Webex WFO ініційована автоматична пауза та відновлення за допомогою подій десктопних елементів доступна не для всіх інтеграцій.

Захід складається з таких компонентів:

Пусковий тригер	Що робить користувач, що запускає системну дію **Агент натискає в поле «Номер кредитної картки».**
Системні дії	Що робить інтелектуальний робочий стіл у разі натискання кнопки «Пуск» **Інтелектуальний комп'ютер зупиняє запис звуку** та екрана.
тривалість акції	Скільки часу передує дії зупинки, які виконуються автоматично, а не за допомогою тригера зупинки **Smart Desktop перезапускає аудіо та запис екрана через хвилину після того, як агент натисне поле «Номер кредитної картки».**
Стоп-тригер	(необов'язково) Що робить користувач, що зупиняє дію системи **Агент натискає з поля «Номер кредитної картки».**
Зупинити дію	(необов'язково) Що робить Smart Desktop у разі натискання кнопки Stop Trigger **Інтелектуальний комп'ютер перезапускає аудіо та запис екрана.**

Під час відтворення виклику, пов'язаного з подією, у медіапрогравачі подія виділяється жовтим кольором на панелі робочого стола медіапрогравача та в Agent Explorer.

Інтелектуальний робочий стіл не відстежує нові або оновлені події на робочому столі, доки не станеться одна з наведених нижче дій.

- Користувач входить у систему або виходить із Smart Desktop.
- Ви натискаєте **Конфігурація** віддалених даних на сторінці Диспетчера робочого столу.
- Відбувається щоденне оновлення (за замовчуванням випадковий час між 4:00 і 4:30 AM).

Розташування сторінки

Керування програмами > аналітика > Desktop Manager > Додати подію

Процедури

Створення нової події елемента на робочому столі на сторінці Менеджера робочого столу

1. На сторінці Менеджера робочого столу виберіть елемент робочого столу, до якого потрібно додати подію.
2. Натисніть **Додати подію** , щоб відкрити сторінку конфігурації події Desktop Manager.
3. Виберіть **Створити нову подію**.

4. (Лише для додатків) У **розділі «Тип** події» виберіть тип події, яку потрібно створити.
   - Подія на комп'ютері – активатор запуску – це те, що користувач виконує в програмі.
   - Автоматична подія – тригером запуску події є сигнал RTP, який Webex WFO виявляє автоматично. Щоб дізнатися більше про сигналізацію RTP, перегляньте статтю Налаштування глобальних параметрів QM.
5. У **полі «Назва** події» введіть назву, яка чітко ідентифікує подію.

   ВАЖЛИВО**:** Кожна подія в Desktop Manager повинна мати унікальну назву.
6. **У спадному списку Почати тригер** події виберіть активатор, який ініціює подію. Перелічені активатори різняться залежно від того, чи є елемент робочого столу програмою чи веб-сайтом.

   ПРИМІТКА Одночасне використання кількох методів запуску паузи та відновлення (таких як керування записом, веб-події, API та сигналізація третьої сторони) може призвести до непередбачуваних
   поведінка. Щоб уникнути цих проблем, використовуйте лише один метод під час виклику за раз.

Додаток (десктопний захід)

Тригер	Опис
Програма отримує фокус	Вікно програми або діалогове вікно має фокус на клавіатурі.
Програма втрачає фокус	Фокус клавіатури завершується вікном програми або діалоговим вікном ящик.
Творити	Створюється вікно або діалогове вікно для програми. Ви можете використовувати команду Create для позначення часу запуску програми, якщо ви вкажете заголовок вікна верхнього рівня як текст вікна.
Руйнувати	Вікно або діалогове вікно буде знищено. За допомогою команди «Знищити» можна вказати, коли програму закрито, якщо вказати заголовок вікна верхнього рівня як текст вікна. Якщо запущено кілька екземплярів однієї програми, закриття одного екземпляра згенерує цю подію, але інші екземпляри продовжать роботу.

Тригер	Опис
Натисніть на текстове поле	Користувач виконує дію, яка надає клавіатурі фокус на текстове поле в додатку.
Натисніть зникнути з текстового поля	Користувач виконує дію, яка видаляє фокус клавіатури для текстового поля в програмі.
Натискання кнопки	Користувач натискає кнопку в додатку.
Зміна назви	Змінюється заголовок вікна.

Застосування (автоматизований захід)

Тригер	Опис
RTP починається дзвінок	Webex WFO виявляє вхідний або вихідний сигнал RTP.
RTP зупинки дзвінків	Webex WFO більше не виявляє вхідний або вихідний RTP знак.

Веб-сторінка

Тригер	Опис
Натисніть на текстове поле	Користувач виконує дію, яка надає клавіатурі фокус на текстове поле на веб-сторінці.
Натисніть зникнути з текстового поля	Користувач виконує дію, яка прибирає фокус клавіатури для текстового поля на веб-сторінці.
Запросити сайт	Користувач переходить за URL-адресою, вказаною в деталях активатора.
Сторінка робить фоновий запит	URL-адреса, указана в деталях активатора, надсилає XHR.

7. У **розділі «Відомості про** запуск тригера» введіть відомості, які визначають, які програми або веб-сайти запускають активатор запуску.

Програма

Пункт	Опис
Заголовок вікна	Ім'я вікна або діалогового вікна, пов'язаного з подія. ПРИМІТКА**:** Це поле не чутливе до регістру. Однак текст повинен збігатися з іменем вікна або діалогового вікна для тригер події для успіху. ПРАКТИЧНА ПОРАДА : Не вказуйте вікно, яке містить змінний текст. ПРИМІТКА**:** Якщо залишити це поле порожнім, будь-яке вікно у пов'язаній програмі може ініціювати подію, якщо не буде активатора – це зміна назви. Для активаторів зміни заголовків це поле має містити текст.
Кнопка	Назва кнопки, пов'язаної з подією. ПРИМІТКА : Користувачі повинні використовувати мишу, щоб натиснути кнопку, щоб ініціювати подію. Webex WFO не розпізнає тригер якщо користувач використовує клавішу на клавіатурі. Наприклад, користувач повинен натиснути кнопку Зберегти, а не використовувати комбінацію клавіш Ctrl+S.
Поле	Поле, яке запускає дію системи при натисканні на нього або виходу з нього. Поле потрібно налаштувати в Диспетчері полів (див. розділ Визначення полів веб-сайту для відстеження за допомогою Analytics). Використовується лише з активаторами "Натиснути на текстове поле" та "Натиснути з текстового поля".

Веб-сторінка

Пункт	Опис
URL	Шлях до веб-сайту, пов'язаного з подією. Введіть частину URL-адреси, яка йде після імені хоста.

Пун	Опис
	ПРИКЛАД: Якщо повна URL-адреса веб-сайту має вигляд **http://www.example.com/website/page**, введіть **/веб-сайт/сторінка**. НАЙКРАЩА ПОРАДА : Завжди вводьте вирішену адресу веб-сайту. Користувачі часто використовують ярлики під час введення URL-адреси в поле адреси браузера. Браузер використовує DNS або іншу службу для визначення адреси та відобразить вирішену адресу в полі адреси (наприклад, адреса містить пропущені "www" або "http"). ПРИМІТКА Коли ви вводите вирішену адресу в це поле, Webex WFO автоматично ініціює подію, коли користувач Вводить ярлик для вирішеної адреси. Якщо агент отримує доступ до веб-сайту, а сторінка цього веб-сайту кешується, то жоден запит не надходить через Smart Desktop. У цьому випадку Webex WFO не може натиснути жодних активаторів для веб-сайту та не відображатиме URL-адресу веб-сайту.
Поле	Поле, яке запускає дію системи при натисканні на нього або виходу з нього. Поле потрібно налаштувати в Диспетчері полів (див. розділ Визначення полів веб-сайту для відстеження за допомогою Analytics). Використовується лише з активаторами "Натиснути на текстове поле" та "Натиснути з текстового поля".

8. **У розділі «Запуск системної дії** » натисніть « **Додати»,** щоб додати дії, які виконуються під час запуску активатора. Для тригера можна налаштувати кілька дій. Коли використовується більше однієї дії, дії розглядаються як операнди, обчислені за допомогою логічного І. Перегляньте статтю Додавання системної дії , щоб дізнатися, як додати дії та описи доступних дій.

9. У **розділі «Тривалість** дії» введіть проміжок часу (у секундах), протягом якого налаштована дія зупинки виконується автоматично, а не за допомогою тригера зупинки. Максимальна тривалість, яку ви можете встановити, становить 3 600 секунд. Якщо ви встановили значення в цьому розділі, ви також повинні налаштувати одну або кілька дій зупинки.

   ПРИМІТКА Якщо ви встановите тривалість на нуль секунд, дія зупинки ніколи не відбудеться автоматично.

10. (Необов'язково) **У спадному списку Зупинити тригер** події виберіть активатор, який завершує подію. Перелічені активатори різняться залежно від того, чи є елемент робочого столу програмою чи веб-сайтом. Дивіться крок 6 вище для опису доступних активаторів.

11. Якщо ви вибрали активатор зупинки, налаштуйте **розділ «Відомості про** зупинку». Дивіться крок 7 вище для опису полів відомостей.

12. (Необов'язково, якщо ви не налаштували тривалість дії) У **розділі «Зупинити системні дії** » додайте дії, які виникають у разі зупинки. Для тригера можна налаштувати кілька дій. Коли використовується більше однієї дії, дії розглядаються як операнди, обчислені за допомогою логічного І.

13. Натисніть **Зберегти**. Подію буде збережено, а поля на сторінці будуть очищені, тому ви готові додати ще одну подію до елемента робочого столу. Якщо ви завершили додавання нових подій, натисніть **Скасувати** , щоб повернутися на сторінку Менеджера робочого столу.

Додавання системної дії

1. У **полі «Запуск системних дій»** або **«Зупинити системні дії** » виберіть дію, яку ви хочете виконати в разі виникнення тригера. Ці дії описані в таблиці нижче.

Дія	Опис
Як зробити доступним в Analytics	Відображає подію в Agent Explorer. Webex WFO відображає події в Agent Explorer, навіть якщо ви не вибрали цей тригер.
Призупинення запису	Тимчасово зупиняє будь-який звук або запис екрана, що відбувається на Робочий стіл агента. Системна дія "Призупинити запис" не впливає на моніторинг екрана Live Screen.
Запис резюме	Перезапускає аудіо та запис екрана після «Паузи в записі» дія.

Дія	Опис
Доступ до веб-сайту	Перехід на веб-сайт, який ви вводите в запиті на запуск Поле URL.
Вилучення метаданих	Шукає поле, яке ви позначили полем програми , а потім додає будь-який текст у цьому полі як користувацькі метадані до активного виклику. Якщо жоден дзвінок не активний, Webex WFO прикріплює ці метадані до останнього дзвінка.
Додати до власних метаданих спрацьовують	(«Натисніть на текстове поле» та «Натиснути з текстового поля» тільки) Додає текст у полі, яке ви визначили в розділі «Поле» в «Відомості про початок або зупинку» як власні метадані активного дзвінка. Якщо жоден дзвінок не активний, Webex WFO прикріплює ці метадані до останнього дзвінка.
Початковий сегмент	Починає новий запис і видаляє будь-яку попередню частину Запису. На сторінці «Елементи керування записом» ця дія називається «Сегментувати» та «Видалити» (див. розділ «Запис на вимогу»).
Стоп-сегмент	Починає новий запис і зберігає будь-яку попередню частину запис у вигляді окремого запису. На сторінці «Елементи керування записом» ця дія називається «Сегментувати та зберегти» (див. розділ «Запис за вимогою»).
Асоційований сегмент	Починає новий запис і пов'язує його з попереднім Запису.
Позначити контакт	Застосовує причину з тегом до активного дзвінка. Якщо дзвінок відсутній active, Webex WFO застосовує цю причину до останнього дзвінка.
Початок запису екрана	Починає запис лише з екрана.
Зупинка запису екрана	Зупиняє записування лише з екрана.

2. Залежно від вибраної дії, вам може знадобитися заповнити одне або кілька інших полів. Якщо поле відключено, воно не потрібне для обраної вами дії.
    - Поле Windows – цей розкривний список заповнюється полями, настроєними на сторінці диспетчера полів .
    - Поле метаданих: цей випадаючий список заповнюється метаданими, налаштованими на сторінці Менеджера метаданих .
    - Почати (або зупинити) URL-адресу запиту: введіть URL-адресу веб-сайту. Smart Desktop робить GET-запит на цю URL-адресу.
3. Якщо ви хочете додати ще одну дію, натисніть « **Додати»** та повторіть кроки 1 і 2.

Створення події для призупинення та відновлення за допомогою HTML

Якщо ви керуєте сторінкою, на якій запис має призупинятися та відновлюватися, ви можете створювати тригери призупинення та відновлення як події HTML. Цей метод особливо корисний для сторінок, де розширення браузера Cisco може не отримувати події на рівні полів, наприклад, сторінки, налаштовані за допомогою компонентів Salesforce Lightning.

ВАЖЛИВО : Не поєднуйте активатори подій HTML з іншими методами призупинення та відновлення.

- Додайте ці команди до елементів, які повинні ініціювати паузу та відновлення при взаємодії агентів з ними:
    - document.dispatchEvent(новий CustomEvent('CALABRIO_PAUSE'))
    - document.dispatchEvent(новий CustomEvent('CALABRIO_RESUME'))

Події, що перетинаються

Не налаштовуйте події, які часто накладаються одна на одну. Якщо кілька подій перетинаються, пам'ятайте про такі моменти:

- Кілька забігів однієї події не перетинатимуться.

ПРИКЛАД

Подія під назвою «Відповідність стандарту PCI» має наступну конфігурацію:

- Запуск тригера: агент натискає в полі кредитної картки.
- Почати дію: динамічний робочий стіл зупиняє записування.
- Тривалість події — тридцять хвилин (у секундах)
- Зупинити тригер: агент натискає в полі адреси.
- Зупинити дію: розумний робочий стіл починає записування.

У цьому випадку агент може натиснути на вхід і вихід з поля кредитної картки кілька разів, перш ніж натиснути на поле адреси. Однак нові запуски події відповідності PCI не починаються щоразу, коли агент натискає в поле кредитної картки. Захід PCI Compliance проводиться лише вперше.

- Кожен тригер події можна переглядати окремо. При спрацьовуванні будь-якої події виконуються дії, пов'язані з подією.
- Якщо одночасно активується кілька подій, у яких використовується призупинення або дія відновлення, тобто вони перекривають одна одну), перший стартовий активатор автоматично запускає подію, перший тригер зупинки зупиняє всі події, що перекриваються, а наступні активатори ігноруються.

ПРИКЛАД Агент натискає поле, яке встановлено як дію призупинення, а потім натискає інше поле, яке також встановлено як дію призупинення. Друга дія паузи ігнорується. Аналогічно, пауза
Події, які ініціювали ці дії, завершуються під час першого натискання оператором поля, яке встановлено як дію відновлення. Друга дія з відновлення ігнорується.

Пов'язані теми

- Визначте поля веб-сайту, які має відстежувати аналітика
- Керування користувацькими полями метаданих
- Webex WFO Пауза та відновлення

Використовуйте інструмент «Маркер полів програми»

Інструмент «Маркер полів програми» отримує інформацію, необхідну для настроювання розділу «Властивості програми» сторінки «Новий елемент робочого столу», коли новий елемент робочого столу є програмою та полем Windows.

ПРИМІТКА : Інструмент «Маркер полів програми» не працює на полях веб-сайту. Для цього вам потрібно правильно налаштувати браузер і використовувати комбінації клавіш Ctrl+M. Перегляньте розділ Визначення полів веб-сайту для
Щоб отримати докладнішу інформацію, Analytics відстежуватиме їх.

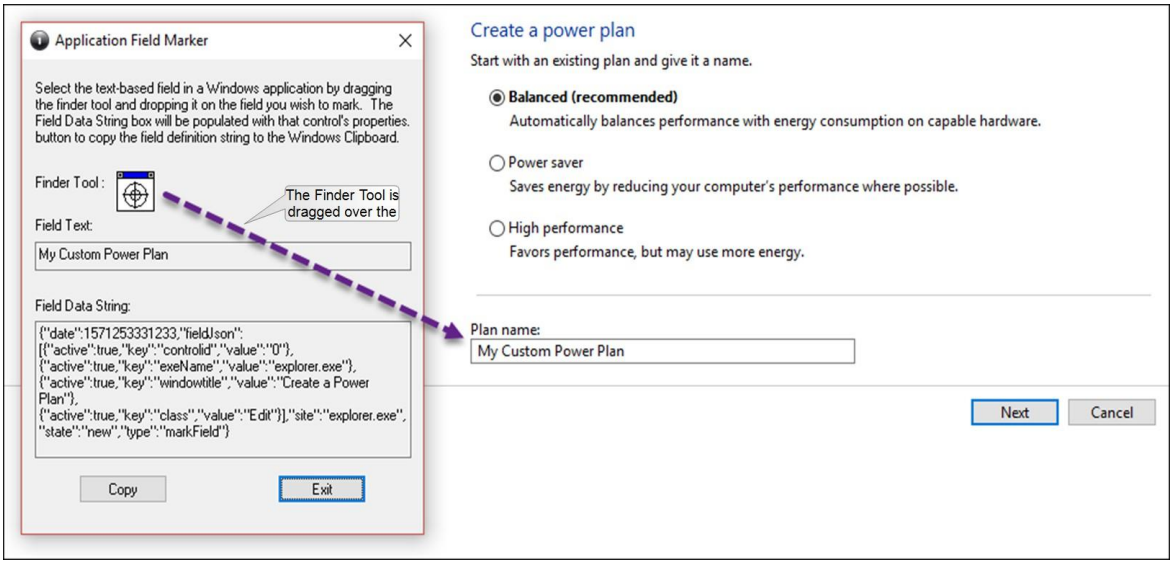
Процедури

Використовуйте інструмент «Маркер полів програми»

1. На ПК перейдіть до розташування, де знаходиться виконуваний файл інструмента «Маркер поля програми». Місцезнаходження за умовчанням:

C:\Program Files (x86)\Webex WFO\Desktop\Active\bin\ApplicationFieldMarker.exe

2. Двічі клацніть виконуваний файл, щоб запустити засіб.
3. Відкрийте програму, яка містить поле, яке ви хочете налаштувати як елемент робочого столу.
4. В інструменті «Маркер поля програми» клацніть інструмент **«Шукач** » і перетягніть яблучко на поле в цільовій програмі. Коли шукач розташовується над полем, поле підсвічується важкою облямівкою.
5. Коли ви відпускаєте мишу, рядки даних для поля відображаються в області Рядок даних поля, як показано в цьому прикладі.



6. Натисніть « **Копіювати** », щоб скопіювати текст у буфер обміну комп'ютера.
7. На **сторінці «Додати новий елемент робочого столу** » вставте текст у **поле «Рядок** визначення».
8. Натисніть **«Парсичний аналіз»** полів. Відповідні поля з тексту рядка визначення завантажуються в поля, розташовані праворуч від панелі «Рядок визначення».

Пов'язані теми

- Створення елементів на робочому столі та керування ними
- Визначте поля веб-сайту, які має відстежувати аналітика

Визначте поля веб-сайту, які має відстежувати аналітика

На сторінці «Диспетчер полів» відображаються поля, пов'язані з веб-сайтами, які було позначено для використання в динамічному робочому столі.

> ПРИМІТКА**:** Сторінка «Диспетчер полів» керує лише полями веб-сайту. Управління полями програми Windows здійснюється на сторінці «Диспетчер робочого столу».

Як тільки поле позначено, воно відображається на сторінці Менеджера полів. Звідти ви можете налаштувати поле з рядками, які ви хочете співпадати під час виконання подій і дій на робочому столі.

На лівій панелі сторінки відображається веб-сайт і пов'язані з ним поля, які були позначені. Увімкнені поля підсвічуються зеленим кольором. Коли ви вибираєте поле в лівій панелі, його параметри відображаються в правій панелі.

Коли поле вперше з'являється у списку, його ім'я є позначкою часу, коли воно було позначено. Під час налаштування поля вам потрібно буде замінити часову позначку на вибрану вами назву, яка допоможе його ідентифікувати.

Необхідні умови

- Ваша організація має одну з таких ліцензій:
  - Основи аналітики
  - Аналітика Enterprise
  - Десктопна аналітика

    > **ПРИМІТКА** : Ліцензія Desktop Analytics дає змогу визначати поля, щоб відстежувати активність агентів. Він не дозволяє налаштувати автоматичні дії, такі як призупинення та
    > відновлення запису дзвінка.
- У вас є дозвіл на адміністрування аналітики комп'ютера.
- На вашому комп'ютері встановлено Smart Desktop.
- Ваш браузер має бути правильно налаштований, перш ніж ви зможете використовувати комбінації клавіш із позначкою полів. Див.

Увімкніть розширення Desktop Analytics у своєму браузері , щоб дізнатися більше.

Розташування сторінки

Управління додатками > аналітика > аналітика > Field Manager

Процедури

ПРИМІТКА Якщо видалити поле зі сторінки Диспетчера полів, яке використовується на сторінці Диспетчера робочого столу, потрібно вийти з Webex WFO і знову увійти в систему, щоб зміни набули чинності.

Позначення поля на веб-сайті

1. Відкривши сторінку Менеджера полів, відкрийте новий Tab у своєму браузері.
2. Перейдіть на веб-сайт, поля якого ви хочете позначити.
3. Клацніть у потрібному полі та натисніть **Ctrl+M**. Поле з'явиться в лівій області сторінки Диспетчера полів із позначкою часу замість імені.

Фільтрація списку веб-сайтів і полів

- Введіть рядок пошуку в **поле «Поля** пошуку». Список відразу ж поповнюється полями, які відповідають вашим критеріям пошуку. Пошук не фільтрується за назвами сайтів.
- Використовуйте **кнопки Перегляд** (**Усі**, **Нові** та **Налаштовані**), щоб обмежити список відображуваними полями. Нові поля – це ті, які ще не були налаштовані.

Налаштування позначеного поля

1. Клацніть поле на лівій панелі. На правій панелі відображаються параметри та властивості поля на правій панелі.
2. Відредагуйте налаштування поля.
   - Поле **«Веб-сайт** » містить URL-адресу веб-сайту, на якому розташовано поле. Кнопка до Відкрийте сайт у новому браузері Tab.
   - Поле **«Ім'я»** спочатку містить позначку часу, коли поле було позначено. Позначку часу можна замінити іменем, яке описує поле, для полегшення ідентифікації.
3. Відредагуйте властивості поля. Властивості – це дані, які фіксуються маркером поля і можуть відрізнятися від поля до поля.
   - Установіть **прапорець Увімкнено** , щоб увімкнути пошук рядків, які відповідають вказаному полю та значенню під час налаштування у Диспетчері стільниць. Якщо прапорець не встановлено, поле ігнорується.

- Стовпець **«Поле»** містить ім'я властивості, доступної лише для читання, пов'язаної з позначеним полем.
- За замовчуванням поле «Значення **»** містить значення властивості на момент позначення поля. Будь-яке значення, введене в це поле, має бути підтримуваним для властивості. У цьому полі можна використовувати символ підстановки із зірочкою (*).

4. Натисніть **Зберегти**.

Пов'язані теми

- Як визначити веб-сайти й додатки, які потрібно відстежувати за допомогою Analytics
- "Встановлення Webex WFO Smart Desktop" у *Webex WFOInstallation Guide*

Увімкніть розширення Desktop Analytics у своєму браузері

Інтелектуальний робочий стіл має бути встановлений на комп'ютері та активований, перш ніж ви зможете позначати поля. Користувачі, які мають дозвіл на адміністрування полів для Desktop Analytics за допомогою сторінки Field Manager і на робочих столах агентів, де встановлено Smart Desktop, повинні мати відповідний плагін браузера Desktop Analytics, налаштований для браузера, який вони використовують.

Необхідні умови

- Ваша організація має одну з таких ліцензій:
  - Основи аналітики
  - Аналітика Enterprise
  - Десктопна аналітика
- Інтелектуальний робочий стіл інстальовано та активовано на вашому комп'ютері.

Процедури

Увімкніть розширення Desktop Analytics у Firefox

Коли ви вперше входите в Webex WFO за допомогою Firefox, ви бачите діалогове вікно з пропозицією встановити розширення для браузера Calabrio. Виберіть **Дозволити цю інсталяцію** та натисніть **Продовжити**. Подальші дії не потрібні.

Увімкніть плагін Desktop Analytics у Microsoft Edge Chromium

У Edge Chromium перейдіть дohttps://chrome.google.com/webstore/detail/calabrio-analytics-plugin/hecgknieibccghjmmhhckdfeobjoffdf і натисніть Додати в Chrome **.**

Увімкніть плагін "Аналітика на робочому столі" в Chrome

Розширення для Chrome можна завантажити або встановити через налаштування GPO. Завантажте та встановіть плагін Calabrio Analytics версії 0.2.0.4. Плагін знаходиться за адресою:

https://chrome.google.com/webstore/detail/calabrio-analytics-plugin/hecgknieibccghjmmhhckdfeobjoffdf

ПРИМІТКА Якщо натиснути посилання не допомогло, скопіюйте URL-адресу та вставте її у свій браузер.

Пов'язані теми

"Встановлення Webex WFO Smart Desktop" у *Webex WFO Посібнику з інсталяції*

Огляд інформаційних панелей Analytics

Сторінка «Аналітика» – це інформаційна панель, на якій відображаються дані про контакти на робочому столі, голосові та текстові контакти. Ви можете використовувати приладну дошку за умовчанням, спільну приладну дошку іншого користувача або власні власні приладні дошки. Віджети кожної інформаційної панелі відображають дані на основі вашої ролі та визначених вами наборів даних. Ваш доступ до інформаційних панелей залежить від призначених дозволів.

Якщо ваш адміністратор налаштував Analytics на надання спільного доступу до приладної дошки, ви можете призначити будь-яку створену вами панель як таку, до якої можуть надавати доступ інші користувачі. Ці користувачі можуть переглядати вашу інформаційну панель (заповнену даними, що їх стосуються), але вони не можуть її редагувати. Лише ви можете редагувати спільну інформаційну панель.

Загальний процес налаштування приладової панелі виглядає наступним чином:

1. Створіть нову приладну дошку.
2. Створюйте набори даних для інформаційної панелі.
3. Створюйте та додавайте віджети на панель керування.
4. (Необов'язково) Поділіться своєю новою інформаційною панеллю з іншими.

Необхідні умови

- Ваша організація має одну з таких ліцензій:
  - Основи аналітики
  - Аналітика Enterprise

    - Десктопна аналітика
- У вас є принаймні один із наведених нижче дозволів.
    - Перегляд аналітики
    - Перегляд десктопної аналітики
    - Перегляд голосової аналітики
    - Перегляд аналітики перетворення мовлення в текст
    - Перегляд системної аналітики
    - Перегляд системних показників
    - Перегляд текстової аналітики
- Увімкнено спільний доступ до робочого стола (необов'язково)
- Збір даних Analytics налаштовується в управлінні додатками на сторінках «Диспетчер завдань», «Менеджер фраз», «Диспетчер настільних комп'ютерів», «Менеджер полів» і «Конфігурація аналітики».

Розташування сторінки

Інформаційна панель Analytics > Analytics

Процедури

Виберіть існуючу приладну дошку для перегляду

- Натисніть **кнопку Приладні дошки** на панелі інструментів Analytics і виберіть наявну приладну дошку зі списку, що з'явиться.

Створюйте та працюйте з дашбордами

- Створення інформаційної панелі Analytics і керування нею
- Створення набору даних і керування ним
- Як створювати віджет Analytics і керувати ним
- Фільтрування даних на інформаційній панелі Analytics
- Налаштування прогнозів

Пов'язані теми

Як налаштувати інформаційну панель аналітики

Створення набору даних і керування ним

Набори даних визначають, що відображатиметься у віджетах на сторінці інформаційної панелі Analytics. Їх необхідно налаштувати перед тим, як ви створите віджет.

Набори даних є унікальними для певної інформаційної панелі. Коли ви створюєте набір даних для однієї приладної дошки, цей набір даних не відображатиметься на інших приладних дошках.

Необхідні умови

- Ваша організація має одну з таких ліцензій:
  - Основи аналітики
  - Аналітика Enterprise
  - Десктопна аналітика
- Деякі набори даних недоступні за ліцензією Desktop Analytics. Нижче наведено джерела даних для наборів даних, які не входять до складу цієї ліцензії.
- У вас є дозвіл на перегляд системної аналітики.

Розташування сторінки

Інформаційна панель Analytics > Analytics

Процедури

Створення нового набору даних

1. На панелі інструментів Analytics натисніть Менеджер **наборів даних, а** потім **– Створити новий набір** даних.

ПРИМІТКА**:** М[illegible]кливо, вам доведеться натиснути **Розблокувати** , щоб увімкнути кнопку Диспетчер наборів даних.

2. Виберіть джерело даних зі списку Джерело даних. Доступні джерела даних описані нижче.

3. У діалоговому вікні Диспетчер наборів даних - Створити новий налаштуйте фільтри для вибраного джерела даних. Ці фільтри визначають, які дані відображаються на інформаційній панелі. Для кожного джерела даних передбачено окреме діалогове вікно з різними фільтрами даних. Доступні фільтри даних описані нижче.
4. Завершивши налаштування фільтрів, натисніть **Надіслати** , щоб переглянути попередній перегляд даних, які входять до нового набору даних. Показані заголовки стовпців можна обрізати. Натисніть **«Показати всі дані** », щоб переглянути всі стовпці.

   Якщо відображувані стовпці не відповідають вашим потребам, натисніть « **Назад** », щоб повернутися до попереднього діалогового вікна та повторно налаштувати фільтри.
5. Якщо ви задоволені набором даних, натисніть **Зберегти**.
6. На панелі інструментів натисніть **Зберегти**.

Як редагувати набір даних

1. На панелі інструментів Analytics натисніть **Менеджер** наборів даних.

ПРИМІТКА**:** Можливо, вам доведеться натиснути **Розблокувати** , щоб увімкнути кнопку Диспетчер наборів даних.

2. Натисніть **«Редагувати** » поруч із набором даних, який потрібно змінити.
3. Завершивши редагування набору даних, натисніть **Надіслати** , щоб переглянути дані, які входять до набору даних. Показані заголовки стовпців можуть бути обрізані. Натисніть **«Показати всі дані** », щоб переглянути всі стовпці.

   Якщо відображувані стовпці не відповідають вашим потребам, натисніть « **Назад** », щоб повернутися до попереднього діалогового вікна та повторно налаштувати фільтри.
4. Якщо ви задоволені набором даних, натисніть **Зберегти**.
5. На панелі інструментів Analytics натисніть **Зберегти**.

Видалення набору даних

1. На панелі інструментів Analytics натисніть **Менеджер** наборів даних.

ПРИМІТКА**:** Можливо, вам доведеться натиснути **«Розблокувати** », щоб увімкнути піктограму «Диспетчер наборів даних».

2. Натисніть « **Видалити** » поруч із набором даних, який потрібно видалити, а потім підтвердьте видалення. Коли ви видаляєте набір даних, зміни на приладній дошці зберігаються негайно.
3. Натисніть « **Скасувати** », щоб закрити діалогове вікно «Диспетчер наборів даних».

Джерела даних

У наведеній нижче таблиці описано доступні джерела даних. Ви можете фільтрувати елементи із зірочкою (*) за допомогою фільтрів даних.

Двома основними типами наборів даних є набори даних про кількість і набори даних про тенденції.

- Набори даних «Кількість» повідомляють про кількість виконань визначеної дії.
- Набори даних трендів повідомляють, як змінюється вказана дія з часом.

Набір даних	Опис
Кількість заявок Статистика заявок	Метрики доступу до додатків на робочому столі користувача. Статистика додатків відображає статистику доступу до конкретних додатків.
Кількість використань додатків Тенденція використання додатків	Метрики того, скільки користувачів скористалися додатком. Сюди входить інформація про кількість користувачів, які використовували інтерфейс користувача Webex WFO, а також про кількість клієнтів для настільних комп'ютерів, які підключилися.
Аудиторська тенденція кількості аудитів	Показники для аудиту у ваших записах. ПРИМІТКА : Для використання цього набору даних вашій організації потрібна ліцензія Analytics Essentials або Analytics Enterprise. Ці дані набір недоступний за ліцензією Desktop Analytics.
Загальна кількість дзвінків Тенденція підсумку дзвінків	Показники загальної кількості, пропущених дзвінків і прийнятих викликів.
Кількість подій Статистика подій	Лічильник подій показує агрегацію тривалості події за агентами, командами або групами. Статистика подій показує розподіл середньої тривалості події.
Кількість непогашених завантажень Тенденція непогашених завантажень	Показники для файлів, які ще потрібно завантажити. Це показник дзвінків, які відбулися, але відповідні медіафайли ще не були завантажені.
Кількість фраз* Тренд фраз*	

Метрики для

я попадань у контакти з використанням фраз. Сюди входять тільки фонетичні хіти.

Набір даних	Опис
	ПРИМІТКА : Для використання цього набору даних вашій організації потрібна ліцензія Analytics Essentials або Analytics Enterprise. Ці дані набір недоступний за ліцензією Desktop Analytics.
Підрахунок переробки	Показники для файлів, які знаходяться в кошику. Дані збираються кожні п'ять хвилин.
Тенденція переробки	
Кількість деталей зберігання Тенденція деталей зберігання	Метрики для файлів, що зберігаються на диску. Сюди входять аудіофайли дзвінків і відеофайли знімків екрана, а також логічні групи, такі як записи (аудіо дзвінків і відео зі знімком екрана), а також загальний розмір (всі файли на диску).
Тенденція підтримки	Показники завантаження та дискового сховища для перехоплення пакетів (PCAP) і файлів журналів.
кількості підтримки	
Кількість текстових контактів* Тренд текстових контактів*	Загальна кількість контактів електронною поштою та текстовими повідомленнями. ПРИМІТКА : Для використання цього набору даних вашій організації потрібна ліцензія Analytics Essentials або Analytics Enterprise. Ці дані набір недоступний за ліцензією Desktop Analytics.
Кількість звернень до тексту* Тренд звернення до тексту*	Загальна кількість окремих текстових звернень до електронної пошти та текстових контактів. ПРИМІТКА : Для використання цього набору даних вашій організації потрібна ліцензія Analytics Essentials або Analytics Enterprise. Ці дані набір недоступний з ліцензіями Desktop Analytics.
Кількість транскрибованих дзвінків* Тенденція транскрибованих дзвінків*	Показники для транскрибованих контактів. ПРИМІТКА : Для використання цього набору даних вашій організації потрібна ліцензія Analytics Essentials або Analytics Enterprise. Ці дані набір недоступний за ліцензією Desktop Analytics.

ПРИМІТКА

Кількість викликів, які ви бачите на приладній дошці Analytics, яка використовує цей набір даних, може відрізнятися від кількості дзвінків, які ви бачите за допомогою критерію «Має транскрипцію» у вмісті контактів

Набір даних	Опис
	фільтр на сторінці Взаємодії з різних причин: ▪ Дані Analytics та дані QM оновлюються в різний час. ▪ Analytics позначає дзвінок як транскрибований після індексації дзвінка, але QM позначає дзвінок за допомогою функції Has Transcription, якщо завантажено файл транскрипції для виклику. Індексація відбувається після завантаження файлу транскрипції, тому у звітах про транскрибовані дзвінки в QM може відображатися більше число, ніж в Analytics, якщо індексація ще не відбулася. ▪ Analytics та QM можуть мати різні політики утримання.
Кількість деталей про завантаження Тенденція завантаження деталей	Показники завантаження медіафайлів з розбивкою за типами файлів. Це включає аудіофайли дзвінків, відеофайли знімків екрана, файли використання настільних програм і веб-сайтів, а також текстові файли електронної пошти.
Кількість вивантажень Тенденція підсумку вивантажень	Показники завантаження медіафайлів, об'єднаних у логічні групи. Це включає завантаження записів (аудіо дзвінків і відео зі знімком екрана) і загальну кількість завантажень (усі типи файлів із відомостей про завантаження).

Фільтри даних

У наведеній нижче таблиці описано доступні фільтри, які можна налаштувати для доступних джерел даних. Не всі фільтри застосовуються до всіх типів джерел даних.

Ім’я	Опис
Агентів	Виберіть одного або кількох агентів, за якими потрібно фільтрувати дані. Якщо ви не виберете одного або кількох агентів, усі агенти вибираються за замовчуванням.
Агрегувати за	Виберіть одиницю, за якою ви хочете об'єднати кількість подій, або статистика.
Стани застосування	Виберіть стани програми, які ви хочете відобразити у віджеті.

Ім’я	Опис
Прийміть усі групи	Установіть цей прапорець, щоб обійти список груп у деталізації деталі для віджетів, пов'язаних із цим набором даних.
Припускаємо, що всі команди	Установіть цей прапорець, щоб обійти список команд у деталізації деталі для віджетів, пов'язаних із цим набором даних.
Категорії	Виберіть одну або кілька категорій, за якими потрібно фільтрувати дані.
Довіри значеннями є 1–	Введіть мінімальне значення достовірності для звернення. Допустимими 100. ПРИКЛАД Якщо вказати значення 60, Speech Analytics повертає звернення, у яких достовірне значення становить 60 або більше.
Діапазон дат	Виберіть діапазон дат, для якого потрібно відображати віджети історичні відомості. ПРИМІТКА Якщо діапазон дат перевищує період зберігання даних аналітики, значення за межами періоду зберігання відображатимуться як 0 у Віджет. ПРИМІТКА Кількість викликів, які ви бачите під час використання цього фільтра, може відрізнятися від кількості викликів, які ви бачите під час використання фільтра Діапазон дат на сторінці Взаємодія, з різних причин. ▪ Дані Analytics та дані QM оновлюються в різний час. ▪ Analytics та QM можуть мати різні політики збереження.
Увімкніть фільтрацію станів програми	Установіть цей прапорець, щоб дозволити користувачу змінювати вибрані стани програми на панелі інструментів Analytics. Коли це поле очищається, зміни вибраних станів програми на панелі інструментів Analytics не впливають на віджет.
Увімкніть впевненість параметри	Установіть цей прапорець, щоб дозволити користувачу змінювати вибрані

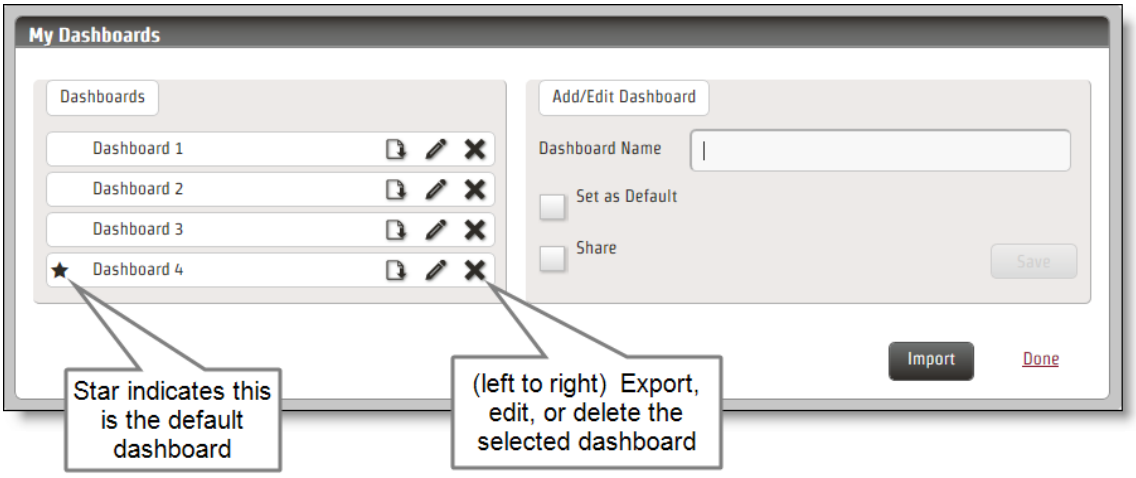
Ім’я	Опис
Фільтрації	достовірне значення на панелі інструментів Analytics. Коли це поле очищено, зміни достовірного значення на панелі інструментів Analytics не впливають на віджет.
Увімкніть фільтрацію дат	Установіть цей прапорець, щоб дозволити користувачам змінювати діапазон дат з на панелі інструментів Analytics. Коли це поле знято, зміни глобального діапазону дат на панелі інструментів Analytics не впливають на віджет.
Увімкнути фільтрацію станів взаємодії	Установіть цей прапорець, щоб дозволити користувачу змінювати вибрані стани взаємодії на панелі інструментів Analytics. Коли це поле очищається, зміни вибраних станів взаємодії на панелі інструментів Analytics не впливають на віджет.
Увімкніть текстовий пошук	Установіть цей прапорець, щоб дозволити користувачу шукати фрази з файлу Панель інструментів аналітики. Коли це поле очищено, пошук фраз на панелі інструментів Analytics не впливає на віджет.
Тип події	Виберіть тип події для набору даних.
Група файлів за	Виберіть спосіб подання групи.
Фільтрування кількох звернень	Установіть цей прапорець, щоб підрахувати фразу з більшою рівень впевненості та відфільтрувати схожі фрази з нижчим рівнем впевненості. Коли це поле очищається, з'являються всі збіги фраз. Analytics може генерувати кілька звернень до фраз для схожих фраз із різним рівнем достовірності, які відбуваються майже в один і той самий час у записі. **ПРИКЛАД Якщо** додати фрази "швидка допомога" та "служба швидкої допомоги", під час пошуку Analytics може з'явитися кілька звернень. Словосполучення «служба швидкої медичної допомоги».
З дати	Початкова дата діапазону дат.

Ім’я	Опис
Групувати за	Виберіть спосіб групування даних. Параметри, доступні в цьому полі, визначаються типом набору даних, який ви створюєте.
Групи	Виберіть одну або кілька груп, за якими потрібно фільтрувати дані. Якщо ви не вибрали одну або кілька груп, усі групи вибираються за замовчуванням. Якщо ви виберете одну або кілька груп, усі команди для цих груп вибираються за замовчуванням. Групи обмежені призначеними вами дозволами.
Контейнери гістограм	Введіть кількість інтервалів, які відображатимуться на гістограмі. Дійсний значення є цілими числами 3–100. За замовчуванням встановлено значення 10.
Стани взаємодії	Виберіть стани взаємодії, які ви хочете відобразити у віджеті.
Обмежити до попередньо визначених фраз	Установіть цей прапорець, щоб фільтрувати контакти в наборі даних для включення лише ті, які мають заздалегідь визначені попадання в фрази. Фрази визначаються в Менеджері фраз.
Ім’я	Назва набору даних.
Фрази	Виберіть одну або кілька фраз, за якими потрібно фільтрувати дані.
Розмір рейтингу	Введіть, скільки додатків з найвищим рейтингом відображають результати. Дійсний значення – 10–100. За замовчуванням встановлено значення 10.
Результат	Виберіть, чи потрібно повертати результати, які містять або не містять указаних фраз для цього набору даних. ▪ Якщо ви виберете **Повертати контакти** з вибраними фразами, Webex WFO повідомляє загальну кількість збігів фраз серед усіх контактів. ▪ Якщо ви виберете **Повертати контакти** без вибраних фраз, Webex WFO повідомляє про кількість контактів, які не містять зазначених фраз.
Показувати лише веб-сайти	Установіть цей прапорець, щоб відображати статистику лише для веб-сайтів

Ім’я	Опис
	Доступні. Коли це поле очищається, відображається статистика як за додатками, так і за сайтами.
Мітки	Виберіть один або кілька тегів, за якими потрібно фільтрувати дані.
Команди	Виберіть одну або кілька команд, за якими потрібно фільтрувати дані. Якщо ви не виберете одну або кілька команд, за замовчуванням вибираються всі команди.
Типи тексту	Виберіть один або кілька типів тексту, за якими потрібно фільтрувати дані.
На сьогоднішній день	Кінцева дата діапазону дат.
Тип	Виберіть тип тренду.
Типи	Виберіть один або кілька типів, за якими потрібно фільтрувати дані.

Створення інформаційної панелі Analytics і керування нею

Вибір, створення та керування приладними дошками здійснюється за допомогою **піктограми «Приладні дошки»** на панелі інструментів Analytics. Натисніть піктограму, щоб вибрати існуючу приладну дошку для перегляду зі списку, що відображається. Натисніть кнопку **«Керування»** у верхній частині списку приладних дошок, щоб відкрити діалогове **вікно «Мої приладні дошки** ». Звідти ви створюєте інформаційні панелі та керуєте ними. Ця функція доступна лише за наявності відповідних дозволів.



ПРИМІТКА : Спільні приладні дошки позначаються символом блокування в розділі «Мої приладні дошки». Це означає, що ви можете переглядати ці приладні дошки, але не можете їх редагувати. Це може зробити лише власник спільної інформаційної панелі.

Необхідні умови

- Ваша організація має одну з таких ліцензій:
  - Основи аналітики
  - Аналітика Enterprise
  - Десктопна аналітика
- У вас є дозвіл на перегляд системної аналітики.

Розташування сторінки

Інформаційна панель Analytics > Analytics

Процедури

Створення приладної дошки

1. Відкрийте **Мої інформаційні** панелі.
2. Введіть ім'я нової приладної дошки в **полі «Назва** приладної дошки». За бажанням ви можете встановити цю приладну дошку як приладну дошку за замовчуванням або надати доступ до неї іншим користувачам.
3. (Необов'язково) Установіть **прапорець Установити за замовчуванням** , якщо ви хочете використовувати цю приладну дошку як приладну дошку Analytics за замовчуванням.
4. (Необов'язково) Установіть прапорець Поділитися **,** якщо ви хочете надати доступ до цієї приладної дошки іншим користувачам. Ця функція доступна, лише якщо ваш адміністратор увімкнув спільний доступ до інформаційної панелі на сторінці конфігурації Analytics.
5. Натисніть **«Зберегти»,** а потім **«Готово»**.

Редагування приладної дошки

1. Відкрийте **Мої інформаційні** панелі.
2. Виберіть інформаційну панель, яку ви хочете відредагувати, і натисніть **«Редагувати** » (значок олівця).

3. Внесіть зміни. Ви можете змінити назву приладної дошки, встановити або видалити її як приладну дошку за замовчуванням, а також поділитися нею або скасувати спільний доступ до неї з іншими користувачами.
4. Натисніть **«Зберегти»,** а потім **«Готово»**.

Як видалити приладну дошку

1. Відкрийте **Мої інформаційні** панелі.
2. Натисніть **«Видалити** » (значок X) поруч із панеллю керування, яку потрібно видалити.

   ПРИМІТКА Під час видалення приладної дошки також видаляються всі набори даних і віджети, пов'язані з приладною дошкою.
3. Натисніть **«Зберегти»,** а потім **«Готово»**.

Експорт приладної дошки

1. Відкрийте **Мої інформаційні** панелі.
2. Натисніть **«Експорт»** поруч із панеллю керування, яку потрібно експортувати.
3. Натисніть **«Зберегти** », щоб зберегти приладну дошку як файл із назвою «dashboard.json» у розташування завантаження за замовчуванням, або **«Зберегти як** », щоб перейменувати файл і зберегти його в іншому місці.

Імпорт приладної дошки

1. Відкрийте **Мої інформаційні** панелі.
2. Натисніть **Імпортувати**.
3. Перейдіть до місця, де збережена потрібна інформаційна панель, і виберіть файл. Файл має розширення JSON.
4. Натисніть **Надіслати** , щоб імпортувати інформаційну панель.

   ПРИМІТКА Якщо ви імпортуєте приладну дошку з такою ж назвою, що й одна з наявних приладних дошок, до імені імпортованої приладної дошки додається зірочка.
5. Натисніть **Зберегти**.

Як створювати віджет Analytics і керувати ним

Віджети аналітики доступні чотирма типами: діаграма, сітка даних, текстова та хмара фраз. Кожен тип віджета відображає дані, визначені в наборі даних. Ви можете налаштовувати свої інформаційні панелі аналітики, створюючи та впорядковуючи віджети на свій смак.

Необхідні умови

- Ваша організація має одну з таких ліцензій:
  - Основи аналітики
  - Аналітика Enterprise
  - Десктопна аналітика
- У вас є дозвіл на перегляд системної аналітики.
- Ви створили набір даних (див. розділ Створення набору даних і керування ним).

Розташування сторінки

Інформаційна панель Analytics > Analytics

Процедури

Як додати віджет на інформаційну панель

1. Відобразіть інформаційну панель, до якої ви хочете додати віджет.
2. Натисніть **«Розблокувати** », щоб увімкнути кнопку «Додати віджет», а потім натисніть **«Додати віджет**».
3. Виберіть, який тип віджета додати.
4. Налаштуйте параметри для обраного типу віджета (див. Налаштування діаграми, Налаштування сітки даних, Налаштування тексту та Налаштування хмари фраз).
5. Натисніть **Зберегти**.

Ви можете переміщати та змінювати розмір віджетів на інформаційній панелі. Коли ви пересуваєте їх (клацаєте і чекаєте, поки вказівник миші буде розташовано на панелі інструментів віджета), з'являться червоні лінії, які допоможуть вам вирівняти віджет, який ви переміщуєте, з іншими віджетами поблизу. Змінюйте розмір віджетів, натискаючи та перетягуючи нижній правий кут віджета.

Кожен віджет має панель інструментів:

1—Налаштування. Відредагуйте налаштування віджета

2—CSV Експорт. Експортуйте дані з віджету у файл формату CSV

3 — Надрукувати. Роздрукувати зображення віджета

4. Видалити. Видаліть віджет

5 — На весь екран. Перемикання віджета між його звичайним розміром і розміром на весь екран

Налаштування діаграми

Коли ви вибираєте тип діаграми для віджета, ви повинні налаштувати такі поля в діалоговому вікні Параметри діаграми.

Налаштування контейнера

Параметр	Опис
Назва	Ім'я віджета.
Сховати заголовок	Установіть цей прапорець, щоб приховати рядок заголовка віджета. Інструменти з рядка заголовка переміщуються до тіла віджета.
Сховати фон	Установіть цей прапорець, щоб видалити рамку віджета.

Параметри діаграми

Параметр	Опис
Назва	Назва діаграми.
Тип	Тип діаграми, який ви хочете відображати в цьому віджеті. ▪ Лінійні діаграми та діаграми з областями зазвичай використовуються для демонстрації того, як елемент змінювався з часом. Лінійні діаграми відображають інформацію у вигляді ряду точок, з'єднаних відрізками прямої лінії. Діаграми областей відображають дані графічно і базуються на лінійній діаграмі. Область між віссю і лінією підкреслюється кольорами. Він зазвичай використовується для порівняння двох або більше величин у діаграмі. ▪ Гістограми — це діаграми з прямокутними стовпчиками, довжина яких пропорційна даним, які вони представляють. Можна побудувати гістограми

Параметр	Опис
	по вертикалі або горизонталі. Гістограми з накопиченням корисні, коли ви отримуєте кілька звернень в одній або кількох категоріях. Гістограми з накопиченням можна використовувати для зображення тенденцій. ▪ Кругові діаграми — це кругові діаграми, розділені на сектори, що ілюструють числову пропорцію. Кругова діаграма дозволяє вибрати два перетини даних: ряд (дані, які потрібно побудувати) і значення. Фрагмент на круговій діаграмі представляє ряд, а розмір фрагмента — значення.
Міф	Положення легенди на графіку.
Крок етикетки	Частота написів, накреслених по осі x. ПРИКЛАД **1** відображає мітку на осі x для кожної точки даних. **2** Відображає підпис на осі X для кожної іншої точки даних.
Увімкнути мітки	Установіть цей прапорець, щоб відобразити підписи на діаграмі.
Показувати мітки точок даних діаграмі.	Установіть цей прапорець, щоб відобразити підписи точок даних на

Набір даних Selection & Reference Grid

Параметр	Опис
Виберіть Набір даних	Виберіть один із створених наборів даних із випадаючого списку. Відображаються заголовки стовпців, пов'язані з набором даних.
Показати всі дані	Натисніть цю кнопку, щоб відобразити розгорнуту версію стовпця Заголовки.

Параметри діаграми

Параметр	Опис
Вісь X	Виберіть інформацію, яка відображатиметься на осі x діаграми. Варіанти базуються на вибраному наборі даних.

Параметр	Опис
Y-A xis	Виберіть інформацію, яка відображатиметься на осі Y діаграми. Варіанти базуються на вибраному наборі даних.
Ряд	Дані, які потрібно виміряти по осі x. ПРИМІТКА: Дані трендів потрібно сортувати за датою. Якщо ви хочете створити діаграму тенденцій, виберіть «Від дати» або «До дати» з Випадаючий список серій. Діаграма тенденцій не буде логічно відсортована, якщо ви виберете «Ідентифікатор агента», «Ім'я агента», «Фраза» або «Категорія».

Налаштування сітки даних

Коли ви вибираєте тип сітки даних для віджета, ви повинні налаштувати такі поля в діалоговому вікні Параметри сітки даних.

Налаштування контейнера

Параметр	Опис
Назва	Ім'я віджета.
Сховати заголовок	Установіть цей прапорець, щоб приховати рядок заголовка віджета. Інструменти з рядка заголовка переміщуються до тіла віджета.
Сховати фон	Установіть цей прапорець, щоб видалити рамку віджета.

Вибір набору даних та еталонна сітка

Параметр	Опис
Виберіть Набір даних	Виберіть один із створених наборів даних із випадаючого списку. Відображаються заголовки стовпців, пов'язані з набором даних.
Показати всі дані	Натисніть цю кнопку, щоб відобразити розгорнуту версію стовпця Заголовки.

Параметри діаграми

У цьому розділі відображаються поля, які відображаються у віджеті Data Grid. Доступні поля залежать від обраного набору даних. За замовчуванням усі доступні поля відображаються в сітці даних. Щоб видалити поле з сітки даних, клацніть його ім'я. Поле буде вимкнено. Клацніть ім'я поля ще раз, щоб увімкнути поле, або виберіть пункт Усі, щоб увімкнути всі поля.

Налаштування тексту

Коли ви вибираєте тип тексту для віджета, ви повинні налаштувати такі поля в діалоговому вікні «Параметри тексту».

Налаштування контейнера

Параметр	Опис
Назва	Ім'я віджета.
Сховати заголовок	Установіть цей прапорець, щоб приховати рядок заголовка віджета. Інструменти з рядка заголовка переміщуються до тіла віджета.
Сховати фон	Установіть цей прапорець, щоб видалити рамку віджета.

Текстовий редактор

Використовуйте текстовий редактор, щоб створювати та редагувати текст, який відображається у вашому текстовому віджеті. Текст, який ви вводите, може бути виділений жирним шрифтом, курсивом або підкресленим. Ви не можете контролювати розмір тексту.

Налаштування Phrase Cloud

Хмара фраз – це візуальне представлення словосполучень. Цей формат корисний для швидкого визначення найбільш помітних фраз за розміром шрифту та кольором.

Налаштування контейнера

Параметр	Опис
Назва	Ім'я віджета.
Сховати заголовок	Установіть цей прапорець, щоб приховати рядок заголовка віджета. Інструменти з рядка заголовка переміщуються до тіла віджета.

Параметр	Опис
Сховати фон	Установіть цей прапорець, щоб видалити рамку віджета.

Вибір набору даних та еталонна сітка

Параметр	Опис
Виберіть Набір даних	Виберіть один із створених наборів даних із випадаючого списку. Відображаються заголовки стовпців, пов'язані з набором даних. ПРИМІТКА Хмара фраз підтримує будь-який набір даних, який має опцію фрази (наприклад, «Група за фразою»). Якщо набір даних про кількість фраз використовує Групу за категоріями, ви не можете створити хмару фраз із цим набором даних.
Показати всі дані	Натисніть цю кнопку, щоб відобразити розгорнуту версію стовпця Заголовки.

Відображення деталей віджета

На панелі відомостей про віджет відображається сітка даних, яка містить дані, що є джерелом графічного представлення. Щоб відкрити область відомостей, натисніть на елемент або точку даних у віджеті або натиснувши кнопку Перемикач на весь екран на панелі інструментів, а потім кнопку Подробиці у верхній частині панелі віджетів.

ПРИМІТКА Віджет сітки даних відображає ту саму інформацію, яку містить область відомостей. Ви можете деталізувати цю інформацію так само, як і в області відомостей.

У сітці вихідних даних відображаються загальні відомості. Щоб переглянути більш конкретні відомості, двічі клацніть рядок, щоб деталізувати інформацію. Хлібні крихти додаються у верхньому лівому куті панелі відомостей, щоб полегшити навігацію до початкового місця. Піктограма Home переводить вас до початкового подання сітки даних.

Піктограма Налаштування поруч із слідом хлібних крихт відкриває вікно конфігурації, де ви можете вибрати дані, які хочете відобразити в області відомостей.

Сповіщення користувачів про несхвалене використання програми

Ви можете надіслати електронний лист із повідомленням однієї або кількох осіб про використання несхваленої програми або веб-сайту. Коли ви деталізуєте все далі в області відомостей, щоб відобразити сітку відомостей про агента, що містить стовпець «Мітка програми», поруч із посиланням з'являється піктограма електронної пошти з назвою відповідної програми або веб-сайту.

Натисніть значок «Електронна пошта», щоб відобразити форму електронної пошти. Тіло електронного листа містить наступну інформацію:

- Заява про те, що було використано незатверджену заяву або документ
- Найменування агента
- Дата й час доступу до програми
- Назви заяви та документа
- URL-адреса проблеми з використанням програми в Agent Explorer
- (Необов'язково) Ваші коментарі

ПРИМІТКА : Клацніть посилання в стовпці «Мітка програми», щоб перейти до Agent Explorer за датою та часом доступу до програми.

Введіть одну або кілька адрес електронної пошти, додайте всі можливі коментарі в кінець повідомлення, а потім натисніть кнопку ОК, щоб надіслати сповіщення.

Фільтрування даних на інформаційній панелі Analytics

Необхідні умови

- Ваша організація має одну з таких ліцензій:
  - Основи аналітики
  - Аналітика Enterprise
  - Десктопна аналітика
- У вас є дозвіл на перегляд системної аналітики

Розташування сторінки

Інформаційна панель Analytics > Analytics

Фільтруйте дані в усіх віджетах, які відображаються на інформаційній панелі, за допомогою інструмента «Фільтри даних». Ви можете вибрати один або кілька фільтрів для застосування. Якщо ви створюєте кілька фільтрів, результати мають відповідати всім критеріям фільтра.

ПРИМІТКА**:** Не всі типи даних можна фільтрувати. Перегляньте розділ Створення набору даних і керування списком даних, які можна фільтрувати.

Усі встановлені фільтри даних застосовуються до будь-якої інформаційної панелі, яку ви переглядаєте під час сеансу. Однак, якщо ви вийшли з системи, а потім увійшли знову, вам потрібно буде знову налаштувати фільтри. Вони не зберігаються від сеансу до сеансу.

Процедура

Як додати фільтр даних

1. Натисніть **Фільтри даних**.
2. Натисніть **Додати фільтр**.
3. У діалоговому вікні «Додати фільтр» виберіть фільтр. Розрізняють чотири типи фільтрів:
    - Аналіз: фільтруйте за статистикою дзвінків і подіями
    - Контакт: фільтруйте за записаною контактною інформацією
    - Дата: фільтр за часовим поясом
    - Організація: фільтр за агентом, групою або командою
4. Виберіть оператор (наприклад, більше, менше, містить тощо) і введіть значення. Значення може включати символи узагальнення (* або ?). Дика карта зі знаком питання означає будь-яку кількість символів, а дика карта зі знаком питання означає один символ.

    ПРИКЛАД: фільтр для пошуку викликів, які включають більше трьох подій talkover: "Обговорення подій більше 3".

5. Натисніть **кнопку «OK».**

Як налаштувати інформаційну панель аналітики

Необхідні умови

- Ваша організація має одну з таких ліцензій:
    - Основи аналітики
    - Аналітика Enterprise
    - Десктопна аналітика
- У вас є дозвіл на перегляд системної аналітики.

Розташування сторінки

Інформаційна панель Analytics > Analytics

На сторінці інформаційної панелі Analytics доступні дві панелі інструментів.

Панель інструментів Analytics

На панелі інструментів Analytics можна керувати вмістом інформаційної панелі.

1—Поле пошуку

Поле пошуку фільтрує текст у віджетах, які використовують набори даних «Кількість контактів», «Тренд контенту», «Кількість текстових контактів» і «Тренд текстових контактів». Це поле з'являється, лише якщо в наборі даних «Кількість контактів» установлено прапорець «Увімкнути текстовий пошук».

2—Поле глобального діапазону дат

Поле «Глобальний діапазон дат» фільтрує історичну інформацію у віджетах за діапазоном дат. Ваш вибір впливає на всі віджети на приладній дошці, у наборах даних яких установлено прапорець «Увімкнути фільтрацію дати». Це поле доступне при блокуванні приладової панелі.

3. Поле впевненості

Поле «Впевненість» використовується для встановлення мінімального достовірного значення для звернення. Допустимі значення – від 1 до 100.

> ПРИКЛАД Якщо вказати значення 20, Analytics повертає звернення, у яких достовірне значення становить 20 або більше.

Це значення впливає на всі віджети на приладній дошці, набір даних яких налаштовано зі встановленим прапорцем «Дозволити перевизначення впевненості». Це значення не зберігається від сеансу до сеансу.

4. Фільтри даних

Натисніть кнопку «Фільтри даних», щоб відкрити діалогове вікно «Фільтри даних». За допомогою цього діалогового вікна можна додавати фільтри, які визначають дані запису, що відображаються у віджетах (див. розділ Фільтрування даних на приладній дошці Analytics).

> ПРИМІТКА : Фільтри даних підтримуються лише в Мовній аналітиці.

5 — Стан взаємодії

Натисніть кнопку Стани взаємодії, щоб вибрати стани взаємодії (активний, неактивний, після роботи дзвінка та на утриманні), про які ви хочете отримати дані у своїх віджетах. За замовчуванням вибрані всі стани взаємодії.

6—Стан застосування

Натисніть кнопку «Стан програми», щоб вибрати стани програми (затверджено, не схвалено, ігноровано та новий), про які ви хочете отримати дані у своїх віджетах. За замовчуванням вибираються всі стани програми, крім стану Ігнорувати.

7—Інформаційні панелі

Натисніть кнопку Приладні дошки, щоб відобразити список доступних вам приладних дошок. Якщо у вас є відповідні ролі та дозволи, ви можете отримати доступ до діалогового вікна «Мої приладні дошки», натиснувши посилання «Керування» (див. Створення та керування приладною дошкою Analytics).

8—Друк

Натисніть кнопку Друк, щоб надрукувати знімок інформаційної панелі Analytics.

9—Блокування/розблокування

Ця кнопка перемикається між режимами «Заблоковано» та «Розблоковано».

- При блокуванні ви не можете змінювати віджети на приладовій панелі або їх розташування.
- Коли ви розблоковані, ви можете додавати, редагувати та видаляти віджети, а також змінювати їх макет.

> ПРИМІТКА : Спільні приладні дошки не можна розблокувати. Змінити їх можуть тільки їх власники.

10—Зберегти

Натисніть кнопку «Зберегти», щоб зберегти внесені зміни на розблокованій приладній панелі.

11—Менеджер наборів даних

Диспетчер наборів даних дає змогу створювати, змінювати та видаляти набори даних, пов'язані з відображеною приладною дошкою (див. розділ Створення набору даних і керування ним). Ця кнопка включається при розблокуванні приладової панелі.

12—Додайте віджет

Натисніть кнопку «Додати віджет», щоб вибрати тип віджета та налаштувати вміст цього віджета (див. розділ Створення віджета аналітики та керування ним). Ця кнопка включається при розблокуванні приладової панелі.

13—Віджети плиток

Натисніть кнопку Віджети для плитки, щоб скласти віджети у верхньому лівому куті. Ця кнопка включається при розблокуванні приладової панелі.

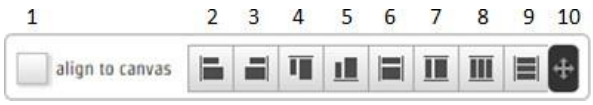
14—Виберіть інструмент

Натисніть інструмент «Вибір», щоб вибрати віджети, а потім вирівняйте їх на приладній дошці. Ви можете вибрати віджети перетягуванням прямокутної області виділення навколо них або натисканням комбінації клавіш Ctrl + Клацання, щоб вибрати їх один за одним.
Вибрані віджети буде виділено червоним кольором. Ця кнопка включається при розблокуванні приладової панелі. Коли ви вибираєте віджети за допомогою цього інструменту, відкривається панель інструментів Вирівнювання віджетів, яка відображається у верхньому лівому куті сторінки.

Ви можете вибирати віджети, якщо увімкнено кнопку «Інструмент «Вибір» (вона стає темно-сірою). Він залишається ввімкненим, доки ви не натиснете його знову, щоб вимкнути. Коли він вимкнений, ви не можете вибирати віджети.

Панель інструментів «Вирівнювання віджетів»

Панель інструментів «Вирівнювання віджетів» з'являється, коли ви вибираєте віджети на приладній дошці за допомогою інструмента **«Вибір»**
на панелі інструментів Analytics. За замовчуванням панель інструментів відображається у верхньому лівому куті приладової панелі.



1. Прапорець «Вирівняти за полотном»

Якщо встановити прапорець Вирівняти за полотном, віджети прив'язуються до одного із зовнішніх країв приладної дошки під час використання кнопок керування вирівнюванням.

> ПРИКЛАД Якщо встановлено прапорець і ви натиснете Вирівняти за нижнім краєм, усі вибрані віджети прив'язуються до нижнього краю приладної дошки. Якщо прапорець знято і ви натиснете Вирівняти за нижнім кутом, усі ваші
> Вибрані віджети вирівнюють свої нижні краї по нижньому краю віджета, який розташований найнижче на приладовій панелі.

2—Вирівняти по лівому краю

Натисніть кнопку Вирівняти за лівим краєм, щоб вирівняти ліві сторони всіх вибраних віджетів.

3—Вирівняти по правому краю

Натисніть кнопку Вирівняти за правим краєм, щоб вирівняти праві сторони всіх вибраних віджетів.

4—Вирівняти верх

Натисніть кнопку Вирівняти за верхом, щоб вирівняти верхівки всіх вибраних віджетів.

5—Вирівняйте нижню частину

Натисніть кнопку Вирівняти за низом, щоб вирівняти дно всіх вибраних віджетів.

6 — Збіг ширини

Натисніть кнопку Зіставити ширину, щоб визначити розмір ширини усіх вибраних віджетів відповідно до ширини найширшого віджета.

7—Висота матчу

Натисніть кнопку Зіставити висоту, щоб визначити розмір висоти всіх вибраних віджетів відповідно до висоти найвищого віджета.

8—Розподіліть по горизонталі

Натисніть кнопку «Розподілити по горизонталі», щоб рівномірно та горизонтально розподілити вибрані віджети по приладній панелі. Їх розмір змінюється на однакову ширину при торканні бічних країв.

9—Розподіліть по вертикалі

Натисніть кнопку «Розподілити по вертикалі», щоб рівномірно та вертикально розподілити вибрані віджети по приладній панелі. Їх розмір змінюється на однакову висоту при торканні верхнього і нижнього країв.

10—Перемістити панель інструментів

Натисніть і утримуйте кнопку «Перемістити панель інструментів», щоб перетягнути панель інструментів у будь-яке потрібне місце на приладній дошці. Панель інструментів залишається в цьому місці протягом усього сеансу.

Слідкуйте за зосередженістю та активністю агентів

Сторінка "Провідник агентів" дає змогу керівнику або менеджеру переглядати фокус і активність агента на певну дату в одному поданні.

Необхідні умови

- Ваша організація має одну з таких ліцензій:
  - Основи аналітики
  - Аналітика Enterprise
  - Десктопна аналітика
- У вас є дозвіл на перегляд аналітики для настільних комп'ютерів.
- У вашій організації не використовується запис RTE (також відомий як фрагментарний запис). Через те, як запис RTE обробляє дані робочого столу, Agent Explorer недоступний для інтеграції з Cisco Webex Contact Center.

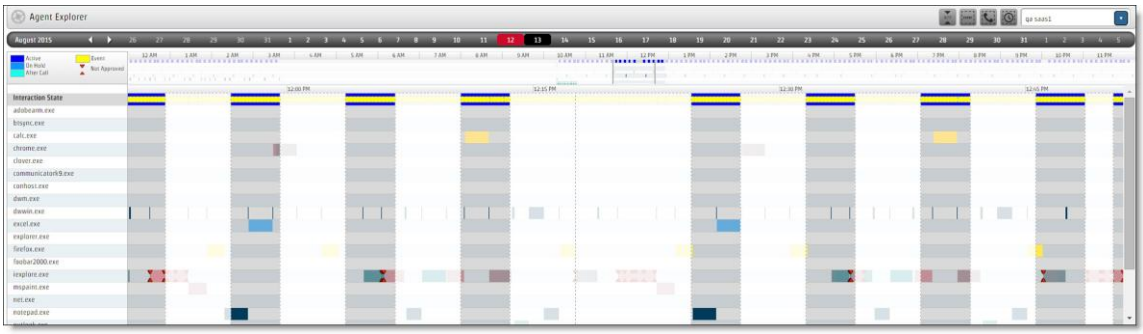
Розташування сторінки

Агент Дослідник

Процедури

Перегляд фокусу та активності оператора:

1. Виберіть агента з **випадаючого списку Вибрати агента** (у верхньому правому куті сторінки). Відображається список програм, які використовував агент, і стан агента під час використання цих програм.



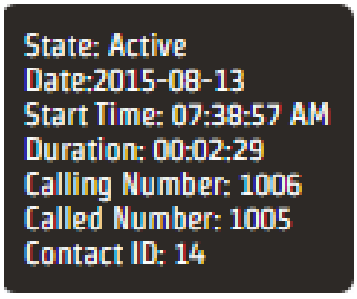
ПРИМІТКА Для отримання додаткової інформації про те, що ви можете побачити на цій сторінці, перегляньте огляд Agent Explorer.

2. (Необов'язково) Клацніть дату або стрілки місяця у верхній частині екрана, щоб переглянути іншу дату. Agent Explorer не відображає інформацію на сьогодні або дати в майбутньому.
3. Деталізуйте деталі для отримання додаткової інформації, використовуючи одну або кілька з наведених нижче процедур.

Дізнайтеся більше про стан взаємодії, подію, документ або URL-адресу в головній панелі:

Наведіть на елемент. З'явиться спливаюча підказка.

ПРИКЛАД : Це підказка для стану взаємодії.

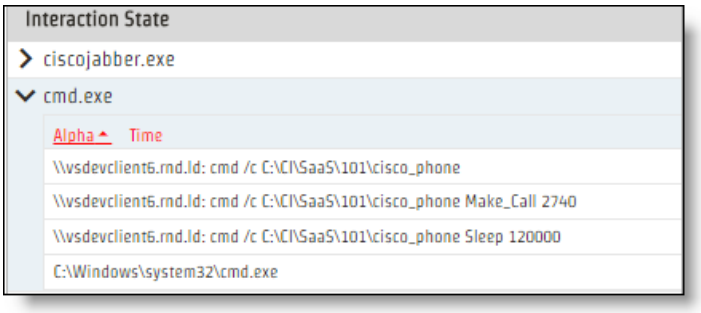


Бачити фокус оператора лише під час дзвінків:

1. Увімкніть **кнопку «Межі** виклику».
2. Вимкніть **кнопку «Межі** простою».

Перегляньте документи або URL-адреси, до яких агент отримав доступ із програми або веб-сайту:

1. У стовпці під статтею Стан взаємодії натисніть стрілку ліворуч від назви програми або веб-сайту.
2. Щоб відсортувати документи або URL-адреси в алфавітному порядку, натисніть « **Альфа».** Щоб відсортувати їх за часом, коли агент отримав до них доступ, натисніть « **Час**».



TURN вимкніть маркери несхваленого контенту:

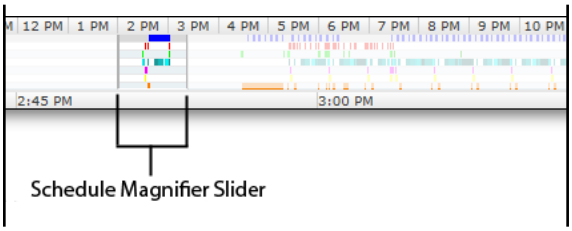
Вимкніть опцію **Маркери** несхваленого контенту.

Виділіть конкретний вид заходу:

1. Увімкніть **кнопку Події** . Відкриється діалогове вікно Події.
2. Виберіть тип події, яку потрібно виділити.

Збільште масштаб частини розкладу агента:

1. Клацніть повзунок «Екранна лупа за розкладом» у шкалі часу у верхній частині сторінки.
2. Щоб переглянути розклад з кроком у 15 хвилин, перетягніть повзунок по горизонталі або клацніть час на шкалі часу.



ПРИМІТКА : Функції збільшення та зменшення масштабу веб-браузера не працюють у Agent Explorer. Якщо ви використовуєте функцію збільшення або зменшення масштабу, вибраний час не відображається належним чином, коли ви використовуєте Повзунок «Екранна лупа за розкладом».

Відтворити запис, пов'язаний зі станом взаємодії:

1. Клацніть стан взаємодії, пов'язаний із викликом. Стовпець під станом взаємодії виділено фіолетовим кольором.
2. Двічі клацніть стан взаємодії. Відкриється медіаплеєр.
3. Натисніть « **Відтворити** » в медіапрогравачі.
4. Якщо у вас є Аналітика мовлення, натисніть Speech Tab щоб переглянути фрази, пов'язані із записом.

Пов'язані теми

- Огляд Agent Explorer
-

- Перегляд дій оператора для контакту: перегляд програм і веб-сайтів, які оператор використовував під час певного виклику.

Огляд Agent Explorer

Сторінка Agent Explorer містить головну сітку та панель інструментів. На лівій панелі сітки відображаються програми та веб-сайти, які використовуються агентом. На правій панелі відображається, коли використовувався документ або URL-адреса. Вони відображаються різними кольорами, щоб ви могли легко побачити зміни у фокусі агента.

Чотири кнопки на панелі інструментів є перемикачами, які керують тим, що відображається в сітці. Легенда ліворуч під панеллю календаря визначає, що означають кольори та символи на сітці.

Кнопка	Ім’я	Опис
	Маркери несхваленого контенту	Перемикає маркери несхваленого вмісту, які позначають несхвалені програми, які використовував агент.
	Події	Перемикає маркери події, які вказують на те, що агент зосередився на програмі, яка ініціювала подію. Подія виділена жовтим кольором у рядку «Стан взаємодії». Якщо цей параметр увімкнено, відкривається діалогове вікно «Події», у якому буде запропоновано вибрати тип події, який потрібно виділити. За замовчуванням вибираються всі події.

Кнопка	Ім’я	Опис
	Межі дзвінків	Виділяє тривалість дзвінка сірим кольором. Якщо ви хочете бачити фокус лише оператора під час дзвінка, увімкніть кнопку «Межі виклику» та вимкніть кнопку «Неактивні межі».
	Межі простою	Білим кольором виділено інформацію про час простою між контактами, включно з програмами, які використовувалися протягом цього часу. Вимкнення цієї кнопки дає змогу чітко бачити схвалені та несхвалені програми під час контакту.

Відразу під легендою з'являється рядок «Стан взаємодії». Стан взаємодії показує статус статусу виклику оператора в конкретний момент часу.

ПРИМІТКА: Ви можете побачити Блокування системи в одному з рядків під Станом взаємодії. Це означає, що робочий стіл агента був заблокований або перейшов у режим сну, і показує, які програми або веб-сайти були у фокусі під час того стану.

Аналізуйте дані бізнес-аналітики

Інформаційна панель домашньої сторінки

Приладна дошка домашньої сторінки працює на базі Data Explorer і налаштовується відповідно до вашої ролі. Ваша роль і дозволи визначають, як працюватиме домашня сторінка. Деякі користувачі можуть створювати власну домашню сторінку, тоді як інші можуть переглядати одну або кілька домашніх сторінок, які створюють і надають до них доступ керівники та адміністратори.

Необхідні умови

- У вас є дійсні облікові дані Webex WFO для входу
- Керівник або адміністратор створив приладну дошку для вашої ролі
- Дозвіл на адміністрування інформаційних панелей (необов'язково)
- Переглянути дозвіл на панель інструментів WFM (потрібен для того, щоб користувачі WFM бачили панель керування домашньою сторінкою)
- Дозвіл на панель керування QM (потрібен для того, щоб користувачі QM бачили панель керування домашньою сторінкою)

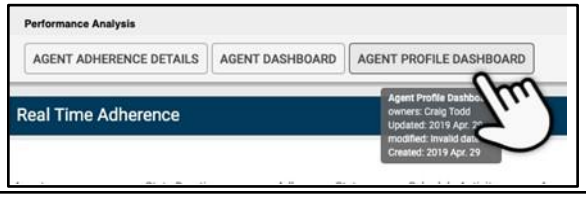
Розташування сторінки

Головна

Процедури

Переглянути іншу інформаційну панель

Якщо у вас є доступ до кількох інформаційних панелей, ви побачите кнопки з різними назвами інформаційних панелей у верхньому лівому куті сторінки Home. Натисніть кнопку для потрібної інформаційної панелі. Вибрана вами інформаційна панель стає тією, яка відображається, коли ви входите в систему або повертаєтеся на домашню сторінку з іншого місця в Webex WFO.



Створіть власну інформаційну панель

Якщо панель інструментів у верхній частині сторінки містить Data Explorer, у вас є дозвіл використовувати його для створення власної приладної дошки та домашньої сторінки. У розділі «Пов'язані теми» перелічено теми, за допомогою яких можна створити власну приладну дошку.

Пов'язані теми

- Керування списком інформаційних панелей і звітів Data Explorer
- Створити звіт
- Створення приладної дошки
- Налаштуйте свою домашню сторінку

Створюйте власні звіти за допомогою Data Explorer

Data Explorer дозволяє створювати власні звіти та інформаційні панелі. Сторінка Провідника даних містить список звітів і приладних дошок за замовчуванням, які можна використовувати як є, або використовувати як шаблони, щоб розпочати розробку власних.

Звіт – це інструмент, за допомогою якого можна відповісти на бізнес-запитання. Наприклад, можна створити звіт, який показує, яким був загальний обсяг продажів минулого року або скільки контактів агент перевів у період із червня по серпень. За допомогою Data Explorer можна визначити питання, на яке буде дано відповідь у вашому звіті.

Отримавши дані звіту, які надають цільову корисну інформацію, ви можете налаштувати діаграму або таблицю для представлення цієї інформації в зручному для розуміння візуальному форматі. Діаграми можуть відображати окрему інформацію, наприклад заголовок, або відображати тенденції та зв'язки між кількома складними показниками.

Звіти можна групувати за темою або тематикою на інформаційних панелях. Приладні дошки надають велику кількість інформації з першого погляду та можуть виявляти нові або приховані зв'язки між різними типами даних.

> ВАЖЛИВО : Обсяг і складність звітів на приладних дошках Data Explorer може впливати на продуктивність. Для оптимальної продуктивності обмежте кількість складних звітів, що містяться в Даних
> Інформаційні панелі Провідника.

Керування списком інформаційних панелей і звітів Data Explorer

Сторінка браузера активів Data Explorer містить список інформаційних панелей і звітів. На цій сторінці ви можете переглядати, ділитися, створювати та керувати інформаційними панелями та звітами. Що саме ви можете робити в браузері активів, залежить від дозволів, призначених вашій ролі. На сторінці браузера активів доступні такі функції:

Перегляд стандартних інформаційних панелей Data Explorer

Налаштуйте свою домашню сторінку

Як скопіювати звіт або інформаційну панель

Спільний доступ до звітів і інформаційних панелей

Налаштуйте надсилання звіту електронною поштою

Звіти тегів і інформаційні панелі з ролями

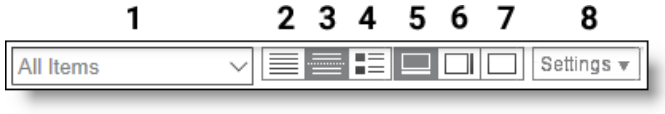
Пошук у браузері активів за тегами

Як експортувати звіт

Про панель інструментів DX

На панелі інструментів Провідника даних можна вибрати попередньо визначений фільтр, щоб обмежити елементи в оглядачі активів. Наприклад, ви можете відображати лише звіти та приладні дошки, до яких ви надали доступ, або лише ті, які ви створили. Ви також можете шукати конкретні звіти або інформаційні панелі за назвою, описом або тегом.

Сторінка браузера активів може відображати звіти та приладні дошки у вигляді плоского списку, списку за категоріями або загальних значків мініатюр. Щоб змінити дисплей, натисніть на потрібний значок на панелі інструментів.



Поле / Кнопка	Опис
1 Випадаючий список «Усі елементи»	Виберіть елементи, з яких ви хочете відображатися на сторінці випадаючий список.

Поле	/Кнопку	Опис
2	Кнопка «Плоский список»	Перегляд елементів на сторінці у вигляді плоского списку.
3	Кнопка «Список за категоріями»	Переглядайте елементи на сторінці, згруповані як інформаційні панелі та звіти.
4	Кнопка «Мініатюри»	Переглядайте елементи на сторінці у вигляді ескізів. Зображення на ескізах представляють або приладну дошку, або звіт, а не фактичний вигляд елемента.
5	Кнопка «Нижня панель перегляду»	Відобразіть панель попереднього перегляду елемента внизу сторінки.
6	Права кнопка панелі попереднього перегляду	Відобразіть панель попереднього перегляду елемента в правій частині сторінки.
7	Кнопка «Сховати панель перегляду»	Попередній перегляд елемента не відображається.
8	Випадаючий список налаштувань	Налаштуйте параметри сторінки. Цей параметр керує тим, як сортуються елементи на сторінці та які властивості відображаються для кожного елемента.

Перегляд стандартних інформаційних панелей Data Explorer

Data Explorer постачається з різноманітними готовими приладними дошками, які можна копіювати та редагувати.

Необхідні умови

- У вас є дозвіл Data Explorer.
- (Для копіювання та редагування стандартних інформаційних панелей) У вас є дозвіл на створення контенту.
- Доступні інформаційні панелі залежать від підписок Cisco у вашій організації. Дивіться Доступні готові приладні дошки, щоб дізнатися подробиці.

Розташування сторінки

Провідник даних

Процедури

Перегляд стандартних інформаційних панелей Data Explorer

Стандартні дашборди мають **пункт «Система** » в **колонці «Власник** ».

1. Натисніть приладну дошку, щоб відкрити її.
2. Натисніть **Провідник** даних, щоб повернутися до списку інформаційних панелей. (Не натискайте кнопку «Назад» у браузері. Це поверне вас на вашу сторінку Home.)

Доступні готові інформаційні панелі

QM дашбордів

Ці інформаційні панелі доступні, якщо у вашій організації є Cisco Quality Management.

Панель	Опис
Інформаційна панель профілю агента	Знімок ефективності будь-якого окремого агента за останні 30 днів, який Давайте керівники, менеджери та оцінювачі заглибляться безпосередньо в контакти для подальшого розгляду. Ви також можете отримати доступ до цієї інформаційної панелі, відкривши контакт і натиснувши на ім'я агента.
Інформаційна панель профілю агента - Перегляд домашньої сторінки агента	Всебічний огляд роботи окремого агента за останні 30 днів, який дозволяє агенту безпосередньо ознайомитися з контактами, з якими він працював, для подальшої перевірки. Ви можете призначити цю панель як сторінку Home для будь-якого агента. Кожен агент бачить тільки свої дані. Перегляньте розділ Звіти про теги та інформаційні панелі з ролями.
Профіль агента деталей свердла CCR	Це дочірня інформаційна панель, до якої ви можете перейти з панелі керування профілем агента.
CX Focus QM - Інформаційна панель контактів (останні 7 днів)	Містить кількість контактів та інформацію про тривалість для кожної групи за попередні сім днів. Ви можете деталізувати, щоб переглянути результати команд і агентів.
CX Focus QM - Панель деталей оцінок (останні 7 днів)	Містить оцінки для кожної групи за попередні сім днів. Ви можете деталізувати, щоб переглянути результати команд і агентів.
CX Focus QM - Інформаційна панель деталей NPS (останні 7	днів)

Містить чисті бали промоутерів для кожної групи за попередні сім днів. Ви можете деталізувати, щоб переглянути результати команд і агентів.

Панель	Опис
QM Відсоток якості агента (AQP)	Містить кількість виконаних оцінок та середній бал оцінювання. Ви можете фільтрувати за датою, часом початку контакту, групою, командою, агентом, формою оцінювання та оцінювачем.
QM Загальні показники	Містить середні бали, оцінки та час контакту за попередні тридцять днів.
QM Огляд CX Focus	Містить тривалість контакту, утримання, середні оцінки та мережевого промоутера оцінка (NPS) за попередні тридцять днів.
Віджети - тільки QM	Віджети – це готові програми, які ви можете вставити на панель керування, щоб отримати інформації без необхідності писати запити або будувати звіти. Ця панель інструментів містить усі віджети для QM. Дивіться Доступні віджети QM для отримання додаткової інформації про кожен віджет. НАЙКРАЩА ПРАКТИКА Більшість віджетів постачаються без встановлених фільтрів дати, тому вони автоматично витягують дані з якомога більшої відстані назад. Якщо Віджети завантажуються занадто довго, налаштуйте фільтри на коротший діапазон дат.

WFM Дашборди

Ці інформаційні панелі доступні, якщо у вашій організації є Cisco Workforce Management.

Панель	Опис
Деталі прихильності агента	Містить інформацію про дотримання та відповідність. Ви можете фільтрувати за датою, група, команда та особа.
CX Focus WFM - Інформаційна панель з деталізацією тривалості контакту (сьогодні)	Це дочірня приладна дошка, до якої можна перейти з батьківської приладної дошки.
CX Focus WFM - Інформаційна панель деталізації обсягу контактів (сьогодні)	Це дочірня приладна дошка, до якої можна перейти з батьківської приладної дошки.
CX Focus WFM - SL, ASA, Відмовтеся від інформаційної панелі	деталей

перейти з батьківської приладної дошки.

Це дочірня приладна дошка, до якої можна

Панель	Опис
(сьогодні)	
Сьогоднішній огляд WFM CX Focus	Містить інформацію про обсяги контактів та рівні сервісу на сьогодні.
WFM Загальні показники	Містить інформацію про штатний розклад та розклад за попередні сім днів.
WFM Прогноз погоди	Порівнює прогнозовані обсяги та рівень сервісу з фактичними цифрами. Ви можете фільтрувати дані за конкретними навичками, сценаріями, діапазонами дат тощо. Ця інформаційна панель містить посилання на пов'язані інформаційні панелі прогнозу.
WFM Деталі прогнозу	Порівнює детальні показники прогнозу з фактичними показниками для різних Навички. Ви можете фільтрувати дані за конкретними навичками, сценаріями, діапазонами дат тощо.
WFM Сценарій прогнозу	Порівнює сценарії «що-якщо» як для прогнозів, так і для графіків з фактичні показники. Ви можете фільтрувати дані за конкретними навичками, сценаріями, діапазонами дат тощо.
WFM Науковий керівник	Містить ключовий набір метрик для розуміння агента, команди та сайту Продуктивність. Ці показники включають ефективність контактів, дотримання, заплановані дії та прогули. Ви можете переглядати тенденції в динаміці для групи, а також переходити до рівня деталізації агента.
Віджети - тільки WFM	Віджети – це готові програми, які ви можете вставити на панель керування, щоб отримати Інсайт без необхідності писати запити чи створювати звіти. Ця панель інструментів містить усі віджети для WFM. Дивіться Доступні віджети WFM для отримання додаткової інформації про кожен віджет. НАЙКРАЩА ПРАКТИКА Більшість віджетів постачаються без встановлених фільтрів дати, тому вони автоматично витягують дані з якомога більшої відстані назад. Якщо Віджети завантажуються занадто довго, налаштуйте фільтри на коротший діапазон дат.

Інформаційні панелі для всього набору

Ці приладні дошки доступні, якщо у вашій організації є Cisco Quality Management та Cisco Workforce Management.

Панель	Опис
QM WFM Загальні показники	Містить звіти про планування, штатний розклад та оцінку.
WFM QM Огляд CX Focus	Містить звіти про кількість контактів, укомплектованість персоналом та оцінки балів.
Віджети - Всі віджети	Віджети – це готові програми, які ви можете вставити на панель керування, щоб отримати Інсайт без необхідності писати запити чи створювати звіти. Ця інформаційна панель містить усі віджети. Дивіться Доступні віджети QM та Доступні WFM для отримання додаткової інформації про кожен віджет.

Інформаційні панелі аналітики

Ці інформаційні панелі доступні, якщо у вашій організації є Cisco Analytics.

Панель	Опис
Розширений голосовий пошук	Шукайте фразові звернення за датою, впевненістю, тривалістю
та категорією. Розумний бенчмаркінг агента	Містить інформацію про обсяг контактів,
тривалість і події дзвінків.	Ви можете фільтрувати за датою, групою, командою, агентом, типом контакту та фразовим зверненням.
Аналітика - Можливості коучингу агентів	Містить звернення до найбільш часто вживаних фраз, які вказують на потребу в коучингу, а також інформацію про бали оцінки.
Аналітика - Зусилля клієнтів	Містить звернення до найбільш часто вживаних фраз, пов'язаних з customer зусилля, як-от перенесення та ескалації, а також інформація про події виклику, як-от утримання та тиша.
Аналітика - Клієнтський досвід	Містить звернення до найпопулярніших категорій фраз, які впливають на позитивний або негативний досвід клієнтів.
Аналітика - Вирішення першого дзвінка	Треки тенденцій, пов'язані з найбільшими факторами вирішення викликів, такими як ескалація, пересадки та сервісні бар'єри. Містить звернення до фраз, які призводять до нерозв'язки.
Аналітика - Основний огляд	Містить інформацію про теми та обговорення у вашому контакті center, на основі категорій фраз і звернень. Допомагає виявляти позитивні та негативні тенденції з часом у межах загальних категорій, таких як повторні зусилля або перекази.

Панель	Опис
Аналітика - Деталізація фраз	Містить інформацію про контакти, які містять певну фразу hit. Ти можна фільтрувати за датою, групою, командою, агентом, категорією фрази та фразою.
Деталь свердла CCR	Це дочірня приладна дошка, до якої можна перейти з батьківської приладної дошки. Детальна інформація про свердло CCR Ця приладна дошка відкривається, коли ви натискаєте звіт, який знаходиться в іншому Аналітична панель. Він містить інформацію про контакти у звіті, як-от час початку, оператора та тривалість.
Розумний порівняльний аналіз деталей свердла CCR	Ця інформаційна панель відкривається, коли ви натискаєте звіт, який знаходиться на іншій інформаційній панелі Analytics. Він містить інформацію про контакти у звіті, як-от час початку, агента та стан оцінювання.
Прогностичні оцінки	Містить прогнозовані та фактичні оцінки контактів. Ти можеш Фільтруйте за датою, групою, командою, агентом, формою оцінювання та фразовим зверненням.
Predictive Net Promoter Score	містить прогнозовані та фактичні оцінки мережевих промоутерів для контактів. Ти можеш Фільтруйте за датою, групою, командою, агентом, типом контакту та фразовим зверненням.
Аналіз настроїв	Містить інформацію про настрої за каналами, агентами тощо. Ти можеш Фільтруйте за датою, групою, командою, агентом, найвищим настроєм і фразовим зверненням.

CXI - Інформаційні панелі контакт-центру

Ці інформаційні панелі доступні, якщо у вашій організації є Cisco Керування даними.

Панель	Опис
CXI - Контакт-центр - Робота з клієнтами	Надає уявлення про зусилля, докладені клієнтом під час взаємодії з вашим контакт-центром. Він порівнює такі показники, як час обробки та поширеність ескалації, з такими показниками, як NPS і настрої, щоб показати, як збільшення зусиль впливає на задоволеність клієнтів.
CXI - Контакт-центр - Залученість та задоволеність співробітників	Надає загальне уявлення про взаємодію з агентами, яка вимірюється за такими показниками, як використання, швидкість переказу та звернення до фрази, пов'язаної з ескалацією. Ви можете фільтрувати за датою, групою, командою та агентом.

CXI - Контакт-центр - Удосконалення процесів	Містить показники, які показують можливості для вдосконалення процесів у всьому контакт-центрі. Час дзвінків, поведінка оператора, дотримання сценарію, можливості навчання та використання додатків допоможуть вам знайти можливості для навчання

Панель	Опис
	або процеси, які, можливо, потребують вдосконалення.
CXI - Контакт-центр - Повторні дзвінки	Допомагає визначити, чи здійснюють ваші клієнти кілька дзвінків до кол-центру, що може свідчити про недостатню роздільну здатність під час першого виклику. Показник «Покинуті контакти» показує, скільки клієнтів кладуть слухавку, коли чекають у черзі.
CXI - Контакт-центр - Удосконалення систем	Допомагає відстежувати системні проблеми та можливості для вдосконалення. Дані голосових звернень показують, як часто під час викликів виникають системні проблеми. Дані NPS і настроїв показують, як ці проблеми впливають на задоволеність клієнтів, а графіки тривалості показують, як вони впливають на загальну тривалість дзвінка. Ви також можете побачити, в яких програмах агенти проводять найбільше часу.
CXI - Контакт-центр - Оптимізація робочої сили	Надає огляд продуктивності робочої сили та області для оптимізації. Інформаційна панель має два основні розділи: ліва сторона зосереджена на оцінці якості дзвінків операторів, а права сторона надає огляд інших показників продуктивності робочої сили.
CXI - Деталізація часу обробки до неї з	Ви можете отримати доступ до цієї панелі приладів самостійно або просвердливши показник часу дзвінка на іншій інформаційній панелі. Він надає більш детальну інформацію про час роботи, включаючи розподіл між розмовою, утриманням і робочим часом після дзвінка, а також час за групами. Ви можете клацнути групу, щоб перейти до команди або агента.
CXI - Деталь про NPS з	Ви можете отримати доступ до цієї панелі приладів самостійно або просвердливши до неї метрику NPS на іншій інформаційній панелі. Це допоможе вам зрозуміти тенденції у ваших фактичних і прогнозованих показниках NPS, а також варіації у ваших NPS і прогнозованих оцінках NPS.
CXI - Деталізація фразових хітів до неї з	Ви можете отримати доступ до цієї панелі приладів самостійно або просвердливши Фраза потрапляє в показник на іншій інформаційній панелі. Він показує абсолютну та відносну кількість збігів фраз для вибраних категорій фраз і фраз.
CXI - Деталізація настроїв	Ви можете отримати доступ до цієї панелі приладів самостійно або просвердливши до неї

показник настроїв на іншій інформаційній панелі. Це допоможе вам зрозуміти тенденції в настроях ваших контактів.

Пов'язані теми

- Як скопіювати звіт або інформаційну панель
- Керування ролями та дозволами : призначайте дозволи, щоб користувачі могли переглядати інформацію Data Explorer.
- Доступні віджети QM – інформація про готові програми QM, які відображаються на деяких стандартних приладних дошках.
- Доступні віджети WFM – інформація про готові програми WFM, які відображаються на деяких стандартних приладних дошках.

Налаштуйте свою домашню сторінку

Data Explorer містить багато попередньо визначених звітів і інформаційних панелей, які будь-який користувач може встановити як домашню сторінку. Наприклад, якщо ви використовуєте QM, ви можете встановити інформаційну панель Віджети - QM Only як домашню сторінку.

Data Explorer тегує звіти та інформаційні панелі за замовчуванням за продуктами, тому ви можете шукати відповідні звіти та приладні дошки за тегами продукту: WFM, CWFM, QM або Analytics.

> ПРИМІТКА**:** Приладні дошки та звіти відображають лише ті дані, які знаходяться в межах вашої компетенції. Наприклад, якщо інший користувач надав звіт, у якому порівнюються середні оцінки команд А та команд Б, але ви маєте охоплення лише команди А, звіт не показує жодних даних щодо команди Б.

Ви можете встановити лише одну інформаційну панель або звіт одночасно як домашню сторінку.

Необхідні умови

- Дозвіл Data Explorer: надає доступ лише для читання до сторінки браузера активів Data Explorer.

Розташування сторінки

Data Explorer або Data Explorer > звіти

Процедури

Установлення приладної дошки або звіту як домашньої сторінки

1. Перейдіть на сторінку браузера активів Data Explorer.
2. Клацніть правою кнопкою миші приладну дошку або звіт у списку об'єктів у браузері активів.

3. Натисніть **Встановити як домашню сторінку**. Data Explorer позначає приладну дошку або звіт червоним значком домашньої сторінки, і вибраний звіт або приладна дошка стає вашою домашньою сторінкою.

Як скопіювати звіт або інформаційну панель

Якщо вам не надано доступ до звіту або приладної дошки та власник не дає вам дозвіл вносити до них зміни, найкращий спосіб взяти наявний звіт або приладну дошку та зробити їх власними – скопіювати їх. Тоді ви є власником копії.

Ставши власником, ви можете налаштувати його та поділитися ним на свій розсуд.

Необхідні умови

- Дозвіл Data Explorer: надає доступ лише для читання до сторінки браузера активів Data Explorer.
- Дозвіл на створення контенту – дає змогу створювати, оновлювати й видаляти приладні дошки та звіти.

Розташування сторінки

Data Explorer або Data Explorer > звіти

Процедури

Копіювання звіту або інформаційної панелі, до якої вам надано доступ

1. Натисніть правою кнопкою миші спільний звіт або інформаційну панель на сторінці браузера об'єктів.
2. Натисніть **Копіювати**. Data Explorer додає копію звіту або приладної дошки та робить вас його власником.

Спільний доступ до звітів і інформаційних панелей

Створивши звіт або приладну дошку, ви можете дозволити іншим користувачам доступ до них. Надаючи доступ до звіту або приладної дошки, ви можете контролювати, що інші користувачі можуть робити з ним: переглядати, копіювати або редагувати його.

> ПРИМІТКА : Звіти та приладні дошки відображають лише ті дані, які знаходяться в межах вашої компетенції. Наприклад, якщо інший користувач надав звіт, у якому порівнюються середні оцінки команд А та команд Б, але ви маєте
> охоплення лише команди А, звіт не показує жодних даних щодо команди Б.

Ви можете надавати доступ лише до звітів і інформаційних панелей, якими володієте. Щоб поділитися тією, до якої вам надали доступ, створіть її копію.

Необхідні умови

- Дозвіл Data Explorer: надає доступ лише для читання до сторінки браузера активів Data Explorer.
- Дозвіл на публікацію вмісту: дає змогу надавати доступ до звітів і інформаційних панелей, якими ви володієте, до груп, до яких ви належите.

Розташування сторінки

Data Explorer або Data Explorer > звіти

Процедури

Як поділитися звітом або інформаційною панеллю

1. Натисніть правою кнопкою миші звіт або інформаційну панель, якими хочете поділитися, на сторінці браузера об'єктів.
2. Натисніть **Поділитися**. Відкриється діалогове вікно «Спільний доступ».
3. Виберіть рівень дозволів, який потрібно призначити іншим користувачам, які належать до однієї з перелічених груп. У наведеній нижче таблиці описано доступні рівні дозволів.

Дозволу	Опис
Немає	Інші користувачі не можуть переглядати елемент. Цей дозвіл є вибором за замовчуванням для всіх перелічених груп.
Вид	Інші користувачі можуть переглядати елемент.
Вивчити	(Лише звіти) Інші користувачі можуть змінювати фільтри, групи та інші елементи звіту, але не можуть зберігати зміни.
Зберегти як	Інші користувачі можуть вносити зміни і зберігати копію елемента. Вони не можуть перезаписати оригінальний елемент.
Змінити	Інші користувачі мають повний дозвіл на зміну та перезапис оригінального елемента. Зверніть увагу, що немає контрольного журналу, який показує, хто редагував елемент або що було змінено.

4. Натисніть **кнопку «OK».**

У **стовпці «Кому** надано доступ» на сторінці браузера об'єктів тепер відображається, кому надано доступ до елемента.

Налаштуйте надсилання звіту електронною поштою

ВАЖЛИВО Cisco Розширена звітність була оголошена завершеною з 1 листопада 2023 року і більше не доступна для покупки.

Функція «Доставка» дає змогу запланувати доставку звіту одержувачам через певні проміжки часу протягом певного періоду часу. Ви можете вказати формат файлу звіту, інтервал, тривалість його доставки та одержувачів.

ПРИКЛАД: Я хочу, щоб мій звіт про статистику агентів у форматі PDF надсилався Джеймсу Сміту та Анджелі Браун щодня о 10 AM до 31 березня.

Доставка може здійснюватися як на адреси електронної пошти, пов'язані з користувачами Webex WFO, так і на адреси електронної пошти, що не стосуються Webex WFO.

Після налаштування ви можете редагувати деталі доставки та починати або зупиняти доставку за допомогою функції «Доставка» або на сторінці «Доставка» (див. Керування звітом про доставку електронною поштою).

Необхідні умови

- Ваша організація має ліцензію на керування даними.

  ВАЖЛИВО : Доставка електронної пошти недоступна без ліцензії на керування даними.

- У вас є дозвіл на доставку звіту, який дає змогу налаштовувати та керувати тим, коли й кому надсилається звіт, яким ви володієте.

Розташування сторінки

Data Explorer або Data Explorer > звіти

Процедури

Налаштуйте доставку звіту

1. На сторінці браузера активів Data Explorer знайдіть звіт, який потрібно надати. Ви повинні бути власником звіту.
2. Натисніть звіт правою кнопкою миші та виберіть **Доставити** зі спадного списку.
   Відкриється **вікно Усі доставки** .
3. Натисніть **Клацнути, щоб додати графік** доставки, щоб відобразити діалогове **вікно «Редагувати доставку** ».

4. Заповніть поля, щоб налаштувати графік доставки.
5. Натисніть **Натисніть, щоб додати спосіб** доставки, щоб відобразити діалогове **вікно «Редагувати доставку** електронної пошти».
6. Клацніть у нижньому лівому куті **панелі «Одержувачі** », щоб відкрити діалогове **вікно «Вибрати одержувачів** ».
7. Розгорніть користувача клієнта в **області «Доступні** », щоб відобразити всіх доступних користувачів, виберіть одержувачів і натисніть « **Додати вибрані облікові записи** », щоб перемістити їх на **вибрану** панель.

   ПРИМІТКА У діалоговому вікні «Вибір одержувачів» можна додавати лише одержувачів, які є користувачами Webex WFO. Потрібно повернутися до діалогового **вікна «Редагувати доставку** електронної пошти», щоб додати зовнішніх одержувачів.

8. Натисніть **кнопку «Редагувати доставку** електронної пошти» у верхньому лівому куті рядка заголовка, щоб повернутися до діалогового **вікна «Редагувати доставку** електронної пошти».

   ПРИМІТКА**:** Не натискайте **Встановити**. Якщо ви це зробите, доставка буде збережена, і ви повернетеся на сторінку браузера активів. Якщо ви ще не завершили налаштування доставки, вам доведеться відредагувати налаштування доставки.

9. У нижній частині діалогового вікна виберіть формати для звіту.
   - Якщо ви вирішите передавати звіт у вигляді зображення звіту в тому вигляді, в якому він відображається в Data Explorer, формат даних має бути « **Немає**».
   - Якщо ви вирішите надсилати звіт у вигляді даних (файл CSV або Excel), формат зображення має бути Немає .
   - Ви можете вибрати настроюваний розмір сторінки для звіту. За умовчанням звіти доставляються з розміром сторінки за умовчанням.
10. Якщо ви хочете додати адресу електронної пошти зовнішнього одержувача, натисніть безпосередньо під **міткою «Одержувачі»** або під іменем наявного одержувача, щоб відкрити поле, яке можна редагувати.

11. Введіть зовнішню адресу електронної пошти та натисніть **клавішу Enter**.
12. Натисніть **Встановити**. Конфігурацію доставки буде збережено, і ви повернетеся на сторінку браузера активів.

Як керувати надсиланням звітів електронною поштою

Сторінка «Доставка» дозволяє контролювати надсилання та отримання звітів електронною поштою. Сторінка має два розділи:

Панель «Доставка з інших користувачів» — на цій верхній панелі відображаються звіти, надіслані вам іншими користувачами. Ви можете бути єдиним одержувачем звіту або учасником групи спільного доступу та отримувати звіт, який також надходить до інших учасників групи. Ви можете відмовитися від отримання цих звітів.

Панель доставки: на цій нижній панелі відображаються звіти, які ви налаштували для доставки іншим користувачам. Почати або зупинити (TURN увімкнути або вимкнути) доставку звіту можна тут. Це дозволяє заздалегідь налаштувати звіти про їх потрібність. Наприклад, звіт, який показує перебіг кампанії з продажу, вмикається лише під час її завершення, а потім вимикається після її завершення. Після цього звіт можна знову ввімкнути під час початку наступної кампанії з продажу.

На кожній панелі відображається назва звіту, що доставляється, хто є одержувачами та який графік доставки.

Доставку налаштовують на сторінці браузера активів Data Explorer.

Необхідні умови

- Ваша організація має ліцензію на керування даними.

  ВАЖЛИВО : Доставка електронної пошти недоступна без ліцензії на керування даними.

- У вас є дозвіл на керування доставкою: ви можете ввімкнути та відмовитися від отримання запланованих звітів електронною поштою від інших користувачів, а також починати та зупиняти доставку звітів іншим користувачам, яких ви налаштували.
- У вас є дозвіл на доставку звіту, який дає змогу налаштовувати та керувати тим, коли й кому надсилається звіт, яким ви володієте.

Розташування сторінки

Data Explorer > Налаштування > доставки даних

Процедури

Керуйте доставкою від інших користувачів

ПРИМІТКА**:** Якщо звіт доставлено вам на адресу електронної пошти, яка не використовується для вас у Webex WFO, ви не можете погодитися на доставку на цю адресу або відмовитися від неї. Ця функція доступна лише для
адреси електронної пошти в межах Webex WFO.

- Щоб припинити отримання звітів про доставку, налаштовану іншими користувачами, установіть **прапорець Відмовитися** та натисніть **Зберегти**.
- Щоб відновити доставку, зніміть **прапорець Відмовитися** та натисніть **Зберегти**.

Керуйте власними поставками

- Щоб TURN про доставку звіту, установіть **прапорець Увімк./Вимк.** І натисніть **Зберегти**.
- Щоб TURN вимкнути доставку звіту, зніміть **прапорець Увімк./Вимк.** І натисніть **Зберегти**.

Як видалити одну з власних доставок

- Виберіть доставку, яку ви хочете видалити, і натисніть у нижньому лівому кутку розділу **Ваші відправлення**

  і натисніть кнопку **Зберегти**.

Скасування змін, внесених на сторінку

- Натисніть кнопку « **Скасувати** », щоб скасувати будь-які зміни, які ви вносите на сторінку «Доставка». Це потрібно зробити перед збереженням змін. Після збереження змін ви не зможете їх скасувати.

Пов'язані теми

- Налаштуйте надсилання звіту електронною поштою

Звіти тегів і інформаційні панелі з ролями

Якщо ви хочете, щоб доступ до спільного звіту або приладної дошки мали лише користувачі з певною роллю, ви можете позначити їх тегом потрібної ролі.

Тегами можна позначати лише звіти або інформаційні панелі, які належать вам. Щоб стати власником звіту або інформаційної панелі, до якої вам надано спільний доступ, скопіюйте її (див. Копіювання звіту або інформаційної панелі).

> ПРИМІТКА**:** Якщо роль не включає доступ до Data Explorer, приладна дошка з тегами стає домашньою сторінкою за замовчуванням для користувачів із цією роллю.

Необхідні умови

- Дозвіл Data Explorer: надає доступ лише для читання до сторінки браузера активів Data Explorer.
- Дозвіл на публікацію вмісту: дає змогу надавати доступ до звітів і інформаційних панелей, якими ви володієте, до груп, до яких ви належите.

Розташування сторінки

Data Explorer або Data Explorer > звіти

Процедури

Як позначити звіт або інформаційну панель роллю

> ПЕРЕДУМОВОЮ
>
> - (Для клієнтів, які переходять з версії 10.4 у хмару) Ця роль призначена приладним дошкам домашньої сторінки Data Explorer. У розділі «Керування програмами» > «Глобальні > глобальні налаштування» > «Адміністрування приладної дошки» перемістіть роль до **«Провідник** даних».

1. На сторінці Провідника даних клацніть правою кнопкою миші звіт або приладну дошку та виберіть **Тег** із випадаючого списку. Відкриється **вікно Теги** .
2. Введіть **c1_role_** а потім назву ролі.

   ВАЖЛИВИЙ Ім'я ролі має збігатися з іменем, яке використовується у вашій організації. Список ролей доступний у розділі «Керування програмами» > «Глобальна > конфігурація користувача > ролі».

   Щоб додати роль, назва якої складається з одного слова, введіть назву.

   ПРИКЛАД **c1_role_Agent**

Щоб додати роль, назва якої складається з кількох слів, розділених пробілами, візьміть тег у подвійні лапки.

ПРИКЛАД" c1_role_East Керівник групи на узбережжі"

Щоб додати кілька ролей одночасно, введіть їх одну за одною, розділяючи їх пробілом.

ПРИКЛАД c1_role_Evaluator "c1_role_East Береговий агент"

3. Натисніть **Додати тег**.
4. Натисніть **кнопку «OK».** Вікно **Тег** закриється.

Пошук у браузері активів за тегами

Ви можете шукати в браузері активів за будь-яким тегом. Якщо ви шукаєте за тегом продукту, ви можете бачити теги лише тих продуктів, на використання яких ви маєте ліцензію. Наприклад, якщо у вас є лише ліцензія QM, ви бачитимете лише попередньо визначені елементи з тегом QM, а не елементи з тегом WFM чи Analytics.

ПРИМІТКА Залежно від ліцензії WFM, яку ви маєте, поля WFM позначаються тегами WFM (для нового WFM) або CWFM (для класичного WFM).

Необхідні умови

- Дозвіл Data Explorer: надає доступ лише для читання до сторінки браузера активів Data Explorer.

Розташування сторінки

Data Explorer або Data Explorer > звіти

Процедури

Пошук звітів і інформаційних панелей за тегами

1. На сторінці браузера об'єктів натисніть значок пошуку, а потім виберіть **Теги** пошуку.
2. У полі пошуку введіть потрібний тег. Data Explorer показує лише звіти та приладні дошки з цим значенням.

> **ПРИМІТКА Якщо** ім'я тега складається з кількох слів, розділених пробілами, візьміть назву в подвійні лапки. Наприклад, щоб знайти **Agent East Coast**, введіть **"Agent East Coast".**

Як експортувати звіт

Data Explorer дозволяє експортувати звіти. На кожній сторінці звіту є **кнопка Експортувати як** . Це дозволяє експортувати дані зі звіту у форматі CSV або XLSX.

> ВАЖЛИВО Щоб експортувати результати звіту, потрібно зберегти критерії фільтра та будь-які інші редагування перед експортом.

Необхідні умови

- Дозвіл Data Explorer: надає доступ лише для читання до сторінки браузера активів Data Explorer.

Процедури

Як експортувати звіт

1. Натисніть назву звіту в оглядачі активів. Відкриється сторінка звіту.
2. Натисніть **Експортувати як**. Відкриється **діалогове вікно Експорт звіту** .
3. Виберіть формат файлу, який ви хочете експортувати.
4. Натисніть Далі . Коли дані будуть готові, з'явиться посилання для завантаження.
5. Натисніть на посилання, щоб завантажити файл.
6. Натисніть **Закрити** після завершення завантаження.

Створити звіт

Звіти – це будівельні блоки Провідника даних, які допомагають візуалізувати тенденції в даних. Ви створюєте звіт, визначаючи питання, на яке хочете відповісти, і налаштовуючи вихідні дані, щоб відповідь була представлена в змістовному вигляді.

Щоб розпочати процес, ви розбиваєте питання на окремі його частини:

- Показники: показники, які ви хочете розуміти. Це числові поля, на яких будуть виконані обчислення, такі як додавання або усереднення.
- Теми: спосіб групування показників. Це текстові поля, які використовуються як групування в стилі категорій, наприклад, номер агента або назва черги.
- Фільтри – межі, в які мають входити показники, як-от часовий проміжок або максимальні/мінімальні значення.

ПРИКЛАД

Ви хочете дізнатися, скільки контактів, які тривали довше десяти хвилин, було оброблено кожним агентом команди Східного узбережжя протягом березня.

- Мірилом є контакти.
- Суб'єктами є агенти команди Східного узбережжя.
- Фільтрами є **контакти** довше десяти хвилин і березень місяць.

Ці три компоненти складають структуру звітів, яка може бути неймовірно складною та корисною.

Після того, як ви створили питання звіту, ви можете визначити, як відображається інформація у звіті. Існує велика різноманітність настроюваних діаграм і таблиць на вибір.

Створити запитання

Звіти – це будівельні блоки Провідника даних, які допомагають візуалізувати тенденції в даних. Ви створюєте звіт, визначаючи питання, на яке хочете відповісти, і налаштовуючи вихідні дані, щоб відповідь була представлена в змістовному вигляді. Існує велика різноманітність настроюваних діаграм і таблиць на вибір.

Для створення запитання використовується панель «Запитання». Щоб розпочати процес, розбийте питання на окремі його частини:

- **Що** — показники (показники), які ви хочете зрозуміти. Це числові поля, на яких будуть виконані обчислення, такі як додавання або усереднення.
- **Як—**як ви хочете згрупувати заходи. Це текстові поля, які використовуються як групування в стилі категорій, наприклад, номер агента або назва черги.
- **Фільтри** – обмеження, в межах яких мають входити показники, як-от часовий проміжок або максимальні/мінімальні значення.

ПРИКЛАД

Ви хочете дізнатися, скільки контактів, які тривали довше десяти хвилин, було оброблено кожним агентом команди Східного узбережжя протягом березня.

- **Яка** кількість контактів (мірка).
- **Як** справи у агентів у команді Східного узбережжя (угруповання).
- **Фільтри** обмежують звіт контактами тривалістю понад десять хвилин і які були датовані березнем.

ПРИМІТКА Коли ви створюєте запитання, на панелі в нижній частині панелі «Запитання» воно відображається простою мовою на основі ваших виборів у розділах «Що», «Як» і «Фільтри».

Створення нового звіту

Для того, щоб створити питання, вам потрібен звіт, в якому PUT його.

Як створити новий звіт і дати йому назву

1. На сторінці Провідник даних Home натисніть **Новий звіт** , щоб відобразити конструктор звітів.
2. У рядку заголовка натисніть **Звіт** без назви та введіть назву нового звіту.

Вибираємо мірку

Вирішіть, яку інформацію ви хочете відображати у звіті. Ці числові значення називаються мірами.

Існує список заходів, з яких можна вибрати, або створити власні власні мірки. У звітах часто використовуються кілька показників. Наприклад, у звіті, який показує тривалість контакту в годинах, також може відображатися середня тривалість контакту.

ПРИМІТКА

Показник відповідності % – щоденний показник обчислюється після закриття дня і потім позначається лише датою, а не часом. Двигун призначає йому значення часу опівночі UTC. Оскільки звіти виконуються в часовому контексті користувача, який виконує звіт, за замовчуванням існує часовий зсув, і значення відповідності у звіті можуть здаватися неправильними.

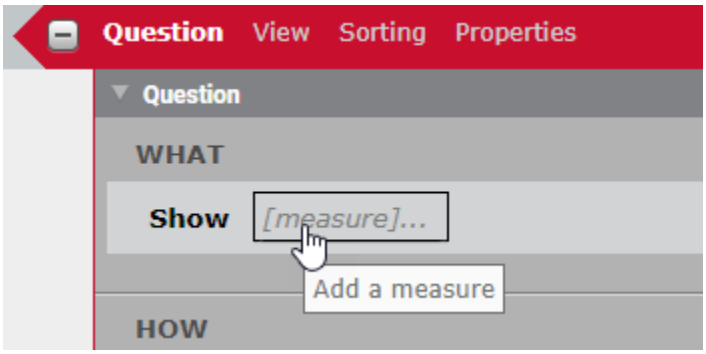
Щоб налаштувати це, у вас є кілька варіантів:

1. Установіть часовий пояс для звіту UTC.
2. Установіть часовий пояс для користувача, який запускає звіт, за протоколом UTC.
3. Застосуйте до звіту таку спеціальну формулу:

```
timeShiftValue([Дотримання PCT];[Дата дотримання], 'Година', -8)
```

Налаштування заходів для нового звіту

1. У розділі «Що» панелі **«Запитання** » натисніть «Показати **[виміряти]** ». Відкриється **діалогове вікно Вибір показника** .



   За замовчуванням **перераховані всі** доступні заходи, але ви можете шукати, сортувати та фільтрувати список.

   - Натисніть **«За тегами** », щоб переглянути показники, які застосовуються лише до різних джерел даних, як-от Analytics або QM. Деякі індикатори мають кілька тегів і тому відображаються в кількох списках тегів.
   - Натисніть **Уподобання** (у верхньому правому куті списку), щоб переглянути лише ті показники, які ви позначили як улюблені. Щоб позначити улюблене, клацніть поле ліворуч від назви такту у списку, щоб з'явилася жовта зірочка. Будь-який показник, який ви позначите як улюблений, залишатиметься позначеним від сеансу до сеансу.
   - Натисніть **Сортування** (у верхньому правому куті списку), щоб відсортувати список тактів у порядку зростання/спадання. За замовчуванням список розташовується в порядку зростання.
   - Введіть назву міри, яку потрібно використовувати, у **полі Пошук** , щоб швидко знайти це поле.

2. Виберіть показник, який потрібно включити до звіту, зі списку доступних заходів.

   Ви також можете натиснути **«Спеціальне»** у верхньому правому куті, щоб створити власну мірку. Щоб дізнатися більше про спеціальні заходи, перегляньте статтю Створення спеціальної мірки.

3. (Необов'язково) Налаштуйте, як мірка відображатиметься у звіті, за допомогою **панелі «Конфігурація** вимірювання» в нижній частині діалогового вікна. Тут можна налаштувати формат числа або дати мірки, спосіб її агрегації та застосувати до неї атрибути контенту. Щоб отримати додаткові відомості про настроювання мірки, перегляньте статтю Налаштування вигляду такти.

4. Натисніть **Додати**.

   Додана мірка відображається на панелі «Запитання», а під тим, яке ви виконали, додається ще одне поле «Показати». Використовуйте це поле, щоб додати додаткові заходи до вашого запитання.

   > ПРИМІТКА Якщо потрібно настроїти показник, який ви вже додали до розділу Що , клацніть показник, щоб знову відкрити діалогове **вікно Вибір мірки** .

5. (Необов'язково) За замовчуванням показники відображаються у вигляді стовпців. Клацніть **як стовпці** , щоб перейти до відображення їх у вигляді рядків.

Виберіть групування

Після того, як ви визначили тему свого питання з міркою, визначте, як згрупувати інформацію. Термін **«Як»** часто означає організацію людей, місць, речей і часових рамок, які надають реальні суб'єкти або обставини для звіту. Зазвичай у звіті є кілька суб'єктів «Як».

Визначте, як у звіті буде групуватися інформація

1. У розділі «Як **»** на панелі «Запитання» натисніть «Групувати **[групування]**. Відкриється **діалогове вікно Вибір групування** .

   Є два варіанти групування: **Тема** або **Час**. За замовчуванням ви бачите опцію Тема. Якщо потрібно згрупувати за часом або датою, натисніть « **Час** » у верхньому правому куті діалогового вікна. Ви також можете додатково уточнити часове групування за періодами.

   > ПРИМІТКА Так само, як і у випадку з тактами, ви можете звузити відображувані теми та час за тегами або обраними, сортувати їх у порядку зростання/спадання або шукати конкретний
   > Тема або час за назвою.

2. Виберіть потрібне групування та натисніть кнопку **Додати**.

   Додане групування відображається на панелі «Запитання», а інше **поле[групування]** додається під тим, яке ви завершили. Використовуйте це поле, щоб додати додаткові групи до свого запитання.

   > ПРИМІТКА Якщо вибрати **з підсумками** в розділі «Група» панелі «Запитання» та вибрати « **Зберегти підсумки** » під час створення візуалізації, діаграма відобразить значення підсумку як додатковий стовпець.

Встановіть фільтр

Завершальним етапом визначення питання є вибір фільтра. Одна лише міра може повернути велику кількість інформації. Фільтр призначений для націлювання на конкретну інформацію, яку потрібно включити або виключити у звіт. Ви можете вибрати конкретні значення, які потрібно включити або виключити, або встановити фільтри порівняння тексту чи діапазон

фільтри порівняння, щоб визначити, який діапазон значень включено у звіт.

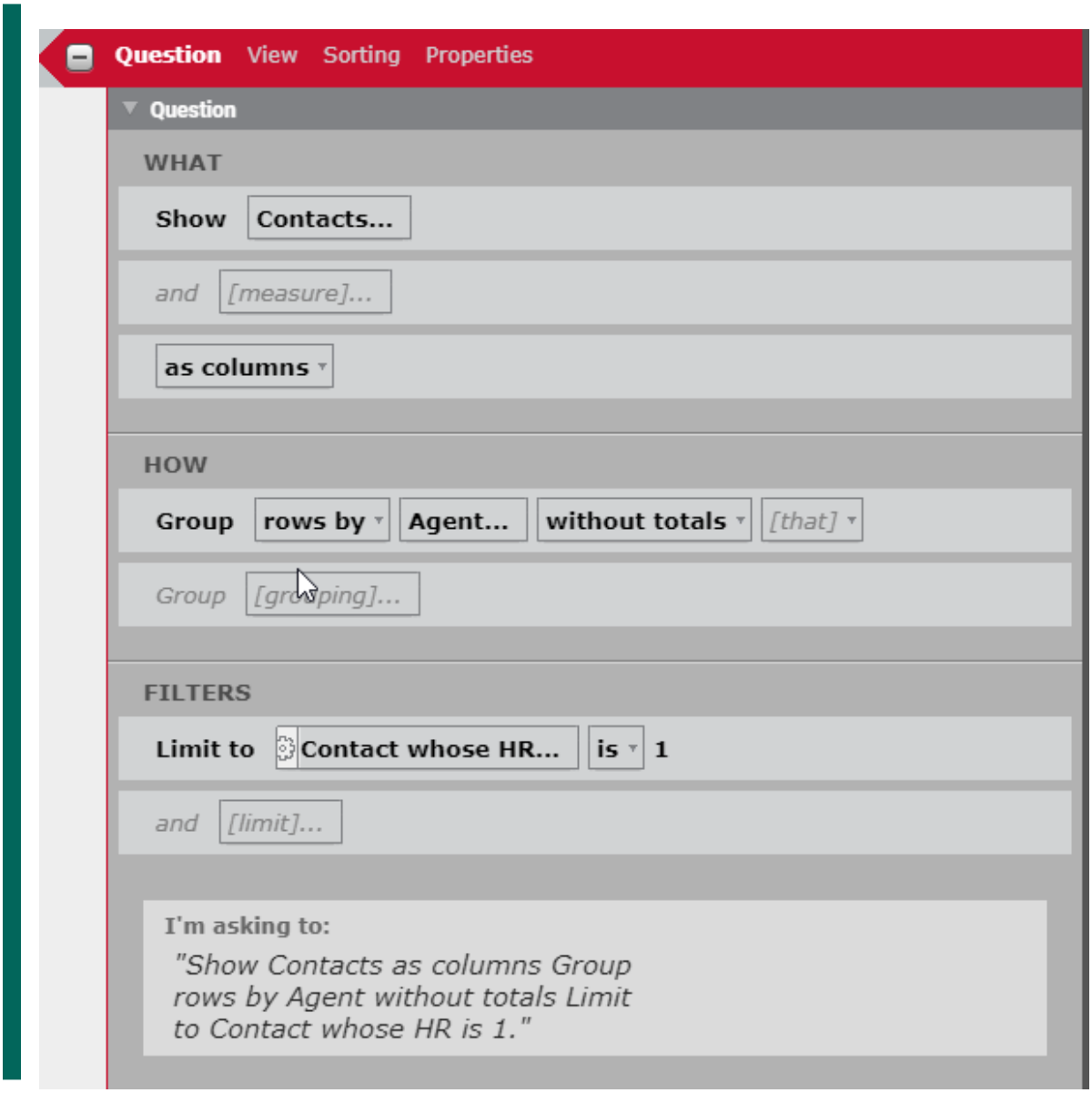
> ПРИМІТКА**:** Data Explorer звітує про дані за останні два роки. Якщо ваша система має багато історичних даних, вам може бути корисно налаштувати фільтр, перш ніж налаштовувати показники та групування.
>
> Це допомагає прискорити відображення попереднього перегляду звіту.

Розділ фільтрів також використовується для налаштування того, які предмети використовуються в поєднанні з параметрами на приладовій панелі. Наприклад, якщо у вашому звіті перераховані всі оператори в контакт-центрі, але ви хочете мати можливість переглядати дані тільки по конкретному оператору, параметр дозволяє вибрати цього агента і бачити в звіті тільки його дані.

Включайте у звіт лише певні значення предмета

1. У **розділі «Фільтри** » на панелі «Запитання» натисніть «Обмежити до[**обмеження]**. Відкриється **діалогове вікно Вибір фільтра** .
2. Виберіть тему, а потім виберіть поле, за яким потрібно відфільтрувати звіт.
3. Зніміть прапорець Усі **значення** та встановіть прапорець для значень, які потрібно включити.
4. Натисніть Додати , щоб відфільтрувати звіт.

> ПРИКЛАД
> Ви хочете включати у звіт лише контакти, які були позначені як HR. Діалогове **вікно Вибір фільтра** завершується наступним чином.
>
> - На панелі ліворуч виберіть **Контакт**.
> - На середній панелі виберіть **HR.**
> - На правій панелі в меню **Select** Tab зніміть прапорець Усі **значення** та встановіть прапорець **1** (що означає true або yes).

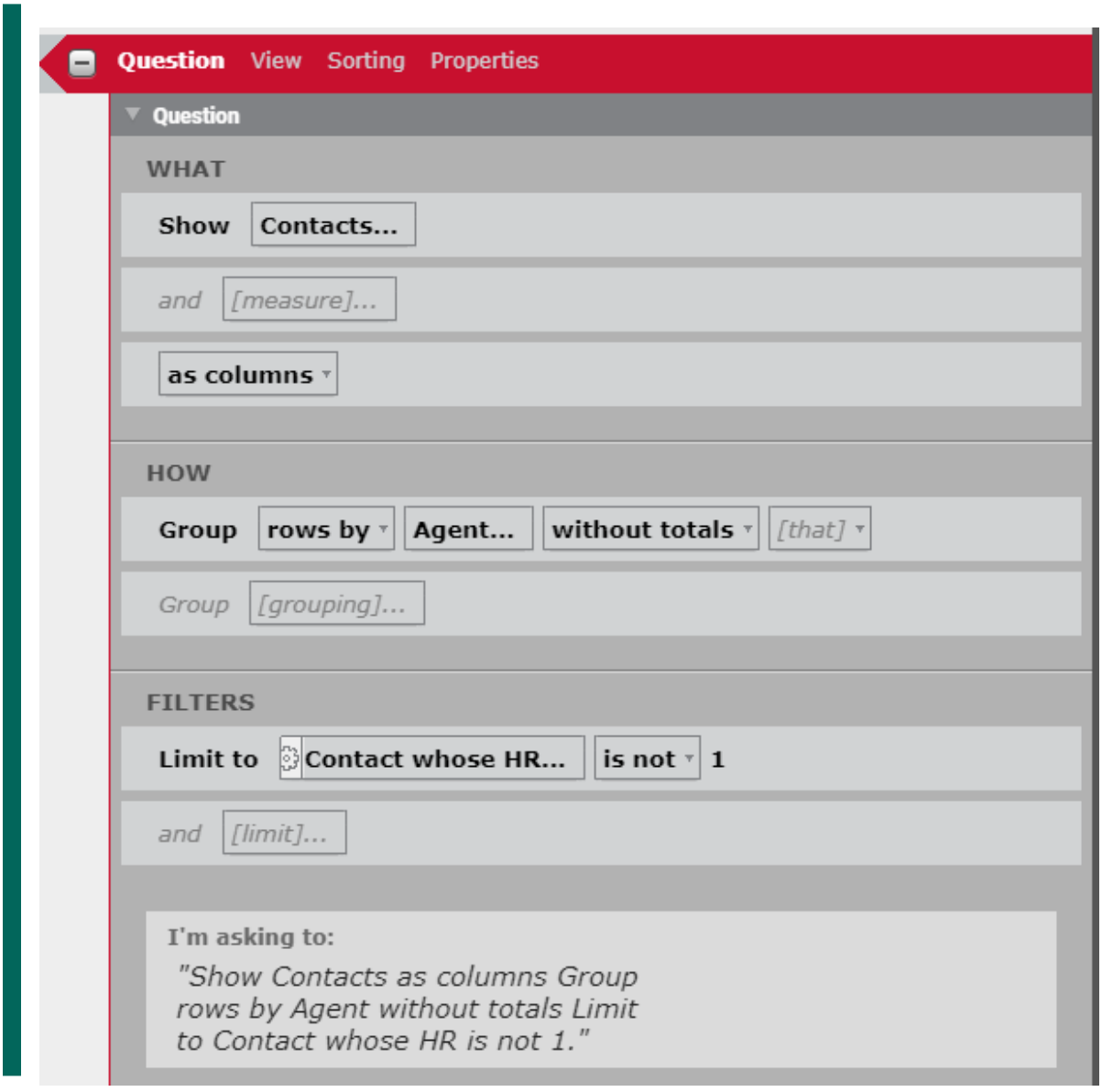


Виключення певних значень зі звіту

1. У **розділі «Фільтри** » на панелі «Запитання» натисніть «Обмежити до[**обмеження]**. Відкриється **діалогове вікно Вибір фільтра** .
2. Виберіть тему, а потім виберіть поле, за яким потрібно відфільтрувати звіт.
3. Зніміть прапорець Усі **значення** та встановіть прапорець для одного або кількох значень, які потрібно виключити.
4. Натисніть **Додати**.

5. **У розділі «Фільтри** » панелі «Питання» натисніть на **випадаючий список у** створеному фільтрі та виберіть **«не** той» зі списку, що випадає.

> ПРИКЛАД
> Ви хочете виключити контакти, які були позначені як HR у вашому звіті. Ви заповнюєте **Виберіть діалогове вікно Фільтр,** як описано нижче.
>
> - На панелі ліворуч виберіть **Контакт**.
> - На середній панелі виберіть **HR.**
> - На правій панелі в меню **Select** Tab зніміть прапорець Усі **значення** та встановіть прапорець **1** (що означає true або yes).
>
> **У розділі «Фільтри»** панелі «Запитання» поруч із фільтром, який ви щойно додали, змініть на **не** входить до випадаючого списку.

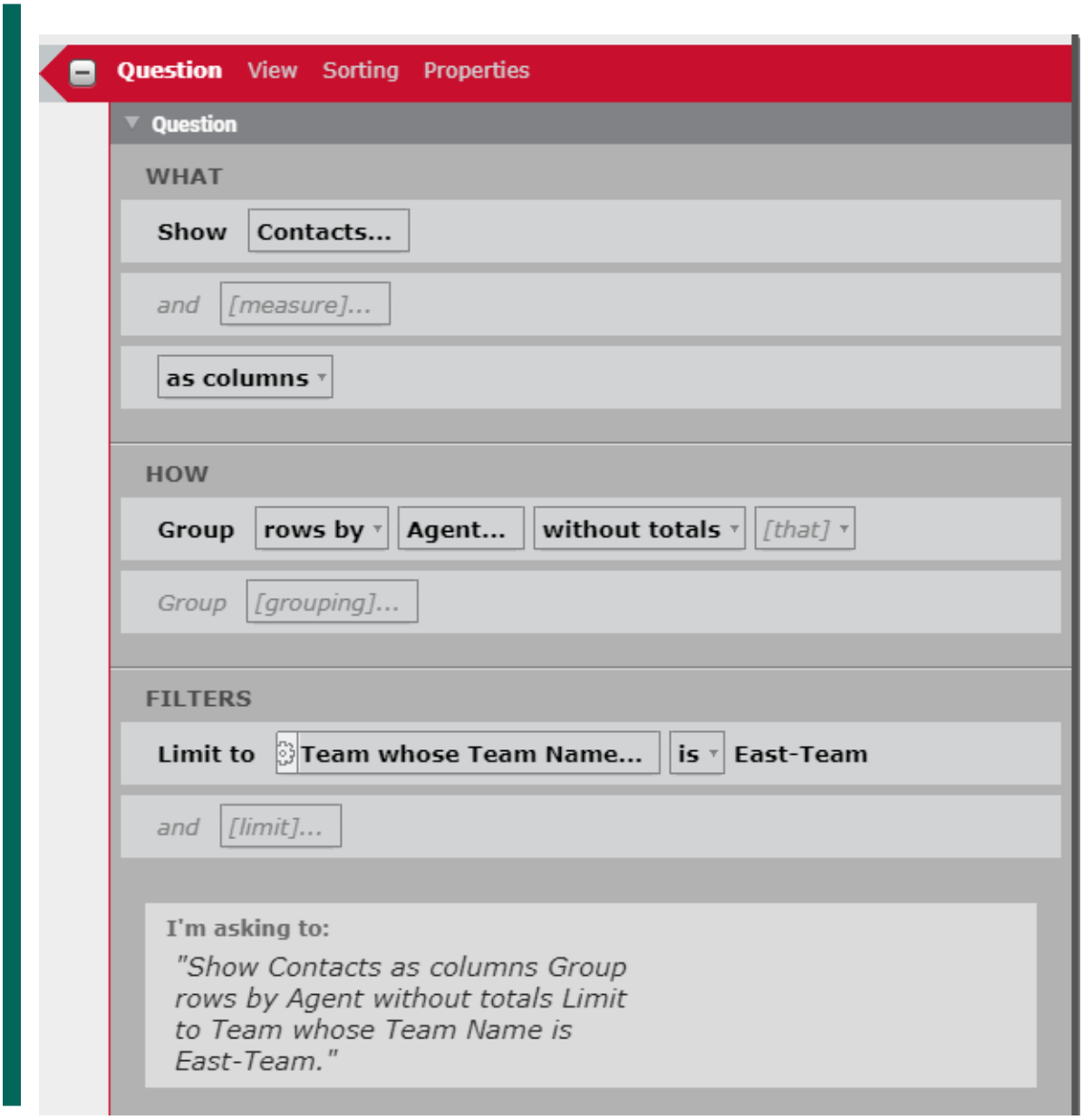


Як додавати або виключати значення за допомогою фільтрів порівняння

1. У **розділі «Фільтри** » на панелі «Запитання» натисніть «Обмежити до[**обмеження]**. Відкриється **діалогове вікно Вибір фільтра** .
2. Виберіть тему, а потім виберіть поле, за яким потрібно відфільтрувати звіт.
3. Зніміть прапорець Усі **значення** та виконайте одну з таких дій:
   - Установіть прапорець для значення, щоб установити його як порівняння.
   - У полі **Specify** Tab введіть значення в лапках, яке потрібно встановити для порівняння.

4. Натисніть **Додати**.
5. У розділі «Фільтри» панелі «Питання» натисніть на **випадаючий список «є»** в новому фільтрі та виберіть оператора, якого ви хочете застосувати до значення.

> ПРИКЛАД
> Ви хочете включати у свій звіт лише агентів, які належать до команди «Схід».
> Діалогове **вікно Вибір фільтра** завершується наступним чином.
>
> - На панелі ліворуч виберіть **Команда**.
> - На середній панелі виберіть **«Назва** команди».
> - На правій панелі в меню **Select** Tab зніміть прапорець Усі **значення** та встановіть **прапорець Східна команда** . Або натисніть кнопку **Вказати** Tab і введіть **"Схід- Команда"** на панелі значень фільтра.

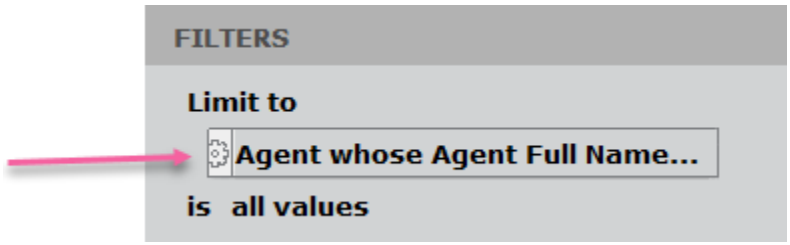


Як додати один або кілька параметрів звіту

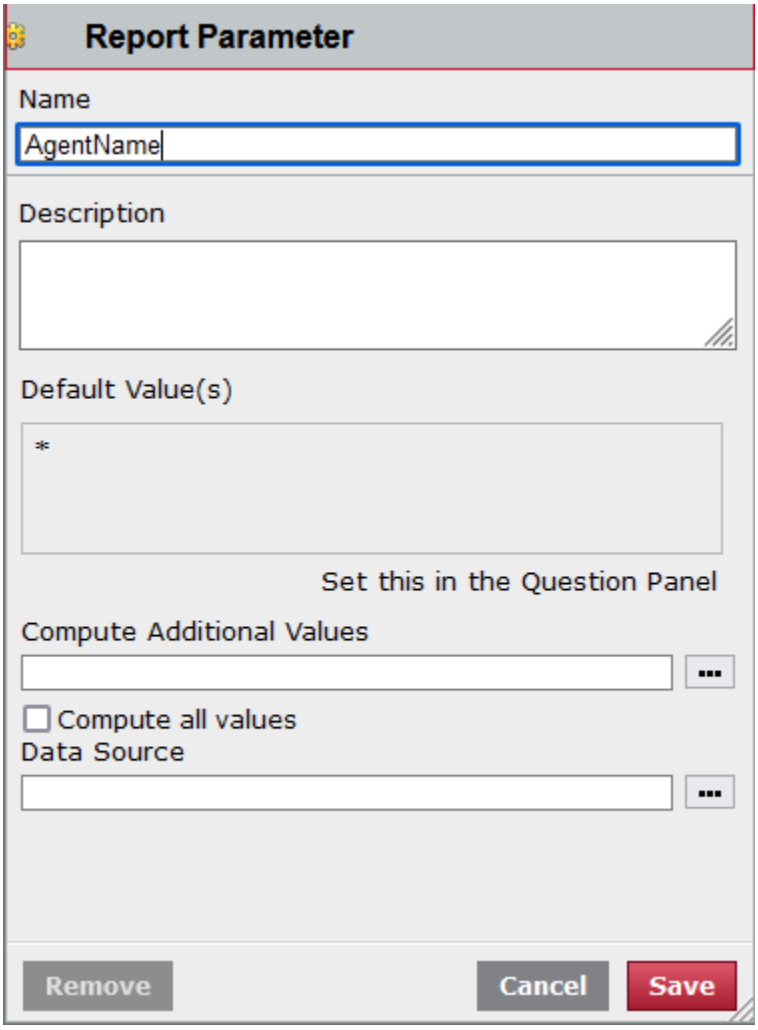
Якщо ви плануєте використовувати елемент керування параметрами, як-от засіб вибору учасників, для фільтрування даних, що відображаються у звіті, потрібно додати до звіту один або кілька параметрів звіту. Щоб дізнатися більше про використання параметрів зі звітом, перегляньте статтю Додавання параметра.

1. У **розділі «Фільтри** » на **панелі «Запитання** » натисніть «Обмежити до[**обмеження]**. Відкриється **діалогове вікно Вибір фільтра** .
2. Виберіть тему, а потім виберіть поле, за яким потрібно відфільтрувати звіт.

3. У Tab **Вибрати** # встановіть **прапорець Усі значення** .
4. Натисніть **Додати**. Тема відображається в **полі Ліміт до** .
5. Ліворуч від **поля Ліміт до** натисніть значок шестірні, щоб відкрити діалогове **вікно Параметр** звіту.



6. У **полі «Ім'я** » введіть ім'я параметра. Ім'я не може містити пробіл. Усі інші поля є необов'язковими.



7. Натисніть **Зберегти**. Зверніть увагу, що значок шестерні став червоним, що вказує на те, що параметр налаштовано.

8. Повторіть цю процедуру для всіх інших фільтрів, які потрібно використовувати у звіті.

Фільтрування видалених записів прогнозу, відповідності та розкладу агентів

За своєю природою прогнози, дотримання та графік роботи агентів часто змінюються. Наприклад, розклад оператора може змінюватися кілька разів. Щоразу, коли це відбувається, запис розкладу видаляється та створюється новий.

У базі даних Data Explorer ці записи фізично не видаляються. Натомість вони позначаються як видалені, а запис залишається в базі даних. Це призводить до того, що багато записів більше не є актуальними та можуть призвести до неточних звітів, якщо їх включити. У такому разі записи, позначені як видалені, мають бути відфільтровані зі звіту.

ПРИМІТКА Майте на увазі, що можуть бути випадки, коли потрібно включити ці позначені записи до звіту. Наприклад, вам може знадобитися проаналізувати, скільки разів графік роботи конкретного агента виконувався
змінений. У такому разі не фільтрувати видалені записи зі звіту, оскільки кожен запис реєструє зміни за розкладом.

Фільтрування видалених записів прогнозу, відповідності та розкладу агентів

1. У **розділі «Фільтри** » панелі **«Запитання** » натисніть «Обмежити до[**ліміт]**. Відкриється **діалогове вікно Вибір фільтра** .
2. Виберіть прогноз, відповідність або тему розкладу та перевірте, чи містять поля, пов'язані з цією темою, будь-які з цих полів-прапорців:
   - Звіт про прихильність агентів IsDeleted
   - Запланувати активність IsDeleted
   - Прогноз IsDeleted
3. Якщо ви знайшли одне з цих полів, виберіть його. Зніміть прапорець Усі **значення** та виберіть **1** (1 = правда або так).
4. Натисніть **Додати**.
5. **У розділі «Фільтри** » панелі **«Питання** » натисніть на **випадаючий список «Є»** та виберіть **«Ні»**.

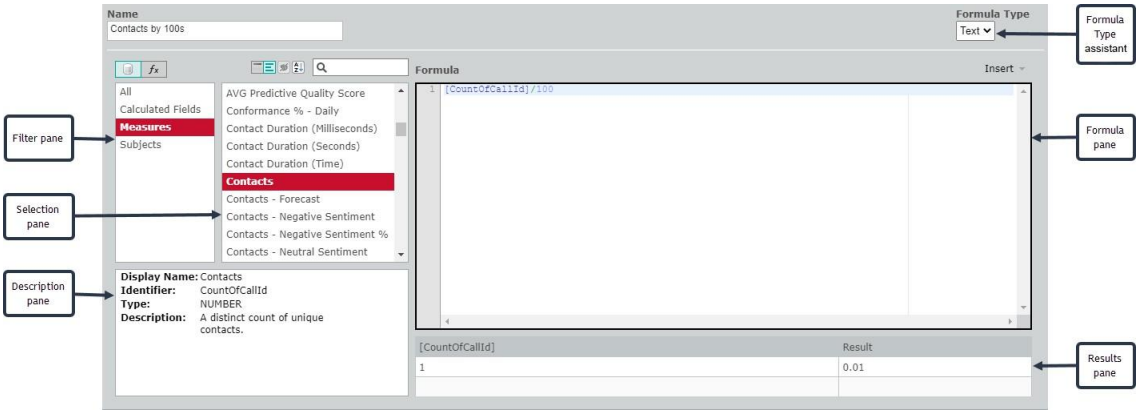
Створення власного показника

Якщо потрібно додати показник до звіту, якого немає у списку показників, можна створити настроювану мірку, натиснувши **кнопку Настроювана** у верхньому правому куті **діалогового вікна Вибір показника** .

Користувацькі мірки використовують формули для зміни показників і полів, які вже існують у моделі даних. Формулу можна створити, вводячи мірки та оператори вручну в область формул. Настроюване діалогове вікно «Створення мірки» містить списки доступних мірок, операторів і посилань, які можна вибрати для побудови формули.

Діалогове вікно «Створення мірки» для користувацьких мірок складається з двох розділів: панелі «Редактор формул» у верхній частині та панелі «Конфігурація вимірювання» внизу. Для отримання інформації на панелі «Конфігурація вимірювання» дивіться статтю Налаштування вигляду мірки.

Редактор формул залежить від контексту. Він дає змогу включати лише елементи даних, функції та інші функції для формули, які підходять для вибраного показника.



- Панель «Фільтр» містить параметри, за допомогою яких можна звузити кількість елементів даних або функції, що відображаються в області «Виділення». Наприклад, якщо в області «Фільтр» вибрати **«Мірки** », в області «Виділення» відображатимуться лише показники.

  Використовуйте кнопки над панеллю фільтрів , щоб перемикатися між елементами даних і функціями. Елементи даних – це поля в бібліотеці даних, доступні для використання у формулі, а функції – це визначені операційні завдання.

- В **області «Вибір»** відображаються елементи або функції, які можна додати до формули. Що буде показано, залежить від вашого вибору на панелі «Фільтр»? Використовуйте кнопки над Виділенням

  Панель для перемикання між назвами та ідентифікаторами відображення міри або функції. Ви можете сортувати елементи даних або функції в порядку зростання або спадання за допомогою кнопки Сортування, а також шукати конкретний елемент даних або функцію в полі пошуку.

  ПРИМІТКА**:** Ця кнопка наразі не використовується.

- В **області** «Опис» відображаються відомості про елемент даних або функцію, вибрані в області «Вибір».

- В **області** «Формула» формула відображається в міру її створення. Ця панель містить вибрані елементи даних і функції, а також будь-які інші елементи формул, які ви вводите вручну.

- В **області** «Результати» можна спробувати скомпілювати формулу під час роботи та відобразити результат. Він відобразить повідомлення про помилку, якщо ваша формула містить помилки.

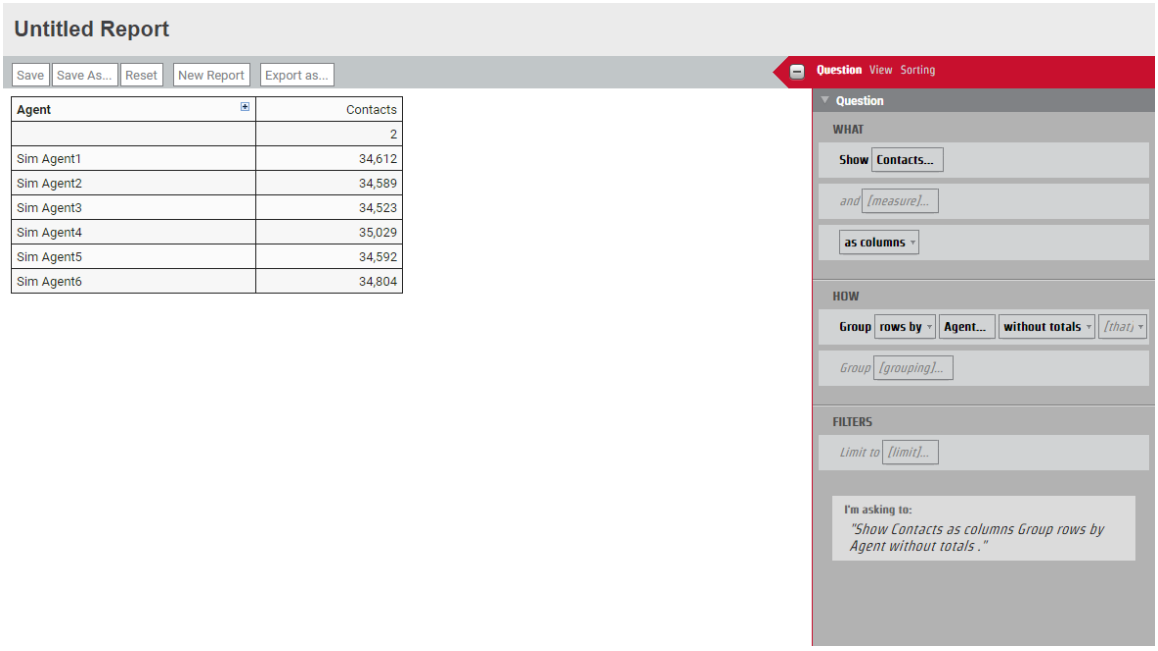
- Розкривний **список помічника** Тип формули дає змогу отримати доступ до асистентів, які допомагають створювати різні типи формул. За замовчуванням використовується текстова формула, але, крім тексту, ви можете вибрати типи формул різниці, співвідношення,

масштабу, поділу та часового зсуву. Перегляньте статтю Створення власної мірки за допомогою помічника з введення формули для отримання додаткової інформації.

Приклад користувальницької мірки

Функція «Спеціальна міра» — це інструмент, який можна використовувати для створення багатьох різних типів формул із різними рівнями складності. Існує кілька способів створення формули. У наведеному нижче прикладі пояснюється один із способів створення спеціальної мірки.

У цьому прикладі скажімо, що ви хочете бачити звіт, який включає кількість контактів, які обробляють ваші оператори. Ваш контакт-центр отримує велику кількість контактів, тому у звіті буде показано, що кожен оператор обробляє контакти, кількість яких може обчислюватися тисячами щороку. Однак за допомогою звіту можна знайти агентів, які працюють вище або нижче за решту групи, і перегляд точної кількості контактів для кожного з них ускладнює сприйняття цього з першого погляду, як видно на цьому графіку:



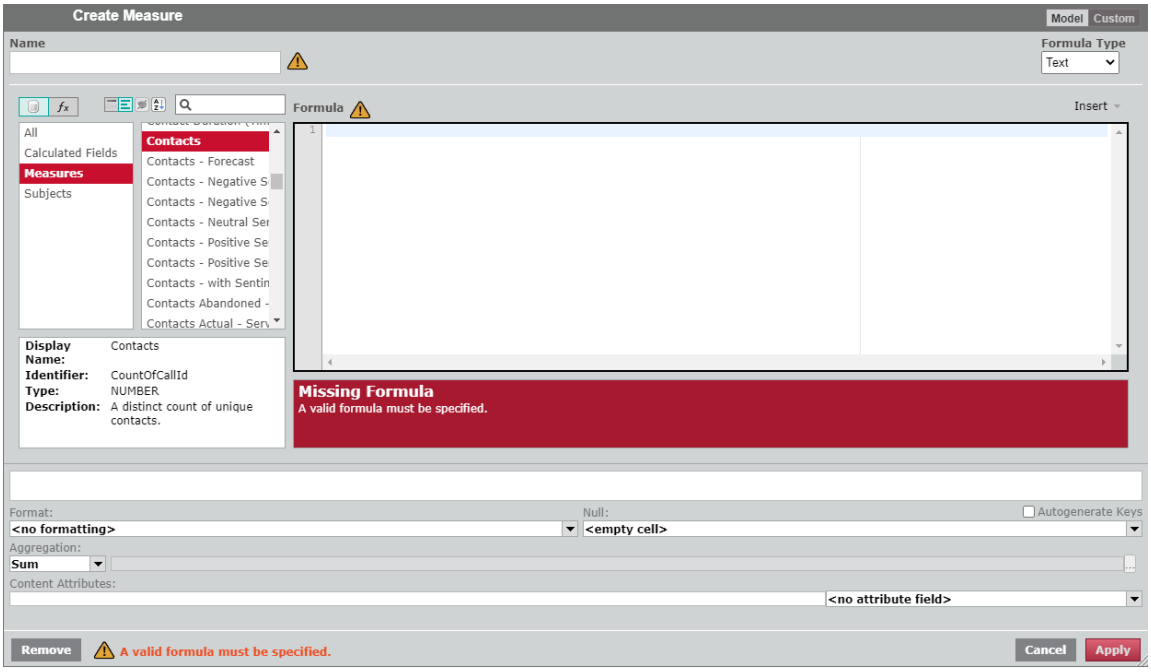
Спосіб вирішення цієї проблеми полягає в тому, щоб представити кількість контактів як коефіцієнти 1000, щоб побачити продуктивність оператора з першого погляду. У цьому прикладі ми покажемо вам, як створити спеціальний показник, який ділить кількість контактів на 1 000.

Як створити спеціальну мірку для поділу контактів на 1 000

1. На сторінці Питання Tab панелі Питання натисніть Показати **[виміряти]**. Відкриється **діалогове вікно Вибір показника** .
2. Натисніть **Custom (Спеціальний)**. Відкриється діалогове вікно «Створити лінійку». Текстові поля будуть порожніми, а в діалоговому вікні з'явиться кілька попереджень.
3. Введіть **Контакти на 1K** у текстовому **полі Ім'я** .

4. Знайдіть і виберіть **показник Контакти** .

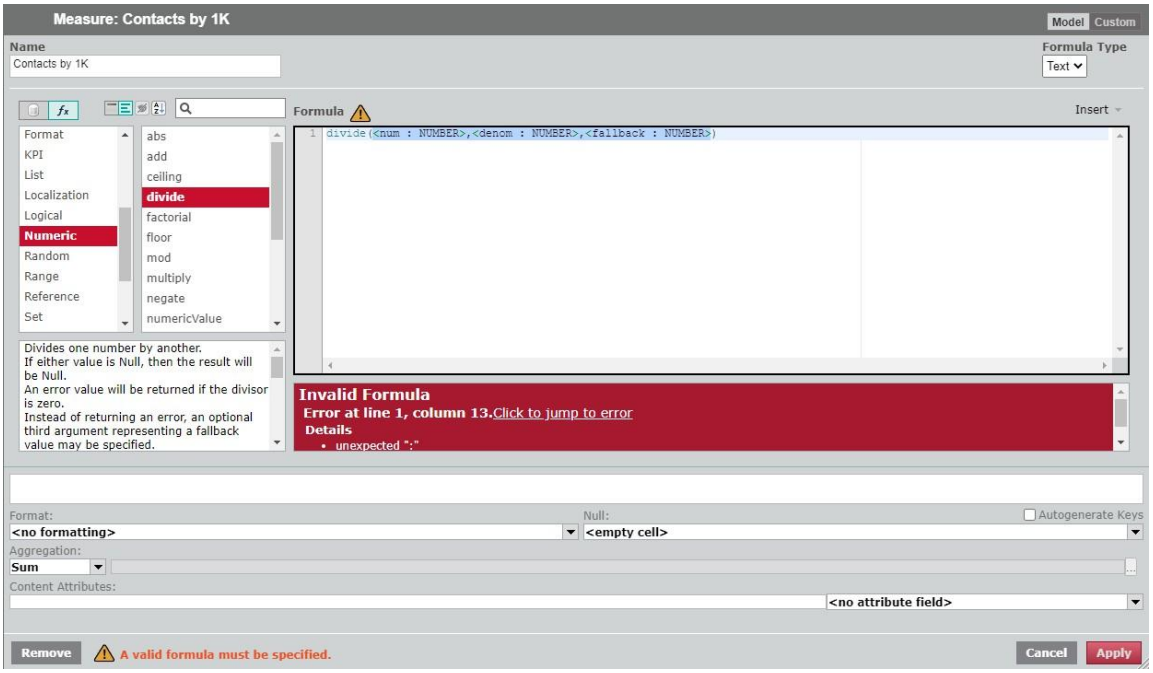
> ПРИМІТКА Можливо, вам доведеться очистити поле пошуку від існуючого рядка пошуку, щоб побачити всі результати в області вибору.



5. Щоб використовувати функцію «Поділити», натисніть перемикач **«Елементи даних/функції** », щоб отримати **«Фільтр** і **вибір»**

функції відображення панелей.

6. Виберіть пункт **Числовий** в **області фільтра** функцій, а потім двічі клацніть **пункт поділення** в **області Виділення** . Текст функції Ділення відображається в області формул.

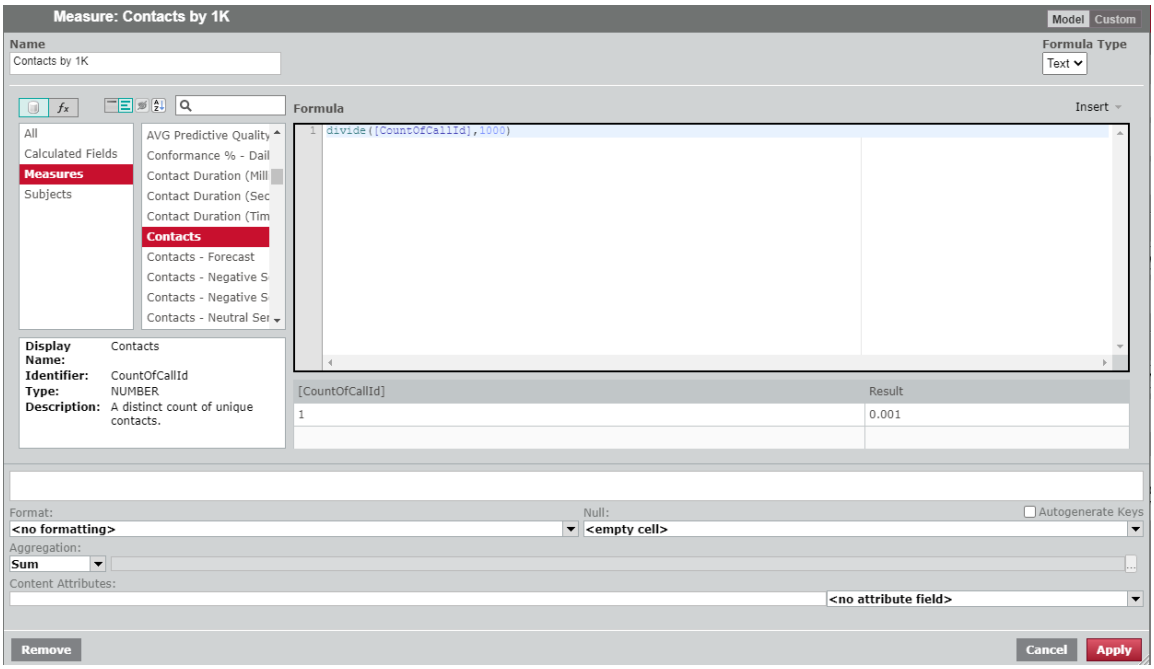


Текст функції Divide є контуром формули. Потрібно замінити текст покажчика місця заповнення значеннями, які потрібно поділити, у тому порядку, в якому вони з'являлися б у математичному рівнянні.

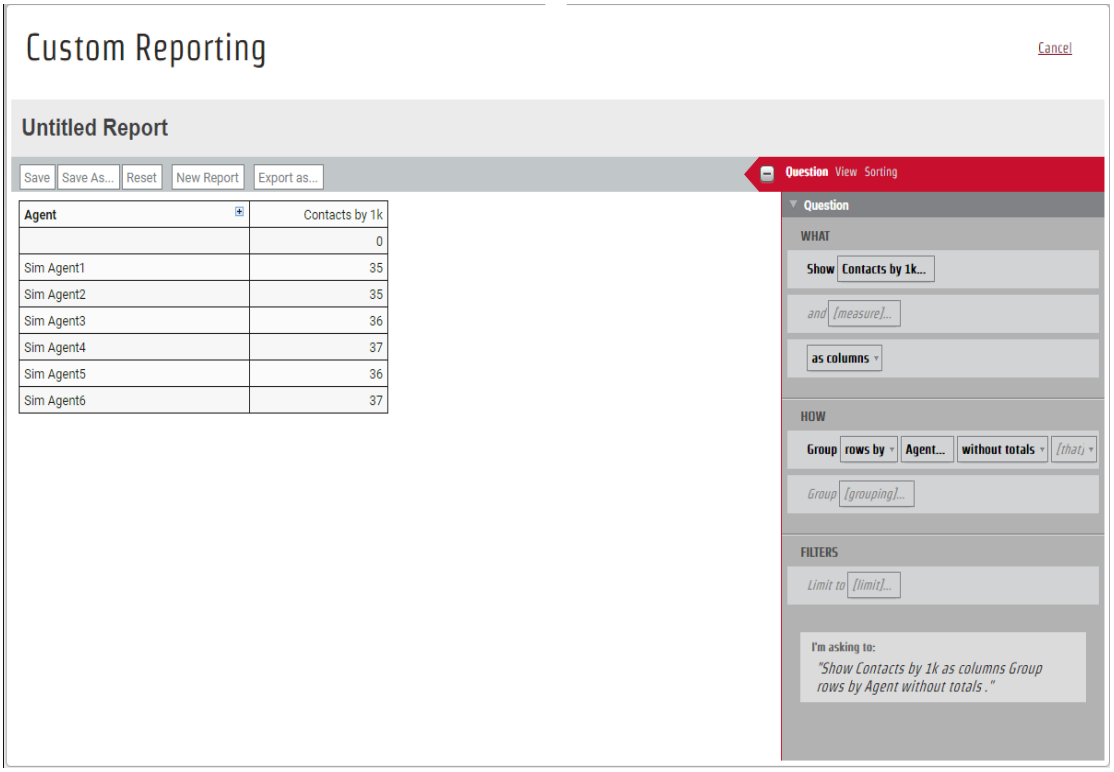
- <ЧИСЛО> — чисельник, число, що ділиться. Замініть це на ім'я поля контакту.
- <НОМІНАЛ: ЧИСЛО> — знаменник, число, на яке ви ділите. Замініть це на **1000**.
- <резервний: ЧИСЛО> — це необов'язкове значення, яке відображається, якщо формула призводить до ділення на нуль замість повернення помилки.

7. Щоб замінити <num: NUMBER >на міру для кількості контактів, виділіть **<num: NUMBER** >на панелі формул.
8. Натисніть перемикач **«Елементи даних/функції** », щоб відобразити списки елементів даних.
9. Виберіть пункт **Міри** в **області фільтра** елементів даних, а потім двічі клацніть **пункт Контакти** в області **Область вибору** . Текст «Контакти» з'явиться в області формул замість **номера<num: NUMBER**>.
10. Delete **<denom: NUMBER**> і введіть **1,000** на його місці. В області «Результати» відображається зразок обчислення.

> ПРИМІТКА Ми також видалили **<резервний: NUMBER** >з формули, тому що ми не використовуємо цей необов'язковий елемент.



11. Щоб результати відображалися у вигляді цілого числа, у розділі «Конфігурація вимірювання» виберіть формат із **розкривного списку «Формат** », який не містить десяткових знаків, наприклад **#,###.**
12. Натисніть **Додати**. Нова спеціальна міра з'явиться на панелі «Запитання», а в новому стовпці таблиці відображається кількість контактів, поділена на 1 000.



ПРИМІТКА Як уже зазначалося, діалогове вікно «Створення мірки» містить кілька параметрів створення формул. В якості альтернативи вибору функції та редагування тексту заповнювача, ви можете

Створіть власну мірку, щоб розділити кількість контактів на 1 000, вибравши елементи окремо або ввівши наведену нижче формулу вручну в область формул.

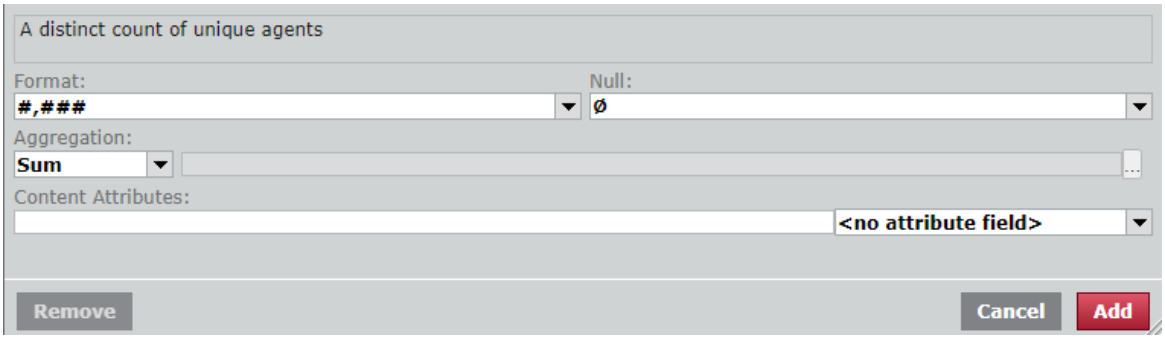
[CountOfCallId]/1000

Пов'язані теми

- Налаштування вигляду такту

Налаштування вигляду такту

За допомогою полів у нижній частині діалогового вікна «Вимірювання» можна настроїти відображення показника у звіті. Ця панель доступна як для модельних показників (попередньо вбудованих у Data Explorer), так і для спеціальних показників (показників, які ви створюєте самостійно).



Необхідні умови

- У вас є дозвіл на створення контенту.
- Ви створили звіт, який містить принаймні один показник.

Розташування сторінки

Data Explorer > відкрити звіт

Процедури

Форматування такту

1. На панелі «Запитання» клацніть показник. Відкриється **діалогове вікно «Вимірювання** ».
2. Налаштуйте показник за потреби за допомогою випадаючих списків і полів у нижній частині діалогового вікна. У наведеній нижче таблиці визначено різні поля.

Форматування полів у діалоговому вікні «Вимірювання»

Поле	Визначення
Формат	Формат для відображення чисел, дат і часу. Ви можете вибрати формат або ввести синтаксис формату.
Нуль	Що відображається у звіті після повернення значення null (пусто).

Поле	Визначення
Агрегації	Метод консолідації значень. Наприклад, середній, максимальний, або мінімальний.
Атрибути контенту	Рядок атрибутів content, який визначає вигляд. Перегляньте статтю Про атрибути контенту для прикладів і додаткової інформації.
Випадаючий список атрибутів контенту	Ви можете використовувати випадаючий список праворуч від поля «Атрибути вмісту», щоб застосувати попередньо налаштовані атрибути вмісту до показника, не вводячи нічого в самому полі «Атрибути вмісту». ПРАКТИЧНА ПОРАДА : Використовуйте лише одне з двох полів атрибута вмісту одночасно. Використання обох полів одночасно може призвести до до несподіваних результатів. Можливі варіанти залежать від моделі даних і можуть включати наведене нижче. ■ <без поля атрибута> — значення за замовчуванням. Попередньо налаштовані атрибути не застосовуються. ■ ATTR_CCRID_Link: перетворює показник ідентифікатора запису контакту на посилання на запис і забарвлює текст у синій колір. ■ ATTR_DURATION — застосовує формат тривалості, пов'язаний із тактом. ■ ATTR_DURATION_hhmmss—Застосовує формат ГГ:XX:CC до такту. ■ ATTR_kpiScoreColor – перетворює текст на білий колір на тлі червоного (#A6192E) для KPI 0,7 і нижче, жовтого (#FFC72C) для KPI від 0,7 до 1,0 і зеленого (#279989) для KPI 1,0 і вище. ■ ATTR_NPS_ChartColors — застосовує червоний (#A6192E) до NPS

Поле	Визначення
	бали від 0 до 6, жовтий (#FFC72C) до NPS 7 та 8 балів, а зелений (#279989) до балів NPS 9 та 10. ▪ ATTR_NPSColours — застосовується червоний (#A6192E) до оцінок NPS від –100 до 0, жовтий (#FFC72C) до оцінок NPS від 1 до 50, і зелений (#279989) до NPS балів від 51 до 100. ▪ ATTR_PredictiveNPS_ChartColors — застосовується червоний (#A6192E) до балів NPS від 0 до 6, жовтий (#FFC72C) до балів NPS 7 і 8 і зелений (#279989) до оцінок NPS 9 і 10. ▪ ATTR_Quartile_Colors—перетворює текст на білий колір на тлі бірюзового (#279989) для першого квартилю, жовтого (#FFC72C) для другого квартилю, темно-жовтого (#FF9D00) для третього квартиля та темно-бордового (#A61923) для четвертого квартиля. ▪ ATTR_SentimentChartColors — застосовує червоний (#A6192E) до негативних настроїв, жовтий (#FFC72C) — до нейтральних і зелений (#279989) — до позитивних.

3. Натисніть **Застосувати**. Вікно **«Вимірювання** » закривається.

Пов'язані теми

- Про атрибути вмісту: повний список усіх атрибутів вмісту та синтаксис для їх використання.

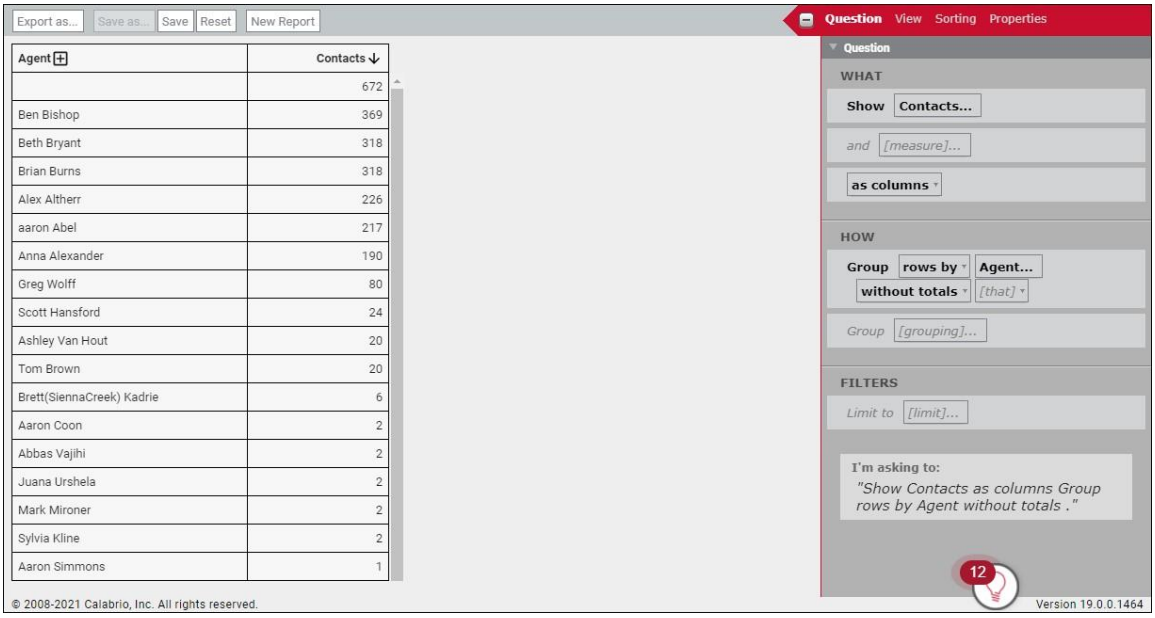
Про атрибути контенту
Атрибути контенту застосовують статичні або умовні зміни до певних показників у звіті.

Статична **зміна** завжди впливає на те, як відображається такт. Наприклад, можна застосувати атрибути до лінійки, щоб вона завжди відображалася жирним шрифтом.

Умовна **зміна** застосовується лише тоді, коли значення міри відповідає певним критеріям. Наприклад, можна встановити умову, щоб міра відображалася червоним кольором щоразу, коли вона є від'ємним числом.

Приклад 1: Зробіть числа від 20 до 200 жирним і синім

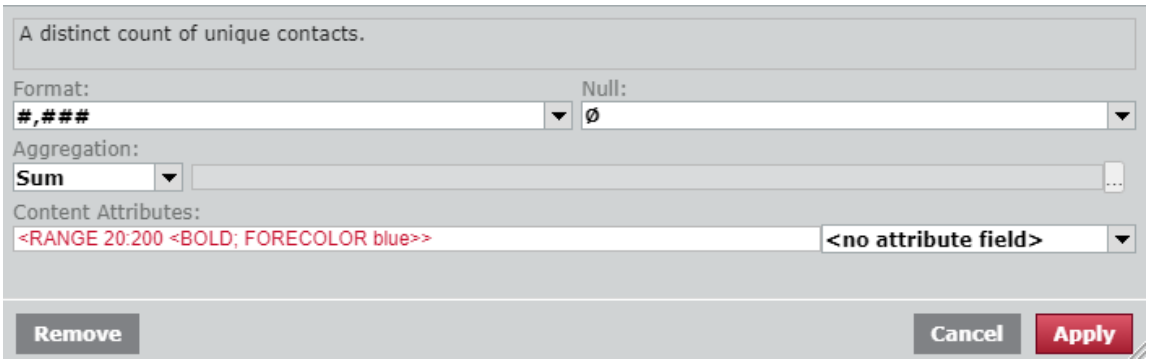
Ви створюєте звіт, який показує, скільки контактів обробив кожен оператор. Вам потрібно легко ідентифікувати операторів, які обробили від 20 до 200 контактів. Без застосування будь-яких атрибутів контенту звіт виглядає так:



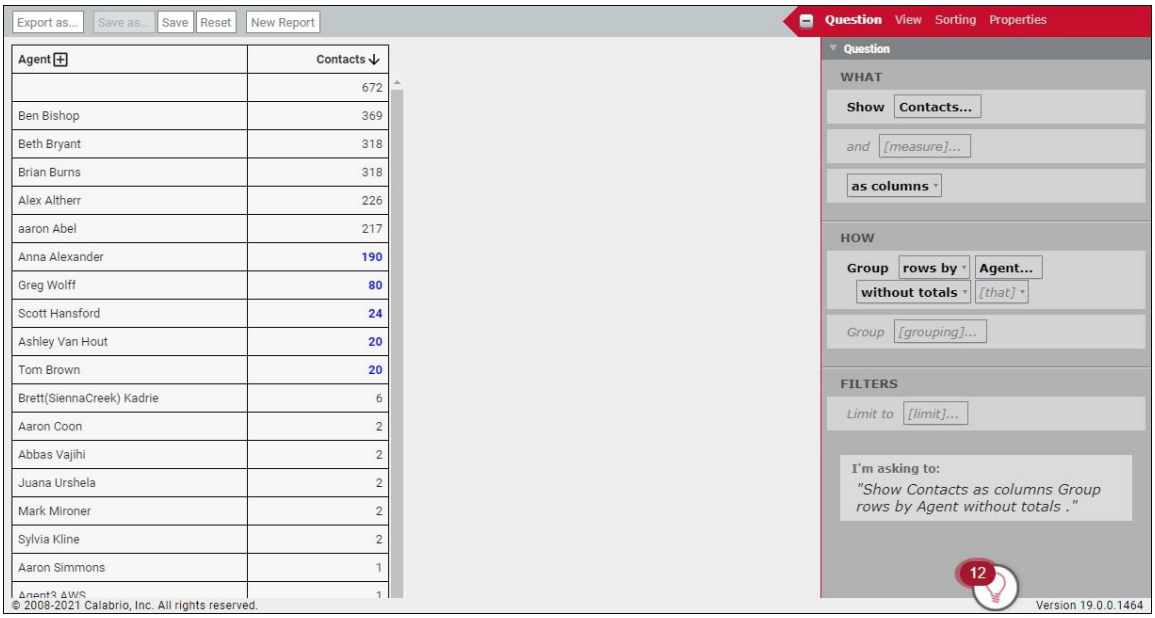
Ви хочете, щоб загальна кількість контактів від 20 до 200 була синьою та жирною. Для цього використовуйте ключове слово RANGE і атрибути FORECOLOR і BOLD.

1. На **панелі «Запитання** » натисніть **«Контакти»**. Відкриється **діалогове вікно «Міра: контакти** ».
2. У **полі «Атрибути** вмісту» введіть такий текст:

   <ДІАПАЗОН 20:200 <ЖИРНИЙ; ПЕРЕДНІЙ КОЛІР СИНІЙ>>



3. Натисніть **Застосувати**. Цифри від 20 до 200 у стовпці "Контакти" звіту виділено жирним синім шрифтом.



Приклад 2: числа з кольоровим кодуванням як низький, середній або високий

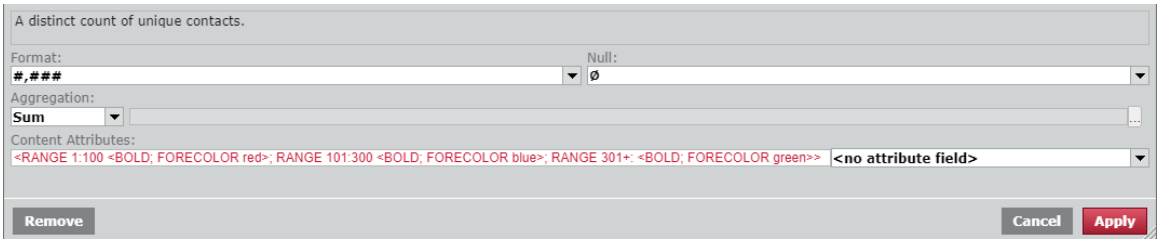
Ви переглядаєте звіт, створений у прикладі 1, щоб використовувати більше діапазонів і кольорів, які вказують на роботу агентів. Ви хочете бачити агентів у трьох діапазонах:

- Низька ефективність (червоний): оператори, які обробляли від 1 до 100 контактів
- Середня ефективність (синій): оператори, які обробляли від 101 до 300 контактів
- Високоефективні (зелений): оператори, які обробляли 301 контакт і старше

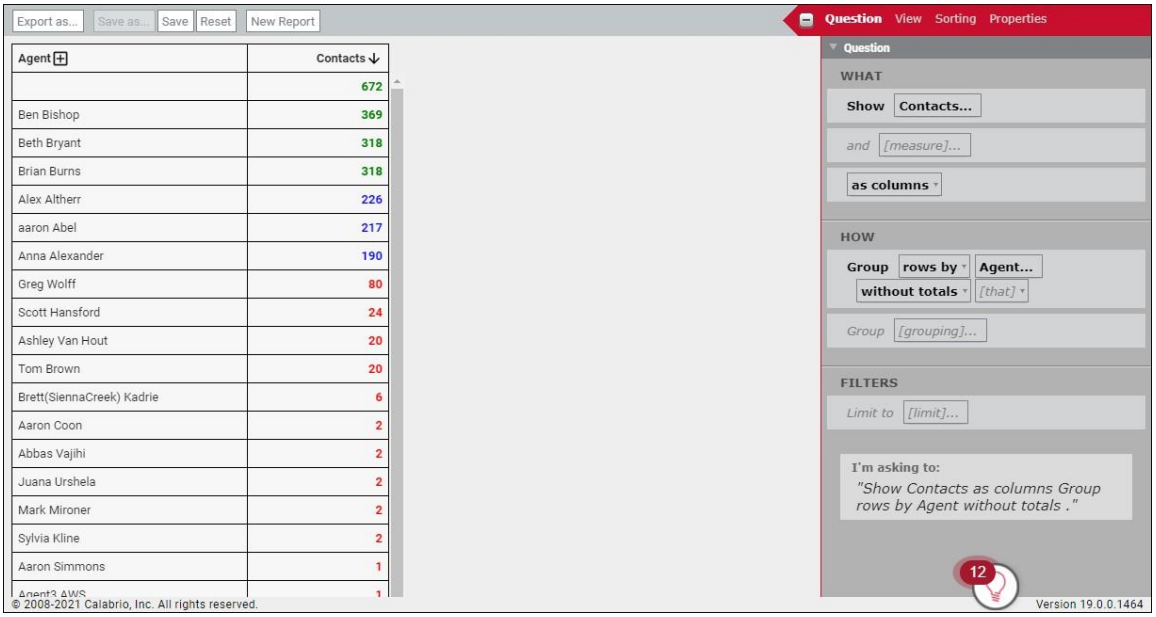
Для цього потрібно вкласти кілька умов RANGE. Кольори, які ви вказуєте для кожного діапазону, з'являються, якщо виконується будь-яка з умов.

1. На **панелі «Запитання** » натисніть **«Контакти»**. Відкриється **діалогове вікно «Міра: контакти** ».
2. У **полі «Атрибути** вмісту» введіть такий текст:

ЖИРНИЙ; <ДІАПАЗОН 1:100 <ПЕРЕДНІЙ КОЛІР ЧЕРВОНИЙ>; ДІАПАЗОН 101:300 <ПЕРЕДНІЙ КОЛІР СИНІЙ>; ДІАПАЗОН 301+: <ПЕРЕДНІЙ КОЛІР ЗЕЛЕНИЙ>>



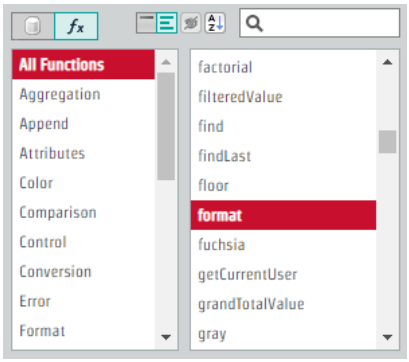
3. Натисніть **Застосувати**. Числа у стовпці "Контакти" звіту відображаються червоним, синім або зеленим кольором залежно від місця розташування в трьох діапазонах.



Приклад 3: збереження форматування для полів часу під час експорту звіту
Ви створюєте звіт, який показує тривалість контактів у секундах, і вибираєте ATTR_DURATION_ hhmmss у випадаючому списку Атрибут контенту, щоб відформатувати ці секунди в години та хвилини. Однак під час експорту значення тривалості в експорті відображаються у вигляді секунд. Webex WFO робить це для того, щоб ви могли легко імпортувати звіти в інші бази даних або електронні таблиці. Якщо ви хочете зберегти години-
і - хвилини форматування в експорті, створіть власну мірку та використовуйте атрибути вмісту DURATION і PATTERN.

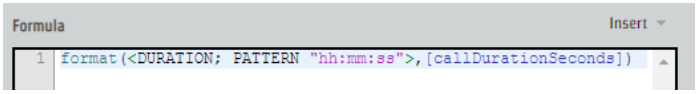
1. (Необов'язково) Видаліть зі звіту вихідний показник тривалості. Якщо вам потрібні як форматовані, так і неформатовані дані для експорту, пропустіть цей крок.
2. На панелі «Запитання **»** натисніть ***[measure]***. Відкриється **діалогове вікно Вибір мірки** .
3. Натисніть **Custom (Спеціальний**).

4. Введіть ім'я для настроюваної мірки в **полі «Назва** ».
5. Натисніть ***fx***.
6. Виберіть **Усі функції**.
7. Виберіть **формат**.



8. У полі «Формула » введіть такий текст:

   format(<ТРИВАЛІСТЬ; ШАБЛОН "гг:хх:сс">,[callDurationSeconds])



9. Натисніть **Додати**. Тривалість викликів в експортованому звіті тепер зберігає своє часове форматування.

Синтаксис атрибута контенту

Цей розділ визначає текст, який потрібно ввести в поле «Атрибут вмісту» на панелі «Вимірювання».

ПРАКТИЧНА ПОРАДА : Не всі атрибути контенту підходять для всіх типів даних. Наприклад, атрибут Maximum Decimal Places, який вказує максимальну кількість знаків після коми для відображення у значенні, не впливає на звіт, який повертає лише цілі числа.

ПРИМІТКА**:** Усі дані про час, доступні для звітування в Data Explorer, мають формат UTC. Щоб використовувати інший формат часу, додайте тему часу як спеціальну міру та застосуйте атрибут вмісту «Часовий пояс».

Елемент синтаксису	Призначення	Приклад
кутові кронштейни	Використовуйте кутові дужки, щоб охопити вміст атрибута.	<ЖИРНИЙ>
Текст у верхньому регістрі	Використовуйте текст у верхньому регістрі, щоб вказати назву атрибута.	<КУРСИВОМ>

Елемент	Призна	Прикла
правда / брехня	Для логічних атрибутів вкажіть **true** , щоб увімкнути їх, і **false** , щоб вимкнути їх. Логічний атрибут, який не вказує true або false, за замовчуванням є true.	<СМІЛИВИЙ ІСТИННИЙ> Або <СМІЛИВИЙ> <ЖИРНИЙ БРЕХНЯ> Застосовує або видаляє жирне форматування.
Комою	Відокремлюйте оголошення кількох атрибутів крапкою з комою.	<ІТАЛІЯ; СМІЛИВИЙ> Застосовує форматування курсивом і жирним шрифтом.
оголошення статичного значення, з пробілом або знаком рівності	Для атрибутів, які вимагають призначення значення, введіть оголошення статичного значення після атрибута та всередині кутових дужок. Статичне значення може бути відокремлене від атрибута пробілом або знаком рівності.	<ПЕРЕДНІЙ КОЛІР СИНІЙ> <ПЕРЕДНІЙ КОЛІР=СИНІЙ> Застосовує синій колір до тексту.
подвійні лапки в подвійний формат	Укласти текстові значення Лапки.	<FONT_FACE "Аріал"> Застосовує до тексту шрифт Arial.
Ні	Додайте префікс до атрибута no , щоб скасувати його значення та примусово використовувати значення за замовчуванням. Цим можна скористатися для перевизначення будь-якого атрибута.	<Без FONT_FACE> Замінює будь-які користувацькі стилі шрифтів, які могли бути вказані в іншому місці.

Ключові слова

Data Explorer використовує наведені нижче три ключові слова для зміни атрибутів вмісту.

Елемент	Призна	Прикла

- **ПОМИЛКА** — визначає, якщо виникає проблема із заходом. (Наприклад, коли формула призводить до того, що число ділиться на нуль.)
- **NULL** — визначає показник, який не повертає жодного значення.
- **ДІАПАЗОН** — визначає міри між двома заданими межами.

Використовуйте ці ключові слова, щоб встановити умови для атрибутів контенту. Під час роботи з ключовими словами застосовуються такі правила синтаксису.

Елемент синтаксису	Призначення	Приклад
ДІАПАЗОН н:п	Використовуйте умову ключового слова ДІАПАЗОН, за якою слідують нижня та верхня межі діапазону, розділені двокрапкою.	<ДІАПАЗОН 0:100 <ЖИРНИЙ>> Відображає значення в діапазоні від 0 до 100 включно жирним шрифтом.
ДІАПАЗОН n: ДІАПАЗОН :n	Використовуйте умову ключового слова RANGE, за якою слідує лише нижня або лише верхня межа, щоб вказати, що межа не є інклюзивною. До діапазону можна застосувати кілька атрибутів.	<ДІАПАЗОН 0: <ПІДКРЕСЛЕННЯ>> Підкреслює значення, що перевищують 0. <ДІАПАЗОН 0: <ЖИРНИЙ; КУРСИВ>> Застосовує форматування жирним шрифтом і курсивом до значень, більших за 0.
ДІАПАЗОН n+:	Використовуйте умову ключового слова RANGE, за якою слідує нижня межа, і знак плюс, щоб вказати, що нижня межа не є інклюзивною.	<ДІАПАЗОН 0+: <ПІДКРЕСЛЕННЯ>> Застосовується підкреслення до значень, більших за 0, але не включаючи їх.
ДАЛЬНІСТЬ :n-	Використовуйте умову ключового слова RANGE, за якою слідує верхня межа та	

к мінус, щоб

<ДІАПАЗОН: 0- <ЖИРНИЙ>>

Застосовує жирний шрифт до значень less

Елемент	Призна	Прикла
	вказати, що верхня межа не є інклюзивною.	ніж, але не включаючи 0.
НУЛЬ ОВА ПОМИ ЛКА NULL, ПОМИЛКА	Використовуйте умови ключового слова NULL, ERROR або обидва, щоб перевірити, чи є значення null або помилкою. Використовуючи обидва, розділяйте ключові слова комою.	<NULL, ПОМИЛКА <BACKCOLOR червоний>> Відображає червоний колір тла, якщо є умова null або помилки.
Кілька умов ключових слів з одним атрибутом	Під час присвоєння одного атрибута кільком умовам ключового слова (RANGE, NULL, ERROR) відокремлюйте умови комою.	<NULL, ДІАПАЗОН 1:100<ITALIC>> Курсивом виділяються значення та значення від 1 до 100 включно.
Кілька умов ключових слів із кількома атрибутами	Призначаючи різні атрибути для кількох умов ключових слів (RANGE, NULL, ERROR), розділяйте умови крапкою з комою.	<NULL <ПІДКРЕСЛИТИ>; ДАЛЬНІСТЬ 1:100<ITALIC>> Підкреслює нулі та виділяє курсивом значення від 1 до 100 включно.
Умови вкладеного кількох ключових слів	При вкладенні кількох умов ключових слів вказані атрибути застосовуються, якщо виконується будь-яка з умов.	<NULL <ПІДКРЕСЛИТИ>; ДІАПАЗОН 0+: <ITALIC>, ДАЛЬНІСТЬ 0:100 <ПЕРЕДНІЙ КОЛІР ЧЕРВОНИЙ>; ДАЛЬНІСТЬ 101:200 <ПЕРЕДНІЙ КОЛІР ЖОВТИЙ>; ДІАПАЗОН

201+: <ПЕРЕДНІЙ КОЛІР зелений>; ДІАПАЗОН 201+: <ЖИРНИЙ>>

Елемент синтаксису	Призначення	Приклад
		Відображає всі значення, більші за нуль, курсивом. Відображає всі значення червоним, жовтим або зеленим кольором на основі визначених діапазонів. Якщо значення падає вище 200, застосовується як зелений колір, так і жирний шрифт.

Додаткові міркування щодо синтаксису

- Більшість імен атрибутів чутливі до регістру. Найкраще використовувати верхній регістр для всіх назв атрибутів.
- Три ключові слова: RANGE, NULL і ERROR, допомагають перевіряти значення та застосовувати умовне форматування на основі результатів.
- При використанні значень атрибутів у формулі буквальні значення вважаються константами.

Атрибути контенту для всіх типів даних

Атрибути вмісту в цій таблиці можна використовувати для всіх типів даних.

Атрибут	Опис	Приклад
ЛОКАЛІ	Налаштовує назву мови, як це визначено в кодах мов ISO-639 і кодах країн ISO-3166. Параметри формату за замовчуванням визначаються з локалі.	<LOCALE "en"> <LOCALE "fr_CA">
NULL_TEXT показано	Вказує текст, для якого буде null-значень.	<NULL_TEXT "Дані відсутні". >
ПРЕФІКС	Додає вказаний текст до значення. Текст префікса додається після застосування іншого форматування. До форматованих значень будь-якого типу можна додати префікс. Префікси не	додаються до

<ПРЕФІКС "Доктор">

Атрибут	Опис	Прикла
	Null або похибки, або значенням, призначеним за допомогою ЗАМІНИТИ.	
ЗАМІНИТИ	Замінює значення на вказаний текст, навіть якщо значення null або помилка. Жодні інші атрибути форматування тексту, включаючи PREFIX і SUFFIX, не застосовуються, якщо вказано значення REMOVE.	<ЗАМІНИТИ "КОНФІДЕНЦІЙНА ІНФОРМАЦІЯ">
СУФІКС	Додає вказаний текст до значення. Суфіксальний текст додається після застосування іншого форматування. До форматованих значень будь-якого типу можна додати суфікс. Суфікси не додаються до значень null або помилок, а також до значень, призначених за допомогою атрибута REMOVE.	

Атрибути контенту для текстових типів даних

Атрибути вмісту в цій таблиці можна використовувати для текстових типів даних.

Атрибут	Опис	Приклад
КОЛІР ФОНУ	Використовує вказаний колір для заливки фону.	<КОЛІР "БІЛИЙ">
ЖИРНИЙ	Відображає вказаний текст жирним шрифтом.	<ЖИРНИЙ>

Атрибут	Опис	Приклад
DISPLAY_NAME	Використовує вказаний текст для заміни назви міри для заголовків. Це схоже на атрибут HEADING. Однак DISPLAY_NAME можуть включати текст фільтра та інший змінний вміст. Цей атрибут	<DISPLAY_NAME «Максимальна вартість продажу»>

Атрибут	Опис	Прикла
	не можна використовувати на нестандартних заходах.	
DROP_HEADING_ ПРЕФІКС	Обрізає відображення вказаних символів з лівого боку значення. Цей атрибут може бути вказаний як значення або як керуючий символ, наприклад знак мінус (-). Це вказує, що все, що розташовано ліворуч від знака мінус і включно з ним, має бути видалено для показу. Цей атрибут корисний для запобігання відображенню префіксів, які могли бути додані для керування порядком сортування текстових значень у когортах.	<DROP_HEADING_PREFIX 4> <DROP_HEADING_PREFIX "-">
FONT_FACE	Керує шрифтом, який буде використовуватися для тексту. Data Explorer підтримує загальні шрифти з використанням поширених веб-безпечних стеків CSS-шрифтів. Якщо вказано нерозпізнаний шрифт, вміст буде відображатися відповідно до правил стека шрифтів CSS, часто з використанням базової грані шрифту із засічками.	<FONT_FACE "Аріал">
ПЕРЕДНІЙ КОЛІР	Використовує вказаний колір для відображення тексту. Data Explorer підтримує такі загальні значення кольорів: Аква, чорний, синій, колір, колір фуксії, сірий, зелений, салатовий, бордовий, темно-синій, оливковий, помаранчевий, фіолетовий, червоний, сріблястий, бірюзовий, білий і жовтий. ПРИМІТКА: Ви також можете	вказати будь-яке значення RGBa за допомогою

кнопки КОЛІР (

<ПЕРЕДНІЙ КОЛІР БІРЮЗОВИЙ>

) у формулі.

Атрибут	**Опис**	**Прикла**

Атрибут	Опис	Прикла
ЗАГОЛОВОК	Використовує вказаний текст для заміни назви міри для заголовків. Це схоже на атрибут DISPLAY_NAME. Однак ЗАГОЛОВОК не може включати текст фільтра та інший змінний вміст. Цей атрибут можна використовувати для всіх мірок, включно з користувацькими заходами.	<РУБРИКА "Максимальна вартість продажу">
КУРСИВ	Відображає вказаний текст курсивом.	<КУРСИВОМ>
ПОСИЛАННЯ URL-адресу.	Додає гіперпосилання на вказану ПРИМІТКА Коли цей атрибут вказано на мірці, він додає посилання на заголовок «Мірка».	<ПОСИЛАННЯ "https://www.calabrio.com">
ПРИМІТКА	До поточного такту додає записку з зазначеним текстом. Примітка відображається в підказці, яка відображається при наведенні курсору на заголовок мірки або будь-яке значення цієї мірки.	<ПРИМІТКА "Запитайте у кредиторської заборгованості за більш детальною інформацією." >
ЗАКРЕСЛЕННЯ символом	Відображає вказаний текст з закреслювати.	<ЗАКРЕСЛЕНИЙ>
ПІДКРЕСЛЮВАТИ	Відображає вказаний текст з підкресленням.	<ПІДКРЕСЛИТИ>

Атрибути контенту для числових типів даних

Атрибути вмісту в цій таблиці можна використовувати для числових типів даних.

Атрибут	Опис	Приклад
BYTE_SCALE	Визначає, який масштаб має бажаний вихід байтів	<BYTE_SCALE "кБ">

Атрибут	Опис	Прикла

Атрибут	Опис	Прикла
	слід використовувати, з кроком 1024. Діапазон становить від байтів (B) до йоттабайтів (YB). Також є опція авто для автоматичного вибору оптимального масштабу.	▪ Якщо потрібно відформатувати значення "3287040", то відображається "3,210 kB", оскільки 287040 ÷ 1024 = 3210 <BYTE_SCALE "авто"> ▪ Якщо значення "9876543210" відформатовано за допомогою <BYTE_ SCALE "auto">, "9.198 GB», оскільки його не можна додатково зменшити.
CURRENCY_ КОД	Вказує код валюти, як визначено в ISO-4217 . Якщо також вказано CURRENCY_SYMBOL, цей атрибут має пріоритет.	<CURRENCY_CODE "EUR">
CURRENCY_ СИМВОЛ	Визначає символ, який буде використовуватися під час форматування. ПРИМІТКА Щоб символ з'явився, ви також повинні вибрати <без форматування> у файлі Список вибору формату діалогового вікна вибору мірки.	<CURRENCY_SYMBOL "$">
ТРИВАЛІСТЬ вигляді	Вказує, що значення має відображатися у тривалість часу. Цей атрибут за замовчуванням використовує шаблон mm:ss. Його можна поєднати з атрибутом PATTERN для визначення альтернативних форматів.	<ТРИВАЛІСТЬ> <ТРИВАЛІСТЬ; ВІЗЕРУНОК "Г:хх:сс"> <ТРИВАЛІСТЬ; ВІЗЕРУНОК "мм.##"> ▪ Відображає кількість хвилин із кількістю до двох десяткових дробів протягом частки

Атрибут	Опис	Прикла

Атрибут	Опис	Прикла
		"мм:сс.00"> ▪ Відображає хвилини, секунди та рівно два десяткові дроби протягом частки секунди.
ФІКСОВАНА	Визначає кількість знаків після коми для відображення значення. При необхідності значення округлюється до вказаної кількості знаків після коми.	<ВИПРАВЛЕНО 4>
INPUT_BYTE_ МАСШТАБ	Визначає, якою шкалою байтів є вхідне число. Якщо не вказано, то вхідне значення приймається в байтах.	<INPUT_BYTE_SCALE "MB"> ▪ Якщо значення "2" потрібно відформатувати за допомогою <BYTE_ ШКАЛИ "MB">, "2,048 кБ» відображається, тому що в 1 MB міститься 1024 кБ.
INPUT_ METRIC_ МАСШТ АБ	Визначає, якою метричною шкалою є вхідне число.	<INPUT_METRIC_SCALE "K"> ▪ Якщо значення "123456.789" супроводжується <METRIC_SCALE «M»> і <METRIC_UNIT "J"> потрібно відформатувати, відображається "123,457 МДж", оскільки в 1 МДж міститься 1000 кДж.
ЦІЛЕ ЧИСЛО	Форматує значення як ціле число,	округлюючи його до

Атрибут	**Опис**	**Прикла**
MAX_DP	Вказує максимальну кількість десяткових дробів	<MAX_DP 2>

найближчого цілого числа.

<ЦІЛЕ ЧИСЛО>

Атрибут	Опис	Прикла
	місць, які повинні бути включені в дробову частину форматованого числа. Якщо вказана кількість цифр перевищує кількість цифр у значенні дробу, відображаються всі доступні цифри. ПРИМІТКА : Це значення ігнорується, якщо вказано атрибут FIX.	▪ Якщо значення «1,23» відформатовано з <MAX_DP 1>, то виводиться «1,2». ▪ Якщо значення «1,23» відформатовано з <MAX_DP 2>, то виводиться «1,23». ▪ Якщо значення «1,23» відформатовано з <MAX_DP 3>, то виводиться «1,23».
METRIC_ МАСШТ АБ	Визначає, який масштаб має використовуватися у бажаному метричному виводі. Використовує кроки 1000. Діапазон - піко (p) до йотта (Y). Також є опція авто для автоматичного вибору оптимального масштабу. METRIC_SCALE завжди повинні супроводжуватися METRIC_UNIT. Доступні ваги: ▪ П—Піко ▪ Н—Нано ▪ У—Мікро ▪ м—мілі ▪ К—кіло ▪ М—мега ▪ Г—гіга ▪ Т—тера ▪ П—пета ▪ Е — екса	<METRIC_SCALE "K"> ▪ Якщо значення "123456789" супроводжується <METRIC_UNIT "J"> це для форматування, "123,456.789 kJ" є Відображається. <METRIC_SCALE "авто"> ▪ Якщо значення "0,0008" супроводжується <METRIC_UNIT "W"> є для форматування відображається «800 мкВт».

Атрибут	Опис	Прикла
	▪ З—зетта ▪ У—йотта ▪ Авто — автоматичний вибір найкращого масштабу. ▪ ' ' — порожні лапки для базової метричної одиниці. Наприклад, метри замість кілометрів. ПРИМІТКА Замість вказівки букви префікса, ви також можете використовувати прописаний розмір.	
METRIC_UNIT відображається в	Визначає, яка одиниця виміру вихід. METRIC_UNIT завжди має супроводжуватися METRIC_SCALE.	Дивіться приклади для METRIC_SCALE.
MIN_DP дробів	Вказує мінімальну кількість десяткових місць, які повинні бути включені в дробову частину форматованого числа. Якщо вказана кількість цифр перевищує кількість цифр у значенні дробу, відображаються всі доступні цифри, за якими слідують нулі для досягнення вказаної кількості цифр. ПРИМІТКА : Це значення ігнорується, якщо вказано атрибут FIX.	<MIN_DP 3> ▪ Якщо значення «1.2» відформатовано з <MIN_DP 1>, то виводиться «1,2». ▪ Якщо значення «1.2» відформатовано з <MIN_DP 2>, то виводиться «1,20». ▪ Якщо значення «1.2» відформатовано з <MIN_DP 3>, то виводиться «1.200».
MIN_INT_ ЦИФР	Визначає мінімальну кількість цілих цифр, які мають бути включені до цілої числової частини форматованого числа. Якщо вказана кількість цифр	перевищує

Атрибут	Опис	Прикла
<MIN_INT_DIGITS 3>	ення ".123" відформатовано з <MIN_INT_DIGITS 0>, то ".123" буде	

- Як що значач

Атрибут	Опис	Прикла
	кількість цифр у цілому значенні, перед усіма доступними цифрами стоять нулі для досягнення заданої кількості цифр.	Відображається. ▪ Якщо значення ".123" відформатовано з <MIN_ INT_DIGITS 1>, то "0,123" відображається на дисплеї. ▪ Якщо значення ".123" відформатовано з <MIN_ INT_DIGITS 3>, На дисплеї з'явиться "000.123".
ВІЗЕРУНОК	Визначає шаблон форматування, який слід використовувати. ПРИМІТКА Щоб атрибут відображався правильно, ви також повинні вибрати **<без форматування>** з **випадаючого Формат.** у **діалоговому вікні «Вибір показника »**.	<ШАБЛОН "#,###.00">
ВІДСОТКІВ	Форматує значення у відсотках, відображення символу % і масштабування його на 100. Цей атрибут найбільш корисний для відображення дробових значень.	<ВІДСОТКІВ>
RADIX_CHAR	Вказує символ, який буде використовуватися для десятковий роздільник у цифрах. Це має бути односимвольне рядкове значення.	<RADIX_CHAR ",">
TRIPLE_CHAR	Вказує символ, який буде використовуватися для групування роздільників (як правило, тисячі) в цифрах. Це має бути	односимволь не рядкове значення.

<TRIPLE_CHAR "." >

Атрибут	Опис	Прикла

Атрибут	Опис	Приклад
	ПРИМІТКА Щоб запобігти появі будь-якого символу, вкажіть порожній рядок до пригнічувати його.	

Атрибути контенту для типів даних дати й часу

Атрибути вмісту в цій таблиці можна використовувати для типів даних дати й часу.

Атрибут	Опис	Приклад
DATE_STYLE	Визначає стиль форматування дати, який потрібно застосувати. Можливі варіанти: короткий, середній, довгий, повний, за замовчуванням і жодного.	<DATE_STYLE "повний">
ВІЗЕРУНОК	Визначає шаблон форматування, який слід використовувати. Цей можна поєднувати з іншими атрибутами, такими як DURATION для керування відображенням числово збережених тривалостей часу. ПРИМІТКА Щоб атрибут відображався правильно, потрібно також вибрати <ні форматування> у списку Вибір формату діалогового вікна вибору лінійки.	<ШАБЛОН "#,###.00">
TIME_STYLE	Визначає стиль форматування, який буде застосовано до часова частина значення дати/часу. Можливі варіанти: короткий, середній, довгий, повний, за замовчуванням і жодного.	<TIME_STYLE «короткий»>
TIME_ZONE	Визначає часовий пояс, який буде використовуватися для усного перекладу значення дати й часу.	<TIME_ZONE "Америка/Ванкувер">

Атрибути контенту для логічних типів даних

Data Explorer не використовує "Boolean" як тип даних. Однак він підтримує обробку числових значень даних 0 і 1 як значень false/no та true/yes. Атрибути вмісту в цій таблиці можна використовувати для числових типів даних, які містять значення 0 або 1.

Атрибут	Опис	Прикла
FALSE_TEXT	Вказує рядок, який слід відобразити для помилкових значень.	<FALSE_TEXT "Немає в наявності". >
TRUE_TEXT	Вказує рядок для відображення істинних значень.	TRUE_TEXT "В наявності". >

Створення представлення даних

Після того, як ви створили запитання для свого звіту, ви готові налаштувати спосіб візуалізації даних. Ви робите це на **сторінці View** Tab у панелі Питання.

За замовчуванням звіт відображається у вигляді таблиці з вибраними показниками у вигляді стовпців, а дані – рядками. Це те, що відображається в міру того, як ви розвиваєте своє питання. На панелі Перегляд Tab ви можете налаштувати свою таблицю або вибрати інший тип подання.

Вибравши тип подання, можна вибрати один із кількох варіантів подання та стилізації. Параметри залежать від вибраного типу подання. Коли ви вибираєте параметри та налаштовуєте подання, ваші параметри переглядаються в області звіту під час використання.

Не всі типи представлень даних підходять для вашого звіту. Вам потрібно буде подумати, який тип діаграми найкраще працюватиме з вашими даними. Деякі діаграми найкраще показують взаємозв'язок між кількома елементами інформації, тоді як інші можуть краще відображати тенденції в часі. Деякі типи подання можуть обробляти кілька тактів, тоді як інші можуть відображати лише одну мірку.

Доступні типи представлень

Нижче наведено доступні на даний момент типи представлень. Кожен тип подання має параметри стилізації для керування написами, текстом, кольорами тощо.

- Діаграма площ
- Гістограма
- Стовпчикова діаграма
- Складена діаграма
- Діаграма датчиків
- Діаграма заголовків
- Діаграма заголовків KPI
- Діаграма рангу KPI
- Лінійна діаграма

- Кругова діаграма
- Точкова діаграма
- Вигляд таблиці
- Подання хмари слів

Діаграма площ

Діаграми з областями показують дані, схожі на лінійчасту діаграму, але із заповненою областю під лінією. Діаграми площ часто використовуються для відображення:

- Склад цілого і які частини складають ціле
- Масштаби змін
- Різниця між двома або більше трендами

Діаграми областей можуть обробляти кілька

показників.

Ви можете вибрати один із наведених нижче варіантів діаграми для своєї візуалізації.

Параметр	Опис
Overlay (Накладання)	(За замовчуванням) Відображає область під кількома лініями, щоб показати зв'язок між категоріями.
Накладення з маркерами	Накладає діаграму точками, що представляють окремі точки даних на лінії.
Складені	Відображає область під кількома лініями, одна поверх іншої, щоб показати порівняння між категоріями.
Складені маркерами	Накладає діаграму точками, що представляють окремі точки даних на складені лінії.

Після того, як ви вибрали потрібний параметр діаграми, ви можете налаштувати діаграму далі, використовуючи ці елементи керування:

- Міф
- Стиль
- Назви

- Параметри сітки
- Дисплей осі
- Формат рядів даних
- Відображення винятків

Гістограма

Гістограми відображають інформацію у вигляді горизонтальних стовпчиків уздовж осі Y, окремо або складених. Цей вид візуалізації може бути використаний для ефективного відображення:

- Розподіл даних, таких як тренди та діапазони
- Порівняння наборів значень
- Тенденція, яка розвивається з

часом: гістограми можуть обробляти

кілька показників.

Ви можете вибрати один із наведених нижче варіантів діаграми для своєї візуалізації.

Параметр	Опис
2D	(За замовчуванням) Бруски представлені в двох вимірах, по одному бруску на такт.
2D складене	Бруски представлені в двох вимірах з декількома вимірами складений, щоб показати відношення окремих предметів до цілого.
Перемикач «Зберегти підсумки»	Відображає загальне значення на діаграмі у вигляді додаткового стовпчика з міткою "Всього".

> ПРИМІТКА Щоб відобразити загальне значення у вигляді додаткового стовпця, спочатку потрібно вибрати **з підсумками** в розділі Група питання Панелі.

Після того, як ви вибрали потрібний параметр діаграми, ви можете налаштувати діаграму далі, використовуючи ці елементи керування:

- Міф
- Стиль

- Назви
- Параметри сітки
- Дисплей осі
- Формат рядів даних
- Відображення винятків

Стовпчикова діаграма

Стовпчикові діаграми відображають інформацію у вигляді вертикальних стовпчиків уздовж горизонтальної осі X, окремо або складеними. Цей вид візуалізації може бути використаний для ефективного відображення:

- Розподіл даних, таких як тренди та діапазони
- Порівняння наборів значень
- Тенденція, яка розвивається з

часом Стовпчики можуть обробляти

кілька показників.

Ви можете вибрати один із наведених нижче варіантів діаграми для своєї візуалізації.

Параметр	Опис
2D	(За замовчуванням) Стовпчики представлені в двох вимірах, по одній колонці на такт.
2D складене	Стовпці представлені в двох вимірах з безліччю тактів, складених таким чином, щоб показати відношення окремих предметів до цілого.
Перемикач «Зберегти підсумки»	Відображає загальне значення на діаграмі як додатковий стовпець з позначкою "Всього". ПРИМІТКА Щоб відобразити загальне значення у вигляді додаткового стовпця, спочатку потрібно вибрати **з підсумками** в розділі Група питання Панелі.

Після того, як ви вибрали потрібний параметр діаграми, ви можете налаштувати діаграму далі, використовуючи ці елементи керування:

- Міф
- Стиль
- Назви
- Параметри сітки
- Дисплей осі
- Формат рядів даних
- Відображення винятків

Складена діаграма

Складені діаграми включають як стовпці, так і лінії. Вони корисні при порівнянні двох наборів значень, таких як прогнози та фактичні значення. Вони можуть обробляти кілька заходів.

Ви можете налаштувати діаграму за допомогою таких елементів керування:

- Міф
- Стиль
- Назви
- Параметри сітки
- Дисплей осі
- Формат рядів даних
- Відображення винятків

Діаграма датчиків

Калібрувальні діаграми відображають значення однієї міри у вигляді стрілки на циферблаті, як спідометр. Вони часто використовуються для відображення окремо взятого важливого показника або тенденції, що розвивається в динаміці.

Ви можете налаштувати діаграму за допомогою таких елементів керування:

- Стиль
- Назви
- Параметри датчиків
- Діапазонів

Діаграма заголовків

Діаграми заголовків можна використовувати для відображення важливого показника у вигляді одного числа, без будь-яких деталей та інших відволікань. Вони часто групуються з іншими подібними звітами на приладній дошці, щоб дати миттєве уявлення про поточний стан вашої організації.

Ви можете налаштувати діаграму за допомогою таких елементів керування:

- Стиль
- Назви
- Параметри заголовків
- Діапазонів

Діаграма заголовків KPI

Діаграми заголовків KPI відображають єдине значення, яке представляє ключовий показник ефективності (KPI), який користувачам буде корисно знати. Заголовок KPI використовує KPI, налаштовані на сторінці конфігурації KPI (Керування > програмами Адміністрування > Ключові показники ефективності (KPI)).

Ця діаграма дає змогу отримати статистику з:

- Такий показник, як середній час демонтажу, роздільна здатність першого дзвінка тощо
- KPI, який є агрегованим набором значень, створеним на основі користувацької формули.
- Рекомендовані порогові значення, які

стимулюють дію Ви можете налаштувати

діаграму за допомогою:

- Стиль
- Назви
- Параметри заголовків KPI

Діаграма рангу KPI

Діаграми рангу KPI візуалізують дані з включенням кількох підгруп, таких як учасники команди або команди у відділі. Наприклад, ця діаграма може ілюструвати, наскільки добре агенти досягають своїх цілей, використовуючи кольори та стрілки для позначення змін.

Ця діаграма дає змогу отримати статистику з:

- Такий показник, як середній час демонтажу, роздільна здатність першого дзвінка тощо
- KPI, який є агрегованим набором значень, створеним на основі користувацької формули.

- Кілька змінних у групі
- Рекомендовані порогові значення, які

спонукають до дії Цю діаграму можна

налаштувати за допомогою:

- Стиль
- Назви
- Параметри рангу KPI

Лінійна діаграма

Лінійчасті діаграми відображають дані у вигляді ряду. Це єдиний тип графіка, який може включати лінію тренду. Лінійні діаграми часто використовуються для відображення наступної інформації:

- Розподіл даних, таких як тренди, діапазони, викиди та тенденції
- Порівняння наборів значень
- Тенденція в часі при використанні декількох осей
- Зв'язок однієї міри з іншою

Ви можете вибрати один із наведених нижче варіантів діаграми для своєї візуалізації.

Параметр	Опис
Прямий	(За замовчуванням) Пряма лінія від однієї точки даних до іншої.
Стріт з маркерами	Пряма лінія від однієї точки даних до іншої з точками, що позначають кожна точка даних.
Маркери	Точки відображаються в кожній точці даних без лінії, що з'єднує їх.
Вигнуті	Плавна криволінійна лінія з'єднує кожну точку даних з іншою.
Вигнуті з маркерами	Плавна вигнута лінія з'єднує кожну точку даних з наступною за допомогою точок представляють точки даних.

Після того, як ви вибрали потрібний параметр діаграми, ви можете налаштувати діаграму далі, використовуючи ці елементи керування:

- Міф
- Стиль
- Назви
- Параметри сітки
- Дисплей осі
- Формат рядів даних
- Відображення винятків

Кругова діаграма

Кругові діаграми відображають суму однієї мірки у вигляді повного кола та розмір компонентів, з яких складається це коло. Секторні діаграми найефективніші, коли у вас обмежена кількість категорій даних, які входять до однієї групи.

Ви можете налаштувати діаграму за допомогою таких елементів керування:

- Міф
- Стиль
- Назви
- Параметри секторної діаграми
- Відображення винятків

Точкова діаграма

Точкові діаграми показують кореляції між наборами значень, які не можуть бути представлені в ряду або інтервалі. Вони корисні для відображення:

- Порівняння наборів значень
- Розподіл тенденцій, тенденцій, діапазонів інформації та викидів
- Взаємозв'язок між двома заходами

Точкові діаграми можуть обробляти кілька тактів. Якщо у вас є три такти, точкова діаграма перетворюється на бульбашкову діаграму. Бульбашкова діаграма — це розширення точкової діаграми, яка використовується для перегляду взаємозв'язків між трьома показниками. Кожна точка на бульбашковій діаграмі відповідає одній точці даних, а значення показників для кожної точки позначаються горизонтальним положенням, вертикальним положенням і розміром точки.

Ви можете налаштувати діаграму за допомогою таких елементів керування:

- Стиль
- Назви
- Параметри сітки
- Дисплей осі
- Формат рядів даних

Вигляд таблиці

Табличний вигляд є типом подання за замовчуванням і найпростішою візуалізацією. Таблиці відображають числову інформацію і можуть використовуватися з декількома заходами. Їх можна сортувати в порядку зростання або спадання за будь-яким стовпцем, натиснувши на заголовок цього стовпця.

Ви можете вибрати один із наведених нижче варіантів таблиці для візуалізації таблиці.

Параметр	**Опис**
Повний	(За замовчуванням) Відображає таблицю із заголовками стовпців і рядків.
Лише заголовок стовпця	Відображає таблицю лише із заголовками стовпців.
Лише заголовок рядка	Відображає таблицю лише із заголовками рядків.
Компактний	Відображає таблицю із заголовками стовпців і рядків у найменшій можливій області.
Компактний (лише заголовок стовпця)	Відображає таблицю лише із заголовками стовпців у найменшій можливій області.
Тільки клітини	Відображає дані звіту без заголовків стовпців або рядків.

Після того, як ви вибрали потрібний варіант столу, ви можете налаштувати свою таблицю далі, використовуючи ці елементи керування:

- Стиль
- Назви
- Стиль столу
- Відображення винятків

Подання хмари слів

Подання хмари слів показують частоту використання певних слів, роблячи розмір слова пропорційним частоті його вживання. Цей тип візуалізації простий і зрозумілий, а також надає конкретну інформацію з першого погляду. Однак хмари слів не слід використовувати для аналізу, що вимагає точності і акуратності. Часто форма букв у слові (якщо вони мають висхідні або виносні елементи) і довжина слова можуть призвести до того, що деякі слова привертають більше уваги, ніж інші.

ПРИМІТКА : Довжину слів і фраз, що відображаються у візуалізації хмари слів, можна налаштувати відповідно до ваших потреб і бізнес-сценаріїв використання. Якщо ви хочете це зробити, зверніться до служби підтримки Cisco.

Ви можете налаштувати хмару слів за допомогою цих елементів керування:

- Стиль
- Назви
- Відображення винятків

Варіанти укладання

Після того, як ви вибрали тип подання та параметр перегляду, ви можете додатково налаштувати діаграму за допомогою параметрів стилізації. У цьому розділі описано кожен доступний варіант стилізації.

ПРИМІТКА**:** Не всі параметри стилізації доступні для кожного типу діаграм.

- Дисплей осі
- Формат рядів даних
- Відображення винятків
- Параметри датчиків
- Параметри сітки
- Параметри заголовків
- Параметри заголовків KPI
- Параметри рангу KPI
- Міф
- Параметри секторної діаграми
- Діапазонів

- Стиль
- Стиль столу
- Назви

Дисплей осі

Елемент керування «Дисплей осі» містить інструменти для налаштування осей X та Y. Ви можете налаштувати кілька осей.

Вісь X

Поле	Опис
Вісь X	Показує або приховує вісь X на діаграмі. Елементи керування відображаються лише в тому випадку, якщо ви виберете відображення осі. **Колір**: виберіть колір, у якому відображається вісь X та її підписи. **Позначки**: установіть цей прапорець, щоб відобразити позначки поруч із підписами осей. **Лінії** сітки: установіть цей прапорець, щоб відображати вертикальні лінії сітки осі X на діаграмі.
Назва	Показує або приховує заголовок для даних осі X. Елементи керування відображаються, лише якщо ви виберете відображення назви. **Текстове поле**: введіть заголовок осі X. **Шрифт**: виберіть шрифт і розмір шрифту для назви осі X. Якщо ви виберете **«Успадкований»**, буде використано шрифт, який ви вибрали в розділі «Стилізація». **Орієнтація** — виберіть кут, на який спрямовано заголовок осі X. За замовчуванням встановлено значення 0 (без кута).
Етикетки	**Мітки**: виберіть, чи відображаються підписи осі X і як це зробити. За замовчуванням, **Авто,** встановлює мітки вертикально. Якщо ви виберете **Увімкнути**, мітки

Поле	Опис
	встановлюються горизонтально. Якщо ви виберете **Вимкнути**, мітки не відображатимуться. **Шрифт** — виберіть шрифт і розмір шрифту для підписів осі X. Якщо ви виберете **«Успадкований»**, буде використано шрифт, який ви вибрали в розділі «Стилізація».

Вісь Y (основна, вторинна, 3 і 4)

Деякі діаграми можуть мати кілька осей Y. У цьому випадку буде кілька перемикачів показу/приховування осі Y. Поля для налаштування цих осей однакові для кожного.

Поле	Опис
Вісь Y (основна, другорядна, 3 і 4)	Відображає або приховує вісь Y на діаграмі. Елементи керування відображаються лише в тому випадку, якщо ви виберете відображення осі. **Колір**: виберіть колір, у якому відображається вісь Y та її підписи. **Колір** серії — виберіть колір, у якому відображається серія осі Y. **Позначки**: установіть цей прапорець, щоб відобразити позначки поруч із підписами осей. **Лінії** сітки: установіть цей прапорець, щоб відображати горизонтальні лінії сітки по осі Y на діаграмі. **Min** — встановлює мінімальне значення для осі. **Max** — встановлює максимальне значення для осі. **Tick Interval** — встановлює значення для кроків, які будуть використовуватися на осі. **Незначні такти**: визначає, скільки тактів відображається між кожним пронумерованим інтервалом між тактами на осі.
Назва	Показує або приховує заголовок для даних осі Y. Елементи керування відображаються, лише якщо ви виберете відображення назви.

Поле	Опис
	Текстове поле: введіть заголовок осі Y. **Шрифт**: виберіть шрифт і розмір шрифту для назви осі X. Якщо ви виберете **«Успадкований»**, буде використано шрифт, який ви вибрали в розділі «Стилізація». **Орієнтація** – виберіть кут, під яким спрямовано заголовок осі Y. За замовчуванням встановлено значення **270** (убік).
Етикетки	**Мітки**: виберіть, чи відображаються підписи осі Y і як це зробити. За замовчуванням, Auto **,** встановлює мітки горизонтально. Якщо вибрати **Увімкнути**, мітки встановлюються горизонтально. Якщо ви виберете **Вимкнути**, мітки не відображатимуться. **Шрифт** — виберіть шрифт і розмір шрифту для підписів осі Y. Якщо ви виберете **«Успадкований»**, буде використано шрифт, який ви вибрали в розділі «Стилізація». **Формат** — виберіть формат для підписів осі Y. За замовчуванням встановлено значення Авто **,** де формат тексту мітки визначається автоматично . В іншому випадку виберіть символ валюти або відсоток.

Формат рядів даних

Елемент керування «Формат рядів даних» дає змогу налаштувати колір і інтервал між категоріями та серіями.

ПРИМІТКА Не кожен елемент керування доступний для кожного параметра діаграми.

Поле	Опис
Всі серії	**Відстань** між стовпчиками — визначає кількість простору між категоріями і серії на графіку.
<Визначена міра>	**Вісь**: виберіть вісь, яку потрібно відформатувати. **Колір**: виберіть колір для маркерів стовпчика/стовпця/лінії/точкової діаграми на вказаній осі. Для

діаграм області це також визначає

Поле	Опис
	колір області під лінією. **Ширина** лінії — виберіть ширину лінії, яка відображається на діаграмі. **Маркери:** виберіть тип маркера для представлення кожної окремої точки даних. **Розмір** маркера — виберіть розмір вибраного маркера. **Текст**: виберіть, як відображати дані у вигляді стовпця, лінії або кривої лінії.
Мітки даних	Відображає або приховує підписи даних на діаграмі. Ці мітки відображаються в кінці стовпчиків або стовпців, або поруч з маркерами даних. Елементи керування відображаються лише в тому випадку, якщо ви виберете відображення підписів. **Мітки**: виберіть TURN увімкнено або вимкнено мітки даних. **Шрифт**: виберіть шрифт, розмір і колір шрифту, у якому відображатиметься текст підпису. Якщо ви виберете **«Успадкований»**, буде використано шрифт, який ви вибрали в розділі «Стилізація». **Формат**: виберіть формат міток. Якщо вибрано параметр Авто **,** формат визначається міркою. **Макет:** виберіть спосіб відображення підписів: прямі, загорнуті, усічені або під кутом.

Відображення винятків

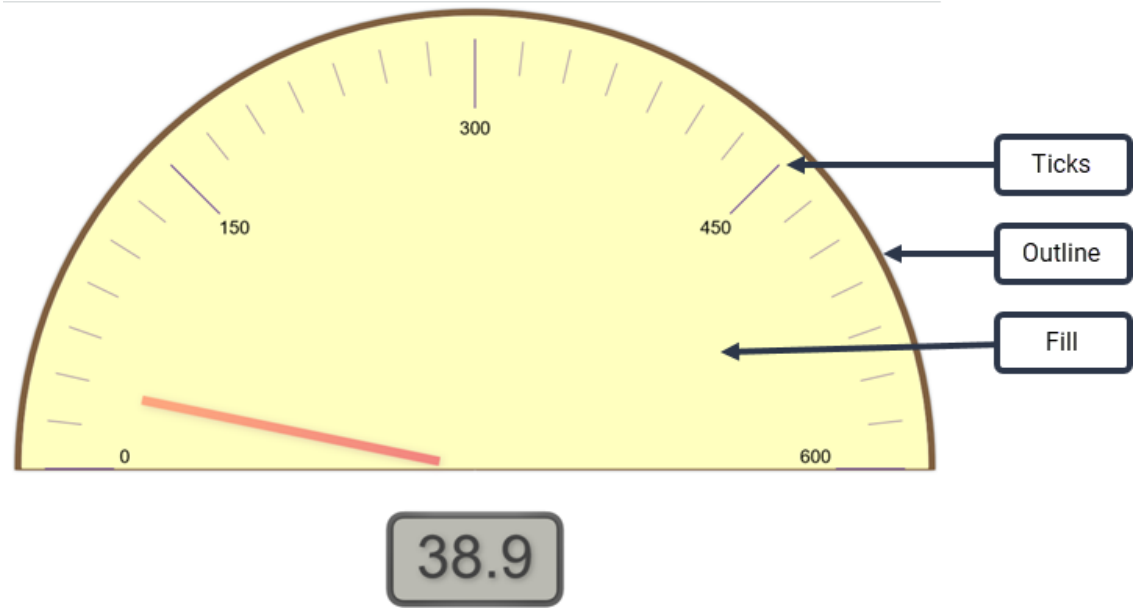
Елемент керування «Відображення винятків» налаштовує, як результат без даних відображається у звіті.

Поле	Опис
Відображення	Виберіть **«Іконка та текст** » (за замовчуванням) або **«Текст** » із випадаючого списку. Якщо ви виберете «Іконка та текст», буде відображено синю гістограму з вашим

Пол	Опис
	бажане текстове повідомлення, наприклад: Якщо ви виберете «Текст», відображатиметься лише текстове повідомлення, яке ви налаштували.
Текст	Введіть текстовий рядок, який ви хочете відобразити, якщо даних немає.
Шрифт	Виберіть шрифт, стиль шрифту, розмір шрифту та колір шрифту, в якому буде відображатися текст. Якщо ви виберете **«Успадкований»**, буде використано шрифт, який ви вибрали в розділі «Стилізація».

Параметри датчиків

За допомогою розділу «Параметри вимірювальних приладів» можна налаштувати діаграму вимірювання.



ПРИМІТКА: Датчик також може включати індикатори діапазону. Це налаштовується за допомогою елемента керування «Діапазони ».

Поле	Опис
Кольори	Натисніть на поле, щоб відкрити палітру кольорів. **Контур** — виберіть колір для контуру датчика. **Заливка** — виберіть колір циферблата датчика. **Кліщі** — виберіть колір для позначок датчика.
Розмірів	**Контур** — налаштуйте ширину дуги, яка окреслює датчик. **Голка** — налаштуйте ширину голки.

Параметри сітки

Елемент керування «Параметри сітки» дає змогу налаштувати колір, що застосовується до тла сітки та ліній сітки.

Поле	Опис
Колір фону	Натисніть на поле, щоб вибрати колір для фону сітки з колірна палітра.
Колір лінії	Клацніть поле, щоб вибрати колір для ліній сітки з палітри кольорів .

Параметри заголовків

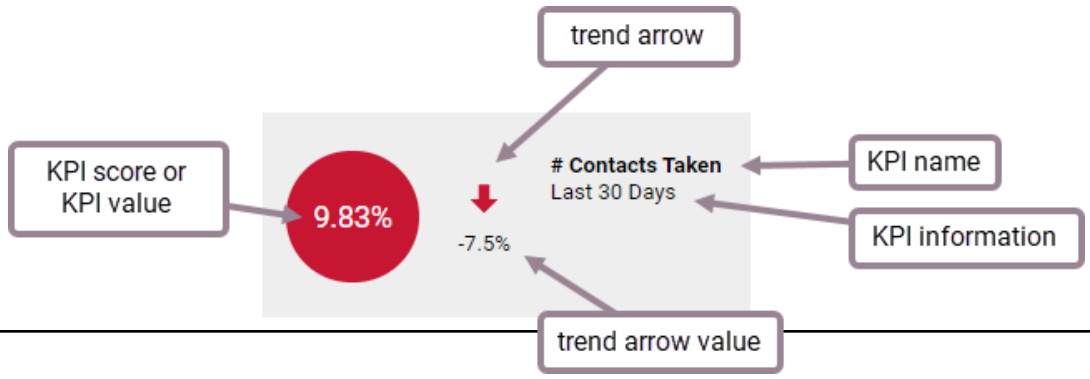
Елемент керування «Параметри заголовка» дає змогу налаштувати вигляд заголовка та за потреби включити верхню та нижню межі значення.

Поле	Опис
Шрифт заголовка відобразити	Виберіть шрифт, стиль шрифту, розмір шрифту та колір, у якому потрібно Заголовок. Якщо ви виберете **«Успадкований»**, буде використано шрифт і стиль шрифту, які ви вибрали в розділі «Стилі». Якщо для розміру шрифту вибрано « **Авто»,** шрифт масштабується відповідно до доступного простору.

Пол	Опис
	Клацніть поле кольору, щоб вибрати колір для тексту заголовка. За замовчуванням **вибрано параметр Використовувати успадкований колір** . Вам потрібно зняти цей прапорець, щоб вибрати власний колір.
Максимальний розмір	Дає змогу вказати максимальний розмір шрифту заголовка. Якщо ви виберіть конкретний розмір шрифту заголовку, у цьому полі за замовчуванням встановлено значення None . Якщо для розміру шрифту заголовка вибрано параметр **«Авто»,** можна вказати максимальний розмір.
Показати ліміти	Показує або приховує мінімальні та максимальні межі діапазону для Значення заголовка. Ці значення встановлюються в елементі керування «Діапазони ».
	Якщо ви виберете відображення обмежень, ви можете вказати шрифт, стиль шрифту, розмір шрифту та колір шрифту для тексту обмежень. За замовчуванням використовується шрифт і стиль шрифту, які ви вибрали в розділі «Стилі». Якщо для розміру шрифту вибрано « **Авто»,** шрифт масштабується відповідно до доступного простору.
	Клацніть поле кольору, щоб вибрати колір для тексту меж. За замовчуванням **вибрано параметр Використовувати успадкований колір** . Вам потрібно зняти цей прапорець, щоб вибрати власний колір.

Параметри заголовків KPI

Елемент керування «Параметри заголовків KPI» дає змогу відображати або приховувати інформацію про KPI.



Пол	Опис
Відображення заголовків	Виберіть, щоб відобразити оцінку KPI або значення KPI у кольоровому колі. Більш детальну інформацію про показник або значення KPI можна переглянути, навівши курсор на число. Колір кола налаштовується в моделі даних, і ви не можете налаштувати його для власних звітів. Коло може бути червоним, жовтим або зеленим, залежно від значення KPI.
Показати назву KPI	Відображення або приховування назви KPI.
Показати інформацію про KPI	Відображення або приховування інформації про KPI.
Показати стрілку тренду	Покажіть або приховайте стрілку, що вказує
на тенденцію KPI. Показувати значення стрілки тренду	Відображення
або приховування значення тренду KPI.	

Параметри рангу KPI

Елемент керування параметрами рангу KPI дає змогу відображати або приховувати інформацію про кілька KPI.

Поле	Опис
Відображення заголовків	Виберіть, щоб відобразити оцінку KPI або значення KPI у кольоровому колі. Більш детальну інформацію про показник або значення KPI можна переглянути за посиланням

Поле	Опис
	наведення курсору на число. Колір кола налаштовується в моделі даних, і ви не можете налаштувати його для власних звітів. Коло може бути червоним, жовтим або зеленим, залежно від значення KPI.
Показати назву KPI	Відображення або приховування назви KPI.
Показати інформацію про KPI	Відображення або приховування інформації про KPI.
Показати стрілку тренду	Покажіть або приховайте стрілку, що вказує
на тенденцію KPI. Показувати значення стрілки тренду	Відображення
або приховування значення тренду KPI.	

Міф

Елемент керування «Легенда» дає змогу налаштувати, де розташована легенда діаграми (пояснення того, який показник представляє колір) і розмір шрифту легенди.

Поле	Опис
Місцезнаходження	Виберіть, де відображатиметься легенда: вгорі, внизу або праворуч від діаграми. Якщо ви вирішите розташувати його вгорі або внизу діаграми, легенда розташовується горизонтально; Якщо ви вирішите розташувати його з правого боку, він буде розташований вертикально. Ви також можете вибрати « **Немає»,** щоб легенда не відображалася.
Розмір	Виберіть розмір пункту для шрифту легенди.

Параметри секторної діаграми

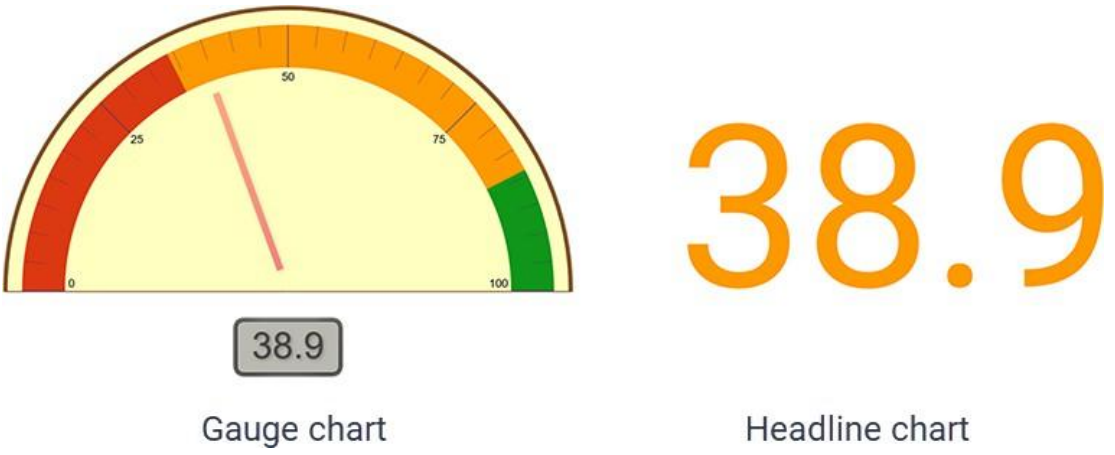
Елемент керування «Параметри секторної діаграми» дає змогу настроїти підписи, що застосовуються до секторної діаграми.

Поле	Опис
Показати мітки	Виберіть, показувати або приховувати мітки. Якщо ви виберете Авто , мітка положення не може бути змінено. Якщо ви виберете **Увімкнути**, то всі параметри можуть

Пол	Опис
	бути налаштованим.
Зміст	Виберіть, яку інформацію відображатиме мітка.
Колір	Виберіть колір для тексту підпису.
Розмір	Налаштуйте розмір пункту тексту підпису.
Позиція	Виберіть розташування тексту підпису відносно краю секторної діаграми. ▪ Якщо вибране положення становить 1,1 або більше, підпис відображається за межами секторної діаграми. ▪ Якщо вибране положення дорівнює 1, мітка відображається зовні, але майже торкається краю секторної діаграми. ▪ Якщо вибране положення менше 1, підпис відображається всередині краю секторної діаграми.

Діапазонів

Елемент керування «Діапазони» дає змогу налаштувати значення та кольори, які використовуються для позначення діапазонів. Цей елемент керування застосовується до калібрувальних і заголовкових діаграм, як показано на цьому графіку:



У вимірювальних діаграмах діапазон вказується у вигляді кольорової смуги на датчику. У діаграмах заголовків діапазон позначається кольором, застосованим до заголовка.

Поле	Опис
Мінімум	Встановіть найменше значення, яке потрібно включити в діаграму. Це значення відображається в параметрах заголовка, якщо в цьому елементі керування ввімкнуто параметр «Показувати межі».
Низький	Встановіть значення, яке відокремлює нижній діапазон від середнього.
Високий	Встановіть значення, яке відокремлює середній діапазон від високого.
Максимум	Встановіть найбільше значення, яке потрібно включити в діаграму. Це значення відображається в параметрах заголовка, якщо в цьому елементі керування ввімкнуто параметр «Показувати межі».
Прапорець «Кольори» встановите	Установіть цей прапорець, щоб увімкнути діапазони на діаграмі. Якщо ви Значення діапазонів і цей пункт знято, діапазони не вступлять в силу на графіку.
Коробки для підбору кольору	Виберіть кольори, які ви хочете представити наявні у вас діапазони Налаштований. Зверніть увагу на розташування кольорових прямокутників; Вони розташовуються між двома значеннями, які виступають в якості нижнього і верхнього діапазонного значення, яке повинен представляти колір. За замовчуванням кольори є червоним для низьких, жовтими для середніх і зеленими для високих значень. Ви можете налаштувати кольори на свій вибір.

Стиль

Елемент керування «Стиль» дає змогу налаштувати шрифт і колір фону за замовчуванням, які використовуються в діаграмі.

Поле	Опис
Текст	Виберіть шрифт, стиль шрифту та колір, якими буде відображатися текст у діаграмі. Клацніть поле кольору, щоб вибрати колір для тексту.
Колір фону	Клацніть поле кольору, щоб вибрати колір тла, який буде використовуватися в

діаграми.

Пол	Опис

Стиль столу

Елемент керування «Стиль таблиці» дає змогу настроювати заголовки та рядки таблиці.

Шрифти	**Розмір** шрифту таблиці — виберіть розмір пункту для всього тексту в таблиці. **Заголовки** рядків: виберіть стиль і колір шрифту для заголовків рядків. Якщо ви виберете **«Успадкований»**, буде використано стиль, який ви вибрали в розділі «Стилізація». **Заголовки** стовпців: виберіть стиль і колір шрифту для заголовків стовпців. Якщо ви виберете **«Успадкований»**, буде використано стиль, який ви вибрали в розділі «Стилізація». **Клітинки**: виберіть стиль і колір шрифту для окремих клітинок таблиці. Якщо ви виберете **«Успадкований»**, буде використано стиль, який ви вибрали в розділі «Стилізація». **Групування**: виберіть стиль шрифту та колір для групування. Якщо ви виберете **«Успадкований»**, буде використано стиль, який ви вибрали в розділі «Стилізація».
Кольори	**Заголовки** рядків: змініть колір тла для заголовків рядків. **Заголовки** стовпців: змініть колір тла для заголовків стовпців. **Клітинки**: змініть колір фону для клітинок таблиці.
Ширина стовпців	**Заголовки** рядків: установіть ширину в пікселях заголовків рядків. **Заголовки** стовпців: установіть ширину в пікселях заголовків стовпців. ПРИМІТКА Не можна встановити певну ширину окремих заголовків рядків або стовпців. Усі заголовки рядків і стовпців мають однакові значення ширину з цим елементом керування.
Висота заголовка стовпця	**Кількість рядків**: встановлює висоту рядка заголовка стовпця в терміни висоти рядів. Наприклад, якщо встановити для цього параметра значення 2, рядок заголовка стовпця матиме два рядки заввишки.

Поле	Опис
Позиція	**Горизонтально**: установіть горизонтальне положення таблиці у вікні перегляду звітів. **Вертикально**: установіть вертикальне положення таблиці у вікні перегляду звітів.

Назви

Елемент керування «Заголовки» дає змогу настроїти заголовок звіту, підзаголовок звіту та загальний текст.

Поле	Опис
Показати назву	Вмикає та вимикає заголовок діаграми. Заголовок розташовується над діаграмою. Коли увімкнено, відображаються параметри конфігурації: **Шрифт** заголовків: виберіть шрифт, стиль шрифту, розмір шрифту та колір, у якому відображатиметься заголовок діаграми. Якщо ви виберете **«Успадкований»**, буде використано шрифт і стиль шрифту, які ви вибрали в розділі «Стилі». **Вирівнювання**: виберіть вирівнювання для назви діаграми. **Діяти як гіперпосилання для масштабування/редагування на приладних дошках** — установіть цей прапорець, щоб зробити заголовок діаграми гіперпосиланням, яке відкриває діаграму для детального перегляду.
Показати субтитри	Вмикає та вимикає субтитри діаграми. Підзаголовок розташовується під діаграмою. Коли увімкнено, відображаються параметри конфігурації: **Шрифт** субтитрів: виберіть шрифт, стиль шрифту, розмір шрифту та колір, у якому відображатиметься підзаголовок діаграми. Якщо ви виберете **«Успадкований»**, буде використано шрифт і стиль шрифту, які ви вибрали в розділі «Стилі».

	Вирівнювання: виберіть вирівнювання для підзаголовка діаграми.
Змінити загальний текст за замовчуванням	Дає змогу замінити загальний текст за замовчуванням користувацьким текстовим рядком. Введіть власний текстовий рядок у текстове поле.

Налаштування сортування звіту за умовчанням

Ви можете налаштувати сортування інформації у вашому звіті за замовчуванням на сторінці **Сортування** Tab в панелі Питання. Ви можете сортувати за даними або за категоріями, але не за обома.

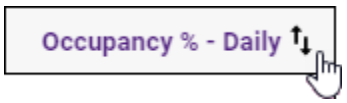
Сортування даних

Елемент керування «Сортування даних» дає змогу настроїти спосіб сортування стовпця в таблиці за промовчанням. Ви можете налаштувати лише одну колонку.

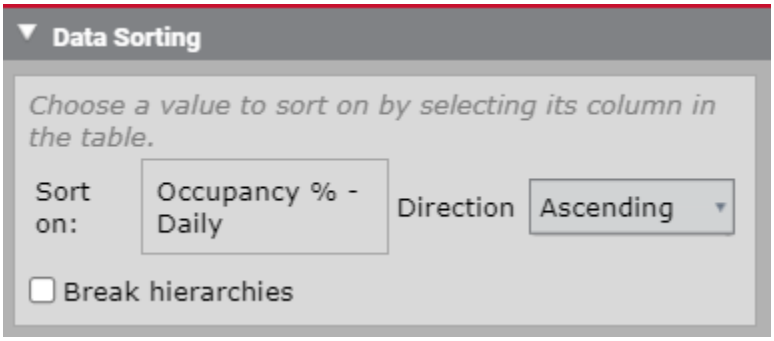
Навіть якщо ви встановили напрямок сортування за промовчанням, будь-хто, хто переглядає таблицю, може змінити сортування, натиснувши стрілку сортування в заголовку стовпця. Цей елемент керування встановлює лише напрямок сортування за замовчуванням.

Налаштування напрямку сортування стовпця за замовчуванням

1. У звіті з типом подання таблиці виберіть Сортування Tab на панелі Питання.
2. В області попереднього перегляду звіту наведіть курсор на заголовок стовпця, за яким потрібно відсортувати таблицю, доки не з'являться стрілки сортування.



3. Натискайте стрілки сортування. Результатом першого клацання є сортування за зростанням (стрілка вгору). Клацніть ще раз, щоб змінити сортування на спадаюче (стрілка вниз). Ваш вибір сортування відображається в полях керування сортуванням даних.



4. Напрямок сортування можна змінити за допомогою розкривного **списку Напрямок** або знову клацнути стрілку сортування в заголовку стовпця.

5. (Необов'язково) Установіть прапорець Порушувати ієрархії, щоб застосувати цей порядок сортування до всієї таблиці без урахування інших групувань.

Видалення стандартного напрямку сортування стовпця

- **В елементі керування «Сортування** даних» виберіть « **Немає»** в **полі «Напрямок** », щоб видалити напрямок сортування за замовчуванням зі стовпця.

Замовлення категорії
Елемент керування «Упорядкування категорій» дає змогу сортувати учасників у групі та призначати певних учасників як винятки з порядку сортування, щоб вони відображалися у верхній частині списку.

ПРИМІТКА Елемент керування сортуванням даних має бути встановлено на **«Немає»,** щоб налаштувати будь-що в елементі керування «Упорядкування категорій».

Налаштування порядку сортування категорій за замовчуванням

1. У звіті з типом подання таблиці виберіть Сортування Tab на панелі Питання.
2. У елементі керування «Упорядкування категорій» відображаються всі доступні категорії (угруповання). Знайдіть категорію, напрямок сортування якої ви хочете налаштувати.
3. Виберіть напрямок сортування з **випадаючого списку Поле сортування** .

Встановлення винятку
Кнопка **«Винятки»** дає змогу видалити одного або кількох учасників категорії з порядку сортування за зростанням або спаданням, який ви налаштували в полі «Сортування». Будь-який учасник, визначений як виняток, залишається на вершині списку.

Встановлення винятків у порядку сортування категорій

1. Натисніть **Вибрати винятки**. Відкриється **діалогове вікно «Вибрати винятки** сортування».
2. Зніміть прапорець Усі **значення** та виберіть одного або кількох учасників категорії, для яких потрібно зробити винятки.
3. Натисніть **Застосувати**.

Створення приладної дошки

Приладна дошка – це набір панелей – звітів, списків, зображень, віджетів і веб-сторінок, які мають спільну тему або фокус і можуть надавати загальну картину бізнес-ситуації. Інформаційні панелі зазвичай створюються для відстеження змін у бізнесі, спостереження за попереджувальними знаками або моніторингу прогресу.

НАЙКРАЩА ПРАКТИКА Перш ніж створювати інформаційну панель, ви повинні знати, який контент ви хочете PUT на ній і як цей контент буде організований. Звіти, які ви хочете включити, вже мають бути
було створено. Можливо, ви захочете намалювати дизайн своєї інформаційної панелі перед тим, як почати, щоб у вас був план, якого слід дотримуватися.

Створення нової інформаційної панелі

1. На сторінці браузера **активів Data Explorer** натисніть **кнопку Нова інформаційна панель** . Дизайнер приладової панелі відкривається з видимими елементами керування приладовою панеллю. Дизайнер приладної дошки – це місце, де ви додаєте всі елементи, з яких складається ваша нова приладна дошка. Він має сітку, яка допоможе вам вирівняти та розташувати панелі.

2. У елементі **керування «Панель** керування» натисніть **«Налаштування** сторінки». Введіть назву нової приладної дошки в заголовку
і натисніть **Зберегти**.

   Панель дизайнера приладної панелі закривається, і відображається нова панель приладів із заголовком у верхньому лівому куті. Тепер він також відображається в списку інформаційних панелей браузера активів.

Як відредагувати нову інформаційну панель

1. Якщо ви щойно зберегли нову приладну дошку з назвою, вона вже відображається на екрані. Якщо ви не працювали над ним останнім часом, знайдіть його в списку звітів на сторінці браузера активів.

2. Натисніть **«Редагувати приладну дошку** » у верхньому правому куті приладної дошки, щоб відкрити конструктор приладної дошки.

   Тепер ви готові додавати вміст на приладну дошку за допомогою елемента керування приладною дошкою.

Про пульт управління

Елемент керування приладною дошкою дає змогу додавати різні типи вмісту до приладної дошки та налаштовувати вигляд приладної дошки. Він включає в себе 4 органи управління.

Додавання елементів керування панелями

Елемент керування «Додати панелі» — це основний спосіб додавання вмісту до приладної дошки. Панель – це контейнер для певних видів контенту:

- Панелі вмісту: списки, звіти та веб-сторінки.
- Стилізаційні панелі: зображення та текст
- Елементи керування параметрами: компактний вибір учасників, вибір учасників, введення чисел, введення тексту та вибір періоду часу.

- Віджети WFM та QM

Контроль параметрів

Елемент керування параметрами пов'язує («прив'язує») панель керування параметрами зі звітом, на який впливає контроль параметрів. Наприклад, якщо у вас є звіт, який містить дані про кількох агентів, до цього звіту можна зв'язати елемент керування параметрами Member Picker, щоб ви могли вибрати, які дані агента переглядати на приладній дошці.

Керування налаштуваннями сітки

Елемент керування «Параметри сітки» дозволяє змінювати сітку в конструкторі приладової панелі. Ви можете додавати або видаляти рядки та стовпці, а також змінювати відстань між лініями сітки.

Керування налаштуваннями сторінки

Елемент керування «Параметри сторінки» дає змогу налаштувати вигляд приладної дошки. Ви можете налаштувати верхній колонтитул, нижній колонтитул, межі, фон і панель навігації для верхньої частини приладної дошки.

Додавання панелі

Панелі – це контейнери, які розміщуються в сітці приладової панелі. Існує кілька видів панелей. Панелі «Веб-сторінка», «Список», «Текст» і «Зображення» відображають інформацію з-поза меж функції Data Explorer, тоді як панелі «Звіт», «Параметр» і «Віджет» налаштовують і відображають інформацію, створену Data Explorer.

На панелі звіту відображається діаграма або таблиця, яка була налаштована в конструкторі звітів. На панелі параметрів відображаються конкретні фільтри для звітів. Ви можете зв'язати панель параметрів з панеллю звіту та використовувати панель параметрів для фільтрації інформації, яка відображається на панелі звіту. Наприклад, звіт, який відображає інформацію про групу, може бути зв'язаний із панеллю параметрів вибору учасників. На панелі вибору учасників можна фільтрувати інформацію в діаграмі, щоб відобразити інформацію про кожного члена команди.

> ПРАКТИЧНА ПОРАДА Щоб створити параметр для панелі звітів, перед встановленням параметра створіть панель звіту та панель параметрів.

Як додати панель звітів на інформаційну панель

1. Натисніть « **Додати панелі** » в діалоговому вікні «Керування панеллю».
2. Натисніть кнопку Додати **звіт** , а потім клацніть у сітці та перетягніть, щоб намалювати рамку та встановити розташування та розмір панелі.
3. Натисніть « **Редагувати**», а потім виберіть **«Властивості** » з розкривного списку на панелі, щоб налаштувати властивості панелі. Відкриється діалогове вікно Властивості звіту.
4. На вкладці **Selection** Tab виберіть звіт для відображення на панелі.

Додайте панель параметрів на панель інструментів

1. Натисніть « **Додати панелі** » в діалоговому вікні «Керування панеллю».
2. Виберіть тип параметра в розділі «Елементи керування параметрами».

3. Клацніть усередині сітки та перетягніть, щоб намалювати контур панелі параметрів.

Додайте панель віджетів

Панелі віджетів надають зведене та детальне відображення статистики роботи контакт-центру за останні дванадцять місяців у розрізі агентів, команд та груп. Зведення відображаються у вигляді гістограм і графіків.

Налаштування віджета Провідника даних

Коли ви наводите вказівник на панель інструментів віджета, стає доступною кнопка конфігурації віджета. Якщо ви натиснете цю кнопку, відкриється панель розгортання, яка містить налаштовувані параметри віджетів. Після того, як ви застосовуєте зміни до налаштувань, вони зберігаються щоразу, коли ви входите в систему. Щоб приховати налаштування віджета, натисніть на іконку ще раз.

Необхідні умови

Вам потрібні правильні дозволи для перегляду та редагування віджетів. Необхідні дозволи залежать від віджета. Див. Керуйте ролями та дозволами .

Розташування сторінки

Домашня сторінка > редагувати інформаційну панель > додавати панелі > віджети WFM або QM

> ПРИМІТКА**:** Щоб отримати доступ до Data Explorer Tab, потрібен дозвіл Data Explorer. З цим дозволом доступний такий альтернативний шлях:
> Data Explorer > Нова панель інструментів або Панель інструментів (у списку Dashboard) > додати панелі > віджети WFM або QM

Процедури

Як додати віджет на інформаційну панель

1. Перейдіть на інформаційну панель.
2. Натисніть **«Додати панелі»**.
3. Виберіть потрібний віджет.
4. Клацніть усередині сітки та перетягніть, щоб намалювати контур панелі параметрів.
5. Натисніть **Зберегти**. З'явиться **сторінка приладної дошки** попереднього перегляду.
6. Натисніть значок **Налаштування** (шестірня у верхньому правому куті віджета).
7. Налаштуйте доступні поля за бажанням.

ПРИМІТКА : Поля різняться залежно від віджета. Перегляньте описи полів нижче, щоб отримати додаткову інформацію про всі потенційні поля.

8. Натисніть **Застосувати**.

Редагування віджета

1. Натисніть значок **Налаштувань** (шестірня у верхньому правому куті віджета) на **сторінці Панель попереднього** перегляду.
2. Відредагуйте доступні поля за бажанням.
3. Натисніть **Застосувати**.

Опис полів

Поля, які можуть з'явитися на панелі, перераховані нижче. На панелі цього віджета відображаються лише поля, які застосовуються до певного віджета.

Поле	Опис
Оператор	Ім’я оператора. Налаштування за замовчуванням для цього поля залежить від вашої ролі: ▪ Якщо ви агент і ваша роль обмежена за обсягом, ваше ім'я відображається в цьому полі, а поле вимикається ▪ Якщо ваша роль має більш широку сферу застосування, це поле включено, і ви можете вибрати агента з випадаючого списку ▪ Якщо ви агент і ваша роль має ширшу сферу застосування, ваше ім'я відображається в цьому полі, і ви можете вибрати агента з випадаючого списку
Діапазон	Діапазон дат для історичної інформації. Діапазон за замовчуванням такий: ▪ Вісім днів для виконання черги обслуговування ▪ Один місяць для відсотків операторів, середнього часу на дзвінок, дзвінків оператора за годину, обсягу дзвінків, часу оператора, розподілу часу оператора та статистики мовлення ▪ Останні шість місяців для загальних контактів, середніх оцінок і діапазонів оцінювання

Поле	Опис
Діаграми	Тип діаграми, який ви хочете відображати в цьому віджеті.
Eval Form	Тип форми оцінювання або назва конкретної форми оцінювання.
Груповий	Назва групи. Стандарт визначається вашою роллю.
Команда	Назва команди. Стандарт визначається вашою роллю.
Групувати за	Як групуються дати. За замовчуванням встановлено значення День.
Серії 1–8	Елементи даних, які ви хочете відображати в цьому віджеті. Кожен віджет містить унікальний набір елементів даних, а кількість елементів даних варіюється в залежності від віджета.
Черга обслуговування	Назва черги обслуговування. Це поле відображається лише для Керівники.
Мета	Ціль для обраної черги послуг. Установіть прапорець, щоб відобразити ціль.
Групи 1–4	Смуги визначають кількість зірок, які відображаються в полі «Партитура». Для підрахунку балів на основі відсотка в діапазонах використовуються цілі числа від 0–100. Значення за замовчуванням для кожного каналу виглядає наступним чином: ▪ Канал 1 = 20 ▪ Канал 2 = 40 ▪ Смуга 3 = 60 ▪ Канал 4 = 80 ПРИКЛАД: Якщо агент набрав 61 бал або вище, у полі «Оцінка» з'являються чотири зірки. Якщо агент набрав від 41 до 60 балів, три зірки з'явиться в полі «Оцінка». Для підрахунку балів у групах використовуються цілі числа. Мінімальний

Поле	Опис
	Значення для цього діапазону визначається сумою всіх мінімальних значень, які присвоюються питанням. Максимальне значення для цього діапазону визначається сумою всіх максимальних значень, які присвоюються питанням.
Ключ метаданих	Метадані, пов'язані з оцінкою. Випадаючий список Відображає всі визначені ключі метаданих. Метадані, які відображаються в цьому випадаючому списку, визначає адміністратор. Значення за замовчуванням = Всі. Виберіть ключ метаданих і значення, щоб відфільтрувати оцінки на основі певних значень метаданих.
Значення метаданих	Значення, пов'язане з ключем метаданих. Символами узагальнення є Підтримується. Символ узагальнення зірочкою (*) представляє будь-яку кількість символів, а символ узагальнення знака питання (?) представляє одного символу.

Пов'язані теми

- Керування ролями та дозволами
- Створення приладної дошки
- Додавання панелі

Доступні віджети QM
Наступні віджети містять статистику для QM.

- Віджет прогресу досягнення мети контакту
- Віджет "Підсумки контактів"
- Поточний віджет «Найкращі виконавці»
- Віджет «Середні оцінки»
- Віджет «Діапазони оцінювання»

- Віджет «Оцінка гейміфікації»
- Віджет "Виконані останні Evals"
- Віджет «Останні оцінки»
- Віджет запису опитувань

Необхідні умови

- Вам потрібен дозвіл View QM Dashboard, щоб переглянути власні дані.
- Щоб редагувати приладні дошки, вам потрібен дозвіл Adadministration Dashboards. Перегляньте розділ Керування ролями та дозволами .

Розташування сторінки

Data Explorer > Нова панель інструментів або Панель інструментів (у списку Панель приладів) >

Додавання панелей > Домашня сторінка віджетів QM > Редагувати Панель інструментів >

Додавати панелі > Віджети QM

Віджет прогресу досягнення мети контакту

Віджет "Прогрес досягнення контактної цілі" відображає поточний статус виконання оцінок, калібрувань і відгуків цілей контакту. Ви можете вибрати відображення даних для всіх активних цілей для одного оцінювача або для всіх оцінювачів для однієї цілі.

Елемент даних	Опис
Ім’я	Ім'я оцінювача для поточної мети.
Прогрес	Відображає прогрес як один із наведених нижче показників. ▪ Виконано – кількість завдань із ціллю контакту, які виконавець оцінювання із загальної необхідної. ▪ Залишок — кількість завдань із завданнями на ціль контакту, які оцінювач має виконати.

Віджет "Підсумки контактів"

Віджет «Підсумки контактів» відображає поточні підсумки контактів для вибраної групи, команди або агентів. Відображувані дані ґрунтуються на результатах конкретної форми оцінювання або типу форми оцінювання. Щоб дізнатися більше про цей звіт, перегляньте графік загальної кількості контактів.

Поточний віджет «Найкращі виконавці»

Віджет «Поточні найкращі виконавці» відображає поточний список ваших найкращих агентів.

Елемент даних	Опис
Оператор	Ім'я та прізвище агента.
Забити	Оцінка визначається на основі обчислених викликів, які містять указане значення метаданих за вказаний діапазон дат. Для кожної смуги підрахунку балів з'являється зірочка. **ПРИКЛАД** Для підрахунку балів на основі відсотка чотири зірки відображаються в полі Оцінка, якщо оцінка агента становить від 61 до 80.
ACD Статус	Статус агентів ACD. Це поточний статус ACD у Управління трудовими ресурсами. ПРИМІТКА**:** Це поле з'являється лише у випадку, якщо у вас є QM та WFM.

Віджет «Середні оцінки»

Віджет «Середні оцінки» відображає поточні середні оцінки для вибраної групи, команди або агентів.

Віджет «Діапазони оцінювання»

Віджет «Діапазони оцінювання» відображає поточні діапазони оцінювання для вибраної групи, команди або агентів. У ньому відображаються такі елементи даних.

Елемент даних	Опис
Нижче	Кількість оцінених контактів, які нижчі за очікування.
Відповідає	Кількість оцінених контактів, які відповідають очікуванням.
Перевищує	Кількість оцінених контактів, яка перевершує очікування.

Віджет «Оцінка гейміфікації»

Віджет «Оцінка гейміфікації» відображає показники на основі таких категорій ефективності:

- QM Показник якості
- WFM Оцінка прихильності

ПРИМІТКА Оцінка прихильності WFM доступна лише тоді, коли активовано WFM.

У віджеті Gamification Score агенти можуть бачити свій поточний рівень і прогрес до наступного. Вони можуть вибрати, яку категорію ефективності відображати: QM Показник якості або WFM Оцінка прихильності.

Коли агенти налаштовують віджет Gamification Score, він відображає значок і індикатор прогресу. Поруч зі значком є номер: значок символізує рівень, якого досягли агенти, а цифра поруч з ним вказує на рівень, якого вони досягли в обраній ними категорії продуктивності. Індикатор прогресу показує, наскільки агенти близькі до наступного рівня.

Супервайзери та адміністратори можуть налаштувати віджет Gamification Score для відображення одного агента (який виглядатиме ідентично віджету Gamification Score агента) або для відображення всіх агентів для певної категорії продуктивності.

Віджет «Оцінка гейміфікації» відображає такі елементи даних.

Елемент даних	Опис
Груповий	Назва групи.
Команда	Назва команди.
Оператор	Ім'я та прізвище агента.
Знак	Значок, який заробив агент, який базується на кількості балів, які агент набрав на даний момент.

Віджет "Виконані останні Evals"

Віджет «Нещодавні виконані евали» відображає результати останніх оцінок, які ви виконали для вибраної групи, команди або агентів. Ви можете вибрати форму оцінювання на основі балів або відсотків у випадаючому списку Eval Form.

Елемент даних	Опис
Останній	Бал або відсотковий бал за останнє оцінювання, яке ви виконали. Віджет визначає останню оцінку за датою та часом проведення.
Останні 5	Середній бал або відсотковий бал за останні п'ять оцінювань, які ви виконали. Віджет визначає останні п'ять оцінок за датою та часом оцінок.

Віджет «Останні оцінки»

Віджет «Останні оцінки» відображає результати останніх оцінок, які всі оцінювачі виконали для вибраної групи, команди або агентів. Ви можете вибрати форму оцінювання на основі балів або відсотків у випадаючому списку Eval Form.

ПРИМІТКА: Коли агент переходить з однієї команди до іншої, контакти агента з вихідної команди та оцінки, пов'язані з цими контактами, залишаються в початковій команді. Контакти та їх

Оцінки з другої команди агента залишаються за другою командою.

Елемент даних	Опис
Останній	Бал або відсотковий бал за останню оцінку. Віджет визначає останню оцінку за датою та часом проведення.
Останні 5	Середній бал або відсотковий бал за останні п'ять оцінок. Віджет визначає останні п'ять оцінок за датою та часом оцінок.

Віджет запису опитувань

Віджет «Запис опитувань» відображає результати останніх опитувань після дзвінка, які клієнти надіслали для вибраної групи, команди або агентів. Ви можете вибрати одну або всі форми опитування з випадаючого списку Форма опитування.

Елемент даних	Опис
Останній	Оцінка за останнє подано опитування. Віджет визначає останнє опитування за датою та часом відповіді на опитування.
Останні 5	Середній бал опитування за останні п'ять поданих опитувань. Віджет визначає останні п'ять опитувань за датою та часом відповідей на опитування.

Доступні віджети WFM

Наступні віджети містять статистику для WFM.

- Віджет обсягів дзвінків агента
- Віджет «Дзвінки оператора за годину»

- Віджет «Відсотки агентів»
- Віджет розподілу часу агента
- Віджет підсумків часу агента
- Віджет «Мій розклад»
- Віджет дотримання в реальному часі
- Віджет продуктивності черги послуг

Необхідні умови

- Вам потрібен дозвіл View WFM Dashboard, щоб переглянути власні дані.
- Вам потрібні дозволи на перегляд WFM Dashboard, Edit Schedules та View Schedules, щоб переглянути дані агентів у вашій області.
- Щоб редагувати приладні дошки, вам потрібен дозвіл Adadministration Dashboards. Перегляньте розділ Керування ролями та дозволами .

Розташування сторінки

Data Explorer > Нова панель інструментів або Панель інструментів (у списку Dashboard) >

Додавання панелей > Домашня сторінка віджетів WFM > Редагувати Dashboard > Додавати панелі

> Віджети WFM

Віджет обсягів дзвінків агента

Віджет Обсяги дзвінків оператора відображає обсяги дзвінків оператора за вибраний діапазон дат. Дані можна групувати по днях або по місяцях. Якщо згрупувати дані за днями, діапазон становитиме один місяць. Якщо згрупувати дані за місяцями, можна вибрати діапазон два, три, шість або дванадцять місяців. Наведіть вказівник на точку даних на діаграмі, щоб відобразити підказку з точним значенням точки даних. Оператори можуть переглядати власні оброблені та переведені дзвінки. Супервайзери, планувальники або адміністратори можуть переглядати оброблені та передані виклики для операторів у межах своєї компетенції. Перегляньте розділ Налаштування віджета Провідника даних, щоб дізнатися більше про поля для цього віджета.

З розкривного списку «Серія» можна відобразити такі елементи даних:

Оброблені дзвінки — кількість контактів, які черга послуг або оператор обробили протягом інтервалу.

Переведені дзвінки — кількість ACD дзвінків, які оператор перевів протягом інтервалу.

ПРИМІТКА : Нуль на графіку вказує на те, що оператор увійшов у систему протягом дня, але не приймав дзвінків. Жодні дані на графіку не вказують на те, що оператор не зайшов у систему саме в цей день.

Віджет «Дзвінки оператора за годину»

Віджет «Дзвінки оператора за годину» відображає середню кількість дзвінків ACD за годину, які оператор обробляє протягом вибраного діапазону дат. Дані можна групувати по днях або по місяцях. Якщо згрупувати дані за днями, діапазон становитиме один місяць. Якщо згрупувати дані за місяцями, можна вибрати діапазон два, три, шість або дванадцять місяців. Наведіть вказівник на точку даних на діаграмі, щоб відобразити підказку з точним значенням точки даних.

Дзвінок зараховується в тому інтервалі розкладу, в якому оператор відповідає на нього. Ви можете вибрати відображення елемента **даних «Дзвінки за годину » з випадаючого списку «Серія »**. **Дзвінки на годину** – це середня кількість дзвінків ACD за годину, які обробляє оператор. Перегляньте розділ Налаштування віджета Провідника даних, щоб дізнатися більше про поля для цього віджета.

ПРИКЛАД: Якщо оператор відповідає на дзвінок о 10:58 і завершує дзвінок об 11:03, цей дзвінок зараховується в інтервалі розкладу 10:00–10:59, а не в інтервалі 11:00–11:59.

Віджет «Відсотки агентів»

Віджет "Відсотки операторів" відображає коефіцієнт зайнятості, відсоток прийнятих дзвінків або обидва для вибраного діапазону дат. Дані можна групувати по днях або по місяцях. Якщо згрупувати дані за днями, діапазон становитиме один місяць. Якщо згрупувати дані за місяцями, можна вибрати діапазон два, три, шість або дванадцять місяців. Наведіть вказівник на точку даних на діаграмі, щоб відобразити підказку з точним значенням точки даних.

Ви можете вибрати відображення одного або обох елементів даних «% зайнятості» та «% використання» в будь-якому порядку на панелі «Конфігурація віджета». **Зайнятість %** — це відсоток часу, проведеного оператором під час сеансу в активних станах обробки контактів (наприклад, на вхідні дзвінки, у підсумковій активності, на вихідних дзвінках). **Коефіцієнт використання –** це відсоток запропонованих дзвінків, на які відповів оператор. Перегляньте розділ Налаштування віджета Провідника даних , щоб дізнатися більше про поля для цього віджета.

Віджет розподілу часу агента

Віджет «Розподіл часу агента» відображає середній час, який ви провели в певному стані ACD для вибраного діапазону дат. Дані можуть бути згруповані по днях або по місяцях і виражаються в секундах. Якщо згрупувати дані за місяцями, можна вибрати діапазон в один, два, три, шість або дванадцять місяців. Наведіть вказівник на точку даних на діаграмі, щоб відобразити підказку з точним значенням точки даних.

Ви можете вибрати відображення до трьох із наведених нижче елементів даних у будь-якому порядку.

Елемент даних	Опис

Середні терміни обробки	Середня кількість часу, протягом якого агент перебував у ACD станах, пов'язаних з

Елемент даних	Опис
	обробка дзвінка. Стани ACD, включені в це середнє значення, залежать від того, який з наступних ACD використовує ваша система: ▪ Unified CCE або Unified CCX—Середня кількість часу, протягом якого агент перебував у станах "Говорить", "На утриманні", "Робота готова" та "Робота не готова". ▪ Avaya AACC — середня кількість часу, протягом якого оператор перебував у станах "Розмова", "На утриманні" та "Перерва (робота)". ▪ Avaya CMS — середній проміжок часу, протягом якого оператор перебував у станах "Розмова", "На утриманні" та "Робота після дзвінка".
Середній час розмови	Середня кількість часу, протягом якого оператор перебував на вхідних дзвінках ACD, починається з моменту відповіді на дзвінок і закінчується, коли дзвінок розривається, включаючи час утримання.
Середній час утримання утримання	Середня кількість часу, протягом якого оператор перебував на утриманні, включаючи час для трансферів і конференцій.
Середній час роботи	Середня кількість часу, який агент провів у стані «Робота» негайно після дзвінка ACD.
Середній час готовності для	Середній проміжок часу, протягом якого агент був увійшов у систему та був доступний приймати дзвінки ACD.
Середній час неготовності недоступний для	Середній проміжок часу, протягом якого оператор був увійшов у систему, але Приймайте дзвінки ACD.

Віджет підсумків часу агента

Віджет «Підсумки часу агента» відображає загальний час, який агент провів у певних станах ACD для вибраного діапазону дат. Дані можуть бути згруповані по днях або місяцях для діапазону від 1 до 12 місяців і представлені у форматі ГГ:ХХ:СС. Наведіть вказівник на точку даних на діаграмі, щоб відобразити підказку з точним значенням точки даних.

Ви можете вибрати відображення до восьми з наведених нижче елементів даних у будь-якому порядку.

Елемент даних	Опис

Загальний час обробки	Загальна кількість часу, протягом якого агент перебував у стані ACD, пов'язаному з обробкою

Елемент даних	Опис
	дзвінок. Стани ACD, включені в це середнє значення, залежать від того, який з наступних ACD використовує ваша система: ■ Unified CCE або Unified CCX—загальна кількість часу, протягом якого агент перебував у станах "Говорити", "Утримати", "Робота готова" та "Робота не готова". ■ Avaya AACC — загальна кількість часу, протягом якого агент перебував у станах Talking, On Hold та Break (Work). ■ Avaya CMS — загальна кількість часу, протягом якого оператор перебував у станах «Розмовляє», «На утриманні» та «Після роботи».
Загальний час розмови починаючи	Загальна кількість часу, протягом якого оператор перебував на вхідних дзвінках ACD, під час відповіді на дзвінок і завершення його відключення, включаючи час утримання.
Загальний час утримання включаючи утримання	Загальна кількість часу, протягом якого оператор ставив дзвінки на утримання, час для трансферів і конференцій.
Загальний час роботи	Загальна кількість часу, який агент провів у стані «Робота» негайно після дзвінка ACD.
Загальний час готовності для прийняття	Загальна кількість часу, протягом якого оператор був увійшов у систему та був доступний ACD дзвінків.
Всього не готовий час для використання	Загальна кількість часу, протягом якого оператор був зареєстрований, але недоступний ACD дзвінків.
Всього в обслуговуваному часі розмови, утримання та	Загальна кількість часу, протягом якого агент перебував у режимах готовності, Стан роботи. Опція за замовчуванням для Series 1 на панелі конфігурації віджетів.
Загальний час входу в систему	Загальний час за період входу агента в поле ACD. Опція за замовчуванням для Series 2 на панелі Налаштування віджетів.

Віджет «Мій розклад»

Віджет «Мій розклад» відображає підсумок розкладу оператора на один день, за замовчуванням це сьогодні.

ПРИМІТКА Якщо з проектом або винятковою діяльністю пов'язана примітка, у верхньому правому куті з'являється заштрихований трикутник. Наведіть курсор на дію, щоб переглянути нотатку.

Віджет також показує поточні відсотки дотримання (A) та відповідності (C) агента за день. Інформацію про те, як розраховуються відсотки прихильності та відповідності, можна знайти у віджеті дотримання в реальному часі .

Якщо агент не заплановано жодної активності, у розділі «Мій розклад» з'явиться повідомлення «Нічого не заплановано на цей день».

Ви можете переглядати минулі та майбутні розклади щодня, переходячи назад і вперед на сторінках календаря.

Показаний час початку та завершення активності базується на часовому поясі відображення, налаштованому для агента адміністратором, тоді як дата базується на часовому поясі сервера WFM. Якщо розклад переходить межу півночі, виділяється час початку занять до півночі. Щоб дізнатися більше про часові пояси, перегляньте статтю Про часові пояси.

Агенти не можуть змінювати віджет «Мій розклад». Супервізори можуть змінювати віджет, вибравши агента, розклад якого відображається у віджеті, і перейменувавши віджет за бажанням.

Віджет дотримання в реальному часі

Віджет «Прихильність у реальному часі» відображає дані про дотримання в реальному часі для обраних операторів. Віджет оновлює дані кожні 30 секунд. Установіть **прапорець Відобразити підсумок** , щоб відобразити зведення результатів у верхній частині таблиці. Натисніть значок стрілки вправо у верхньому правому куті віджета, щоб перейти на сторінку Розклад агента. Перегляньте розділ Налаштування віджета Провідника даних, щоб дізнатися більше про поля для цього віджета.

Ви можете відображати вибраних агентів і серії в будь-якому порядку. Клацніть, перетягуйте та перетягуйте окремого агента або серію в потрібне місце в списку.

Сортуйте рядки таблиці в порядку зростання або спадання, клацнувши заголовок стовпця.

> ПРИМІТКА : Віджет прихильності в реальному часі не оновлюється одночасно з панеллю прихильності WFM на сторінці Agent Explorer. Перегляньте статтю Прихильність і відповідність агентів.

Віджет продуктивності черги послуг

Лише супервізори, планувальники та адміністратори мають доступ до віджета «Продуктивність черги обслуговування». Він відображає продуктивність рівня обслуговування в реальному часі (% рівня обслуговування) для вибраної черги послуг і, за бажанням, також цільову (прогнозовану) продуктивність рівня обслуговування. Віджет оновлює дані двічі на годину: на годину та через 30 хвилин після години. Ви можете групувати дані за днями або інтервалами в діапазоні від 8 до 180 днів.

Відсоток рівня обслуговування – це відсоток фактичних дзвінків, прийнятих за кожен інтервал у межах порогового періоду обслуговування.

Щоб порівняти фактичну продуктивність рівня обслуговування (%SVL-A) із цільовою (прогнозованою) ефективністю рівня обслуговування (%SVL-G), виберіть пункт Інтервал із розкривного списку Групувати за, а потім установіть прапорець Ціль на панелі конфігурації віджета.

Додайте параметр

Параметр пов'язує (прив'язує) значення між панеллю параметрів і панеллю звітів на приладній дошці. Коли ці два елементи пов'язані, ви можете вибрати або ввести значення, які будуть динамічно фільтрувати інформацію, що відображається в панелі звіту. За допомогою параметра можна керувати одним або кількома звітами.

Прив'язка панелі параметрів до панелі звіту

1. Натисніть « **Параметри** » в діалоговому вікні «Керування приладною панеллю». Відкриється діалогове вікно Прив'язка параметрів.
2. Натисніть кнопку « **Додати новий параметр** » у нижньому лівому куті діалогового вікна «Прив'язка параметрів». До списку додається новий параметр.
3. Натисніть на **поле Прив'язки** та виберіть категорію даних, щоб прив'язати панель звіту до параметра.
4. Натисніть Додати , щоб додати поле Прив'язка.
5. У новому полі Прив'язка виберіть панель параметрів, за якою потрібно відфільтрувати звіт.
6. Натисніть **«Застосувати** », щоб створити прив'язку параметрів.

Коли панель параметрів прив'язана до панелі «Звіт», ви можете контролювати, яку інформацію відображає панель звіту. Наприклад, щоб відобразити інформацію для окремого учасника групи, зніміть прапорець Усі значення на панелі параметрів і встановіть прапорець для члена, якого потрібно бачити.

Фільтрування видалених записів

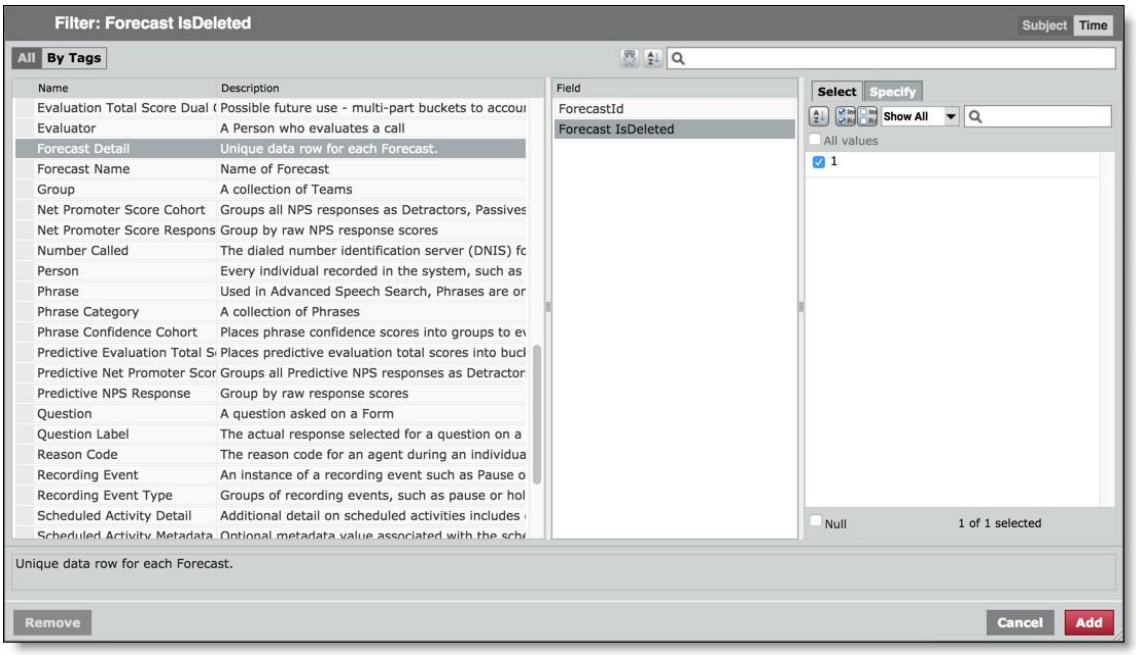
База даних звітів для Data Explorer накопичує дані з часом, щоб забезпечити попередній аналіз цих даних. Записи, які зазвичай видаляються з бази даних, насправді не видаляються з Data Explorer. Натомість ці файли позначаються як такі, що вказують на їхній статус видалення. Щоб забезпечити точні результати у звітності, необхідно застосувати фільтр для видалення видалених записів із запитань. У наведеній нижче таблиці показано три типи даних, для яких потрібні ці фільтри, а також відповідні теми та поля, які потрібно використовувати для фільтрування видалених записів.

Назва теми	Поле
Звіт про прихильність агентів	Звіт про дотримання
агентів IsDeleted Графік роботи агента	Запланувати
активність IsDeleted	

Прогноз	Прогноз IsDeleted

Фільтрування видалених записів

1. У розділі Фільтри питання Tab натисніть **[ліміт]**. Відкриється діалогове вікно Вибір фільтра.



2. Виберіть відповідну назву теми відповідно до попередньої таблиці.
3. Виберіть відповідне поле для назви цієї теми відповідно до попередньої таблиці.
4. Зніміть прапорець Усі **значення** .
5. Установіть прапорець **1** . У цьому фільтрі 1 означає «істина».
6. Натисніть **Додати**. Спочатку звіт включатиме лише видалені значення.
7. У розділі Фільтри питання Tab натисніть випадаюче **меню є** у фільтрі та виберіть **Ні**. Видалені записи видаляються зі звіту.

Налаштування корпоративних KPI

Ключовий показник ефективності підприємства (KPI) – це більше, ніж просто один показник або показник, як-от середній час обробки, дотримання вимог або прийняті дзвінки. Щоб бути KPI, цим цифрам має бути надано додаткове визначення, щоб розповісти їхню історію та вплинути на управління ефективністю підприємства. Для значущості KPI вимагають:

- Мета , щоб ви розуміли, чого намагається досягти організація.
- Рахунок , щоб ви розуміли, чи була досягнута мета. Дуже часто бали виводяться за допомогою простого співвідношення показників, поділених на цілі, але в інших випадках для оцінки досягнень потрібна більш складна формула. Наприклад, іноді криволінійна, а не лінійна шкала краще узгоджується з реальністю продуктивності та тим, що вважається «хорошою» або «поганою» оцінкою.
- Попередній **період**, на тлі якого можна оцінити ефективність у динаміці. У нас справи йдуть краще чи гірше, ніж минулого місяця?
- Об'ємний **контекст, в якому слід оцінювати**. Це для групи? Команда? Черга на обслуговування? Агент?

Кожна з цих речей, при правильному налаштуванні, може швидко відповісти на запитання на кшталт: «Чи досягла Eastern Team цілей компанії щодо дотримання вимог за останній місяць? Чи покращилися вони порівняно з попереднім місяцем?» або «Минулий місяць був важким щодо якості черги послуг бази даних через шторми на північному сході. Тепер, коли погода встановилася, як вони покращилися?»

Властивості KPI

Настроєно дев'ять властивостей, які впливають на KPI підприємства.

Власність	Опис
KPI Фактичний	Фактичне значення міри. Це те саме значення, яке повертається, якщо показник використовується без візуалізацій KPI.
Ціль KPI	Ціль для KPI, як визначено на сторінці Ключові показники ефективності (KPI) (див. Налаштування KPI).
Оцінка KPI	Оцінка за KPI, заснована на фактичних і цільових значеннях. Конкретна формула, яка керує цим, вбудована безпосередньо в модель даних і не може бути змінена.
KPI Фактична дельта %	Відсоток зміни між фактичним значенням міри зазначене у звіті та фактичне значення заходу за попередній період.
KPI Actual Delta	Різниця в значенні між фактичним значенням міри зазначене у звіті та фактичне значення заходу з

Власність	Опис
	попереднього періоду.
KPI Попереднє Актуальне	Попереднє значення міри або показника на момент, визначений властивість «Відображення періоду часу KPI».
Попередня оцінка KPI	Оцінка, досягнута за попереднім фактичним значенням у порівнянні з мета.
KPI Score Delta	Фактична різниця між попереднім і поточним результатом.
Відображення часового періоду KPI	Період часу, налаштований на сторінці Ключові показники ефективності (KPI) (див. Налаштування KPI).

Налаштуйте параметри

KPI налаштовуються на рівні компанії на **сторінці Ключові показники ефективності (KPI)** в Управлінні додатками адміністратором (див. Налаштування KPI). Це робиться для того, щоб можна було порівняти всі KPI в рівній шкалі — ті, які компанія визначила для цілей, вимірів і часу. Таким чином, всі результати можна порівнювати один з одним з певною впевненістю.

Сторінка «Ключові показники ефективності» підключена до бібліотеки даних Data Explorer, з якої вона отримує список доступних KPI, їх значення за замовчуванням, а також пов'язані з ними групи, команди та черги обслуговування. Після налаштування ці параметри зчитуються будь-яким звітом Data Explorer, у якому використовуються KPI. Якщо змінити налаштування KPI, усі звіти KPI та приладні дошки автоматично оновлюються відповідно до цих змін.

KPI має ієрархічну природу. Тобто, коли ви ставите мету і не вказуєте групу, команду або чергу послуг, мета застосовується до всіх груп, команд і черг послуг у всьому вашому контакт-центрі. Якщо вказати групу, ціль застосовується лише до цієї групи та команд, які до неї належать. Якщо вказати групу, команду та чергу обслуговування, ціль застосовується до команди, що належить до групи, і до черги обслуговування, оскільки вони не мають прямого зв'язку. Більш конкретна мета переважає над менш конкретною.

ПРИМІТКА : Не всі KPI можна налаштувати для всіх трьох доступних параметрів.

Усі KPI мають цілі за замовчуванням і періоди часу, тому вони працюватимуть без помилок. Ці цілі слід змінити, щоб вони відповідали унікальним вимогам і бізнес-цілям вашого бізнесу.

Впроваджуйте звіти

Будь-який звіт може бути звітом KPI, якщо в ньому використовується один або кілька показників, налаштованих як KPI. Під час налаштування звіту можна вибрати групування за значеннями KPI (доступні в режимі перегляду Тема), щоб відобразити всі налаштовані властивості для кожного KPI. Властивості можна фільтрувати, тому у звіті відображаються лише вибрані властивості.

Звіти KPI можна фільтрувати, як і будь-який інший звіт, і групувати за будь-якими параметрами, які були налаштовані на сторінці «Ключові показники ефективності».

Доступні показники KPI

Наведені нижче показники KPI доступні для використання у звітах Data Explorer. Ви можете відфільтрувати список заходів за тегом KPI, щоб легко знайти їх під час додавання нового звіту в Data Explorer.

КПІ	**Опис**
# Контакти прийнято	Підрахунок кількості контактів, на які було отримано відповідь.
Дотримання %—Щодня	Відсоток часу, протягом якого агенти дотримуються запланованої роботи Графіків.
Середній час контакту	Сума секунд контакту поділена на кількість контактів.
Average Handle Time — агент за інтервалом та чергою обслуговування	Середній час дескриптора (контакт, утримання та робота) для контактів, оброблених за цей інтервал для оператора/черги.
Середня швидкість відповіді — черга обслуговування за інтервалами	Середня швидкість прийнятих дзвінків у секундах по черзі послуг по інтервалах.
Відповідність %—Щодня	Відсоток відповідності, який вказує на те, наскільки точно агент відповідає запланованій кількості часу на день.
Контакти — негативні настрої %	Відсоток ідентифікаторів контактів із негативним показником настроїв серед контактів із таким показником.
Контакти — позитивний	настрій %

Відсоток ідентифікаторів контактів із позитивним показником настроїв серед контактів із цим показником.	активів із позитивним показником настроїв серед контактів із цим показником.

КПІ	Опис
Покинуті контакти — черга послуг за інтервалами	Загальна кількість контактів, залишених у черзі на обслуговування.
Оцінка — середнє значення	балу за оцінювання як ключового показника показник.
НПС	Обчислюється індекс лояльності мережі, де результати можуть варіюватися від – 100 до 100. Оцінка виставляється на основі запитання NPS: «За шкалою від 1 до 10, наскільки ймовірно, що ви порекомендуєте нашу організацію другу чи колезі?». 0–6 діапазон = недоброзичливці 7–8 діапазон = пасивні 9–10 діапазон = промоутери NPS = (кількість промоутерів – кількість недоброзичливців) ÷ (кількість респондентів) × 100
Використання %—Щодня	Середній відсоток часу обробки за добу для агента.

Стандартні звіти

Webex WFO поставляється з рядом стандартних звітів.

- Стандартні звіти QM надають оцінку, опитування та системну інформацію.
- Стандартні звіти WFM надають дані, пов'язані з графіками, роботою агентів та плануванням.

Запустіть стандартний звіт QM або WFM

Звітність дозволяє запускати, переглядати та експортувати інформаційні звіти за даними Webex WFO. Адміністратор визначає, які звіти доступні для вас за продуктом, типом звіту та роллю. Панель інструментів звітності надає доступ до стандартних звітів QM, WFM і звітів, які ви зберегли для повторного використання.

ПРАКТИЧНА ПОРАДА Перш ніж створювати стандартний звіт, дізнайтеся, до яких даних потрібно отримати доступ і як їх краще фільтрувати. Використовуйте найменший можливий діапазон дат і використовуйте багато цільових пошукових запитів, а не

одиничний великий пошук. Ви також можете використовувати фільтри груп, команд і агентів, щоб отримувати конкретні дані без створення звіту для всіх груп або команд у вашій системі. Дочекайтеся завершення роботи звіту, перш ніж надсилати запит на новий звіт.

Необхідні умови

Належні дозволи для звіту, який ви хочете запустити. Потрібні дозволи можуть відрізнятися залежно від звіту. Перегляньте статтю Керування ролями та дозволами, щоб переглянути повний список дозволів на звітування.

Розташування сторінки

Звітності

Процедури

Створення звіту

1. Натисніть **QM**, **WFM** або **Збережено** на панелі інструментів Звітності.
2. Натисніть назву звіту, щоб відобразити сторінку налаштування звіту.
3. Заповніть інформацію про налаштування звіту. Виберіть дату, критерії, формат і поля, які будуть включені до звіту.

   ПРИМІТКА Для всіх стандартних звітів QM фільтр дати шукає за датою запису контакту, а не за датою оцінювання контакту.

   ПРИМІТКА Якщо звіт дозволяє вибирати поля, які відображаються у звіті, та їх порядок, то після натискання **кнопки Запустити звіт** або **Зберегти як** вибрані поля стають полями за замовчуванням для
   Звіт за вас. Інші користувачі не бачитимуть ваші варіанти під час створення звіту.
4. (Необов'язково) Виберіть, чи потрібно ввімкнути повторення для звіту.

   (Необов'язково) Виберіть, чи надсилати повторювані звіти електронною поштою на адреси електронної пошти, які ви вводите в **розділі «Місце призначення** ». Потрібна принаймні одна адреса електронної пошти. Адреси електронної пошти розділяються крапкою з комою. Якщо Webex WFO налаштований на звіти електронною поштою, ви можете налаштувати автоматичний запуск звіту через вказані проміжки часу протягом вказаного періоду часу або необмежений час.

   ПРИКЛАД john.smith@example.com;mary.jones@example.com

> ПРИМІТКА : Існує обмеження на розмір вкладень у 10 MB для звітів, які надсилаються електронною поштою. Розмір сформованого звіту залежить від обсягу включених даних (кількості операторів або сервісу
> черги, наприклад). Щоб перевірити розмір звіту, спочатку створіть його вручну як PDF або CSV. Якщо звіт великий, розбийте його на менші звіти, щоб переконатися, що він відповідає обмеженням розміру.

Електронний лист містить вашу адресу електронної пошти в полі «Від» (як користувача, який запланував звіт). Якщо ваша адреса електронної пошти недоступна, адреса електронної пошти буде <ваше ім'я>.<ваше прізвище>@automated.звіт.

> ПРИМІТКА Щоб використовувати функцію «Повторення», потрібно зберегти звіт для подальшого використання.

5. Натисніть **Запустити звіт,** щоб негайно запустити звіт.

Збереження звіту

1. Натисніть **QM** або **WFM** на панелі інструментів Звітності.
2. Натисніть назву звіту, щоб відобразити сторінку налаштування звіту.
3. Заповніть інформацію про налаштування звіту. Виберіть дату, критерії, формат і налаштуйте поля, які будуть включені до звіту.
4. (Необов'язково) Виберіть, чи потрібно ввімкнути повторення для звіту.
5. Натисніть **«Зберегти як»,** щоб зберегти звіт для подальшого використання.
6. Введіть назву звіту в текстовому полі «Зберегти як», а потім натисніть « **Зберегти**».
7. Зберігши конфігурацію звіту, ви можете отримати доступ до неї, натиснувши **Збережено** на панелі інструментів Звітування, а потім клацнувши ім'я звіту.

Пов'язані теми

- Керування ролями та дозволами : дізнайтеся про дозволи, необхідні для створення звітів і доступу до них.

QM стандартні звіти

Управління якістю надає звіти про оцінку, систему та опитування.

> ПРИМІТКА : Бали округлюються в більшу сторону за окремими розділами у формах оцінювання та опитування. Однак у звітах, які показують середні показники за розділами для агентів, команд і груп, спочатку додаються оцінки за розділами
> і усереднені до округлення в більшу сторону. У результаті середнє значення, що відображається у звітах, дещо відрізнятиметься від числа, розрахованого шляхом додавання оцінок за розділами, відображених у формі оцінювання або опитування, з подальшим їх

усередненням.

Керування якістю відображає час двома різними способами, залежно від того, де він відображається. У всіх звітах керування якістю, за винятком стану системи та статусу запису користувача, час, пов'язаний із контактом, дорівнює часу, коли контакт відбувся в офісі агента. Час відображається у форматі, що відповідає місцевій місцевості, з абревіатурою для місцевого часового поясу. . Наприклад, якщо агент знаходиться в Чикаго, США, час, пов'язаний з будь-якими контактами, здійсненими цим агентом, є центральним стандартним часом (CST). Якщо Webex WFO не знає часовий пояс, пов'язаний з контактом, то час відображається за середнім часом за Гринвічем (GMT).

У звітах про стан системи та статус запису користувача час, пов'язаний із контактом, відображається у форматі, що відповідає локалі, плюс зміщення GMT. Наприклад, час контакту, зробленого агентом з Чикаго о 3:42 PM CST відображається як 9:42 PM GMT −06:00.

ПРАКТИЧНА ПОРАДА Перш ніж створювати стандартний звіт, дізнайтеся, до яких даних потрібно отримати доступ і як їх краще фільтрувати. Використовуйте найменший можливий діапазон дат і використовуйте багато цільових пошукових запитів, а не одиничний великий пошук. Ви також можете використовувати фільтри груп, команд і агентів, щоб отримувати конкретні дані без створення звіту для всіх груп або команд у вашій системі. Дочекайтеся завершення роботи звіту, перш ніж надсилати запит на новий звіт.

Необхідні умови

Належні дозволи для звіту, який ви хочете запустити. Потрібні дозволи можуть відрізнятися залежно від звіту. Перегляньте статтю Керування ролями та дозволами, щоб переглянути повний список дозволів на звітування.

Розташування сторінки

Звітності

Процедури

Створення звіту

1. Натисніть **QM** або **Збережено** на панелі інструментів Звітності.
2. Натисніть назву звіту, щоб відобразити сторінку налаштування звіту.
3. Заповніть інформацію про налаштування звіту. Виберіть дату, критерії, формат і поля, які будуть включені до звіту.

   ПРИМІТКА Для всіх стандартних звітів QM фільтр дат шукає за датою запису контакту, а не за датою оцінювання контакту.

ПРИМІТКА Якщо звіт дозволяє вибирати поля, які відображаються у звіті, та їх порядок, то після натискання **кнопки Запустити звіт** або **Зберегти як** вибрані поля стають полями за замовчуванням для
Звіт за вас. Інші користувачі не бачитимуть ваші варіанти під час створення звіту.

4. (Необов'язково) Виберіть, чи потрібно ввімкнути повторення для звіту.

   (Необов'язково) Виберіть, чи надсилати повторювані звіти електронною поштою на адреси електронної пошти, які ви вводите в **розділі «Місце призначення** ». Потрібна принаймні одна адреса електронної пошти. Адреси електронної пошти розділяються крапкою з комою. Якщо Webex WFO налаштований на надсилання звітів електронною поштою, ви можете налаштувати автоматичний запуск звіту через вказані проміжки часу протягом вказаного періоду часу або необмежений час.

   ПРИКЛАД john.smith@example.com;mary.jones@example.com

   ПРИМІТКА : Існує обмеження на розмір вкладень у 10 MB для звітів, які надсилаються електронною поштою. Розмір сформованого звіту залежить від обсягу включених даних (кількості операторів або сервісу
   черги, наприклад). Щоб перевірити розмір звіту, спочатку створіть його вручну як PDF або CSV. Якщо звіт великий, розбийте його на менші звіти, щоб переконатися, що він відповідає обмеженням розміру.

   Електронний лист містить вашу адресу електронної пошти в полі «Від» (як користувача, який запланував звіт). Якщо ваша адреса електронної пошти недоступна, адреса електронної пошти буде <ваше ім'я>.<ваше прізвище>@automated.звіт.

   ПРИМІТКА Щоб використовувати функцію «Повторення», потрібно зберегти звіт для подальшого використання.

5. Натисніть **Запустити звіт,** щоб негайно запустити звіт.

Збереження звіту

1. Налаштуйте звіт за бажанням (див. процедуру "Запуск звіту").
2. Натисніть **«Зберегти як»,** щоб зберегти звіт для подальшого використання.
3. Введіть назву звіту в текстовому полі «Зберегти як», а потім натисніть « **Зберегти**».
4. Зберігши конфігурацію звіту, ви можете отримати доступ до неї, натиснувши **Збережено** на панелі інструментів Звітування, а потім клацнувши ім'я звіту.

Доступні звіти

Звіти про оцінювання	
Оцінює всі дані	Відображає середні оцінки за групами, командами або агентами на

Звіти про оцінювання	
	форма. Це може бути одна форма оцінювання або всі бальні чи відсоткові форми.
Бали оцінювання	Відображає середні детальні оцінки для кожного агента, команди та/або група, за формою.
Оцінки за розділами	Відображає середній бал за кожен розділ форми оцінювання протягом визначеного періоду. Цим може керувати агент, команда та/або група.
Оцінки запитань	Відображає бали за кожне запитання у формі оцінювання. Цей Може включати одну форму оцінювання або всі бальні чи відсоткові форми для окремого агента, групи чи команди.
Ефективність оцінювача	Надає підсумок того, скільки оцінок має оцінювач і середній бал оцінювання на основі періоду часу. Це може бути одна форма оцінювання або всі бальні чи відсоткові форми.
Графік середніх показників якості	Відображає середні показники якості за певний проміжок часу для агента, команди та/або група. Це може бути одна форма оцінювання або всі бальні чи відсоткові форми.
Графік підсумків оцінок	Відображає підсумки оцінки по місяцях для окремого агента, груповий, або командний.
Графік загальної кількості контактів	Відображає загальну кількість записів та оцінок за місяць для зазначеної групи.
Графік тенденцій агентів	Відображає середній бал конкретного користувача за кожну зроблену оцінку за вказаний період часу, а також лінію тренду та детальну інформацію нижче, з якої складається графік.
Оцінка балів агента	Відображає деталі всіх оцінок, отриманих за конкретного користувача

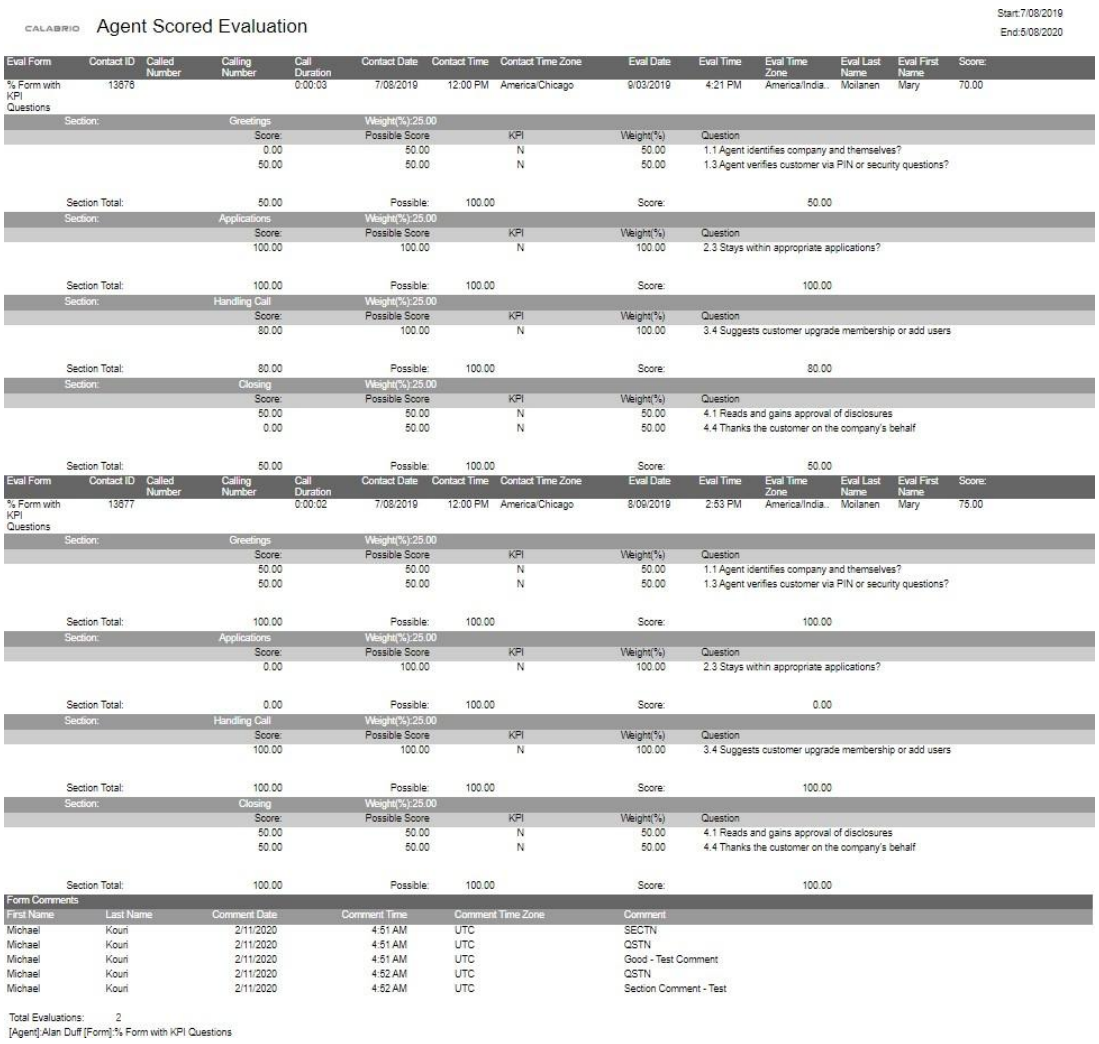
Звіти про оцінювання	
	протягом визначеного періоду часу, включаючи бали, виставлені за кожне запитання для оцінювання, оцінку за кожен розділ, загальну оцінку та будь-які додані коментарі. Звіт може бути виконаний для однієї форми або для всіх форм на основі відсотків або балів.
Контактна інформація	Відображає середні бали оцінки, діапазони та загальні дати контактів для конкретного агента та чи перевищував бал, відповідав або був нижчим за очікування на основі того, що було визначено у формі. Для відомостей на рівні агента відображається рядок за формою. На рівні команди та групи ви бачите деяку додаткову інформацію про загальну кількість оцінок, середні показники команди та агента.
Оціночне калібрування	Відображає результати сеансу калібрування на основі ідентифікатора контакту.
Прогрес досягнення мети контакту	Якщо ви використовуєте функцію "Ціль контакту", цей звіт показує прогрес виконаних оцінок у порівнянні з поставленими цілями. Цілі визначаються оцінювачем.
Системні звіти	
Доступ до взаємодії з користувачем	Відображає користувачів, які отримали доступ до записів за вказаний період.
Доступ до взаємодії за контактом	Відображає список архівних записів для конкретного агента, до яких було здійснено доступ протягом вказаного періоду. Він дає змогу визначити, чи було переглянуто значну кількість записів, що стосуються певного контакту, номера, що телефонує, або номера, що телефонує.
Статус запису користувача	Відображає користувача та запис подій, пов'язаних з операторами налаштований на запис. Ви можете переглянути повідомлення, створені службою, на рівні INFO, WARN або ERROR або на всіх рівнях. Інформація доступна за останні сім днів, включаючи поточну добу.

Системні звіти	
Стан системи	Відображає системні та адміністративні події, пов'язані з операторами налаштований на запис. Ви можете переглянути повідомлення, створені службою, на рівні INFO, WARN або ERROR або на всіх рівнях. Інформація доступна за останні сім днів, включаючи поточну добу.
Звіти про опитування	
Опитування Всі дані	Відображає колективні результати опитувань
після дзвінка. Оцінки за формою опитування	Відображає середні бали
за опитуваннями після дзвінка.	

Оцінка балів агента

Звіт "Оцінка за оцінкою агента" відображає детальну інформацію про всі оцінки, отримані за конкретного користувача протягом визначеного періоду часу, включно з оцінками, виставленими за кожне запитання оцінювання, оцінкою за кожен розділ, загальною оцінкою та будь-якими доданими коментарями. Звіт може бути виконаний для однієї форми або для всіх форм на основі відсотків або балів.

За допомогою цього звіту можна роздрукувати друковану копію індивідуального результату оцінювання.



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

ПРИМІТКА

Якщо оцінка має повторюваний десятковий дріб, Webex WFO округлить значення на кількість значущих цифр, які ви вказали для звітів. При 14 знаках після коми і нижче останній десятковий дріб округлюється. При 15 десяткових дробах останні два десяткові дроби округляються.

Наприклад, для 14 десяткових знаків повторюване значення відображається як 66.66666666666667. Для 15 десяткових знаків повторюване значення відображається як 66.666666666666671.

Передумовою

- У вас є дозвіл "Перегляд деталей оцінювання". Перегляньте розділ Керування ролями та дозволами .

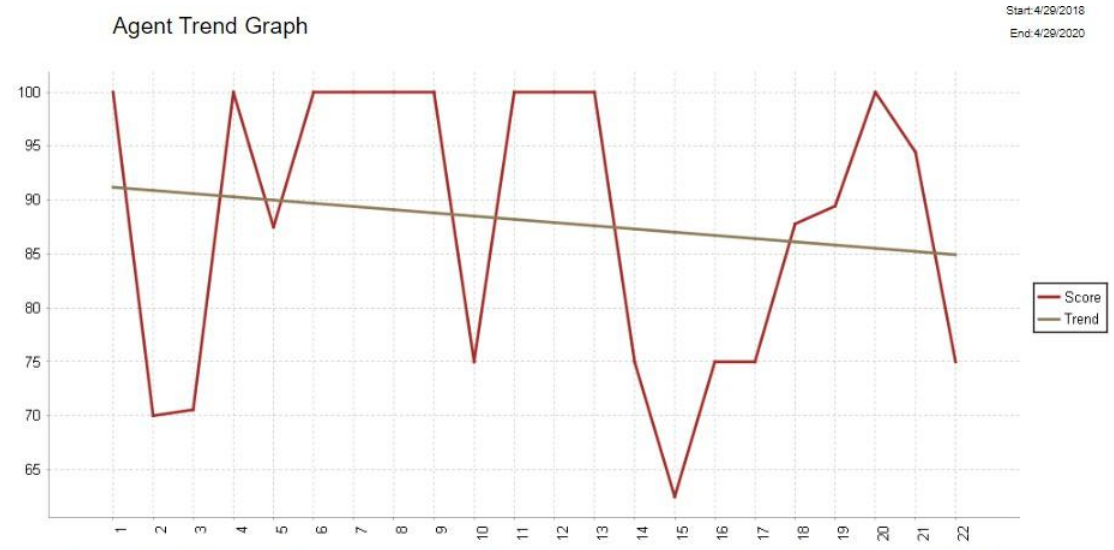
Поля в цьому звіті

Поле	Визначення
Тривалість виклику	Час розмови контакту (проміжок часу між відповіддю на дзвінок і дзвінком впав).
Called Number (Номер абонента, якому телефонують	DID (прямий внутрішній набір) або DNIS (ідентифікація набраного номера) Service) номер телефону, на який надійшов дзвінок. Відображає «невідомо», якщо номер, на який викликають, відсутній або заблокований.
Телефонний номер	Ідентифікатор абонента або ANI (автоматична ідентифікація номера) абонента, що телефонує партія. Відображає "невідомо", якщо номер виклику відсутній у списку або заблокований.
Коментар	Коментар пов'язаний з формою або розділом. Будь-хто, хто може переглянути оцінювання, може додати коментар.
Дата коментарів	Дата внесення коментаря до оцінки.
Час коментарів	Час, коли було внесено коментар до оцінки.
Часовий пояс коментарів	Часовий пояс, у якому було введено коментар.
Ідентифікатор контакту	Унікальний ідентифікатор бесіди.
Час контакту	Час, коли стався контакт.
Кінець	Кінець дня або інтервалу, або кінець періоду, охопленого звітом.
Eval Date	Дата оцінювання контакту. Це значення відображається у звітах, що запитуються, якщо вибрано дозвіл на перегляд деталей оцінювача. Якщо його не вибрано, відображається значення 12/31/2999. У запланованих звітах це значення відображається завжди.
Eval Form	Форма оцінювання, яка використовується для оцінювання контакту.
Eval Час	Час, коли оцінювався контакт. Доступно для запитуваних звітів, якщо вибрано дозвіл на перегляд деталей оцінювача. Якщо не вибрано дозвіл View Evaluator Detail, відображається значення 12:00 AM. Це значення завжди доступне для запланованих звітів.

Поле	Визначення
Часовий пояс Eval	Часовий пояс, у якому оцінювався контакт. Доступно лише на запитували звіти, якщо ввімкнено дозвіл View Evaluator Details. Якщо дозвіл не ввімкнено, відображається значення #####. Це значення завжди відображається у звітах за розкладом.
Ім'я	Ім'я оцінювача. Ви можете побачити ім'я оцінювача, якщо ви мати дозвіл на перегляд відомостей про оцінювач.
Коментарі до форми	Коментарі до бланка. Будь-хто, хто може переглянути оцінювання, може додати Коментар.
КПІ	Ключовий показник ефективності.
Прізвище	Прізвище оцінювача. Ви можете переглянути прізвище оцінювача, якщо у вас є дозвіл на перегляд відомостей про оцінювача.
Можливий	Загальна можлива оцінка.
Можливий бал	Власне питання, яке відображається у формі оцінювання.
Питання	Текст питання, що відображається у формі оцінювання.
Забити	Оцінка виставляється контакту.
Розділ	Назва розділу в бланку оцінювання.
Всього розділу	Загальна оцінка за розділ.
Загальна кількість оцінок	Загальна кількість оцінок, виконаних за вказаною формою оцінювання протягом зазначеного періоду часу.
Вага (%)	Відсоток, застосований до розділу або питання у формі оцінювання. The Сума ваг питань у розділі форми оцінювання становить 100 відсотків.

Графік тенденцій агентів

Звіт "Графік трендів агента" відображає середню оцінку конкретного користувача за кожну оцінку, зроблену за вказаний період часу, разом із лінією тренду та детальною інформацією нижче, з якої складається графік.



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

Поля в цьому звіті

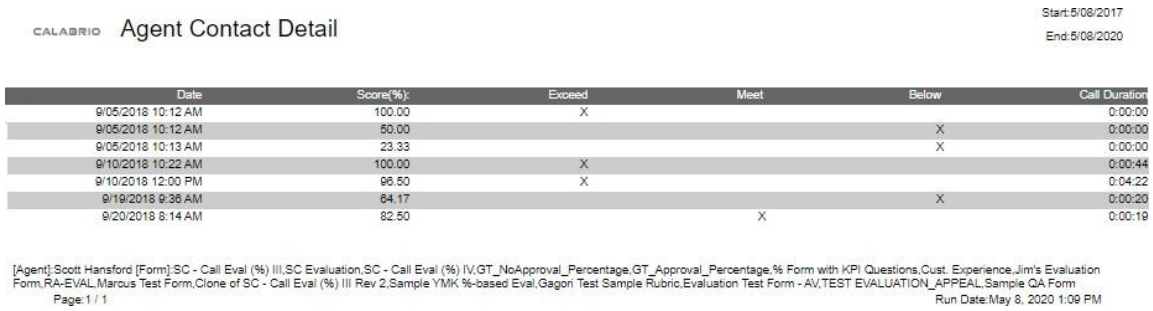
Поле	Опис
Тривалість виклику	Час розмови контакту (проміжок часу між відповіддю на дзвінок і відкинутим викликом).
Дата звернення	Дата контакту.
Ідентифікатор контакту	Унікальний ідентифікатор бесіди.
Час контакту	Час, коли стався контакт.

Поле	Опис
Часовий пояс контакту	Часовий пояс, в якому відбувся контакт.
Кінець	Кінець доби або інтервалу, або кінець період, що охоплюється звітом.
Форма	Назва форми оцінювання.
Ідентифікатор	ID контакту.
Забити	Оцінка виставляється контакту.
Почати	Час початку доби або інтервалу або початку періоду, охопленого звітом.
Тенденція	Середній бал оцінювання за певний проміжок часу.

Контактна інформація

Цей звіт відображає середні бали оцінки, діапазони та загальну кількість контактів для конкретного агента, а також те, чи перевищив бал, досяг або був нижчим за очікування на основі того, що було визначено у формі. Для відомостей на рівні агента відображається рядок за формою. На рівні команди та групи ви бачите деяку додаткову інформацію про загальну кількість оцінок, середні показники команди та агентів.

ПРИМІТКА : статистика набраних контактів не включає поточні оцінки або оцінки, які очікують на затвердження.


CALABRIO Agent Contact Detail

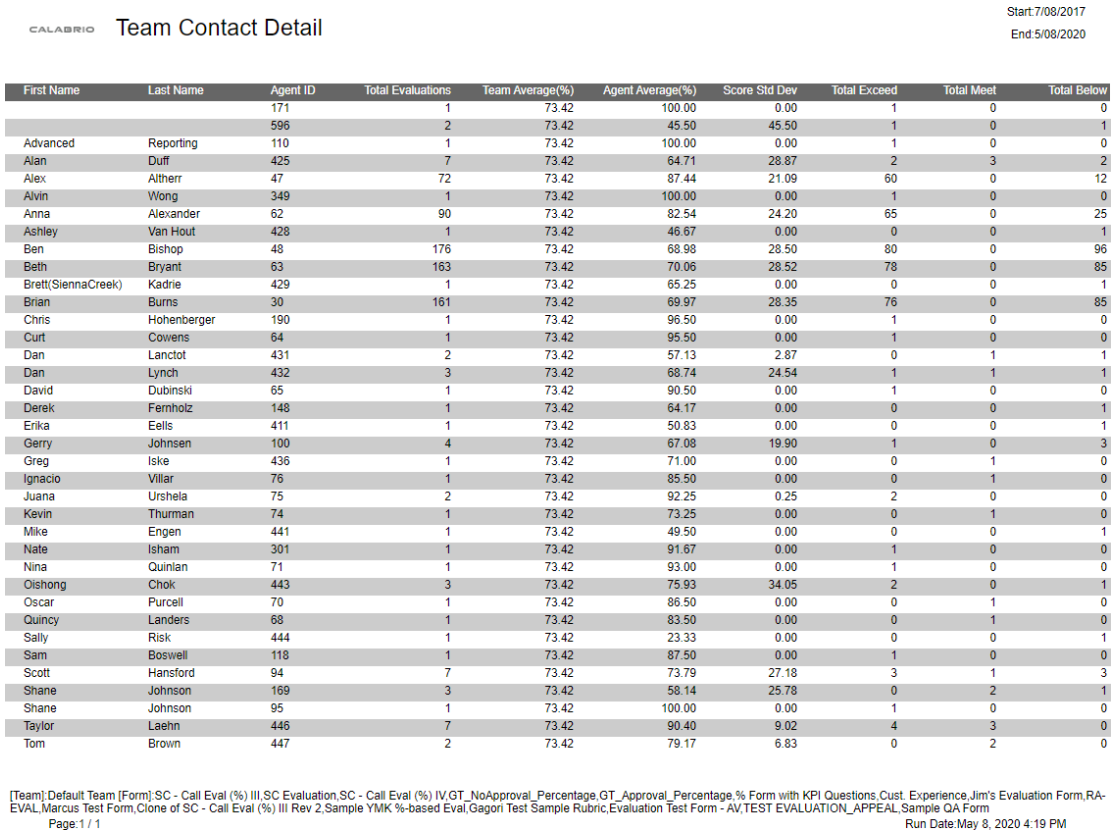
Start:5/08/2017
End:5/08/2020

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

Поля в цьому звіті

Поле	Визначення
Нижче	Кількість оцінених контактів, які нижчі за очікування.
Дата	Дата подання інформації.
Кінець	Кінець дня або інтервалу, або кінець періоду, охопленого звітом.
Перевищує	Кількість оцінених контактів, яка перевершує очікування.
Відповідає	Кількість оцінених контактів, які відповідають очікуванням.
Забити	Оцінка виставляється контакту.

Поле	Визначення
Почати	Час початку доби або інтервалу або початок періоду, охопленого звітом.

Прогрес досягнення мети контакту

Якщо ви використовуєте функцію "Ціль контакту", цей звіт показує прогрес виконаних оцінок у порівнянні з їхніми цілями. Цілі визначаються оцінювачем.

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

Поля в цьому звіті

Поле	Визначення
Ім'я	Ім'я оцінювача. Ви можете побачити ім'я оцінювача, якщо ви мати дозвіл на перегляд відомостей про оцінювач.
Прізвище	Прізвище оцінювача. Ви можете переглянути прізвище оцінювача, якщо у вас є дозвіл на перегляд відомостей про оцінювача.
Ціль контакту	Опис цілі контакту, налаштованої в черзі контактів Сторінка адміністрування.
Завершені	Кількість цілей контакту, які виконав оцінювач.
Всього для виконання	Загальна кількість контактних цілей, які повинен виконати оцінювач. ПРИМІТКА: Якщо агент деактивовано до того, як ціль стане активною (або, для повторюваних цілей, перед тим, як Webex WFO призначить наступне повторення), Webex WFO не включає контакти від цього агента в загальну кількість контактів, які оцінювач повинен обробити, щоб досягти цієї мети. Якщо оператора деактивовано після активації цілі, контакти цього оператора включаються в ціль і в метрики для цього

Поле	Визначення
	звіт. ПРИКЛАД: Щотижня оцінювачі мають на меті оцінити десять дзвінків. Тиждень триває з понеділка по п'ятницю. Агент залишає контакт-центр у середу. Її контакти включаються в показники цілі та звіту за цей тиждень, але не включаються в показники цілі та звіту за наступний тиждень.
Відсоток виконання	Відсоток цілей контакту, які виконав оцінювач.

Графік загальної кількості контактів

У звіті «Графік підсумків контактів» відображається загальна кількість записів і оцінок за місяць для певної групи.

Поля в цьому звіті

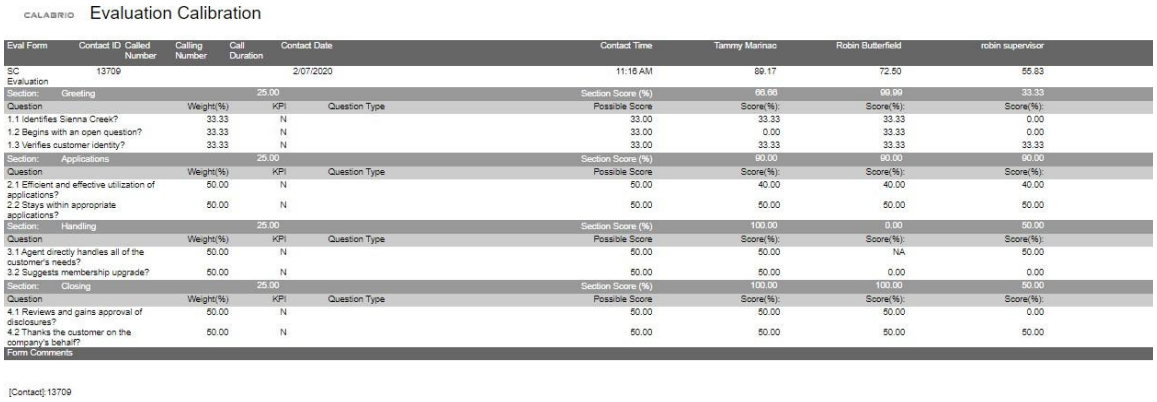
Поле	Визначення
Кінець	Кінець дня або інтервалу, або кінець періоду, охопленого звітом.
Почати	Час початку доби або інтервалу або початок періоду, охопленого звітом.
Загальна кількість оцінок	Загальна кількість оцінок, виконаних за вказаною формою оцінювання протягом зазначеного періоду часу.
Всього QM записів	Загальна кількість записів про управління якістю.

Оціночне калібрування

Цей звіт відображає результати сеансу калібрування на основі ідентифікатора контакту. Він не відображає стандартні оцінки

Передумовою

- У вас є дозвіл на перегляд відомостей про оцінювача. Перегляньте розділ Керування ролями та дозволами .



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

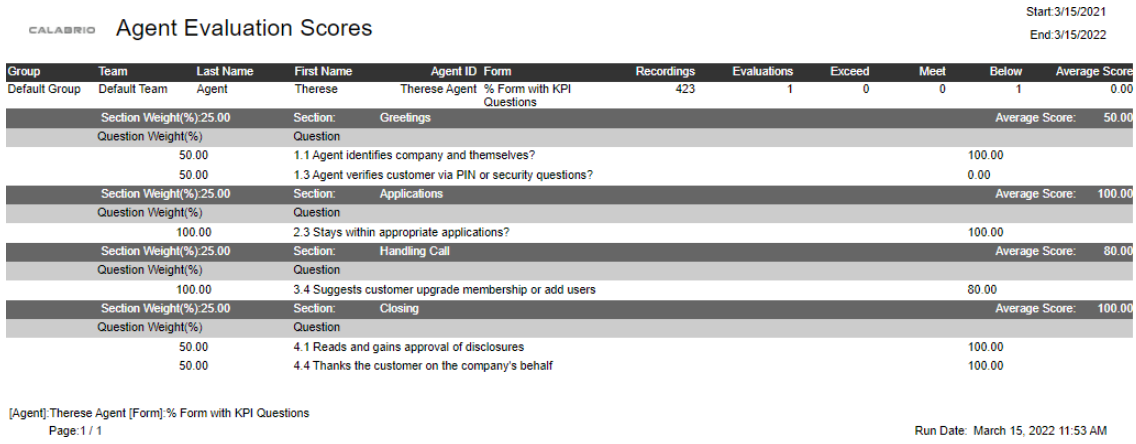
Поля в цьому звіті

Поле	Визначення
Тривалість виклику	Час розмови контакту (проміжок часу між відповіддю на дзвінок і дзвінком впав).
Called Number (Номер абонента, якому телефонують)	DID (прямий внутрішній набір) або DNIS (ідентифікація набраного номера) Service) номер телефону, на який надійшов дзвінок. Відображає «невідомо», якщо номер, на який викликають, відсутній або заблокований.
Телефонний номер	Ідентифікатор абонента або ANI (автоматична ідентифікація номера) абонента, що телефонує партія. Відображає "невідомо", якщо номер виклику відсутній у списку або заблокований.
Дата звернення	Дата контакту.
Ідентифікатор контакту	Унікальний ідентифікатор бесіди.
Час контакту	Час, коли стався контакт.
Eval Form	Форма оцінювання, яка використовується для оцінювання контакту.
Ім'я оцінювача	Ім'я та прізвище особи, яка проводила оцінювання або калібрування Контакт. Доступно лише для запитуваних звітів, якщо ввімкнено дозвіл на перегляд відомостей про оцінювач. Це значення завжди відображається у звітах за розкладом.

Поле	Визначення
Коментарі до форми	Коментарі до бланка. Будь-хто, хто може переглянути оцінювання, може додати Коментар.
КПІ	Ключовий показник ефективності.
Можливий бал	Власне питання, яке відображається у формі оцінювання.
Питання	Текст питання, що відображається у формі оцінювання. Тип
питання	Тип запитання на основі можливої відповіді: Так/Ні або 0–5.
Забити	Оцінка виставляється контакту.
Розділ	Назва розділу в бланку оцінювання.
Оцінка за секціями (%)	Оцінка за розділ виставляється контакту.
Вага (%)	Відсоток, застосований до розділу або питання у формі оцінювання. The Сума ваг питань у розділі форми оцінювання становить 100 відсотків.

Бали оцінювання

Цей звіт відображає середні бали детальної оцінки для кожного агента, команди та/або групи на основі форми.



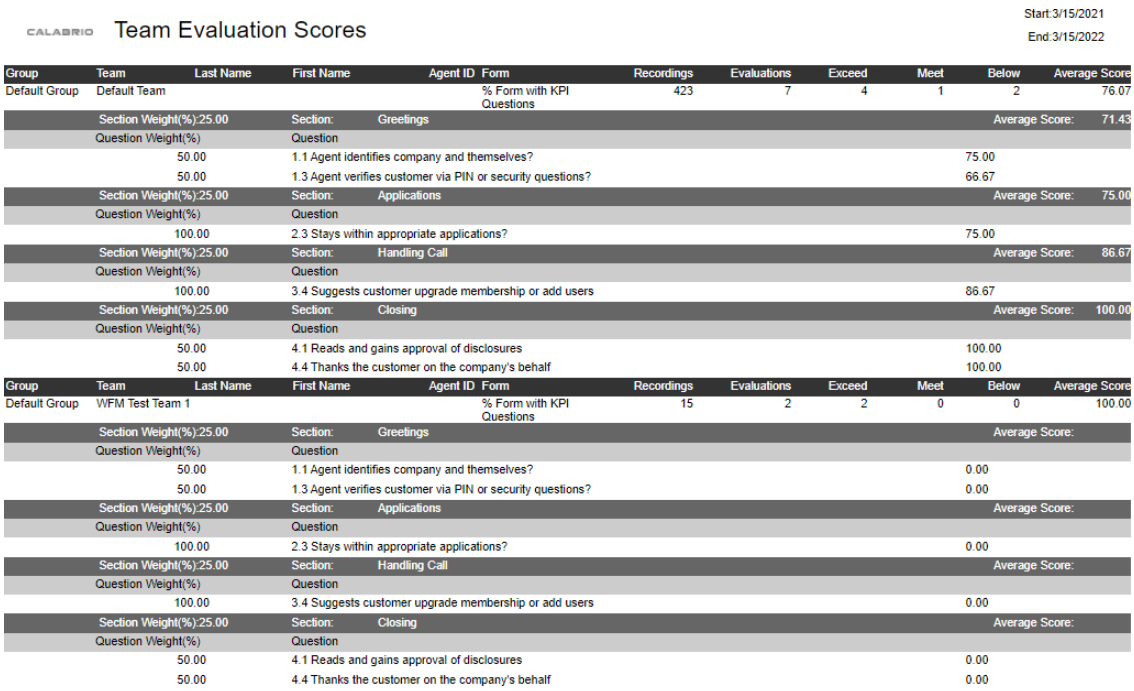
CALABRIO Agent Evaluation Scores

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	

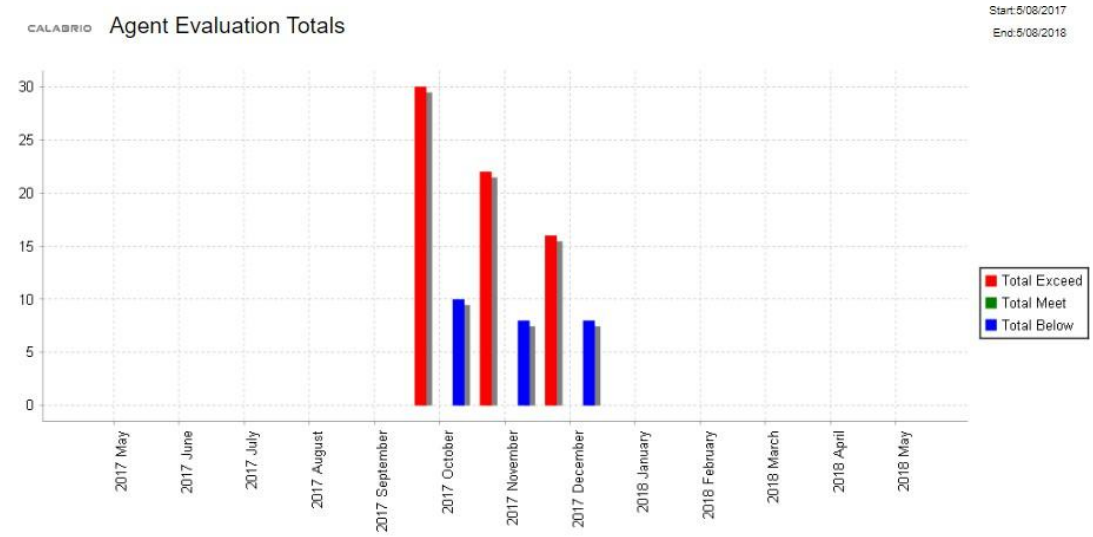
Поля в цьому звіті

Поле	Опис
Ідентифікатор оператора	Системний ідентифікаційний номер агента.
Нижче	Кількість оцінених контактів, які нижчі за очікування.
Кінець	Кінець дня або інтервалу, або кінець періоду, охопленого звітом.
Оцінки	Загальна кількість оцінок.
Перевищує	Кількість оцінених контактів, яка перевершує очікування.
Ім'я	Ім'я оцінювача. Ви можете побачити ім'я оцінювача, якщо ви мати дозвіл на перегляд відомостей про оцінювач.
Форма	Назва форми оцінювання.
Груповий	Назва групи.

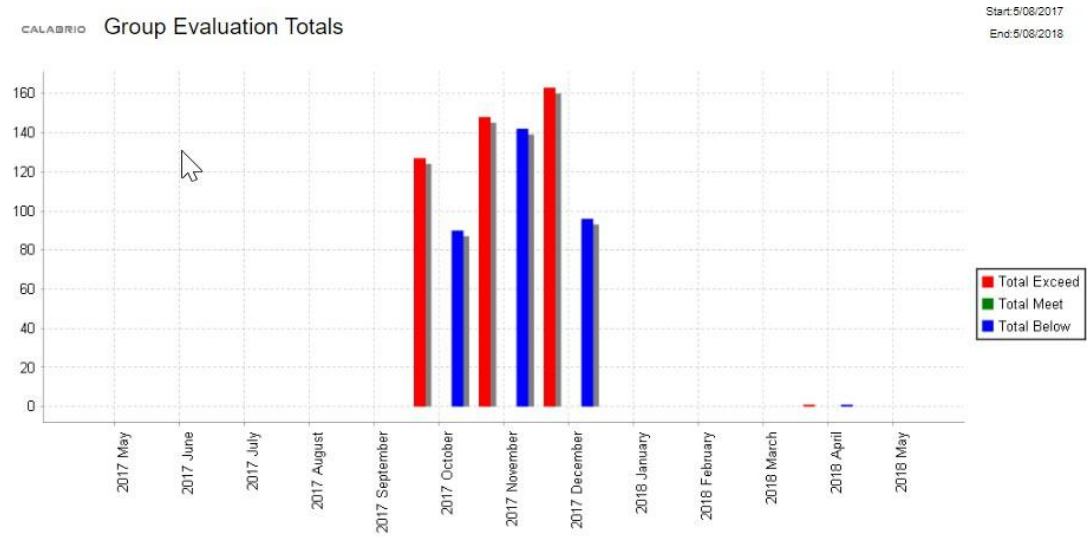
Поле	Опис
Прізвище	Прізвище оцінювача. Ви можете переглянути прізвище оцінювача, якщо у вас є дозвіл на перегляд відомостей про оцінювача.
Відповідає	Кількість оцінених контактів, які відповідають очікуванням.
Питання	Текст питання, що відображається у формі оцінювання.
Вага питання	Відсоток, застосований до запитання у формі оцінювання. Сума Вага питань у кожному розділі форми становить 100 відсотків.
Записи	Кількість записів.
Розділ	Назва розділу в бланку оцінювання.
Вага секції	Відсоток, що застосовується до розділу у формі оцінювання. Сума Вага секції у вигляді становить 100 відсотків.
Почати	Час початку доби або інтервалу або початок періоду, охопленого звітом.
Команда	Назва команди. Коли команда пов'язана з агентом, вона є поточною командою агента.

Графік підсумків оцінок

У звіті «Графік підсумків оцінки» відображаються підсумки оцінювання за місяцями для окремого агента, групи або команди.



[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

Поля в цьому звіті

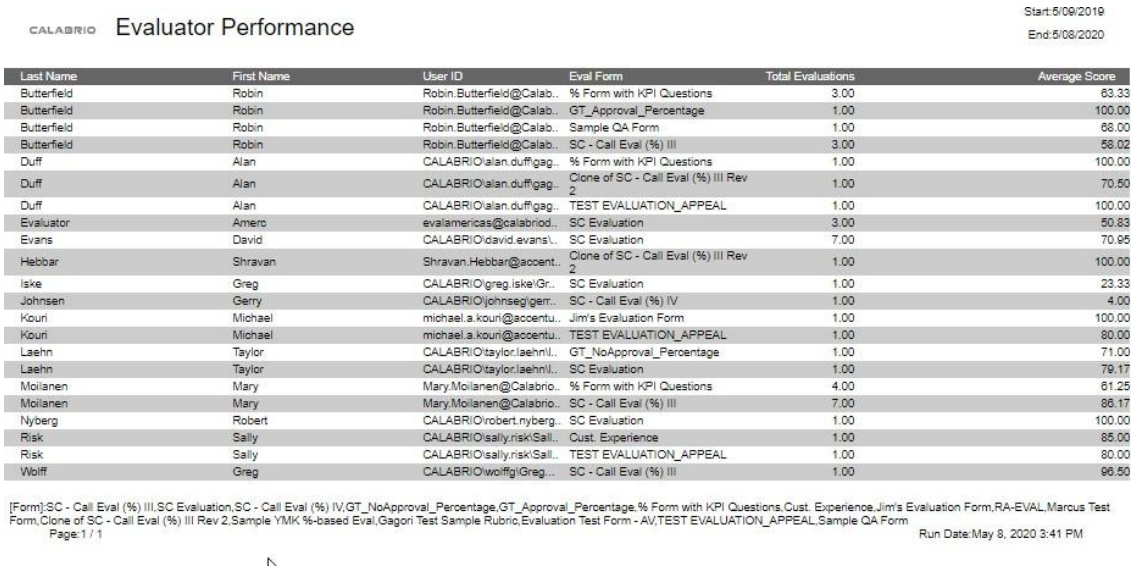
Поле	Опис
Кінець	Кінець дня або інтервалу, або кінець періоду, охопленого звітом.
Почати	Час початку доби або інтервалу або початок періоду, охопленого звітом.
Всього нижче	Загальна кількість оцінюваних контактів, чиї оцінки нижчі за Очікування. Діапазон балів за замовчуванням становить 0–74 відсотки. Асортимент може бути змінений адміністратором.
Загальне перевищення	Загальна кількість оцінюваних контактів, чиї показники перевищують очікування. Діапазон балів за замовчуванням становить 90–100 відсотків. Цей діапазон може бути змінений адміністратором.

Ефективність оцінювача

Цей звіт містить підсумок того, скільки оцінок виконав оцінювач, і середній бал оцінювання за певний період часу. Це може бути одна форма оцінювання або всі бальні чи відсоткові форми.

Передумовою

- У вас є дозвіл на перегляд відомостей про оцінювача. Перегляньте розділ Керування ролями та дозволами .



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

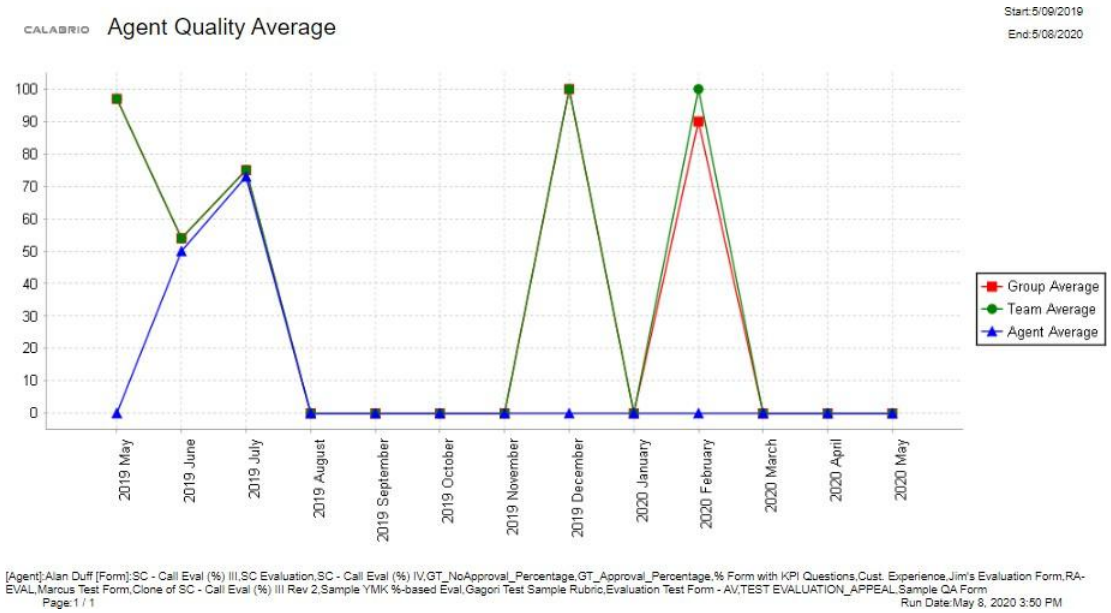
Run Date:May 8, 2020 3:41 PM

Поля в цьому звіті

Поле	Опис
Середній бал (%)	Середній бал за форму, розділ або питання.
Кінець	Кінець дня або інтервалу, або кінець періоду, охопленого звітом.
Eval Form	Форма оцінювання, яка використовується для оцінювання контакту.
Ім'я	Ім'я оцінювача. Ви можете побачити ім'я оцінювача, якщо ви мати дозвіл на перегляд відомостей про оцінювач.
Прізвище	Прізвище оцінювача. Ви можете переглянути прізвище оцінювача, якщо у вас є дозвіл на перегляд відомостей про оцінювача.
Почати	Час початку доби або інтервалу або початок періоду, охопленого звітом.
Загальна кількість оцінок	Загальна кількість оцінок, виконаних за вказаною формою оцінювання протягом зазначеного періоду часу.
Ідентифікатор користувача	Логін Windows людини, яка отримала доступ до архівів.

Графік середніх показників якості

Цей графік відображає середні показники якості за певний проміжок часу для агента, команди та/або групи. Це може бути одна форма оцінювання або всі бальні чи відсоткові форми.

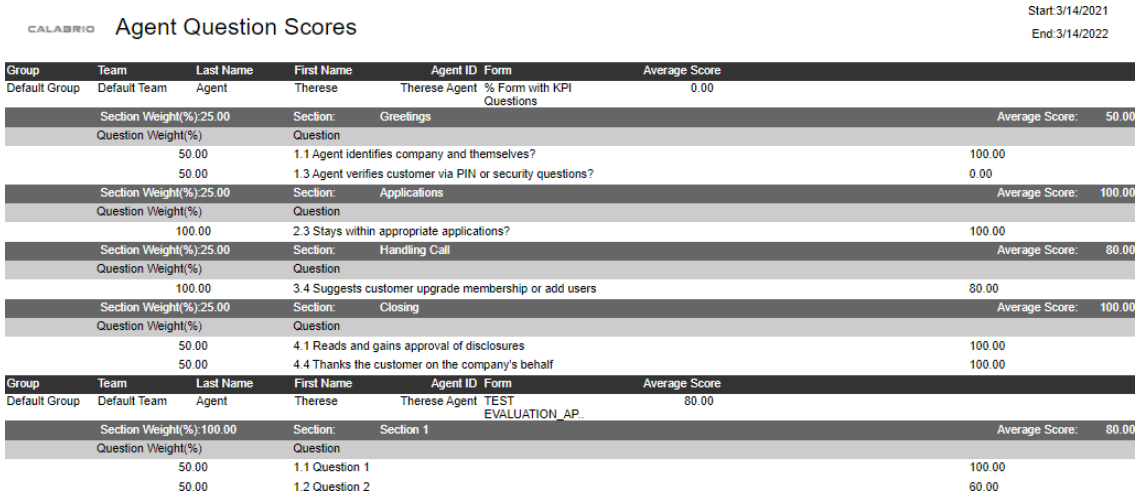


Поля в цьому звіті

Поле	Опис
Кінець	Кінець дня або інтервалу, або кінець періоду, охопленого звітом.
Середнє по групі	Середній бал усіх контактів, що оцінюються для агентів у групі.
Почати	Час початку доби або інтервалу або початок періоду, охопленого звітом.
Середній показник по команді	Середній бал оцінки всіх оцінок команди.

Оцінки запитань

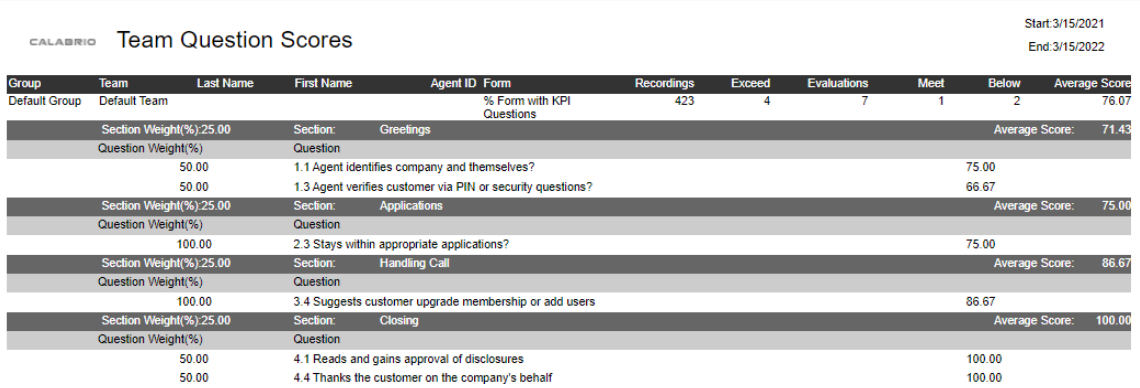
У звіті "Оцінки запитань" відображаються оцінки за кожне запитання у формі оцінювання. Це може бути одна форма оцінювання або всі бальні чи відсоткові форми для окремого агента, групи чи команди.



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	

Поля в цьому звіті

Поле	Опис
Ідентифікатор оператора	Системний ідентифікаційний номер агента.
Середній бал (%)	Середній бал за форму, розділ або питання.
Нижче	Кількість оцінених контактів, які нижчі за очікування.
Кінець	Кінець дня або інтервалу, або кінець періоду, охопленого звітом.

Поле	Опис
Оцінки	Загальна кількість оцінок.
Перевищує	Кількість оцінених контактів, яка перевершує очікування.
Ім'я	Ім'я оцінювача. Ви можете побачити ім'я оцінювача, якщо ви мати дозвіл на перегляд відомостей про оцінювач.
Форма	Назва форми оцінювання.
Груповий	Назва групи.
Прізвище	Прізвище оцінювача. Ви можете переглянути прізвище оцінювача, якщо у вас є дозвіл на перегляд відомостей про оцінювача.
Відповідає	Кількість оцінених контактів, які відповідають очікуванням.
Питання	Текст питання, що відображається у формі оцінювання.
Вага питання	Відсоток, застосований до запитання у формі оцінювання. Сума Вага питань у кожному розділі форми становить 100 відсотків.
Записи	Кількість записів.
Розділ	Назва розділу в бланку оцінювання.
Вага секції	Відсоток, що застосовується до розділу у формі оцінювання. Сума Вага секції у вигляді становить 100 відсотків.
Почати	Час початку доби або інтервалу або початок періоду, охопленого звітом.
Команда	Назва команди. Коли команда пов'язана з агентом, вона є поточною командою агента.

Доступ до взаємодії за контактом

У звіті «Доступ до взаємодії за контактом» відображається список архівних записів для конкретного агента, до яких було здійснено доступ протягом вказаного періоду. Він дає змогу визначити, чи було переглянуто значну кількість записів, що стосуються певного контакту, номера, що телефонує, або номера, що телефонує.

Поля в цьому звіті

Поле	Опис
Дата доступу	Дата звернення до контакту.
Час доступу	Час доступу до контакту. Часовий пояс
доступу	Часовий пояс, у якому було здійснено
доступ до контакту. Ім'я агента	Ім'я агента.
Ідентифікатор оператора	Системний ідентифікаційний номер агента.
Прізвище агента	Прізвище агента.
Called Number (Номер абонента, якому телефонують)	DID (прямий внутрішній набір) або DNIS (ідентифікація набраного номера)
	Service) номер телефону, на який надійшов дзвінок. Відображає «невідомо», якщо номер, на який викликають, відсутній або
	заблокований.
Телефонний номер	Ідентифікатор абонента або ANI (автоматична ідентифікація номера) абонента, що телефонує
	партія. Відображає "невідомо", якщо номер виклику відсутній у списку або заблокований.
Дата звернення	Дата контакту.
Ідентифікатор контакту	Унікальний ідентифікатор бесіди.
Кінець	Кінець дня або інтервалу, або кінець періоду, охопленого звітом.
Почати	Час початку доби або інтервалу або початок періоду, охопленого звітом.
Ім'я користувача	Ім'я користувача.
Ідентифікатор користувача	Логін Windows людини, яка отримала доступ до архівів.
Прізвище користувача	Прізвище користувача.

Доступ до взаємодії з користувачем

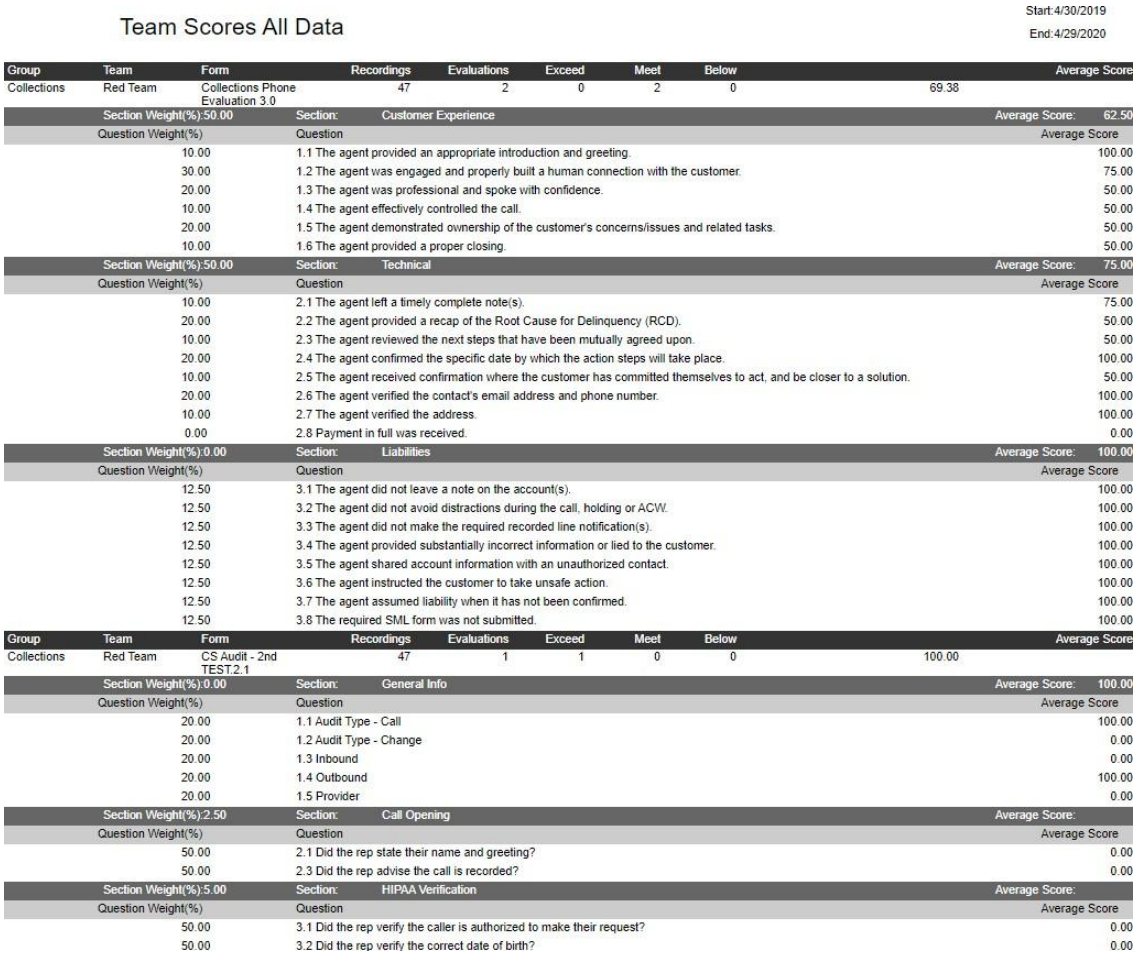
У звіті «Доступ за взаємодією за користувачами» відображаються користувачі, які отримали доступ до записів за вказаний період.

Поля в цьому звіті

Поле	Опис
Дата доступу	Дата звернення до контакту.
Час доступу	Час доступу до контакту. Часовий пояс
доступу	Часовий пояс, у якому було здійснено
доступ до контакту. Ім'я агента	Ім'я агента.
Ідентифікатор оператора	Системний ідентифікаційний номер агента.
Прізвище агента	Прізвище агента.
Called Number (Номер абонента, якому телефонують)	DID (прямий внутрішній набір) або DNIS (ідентифікація набраного номера)
	Service) номер телефону, на який надійшов дзвінок. Відображає «невідомо», якщо номер, на який викликають, відсутній або
	заблокований.
Телефонний номер	Ідентифікатор абонента або ANI (автоматична ідентифікація номера) абонента, що телефонує
	партія. Відображає "невідомо", якщо номер виклику відсутній у списку або заблокований.
Дата звернення	Дата контакту.
Ідентифікатор контакту	Унікальний ідентифікатор бесіди.
Кінець	Кінець дня або інтервалу, або кінець періоду, охопленого звітом.
Почати	Час початку доби або інтервалу або початок періоду, охопленого звітом.
Ім'я користувача	Ім'я користувача.
Ідентифікатор користувача	Логін Windows людини, яка отримала доступ до архівів.
Прізвище користувача	Прізвище користувача.

Оцінює всі дані

У звіті "Усі бали" відображаються середні бали оцінювання за групами, командами або агентами за формою. Це може бути одна форма оцінювання або всі бальні чи відсоткові форми.



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

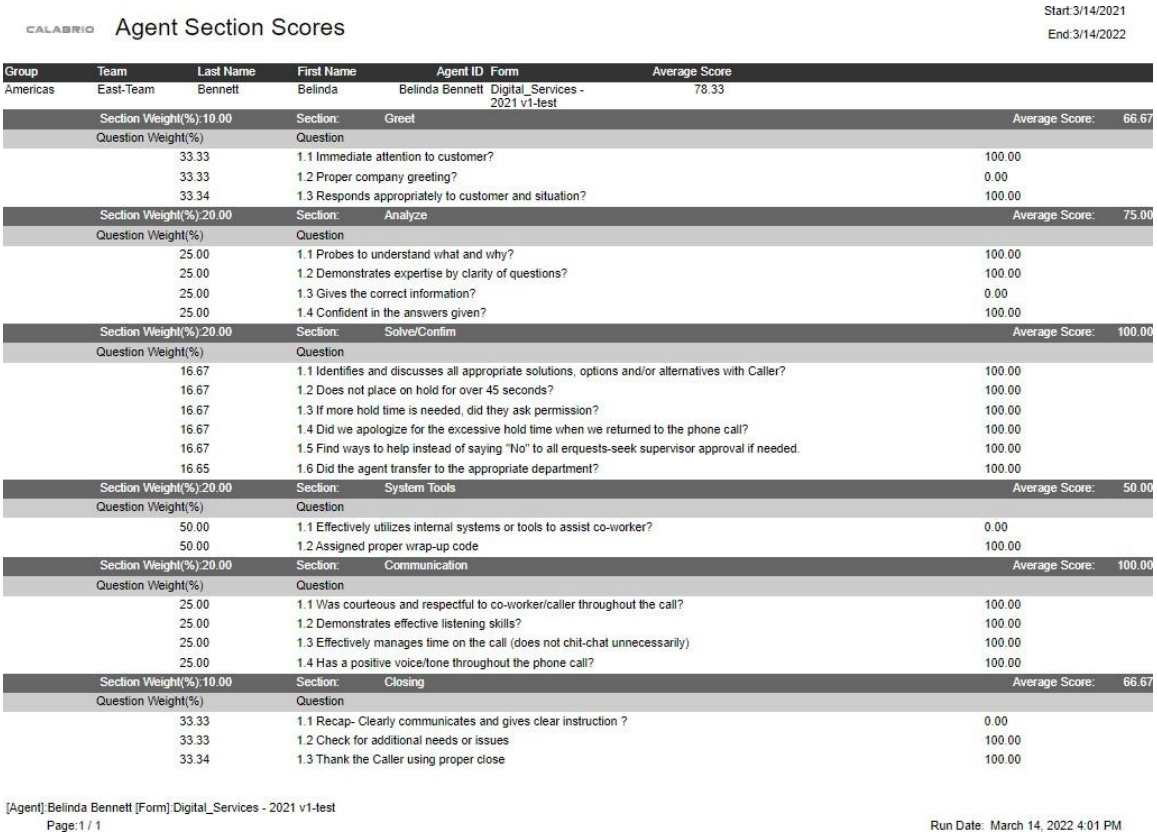
Поля в цьому звіті

Поле	Опис
Ідентифікатор оператора	Системний ідентифікаційний номер агента.
Середній бал (%)	Середній бал за форму, розділ або питання.

Поле	Опис
Нижче	Кількість оцінених контактів, які нижчі за очікування.
Кінець	Кінець дня або інтервалу, або кінець періоду, охопленого звітом.
Оцінки	Загальна кількість оцінок.
Перевищує	Кількість оцінених контактів, яка перевершує очікування.
Ім'я	Ім'я оцінювача. Ви можете побачити ім'я оцінювача, якщо ви мати дозвіл на перегляд відомостей про оцінювач.
Форма	Назва форми оцінювання.
Груповий	Назва групи.
Прізвище	Прізвище оцінювача. Ви можете переглянути прізвище оцінювача, якщо у вас є дозвіл на перегляд відомостей про оцінювача.
Відповідає	Кількість оцінених контактів, які відповідають очікуванням.
Питання	Текст питання, що відображається у формі оцінювання.
Вага питання	Відсоток, застосований до запитання у формі оцінювання. Сума Вага питань у кожному розділі форми становить 100 відсотків.
Записи	Кількість записів.
Розділ	Назва розділу в бланку оцінювання.
Вага секції	Відсоток, що застосовується до розділу у формі оцінювання. Сума Вага секції у вигляді становить 100 відсотків.
Почати	Час початку доби або інтервалу або початок періоду, охопленого звітом.
Команда	Назва команди. Коли команда пов'язана з агентом, вона є поточною командою агента.

Оцінки за розділами

У звіті «Оцінки за розділами» відображається середній бал за кожен розділ форми оцінювання за вказаний період. Цим може керувати агент, команда та/або група.



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

Поля в цьому звіті

Поле	Опис
Ідентифікатор оператора	Системний ідентифікаційний номер агента.
Середній бал (%)	Середній бал за форму, розділ або питання.
Нижче	Кількість оцінених контактів, які нижчі за очікування.
Кінець	Кінець дня або інтервалу, або кінець періоду, охопленого звітом.

Поле	Опис
Оцінки	Загальна кількість оцінок.
Перевищує	Кількість оцінених контактів, яка перевершує очікування.
Ім'я	Ім'я оцінювача. Ви можете побачити ім'я оцінювача, якщо ви мати дозвіл на перегляд відомостей про оцінювач.
Форма	Назва форми оцінювання.
Груповий	Назва групи.
Прізвище	Прізвище оцінювача. Ви можете переглянути прізвище оцінювача, якщо у вас є дозвіл на перегляд відомостей про оцінювача.
Відповідає	Кількість оцінених контактів, які відповідають очікуванням.
Питання	Текст питання, що відображається у формі оцінювання.
Вага питання	Відсоток, застосований до запитання у формі оцінювання. Сума Вага питань у кожному розділі форми становить 100 відсотків.
Записи	Кількість записів.
Розділ	Назва розділу в бланку оцінювання.
Вага секції	Відсоток, що застосовується до розділу у формі оцінювання. Сума Вага секції у вигляді становить 100 відсотків.
Почати	Час початку доби або інтервалу або початок періоду, охопленого звітом.
Команда	Назва команди. Коли команда пов'язана з агентом, вона є поточною командою агента.

Опитування Всі дані

У звіті "Усі дані опитувань" відображаються колективні результати опитувань після дзвінків.

Поля в цьому звіті

Поле	Опис
Ідентифікатор оператора	Системний ідентифікаційний номер агента.
Середній бал (%)	Середній бал за форму, розділ або питання.
Ім'я	Ім'я оцінювача. Ви можете побачити ім'я оцінювача, якщо ви мати дозвіл на перегляд відомостей про оцінювач.
Форма	Назва форми оцінювання.
Груповий	Назва групи.
Прізвище	Прізвище оцінювача. Ви можете переглянути прізвище оцінювача, якщо у вас є дозвіл на перегляд відомостей про оцінювача.
Питання	Текст питання, що відображається у формі оцінювання.
Вага питання	Відсоток, застосований до запитання у формі оцінювання. Сума Вага питань у кожному розділі форми становить 100 відсотків.
Опитування	Кількість опитувань.
Команда	Назва команди. Коли команда пов'язана з агентом, вона є поточною командою агента.

Оцінки за формою опитування

У звіті "Результати за форму опитування" відображаються середні бали за опитування, проведені після дзвінка.

Поля в цьому звіті

Поле	Опис
Ідентифікатор оператора	Системний ідентифікаційний номер агента.
Середній бал (%)	Середній бал за форму, розділ або питання.
Ім'я	Ім'я оцінювача. Ви можете побачити ім'я оцінювача, якщо ви

Поле	Опис
	мати дозвіл на перегляд відомостей про оцінювач.
Форма	Назва форми оцінювання.
Груповий	Назва групи.
Прізвище	Прізвище оцінювача. Ви можете переглянути прізвище оцінювача, якщо у вас є дозвіл на перегляд відомостей про оцінювача.
Питання	Текст питання, що відображається у формі оцінювання.
Вага питання	Відсоток, застосований до запитання у формі оцінювання. Сума Вага питань у кожному розділі форми становить 100 відсотків.
Записи	Кількість записів.
Опитування	Кількість опитувань.
Команда	Назва команди. Коли команда пов'язана з агентом, вона є поточною командою агента.

Стан системи

У звіті «Стан системи» відображаються системні та адміністративні події, пов'язані з агентами, налаштованими для запису. Ви можете переглянути повідомлення, створені службою, на рівні INFO, WARN або ERROR або на всіх рівнях. Інформація доступна за останні сім днів, включаючи поточну добу.

Медіа Web App пише події, які попереджають, коли на сервері завантаження сайту мало вільного місця або коли завантаження припиняються через занадто мало вільного місця.

Поля в цьому звіті

Поле	Опис
Категорія	Додаток, пов'язаний з подією.
Дата	Дата подання інформації.
Кінець	Кінець дня або інтервалу, або кінець періоду, на який поширюється

Поле	Опис
	звіт.
IP адреса	IP-адреса комп'ютера, на якому сталася подія.
Рівень	Рівень повідомлень про події, що відображаються: ▪ УСІ: усі повідомлення на рівні події ▪ INFO – інформаційні повідомлення про події, які не є помилками, але можуть бути корисними для виправлення неполадок. ▪ ПОПЕРЕДЖАТИ — попереджувальні повідомлення про події, які є неприємними, несправними, але не заважають роботі програми ▪ ERROR — повідомлення про помилки для подій, які перешкоджають продовженню роботи програми.
Машина	Універсальний унікальний ідентифікатор (UUID) комп'ютера, на якому відбулася подія.
Повідомлення	Меседж події.
Почати	Час початку доби або інтервалу або початок періоду, охопленого звітом.
Час	Час контакту або події.

Статус запису користувача

У звіті «Стан запису користувача» відображаються події користувача та запису, пов'язані з агентами, налаштованими для запису. Ви можете переглянути повідомлення, створені службою, на рівні INFO, WARN або ERROR або на всіх рівнях. Інформація доступна за останні сім днів, включаючи поточну добу.

Поля в цьому звіті

Поле	Опис
Категорія	Додаток, пов'язаний з подією.
Дата	Дата подання інформації.

Поле	Опис
Кінець	Кінець дня або інтервалу, або кінець періоду, охопленого звітом.
Ім'я	Ім'я оцінювача. Ви можете побачити ім'я оцінювача, якщо ви мати дозвіл на перегляд відомостей про оцінювач.
IP адреса	IP-адреса комп'ютера, на якому сталася подія.
Прізвище	Прізвище оцінювача. Ви можете переглянути прізвище оцінювача, якщо у вас є дозвіл на перегляд відомостей про оцінювача.
Рівень	Рівень повідомлень про події, що відображаються: ▪ УСІ: усі повідомлення на рівні події ▪ INFO – інформаційні повідомлення про події, які не є помилками, але можуть бути корисними для виправлення неполадок. ▪ ПОПЕРЕДЖАТИ — попереджувальні повідомлення про події, які є неприємними, несправними, але не заважають роботі програми ▪ ERROR — повідомлення про помилки для подій, які перешкоджають продовженню роботи програми.
Машина	Універсальний унікальний ідентифікатор (UUID) комп'ютера, на якому відбулася подія.
Повідомлення	Меседж події.
Почати	Час початку доби або інтервалу або початок періоду, охопленого звітом.
Команда	Назва команди. Коли команда пов'язана з агентом, вона є поточною командою агента.
Час	Час контакту або події.
Ідентифікатор користувача	Логін Windows людини, яка отримала доступ до архівів.

WFM стандартні звіти

Стандартні звіти, доступні в WFM, наведені нижче.

Стандартні звіти **NOTE** WFM відображають дані в тому вигляді, в якому вони відображаються в часовому поясі клієнта, налаштованому вашим системним адміністратором. Якщо ви надішлете запит на звіт WFM і часовий пояс відображення випереджає клієнта часового поясу, звіт може не містити жодних даних.

ПРИМІТКА Деякі значення у звітах є обчислюваними та підлягають округленню в більшу або меншу сторону. Через таке округлення вони можуть дещо відрізнятися від значень історичних даних.

Звіти про ефективність агента та команди

- Продуктивність агента та команди

Звіти про продуктивність черги служб

- Агентський інтервал
- Інтервал черги агентських послуг
- Інтервальна черга обслуговування
- Інтервал агента черги обслуговування
- Інтервал агента команди
- Командний інтервал

Перегляд звітів за розкладом

- Призначений виняток
- Агент Овертайм
- Графік роботи агента щодня
- Графік роботи агента щотижня
- Відсотки завдань агента
- Графік черги обслуговування за агентом
- Розклад черги послуг за інтервалами
- Командний розклад Години завдань

Звіти про аналіз ефективності

- Табель агента
- Продуктивність щодня
- Інтервал виконання

Звіти про планування

- Статус відпустки
- Аналіз змінного бюджету

Звіти про стратегічне планування

- Планування об'єкта (апаратне забезпечення)
- Кадрове планування
- План найму
- Бюджетне планування

Агентський інтервал

Звіт «Інтервал агента» відображає активність вибраних операторів з інтервалом у півгодини у вибрану дату. Ви можете вибрати, які поля відображати, крім Агент та Інтервал, які є обов'язковими. За замовчуванням вибрані всі поля.

Поля в цьому звіті

Поле	Визначення
Середній час обробки	Середній час обробки контакту ACD (перехресний інтервал) для оператора за інтервал. Середнє значення дорівнюватиме нулю, якщо оброблені дзвінки дорівнюють нулю для інтервалу. Середній час ручки = (A + B + C) ÷ D Де:

Поле	Визначення
	A = Загальний час розмови для ACD контактів, оброблених протягом інтервалу B = Загальний час утримання контактів ACD, оброблених протягом інтервалу C = Загальна кількість після часу роботи контакту для ACD контактів, оброблених протягом інтервалу D = Загальна кількість контактів ACD, оброблених протягом інтервалу
Середній час розмови	Середній час розмови в контакті (через проміжки часу) для обробленого ACD контакти для агента на інтервал. Середнє значення дорівнюватиме нулю, якщо параметр «Оброблені дзвінки» дорівнює нулю для інтервалу. Середній час роботи в режимі розмови = (A + B) ÷ C Де: A = Загальний час розмови для ACD контактів, оброблених протягом інтервалу B = Загальний час утримання контактів ACD, оброблених протягом інтервалу C = Загальна кількість контактів ACD, оброблених протягом інтервалу
Середній час роботи	Середній час роботи після контакту (перехресний інтервал) в секундах для ACD обробляв контакти для оператора за інтервал. Середнє значення дорівнюватиме нулю, якщо параметр «Оброблені дзвінки» дорівнює нулю для інтервалу. Середній час роботи = A ÷ Б Де: A = Після часу роботи контакту для контактів, завершених протягом інтервалу B = Кількість контактів, виконаних протягом інтервалу

Поле	Визначення
Зайнятий інший час штату	Час, протягом якого агент увійшов у систему, але не був у службі протягом Інтервал.
Оброблені виклики	Кількість контактів ACD, які завершила черга обслуговування або агент під час інтервалу. Якщо контакт охоплює кілька інтервалів, він зараховується лише в тому інтервалі, коли робота після контакту завершена.
Дата	Дата подання інформації.
Час роботи	Кількість часу, протягом якого агент перебував у стані, готовому прийняти ACD Контакт або обробляв контакт ACD під час інтервалу. Це включає функції «Готово», «Розмова», «Утримання» та «Робочий час».
Заповнюваність %	Відсоток часу в інтервалі, який агент витрачає на обробку ACD контактів по відношенню до загальної кількості часу, протягом якого оператор входить в систему і готовий обробляти контакти протягом цього інтервалу. Заповнюваність % = A ÷ B Де: A = Загальний час ручки для оброблених контактів B = Загальний час обслуговування
Час готовності до стану	Проміжок часу, протягом якого оператор входить в систему і чекає, щоб прийняти ACD дзвінок під час перерви.
Використання %	Відсоток використання – це відсоток часу, який агент витрачає на обробку ACD контактів по відношенню до загальної кількості часу, протягом якого оператор входить в систему протягом цього інтервалу. Використання % = A ÷ B Де: A = Загальний час обробки контактів (загальна кількість, яку повідомляє ACD) B = Загальна сума часу сеансу (входу в систему) (загальна кількість, зареєстрована ACD)

Агент Овертайм

Звіт «Понаднормова робота агента» відображає кількість понаднормових годин, відпрацьованих вибраними агентами у вибраних командах або чергах обслуговування за вибраний діапазон дат.

Ви також можете вибрати, які поля відображати, крім обов'язкових для заповнення полів «Ім'я агента» та «Дата». За замовчуванням вибрані всі поля.

Поля в цьому звіті

Поле	Визначення
Тривалість	Тривалість часу, протягом якого триває діяльність.
Час завершення	Кінцевий час доби.
Час початку	Час початку робочої зміни.
Ім’я користувача	Ім'я користувача агента.

Табель агента

У звіті «Картка звіту агента» відображається інформація про продуктивність.

Якщо встановлено QM і якщо WFM налаштований на імпорт інформації форми оцінювання, у випадаючому списку Форма оцінювання відображається список форм оцінювання, які використовуються в QM для оцінки роботи агента. Якщо вибрано форму оцінювання, то дані в картці звіту агента відображатимуть лише дані оцінок агентів, які використовують обрану форму оцінювання та відповідають усім іншим критеріям відбору звіту.

У розділі "Показники цілі" відображаються значення полів за умовчанням, встановлені для наведених нижче статистичних даних.

Статистика	Значення за замовчуванням
Середній показник якості	75
Середня кількість дзвінків за годину	10
Прихильність %	75
Відповідність %	0
Заповнюваність %	0

Статистика	Значення за замовчуванням
Використання %	0
Середній час обробки	0
Середній час розмови	0
Середній час роботи	0
Середній час утримання	0
Середній час готовності	0

Ви можете змінювати ці цілі за бажанням. Коли формується Картка звіту агента, вказується виступ агента або команди проти цих цілей. Відображувані значення є середньозваженими.

Поля в цьому звіті

Поле	Визначення
Прихильність %	Відсоток, що описує, наскільки добре агенти дотримуються запланованої роботи графік в інтервалі. Ця інформація доступна для агентів, які мають дані про продуктивність. Прихильність % = (A ÷ Б) × 100 Де: A = Загальна кількість хвилин у дотриманні B = Загальна кількість хвилин не в дотриманні C = Загальна кількість хвилин дотримання налаштованого розкладу
Середня кількість дзвінків за годину	Розрахунок середньої кількості дзвінків за годину. Середня кількість дзвінків за годину = 3600 ÷ (A + B) Де: A = Час розмови в секундах для ACD дзвінків, виконаних протягом інтервалу B = Після дзвінка час роботи в секундах для ACD дзвінків

Пол	Визначен
	виконано в інтервалі
Середній час обробки	Середній час обробки контакту ACD (перехресний інтервал) для оператора за інтервал. Середнє значення дорівнюватиме нулю, якщо оброблені дзвінки дорівнюють нулю для інтервалу. Середній час ручки = (A + B + C) ÷ D Де: A = Загальний час розмови для ACD контактів, оброблених протягом інтервалу B = Загальний час утримання контактів ACD, оброблених протягом інтервалу C = Загальна кількість після часу роботи контакту для ACD контактів, оброблених протягом інтервалу D = Загальна кількість контактів ACD, оброблених протягом інтервалу
Середній час утримання	Фактичний середній час очікування (крос-інтервал) для агента за ACD контакти, оброблені в інтервалі. Це включає час очікування для трансферів і конференцій. Середнє значення дорівнюватиме нулю, якщо параметр «Оброблені дзвінки» дорівнює нулю для інтервалу. Середній час утримання = A ÷ B Де: A = Кількість часу, протягом якого оператори переводили контакти на утримання протягом інтервалу, включаючи час очікування для переказів і конференцій. B = Кількість контактів, поставлених на утримання протягом періоду. Можливо, дзвінок було призупинено кілька разів.
Середній показник якості	Середній показник якості дзвінків, виконаних оператором протягом інтервалу. Показники якості надходять із викликів, які оцінюються за допомогою функції «Запис»

Поле	Визначення
	та управління якістю. Середній показник якості = A ÷ B Де: A = Сума загальних показників якості оцінених дзвінків, які оператор виконав протягом інтервалу. B = Загальна кількість обчислених дзвінків оператора, виконаних протягом інтервалу
Середній час готовності режимі готовності	Фактичний середній проміжок часу в секундах, протягом якого оператор знаходиться в агент держ. Середнє значення дорівнюватиме нулю, якщо параметр «Оброблені дзвінки» дорівнює нулю для інтервалу. У розрахунку використовуються як крос-інтервальні, так і всередині інтервалу дані. Середній час готовності = A ÷ B Де: A = Кількість часу, протягом якого агент перебуває в стані Ready agent протягом інтервалу B = Кількість контактів, виконаних протягом інтервалу
Середній час розмови	Середній час розмови в контакті (через проміжки часу) для обробленого ACD контакти для агента на інтервал. Середнє значення дорівнюватиме нулю, якщо параметр «Оброблені дзвінки» дорівнює нулю для інтервалу. Середній час роботи в режимі розмови = (A + B) ÷ C Де: A = Загальний час розмови для ACD контактів, оброблених протягом інтервалу B = Загальний час утримання контактів ACD, оброблених протягом інтервалу C = Загальна кількість контактів ACD, оброблених протягом інтервалу

Пол	Визначен
Середній час роботи	Середній час роботи після контакту (перехресний інтервал) в секундах для ACD обробляв контакти для оператора за інтервал. Середнє значення дорівнюватиме нулю, якщо параметр «Оброблені дзвінки» дорівнює нулю для інтервалу. Середній час роботи = A ÷ Б Де: A = Після часу роботи контакту для контактів, завершених протягом інтервалу B = Кількість контактів, виконаних протягом інтервалу
Відповідність %	Відповідність - це відсоток часу в інтервалі, протягом якого агент працює потрібну кількість часу, незалежно від часу доби працює агент. Відповідність розкладу не враховує час прибуття та відправлення. Наприклад, агент, який має працювати з 8:00 AM до 4:00 PM але замість цього працює з 10:00 AM до 6:00 PM буде відповідати, але не дотримуватися графіка. Ця інформація доступна для агентів, які мають дані про продуктивність. Відповідність розраховується за такою формулою: Відповідність % = (A ÷ B) × 100 Де: A = Загальний час протягом інтервалу, протягом якого агент перебуває в експлуатації, незалежно від того, чи планується його перебування в обслуговуванні чи ні. B = Загальний час протягом інтервалу, протягом якого агент має бути в строю, незалежно від того, чи дійсно агент перебуває в службі чи ні
Заповнюваність %	Відсоток часу в інтервалі, який агент витрачає на обробку ACD контактів по відношенню до загальної кількості часу, протягом якого оператор входить в систему і готовий обробляти контакти протягом цього інтервалу. Заповнюваність % = A ÷ B Де:

Поле	Визначення
	A = Загальний час ручки для оброблених контактів B = Загальний час обслуговування
Використання %	Відсоток використання – це відсоток часу, який агент витрачає на обробку ACD контактів по відношенню до загальної кількості часу, протягом якого оператор входить в систему протягом цього інтервалу. Використання % = A ÷ B Де: A = Загальний час обробки контактів (загальна кількість, зазначена ACD) B = Загальна сума часу сеансу (входу в систему) (загальна сума, зазначена ACD)

Графік роботи агента щодня

У щоденному звіті "Розклад агентів" докладно описано заплановані дії вибраних агентів по днях для вибраного діапазону дат.

Поля в цьому звіті

Поле	Визначення
Тривалість активності	Тривалість запланованої активності, в хвилинах.
Час завершення активності	Запланований час завершення вправи.
Час початку активності	Запланований час початку діяльності.
Тип діяльності	Вид діяльності: доручення, перерва, закрита служба, виняток, обід, або проект.
Черга обслуговування	Ім'я черги послуг, яку підтримує оператор.

Графік роботи агента щотижня

Щотижневий звіт «Розклад агентів» докладно описує заплановані дії вибраних агентів за тижнями, починаючи з вибраної дати.

Ви також можете вибрати, які поля відображати, крім «Ім'я агента», «Номер агента», «Arr» (час прибуття) та «Dep» (час відправлення), які є обов'язковими. За замовчуванням вибрані всі поля.

Поля в цьому звіті

Поле	Визначення
Години роботи	Кількість годин, протягом яких агент має бути в обслуговуванні.
Призначення оплачуваних годин	Сума оплаченого доручення часу, призначеного для агента на Інтервал.
Оплачувані години перерви	Розмір оплаченого часу перерви, запланованого для агента на перерву.
Оплачувані години закритого сервісу оператора на	Кількість оплаченого часу в черзі на закриту послугу, запланованого для інтервал.
Виняток щодо оплачуваних годин	Сума оплаченого часу винятку, призначеного для агента на Інтервал.
Оплачувані години обіду	Кількість оплаченого обіднього часу, призначеного для агента на інтервал.
Проект «Оплачувані години»	Кількість оплаченого часу проекту, призначеного для агента на інтервал.
Всього оплачених годин	Загальна кількість оплачених годин за інтервал. Всього оплачених годин = години без обслуговування + оплачувані години перерви + оплачувані години обід + виняток з оплачуваних годин + проект оплачуваних годин + призначення оплачуваних годин + оплачувані години закритого обслуговування

Інтервал черги агентських послуг

Звіт «Інтервал черги послуг агента» відображає активність агентів для вибраних операторів у вибраних чергах послуг з інтервалом у півгодини у вибрану дату.

Ви також можете вибрати, які поля відображати, крім «Агент», «Інтервал» і «Черга обслуговування», які є обов'язковими. За замовчуванням вибрані всі поля.

Поля в цьому звіті

Поле	Визначення
Середній час обробки	Середній час обробки контакту ACD (перехресний інтервал) для оператора за інтервал. Середнє значення дорівнюватиме нулю, якщо оброблені дзвінки дорівнюють нулю для інтервалу. Середній час ручки = (A + B + C) ÷ D Де: A = Загальний час розмови для ACD контактів, оброблених протягом інтервалу B = Загальний час утримання контактів ACD, оброблених протягом інтервалу C = Загальна кількість після часу роботи контакту для ACD контактів, оброблених протягом інтервалу D = Загальна кількість контактів ACD, оброблених протягом інтервалу
Середній час розмови	Середній час розмови в контакті (через проміжки часу) для обробленого ACD контакти для агента на інтервал. Середнє значення дорівнюватиме нулю, якщо параметр «Оброблені дзвінки» дорівнює нулю для інтервалу. Середній час роботи в режимі розмови = (A + B) ÷ C Де: A = Загальний час розмови для ACD контактів, оброблених протягом інтервалу B = Загальний час утримання контактів ACD, оброблених протягом інтервалу C = Загальна кількість контактів ACD, оброблених протягом інтервалу
Середній час роботи	Середній час роботи після контакту (перехресний інтервал) в секундах для ACD обробляв контакти для оператора за інтервал. Середнє значення становитиме

Поле	Визначення
	нуль, якщо параметр «Оброблені виклики» дорівнює нулю для інтервалу. Середній час роботи = А ÷ Б Де: А = Після часу роботи контакту для контактів, завершених протягом інтервалу В = Кількість контактів, виконаних протягом інтервалу
Оброблені виклики	Кількість контактів ACD, які завершила черга обслуговування або агент під час інтервалу. Якщо контакт охоплює кілька інтервалів, він зараховується лише в тому інтервалі, коли робота після контакту завершена.
Кінець	Кінець дня або інтервалу, або кінець періоду, охопленого звітом.

Відсотки завдань агента

Звіт «Відсотки за завданнями агента» відображає дії вибраних операторів у відсотках від загального робочого часу вибраних операторів за вибраний діапазон дат по днях, тижнях або місяцях.

Ви також можете вибрати, які поля відображати, крім обов'язкових для заповнення полів «Ім'я агента» та «Дата». За замовчуванням вибрані всі поля.

Поля в цьому звіті

Поле	Визначення
Відсоткове призначення	Відсоток від запланованого часу призначення на інтервал. Відсоткове призначення = (А ÷ Б) × 100 Де: А = Запланований час роботи завдання на інтервал В = Загальний запланований час для інтервалу
Відсотковий розрив	Відсоток запланованого часу перерви на інтервал.

Пол	Визначен
	Відсоток розриву = (А ÷ Б) × 100 Де: А = Запланований час перерви для інтервалу В = Загальний запланований час для інтервалу
Відсоток закритих	Відсоток закритого часу для інтервалу. Відсоток закритих = (А ÷ Б) × 100 Де: А = Запланований закритий час для інтервалу В = Загальний запланований час для інтервалу
Виняток у відсотках	Відсоток часу винятку для інтервалу. Виняток у відсотках = (А ÷ Б) × 100 Де: А = Запланований час винятку для інтервалу В = Загальний запланований час для інтервалу
Відсоток в експлуатації	Відсоток часу введення в експлуатацію за інтервал. Відсоток в обслуговуванні = (А ÷ Б) × 100 Де: А = Запланований час введення в експлуатацію на інтервал В = Загальний запланований час для інтервалу
Відсоток обіду	Відсоток часу обіду на інтервал. Відсоток обіду = (А ÷ Б) × 100 Де: А = Запланований час обіду на інтервал В = Загальний запланований час для інтервалу

Пол	Визначен
Відсоток понаднормової роботи	Відсоток овертаймів за інтервал. Відсоток понаднормової роботи = (A ÷ Б) × 100 Де: A = Запланований час понаднормової роботи для інтервалу B = Загальний запланований час для інтервалу
Відсотки Проект	Відсоток часу проекту за інтервал. Відсоток проекту = (A ÷ Б) × 100 Де: A = Запланований час проекту на інтервал B = Загальний запланований час для інтервалу
Ім’я користувача	Ім'я користувача агента.

Продуктивність агента та команди

Звіт «Продуктивність агента та команди» відображає статистику продуктивності агента або команди за вибраний діапазон дат за днями, тижнями або місяцями. Статистика реєструється лише за періоди часу, протягом яких оператор увійшов у систему, або за часи, коли ваш ACD повідомляє дані.

ПРИМІТКА Якщо ви виберете лише одну або кілька команд, буде створено звіт про продуктивність команди. Якщо ви виберете одну або кілька команд і одного або кількох агентів, буде створено звіт про продуктивність агента.

ПРИМІТКА Значення % прихильності та % відповідності в цьому звіті базуються на даних, розрахованих до того, як було зроблено вдосконалення розрахунку відповідності або відповідності. В результаті значення є
прості середні і не зважені середні.

Поля в цьому звіті

Поле	Визначення
ACD Ідентифікатор	Ідентифікатор агента в розділі ACD.
Прихильність %	Відсоток, що описує, наскільки добре агенти дотримуються запланованої роботи

Пол	Визначен
	графік в інтервалі. Ця інформація доступна для агентів, які мають дані про продуктивність. Прихильність % = (A ÷ Б) × 100 Де: A = Загальна кількість хвилин у дотриманні B = Загальна кількість хвилин не в дотриманні C = Загальна кількість хвилин дотримання налаштованого розкладу
Ім’я оператора	Прізвище, ім'я, по батькові агента.
Середній час обробки	Середній час обробки контакту ACD (перехресний інтервал) для оператора за інтервал. Середнє значення дорівнюватиме нулю, якщо оброблені дзвінки дорівнюють нулю для інтервалу. Середній час ручки = (A + B + C) ÷ D Де: A = Загальний час розмови для ACD контактів, оброблених протягом інтервалу B = Загальний час утримання контактів ACD, оброблених протягом інтервалу C = Загальна кількість після часу роботи контакту для ACD контактів, оброблених протягом інтервалу D = Загальна кількість контактів ACD, оброблених протягом інтервалу
Середній час утримання	Фактичний середній час очікування (крос-інтервал) для агента за ACD контакти, оброблені в інтервалі. Це включає час очікування для трансферів і конференцій. Середнє значення дорівнюватиме нулю, якщо параметр «Оброблені дзвінки» дорівнює нулю для інтервалу. Середній час утримання = A ÷ B

Пол	Визначен
	Де: A = Кількість часу, протягом якого оператори переводили контакти на утримання протягом інтервалу, включаючи час очікування для переказів і конференцій. B = Кількість контактів, поставлених на утримання протягом періоду. Можливо, дзвінок було призупинено кілька разів.
Середній час неготовності	Середній проміжок часу, протягом якого агент перебуває у стані Not Ready agent. The середнє значення дорівнюватиме нулю, якщо параметр «Оброблені дзвінки» дорівнює нулю для інтервалу. У розрахунку використовуються як крос-інтервальні, так і всередині інтервалу дані. Середній час неготовності = A ÷ Б Де: A = Кількість часу, протягом якого агент перебуває в стані Not Ready agent протягом інтервалу B = Кількість контактів, виконаних протягом інтервалу
Середній час готовності режимі готовності	Фактичний середній проміжок часу в секундах, протягом якого оператор знаходиться в агент держ. Середнє значення дорівнюватиме нулю, якщо параметр «Оброблені дзвінки» дорівнює нулю для інтервалу. У розрахунку використовуються як крос-інтервальні, так і всередині інтервалу дані. Середній час готовності = A ÷ B Де: A = Кількість часу, протягом якого агент перебуває в стані Ready agent протягом інтервалу B = Кількість контактів, виконаних протягом інтервалу
Середній час розмови	Середній час розмови в контакті (через проміжки часу) для обробленого ACD контакти для агента на інтервал. Середнє значення дорівнюватиме нулю, якщо параметр «Оброблені дзвінки» дорівнює нулю для інтервалу. Середній час роботи в режимі розмови = (A + B) ÷ C

Пол	Визначен
	Де: A = Загальний час розмови для ACD контактів, оброблених протягом інтервалу B = Загальний час утримання контактів ACD, оброблених протягом інтервалу C = Загальна кількість контактів ACD, оброблених протягом інтервалу
Середній час роботи	Середній час роботи після контакту (перехресний інтервал) в секундах для ACD обробляв контакти для агента за інтервал. Середнє значення дорівнюватиме нулю, якщо параметр «Оброблені дзвінки» дорівнює нулю для інтервалу. Середній час роботи = A ÷ Б Де: A = Після часу роботи контакту для контактів, завершених протягом інтервалу B = Кількість контактів, виконаних протягом інтервалу
Оброблені виклики	Кількість контактів ACD, які завершила черга обслуговування або агент під час інтервалу. Якщо контакт охоплює кілька інтервалів, він зараховується лише в тому інтервалі, коли робота після контакту завершена.
Вихідні дзвінки	**Вихідні дзвінки** Кількість зовнішніх вихідних ACD дзвінків оператору, виконаних протягом інтервалу.
Дзвінків за годину	Кількість оброблених дзвінків ACD за годину. Як поперечний інтервал, так і В межах інтервалу в розрахунку використовуються дані. Дзвінків за годину = (A × 3600) ÷ B Де: A = Кількість оброблених дзвінків протягом години

Пол	Визначен
	B = Загальний час обслуговування в секундах протягом години
Переведені дзвінки	Кількість ACD переданих та конференційних дзвінків, ініційованих агента під час інтервалу.
Відповідність %	Відповідність - це відсоток часу в інтервалі, протягом якого агент працює потрібну кількість часу, незалежно від часу доби працює агент. Відповідність розкладу не враховує час прибуття та відправлення. Наприклад, агент, який має працювати з 8:00 AM до 4:00 PM але замість цього працює з 10:00 AM до 6:00 PM буде відповідати, але не дотримуватися графіка. Ця інформація доступна для агентів, які мають дані про продуктивність. Відповідність розраховується за такою формулою: Відповідність % = (A ÷ B) × 100 Де: A = Загальний час протягом інтервалу, протягом якого агент перебуває в експлуатації, незалежно від того, чи планується його перебування в обслуговуванні чи ні. B = Загальний час протягом інтервалу, протягом якого агент має бути в строю, незалежно від того, чи дійсно агент перебуває в службі чи ні
Дата	Дата подання інформації.
Ідентифікатор працівника	Ідентифікаційний номер співробітника агента.
Заповнюваність %	Відсоток часу в інтервалі, який агент витрачає на обробку ACD контактів по відношенню до загальної кількості часу, протягом якого оператор входить в систему і готовий обробляти контакти протягом цього інтервалу. Заповнюваність % = A ÷ B Де: A = Загальний час ручки для оброблених контактів B = Загальний час обслуговування

Пол	Визначен
Загальний час обробки	Фактичний загальний час обробки контакту ACD (перехресні інтервали) у секундах для агента або черги обслуговування в інтервалі. Це включає розмову, утримання та робочий час. Загальний час ручки = Час розмови + Час утримання + Час роботи
Загальний час утримання	Фактичний загальний час утримання (через інтервали) в секундах для оператора, У тому числі час очікування для трансферів і конференцій в інтервалі.
Загальний час роботи	Загальний час роботи (в межах інтервалу) - це загальний час у секундах, який Агент перебував у стані, готовому прийняти контакт ACD, або обробляв контакт ACD під час інтервалу. У сервісному часі = Час роботи + Час утримання + Час роботи + Зарезервований час + Час готовності
Загальний час входу в систему	Загальний час входу (в межах інтервалу) в секундах для агента під час інтервал. Під час сеансу = Час розмови + Час утримання + Робочий час + Зарезервований час + Час готовності + Не готовий час + Інший час
Всього не готовий час	Загальний час неготовності (в межах інтервалу) - це загальний час у секундах, Під час перерви агент перебував у стані агента Not Ready.
Загальний час готовності	Загальний час готовності (в межах інтервалу) - сумарний час в секундах агента перебував у стані готового агента під час перерви.
Загальний час розмови	Фактичний загальний час розмови (через проміжки часу) оператор був на ACD контактах. Час проходить з моменту, коли оператор відповідає на контакт ACD, і до моменту, коли оператор відключає контакт, і не включає час утримання.
Загальний час роботи	Фактичний загальний час роботи (перехресний інтервал) в секундах для оператора.
Використання %	Відсоток використання – це відсоток часу, який агент витрачає на обробку ACD контактів по відношенню до загальної кількості часу, протягом якого оператор входить в систему протягом цього інтервалу. Використання % = A ÷ B

Поле	Визначення
	Де: A = Загальний час обробки контактів (загальна кількість, яку повідомляє ACD) B = Загальна сума часу сеансу (входу в систему) (загальна кількість, зареєстрована ACD)

Призначений виняток

У звіті "Призначений виняток" відображаються всі входження вибраного типу винятку, призначеного вибраним агентам протягом вибраного діапазону дат. Типи винятків створюються та підтримуються на сторінці Керування типами винятків (Керування програмами > Дії > Типи винятків).

ПРИМІТКА: Можна мати винятки на весь день у дати, для яких розклади ще не виконані. Якщо це так, то поля «Початок», «Кінець» і «Тривалість» для цих винятків будуть порожніми. Один раз на
Розклад було запущено на ці дати, у звіті будуть відображатися значення в цих полях.

Поля в цьому звіті

Поле	Визначення
Ідентифікатор оператора	Системний ідентифікаційний номер агента.
Дата	Дата подання інформації.
Тривалість	Тривалість часу, протягом якого триває діяльність.
Кінець	Кінець дня або інтервалу, або кінець періоду, охопленого звітом.
Цілий день	Виняток, який триває всю робочу зміну.
Виняток	Назва винятку.
Почати	Час початку доби або інтервалу або початок періоду, охопленого звітом.

Бюджетне планування

У звіті «Бюджетне планування» відображається орієнтовна вартість заробітної плати за одну посаду за визначений період часу. Для того, щоб запустити цей звіт, у вас вже має бути сформований стратегічний прогноз для черги послуг.

Людські ресурси, відображені в цьому звіті, налаштовуються на сторінці Управління стратегічними ресурсами . Незалежно від того, як налаштована вартість ресурсу (щомісячна, щорічна або як одноразова витрата) на сторінці «Стратегічні ресурси», значення конвертується в щомісячні витрати. Ця величина використовується при розрахунку даного звіту.

Як розраховується звіт

Кількість кожного типу людських ресурсів, які мають бути заплановані на будь-який конкретний місяць = (прогнозована кількість агентів на місяць) × (відношення ресурсів базового ресурсу до ресурсу агента) × (коефіцієнт ресурсів для цього ресурсу) × (вартість ресурсів).

> ПРИКЛАД
> Якщо на кожні 10 агентів припадає один супервайзер, а на кожних двох супервайзерів — один менеджер, а вартість на одного менеджера становить $5,000, то формула для розрахунку вартості менеджерів, необхідних у місяці, де прогнозована кількість агентів дорівнює 100, має вигляд:
>
> Вартість менеджерів на місяць = (100) × (1 ÷ 10) × (1 ÷ 2) × (5 000) = $25,000 на 5 менеджерів

Поля, які відображаються у звіті, залежать від людських ресурсів, налаштованих на сторінці Стратегічні ресурси. Не можна налаштувати порядок відображення полів.

Планування об'єкта (апаратне забезпечення)

У звіті «Планування об'єкта (обладнання)» відображаються основні елементи (обладнання, меблі та світильники), які прогнозується для використання в черзі вибраних послуг протягом вибраного діапазону дат.

Основні статті, що відображаються в цьому звіті, налаштовуються на сторінці Управління стратегічними ресурсами . Для того, щоб запустити цей звіт, у вас вже має бути сформований стратегічний прогноз для черги послуг.

Як розраховується звіт

Кількість капітальної статті, яку потрібно запланувати на будь-який конкретний місяць = (прогнозована кількість агентів на місяць) × (відношення ресурсів базового ресурсу до ресурсу агента) × (коефіцієнт ресурсів для цього ресурсу).

> ПРИКЛАД

Якщо на кожні 10 агентів припадає один супервізор, а на кожних двох супервізорів — один телефон, то формула для обчислення кількості телефонів, необхідних у місяці, де прогнозована кількість агентів дорівнює 100, має вигляд:

100 × (1/10) × (1/2) = 5 телефонів

Поля, які відображаються у звіті, залежать від основних елементів, які налаштовані на сторінці Стратегічні ресурси. Поле «Місяць» є обов'язковим для заповнення. Не можна налаштувати порядок відображення полів.

План найму

Звіт «План найму» відображає прогнозовану кількість працівників, які повинні бути присутніми на кожному етапі найму, щоб відповідати необхідним рівням персоналу протягом визначеного періоду часу.

- Людські ресурси, відображені в цьому звіті, налаштовуються на панелі Управління стратегічними ресурсами сторінка.
- Для того, щоб запустити цей звіт, у вас вже має бути сформований стратегічний прогноз для черги послуг.
- Поточна кількість ресурсів на сторінці "Стратегічні ресурси" використовується як відправна точка у звіті.
- Значення виснаження, яке ви вводите в запиті звіту, застосовується до поточної кількості ресурсів. Різниця між цим обчисленим значенням і прогнозованою потребою в ресурсах на місяць у плані найму є прогалиною в ресурсах, яку необхідно заповнити планом найму.
- Застосовується коефіцієнт відтоку кадрів для кожного з етапів найму. Працюючи у зворотному напрямку від цієї цифри, розраховується необхідна кількість ресурсів на початку кожного кроку.

Поля в цьому звіті

Поле	Визначення
Коефіцієнт відтоку кадрів	Коефіцієнт втрати працівників при просуванні по службі, переведенні або припиненні.
Тривалість	Тривалість часу, протягом якого триває діяльність.
Кінцева дата	Кінцева дата подання інформації.
FTE	Кількість працівників в еквіваленті повної зайнятості (FTE).
Дата початку	Дата початку подачі інформації, що повідомляється.

Звіт також містить таку зведену інформацію в заголовку:

- Ціль FTE—The FTE розрахована на вибраний період часу вашим стратегічним планом.
- Доступний FTE — доступний FTE (після виснаження на основі поточної кількості), розрахований на вибраний період часу вашим стратегічним планом.
- FTE Розрив — різниця між Ціллю FTE та Доступною FTE.

Інтервальна черга обслуговування

Звіт «Черга обслуговування інтервалів» відображає вичерпну статистику вибраних черг обслуговування з інтервалом у півгодини у вибрану дату.

Ви також можете вибрати, які поля відображати. За замовчуванням вибрані всі поля.

Поля в цьому звіті

Поле	Визначення
Агенти Актуальні	Кількість агентів в еквіваленті повної зайнятості (FTE), які підтримують сервіс черги під час інтервалу. Час агента включено лише тоді, коли агент перебуває на службі. Агенти фактичні = A ÷ 1800 Де: A = У часі обслуговування, в секундах, для агентів, запланованих для підтримки черги обслуговування протягом інтервалу
Прогноз агентів	Кількість прогнозованих агентів, необхідних для черги обслуговування протягом Інтервал. Прогноз агентів = Сума прогнозованих агентів ÷ Кількість інтервалів з принаймні одним прогнозованим агентом
Прогнозовані агенти	Прогнозована кількість агентів, необхідна для черги обслуговування протягом Інтервал. Це розрахунок тренду, заснований на поточній тенденції фактичних і прогнозованих агентів. Агенти прогнозовані = сума агентів, що проектуються ÷ кількість інтервалів з принаймні одним проектованим агентом

Поле	Визначення
Агенти заплановані	Кількість агентів, запланованих у черзі на обслуговування протягом інтервалу.
Агенти для зменшення усадки	Кількість засобів, які очікуються після нанесення усадки. Агенти скороченні = Агенти за розкладом – (Агенти заплановані × відсоток скорочення) ÷ 100
Середній час роботи після контакту фактичний	Фактичний час роботи після контакту в інтервалі.
Прогноз середнього часу роботи після контакту	Прогнозоване середнє значення часу роботи після контакту в інтервалі.
Фактичний середній час розмови	Фактичний середній час розмови протягом інтервалу.
Прогноз середнього часу роботи в режимі розмови	**Прогноз середнього часу роботи в режимі розмови** Прогнозований середній час розмови для інтервалу.
Пропущені виклики	**Пропущені виклики** Кількість дзвінків ACD, спрямованих у чергу обслуговування протягом інтервалу, коли абонент поклав слухавку, перебуваючи в черзі або під час дзвінка на телефон оператора. Дзвінки зараховуються за інтервал, в якому абонент поклав слухавку.
Оброблені виклики	Кількість контактів ACD, які завершила черга обслуговування або агент під час інтервалу. Якщо контакт охоплює кілька інтервалів, він зараховується лише в тому інтервалі, коли робота після контакту завершена.
Повторний прогноз дзвінків Інтервал.	Перепрогнозована кількість дзвінків, спрямованих у чергу обслуговування протягом
Пропоновані дзвінки Актуальні інтервалу	Фактична кількість дзвінків, спрямованих у чергу обслуговування протягом які отримують відповідь або завершуються в черзі на обслуговування. У більшості випадків дзвінок зараховується в інтервал, протягом якого він спрямовується в чергу обслуговування.

Прогноз пропонованих дзвінків	Прогнозована кількість дзвінків, спрямованих у чергу обслуговування протягом Інтервал.

Поле	Визначення
Оброблено %	Відсоток дзвінків, оброблених оператором, від загальної кількості дзвінки, запропоновані агенту. Оброблено % = (A ÷ B) × 100 Де: A = Кількість викликів ACD, оброблених оператором під час входу в систему протягом інтервалу B = Загальна кількість ACD дзвінків, запропонованих оператору під час входу в систему протягом інтервалу
Інтервал	Час початку півгодинного інтервалу графіка.
Заповнюваність % Фактична	Фактичний відсоток часу, який оператор витрачає на обробку ACD контактів в відношення до загальної кількості часу, протягом якого оператор увійшов у систему та був готовий обробляти контакти протягом інтервалу. Заповнюваність % = A ÷ B Де: A = Загальний час ручки для оброблених контактів B = Загальний час обслуговування
Прогноз заповнюваності у %	Прогнозований відсоток часу, який агент витрачає на обробку ACD контактів по відношенню до загальної кількості часу, протягом якого оператор входить в систему і готовий обробляти контакти протягом цього інтервалу. Прогноз % заповнюваності = Sum (прогноз заповнюваності) ÷ Sum (прогноз пропонованих контактів)
Точність % вигляді	Розрив між прогнозованими та фактично запропонованими дзвінками, виражений у Відсоток. Точність % = (A ÷ B) × 100 Де:

Поле	Визначення
	A = Прогнозовані дзвінки B = Реальні запропоновані дзвінки
Усадка %	Значення не підтримується. Повертає null/blank.

Ці поля відображаються лише в інтерактивних чергах на обслуговування

Поле	Визначення
Середня швидкість часу відповіді фактична	Фактична середня кількість часу, який абоненти проводять у черзі в очікуванні відповіді на дзвінки.
Прогноз середньої швидкості відповіді	Прогнозована середня кількість часу, який дзвінки проводять у черзі на виклики.
Заплановано секунд рівня обслуговування	Запланована кількість секунд, протягом яких має бути здійснено відповідь на дзвінок, якщо він має відповідати цільовому рівню обслуговування.
Рівень сервісу % Фактичний	Фактичний відсоток рівня обслуговування, ціль швидкості відповіді, яка часто є Виражається у відсотках за відповідь на дзвінки протягом заданої кількості секунд. Зведення цього значення (наприклад, значення, що відображається в панелі покриття, підсумковому рядку на сторінці Прогноз і у звітах) базується на зваженому розрахунку з використанням інтервалу, % рівня обслуговування та пропонованих контактів.
Прогноз рівня сервісу у %	Прогнозований відсоток дзвінків, прийнятих в межах рівня обслуговування-пороговий час, за інтервал.
Цільовий % рівня сервісу	Цільовий відсоток дзвінків, на які потрібно відповісти в межах рівня сервісу пороговий час, за інтервал.
Рівень сервісу % Заплановано	Очікуваний відсоток дзвінків, прийнятих у межах рівня сервісу пороговий час, за інтервал. Це розрахунок у режимі реального часу, який виконується під час створення звіту.

Поле	Визначення
Рівень сервісу % Усадка	Очікуваний відсоток рівня обслуговування на основі очікуваних агентів після усадки. Наприклад, якщо у вас є % запланованого рівня обслуговування 80 відсотків і 10 агентів із відсотком усушки 10 відсотків, то скорочення агентів буде ближче до дев'яти агентів, а % усушки рівня обслуговування становитиме менше 80 відсотків.

Це поле відображається лише в неінтерактивних чергах послуг

Поле	Визначення
Максимальна кількість контактів у черзі	Максимальна кількість неінтерактивних контактів у черзі на інтервал. Для інтерактивних черг послуг у звітах відображається тире для цього поля.

Продуктивність щодня

У звіті "Щоденна ефективність" відображається статистика вибраних черг послуг за вибраний діапазон дат, яка описує фактичну та прогнозовану ефективність черг послуг і точність прогнозу.

Ви також можете вибрати, які поля відображати, крім «Служба» та «Дата», які є обов'язковими. За замовчуванням вибрані всі поля.

Поля в цьому звіті

Поле	Визначення
Відмовитися %	Відсоток покинутих дзвінків протягом інтервалу. Покинутий % = (A ÷ B) × 100 Де: A = кількість дзвінків, скасованих, коли дзвінок був у черзі або дзвінок на телефон оператора в черзі обслуговування протягом інтервалу, незалежно від того, чи тривав дзвінок менше часу, ніж секунди сервісного рівня.

Поле	Визначення
	B = Кількість дзвінків, запропонованих для черги обслуговування протягом інтервалу
Фактичний середній час ручки	Фактичний середній час ручки протягом інтервалу. Середній час обробки фактично = загальний час обробки фактичного ÷ оброблених викликів
Прогноз середнього часу ручки	Прогнозований середній час роботи в інтервалі. Прогноз середнього часу обробки = прогноз загального часу обробки ÷ прогноз пропонованих дзвінків
Середня швидкість відповіді	Середня кількість часу, який абоненти проводять у черзі в очікуванні свого дзвінки, на які потрібно відповідати. Середня швидкість відповіді = A ÷ Б Де: A = Час черги дзвінків, на які було прийнято відповідь протягом інтервалу. Час черги включає час з моменту, коли ACD ставить виклик у чергу обслуговування, до моменту, коли оператор відповідає на дзвінок. B = Кількість дзвінків у черзі обслуговування, на які було прийнято відповідь протягом інтервалу.
Пропоновані дзвінки Актуальні інтервалу	Фактична кількість дзвінків, спрямованих у чергу обслуговування протягом які отримують відповідь або завершуються в черзі на обслуговування. У більшості випадків дзвінок зараховується в інтервал, протягом якого він спрямовується в чергу обслуговування.
Прогноз пропонованих дзвінків	Прогнозована кількість дзвінків, спрямованих у чергу обслуговування протягом Інтервал.
Точність прогнозу послугою	Співвідношення прогнозованих дзвінків до фактичних дзвінків, запропонованих за черги під час інтервалу. Точність прогнозу = (A ÷ Б) × 100

Поле	Визначення
	Де: A = Прогнозовані дзвінки для черги обслуговування протягом інтервалу B = Фактичні дзвінки, запропоновані для черги обслуговування протягом інтервалу
Точність часу обробки	Показник того, наскільки точним є час обробки прогнозу. Точність часу рукоятки = (A ÷ Б) × 100 Де: A = Прогнозований середній час обробки B = Фактичний середній час ручки

Це поле відображається лише в неінтерактивних чергах послуг

Поле	Визначення
Максимальна кількість контактів у черзі	Максимальна кількість неінтерактивних контактів у черзі на інтервал. Для інтерактивних черг послуг у звітах відображається тире для цього поля.

Це поле відображається лише в інтерактивних чергах послуг

Поле	Визначення
Рівень сервісу % Фактичний	Фактичний відсоток рівня обслуговування, ціль швидкості відповіді, яка часто є Виражається у відсотках за відповідь на дзвінки протягом заданої кількості секунд. Зведення цього значення (наприклад, значення, що відображається в панелі покриття, підсумковому рядку на сторінці Прогноз і у звітах) базується на зваженому розрахунку з використанням інтервалу, % рівня обслуговування та пропонованих контактів.

Інтервал виконання

Звіт «Інтервал продуктивності» відображає статистику вибраних черг послуг за вказану дату, яка описує фактичну порівняно з прогнозованою ефективністю черги послуг і точність прогнозу для кожного півгодинного інтервалу.

Також можна вибрати, які поля відображати, крім обов'язкових для заповнення полів «Служба», «Дата» та «Інтервал». За замовчуванням вибрані всі поля.

Поля в цьому звіті

Поле	Визначення
Відмовитися %	Відсоток покинутих дзвінків протягом інтервалу. Покинутий % = (A ÷ B) × 100 Де: A = кількість дзвінків, скасованих, коли дзвінок був у черзі або дзвінок на телефон оператора в черзі обслуговування протягом інтервалу, незалежно від того, чи тривав дзвінок менше часу, ніж секунди сервісного рівня. B = Кількість дзвінків, запропонованих для черги обслуговування протягом інтервалу
Агенти Актуальні	Кількість агентів в еквіваленті повної зайнятості (FTE), які підтримують сервіс черги під час інтервалу. Час агента включено лише тоді, коли агент перебуває на службі. Агенти фактичні = A ÷ 1800 Де: A = У часі обслуговування, в секундах, для агентів, запланованих для підтримки черги обслуговування протягом інтервалу
Агенти Actual – прогноз агентів	Фактична кількість агентів мінус кількість прогнозів агентів.
Агенти Actual – Агенти	Фактична кількість агентів мінус кількість запланованих агентів.

Поле	Визначення
Заплановано	
Прогноз агентів	Кількість прогнозованих агентів, необхідних для черги обслуговування протягом Інтервал. Прогноз агентів = Сума прогнозованих агентів ÷ Кількість інтервалів з принаймні одним прогнозованим агентом
Агенти заплановані	Кількість агентів, запланованих у черзі на обслуговування протягом інтервалу.
Агенти заплановані – агенти прогнозовані	Кількість запланованих агентів мінус кількість прогнозів агентів.
Фактичний середній час ручки	Фактичний середній час ручки протягом інтервалу. Середній час обробки фактично = загальний час обробки фактичного ÷ оброблених викликів
Прогноз середнього часу ручки	Прогнозований середній час роботи в інтервалі. Прогноз середнього часу обробки = прогноз загального часу обробки ÷ прогноз пропонованих дзвінків
Середня швидкість відповіді	Середня кількість часу, який абоненти проводять у черзі в очікуванні свого дзвінки, на які потрібно відповідати. Середня швидкість відповіді = A ÷ Б Де: A = Час черги дзвінків, на які було прийнято відповідь протягом інтервалу. Час черги включає час з моменту, коли ACD ставить виклик у чергу обслуговування, до моменту, коли оператор відповідає на дзвінок. B = Кількість дзвінків у черзі обслуговування, на які було прийнято відповідь протягом інтервалу.
Пропоновані дзвінки Актуальні	Фактична кількість дзвінків, спрямованих у чергу обслуговування протягом інтервалу які отримують відповідь або завершуються в черзі на обслуговування. У більшості випадків дзвінок

Поле	Визначення
	зараховується в інтервалі, протягом якого він спрямовується в чергу обслуговування.
Прогноз пропонованих дзвінків	Прогнозована кількість дзвінків, спрямованих у чергу обслуговування протягом Інтервал.
Точність прогнозу послугою	Співвідношення прогнозованих дзвінків до фактичних дзвінків, запропонованих за черги під час інтервалу. Точність прогнозу = (A ÷ Б) × 100 Де: A = Прогнозовані дзвінки для черги обслуговування протягом інтервалу B = Фактичні дзвінки, запропоновані для черги обслуговування протягом інтервалу
Точність часу обробки	Показник того, наскільки точним є час обробки прогнозу. Точність часу рукоятки = (A ÷ Б) × 100 Де: A = Прогнозований середній час обробки B = Фактичний середній час ручки

Це поле відображається лише в неінтерактивних чергах послуг

Поле	Визначення
Максимальна кількість контактів у черзі	Максимальна кількість неінтерактивних контактів у черзі на інтервал. Для інтерактивних черг послуг у звітах відображається тире для цього поля.

Це поле відображається лише в інтерактивних чергах послуг

Поле	Визначення
Рівень сервісу % Фактичний	Фактичний відсоток рівня обслуговування, ціль швидкості відповіді, яка часто є

Поле	Визначення
	Виражається у відсотках за відповідь на дзвінки протягом заданої кількості секунд. Зведення цього значення (наприклад, значення, що відображається в панелі покриття, підсумковому рядку на сторінці Прогноз і у звітах) базується на зваженому розрахунку з використанням інтервалу, % рівня обслуговування та пропонованих контактів.

Інтервал агента черги обслуговування

Звіт «Інтервал агентів черги обслуговування» відображає статистику операторів для вибраних операторів у вибраних чергах обслуговування з інтервалом у півгодини на вибрану дату.

Ви також можете вибрати, які поля відображати, крім «Агент», «Інтервал» і «Сервіс», які є обов'язковими. За замовчуванням вибрані всі поля.

Поля в цьому звіті

Поле	Визначення
Середній час обробки	Середній час обробки контакту ACD (перехресний інтервал) для оператора за інтервал. Середнє значення дорівнюватиме нулю, якщо оброблені дзвінки дорівнюють нулю для інтервалу. Середній час ручки = (A + B + C) ÷ D Де: A = Загальний час розмови для контактів ACD, оброблених протягом інтервалу B = Загальний час утримання контактів ACD, оброблених протягом інтервалу C = Загальна кількість після часу роботи контакту для ACD контактів, оброблених протягом інтервалу D = Загальна кількість контактів ACD, оброблених протягом інтервалу

Поле	Визначення
Середній час розмови	Середній час розмови в контакті (через проміжки часу) для обробленого ACD контакти для агента на інтервал. Середнє значення дорівнюватиме нулю, якщо параметр «Оброблені дзвінки» дорівнює нулю для інтервалу. Середній час роботи в режимі розмови = (A + B) ÷ C Де: A = Загальний час розмови для ACD контактів, оброблених протягом інтервалу B = Загальний час утримання контактів ACD, оброблених протягом інтервалу C = Загальна кількість контактів ACD, оброблених протягом інтервалу
Середній час роботи	Середній час роботи після контакту (перехресний інтервал) в секундах для ACD обробляв контакти для агента за інтервал. Середнє значення дорівнюватиме нулю, якщо параметр «Оброблені дзвінки» дорівнює нулю для інтервалу. Середній час роботи = A ÷ Б Де: A = Після часу роботи контакту для контактів, завершених протягом інтервалу B = Кількість контактів, виконаних протягом інтервалу
Оброблені виклики	Кількість контактів ACD, які завершила черга обслуговування або агент під час інтервалу. Якщо контакт охоплює кілька інтервалів, він зараховується лише в тому інтервалі, коли робота після контакту завершена.

Графік черги обслуговування за агентом

У звіті «Розклад черги обслуговування за агентами» відображаються розклади агентів на вибрану дату, категорію агента та чергу обслуговування.

Цей звіт показує погодинний графік на вибраний день. Розклад кожного агента закодований таким чином, щоб відображати діяльність, заплановану на кожну годину. Також відображається покриття для кожної черги послуг.

Аналізуйте дані бізнес-аналітики | Стандартні

Коди активності агентів виглядають наступним чином.

Код	Опис
X	На озброєнні
B	Перерва
L	Ланч
A	Призначення
C	Закритий сервіс
P	Проект
E	Виняток
–	Недоступно
<порожній>	Доступно, але не заплановано

Коди покриття черги послуг такі.

Код	Опис
–	В експлуатацію заплановано менше агентів, ніж вимагає прогноз
*	Агенти, заплановані у вимогах до матчів обслуговування
+	В експлуатацію заплановано більше агентів, ніж вимагає прогноз.

Розклад черги послуг за інтервалами

У звіті «Розклад черги обслуговування за інтервалами» відображається розклад вибраних черг послуг на вибрану дату з інтервалом у півгодини.

Ви також можете вибрати, які поля відображати, крім «Служба» та «Дата», які є обов'язковими. За замовчуванням вибрані всі поля.

Поля в цьому звіті

Поле	Визначення
Прогноз агентів	Кількість прогнозованих агентів, необхідних для черги обслуговування протягом Інтервал. Прогноз агентів = Сума прогнозованих агентів ÷ Кількість інтервалів з принаймні одним прогнозованим агентом
Агенти заплановані	Кількість агентів, запланованих у черзі на обслуговування протягом інтервалу.
Агенти заплановані – агенти прогнозовані	Кількість запланованих агентів мінус кількість прогнозів агентів.
Призначення	Час, запланований для агента і класифікується як вид доручення.
Перерва	Кількість часу перерви, запланованого для агента протягом інтервалу.
Закриті	Кількість закритого часу, запланованого для агента протягом інтервалу. Закритий час – це час, запланований для оператора в години роботи контакт-центру, коли контакт-центр не приймає дзвінки в чергу на обслуговування.
Виняток	Назва винятку.
В експлуатації	Кількість часу перебування агента в обслуговуванні, запланованого протягом інтервалу для черги обслуговування.
Інтервал	Час початку півгодинного інтервалу графіка.
Ланч	Кількість обіднього часу, призначеного для агента на перерву.
Проект	Кількість часу проекту, запланованого для агента на інтервал.
Усього	Загальний час, запланований для операторів, що підтримують чергу обслуговування за інтервал. Разом = в обслуговуванні + перерва + обід + виняток + проект + завдання + закритий

Аналіз змінного бюджету

У звіті «Аналіз бюджету зміни» відображається вартість зміни для черги на обслуговування. Цей звіт можна переглядати лише для черг обслуговування, щодо яких ви раніше подали запит на аналіз бюджету зміни (див. Довідник *системного адміністратора*).

Поля в цьому звіті

Поле	Визначення
Дзвінків за годину	Кількість оброблених дзвінків ACD за годину. Як поперечний інтервал, так і В межах інтервалу в розрахунку використовуються дані. Дзвінків за годину = (A × 3600) ÷ B Де: A = Кількість оброблених дзвінків протягом години B = Загальний час обслуговування в секундах протягом години
дзвінків за оплачену годину	Загальна кількість оброблених дзвінків поділена на кількість оплачених годин.
Вартість за дзвінок	Середня вартість за дзвінок за добу.
Щоденний бюджет	Розраховується загальна вартість за добу.
Погодинна ставка	Ставка заробітної плати, яка використовується в розрахунках звіту.
Годин роботи	Загальна кількість годин роботи за день.
Годин оплати	Загальна кількість оплачуваних годин на день.
Кількість днів	Загальна кількість днів тижня, що включаються до звіту. Наприклад: якщо звіт розбитий по днях тижня і звіт охоплює три тижні, то буде три понеділки, три вівторки і так далі. Таким чином, кількість днів у понеділок дорівнює трьом.
Черга обслуговування	Ім'я черги послуг, яку підтримує оператор.
Довжина зсуву	Тривалість робочої зміни для черги на обслуговування.

Пол	Визначен
Total Calls (Загальна кількість викликів)	Загальна кількість дзвінків за день.
Використання %	Відсоток використання – це відсоток часу, який агент витрачає на обробку ACD контактів по відношенню до загальної кількості часу, протягом якого оператор входить в систему протягом цього інтервалу. Використання % = A ÷ B Де: A = Загальний час обробки контактів (загальна кількість, яку повідомляє ACD) B = Загальна кількість часу сеансу (входу в систему) (загальна кількість, зареєстрована ACD)

Кадрове планування

Звіт «Планування персоналу» відображає прогнозовану кількість працівників, необхідних для виконання необхідних рівнів штатного розкладу на визначений період часу.

Людські ресурси, відображені в цьому звіті, налаштовуються на сторінці Управління стратегічними ресурсами . Для того, щоб запустити цей звіт, у вас вже має бути сформований стратегічний прогноз для черги послуг.

Як розраховується звіт

Кількість кожного типу людських ресурсів, які будуть заплановані на будь-який конкретний місяць = (прогнозована кількість агентів на місяць) × (співвідношення ресурсів базового ресурсу до ресурсу агента) × (співвідношення ресурсів для цього ресурсу).

> ПРИКЛАД
> Якщо на кожні 10 агентів припадає один керівник, а на кожних двох супервайзерів — один менеджер, то формула для обчислення кількості менеджерів, необхідних у місяці, де прогнозована кількість агентів дорівнює 100, має вигляд:
>
> 100 × (1/10) × (1/2) = 5 менеджерів

Поля, які відображаються у звіті, залежать від людських ресурсів, налаштованих на сторінці Стратегічні ресурси. Не можна налаштувати порядок відображення полів.

Інтервал агента команди

Звіт «Інтервал агента команди» відображає статистику кожного агента вибраної команди на вибрану дату, який має активність протягом кожного півгодинного інтервалу.

Ви також можете вибрати, які поля відображати, крім Агент та Інтервал, які є обов'язковими. За замовчуванням вибрані всі поля.

Поля в цьому звіті

Поле	Визначення
Середній час обробки	Середній час ACD обробки контакту (перехресний інтервал) для оператора за інтервал. Середнє значення дорівнюватиме нулю, якщо оброблені дзвінки дорівнюють нулю для інтервалу. Середній час ручки = (A + B + C) ÷ D Де: A = Загальний час розмови для ACD контактів, оброблених протягом інтервалу B = Загальний час утримання контактів ACD, оброблених протягом інтервалу C = Загальна кількість після часу роботи контакту для ACD контактів, оброблених протягом інтервалу D = Загальна кількість контактів ACD, оброблених протягом інтервалу
Середній час розмови	Середній час розмови в контакті (через проміжки часу) для обробленого ACD контакти для агента на інтервал. Середнє значення дорівнюватиме нулю, якщо параметр «Оброблені дзвінки» дорівнює нулю для інтервалу. Середній час роботи в режимі розмови = (A + B) ÷ C Де: A = Загальний час розмови для ACD контактів, оброблених протягом інтервалу

Пол	Визначен
	B = Загальний час утримання контактів ACD, оброблених протягом інтервалу C = Загальна кількість контактів ACD, оброблених протягом інтервалу
Середній час роботи	Середній час роботи після контакту (перехресний інтервал) в секундах для ACD обробляв контакти для агента за інтервал. Середнє значення дорівнюватиме нулю, якщо параметр «Оброблені дзвінки» дорівнює нулю для інтервалу. Середній час роботи = A ÷ Б Де: A = Після часу роботи контакту для контактів, завершених протягом інтервалу B = Кількість контактів, виконаних протягом інтервалу
Зайнятий інший час штату	Час, протягом якого агент увійшов у систему, але не був у службі протягом Інтервал.
Оброблені виклики	Кількість контактів ACD, які завершила черга обслуговування або агент під час інтервалу. Якщо контакт охоплює кілька інтервалів, він зараховується лише в тому інтервалі, коли робота після контакту завершена.
Дата	Дата подання інформації.
Час роботи	Кількість часу, протягом якого агент перебував у стані, готовому прийняти ACD контакт або обробляв контакт ACD під час інтервалу. Це включає функції «Готово», «Розмова», «Утримання» та «Робочий час».
Заповнюваність %	Відсоток часу в інтервалі, який агент витрачає на обробку ACD контактів по відношенню до загальної кількості часу, протягом якого оператор входить в систему і готовий обробляти контакти протягом цього інтервалу. Заповнюваність % = A ÷ B Де:

Пол	Визначен
	A = Загальний час ручки для оброблених контактів B = Загальний час обслуговування
Час готовності до стану	Проміжок часу, протягом якого оператор входить в систему і чекає, щоб прийняти ACD дзвінок під час перерви.
Команда	Назва команди. Коли команда пов'язана з агентом, вона є поточною командою агента.
Використання %	Відсоток використання – це відсоток часу, який агент витрачає на обробку ACD контактів по відношенню до загальної кількості часу, протягом якого оператор входить в систему протягом цього інтервалу. Використання % = A ÷ B Де: A = Загальний час обробки контактів (загальна кількість, що повідомляється ACD) B = Загальна кількість часу сеансу (входу в систему) (загальна сума, зареєстрована ACD)

Командний інтервал

Звіт «Командний інтервал» відображає статистику активності вибраних команд у вибрану дату протягом кожного інтервалу, в якому була активність цієї команди.

> ПРИМІТКА Підсумкові дані для стовпців «Середній час роботи в режимі розмови», «Середній час роботи» та «Середній час роботи обробляються» обчислюються таким чином:
> Сума середнього часу <Розмова, Робота або Ручка> за кожен інтервал протягом дня ділиться на загальну суму дзвінків, оброблених протягом дня, округлену до найближчої секунди.

Поля в цьому звіті

Поле	Визначення
Середній час обробки	Середній час обробки контакту ACD (перехресний інтервал) для оператора

Пол	Визначен
	за інтервал. Середнє значення дорівнюватиме нулю, якщо оброблені дзвінки дорівнюють нулю для інтервалу. Середній час ручки = (A + B + C) ÷ D Де: A = Загальний час розмови для ACD контактів, оброблених протягом інтервалу B = Загальний час утримання контактів ACD, оброблених протягом інтервалу C = Загальна кількість після робочого часу контакту для ACD контактів, оброблених протягом інтервалу D = Загальна кількість контактів ACD, оброблених протягом інтервалу
Середній час розмови	Середній час розмови в контакті (через проміжки часу) для обробленого ACD контакти для агента на інтервал. Середнє значення дорівнюватиме нулю, якщо параметр «Оброблені дзвінки» дорівнює нулю для інтервалу. Середній час роботи в режимі розмови = (A + B) ÷ C Де: A = Загальний час розмови для ACD контактів, оброблених протягом інтервалу B = Загальний час утримання контактів ACD, оброблених протягом інтервалу C = Загальна кількість контактів ACD, оброблених протягом інтервалу
Середній час роботи	Середній час роботи після контакту (перехресний інтервал) в секундах для ACD обробляв контакти для оператора за інтервал. Середнє значення дорівнюватиме нулю, якщо параметр «Оброблені дзвінки» дорівнює нулю для інтервалу. Середній час роботи = A ÷ Б

Пол	Визначен
	Де: A = Після часу роботи контакту для контактів, завершених протягом інтервалу B = Кількість контактів, виконаних протягом інтервалу
Зайнятий інший час штату	Час, протягом якого агент увійшов у систему, але не був у службі протягом Інтервал.
Оброблені виклики	Кількість контактів ACD, які завершила черга обслуговування або агент під час інтервалу. Якщо контакт охоплює кілька інтервалів, він зараховується лише в тому інтервалі, коли робота після контакту завершена.
Дата	Дата подання інформації.
Час роботи	Кількість часу, протягом якого агент перебував у стані, готовому прийняти ACD contact або обробляв контакт ACD під час інтервалу. Це включає функції «Готово», «Розмова», «Утримання» та «Робочий час».
Заповнюваність %	Відсоток часу в інтервалі, який агент витрачає на обробку ACD контактів по відношенню до загальної кількості часу, протягом якого оператор входить в систему і готовий обробляти контакти протягом цього інтервалу. Заповнюваність % = A ÷ B Де: A = Загальний час ручки для оброблених контактів B = Загальний час обслуговування
Час готовності до стану	Проміжок часу, протягом якого оператор входить в систему і чекає, щоб прийняти ACD дзвінок під час перерви.
Використання %	Відсоток використання – це відсоток часу, який агент витрачає на обробку ACD контактів по відношенню до загальної кількості часу, протягом якого оператор входить в систему протягом цього інтервалу. Використання % = A ÷ B

Поле	Визначення
	Де: A = Загальний час обробки контактів (загальна кількість, про яку повідомляє ACD) B = Загальна сума часу сеансу (входу в систему) (загальна кількість, про яку повідомляє ACD)

Командний розклад Години завдань

Звіт «Години запланованих завдань команди» відображає розбивку щоденного часу, відведеного на різні дії для вибраної команди за вибраний діапазон дат.

Поля в цьому звіті

Поле	Визначення
Доручення оплачено	Кількість оплачуваного часу класифікується як доручення вид роботи.
Переуступка не оплачується	Кількість неоплаченого часу класифікується як доручення вид роботи.
Перерва оплачена	Розмір оплаченого часу перерви, запланованого для агента протягом інтервалу.
Перерва без оплати	Розмір неоплачуваної перерви, запланованої для агента під час Інтервал.
Закритий Платний	Сума оплаченого закритого часу, призначеного для агента протягом Інтервал.
Закритий Неоплачений	Сума неоплаченого закритого часу, призначеного для агента протягом Інтервал.
Виняток оплачено	Розмір оплаченого часу винятку, запланованого для агента протягом Інтервал.
Виняток: неоплачений	Сума неоплаченого часу винятку, призначеного для агента протягом Інтервал.

Поле	Визначення
В експлуатації	Кількість часу перебування агента в обслуговуванні, запланованого протягом інтервалу для черги обслуговування.
Обід платний	Кількість оплаченого обіднього часу, призначеного для агента на інтервал.
Обід неоплачений	Кількість неоплаченого обіднього часу, призначеного агенту на перерву.
Проект оплачений	Кількість оплаченого часу проекту, призначеного для агента на інтервал.
Проект не оплачується	Кількість неоплаченого часу проекту, запланованого для агента на Інтервал.
Всього оплачено	Загальна кількість годин оплаченого часу, призначеного на інтервал. Всього оплачено + перерва оплачено + обід оплачено + виняток оплачено + проект оплачено + завдання оплачено + закрито платно
Всього неоплачених	Загальна кількість годин неоплачуваного часу, призначеного на інтервал.

Статус відпустки

Звіт «Статус відпустки» відображає підсумок статусу відпустки вибраних агентів на вибрану дату.

Ви можете вибрати тип відпочинку для відображення. Вибравши тип відпустки, який потрібно включити у звіт, ви побачите загальну кількість годин, використаних годин, затверджених годин і годин, що залишилися для цього типу відпустки.

Поля в цьому звіті

Поле	Визначення
Ім’я оператора	Прізвище, ім'я, по батькові агента.
Затверджені години роботи	Кількість годин відпустки, які були запитані та затверджені.
Кінцева дата	Кінцева дата подання інформації.
Години, що залишилися	Кількість годин відпочинку, які залишаються у агента на час відпустки тип.

Поле	Визначення
Дата початку	Дата початку подачі інформації, що повідомляється.
Всього годин	Загальна кількість годин відгулу за типом відпустки.
Використано годин	Кількість годин відпочинку, які були використані для типу відпустки.
Назва плану відпустки	Назва плану відпустки призначається агенту.
Тип відпустки	Тип годин відпочинку в плані відпустки.