Посібник користувача Webex WFO

Для розгортання з класичним WFM

Вперше опубліковано: 10 липня 2020 р.
Останнє оновлення: 28 лютого 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 у Webex WFO 33

Зміна пароля 34

Вихід із системи 36

Налаштування клієнта 36

Налаштування ACD 37

Налаштування підключення для Cisco Unified Contact Center Enterprise 38

Налаштування підключення для Cisco Unified Contact Center Express 42

Налаштування підключення для контакт-центру Cisco Webex 47

Інтеграція даних про основні конфігурації 49

Налаштування підключення для Cisco Webex Contact Center 2.0 51

Налаштування з'єднання для Avaya CM з Contact Center Elite 55

Налаштування підключення для Avaya IP Office 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 68

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 і Webex WFO Data Server 92
Пов'язування телефонів із агентами, групами запису та типами записів 93
Налаштування Extension Mobility для запису мережі Cisco 96
Стандартна Extension Mobility 96
Конфігурація асоціацій пристроїв 96
Принцип роботи 97
Extension Mobility Cross-Cluster 97
Конфігурація асоціацій пристроїв 97
Принцип роботи 98
Дізнайтеся більше про Webex WFO за допомогою TIP 99
Як синхронізуються дані між ACD та Webex WFO 100
Як синхронізуються дані агента між ACD і Webex WFO 101
Як синхронізуються дані команди між ACD і Webex WFO 101
Синхронізація даних черги служб 102
Налаштування методу автентифікації 103
Увімкніть автентифікацію за замовчуванням 107
Налаштування аутентифікації SAML 108
Налаштування постачальників посвідчень 108
Керування 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 123
Налаштуйте сервер даних 123
Конфігурація сервера даних у багатокористувацьких середовищах 123
Опис полів 124
Налаштування елементів керування Cisco IP Phone службами 127
Налаштування сервера даних для Serenova ACD 129
Підключення 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
Перегляд 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 151

Налаштуйте управління якістю 153
Налаштування глобальних параметрів QM 153
Про пріоритет запису екрана 154
Налаштування QM для запису 155
Управління серверами телефонії 155
Керування користувацькими полями метаданих 157
Поля метаданих Cisco 160
Як працюють root-дзвінки та звірка 163
Налаштування груп телефонії 164
Налаштування менеджера зв'язку Avaya 170
Встановлення пароля пристрою Avaya DMCC 170
Налаштування Avaya SBCE для запису SIPREC 172
Налаштування Cisco Unified Communication Manager 177
Налаштування Genesys 180
Як додавати опитування після дзвінка до контактів 181
Налаштування провайдерів онлайн-опитувань 181
Позначення контактів для розповсюдження в онлайн-опитуваннях 185
Налаштуйте управління робочою силою 185
Налаштування черг послуг 186
Керування номерами довідників 186
Управління номерами довідників 187
Керування типами черги послуг 188
Створення, редагування та видалення типів черг послуг 188
Управління чергами обслуговування 189

Синхронізовані/Не синхронізовані середовища 189
Віртуальні черги послуг 189
Точні черги 190
Керування групами черги послуг 198
Керування зіставленнями навичок 198
Керування групами з кількома навичками 199
Керуйте датами закриття черги обслуговування 201
Копіювання закритих дат 201
Налаштування усадки 203
Управління категоріями усадки 204
Управління тижнями усадки 204
Керуйте сценаріями усадки 206
Керуйте графіками роботи агентів 207
Інтеграція з системою управління людськими ресурсами 207
Імпорт відомостей про файл 208
Експорт деталей файлу 210
Налаштування часу випуску розкладів 212
Обмежте можливості керівника редагувати розклади 214
Створення робочого процесу 215
Керування правилами редагування розкладу 216
Робота з історичними даними 216
Перегляд і редагування історичних даних 217
Поля таблиці історичних даних 219
Об'єднання історичних даних 220

Розрахувати точність минулих прогнозів 221
Фіксація історичних даних 222
Імпорт історичних даних 223
Створення описів для кодів причин 225
Налаштування зіставлень станів відповідності 227
Ідентифікатори ACD та коди причин 229
Відображення станів відповідності для неінтерактивних черг послуг 229
Налаштування загальносистемних параметрів WFM 230
Визначте період зберігання WFM 233
Керування значеннями метаданих активності 234
Про метадані активності 237
Призначення значень метаданих активності за умовчанням 237
Перевизначення значень метаданих за замовчуванням 237
Налаштування Teleopti 238
Налаштування аналітики 239
Адміністрування та підтримка Webex WFO 240
Моніторинг стану сервера даних 241
Завантаження журналів сервера даних 242
Налаштування гейміфікації 243
Збирання даних про ефективність для гейміфікації 243
Налаштування рівнів гейміфікації 245
Опис полів 245
Керування категоріями ефективності гейміфікації 246
Опис полів 247

Налаштування точок гейміфікації 247
Опис полів 249
Налаштування KPI 250
Аудит змін користувачів і систем 252
Моніторинг підключень до сервера Webex WFO 256
Моніторинг запланованих експортів масових контактів 258
Налаштуйте сповіщення 261
Типи сповіщень 263
Сповіщення адміністратора клієнта та користувачів 263
Як видалити або оновити кілька контактів одночасно 277
Керування користувачами 281
Як працюють ліцензії 281
Модель ліцензування 281
Ліцензування, ролі та дозволи 281
Ліцензії на обробку даних 282
Webex Ліцензії на доступ WFO 283
Ліцензія на бот-аналітику 283
Ліцензії Insights 283
Приклади користувачів з кількома ролями 283
Приклад 1: Агент QM, який також є оцінювачем 284
Приклад 2: Агент QM, який також заплановано використовувати WFM 284
Функції, доступні з ліцензіями QM та Analytics 284
Створення та редагування користувачів 287
Створення користувача API 297

Імпорт та експорт користувачів 298
Назви часових поясів 302
Керування кількома користувачами 311
Керування профілями користувачів 311
Профілі користувачів ACD 312
Запис профілів користувачів 313
Заміна профілів користувачів 313
Приклад профілів користувачів 314
Об'єднання користувачів 317
Як працює злиття користувачів 319
Інформація про користувача 319
Дані користувача 320
Заміна профілів користувачів 321
Керування користувачами готелів 322
Керування ролями та дозволами 322
Ліцензування Webex WFO 323
Дозволи 325
Призначення цільових сторінок користувачам 395
Надайте користувачам доступ до Data Explorer 397
Вимкніть Провідник даних 399
Керуйте командами 400
Команди імпорту та експорту 403
Керування групами 404
Імпорт та експорт груп 405

Керування представленнями даних 406

Записуйте та оцінюйте контакти 411

Запис контактів 411

Автоматизація робочих процесів QM 412

Правила налаштування 417

Умови налаштування 417

Налаштування дій 419

Як відбувається адміністрування робочих процесів 420

Типи подій 420

Щоденні події 420

Завершення подій взаємодії 420

Конфлікти робочих процесів QM 421

Умовні оператори 421

Керуйте політиками збереження даних для QM та Analytics 422

Налаштуйте поетапне завантаження 424

Налаштуйте сервер даних поетапного завантаження 426

Створіть місце зберігання поетапного завантаження 426

Увімкніть компонент індексованого завантаження 426

Використовуйте IP адреси для зв'язування агентів із сервером даних поетапного завантаження 427

Використовуйте команди для зв'язування агентів із сервером даних індексованого завантаження 428

Використовуйте обидві IP-адреси та команди для зв'язування агентів із сервером даних індексованого завантаження 428 Створення правила для індексованого завантаження 429

Керування записами контактів 431

Експорт метаданих контакту 433
Запис за запитом 434
Як працюють елементи керування записом 437
Функції безпеки для записів 439
Перегляд звітів про запис 440
Знайти контакти 440
Описи фільтрів 443
Як працює синтаксис текстового пошуку 452
Налаштуйте стовпці на сторінці «Взаємодії» 458
Опис стовпців 459
Видалення або відновлення контакту 468
Відтворити контакти 470
Прослуховування аудіоконтакту 473
Про мовчання та розмови про події 476
Перегляд знімка екрана контакту 478
Приклади сценаріїв контактів 479
Записи дзвінків у дужках і чергуванні 479
Передача наосліп 479
Конференц-зв'язок 480
Конференція під керівництвом 480
Утримання з дзвінком на другій лінії 480
Перехід вперед і назад у записі 480
Перегляд дій оператора для контакту 481
Перегляд даних, пов'язаних із контактом 484

Редагування користувацьких метаданих, пов'язаних із контактом 494
Як прочитати контакт електронної пошти 494
Читання текстового контакту 495
Як прочитати контакт чату 495
Як переглянути огляд контакту чату 497
Читати резюме контакту 498
Читати транскрипцію аудіозапису 499
Як переглянути аналітику фраз для контакту 500
Як переглянути настрій контакту 503
Настрій для дзвінків 503
Настрій для електронних листів і текстових контактів 505
Завантаження контактів за запитом 505
Призначення контактів і надання до них спільного доступу 506
Доступ до призначених вам контактів 506
Позначте контакти для навчання або HR 508
Позначте контакт тегом 510
Створення гіперпосилань на записи 511
Як експортувати контакт 512
Масовий експорт контактів 513
Ліцензійні вимоги для експорту масових контактів 516
Дані, що містяться у файлі масового експорту CSV 516
Оцініть контакти 524
Управління формами оцінювання 524
Поради для форм оцінювання 533

Рекомендації для ефективного оцінювання 533
Вказівки щодо запитань форми оцінювання 533
Питання щодо ключових показників ефективності (KPI) 535
Як оцінюються запитання KPI 536
Нарахування балів на основі відсотків 536
Про розділи на основі відсотків 536
Про запитання на основі відсотків 537
Як оцінюються оцінки на основі відсотка 539
можливі моменти 539
Зароблені бали 539
Відсоткова оцінка 540
Нарахування балів 540
Автоматичне призначення рецензування, оцінювання та калібрування 542
Призначайте перевірку, оцінювання та калібрування вручну 546
Позначте контакт для калібрування 547
548
Оцінка контакту 548
Калібрування оцінювачів 553
Звіт про калібрування оцінки 554
Аналізуйте дані оцінювання 554
Перегляд звітів про оцінювання 554
Налаштування прогнозів 555
Прогнозні показники мережевих промоутерів 555
Прогнозні оцінки 556

Практичні поради 557
Загальне 557
Прогнозні показники мережевих промоутерів 558
Прогностичні оцінки 558
Відмінності між прогнозованими та ручними оцінками 559
Відмінності серед оцінювачів людиною 559
Відмінності в оцінюваних дзвінках 559
Контролюйте агентів у режимі реального часу 560
Створити контакт 564
Заплануйте людей 566
Створюйте розклади 566
Закриті дати та фіксовані робочі зміни 567
Порядок складання графіка 567
Пріоритет черги послуг 567
Про процес планування 568
Про сторінку «Планування» 568
Керівник панелі 570
Про типи розкладів 571
Налаштування динамічного планування 572
Керуйте правилами роботи динамічного планування 573
Керування асоціаціями динамічного планування 575
Керування динамічним плануванням подій 576
Створення нової події 576
Перегляд статусу події 579

Створення звіту про стимулювання планування 579
Редагування сторінки динамічного планування оператора 580
Налаштування динамічної доступності 580
Керування динамічними правилами доступності 580
Призначення правил агентам 581
Керування призначеними правилами 582
Про мою доступність 583
Моя доступність для агентів 583
Моя доступність для адміністраторів, планувальників і контролерів 586
Створюйте робочі зміни 588
Робочі зміни та часові пояси 588
Робочі зміни та динамічне планування 589
Фіксовані робочі зміни 589
Призначення робочих змін 590
Змінні робочі зміни 590
Розуміння графіка параметрів робочої зміни 590
Перегляд призначених робочих змін 592
Приклад чергування робочої зміни 595
Управління умовами праці 596
Приклад 1: Умови роботи без неоплачуваної діяльності 599
Приклад 2: Умови роботи з неоплачуваною діяльністю 600
Планування та неоплачувані дії 600
Керування профілями умов роботи 605
Планування з профілями умов роботи 605

Керуйте умовами мінімальних/максимальних годин 606
Робочі зміни та графіки 606
Визначення часу 607
Міркування щодо конфігурації розкладу 607
Винятки 608
Дублювання робочих змін 608
Призначайте операторам умови мінімальної/максимальної години 610
Обмежте кількість агентів за розкладом 611
Створення дистрибутива 613
Настанови щодо створення дистрибутива 614
Керування дистрибутивами 615
Формування розподілу продукції 615
Створення іменованого дистрибутива 616
Перегляд дистрибутива 616
Робота з дистрибутивами 617
Створення прогнозу 618
Про процес прогнозування 618
Створення дистрибутива 618
Редагування дистрибутива 618
Виберіть метод прогнозування 619
Виберіть еталонний реіод 619
Сформувати прогноз 619
Переглянути прогноз 620
Формування прогнозу 620

Перегляд прогнозу погоди 624
Робота з прогнозами 624
Імпорт прогнозу погоди 625
Імпорт прогнозу, коли ви вже знаєте кількість прогнозованих агентів 627
Імпорт прогнозу, коли потрібно розрахувати кількість прогнозованих агентів 627
Використання тенденцій у прогнозуванні 629
Історичні тенденції 629
Стандартний метод прогнозування 629
Розширений метод прогнозування 629
Очікувані тенденції 630
Стандартний метод прогнозування 630
Розширений метод прогнозування 630
Ефект «День тижня» 630
Приклади: прогноз на один рік із використанням стандартного методу прогнозування. 631
Приклад 1: Позитивний темп зростання 631
Приклад 2: Нульовий темп зростання 632
Приклад 3: Негативний темп зростання 632
Приклади: прогноз на один рік із використанням розширеного методу прогнозування. 633
Приклад 1: Позитивний темп зростання 633
Приклад 2: Негативний темп зростання 634
Стратегічні прогнози 635
Приклади стратегічних прогнозів 635
Керуйте асоціаціями фірмових дат 635
Копіювання фірмових асоціацій з датами 635

Враховуйте дні з аномальним обсягом контактів 636
Вплив на запити на розповсюдження 637
Вплив на запити прогнозів 637
Обмеження спеціальних подій 638
Дані у зведеному прогнозі 639
Редагування розподілів і прогнозів 641
Перетягування точок даних на графіку 642
Редагування даних в таблиці 642
Заповнення порожньої таблиці 642
Редагування підсумків на сторінці розсилки 642
Редагування підсумків на сторінці прогнозу 643
Редагування підсумків у стратегічному прогнозі 644
Копіювання та вставка даних у таблицю 644
Застосування коригувального коефіцієнта до стовпця 645
Керуйте запланованими діями 646
Керування винятками 646
Для розкладів, що виконуються з призначеними винятками 646
Для затверджених винятків, наставництва та запитів на відпустку 647
Створення, редагування та видалення винятків 648
Призначення винятку 648
Приклади налаштування частоти та частоти виникнення 650
Тільки один раз 650
Раз на тиждень 650
Раз на місяць 651

Один раз на рік 651
Керування типами винятків 651
Керуйте проектами 652
Створення розкладу 655
Додавання агента до наявного розкладу 657
Створення спеціального розкладу 658
Перегляд запитів на сервер від користувачів WFM 659
Керуйте часом поза домом 660
Обмін повідомленнями для агентів 660
Пошукові запити 661
Як фільтрувати поля дати 661
Критерії пошуку 662
Вихідні 662
Робота з папкою "Вихідні" 664
Вхідні 664
Робота з папкою "Вхідні" 666
Громадська скринька 666
Робота з загальнодоступною скринькою 668
Запити 668
Редагування або видалення запиту 668
Надішліть запит на виняток 669
Запросити торгівлю за розкладом 671
Запросити відгул 674
Перегляд відведених коштів 679

Запросити пропозицію за розкладом 679
Запросити наставництво 682
Про автоматичну зміну запитів 684
Ситуація 1: агент подає платний запит, який перекриває неоплачувану активність 684
Ситуація 2: Агент повинен працювати в зазначений час 684
Ситуація 3: Планується, що агент працюватиме лише під час частини запиту 685
Обмін повідомленнями для затверджувачів запитів 685
Пошукові запити 686
Як налаштувати поля дати 687
Критерії пошуку 687
Як схвалювати або відхиляти запити 688
Запити на винятки 688
Запити на відгули 689
Схвалити запит на торгівлю або пропозицію 691
Схвалити запит на наставництво 693
Автоматизуйте обробку запитів агентів 694
Приклад робочого процесу 695
Правило затвердження 695
Правило відмови 696
Правило за замовчуванням 696
Автоматична відмова та ручна обробка 696
Автоматична відмова 696
Автоматичне ручне керування 698
Умови будівельних правил 700

Змінні 702
Перегляд і редагування розкладів 710
Як переглянути свій розклад 710
Налаштуйте подання розкладу 711
Роздрукуйте свій розклад 713
Про часові пояси 713
Як переглянути свій розклад в іншій програмі календаря 714
Підписка на канал iCal 715
Динамічне планування для агентів 716
Значки штатного розкладу 718
Створення власного розкладу 719
Внутрішньоденне динамічне планування для агентів 720
Керуйте графіками роботи агентів 723
Налаштуйте сторінку розкладів агентів 732
Індивідуальний підбір 733
Про часові пояси 735
Часовий пояс за умовчанням 735
Відображення часового поясу 735
Планування часового поясу 735
Часовий пояс черги служб 735
Часові пояси та розклад операторів 736
Про нотатки про вправи 736
Сортування списку агентів 737
Редагування розкладів 738

Редагування та список призначених винятків 740
Вставлення вправи 740
Попередження про конфлікти за розкладом агентів 743
Відведені місця відпочинку та міркування щодо плану відпустки 745
Як видалити дію 746
Редагуйте розклади за допомогою перетягування 746
Додавання та редагування нотаток про активність 747
Торгуйте за розкладом двох агентів 747
Копіювання розкладу занять 750
Знайдіть найкращий час для заняття 752
Скасування змін у розкладі 756
Пошук в історії розкладу 757
Таблиця результатів 758
Відновлення розкладу 758
Приклад: відновлення розкладу 758
Приклад: поведінка під час відновлення протягом існуючого розкладу 759
Про історію розкладу та відновлення 759
Затверджувати або відхиляти зміни в розкладі, внесені керівниками 761
Керуйте сьогоднішнім розкладом 762
Запропонуйте добровільну понаднормову роботу або відгул 762
Перегляду 763
Перегляд існуючих подій 763
Створення нової події динамічного планування всередині дня 764
Затвердження змін у розкладі 767

Про висувні ящики 769
Перевірте кадрове покриття 770
Покриття: Перегляд за розкладом 772
Тлумачення діаграми 773
Покриття: Вид усадки 774
Покриття: Перегляд Повторного прогнозу 776
Протягом дня: перегляд даних 777
Карта покриття Multiskill 778
Переглянути прихильність і відповідність агентів 780
Переглянути детальну підписку на агента 783
Оптимізуйте перерви та обіди 785
Обмеження по оптимізації 787
Приклади оптимізації 788
Перегляд звітів про планування 789
Будуйте довгострокові плани 789
Оцініть майбутні вимоги 790
Керуйте стратегічними ресурсами 790
Керуйте планами найму 791
Керуйте етапами найму 791
Аналізуйте витрати на зміну для черги на обслуговування 792
Керуйте відгулом агента 793
Керуйте профілями в еквіваленті повної зайнятості 793
Керування типами відпусток 794
Керуйте планами на відпустку 796

Приклади планів на відпустку 797
Приклад 1: Збігаються плани на відпустку без спільних агентів 798
Приклад 2: Переміщення агентів між планами відпустки 799
Керуйте відведенням відпустки 800
Використання відведених відгулів із запитами на відгули 800
Розрахунок відведених коштів на відгули з проханнями про відгули 801
Запити на відгули з FTE або годинами 801
Запити на відпустку протягом усього дня 802
Копіювання відведених відгулів 803
Приклад 1: У чергах на обслуговування є відгули на цілий рік 803
Приклад 2: У чергах на обслуговування є відгули на різну кількість місяців 803
Відведені часові відгули та часові пояси 804
Звіти про відгули агента 805
Аналізуйте контакти, людей і процеси 806
Створюйте завдання аналітики 806
Про завдання аналітики 815
Упорядкування даних 817
Створення та керування фразами та категоріями фраз 817
Як визначити веб-сайти й додатки, які потрібно відстежувати за допомогою Analytics 824
Створення елементів на робочому столі та керування ними 825
Налаштування подій предметів на робочому столі 828
Події, що перетинаються 836
Використовуйте інструмент «Маркер полів програми» 837
Визначте поля веб-сайту, які має відстежувати аналітика 838

Увімкніть розширення Desktop Analytics у своєму браузері 841
Огляд інформаційних панелей Analytics 842
Створення набору даних і керування ним 843
Джерела даних 845
Фільтри даних 848
Створення інформаційної панелі Analytics і керування нею 852
Як створювати віджет Analytics і керувати ним 854
Відображення деталей віджета 860
Сповіщення користувачів про несхвалене використання програми 860
Фільтрування даних на інформаційній панелі Analytics 861
Як налаштувати інформаційну панель аналітики 862
Панель інструментів Analytics 862
Панель інструментів «Вирівнювання віджетів» 864
Слідкуйте за зосередженістю та активністю агентів 866
Огляд Agent Explorer 869
Аналізуйте дані бізнес-аналітики 872
Інформаційна панель домашньої сторінки 872
Створюйте власні звіти за допомогою Data Explorer 873
Керування списком інформаційних панелей і звітів Data Explorer 874
Про панель інструментів DX 874
Перегляд стандартних інформаційних панелей Data Explorer 875
Доступні готові інформаційні панелі 876
Інформаційні панелі QM 876
Інформаційні панелі WFM 877

Інформаційні панелі для всього набору 878
Інформаційні панелі аналітики 879
CXI - Інформаційні панелі контакт-центру 880
Налаштуйте свою домашню сторінку 882
Як скопіювати звіт або інформаційну панель 883
Спільний доступ до звітів і інформаційних панелей 883
Налаштуйте надсилання звіту електронною поштою 885
Як керувати надсиланням звітів електронною поштою 887
Звіти тегів і інформаційні панелі з ролями 889
Пошук у браузері активів за тегами 890
Як експортувати звіт 891
Створити звіт 891
Створити запитання 892
Створення нового звіту 893
Вибираємо мірку 893
Виберіть групування 895
Встановіть фільтр 895
Фільтрування видалених записів прогнозу, відповідності та розкладу агентів 903
Створення власного показника 904
Приклад користувальницької мірки 906
Налаштування вигляду такту 910
Про атрибути контенту 913
Приклад 1: Зробіть числа від 20 до 200 жирним і синім 914
Приклад 2: числа з кольоровим кодуванням як низький, середній або високий 915

Приклад 3: збереження форматування для полів часу під час експорту звіту 916
Синтаксис атрибута контенту 917
Ключові слова 918
Додаткові міркування щодо синтаксису 921
Атрибути контенту для всіх типів даних 921
Атрибути контенту для текстових типів даних 922
Атрибути контенту для числових типів даних 924
Атрибути контенту для типів даних дати й часу 930
Атрибути контенту для логічних типів даних 930
Створення представлення даних 931
Доступні типи представлень 931
Варіанти укладання 940
Вісь X 941
Вісь Y (основна, вторинна, 3 і 4) 942
Налаштування сортування звіту за умовчанням 954
Сортування даних 954
Замовлення категорії 955
Встановлення винятку 955
Створення приладної дошки 955
Про пульт управління 956
Додавання панелі 957
Додайте панель віджетів 958
Налаштування віджета Провідника даних 958
Доступні віджети QM 961

Віджет прогресу досягнення мети контакту 962
Віджет "Підсумки контактів" 962
Поточний віджет «Найкращі виконавці» 963
Віджет «Середні оцінки» 963
Віджет «Діапазони оцінювання» 963
Віджет «Оцінка гейміфікації» 963
Віджет "Виконані останні Evals" 964
Віджет «Останні оцінки» 965
Віджет запису опитувань 965
Доступні віджети WFM 965
Віджет обсягів дзвінків агента 966
Віджет «Дзвінки оператора за годину» 967
Віджет «Відсотки агентів» 967
Віджет розподілу часу агента 967
Віджет підсумків часу агента 968
Віджет «Мій розклад» 969
Віджет дотримання в реальному часі 970
Віджет продуктивності черги послуг 970
Додайте параметр 971
Фільтрування видалених записів 971
Налаштування корпоративних KPI 972
Властивості KPI 973
Налаштуйте параметри 974
Впроваджуйте звіти 975

Доступні показники KPI 975

Стандартні звіти 976

Запуск стандартного звіту QM або WFM 976

Стандартні звіти QM 978

Оцінка балів агента 983

Графік тенденцій агентів 986

Контактна інформація 988

Прогрес досягнення мети контакту 990

Графік загальної кількості контактів 991

Оціночне калібрування 991

Бали оцінювання 993

Графік підсумків оцінок 995

Ефективність оцінювача 997

Графік середніх показників якості 999

Оцінки запитань 999

Доступ до взаємодії за контактом 1001

Доступ користувача до взаємодії 1002

бали Всі дані 1004

Оцінки розділів 1006

опитувань Всі дані 1007

балів за формою опитування 1008

Стан системи 1009

Статус запису користувача

Станд

артні звіти 1010WFM 1011

Агентський інтервал 1013

Агент Овертайм 1016

Табель агента 1016

Графік роботи агентів щодня 1021

Графік роботи агента на тиждень 1022

Інтервал черги служб агента 1022

Відсотки завдань агента 1024

Продуктивність агента та команди 1026

Призначений виняток 1032

Бюджетне планування 1033

Планування об'єктів (апаратне забезпечення) 1033

План прийому на роботу 1034

Інтервальна черга обслуговування 1035

Продуктивність щодня 1039

Інтервал продуктивності 1042

Інтервал агента черги обслуговування 1045

Графік черги обслуговування за агентом 1046

Розклад черги послуг за інтервалами 1047

Аналіз бюджету на зміну 1049

Кадрове планування 1050

Інтервал агента команди 1051

Командний інтервал 1053

години завдань за розкладом команди 1056

Статус відпустки 1057

Налаштування Webex WFO

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

Увійдіть у Webex WFO

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

- Облікові дані Webex WFO за замовчуванням
- Облікові дані Windows Active Directory
- Облікові дані єдиного входу (Security Assertion Markup Language або SAML)

ПРИМІТКА**:** Адміністратори можуть входити в систему за допомогою своїх облікових даних Webex WFO, навіть якщо автентифікацію Webex WFO було вимкнено та дозволено лише автентифікацію SAML. Це дозволяє їм
налаштуйте автентифікацію 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, вам потрібно 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 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 зможете 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

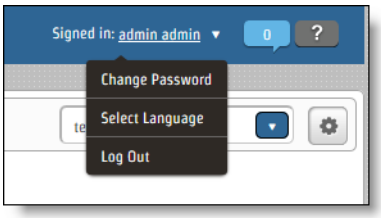
1. Натиснете «Забули пароль»? на сторінці входу.
2. Введіть свою адресу електронної пошти, натисніть «Скидання пароля електронної пошти» та дотримуйтесь підказок. На ваш обліковий запис електронної пошти буде надіслано електронний лист з інструкціями щодо скидання пароля.

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

Вимоги до складності пароля базуються на політиці паролів Microsoft: https://technet.microsoft.com/en-us/library/hh994562.aspx.

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

- Паролі не можуть містити пробілів (пробілів).
- Паролі мають містити не менше восьми символів. Мінімальну довжину може налаштувати адміністратор.
- Паролі повинні містити символи з трьох із наступних чотирьох категорій:

Категорія	Опис
Великі літери	А–Я Символи юнікоду у верхньому регістрі: http://www.fileformat.info/info/unicode/category/Lu/list.htm
Малі літери	А–Я Символи Юнікоду в нижньому регістрі:

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

Ці правила застосовуються лише у випадках, коли ви налаштовуєте пароль, який керується 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.

Вихід із системи

Щоб вийти з Webex WFO, наведіть курсор миші на 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 особу будь-кого, хто хоче підключитися до Webex WFO.
- Налаштуйте політику паролів користувачів відповідно до вимог безпеки вашої організації.
- Підвищте безпеку свого клієнта, контролюючи (або вносячи до «білого списку»), з яких IP адрес користувачам дозволено отримувати 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.

Налаштування ACD

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

Необхідні умови

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

> ПРИМІТКА**:** Інсталяційний файл для служби Data Server знаходиться на сторінці «Завантаження» (див. Завантаження інсталяторів Smart Desktop і 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 > ACD конфігурація системи >

Процедури

Додайте ACD

1. Виберіть орендаря.
2. Натисніть **Додати**. Відкриється діалогове вікно «Відомості про ACD».
3. Виберіть тип ACD з **випадаючого списку Select ACD** .
4. Введіть назву ACD у **поле «Ім'я** ».
5. Натисніть **кнопку «OK».** Діалогове вікно «Відомості про ACD» закривається, а на сторінці «Конфігурація ACD» відображаються параметри конфігурації.
6. Налаштуйте ACD, заповнивши поля. Перегляньте посилання нижче, щоб отримати інструкції для ACD.

- Налаштування підключення для Cisco Unified Contact Center Enterprise
- Налаштування підключення для Cisco Unified Contact Center Express
- Налаштування підключення для контакт-центру Cisco Webex
- Налаштування підключення для Cisco Webex Contact Center 2.0
- Налаштування з'єднання для Avaya CM з Contact Center Elite
- Налаштування підключення для Avaya IP Office з ACCS
- Налаштування підключення для Five9
- Налаштування підключення для InContact
- Налаштування підключення для загальних ACD
- Налаштування підключення для Amazon Connect
- 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, і 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 ACD – 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, 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. Як наслідок, час роботи агентів неправильно віднесено до черги служб, яку вони підтримують у Webex WFO. Встановіть

виберіть групу навичок ACD, яку агент в першу чергу підтримує як свою групу навичок за замовчуванням, щоб правильно звітувати про свою 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, налаштований у вашій системі Unified CCE. Якщо ваш ACD налаштовано на 15-хвилинний інтервал, ви повинні вибрати опцію 15 хвилин, щоб переконатися, що Webex WFO сумісний із вашим ACD і що всі дані імпортовано в Webex WFO. Якщо інтервали звітності не співпадають, то історичні ACD дані будуть зафіксовані некоректно.
Фільтрація ACD 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. ВАЖЛИВО : Якщо ви виберете **лише назву** послуги у **випадаючому 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).

Розділ	Опис
	адреса або ім'я хоста вторинного сервера історичної бази даних. AWDB Primary IP Address або Hostname — IP-адреса або ім'я хоста 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 Microsoft SQL Server 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 Authentication, з'являться такі поля: ▪ SQL User — ім'я для входу користувача Webex WFO SQL. ▪ Пароль — пароль користувача Webex WFO SQL. ▪ Периферійний ідентифікатор — ідентифікатор периферійного пристрою ICM для системи.
Сервери CTI	Це використовується для отримання даних агента в режимі реального часу. Основна CTI IP адреса або ім'я хоста — IP адреса або ім'я хоста основного сервера CTI, пов'язаного із системою. Основний порт CTI — порт основного пов'язаного сервера CTI

Розділ	Опис
	з системою. Secondary CTI IP Address або Hostname — IP адреса або ім'я хоста додаткового сервера CTI, пов'язаного із системою. Вторинний порт CTI — порт вторинного сервера CTI, пов'язаного із системою.
Відділів	Назва підприємства — назва відділу або відділів за найменування підприємства. Ім'я підприємства представляє клієнта в Cisco Hosted Collaboration Solution (HCS).
Конфігурація звірки CDR	(Тільки читання) CDR (call-detail record) Base — папка на сервері даних, де сервер даних імпортує файли CDR з Unified CCE ACD і передає їх Webex WFO. Webex WFO створює каталог з підкаталогом, специфічним для ACD, який містить директорії cdrBase і uploadDir, коли на сервері даних включена функція налаштувань узгодження регіонального сервера даних і Unified CCE ACD призначена цій функції. Під полем відображається шлях до базового каталогу, який ви вводите разом із унікальним ідентифікатором ACD. Створюються такі підкаталоги: ▪ Специфічний для ACD каталог — цей каталог має унікальний ідентифікатор 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 довідник містить наступні каталоги: ▪ cdrdir — сервер даних розміщує в цій папці вхідні компакт-диски з білінгового сервера Unified CM. Під час налаштування сервера білінгових додатків Unified CM необхідно використовувати таке ім'я для каталогу

Розділ	Опис
	Параметр шляху: /cdr/ ▪ Збої Cdr ▪ uploaddir: сервер даних розміщує узгоджені дані CDR і 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 із Webex WFO.
Налаштування зйомки	Затримка захоплення ACD — виберіть час очікування WFM перед тим, як тягнути 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 повторно зафіксувати дані за попередній день із ACD. За замовчуванням – 03:00.

Налаштування підключення для Cisco Unified Contact Center Express

Наведені нижче поля з'являються, якщо вибрати Cisco Unified Contact Center Express як ACD.

Розділ	Опис
Фільтрація ACD	Використовуйте фільтр ACD, щоб обмежити кількість користувачів, які синхронізуються з ACD. Для

Розділ	Опис
	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. ВАЖЛИВО : Якщо ви виберете **лише назву** послуги у **випадаючому 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. Ім'я первинного екземпляра — ім'я основної бази даних для екземпляра бази даних Unified CCX. Вторинна IP-адреса або ім'я хоста — IP-адреса або ім'я хоста вторинного Unified CCX сервера. 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 баз даних Unified CCX.

Розділ	Опис
	ВАЖЛИВИЙ Ви повинні заповнити поля конфігурації IP для наступних функцій: ▪ WFM—захоплення та синхронізація історичних даних ▪ QM—узгодження та синхронізація
Автентифікація	Ім'я користувача: ім'я користувача, який звітував за історію в Unified CCX. ▪ Введіть **uccxhruser**. Це історична звітність користувача, яку можна знайти в розділі Unified CCX Адміністрування > Інструменти > Керування паролями. Пароль — пароль, установлений у Unified CCX для користувача, який звітує 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, 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 змінювати вручну. Локаль сервера — локаль сервера, налаштована 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 змінювати вручну. ВАЖЛИВО: Необхідно заповнити поля автентифікації для всіх функцій QM та WFM.
Сервери CTI	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 пов'язаного сервера CTI

Розділ	Опис
	з системою. Secondary CTI IP Address або Hostname — IP адреса або ім'я хоста додаткового сервера CTI, пов'язаного із системою. Вторинний порт CTI — порт вторинного сервера CTI, пов'язаного із системою. ВАЖЛИВО: Ви повинні заповнити поля «Сервери CTI» для дотримання в реальному часі WFM.
Конфігурація звірки CDR	Webex WFO створює каталог із підкаталогом, специфічним для ACD, який містить каталоги cdrBase і uploadDir, коли на сервері даних увімкнено функцію налаштувань узгодження регіонального сервера даних, і цій функції призначено ACD. Під полем відображається шлях до базового каталогу, який ви вводите разом з унікальним ідентифікатором ACD. Каталог, специфічний для ACD, має унікальний ідентифікатор 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) База CDR — шлях до виклику Unified CCX Довідник із докладним записом (CDR). Шлях, який ви вказуєте, має бути локальним для сервера даних. Шляхи UNC не підтримуються. Наприклад: cdrBase Webex WFO створює каталог із підкаталогом, специфічним для ACD, який містить каталоги cdrBase і uploadDir, коли є функція налаштувань узгодження регіонального сервера даних

Розділ	Опис
	увімкнено на сервері даних, і Unified CCX ACD призначено цій функції. Це генерує наступний шлях для базового каталогу: C:\cdr\<ACD_ID> Каталог CDR – шлях до каталогу Call Detail Record (CDR). Саме тут розташовані вхідні CDR із білінгової служби Unified CM. Шлях, який ви вказуєте, має бути локальним для сервера даних. Під час налаштування сервера білінгових додатків Unified CM необхідно використовувати таке ім'я для параметра Directory Path: /cdr/. Шляхи UNC не підтримуються. Наприклад: cdrDirectory Upload Directory — шлях до каталогу для завантаження. Тут зберігаються дані узгоджених CDR і Unified CCE або Unified CCX до моменту завантаження. Шлях, який ви вказуєте, має бути локальним для сервера даних. Шляхи UNC не підтримуються. Наприклад: uploadDir ВАЖЛИВО: Необхідно заповнити поля конфігурації CDR Reconciliation для QM Reconciliation.
Інтервал синхронізації	Інтервал (хвилини) — тривалість інтервалу, на якому ACD синхронізується із сервером даних.
Налаштування зйомки	Затримка захоплення ACD — виберіть час очікування WFM перед тим, як тягнути 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 більше максимальної затримки за замовчуванням, ви можете вибрати повторне захоплення

Розділ	Опис
	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: виберіть час, щоб повторно зафіксувати дані за попередній день із ACD. За замовчуванням встановлено значення 03:00. ВАЖЛИВО: Необхідно заповнити поля Capture Settings для WFM Historical Data Capture.

Налаштування підключення для контакт-центру Cisco Webex

ПРИМІТКА**Webex** WFO наразі називає Cisco Webex Contact Center (CWCC) як платформу Cisco Customer Journey Platform (CJP).

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

Розділ	Опис
Фільтрація ACD	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	URL-адреса API платформи Cisco Customer Journey Platform: шлях до API CWCC. Укажіть повну URL-адресу. ПРИКЛАД# https://rest-sbxa.ccone.net/aws/api URL-адреса медіа API платформи Customer Journey Platform — шлях до API CWCC Media. Укажіть повну URL-адресу. ПРИКЛАД https://rd-sbxa.ccone.net/cri/get-decrypted-recording

Розділ	Опис
	Ім'я користувача — ім'я користувача з доступом до API CWCC і API медіа CWCC. Ключ API — ключ API запиту для API CWCC і API медіа CWCC. Cisco Webex Contact Center 1.0 — установіть цей прапорець, щоб увімкнути запити API, специфічні для Webex Contact Center 1.0 або новішої версії. Ідентифікатор клієнта Cisco — введіть буквено-цифровий ідентифікатор облікового запису клієнта контакт-центру Webex.
Інтервал синхронізації	Інтервал (хвилини) — тривалість інтервалу, на якому ACD синхронізується із сервером даних.
Налаштування зйомки	ACD Capture Delay — проміжок часу, протягом якого WFM чекає перед витягування статистики ACD після закінчення інтервалу. Затримка за замовчуванням становить 120 хвилин. Історичні дані 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 повторно зафіксувати дані за попередній день із ACD.

Розділ	Опис
Увімкніть обмін повідомленнями RTE для запису екрана	Дає змогу інтелектуальному комп'ютеру записувати екрани дзвінків, записаних CWCC.

Інтеграція даних про основні конфігурації

Webex WFO синхронізує наведені нижче дані конфігурації ядра з еквівалентами з CWCC за допомогою трьох запитів API.

Користувачі

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 та вносить кілька змін у Webex WFO. Наступна таблиця підсумовує ці зміни.

ПРИМІТКА : Користувачі зі статусом «Неактивно» в CWCC не імпортуються, якщо їх не відновити.

Зміни 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. ПРИМІТКА**Webex** WFO не зберігає відносини між користувачами CWCC і командами. Дивіться розділ Команди. ▪ Якщо для користувача CWCC увімкнено контакт-центр, призначте роль агента за замовчуванням користувачу Webex WFO. Жодні інші ролі Webex WFO не синхронізуються з CWCC. ПРИМІТКА**:** Якщо видалити роль агента з користувача Webex WFO, який синхронізовано з користувачем CWCC, який є контактом-

Зміни в CWCC	Результуючі зміни в Webex WFO
	Роль агента буде перепризначена під час наступної синхронізації Webex WFO з CWCC.
Ім'я або прізвище користувача: користувача. змінений	Змінено ім'я або прізвище
Користувача видалено	Користувача деактивовано.

Команди

Webex WFO синхронізується з командами CWCC будь-якого типу (на основі ємності або агента), 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 їх і вносить кілька змін у Webex WFO. Наступна таблиця підсумовує ці зміни.

Зміни в CWCC	Результуючі 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 і командами CWCC.
Користувача видалено з команди	Без змін. Webex WFO не зберігає відносини між користувачами CWCC і командами CWCC.
Команду видалено	Без змін.

У Webex WFO можна створювати нові команди 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 такі точки входу/черги з CWCC із чергами обслуговування:

- Черги
- Черги за набором номера

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

Зміни в CWCC	Результуючі зміни в Webex WFO
Додано нову чергу	Спочатку додається нова черга послуг. Зокрема, служба синхронізації робить наступне: ▪ Застосовує ім'я черги CWCC до імені черги служб Webex WFO ▪ Застосовує TID черги до ідентифікатора черги служб Webex WFO ▪ (Тільки читання) Надає чергі служб Webex WFO тип черги служб голосового зв'язку [Інтерактивний] ▪ (Тільки читання) Надає черзі служби Webex WFO джерело ACD CWCC По-друге, додано нову карту навичок. Зокрема, служба синхронізації виконує такі дії: ▪ Застосовує ім'я черги CWCC до імені зіставлення навичок ▪ Призначає чергу служб Webex WFO, пов'язану з чергою CWCC, до зіставлення навичок і надає їй пріоритет 1
Змінено назву черги	Застосовує нове ім'я черги CWCC до служби WFO Webex Лише назва черги. Webex WFO не застосовує нове ім'я 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

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

Пол	Опис
Ім’я ACD	Унікальна назва ACD.
Ім’я користувача	Ваше ім'я користувача Cisco Webex Contact Center. Це адреса електронної пошти користувача, пов'язана з адміністративними обліковими даними в контакт-центрі Cisco Webex.
URL-адреса API	Повна базова URL-адреса Cisco Webex Contact Center API, включаючи ідентифікатор протоколу.
Ідентифікатор орендаря	Буквено-цифровий ідентифікатор облікового запису клієнта Cisco Webex Contact Center.
Увімкнено продукцію - Управління якістю	Quality Management придбано як продукт Webex WFO. Webex WFO пропонує підтримку багатоканальних систем Webex Contact Center 2.0. Підтримуються канали Webex Contact Center 2.0 голосового зв'язку, чату та SMS. Це означає, що записи дзвінків, розшифровки SMS і чату можуть бути записані в Webex WFO.
Голос	Вмикає голосові канали Webex Contact Center 2.0.
Цифрові (чат, SMS, електронна пошта, соціальні мережі)	Підтримує цифрові канали Webex Contact Center 2.0 (чат, SMS).
Зіставлення метаданих метаданих	(Необов'язково) Надає вам змогу зіставляти метадані CWCC із власними мітками у Webex WFO. Щоб дізнатися більше, перегляньте статтю Синхронізація метаданих із Webex WFO . Значення метаданих CWCC синхронізуються з контактами CWCC у Webex WFO. Значення метаданих CWCC зіставляються з мітками метаданих, створеними в Менеджері метаданих (розташованому в розділі «Керування програмами» > QM > QM «Конфігурація» > «Менеджер метаданих»). Після успішного зіставлення метадані можна використовувати 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.

Пол	Опис
Інтервал синхронізації (хвилини)	Показує, як часто (у хвилинах) потрібно синхронізувати користувачів, команди та черги служб у Webex WFO з їхніми еквівалентами в Cisco Webex Contact Center. Для отримання додаткової інформації про синхронізацію з контакт-центром Webex перегляньте статтю Основні дані конфігурації.
Затримка захоплення (хвилини)	Встановлює проміжок часу, протягом якого потрібно чекати WFM, перш ніж імпортувати статистику ACD після завершення інтервалу.
Увімкніть повторне захоплення даних відновити дані з	(Необов'язково) Установіть цей прапорець, якщо потрібно весь попередній день
Увімкніть обмін повідомленнями RTE для запису екрана	(Необов'язково) Дозволяє записувати екрани агентів CWCC, які налаштовані на запис екрана в Webex WFO. Докладнішу інформацію про запис екрана можна знайти в статті QM Data.
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 текстового пошуку на сторінці взаємодії. Webex WFO призначає мову текстовому контакту, використовуючи таку 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).

Пол	Опис
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 пов'язаної мови під час імпорту в Webex WFO та 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 текстового пошуку на сторінці взаємодії. Webex WFO призначає мову текстовому контакту, використовуючи таку 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 під час редагування існуючого ACD. Він не відображається під час створення нового ACD. Сервери даних Webex WFO підключаються до контакт-центру Webex для отримання маркера 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.

Пол	Опис
	▪ Деактивація облікового запису в Active Directory. ▪ Зміна пароля в Active Directory. ▪ Перехід із синхронізації Active Directory на єдиний вхід в обліковому записі Cisco. ▪ Зміна доменів.

Налаштування з'єднання для Avaya CM з Contact Center Elite

Необхідні умови

Для Webex WFO QM для узгодження викликів із вашою системою Avaya потрібні наведені нижче конфігурації.

- Увімкніть спеціальну програму: SA8702 - CDR Enhancements for Network. Зверніться до авторизованого представника облікового запису Avaya, щоб отримати ліцензію. Ця функція змушує UCID слідувати за викликом.
- Увімкніть спеціальну програму: SA8201 - Start Time і 4-Digit Year CDR Custom Fields.
- Увійдіть 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.
- У вашій системі Avaya повинні бути налаштовані наступні параметри CDR.
    - 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

Управління додатками > Глобальна > Конфігурація системи > ACD Конфігурація > виберіть Avaya CM з Contact Center Elite в якості ACD

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

Поле	Опис
Фільтрація ACD 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	URL-адреса сервера SMS — URL-адреса сервера SMS. ВАЖЛИВО: Ви повинні заповнити це поле для синхронізації QM та WFM.
Інформація про менеджера з комунікацій Avaya	TIP адреса диспетчера зв'язку — IP-адреса або ім'я хоста Avaya Communication Manager. Вхід менеджера зв'язку — ім'я користувача користувача з доступом до бази даних Avaya. Пароль менеджера зв'язку — пароль користувача з

Пол	Опис
	доступ 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 пристрій розширення. **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 розширення» порожнім. CMS ACD ID — ідентифікатор ACD CMS. Формат імені агента — виберіть метод аналізу імен агентів під час синхронізації ACD. ВАЖЛИВИЙ Ви повинні заповнити поля «Інформація про менеджера зв'язку Avaya» для таких функцій: ▪ WFM—Синхронізація ▪ QM—синхронізація та синхронізація даних Avaya
Порт приєднання в реальному часі (RTA)	Номер порту для порту Avaya RTA. ВАЖЛИВО**:** Ви повинні заповнити поле Real Time Adherence (RTA) Port для дотримання WFM у реальному часі.
Інтервал синхронізації	Інтервал (хвилини) — введіть частоту в хвилинах ACD синхронізується з Сервером даних.
Конфігурація Avaya ГІС	Каталог: введіть шлях до каталогу, з якого сервер даних шукає імпорт даних ГІС Avaya.

Пол	Опис
	ПРИМІТКА Який би шлях ви тут не ввели, Webex WFO створює вкладену папку з іменем вашої компанії. Номер порту для порту Avaya RTA. ВАЖЛИВО: Необхідно заповнити поля «Конфігурація Avaya GIS» для захоплення історичних даних WFM.
Конфігурація підключення системи управління дзвінками (CMS) Avaya	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. Пароль CMS – пароль облікового запису, який використовується для доступу до даних CMS. Робочий часовий пояс CMS — часовий пояс, у якому зберігаються дані CMS. ВАЖЛИВО: Необхідно заповнити поля Avaya Конфігурація підключення CMS для синхронізації QM ACD даних.
Конфігурація з'єднання CDR	Формат дати CDR — формат дати CDR. Метод збору CDR — метод, який використовується для збору Avaya CDR: ▪ FTP (за замовчуванням) ▪ Потокове передавання (надійний протокол сеансу) Адреса сервера CDR — IP адреса сервера Avaya CM CDR. Ім'я користувача доступу CDR — ім'я користувача облікового запису, який використовується для доступу до даних на сервері Avaya CM CDR. Пароль доступу CDR — пароль для облікового запису, який використовується для доступу

Поле	Опис
	дані на сервері Avaya CM CDR. Порт потокового передавання CDR — порт для прослуховування Avaya CDR. Робочий часовий пояс CDR — часовий пояс сервера Avaya CM CDR. Зберігання даних (днів) – кількість днів, протягом яких дані зберігатимуться на сервері Avaya CM CDR. ВАЖЛИВО: Необхідно заповнити поля Configuration CDR Connection для узгодження QM та запису шлюзу.
Компонування параметрів CDR	Структура даних для сервера Avaya CM CDR. НАЙКРАЩА ПРАКТИКА Скопіюйте другу сторінку налаштувань конфігурації CDR у це поле.

Налаштування підключення для Avaya IP Office з ACCS

Наведені нижче поля відображаються, якщо Avaya IP Office з ACCS як ACD.

Поле	Опис
Фільтрація ACD 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.

Пол	Опис
Інтервал синхронізації	Інтервал (хвилини) — тривалість інтервалу, на якому ACD синхронізується із сервером даних.
Налаштування зйомки	Затримка захоплення ACD — виберіть час очікування WFM перед тим, як тягнути 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, а дані про дуже довгі дзвінки знаходяться в правильному інтервалі. Час повторної зйомки: введіть час, щоб повторно зафіксувати дані за попередній день із 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 для імпорту записів дзвінків із Five9 VCC або для запису дзвінків за допомогою Smart Desktop. Якщо Webex WFO імпортує записи дзвінків із Five9 VCC, він імпортує кожен сегмент переданого виклику як окремий контакт, який пов'язує з іншими сегментами за допомогою пов'язаного ідентифікатора контакту.

Опис полів

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

Фільтрація 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.

Five9 веб-сервісів API

Поле	Опис
Адміністративний сервіс	Шлях до API веб-служб адміністратора. Шлях за замовчуванням є Наступні: https://api.five9.com/wsadmin/v9_ 5/AdminWebService
Кваліфіковане ім'я служби адміністратора	Кваліфіковане ім'я для API веб-служб адміністратора. Ім'я за замовчуванням таке: https://service.admin.ws.five9.com
Послуга супервайзера	Шлях до API веб-служб Supervisor. Шлях за замовчуванням має такий вигляд Наступне: https://api.five9.com/wssupervisor/v9_ 5/СупервайзерВеб-Сервіс
Кваліфіковане найменування керівника служби	Кваліфіковане ім'я для API веб-служб Supervisor. Ім'я за замовчуванням таке: http://service.supervisor.ws.five9.com/ Ім'я користувача – ім'я для входу в API веб-служб адміністратора. Користувачу має бути призначено повні дозволи адміністратора на вкладці «Ролі» в адміністраторі VCC Five9, щоб запит API getUsersInfo 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 API адміністратора веб-служб використовуватиме ці облікові дані для автентифікації на сервері даних.
Ім’я користувача	Ім'я користувача користувача, який має доступ до веб-служб адміністратора API.

Поле	Опис
Пароль	Пароль користувача, який має доступ до API веб-служб адміністратора. 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 П'ятірка9	(Лише для обміну повідомленнями RTE) (Лише для системних адміністраторів) ID домену.
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 версії 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.

Поле	Опис
Звіт про підрахунок навичок у черзі ACD	Ім'я настроюваного звіту Five9, створеного для цього поля.
Звіт про тривалість навичок роботи в черзі ACD	Ім'я настроюваного звіту Five9, створеного для цього поля.
Звіт про тривалість агента черги ACD	Ім'я настроюваного звіту Five9, створеного для цього поля.
Звіт про кількість агентів у черзі ACD	Ім'я настроюваного звіту Five9, створеного для цього поля.
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 доступу до вашого облікового запису AWS. Секретний ключ
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
Затримка захоплення ACD	Виберіть проміжок часу очікування WFM, перш ніж 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. Проміжок часу, який ви вводите, має становити 30–1,440 хвилин. 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 для відновлення даних за попередній день із 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 Архітектура запису дзвінків базується на браузері.

Налаштування підключення для Genesys Cloud

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

Поле	Опис
Редагувати Genesys ACD	Відредагуйте існуючий Genesys Cloud ACD.
Створіть Genesys	Створіть новий Genesys Cloud
Видалити Genesys	Видаліть існуючий Genesys Cloud
Назва ACD	
Назва ACD	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	
Ім'я користувача Calabrio API	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 повинен

Поле	Опис
	буде створено адміністратором системи, а обліковий запис буде розміщено 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 зі створенням облікового запису адміністратора клієнта. Щоб отримати додаткову інформацію, перегляньте статті Створення користувача API та Керування ролями та дозволами .
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 у Webex WFO. Значення метаданих Genesys Cloud зіставляються з мітками метаданих, створеними в Менеджері метаданих (знаходиться в розділі «Управління додатками» > QM > QM «Конфігурація» > Менеджер метаданих). Поля метаданих спочатку потрібно створити в Менеджері метаданих у Webex WFO (див. Керування полями метаданих для отримання додаткової інформації). Дотримуйтесь процедури синхронізації метаданих Genesys Cloud із Webex WFO у посібнику *з* інтеграції RingCentral Engage, щоб зіставити метадані Genesys Cloud. Після того, як ви зіставите 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.

Пол	Опис
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-які з них у Webex WFO, ці зміни не синхронізуються назад з InContact.

Наступні поля з'являються, якщо ви вибираєте 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 область API: AdminAPI, RealtimeDataAPI та API звітності.
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. Довідковий посібник *з* імпорту даних Webex WFO 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 ACD – це Amazon Connect.

Розділ	Опис
Фільтрація ACD	(Необов'язково) Фільтр ACD обмежує 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 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, через який Webex WFO перевіряє папку «Звіт про вхід/вихід» у сегменті S3 для звіту «Вхід/вихід». Папка звіту про вихід із системи — шлях до папки в сегменті S3, яка містить звіт про вхід/вихід, який використовується для синхронізації Amazon Connect із WFO Webex. 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, у якому використовується екземпляр Amazon Connect.

Розділ	Опис
	Використовується для зберігання даних і як пункт призначення для потокової передачі даних. Перегляньте розділ Налаштування сегмента S3 для екземпляра Amazon Connect. Я – ключ доступу: ідентифікатор ключа доступу користувача, якому призначено політику, 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.
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 – вибраний показник рівня обслуговування в секундах.

Розділ	Опис
	під час створення звіту для поля «Папка S3 «Звіт про історію служб».
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. 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
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
Фільтрація ACD користувачів, які синхронізуються	(Необов'язково) Використовуйте фільтр ACD, щоб обмежити кількість 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.
Serenova API	Serenova Base URL—базова URL-адреса API для вашого Serenova Орендаря. ПРИКЛАД# https://api.cxengage.net

Розділ	Опис
	Клієнти Serenova — головний орендар і суборендарі, яких ви додаєте за допомогою цієї ACD конфігурації. Дивіться таблицю Serenova Tenants.
Налаштування зйомки	ACD Capture Delay — кількість часу, який чекає Classic WFM перед тим, як тягнути 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
- Секрет ключа API

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.

Поле	Опис
	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:.
Секрет API	Секрет ключа API, який створюється для клієнта, коли ви налаштувати ключ API в Serenova. Скопіюйте та вставте цей ключ із клієнта Serenova. Дивіться статтю Створення ключа API та секрету ключа API 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 і секрет ключа API, які вам потрібні для додавання кожного клієнта до таблиці клієнтів Serenova.

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. Під час налаштування клієнта Serenova в Webex WFO вставте ідентифікатор клієнта в поле ідентифікатора.

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

1. Авторизуйтесь у Serenova.
2. Перейдіть до розділу Конфігурація > 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 «Облікові дані API».
6. Скопіюйте ключ API і секретний ключ API.

   ПРИМІТКА Коли ви натиснете OK, ви більше не зможете побачити секрет ключа API.
7. Під час додавання клієнта Serenova в Webex WFO виконайте такі дії:
   - Вставте ключ API у поле «Ключ API».
   - Вставте секретний ключ API у поле Секрет API.

Синхронізація даних основної конфігурації

Webex WFO інтегрує такі дані конфігурації ядра 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. Якщо ви інтегруєте головного клієнта та його суборендарів за допомогою однакової ACD конфігурації, Webex WFO створить лише одного користувача Webex WFO для кожного користувача Serenova.

Якщо додати головного клієнта та його суборендарів за допомогою окремих конфігурацій ACD, Webex WFO створить нового користувача Webex WFO для кожного головного клієнта та кожного суборенанта, де відображається користувач Serenova. Це може призвести до того, що Webex WFO створить кілька 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 наведеній нижче таблиці підсумовано профіль користувача Serenova та 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 WFO Webex за замовчуванням.
Активована	Дата додавання користувача до Webex WFO від Serenova.
Деактивовано	Не нанесено на карту. Це поле оновлюється, якщо користувача Serenova вимкнено після додавання до WFO Webex.
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 та вносить кілька змін у 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 ACD користувача Webex WFO. ▪ Встановлює дати початку Webex WFO для компанії та відділу на дату синхронізації. ▪ Призначає користувача Webex WFO команді за замовчуванням. ПРИМІТКА **Webex** WFO не зберігає відносини між користувачами Serenova та групами Serenova, які є Serenova еквівалент команд Webex WFO. Див. Команди.

Зміни в Сереновій	Результуючі зміни в Webex WFO
	▪ 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 звітування, не призначається жодна роль у Webex WFO за допомогою Служба синхронізації.
Ім'я або прізвище користувача: користувача	Змінено ім'я або прізвище
Користувача вимкнено	Користувача деактивовано

Команди

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

Коли групові дані змінюються в Serenova, служба Sync виявляє це та вносить кілька змін у Webex WFO. Наступна таблиця підсумовує ці зміни.

Зміни в Сереновій	Результуючі зміни 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 видалено з групи	Без змін. Webex WFO не зберігає відносини між користувачами Serenova та групами Serenova.
Групу вимкнено	Без змін.

У Webex WFO можна створювати нові команди та призначати їм користувачів, але ці нові команди не синхронізуються назад із Serenova.

Черги послуг та відображення навичок

Черги служб Webex WFO синхронізуються з чергами Serenova.

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

Зміни в Сереновій	Результуючі 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 служби Webex WFO ▪ (Тільки читання) Надає чергі служб Webex WFO тип черги служб голосового зв'язку [Інтерактивний] ▪ (Тільки читання) Надає черзі служби Webex WFO джерело ACD компанії Serenova По-друге, додано нову карту навичок. Зокрема, служба синхронізації виконує такі дії: ▪ Застосовує ім'я черги Serenova до імені відображення навичок Webex WFO ▪ Призначає чергу служб Webex WFO, пов'язану з чергою Serenova, відображенню навичок Webex WFO та надає їй пріоритет 1
Змінено назву черги	Застосовує нове ім'я черги Serenova до служби WFO Webex назва черги. ПРИМІТКА**Webex** WFO не застосовує нове ім'я черги Serenova до пов'язаного відображення навичок Webex WFO.

Зміни в Сереновій	Результуючі зміни в 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 завантажує всі контакти, які завершують 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 передає аудіозаписи для всіх контактів.
URL-адреса API	Базова URL-адреса (включно з протоколом) API Eventide NexLog. ПРИКЛАД# http://1.1.1.1 У посібнику з API NexLog версії 2.8 ця базова URL-адреса ідентифікується з такою змінною: <АДРЕСА ПРОТОКОЛУ><>
Ім’я користувача	Ім'я для входу користувача Eventide. Це ім'я для входу чутливе до регістру. **ПРИМІТКА** У *керівництві* по API NexLog версії 2.8 сказано, що для автентифікації цей користувач «повинен мати відповідний дозволи каналу/ресурсу на доступ до запитуваних записів. За замовчуванням користувач адміністратора матиме дозволи на доступ до всіх каналів/ресурсів."
Пароль	Пароль користувача Eventide.

Поле	Опис
Інтервал експорту	Частота, з якої Webex WFO отримує завершені записи викликів 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 параметри інтервалу експорту, які коротші, ніж параметр «Довжина групи контактів».
Тип лісозаготівлі	Чи призначає Webex WFO пов'язані ідентифікатори контактів для виклику 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 викликів, 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 у 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 тільки в тому випадку, якщо ви виберете Grouped for Logging Type, і тоді воно обов'язкове.
Метадані групи контактів	Поле метаданих з API Eventide, яке ви хочете використовувати для асоціювати записи дзвінків у Webex WFO.

Поле	Опис
	Коли ви вводите поле метаданих у розділі Метадані групи контактів, Webex WFO шукає всі записи дзвінків у кожному інтервалі довжини групи контактів для цього поля метаданих. Якщо будь-які записи викликів у тому самому інтервалі довжини групи контактів мають однакове значення в цьому полі метаданих, Webex WFO призначає цим записам викликів той самий пов'язаний ідентифікатор контакту. ПРИМІТКА Коли 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 розділі Посібника з API NexLog для повного списку стандартних полів метаданих Eventide.

Наведена нижче таблиця містить приклади полів метаданих Eventide та те, як ці поля мають 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 різняться залежно 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. Створення 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 подібний до ідентифікатора клієнта Webex WFO. Значення рядка має починатися з "AC".
Токен аутентифікації Twilio	(Необов'язково) Токен автентифікації, згенерований у Twilio, який Webex WFO використовує для автентифікації SID облікового запису Twilio.
Twilio Flex Workspace SID	Конкретна робоча область Webex WFO підтягує. Екземпляр Flex для робочої області може бути лише один. Допоміжні робочі області не підтримуються.
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.

Поле	Опис
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
Ім'я користувача Calabrio API	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 зі створенням облікового запису адміністратора клієнта. Щоб отримати додаткову інформацію, перегляньте статті Створення користувача API та Керування ролями та дозволами . 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	Керування якістю 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

Поле	Опис
	Webex WFO.
Голос	Увімкнення голосових каналів Twilio Flex.
Цифрові (чат, SMS, електронна пошта, соціальні мережі)	Включає цифрові (чат, SMS) канали Twilio Flex. Щоб отримати додаткову інформацію, перегляньте статтю Про підтримку цифрового каналу WebexWFO .
Управління робочою силою	Класичне керування робочою силою 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 відображення додаткових атрибутів завдань Twilio Flex як користувацьких метаданих у 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 можна вибрати, з яким користувацьким полем метаданих має бути зіставлений певний атрибут завдання в Webex WFO.

Користувацькі поля метаданих спочатку потрібно створити в Менеджері метаданих (знаходиться в розділі Керування програмами > QM > QM Конфігурація > Менеджер метаданих).

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) Установлення 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 текстового пошуку на сторінці взаємодії.

Webex WFO призначає мову текстовому контакту, використовуючи таку 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

(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 пов'язаної мови під час імпорту в Webex WFO та 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 текстового пошуку на сторінці взаємодії.

Webex WFO призначає мову текстовому контакту, використовуючи таку 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).

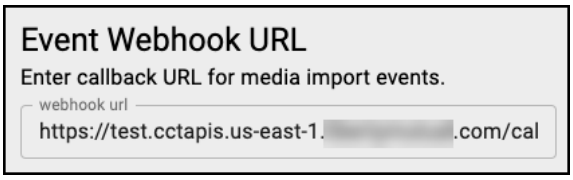
Шифрування запису голосу Twilio

Увімкнення шифрування голосового запису Twilio 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, Webex WFO надсилає повідомлення про подію статусу контакту. URL-адреса має бути повністю кваліфікованим абсолютним доменним ім'ям. Налаштування цього поля дає змогу вашому клієнту отримувати сповіщення про завантаження корисних даних у разі успішного завантаження та обробки контакту в 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 із API для переходу
}
```

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 захищені в Webex WFO.

Збір історичних даних

(Лише для класичного керування робочою силою) Налаштування цього розділу дозволяє Webex WFO шукати звіт історичних даних Twilio Flex Insights Classic WFM, щоб додавати черги завдань і дані відповідності в реальному часі 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.

Поле	Опис
Ідентифікатор звіту даних про продуктивність агента	(лише для класичного WFM) Унікальний ідентифікатор звіту «Дані продуктивності агента».
Ідентифікатор звіту про історичні дані черги	(Лише класичний WFM) Унікальний ідентифікатор звіту «Історичні дані черги».
Черга обслуговування	(Лише класичний WFM) (необов'язково) Черга служб 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 дії Twilio з конкретними станами WFO Webex для дотримання, якщо у вас увімкнено Classic 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 дій, зіставлених зі станами «Не готово», «Робота не готова» та «Робота готова» у Webex WFO.

Поле	Опис
Утримувати	Оператор перевів контакт на утримання. Цей параметр попередньо налаштований і не може бути змінений.
Вихід	Агент вийшов із ACD. У багатьох ACD числовий код причини може супроводжувати цей стан, щоб вказати причину зміни стану.
Не готовий	Оператор не приймає контакти від ACD. У багатьох ACD, Числовий код причини може супроводжувати цей стан, щоб вказати причину зміни стану.
Готовий	Оператор готовий прийняти контакти від ACD.
Говорити	Агент на зв'язку. Це попередньо налаштовано.

Поле	Опис
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.

Конфігурація Webex WFO

Поле	Опис
Cisco API Ім'я користувача також є називається обліковим записом адміністратора клієнта або обліковим записом користувача API.	Ім'я користувача вашого облікового запису служби Webex WFO. Цей обліковий запис 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.

Поле	Опис
	Зверніться до служби підтримки Cisco за допомогою зі створенням облікового запису адміністратора клієнта. Щоб отримати додаткову інформацію, перегляньте статті Створення користувача API та Керування ролями та дозволами .
Пароль користувача Cisco API	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)

Користувачі автоматично виходять із системи після періоду неактивності. Поле «Час очікування сеансу» дозволяє ввести проміжок часу в хвилинах, протягом якого сеанс повинен бути неактивним, перш ніж користувач автоматично вийде з системи. Значення за замовчуванням = 60 хвилин. Максимальне значення = 120 хвилин, що становить 2 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.

Автоматичне створення користувачів

Прапорець Автоматичне створення користувачів визначає, чи створюються нові користувачі Webex WFO під час входу співробітників контакт-центру на ПК, на якому інстальовано інтелектуальний робочий стіл.

- 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 на ПК та Webex WFO**
Очищений	Так	Користувач Webex WFO записується Smart Desktop відповідно до налаштувань.
Очищений	Ні	Новий користувач Webex WFO не додано. Інтелектуальний робочий стіл нічого не записує.
Вибрані	Так	Користувач Webex WFO записується Smart Desktop відповідно до налаштувань.
Вибрані	Ні	Додано нового користувача Webex WFO з профілем користувача Recording. 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

серверна версія 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 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 хмарному розгортанні доступний метод шифрування RSA-2048 (з асиметричними ключами) і 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 і Recording), 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:

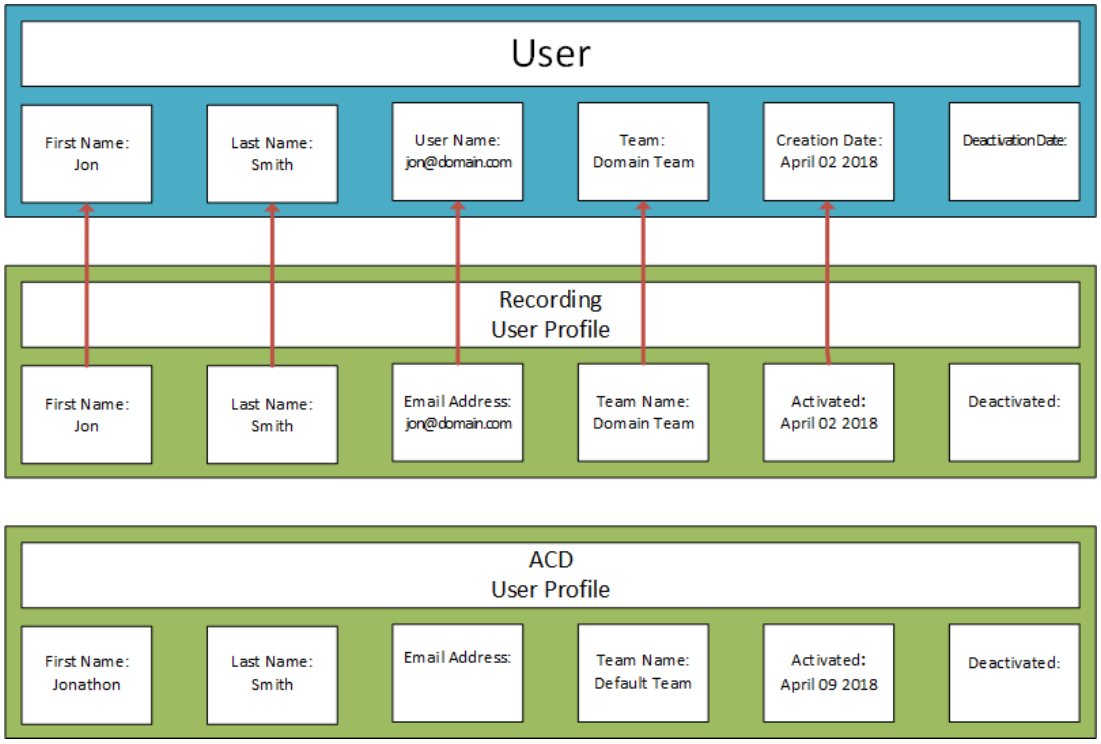
- Він змінює порядок профілів користувачів у таблиці «Профілі користувачів» на сторінці «Користувачі».
- Якщо користувач має два профілі користувача з різними значеннями в будь-якому полі, він також може змінити, яке значення Webex WFO вибирає для ідентифікації цього користувача.

ПРАКТИЧНА ПОРАДА Зміна порядку пріоритету профілів користувачів впливає на кожного користувача, який має ці профілі. Встановіть пріоритет профілів користувачів один раз під час першого налаштування Webex WFO.

Приклад упорядкування пріоритетів у профілі користувача

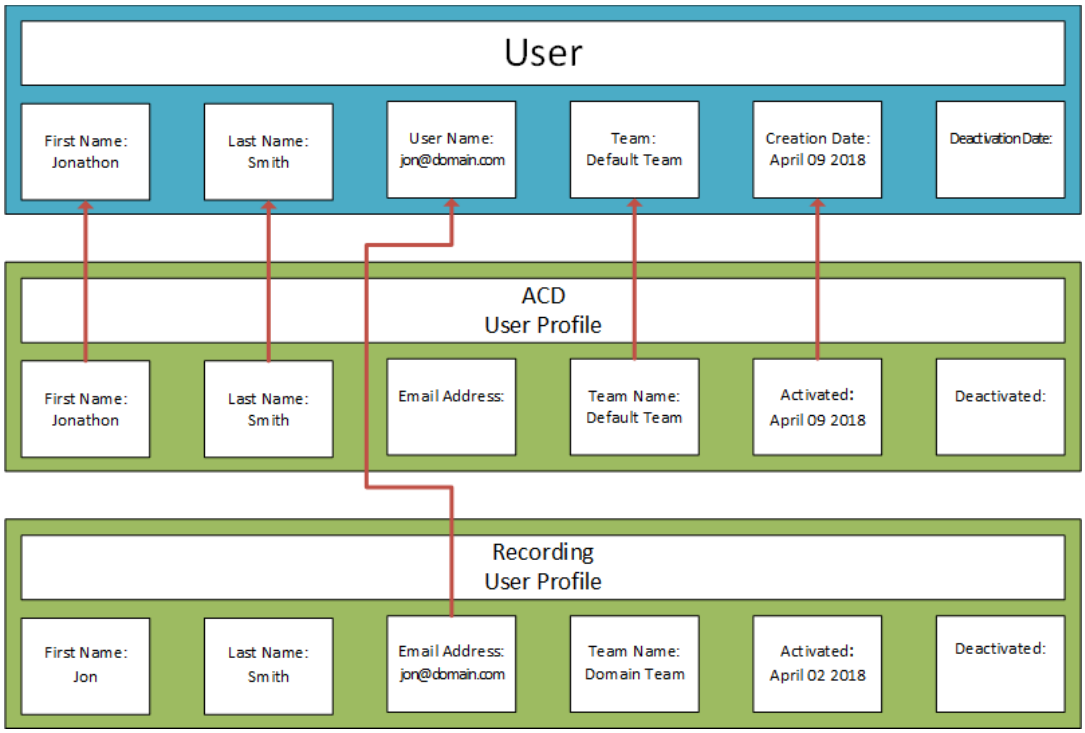
На наведених нижче зображеннях показано, як змінюється особистість користувача Webex WFO під час зміни порядку пріоритетних профілів цього користувача.

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



На другому зображенні профілі користувачів були змінені таким чином, щоб профіль користувача ACD мав вищий пріоритет, ніж профіль користувача Запис. Тепер Webex WFO вибирає значення для більшості полів із 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 профіль користувача ACD. Webex WFO зіставляє ідентифікатор зовнішнього користувача з профілю користувача, що записує, з логіном користувача Windows, а також зіставляє ідентифікатор зовнішнього користувача з профілю користувача ACD на ACD ID 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

- Налаштування глобальних параметрів QM
- Оновлення системи безпеки: TLS 1.1 і слабкі шифри SSL/TLS 1.2 будуть визнані застарілими

Завантажте інсталятори Smart Desktop і 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
Сервер даних Webex WFO, розумний робочий стіл Webex WFO	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. Щоб отримати додаткові відомості про інсталяцію Smart Desktop і сервера даних Webex WFO, перегляньте *Посібник з інсталяції 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. Настроювання сервера даних) використовуйте сторінку «Прив'язки пристроїв», щоб пов'язати пристрої з ACD з користувачами Webex WFO, 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, потрібно мати Cisco UCCE версії 12 або 12.5 як ACD, і пристрої мають використовувати ту саму ACD лінію (DN). Потрібне додаткове налаштування в рамках Cisco ACD.

Розташування сторінки

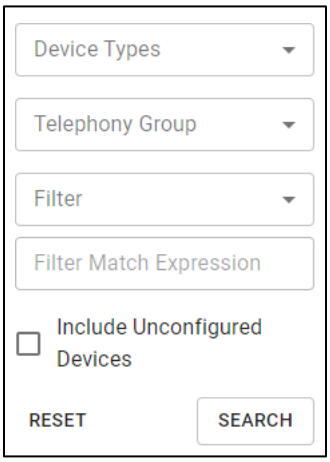
Керування програмами > QM > QM конфігурація > асоціаціях пристроїв

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 за допомогою імпорту CSV.

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

   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 можна і не можна редагувати для зв'язування пристроїв.

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.
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, пов'язаного з 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.

Поле	Редаговані?	Опис
Кластер запису	Y	Група запису, пов'язана з пристроєм. Це значення не чутливе до регістру. Група запису вже має 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 з Webex WFO.

Налаштування Extension Mobility для запису мережі Cisco

Webex WFO підтримує два способи налаштування Extension Mobility (EM) для запису 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 здійснює телефонний дзвінок під час виходу з пристрою, запис зупиниться.

Стандартна 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 із 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'язано з користувачем JTAPI у Unified CM

Як це працює

Виявлення входу та виходу EM залежить 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 мобільності розширень входить у систему на пристрої або виходить з неї, набір розширень на цьому пристрої змінюється. Таким чином виявляються логіни та виходи з системи, а також Webex WFO визначає, який профіль користувача (якщо такий є) увійшов на пристрій. Щоразу, коли набір розширень змінюється на пристрої, Webex WFO перевіряє, 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 наразі на пристрої ввійшов профіль користувача, то Webex WFO від'єднує профіль користувача від пристрою.

Extension Mobility Cross-Cluster

Цей стиль налаштування EM був запроваджений для підтримки функції Cisco Extension Mobility Cross-Cluster (EMCC). Щоб використовувати функцію EMCC, у кожному з кластерів Unified CM потрібна значна конфігурація. 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 телефону IP не підтримуються у функції EMCC компанії Cisco.

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 із користувачем JTAPI у Unified CM

Конфігурація 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'язано з користувачем JTAPI у Unified CM

Як це працює

Подібно до стандартної конфігурації, правильне визначення входу та виходу EM залежить 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 домашнього кластера

- Коли профіль користувача входить у пристрій на його домашньому кластері (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 кластері відвідувачів у 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), домашній кластер Unified CM створює тимчасовий фантомний пристрій для відвідування.
- Служба Cisco CTI визначає створення цього пристрою. Коли фантомний пристрій надходить в експлуатацію, Webex WFO перевіряє набір розширень, щоб збігтися з профілем користувача, з яким пов'язано користувача та групу записів.
- 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, домашній кластер Unified CM видаляє фантомний пристрій, а служба Cisco CTI видаляє його.

Пов'язані теми

- Пов'язування телефонів із агентами, групами записування та типами записів— дізнайтеся, як пов'язувати пристрої з ACD з користувачами Webex WFO, групами записів і типами записів.

Дізнайтеся більше про Webex WFO за допомогою 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 наявних у вас дозволів Webex WFO. Агенти бачать не так багато контенту, як адміністратори.

TIP не можна вимкнути для окремих користувачів або ролей.

Необхідні умови

- Ваша організація використовує Webex WFO Cloud.

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 вперше 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. Перегляньте розділ "Локалізація та підтримувані мови" в *Посібнику з встановлення Webex WFO для хмарних* розгортань, щоб отримати список доступних мов.

Як синхронізуються дані між ACD та Webex WFO

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

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

Після того, як ця інформація буде завантажена в Webex WFO, ви зможете налаштувати Webex WFO для створення 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 служб, які ви створюєте в Webex WFO, не синхронізуються назад із ACD. Вони підтримуються тільки в Webex WFO.

Як синхронізуються дані агента між ACD і Webex WFO

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

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

Зміна 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 Employee ID 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 в ACD немає команди, призначеної агенту, ви можете вручну призначити команду агенту в Webex WFO.
Ім'я або прізвище Агента - змінений	це ім'я або прізвище Агента змінено.
Агента видалено	Статус агента встановлено на Неактивний.

Як синхронізуються дані команди між ACD і Webex WFO

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

Зміна в ACD	Результуючі зміни в Webex WFO
Додано нову команду	Додається нова команда з такою ж назвою.

Зміна в ACD	Результуючі зміни в Webex WFO
	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.

У Webex WFO можна створювати нові команди та призначати їм агентів, але ці нові команди не синхронізуються назад із ACD.

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

Синхронізація даних черги служб

При зміні даних черги обслуговування в ACD, служба Sync виявляє це і вносить кілька змін в Webex WFO. Наступна таблиця підсумовує ці зміни.

Зміна 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 Додано нове відображення навичок. Зокрема, служба синхронізації виконує такі дії:

Зміна в ACD	Результуючі зміни в Webex WFO
	▪ Застосовує ім'я черги служб ACD до імені відображення навичок Webex WFO ▪ Застосовує ідентифікатор черги служб ACD до номера відображення навичок Webex WFO Створює індивідуальне зіставлення між відображенням навичок ACD та Webex WFO mapping.
Змінено ім'я черги послуг	▪ Застосовує нове ім'я черги служб ACD до опису черги служб Webex WFO (ім'я) ▪ Застосовує нове ім'я черги служб ACD до імені відображення навичок Webex WFO
Черга послуг видаляється	Без змін.

Налаштування методу автентифікації

На сторінці автентифікації виберіть і налаштуйте метод автентифікації для підтвердження особи будь-кого, хто хоче підключитися до Webex WFO. Webex WFO підтримує три методи автентифікації: автентифікацію Webex WFO за замовчуванням, автентифікацію SAML та автентифікацію Active Directory. На сторінці Автентифікація можна налаштувати та ввімкнути метод автентифікації за замовчуванням (див. Увімкнення автентифікації за замовчуванням та метод автентифікації SAML (див. Налаштування автентифікації SAML). Метод автентифікації Active Directory можна ввімкнути та настроїти лише для локальних розгортань WFO Webex на сторінці конфігурації Active Directory, розташованій у розділі «Керування програмами > глобальному» > Конфігурація системи > Конфігурація Active Directory (див. Підключення до сервера Active Directory).

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

Webex WFO забезпечує 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 автентифікації SAML.

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

Розташування сторінки

Управління програмами > Глобальне адміністрування > > аутентифікація

Процедури

Сторінку автентифікації можна використовувати для ввімкнення/вимкнення автентифікації Webex WFO або для ввімкнення/вимкнення та налаштування автентифікації SAML.

Увімкніть автентифікацію

Автентифікація Webex WFO ввімкнена за замовчуванням.

1. Виберіть метод автентифікації, який потрібно ввімкнути.
   За допомогою Webex WFO можна одночасно ввімкнути кілька методів автентифікації користувача.
2. Натисніть **Зберегти**.

Вимкніть аутентифікацію

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

Налаштуйте автентифікацію 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 автентифікацію** 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 під **керівництвом постачальника** 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.

> ПРИМІТКА**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** дайджесту SAML.

d. (Необов'язково) Щоб відмовитися від підписання маркера 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. Перегляньте статтю Керування сертифікатами постачальника послуг для Webex WFO.

f.
- Імпорт — перейдіть до сертифіката самокерованого постачальника послуг, який потрібно 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. Перегляньте статтю Керування сертифікатами постачальника послуг для Webex WFO.

4. Натисніть **Зберегти**.

Налаштуйте автентифікацію SAML за допомогою ADFS як ідентифікатора ідентифікаційного постачальника

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

1. Виберіть **Увімкнути автентифікацію** 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 постачальника послуг і не збігається з URL-адресою єдиного входу, наданою Webex WFO під **керівництвом постачальника** 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:

   > ПРИМІТКА**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** дайджесту SAML.

d. (Необов'язково) Щоб відмовитися від підписання маркера 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. Перегляньте статтю Керування сертифікатами постачальника послуг для Webex WFO.

   - Імпорт — перейдіть до сертифіката самокерованого постачальника послуг, який потрібно 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. Перегляньте статтю Керування сертифікатами постачальника послуг для Webex WFO.

1. Натисніть **Зберегти**.

Увімкніть автентифікацію за замовчуванням

За замовчуванням автентифікація користувачів і 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 було додано системним адміністратором, завжди можуть увійти в систему за допомогою своїх облікових даних Webex WFO. Це вірно, навіть якщо автентифікацію Webex WFO вимкнено та
> Увімкнено іншу форму автентифікації (SAML або Active Directory).

Для системних адміністраторів цей параметр доступний лише для читання.

Увімкніть автентифікацію Webex WFO

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

Налаштування аутентифікації SAML

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

Якщо ви використовуєте SAML і хочете надати своїм агентам доступ до своїх розкладів поза роботою за допомогою стороннього календаря, наприклад Microsoft Outlook, Google Calendar або Apple Calendar, установіть прапорець «iCal Sync with SSO» на сторінці «Глобальні налаштування» для WFM (див. Налаштування загальносистемних параметрів WFM). Для отримання додаткових відомостей про те, як налаштувати Webex WFO, щоб агенти могли отримувати доступ до своїх розкладів поза роботою, коли ввімкнуто SAML, перегляньте статтю Перегляд розкладу в іншій програмі календаря.

> ПРИМІТКА : Адміністратори клієнтів, яких було додано системним адміністратором, завжди можуть увійти в систему за допомогою своїх облікових даних Webex WFO. Це вірно, навіть якщо автентифікацію Webex WFO вимкнено та
> Увімкнено іншу форму автентифікації (SAML або Active Directory).

Налаштування постачальників посвідчень

Webex WFO інтегрується з усіма постачальниками ідентифікаційних даних, які підтримують автентифікацію SAML 2.0. Під час налаштування твердження SAML у IdP застосовуються наведені нижче загальні параметри.

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 адреса електронної пошти 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 ініційованим IdP SAML, залежно від використовуваного постачальника ідентифікаційних даних.

ІДП	Підтримує SAML, ініційований SP	Підтримує SAML, ініційований IdP
Окта	Так	Так
АПД	Так	Так
Лазурний	Ні	Так
Інші постачальники ідентифікаційних послуг	Варіюється	Варіюється

ПРИМІТКА Для SAML, ініційованого постачальником ідентифікаційної інформації за допомогою Azure AD, поле URL-адреси входу в програмі в Azure AD має бути порожнім.

Налаштування Okta

ПРАКТИЧНІ ПОРАДИ

Перш ніж налаштовувати Okta, зберіть наведену нижче інформацію з розділу «Постачальник послуг» на сторінці «Автентифікація» в Webex WFO та 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 ідентифікаційних даних 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	ВиберітьSAML **2.0**.

Налаштування програми Okta

1. У вкладці «Загальні налаштування» налаштуйте поля наступним чином.

Поле	Конфігурація
Назва додатка	Введіть унікальне ім'я для Webex WFO.
Емблема додатку	(Необов'язково) Завантажте зображення для ідентифікації 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 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).
Ідентифікатор сутності SP URI (ідентифікатор сутності SP)	Скопіюйте та вставте цей ідентифікатор зі сторінки автентифікації 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 .
Ідентифікатор емітента SAML	Залиште порожнім.

Твердження атрибутів

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 вкладці «Зворотний зв'язок» виберіть опцію «Відгук», яка підходить для використання Okta вашою компанією.

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

6. Натисніть **Готово**.

Збирання інформації для Webex WFO з програми Okta

1. Перейдіть до розділу «Програми» > «Програми», а потім натисніть програму Okta для Webex WFO.
2. Виберіть вкладку **«Увійти** ».
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 WebexWFO та ввімкнути автентифікацію SAML.

Налаштування ПАПД

Нижче наведено огляд настроювання єдиного входу 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 ввімкніть 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 **полі "Відображуване 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 кнопку **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... на вкладці «Правила** трансформації видачі» у вікні «Редагувати правила вимог».
2. У розкривному списку шаблону правила твердження виберіть пункт **Надіслати атрибути LDAP як твердження та натисніть кнопку** Далі **.**
3. Введіть «Адреса електронної пошти LDAP» у **полі «Назва** правила заявки».
4. Виберіть **Active Directory** з **розкривного списку Магазин** атрибутів.
5. Виберіть **«Адреси** електронної пошти» **з розкривного списку «Атрибут** 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... на вкладці «Правила** трансформації видачі» у вікні «Редагувати правила вимог».
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 властивостей Webex WFO.
3. Перейдіть на вкладку **Додатково** та виберіть **SHA-1** із **розкривного списку Безпечний алгоритм** хешування.
4. Перейдіть на вкладку **Підпис** і натисніть кнопку **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 та закрити вікно Webex WFO Properties.

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. Перейдіть на вкладку **Докладно** та натисніть кнопку **Копіювати до файлу...** , 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 ідентифікаційних даних за допомогою Webex WFO.
8. Зверніться до розділу Настроювання методу автентифікації, щоб налаштувати постачальника посвідчень ADFS за допомогою Webex WFO та ввімкнути автентифікацію SAML.

Опис полів

Наведені нижче поля з'являються, коли ви вибираєте Увімкнути автентифікацію 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 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 відповідей SAML від постачальника ідентифікаційної інформації.

Використовуйте цю інформацію для настроювання Служби підтримки споживачів Assertion

Поле	Опис
	URL-адреса вашого постачальника ідентифікаційної інформації. Ця URL-адреса, надана WFO Webex, не збігається з URL-адресою єдиного входу, наданою вашим постачальником ідентифікаційного інтелекту, який потрібно ввести в поле під **параметром Увімкнути автентифікацію** SAML.
Алгоритм підпису SAML	Алгоритм за замовчуванням налаштовується вашою організацією. Іншими підтримуваними алгоритмами є SHA1, SHA256 і SHA512.
Алгоритм дайджесту SAML	Алгоритм за замовчуванням налаштовується вашою організацією. Інший підтримуються алгоритми SHA1, SHA256 і SHA512.
Підпишіть відповідь SAML	Це поле вибрано за замовчуванням. Очистіть це, якщо ви не хочете цього робити підписати відповідь SAML.
Сертифікат постачальника послуг (лише читання)	Сертифікат для налаштування постачальника ідентифікаційних даних 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. Перегляньте статтю Керування сертифікатами постачальника послуг для Webex WFO. ▪ Імпорт: імпортує самокерований сертифікат постачальника послуг у 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. Керування 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.

Керування 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 потрібен сертифікат постачальника послуг, у вас є кілька варіантів, залежно від того, чи розгортається ваш Webex WFO у хмарі чи локально.

Розгортання	Параметр
Хмара, локально	Використовуйте глобальний сертифікат за замовчуванням, наданий Webex WFO.
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 самостійний файл Керований сертифікат і приватний ключ у каталозі спільної конфігурації. Цей каталог є шляхом UNC, який було введено під час встановлення WFO Webex. Перегляньте розділ "Встановлення Webex WFO" у *Посібнику 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 перепрофілювання ACD ID дає змогу повторно використовувати ACD ID з вашої системи Avaya у Webex WFO. Зберігаючи всі ваші історичні дані, він видаляє асоціацію ACD ID у неактивного користувача (наприклад, того, хто покинув ваш контакт-центр) і дозволяє призначити його новому користувачу. Ця функція доступна лише для систем Avaya.

Коли ви перепрофілюєте ідентифікатор ACD, у неактивного користувача видаляються такі асоціації:

- Ідентифікатор ACD
- Профіль користувача з Avaya ACD

Після повторного призначення ідентифікатора 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** .

   НАЙКРАЩА ПРАКТИКА Перепрофілювання ідентифікаторів ACD користувачів не впливає на статус їхньої активації. Якщо користувачі більше не активні в Webex WFO, деактивуйте їх, перш ніж перепрофілювати їхні ACD IDs.

3. Натисніть Repurpose **ACD ID**.
4. Натисніть **Зберегти**.
5. Налаштуйте нового користувача в ACD. Наступного разу, коли Webex WFO синхронізуватиметься з ACD, у Webex WFO буде додано нового користувача з перепризначеним ідентифікатором.

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 за допомогою Webex WFO, так і за допомогою єдиного входу. Однак обліковий запис стає заблокованим лише після невдалих спроб входу в 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.

Вимоги до складності пароля базуються на політиці паролів Microsoft: https://technet.microsoft.com/en-us/library/hh994562.aspx.

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

- Паролі не можуть містити пробілів (пробілів).
- Паролі мають містити не менше восьми символів. Мінімальну довжину може налаштувати адміністратор.
- Паролі повинні містити символи з трьох із наступних чотирьох категорій:

Категорія	Опис
Великі літери	А–Я Символи юнікоду у верхньому регістрі: 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

Категорія	Опис
Номери	0–9
Спеціальні символи	Для пароля бази даних клієнтів допускаються такі символи: ! # $ % & ( ), . / : ; = ? @ ^ ` | Для всіх інших паролів допускаються такі символи: ! " # $ % & ' ( ) * +, - . / : ; < = > ? @ [ ] ^ _ ` { | } ~

Ці правила застосовуються лише у випадках, коли ви налаштовуєте пароль, який керується 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.

Обмежте доступ до певних IP адрес

На сторінці доступу до мережі адміністратори клієнтів можуть підвищити безпеку своїх клієнтів, контролюючи (або вносячи до «білого списку»), з яких IP адрес користувачам дозволено отримувати доступ до Webex WFO.

Адміністратори клієнтів можуть додати один або кілька діапазонів IP адрес, а користувачі можуть отримати доступ до функцій Webex WFO лише в разі входу в Webex WFO з IP-адреси в межах налаштованих діапазонів. Якщо користувачі входять у Webex WFO з IP-адреси, 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 IP діапазони білого списку, користувачі можуть отримати доступ Webex до WFO як з білого списку клієнта, так і з білого списку системи.

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

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 «Початок діапазону IP» введіть першу дійсну IPv4 адресу, яку потрібно включити в діапазон.
5. У полі «Кінець діапазону IP» введіть останню дійсну адресу IPv4, яку потрібно включити в діапазон.

   ПРИМІТКА**:** Необхідно ввести IP-адресу в поле «Кінець діапазону IP». Якщо ви введете ту саму IP адресу, яку ви ввели в поле «Початок діапазону IP», користувачі зможуть отримати доступ до WFO Webex лише з
   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 у систему Webex WFO з IP адреси, включені в цей діапазон, не зможуть отримати доступ до функцій Webex WFO з цих IP адрес.

Локальне розгортання

Якщо ваша компанія не використовує конфігурацію розподілювача навантаження Apache, яка входить до комплекту інсталяції Webex WFO, ви повинні встановити заголовок X-Forwarded-For (XFF) вашого розподілювача навантаження на IP-адресу оригінального клієнта.

Пов'язані теми

- Оновлення системи безпеки: TLS 1.1 і слабкі шифри SSL/TLS 1.2 будуть визнані 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.

> ПРИМІТКА**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 WFO Webex. 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 налаштувань сервера сигналізації CTI
- 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, специфічні 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.

Налаштування захоплення ACD регіонального сервера даних

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 до UNC вимагає наступного формату: \\Ім'яКомп'ютера\Спільна папка\Ресурс ПРИМІТКА Якщо шлях UNC змінено, записи на попередньому місці індексованого завантаження потрібно перемістити вручну. Шлях UNC та ім'я користувача мають 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 допомогою IP-адреси, 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».

Синхронізація Active Directory

Установіть прапорець Увімкнути синхронізацію, щоб увімкнути Webex WFO для зіставлення та синхронізації користувачів Webex WFO з користувачами Active Directory. Перегляньте 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 налаштувань сервера сигналізації CTI

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 підтримуваних пристроїв Cisco за допомогою Cisco.

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

- Спрощене керування записом API: установіть цей прапорець, щоб використовувати вбудовану автентифікацію сервера даних для елементів керування записом Cisco.

Конфігурація SFTP

Введіть дані, необхідні для налаштування захищеного FTP сервера.

Поле	Опис
Ім’я організатора	Безпечне ім'я хоста FTP сервера.
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 Cisco IP Phone службами

Компонент керування телефонними службами Cisco IP дозволяє Cisco керувати записом із підтримуваних пристроїв Cisco. Дотримуйтесь інструкцій, описаних нижче, щоб налаштувати телефонні служби Cisco IP 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

Налаштування елементів керування записом IP Phone Service у Webex WFO

1. У **розділі «Параметри** 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

Службу веб-служб Webex WFO Data Server вимкнено 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. На вкладці «Загальні » виберіть **«Автоматично»** з **розкривного 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 у Cisco Unified Communications Manager

Ця процедура проводиться в Cisco Unified Communications Manager Administration. Дивіться розділ «Додавання телефонної служби» вCisco *Unified IP Phone Примітки щодо розробки додатків для Cisco Unified Communications Manager та Multiplatform Phones* для отримання додаткової інформації про налаштування Cisco IP Phone Services.

1. Перейдіть до розділу **Налаштування** пристрою **>** пристрою> **Телефонні служби**.
2. Введіть значення параметрів, описаних нижче, щоб налаштувати для телефонної служби IP керування записом.

Параметр	Цінність
URL служб	http://<Data Адреса сервера
IP>:8080/recordingcontrolsservlet Категорія послуги	Сервіс XML
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

Налаштування сервера 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 ACD Serenova з **Доступно** до **Призначено**.

3. Натисніть **Зберегти**.

Підключення до сервера Active Directory

Ви можете використовувати підключення до сервера Active Directory (AD) у вашому середовищі для автентифікації користувача, синхронізації або для того й іншого. Автентифікація доступна лише для локальних розгортань Webex WFO.

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

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

Розташування сторінки

Керування програмами > 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 й користувач.

Процедури

Налаштування Active Directory

ПРИМІТКА Для отримання додаткових відомостей про будь-яке з полів на цій сторінці перейдіть до розділу Про конфігурацію Active Directory в *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 автентифікації 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 має зіставляти користувача AD з користувачем Webex WFO з **розкривного списку Властивість** відповідності профілю користувача.

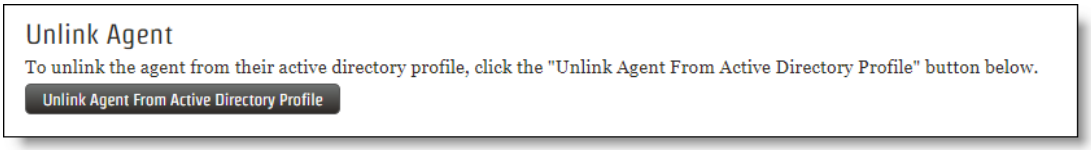
   ПРИМІТКА Після настроювання синхронізації AD властивість відповідності дає змогу переконатися, що синхронізація працює, і від'єднати користувачів. Виберіть За **замовчуванням** , щоб зв'язати користувачів за допомогою входу в Windows.

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 Sync** установіть **прапорець Enable Active Directory Sync (Увімкнути синхронізацію** Active Directory), а потім перемістіть сервер AD із **параметра 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 та користувач AD не пов'язані між собою, відбувається наведене нижче.

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

1. У 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 Від'єднати **агента від профілю** Active Directory (у розділі Від'єднати агента). З'явиться попереджувальне повідомлення.
5. Натисніть Так .
6. Змініть поле відповідної властивості, щоб користувач Webex WFO більше не мав такого ж профілю, 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 виконання синхронізації.

Пов'язані теми

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

Про конфігурацію Active Directory

Сторінка конфігурації Active Directory дає змогу 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 належати до того ж домену, що й користувач.

Автентифікація

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

Синхронізація

Синхронізація AD дає змогу Webex WFO синхронізувати користувачів Webex WFO з користувачами AD. Коли налаштовано синхронізацію AD, Webex WFO зіставляє наявних користувачів Webex WFO з наявними користувачами AD. Потім, 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 зіставити користувача AD з будь-яким існуючим Webex WFO, він не додає нового користувача Webex WFO.
- Якщо користувача AD, синхронізованого з користувачем Webex WFO, видаляється в AD, Webex WFO не деактивує користувача Webex WFO.

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

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 параметр За замовчуванням, Webex WFO використовує лише властивість Відповідність за замовчуванням. Якщо адміністратор вибирає «Ім'я/прізвище», «Ідентифікатор співробітника» або «Електронна пошта», 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. Якщо рівно один користувач у Webex WFO та один користувач у AD мають однакове значення, Webex WFO відповідає користувачам.

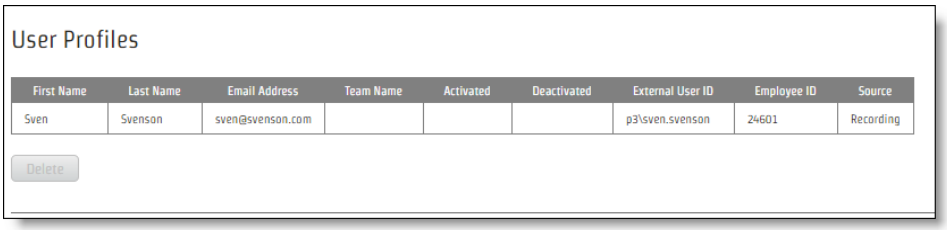
   У наведеній нижче таблиці описано, яке поле та еквівалентна властивість мають мати однакове значення для Webex WFO, щоб відповідати користувачам.

Відповідності	**Сторінка користувача**		
За замовчуванням	В хід у Windows	Ім'я користувача для входу (до Windows 2000)	Якщо цей параметр вибрано, Webex WFO зіставлятиме користувачам лише властивість відповідності 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 користувачам лише за властивістю "Ім'я користувача для входу (до Windows 2000)". Якщо ви зміните властивість "Ім'я користувача для входу (до Windows 2000)" у форматі AD після зіставлення користувачів, Webex WFO відокремить користувача AD від користувача Webex WFO, незалежно від відповідної властивості, яку Webex WFO використовував для початкового збігу.
Ім'я / Прізвище	Ім'я зіставлятиме	Ім’я користувачів	Якщо цей параметр вибрано, Webex WFO спочатку 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 користувачем AD з будь-яким Webex WFO.

Відповідності	**Сторінка користувача**		
Ідентифікатор працівника	Ідентифікатор працівника	Ідентифікатор співробітника	Якщо цей параметр вибрано, Webex WFO спочатку зіставлятиме користувачів із властивістю відповідності за замовчуванням, а потім із властивістю відповідності ідентифікатора співробітника. Якщо кілька користувачів Webex WFO мають однаковий ідентифікатор співробітника як 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 цей параметр вибрано, Webex WFO спочатку зіставлятиме користувачів з властивістю відповідності за замовчуванням, а потім з властивістю відповідності імені користувача.

4. Для кожного користувача Webex WFO, якого Webex WFO зіставляє з користувачем AD, Webex WFO виконує такі дії:

   - 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 під час запису має правильний пріоритет, Webex WFO передає значення з профілю користувача під час запису до користувача 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, створеного 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 в AD змінюються, і це дає змогу користувачу входити в Windows для

Редагування.

Невідповідність користувача 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 Webex WFO користувачів, ви також повинні змінити користувача Webex WFO перед повторним запуском синхронізації, щоб користувач Webex WFO більше не мав ту саму особистість (що визначено вибраною наразі вибраною відповідною властивістю), як користувач AD.

Опис полів

Поля на сторінці конфігурації Active Directory описано нижче.

Автентифікація Active Directory

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 забезпечувати зв'язок сокета на цьому порту, щоб мати доступ до сервера AD для автентифікації 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 рівень

захищених сокетів (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 **Use SSL**) Сертифікат, який надає ідентифікатор AD і відкритий ключ для зв'язку SSL. Зверніться до адміністратора AD, щоб дізнатися місцезнаходження сертифіката для AD. У багатьох випадках цей сертифікат видається Certificate Authority на автоматі AD.

Синхронізація Active Directory

Поле	Опис
Корінь DN	Компонент домену – це відмітна назва організаційної одиниці, у якій зберігаються користувачі AD, яких потрібно синхронізувати з користувачами WFO Webex. 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 розташовані в визначених вами організаційних одиницях, як ті, хто співпадає з користувачами WFO Webex, так і ті, хто ними не є. Перегляньте результати синхронізації Active Directory.
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, чи мають користувач Webex WFO та користувач AD однакову ідентичність. Якщо вибрати параметр За замовчуванням, Webex WFO зіставлятиме користувачам лише властивість За замовчуванням. Якщо ви виберете «Ім'я/прізвище», «Ідентифікатор співробітника» або «Електронна пошта», Webex WFO спочатку зіставляє користувачів із властивістю відповідності за замовчуванням, а потім зіставляє користувачів із вибраною відповідною

властивість.

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

Перегляд результатів синхронізації Active Directory

На сторінці синхронізації Active Directory можна перевірити, які користувачі з Active Directory (AD) співпадають із Webex WFO та не збігаються з ними або експортують список користувачів AD у форматі CSV. Статус **Зіставлено** вказує на те, що користувача AD зіставлено з користувачем Webex WFO. Статус **«Не співпадає** » вказує на те, що користувач AD не співпадає з жодним Webex WFO.

Перевіряючи результати синхронізації Active Directory, можна перевірити:

- 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 запису користувача, коли властивості змінюються в AD, і це дає змогу користувачеві входити в Windows для редагування. Перегляньте статтю 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. Перегляньте розділ Підключення до сервера Active Directory

Необхідні умови

- Налаштований Active Directory
- Дозвіл на адміністрування автентифікації Active Directory
- Адміністративний дозвіл Орендаря

Розташування сторінки

Керування програмами > 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 користувачів, які включені у файл CSV.

Експорт результатів

Щоб експортувати результати синхронізації у формат файлу CSV, натисніть **CSV Експорт**.

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

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

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

Пов'язані теми

- Підключення до сервера Active Directory
- Створення та редагування користувачів
- Керування ролями та дозволами

Налаштуйте сховище

Налаштування сховища передбачає наступне:

- Виберіть, яке місце зберігання Webex WFO використовує для зберігання аудіо та записів екрана команди, а також даних аналітики на основі давності 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» можна вибрати, яке місце зберігання використовує Webex WFO для зберігання аудіо та екранних записів команди, а також даних аналітики на основі давності запису та 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 Cloud 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 сховища: 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:

- Угорі – Webex WFO починається зі зберігання записів і даних аналітики в місці зберігання цієї політики.
- Посередині: Webex WFO зберігає записи та дані аналітики в розташуванні зберігання політики середнього рівня після того, як він зберігає їх у сховищі наведеної вище політики, але перед цим у розташуванні зберігання політики, зазначеної нижче.
- Знизу (за замовчуванням): Webex WFO завершується, зберігаючи записи та дані аналітики в розташуванні 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 слабке 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 доступний 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 аналітики 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 наявної політики зберігання може призвести до переміщення або перетворення Webex WFO великої кількості файлів аудіозапису, екрана та даних аналітики. 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

Сторінка зовнішнього сховища дає змогу додавати місця зберігання за межами Webex WFO. Зовнішнє сховище доступне у вигляді відер Amazon S3. Ці зовнішні місця зберігання можна використовувати для кількох цілей:

- Встановіть довготривале розширене зберігання аудіо та записів екрана після завершення терміну зберігання (див. Налаштування параметрів архіву QM)
- Масовий експорт аудіо та записів екрана (див. Масовий експорт контактів)

На відміну від місць зберігання Webex WFO, де ви зберігаєте аудіозаписи, записи екрана та дані аналітики протягом періоду їх зберігання (див. Налаштування профілів сховища), ваша організація має 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.
- У вас є назва сегмента Amazon S3 вашої організації. Саме 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 обліковому запису AWS виробництва Cisco взяти на себе роль. Зверніться до служби підтримки Cisco, щоб отримати інформацію про обліковий запис Cisco AWS, яку можна використовувати в політиці довіри.
- 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 визначає розташування зовнішнього сховища 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 та введіть їх у кожне з наведених нижче полів у 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, до служб AWS) Webex WFO. 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 розташування зовнішнього сховища 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 та введіть їх у кожне з наведених нижче полів у 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.
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, буде скомпрометовано, ви можете створити новий. Зовнішній ідентифікатор — це як пароль для ролі облікового запису AWS вашої організації. Це унікальний ідентифікатор в AWS, який Webex WFO використовує під час прийняття ролі 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»**.

Пов'язані теми

- Налаштування параметрів архіву QM
- Масовий експорт контактів
- Налаштування профілів зберігання

Налаштування параметрів архіву QM

Сторінка конфігурації архіву дозволяє зберегти або видалити параметри 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 екрана. Екран і аудіофайли розшифровуються.

ВАЖЛИВО: Сторінка конфігурації архіву вважається застарілою. Він доступний тільки існуючим клієнтам Cisco, які вже його використовують. 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 на адміністрування 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. *Відеопотоки WebM* 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:XX.

   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 кількома зовнішніми постачальниками опитувань, щоб розповсюджувати опитування клієнтів після дзвінка після завершення контакту та збирати відповіді.

Налаштування глобальних параметрів QM

Використовуйте сторінку глобальних налаштувань QM, 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 на адміністрування QM.

Розташування сторінки

Керування програмами > QM > QM конфігурація > глобальні

налаштування Зверніть увагу на наступну інформацію про кілька

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 під час нових налаштувань виклику** не працює з інтеграцією CCaaS ACD.

- Якість запису екрана: вибраний рівень якості призводить до файлів записів приблизно такого ж розміру, як нижче. Середовище записування організації та вміст записів 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 потрібно ввійти на сервер, на якому працює служба CTI, і перезапустити службу CTI, щоб зміни набули чинності.
- Сервер STUN/TURN — після внесення будь-яких змін на цьому сервері 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. Регістри **Webex WFOКористувачі** тонкого клієнта як підключення клієнта Smart Desktop (SDC) до серверних операційних систем, таких як Windows Server 2016. Регістри **Webex WFOEnd-Point Users (PC)** як SDC-з'єднання з операційними системами настільних комп'ютерів, такими 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 вибраним пріоритетом буде втрачено, Webex WFO не почне запис з іншим налаштуванням пріоритету до наступного активного виклику.

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 із нижчим **пріоритетом користувачів кінцевих точок (ПК),** доки не почнеться новий виклик.

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

Пов'язані теми

- Налаштування глобальних параметрів: налаштування параметрів системного рівня

Налаштування QM для запису

Налаштування QM для запису тягне за собою наступне:

- Налаштуйте з'єднання між Webex WFO та одним або кількома ACD.
- Отримайте доступ до інсталяторів Webex WFO Smart Desktop і 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 перевести 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. 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:

Пол	Опис
	▪ 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 додатків для передачі даних наступним API:

- Деталі розкладу за агентами та API дати
- Зрушення за допомогою агентського API

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

Необхідні умови

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

Розташування сторінки

Керування програмами > QM конфігурація > Менеджер метаданих

Процедури

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

ПРИМІТКА**Webex** WFO підтримує до 100 користувацьких полів метаданих на кожного клієнта.

Додавання нового поля метаданих

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 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.

Пол	Опис
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.
Дані ACD	Це поле застосовується лише до локальних розгортань Webex WFO. Ідентифікує 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 даними ACD, ви повинні вибрати «Текст» у полі «Тип».
Ключ Провідника даних Explorer.	(Необов'язково) Унікальний ідентифікатор для відображення метаданих у Data Explorer. За допомогою Data Explorer можна зіставити до 20 полів метаданих.
Прапорець «Зашифрований»	(Необов'язково) Виберіть цю опцію, якщо ви хочете звітувати про контакти на основі користувацьких полів метаданих. Якщо вибрати цей прапорець, Webex WFO шифрує метадані під час зберігання. Прапорець Зашифровано ввімкнуто лише в тому випадку, якщо знято прапорець Експортований. ПРИМІТКА: Ви не можете шукати зашифровані метадані.
Прапорець для експорту	Якщо цей параметр вибрано, ви можете експортувати метадані через 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 є даними 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

Поля метаданих Cisco

Наведені нижче поля метаданих доступні в 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 в центральній базі даних Unified ICM. 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 ПГ, коли дзвінок фізично покинув ПГ (наприклад, IVR перенаправляє дзвінок оператору) або коли завершення завершення виклику після того, як дзвінок покинув пристрій оператора (або шляхом відключення, або через завершення передачі).

Пол	Опис
ЦифриНабрані	Цифри, що набираються 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**
PeripheralCallKey The	Ідентифікатор, що присвоюється виклику периферійним пристроєм (ACD, IVR). 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.

Поле	Опис
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. Сукупний час у секундах, протягом якого дзвінок перебував у стані розмови на пристрої призначення. TalkTime – це час завершеного виклику, а не час стану оператора. 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

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.)

Звірка – це процес пов'язування кореневих викликів із агентами та записами екрана за допомогою детальних записів викликів (CDR) PBX/ACD, асоціацій агента з пристроєм Webex WFO та подій входу кінцевих користувачів. 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.розділ «Пошук контактів»).

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.

Avaya Aura CM

Групи телефонії	1 або більше
Групи сигналізації на групу телефонії	1 або
більше груп запису на групу сигналізації	1 або
більше	
Примітки до послуг CTI	Кожній службі CTI у групі сигналізації може бути призначено один сервер AES DMCC.

Avaya SBC

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

Cisco Unified Communications Manager

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

більше груп запису на групу сигналізації 1 або

більше

Уніфікований менеджер комунікацій Cisco Unified Communications Manager (продовження)

Примітки до послуг CTI	Кожна CTI служба в групі сигналізації може мати окремо адміністративний список Unified CM CTI Менеджерів, до яких потрібно підключатися протягом JTAPI.

Інший

Групи телефонії	1 або більше
Групи сигналізації на групу телефонії	1
Групи запису на групу сигналізації	1
Примітки до послуг CTI	немає даних

Необхідні умови

У вас є дозвіл на налаштування груп телефонії

Розташування сторінки

Управління > QM > QM налаштування додатків > групами 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 на **вкладці Телефонія** відповідно до вказаного типу групи телефонії.
   - Avaya Aura CM—див. розділ Налаштування Avaya Communication Manager.
   - Avaya SBC SIPREC—Див. Налаштуйте Avaya SBCE для запису у форматі SIPREC.
   - Уніфікований диспетчер зв'язку Cisco Unified Communications Manager (Unified CM) — див. Налаштування Cisco Unified Communication Manager .
   - Genesys — див.

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 сервер даних сигналізації QM	
Основний сервер даних сигналізації QM	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.
Первинний JTAPI Основний сервер сигналізації CTI Manager	(лише Unified CM) Сервер даних основного менеджера CTI для основного сервера сигнальних даних QM. Менеджер CTI — це служба, яка працює на Unified CM і обробляє події JTAPI для кожної Єдиної CM у кластері. Випадаючий список заповнюється серверами Unified CM, налаштованими на вкладці Телефонія.
Резервне копіювання JTAPI Основний сервер сигналізації CTI Manager	(лише Unified CM) Сервер даних резервного CTI Manager для основного сервера сигнальних даних QM. Випадаючий список заповнюється серверами Unified CM, налаштованими на вкладці Телефонія.
Резервний сервер сигналізації QM	
Резервний сервер даних сигналізації QM	(Необов'язково) Сервер даних служби резервної сигналізації. Випадаючий список заповнюється серверами даних, налаштованими за допомогою параметра

Поле	Опис
	Сигналізація CTI або SIPREC (в залежності від типу групи телефонії). 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.
Первинний JTAPI Резервний сервер сигналізації CTI Manager	(лише Unified CM) (Лише при налаштуванні резервного сервера сигналізації) Сервер даних сервера для основного CTI Manager для резервного сервера сигнальних даних QM. Менеджер CTI — це служба, яка працює на Unified CM і обробляє події JTAPI для кожної Єдиної CM у кластері. Випадаючий список заповнюється серверами Unified CM, налаштованими на вкладці Телефонія.
Резервна копія JTAPI CTI Менеджер резервного сервера сигналізації	(лише Unified CM) Доступно лише при налаштуванні резервного сервера сигналізації. Ім'я менеджера CTI для резервного сервера сигнальних даних QM. Випадаючий список заповнюється серверами Unified CM, налаштованими на вкладці Телефонія.

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 в середовищі запису Gateway або CUBE є користувачі, яким потрібен запис екрана, необхідно 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	**Служба**	**Застосування параметрів конфігурації**
Avaya SBC	Avaya SBC SIPREC	Перезапустіть службу.
	Служба запису в мережі	Перезапуск не потрібен. У наступному періоді опитування застосовуються параметри конфігурації.
Avaya Aura CM	Сервіс CTI	Перезапустіть службу.
	Webex WFO (VoIP пристрої)	Перезавантажте вікно VoIP пристрою.
	Служба запису в мережі	Перезапуск не потрібен. У наступному періоді опитування застосовуються параметри конфігурації.
	Служба синхронізації	Перезапуск не потрібен. Під час наступної синхронізації застосовуються параметри конфігурації.
Unified CM	Запис CTI	Перезапустіть службу.

Група телефонії Тип		Застосування параметрів
	Служба	
	Webex WFO (VoIP пристрої)	Перезавантажте вікно VoIP пристрою.
	Служба запису на комп'ютері	Перезапустіть службу.
	Служба запису в мережі	Перезапустіть службу. Якщо додати резервну копію служби запису CTI з postinstall.exe в режимі оновлення, потрібно перезапустити службу мережевого запису.

Увімкніть безпечне з'єднання AES

Щоб використовувати шифрування AES, потрібно переконатися, що з'єднання AES надійне.

1. Авторизуйтесь на сервері AES (наприклад, http://10.192.252.186).
2. Перейдіть до розділу Довірені сертифікати безпеки > Certificate Management > CA та експортуйте кореневий каталог продукту Avaya HDTG.
3. Скопіюйте кореневий сертифікат продукту Avaya HDTG і вставте його у файл. Назвіть fie aes.cer.
4. Перемістіть файл aes.cer до каталогу < сервер даних>\bin\resources .
5. Перезапустіть службу CTI.
6. CTI сервіс перевірить наявність aes.cer, потім створить Avaya.JKS в тій же папці, яку потім буде використовувати для надійного підключення до AES.

   Після того, як система створить файл Avaya.JKS, авторизуйтесь в Webex WFO і перейдіть в розділ «Управління додатками» > QM «Конфігурація > групи телефонії».

7. Відкрийте групу телефонії Avaya, виберіть «Використовувати безпечне з'єднання» та змініть порт на 4722.
8. Знову перезапустіть службу CTI.

Пов'язані теми

- Налаштування менеджера зв'язку Avaya
- Налаштування Avaya SBCE для запису SIPREC
- Налаштування Cisco Unified Communication Manager
- Налаштування Genesys

Налаштування менеджера зв'язку Avaya

У середовищі Avaya Communication Manager (CM) можна настроїти інформацію про підключення для служб включення додатків Avaya (AE) і DMCC, пов'язаних із групою телефонії.

Встановлення пароля пристрою Avaya DMCC

Використовуйте поля цього розділу для налаштування паролів для пристроїв Avaya DMCC. Паролі Avaya можуть мати довжину 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 з 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 функціональність 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 вставити статичні цифри від 0 до 9 у шаблон пароля.

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

Поле	Опис
Пароль пристрою	Пароль за замовчуванням для всіх пристроїв.

Поле	Опис
	ПРИМІТКА У разі зміни пароля потрібно перезавантажити всі пов'язані служби сигналізації.
Пов'язані Avaya ACD	ACD, з яким пов'язана ця група телефонії.
Увімкніть безкоштовне сидіння або ідентифікатором агента	Установіть цей прапорець, щоб записувати агентів за іменем користувача а не за фізичним номером каналу.
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 Avaya CM пристроями.
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 контролює медіа (тобто обробляє RTP). До нього підключається служба «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, створеного в консолі керування AES, для якого встановлено атрибут CT User як Yes. ПРИМІТКА У разі змінення імені користувача або пароля необхідно перезавантажити всі пов'язані служби сигналізації.

Поле	Опис
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 пристрою як пароль	Установіть цей прапорець, щоб використовувати розширення для конфігурацій DMCC. Якщо цей пункт не встановлено, DMCC використовуватиме пароль за замовчуванням для всіх пристроїв, введених у полі «Пароль пристрою». Пароль пристрою також відомий як код безпеки в конфігурації Avaya CM станції.
Створюйте компакт-диски з сигнальних подій	Установіть цей прапорець, щоб розпочати створення записів відомостей про контакти (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 із 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 у 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 SBCE Avaya у наведеній нижче 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
Примітки до послуг CTI	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 для неї серверів запису (захоплення аудіо).
- 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 отримати додаткову інформацію 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). Перегляньте примітки до програми Avaya DevConnect для отримання інструкцій з налаштування.
- Ви налаштували Avaya Application Enablement Services (AES). Перегляньте примітки до програми Avaya DevConnect для отримання інструкцій з налаштування.
- Ви ввімкнули параметр UCID у SBCE Avaya. Для отримання додаткової інформації дивіться розділ 19 Адміністрування *прикордонного контролера Avaya для підприємств* .

Розташування сторінок

- Керування програмами > глобальна конфігурація системи > > конфігурація сервера даних
- Управління > QM > QM налаштування додатків > групами 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** регіонального сервера даних ACD синхронізації» виберіть **«Увімкнути синхронізацію** » та перемістіть налаштовану Avaya ACD з **«Доступно» до** «Призначено ».
3. **У розділі «Параметри** узгодження регіонального сервера даних» виберіть **«Увімкнути звірку** » та перемістіть налаштовану 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**.

Налаштування сервера 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 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 Communication Manager** з **випадаючого списку 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 з **розкривного списку Асоційовані 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 файл **Поле «Назва** з'єднання перемикача».
9. Введіть ім'я хоста AES або IP-адресу в **поле Hostname / IP Address** .
10. Введіть номер порту, який використовується AES у **полі Порт** .
11. (Необов'язково) Якщо ви ввімкнули шифрування порту підключення 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 Avaya AES сервер з **випадаючого списку AES Сервер** .
19. Натисніть **Зберегти**.

Пов'язані теми

- Пов'язування телефонів із агентами, групами запису та типами записів— Після синхронізації пристроїв ви можете використовувати цю сторінку, щоб пов'язати пристрої зі свого ACD із групами запису Webex WFO, типами записів і користувачами.
- Керування ролями та дозволами — Дізнайтеся більше про обов'язкові дозволи.
- Налаштування груп телефонії
- Налаштуйте сервер даних

Налаштування Cisco Unified Communication Manager

Параметри конфігурації платформи телефонії CUCM з'являються, коли ви додаєте або редагуєте групу телефонії за допомогою телефону типу 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 Layer (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 однакову базу даних і ресурси та мають одного або кількох менеджерів CTI. Менеджер CTI — це служба, яка працює на Unified CM і обробляє події JTAPI для кожної Unified CM у кластері (див. Налаштування груп телефонії).

Можна вказати одну або кілька груп телефонії Unified CM. Для групи телефонії Unified CM потрібен принаймні один менеджер CTI.

Встановлення JTAPI

Під час процесу інсталяції Webex WFO встановлює JTAPI. JAR файл з JTAPI клієнта 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 Група телефонії CM. Якщо встановити цей прапорець, служба «Запис CTI» прослуховуватиме SIP-повідомлення. ПРИМІТКА Служба запису CTI та служба CUBE SIP CTI, Sonus SIPREC або Acme SIPREC будуть заважати один одному під час прослуховування SIP-повідомлень, якщо встановлено прапорець Увімкнути запис у мережі. ПРИКЛАД: Ви записуєте голос через шлюз запису (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 видавця. Цей пароль створюється під час налаштування Unified CM.
Версія	Версія Unified CM у видавництві. ПРИМІТКА : Не можна налаштовувати 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.

Пол	Опис
Ім'я користувача для доступу JTAPI використовуються для	Ім'я користувача JTAPI для CTI. Всі телефонні пристрої, що записуючі або моніторингові, пов'язані з цим користувачем програми (кінцевим користувачем). Служба «Запис CTI» входить у Unified CM разом із цим користувачем. Ім'я користувача має містити від одного до 32 буквено-цифрових символів. ПРИМІТКА У разі змінення імені користувача або пароля необхідно перезавантажити всі пов'язані служби сигналізації.
Пароль доступу JTAPI	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). Перегляньте розділ Створення сертифіката для безпечного протоколу SIP.
Групові сервери телефонії	
Видавець і передплатники	Список доступних імен хостів/IP адрес сервера. Ви можете взяти участь один видавець Unified CM і один або кілька передплатників Unified CMs. Виберіть, яке ім'я хоста/IP-адреса пов'язана зі службою CTI Manager видавця. Усі інші Єдині КМ пов'язані зі службою «Диспетчер 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 вдається визначити, служба «Запис CTI» не зможе увійти в систему.

Згенеруйте сертифікат для безпечного SIP

1. Натисніть Generate **SIP Trunk Certificate**. З'явиться діалогове вікно «Створити сертифікат для захищеного SIP».
2. У **полі «Ім'я** теми» введіть унікальне ім'я та збережіть його в легкодоступному місці. При налаштуванні профілю безпеки SIP Trunk в CUCM необхідно 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 до 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. Для

Пол	Опис
	Докладнішу інформацію про створення нових полів метаданих дивіться в розділі Керування настроюваними полями метаданих.
Створюйте компакт-диски з сигнальних подій	Установіть цей прапорець, щоб розпочати створення записів відомостей про контакти (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 із 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 у вкладці «Опитування після дзвінка» у медіаплеєрі та у віджеті «Останні опитування». Оцінка опитування та інші поля, пов'язані з опитуванням, також відображаються в розділах «Взаємодії» та «Черга контактів». Щоб отримати додаткову інформацію про імпорт за допомогою CSV файлів, перегляньте статтю «Імпортування даних опитування після дзвінків IVR» у *довідковому посібнику* з імпорту/експорту даних WFO Webex.

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

Перед імпортом загального IVR (див. Налаштування сервера даних) необхідно налаштувати розташування ГІС-файлу регіонального сервера даних на сторінці «Конфігурація 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 постачальника онлайн-опитувань, перш ніж налаштовувати його за допомогою Webex WFO. Щоб налаштувати Webex WFO за допомогою облікового запису Qualtrics, необхідно мати наступне:

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

Щоб налаштувати Webex WFO за допомогою облікового запису Survey Monkey, необхідно мати наступне:

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

Загальні з'єднання провайдера IVR створюються автоматично під час імпорту IVR. Адміністратор опитування після дзвінка 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 розділу «Керування програмами» > QM «Конфігурація» > «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 «Дані ACD».
6. Натисніть **Зберегти**.

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

Налаштуйте 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, яким потрібне 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**.

Для отримання додаткової інформації про налаштування робочих процесів перегляньте статтю Автоматизація робочих процесів QM.

Позначення контактів для розповсюдження в онлайн-опитуваннях

Після створення настроюваного поля метаданих електронної пошти, налаштування одного або кількох постачальників опитувань за допомогою Webex WFO та налаштування робочого процесу 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 «Метадані» в програмі «Керування записом» або будь-який користувач, який має доступ до користувацьких полів метаданих у вкладці «Відомості про медіаплеєр».

Коли ви вводите адресу електронної пошти клієнта в це поле, цей контакт позначається для розповсюдження в опитуванні. Відповідно до визначеного користувачем графіка запитів на розповсюдження, Webex WFO потім надсилає запит постачальнику опитувань на відповідне опитування, яке має бути надіслано на цю адресу, як визначено 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 використовуються для настроювання 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 перелічуватися функції та дозволи, недоступні для вас у Webex
> ВФО.

Налаштування черг послуг 186
Налаштування усадки 203

Керуйте графіками роботи агентів 207

Робота з історичними даними 216

Створення описів для кодів причин 225
Налаштування зіставлень станів відповідності 227
Налаштування загальносистемних параметрів WFM 230
Визначте період зберігання WFM 233
Керування значеннями метаданих активності 234
Налаштування Teleopti 238

Налаштування черг послуг

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

Керування номерами довідників

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

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

Ви можете створити DN у WFM для досягнення наступних результатів:

- Дублюйте DN, 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 DN.

Необхідні умови

Ваша система використовує налаштований Avaya ACD.

Розташування сторінки

Управління додатками > WFM > чергами служб > номерами довідників

Процедури

Управління номерами довідників

Використовуйте сторінку «Номери довідників», щоб створювати, редагувати та видаляти DN-файли.

ПРАКТИЧНА ПОРАДА : Не видаляйте DN-файли. Якщо ви видалите DN, усі пов'язані з ним історичні дані буде втрачено.

Поля на сторінці описані нижче.

Поле	Опис
Сервер ACD	ACD, який є джерелом даних про номер довідника. 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: голосом і електронною поштою. Якщо ви оновлюєтеся з попередньої версії WFM, яка дозволяла налаштовувати черги служб для викликів або електронної пошти, то 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 агентам підтримувати вимоги до черги обслуговування. З цієї причини WFM робить черги послуг центральним пунктом для розкладів і прогнозів.

Синхронізовані/Не синхронізовані середовища

Черги послуг можуть бути створені в WFM або синхронізовані з вашим ACD.

- У середовищах із синхронізованими ACD WFM імпортує дані черги служб із ACD через службу синхронізації. Імпортовані дані черги обслуговування, які не можна змінити в WFM (ім'я та ідентифікатор черги послуг), доступні лише для читання на сторінці «Черги обслуговування». Ці дані можуть бути змінені тільки в ACD. Створені вами в WFM черги служб 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 послуг 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 може планувати агентів як єдину групу за схемою, яка відповідає маршруту та часовим поясам.

Точні черги

Черга точності Unified CCE — це більш детальний метод маршрутизації контактів, ніж той, що використовується чергою служб. Він базується на кількох атрибутах і навичках агента, які налаштовуються в Cisco Unified Intelligent Contact Management (Unified ICM). Точні черги допомагають спрямовувати дзвінки до найбільш кваліфікованого оператора.

Щоб отримати інформацію про налаштування точних черг, зверніться до документації Cisco Unified ICM.

WFM розглядає черги з точністю як черги послуг («групи навичок», за термінологією Unified CCE). Коли WFM синхронізується з Unified CCE, WFM створює чергу послуг і відображення навичок для кожної Unified ICM групи навичок і черги точності. Виняток становлять випадки, коли в Unified ICM налаштовано кілька периферійних шлюзів Unified Communications Manager (Unified CM). У цій ситуації для кожної черги точності та периферійного шлюзу WFM створює чергу обслуговування. Тобто:

кількість Unified CM периферійних шлюзів × кількість PQ = кількість черг послуг, створених у WFM

У системах з декількома периферійними шлюзами черги обслуговування, створені в WFM, називаються так:

<Ідентифікатор PG>.< точність назва черги>

WFM фіксує історичні дані черги з точністю так само, як і історичні дані черги обслуговування.

ПРИМІТКА Наразі WFM ігнорує будь-які детальні атрибути та навички оператора, які використовуються Unified CCE для маршрутизації викликів.

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

ПРАКТИЧНА ПОРАДА : 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 ACD.
Джерело ACD	ACD, який 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 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.

Поле	Опис
	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 послуг дозволяє WFM вирішувати конфлікти планування, коли агенти призначаються на кілька черг послуг. ПРИКЛАД: Ви призначаєте деяких зі своїх агентів для підтримки двох черг обслуговування. Якщо WFM генерує розклади для двох обслуговує чергу і виявляє, що не вистачає агентів для

Поле	Опис
	Підтримка всіх вимог до прогнозу для обох 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 він генерує розподіл для цієї черги послуг. Ви можете дозволити WFM автоматично обчислювати це значення під час створення розподілу, встановивши прапорець у розділі «Стандартний час черги обслуговування» на сторінці «Запит на розповсюдження».
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 він генерує розподіл для цієї черги послуг. Ви можете дозволити WFM автоматично обчислювати це значення під час створення розподілу, встановивши прапорець у розділі «Стандартний час черги обслуговування» на сторінці «Запит на розповсюдження».
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 він 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 обслуговування в 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 і 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 відповідний коефіцієнт коригування може становити 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.
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 послуг із синхронізованих ACD, він автоматично створює відображення навичок для кожної черги послуг 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 агенти призначаються на 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. При 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 навичок.

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 обслуговування.
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.

Поле	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.

Пол	Опис
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.

Пол	Опис
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 A було схвалено на 1 вересня до того, як графік був виконаний, і тому агент A не вважається доступним для роботи в цей день. Запити Агента Б і Агента B 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

Призначені	Номер тижня
Усадочний тиждень Z	8
Усадочний тиждень K	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) і WFM, а також вибрати час доби, коли ви хочете експортувати дані про відпустки користувачів із WFM до вашої HRMS.

НАЙКРАЩА ПРАКТИКА : Ознайомтеся з Довідковим посібником *з імпорту даних,* перш ніж інтегрувати HRMS із 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 відпустки імпортуються з HRMS до WFM протягом дня, коли файл GIS стає доступним для Webex WFO. Для отримання додаткової інформації про те, коли дані HRMS імпортуються в Webex WFO, зверніться до *Довідкового посібника* з імпорту/експорту даних Webex WFO.
- 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 їхні 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 і 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 відпустки користувачів 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 наведеній нижче таблиці відображаються відомості про файл імпорту, надісланий із HRMS до 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

Елемент	Опис
	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 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 нульові значення та перезаписує наявні 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 із 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
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 (Application Management > Vacation Planning > Vacation Types).
- 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, що тривають цілий день, тривалість розраховується як мінімальна кількість годин на тиждень ÷ 5, як визначено в профілі еквівалентів повної зайнятості агента, налаштованому на сторінці Webex WFO Full Time Equivalents (Application Management > Vacation Planning > Full Time Equivalents Profiles).

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.

Поле	Опис
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 на адміністрування WFM та Адміністрування розкладів. 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, щоб 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 змогу 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 під час створення дистрибутивів.

WFM вимагає історичні дані 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
> API служб загального інтерфейсу (GIS) також можна використовувати для додавання історичних даних з будь-якого ACD до бази даних WFM. GIS 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 переглядати історичні дані для номерів каталогів (DN). 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 вибрані клітинки в буфер обміну у форматі відокремленого табуляцією (TSV) або значення, розділеного 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: ▪ I — за інтервалом ▪ Г—По днях ▪ Ш—По тижнях ▪ M — 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.

Поле	Опис
	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 викликів/контактів ACD, спрямованих до черги обслуговування протягом Інтервал.
Контактів оброблено	Кількість дзвінків/контактів ACD з операторами, виконаних під час Інтервал.
Контакти покинуто	Кількість викликів ACD, спрямованих у чергу обслуговування 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	Кількість дзвінків/контактів ACD, прийнятих у черзі на обслуговування протягом інтервал. Дзвінки зараховуються в тому інтервалі, в якому оператор на них відповів.
Загальний час відповіді	Проміжок часу, протягом якого всі дзвінки/контакти були в черзі та відповідали на них в інтервалі.
Середній час розмови	▪ Інтерактивні черги послуг — середня кількість витраченого часу

Поле	Опис
	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.

Поле	Опис
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

На сторінці «Захоплення історичних даних» запустіть запит на отримання історичних даних з вашого ACD та імпортуйте їх у WFM. Це може стати необхідним за певних обставин, наприклад, 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.

ПРАКТИЧНА ПРАКТИКА : Збір даних з ACD може спричинити 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 на адміністрування 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

- Налаштування ACD
- Імпорт історичних даних

Імпорт історичних даних

На сторінці «Імпортувати історичні дані» можна імпортувати історичні дані у вигляді файлу CSV у вибраний ACD. Ця сторінка є альтернативою використанню виконуваного файлу WFM Historical Import Template (WHIT) для імпорту історичних даних (див. *Довідковий посібник* з імпорту даних Webex WFO 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 у хмарі Webex WFO, ви повинні використовувати цю сторінку для імпорту історичні дані.

Імпорт історичних даних

1. Натисніть « **Вибрати файл**», а потім перейдіть до розташування, де зберігається файл CSV. Натисніть Відкрити , щоб завантажити файл на сторінку.
2. У **випадаючому списку Select Destination ACD** виберіть ACD, в який ви хочете 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 файлі CSV з полями імпорту, указаними на сторінці. Встановіть тип даних для полів дати та періоду.
5. Натисніть **Імпортувати**.

Опис полів

Поля у файлі CSV мають 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.

Ім'я поля імпорту	Опис
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:XX.
qtyOfAgents	(Необов'язково) Кількість агентів в обслуговуванні в черзі на обслуговування протягом 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

Ім'я поля імпорту	Опис
	не входить до файлу.
serviceNumber	Ідентифікатор черги обслуговування в 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 із 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 виконання вашої ролі потрібен дозвіл «Адміністрування WFM» на створення наборів причинних кодів і керування ними, а також дозвіл «Редагування розкладів» на перегляд кодів причин у панелі «Відповідність».

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 з випадаючого списку ACD.
4. Черги послуг, що відображаються на панелі «Доступні», — це черги в основному режимі перегляду та пов'язані з вибраним вами ACD. Перемістіть черги служб, яким ви хочете призначити цей набір, з області «Доступно» на панель «Призначено». Черги обслуговування, які вже були призначені на набір

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

Керування програмами > 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 до коду причини ідентифікатор ACD та знак фунта, щоб відрізнити коди причин, які походять від різних ACD (додаткову інформацію див. нижче).

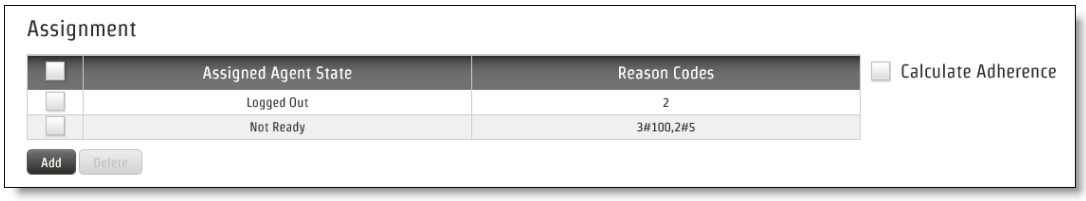
3. Установіть прапорець Розрахувати прихильність поруч із активністю, щоб включити дані про дотримання часу для цієї дії за розкладом, коли обчислюються відсотки прихильності агента.
4. Натисніть **Зберегти** , щоб зберегти зміни.

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 (у ACD 3) або 5 (у 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.

Ідентифікатори ACD 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 як в ACD 1, так і в ACD 2, але означає щось різне в кожному, 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 Обидва ACD 2 і ACD 3 використовують код причини 23, але вони не означають одне й те саме. Щоб призначити 23 код причини, який налаштований у 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, не обов'язково 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 відображаються в інших місцях Cisco, наприклад у панелі відомостей про дотримання на сторінці розкладів агентів, але ідентифікатор ACD, який ви додаєте до них тут, не відображається. Необхідний ACD ID
лише при налаштуванні відображення стану приєднання 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 параметри за замовчуванням призначені для черг обслуговування, які підтримують інтерактивні контакти клієнтів, необхідно 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)

Налаштування загальносистемних параметрів WFM

На сторінці Глобальних налаштувань можна 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.

Платні FTE на день

Кількість оплачуваних годин на день, відпрацьованих за замовчуванням, еквівалентна повній зайнятості. Це значення використовується лише для планування відпустки, стратегічного планування та стратегічного прогнозування.

Платні 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 обслуговуванні 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 минулі історії» введіть кількість минулих днів, за які WFM обчислює історичні відсотки дотримання 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 вашого агента коротший, ніж кількість днів, які ви налаштували для розрахунку 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 використовується Cisco Unified Contact Center Enterprise ACD) Установіть прапорець "Ділити покинуті виклики з точністю до точності", щоб розділити загальну кількість покинутих викликів між чергами послуг, які WFM створює під час використання черг Unified CCE точності. Кількість дзвінків розподіляється максимально рівномірно між чергами обслуговування, і вони завжди будуть складати загальну кількість покинутих дзвінків для черги

точності. Якщо прапорець не вибрано і у вас є Unified CCE ACD і точність черги,

WFM розподіляє загальну кількість покинутих дзвінків на кожну чергу обслуговування, що призводить до неточних прогнозів і звітів.

Синхронізація iCal з SSO

Якщо у вашому середовищі використовується автентифікація SAML, установіть 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 параметр «Мобільний календар» зі сторінки «Мій календар» і деактивує всі URL-адреси, які наразі використовують агенти. Агенти більше не можуть створювати нові підписки, а Webex WFO більше не оновлює їхні сторонні календарі.

Для отримання додаткових відомостей 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 залишити 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 активності, щоб оптимізувати розклад. Оптимізація розкладу ініціюється дією Оптимізувати розклади на сторінці Розклади агентів.

Визначте період зберігання WFM

На сторінці «Збереження» можна 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. Перегляньте посібник із дизайну Webex WFO, щоб отримати вказівки 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, запит 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.

Дані про усунення несправностей WFM

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 на адміністрування розкладів і WFM.

Розташування сторінки

Керування програмами > 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
> - Як вставити нову активність у розклад оператора

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
> - Як вставити нову активність у розклад оператора

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 керування 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
> за допомогою Agent API ви експортуєте ці дані з Webex WFO та імпортуєте їх у свій HRMS, щоб правильно платити 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 вставляєте будь-яку активність на сторінці Розклади агентів (див. Вставлення дії).
- Коли ви додаєте заняття типу перерви або обіду на сторінці «Умови праці» (див. Керування умовами праці).

Значення метаданих, призначене активності, коли ви вставляєте дію на сторінці «Розклади агента» або коли ви додаєте дію на сторінці «Умови роботи», не стає значенням метаданих за замовчуванням для цієї діяльності. Ви можете змінити значення метаданих за замовчуванням для активності лише на відповідній сторінці в Управлінні програмами.

Якщо ви не призначите дії значення метаданих за замовчуванням, поле значення метаданих буде порожнім, якщо ви вставите цю активність на сторінці «Розклади агентів» або якщо ви додасте 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 Teleopti WFM** у верхнє 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 Webex WFO.

Розташування сторінки

Управління додатками > глобальне > системне адміністрування > Конфігурація Teleopti

Процедури

Дозвольте агентам і супервайзерам підключатися до Teleopti через Webex WFO

1. Виберіть клієнт 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**. Веб-сайт відкриється в новій вкладці.
5. Натисніть **Зберегти**.

Видаліть посилання Teleopti WFM

1. Виберіть клієнт 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.
- **Enabled Features** — список налаштованих функцій конфігурації сервера даних, який можна знайти на сторінці Налаштування сервера даних.
- **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 журналів даних» і «Успішне отримання журналів сервера даних», ви також можете завантажити журнали зі сповіщень, які ви отримуєте, коли Webex WFO завершить 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 служби CTI.
- **ctiService.log** — Файли журналу для служби 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 «Журнал запитів». 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 прихильності агентів із WFM та дані про ефективність агентів із 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 агентів QM. Прихильність збирає дані про прихильність агентів із 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.

Поле	Описи
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

Пол	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 продуктивність агента на основі 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 діапазону	Кінець діапазону	Очок
--	10	–5
11	20	–3
21	40	0
41	60	1
61	90	3
91	--	5

Опис полів

Пол	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 "без балів" означає, що в конкретний день не було метричних даних для агента і підрахунок балів не міг бути проведений.
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

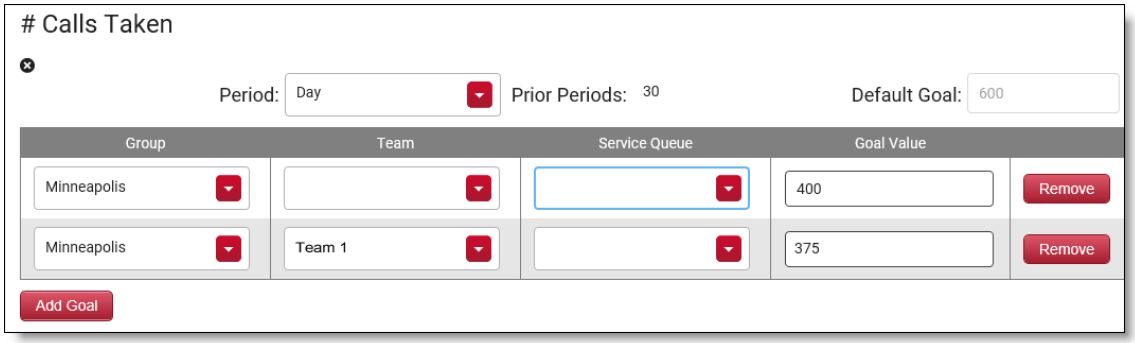
Управління додатками > Глобальне адміністрування > > ключові показники ефективності (KPI)

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 A 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 корпоративних KPI 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 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 Формі оцінювання

Поле	Опис
	Сторінка менеджера (див. Керування формами оцінювання).
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 аудиту дає змогу 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 у таблицю контрольного журналу. У цьому записі фіксується, хто вніс зміну (користувач) і що змінив користувач (об'єкт). Webex WFO зберігає інформацію в таблиці контрольного журналу протягом необмеженого часу.

> **ПРИМІТКА** "Користувачі" включають системні завдання (наприклад, синхронізацію з ACD), а також користувачів WFO Webex, які увійшли в систему. "Об'єкти" включають все, що ви можете створити або редагувати в Webex WFO (для наприклад, ролі).

> ПРИМІТКА Не всі об'єкти в Webex WFO перевіряються, і аудиторський 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 дає змогу обмежити кількість записів, які Webex WFO відображає в 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 конкретної конфігурації 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, який користувач змінив поширений WFM об'єкт, 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 з'ясувати, 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.

  Конфігурація ACD:
  - Мітка сутності: виберіть **Сервер**.
  - Мітка поля: виберіть **ID.**
  - Значення поля: введіть ID ACD.

    ПРИМІТКА Щоб знайти ідентифікатор ACD, перейдіть до **розділу Керування** програмами> **ACD Конфігурація**. Ідентифікатор ACD включається після його назви в **таблиці Select ACD** .

- Під час перегляду додаткових відомостей про об'єкт у контрольному журналі вони посилаються на об'єкти в Webex WFO за внутрішнім ідентифікатором, а не за іменем. У наведеній нижче таблиці описано загальні фрази, які стосуються внутрішніх ідентифікаторів, і де їх знайти 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». **ПРИМІТКА** Цей ідентифікатор є внутрішнім ідентифікатором WFO Webex, а не ідентифікатором ACD користувача чи ідентифікатором працівника.
"Оновлено групу/команду, ідентифіковану за ідентифікатором <ID>"	На сторінці Групи експортуйте групи. В експортованому файлі CSV цей ідентифікатор відображається в стовпці «Ідентифікатор групи».
"Оновлено групу/команду, ідентифіковану за ідентифікатором <ID>"	На сторінці "Команди" можна експортувати команди. В експортованому файлі CSV цей ідентифікатор відображається в стовпці «Ідентифікатор команди».

Моніторинг підключень до сервера Webex WFO

Використовуйте сторінку моніторингу робочого столу для моніторингу підключень клієнтів 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 WFO-сервера Webex 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.
Експорт	Експортуйте відображені дані моніторингу на робочому столі у вигляді CSV файлу 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.

Поле	Опис
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.

> ВАЖЛИВО**Webex** WFO випустила оновлену версію сторінки моніторингу аудиту масового експорту контактів. Таблиця моніторингу, яку ви бачите на сторінці, залежить від того, чи оновлено
> версію було розгорнуто у вашій організації.

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 до зовнішнього місця зберігання.

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>

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 WFO Webex. 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 в 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.

Стовпець	Опис
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

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	Кількість аудіо- та відеофайлів, які спробував виконати Webex WFO для конвертації, включно з невдалими конверсіями.
Завдання в черзі	Кількість файлів, які очікують на перетворення у файл експорту Формат.
Поточні завдання	Кількість файлів, які наразі конвертуються у файл експорту Формат.
Завдання виконано	Файли, які було успішно перетворено у формат файлу експорту.
Завантаження поставлені в чергу	Файли, які очікують на переміщення на зовнішнє сховище місце.
Завантаження вдалися	Файли, які були успішно переміщені на зовнішнє сховище місце.
Не вдалося завантажити файл	Файли, які Webex WFO не зміг перемістити на зовнішні 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 дозвіл «Доступ до мобільного додатку Calabrio ONE».
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.

Поле	Опис
Розклад	Використовуйте цей розділ, щоб налаштувати доставку зведень сповіщень.
Надсилайте резюме щоразу <період часу>	Введіть, 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 припинення роботи Webex WFO, 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 у систему до Webex WFO. **Рішення:** Не потрібно нічого робити.
Вихід агента (підтримка)	**Інформація:** Агент вийшов із Webex ВФО. **Рішення:** Не потрібно нічого робити.

Сповіщенн	Опис та рішення
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 масовий контакт Webex WFO Запит на експорт пройшов успішно. **Рішення:** Не потрібно нічого робити.
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 Історичні дані WFM пройшли успішно. **Рішення:** Не потрібно нічого робити.

Сповіщення	Опис та рішення
Помилка встановлення JTAPI Cisco (підтримка)	**Помилка:** Не вдалося встановити JTAPI на Cisco. **Рішення:** Перегляньте процедури встановлення Cisco JTAPI та повторіть спробу встановлення.
Cisco JTAPI Успіх встановлення (підтримка)	**Інформація:** Ви успішно встановили Cisco JTAPI. **Рішення:** Не потрібно нічого робити.
Помилка встановлення клієнта (підтримка)	**Помилка:** Webex WFO неправильно 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 його або її цілі контакту Webex WFO QM. **Рішення:** Не потрібно нічого робити.
Створено ціль контакту (бізнес)	**Довідково:** Ви успішно створили Ціль контакту Webex WFO. **Рішення:** Не потрібно нічого робити.
Помилка сервера даних плагіна CTI (підтримка)	**Помилка:** Сервер даних CTI не обмінюється даними за допомогою сервера додатків Webex WFO.

Сповіщенн	Опис та рішення
	Рішення: Перевірте журнали сервера даних CTI та перевірте 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 Сервер додатків Webex WFO. **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. 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	

Сповіщення	Опис та рішення
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. **Рішення:** Не потрібно нічого робити.
Оцінка потребує схвалення (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 У Webex WFO виникла помилка підключення 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. **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.

Сповіщенн	Опис та рішення
	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 у середовищі запису на сервері, переконайтеся, що служба не працює майже на повну потужність і що конфігурацію виконано правильно. Зверніться до служби підтримки, якщо проблема не зникає. **Сигналізація CTI** **Помилка:** Якщо причиною помилки є сигналізація CTI, попередження звучить так: ПРИКЛАД події сервера сигналізації: не вдалося розпочати запис голосу. Це сповіщення відбувається, коли сервер сигналізації CTI

Сповіщенн	Опис та рішення
	Не вдалося ініціювати дзвінок із пов'язаним сервером запису. У рядку "Деталі" повідомлення про подію вказується одна з двох категорій для цієї помилки: "Докладно: No SIP INVITE" – ця помилка виникає, коли сервер CTI Signaling не отримав повідомлення SIP INVITE від джерела CTI для передачі сигналів 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.
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.
Помилка сервера даних плагіна FTP (підтримка)	**Помилка:** Webex WFO не вдалося передати дані з сервер даних.

Сповіщенн	Опис та рішення
	Рішення: Перевірте журнали помилок сервера даних. Перевірте зв'язок із сервером даних.
Помилка імпорту історичних даних (підтримка)	**Помилка:**Webex WFO виявив помилку при спробі 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 Підтримка Webex WFO.
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 було схвалено вибір події динамічного планування всередині дня. **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.

Сповіщенн	Опис та рішення
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. Найімовірніша причина полягає в тому, що телефон неправильно підключений до ПК або пристрій не налаштований на надсилання свого RTP трафіку на ПК. Це корисне повідомлення для розгортання або якщо телефони постійно підключено до ПК, на яких їх записують. Якщо ПК регулярно від'єднуються від телефонів, радимо вимкнути цю проблему. **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 із встановлення Webex WFO*для хмарних розгортань,* щоб отримати інформацію про налаштування обладнання для запису на робочий

стіл.

Сповіщенн	Опис та рішення

Сповіщенн	Опис та рішення
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 функції 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. **Рішення:** Не потрібно нічого робити.
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 отримали це сповіщення

Сповіщенн	Опис та рішення
	Кілька разів може виникати проблема з постачальником сигналів.
Помилка отримання журналів сервера даних (підтримка)	**Помилка:** не вдалося виконати ваш запит на ведення журналів сервера даних Webex WFO. **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 ведення журналів сервера даних Webex WFO успішно завершено. **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 запланована діяльність. Нагадування надсилаються лише користувачам Webex WFO, які наразі ввійшли 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	**Інформація:** Користувач Webex WFO WFM зробив

Сповіщенн	Опис та рішення
(Бізнес)	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 сигнального сервера для отримання додаткової інформації.
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

Сповіщенн	Опис та рішення
	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.
Голосові пакети не отримано (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:

Сповіщенн	Опис та рішення
	▪ Порт ПК ▪ Голосовий доступ до VLAN на ПК ▪ 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».

> ПРИМІТКА**:** Це нова функція, яка поки що не є загальнодоступною. Якщо ви хочете отримати ранній доступ до цієї функції, зверніться до свого менеджера облікових записів Cisco.

Необхідні умови

- Ваша організація використовує Webex WFO Cloud. Операції масових контактів недоступні для локального розгортання.
- Для вашої організації ввімкнено сторінку "Операції масових контактів".
- 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 отримати докладнішу інформацію, перегляньте статтю 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 програмами > QM > QM потоками 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. Тобі потрібно

шоб видалити 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 і 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 законний доступ до використання Webex WFO. Ліцензії використовуються для зв'язування функцій Webex WFO з його ролями та дозволами.

Модель ліцензування

Cisco має модель ліцензування з виставленням рахунків за підписку та незобов'язаними ліцензіями для розгортань, розміщених на Webex WFO.

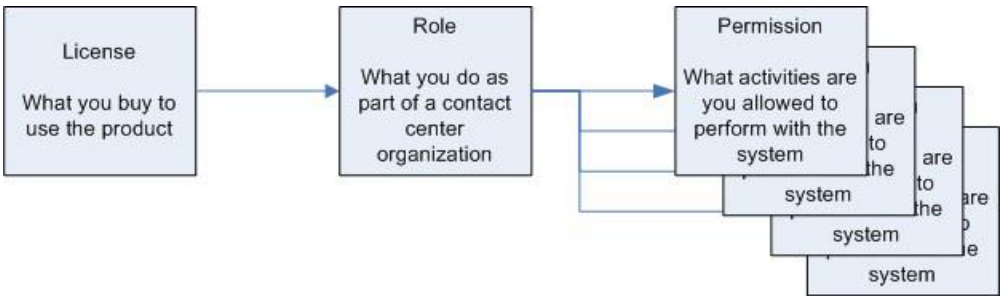
Купуючи підписку на Webex WFO, ви погоджуєтеся на те, що Cisco називає «мінімальним щомісячним зобов'язанням»: мінімальну кількість місць, куплених за певною ціною. Якщо ви використовуєте більше місць, ніж погоджуєтеся у своєму щомісячному зобов'язанні, Cisco виставляє вам рахунок за кожне з них. Це називається «незобов'язаною ліцензією».

Cisco виставляє рахунки періодично, щомісяця, щокварталу або щорічно.

> ПРИКЛАД**:** У вас є мінімальне щомісячне зобов'язання в розмірі 100 місць QM, 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 місць QM, і за ці три місяці вам виставляється рахунок за 100 місць за встановленою ліцензійною ставкою 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 із нею. Щоб дізнатися більше про призначення ролей і дозволів, перегляньте статтю Керування ролями та дозволами .



Кожен активний користувач WFO Webex пов'язаний з однією або кількома ліцензіями та 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 мати ліцензію або 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
- Ліцензії на доступ Webex WFO
- Адміністративні ліцензії
- Ліцензії на використання
- Ліцензії на бот-аналітику
- Ліцензії Insights

Ліцензії на обробку даних

Користувачі Webex WFO, 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 записуватися та оцінюватися, а також переглядати власні контакти та оцінки (ліцензії на QM Data включають CR).
- Керування робочою силою (WFM) — користувачі можуть мати змогу планувати та отримувати 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 основні параметри аналітики, а користувачі також мають доступ до Auto QM і Trending Topics. Додатково у користувачів є аналіз трендів, що дозволяє відстежувати зміни настроїв під час взаємодії.
- 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 Ліцензії на доступ WFO

Для кожної системи Cisco надає до п'яти ліцензій на доступ Webex WFO. Ліцензія на доступ Webex WFO надає більшість дозволів, які дозволяють цим ролям мати доступ до повної версії програми.

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.

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 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 керування якістю, і 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	Запис відповідності вимогам (КР)	Управління якістю (QM)	Аналітика Основне	Аналітика Корпоративний	Комп’ютер Аналітика	Комп’ютер Контроль
Запис аудіо або імпортувати Аудіо з ACD	X	X				
Імпорт взаємодії з діджитал Канали	X	X	X	X		
Екран запис		X				
Оцінки		X				
Звітність у або Дані Провідник або	X	X	X	X	X	

Функція	Запис відповідності вимогам (КР)	Управління якістю (QM)	Аналітика Основне	Аналітика Корпоративний	Комп’ютер Аналітика	Контроль
Розуміння						
Динамічний екран контроль		X				X
Комп’ютер контроль	X	X			X	X
Контакт Черга		X				
Автоматизована зробити паузу і Резюме запис		X				
Створюйте та редагувати власний Метадані Пов'язані з контактами		X				
Створюйте та Оцінка редагування Форми		X				
Дивитись стандарт Оцінки		X				
Створюйте та Переглянути дзвінок Опитування		X				
Експорт	X	X				

Функція	Запис відповідності вимогам (КР)	Управління якістю (QM)	Аналітика Основне	Аналітика Корпоративний	Комп'ютер Аналітика	Контроль
QM views	X	X				
QM робочі процеси	X	X				
Контакт Позначки	X	X				
Оператор Провідник			X	X	X	
Стенограма			X	X		
Настроїв аналіз						
Настроїв аналіз-Агент і Клієнт			X	X		
Аналіз настроїв - Тенденція аналіз*				X		
Взаємодія Статистика			X	X		
Комп'ютер діяльність відстеження та аналітика			X	X	X	
Програма використання			X	X	X	

Функція	Запис відповідності вимогам (КР)	Управління якістю (QM)	Аналітика Основне	Аналітика Корпоративний	Комп'ютер Аналітика	Комп'ютер Контроль
Менеджер робочого столу			X	X	X	
Автоматичний QM				X		
Трендовий Теми				X		

*Аналіз трендів дозволяє відстежувати зміни настроїв під час взаємодії.

Пов'язані теми

- Керування ролями та дозволами : створюйте ролі та встановлюйте дозволи на доступ до Webex WFO

Створення та редагування користувачів

Виберіть «Створити нового користувача», щоб створити нового користувача в Webex WFO. Ви також можете вибрати «Редагувати існуючого користувача», щоб відредагувати або деактивувати будь-якого користувача, який вже є в системі. Поля на сторінках Створення/Редагування користувачів описані нижче.

Розташування сторінки

Керування програмами > глобальна конфігурація > користувачів > користувачів

ПРИМІТКА У синхронізованих системах, якщо ви хочете деактивувати користувача, спочатку потрібно видалити користувача в ACD, а потім деактивувати користувача в Webex WFO. Послуга «Синхронізація» не деактивує користувачів з Webex WFO при їх видаленні в ACD, тому це потрібно робити вручну.

ВАЖЛИВО : Адреси електронної пошти користувача мають бути дійсними та налаштованими на SMTP клієнта перед додаванням нового користувача до Webex WFO або оновленням адреси електронної пошти наявного 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.

Поле	Опис
Виберіть користувача відредагувати. Автор	(Лише опція «Редагувати існуючого користувача») Користувач, якого потрібно За замовчуванням у списку відображаються лише активні користувачі. Щоб переглянути як активних, так і неактивних користувачів, установіть прапорець "Показувати неактивних користувачів".
Ім'я	Ім'я користувача.
Прізвище	Прізвище користувача.
Ім’я користувача	Адреса електронної пошти користувача.
Вхід у Windows	Ім'я користувача для входу в Microsoft Windows. Якщо ви використовуєте Active Directory, включає доменне ім'я: <доменне ім'я>\<ім'я для входу>
Ідентифікатор працівника інтеграція	(Необов'язково) Ідентифікатор співробітника користувача. Якщо вам потрібна за допомогою HRMS, який не використовує ідентифікатор ACD або адресу електронної пошти як унікальний ідентифікатор, ви можете ідентифікувати користувачів, додавши їх ідентифікатор співробітника в це поле.
Статус рахунку заблоковано, коли цей користувач	Розблокувати обліковий запис користувача. Обліковий запис користувача перевищує максимально допустиму кількість спроб входу. Перегляньте розділ Налаштування політики паролів.
Пароль	Придумайте пароль для користувача. Після встановлення цього пароля користувач може скинути його, щоб він був більш персоналізованим або запам'ятовуваним, за допомогою кнопки «увійшов» на панелі інструментів. Коли ви встановлюєте пароль, Webex WFO відображає рядок надійності пароля під цим полем. Паролі мають бути як мінімум «надійними».

Щоб отримати додаткові відомості про вимоги до складності паролів і про те, як настроїти правила для паролів, перегляньте статтю Настроювання політики паролів.

Пол	Опис
Підтвердьте пароль	Введіть пароль повторно в точності так, як ви ввели його в полі Пароль поле.
Профілі користувачів	(Тільки для читання) Ця таблиця узагальнює особистість користувача в зовнішніх джерелах. Перегляньте розділ Керування профілями користувачів.
Активуйте цього користувача	Установіть цей прапорець, щоб активувати користувача. Користувач не може увійти в систему, доки обліковий запис користувача не буде активовано. Зніміть прапорець, щоб деактивувати користувача. Користувач не може увійти в систему після деактивації облікового запису користувача.
Перепрофілювання ACD ID	(лише для користувачів, синхронізованих з Avaya ACD) Натисніть цю кнопку, щоб видалити Прив'язка ідентифікатора ACD від неактивного користувача. Це дозволяє повторно призначити ідентифікатор ACD новому користувачу.
Відв'язати агента користувач Webex WFO	(Лише для користувачів, синхронізованих із AD) Якщо вам більше не потрібен щоб зв'язати його з користувачем AD, його можна від'єднати. Коли користувач Webex WFO від'єднується від користувача AD, Webex WFO припиняє оновлення профілю користувача та запису користувача, коли властивості змінюються в AD, і це дає змогу користувачеві входити в Windows для редагування. Перегляньте розділ Підключення до сервера Active Directory.
Дата створення	(Тільки для читання) Дата створення запису користувача.
Дата деактивації	(Тільки для читання) Дата деактивації запису користувача. До тих пір, поки запис активний, це поле не видно. Коли це поле видно, воно відображає дату останньої деактивації. Це поле з'являється лише після зняття прапорця "Активувати цього користувача".

Пол	Опис
Ролі	Щоб призначати ролі, потрібно мати дозвіл на призначення ролей користувачів. Якщо ви

Пол	Опис
	не мають дозволу Assign User Roles, 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. Виберіть одну або кілька ролей для цього користувача. У синхронізованій системі користувачеві автоматично призначається роль агента. Адміністратор клієнта може призначити роль адміністратора наявному або новому користувачу. Обсяг обсягу цього користувача не може перевищувати обсяг адміністратора клієнта. Адміністратор може призначити лише область видимості, яку він сам має. Це стосується всіх рівнів, незалежно від того, чи є ця роль адміністратором клієнта, адміністратором групи або адміністратором групи. Якщо ви встановите прапорець "Увімкнути планування для цього користувача" (лише WFM), ви можете налаштувати ці додаткові елементи. Якщо користувач є активним агентом, а потім йому призначено додаткову роль (наприклад, його підвищують до супервізора), і цей користувач більше не зобов'язаний працювати як агент, вам слід деактивувати запис агента користувача та скасувати призначення ролі агента користувача. В іншому випадку Webex WFO може працювати неправильно.
Команда	Призначте користувача команді.
Асоційовані групи та команди	(тільки QM та Analytics) Виберіть групи та команди, які входять до компетенції користувача. Ви повинні вибрати хоча б одну групу і одну команду. Користувач повинен належати до цієї групи та команди. Сфера застосування визначає групи та команди, які перебувають під контролем ролі. Для WFM область видимості також визначається

представленим, призначеним користувачу. Перегляньте розділи Керування групами , Керування командами та Керування поданнями .

Пол	Опис
	ПРИКЛАД Якщо керівника призначено до груп A і B, то

Пол	Опис
	У сферу компетенції супервайзера входять всі агенти обох груп. Групи і команди мають ієрархічну структуру. Якщо група входить в область користувача, то всі команди в цій групі потрапляють в її область. Група 1 складається з команд 1 і 2. Якщо ви призначаєте користувачу групу 1, Команди 1 і 2 автоматично потрапляють у сферу дії користувача. Якщо ви явно призначите Команду 1 і Команду 2 користувачу в розділі Асоційовані команди, це нічого не змінить, оскільки команди вже входять у сферу дії користувача. Крім того, якщо ви видалите Команду 1 із Асоційованих команд, Команда 1 залишиться в полі зору користувача, оскільки Команда 1 належить до Групи 1. Якщо команду визначено як команду користувача, то цей користувач має доступ на читання та запис до розкладів у програмі Agent Schedules. Крім того, якщо команда агента є частиною команди супервайзера, то супервізор має доступ до запитів цього агента в програмі «Обмін повідомленнями».
WFM Перегляди WFM	Щоб призначити представлення WFM на сторінці Користувачі, потрібно мати Редагувати Дозвіл на перегляди. Подання WFM використовуються для керування видимістю дій WFM. Якщо використовуються функції WFM, користувачу має бути призначено одне представлення, а одне подання має бути визначено як Основне представлення. В іншому випадку
	це поле не є обов'язковим.
QM Views	Щоб призначити подання QM, потрібно мати дозвіл на редагування QM Views. Подання QM використовуються для керування областю контактів, які фільтруються за допомогою представлення даних (на додаток до контактів, повернутих групою
	користувача або областю команди).
Дзвінки оператора вимагають	Установіть цей прапорець, якщо:

Пол	Опис
Примирення	▪ Агент використовує запис шлюзу, а не запис кінцевих точок або Smart Desktop, для всіх аудіозаписів ▪ Агент не пов'язаний із пристроєм, указаним на сторінці «Прив'язки пристроїв». У цій конфігурації всі дзвінки оператора повинні бути узгоджені, щоб пов'язати метадані дзвінка із записом.
Відображення часового поясу Користувач	Виберіть часовий пояс для цього користувача з випадаючого списку. побачать наступні сторінки в цьому часовому поясі: ▪ Графіки роботи агентів ▪ Прогнози ▪ Копіювання запланованих дій ▪ Обмін повідомленнями Виберіть місцевий часовий пояс користувача. За замовчуванням параметр «Відображати часовий пояс» відповідає часовому поясу організації, який настроєно на сторінці «Глобальні параметри» (див. розділ «Налаштування глобальних параметрів»). Якщо встановлено прапорець Відображати контакти в часовому поясі користувача, користувач також бачитиме поля Дата, Час і Часовий пояс на сторінках Взаємодії та Черга контактів у цьому часовому поясі.
Увімкніть планування для цього користувача	Установіть цей прапорець, щоб увімкнути цього користувача для планування. Користувачі не можуть бути заплановані, якщо для них не ввімкнено планування.
ACD ID	Ідентифікатор агента, який присвоєно в ACD. Цей номер використовується для з'єднання синхронізованих записів агента між ACD і WFM, а WFM використовує цей номер для ідентифікації агента. У синхронізованих системах це значення походить від ACD і не повинно змінюватися.

Пол	Опис
	У несинхронізованій системі, якщо агент є агентом ACD, введіть ідентифікатор агента, який йому призначено в ACD. Якщо агент не є агентом ACD, введіть унікальний номер у діапазоні, який ніколи не конфліктуватиме з будь-яким ідентифікатором, присвоєним агенту ACD.
Сервер ACD	Сервер ACD, на якому налаштований користувач.
Планування часового поясу встановлено, часовий пояс	Часовий пояс, який використовується для планування роботи агента. Якщо не для планування використовується часовий пояс клієнта, який налаштовано на сторінці Глобальних налаштувань (див. Налаштування загальносистемнихWFM параметрів). Щоб дізнатися більше про планування часових поясів, перегляньте статтю Про часові пояси. Часовий пояс для планування користувача слід встановити якомога швидше, оскільки його подальша зміна може вплинути на розклад. Якщо ви зміните часовий пояс планування після його початкового налаштування, користувач має повторно надіслати динамічну доступність, динамічне планування, внутрішньоденне динамічне планування та ще не схвалені запити. Крім того, будь-які призначені винятки мають бути видалені та перепризначені.
Дата початку роботи компанії	Дата початку роботи агента в компанії. WFM використовує це значення для визначення пріоритетів планування. Агент не буде призначений раніше цієї дати.
Дата закінчення роботи компанії	(Необов'язково) Дата, коли агент припинить трудову діяльність з компанія. Агент не буде призначений після цієї дати. Використовуйте це поле, коли знаєте дату припинення роботи агента.
Дата початку роботи кафедри	Дата початку роботи оператора в контакт-центрі. Використання WFM це значення для визначення пріоритетів планування.
Рангу	(Необов'язково) Ціле число від 0 до 99999 використовується для ранжування

Пол	Опис
агентів	

Пол	Опис
	виходячи з їх стажу та досвіду. WFM використовує це значення для визначення пріоритетів планування. Точне значення рангу залежить від сервісу, який надає ваш контакт-центр. Якщо ви не входите в ранг, WFM розглядає його як 99999.
Основна черга обслуговування	Основна черга на обслуговування агента.
Профіль умов роботи	Профіль умов праці, який визначає, які умови праці може бути застосована до графіка роботи цього агента.
Відображення навичок	Призначте агенту одну або кілька карт навичок. Відображення навичок що ви виберете, визначте, для яких черг послуг може бути заплановано оператором. І агент, і черга послуг повинні бути призначені для одного і того ж відображення навичок, щоб агент був запланований на цю чергу послуг. Зіставлення навичок не використовуються, якщо агента призначено до групи з кількома навичками.
Стандартна чергування робочої зміни	Доручіть агенту чергування в робочу зміну. При створенні чергування робочих змін перша робоча зміна, перенесена в область «Призначено», датується датою початку поточного тижня. Кожна наступна призначена робоча зміна датується датою наступного тижня. Не може бути розриву в тижнях від однієї робочої зміни до іншої. Динамічне планування робочих змін агента ігнорується WFM при виконанні чергувань робочих змін. Якщо під час виконання розкладу не ввімкнено автоматичну ротацію робочих змін, для того, щоб цей агент був запланований, має бути налаштована робоча зміна. Використовуйте стрілки вгору та вниз для зміни порядку робочих змін у чергуванні. Робочі зміни рухаються вгору і вниз на пів ступеня. Один

Пол	Опис
	Натисніть «Вгору», і вибрана робоча зміна збігатиметься з робочою зміною вище, що робить її розділеною. Натисніть вгору ще раз, і робоча зміна переміститься на тиждень, що передує робочій зміні вище, і прийме дату цієї робочої зміни, а всі робочі зміни нижче змінюються відповідно до них. Те ж саме стосується і використання стрілки вниз. Якщо агент завершив динамічне планування на певний тиждень, на цей тиждень використовується зміна динамічного планування роботи замість цих призначених/ротованих робочих змін. Дивіться приклад чергування робочої зміни.
Копіювання чергувань робочих змін вибраних	Скопіюйте ротацію робочої зміни цього агента на одну або кілька Агентів. Це замінить попередні ротації цих агентів у робочі зміни. Спочатку потрібно зберегти цей запис агента, перш ніж виконувати копіювання.
Інші робочі зміни	Інші види робочих змін, що призначаються агенту, які сприяють створенню графіка роботи агента.
Призначені винятки	У цій таблиці відображаються всі винятки, призначені агенту. Якщо призначений виняток редагується або видаляється на сторінці Розклади агентів, ці зміни (за винятком активностей наставництва) відображаються в цій таблиці. За замовчуванням таблиця відсортована за датою в порядку спадання, тому найактуальніша дата знаходиться вгорі. Таблицю можна відсортувати по будь-якому стовпцю. Винятки, з якими пов'язані примітки, мають заштрихований трикутник у верхньому правому куті поля назви винятку. Наведіть курсор на назву, щоб прочитати примітку. Щоб видалити винятки з таблиці, установіть прапорець поруч із винятком і натисніть Видалити. Видалити не ввімкнено

Пол	Опис
	доки ви не виберете хоча б один виняток. Видаліть призначені винятки зі сторінки Розклади агентів, оскільки видалення призначеного винятку тут видаляє виняток із поточного розкладу агента, а також із майбутніх розкладів. Однак, при видаленні з поточного розкладу, агент залишається з прогалиною там, де був призначений виняток. Для того, щоб агент був постійно запланований, ви повинні запустити розклад повторно або заповнити прогалину іншою активністю на сторінці Розклади агентів. Призначені винятки не оновлюються в цій таблиці, якщо розклад відновлюється з історії (див. Скасування зміни розкладу).
Години відпустки	У цій таблиці відображається поточний статус годин відпустки агента. Якщо Webex WFO інтегровано з HRMS, підсумки наведені станом на останній імпорт даних про відпустку з HRMS. ▪ Зароблені години — надходять із плану відпустки, призначеного агенту, або, якщо ввімкнено інтеграцію з HRMS, із відділу кадрів (див. Інтеграція із системою керування людськими ресурсами). ▪ Використані години: обчислюються на основі винятків, зіставлених із типами відпусток, які були використані та схвалені для агента. ▪ Години роботи затверджено, але ще не використано: обчислюється на основі винятків, зіставлених із типами відпусток, які було використано та схвалено для агента. FTE використовується, коли запит є запитом на цілий день і припадає на день, який ще не був запланований (тобто розкладу ще не було на тиждень і агента). Коли це відбувається, години – це мінімальні години на тиждень із профілю FTE агента, поділені на 5. ▪ Години, що залишилися: обчислюються шляхом віднімання використаних годин і затверджених, але ще не взятих годин із зароблених годин.

Пол	Опис
	Якщо Webex WFO інтегровано з HRMS, він не віднімає

Пол	Опис
	винятки, які вручну вставляються в минулі розклади з розділу «Залишилося годин».
Профіль випуску за розкладом агент	(Необов'язково) Профіль випуску за розкладом, до якого належить цей
	Призначені. Якщо цей параметр залишити порожнім, усі розклади відображаються для цього агента відповідно до цього глобального налаштування WFM: Кількість тижнів, видимих у розкладах агентів. Перегляньте розділ Налаштування часу випуску розкладів .
Максимальна укомплектованість штатного розпису	(Необов'язково) Максимальна штатна група, до якої відноситься даний агент
	Належить. Дивіться розділ Обмеження кількості агентів для отримання додаткової інформації.

Створення користувача API

Якщо ви плануєте використовувати Webex WFO API для інтеграції зі сторонніми системами, Cisco рекомендує створити обліковий запис користувача API. Користувач API налаштовується так само, як і системний адміністратор, але мета цього користувача — увімкнути автентифікацію сторонніх програм 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.

Щоб отримати додаткові відомості про авторизацію та автентифікацію користувача за допомогою Webex WFO, перегляньте статтю Авторизація API у Довідковому посібнику з 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 використовуватиметься для входу.

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

Виберіть опцію «Імпорт та експорт користувачів», 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, установлений 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

Налаштувавши, як поля файлу імпорту зіставляються з полями Webex WFO, ви можете зберегти це відображення для повторного використання.

Необхідні умови

- Щоб імпортувати користувачів, потрібно мати дозвіл на призначення ролей користувачів.
- Якщо файл імпорту містить будь-які значення у стовпці «Подання», потрібно мати дозвіл «Редагувати подання WFM».
- Якщо файл містить будь-які значення в стовпці QM Views, необхідно мати дозвіл Edit QM Views.

Процедури

Експорт даних користувача

- Натисніть **Експортувати**. Webex WFO завантажить 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. Перегляньте формат файлу CSV, щоб отримати детальну інформацію про вимоги до файлів 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 у 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.

Формат файлу CSV

Файл CSV може містити стовпці для наведених нижче 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. Імена стовпців, перелічені тут, використовуються в базі даних Webex WFO. Якщо ви використовуєте різні назви стовпців, ви повинні зіставити кожне користувацьке ім'я з відповідним ім'ям WFO Webex.

ВАЖЛИВО : Адреси електронної пошти користувача мають бути дійсними та налаштованими на SMTP клієнта перед додаванням нового користувача до Webex WFO або оновленням адреси електронної пошти наявного 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 ID	Ідентифікатор користувача в межах ACD.
Ідентифікатор сервера ACD	ID ACD, який є джерелом даних для користувача.
Активована	Дата активації користувача.
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.

Заголовок стовпця	Опис
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.
QM Views	Представлення, що призначаються 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.

Заголовок стовпця	Опис
Команда	Команда, призначена користувачем.
Ідентифікатор користувача	ID користувача в Webex WFO. Ідентифікаційний номер можна визначити, експортувавши дані користувача та переглянувши їх у отриманому файлі CSV. Якщо користувач є новим, ідентифікатор користувача має бути встановлений на 0 (нуль), інакше імпорт не вдасться.
Переглядів	Представлення, які користувачеві

призначено в WFM. Профіль умов роботиПрофіль умов роботи,

призначений цьому користувачу.

Назви часових поясів

Нижче наведено список допустимих назв часових поясів, які можна вводити у файл імпорту/експорту CSV користувачів.

АКТ	AET	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/Даніксхавн
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_	Америка/Оджінага	Америка/Панама

Салем

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/Чунцин
Азія/Коломбо
Азія/Дакка
Азія/Душанбе
Азія/Хеврон
Азія/Ховд
Азія/Джакарта
Азія/Кабул
Азія/Кашгар
Азія/Калькутта
Азія/Кучінг
Азія/Макао
Азія/Маніла
Азія/Новокузнецьк
Азія/Усна
Азія/Пхеньян
Азія/Qyzylorda
Азія/Ер-Ріяд87
Азія/Сайгон
Азія/Сеул
Азія/Тайбей
Азія/Тегеран
Азія/Тхімпху

Азія/Калькутта
Азія/Чунцин
Азія/Дакка
Азія/Ділі
Азія/Сектор Газа
Азія/Ho_Chi_Minh
Азія/Іркутськ
Азія/Джаяпура
Азія/Камчатка
Азія/Катманду
Азія/Красноярськ
Азія/Кувейт
Азія/Магадан
Азія/Маскат
Азія/Новосибірськ
Азія/Phnom_Penh
Азія/Катар
Азія/Рангун
Азія/Ер-Ріяд88
Азія/Сахалін
Азія/Шанхай
Азія/Ташкент
Азія/Tel_Aviv
Азія/Токіо

Азія/Чойбальсан
Азія/Чунцин
Азія/Дамаск
Азія/Дубай
Азія/Харбін
Азія/Hong_Kong
Азія/Стамбул
Азія/Єрусалим
Азія/Карачі
Азія/Катманду
Азія/Kuala_Lumpur
Азія/Макао
Азія/Макассар
Азія/Нікосія
Азія/Омськ
Азія/Понтіанак
Азія/Qyzylorda
Азія/Ер-Ріяд
Азія/Ер-Ріяд89
Азія/Самарканд
Азія/Сінгапур
Азія/Тбілісі
Азія/Тімбу
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	ICT	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
MCT	HCT	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
Тихий океан/Яп	Португалія	ПНТ
Польща	PST	КНР
ГВП	Сінгапур	PST8PDT
РОК	СистемаB/AST4ADT	ТС
СистемаV/AST4	SystemV/EST5	СистемаV/CST6
СистемаB/CST6CDT	СистемаV/MST7	SystemV/EST5EDT
СистемаV/HST10	СистемаB/PST8PDT	СистемаB/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

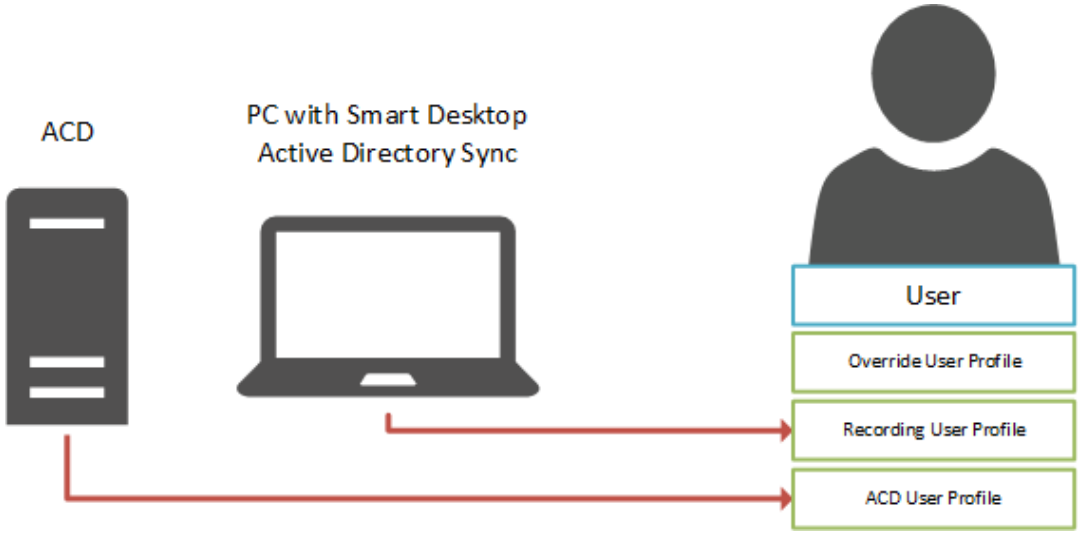
Профілі користувачів містять кілька полів (включно з іменем, прізвищем і зовнішнім ідентифікатором), які підсумовують особистість користувача в зовнішніх джерелах, таких як ACD, ПК з інтелектуальним робочим столом або Active Directory. Коли користувач Webex WFO додається із зовнішнього джерела, Webex WFO вибирає значення з цих полів і передає цю ідентичність новому користувачу Webex WFO.

Існує три категорії профілів користувачів:

- Профілі користувачів ACD
- 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'єднаний 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 кілька профілів 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).



Профілі користувачів ACD

Користувачі, які додаються шляхом синхронізації з ACD, мають профілі користувачів ACD. Профіль користувача ACD підсумовує особистість користувача в ACD і передає цю ідентичність пов'язаному користувачу WFO Webex.

Коли в ACD до користувача вносяться зміни, значення в профілі користувача ACD пов'язаного користувача WFO Webex оновлюються під час наступної синхронізації. Ці зміни також переносяться на користувача Webex WFO, якщо користувач Webex WFO не має іншого профілю користувача (Запис або Перевизначення), який має вищий пріоритет і містить конфліктні значення в одному або кількох полях.

Webex WFO створює окремий профіль користувача ACD для кожного ACD, з якого імпортує користувачів. Він розрізняє кілька профілів користувачів ACD шляхом додавання імені ACD (як введено на сторінці конфігурації ACD) до джерела профілю користувача.

ПРИКЛАД
Webex WFO імпортує користувачів з ACD Amazon Connect, 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 - Amazon

Профіль користувача ACD може мати вищий або нижчий пріоритет, ніж інший профіль користувача ACD або профіль користувача Recording. 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 Override.

Запис профілів користувачів

Профіль користувача під час запису підсумовує особистість користувача в Active Directory та передає цей профіль 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
- Наявний 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 Override зберігає будь-які зміни, внесені до користувачів, чиї особи створено на основі профілів користувачів ACD або запису, гарантуючи, що значення, які ви вводите в Webex WFO, замінюють (або «замінюють») значення, імпортовані з ACD, ПК з Smart Desktop 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, синхронізованого з ACD. Якщо ACD синхронізує відносини між користувачами та командами, ви також не можете редагувати команду.

- Ви об'єднуєте користувача, створеного вручну в Webex WFO, з профілем користувача, який має профіль користувача Запис або ACD.

  ПРИМІТКА**Webex** WFO видаляє всі наявні перевизначення профілів користувачів 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.

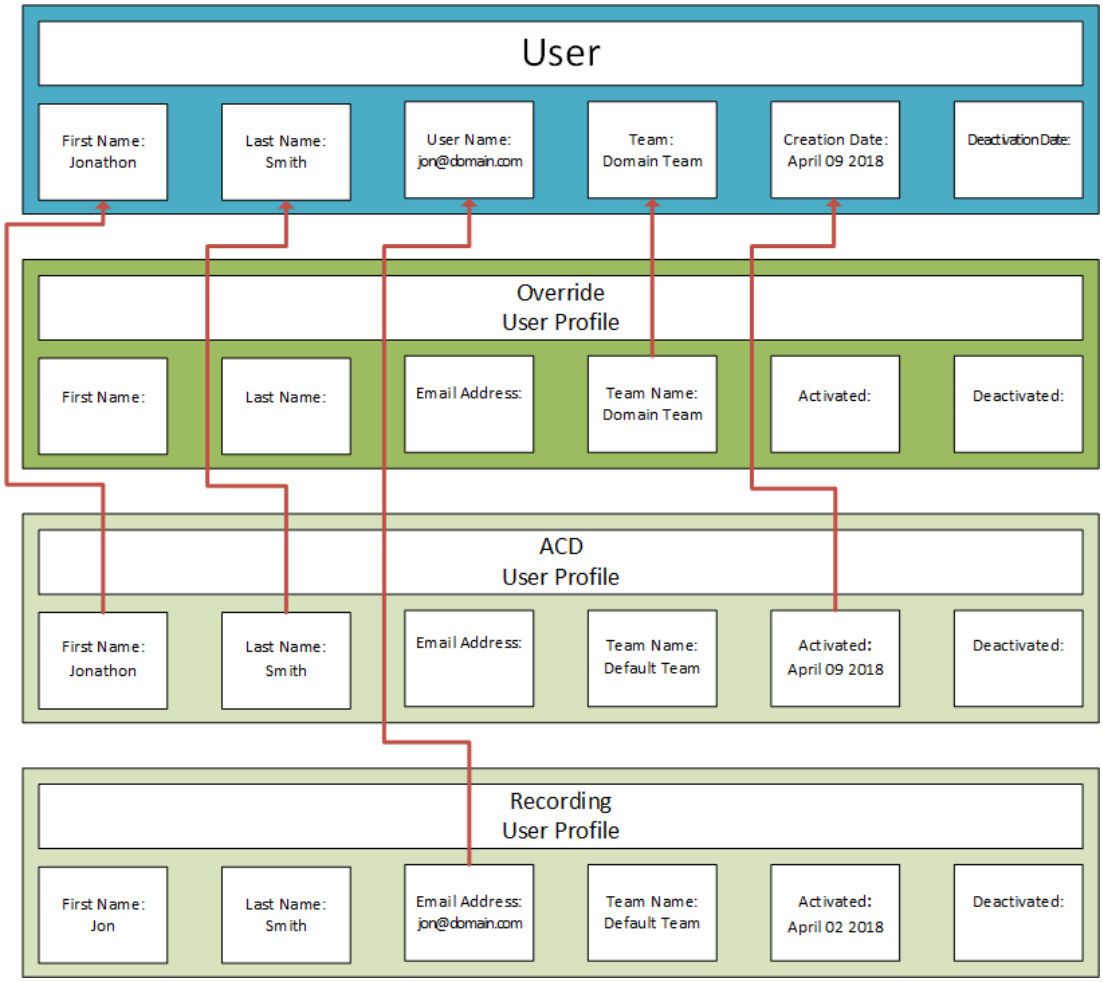
Користувач не може мати лише замінений профіль користувача.

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 Recording, а не за значеннями, що зберігаються в профілі використання Override, потрібно вручну видалити профіль користувача Override.

Приклад профілів користувачів

На наступному зображенні показано, як особистість користувача Webex WFO створюється зі значень, що містяться в трьох профілях користувача. 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 непусте 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 профіль користувача «Запис», так і профіль користувача ACD. Webex WFO зіставляє зовнішній ідентифікатор користувача з профілю користувача, що записує, 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 і 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 and Recording — ім'я користувача в зовнішньому джерелі. Override: ім'я користувача, створеного в Webex WFO, а не додано із зовнішнього джерела.
Прізвище	ACD and Recording — прізвище користувача в зовнішньому джерелі. Override: прізвище користувача, створеного в Webex WFO, а не додано із зовнішнього джерела.
Адреса електронної пошти	ACD and Recording — 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 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 і запис — дата додавання користувача до WFO Webex із зовнішнього джерела. Перевизначення – дата активації користувача, створеного в режимі Webex WFO, не доданого із зовнішнього джерела.
Деактивовано	ACD і запис — дата, коли користувача було деактивовано або видалено в зовнішнє джерело. Override: дата, коли користувача було деактивовано в Webex
WFO. Зовнішній ідентифікатор користувача в 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 Перевизначення.

Об'єднання користувачів

Ви можете об'єднати користувачів, якщо хочете виконати такі дії:

- Зв'язуйте користувачів із логінами на ПК з користувачами, створеними за допомогою ACD або створеними вручну в Webex WFO
- Зв'язування 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 у 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, тому пізніше злиття не знадобиться.

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 такі типи злиття:

- 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 на основі імені та прізвища. 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 ACD

ПРАКТИЧНА ПОРАДА : Видаляйте дублікатів користувачів у ACD замість їх деактивації на сторінці Користувачі. Деактивація користувачів не видаляє їх у ACD. Якщо ви об'єднаєте дублікат користувача, якого ви 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 основний і дублікат користувачів активні та синхронізовані з ACD, Webex WFO відображає повідомлення про помилку та запобігає злиттю.

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 ідентифікатора 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 ідентифікатор ACD користувача 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, що відбувається, залежить від того, чи дані надходять з QM або WFM:

- QM — усе, крім асоціацій пристроїв основного користувача, поєднується з дублюючими даними користувача. Дублікати асоціацій пристроїв користувача перезаписують і видаляють асоціації пристроїв основного користувача.
- WFM — усе, крім запитів користувача основного користувача, попереджень, переглядів, пропозицій за розкладом і 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.

Наступний приклад ілюструє, що відбувається, коли QM повторюваного користувача об'єднуються з 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 WFM дубліката об'єднуються з 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 приладними дошками у Провіднику даних із користувачем, який цього не робить, Webex WFO не передає право власності на звіти або приладні дошки від деактивованого користувача активному користувачу.

Заміна профілів користувачів

Webex WFO видаляє всі наявні перевизначення профілів користувачів як у основного, так і у додаткового користувача перед їх об'єднанням.

Пов'язані теми

- Створення та редагування користувачів

- Імпорт та експорт користувачів
- Налаштування 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. В Active Directory оточення, це ім'я користувача Active Directory користувача.
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 ролі за замовчуванням: адміністратора, агента та супервізора. 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

Ліцензування Webex WFO

Ліцензія визначає, які ролі мають право використовувати певні функції 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 WFO Webex пов'язаний з однією або кількома 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, усі 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 коучинг продуктивності

  ВАЖЛИВО : Коучинг продуктивності наразі недоступний для придбання.
- 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.

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	
Адміністрування QM	Опис	Дозволяє керувати додатками QM.
	Доступ до сторінки	Керування програмами > QM конфігурація > глобальні налаштування Управління додатками > QM > утриманні потоків контактів
	Ліцензії	Доступ до Webex WFO
	Пов'язані Дозволи та примітки	—
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	
Адміністрування WFM	Опис	Дозволяє керувати додатками WFM.
	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 програмами > історичні дані Управління > WFM конфігурацією додатків Управління додатками > планування відпусток Управління додатками > стратегічним плануванням Графіки та планування > Управління редагуваннями
	Ліцензії	Доступ до Webex WFO
	Пов'язані Дозволи та примітки	—
Адміністрування 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	Доступ до Webex WFO
	Пов'язані дозволи та примітки	Цей дозвіл не залежить від дозволу на WFM, але ви повинні призначити цей дозвіл разом із розкладами адміністрування 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	Доступ до Webex WFO
	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.

Дозволу	Деталі	
	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	Доступ до Webex WFO
	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, Webex WFO автоматично надає новому користувачу роль агента за замовчуванням. Лише користувачі з дозволом на призначення ролей користувачів можуть змінювати це призначення. ▪ Щоб призначити подання WFM на сторінці «Користувачі», потрібно мати дозвіл «Редагувати представлення WFM» ▪ Щоб призначати подання QM, потрібно мати дозвіл на редагування QM Views ▪ Щоб імпортувати користувачів, потрібно мати дозвіл на призначення ролей користувачів. Якщо файл імпорту містить будь-які значення у стовпці «Подання», потрібно мати дозвіл «Редагувати подання WFM». Якщо файл містить будь-які значення в стовпці QM Views, необхідно мати дозвіл Edit QM Views. ▪ Щоб призначити ролі кільком користувачам, потрібно мати дозвіл на призначення ролей користувачів Якщо користувачу призначено дозвіл Adadministration Org. Structure перед оновленням Webex WFO до версії Webex WFO 10.4.3 або новішої версії, дозволи на призначення ролей користувача, редагування представлень WFM та

редагування **Керування користувачами | Керування** призначаються цьому користувачу за допомогою представлень QM також

Дозволу	Деталі

Дозволу	Деталі	
	За промовчанням.	
Отримуйте бізнес-сповіщення	Опис: дає змогу підписатися на бізнес-сповіщення. Ці повідомлення стосуються повсякденних операцій у контакт-центрі.	
	Доступ до сторінки (лише сповіщення для бізнесу) Керування програмами > моніторинг > сповіщень	
	Ліцензії	Запис відповідності, Управління якістю, Управління робочою силою, Аналітика, Аналітика настільних комп'ютерів, Моніторинг, Доступ до Webex WFO
	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	—

Дозволу	Деталі	
Переглянути документацію API	Опис	Дозволяє переглядати документацію API.
	Доступ до сторінки	—
	Ліцензії	Доступ до Webex WFO
	Пов'язані Дозволи та примітки	—
Адміністрування конфігурації ACD	Опис	Дозволяє налаштувати з'єднання між Webex WFO та ACD.
	Доступ до сторінки	Управління додатками > Конфігурація > ACD конфігурація системи
	Ліцензії	—
	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	—

Дозволу	Деталі	
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	Доступ до Webex WFO
	Пов'язані дозволи та примітки	Дивіться *довідковий посібник* Webex WFO API для отримання більш детальної інформації.
Адміністрування політики паролів	Опис	Дозволяє керувати налаштуваннями політики паролів і розблоковувати облікові записи користувачів.
	Доступ до сторінки	Політика управління > адміністрування додатків > паролів
	Ліцензії	—
	Пов'язані Дозволи та примітки	—

Дозволу	Деталі	
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	—
Адміністрування автентифікації Active Directory	Опис	Дає змогу створювати та редагувати підключення Active Directory.
	Доступ до сторінки	Керування програмами > ліцензії на конфігурацію Active Directory
	Пов'язані Дозволи та примітки	—

Дозволу	Деталі	
Адміністрування гейміфікації	Опис	Дозволяє керувати гейміфікацією для агентів.
	Доступ до сторінки	Ліцензії на управління додатками >
	управління продуктивністю	Доступ до Webex WFO
	Пов'язані Дозволи та примітки	—
Переглянути гейміфікацію	Опис	Дозволяє переглядати гейміфікацію.
	Доступ до сторінки	—
	Ліцензії	Доступ до Webex WFO
	Пов'язані Дозволи та примітки	—
Доступ до мобільних пристроїв	Опис	Дозволяє включити доступ до обмеженої мобільної версії веб-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, доступ до WFO Webex
	Пов'язані Дозволи та примітки	—

Дозволу	Деталі	
Перегляд/оновлення користувачів готелів	Опис	Дозволяє переглядати, редагувати та створювати готелі користувачів
	Доступ до сторінки	—
	Ліцензії	Доступ до Webex WFO
	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: доступ до WFO з підтримкою Webex
	Пов'язані Дозволи та примітки	—
Призначення ролей користувачів	Опис	Дозволяє призначати ролі користувачам на сторінці Користувачі будь-яким з наступних способів: ▪ Редагування існуючого користувача ▪ Створення нового користувача ▪ Призначення ролей кільком користувачам ▪ Імпорт користувачів

Дозволу	Деталі	
		ПРИМІТКА Якщо файл імпорту містить будь-які значення у стовпці «Подання», необхідно мати параметр «Редагувати подання WFM» Дозволу. Якщо файл містить будь-які значення в стовпці QM Views, необхідно мати дозвіл Edit QM Views.
	Доступ до сторінки	Управління додатками > конфігурація користувача > Landing Page ПРИМІТКА: Це нова функція, яка поки що не є загальнодоступною. Якщо ви хочете отримати ранній доступ до цієї функції, зверніться до менеджера по роботі з клієнтами Cisco.
	Ліцензії	—
	Пов'язані дозволи та примітки	Щоб отримати доступ до сторінки Користувачі, потрібно мати дозвіл Adadministration Org. Structure
Редагувати подання WFM	Опис	Дозволяє призначати представлення WFM користувачам на сторінці Користувачі будь-яким з наступних способів: ▪ Редагування існуючого користувача ▪ Створення нового користувача ▪ Імпорт користувачів
	Доступ до	
	сторінки	—
	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 «Подання», потрібно мати дозвіл «Редагувати подання WFM».

Дозволу	Деталі	
		Щоб переглянути сторінку «Перегляди» та вибрати режим «Перегляд WFM» для редагування, потрібно мати дозвіл «Адмініструвати WFM».
Редагувати подання QM Користувачі		Опис Дозволяє призначати QM представлення користувачам на сторінці будь-яким з наведених нижче способів: ▪ Редагування існуючого користувача ▪ Створення нового користувача ▪ Імпорт користувачів
	Доступ до	
	сторінки	—
	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 «Подання», потрібно мати дозвіл «Редагувати QM Views».
Доступ до мобільного додатку	Опис WFO.	Дає змогу входити 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 Доступ до Webex WFO Адміністративна ліцензія: Адміністратор орендаря
	Пов'язані Дозволи та	—

примітки

Дозволу	Деталі

Дозволу	Деталі	
Адміністрування агентів WFM	Опис	Дозволяє редагувати атрибути планування агента WFM 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 дозволяє переглядати атрибути, які впливають на всіх користувачів і атрибути користувача QM.
	Доступ до сторінки користувачів	Управління додатками > конфігурація користувачів >
	Ліцензії	Ліцензії на дані: доступ до WFO для керування робочою силою Webex
	Пов'язані дозволи та примітки	Цей дозвіл не вмикається автоматично в жодній із ролей 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 користувача, звичайного, QM або WFM

Дозволу	Деталі	
		атрибути (Edit WFM Views, Edit QM Views, Adadministration Password Policy та Adadministration Org Structure) 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 Панель керування QM	Опис	Дозволяє переглядати віджети QM на інформаційних панелях Data Explorer.
	Доступ до сторінки	—
	Ліцензії	Ліцензії на дані: доступ до WFO з підтримкою Webex
	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.
	Доступ до сторінки	—
	Ліцензії	—
	Пов'язані дозволи та примітки	Ви також повинні мати дозволи на перегляд QM Dashboard і View WFM Dashboard.
Переглянути WFM	Опис	Дозволяє переглядати віджети WFM в Data Explorer

Дозволу	Деталі	
Панель		інформаційних панелей. Ви також можете відредагувати потрібний дозвіл за розкладом для двох віджетів WFM.
	Доступ до сторінки	—
	Ліцензії	Ліцензії на дані: доступ до WFO для керування робочою силою Webex
	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	Доступ до Webex WFO
	Пов'язані Дозволи та примітки	—
Видалити контакт	Опис	Дозволяє видаляти контакти.
	Доступ до сторінки	—
	Ліцензії	Доступ до Webex WFO
	Пов'язані дозволи та примітки	Крім того, потрібно мати дозвіл на перегляд кошика.

Дозволу	Деталі	
Адміністрування робочого процесу	Опис	Дозволяє отримувати доступ до та налаштовувати робочі процеси для QM
	Доступ до сторінки	Керування > QM конфігурацією додатків > адмініструванням робочих процесів
	Ліцензії	Доступ до Webex WFO
	Пов'язані Дозволи та примітки	—
Адміністрування полів метаданих	Опис	Надає вам доступ до метаданих та їх налаштування.
	Доступ до сторінки	Керування програмами > QM конфігурація > Менеджер метаданих
	Ліцензії	Доступ до Webex WFO
	Пов'язані Дозволи та примітки	—
Адміністрування форм оцінювання	Опис	Дозволяє налаштовувати форми оцінювання.
	Доступ до сторінки	Управління програмами > QM конфігурація > менеджер оціночних форм
	Ліцензії	Доступ до Webex WFO
	Пов'язані Дозволи та примітки	—
Адміністрування сайтів запису	Опис	Дозволяє вибрати місце запису для команди, якщо у користувача кілька сайтів.
	Доступ до сторінки	—

Дозволу	Деталі	
	Ліцензії	Доступ до Webex WFO
	Пов'язані Дозволи та примітки	—
Адміністрування цілей контакту	Опис	Дає змогу переглядати цілі контактів на сторінці адміністрування цілей контактів.
	Доступ до сторінки	Керування програмами > QM потоками контактів > Адміністрування цілей контактів
	Ліцензії	Доступ до Webex WFO
	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.
	Доступ до сторінки	Управління > QM налаштування додатків > групами телефонії
	Ліцензії	Доступ до Webex WFO
	Пов'язані Дозволи та примітки	—

Дозволу	Деталі	
Налаштування прив'язок пристроїв	Опис	Дозволяє налаштовувати пристрої у вашому колл-центрі.
	Доступ до сторінки	Керування програмами > QM конфігурація > асоціювання пристроїв
	Ліцензії	Доступ до Webex WFO
	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, керування якістю, аналітика на робочому столі, Analytics Essential, доступ до WFO Webex
	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 Доступ до Webex WFO
	Пов'язані Дозволи та Примітки	Моніторам також потрібен дозвіл на моніторинг агентів.
Аудіо в реальному часі Контроль	Опис	Дозволяє відстежувати дзвінки користувача в реальному часі. Дозволяє агентам" аудіо для моніторингу на сторінці Agent Monitoring. Як Агент і монітор повинні мати цей дозвіл на відтворення звуку в реальному часі моніторинг до роботи.
	Доступ до сторінки	—
	Ліцензії	Ліцензії на дані: управління якістю Доступ до Webex WFO
	Пов'язані Дозволи та Примітки	Моніторам також потрібен дозвіл на моніторинг агентів.
Запис на Вимога (RTP Сигнальні)	Опис	Увімкнення режиму запису за запитом у режимі Smart Настільний. Цей режим дозволяє агенту записувати лише сегменти дзвінків, які явно вказуються при використанні Елементи керування записом.
	Доступ до сторінки	—
	Ліцензії	Ліцензії на дані: облік відповідності та управління якістю Доступ до Webex WFO
	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, керування якістю, аналітика на робочому столі, Analytics Essential, доступ до WFO Webex
	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 Доступ до Webex WFO
	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: доступ до WFO з підтримкою Webex

Дозволу	Деталі	
	Пов'язані дозволи та примітки	—
Експорт записів	Опис	Дає змогу експортувати записи зі сторінки «Взаємодії».
	Доступ до сторінки	—
	Ліцензії	Ліцензії на дані: доступ до WFO з підтримкою Webex
	Пов'язані дозволи та примітки	Ви також повинні мати дозвіл на перегляд контактів.
Перегляд користувацьких метаданих	Опис	Дає змогу переглядати власні метадані на сторінці «Взаємодії» та медіаплеєрі.
	Доступ до сторінки	—
	Ліцензії	Ліцензії на дані: облік відповідності та управління якістю Доступ до Webex WFO
	Пов'язані дозволи та примітки	Ви також повинні мати дозвіл на перегляд контактів.
Редагування користувацьких метаданих	Опис	Дає змогу редагувати користувацькі метадані на сторінці «Взаємодії» та медіаплеєрі.
	Доступ до сторінки	—
	Ліцензії	Ліцензії на дані: облік відповідності та управління якістю

Дозволу	Деталі	
		Доступ до Webex WFO
	Пов'язані Дозволи та Примітки	Також необхідно мати функції «Перегляд контактів» і «Перегляд» Дозволи на використання користувацьких метаданих.
Позначити контакт	Опис	Дозволяє позначити контакт тегом за допомогою кнопки Запис Елементи керування.
	Доступ до сторінки	—
	Ліцензії	Ліцензії на дані: облік відповідності та якість Керування Доступ до Webex WFO
	Пов'язані Дозволи та Примітки	Щоб позначити контакт тегом за допомогою елементів керування записом, Smart Робочий стіл повинен бути встановлений.
Створити контакт	Опис	Дозволяє створити контакт, який не телефонує, на Сторінка взаємодії.
	Доступ до сторінки	—
	Ліцензії	Ліцензії на дані: облік відповідності та якість Керування Доступ до Webex WFO
	Пов'язані Дозволи та Примітки	Ви також повинні мати дозвіл на перегляд контактів.
Перегляд даних аналітики для Контакти	Опис	Дозволяє бачити аналітику Net Promoter Scores (NPS) та дані прогнозних балів Eval (EPS) для контакти в межах вашої області на сторінці Взаємодії.

Дозволу	Деталі	
	Доступ до сторінки	—
	Ліцензії	Доступ до Webex WFO
	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 Доступ до Webex WFO
	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 Доступ до Webex WFO
	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 Доступ до Webex WFO
	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	Доступ до Webex WFO
	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, керування якістю Webex WFO Access

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, керування якістю Webex WFO Access
	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, керування якістю Webex WFO Access
	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 потоками контактів > масових контактних операцій ПРИМІТКА: Це нова функція, яка поки що не є загальнодоступною. Якщо вам потрібен ранній доступ щоб отримати цю функцію, зверніться до менеджера облікових записів Cisco.
	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: доступ до WFO з підтримкою Webex
	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: доступ до WFO з підтримкою Webex 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.
Включення самообласті в QM Views	Опис	Якщо ваш доступ до Webex WFO регулюється режимами QM Views, цей дозвіл дає змогу переглядати та відтворювати власні контакти, а також будь-які контакти, які відповідають критеріям QM View. 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 потоками контактів > масових контактних операцій ПРИМІТКА: Це нова функція, яка поки що не є загальнодоступною. Якщо вам потрібен ранній

Дозволу	Деталі

		щоб отримати цю функцію, зверніться до менеджера облікових записів Cisco.
	Ліцензії	Ліцензії на дані: запис дзвінків, управління якістю
	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 потоками контактів > масових контактних операцій
		ПРИМІТКА: Це нова функція, яка поки що не є загальнодоступною. Якщо вам потрібен ранній доступ щоб отримати цю функцію, зверніться до менеджера облікових записів Cisco.
	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: доступ до WFO з підтримкою Webex
	Пов'язані	Ви також повинні мати функції «Перегляд контактів» і «Перегляд оцінок»

Дозволу	Деталі	
	Дозволи та примітки	Дозволи.
Затвердити оцінку контактів	Опис	Дає змогу затвердити оцінювання контакту з медіапрогравача.
	Доступ до сторінки	—
	Ліцензії	Ліцензії на дані: доступ до WFO з підтримкою Webex
	Пов'язані дозволи та примітки	Ви також повинні мати дозволи на перегляд контактів і перегляд оцінок.
Оцініть контакт	Опис	Дає змогу оцінювати контакт у медіапрогравачі та переглядати панель оцінювання для контактів, які не отримали оцінку.
	Доступ до сторінки	—
	Ліцензії	Ліцензії на дані: доступ до WFO з підтримкою Webex
	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: доступ до WFO з підтримкою Webex
	Пов'язані	Ви також повинні мати дозволи на перегляд контактів, створення ознайомлювального коментаря та перегляд

оцінок.

Дозволу	Деталі	
	Дозволи та примітки	
Переглянути оцінки	Опис	Дає змогу переглядати оцінки контактів у медіапрогравачі.
	Доступ до сторінки	—
	Ліцензії	Ліцензії на дані: доступ до WFO з підтримкою Webex
	Пов'язані дозволи та примітки	Ви також повинні мати дозвіл на перегляд контактів
Самооцінка Контакт	Опис	Дозволяє оцінити власні контакти.
	Доступ до сторінки	—
	Ліцензії	Ліцензії на дані: доступ до WFO з підтримкою Webex
	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:

Дозволу	Деталі	
		▪ Ім'я оцінювача ▪ Оцінка затверджена
	Доступ до сторінки	—
	Ліцензії	Ліцензії на дані: доступ до WFO з підтримкою Webex
	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: доступ до WFO з підтримкою Webex
	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: доступ до WFO з підтримкою Webex
	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: доступ до WFO з підтримкою Webex
	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: доступ до WFO з підтримкою Webex
	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: доступ до WFO з підтримкою Webex
	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: доступ до WFO з підтримкою Webex
	Пов'язані дозволи та примітки	—

Опитування

Дозволу	Деталі	
Адміністрування Опитування QM	Опис	Дозволяє налаштувати зовнішніх постачальників опитувань після дзвінка.
	Доступ до сторінки	Управління заявками > QM потоками контактів > опитування після дзвінків
	Ліцензії	Доступ до Webex WFO
	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: доступ до WFO з підтримкою Webex
	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: доступ до WFO для керування робочою силою Webex
	Пов'язані дозволи та примітки	—
Редагувати розклади	Опис	Дозволяє користувачам переглядати графіки агентів і виконувати такі дії: «Вставка активності», «Розклад торгівлі», «Пошук оптимального часу» та «Оптимізація графіків». Дозволяє користувачам переглядати коди причин у панелі прихильності.
	Доступ до сторінки	Графіки та планування > графіки агентів
	Ліцензії	Доступ до Webex WFO
	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.

Дозволу	Деталі	
	Доступ до сторінки	Розклади та планування > планування Розклади та планування > Внутрішньодобове динамічне планування
	Ліцензії	Доступ до Webex WFO
	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 > WFM конфігурація додатків (за винятком сторінок «Глобальні налаштування», «Конфігурація HRMS» та «Збереження»; доступ лише для читання до сторінки «Зіставлення 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	Доступ до Webex WFO
	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: доступ до WFO для керування робочою силою Webex
	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	Доступ до Webex WFO
	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 настільних комп'ютерів, Основи аналітики, Analytics Enterprise, доступ до WFO Webex
	Пов'язані дозволи та примітки	—
Адміністрування Аналітика	Опис	Дає змогу створювати, переглядати, редагувати та видаляти
	Доступ до сторінки	Управління додатками > Аналітика > Диспетчер завдань Управління додатками > Аналітика > Диспетчер настільних комп'ютерів Управління додатками > аналітика > Управління полями Управління додатками > Аналітика > Конфігурація аналітики
	Ліцензії	Аналітика для настільних комп'ютерів, Основи аналітики, Аналітика для підприємств,

Дозволу	Деталі	
		Доступ до Webex WFO
	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, доступ до Webex WFO
	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	Доступ до VPN Essentials, Analytics Enterprise, Webex WFO
	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	Доступ до VPN Essentials, Analytics Enterprise, Webex WFO
	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 настільних комп'ютерів, Основи аналітики, Analytics Enterprise, доступ до WFO Webex
	Пов'язані Дозволи та примітки	—
Перегляд голосової аналітики	Опис	Дає змогу переглядати функції аналітики мовлення.
	Доступ до сторінки	Інформаційна панель аналітики
	Ліцензії	Доступ до VPN Essentials, Analytics Enterprise, Webex WFO
	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 сторінкиІнформаційна панель аналітики	
	Ліцензії	Доступ до VPN Essentials, Analytics Enterprise, Webex WFO
	Пов'язані Дозволи та примітки	—
Переглянути популярні теми	Опис	Дозволяє переглядати всі сторінки з популярними темами.
	Доступ до сторінки	Аналітика > Популярні теми
	Ліцензії	Аналітика Enterprise, доступ до Webex WFO
	Пов'язані Дозволи та примітки	—
Редагувати популярні теми	Опис	Дає змогу редагувати (наприклад, групувати та розгруповувати теми) в інструменті «Популярні теми».
	Доступ до сторінки	Аналітика > Популярні теми
	Ліцензії	Аналітика Enterprise, доступ до Webex WFO
	Пов'язані Дозволи та примітки	—

Дозволу	Деталі	
Переглянути сповіщення про популярні теми	Опис	Дозволяє налаштувати умови, які запускають щоденні повідомлення.
	Доступ до сторінки	Аналітика > Популярні теми
	Ліцензії	Аналітика Enterprise, доступ до Webex WFO
	Пов'язані Дозволи та примітки	—
Сповіщення про редагування популярних тем	Опис	Дозволяє редагувати умови, які ініціюють щоденні сповіщення.
	Доступ до сторінки	Аналітика > Популярні теми
	Ліцензії	Аналітика Enterprise, доступ до Webex WFO
	Пов'язані Дозволи та примітки	—
Перегляд текстової аналітики	Опис	Дає змогу переглядати функції текстової аналітики.
	Доступ до сторінки	Інформаційна панель аналітики
	Ліцензії	Доступ до VPN Essentials, Analytics Enterprise, Webex WFO
	Пов'язані Дозволи та примітки	—

Дозволу	Деталі	
Вид Аналітика	Опис	Дає змогу переглядати всі аспекти функцій Analytics.
	Доступ до сторінки	Інформаційна панель аналітики
	Ліцензії	Доступ до VPN Essentials, Analytics Enterprise, Webex WFO
	Пов'язані Дозволи та Примітки	—
Адміністрування Аналітика	Опис	Дає змогу отримати доступ до деяких API аналітики. У поєднанні з Адмініструвати дозвіл Tenant, дозволяє налаштувати Analytics.
	Доступ до сторінки	Управління додатками > аналітика > конфігурація аналітики
	Ліцензії	Доступ до VPN Essentials, Analytics Enterprise, Webex WFO
	Пов'язані Дозволи та Примітки	Щоб отримати доступ до сторінки конфігурації Analytics, вам також потрібно Адмініструвати дозвіл Орендаря.
Адміністрування предиктивної аналітики	Опис	Дає змогу створювати, переглядати, редагувати та видаляти завдання з прогнозованим оцінюванням (PES) і прогнозним індексом лояльності мережі (PNPS) на сторінці диспетчера завдань Analytics.
	Доступ до сторінки	Управління додатками > аналітика > диспетчер завдань
	Ліцензії	Доступ до VPN Essentials, Analytics Enterprise, Webex WFO
	Пов'язані дозволи та примітки	—
Адміністрування аналітичних фраз	Опис	Дозволяє створювати та редагувати фрази та категорії фраз на сторінці Менеджера фраз.

Дозволу	Деталі	
	Доступ до сторінки	Управління додатками > аналітика > ліцензії Phrase
	Manager	Доступ до VPN Essentials, Analytics Enterprise, Webex WFO
	Пов'язані Дозволи та примітки	—

Звітності

Дозволу	Деталі	
Перегляд звітів QM	Опис	Дозволяє переглядати звіти QM.
	Доступ до сторінки	—
	Ліцензії	Ліцензії на дані: облік відповідності та управління якістю Доступ до Webex WFO
	Пов'язані дозволи та примітки	Крім того, потрібно мати дозвіл організації перегляду.
Адміністрування звітів QM	Опис	Дозволяє адмініструвати звіти QM.
	Доступ до сторінки	—
	Ліцензії	Доступ до Webex WFO
	Пов'язані Дозволи та примітки	—

Дозволу	Деталі	
Вид Звіти WFM	Опис	Дозволяє переглядати звіти WFM.
	Доступ до сторінки	—
	Ліцензії	Ліцензії на дані: доступ до WFO для керування робочою силою Webex
	Пов'язані Дозволи та примітки	—
Вид Звіти адміністратора WFM	Опис	Дозволяє переглядати звіти про стратегічне планування WFM.
	Доступ до сторінки	—
	Ліцензії	Доступ до Webex WFO
	Пов'язані Дозволи та примітки	—
Перегляд звітів керівника	Опис	Дозволяє переглядати звіти керівника WFM.
	Доступ до сторінки	—
	Ліцензії	Доступ до Webex WFO
	Пов'язані Дозволи та примітки	—

Дозволу	Деталі	
Вид Звіти про оцінку QM	Опис	Дозволяє переглядати звіти про оцінку QM.
	Доступ до сторінки	—
	Ліцензії	Доступ до Webex WFO
	Пов'язані Дозволи та примітки	—
Вид Звіти системи QM	Опис	Дозволяє переглядати звіти системи QM.
	Доступ до сторінки	—
	Ліцензії	Доступ до Webex WFO
	Пов'язані Дозволи та примітки	—
Перегляд звітів про обстеження QM	Опис	Дозволяє переглядати звіти про обстеження QM.
	Доступ до сторінки	—
	Ліцензії	Доступ до Webex WFO
	Пов'язані Дозволи та примітки	—
Розширений API для звітності	Опис	Дозволяє отримати доступ до API, необхідного для Data Explorer.
	Доступ до сторінки	—
	Ліцензії	—
	Пов'язані Дозволи	—

Дозволу	Деталі	
	та Примітки	
Головна сторінка	Опис	Надає доступ лише для читання до інформаційної панелі домашньої сторінки та її вмісту.
	Доступ до сторінки	Головна сторінка
	Ліцензії	Ліцензії на дані: управління якістю та робочою силою Доступ до Webex WFO
	Пов'язані дозволи та примітки	Цей дозвіл зворотно сумісний із застарілими дозволами, які він замінює: Перегляд панелі керування QM, Перегляд панелі керування WFM та Адміністрування інформаційних панелей.
Провідник даних	Опис	Надає доступ лише для читання до сторінки браузера активів Data Explorer.
	Доступ до сторінки	Провідник даних
	Ліцензії	Доступ до Webex WFO
	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	Доступ до Webex WFO
	Пов'язані дозволи та примітки	Провідник даних

Дозволу	Деталі	
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	Доступ до Webex WFO
	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
		—

Дозволу	Деталі	
	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	—
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	—
Відправит Команда	Опис	Починає та зупиняє запис сегментів дзвінків (а також
	Доступ до сторінки	—
	Ліцензії	Ліцензії на дані: облік відповідності та управління якістю

Дозволу	Деталі	
	Пов'язані дозволи та примітки	—
Надсилання стартового екрана / стоп-екрана Команда	Опис	Починає та зупиняє записування лише з екрана. 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: управління якістю
	Пов'язані дозволи та примітки	—
Кнопки	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.

Дозволу	Деталі	
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».
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	—

Дозволу	Деталі	
	Ліцензії	Ліцензії на дані: управління якістю
	Пов'язані дозволи та примітки	Ви також повинні мати дозвіл команди «Надіслати стартовий екран» / «Зупинити екран».

Аналітика ботів

Дозволу	Деталі	
Переглянути автоматизацію 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 та примітки	Налаштуйте автоматизацію взаємодії
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

Дозволу	Деталі	
	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
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	Вкладка «Аналіз тем для розмови» > «Метрики»
	Ліцензії	Аналітика ботів
	Пов'язані дозволи та примітки	Перегляд тем розмов

Дозволу	Деталі	
Перегляд стенограм тем розмови	Опис	Перегляд стенограм у межах тем
	Доступ до сторінки	Вкладка «Теми розмови» > «Стенограми»
	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 дозволи та примітки	Перегляд тем розмов
Перегляд тем розмови Згруповані 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

Дозволу	Деталі	
Перегляд сутностей тем розмови	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
Перегляд тентів тем розмови	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
Переглянут и аналіз впливу	Опис	Перегляньте порівняння кількох показників для однієї або кількох тем у двох діапазонах дат
	Доступ до сторінки	Аналіз впливу
	Ліцензії	Аналітика ботів
	Пов'язані дозволи та примітки	

Дозволу	Деталі	
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	Вкладка "Перегляд сповіщень" у разі спрацьовування порогу сигналу
	Доступ до сторінки	Вкладка сповіщень про сповіщення
	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. 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 Cisco Analytics.
Перегляд даних Classic WFM	Опис	Дозволяє переглядати інформаційні панелі та аналізи, створені на основі даних Classic WFM. У поєднанні з дозволом на створення контенту дає змогу використовувати класичні набори даних 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
	Пов'язані дозволи	Ви також повинні мати дозвіл на перегляд вмісту. Ваша організація повинна мати ліцензію Cisco Classic WFM.

Дозволу	Деталі	
	та Примітки	
Перегляд даних QM	Опис	Дозволяє переглядати інформаційні панелі та аналізи, створені з даними QM. У поєднанні з дозволом на створення контенту дозволяє 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.
Перегляд даних WFM	Опис	Дозволяє переглядати інформаційні панелі та аналізи, створені на основі даних WFM. 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 > 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 WFM.

Дозволу	Деталі	
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 та примітки	

Крім того, потрібно мати дозвіл на створення контенту та принаймні один дозвіл на перегляд даних [Product] Data».

Дозволу	Деталі	
Адміністрування аналітичних даних	Опис	Наразі цей дозвіл не використовується.
	Доступ до сторінки	—
	Ліцензії	Висновки автора
	Пов'язані Дозволи та примітки	—

Управління даними

Дозволу	Деталі	
Управління доставкою	Опис	Дозволяє переглядати інформацію про поточний інформаційний простір та ввімкнути та відмовитися від отримання запланованих звітів електронною поштою від інших користувачів.
	Доступ до сторінки	Провідник даних > налаштувань
	Ліцензії	Управління даними
	Пов'язані 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 бібліотеки даних для перегляду

Дозволу	Деталі	
		детальна інформація про колекції та їх 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	
Публікація бібліотеки даних	Опис	Дає змогу надавати спільний доступ до колекцій даних групам спільного доступу, учасником яких ви є.
	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

Дозволу	Деталі	
	Ліцензії	Управління даними
	Пов'язані Дозволи та Примітки	
Спільний доступ до груп Адміністрування	Опис	Дозволяє створювати та керувати групами користувачів, створеними для Цілі обміну контентом.
	Доступ до сторінки	Управління додатками > управління даними > групами спільного доступу
	Ліцензії	Управління даними
	Пов'язані Дозволи та Примітки	
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	

Дозволу	Деталі	
Керуйте Infospace	Опис	Надає доступ до функцій управління життєвим циклом бізнес-аналітики.
	Доступ до сторінки	Налаштування
	Ліцензії	Управління даними
	Пов'язані дозволи та примітки	Розгортання Infospace
Розгортання Infospace	Опис	Надає користувачам, які можуть керувати інформаційними просторами, право розгортати інформаційні простори на інших облікових записах користувачів.
	Доступ до сторінки	Налаштування
	Ліцензії	Управління даними
	Пов'язані дозволи та примітки	Керуйте Infospace

Автоматичний QM

Дозволу	Деталі	
Перегляд Auto QM	Опис	Дозволяє переглядати панелі Auto QM у медіаплеєрі.
	Доступ до сторінки	Аналітика > Авто QM
	Ліцензії	Аналітика Enterprise, доступ до Webex WFO
	Пов'язані Дозволи та примітки	—

Дозволу	Деталі	
Редагування Auto QM	Опис	Дозволяє виконувати завдання Auto QM та перевизначати оцінку AI.
	Доступ до сторінки	Аналітика > Авто QM
	Ліцензії	Аналітика Enterprise, доступ до Webex WFO
	Пов'язані Дозволи та примітки	—
Перегляд Auto QM Інформаційні панелі	Опис	Дозволяє переглядати панелі приладів Auto QM.
	Доступ до сторінки	Аналітика > Авто QM
	Ліцензії	Аналітика Enterprise, доступ до Webex WFO
	Пов'язані Дозволи та примітки	—
Редагування інформаційних панелей Auto QM	Опис	Дозволяє редагувати інформаційні панелі Auto QM.
	Доступ до сторінки	Аналітика > Авто QM
	Ліцензії	Аналітика Enterprise, доступ до Webex WFO
	Пов'язані Дозволи та примітки	—

Дозволу	Деталі	
Перегляд Auto QM Сповіщення	Опис	Дозволяє переглядати всі щоденні повідомлення на панелі приладів Auto QM.
	Доступ до сторінки	Аналітика > Авто QM
	Ліцензії	Аналітика Enterprise, доступ до Webex WFO
	Пов'язані Дозволи та примітки	—
Редагування Auto QM Сповіщення	Опис	Дозволяє налаштувати умови, які запускають щоденні повідомлення.
	Доступ до сторінки	Аналітика > Авто QM
	Ліцензії	Аналітика Enterprise, доступ до Webex WFO
	Пов'язані Дозволи та примітки	—

Призначення цільових сторінок користувачам

Виберіть сторінку, яку бачать люди під час першого входу в Webex WFO. Ця сторінка може бути сторінкою Webex WFO або інформаційною панеллю Insights.

> ПРИМІТКА**:** Це нова функція, яка поки що не є загальнодоступною. Якщо ви хочете отримати ранній доступ до цієї функції, зверніться до свого менеджера облікових записів Cisco.

Необхідні умови

- Ваша організація використовує Webex WFO Cloud. Ця сторінка недоступна для локального розгортання.
- У вас є дозвіл на призначення ролей користувачів.
- Щоб переглядати 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

Призначення сторінки Webex WFO як цільової сторінки 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 у 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 новій вкладці.

5. Натисніть **Зберегти**. Коли люди з цією роллю наступного разу увійдуть у 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
- Створення та редагування користувачів : призначення ролей 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 у Webex WFO, ця інформаційна панель 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.

ВАЖЛИВО : Назва 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.

Вимкніть Провідник даних

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 вимкнути Data Explorer для користувачів Call Recording, QM, Analytics і Classic WFM, у вас є дозвіл на адміністрування ролей.

Розташування сторінки

Різний. Перегляньте наведені нижче процедури для розташування сторінок.

Процедури

Вимкніть Провідник даних для користувачів програм «Запис викликів», «QM», «Аналітика» та «Класичний 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 панель керування QM

    - Адміністрування інформаційних панелей
    - Переглянути інформаційну панель WFM

    - У **розділі Звітність** :

    - Розширений API для звітності
    - 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 є одним із способів від ACD до Webex WFO. Якщо в ACD на команду призначено агентів, 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, оскільки 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 останнього запису команди

Поле	Опис
	Деактивація. Це поле з'являється лише тоді, коли ви знімаєте прапорець «Активувати цю команду».
Груповий	Виберіть групу, в яку повинна бути поміщена ця команда.
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 включалася під час складання статистики продуктивності служби Webex WFO.
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"). Імена стовпців, перелічені тут, є іменами, що використовуються в базі даних Webex WFO. Якщо ви використовуєте різні назви стовпців, ви повинні зіставити кожне користувацьке ім'я з відповідним ім'ям WFO Webex.

Налаштувавши, 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 іменем teams.csv) на ваш ПК у форматі CSV.

Імпорт даних команди

1. Натисніть « **Вибрати файл**», перейдіть до файлу CSV своєї 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, ви повинні зіставити кожне користувацьке ім'я з відповідним ім'ям WFO Webex.

Заголовок стовпця	Опис
Ідентифікатор команди	Ідентифікатор команди в 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.

Заголовок стовпця	Опис
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 своєї 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 орендаря це

Поле	Опис
	група входить до.
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.
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 завантажить файл (з іменем groups.csv) на ваш ПК.

Імпорт даних групи

1. Натисніть « **Вибрати файл**», перейдіть до файлу CSV групи, 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 кожне настроюване ім'я з відповідним Webex Назва WFO.

Заголовок стовпця	Опис
Ідентифікатор групи	Ідентифікатор групи в ACD. Ідентифікаційний номер можна визначити, експортувавши дані групи та переглянувши їх у отриманому файлі CSV. 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 потрібні поля імпорту Webex WFO з відповідним полем у файлі CSV і налаштуйте тип даних цього поля або виберіть наявне відображення з **розкривного 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. У WFM користувач, якому призначено представлення, має доступ лише до сутностей (таких як контакти, команди, черги обслуговування, групи черги обслуговування, групи кількох навичок, відображення навичок, умови роботи, робочі зміни, винятки та проекти), призначених цьому представленню відповідно до

дозволів своєї ролі.

Область дії користувача визначається під час входу в систему. Якщо після входу в систему створюються нові сутності (наприклад, користувачі або команди, додані шляхом синхронізації з ACD), обсяг дії користувача включатиме ці сутності лише після виходу з системи та повторного входу.

Розташування сторінки

Керування програмами > Глобальна конфігурація > користувача > поданнях

ПРИМІТКА : Контакти, раніше записані та позначені метаданими, використаними для подання QM, будуть включені до результатів, що повертаються для цього подання. Під час першого звернення до контактів за допомогою режиму перегляду QM ви отримаєте зазнає затримки, оскільки програма виконує початковий пошук у базі даних для цього представлення.

ПРИМІТКА
Якщо ваша організація використовує подання QM замість налаштування області користувача на сторінці Користувачі, фільтр Організація на сторінці Взаємодія працює таким чином для користувачів, яким призначено подання 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 QM View, призначте їм дозвіл Include Self Scope in 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

Використовуйте сторінку «Представлення» для створення, редагування та видалення представлень WFM або QM. Поля на сторінці Views описані нижче.

Поля для переглядів 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.
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.

Поле	Опис
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 І (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).

Поле	Опис
	▪ 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 розкривного списку. ▪ 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.

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, яка завантажить 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.

Автоматизація робочих процесів 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
- Створіть активну форму оцінювання, якщо потрібно призначити форму оцінювання за промовчанням як дію робочого процесу

Розташування сторінки

Управління додатками > QM > QM 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 вашому стані, щоб воно відповідало новому імені.
   - **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.

- **Вставити метадані** — дає змогу вставляти текст, указаний 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.
CSV	(Експорт даних таблиці в CSV) Експортуйте вибрані дані в 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 такою 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.
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.

Стан	Опис
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 екрана та	Опція для збереження <n> % випадкового голосу, відповідного 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 та зберігання за замовчуванням однакові (WebM Video - 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 кінця взаємодії (EOI) і щоденних, 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. Дивіться Автоматизація робочих процесів QM для повного списку 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 завершення взаємодії.

- 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 обчислює щоденні робочі процеси з використанням точного відсотка. 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 витягує картку зверху

колоди і зберігає або скидає контакт на основі цієї карти. Колода перетасовується, коли Webex WFO досягає кінця колоди. Модель перемішування колоди гарантує, що контакти не представлені надмірно або недостатньо представлені пропорційно відсотку контактів, для зберігання яких ви налаштували Webex WFO.

ВАЖЛИВО : Якщо оператор приймає менше 10 дзвінків на день, фактичний відсоток не гарантовано збігатиметься з відсотком, який ви налаштували для робочого процесу EOI.

Конфлікти робочих процесів QM

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 стежить за переможною дією та ігнорує дію, що програла.

Якщо:	То:
Існує робочий процес EOI Recycle Immediate та Daily Keep <n> % робочого процесу медіа.	Виконується робочий процес EOI Recycle Негайно.
Існує робочий процес EOI Recycle Immediate та Daily Recycle Immediate	Виконується робочий процес EOI Recycle Негайно.

Якщо:	То:
документального процесу.	
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). За замовчуванням максимальний час зберігання голосових записів і записів екрана становить два роки. Системний адміністратор може встановити інший максимальний час зберігання.

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 сховища 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 для встановлення політики збереження кореневих записів.)

Необхідні умови

- У вас є дозвіл на адміністрування QM

Розташування сторінки

Управління додатками > QM > QM > утриманні потоків контактів

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.
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 або подовження періоду зберігання не впливає на наявні записи викликів, які раніше регулювалися цією політикою. Нова коротша або довша довжина застосовується лише до дзвінків, які
> записуються після зміни.

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 свій екран і голосові записи після закінчення часу збереження екрана та голосу з тегами. Webex WFO видаляє метадані, пов'язані з викликом, у разі досягнення найдовшого часу зберігання з тегами.

Команди, призначені для робочого процесу, мають однаковий період зберігання. Після того, як Webex WFO призначає виклику період зберігання, цей період не змінюється, якщо команду переходить з одного робочого процесу в інший. Лише для дзвінків, записаних після переходу на новий робочий процес, використовується період збереження нового робочого процесу.

Пов'язані теми

- Автоматизація робочих процесів QM – призначайте контактам політики збереження за допомогою робочих процесів
- Налаштування глобальних параметрів QM — встановлення політики збереження для кореневих записів
- Видалення або оновлення кількох контактів одночасно: призначте нову політику збереження кільком контактам одночасно.

Налаштуйте поетапне завантаження

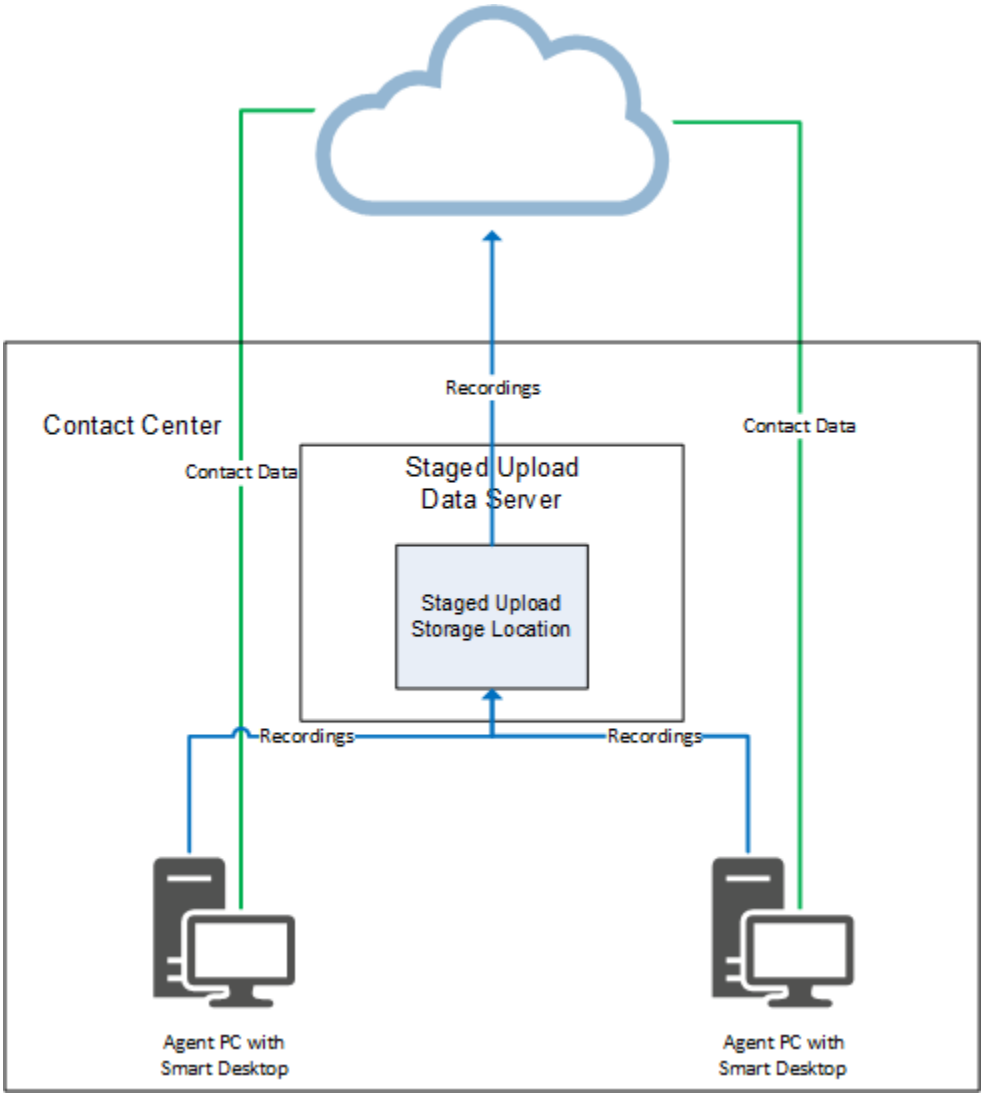
Записи можна переміщати з комп'ютерів агента в хмару трьома різними способами. Усі три методи вимагають подій робочого процесу QM і ПК-агентів із Smart Desktop.

- 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 поетапного завантаження, де записи зберігаються до виконання щоденної події щоденного робочого процесу QM (налаштована на кроці 4) і вивантаження їх у хмару.

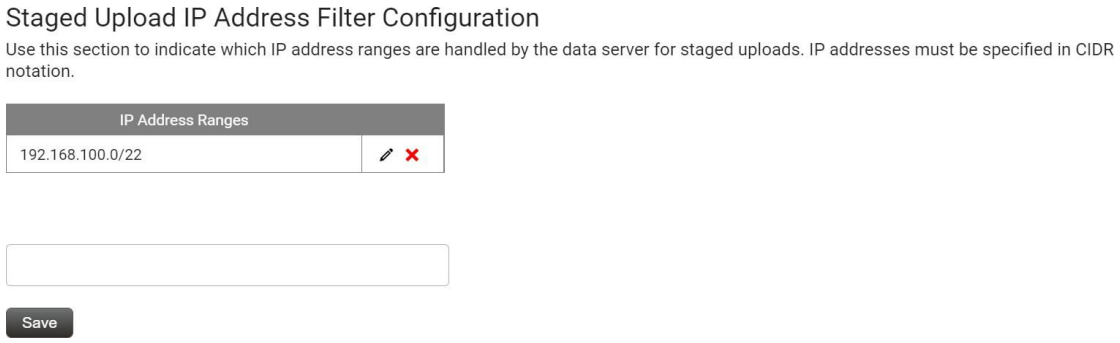
> ПРИМІТКА : Записи для будь-якого агента, не пов'язаного з сервером поетапного завантаження даних, будуть завантажені відповідно до першої події робочого процесу QM з відповідними умовами. Це може призвести до
> негайне завантаження в хмару або відкладене завантаження в хмару, коли записи залишаються 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

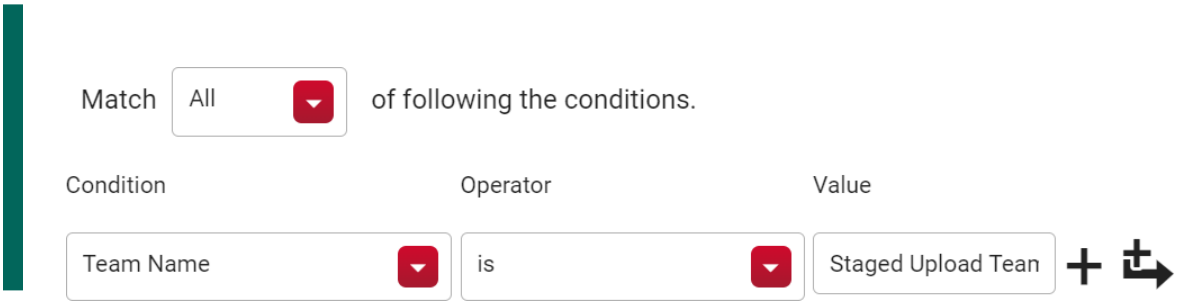
Крок 4: Налаштуйте правило робочого процесу щоденних подій для поетапного завантаження

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. Для отримання додаткових відомостей 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** .
7. **У розділі «Умови** » вкажіть критерії, які застосовуються до всіх записів, знятих на ПК всіх агентів, які використовуватимуть індексоване завантаження.

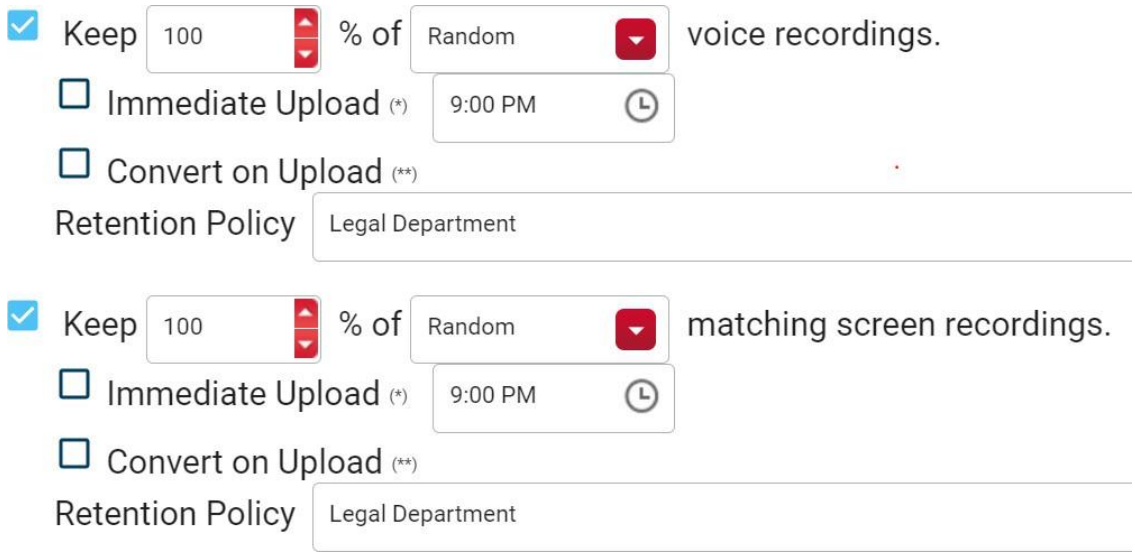
> ПРИКЛАД
> Всі агенти, які будуть використовувати поетапне завантаження, призначаються в команду поетапного завантаження. Стан виглядає так:



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 збігаються

вона. 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.
- Автоматизація робочих процесів 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 завчасно керувати тим, які контакти Webex WFO автоматично записує та які контакти він автоматично виключає для 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.

Необхідні умови

- У вас є дозвіл на адміністрування QM.

Розташування сторінки

Управління додатками > QM > QM потоками 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, що викликається. 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 форматі CSV.

ПРИМІТКА**Webex** Адміністратори WFO 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. Перегляньте розділ Пошук контактів.
2. (Необов'язково) Додавайте або видаляйте стовпці зі сторінки. Завантаження CSV містить інформацію лише зі стовпців, які відображаються на сторінці. Перегляньте розділ Настроювання стовпців на сторінці Взаємодії.
3. Клацніть піктограму **Параметри** списку.
4. Натисніть **Експортувати дані таблиці у формат CSV**. Файл завантажиться на ваш пристрій.

Пов'язані теми

- Настроювання стовпців на сторінці «Взаємодії»: інформація про стовпці, які можна включити в експорт.
- Пошук контактів: як знайти контакти з даними, які потрібно 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 WFO Webex контролює, наскільки 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 зберігання та видалення записів.
- 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 в даний момент не записує активний виклик, натискання **кнопки Стартовий екран** починає запис тільки 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 в даний момент записує активний виклик, натискання **кнопки Стартовий екран** нічого не робить з поточним записом, але запис тільки 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» має пріоритет над списком 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 в даний момент записує активний дзвінок, функції «Сегментувати і 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 вивантажує 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 облікових записів.

У хмарному розгортанні доступний метод шифрування RSA-2048 (з асиметричними ключами) і

AES-256 для медіафайлів, записаних Webex WFO.

Перегляд звітів про запис

Відомості про стандартні звіти QM та WFM, які постачаються з Webex WFO, а також інструкції щодо запуску стандартного звіту можна знайти в розділах стандартних звітів QM та стандартних звітів WFM.

> **ПРИМІТКА** : Ці стандартні звіти Webex WFO показують поточну команду агента, а не команду, до якої він належав 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.

Знайти контакти

Ви можете знайти контакти в межах вашої видимості за допомогою одного або кількох фільтрів. Наприклад, за допомогою фільтрів можна знайти всі контакти, які обробляла певна особа або записали в межах певного діапазону дат. Значок Фільтри (у верхньому лівому куті сторінки) показує кількість фільтрів, які ви зараз використовуєте.

Кожен фільтр має як мінімум один критерій. Наприклад, фільтр «Ім'я оцінювача» має два критерії: «Ім'я» та «Прізвище». Щоб з'явитися в результатах фільтра, контакт має відповідати всім критеріям кожного фільтра, який ви використовуєте. Доступні фільтри та їх критерії наведено в розділі Описи фільтрів.

Необхідні умови

- У вас є дозвіл на перегляд контактів.
- У вас є записи в межах вашої компетенції.
- Для роботи деяких фільтрів потрібні спеціальні дозволи. Дивіться Описи фільтрів для отримання додаткової інформації.
- Для деяких фільтрів потрібна аналітика Webex WFO. Дивіться Описи фільтрів для отримання додаткової інформації.

Розташування сторінки

Взаємодії

Процедури

Фільтр контактів

1. Натисніть значок **списку** фільтрів (у верхньому лівому куті сторінки). Відкриється панель «Фільтри», на якій відображатимуться останні використані фільтри або стандартний набір фільтрів.

   У таблиці нижче наведено набір фільтрів за замовчуванням. Щоб завантажити цей набір у будь-який час, натисніть « **Скинути**».

Фільтр	Критерії
Діапазон дат	Минулий місяць
Організація	Група: Всі Команда: Всі Агент: Усі (активні агенти)
Сфера пошуку	Всі оцінки

2. Натисніть **Додати фільтр**. Відкриється діалогове вікно «Вибрати фільтри».
3. Клацніть фільтр у **стовпці Доступно** , щоб додати його, або клацніть фільтр у **стовпці Вибране** , щоб видалити його.

   ПРИМІТКА Ви повинні включити принаймні один із таких обов'язкових фільтрів: Ідентифікатор контакту, Діапазон дат або Конкретна дата. Якщо ваш набір фільтрів включає лише один обов'язковий фільтр, ви не можете видалити його цей обов'язковий фільтр, якщо ви не додасте другий потрібний фільтр.

4. Натисніть **Оновити фільтри**. Діалогове вікно «Вибрати фільтри» закривається.
5. Натисніть на кожен фільтр і виберіть його критерії.
6. Натисніть **Застосувати**. Відображаються записи, які відповідають усім критеріям у наборі фільтрів. Знімок контактів фільтра (у верхньому правому куті сторінки) оновлюється середнім часом розмови (ATT) для відображуваних записів. ATT – це середній час, за який оператор обробив дзвінок. Час розмови починається, коли оператор відповідає на дзвінок, і закінчується, коли оператор відключає або переводить його, включаючи час утримання.

   ATT: 00:02:58

Збереження набору фільтрів

Група фільтрів і критеріїв, які використовуються разом, називається "набором фільтрів". Ви можете зберегти набір фільтрів і використати його пізніше.

1. Відфільтруйте контакти, щоб вибрати фільтри та критерії, які потрібно зберегти (докладніше див. у розділі Фільтр контактів).
2. Натисніть значок Зберегти . Відкриється діалогове вікно Зберегти набір фільтрів.
3. Введіть ім'я набору фільтрів у **полі «Назва** нового набору фільтрів».
4. Натисніть **Зберегти**. Діалогове вікно Зберегти набір фільтрів закривається, а ім'я з'являється в розкривному списку Набір фільтрів.

Використання збереженого набору фільтрів

1. Натисніть значок **списку** фільтрів (у верхньому лівому куті сторінки). Відкриється панель «Фільтри».
2. Виберіть набір фільтрів із **розкривного списку Набір** фільтрів. Фільтри і критерії для заданого відображення.
3. Натисніть **Застосувати**. Відображаються записи, які відповідають усім критеріям у наборі фільтрів.

Як змінити збережений набір фільтрів

1. Виберіть набір фільтрів із **розкривного списку Набір** фільтрів.
2. Відредагуйте набір фільтрів.
3. Натисніть **Застосувати**.
4. Натисніть значок **Зберегти** . Відкриється діалогове вікно Зберегти набір фільтрів.
5. Виберіть **Перезаписати набір** фільтрів. Назва набору фільтрів відображається в розкривному списку Існуючий набір фільтрів.
6. Натисніть **Зберегти**. Діалогове вікно Зберегти набір фільтрів закривається.

Як змінити формат дати

За замовчуванням Webex WFO відображає дати у форматі ММ/ДД/РРРР.

1. Натисніть на своє ім'я у верхньому правому куті сторінки.
2. Виберіть **Вибрати мову**. Відкриється **вікно Вибір мови** .
3. Виберіть одну з наведених нижче мов.

Щоб побачити дати в цьому	Виберіть одну з цих мов:
ММ/ДД/РРРР	Англійська
ДД/ММ/РРРР	англійська (Великобританія та Австралія)

Щоб побачити дати в цьому	Виберіть одну з цих мов:
	французька (Франція) Іспанська португальська (Португалія) Португальська (Бразилія) Італійська
РРРР-ММ-ДД	Шведська Французька (Канада)
DD.MM. РРРР	Фінська, Норвезька , Данська, Німецька, Польська
РРРР/ММ/ДД	Японська китайська (традиційна) китайська (спрощена)
ДД-ММ-РРРР	Нідерландська
YYYY.MM.DD	Корейська

4. Натисніть **Змінити мову**. Закриється **вікно «Вибір мови** ».
5. Оновіть сторінку. Формат дати змінюється залежно від вибраної мови.

Описи фільтрів

У наведеній нижче таблиці описано фільтри та їхні критерії.

ПРИМІТКА
Ви можете використовувати символи узагальнення в критеріях для кількох фільтрів. Поєднуйте символ узагальнення принаймні з однією літерою або цифрою.

- Символ узагальнення * представляє будь-яку кількість символів. Наприклад, якщо ви введете 612* як критерій для фільтра «Номер телефону», ви відфільтруєте всі номери телефонів, які починаються з 612, але містять будь-яку кількість символів після цього.
- В результаті? Символ узагальнення позначає один символ. Наприклад, якщо ви введете 612555???? Як критерій фільтра «Номер телефону» ви фільтруєте всі номери телефонів, які містять десять символів і починаються з 612555.

Фільтр	Опис
Затверджено	Фільтрує контакти за прізвищем людини, яка затвердила їхні оцінки. Можна використовувати символи узагальнення. Цей фільтр доступний, якщо у вас є дозвіл на перегляд деталей оцінювача.
Пов'язаний ідентифікатор контакту	Фільтрує контакти за пов'язаним ідентифікатором контакту. Можна використовувати символи узагальнення.
Калібровані	Фільтрує контакти за їх позначеним для калібрування станом. Виберіть один із наведених нижче критеріїв. ▪ Так: контакти позначено для калібрування. ▪ Ні: контакти не позначено для калібрування.
Зміст контактів	Фільтрує контакти на основі типів контенту, який вони містять. Виберіть один або кілька критеріїв. Цей фільтр показує всі контакти з вибраними типами вмісту, а не контакти, які мають лише ці типи вмісту. ПРИМІТКА Одним з критеріїв є транскрипція. Кількість дзвінків, які ви бачите за цим критерієм, може відрізнятися від кількості дзвінків на приладній дошці Analytics, яка використовує набір даних "Кількість транскрибованих викликів", із різних причин: ▪ Дані QM та дані аналітики оновлюються в різний час. ▪ QM позначає дзвінок за допомогою Has Transcription, якщо файл транскрипції

Філь	Опис
	для виклику завантажено, але Analytics позначає дзвінок як транскрибований після того, як дзвінок було проіндексовано. Індексація відбувається після завантаження файлу транскрипції, тому у звітах про транскрибовані виклики може відображатися більше число в QM, ніж в Analytics, якщо індексація ще не відбулася. ▪ QM та Analytics можуть мати різні політики зберігання.
Ідентифікатор контакту	Фільтрує контакти за їхнім унікальним ідентифікатором. Необхідно ввести точний ID контакту, який ви хочете знайти. Не можна використовувати символи узагальнення.
Тип контакту	Фільтрує контакти за типом контакту. Виберіть один із наведених нижче критеріїв. ▪ Дзвінок — контакт із записом виклику. ▪ Контакт без запису дзвінка, створений користувачем, натиснувши «Створити контакт» на сторінці «Взаємодії». ▪ Лише екран – контакт для запису екрана без запису дзвінків. ▪ Електронна пошта – контакт електронної пошти без запису дзвінків. Цей тип контакту з'являється, лише якщо у вашій організації використовуються функції керування якістю та аналітика. ▪ Текст: залежно від того, як ваша організація імпортує письмові контакти в Webex WFO, це може включати електронні листи, повідомлення чату або інші текстові контакти. ▪ Чат – письмовий контакт, який відбувся в програмі чату вашої організації. Це може бути за допомогою людини-агента або за допомогою чат-бота. ▪ SMS – письмовий контакт, отриманий у програмі обміну текстовими повідомленнями вашої організації.
Користувацькі дані	Фільтрує контакти, користувацькі метадані яких відповідають указаним критеріям. Доступні критерії залежать від типу користувацьких метаданих. Не можна використовувати символ узагальнення як перший або останній символ.
Дата оцінювання	Фільтрує контакти, які було оцінено в указаному діапазоні дат.

Філь	Опис
	Обидва критерії за замовчуванням відповідають поточній даті. Цей фільтр доступний, якщо ви

Філь	Опис
	мати дозвіл на перегляд деталей оцінювача. 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 обчислити 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 дзвінок, який було оцінено 24 березня 2022 року.
Діапазон дат	Фільтрує контакти, записані в межах попередньо визначеного діапазону дат. Виберіть один з критеріїв. За замовчуванням встановлено параметр «Минулий місяць». ПРИМІТКА**:** Цей фільтр завжди шукає контакти в часовому поясі джерела зйомки (наприклад, на сервері записів або ПК зі смарт-режимом Desktop), навіть якщо встановлено прапорець Відображати контакти в часовому поясі користувача (див. Налаштування глобальних параметрів QM). 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" в Analytics, з різних причин: ▪ Дані QM та дані аналітики оновлюються в різний час. ▪ QM та Analytics можуть мати різні політики зберігання.
Напрям	Фільтрує контакти за їх напрямком. Виберіть один з критеріїв.
Тривалість	Фільтрує контакти, тривалість яких більша, менша або дорівнює вказаній кількості секунд.
Електронна пошта	Фільтрує контакти електронної пошти за відправником, одержувачем або темою. Введіть значення одного або кількох критеріїв. Ці критерії не чутливі до регістру. Можна

Філь	Опис
	використовувати символи узагальнення.

Філь	Опис
	ПРИМІТКА Фільтр "Електронна пошта" доступний лише з інстальованою аналітикою.
Форма оцінювання	Фільтрує контакти за формою, за допомогою якої їх оцінювали.
Відповідь на оцінювання	Фільтрує контакти за реакцією оператора на оцінку. Виберіть один або кілька з наведених нижче критеріїв: ▪ Очікує відповіді — агент ще не відповів. ▪ Визнано — Агент визнав оцінку. ▪ Подав апеляцію — агент подав апеляцію на оцінку.
Ім'я оцінювача	Фільтрує контакти за прізвищем людини, яка їх оцінювала. Можна використовувати символи узагальнення. Цей фільтр доступний, якщо у вас є дозвіл на перегляд деталей оцінювача.
Зовнішні сторони	(Контакти чату та SMS) Фільтрує контакти за ідентифікатором, який використовувала особа, з якою взаємодіяв оператор. Зазвичай це адреса електронної пошти або номер телефону, але це залежить від чату або інструмента обміну повідомленнями, який використовується у вашій організації. Можна використовувати символи узагальнення.
Лінія	Фільтрує контакти за розширенням.
Організація	Фільтрує контакти за групою, командою або агентом, який їх обробляв. ПРИМІТКА Якщо ваша організація використовує подання QM замість налаштування області користувача на сторінці Користувачі, фільтр Організація працює таким чином для користувачів, яким призначено QM представлення, 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.
Номер телефону	Фільтрує розмови за номером телефону. Фільтр повертає будь-який контакт, номер виклику або номер якого збігається з введеним номером. Ви можете ввести наступне:

Філь	Опис
	▪ Конкретні цифри ▪ Діапазони чисел з використанням символів узагальнення ▪ Символ підстановки * для повернення всіх контактів з номером, що викликається, або номером, що викликається Цифри не можуть містити тире або дужки.
Оцінка прогнозної оцінки	Фільтрує контакти, чий прогнозований бал оцінювання більший, менший або дорівнює вказаному вами числу. Цей фільтр доступний, якщо у вас є дозвіл на перегляд аналітики. Перегляньте статтю Налаштування прогнозів, щоб дізнатися більше про прогнозування оцінювання.
Прогнозний показник лояльності мережі	Фільтрує контакти, прогнозований показник лояльності яких більший, менший або дорівнює вказаному вами числу. Цей фільтр доступний, якщо у вас є дозвіл на перегляд аналітики. Перегляньте статтю Налаштування прогнозів, щоб дізнатися більше про прогнозування оцінювання.
Прапори запису	Фільтрує контакти, які були позначені або позначені. Виберіть один або кілька критеріїв. Щоб дізнатися більше про тегування контактів, перегляньте статті Позначення тегами контакту та Позначення контактів для навчання або відділу кадрів. ПРИМІТКА Щоб переглянути всі контакти, позначені для навчання в організації, потрібен дозвіл на перегляд усіх контактів для навчання. ПРИМІТКА Щоб переглянути всі контакти, позначені для відділу кадрів у вашій організації, потрібен дозвіл на перегляд усіх контактів відділу кадрів.
Тип запису	Фільтрує контакти за типом запису.
Забити	Фільтрує контакти, оцінка яких більша, менша або дорівнює вказаному вами числу.
Сфера пошуку	Фільтрує контакти за сферою застосування. Виберіть один із наведених нижче критеріїв.

Філь	Опис
	▪ Усі оцінки: усі контакти в межах вашої компетенції. ▪ Мої оцінки: усі контакти, яким вам доручено оцінювати або оцінювання яких ви розпочали чи завершили. ▪ Мої очікують калібрування – контакти в межах видимості та позначені для калібрування. ▪ Кореневі виклики – кореневі аудіозаписи. Кореневі записи екрана недоступні на сторінці "Взаємодії". ПРИМІТКА Для перегляду кореневих записів потрібен дозвіл на перегляд кореневих записів. ▪ Контакти кошика – контакти в кошику.
Настроїв	Фільтрує контакти за їхнім рейтингом настроїв. Виберіть один з критеріїв. Цей фільтр доступний, якщо у вас є дозвіл на перегляд аналітики.
Конкретна дата	Фільтрує контакти, записані протягом певного діапазону дат. ПРИМІТКА**:** Цей фільтр завжди шукає контакти в часовому поясі джерела зйомки (наприклад, на сервері записів або ПК зі смарт-режимом Desktop), навіть якщо встановлено прапорець Відображати контакти в часовому поясі користувача (див. Налаштування глобальних параметрів QM).
Енергія мовлення	Фільтрує контакти за енергією мовлення, подією. ▪ Щоб відфільтрувати контакти за номером події, яку вони містять, виберіть «Замовчування подій», «Обговорення подій», «Призупинення подій» або «Утримання подій». ▪ Щоб відфільтрувати контакти, тривалість яких перевищує вказану кількість секунд, менша або дорівнює їй, виберіть «Тривалість тиші», «Тривалість розмови», «Тривалість паузи» або «Тривалість утримання». ПРИМІТКА**:** Критерії «Події тиші» та «Тривалість тиші» повертають лише контакти, які мають маркери подій тиші на панелі «Аудіо». Вони це роблять не повертати контакти, де звукозапис мовчить з інших причин (наприклад, через те, що клієнт перебуває на утриманні або через

Філь	Опис
	те, що відбулася подія паузи/відновлення).

Філь	Опис
	Докладнішу інформацію про події мовленнєвої енергії можна знайти в статтях Прослуховування аудіоконтакту та Про тишу та розмову про події.
Стан	Фільтрує контакти за станом їхньої форми оцінювання. Виберіть один або кілька критеріїв.
Назва опитування	Фільтрує контакти за іменем пов'язаного з ними опитування після дзвінка.
Результати опитування	Фільтрує контакти, чий показник опитування більший, менший або дорівнює вказаному вами числу.
Текстовий пошук	Фільтрує контакти на основі тексту в контакті. Текст може з'являтися в транскрипції дзвінка або в текстовому повідомленні, електронному листі, чаті чи SMS. Попередній перегляд результатів пошуку з'явиться у стовпці «Попередній перегляд тексту». Щоб переглядати результати пошуку зі стенограм, потрібен дозвіл на перетворення мовлення в текстову аналітику. За замовчуванням Webex WFO шукає слова та фрази, схожі на введені вами пошукові терміни. Щоб шукати лише точний текст пошукових термінів, виберіть **Точна відповідність**. Параметр «Точна відповідність» замінює будь-яку мову, вибрану в **розкривному списку «Мова»,** і знаходить результати для всіх мов. **ПРИКЛАД:** Ви вводите менеджер *слів* у поле «Текстовий пошук» і не вибираєте «Точна відповідність». Webex WFO знаходить контакти, серед яких *manager* , а також включають такі слова, як *managed*, *managers*, *management* і так далі. Ви вибираєте Точна відповідність. Webex WFO знаходить лише контакти, до складу *яких входить диспетчер*. Крім простого текстового пошуку, ви можете виконувати більш складні пошуки, написавши запити. Щоб дізнатися більше про те, як писати пошукові запити, перегляньте статтю Як працює синтаксис текстового пошуку. ПРИМІТКА : Фільтр текстового пошуку доступний лише для хмарних розгортань.
Часовий діапазон	Фільтрує контакти, які були захоплені протягом зазначеного проміжку часу, незалежно від дати. Якщо час початку перевищує

Філь	Опис
	час завершення, фільтр

Філь	Опис
	Застосовується до контактів понад опівночі. ПРИМІТКА: Цей фільтр завжди шукає контакти в часовому поясі джерела зйомки (наприклад, на сервері записів або ПК зі смарт-режимом Desktop), навіть якщо встановлено прапорець Відображати контакти в часовому поясі користувача (див. Налаштування глобальних параметрів QM).
Часовий пояс	Фільтрує контакти за часовим поясом джерела захоплення. ПРИМІТКА: Цей фільтр завжди шукає контакти в часовому поясі джерела зйомки (наприклад, на сервері записів або ПК зі смарт-режимом Desktop), навіть якщо встановлено прапорець Відображати контакти в часовому поясі користувача (див. Налаштування глобальних параметрів QM).

Розміщуючи розмову з клієнтом для оцінки, враховуйте наступну інформацію:

- Агент має бути пов'язаний із командою, якщо ви хочете, щоб контакти агента були записані.
- Агент, який на даний момент не є членом команди, може шукати та відтворювати власні записи з оцінками (і всі записи тренувань). Клітинка в стовпці «Команда», пов'язана з вибраним обговоренням клієнтів, відображається порожньою.
- Якщо цей параметр налаштовано, користувач може шукати, відтворювати та оцінювати контакти для агента, який наразі не входить до команди чи групи. Якщо агент не належить до команди або групи, клітинка в стовпці «Команда або група», пов'язана з вибраним записом клієнта, відображається порожньою.
- Якщо цей параметр налаштовано, користувач може шукати, відтворювати та оцінювати контакти для агента, який належить до команди під наглядом цього користувача, якщо команда не належить до групи. Команда повинна бути пов'язана з групою для цілей управління якістю.

Пов'язані теми

- Відтворити контакти
- Видалення або відновлення контакту
- Налаштуйте стовпці на сторінці «Взаємодії»

Філь	Опис
▪ Масовий експорт контактів	

- Експорт метаданих контакту
- Створити контакт

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.

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

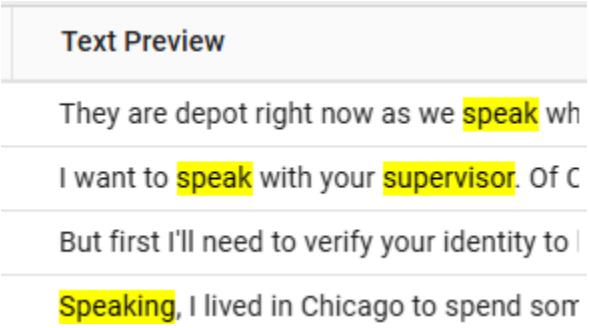
> ПРИКЛАД керівника

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.

Text Preview
I want to speak with you you know what just cancel my subscription to kr
Know you just cancel my subscription seriously cancel my subscription...

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.

Text Preview
I want to speak with you you know what just cancel my subscription to k
Know you just cancel my subscription seriously cancel my subscription.
I want to speak with your supervisor. Of course, it's necessary....I want tc

Пошук за допомогою символьного символу узагальнення

ПРИКЛАД TE?т

Символ узагальнення зі знаком питання (?) шукає заміну одного символу. Цей пошук знаходить звернення зі словами «намет», «тест» і «текст».

Text Preview
actually when Adrian was introduced that was two a standing ovation because we were all in a heated tent...
don't want if you can and they do that as well that's kinda like when you get the play, offs, but I'll tested...But
Okay, well that staving top names you lots of calls lot of texting name is on that subject....The waiver it said
Droid 540 tested....Detroit 540 times that that has no clue what they're doing without Aaron Rogers on a fee,

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, а 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.

Text Preview
I want to speak with you you know what just cancel my subscription to
Hi, I'm calling to renew my subscription. I'm actually thinking about upg

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.

Text Preview
There's government troops renew attemp
So in other words, even have canceled wl
Just use this on the Mesa to cancel....Wit

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 знайти слова або фрази в межах певної кількості Слова. Без пробілів перед або після цього оператора. І Логіка застосовується до всіх слів в лапках близького пошуку.	"Говоріть керівник"~2	Слова «говорити» і "Керівник" шукаються в межах два слова один одного, з «говорити» перед «керівником». Об'єкт Цифра 2 вказує на максимум Кількість слів, які можуть з'явитися між "говорити" і «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.

Оператор	Визначення	Приклад запиту	Пояснення запиту
!	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 поєднувати цей оператор з позитивним пошуком, де розташовані конкретні терміни або фрази. Супровідне слово, яке ви вводите, стає основним словом, і виявляються інші варіанти цього слова.	(оновити АБО продовжити)!безкоштовно Добрий день!» дзвінок подяки"~2	Пошук знаходить контакти, у яких десь у контакті є слова «оновити» або «продовжити» без слова «безкоштовно». У другому прикладі показаний пошук слова «привіт» без появи слів «дякую» та «дзвінок» у двох словах одне від одного.
()	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)	TE? T знаходить ТЕСТ і ТЕКСТ
* (кілька символів)	ТЕСТ* знаходить ТЕСТИ, ТЕСТУВАЛЬНИК, ТЕСТУВАННЯ та ТЕСТ

ВАЖЛИВО : Символи узагальнення можуть дати вам несподівані результати, якщо ви помістите 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	Ідентифікатор агента в
ACD. Ім'я	Ім'я агента. ПРИМІТКА Якщо поля «Ім'я», «Прізвище», «Група» та «Команда» є такими порожній, запис є кореневим викликом. Кореневий виклик – 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. Це значення з'являється, 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,

Оцінювання (продовження)

Назва стовпця	Опис
	Також може знадобитися виконати пошук у записах за попередній або наступний день, залежно від часового поясу. Щоб обчислити 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 дзвінок, 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 обчислити 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. Це значення з'являється, 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 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 захоплення (наприклад, сервера записів або ПК з інтелектуальним робочим столом). Якщо на сторінці глобальних налаштувань QM встановлено прапорець Відображати контакти в часовому поясі користувача, Webex WFO відображатиме цей час у часовому поясі відображення користувача. Дивіться розділ Налаштування глобальних параметрів QM.
Часовий пояс	Часовий пояс для полів дати й часу. За замовчуванням Webex WFO використовує часовий пояс джерела захоплення (наприклад, сервера записів або ПК з інтелектуальним робочим столом). Якщо на сторінці глобальних налаштувань QM встановлено прапорець Відображати контакти в часовому поясі користувача, Webex WFO використовує часовий пояс відображення користувача. Дивіться розділ Налаштування глобальних параметрів QM.

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 було записано, але записано

Контакт (продовження)	Опис
	Видалені. ▪ Файл недійсний: файл запису недійсний і не може бути відтворений. ▪ 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 API елементів керування записом для призупинення, відновлення або перезапуску

Контакт (продовження)	Опис
	запису, тривалість запису менша, ніж фактична тривалість дзвінка. Наприклад, якщо запис призупинено на одну хвилину, тривалість запису на одну хвилину менша за тривалість виклику. ▪ 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, отриманий у програмі 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 завершен	ня взаємодії, пов'язаного з цим контактом (див. Автоматизація робочих процесів QM).

Контакт (продовження)

Опис

Контакт (продовження)	Опис
Зовнішні сторони	(Тільки контакти для чату та SMS) Електронна пошта, номер телефону або інший ідентифікатор особи, яка взаємодіяла з оператором.
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 Interaction Summary, вікно містить зведення контакту.
Причина	Причина розмови була записана. Ця причина задається в правилі запису (див. Автоматизація робочих процесів QM).
Тип запису	Тип запису, пов'язаний з цим пристроєм.
Політика зберігання	Політика, яка визначає, як довго Webex WFO зберігатиме цей контакт (див. Управління 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.

Контакт (продовження)	Опис
	▪ 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	(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.
% 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:XX:CC.
Тривалість паузи AVG	Середній час паузи в ГГ:XX:CC.
AVG Тиша	Середня тривалість подій тиші в ГГ:XX:CC.
Розмова AVG	Середнє значення розмови за певний проміжок часу в ГГ:XX:CC.
Проводьте заходи	Кількість виявлених подій утримання.
Максимальна тривалість утримання	Тривалість події з найдовшим утриманням у ГГ:XX:CC.
Максимальна тривалість паузи	Тривалість події найдовшої паузи в ГГ:XX:CC.
МАКС Тиша	Тривалість найдовшої події мовчання в ГГ:XX:CC.
Розмова MAX	Тривалість найдовшої події talk over у ГГ:XX:CC.
Тривалість утримання MIN	Тривалість події найкоротшого утримання в ГГ:XX:CC.
Тривалість паузи MIN	Тривалість події найкоротшої паузи в ГГ:XX:CC.
MIH Тиша	Тривалість найкоротшої події мовчання в ГГ:XX:CC.
Мін Бесіда Over	Тривалість найкоротшої розмови над подією в ГГ:XX:CC.
Призупинення подій	Кількість виявлених подій паузи.

Поля мовлення (продовження)

Назва стовпця	Опис
Події тиші	Кількість виявлених подій тиші.
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. Webex WFO базує цю прогнозовану оцінку на даних аналітики (зокрема атрибутах дзвінків і агентів, зверненнях до мови 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.

Нетипові метадані

Назва стовпця	Опис
Змінний текст	Користувацькі метадані, доступні в Webex WFO, залежать від конфігурації вашого ACD і сторінки диспетчера метаданих. Ви можете редагувати значення в користувацьких полях метаданих. Перегляньте розділ Редагування користувацьких метаданих ,

Запис та оцінка контактів | Знайти пов'язаних із контактом.

Пов'язані теми

- Як працюють root-дзвінки та звірка
- Автоматизація робочих процесів QM
- Налаштування глобальних параметрів QM
- Редагування користувацьких метаданих, пов'язаних із контактом
- Як видалити або оновити кілька контактів одночасно

Видалення або відновлення контакту

У цьому розділі пояснюється, як видалити або відновити записані контакти.

Необхідні умови

- У вас є роль і область видимості, які дозволяють переглядати записи.
- У вас є дозволи на перегляд, кошик і видалення контакту.

Розташування сторінки

Взаємодії

Процедури

Як видалити контакт

Ця процедура переміщує контакт до кошика. Ви можете видалити один контакт за раз.

1. Виберіть контакт, клацнувши його прапорець у лівій частині сторінки «Взаємодії».
2. Натисніть **Видалити** (у верхньому правому куті сторінки). Відкриється діалогове вікно підтвердження.
3. Натисніть **Видалити**. Діалогове вікно підтвердження закривається.

Відновлення контакту

Ця процедура переміщує контакт із кошика назад на сторінку «Взаємодія». Ви можете відновлювати один контакт за раз.

1. Натисніть **Список** фільтрів (у верхньому лівому куті сторінки). Відкриється **панель «Фільтри** ».
2. Якщо фільтр «Область пошуку **» відсутній на панелі, натисніть** «Додати фільтр **».** Відкриється **вікно Вибрати фільтри** . (Якщо в списку є область пошуку, перейдіть до кроку 5.)
3. **У стовпці Доступні** натисніть Область пошуку.
4. Натисніть **Оновити фільтри**. Вікно **«Вибрати фільтри** » закривається.
5. Натисніть **«Область** пошуку» та виберіть **«Кошик контактів** » із випадаючого списку.
6. Натисніть **Застосувати**. Контакти на дисплеї «Кошик».
7. Виберіть контакт, натиснувши на його прапорець у лівій частині сторінки.
8. Натисніть **Відновити** (у верхньому правому куті сторінки).

Остаточне видалення контакту

Ви можете назавжди видалити один контакт за раз.

ВАЖЛИВО : Ви не можете відновити остаточно видалений контакт.

1. Знайдіть контакт у кошику (див. кроки 1–6 у розділі Відновлення контакту , щоб дізнатися, як отримати доступ до кошика).
2. Виберіть контакт, натиснувши на його прапорець у лівій частині сторінки.
3. Натисніть **Видалити** назавжди (у верхньому правому куті сторінки). Відкриється діалогове вікно підтвердження.
4. Натисніть **Видалити**. Діалогове вікно закривається.

Пов'язані теми

- Пошук контактів: дізнайтеся більше про фільтрацію контактів.
- Автоматизація робочих процесів QM: дізнайтеся, як автоматично надсилати записи до кошика, а не переміщувати їх вручну.

Відтворити контакти

Необхідні умови

- У вас є дозвіл на перегляд контактів.
- Деякі панелі медіаплеєра вимагають додаткових дозволів, даних або функцій Webex WFO. Щоб дізнатися більше, перегляньте теми, перелічені в розділі «Пов'язані теми» нижче.

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

ПРИМІТКА
Якщо ви спробуєте відкрити контакт, який зберігається в Amazon Glacier, відкриється вікно з проханням відновити медіафайли, необхідні для відтворення запису.

- Щоб отримати контакт, натисніть « **Відновити**».
- Щоб закрити вікно без відновлення контакту, натисніть кнопку **ОК**.

Процедури

Відтворення контакту

Натисніть **Відтворити**.

Відтворювати контакт швидше або повільніше

Виберіть швидкість у розкривному списку «Швидкість відтворення».

Збільшення масштабу контакту

Клацніть піктограму «Збільшити», щоб побачити більше деталей на панелях «Аудіо», «Настрій», «Фразові хіти» та «Робочий стіл».

Натисніть значок «Зменшити», щоб повернутися до початкового рівня деталізації.

Перегляд пов'язаних контактів

Натисніть значки «Далі» та «Назад», щоб перейти до контактів, пов'язаних із відкритим на даний момент.

Зменшіть медіаплеєр

Клацніть піктограму компактного вигляду, щоб зменшити розмір медіапрогравача та відкрити сторінку взаємодії.

Клацніть піктограму «Повний вигляд», щоб повернутися до повнорозмірного медіапрогравача.

Перегляд інформації про оператора, який обробляв контакт

Натисніть **Картка** профілю.

У цій картці перераховані ролі, група, команда, карти навичок агента, а також наступна статистика:

- Net Reputation Score — число, яке кількісно визначає, наскільки позитивно чи негативно оператор вплинув на ваш контакт-центр за останні 30 днів. Оцінки варіюються від 1,00 до −1,00, де 1,00 є найбільш позитивним, а −1,00 – найбільш негативним. Webex WFO обчислює цей показник за такою формулою:

  (A ÷ C) − (B ÷ C) = чистий репутаційний показник

  Де

  A = кількість контактів оператора за останні 30 днів з позитивною оцінкою настроїв
  B = кількість контактів оператора за останні 30 днів з негативною оцінкою настроїв
  C = Кількість контактів оператора за останні 30 днів з будь-якою оцінкою настроїв: позитивною, негативною або нейтральною

- Average Predictive NPS — середній прогнозний показник лояльності агента (NPS) за останні 30 днів. Webex WFO обчислює це середнє значення за такою формулою:

  A ÷ B = середній прогнозний NPS

  Де

  A = Загальна сума всіх прогнозних оцінок NPS, наданих контактам оператора за останні 30 днів
  B = кількість контактів оператора за останні 30 днів з прогнозною оцінкою NPS

- Заповнені контакти клієнтів: скільки контактів оператор обробив за останні 30 днів.

  ПРИМІТКА : Це число може не збігатися з кількістю контактів, які ви бачите для агента на сторінці «Взаємодія». До нього входять контакти, які не були завантажені, були перероблені або
  видалені тощо, які не відображаються на сторінці Взаємодії.

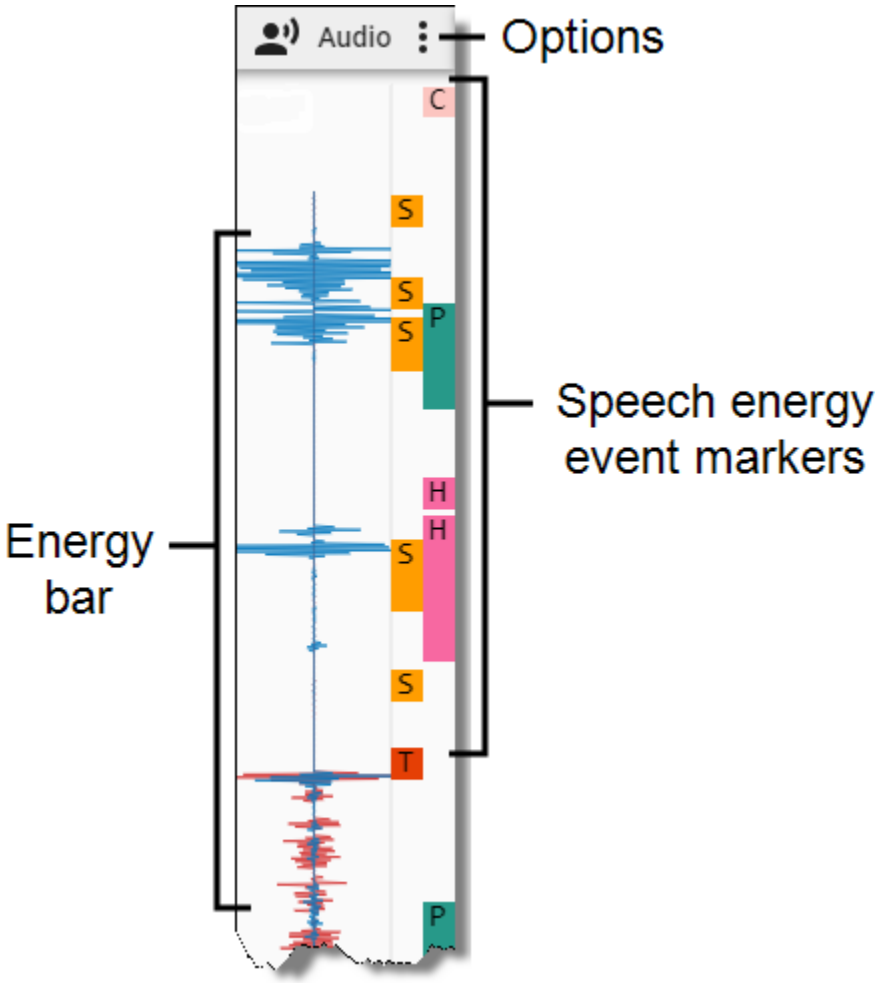
Для показників Net Reputation Score та Average Predictive NPS потрібен дозвіл View Analytics Data for Contacts та розширені функції аналітики. Зіставлення навичок з'являються, якщо агент пов'язаний принаймні з одним відображенням навичок.

Пов'язані теми

- Прослуховування аудіоконтакту
- Перегляд знімка екрана контакту
- Перехід вперед і назад у записі
- Перегляд дій оператора для контакту
- Перегляд даних, пов'язаних із контактом
- Як прочитати контакт електронної пошти
- Читання текстового контакту
- Читати резюме контакту
- Читати транскрипцію аудіозапису
- Як переглянути аналітику фраз для контакту
- Як переглянути настрій контакту
- Позначте контакти для навчання або HR
- -

Прослуховування аудіоконтакту

Панель «Аудіо» в медіаплеєрі візуалізує аудіозапис.



Необхідні умови

- Ваша організація має ліцензії QM, CR і 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 місця, де Webex WFO виявляє значні звукові події, наприклад, коли агент 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.

Піктограма	Тип	Опис
P	Пауза	Запис було призупинено, оскільки агент виконав щось, що наказало Webex WFO зупинити запис (див. Визначення веб-сайтів і програм для відстеження за допомогою Analytics).
S	Тиша	Ні оператор, ні клієнт не говорили (див. Про мовчання і розмови про події). ПРИМІТКА Короткі фонові шуми можуть відображатися як звукова енергія, але Webex WFO все одно враховує цю тишу.
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

- Відтворити контакти
- Про мовчання та розмови про події: дізнайтеся більше про те, як Webex WFO визначає тишу та розмову.
- Визначте веб-сайти та програми, які потрібно відстежувати за допомогою Analytics: укажіть дії агента, які повідомляють Webex WFO призупинити та відновити записування.
- Налаштування глобальних параметрів QM — встановлення, скільки часу має відбутися мовчання або розмова, щоб Webex WFO позначив 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 розмови про події під час виклику. 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 автомобіля 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 і звуком двигуна автомобіля.

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 параметри» можна встановити мінімальну тривалість тиші або розмови, яка вважатиметься подією. Для кожної події Webex WFO зберігає тип (тиша або розмова), тривалість події в мілісекундах і початок події як зсув 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

Необхідні ліцензії: QM, Webex Потрібні дозволи на

доступ до WFO: 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.

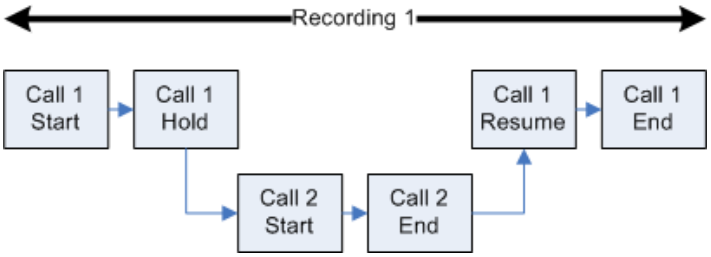
Приклади сценаріїв контактів

У наступних розділах описано, як оператори обробляють два дзвінки одночасно, сліпі переадресації викликів і конференц-дзвінки.

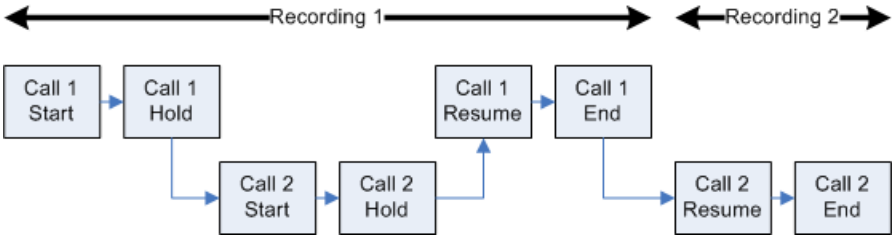
Записи дзвінків у дужках і чергуванні

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 вкладки «Пов'язані контакти» на панелі медіаплеєра можна відтворити будь-який сегмент дзвінка між моментом його надходження до контакт-центру та 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

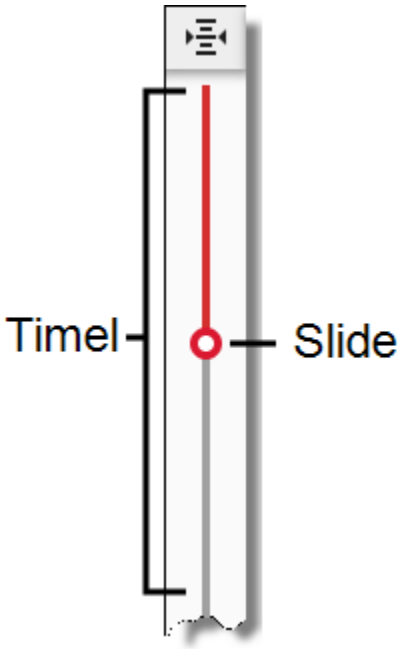
контакту: дзвінок, тільки екран

Зміст контакту: Має голос, Має екран

Необхідні ліцензії: CR, QM, Webex Дозволи на

доступ WFO: перегляд контактів

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 контакт-центром Cisco Webex.

Тип контакту: Дзвінок, Тільки екран

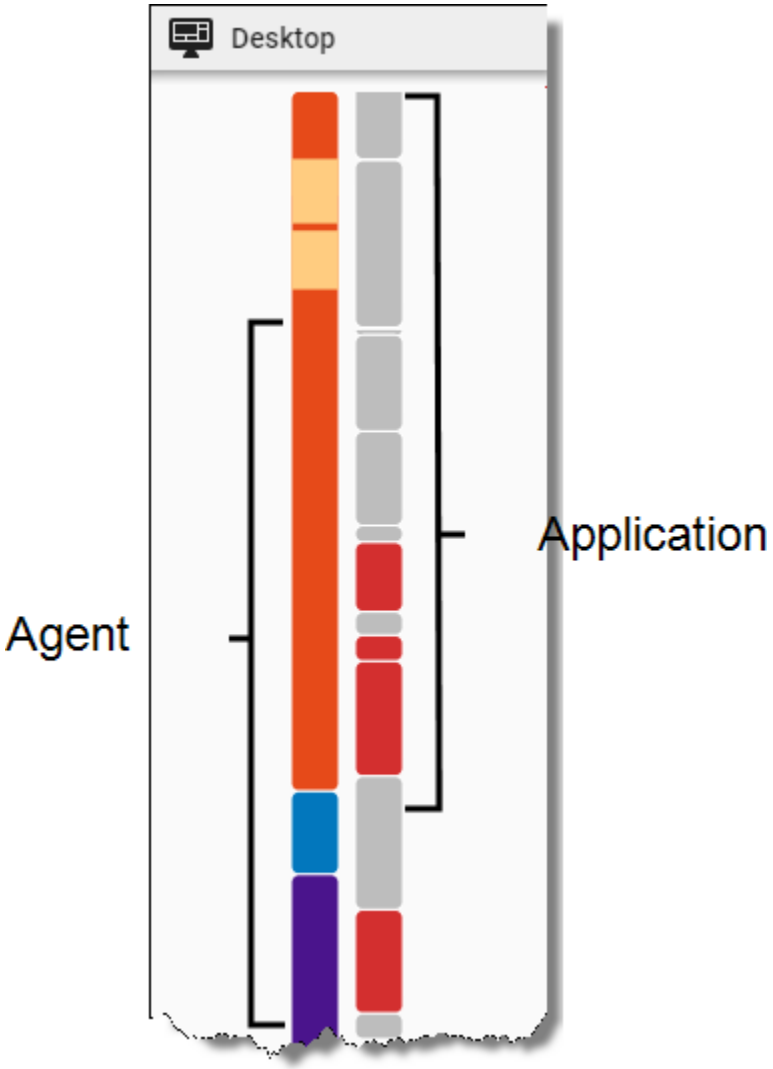
Вміст контакту: Має голосовий

зв'язок, Потрібні ліцензії на екран:

Доступ Webex WFO

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 поставив клієнта на паузу.
	Робота за дзвінком	Агент був відключений від замовника, але виконував роботу, пов'язану з контактом.
	Подія	Агент запустив подію на робочому столі. Події для настільних комп'ютерів – це моменти, коли Webex WFO втручається в запис, коли агент виконує заздалегідь визначене завдання в програмі або на веб-сайті. Наприклад, адміністратор може налаштувати Webex WFO на призупинення запису, коли агент натискає певне поле (див. Настроювання подій елемента робочого стола).

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 контакту та вмісту, 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

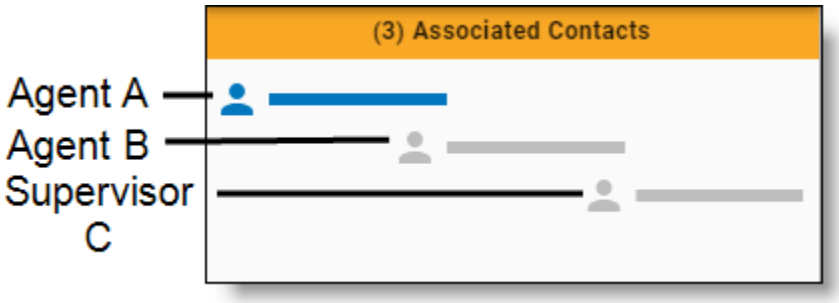
Взаємодії > подвійним клацанням контакту > панелі «Подробиці»

Пов'язані контакти

Коли кілька агентів обробляють один і той самий дзвінок клієнта (наприклад, коли один оператор переводить дзвінок на іншого), Webex WFO створює окремий контакт для кожного залученого агента та 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 передає клієнта агенту Б, а агент Б передає клієнта супервайзеру В. 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 «Далі» в медіаплеєрі (див. Відтворення контактів).

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	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 у вашій організації використовується підтримувана інтеграція 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

Контактні	Опис
	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 API керування записом для призупинення, відновлення або перезапуску запису, тривалість запису буде меншою, ніж фактична тривалість виклику. 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 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».

Контактні	Опис
	▪ Лише екран – контакт для запису екрана без запису дзвінків. ▪ SMS – письмовий контакт, отриманий у 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 контакти для чату та 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.
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.

Контактні	Опис
	▪ 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 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

Контактні дані	Опис
	задній. ▪ Файл повторно використано: відеофайл позначено як такий, що підлягає видаленню, але його можна відновити.

Організація

Контактні дані	Опис
Ідентифікатор агента ACD	ID агента в 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

Контактні дані	Опис
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.

Контактні	Опис
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 21.09.2019 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. ▪ 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:

Контактні дані	Опис
	▪ 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	Кількість виявлених подій
обговорення.	
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 аналітичних даних: 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

- Знайти контакти
- Відтворити контакти

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: доступ QM, CR, Webex WFO. 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, доступ до Webex WFO. Для аналізу настроїв потрібна текстова

аналітика. Потрібні дозволи: перегляд контактів

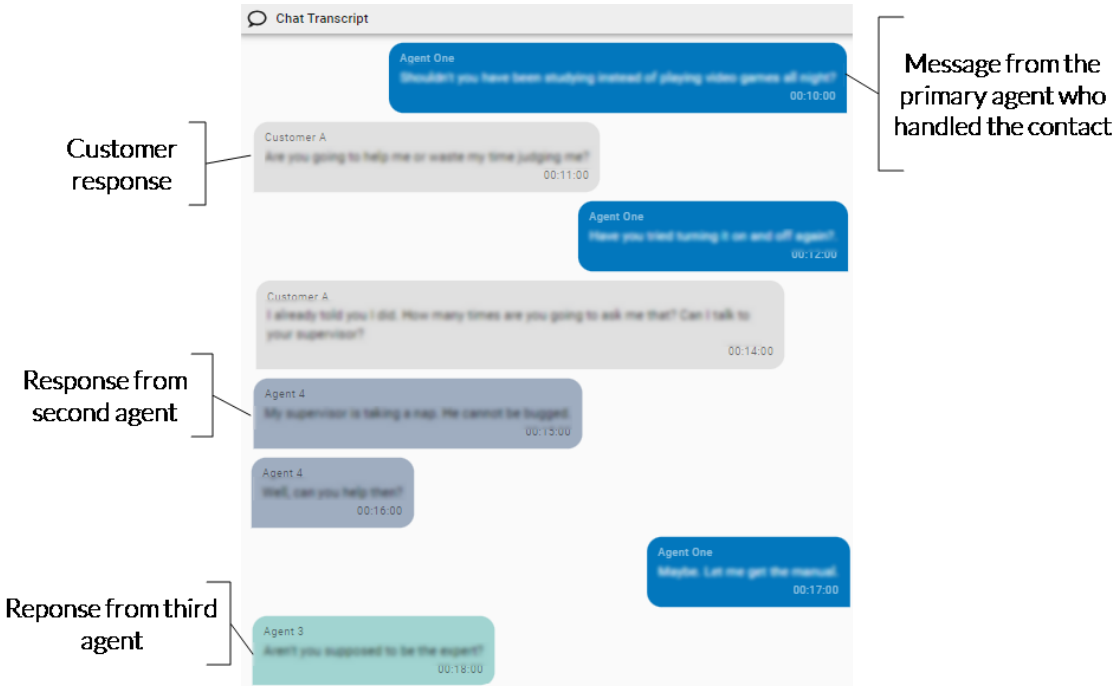
Контакти, що відображаються на цій панелі, мають текстовий тип контакту. Звернення до фраз із завдань текстової аналітики виділяються жовтим кольором.

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 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

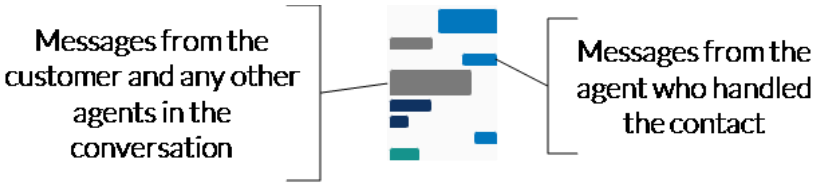
1. Натисніть значок параметрів у верхньому правому куті панелі.
2. Виберіть **Друк**. Відкриється вікно друку у вашому браузері. Звідси ви також можете зберегти розмову у форматі PDF.

Пов'язані теми

- Знайти контакти
- 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 імпортує контакти чату в Webex WFO за допомогою підтримуваної інтеграції, а не через API імпорту загального тексту.
- У вас є дозвіл на перегляд контактів.

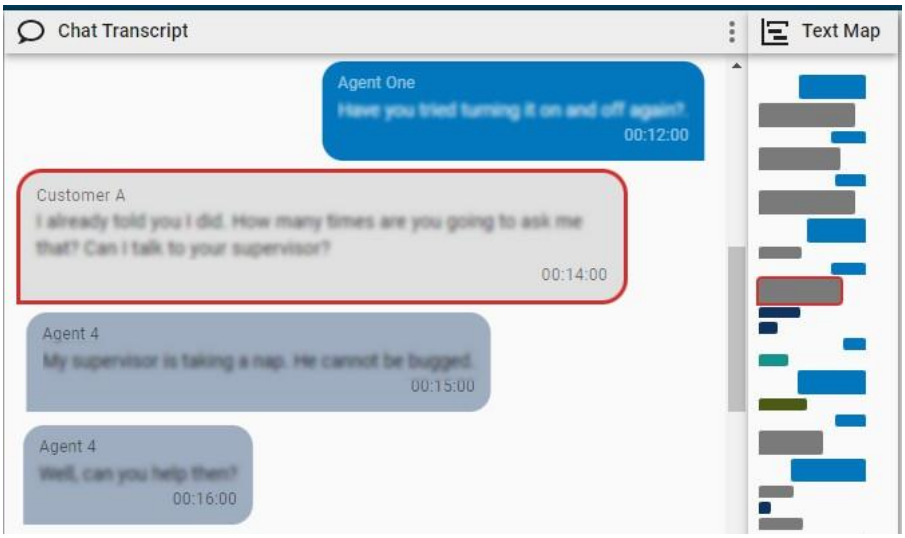
Розташування сторінки

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

- Знайти контакти
- Як прочитати контакт чату

Читати резюме контакту

Панель «Статистика даних» у медіапрогравачі підсумовує дзвінки зі 150 слів або менше.

Необхідні умови

- Ваша організація має ліцензію Analytics Essentials або Analytics Enterprise.
- Адміністратор створив поточне завдання перетворення мовлення в текст Analytics з увімкненим підсумком взаємодії зі штучним інтелектом (див. розділ Створення завдань аналітики).
- У вас є дозволи на перегляд контактів і перетворення мовлення в текст.

- У вас є записи в межах вашої компетенції.
- Контакт має розшифровку.

Розташування сторінки

Отримати доступ до підсумку взаємодії можна двома способами:

- Взаємодії > подвійним клацанням контакту > панелі «Статистика даних»
- Взаємодії > стовпці «Попередній перегляд взаємодії» > представленні даних

Процедури

Копіювання підсумку

- Натисніть значок **«К вати »**.

Пов'язані теми

- Відтворити контакти
- Читати транскрипцію аудіозапису
- Створення завдань аналітики: створюйте поточні завдання з увімкненим підсумком взаємодії зі штучним інтелектом.

Читати транскрипцію аудіозапису

На панелі транскрипції можна переглянути транскрипцію аудіозапису. Тип

контакту: Дзвінок

Зміст контакту: має транскрипцію

Потрібні ліцензії: Webex WFO Access, Analytics Essentials або Analytics Enterprise

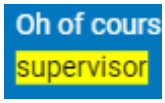
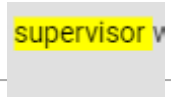
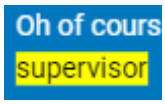
Потрібні дозволи: перегляд контактів, перегляд аналітики перетворення мовлення в

текст

Панель відображає цю транскрипцію у вигляді текстових бульбашок. Під час відтворення запису 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 інстальовано функції Cisco Analytics, текстові бульбашки також містять піктограми, які представляють будь-які пов'язані оцінки негативних або позитивних настроїв.

Пов'язані теми

- Створення завдань 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

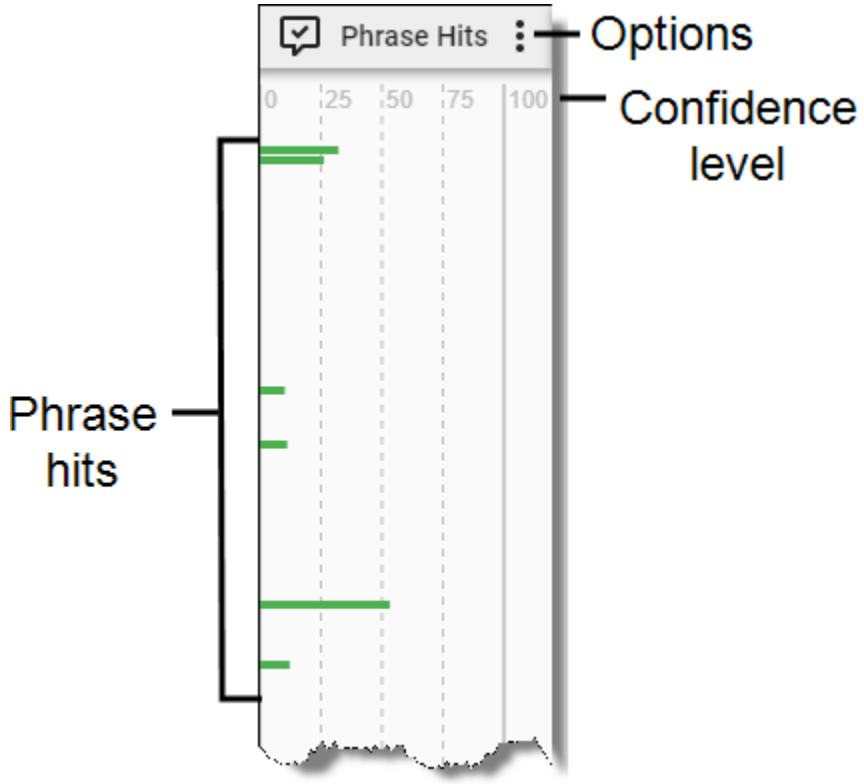
Зміст контакту: має транскрипцію

Потрібні ліцензії: Analytics або Webex Потрібні дозволи на

доступ WFO: перегляд контактів, перегляд голосової

аналітики

Webex WFO призначає рівень достовірності кожному зверненню до фрази. Цей рівень впевненості показує за шкалою від 0 до 100, наскільки певним завданням Webex є точно визначена фраза. 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 медіапрогравача, у кожному зверненні до фрази відображатиметься слово або фраза, виявлені WFO Webex.

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 звернень до фрази. 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
- Створення завдань аналітики: налаштуйте Webex WFO для аналізу контактів на наявність фразових звернень

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 дзвінків англійською мовою, електронних листів і 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 до 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. Піктограма текстової бульбашки

Колір	Опис
	Деталі Висловлювання має негативну оцінку настроїв. Піктограма текстової 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
- Створення завдань аналітики: 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

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 систему керування якістю Cisco.
- 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 записами

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 новій вкладці.
3. Відтворюйте та оцінюйте контакт за потреби та закривайте вкладку.
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
> від цілі, Webex WFO призначає вам інший 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 рецензування, оцінювання та калібрування — інструкції для адміністраторів щодо створення цілі контакту.

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.

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

- Знайти контакти: знайдіть позначені контакти пізніше за допомогою фільтра «Прапори запису».
- Відтворити контакти
- 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 взаємодій. 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. Керування 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, як-от 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 звук 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 статтю 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 зберігання даних для QM та Analytics – встановлюйте періоди зберігання контактів із тегами та без тегів у вашій організації.
- Автоматизуйте робочі процеси QM: створюйте правила для Webex WFO для автоматичного керування 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 спрямовує браузер одержувача до розділу «Взаємодія» після автентифікації одержувача на сторінці входу в 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, який розміщує 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 медіапрогравача 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 контактів і, якщо застосовно, дані Analytics із транскрипцією.

ПРИМІТКА : Адміністратор Webex WFO визначає метадані, які можна експортувати. У формат CSV зберігаються лише метадані, які можна експортувати.

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. Пошук контактів).

   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** , а потім виберіть пункт **Масовий експорт** контактів.
3. Перейдіть на вкладку **Новий експорт** .
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 медіа— виберіть формат файлу, у якому Webex WFO експортує аудіо- та відеофайли.

   - **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 Analytics— виберіть формат файлу, у який ви хочете експортувати дані транскрипції Analytics: JSON або XML. Якщо ви виберете Немає , Webex WFO не експортуватиме 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 кілька днів тижня, а потім виберіть час у ті дні, коли Webex WFO експортуватиме контакти.

   Щомісяця — виберіть день місяця, а потім виберіть час у цей день, коли Webex WFO експортуватиме контакти.

6. Натисніть **Створити**.

Коли ви створюєте запланований масовий експорт контактів, Webex WFO зберігає експорт. Щоб відредагувати експорт, перейдіть на вкладку **«Експорт** збереженого контакту» 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. Пошук контактів).

   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** , а потім виберіть пункт **Масовий експорт** контактів.
3. Перейдіть на вкладку **Новий експорт** .
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 медіа— виберіть формат файлу, у якому Webex WFO експортує аудіо- та відеофайли.

   - **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 Analytics— виберіть формат файлу, у який ви хочете експортувати дані транскрипції Analytics: JSON або XML. Якщо ви виберете Немає , Webex WFO не

експортуватиме 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 вибрати тип 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
ліміти, будь ласка, зверніться до Cisco Professional Services або Cisco Support Services.

Дані, що містяться у файлі масового експорту CSV

У наведеній нижче таблиці описано поля даних, включені у файл масового експорту 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.

Пол	Тип	Макс Довжи	Опис
			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.
Забити	Ціле число	64	Оцінка виставляється контакту.
Причина	Рядок	64	Причина розмови була записана. З цієї причини встановлюється в правилі запису.
Тип запису	Рядок	64	Тип запису, пов'язаний з цим пристроєм. Дійсний Значення: ▪ Запис AACC MLS ▪ Запис пакетів Acme ▪ Запис аудіокодів ▪ Запис AWS Connect ▪ Запис у форматі BroadSoft ▪ Запис у форматі CUBE ▪ Запис кінцевих точок ▪ Сповіщення про подію ▪ П'ять записів 9 VCC

Пол	Тип	Макс Довжина	Опис
			▪ Запис Genesys ▪ Запис в офіс по IP ▪ Запис MediaSense ▪ Запис кількох реєстрацій ▪ Запис із мережі ▪ Немає ▪ Примирення ▪ Запис реєстратора RTP ▪ Запис Серенова ▪ Одноетапний запис конференції ▪ 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 буде скасовано, включно з часом дзвінка та подовженим екранним часом (за наявності) у форматі ГГ:ХХ:СС. Тривалість дзвінка надходить від служби сигналізації. Це поле застосовується тільки до дзвінків. Тривалість виклику, що відображається в таблиці «Контакти» та медіапрогравачі, може відрізнятися через різницю в «тривалості події» (час між подіями) і «тривалість запису» (тривалість у фактичному записаному файлі). У цих сценаріях тривалість дзвінка буде різною: ▪ Коли ви використовуєте API елементів керування записом для призупинення,

Пол	Тип	Макс Довжи	Опис
			Відновіть або перезапустіть запис, тривалість запису буде меншою, ніж фактична тривалість виклику. Наприклад, якщо запис перезапускається через одну хвилину після початку 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. 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

Поле	Тип	Максимальна довжина	Опис
			▪ 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 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.

Пол	Тип	Макс Довжи	Опис
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.
% Тиша	Значення десяткового дробу	3	Відсоток дзвінка, проведеного в стані тиші (під час якого ні абонент, ні оператор не розмовляють). Формат – .99.
Розмова MAX	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.
Розмова AVG	Тривалість	8	Середня тривалість розмови про події в контакті. Формат – ГГ:ХХ:СС.
Загальна тривалість розмови	Тривалість	8	Загальна тривалість всіх подій у контакті. Формат – ГГ:ХХ:СС.
Обговорення подій	Ціле число	64	Кількість обговорень подій у контакті.
% Обговорення	Значення десяткового дробу	3	Відсоток дзвінка, який закінчується. Формат – .99.

Поле	Тип	Макс Довжина	Опис
Проводьте заходи	Ціле число	—	Кількість виявлених подій утримання.
Тривалість утримання MIN	Тривалість	—	Тривалість події найкоротшого утримання. Формат = ГГ:XX:CC.
Максимальна тривалість утримання	Тривалість	—	Тривалість події найтривалішого утримання. Формат = ГГ:XX:CC.
Загальна тривалість утримання	Тривалість	—	Загальна тривалість часу утримання. Формат = ГГ:XX:CC.
Тривалість утримання AVG	Тривалість	—	Середній час утримання в ГГ:XX:CC.
% Утримання	Значення десяткового дробу	—	Відсоток виклику, проведеного в стані утримання.
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 базує 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	Значення десятково	—	Індекс лояльності для контактної особи, наданий

	го дробу		
Забити		**Макс**	Абонента.
Пол	**Тип**	**Довжи**	**Опис**
Прогностична мережа	Значення десятково го дробу	3	Прогнозований рахунок контакту без мережевого промоутера
Оцінка промоутера			забити. Webex WFO базує цю прогнозовану оцінку на

Поле	Тип	Максимальна довжина	Опис
			Аналітичні дані та попередні оцінки мережевих промоутерів. Webex WFO використовує наведені нижче фрагменти аналітики дані: атрибути дзвінків, атрибути оператора, робочий стіл програми, активність на робочому столі, голосові хіти та дзвінки метадані. Формат – .99.
Настроїв Забити	Рядок	—	Оцінка настроїв контакту: позитивна, негативна або Нейтральні.
Оцінка опитування	Значення десяткового дробу	3	Якщо контактна особа має пов'язане опитування, надає оцінка опитування, виражена у відсотках у десятковому дробі форма.
Назва опитування	Рядок	255	Якщо контактна особа має пов'язане опитування, надає Назва опитування.
Ідентифікатор агента ACD	Рядок	256	ACD ID для 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.
- Пошук контактів: дізнайтеся, як створити та зберегти набір фільтрів.
- Відстежувати експорт запланованих масових контактів: переглядайте статус експорту.

Оцініть контакти

Управління формами оцінювання

Оцінювачі використовують форми оцінки для оцінки контактів агентів з клієнтами, щоб переконатися, що агенти ефективно спілкуються та дотримуються політики компанії.

Необхідні умови

- У вас є дозвіл на використання форм оцінювання.
- Для кожної форми у вас є план розділів, питання в кожному розділі та всі можливі відповіді на кожне питання.
- Якщо ви формуєте вагу вручну, ви знаєте, яку вагу кожен розділ вносить у загальну оцінку і скільки балів коштує кожне питання.

Розташування сторінки

Управління > QM > QM конфігурацією додатків > менеджером оціночних форм

Процедури

Форми оцінювання складаються з трьох основних компонентів: розділи, питання всередині розділів і варіанти відповідей на кожне питання.

ПРАКТИЧНА ПОРАДА Частіше натискайте **«Зберегти чернетку** ». Попередній перегляд форми оновлюється щоразу, коли ви натискаєте
Збережіть чернетку.

Крок 1: Створіть форму оцінювання (обов'язково)

Щоб заповнити форму, дотримуйтесь цих кроків, а потім перейдіть до Кроку 2: Створення розділів (обов'язково), Кроку 3: Створення питань (обов'язково) та Кроку 4: Створення відповідей на запитання (обов'язково).

1. Натисніть **Нова форма**.
2. Введіть назву форми в **поле Ім'я** .
3. Введіть опис у **полі Опис** .
4. (Необов'язково) Щоб вимагати схвалення для завершених оцінок, виберіть **«Потрібне** затвердження». Щоб не вимагати схвалення, тримайте цю коробку чистою.

5. Виберіть варіант відповіді на оцінювання.
   - Відсутність реакції агента на оцінки, що набрані бали: агенти не можуть відповідати на оцінки.
   - Дозволити агенту визнавати оцінки: агенти можуть вказати, що вони отримали свої оцінки.
   - Дозволити агенту визнавати та подавати апеляцію на оцінки: агенти можуть попросити повторно оцінити оцінку, якщо вони не згодні з оцінкою.
6. Загальна оцінка агента відноситься до однієї з трьох категорій: «Відповідає очікуванням», «Перевершує очікування» або «Потребує вдосконалення». Щоб налаштувати граничні бали між цими категоріями (необов'язково), клацніть і перетягніть повзунки в **розділі «Діапазони діапазонів балів** ».
7. Виберіть тип форми.
   - Відсоток — оцінка оцінюється на основі відсотка. Розділи та запитання мають зважену вагу (0–100%), а підсумкова оцінка – у відсотках.

     ПРИКЛАД Агент правильно оцінює чотири з п'яти запитань, і питання мають однакову вагу. Підсумкова оцінка агента – 80%.
   - Бали — оцінка оцінюється за бальною системою. Секції не обтяжені; Натомість кількість балів, яких варта секція, визначає її вагу.
8. (Необов'язково, лише відсотковий бал) Щоб вручну виконати зважування та значення питання, виберіть **«Ручне зважування**». Щоб Webex WFO автоматично обчислював вагу, пропустіть цей крок.

Крок 2: Створення розділів (обов'язково)

Розділи являють собою групи питань. Наприклад, форма оцінювання може мати розділи під назвами «Привітання», «Безпека», «Роздільна здатність» і «Закриття». Форма може мати кілька розділів або лише один. Щоб дізнатися більше про створення ефективних розділів, перегляньте статтю Поради щодо форм оцінювання.

1. Натисніть **Додати розділ.**
2. Введіть назву першого розділу в **поле Заголовок** розділу.
3. (Лише ручне зважування) Введіть, наскільки цей розділ впливає на загальний бал форми в **полі Вага розділу %** . Ваги для всіх секцій повинні складати 100%.
4. Повторюйте кроки 1–3, доки не закінчите додавати розділи.
5. (Необов'язково, лише ручне зважування) Щоб надати всім секціям однакову вагу, натисніть « **Балансувати вагу** секції».

Крок 3: Створіть запитання (обов'язково)

1. Натисніть **Додати запитання**.
2. Введіть текст запитання в **поле «Нове запитання** ».
3. (Необов'язково, лише ручне зважування) Введіть, наскільки це запитання впливає на загальний бал розділу в **полі «%вага** питання». Вагові коефіцієнти для всіх питань у цьому розділі мають становити 100%.
4. (Необов'язково) Введіть опис запитання в **полі Опис** . Оцінювачі бачать цей опис, оскільки використовують форму для оцінювання контактів.
5. Повторюйте кроки 1–4, доки не закінчите додавати запитання до всіх розділів.
6. (Необов'язково, лише ручне зважування) Щоб надати всім питанням у розділі однакову вагу, натисніть Баланс **Вага питання**.

Крок 4: Створіть відповіді на запитання (обов'язково)

На цьому етапі ви створюєте параметри, з яких оцінювачі можуть вибирати під час відповідей на запитання у формах оцінювання. Додати можливі відповіді до питань можна двома способами: додаючи кожну відповідь вручну або вибираючи заздалегідь визначену групу відповідей.

Варіант 1: Додайте відповіді вручну

1. Натисніть **Додати відповідь**.
2. Введіть текст відповіді в **поле «Варіант 1: Нова відповідь** ».
3. (Необов'язково) Щоб створити варіант відповіді «Не застосовується», виберіть « **Н/Д**». Варіанти відповідей, що не застосовуються, не мають відсоткового або бального значення та не впливають на загальну оцінку розділу чи форми.
4. (Необов'язково) Щоб зробити відповідь ключовим показником ефективності (KPI), виберіть **KPI** .

   ПРИМІТКА Якщо форма містить кілька відповідей KPI, потрібно встановити пріоритет для кожного з варіантів. Див.
   Пріоритезація відповідей KPI (обов'язково для форм із кількома варіантами відповідей KPI).

5. Введіть значення у відсотках або балах для варіанту відповіді в полі «Відсоток **»** або **«Бали** ».

   ПРИМІТКА У відсоткових формах відсоток 100 дає агенту повну оцінку за його роботу, пов'язану з цим питанням. Відсоток 0 не дає агенту кредиту. У відсотковому співвідношенні від 1 до 99
   надає агенту частковий кредит.

6. Повторюйте кроки 1–5, доки не закінчите додавати відповіді.
7. (Необов'язково) Щоб змінити відповідь на запитання за замовчуванням, виберіть відповідь із **відповіді за замовчуванням**

випадаючий список.

ПРИМІТКА**:** Усі запитання мають відповіді за замовчуванням. Оцінювачі можуть відповідати на всі запитання у формі зі своїми стандартними відповідями під час оцінювання контакту.

Варіант 2: Додавання відповідей із групи відповідей

Група відповідей – це заздалегідь визначений набір варіантів відповідей.

- Виберіть групу з **розкривного списку Додати групу** відповідей.

Крок 5: Опублікуйте форму оцінювання (обов'язково)

ВАЖЛИВО : Публікуйте форму лише після того, як ви повністю завершите її створення. Не можна редагувати опубліковану форму.

- Натисніть **Опублікувати**. Форма публікується відразу і доступна для оцінювачів.

Створення нової групи відповідей

Створені вами групи відповідей можуть бачити інші користувачі, які створюють форми оцінювання. Webex WFO має п'ять груп відповідей за замовчуванням:

- Створити нову групу відповідей — дві пусті відповіді з можливістю додати нові.
- Єдина відповідь за замовчуванням — одна порожня відповідь із можливістю додати більше.
- Відповідь за замовчуванням «Так/Ні» — відповіді «Так» і «Ні».
- За замовчуванням Як діяв агент?—Відповіді: Перевершує очікування, Виправдовує очікування та Потребує вдосконалення.
- Шкала (1–5) Запитання — відповіді дозволяють агентам заробити частковий кредит. Ви можете налаштувати масштаб, щоб використовувати більше або менше рівнів.

1. Виберіть **«Створити нову групу** відповідей» у **розкривному списку «Додати групу** відповідей». Ви також можете вибрати існуючу групу відповідей і відредагувати її.
2. Напишіть і налаштуйте варіанти відповідей за потреби.
3. Натисніть значок дискети
4. Введіть назву нової групи відповідей у **поле Назва** групи відповідей.
5. Натисніть **Зберегти**.

Пріоритезація відповідей KPI (обов'язково для форм із кількома варіантами відповідей KPI)

Якщо форма містить кілька варіантів відповідей KPI, їх потрібно ранжувати за пріоритетом. Відповідь з найвищим пріоритетом, яку вибирає оцінювач, стає підсумковою оцінкою агента.

ПРИКЛАД Форма має два варіанти відповідей KPI: помаранчевий і жовтий. Помаранчевий колір знаходиться вище в списку пріоритетів KPI, ніж жовтий, але оцінювач не вибирає помаранчевий під час оцінювання контакту.

Однак оцінювач вибирає жовтий колір. Остаточна оцінка агента за цей контакт стає відсотком або значенням бала, присвоєним Жовтому.

1. Прокрутіть униз до розділу **«Пріоритет** KPI» внизу сторінки.
2. Натискайте стрілки, щоб переміщати запитання вгору або вниз у списку пріоритетів.

Як перемістити розділ

- Натискайте стрілки поруч із заголовком розділу.

Переміщення питання в межах розділу

- Натискайте стрілки поруч із заголовком запитання.

Як перемістити запитання в інший розділ

1. Натисніть три крапки поруч із заголовком запитання.
2. Виберіть **Перемістити до [назва розділу]**.

Як видалити розділ

1. Натисніть три крапки поруч із заголовком розділу.
2. Натисніть **Видалити розділ**.
3. Натисніть **Підтвердити**.

Як видалити запитання

1. Натисніть три крапки поруч із заголовком запитання.
2. Виберіть **Видалити запитання**.
3. Натисніть **Підтвердити**.

Редагування форми оцінювання

ВАЖЛИВО : Опубліковані форми не можна редагувати. Якщо вам потрібно відредагувати опубліковану форму, клонуйте її та відредагуйте клон. Дивіться розділ Клонування форми оцінювання.

1. У списку форм натисніть **Редагувати форму** (значок олівця).
2. Відредагуйте форму за потреби.

Клонування форми оцінювання

Якщо потрібно створити нову форму оцінювання, схожу на існуючу, клонувати форму набагато простіше, ніж створювати форму з нуля.

1. У списку форм виберіть **пункт Клонувати форму** (значок прямокутника).
2. Введіть ім'я клону в поле.
3. Натисніть **Зберегти**.

Архівування форми оцінювання

Ви можете архівувати опубліковані форми. Архівні форми не можуть бути використані для майбутніх оцінок.

1. У списку форм виберіть пункт **Форма** архіву (піктограма вікна файлу).
2. Натисніть Так .

Видалення форми оцінювання

Ви можете видаляти форми, які можна редагувати. Якщо форму опубліковано, її не можна видалити.

Щоб деактивувати опубліковану форму, перегляньте статтю Архівування форми оцінювання.

1. У списку форм натисніть **Видалити форму** (значок кошика).
2. Натисніть Так .

Форми оцінювання фільтрів

1. У списку форм натисніть **Фільтри** (значок послідовності, верхній лівий кут сторінки). Відкриється **панель «Фільтри »**.
2. Натисніть **Додати фільтр**. Відкриється **діалогове вікно «Вибрати фільтри »**.
3. Клацніть фільтр у **стовпці Доступно** , щоб додати його, або клацніть фільтр у **стовпці Вибране** , щоб видалити його.
4. Натисніть **Оновити фільтри**. Діалогове **вікно «Вибрати фільтри »** закривається.
5. Натисніть на кожен фільтр і виберіть його критерії.
6. Натисніть **Застосувати**. Відображаються форми оцінювання, які відповідають усім критеріям у наборі фільтрів.

ПРИМІТКА Щоб очистити всі фільтри та відобразити всі форми, натисніть кнопку **Скинути**.

Описи фільтрів

У таблиці нижче описано фільтри та їх критерії.

Фільтр	Опис
Створено в	Особа, яка створила форму.
Дата створення	Коли форма була створена.
Назва форми	Назва бланка.
Останнє оновлення	Коли форму було востаннє відредаговано.
Останнє оновлення	Особа, яка нещодавно редагувала форму.
Статус	Стан форми: Можна редагувати, Архівовано

або Опубліковано.

Експорт оціночних форм у форматі CSV файлу

Щоб працювати з формами оцінювання в автономному режимі, можна експортувати файл CSV форми оцінювання, додати або відредагувати форми та імпортувати файл.

1. У списку форм натисніть три крапки у верхній частині сторінки.
2. Виберіть **Експорт**. Файл CSV, що містить інформацію про всі завантажені форми оцінювання на ваш пристрій.

Імпорт форми оцінювання

1. У списку форм натисніть три крапки у верхній частині сторінки.
2. Виберіть **Імпортувати**.
3. Виберіть файл для імпорту. Імпортовані форми з'являться у списку.

Імпортований файл повинен мати всі стовпці в таблиці нижче, в порядку зліва направо. Спочатку експортуйте оціночні форми у форматі CSV, відредагуйте експортований файл та імпортуйте його.

> ВАЖЛИВИЙ
> Якщо ви додаєте нову форму оцінювання за допомогою імпорту CSV, усі поля, які містять ідентифікатори (formId, sectionId, questionId і answerId), мають дорівнювати 0 (нулю). Webex WFO автоматично додає ці ідентифікатори під час імпорту форми.
>
> Якщо ви редагуєте наявну форму, не змінюйте ідентифікатори.

Стовпець	Опис
formId	Ідентифікатор форми оцінювання. Це цифра.

Стовпець	Опис
formName	Назва форми оцінювання.
formDescription	Текст, в якому описується форма оцінювання.
formStatus	▪ Активна — форма опублікована: вона доступна для оцінювання та не може бути відредагована. ▪ Можна редагувати: форму можна редагувати. ▪ Неактивна – форма архівована: її не можна використовувати для оцінок.
formApprovalRequired	▪ ПРАВДА — Оцінки, заповнені за допомогою цієї форми, повинні бути схвалені. ▪ БРЕХНЯ — схвалення не потрібне.
formScoreType	▪ Відсоток — оцінка оцінюється на основі відсотка. ▪ Бали — оцінка оцінюється за бальною системою.
formResponseType	▪ Визнайте — агенти можуть вказати, що вони отримали свої Оцінки. ▪ Апеляція: агенти можуть попросити повторно оцінити оцінку, якщо вони не згодні з оцінкою. ▪ Немає – агенти не можуть реагувати на оцінки.
formBandBreakOne	Найнижчий бал за "відповідає очікуванням."
formBandBreakTwo	Найвищий бал за «відповідає очікуванням». ручне
зважування зважування.	▪ БРЕХНЯ — у формі не використовується ручне ▪ ПРАВДА — У формі використовується ручне зважування.
ідентифікатор розділу	Ідентифікатор розділу. Це цифра.
sectionName	Назва розділу.
секціяЗамовити	Число, яке визначає порядок появи розділу. Розділи спочатку впорядковуються за найменшим номером.

Стовпець	Опис
Вага секції	Вага, що присвоюється секції від 0 до 100.
Ідентифікатор питання	Ідентифікатор питання. Це цифра.
Текст питання	Текст до запитання. Опис
питання	Опис до питання.
Замовити питання	Число, яке визначає порядок появи запитання. Питання спочатку впорядковуються за найменшим номером.
Вага питання	Вага, що присвоюється питанню від 0 до
100. answerId	Ідентифікатор відповіді. Це цифра.
answerType	▪ Накопичувальний — бали за цей параметр підсумовуються для отримання остаточного балу, за умови, що не вибрано жодного варіанту KPI. ▪ KPI: якщо оцінювач вибирає цей параметр, підсумкова оцінка форми змінюється на це значення. ▪ Не застосовується: цей параметр не має значення у відсотках або балах і не впливає на загальну оцінку розділу чи форми.
answerLabel	▪ У—Так. ▪ Н—Ні. ▪ Н/Д — не застосовується. ▪ <текст> — індивідуальна відповідь.
answerIsDefault	▪ БРЕХНЯ — ця відповідь не є відповіддю за замовчуванням на запитання. ▪ ПРАВДА — Ця відповідь є відповіддю за замовчуванням на запитання.
answerOrder	Число, яке визначає порядок появи відповіді. Відповіді спочатку впорядковуються за найменшим числом.
Бали відповіді	Кількість балів, що присвоюються відповіді.

Пов'язані теми

- Поради для форм оцінювання: детальна інформація про те, як працюють форми оцінювання, і рекомендації щодо створення ефективних оцінок.
- Налаштування KPI: настроювання цілей KPI та призначення їх групам і командам.

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 послідовних оціночних вимірювань. 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**, напишіть запитання, які стосуються типу даних, які Webex WFO отримує та аналізує. Дивіться розділ Налаштування прогнозів для отримання додаткової інформації.

ПРИКЛАД: За допомогою QM вимірюється тривалість тиші в кожному контакті. У формі оцінки запитується: «Чи надав агент оперативну увагу клієнту?».

ПРИКЛАД: У вас є категорія фрази 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 виставляєте 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. На вкладці кожного розділу відображається вага розділу. 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 обчислення зваженого балу для одного запитання на основі відсотка:

(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 розглядає оцінку 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

Відповіс ти	Зароблені бали (вага питання 25%)	Зароблені бали (вага питання 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

Питання	Вага	Тип	Забити	Зважена оцінка
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 наведеному нижче 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
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 показник із 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 рецензування, оцінювання та калібрування

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.

Необхідні умови

- Ваша організація використовує систему керування якістю Cisco
- Для деяких критеріїв контакту потрібна аналітика Cisco (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

Керування програмами > QM > QM потоками контактів > адміністрування цілей 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 **розкривному списку Класифікатор** виберіть перший критерій для Webex WFO, який слід використовувати під час вибору 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 електронною поштою, чатом 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 жодних 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 – інформація про цілі контакту з точки зору оцінювача.

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 цих користувачів (див. Контакти доступу , призначені вам).

> 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 лише користувачів, які мають дозволи на виконання вказаного 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».**

Оцінка контакту

Оцінювачі використовують панель оцінювання в медіаплеєрі, щоб оцінювати роботу агентів, які працюють з контактами. Відповіді на запитання у формі оцінювання формують бал за роботу агента над одним контактом. Можна оцінювати контакти будь-якого типу і з будь-яким типом контенту (голосовий, екранний, текстовий і так далі). Статистика продуктивності у звітах QM, Data Explorer та Insights базується на цих оцінках.

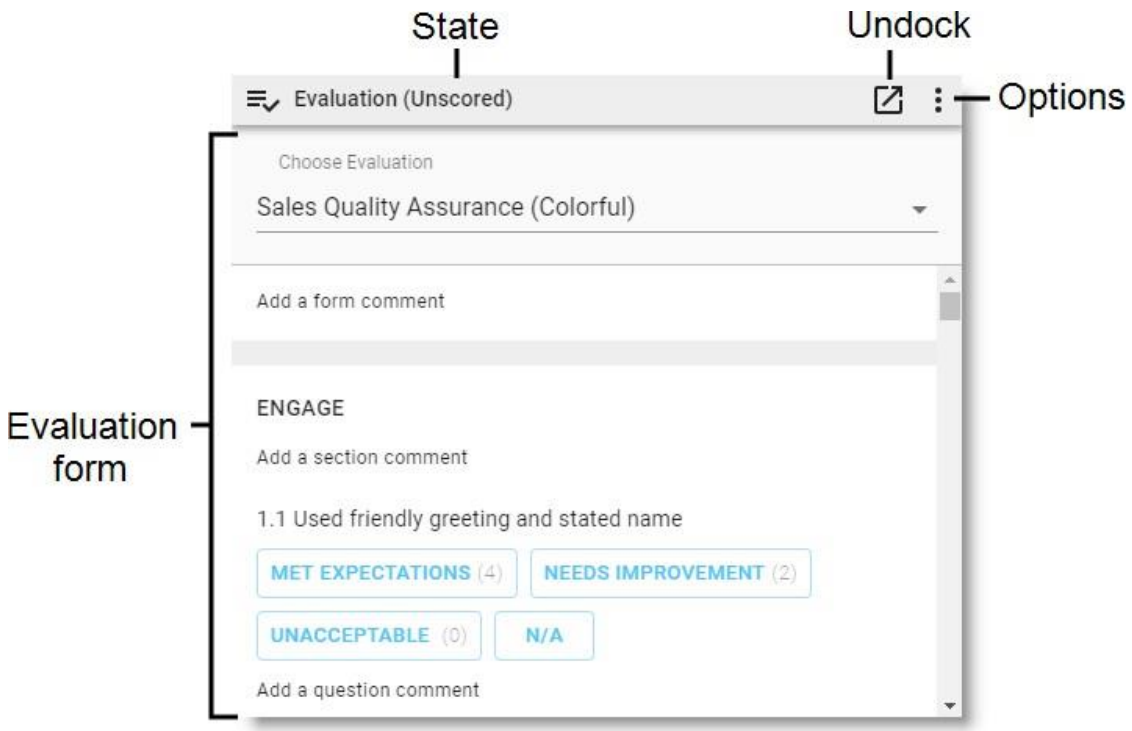
Необхідні умови

- Ваша організація має ліцензії QM та Webex WFO Access.
- Ваша організація створила та опублікувала форми оцінювання (див. Керування формами оцінювання).
- Ваша роль і обсяг дозволяють переглядати записи.
- У вас є дозвіл на перегляд оцінок (надає доступ лише до заповнених форм оцінювання лише для перегляду).
- У вас є дозвіл на оцінку контактів.
- Для виконання деяких дій потрібні додаткові дозволи. Дивіться розділ «Процедури » нижче для отримання додаткової інформації.

Розташування сторінки

Доступ до панелі оцінювання можна отримати двома способами:

- Взаємодії > подвійним клацанням контакту > панелі оцінювання
- Черга контактів > Двічі клацніть контакт > панелі «Оцінка»



Процедури

Перегляд оцінювання у великому вікні

- Натисніть значок відкріплення. Щоб повернути форму на колишнє місце, натисніть значок повторної док-станції або закрийте вікно.

ПРИМІТКА**:** Ви не можете відстикувати форми, якщо ви використовуєте блокувальник спливаючих елементів. Щоб відкріпити форми, вимкніть блокувальник спливаючих елементів.

Як оцінити контакт вручну

1. **На вкладці Ручне оцінювання** виберіть форму оцінювання з **розкривного списку Вибрати оцінювання** . Іноді форма оцінювання вже обрана.

   ПРИМІТКА**:** Ви не можете змінити форму оцінювання, якщо оцінювання було розпочато іншою особою або перебуває в стані схвалення потреб або набрання балів. Щоб змінити форму для оцінювання в
   у стані «Потребує схвалення» або «Оцінка», користувач із дозволом на оцінювання контактів має відхилити оцінювання, щоб повернути його до стану «У процесі».

2. За потреби натисніть «Відтворити» та **«** Призупинити », щоб переглянути контакт.

3. Дайте відповіді на запитання у формі оцінювання. **Поточна оцінка** та **оцінка**за розділами оновлюються під час роботи.
   - Якщо ви не можете оцінити контакт, натисніть значок ⋮ опцій і виберіть **«Не вдається оцінити»**. Держава змінюється на **«Не може оцінити»** або **«Потреби не можуть отримати схвалення»**.
   - Щоб змінити всі запитання без відповідей на стандартні відповіді вашої організації, клацніть піктограму ⋮ параметрів і виберіть **«Встановити запитання без відповідей за замовчуванням»**.
4. (Необов'язково) Щоб додати коментар:
   - Про контакт у цілому натисніть Додати **коментар** до форми, введіть коментар і натисніть кнопку **Додати коментар**.
   - Про розділ у формі оцінювання натисніть Додати **коментар** до розділу, введіть коментар і натисніть **Додати коментар**.
   - Про запитання у формі натисніть **Додати коментар** до запитання, введіть коментар і натисніть кнопку **Додати коментар**.

   ПРИМІТКА Щоб додати коментар до певного часу в аудіоконтакті, введіть часову позначку в **Поля місцеположення** , перш ніж натиснути **Додати коментар**. Піктограма **C** з'явиться на **панелі «Аудіо»** у вказаному місці.

   ПРИМІТКА : Вам потрібен дозвіл на створення коментаря до оцінювання, щоб додавати коментарі до оцінок.

5. Щоб завершити оцінювання, натисніть значок ⋮ опцій і виберіть **Завершити**. Стан змінюється на **Scored** або **потребує затвердження**, і поточна **оцінка** змінюється на **фінальну оцінку**.

ПРИМІТКА Якщо ви закриєте контакт до завершення оцінювання, Webex WFO автоматично збереже форму та позначить її як «Виконується». Агент не побачить оцінку, доки вона не буде завершена.

Як переглянути контакт, оцінений штучним інтелектом

- На вкладці Автоматична **оцінка** перегляньте результати, які були згенеровані автоматично.

Як редагувати контакт, оцінений штучним інтелектом

1. На вкладці Автоматична **оцінка, щоб замінити оцінку, створену штучним інтелектом, натисніть Редагувати** оцінку .
2. Виберіть **Так 100%, Ні 0%** або **Н/Д**.
3. Додайте коментар.

4. Натисніть **Зберегти рахунок**. Це також оновить загальну оцінку.

   ПРИМІТКА**:** Ви можете використовувати цю функцію, лише якщо у вас є дозволи на редагування.

Як редагувати завершене оцінювання

Ви можете змінити відповіді на будь-яке оцінювання, яке ви виконали. Щоб змінити оцінювання, виконане кимось іншим, вам потрібен дозвіл на редагування будь-якого оцінювання.

1. Натисніть значок ⋮ опцій і виберіть **Редагувати**. Стан змінюється з **«Набрано бали** » на **«Виконується»**.
2. За потреби відредагуйте оцінювання.
3. Натисніть значок опцій і виберіть **Завершити**. Стан змінюється з **«У процесі»** на **«Забив».**

Редагування коментаря в оцінюванні

Для цього вам потрібен дозвіл на редагування оціночного коментаря.

1. Натисніть на коментар.
2. Натисніть **Редагувати**.
3. Відредагуйте коментар за потреби.
4. Натисніть **Оновити коментар**.

Видалення всіх відповідей з оцінювання

Ви можете очистити відповіді на будь-яке оцінювання, яке ви пройшли. Щоб видалити відповіді з оцінювання, виконаного кимось іншим, вам потрібен дозвіл на редагування будь-якого оцінювання. Якщо стан оцінювання – Оцінка, видалення відповідей також видаляє дані, пов'язані з оцінкою (наприклад, показники у звітах Провідника даних).

- Натисніть піктограму ⋮ параметрів і виберіть **Скинути форму**. Стан змінюється з **«Виконується» або** «Підраховано» на «Оцінюється »

  Без балів.

Оцініть контакт для вправи на калібрування

У вправі на калібрування кілька оцінювачів оцінюють один і той самий контакт, а потім порівнюють свої бали. Вправи на калібрування допомагають гарантувати, що агенти отримують стабільні оцінки, незалежно від того, хто оцінює їхні контакти. Ось вимоги для участі в калібрувальних вправах:

- У вас є дозвіл на калібрування контакту.
  - Щоб відкалібрувати контакт, який ви обробляли, потрібен дозвіл на самостійне калібрування контакту.
- Контакт має маркування для калібрування.
- Агент, контакт якого ви оцінюєте, знаходиться в межах вашої компетенції (див. розділ Позначення контакту для калібрування).

1. Натисніть піктограму ⋮ параметрів і виберіть **Режим**.
2. Натисніть **Вибрати режим** і виберіть **Калібрування**. Стан оцінювання змінюється на **Калібрування (Без оцінки).**

   ПРИМІТКА За замовчуванням усі контакти перебувають у режимі оцінювання, навіть якщо вони були позначені для калібрування.

3. Оцініть контакт як зазвичай. Стан змінюється на **«Калібрування (в процесі)»**.
4. Натисніть значок опцій і виберіть **Завершити**. Стан змінюється на **Калібрування (Scored).**

Друк оцінки

- Натисніть піктограму ⋮ параметрів і виберіть **Друк**. Відкриється вікно друку у вашому браузері. Звідси ви також можете зберегти оцінювання у форматі PDF.

Подякайте за оцінку вашої роботи

(Для агентів) Залежно від того, як ваша організація використовує Webex WFO, вам може знадобитися переглянути та підтвердити свої оцінки. Ця опція доступна, якщо особа, яка створила форму, вибрала у формі опцію «Дозволити агенту визнавати оцінки, отримані за оцінками».

- Натисніть значок ⋮ опцій і виберіть **Підтвердити оцінку**. Під назвою форми оцінювання з'явиться банер із вашим ім'ям і сьогоднішньою датою.

Подати апеляцію на оцінку вашої роботи

(Для агентів) Якщо ви не згодні з оцінкою, ви можете надіслати запит на повторну оцінку вашої роботи. Ця опція доступна, якщо особа, яка створила форму, вибрала у формі опцію «Дозволити агенту визнавати та оскаржувати оцінки, отримані за оцінками».

1. Натисніть значок ⋮ опцій і виберіть **Оцінка** апеляції.
2. Введіть проблему з оцінкою в **поле Вказати причину апеляції** .
3. Натисніть **Апеляція**. Під назвою форми оцінювання з'явиться банер із вашим ім'ям і сьогоднішньою датою. Якщо ви отримуватимете сповіщення або електронні листи про нові оцінки, ви отримаєте оновлення, коли хтось розгляне вашу апеляцію.

Перегляд апеляційного балу оцінювання

Щоб отримувати сповіщення, коли агент подає апеляцію на виконану вами оцінку, вам має бути призначено сповіщення «Запит на апеляцію оцінювання» (див. Налаштування сповіщень). Отримавши сповіщення про апеляцію, виконайте одну з двох дій:

- Перегляньте оцінювання та натисніть кнопку **Завершити**.
- Натисніть **«Завершити** », нічого не змінюючи.

Затвердити завершене оцінювання

Ця опція доступна, якщо особа, яка створила форму, вибрала у формі опцію «Потрібне затвердження». Вам потрібен дозвіл на оцінювання контактів, щоб схвалити оцінювання, виконане кимось іншим. Щоб схвалити оцінювання, яке ви набрали, вам потрібен дозвіл на самостійне оцінювання контактів. Щоб отримувати сповіщення про необхідність затвердження оцінювання, вам має бути призначено сповіщення про затвердження потреб у оцінюванні (див. Налаштування сповіщень).

- Натисніть значок ⋮ опцій і виберіть **Затвердити**. Стан змінюється з **«Потребує схвалення»** на **«Забиває»**.

Відхилити заповнене оцінювання

Ця опція доступна, якщо особа, яка створила форму, вибрала у формі опцію «Потрібне затвердження». Для цього вам потрібен дозвіл на затвердження оцінки контактів. Щоб отримувати сповіщення про необхідність затвердження оцінювання, вам має бути призначено сповіщення про затвердження потреб у оцінюванні (див. Налаштування сповіщень).

- Натисніть значок ⋮ опцій і виберіть **Відхилити**. Стан змінюється з **«Потребує затвердження»** на **«Виконується»**.

Пов'язані теми

- Керування формами оцінювання: створюйте, редагуйте, публікуйте та архівуйте форми, які використовуються для оцінювання.
- Позначте контакт для калібрування — зробіть контактну частину вправи з калібрування.
- Налаштування сповіщень: підписуйтесь на сповіщення або призначайте сповіщення іншим людям.
- Керування ролями та дозволами : створюйте ролі та призначайте для них дозволи.

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 554
Налаштування прогнозів 555

Перегляд звітів про оцінювання

У Webex WFO час, пов'язаний із контактом, — це час, коли контакт відбувся в місці розташування агента. Якщо часовий пояс, пов'язаний із 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.

Відомості про стандартні звіти QM та WFM, які постачаються з Webex WFO, а також інструкції щодо запуску стандартного звіту можна знайти в розділах стандартних звітів QM та стандартних звітів WFM.

Налаштування прогнозів

За допомогою прогнозів можна 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

Налаштування функцій прогнозування в Webex WFO складається з двох кроків: 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 прогнозовані оцінки лояльності мережі лише для аудіоконтактів. Інші типи контактів не підтримують прогнозні показники мережевого промоутера.

Налаштуйте модель прогнозного індексу лояльності

1. На сторінці «Диспетчер метаданих» («Керування програмами» > QM > QM «Конфігурація» > «Менеджер метаданих») створіть нове поле метаданих. Дивіться Керування користувацькими полями метаданих для отримання додаткової інформації.

   ВАЖЛИВО : 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 прогнозовані оцінки оцінювання 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 Керування формою оцінювання (Application Management > QM > QM Configuration > Evaluation Form Manager) створіть активну форму оцінювання. Дивіться розділи Керування формами оцінювання та

Поради щодо 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 керування ними або 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 застосовуватиме форму до вхідних дзвінків.

> ВАЖЛИВО : Робочий процес має застосовуватися до або до, або одночасно з завантаженням аудіо контакту до Webex WFO. Контакти не отримують прогнозування оціночні бали, якщо форма оцінювання застосовується після завантаження аудіо. Дивіться Автоматизація робочих процесів QM 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 завдань аналітики.

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 переглянути форму оцінювання, яку Webex WFO використовує для створення моделі прогнозованого оцінювання, створіть нову форму замість редагування наявної форми. Якщо форму оцінювання буде змінено, а ідентифікатор форми залишиться незмінним, модель не оновлюватиметься з урахуванням змін. Як наслідок, прогнозовані показники будуть менш точними. Перегляньте розділ Керування формами оцінювання

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 прогнозний бал оцінки, його потрібно обробити за допомогою робочого процесу QM, який призначає форму оцінювання до або одночасно з завантаженням аудіо. Якщо аудіо контакту завантажується в Webex WFO до того, як контакт отримає форму оцінювання, для створення прогнозних оцінок для цього контакту потрібно використовувати спеціальні завдання прогнозованого оцінювання. 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 прогнозовану оцінку оцінки для всіх викликів, пов'язаних із 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
- Управління формами оцінювання
- Поради для форм оцінювання
- Створення та керування фразами та категоріями фраз
- Автоматизація робочих процесів 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 агентів через запис на робочому столі (кінцева точка) або запис на сервері (Cisco BiB або Avaya DMCC). Моніторинг аудіо в реальному часі недоступний, якщо у вашій системі використовуються рішення для запису шлюзу або CCaaS, де постачальник CCaaS записує аудіо.
- (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 ▪ 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.

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 починати моніторинг аудіо 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, що відстежується, на сторінці «Прив'язки 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 > асоціювання 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.

Webex WFO не відстежує та не забезпечує керування викликами для сеансу, але ви можете перевести дзвінок на інший пристрій, як під час звичайного виклику.

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**.

Дані моніторингу експортного агента

- Натисніть **«Експорт»,** щоб експортувати всі дані моніторингу агентів, що відображаються на сторінці, у форматі CSV. Файл експорту має ім'я **agents.csv**.

Пов'язані теми

- Пов'язування телефонів із агентами, групами запису та типами записів
- Налаштування глобальних параметрів 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 контактну особу та вставити метадані контакту.

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 і прогноз, пов'язаний з чергою обслуговування операторів. WFM дивиться на вимоги та доступність агентів, щоб створити найбільш оптимальні 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 щодо повного 24-годинного періоду та збільшує кількість фактично запланованих FTE (еквівалент повної зайнятості).

При створенні розкладу WFM сортує черги обслуговування (як вибрані окремо, так і ті, що призначені вибраним групам з кількома навичками) 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 агентів на основі мінімальних та максимальних введених затримок. На робочі зміни, перерви, обіди та проекти впливають вимоги до покриття. Після призначення першого агента, WFM призначає роботу наступного агента, і так далі.

Закриті дати та фіксовані робочі зміни

Коли WFM призначає агенту фіксовану або динамічно заплановану робочу зміну, вона планує роботу агента на дні, години та час прибуття саме так, як зазначено 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 пріоритетного номера чергі служб дозволяє WFM вирішувати конфлікти планування, коли агенти призначаються кільком чергам служб. Нуль (0) є найвищим пріоритетом.

Щоб згенерувати розклад для черги послуг, WFM знаходить агентів, яким призначено відображення навичок, пов'язане з бажаною чергою обслуговування. Щоб створити розклад для групи з кількома навичками, WFM знаходить агентів, призначених до групи з кількома навичками. Потім WFM визначає, які агенти мають робочу зміну 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

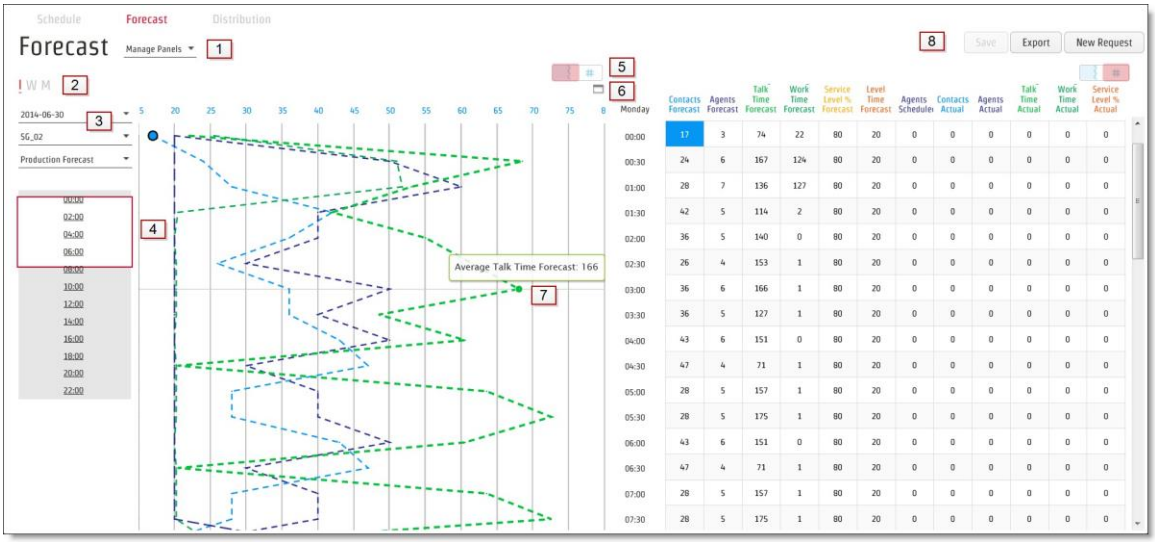
Розділ «Планування» використовується для створення розподілів, прогнозів

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

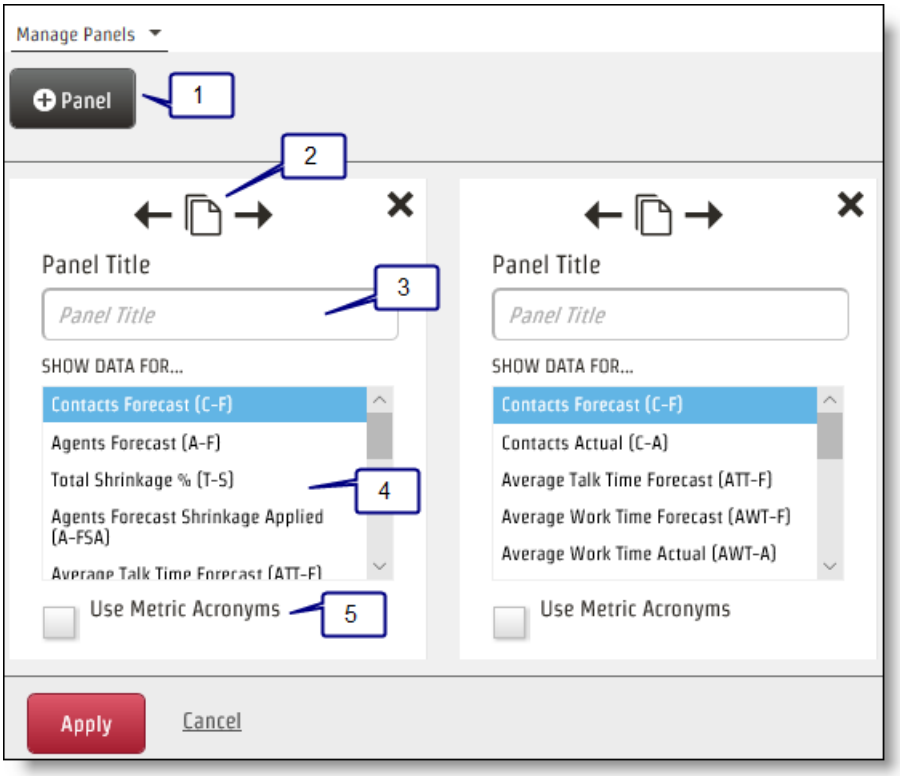
режимі перегляду прогнозу.

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 одноквaліфіковані 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 буде недоступна через WFM (але буде доступна 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, оператор може підтримувати єдину чергу обслуговування з 8:00 до 11:00 AM і віртуальну чергу послуг з 13:00 до 16:00.

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 самостійно, 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 планує 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 цей параметр для моделювання ефекту втраченого часу від ідеального FTE через звичайний хід бізнесу, такий як перерви, заплановані дії або перемикання завдань для багатокваліфікованих 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 вибрано 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 у це поле 40 (відсотки).

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 .

Вкладка «Тривалість»

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 –

Вкладка «Тривалість» (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.

Вкладка «Діяльність»

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 вкладці Групи

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.

Графік роботи людей | якщо правило динамічної доступності призначено тижню, якому вже призначено правило динамічної доступності,

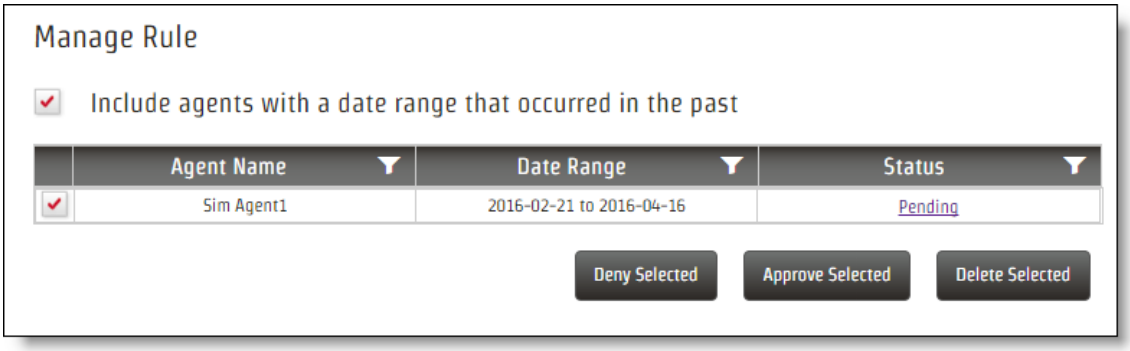
Нове завдання буде використовуватися протягом вказаних тижнів.

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.

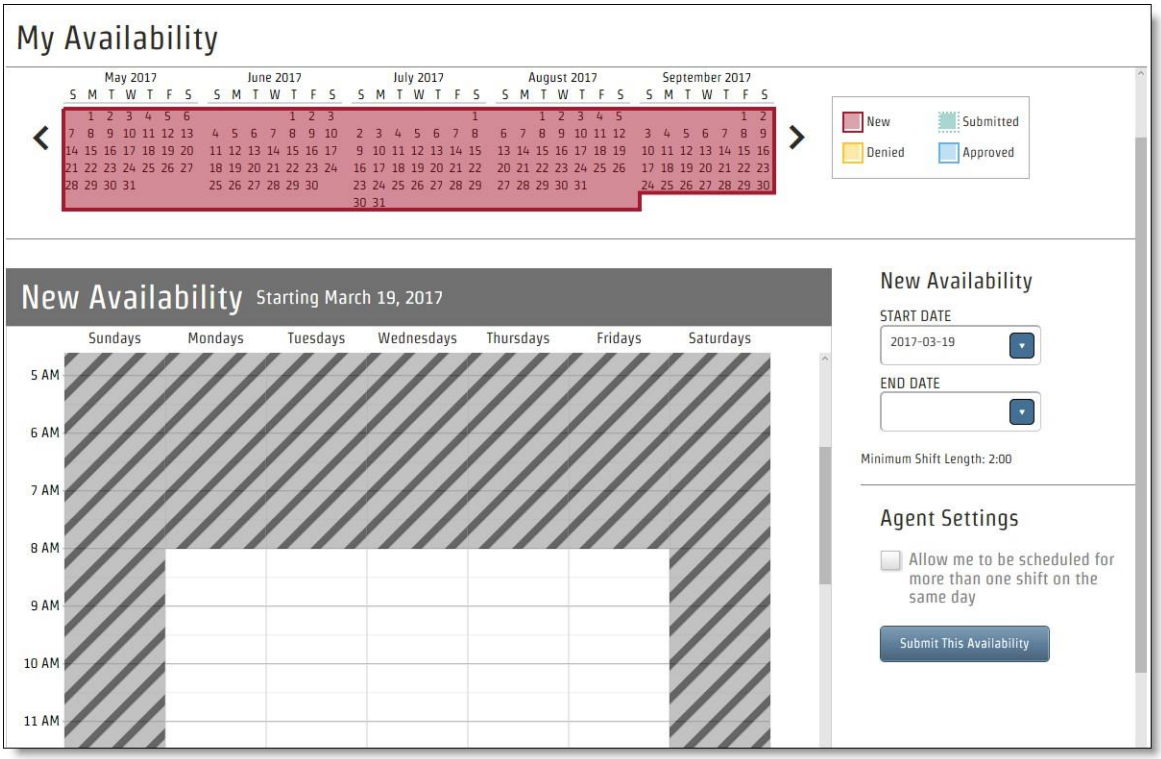
Адміністратор або планувальник створює правило динамічної доступності (див. Налаштування динамічної доступності), яке визначає параметри днів і годин, протягом яких може працювати оператор. Потім правило призначається агентам на певний діапазон дат або на невизначений період. Після цього функція «Моя 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.

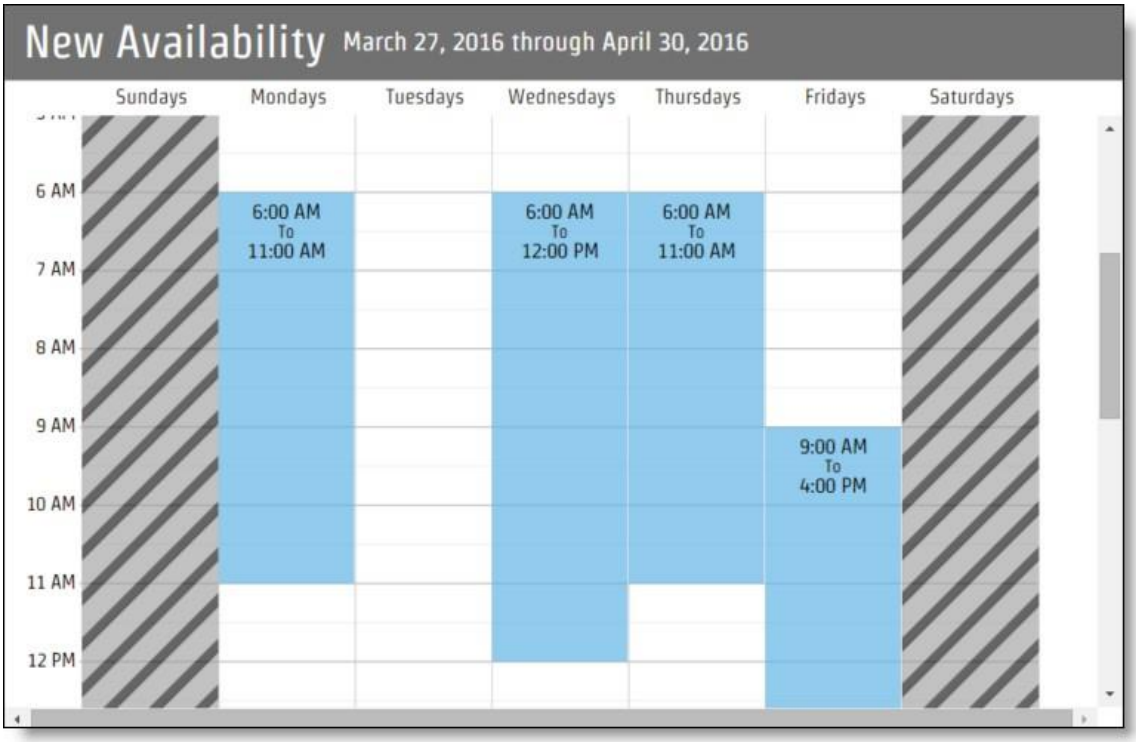


Вам не обов'язково налаштовувати однакову доступність на весь період. Ви можете налаштувати різні доступності для підмножин всього періоду, вибравши дати початку та завершення для бажаних тижнів. Доступність завжди починається з першого дня тижня і закінчується в останній день тижня. Ви не можете почати або завершити вибір доступності посеред тижня.

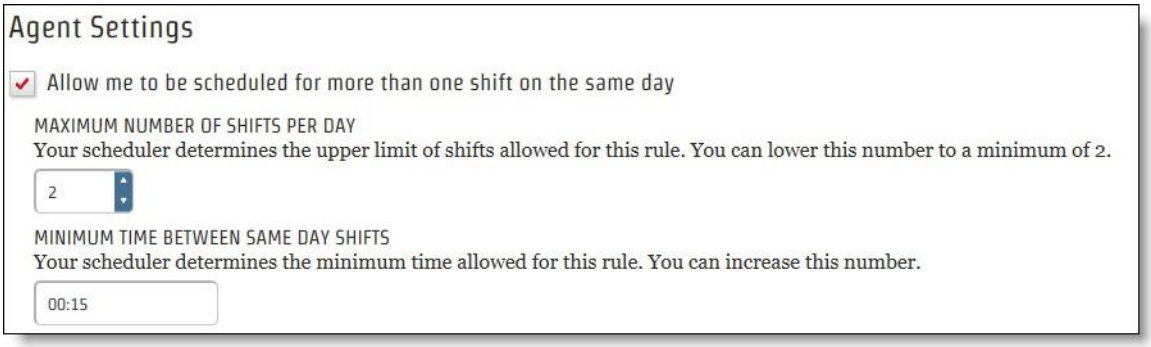
ПРИМІТКА**:** У вихідному завданні не можна вибирати дати, що виходять за межі діапазону дат.

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 календарній області тижні, на які поширюється ваш запит на доступність, змінюються з червоного на зелений, що означає, що їх надіслано. Якщо вони затверджуються автоматично або адміністратором, планувальником або керівником, тижні стають синіми. Якщо їм відмовляти, вони жовтіють.

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».

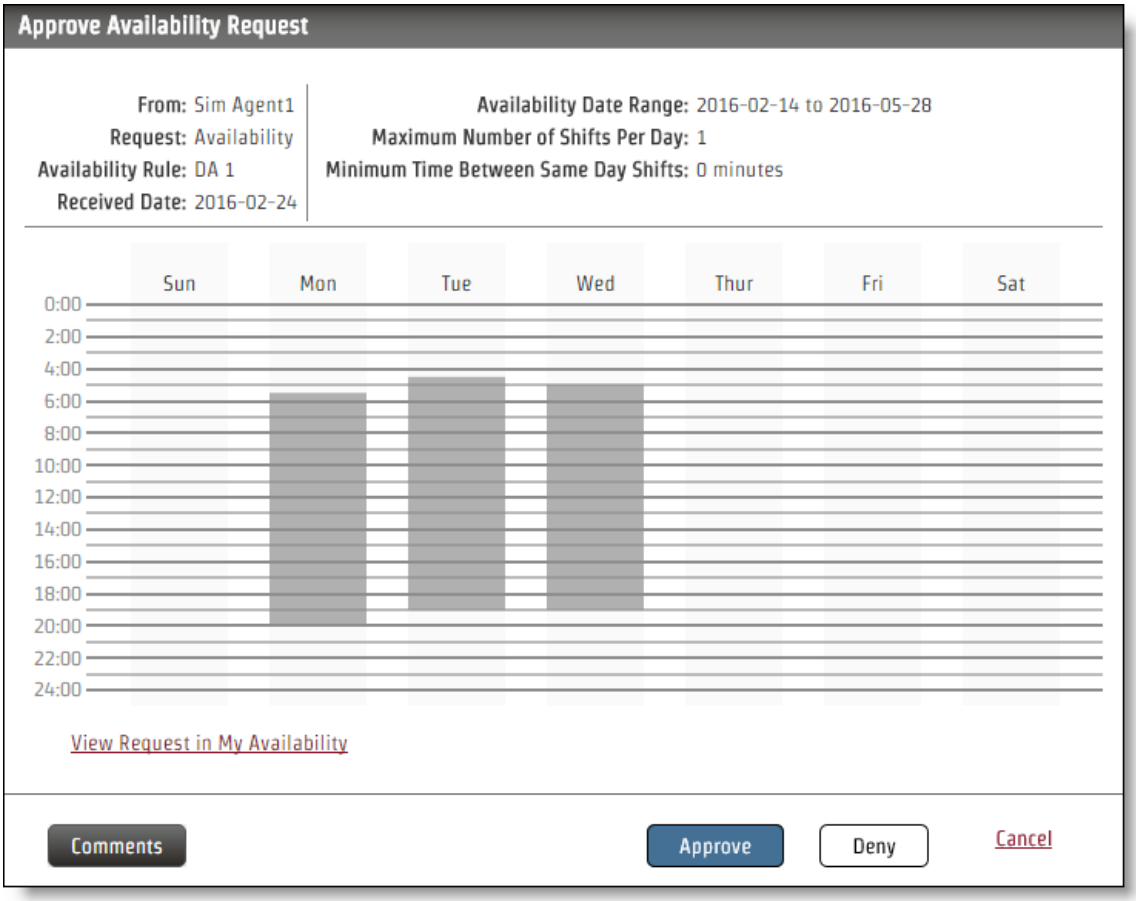
Моя доступність для адміністраторів, планувальників і контролерів

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 агентів, бажаним вихідним дням, часу початку та тривалості робочого дня. Робоча зміна визначає години та дні, коли агенти можуть працювати. Потім WFM запланує цих агентів, щоб вони найкраще відповідали їхнім уподобанням щодо робочої зміни та бізнес-вимогам. Кількість робочих змін, які ви можете створити, не обмежена, і 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 налаштували робочу зміну, яка починається о 8:00 AM і закінчується о 17:00, а потім ви призначаєте цю робочу зміну агентам у двох різних часових поясах, робоча зміна триває з 8:00 AM до 17:00 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 при встановленні робочих змін використовує такі пріоритети:

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:

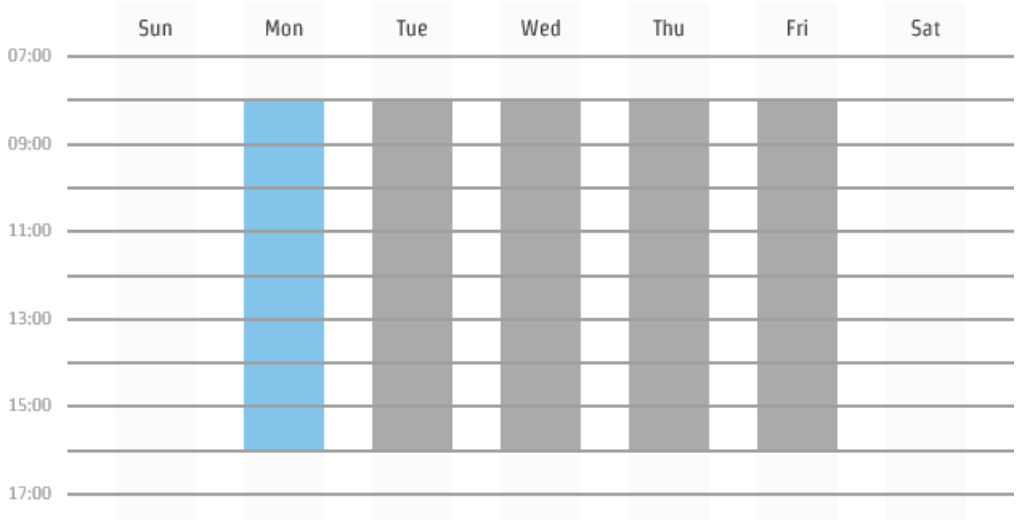
- Мінімальні та максимальні дні на тиждень і години на тиждень — зі змінною робочою зміною ви можете обмежити максимальну кількість днів і годин на тиждень, щоб обмежити понаднормову роботу та гарантувати працівнику, який розумно відпочив. Вам також може знадобитися виділити мінімальну кількість годин 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. Дізнавшись найраніший і найпізніший можливий час початку, ви налаштовуєте найраніший і найпізніший час початку роботи для агента в WFM на кожен день робочої зміни.

Розуміння графіка параметрів робочої зміни

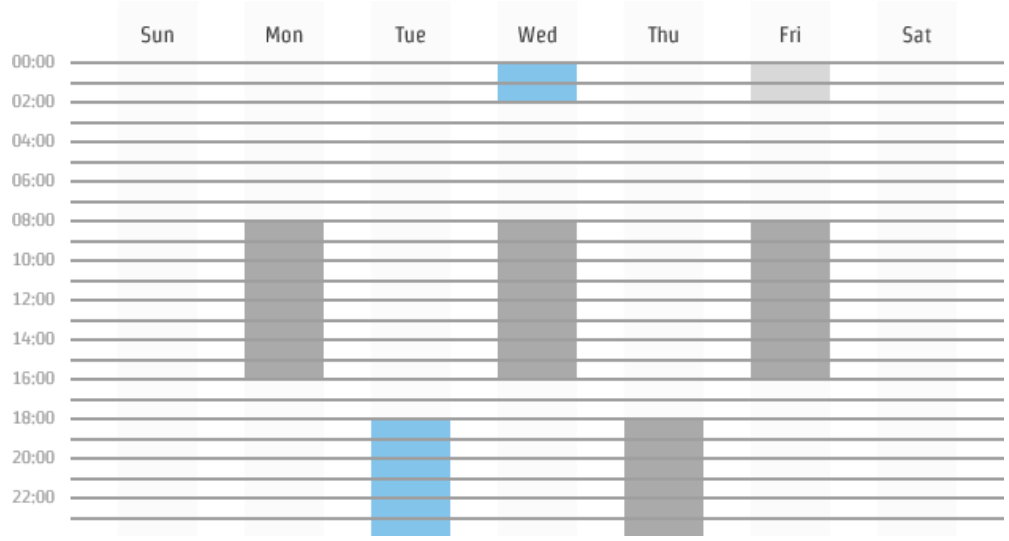
Графік параметрів робочої зміни є візуальним представленням робочої зміни, яку ви налаштовуєте. У ньому відображається смуга для кожного налаштованого дня з часом початку та тривалістю. Для

фіксованих і доручних робочих змін на графіку відображається сіра смуга для кожного запланованого дня тижня. Вибраний день відображається синім кольором.

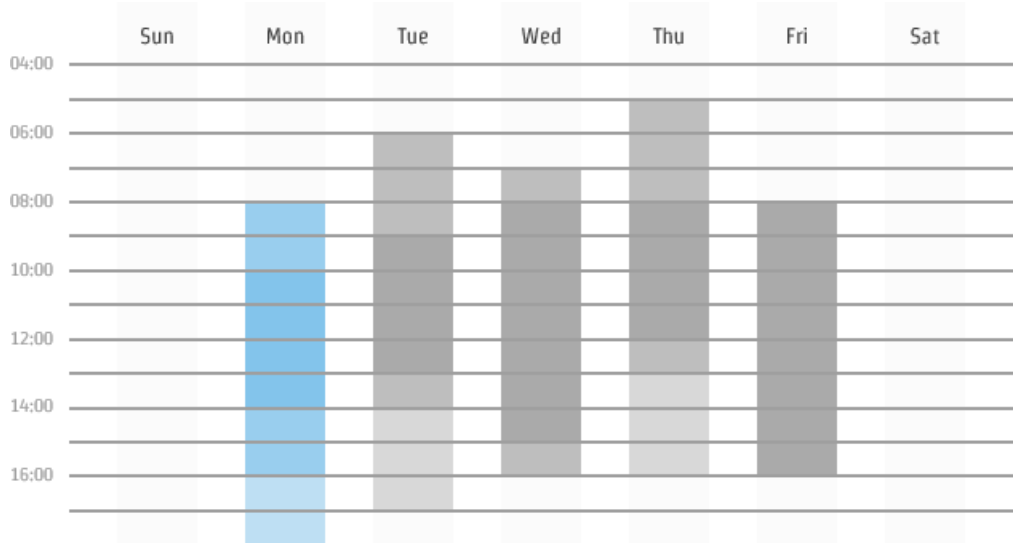
Наступний графік показує фіксовану зміну, яка починається о 08:00 з понеділка по п'ятницю і триває вісім годин щодня.



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 із фіксованими робочими змінами. Потім він планує роботу доступних агентів зі змінними робочими змінами, щоб найкращим чином задовольнити вимоги на решту дня. ▪ Багатолінійність — WFM спочатку призначає 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 |	D | Зміна 4
	Зміна 3 Тиждень	

Тиждень Б більше не має розділених змін.

Графік роботи людей |

Натисніть Вгору

Зміна 3

Тиждень А |

Зміни 3 і 1 тепер є розділеними змінами на тиждень А.

Тиждень А | Зміна 1

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.

> ПРИМІТКА**WFM** створить графіки агентів без перерв та обідів, якщо ви не призначите 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 умов 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 13:00. Післяобідня перерва агента може початися в будь-який час з 13:30 до 14:45.

Наприклад, припустимо, що для обробки прогнозованого обсягу викликів WFM має запланувати початок роботи оператора о 8:00 AM та перерву на обід з 11:00—11:30 AM. Потім WFM призначає ранкову перерву агента з 9:30–9:45 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 з 7:30 AM, а час закінчення – до 18:30.

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 13:00.

Післяобідня перерва агента може початися в будь-який час з 16:00 до 16:30. Це дозволяє отримати одногодинний неоплачуваний обід. Він додає годину і дозволяє поставити затримку 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 внутрішньоденним плануванням з 15:00 до 17:00, може бути застосована умова роботи тривалістю дві години зміни, а 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 буде продовжена о 15:00—17:00 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 Об'єкт	(Відображається, лише якщо вибрано параметр "Дозволити оплачувані години в діапазоні") мінімальна кількість оплачуваних годин (у ГГ:ХВ) для умов роботи.
Максимальна кількість оплачуваних годин Об'єкт	(Відображається, лише якщо вибрано параметр "Дозволити оплачувані години в діапазоні") 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 умов праці, пов'язаним 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
  змінну робочу зміну та умову мінальної/максимальної години протягом одного тижня (використовуючи умову мінімальну/максимальну годину за замовчуванням або застосовуючи її до певного діапазону дат), WFM використовує конфігурацію з умови мін/макс-година 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, встановлені на цій сторінці, застосовуються до тижнів і днів у тому вигляді, в якому вони визначені WFM, а не обов'язково в тому вигляді, в якому вони вказані в календарі.

- «Тиждень» відноситься до тижня розкладу в WFM, як він визначається полем «Перший день тижня» на сторінці «Глобальні налаштування» (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 20:00–вівторок 4:00 AM
> - Вівторок з 14:00 до 22:00
>
> WFM не ділить вісім годин у першу зміну між понеділком і 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-яким умовам мінімальних/максимальних годин, призначеним 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 16:00. Однак супервайзер також призначив агенту платний виняток у середу з 16:00 до 20:00.

Це означає, що агент має еквівалент 12-годинної робочої зміни в середу, з 8:00 AM до 8:00 вечора. 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 роботу агента мінімум шістьма годинами в середу, і цей агент також має робочу зміну в середу з 8:00 AM до 4:00 вечора. Однак супервайзер також призначив агенту платний виняток у середу з 8:00 AM до 13:00.

Це означає, що агент має еквівалент тригодинної робочої зміни в середу, з 13:00 до 16:00. 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 рахує проміжок часу, коли розклади 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 з 22:00 до вівторка з 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 зараховує ці чотири години як частину 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

Поле	Опис
сторінці описані нижче.	
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, дивлячись на 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.

Графік роботи людей

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 користувачів WFM) перераховані ті агенти, яких не вдалося запланувати 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,

Поле	Опис
редагуєте або видаляєте максимальну укомплектовану групу, описані нижче.	
Максимальна чисельність персоналу Назва групи	Унікальна назва для максимальної укомплектованості штатної групи.
Максимальний ліміт штатного розкладу	Максимальна кількість агентів, які можуть працювати одночасно в будь-якому Час

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 розкладу 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 8:30–9:00 AM у понеділок, WFM бере суму гучності за інтервал 8:30–9:00 AM 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 надходять протягом цього інтервалу.

3. WFM обчислює середні значення часу розмови (інтерактивні черги послуг) або часу обробки (неінтерактивні черги послуг) і часу роботи після контакту на один контакт за кожні півгодини.

> **ПРИКЛАД** : Щоб розрахувати середній час розмови/часу обробки за період 8:30–9:00 В інтервал AM у понеділок WFM бере суму часу розмови/часу обробки для кожного контакту між 8:30 AM та 9:00 AM за кожен понеділок у базовому періоді та ділить загальну суму на кількість контактів. WFM використовує той самий метод для розрахунку середнього часу роботи.

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 CSV файлу 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 буде округлено 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 з твердою датою, 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 виконаєте розклад. 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 роботи в режимі розмови (ATT) і середнього часу роботи після контакту (AWT), які використовуються для створення прогнозу. Ви можете обчислити ці значення з вибраного розподілу або використовувати ATT та AWT, налаштовані для черги послуг на сторінці «Черги обслуговування».

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 CSV файлу 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 форматі 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 ГГ:XX.

  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 такі 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:XX. 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 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 наведені нижче поля в будь-якому порядку, коли ви хочете WFM розрахувати 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 на

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:XX. 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 десяткових знаків (див. Налаштування загальносистемних 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 допомогою 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 створення 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:

- Історична тенденція: WFM використовує історичні дані за вибраний вами контрольний період, щоб обчислити відсоток зміни обсягу контактів за кожен день тижня, який потім застосовується до кожної дати прогнозованого періоду.
- 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.

	Середньодобовий період за базовий період	**Середня гучність дзвінків на кінець**
Місяць	**Гучність дзвінка**	**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'язка до чітких дат корисна, оскільки, коли WFM генерує прогноз, він використовує історичні дані за один і той же день тижня.

Щоб гарантувати, що WFM використовує для прогнозу дату з аналогічними даними, необхідно створити тісні асоціації дат.

> **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 базі даних WFM немає достатніх історичних даних для використання прив'язки твердих дат, можна 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 вплив 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 числа:	Середньозважене значення в стовпці, округлене в більшу сторону до наступного цілого 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 стовпцях «Прогноз агентів» і в цьому стовпці відображається однакове значення. Наприклад, через округлення до наступного цілого числа,

Стовпець	Зведений розрахунок
	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: Підсумкове значення ÷ кількість клітинок

Стовпець	Зведений розрахунок
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 дорівнює 0%, а його змінено на інше значення, більше ніж 0%, це значення застосовується до кожного інтервалу 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. Вимкніть табуляцію з клітинки або натисніть Enter, щоб нове значення «приклеїлося».
- Натискайте клавішу Tab, щоб переміщати клітинку в клітинку вправо.
- Натисніть комбінацію клавіш Shift+Tab, щоб переміщати клітинку на клітинку ліворуч.
- Натисніть Enter, щоб переміщатися вниз по одній клітинці за раз.
- Натисніть Shift+Enter, щоб переміститися 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, у свою чергу, ініціює переобчислення 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. 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.

Поле	Вплив на дані
	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 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.
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 тижня та місяця, але перед збереженням, можуть (і, швидше за все, будуть) дещо змінитися після того, як зміни будуть збережені та поширені на 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 комбінацію клавіш Ctrl+C, щоб скопіювати вибрані клітинки в буфер обміну у форматі відокремленого табуляцією (TSV) або значення, розділеного 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 охоплені для черги обслуговування.
- Призначається агентам після того, як розклад виконується супервізором або планувальником за допомогою сторінки «Розклади агентів» (див. Вставлення дії). 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 "Мій 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. ▪ 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 вибраної частоти, у цьому розділі відображаються параметри, які ви можете вибрати для встановлення щоденного, щотижневого, щомісячного або річного явища.

Примітка	(Необов'язково) Додайте додаткову інформацію про виняток, специфічну для призначених агентів. Інформація, яку ви вводите, видима для тих, хто

Поле	Опис
	агентів у Моєму розкладі, коли заплановано виняток. 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 Не можна редагувати або видаляти типи винятків, які не входять до вашого поля 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 перевіряє покриття для кожного інтервалу і 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.
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

Поле	Опис
	заплановано до його активації.
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 бути	(Лише необов'язкові проекти) Мінімальний проміжок часу, протягом якого агенти можуть 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.

Поле	Опис
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 Rotate **work shifts** , якщо ви хочете, щоб WFM автоматично

Графік роботи людей |

змінював робочі зміни відповідно до чергувань робочих змін, налаштованих для кожного запланованого агента. Якщо пункт не встановлений, необхідно налаштувати робочу зміну на конкретний тиждень на сторінці Користувачі агента, або

Агенти повинні завершити динамічне планування вибору робочої зміни 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 прапорець і ви не чергуєте робочі зміни, WFM ігнорує дату, зазначену в 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 виходить з того, 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 вставити неоплачувані винятки для днів, коли його немає, а потім запустити спеціальний графік на тиждень.

6. Установіть прапорець Rotate **work shifts** , якщо ви хочете, щоб WFM автоматично змінював робочі зміни відповідно до чергувань 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 прапорець і ви не чергуєте робочі зміни, WFM ігнорує дату, зазначену в 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 користувачів WFM

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.
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 більш детальну інформацію про

Поле	Опис
	, натисніть Переглянути деталі. 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 WFM прогнозу, розкладу, запиту та історичних даних (див. Визначення WFM

термін зберігання). 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

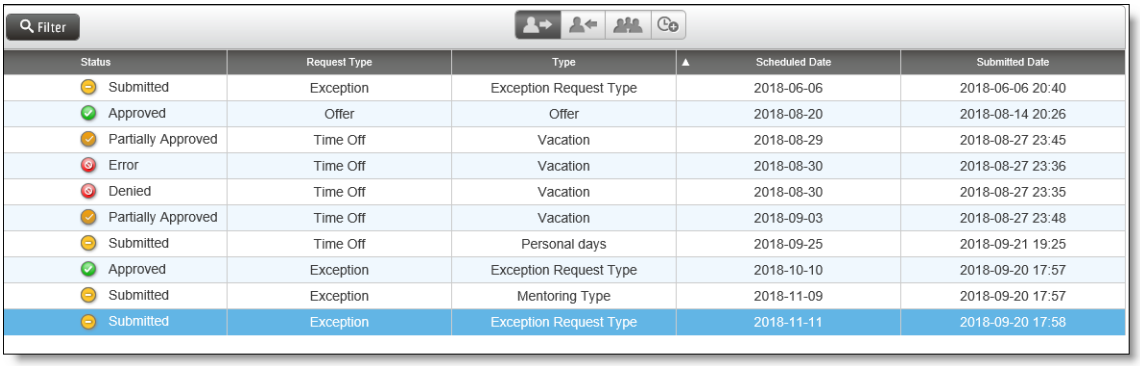
Критерії пошуку

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**.

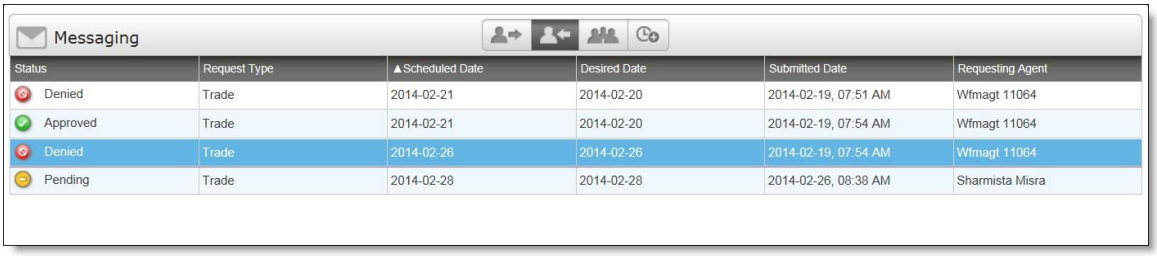
Як видалити запит, який ще не було схвалено або прийнято

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

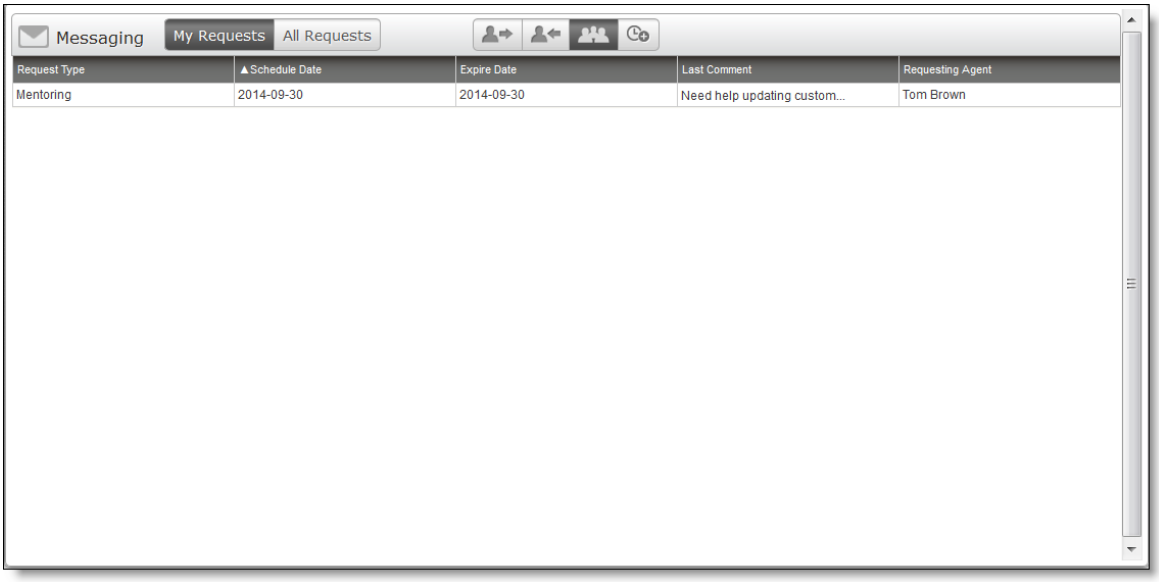
1. Двічі клацніть запит, щоб відкрити його.
2. Натисніть **«Аналізувати** », щоб порівняти свій розклад на вказаний день із запропонованим.
3. Натисніть **«Підтвердити** », щоб прийняти запит на пропозицію, або **«Відхилити** », щоб відхилити запит на пропозицію.

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 йти додому через хворобу, 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 A	Створює новий запит	Вихідна скринька агента A	Очікуванні
Керівник	Отримує запит	Коробка справ супервайзера	Справ
Керівник	Схвалює/відхиляє виняток	Вихідна скринька агента A	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 з 7:00 AM до 15:00 на зміну з 10:00 AM до 18:00) або на інші дні (наприклад, ви можете обміняти свій вихідний у 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 ящику всіх	Встановіть цей прапорець, щоб опублікувати свій розклад торгівлі в загальнодоступному 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 ящику всіх	Встановіть цей прапорець, щоб опублікувати свій розклад торгівлі в загальнодоступному 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.

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 повертаєтеся до графіка, а баланс часу відпустки оновлюється, щоб повернути вам ці години.

Кор	Дія	З'являється	Стату

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 не збігається з активністю «Недоступно»), доданою вартістю є щоденні години FTE.

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 A	Створює новий запит	Вихідна скринька агента A	Очікуванні
Керівник	Отримує запит	Коробка справ супервайзера	Справ
Керівник	Затверджує/частково затверджує/відмовляє у відгулі	Поштова скринька агента A	Схвалено/Частково схвалено/Відхилено
		Вихідна скринька керівника	Затверджено/Частково схвалено/Відхилено
Агент A	Виводить кошти раніше	Агент A' 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
> вимкнено в понеділок, але потрібно змінити це на 13:00–15:00, видалити запис за понеділок і додати його знову, цього разу з новим часом початку та завершення.

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 на вкладку Перший, Другий або Третій вибір.
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» (див. Налаштування параметрів WFM для всієї системи).

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 розклад агента саме так, як було запитано. Однак у деяких випадках, коли подається платний запит, Webex WFO може змінити запит, щоб переконатися, що агент не заплановано на більше оплачуваного часу, ніж повинен працювати агент. 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 агента на активність «Недоступно».

> ПРИКЛАД
>
> Ви просите оплачувану відпустку, з 7:00 AM до 15:00. Існуючий графік такий:
>
> - В службі, 7:00–11:00 AM
> - Неоплачуваний обід, 11:00–11:30 AM
> - В експлуатації, 11:30 AM–15:00
>
> Після того, як запит буде схвалено, графік такий:
>
> - Оплачуваний вихідний, 7:00–11:00 AM
> - Не зазначено, 11:00–11:30 AM
> - Оплачуваний вихідний, з 11:30 AM до 15:00

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 вставляє схвалений запит у розклад агента.

ПРИКЛАД
Оператор просить оплачувану відпустку з 17:00 до 19:00. Існуючий графік такий:

- В експлуатації, з 9:00 AM до 17:00

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 схваленого запиту в розклад агента.

ПРИКЛАД
Оператор просить оплачувану відпустку з 16:00 до 18:00. Існуючий графік такий:

- В експлуатації, з 9:00 AM до 17:00

Після того, як запит буде схвалено, графік роботи оператора такий:

- В експлуатації, з 16:00 AM до 16:00
- Оплачуваний вихідний, 16:00–17:00

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. Вставте платну активність (В обслуговуванні або Понаднормово) на час, який запросив оператор.
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. Цю вкладку потрібно вибрати, коли ви схвалюєте 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 відведений час відпустки в черзі обслуговування – ні), і Агент повертається в графік, але без призначених йому дій. 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 настроїв адміністратор WFM на 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

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 перегляду 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 на адміністрування робочих процесів WFM надає подання Enterprise лише для цієї сторінки.

Якщо у вас ще не призначено подання Enterprise, дозвіл на адміністрування робочих процесів WFM надає 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
	▪ Значення FTE за замовчуванням, налаштоване в 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 дають змогу адміністраторам або аналітикам WFM 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 перевіряє правила та умови, які ви створили. Уважно перегляньте
> логіка ваших правил і умов, щоб переконатися, що вони роблять те, що ви від них хочете.

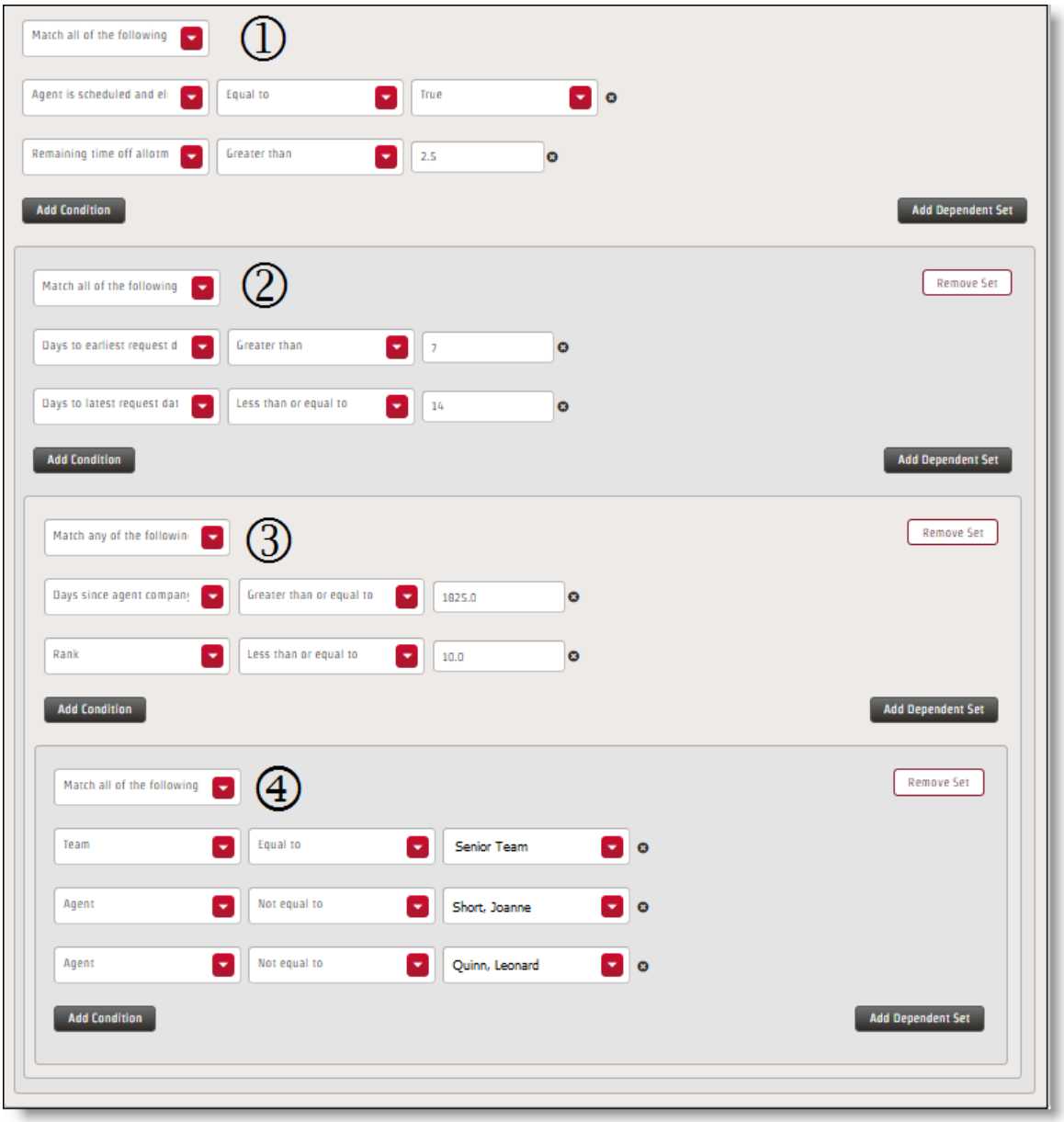
Кожен рівень набору умов є оператором I («відповідає **всім** наступним умовам») або оператором оператор OR («відповідати **будь-якій** з наведених нижче умов»). Загалом, ви чергуєте оператори AND та OR під час виконання умов вкладеності. Якщо первинним оператором для набору умов є оператор AND, вкладення 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 відпустки на 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 має 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 відпустки = (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 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 ігнорується.
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.

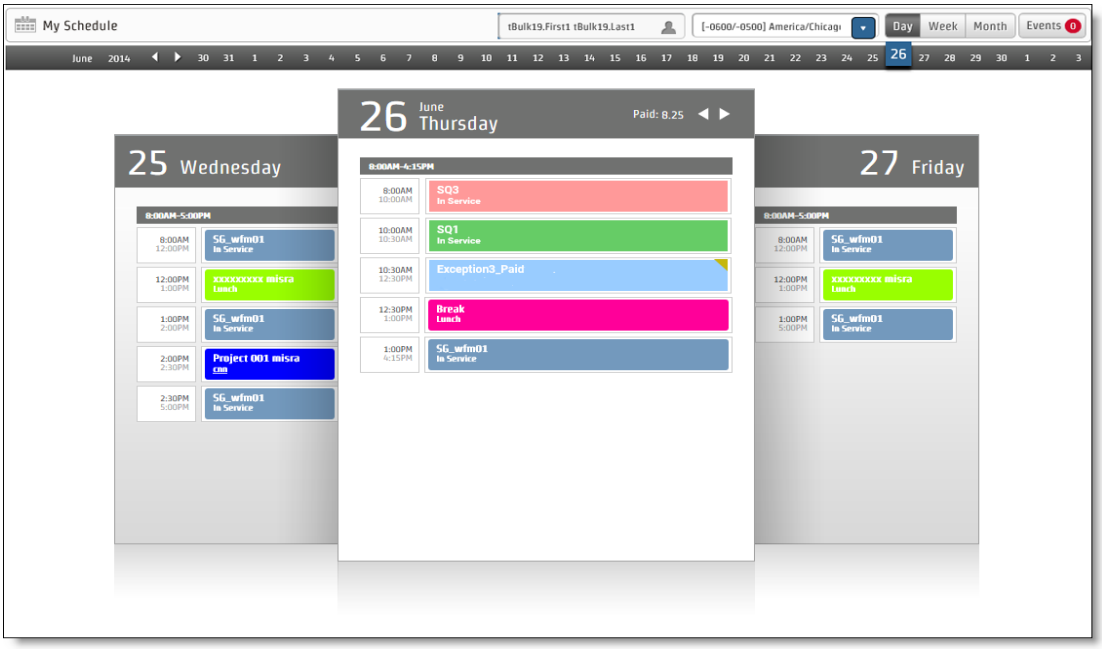
Змінної	Опис
Команда	Назва команди, до якої належить агент. Якщо в запиті беруть участь два агенти, ця умова перевіряється проти обох агентів. Якщо оператор дорівнює Qual, умова обчислюється як true, якщо будь-який з агентів має команду, ID якої дорівнює значенню. Якщо оператор дорівнює Not дорівнює, 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.

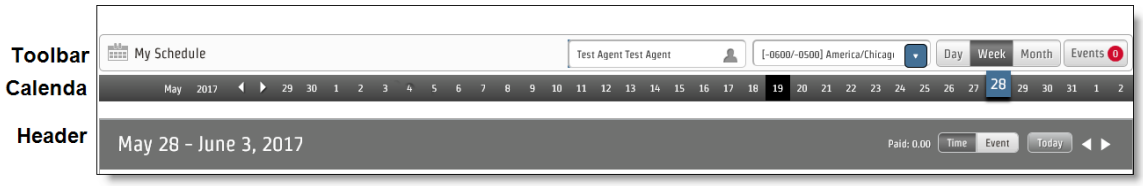
Якщо у вас є дозвіл на редагування розкладів, ви можете переглядати власний розклад і розклади для агентів у своїх командах, а також змінювати часовий пояс, у якому відображається розклад.

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	(лише автентифікація SAML) Натисніть, щоб отримати доступ до URL-адреси, яку ви використовуєте, або скинути її. для синхронізації робочого розкладу 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 використовується режим перегляду «День»	Натисніть, щоб вибрати потрібний перегляд розкладу. За замовчуванням 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

Всім 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 місцями в одному часовому поясі часовий пояс, швидше за все, використовується 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

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 сторонню програму календаря на мобільному пристрої або ПК, підписавшись на канал iCal від Webex WFO. Webex WFO підтримує будь-який пристрій, який має програму календаря, яка може обробляти файли ICS, включно з тими, що перелічені в наведеній нижче таблиці.

Пристрій	Програма
iPhone/iPad	Програма "Календар", Microsoft Outlook
ПК	Microsoft Outlook
Телефони/планшети Android	Microsoft Outlook, Google Calendar, сторонні програми, які можуть читання файлів iCal

Після того, як 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 програми календаря до 5 запитів кожні 10 хвилин. Запити, які перевищують цей ліміт, повертатимуть код стану HTTP 403 («Заборонено»).

Лише агенти (а не супервайзери, планувальники чи адміністратори) можуть підписатися на канал iCal із Webex WFO. Агенти можуть переглядати лише власний розклад. Кольорове кодування, яке відображається в інтерфейсі WFM, не відображається під час перегляду 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 із Webex WFO та 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.

Автентифікація Active Directory (AD) або Webex WFO

Підпишіться на канал iCal у середовищі автентифікації WFO AD або Webex

1. Визначте, як підписатися на канал iCal від 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 у Webex WFO.

Аутентифікація SAML

Якщо ваш клієнт використовує автентифікацію SAML, перед підписанням на канал iCal потрібно встановити прапорець «iCal Sync with SSO» на сторінці глобальних налаштувань WFM. (Див. Налаштуйте параметри WFM для всієї системи.) Якщо встановлено цей прапорець, Webex WFO робить кнопку «Мобільний календар» доступною для агентів на панелі інструментів «Мій розклад», яка надає їм URL-адресу, за допомогою якої вони можуть підписатися 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 і надалі отримувати оновлення за розкладом від Webex WFO, агент має переналаштувати наявні підписки на календар для використання нової URL-адреси.

Підписка на канал iCal у середовищі автентифікації SAML

1. Визначте, як підписатися на канал iCal від Webex WFO, звернувшись до документації до програми календаря на вашому пристрої.
2. У 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 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 із 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.

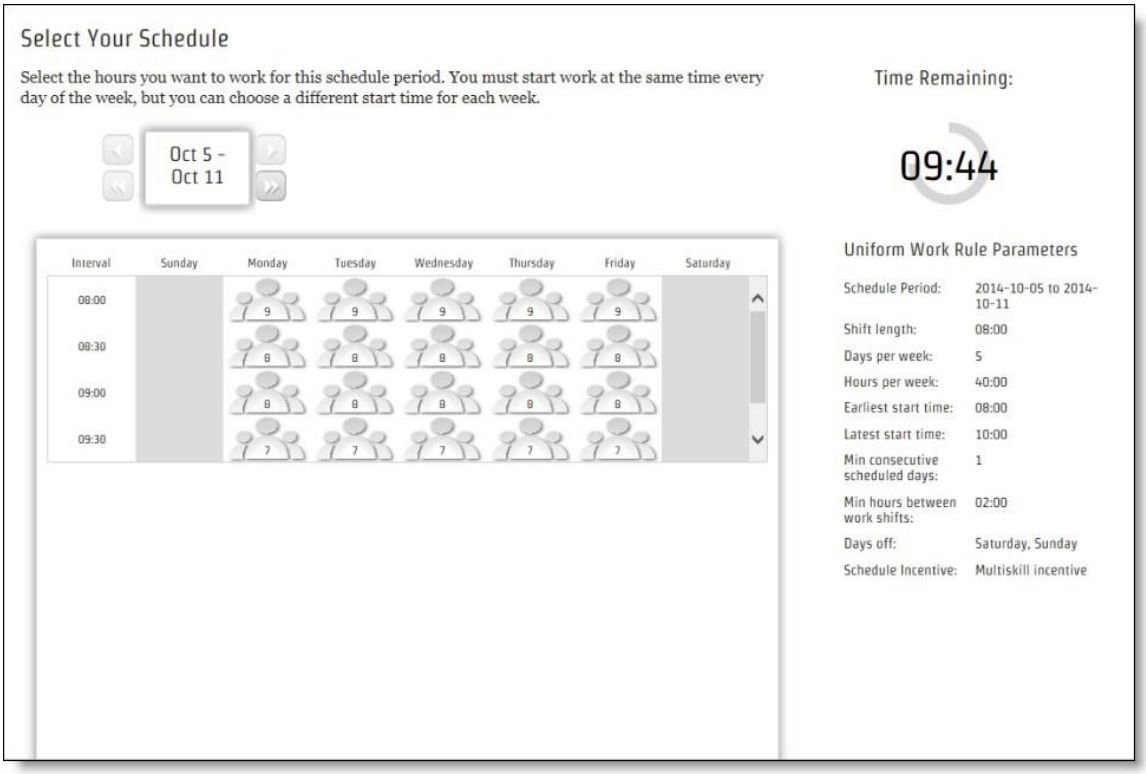
> ПРИМІТКА Єдиний раз, коли ви можете створити свій розклад, – це виняток. Після того, як цей час мине, ви зможете лише переглядати, а не редагувати сторінку динамічного планування агента.

Коли ви вперше заходите на сторінку, ви бачите наступне:

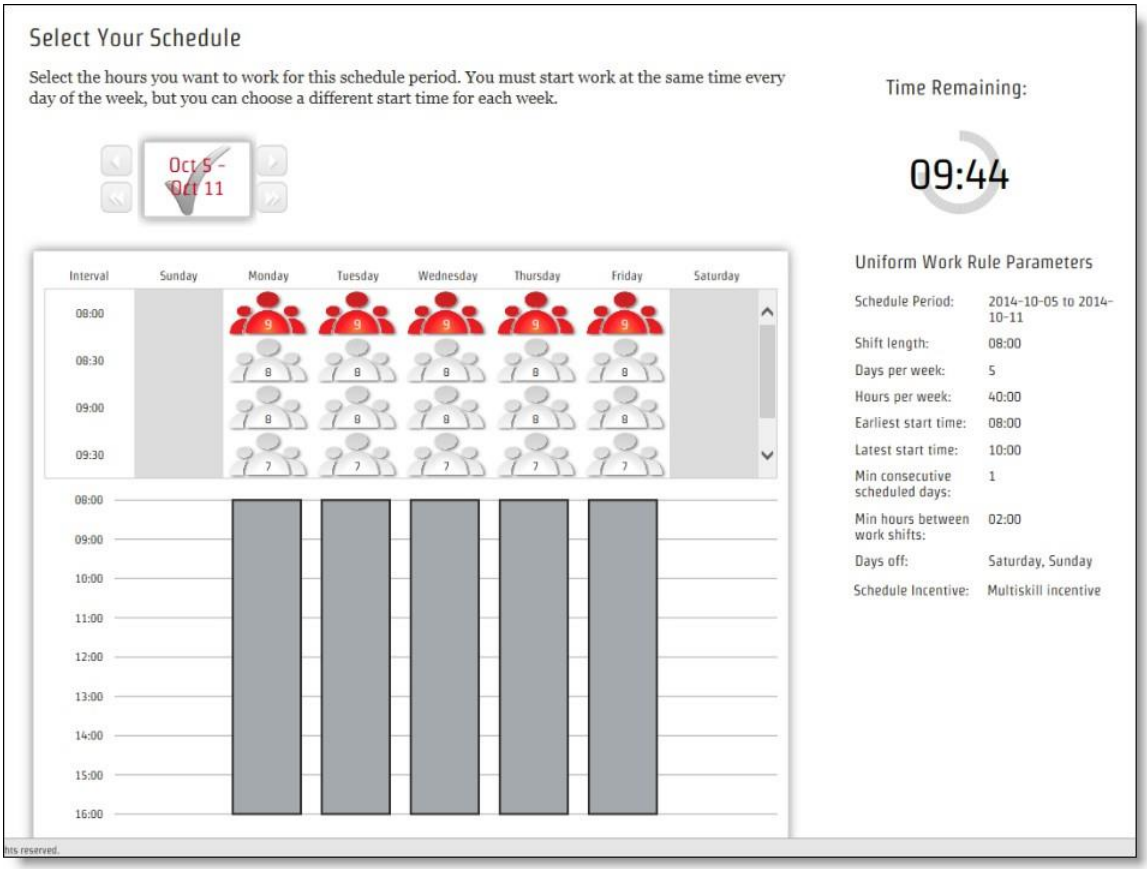
- Параметри правил роботи для розкладу, який ви будете створювати. Існує три види правил роботи: єдині, гібридні та змінні.
- Піктограми штатного розкладу, які дають уявлення про потреби в персоналі для інтервалів, які охоплюють час, коли ви можете почати свою зміну. На цьому графіку параметри говорять 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.

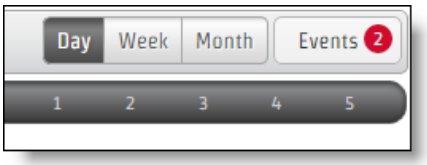
5. Якщо ви запланували кожен тиждень, натисніть **Надіслати**.

Внутрішньоденне динамічне планування для агентів

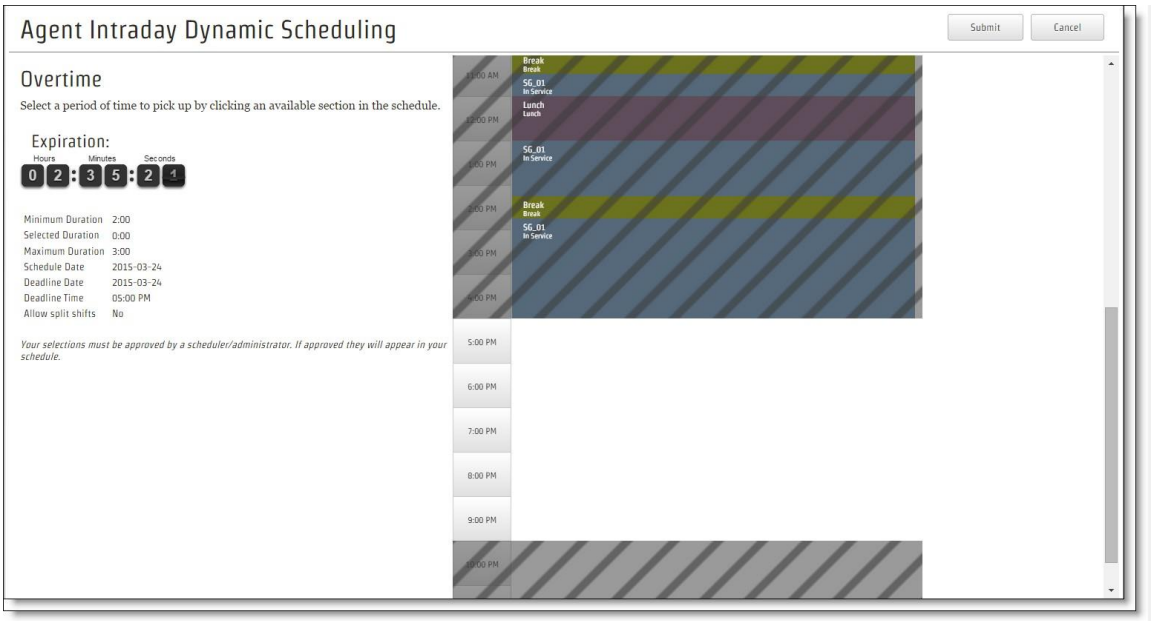
Функція динамічного планування всередині дня дає змогу додати до свого розкладу добровільні понаднормові роботи, відгули або добровільні понаднормові роботи та відпустку, якщо адміністратор або планувальник запропонує вам це зробити. Ці зміни зазвичай стосуються поточного дня або на кілька днів у майбутньому. 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.

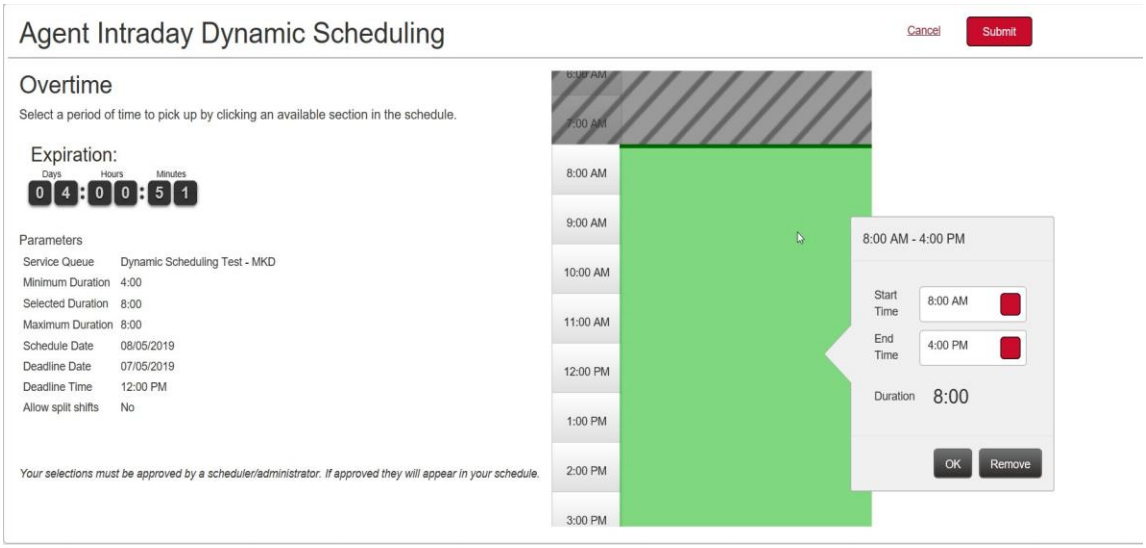


Текст у лівій частині сторінки стислює деталі змін, які ви можете внести до свого розкладу, і інформує вас, чи потрібно затвердити зміни в розкладі, перш ніж вони набудуть чинності.

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 «Недоступно».

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

Графік роботи людей | Перегляд і розклади.

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 WFM представлення. 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 закріпити агента у верхній частині списку, наведіть курсор на його ім'я 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 **«Вставити активність** » у розкривному **списку «Дії** ». Відкриється діалогове вікно «Вставлення активності».
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 **Вставити**. Вікно «Вставити активність» закриється, і активність з'явиться в розкладі 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 «Вставлення активності».
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 **Вставити**. Діалогове вікно «Вставлення активності» 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 дію з розкладу агента, вставте іншу дію поверх нього.

1. Клацніть вправу правою кнопкою миші та виберіть **Вставити** зі спадного списку. Відкриється діалогове вікно «Вставлення активності» 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 повернути агента в чергу обслуговування, виберіть У **сервісі**. Виберіть чергу послуг із **випадаючого списку Критерії** пошуку.

3. Натисніть **Вставити**. 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

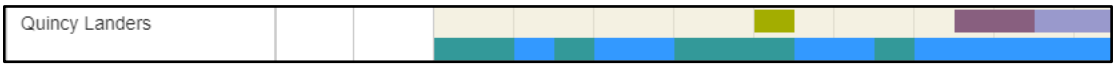
Оптимізація перерв і обідів допомагає максимізувати охоплення без використання нового графіка.

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 час перебування агента в обслуговуванні та виберіть **Вставити** з випадаючого списку. Відкриється діалогове вікно «Вставлення активності».

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 вам слід 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 **Вставити**. 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.

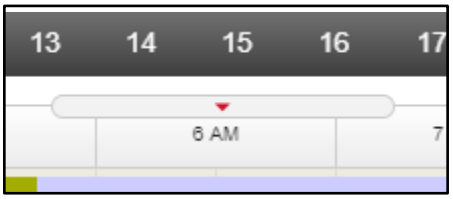
Agents		Schedule Activity	Agent State	Duration	RC	A %	C %
Quincy Landers		Lunch	Logged Out	69:49:31	--	11	0
Matt Rueben		In Service	After Call Work	0:07	--	40	87
Beth Bryant		In Service	Logged Out	68:18:42	--	0	0
Juana Urshela		Lunch	Ready Available	2:10	--	58	115

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.

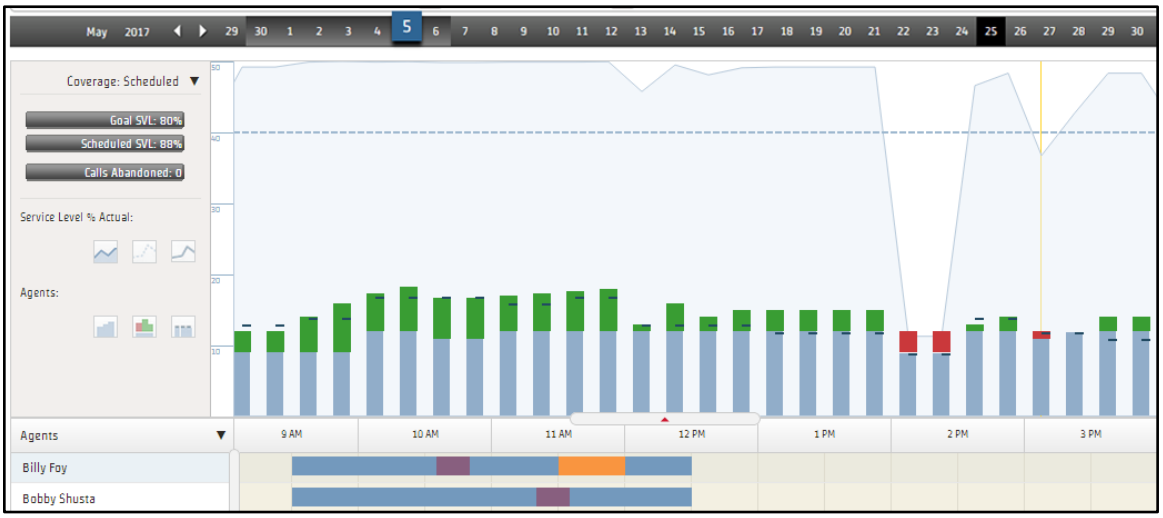
Перевірте прогнозоване покриття

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.

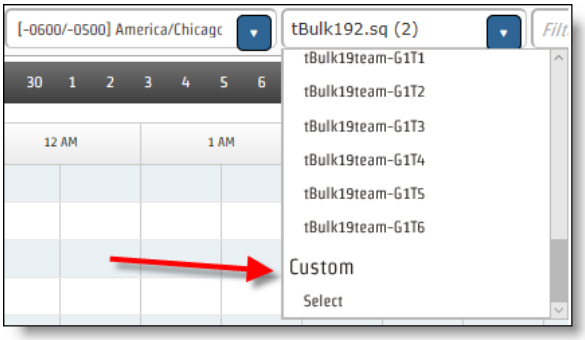
Поле/кнопка	Опис
	Розклади, вставляючи заняття та торгові розклади, перенесуть вас до сьогоднішнього розкладу одним клацанням миші, відкиньте всі зміни, які ви внесли, але ще не зберегли, оптимізуйте обіди та перерви, а також знайдіть оптимальний час для діяльності, яку ви хочете вставити.
Рятувати	Збережіть 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 прикріпили до верхньої частини 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

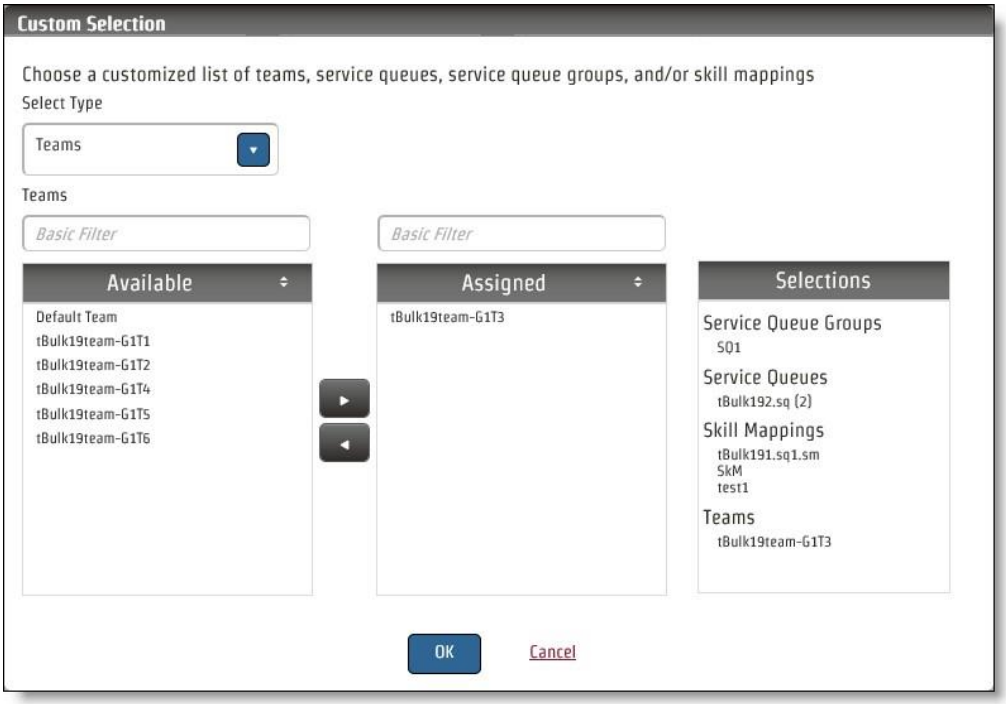
Якщо потрібно переглянути розклади кількох черг обслуговування, груп черг послуг, команд і зіставлень навичок, скористайтеся діалоговим вікном «Настроюваний вибір», щоб вибрати їх.

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 **ОК**. 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 **ОК**.

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 обслуговування. 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 позначаються часом 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 17:00, 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 агента.

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
- Вставлення вправи
- Додавання та редагування нотаток про активність
- Керування винятками
- Керуйте проектами
- Керування користувачами

Сортування списку агентів

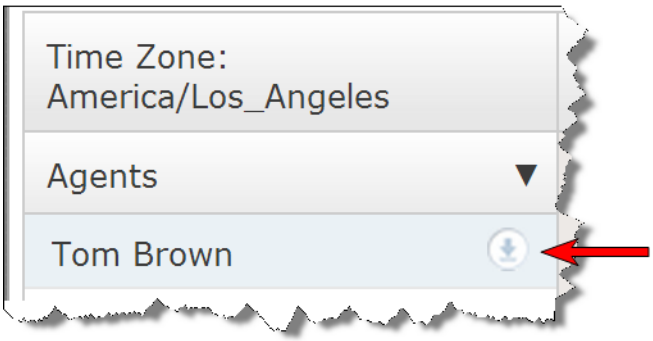
Використовуйте значок трикутника в заголовку стовпця «Агенти», щоб керувати тим, як агенти сортуються в сітці розкладу. Ви можете сортувати агентів у порядку зростання за наступним:

- 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 закріпити кілька агентів, причому той, який був закріплений останнім, знаходиться вгорі.

Щоб закріпити агента, наведіть курсор на його ім'я, а потім натисніть значок шпильки, який з'явиться 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.

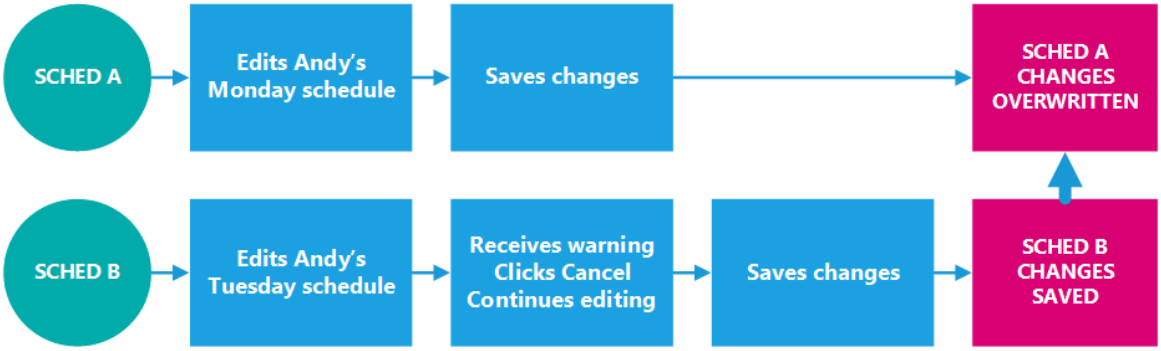
Якщо розклади агентів змінено та збережено іншим користувачем або автоматизований робочий процес схвалить запит, який впливає на тиждень розкладу, поки ви переглядаєте та редагуєте розклад агента, ви отримаєте попередження про те, що розклад змінено. Тоді у вас є два варіанти на вибір.

- 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.

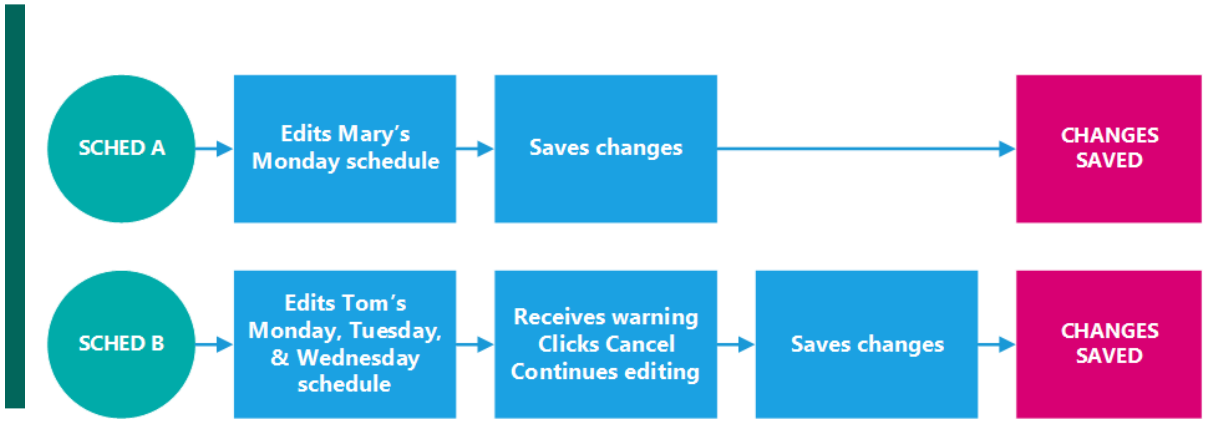
ПРИКЛАД

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

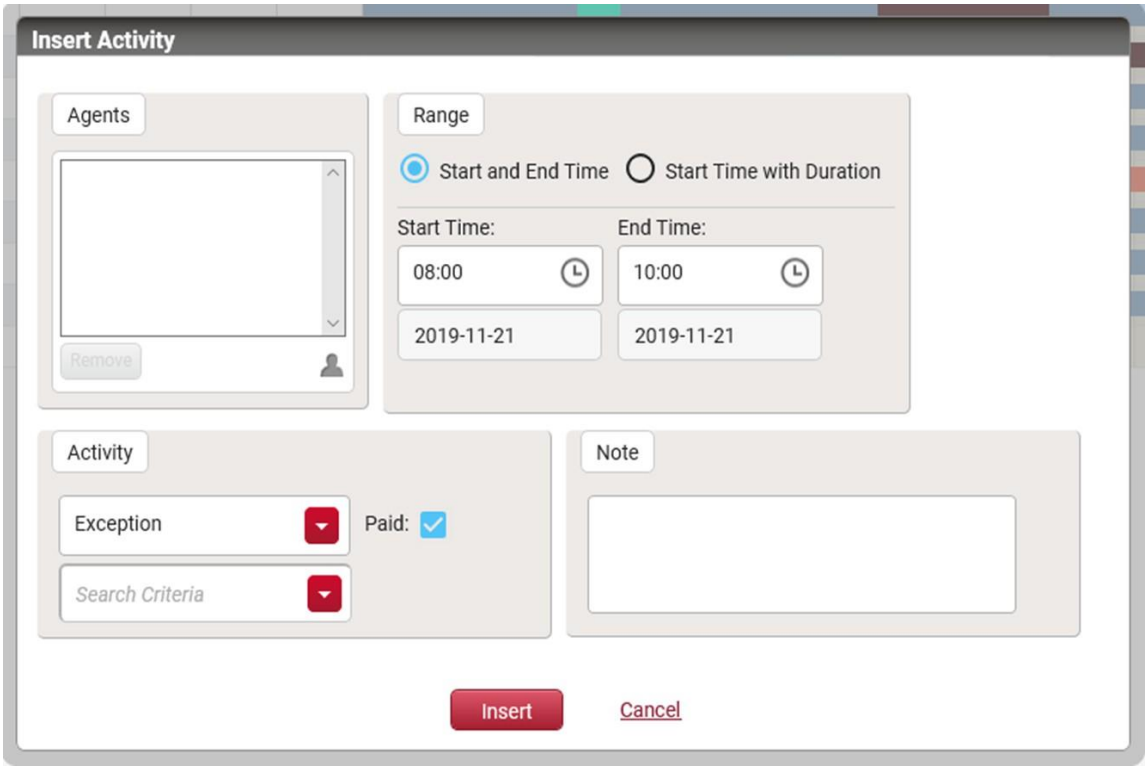
Коли ви редагуєте або видаляєте активність призначеного винятку в розкладі агента, ці зміни відображаються у списку «Призначені винятки», який відображається на сторінці «Користувачі» цього агента (див. розділ «Створення та редагування користувачів »). Це гарантує, що під час виконання нового розкладу 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

Вставлення вправи

Діалогове вікно «Вставлення активності» дає змогу додавати активність до розкладів агентів.



Дотримуйтеся цих вказівок, щоб вставити активність в один або кілька розкладів 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.

Вставте 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» > «Вставити активність** » на панелі інструментів «Розклади агента» або клацніть правою кнопкою миші розклад агента та виберіть **«Вставити** », щоб відобразити діалогове вікно «Вставити активність» із вже вибраним агентом.
3. Заповніть поля в діалоговому вікні, як описано в таблиці нижче, а потім натисніть **Вставити** , щоб вставити нову активність у розклади агентів.
4. Натисніть **Зберегти** , щоб зберегти зміну розкладу.

У наведеній нижче таблиці описано поля в діалоговому вікні «Вставлення активності».

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 на сторінці глобальних налаштувань WFM увімкнено функцію попередження про конфлікт розкладу агента (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 вставили активність у розклад кількох агентів, і в одного з цих агентів виник конфлікт розкладу з новою активністю, з'явиться 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, дію «Вставити 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.

Перемістивши конфліктну активність, натисніть кнопку Повторити, щоб вставити її в розклад конфліктного агента. Якщо конфлікту більше немає, вставлено дію, і ви можете натиснути «Зберегти», щоб завершити зміну розкладу.

Вставка дії з вибором заміни конфліктів

1. На сторінці «Розклади агента» виберіть **«Дії» > «Вставити активність** » на панелі інструментів «Розклади агента» або клацніть правою кнопкою миші в будь-якому місці на сторінці розкладу та виберіть **«Вставити** », щоб відобразити пусте діалогове вікно «Вставити діяльність».
2. Заповніть поля в діалоговому вікні за бажанням і натисніть **«Вставити** », щоб вставити нову активність у розклад агента.
3. Якщо є конфлікти, натисніть **«Замінити** » в попередженні, щоб проігнорувати конфлікти та вставити нову активність поверх конфліктних дій.
4. Натисніть **Зберегти** , щоб зберегти зміну розкладу.

Вставка дії з можливістю ручного вирішення конфліктів

1. На сторінці «Розклади агента» виберіть **«Дії» > «Вставити активність** » на панелі інструментів «Розклади агента» або клацніть правою кнопкою миші в будь-якому місці на сторінці розкладу та виберіть **«Вставити** », щоб відобразити пусте діалогове вікно «Вставити діяльність».
2. Заповніть поля в діалоговому вікні за бажанням і натисніть **«Вставити** », щоб вставити нову активність у розклад 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 буде вирішено, натисніть « **Повторити** » на панелі інструментів, щоб вставити нову активність у розклад 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 надсилати запити на відпустку для дат у минулому. Щоб правильно класифікувати відсутність агента як відпустку, ви можете вирішити вставити виняток у графік роботи агента після його відсутності.

Однак Webex WFO не завжди обробляє виняток, який супервізор вставляє в розклад агента після відсутності, так само, як він обробляє запит на відпустку, який агент надсилає до відсутності за допомогою обміну повідомленнями.

Ця різниця впливає на наступне:

- Розподіл часу відпустки — Webex WFO не віднімає виняток, вставлений у минулий розклад, із загальної кількості виділень відпустки, що залишилися. 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 розклад, 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 Не пов'язані з HRMS — віднімаються	HRMS — не віднімається не HRMS — віднімається
Відведені відгули	HRMS — віднімається Не пов'язані з HRMS — віднімаються	HRMS — не віднімається 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».

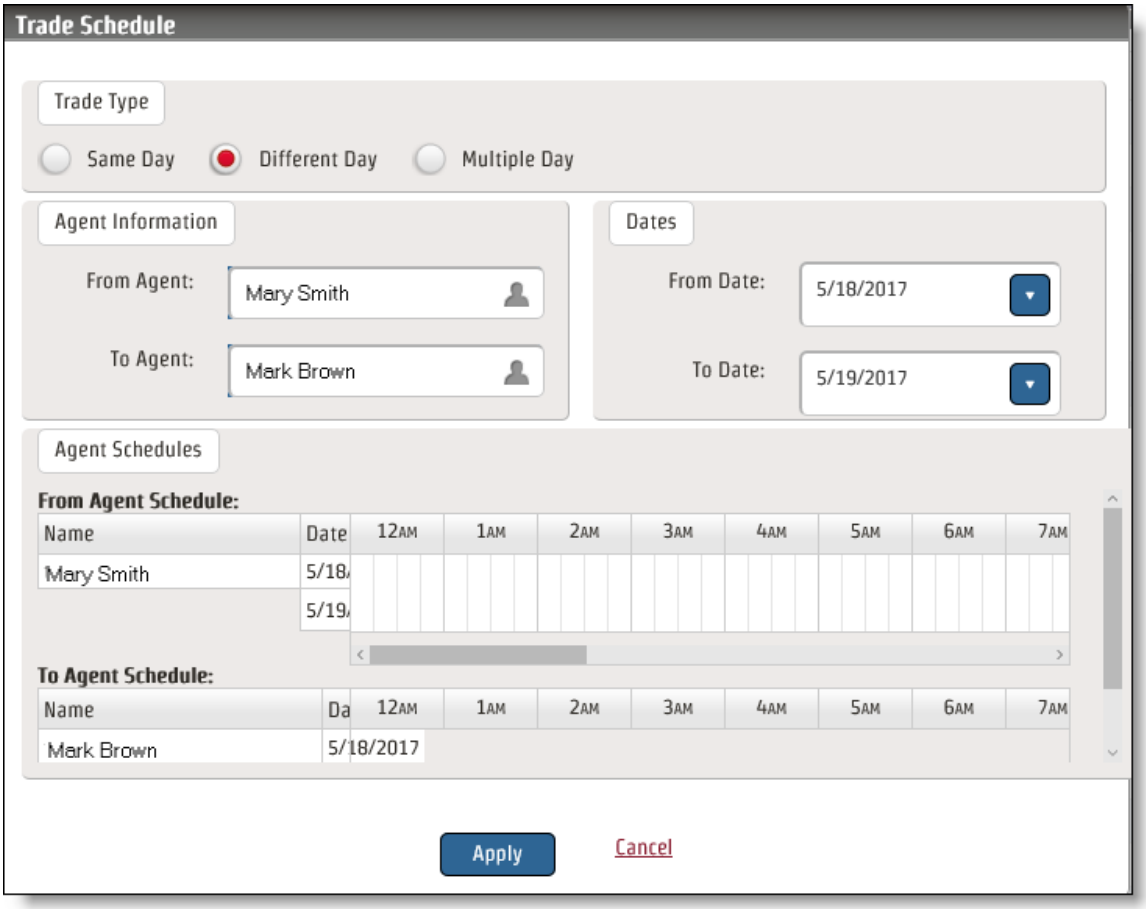
> ПРИМІТКА Якщо на вас поширюється правило редагування розкладу, яке обмежує вашу здатність вносити зміни до нотаток активності у винятках і проектах, ви можете переглянути наявні нотатки про активність, навівши курсор на
> діяльності, але не може їх редагувати. Якщо ви вставите виняток або проект у розклад, ви не зможете додати до нього примітку про діяльність.

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 з 7 вечора до 5:30 AM, а також є 12 AM–7
> Активність PM Not Available ви можете вибрати для копіювання, тоді частина зміни з 12 AM до 5:30 AM 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 WFO Webex встановлює дії 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

- Адміністрування дозволів на 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.

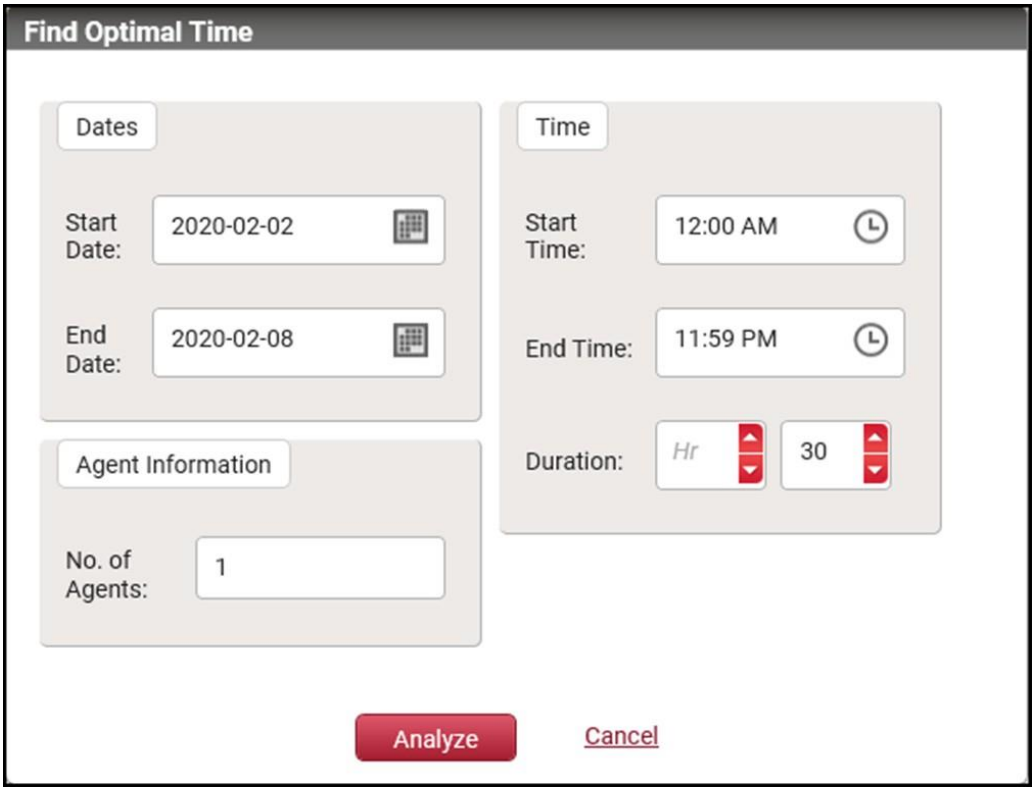
1. Виберіть опцію **Копіювати щоденний розклад одного або кількох операторів з одного тижня на інший тиждень**
   Варіант.
2. **У розділі «Вихідні розклади** » виберіть операторів, розклади яких ви хочете скопіювати, і тиждень розкладу. Незалежно від того, який день тижня ви введете в **поле «Тиждень** », 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 вставки активності таким чином, щоб вона мала якомога менший вплив на рівень обслуговування. Для того, щоб вставити активність, необхідно вибрати чергу послуг на сторінці «Розклади агентів», яка має прогноз і розклад.



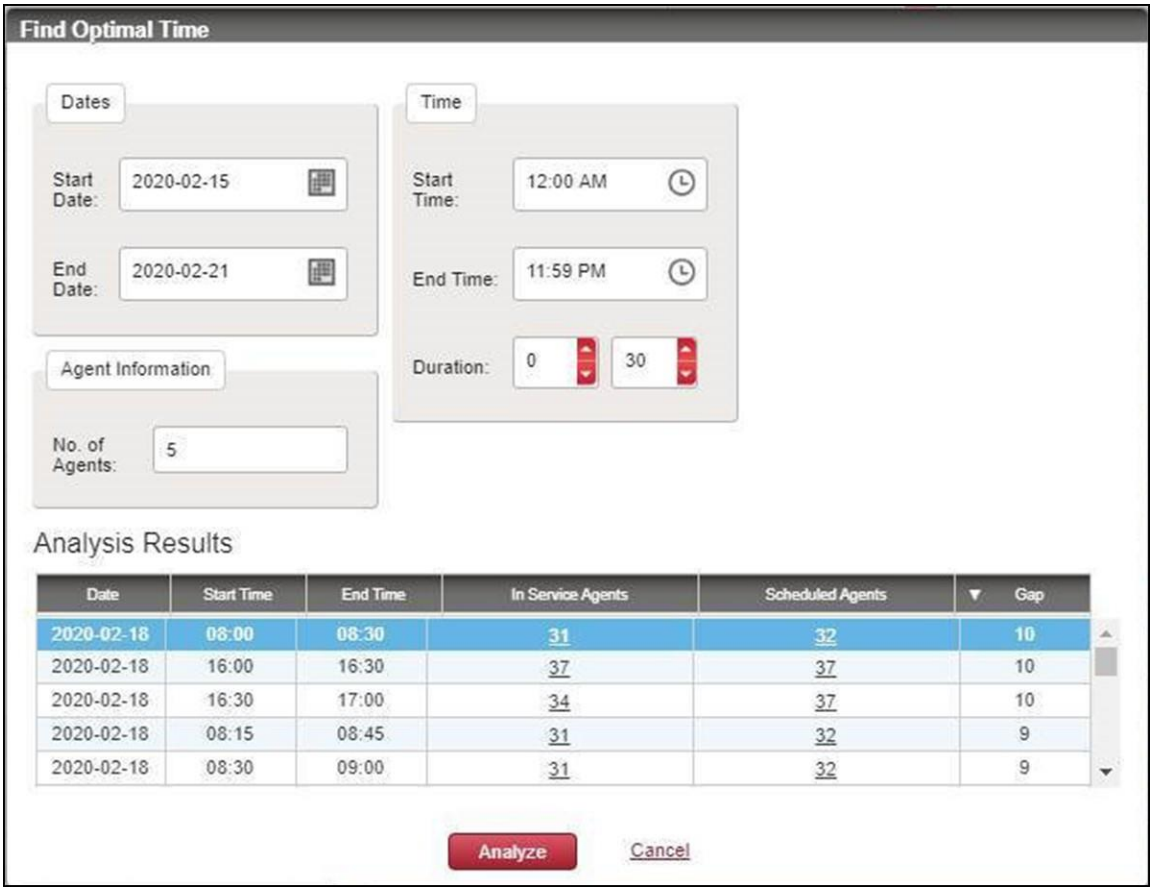
У наведеній нижче таблиці описано поля діалогового вікна «Знайти оптимальний час».

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.

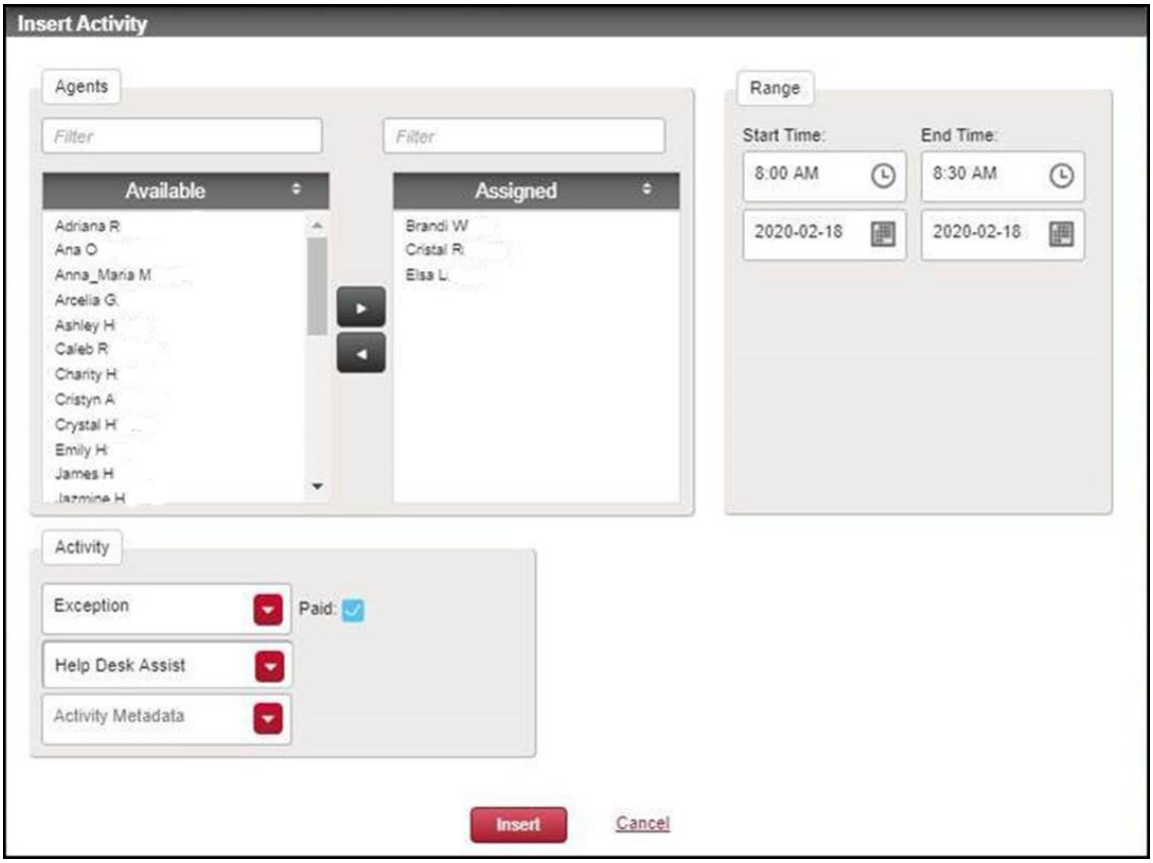


У таблиці «Результати аналізу» перелічено часові проміжки кандидатів для активності. Поля в таблиці наступні.

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 Вставлення активності з автозаповненням полів «Діапазон» на основі вибраного проміжку часу.



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 **«Вставити»**
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 перенесено з 9:15 AM на 14:30, а обідню перерву (синя активність) перенесено з 11:00 AM на 12:00.
2	У цьому рядку відображається найновіша версія. Вона завжди ідентична поточній редакції в рядку 1. У цій редакції призначений виняток знову перенесено на 13:00, 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 – о 14:30, а обід – о 12:00, можна відобразити історію розкладу та натиснути кнопку Відновити в 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
Зміна з 6 AM до 12 PM Зміна 3 PM–6 PM	9 Зміна AM–17:30	6 AM–9 AM Немає в наявності 9 AM–17:30 Відновлена зміна 17:30–18:00 Немає в наявності
Зміна з 8 AM до 12 PM Доступно з 12 до 16	Зміна з 12 до 16 години	8 AM–12 Недоступно 12 PM–4 PM Відновлена зміна

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.

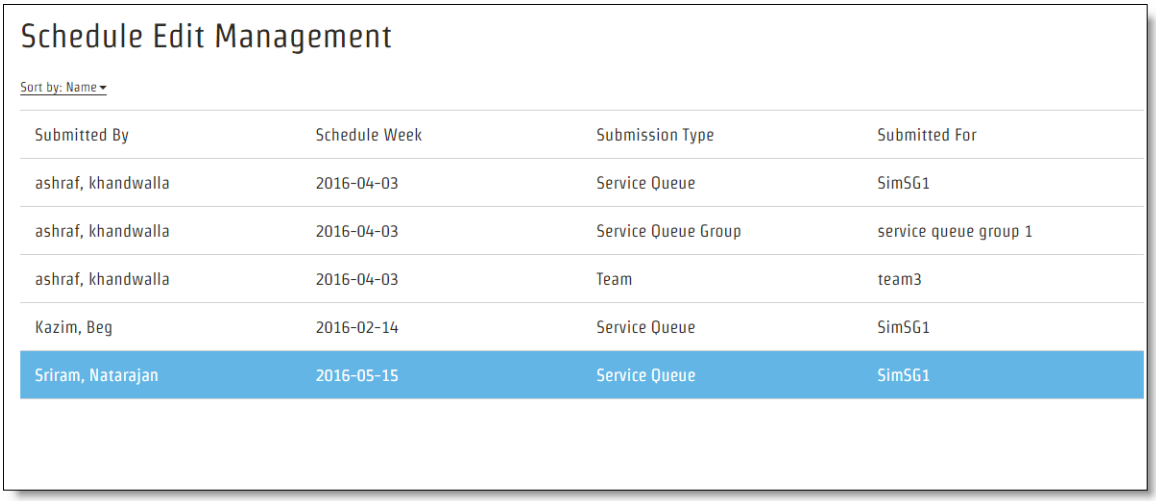
Відновлення розкладу, пов'язаного з торгівлею, відновлює тільки графік обраного агента. Графік роботи іншого агента не змінюється, а години торгівлі залишаються.

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

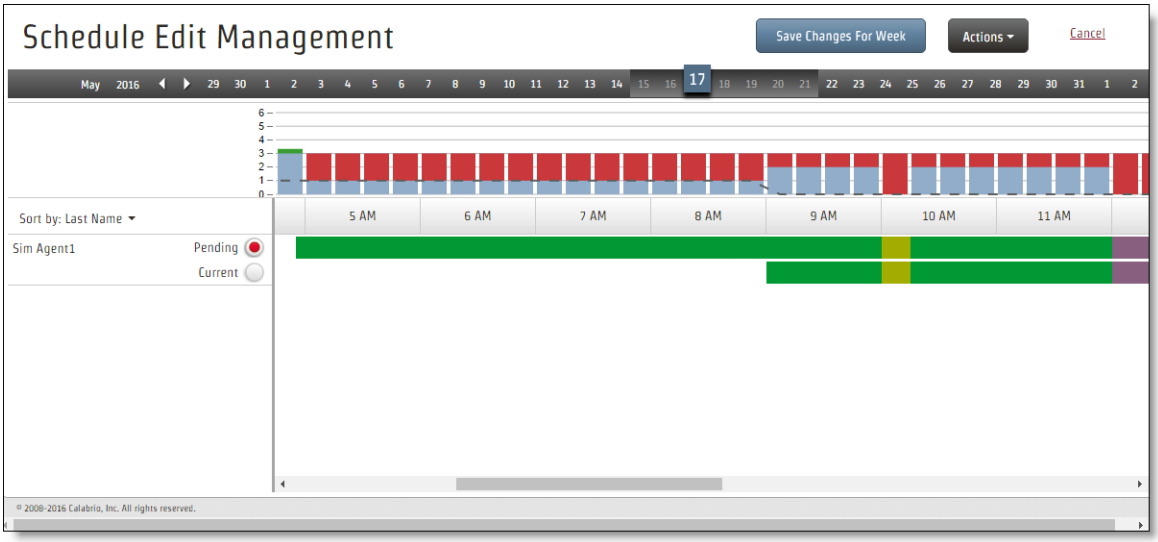
Сторінка «Керування редагуванням за розкладом» доступна користувачам із дозволом «Адміністрування WFM», увімкненим для їхньої ролі. У ньому перелічено редагування розкладу, зроблені супервізорами, чиї можливості редагування контролюються правилом редагування розкладу (див. Обмеження можливості супервізора 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.



Submitted By	Schedule Week	Submission Type	Submitted For
ashraf, khandwalla	2016-04-03	Service Queue	SimSG1
ashraf, khandwalla	2016-04-03	Service Queue Group	service queue group 1
ashraf, khandwalla	2016-04-03	Team	team3
Kazim, Beg	2016-02-14	Service Queue	SimSG1
Sriram, Natarajan	2016-05-15	Service Queue	SimSG1

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».

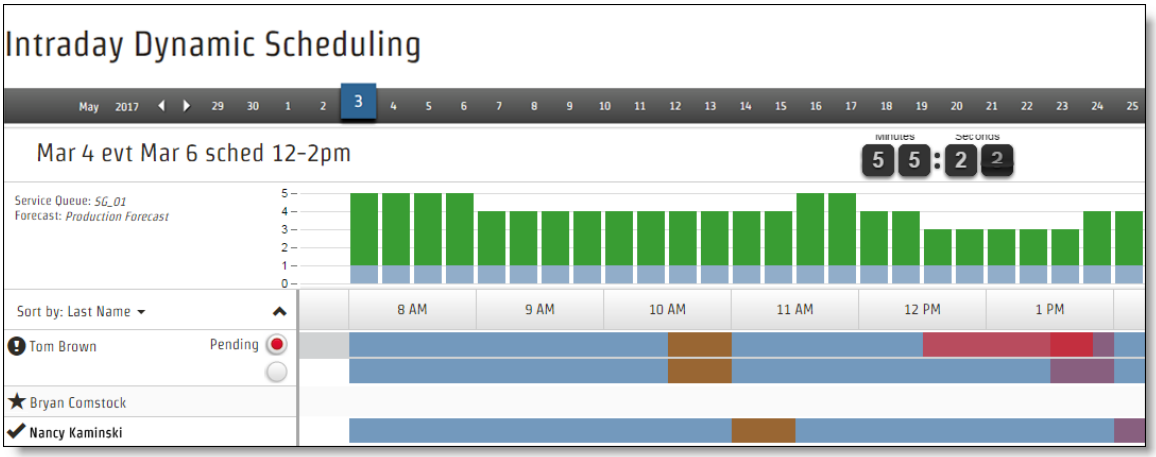
Запрошений агент може не мати змоги взяти участь у заході, оскільки графік агента не відповідає вимогам заходу. У цьому випадку агент бачить повідомлення про те, що вибір тайм-ауту або овертайму більше не доступний для події.

> 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 наведеній нижче ситуації Webex WFO замінить неоплачувану активність у розкладі агента, який подав зміни, на активність «Недоступно».

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.

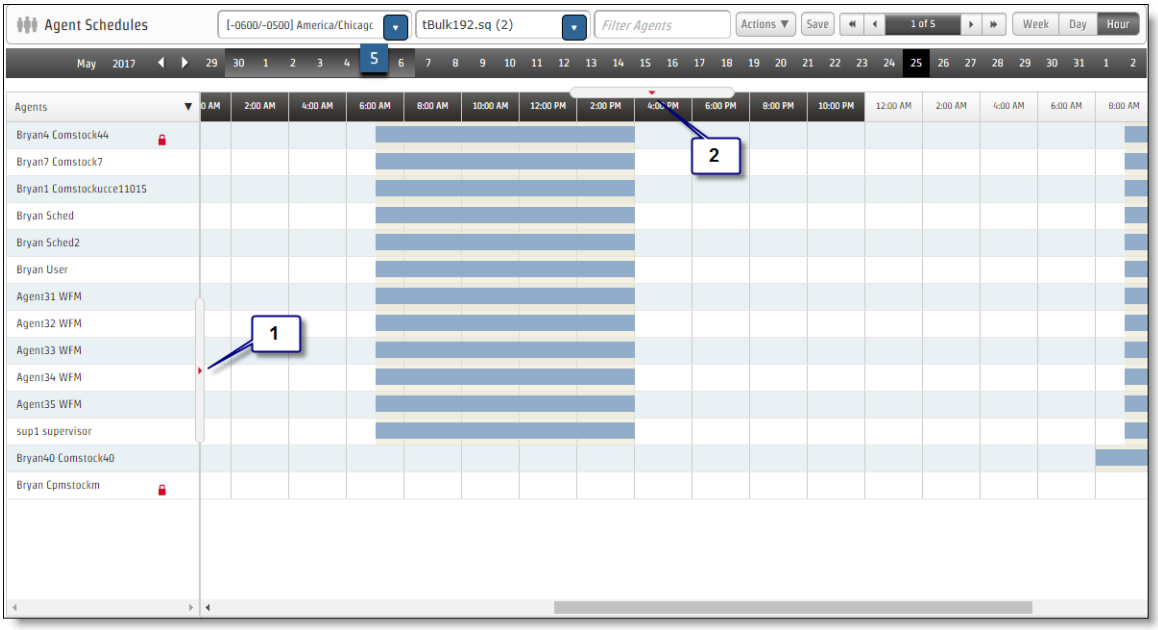
Конфігурація внутрішньоденних динамічних подій	Дії агента
	▪ Зміни агента затверджуються вручну або автоматично.

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.

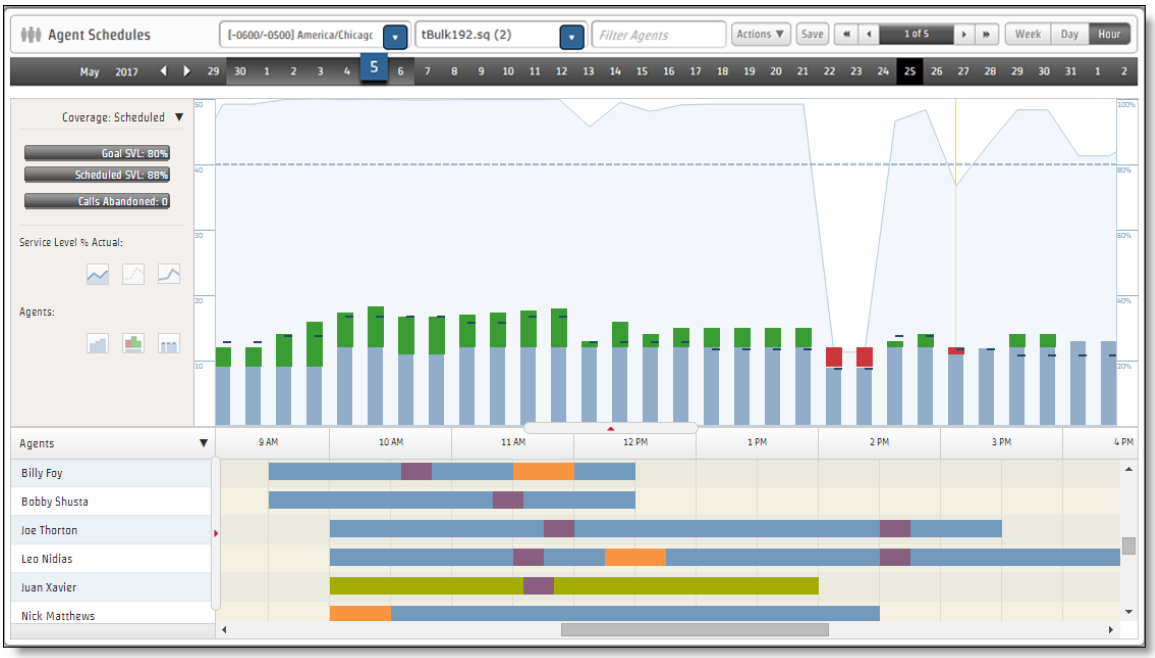
> ПРИМІТКА**:** Інтерактивні черги послуг відображають інформацію в стовпцях «Агенти» та «% SVL». Неінтерактивні черги послуг та будь-які групи черг послуг відображають інформацію тільки в Операторах
> Стовпець.

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, агент 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 за 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 вставки 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.

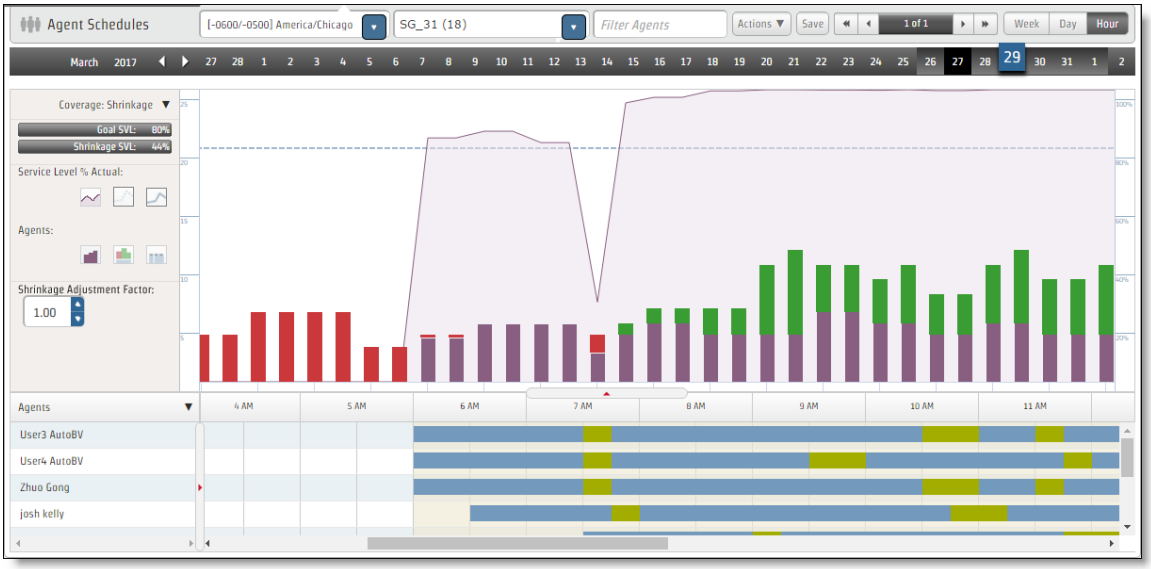
ПРИМІТКА Лінійний графік, що представляє рівні обслуговування або показники черги, доступний лише для окремих черг послуг, а не для груп черги обслуговування.

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. Клацніть будь-де на діаграмі, щоб застосувати новий коефіцієнт коригування 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.

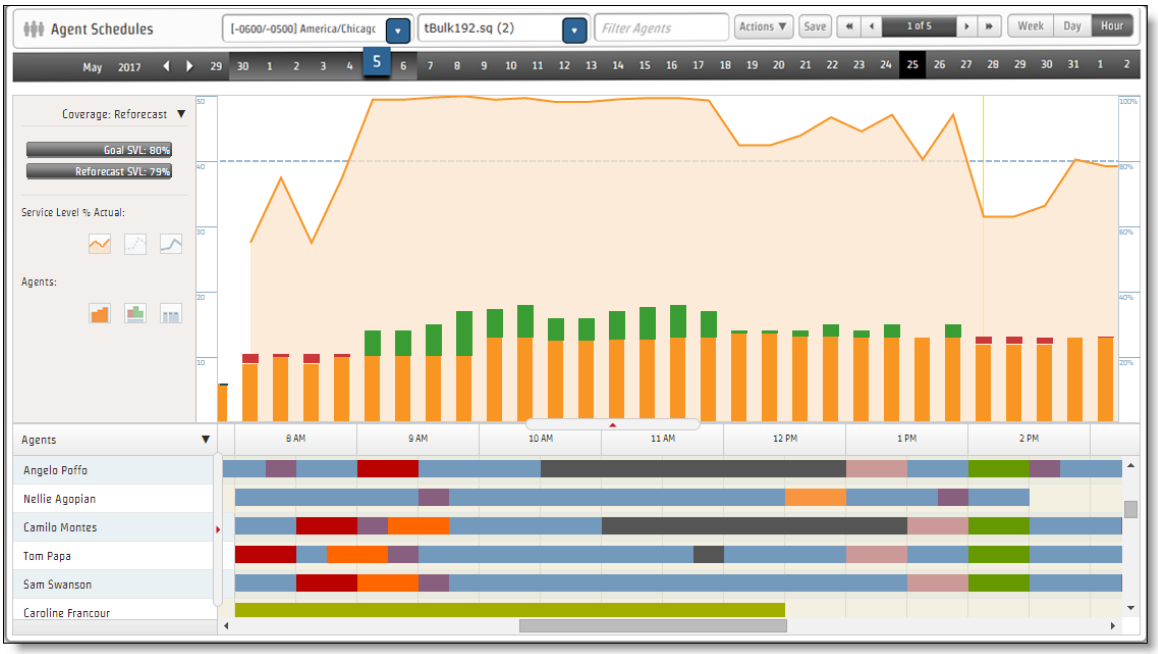
Значення коефіцієнта коригування усадки повертається до значення за замовчуванням під час оновлення вікна. Ви не можете зберегти переглянуті відсотки усадки.

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.

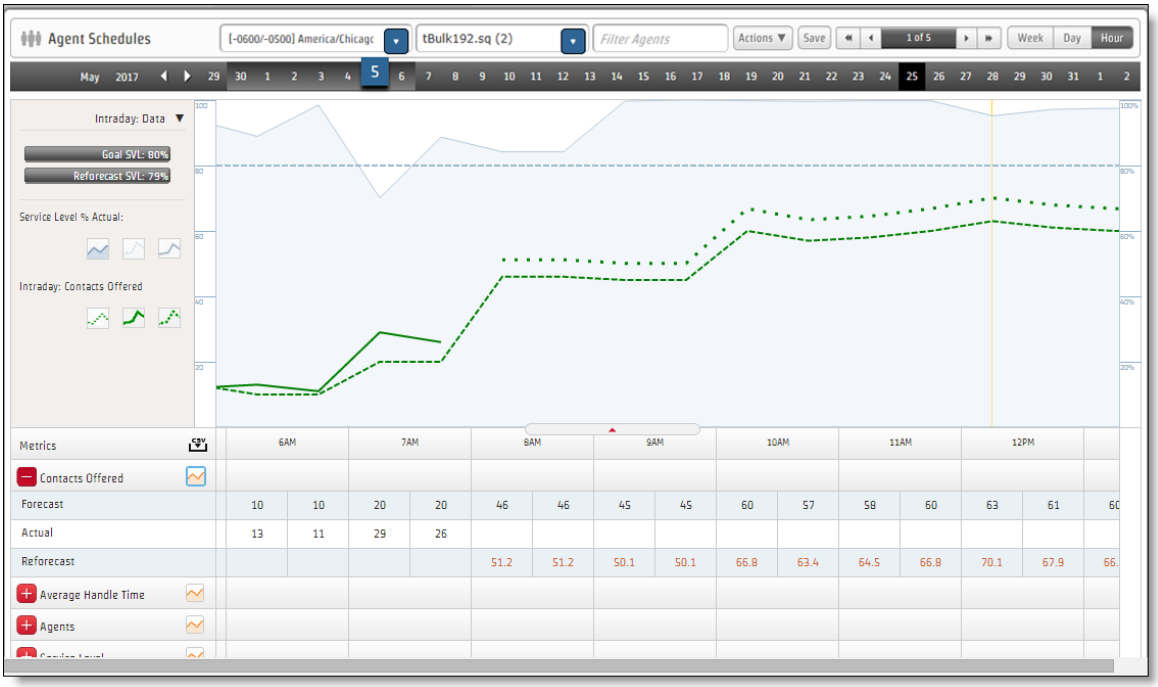
- (Лише інтерактивні черги послуг) Повторний прогноз рівня сервісу
- (Лише інтерактивні черги послуг) Цільовий % рівня сервісу
- (Лише інтерактивні черги послуг) Рівень сервісу % Фактичний

- (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 WFMConfigure system-wide system WFMsettings (Enable Forecasted Contacts as Decimals), 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.

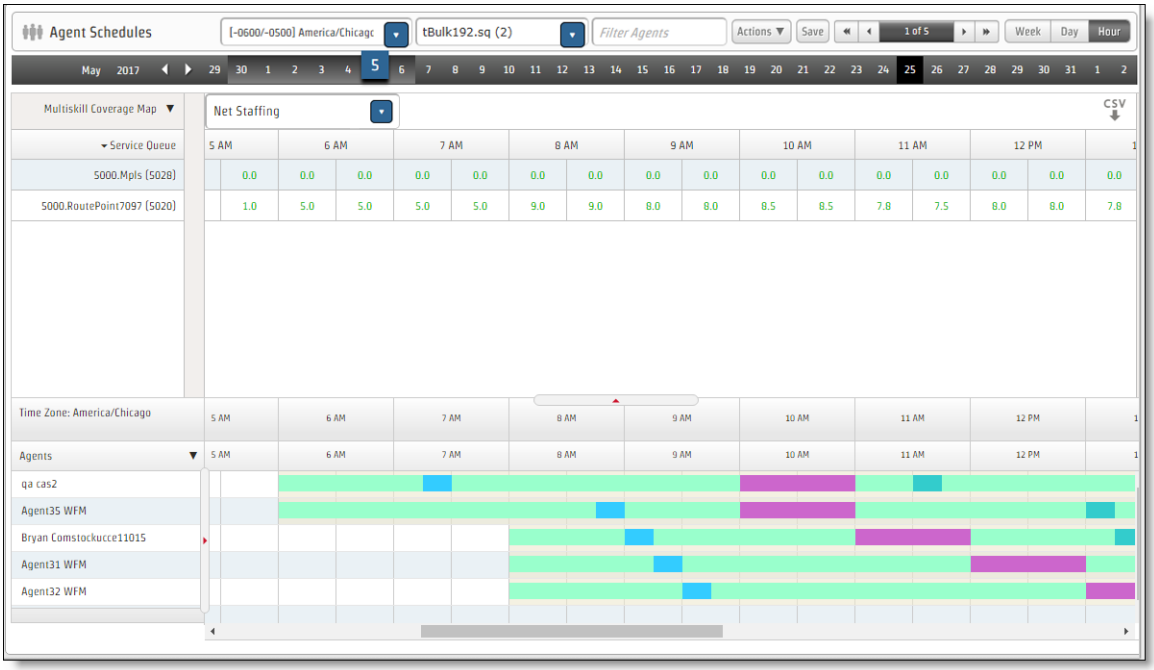
Дані, використані для створення діаграми, надаються в табличній формі в ящиках у нижній частині діаграми. Табличні панелі показують такі показники для 30-хвилинних інтервалів:

- 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 значок 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.

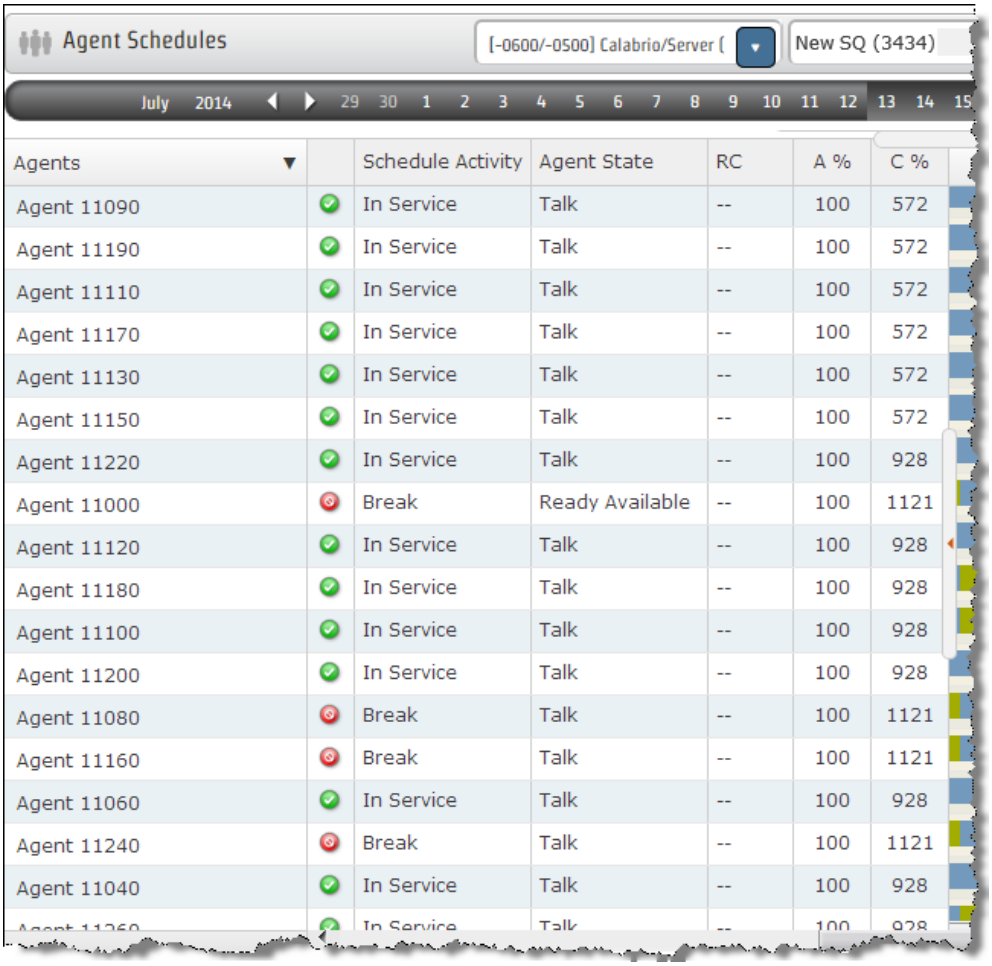
Дані в таблиці є знімком бази даних на момент вибору параметра «Карта покриття кількох навичок». Будь-які незбережені редагування або зміни розкладу не відображаються в цих даних. Коли ви змінюєте показник на представлення даних, дані оновлюються.

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.



WFM збирає дані про стан агента в режимі реального часу з ACD і порівнює їх з графіками агентів для розрахунку відсотків прихильності 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 сервер даних Webex WFO не є
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.

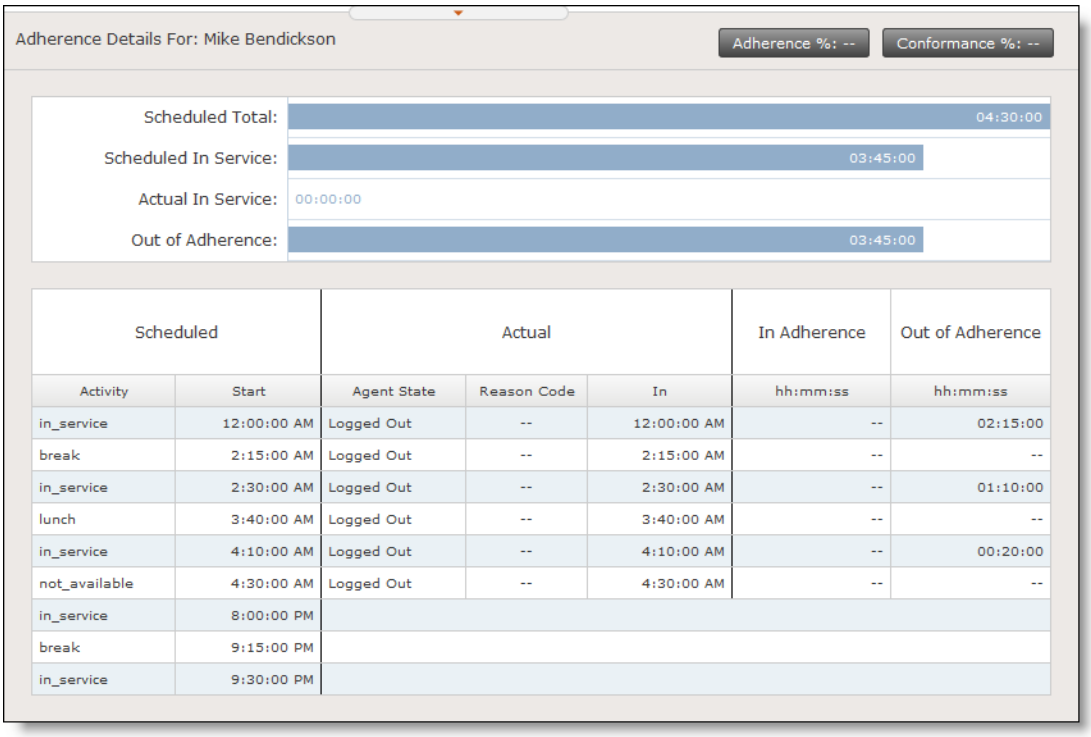
У наведеній нижче таблиці перелічено поля в панелі дотримання.

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 агента. Коди причин - це коди, пов'язані з основною чергою обслуговування агента.
A %	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, а також 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 допомогою запитів API веб-сервісів 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 оператора зі статистикою про агента в реальному часі з 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: Час обслуговування базується виключно на режимі реального часу 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: ▪ Стан агента — стан агента з 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 переміщати перерви та обіди, додані за допомогою дії «Вставити 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 (з 9:00 AM до 13:00) з однією перервою (10:30 AM), а ви переносите перерву на 12:00. 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:

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 (з 9:00 AM до 13:00) з однією перервою (10:30 AM), а ви переносите перерву на 12:00. 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:

Після оптимізації обідів і перерв графік роботи агентів не змінюється.

Перегляд звітів про планування

Відомості про стандартні звіти QM та WFM, які постачаються з Webex WFO, а також інструкції щодо запуску стандартного звіту можна знайти в розділах стандартних звітів QM та стандартних звітів WFM.

ПРИМІТКА**WFM** звіти відображають дані в тому вигляді, в якому вони відображаються в часовому поясі клієнта, налаштованому системним адміністратором. Якщо ви надішлете запит на звіт WFM, а 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
Відомості про стандартні звіти QM та WFM, які постачаються з Webex WFO, а також інструкції щодо запуску стандартного звіту можна знайти в розділах стандартних звітів QM та стандартних звітів WFM.

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 ресурсом, 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 визначав 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, сукупний робочий час яких протягом тижня дорівнює кількості робочих годин 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. Один FTE – це 40 оплачуваних годин на тиждень (160 годин на місяць), а FTE агент 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	Унікальна назва 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 йому не призначено профіль 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 і плани відпустки, Webex WFO дозволяє відстежувати, скільки годин кожного типу відпустки було використано агентом.

У системах з інтеграцією HRMS (див. розділ «Інтеграція HRMS із Webex WFO» у *довідковому посібнику* з імпортування даних Webex WFO) ця інформація експортується у файл, який можна імпортувати до HRMS на щоденній основі.

> ПРИМІТКА : Якщо ви інтегруєтеся з HRMS, ви не налаштовуєте плани на відпустку 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**.

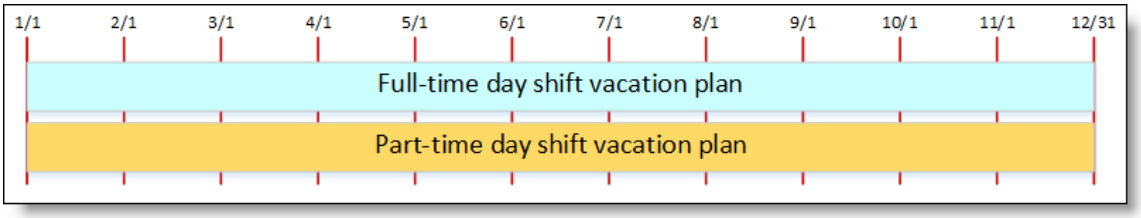
Приклади планів на відпустку

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.

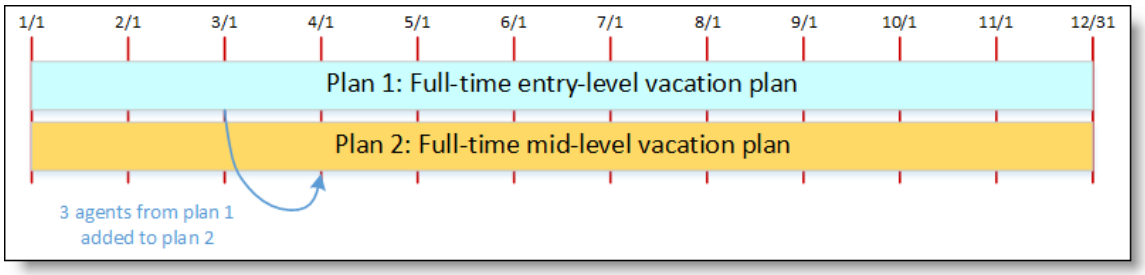
Ви можете створювати плани на відпустку з датами, що збігаються. Однак агентам можна призначити лише один план відпустки на будь-яку конкретну дату.

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

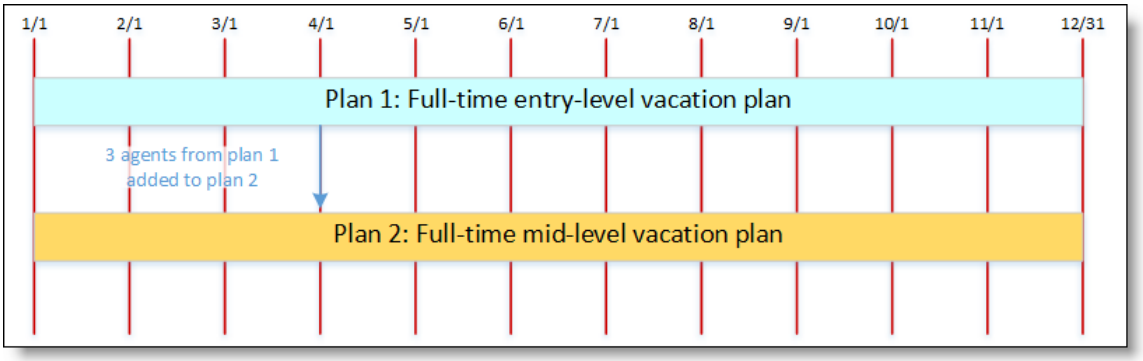


У цьому прикладі клієнт налаштував плани на відпустку, які варіюються залежно від рівня досвіду агента. 1 квітня три агенти матимуть право бути доданими до Плану 2 відпустки. Адміністратор хоче завчасно перевести цих агентів у відпустку План 2 з 1 березня.

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 вибрав ваш адміністратор на сторінці Глобальних налаштувань WFM (див. Налаштування загальносистемних WFM).

Використання відведених відгулів із запитами на відгули

Коли супервайзер затверджує запит агента на відпустку на частковий або повний вихідний, 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» (див. Налаштування параметрів WFM для всієї системи).

> 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:

- FTE — WFM використовує таку формулу:

  Відведені на день відгули - (кількість годин у запиті на часткову або цілу денну відпустку ÷ FTE за замовчуванням на день)

  > ПРИМІТКА : За замовчуванням FTE на день налаштовано на сторінці Налаштування загальносистемних параметрів WFM.

- У WFM використовується така формула:

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 розклади — WFM використовує кількість оплачуваного часу, який агент має працювати в день, на який він просить відпустку.
- У операторів ще немає розкладів — WFM використовує частку мінімальних годин роботи агента на тиждень (налаштованих і 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 мінімальну кількість годин 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 обслуговування 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 пристрій вибрав адміністратор (див. Налаштування параметрів загальносистемногоWFM).

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

Відомості про стандартні звіти QM та WFM, які постачаються з Webex WFO, а також інструкції щодо запуску стандартного звіту можна знайти в розділах стандартних звітів QM та стандартних звітів WFM.

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.

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.
Webex WFO поміщає оброблені дані в базу даних з можливістю пошуку.

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 повторить спробу пізніше, щоб завершити завдання.
- 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 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
- 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.

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

   Автоматичний QM

   #### 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 розкривному 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 транскрипції пошуку Webex WFO для всіх активних попередньо визначених фраз вашої організації. Виберіть **Вимкнути** , щоб заощадити системні ресурси (не рекомендується: 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. Введіть приблизний відсоток дзвінків для транскрибування в **поле «Відсоток** ». Webex WFO надає кожному дзвінку вказаний шанс бути розшифрованим, а не транскрибувати 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.

Аналізуйте контакти, людей і процеси | Створюйте

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 призначаєте групу, але не призначаєте 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 та вимагають роботи в кількох місцях у 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. The

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 та вимагають роботи в кількох місцях у 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 призначаєте групу, але не призначаєте команду, Webex WFO призначає завдання всім командам у цій групі.

3. Натисніть **Зберегти**.

Автоматичний QM

Це завдання дозволяє користувачам призначати форми різним групам або командам.

1. Введіть назву завдання в **полі Назва** .
2. Виберіть Auto QM з **випадаючого списку Type** .
3. Виберіть ім'я з **розкривного списку Ім'я** форми.
4. Виберіть потрібні групи та команди та натисніть Додати **всі** або **Видалити все** .
5. 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 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.

Пов'язані теми

- Про завдання аналітики
- 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.
- Створення фраз і категорій фраз і керування ними — використовуйте сторінку «Менеджер фраз», щоб налаштовувати фрази для завдань з фонетики, транскрипції та тексту.
- Керування користувацькими полями метаданих: використовуйте сторінку «Диспетчер метаданих», щоб налаштувати метадані, які повідомляють Webex WFO аналізувати контакт.
- Перегляд аналітики фраз для контакту: перегляд звернень до фрази окремого контакту на сторінці "Взаємодії".
- Читання підсумку контакту: перегляд підсумку аудіоконтакту на сторінці «Взаємодії».
- Читання транскрипції аудіозапису: перегляд транскрипції 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.

Про завдання аналітики

Зміни в ліцензіях Analytics

Якщо ваша організація переходить з ліцензії Analytics Essentials або Analytics Enterprise 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, не пов'язану 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 у Webex WFO наведено в розділі "Локалізація та підтримувані мови" в *Посібнику з* інсталяції Webex WFO.

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 команди 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 A входить до команди продажів і розмовляє французькою як основною мовою та англійською як додатковою. Коли агент A переходить на англійську для дзвінка, він позначає дзвінок тегом метаданих під назвою **VoiceLanguage** і значенням **англійської мови**.

Щоб проаналізувати виклики агента A 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 звіряється, 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 учасники виклику 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 виклику не пов'язаний із завданням перетворення мовлення в текст, Webex WFO не транскрибуватиме сегмент. Якщо останній сегмент виклику 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.

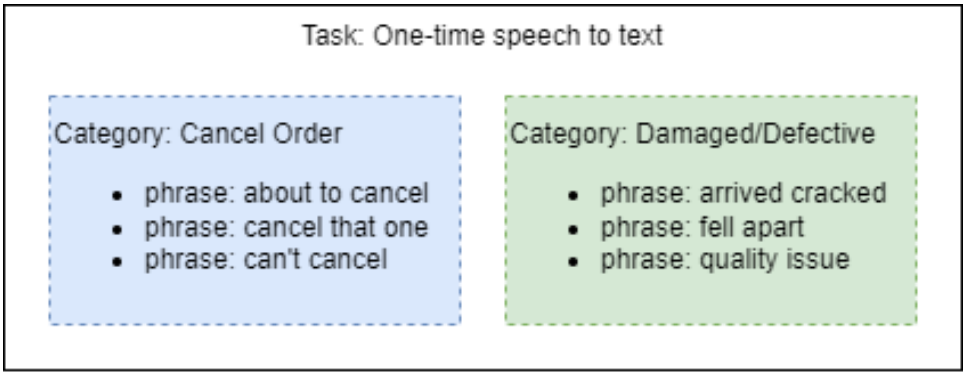
Фраза — це група з одного або кількох слів, які Webex WFO може шукати як єдину граматичну одиницю в аудіо- та текстових завданнях. Коли ви надаєте важливу для вашого бізнесу фразу, Webex WFO шукає цю фразу в транскрипціях аудіозаписів і тексті в електронних листах і чатах.

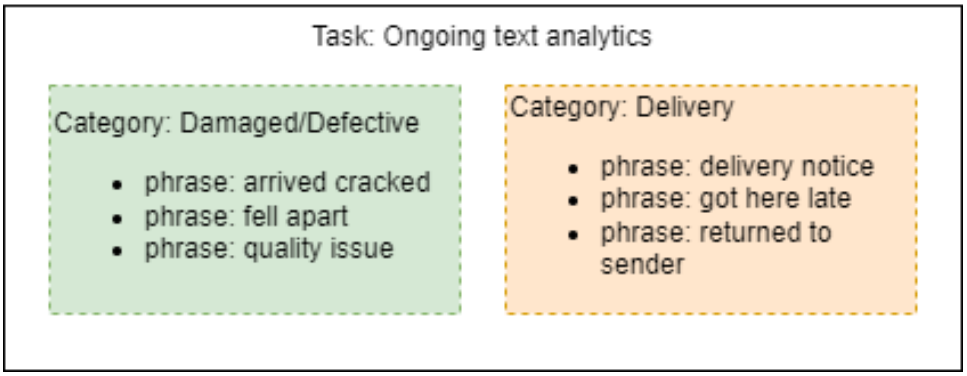
Категорія – це набір фраз, які ви організовуєте разом, оскільки вони мають схожу ділову мету або мову. Наприклад, категорія під назвою "Скасувати замовлення" може містити такі фрази, як "збираюся скасувати", "скасовую це" тощо. Завдання аналітики можуть обробляти кілька категорій фраз і фраз

Категорії можна використовувати в декількох 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 завдання, яке повідомляє Webex WFO шукати певні типи контактів за фразами в межах певних категорій. Ви керуєте завданнями на сторінці диспетчера завдань. Перегляньте статтю Створення завдань аналітики, щоб отримати додаткову інформацію про них.

Наведена нижче діаграма ілюструє взаємозв'язок між фразами, категоріями та завданнями.





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 знову натисніть **«Зробити пропозиції** ».
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 для 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 в усіх 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 англійською мовою (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 англійською (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. Радимо 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.

Мова	**Код**
Арабська	Ар-ар
Данська	да-дк
Нідерландська (Нідерланди)	НЛ-НЛ
Англійська (Австралія)	Укр-Ау
Англійська (Євро)	Укр-ЄС
Англійська (Південна Африка)	Ан-за

Стовпець	Опис

Мова	Код
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	CB-CE

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

- Створення завдань аналітики: налаштуйте 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".

Як визначити веб-сайти й додатки, які потрібно відстежувати за допомогою Analytics

Використовуйте сторінку диспетчера 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, 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

Користувачі настільних комп'ютерів.

- 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. Вибрана кнопка має темно-сірий колір. 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.

Поле	Опис
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-адреса	Введіть URL-адресу веб-сайту. Використовуйте лише ті частини URL, які не мають слешів (/). ПРИКЛАД Так: www.example.com Так: www.example.com:1234 Ні: http://www.example.com Ні: 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 такі стовпці в порядку, як зазначено зверху вниз. Кожне поле в рядку має містити значення. У цьому форматі використовується CSV, який створюється під час експорту даних.

   > **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

  desktopuse.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 подій Desktop Manager дає змогу контролювати, як Webex WFO реагує, коли користувачі звертаються 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 : Перегляньте розділ «Пауза та відновлення Webex WFO», щоб отримати інформацію про використання подій елементів робочого столу для Webex Ініційовано автоматичне призупинення та відновлення функцій у інтеграції Webex WFO. Webex Автоматична пауза та відновлення запуску WFO за допомогою подій елементів для настільних комп'ютерів 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 автоматично виявляє. Для отримання додаткової інформації про сигналізацію RTP дивіться 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.
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
Початок дзвінка з RTP	Webex WFO виявляє вхідний або вихідний RTP.
Зупинки дзвінків з RTP	Webex WFO більше не визначає 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

Пункт	Опис
	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-адреса	Шлях до веб-сайту, пов'язаного з подією. Введіть частину URL-адреси, яка йде після імені хоста. **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 поле адреси (адреса включає пропущені «www» або «http», наприклад). ПРИМІТКА Коли ви вводите вирішену адресу в це поле, Webex WFO автоматично ініціює подію, коли користувач Вводить ярлик для вирішеної адреси.

Пункт	Опис
	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 натискати на жодні тригери 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.
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 виклик не активний, Webex WFO прикріплює ці метадані до останнього виклику.
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 виклик не активний, Webex WFO прикріплює ці метадані до останнього виклику.
Початковий сегмент	Починає новий запис і видаляє будь-яку попередню частину

Дія	Опис
	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 активний, Webex WFO застосовує цю причину до останнього виклику.
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 для сторінок, налаштованих 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 призупиняє та відновлює

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.

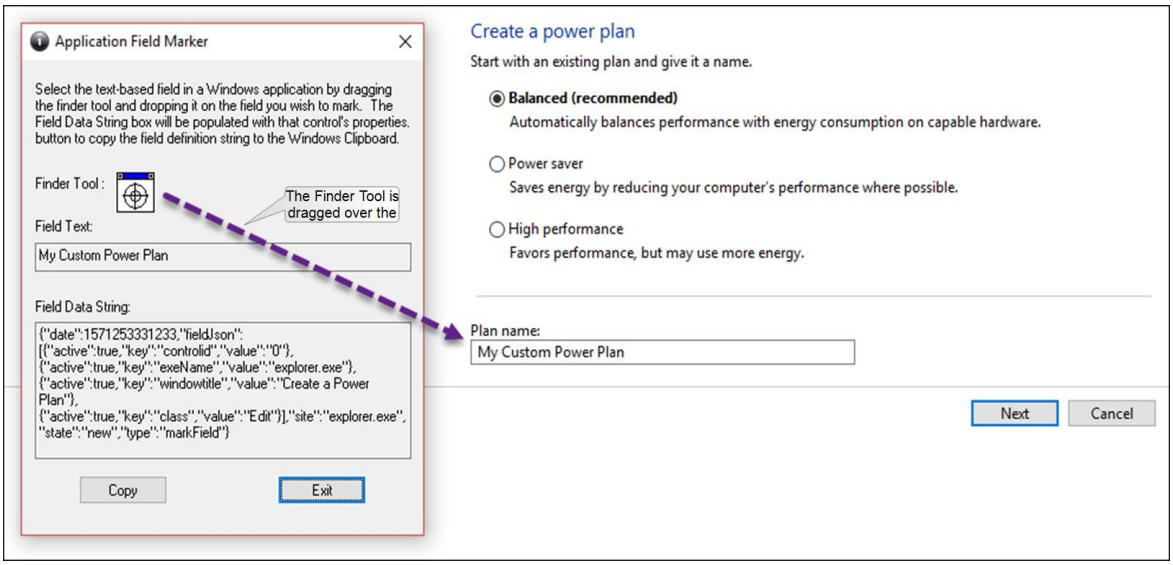
Процедури

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 стола, потрібно вийти з Webex WFO, а потім увійти знову, щоб зміни набули чинності.

Позначення поля на веб-сайті

1. Відкривши сторінку Менеджера полів, відкрийте нову вкладку 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 веб-сайт у новій вкладці браузера.
   - 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

Під час першого входу в Webex WFO за допомогою Firefox ви бачите діалогове вікно з пропозицією встановити розширення браузера Calabrio. Виберіть **Дозволити цю інсталяцію** та натисніть **Продовжити**. Подальші дії не потрібні.

Увімкніть плагін "Аналітика на робочому столі" в 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 *посібнику з інсталяції Webex WFO*

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**:** Можливо, 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	Метрики доступу до додатків на робочому столі користувача.
Статистика заявок	Статистика додатків відображає статистику доступу до конкретних додатків.

Набір даних	Опис
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 підключених клієнтів для настільних комп'ютерів.
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 попадань у контакти з використанням фраз. Сюди входять тільки фонетичні хіти. 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 дзвінка та відео зі знімком екрану), а також загальна

Набір даних	Опис
	розмір (всі файли на диску).
Тенденція підтримки кількості підтримки	Показники завантаження та дискового сховища для перехоплення пакетів (PCAP) і файлів журналів.
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 дзвінків на приладній дошці Analytics, яка використовує цей набір даних, може відрізнятися від кількості дзвінків, які ви бачите за критерієм «Має транскрипцію» у фільтрі «Вміст контакту» на сторінці «Взаємодії», із різних причин: ▪ Дані аналітики та дані QM оновлюються в різний час. ▪ Analytics позначає дзвінок як транскрибований після того, як дзвінок було проіндексовано, але QM позначає дзвінок за допомогою функції «Має транскрипцію», якщо завантажено файл транскрипції для виклику. Індексація відбувається

після завантаження файлу транскрипції, тому звіти про транскрибовані виклики можуть відображати більше число в QM, ніж в Analytics, якщо індексація ще не відбулася.

Набір даних	Опис
	▪ Analytics і 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.
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 1–100.	Введіть мінімальне значення достовірності для звернення. Допустимими

ПРИКЛАД Якщо вказано значення 60, Аналітика мовлення

Ім’я	Опис
	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 аналітики та дані QM оновлюються в різний час. ▪ Analytics і QM можуть мати різні політики утримання.
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 фільтрацію достовірності	Установіть цей прапорець, щоб дозволити користувачу змінювати вибране 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, змінюється вибрані стани взаємодії з

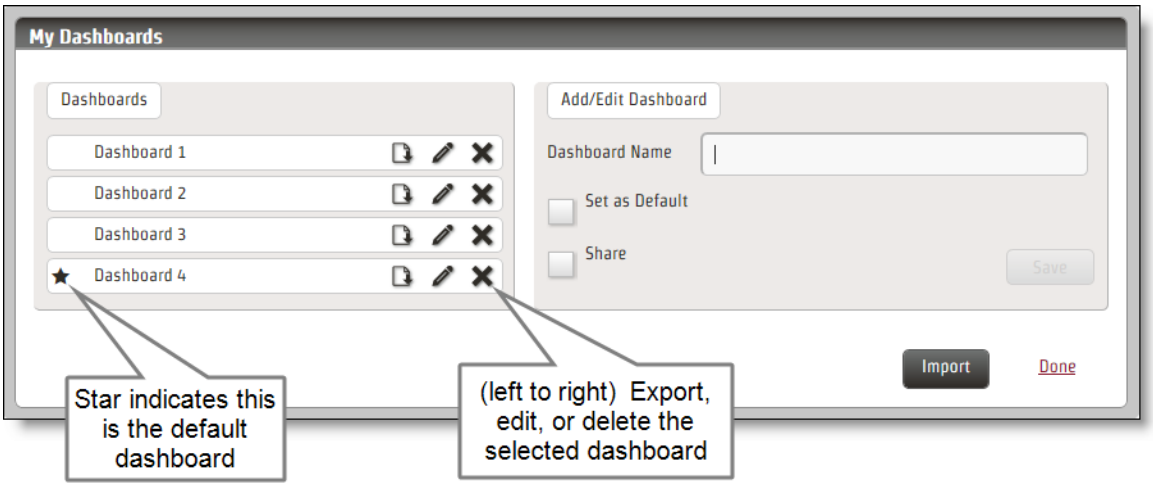
Ім’я	Опис
	Панель інструментів аналітики не впливає на віджет.
Увімкніть текстовий пошук	Установіть цей прапорець, щоб дозволити користувачу шукати фрази з файлу Панель інструментів аналітики. Коли це поле очищено, пошук фраз на панелі інструментів Analytics не впливає на віджет.
Тип події	Виберіть тип 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.
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.

Ім’я	Опис
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 Дійсний	Введіть, скільки додатків з найвищим рейтингом відображають результати. 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 повідомить про загальну кількість збігів фраз серед усіх контактів. ▪ Якщо ви виберете **Повертати контакти** без вибраних фраз, Webex WFO повідомить про кількість контактів, які не містять зазначених фраз.
Показувати лише веб-сайти	Установіть цей прапорець, щоб відображати статистику лише для веб-сайтів 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.

Ім’я	Опис
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—Експорт CSV. Експортуйте дані з віджета 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. Гістограми можуть бути побудовані 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**

Параметр	Опис
	Відображає підпис на осі X для кожної іншої точки даних.
Увімкнути мітки	Установіть цей прапорець, щоб відобразити підписи на діаграмі.
Показувати мітки точок даних	Установіть цей прапорець, щоб відобразити підписи точок даних на діаграмі.

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.
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.
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 за допомогою

Параметр	Опис
	цей набір 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 «Дім» 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 OK, 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

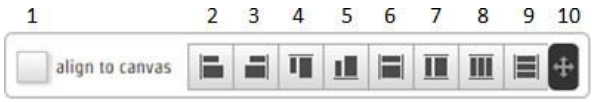
Натисніть інструмент «Вибір», щоб вибрати віджети, а потім вирівняйте їх на приладній дошці. Ви можете вибрати віджети перетягуванням прямокутної області виділення навколо них або натисканням комбінації клавіш Ctrl + Клацання, щоб вибрати їх один за одним.
Вибрані віджети буде виділено червоним кольором. 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 контакт-центром Cisco Webex.

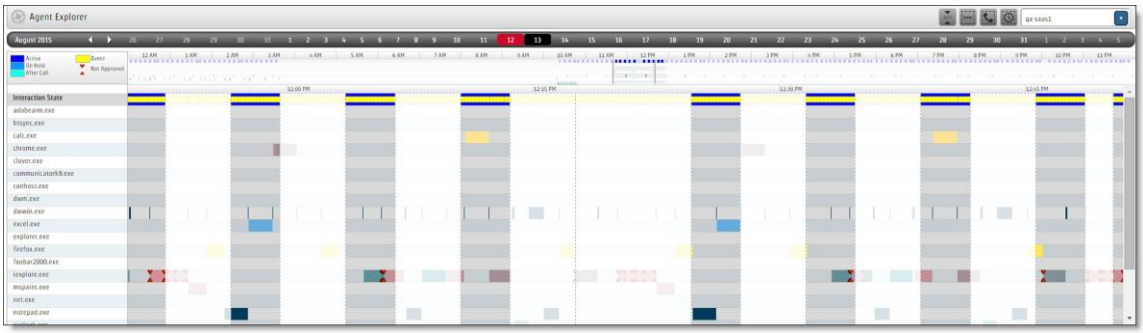
Розташування сторінки

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.
>
> State: Active
> Date:2015-08-13
> Start Time: 07:38:57 AM
> Duration: 00:02:29
> Calling Number: 1006
> Called Number: 1005
> Contact ID: 14

Бачити фокус оператора лише під час дзвінків:

1. Увімкніть **кнопку «Межі** виклику».

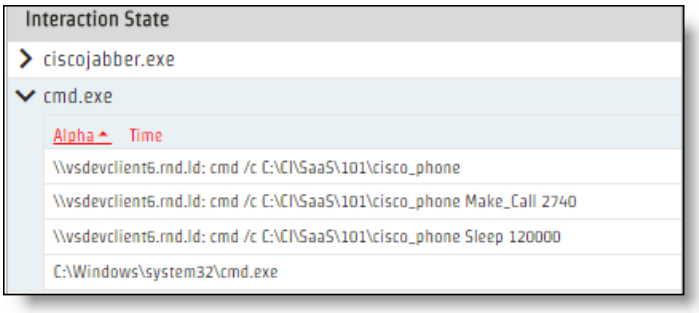
2. Вимкніть **кнопку «Межі** простою».

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 роботи агента

відкривши їх, натисніть **Час**.



Вимкніть маркери несхваленого контенту.

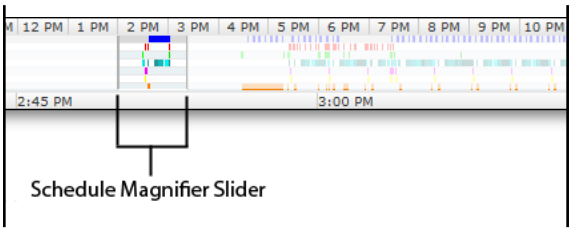
Вимкніть опцію **Маркери** несхваленого контенту.

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, перейдіть на вкладку **Мовлення** , щоб переглянути фрази, пов'язані із записом.

Пов'язані теми

- Огляд Agent Explorer
- Відтворити контакти
- 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
APP	Маркери несхваленого контенту	Перемикає маркери несхваленого вмісту, які позначають несхвалені програми, які використовував агент.
EVENT	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.
	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».

Кнопка	Ім’я	Опис
	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 для входу Webex WFO
- Керівник або адміністратор створив приладну дошку для вашої ролі
- Дозвіл на адміністрування інформаційних панелей (необов'язково)
- Переглянути дозвіл на панель керування WFM (потрібен користувачам WFM, щоб бачити панель керування домашньою сторінкою)
- Дозвіл на перегляд панелі керування QM (потрібен для перегляду панелі домашньої сторінки QM)

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 домашньої сторінки. Натисніть кнопку для потрібної інформаційної панелі. Вибрана вами приладна дошка 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 приладні дошки різняться залежно від підписок на Cisco, які має ваша організація.

  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 домашню сторінку.)

Доступні готові інформаційні панелі

Інформаційні панелі QM

Ці приладні дошки 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 домашню сторінку 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 контактної інформації (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 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
Відсоток якості агента QM (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 метрики	Містить середні бали, оцінки та час контакту за попередні тридцять днів.
Огляд програми QM 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 всі віджети для QM. Дивіться Доступні віджети QM для отримання додаткової інформації про кожен з них. 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 WFM

Ці приладні дошки 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 детальною інформацією про тривалість контакту (сьогодні)	Це дочірня приладна дошка, до якої можна перейти з батьківської приладної дошки.
CX Focus WFM - Інформаційна панель детальної інформації про обсяг 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

Аналізуйте дані бізнес-аналітики | Створюйте власні звіти за допомогою

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.
Прогноз WFM	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.
Сценарій прогнозу WFM	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.
Керівник WFM	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 інформаційна панель містить всі віджети для WFM. Дивіться Доступні віджети WFM для отримання додаткової інформації про кожен з них. 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 і Cisco Workforce Management.

Панель	Опис
QM WFM Загальні показники	Містить звіти про планування, штатний розклад та оцінку.
Огляд WFM QM 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 розділи Доступні віджети QM та ДоступніWFM для отримання додаткової інформації про кожен віджет.

Інформаційні панелі аналітики

Ці приладні дошки 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 приладні дошки доступні, якщо у вашій організації є Cisco Data Management.

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 доводять 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	Ви можете отримати доступ до цієї панелі приладів самостійно або просвердливши до неї з 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	Ви можете отримати доступ до цієї панелі приладів самостійно або просвердливши до неї з 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	Ви можете отримати доступ до цієї панелі приладів самостійно або просвердливши до неї з 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 попередньо створені 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 панель Widgets - QM Only як домашню сторінку.

Data Explorer тегує звіти та інформаційні панелі за замовчуванням за продуктами, щоб ви могли 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 A та команд Б, але ви маєте
> охоплення лише команди A, 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 : Розширена звітність Cisco 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 зі статистики агентів у форматі PDF надсилався Джеймсу Сміту та Анджелі Браун щодня о 10 AM до 31 березня.

Доставки можуть здійснюватися як на адреси електронної пошти, пов'язані з користувачами Webex WFO, так і на адреси електронної пошти, зовнішні для 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 «Вибрати 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 (включити 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 та, яка 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 увімкнути доставку звіту, установіть **прапорець Увімкнути/вимкнути** та натисніть **Зберегти**.
- Щоб вимкнути доставку звіту, зніміть **прапорець Увімк./Вимк.**

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.

   ВАЖЛИВО : Назва 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, які мають тег QM, а не елементи, які мають WFM або тег Analytics.

ПРИМІТКА Залежно від ліцензії WFM, яку ви маєте, поля WFM позначаються 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, потрібен звіт, в якому його можна поставити.

Як створити новий звіт і дати йому назву

1. На домашній сторінці Провідника даних 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.

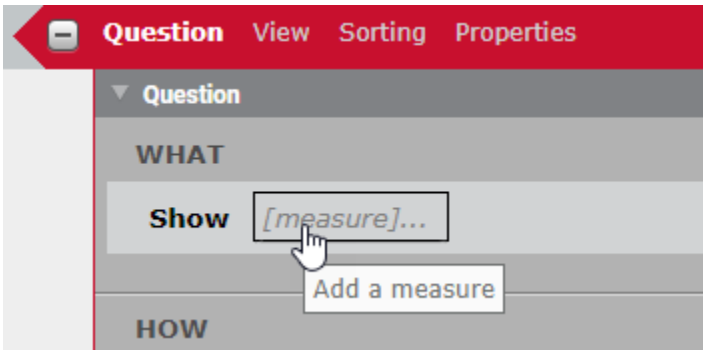
Щоб налаштувати це, у вас є кілька варіантів:

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, таких як 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 «Група **[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.

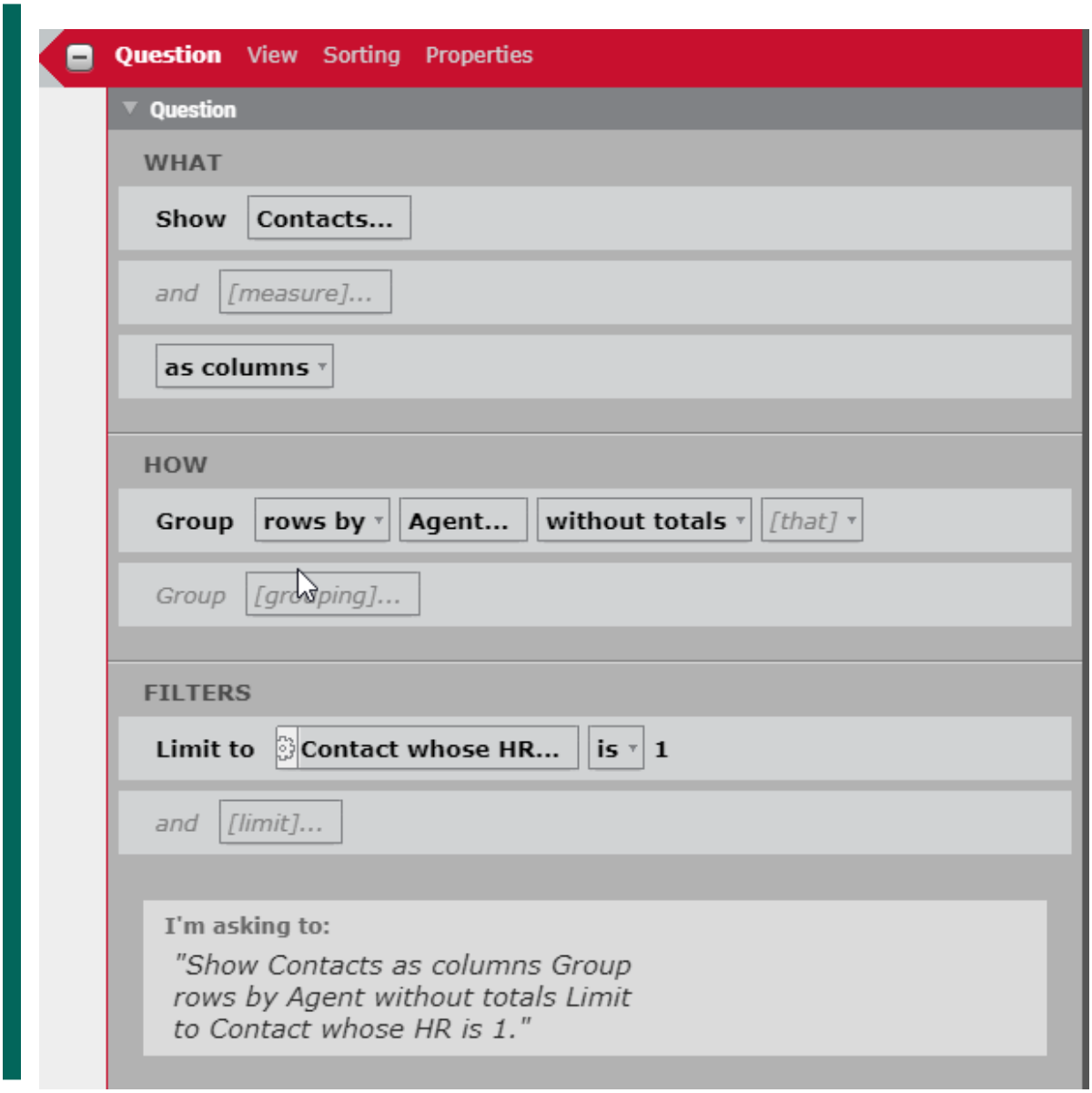
> ПРИМІТКА**:** Data Explorer звітує про дані за останні два роки. Якщо ваша система має багато історичних даних, вам може бути корисно налаштувати фільтр, перш ніж налаштовувати показники та групування.
>
> Це допомагає прискорити відображення попереднього перегляду звіту.

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 на **вкладці Вибір** 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**.

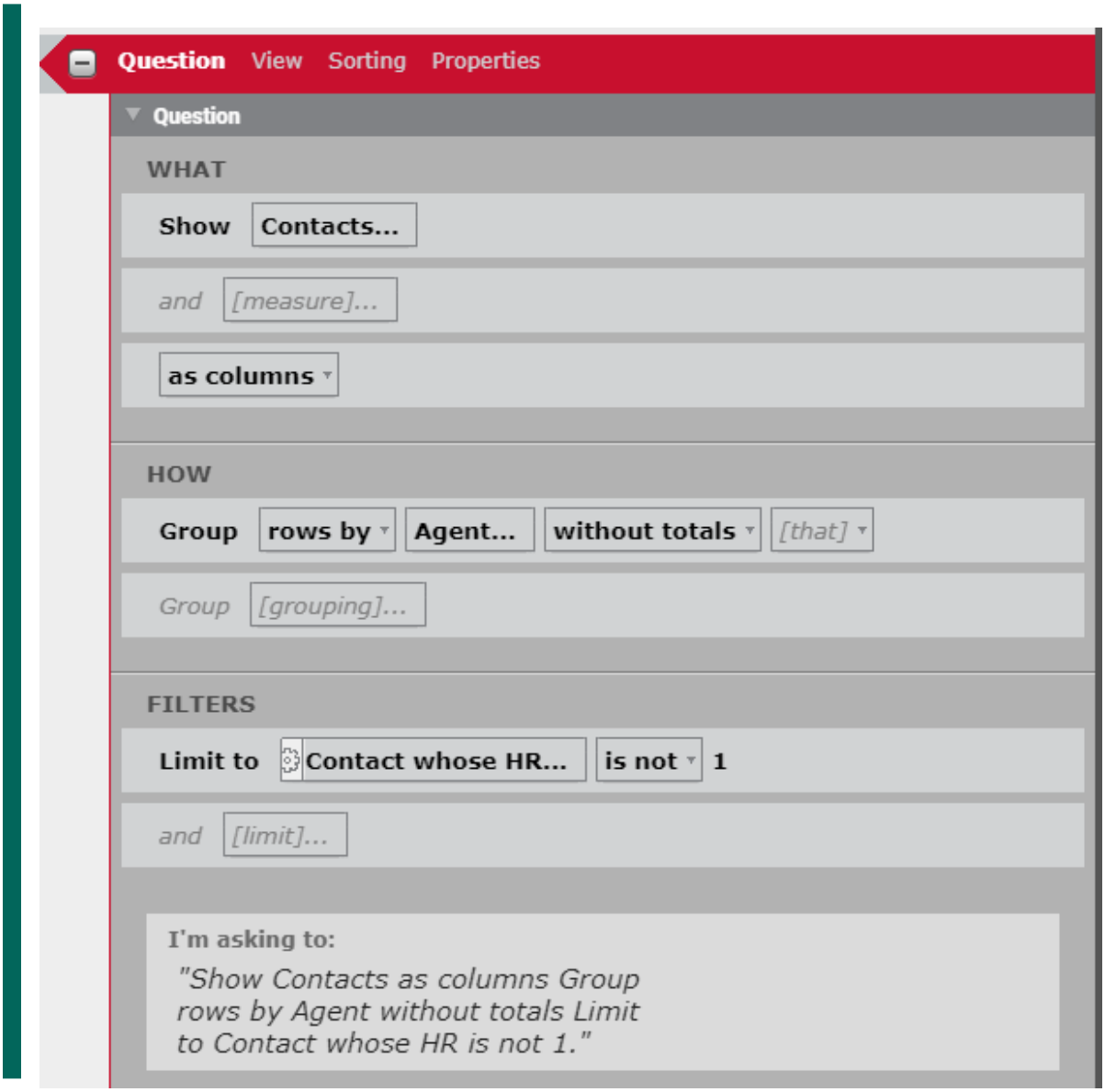
5. **У розділі «Фільтри** » панелі «Питання» натисніть на **випадаючий список у** створеному фільтрі та виберіть **«не** той» зі списку, що випадає.

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 на **вкладці Вибір** 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.

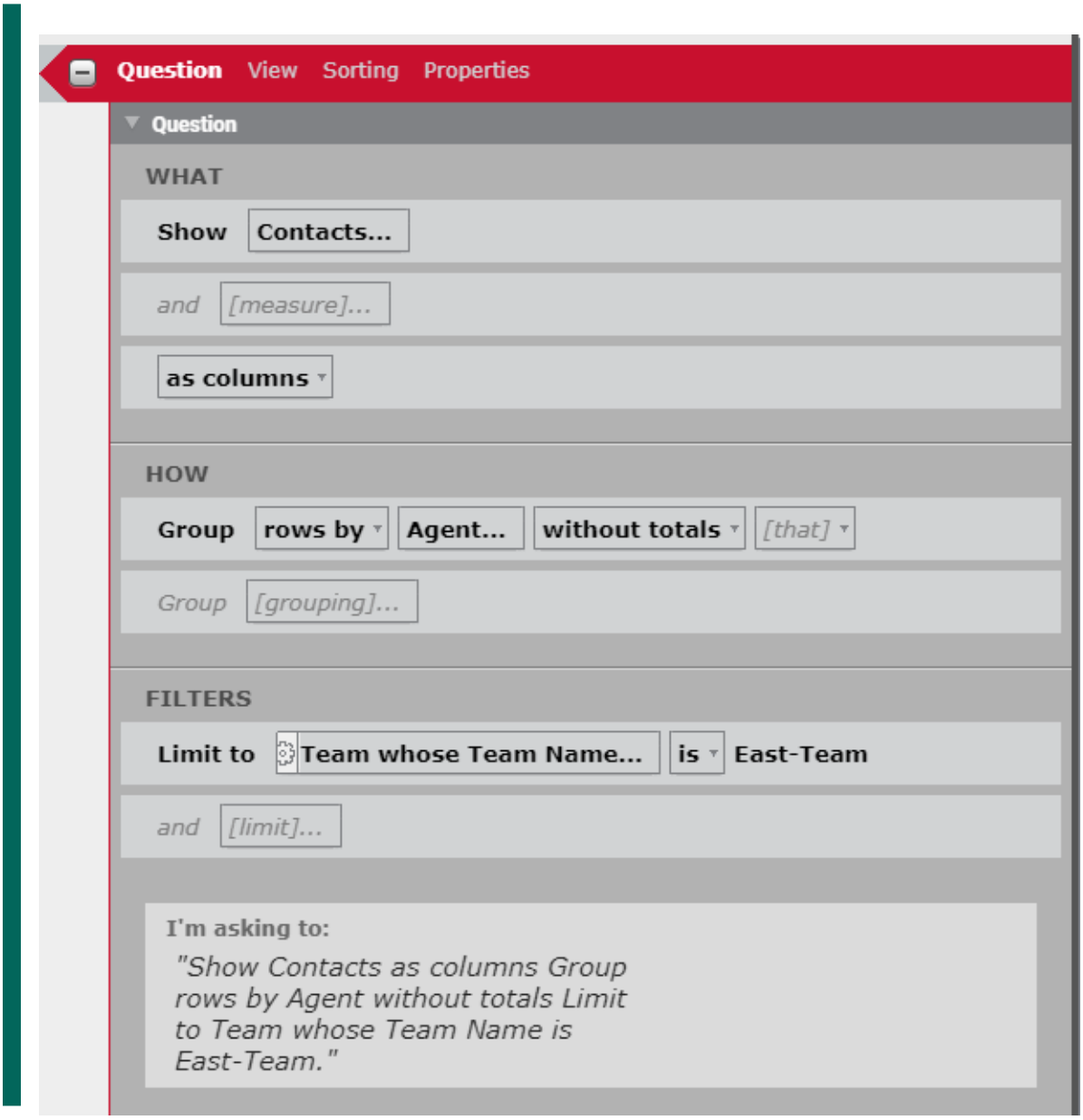
3. Зніміть прапорець Усі **значення** та виконайте одну з таких дій:

   - Установіть прапорець для значення, щоб установити його як порівняння.

   - На вкладці **Вказати** 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».
> - У правій області на **вкладці Вибір** зніміть **прапорець Усі значення** та встановіть **прапорець Східна команда** . Або перейдіть на вкладку **Вказати** та введіть **"Схід- Команда"** на панелі значень фільтра.

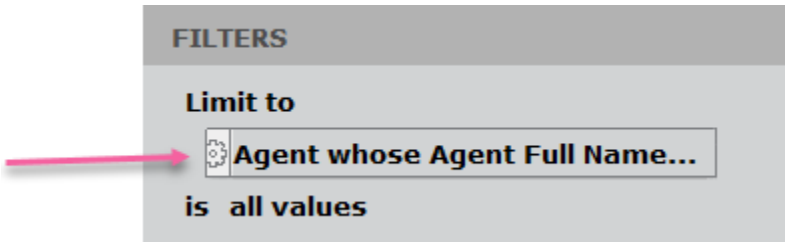


Як додати один або кілька параметрів звіту

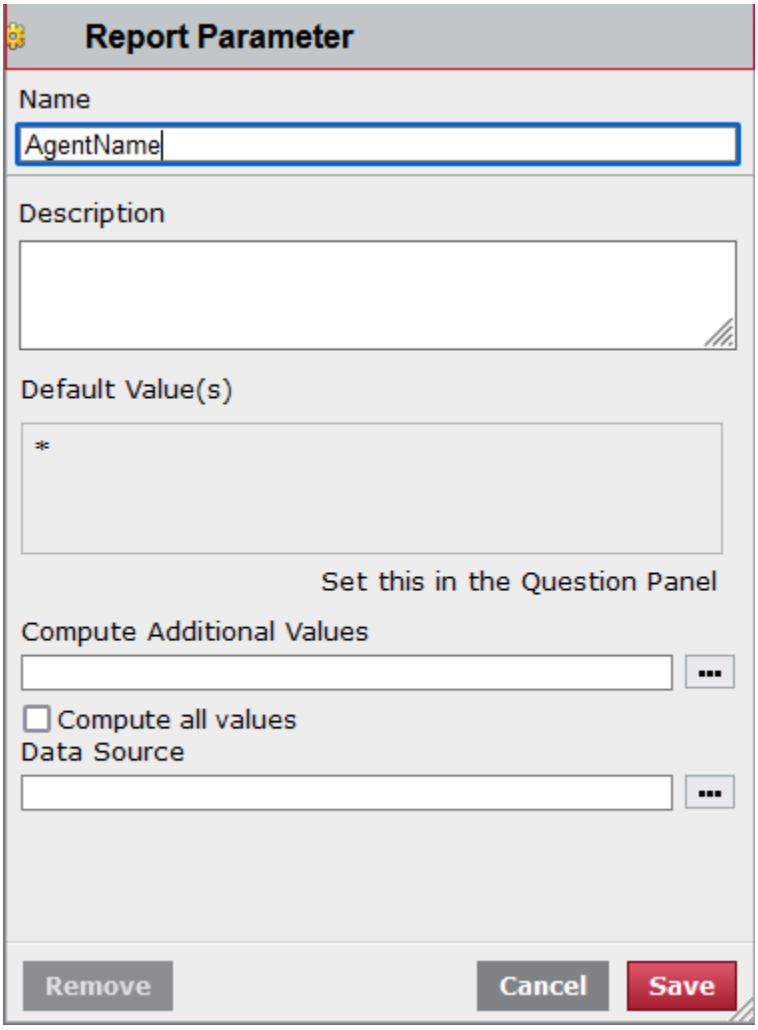
Якщо ви плануєте використовувати елемент керування параметрами, як-от засіб вибору учасників, для фільтрування даних, що відображаються у звіті, потрібно додати до звіту один або кілька параметрів звіту. Щоб дізнатися більше про використання параметрів зі звітом, перегляньте статтю Додавання параметра.

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. На **вкладці Вибір** установіть 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** » на **панелі «Запитання** » натисніть «Обмежити до[**обмеження]**. 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»**.

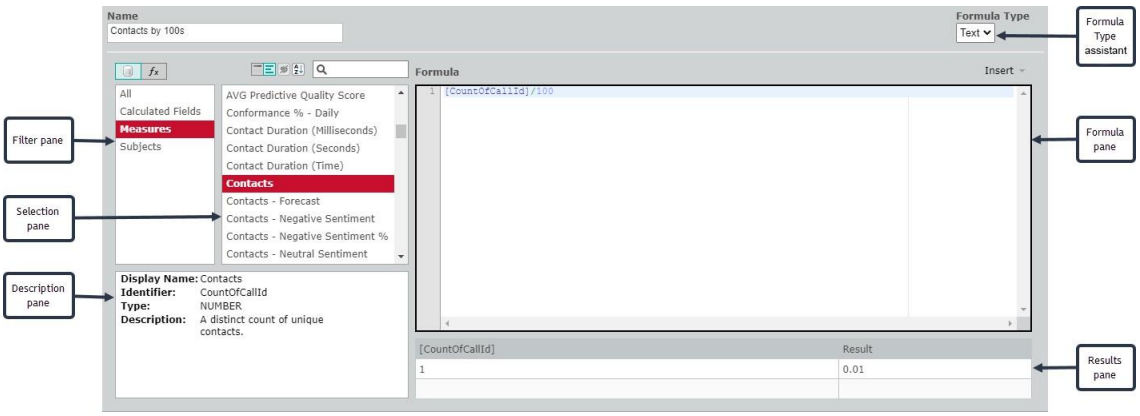
Створення власного показника

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.

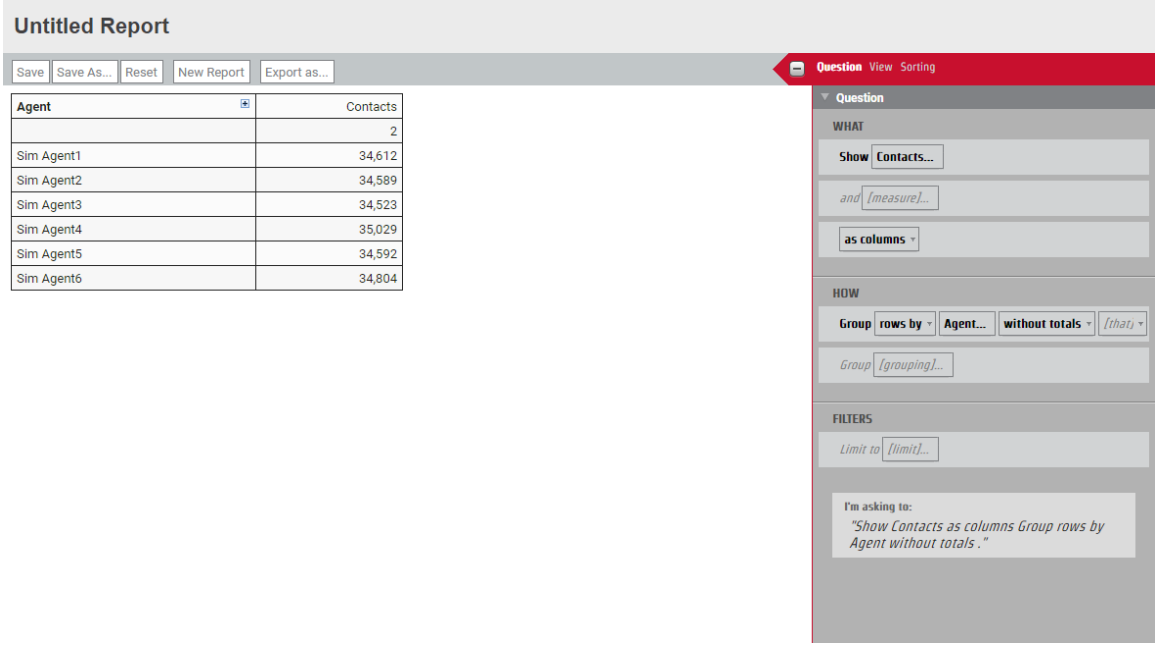
- Розкривний **список помічника** Тип формули дає змогу отримати доступ до асистентів, які допомагають створювати різні типи формул. За замовчуванням використовується текстова формула, але, крім тексту, ви можете вибрати типи формул різниці, співвідношення,

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:



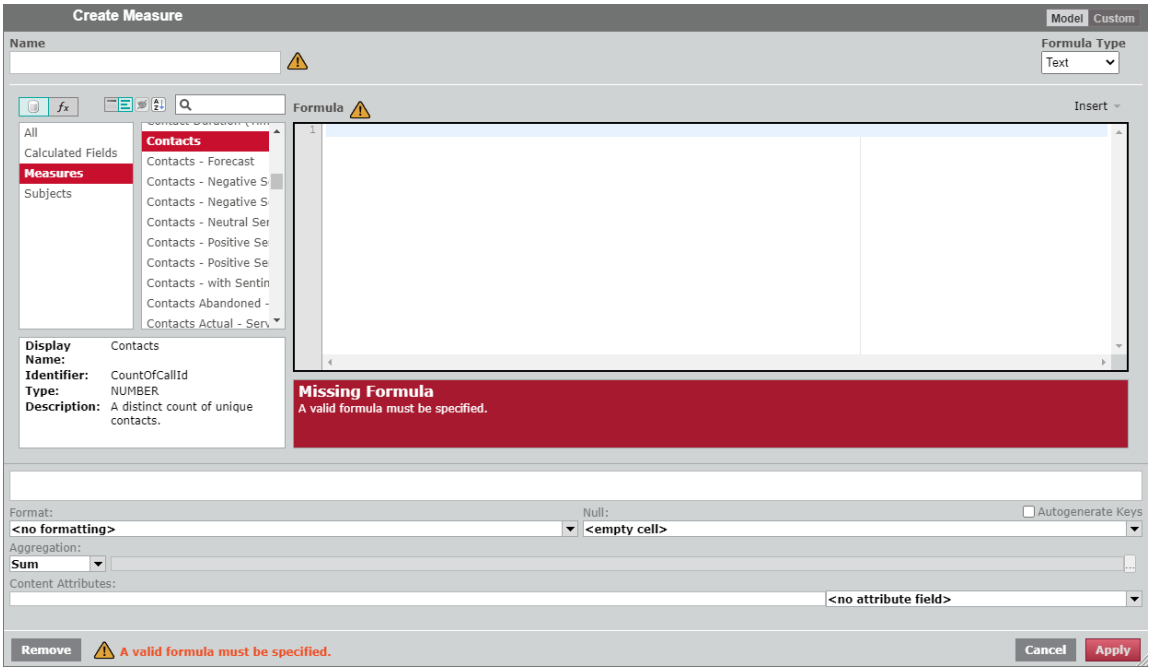
Спосіб вирішення цієї проблеми полягає в тому, щоб представити кількість контактів як коефіцієнти 1000, щоб побачити продуктивність оператора з першого погляду. У цьому прикладі ми покажемо вам, як створити спеціальний показник, який ділить кількість контактів на 1 000.

Як створити спеціальну мірку для поділу контактів на 1 000

1. На вкладці «Запитання» панелі «Запитання» 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.

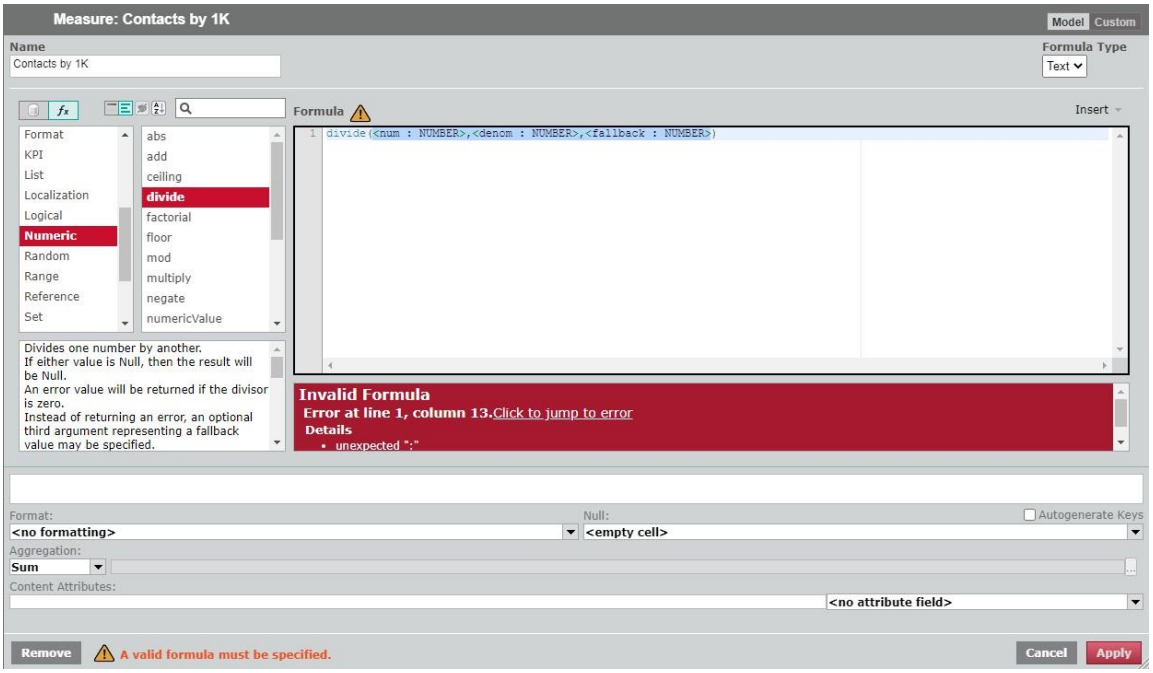


5. Щоб використовувати функцію «Поділити», натисніть перемикач **«Елементи даних/функції** », щоб отримати **«Фільтр** і **вибір»**

   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.

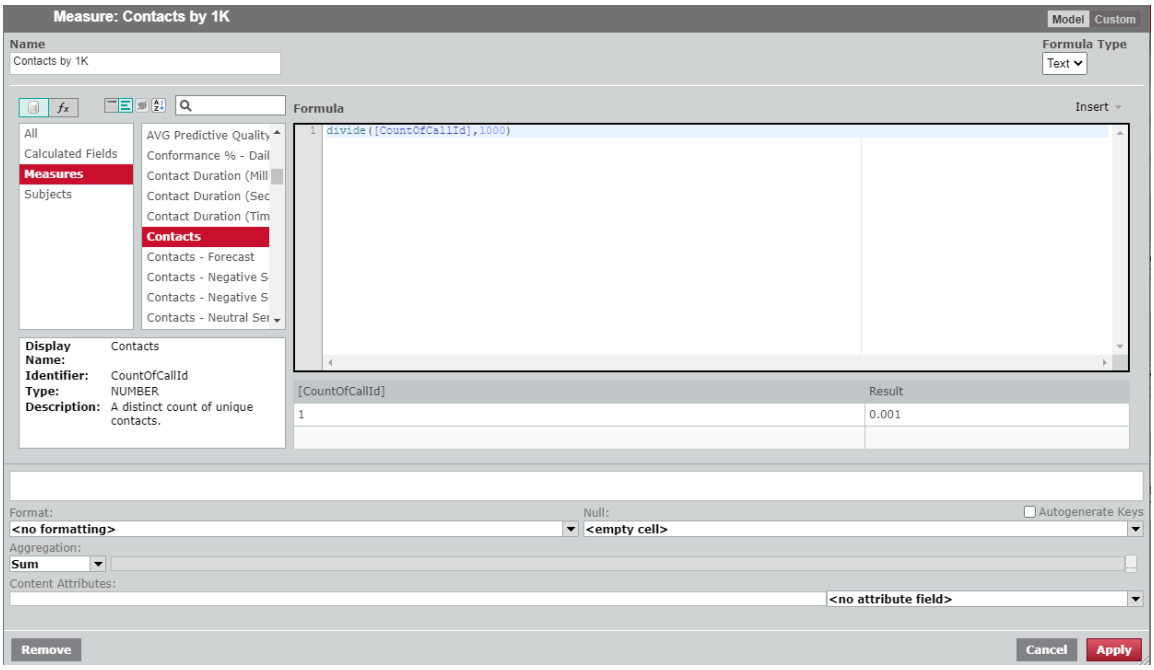


Текст функції Divide є контуром формули. Потрібно замінити текст покажчика місця заповнення значеннями, які потрібно поділити, у тому порядку, в якому вони з'являлися б у математичному рівнянні.

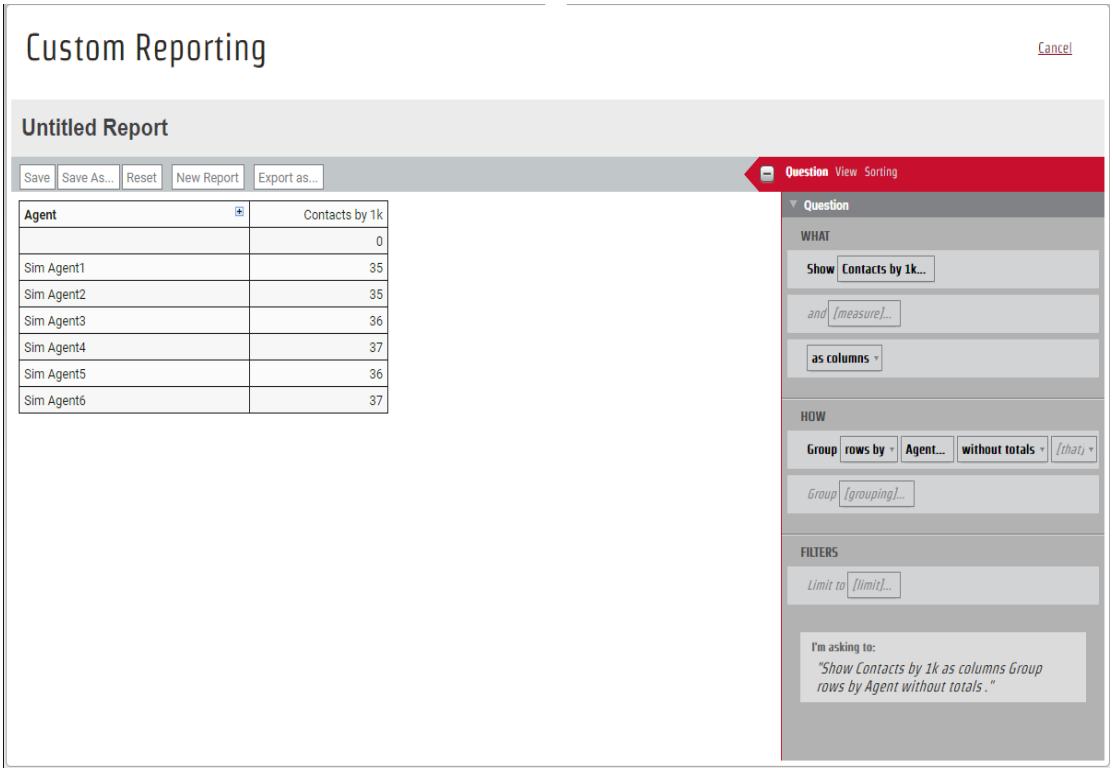
- <ЧИСЛО> — чисельник, число, що ділиться. Замініть це на ім'я поля контакту.
- <НОМІНАЛ: ЧИСЛО> — знаменник, число, на яке ви ділите. Замініть це на **1000**.
- <резервний: ЧИСЛО> — це необов'язкове значення, яке відображається, якщо формула призводить до ділення на нуль замість повернення помилки.

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.

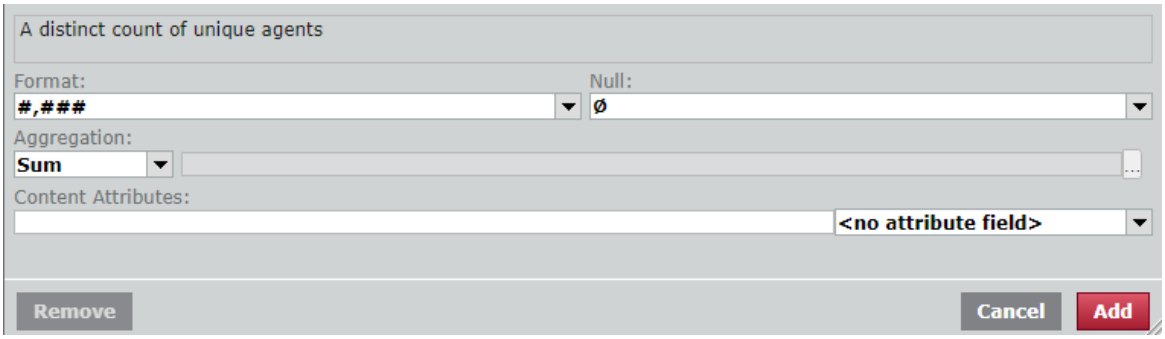
[CountOfCallId]/1000

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

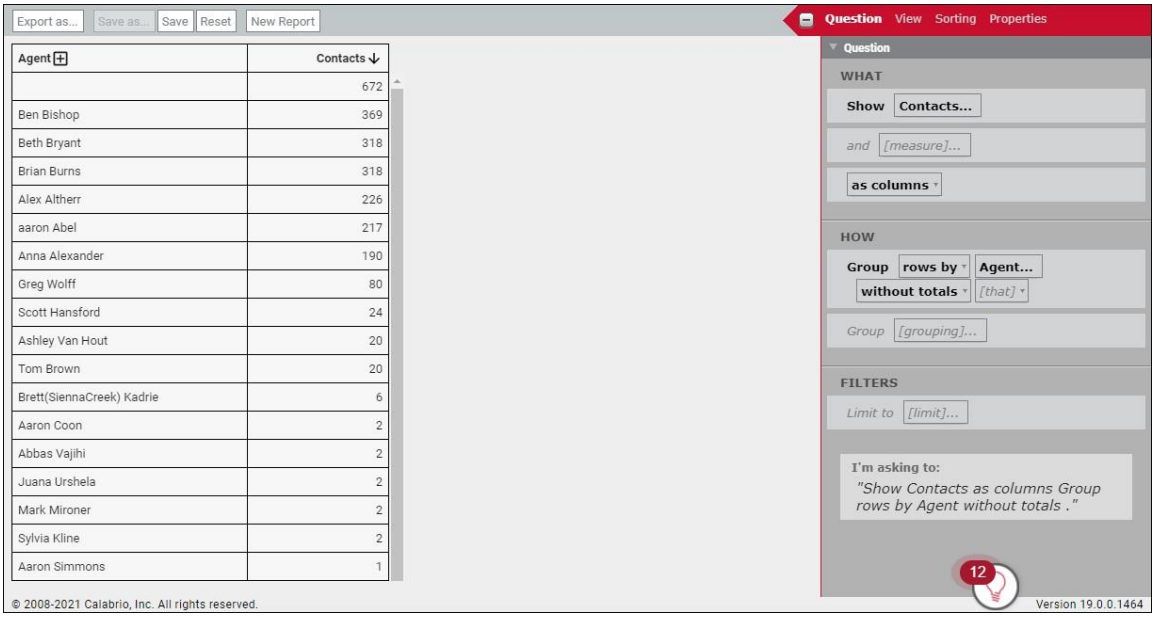
Атрибути контенту застосовують статичні або умовні зміни до певних показників у звіті.

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

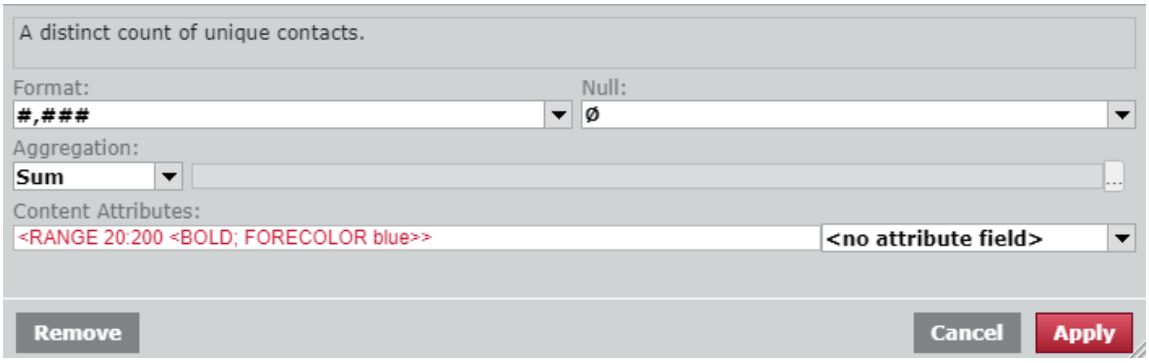
Ви створюєте звіт, який показує, скільки контактів обробив кожен оператор. Вам потрібно легко ідентифікувати операторів, які обробили від 20 до 200 контактів. Без застосування будь-яких атрибутів контенту звіт виглядає так:



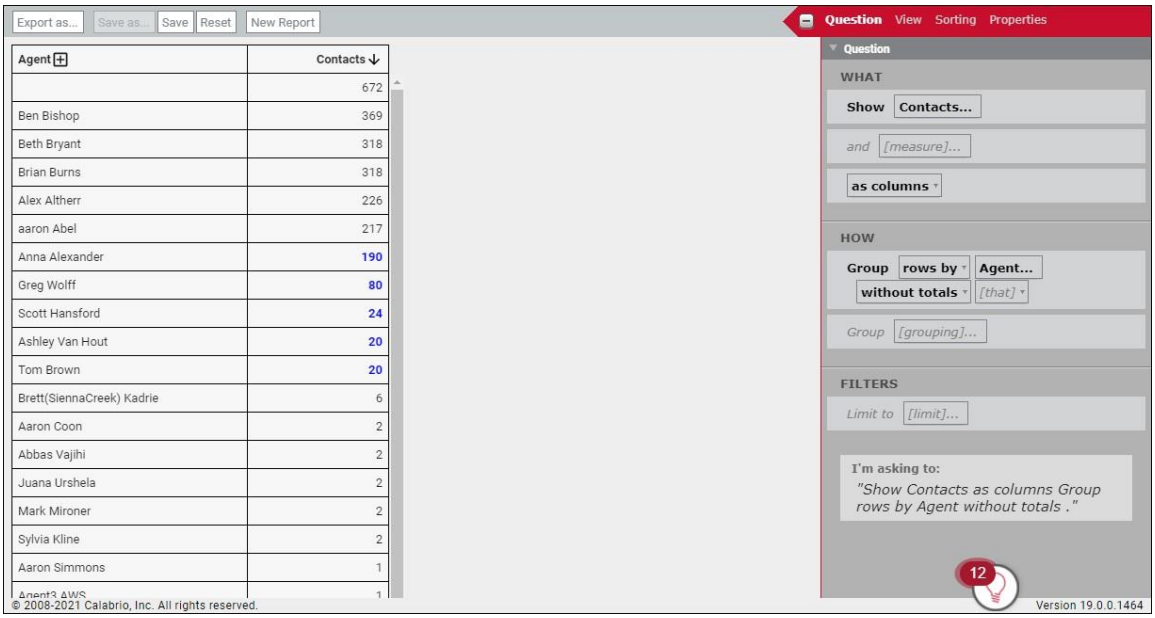
Ви хочете, щоб загальна кількість контактів від 20 до 200 була синьою та жирною. Для цього використовуйте ключове слово RANGE і атрибути FORECOLOR і BOLD.

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

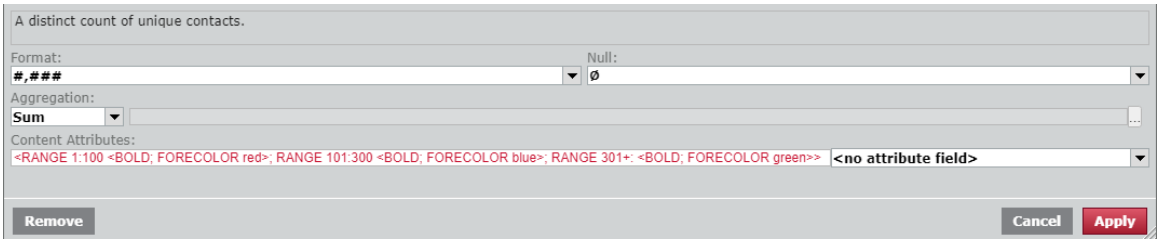
Ви переглядаєте звіт, створений у прикладі 1, щоб використовувати більше діапазонів і кольорів, які вказують на роботу агентів. Ви хочете бачити агентів у трьох діапазонах:

- 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

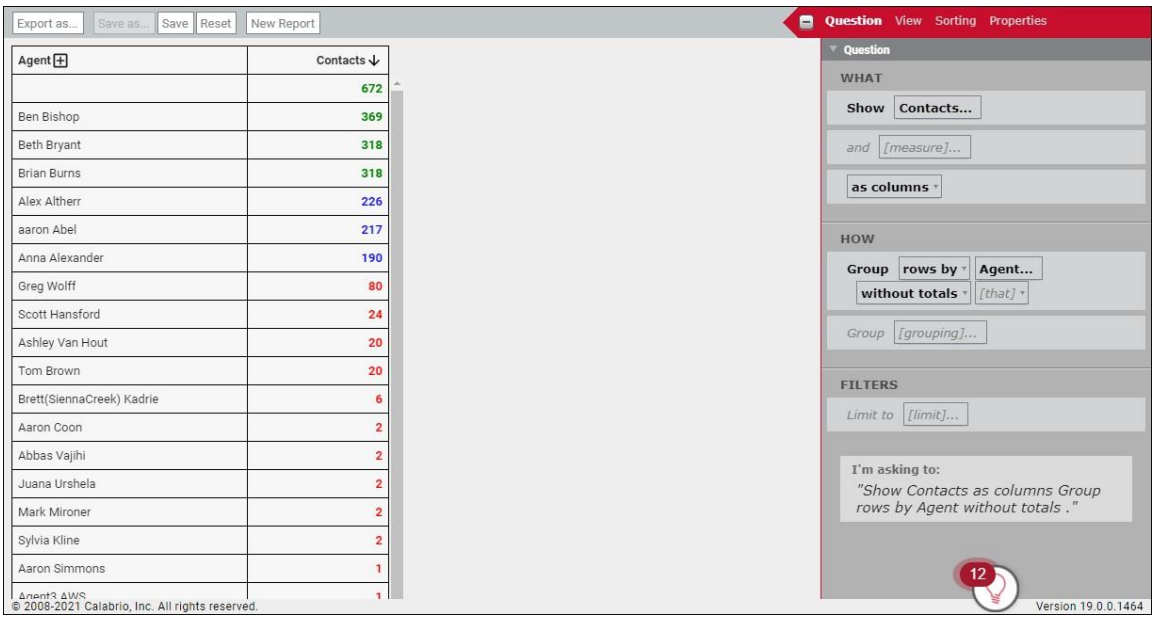
Для цього потрібно вкласти кілька умов RANGE. Кольори, які ви вказуєте для кожного діапазону, з'являються, якщо виконується будь-яка з умов.

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.

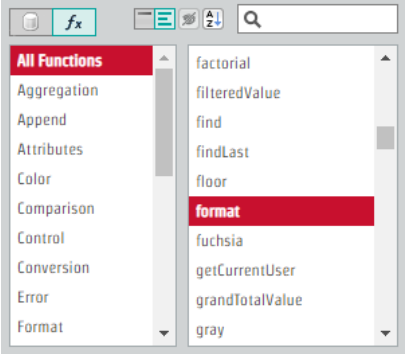


Приклад 3: збереження форматування для полів часу під час експорту звіту

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.

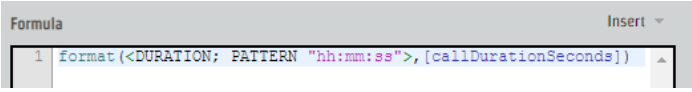
1. (Необов'язково) Видаліть зі звіту вихідний показник тривалості. Якщо вам потрібні як форматовані, так і неформатовані дані для експорту, пропустіть цей крок.
2. На панелі «Запитання » натисніть ***[measure]***. Відкриється **діалогове вікно Вибір мірки** .
3. Натисніть **Custom (Спеціальний)**.

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

Аналізуйте дані бізнес-аналітики | Створюйте власні звіти за допомогою

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">

Аналізуйте дані бізнес-аналітики | Створюйте власні звіти за допомогою

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 RGB за допомогою

кнопки КОЛІР (

) у формулі.

<ПЕРЕДНІЙ КОЛІР БІРЮЗОВИЙ>

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:xx:cc"> <ТРИВАЛІСТЬ; ВІЗЕРУНОК "мм.##"> ▪ Відображає кількість хвилин із кількістю до двох десяткових дробів протягом частки

хвилини.**Аналізуйте дані бізнес-аналітики | Створюйте власні звіти за допомогою** <ТРИВАЛІСТЬ; ВІЗЕРУНОК

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 наприклад цілого числа.	<MAX_DP 2> <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" дорівнює 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

<MIN_INT_DIGITS 3>

- Якщо значення ".123" відформатовано з <MIN_INT_DIGITS 0>, то ".123" буде

Атрибут	Опис	Прикла

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	односимвольне 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 можете зробити це на вкладці «Вигляд **»** на панелі «Запитання».

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 вкладці Вигляд можна настроїти 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 стійками — визначає проміжок між категоріями та серіями на діаграмі.
<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, чи потрібно вмикати або вимикати 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

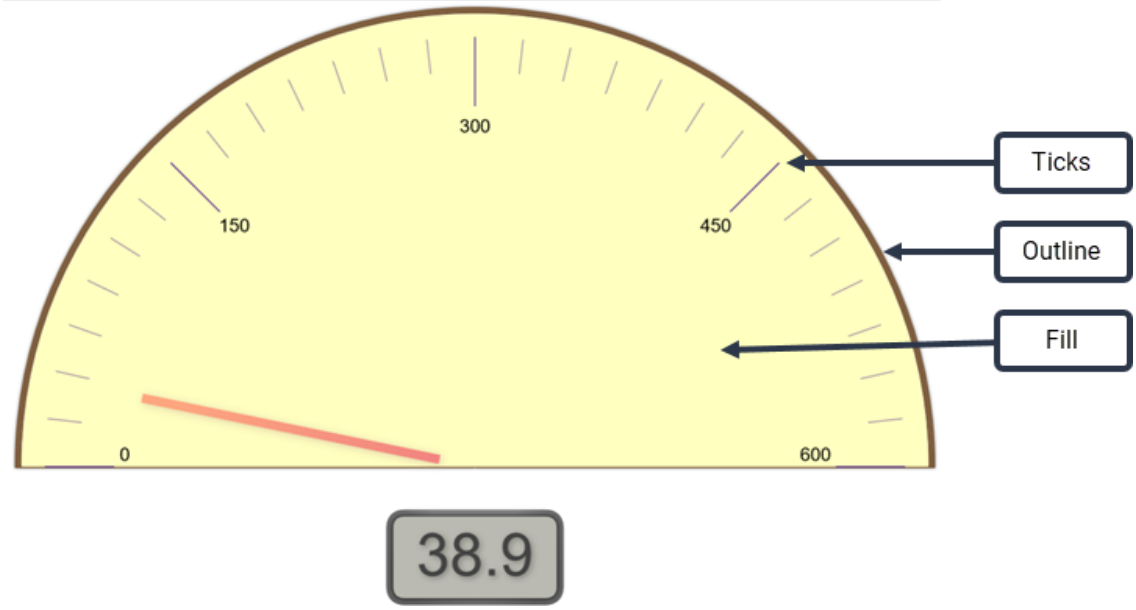
Елемент керування «Відображення винятків» налаштовує, як результат без даних відображається у звіті.

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

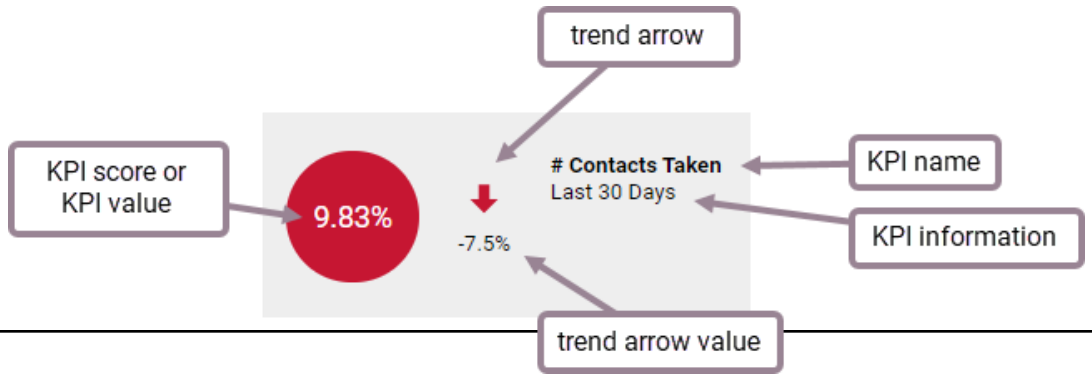
Елемент керування «Параметри заголовка» дає змогу налаштувати вигляд заголовка та за потреби включити верхню та нижню межі значення.

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

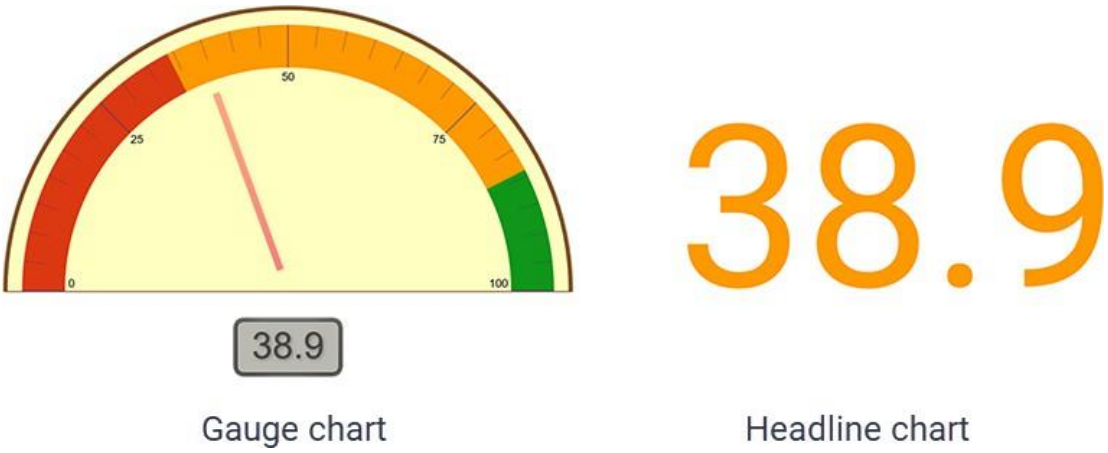
Елемент керування «Параметри секторної діаграми» дає змогу настроїти підписи, що застосовуються до секторної діаграми.

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 звіті за замовчуванням на вкладці **Сортування** в панелі Питання. Ви можете сортувати за даними або за категоріями, але не за обома.

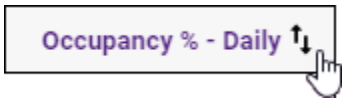
Сортування даних

Елемент керування «Сортування даних» дає змогу настроїти спосіб сортування стовпця в таблиці за промовчанням. Ви можете налаштувати лише одну колонку.

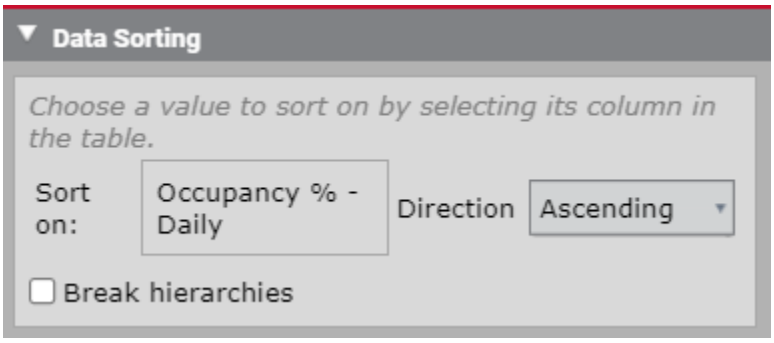
Навіть якщо ви встановили напрямок сортування за промовчанням, будь-хто, хто переглядає таблицю, може змінити сортування, натиснувши стрілку сортування в заголовку стовпця. Цей елемент керування встановлює лише напрямок сортування за замовчуванням.

Налаштування напрямку сортування стовпця за замовчуванням

1. У звіті з типом подання таблиці виберіть вкладку **Сортування** 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 вкладку **Сортування** 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 розмістити 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.

- WFM та QM віджети

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 **«Вибір** » 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 > WFM віджети або QM віджети

> ПРИМІТКА : Щоб отримати доступ до вкладки "Провідник даних", потрібен дозвіл Провідника даних. З цим дозволом доступний такий альтернативний шлях:
> Data Explorer > Нова панель інструментів або Приладна дошка (у списку Dashboard) > Додати панелі > WFM віджети або QM віджети

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 статистичні дані 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 > QM Домашня сторінка віджетів > Редагування Інформаційної панелі >

Додавання панелей > QM віджетів

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.
Статус ACD	Статус засобів ACD. Це поточний стан ACD в Управління трудовими ресурсами. ПРИМІТКА: Це поле з'являється лише в тому випадку, якщо у вас є одночасно QM і 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:

- Показник якості QM
- Оцінка прихильності WFM

ПРИМІТКА Оцінка прихильності WFM доступна лише при активації WFM.

У віджеті Gamification Score агенти можуть бачити свій поточний рівень і прогрес до наступного. Вони можуть вибрати, яку категорію продуктивності відображати: показник якості QM або показник прихильності WFM.

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 по 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 View WFM Dashboard, Edit Schedules і View Schedules, щоб переглядати 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 Панель приладів) >

Додавання панелей > WFM Домашня сторінка віджетів > Редагування Інформаційної панелі >

Додавання панелей > WFM віджетів

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 дзвінків ACD оператору, переведеному 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 станах ACD, 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 — середня кількість часу, протягом якого оператор перебував у станах «Розмовляє», «На утриманні» та «Після роботи».
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 приймати 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:XX:CC. 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 «Говорить», «На утриманні», «Робота готова» та «Робота не готова». ▪ Avaya AACC — загальна кількість часу, протягом якого агент перебував у станах «Розмова», «На утриманні» та «Перерва (робота)». ▪ 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 дзвінки.
Всього не готовий час для використання	Загальна кількість часу, протягом якого оператор був зареєстрований, але недоступний ACD дзвінки.
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 протягом періоду, протягом якого агент був зареєстрований в 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.

Час початку та завершення активності відображається на основі часового поясу відображення, налаштованого для агента адміністратором, а дата – на основі часового поясу 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

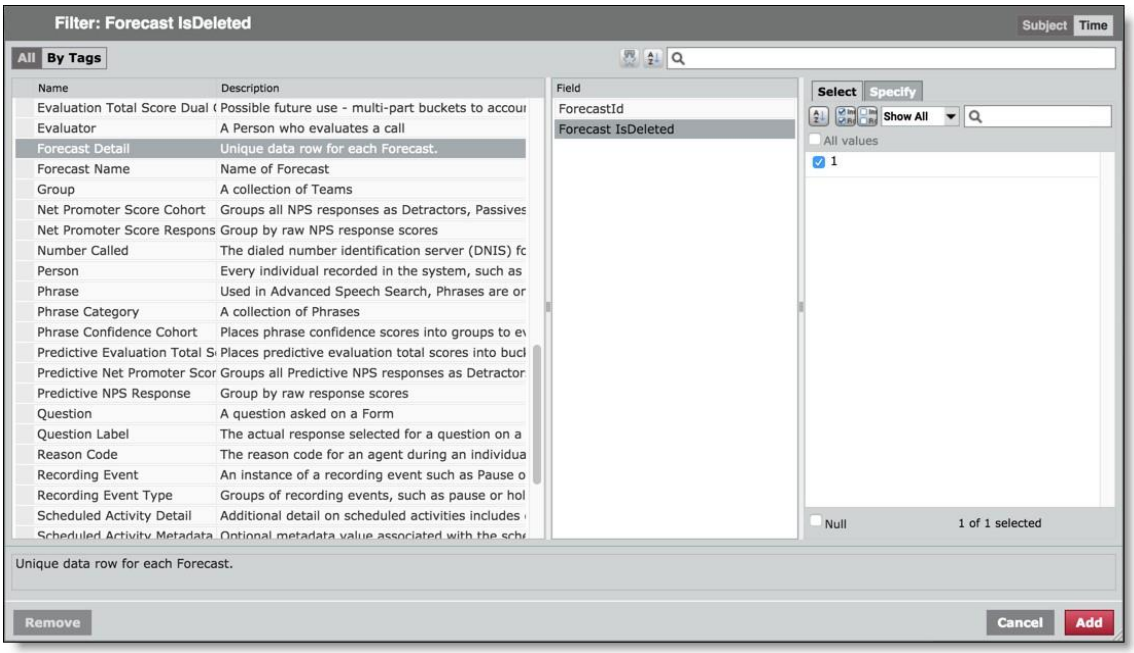
База даних звітів для Data Explorer накопичує дані з часом, щоб забезпечити попередній аналіз цих даних. Записи, які зазвичай видаляються з бази даних, насправді не видаляються з Data Explorer. Натомість ці файли позначаються як такі, що вказують на їхній статус видалення. Щоб забезпечити точні результати 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» на вкладці «Запитання» натисніть **[обмеження]**. 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» на вкладці «Питання» 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 з 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 постачається з низкою стандартних звітів.

- Стандартні звіти QM надають оцінку, огляд та системну інформацію.
- Стандартні звіти WFM надають дані, пов'язані з графіками, продуктивністю агентів і плануванням.

Запуск стандартного звіту QM або WFM

Звітування дає змогу виконувати, переглядати та експортувати інформаційні звіти на основі даних Webex WFO. Адміністратор визначає, які звіти доступні для вас за продуктом, типом звіту та роллю. Панель інструментів звітування надає доступ до стандартних звітів QM, звітів WFM та 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. НатиснітьQM,WFM або **Зберегти** з 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 налаштовано на надсилання звітів електронною поштою, ви можете налаштувати автоматичний запуск звіту через задані проміжки часу протягом заданого 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 у форматі 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. НатиснітьQMабоWFM на панелі інструментів Звітність.
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.

Стандартні звіти QM

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 із 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, здійсненого агентом з Чикаго о 15:42 за центральноєвропейським часом, виглядає як 9:42 за Гринвічем −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. НатиснітьQMабо **збережено** на панелі інструментів Звітність.
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 налаштовано на надсилання звітів електронною поштою, ви можете налаштувати автоматичний запуск звіту через задані проміжки часу протягом заданого 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 у форматі 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	13676			0:00:03	7/08/2019	12:00 PM	America/Chicago	9/03/2019	4:21 PM	America/India...	Moilanen	Mary	70.00

Section:	Greetings	Weight(%):25.00			
	Score:	Possible Score	KPI	Weight(%)	Question
	0.00	50.00	N	50.00	1.1 Agent identifies company and themselves?
	50.00	50.00	N	50.00	1.3 Agent verifies customer via PIN or security questions?
Section Total:	50.00	Possible:	100.00	Score:	50.00

Section:	Applications	Weight(%):25.00			
	Score:	Possible Score	KPI	Weight(%)	Question
	100.00	100.00	N	100.00	2.3 Stays within appropriate applications?
Section Total:	100.00	Possible:	100.00	Score:	100.00

Section:	Handling Call	Weight(%):25.00			
	Score:	Possible Score	KPI	Weight(%)	Question
	80.00	100.00	N	100.00	3.4 Suggests customer upgrade membership or add users
Section Total:	80.00	Possible:	100.00	Score:	80.00

Section:	Closing	Weight(%):25.00			
	Score:	Possible Score	KPI	Weight(%)	Question
	50.00	50.00	N	50.00	4.1 Reads and gains approval of disclosures
	0.00	50.00	N	50.00	4.4 Thanks the customer on the company's behalf
Section Total:	50.00	Possible:	100.00	Score:	50.00

Eval Form	Contact ID	Called Number	Calling Number	Call Duration	Contact Date	Contact Time	Contact Time Zone	Eval Date	Eval Time	Eval Time Zone	Eval Last Name	Eval First Name	Score:
% Form with KPI Questions	13677			0:00:02	7/08/2019	12:00 PM	America/Chicago	8/09/2019	2:53 PM	America/India...	Moilanen	Mary	75.00

Section:	Greetings	Weight(%):25.00			
	Score:	Possible Score	KPI	Weight(%)	Question
	50.00	50.00	N	50.00	1.1 Agent identifies company and themselves?
	50.00	50.00	N	50.00	1.3 Agent verifies customer via PIN or security questions?
Section Total:	100.00	Possible:	100.00	Score:	100.00

Section:	Applications	Weight(%):25.00			
	Score:	Possible Score	KPI	Weight(%)	Question
	0.00	100.00	N	100.00	2.3 Stays within appropriate applications?
Section Total:	0.00	Possible:	100.00	Score:	0.00

Section:	Handling Call	Weight(%):25.00			
	Score:	Possible Score	KPI	Weight(%)	Question
	100.00	100.00	N	100.00	3.4 Suggests customer upgrade membership or add users
Section Total:	100.00	Possible:	100.00	Score:	100.00

Section:	Closing	Weight(%):25.00			
	Score:	Possible Score	KPI	Weight(%)	Question
	50.00	50.00	N	50.00	4.1 Reads and gains approval of disclosures
	50.00	50.00	N	50.00	4.4 Thanks the customer on the company's behalf
Section Total:	100.00	Possible:	100.00	Score:	100.00

Form Comments

First Name	Last Name	Comment Date	Comment Time	Comment Time Zone	Comment
Michael	Kouri	2/11/2020	4:51 AM	UTC	SECTN
Michael	Kouri	2/11/2020	4:51 AM	UTC	QSTN
Michael	Kouri	2/11/2020	4:51 AM	UTC	Good - Test Comment
Michael	Kouri	2/11/2020	4:52 AM	UTC	QSTN
Michael	Kouri	2/11/2020	4:52 AM	UTC	Section Comment - Test

Total Evaluations: 2
[Agent]:Alan Duff [Form]:% Form with KPI Questions

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, налаштований на цілі контакту Сторінка адміністрування.
Завершені	Кількість цілей контакту, які виконав оцінювач.
Всього для виконання	Загальна кількість контактних цілей, які повинен виконати оцінювач. ПРИМІТКА: Якщо агента деактивовано до того, як ціль стане активною (або, для повторюваних цілей, до того, як Webex WFO призначить наступне повторення), Webex WFO не включає контакти цього агента в загальну кількість контактів, які оцінювач має 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 записів QM	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	

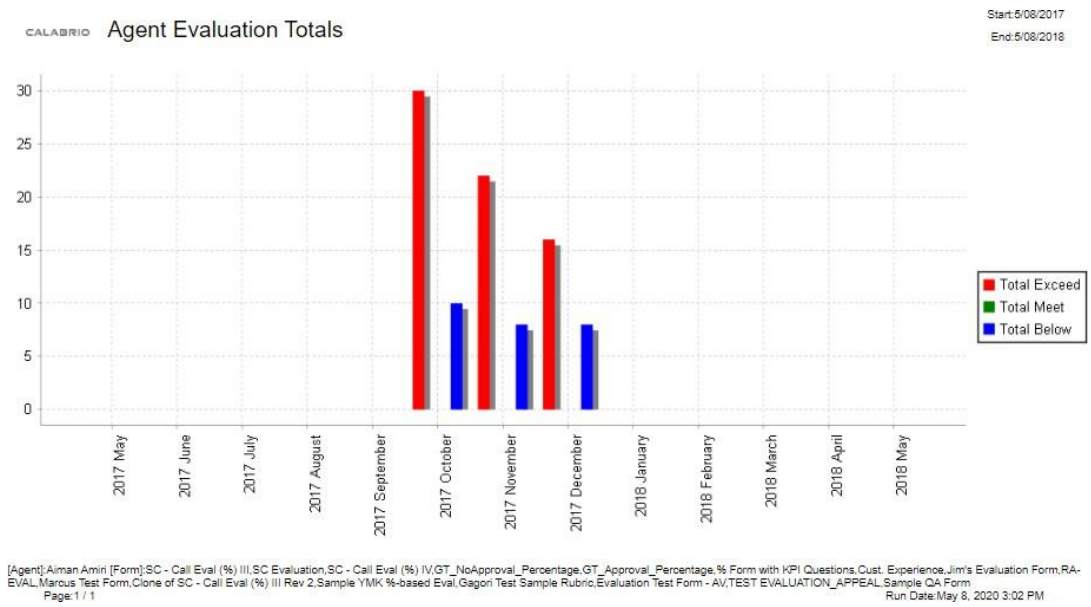
Поля в цьому звіті

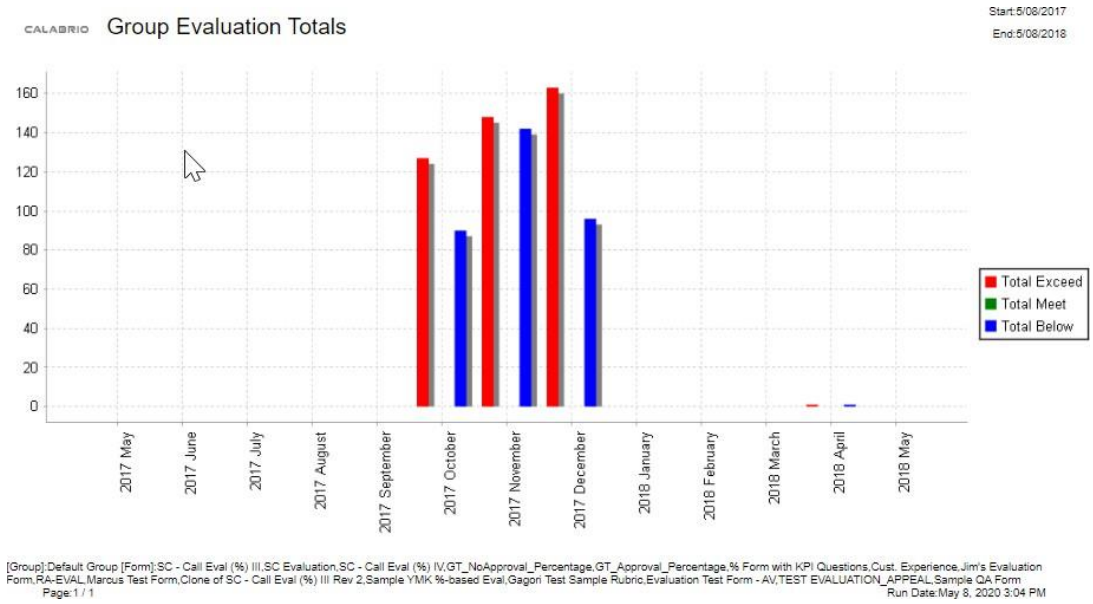
Поле	Опис
Ідентифікатор оператора	Системний ідентифікаційний номер агента.
Нижче	Кількість оцінених контактів, які нижчі за очікування.
Кінець	Кінець дня або інтервалу, або кінець періоду, охопленого звітом.
Оцінки	Загальна кількість оцінок.
Перевищує	Кількість оцінених контактів, яка перевершує очікування.
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.


CALABRIO
Agent Evaluation Totals
Start:5/08/2017
End:5/08/2018
30
25
20
15
10
5
0
2017 May
2017 June
2017 July
2017 August
2017 September
2017 October
2017 November
2017 December
2018 January
2018 February
2018 March
2018 April
2018 May
Total Exceed
Total Meet
Total Below
[Agent]:Aiman Amiri [Form]:SC - Call Eval (%) III,SC Evaluation,SC - Call Eval (%) IV,GT_NoApproval_Percentage,GT_Approval_Percentage,% Form with KPI Questions,Cust. Experience,Jim's Evaluation Form,RA-EVAL,Marcus Test Form,Clone of SC - Call Eval (%) III Rev 2,Sample YMK %-based Eval,Gagori Test Sample Rubric,Evaluation Test Form - AV,TEST EVALUATION_APPEAL,Sample QA Form
Page:1 / 1
Run Date:May 8, 2020 3:02 PM


CALABRIO
Group Evaluation Totals
Start:5/08/2017
End:5/08/2018
160
140
120
100
80
60
40
20
0
2017 May
2017 June
2017 July
2017 August
2017 September
2017 October
2017 November
2017 December
2018 January
2018 February
2018 March
2018 April
2018 May
Total Exceed
Total Meet
Total Below
[Group]:Default Group [Form]:SC - Call Eval (%) III,SC Evaluation,SC - Call Eval (%) IV,GT_NoApproval_Percentage,GT_Approval_Percentage,% Form with KPI Questions,Cust. Experience,Jim's Evaluation Form,RA-EVAL,Marcus Test Form,Clone of SC - Call Eval (%) III Rev 2,Sample YMK %-based Eval,Gagori Test Sample Rubric,Evaluation Test Form - AV,TEST EVALUATION_APPEAL,Sample QA Form
Page:1 / 1
Run Date:May 8, 2020 3:04 PM

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

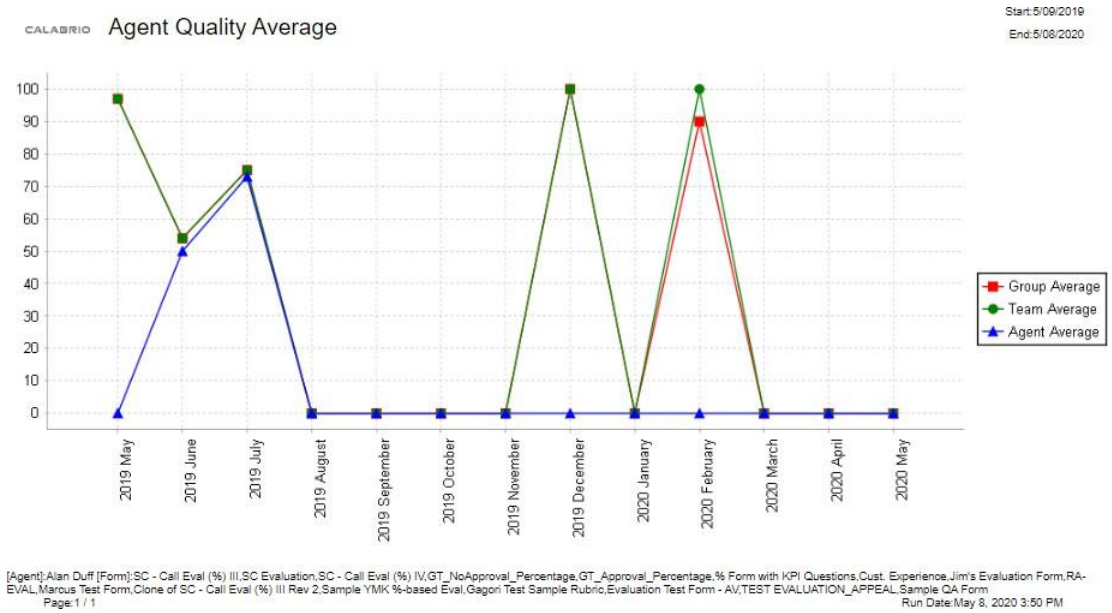
Run Date:May 8, 2020 3:41 PM

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.

Веб-програма Media записує події, які попереджають, коли на сервері завантаження із сайту бракує вільного місця або коли завантаження припиняється через замало 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.

Стандартні звіти WFM

Стандартні звіти, доступні в WFM, наведені нижче.

ПРИМІТКА**WFM** стандартні звіти відображають дані в тому вигляді, в якому вони відображаються в часовому поясі клієнта, налаштованому системним адміністратором. Якщо ви надішлете запит на звіт WFM, а часовий пояс відображення випереджає клієнт 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 контактів ACD (перехресний інтервал) для агента 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 контактів ACD, оброблених протягом інтервалу B = Загальний час утримання контактів ACD, оброблених протягом інтервалу C = Загальний час роботи після контакту для контактів ACD, 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 контактів ACD, 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 протягом інтервалу. 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 виконала черга на 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 виклик під час інтервалу.
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 інтервалу. Використання % = A ÷ B Де: A = Загальний час ручки для оброблених контактів (загальна сума, зазначена ACD) B = Загальна кількість часу сеансу (входу в систему) (загальна сума, 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 QM встановлено і якщо WFM налаштований на імпорт інформації форми оцінки, у випадаючому списку Форма оцінювання відображається список форм оцінки, які використовуються в QM для оцінки продуктивності 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 дзвінків ACD, виконаних протягом інтервалу B = Час роботи після дзвінка в секундах для дзвінків ACD

Пол	Визначен
	виконано в інтервалі
Середній час обробки	Середній час обробки контактів ACD (перехресний інтервал) для агента 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 = Загальний час роботи після контакту для контактів ACD, 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 обробляються 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 контактів ACD, 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 агента протягом інтервалу. 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 16:00, але замість цього працює з 10:00 AM до 18:00, 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 інтервалу. Використання % = A ÷ B Де: A = Загальний час ручки для оброблених контактів (загальна сума, зазначена ACD) B = Загальна кількість часу сеансу (входу в систему) (загальна сума, зареєстрована 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	Кількість оплаченого часу в черзі на закриту послугу, запланованого для оператора на 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 контактів ACD (перехресний інтервал) для агента 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 = Загальний час роботи після контакту для контактів ACD, 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 контактів ACD, 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 протягом інтервалу. 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 виконала черга на 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 тільки за періоди часу, протягом яких оператор увійшов в систему, або за моменти, 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 ID	Ідентифікатор агента в 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 контактів ACD (перехресний інтервал) для агента 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 = Загальний час роботи після контакту для контактів ACD, 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 обробляються 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 контактів ACD, 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 протягом інтервалу. 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 виконала черга на 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 викликів оператора, 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 переданих та конференційних викликів ACD, 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 16:00, але замість цього працює з 10:00 AM до 18:00, 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 контактів ACD (перехресні інтервали) в 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 ACD.	Фактичний загальний час розмови (через проміжки часу) оператор перебував на контактах Час проходить з моменту, коли агент відповідає на контакт ACD, 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 інтервалу. Використання % = A ÷ B

Поле	Визначення
	Де: A = Загальний час ручки для оброблених контактів (загальна сума, зазначена ACD) B = Загальна кількість часу сеансу (входу в систему) (загальна сума, 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:

- Цільовий FTE — FTE, розрахований на вибраний період часу вашим стратегічним планом.
- Available FTE — доступний FTE (після виснаження на основі поточної кількості), розрахований на вибраний період часу за вашим стратегічним планом.
- FTE Gap — різниця між цільовим FTE та доступним 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 завис у черзі або під час дзвінка на телефон оператора. Дзвінки зараховуються за інтервал, в якому абонент поклав слухавку.
Оброблені виклики	Кількість контактів ACD, які виконала черга на 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	Перепрогнозована кількість дзвінків, спрямованих у чергу обслуговування протягом Інтервал.
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 викликів ACD, запропонованих оператору під час входу в систему протягом інтервалу
Інтервал	Час початку півгодинного інтервалу графіка.
Заповнюваність % Фактична	Фактичний відсоток часу, який агент витрачає на обробку контактів ACD 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
	В = 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 = А ÷ Б Де: А = 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. В = 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 = (А ÷ 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 контактів ACD (перехресний інтервал) для агента 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 = Загальний час роботи після контакту для контактів ACD, 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 контактів ACD, 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 протягом інтервалу. 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 виконала черга на 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 інтервалу. Використання % = A ÷ B Де: A = Загальний час ручки для оброблених контактів (загальна сума, зазначена ACD) B = Загальна кількість часу сеансу (входу в систему) (загальна сума, 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 обробки контактів ACD (перехресний інтервал) для агента 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 = Загальний час роботи після контакту для контактів ACD, 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 контактів ACD, 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 протягом інтервалу. 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 виконала черга на 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 виклик під час інтервалу.
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 інтервалу. Використання % = A ÷ B Де: A = Загальний час ручки для оброблених контактів (загальна сума, зазначена 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 контактів ACD (перехресний інтервал) для агента

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 контактів ACD, оброблених протягом інтервалу B = Загальний час утримання контактів ACD, оброблених протягом інтервалу C = Загальний час роботи після контакту для контактів ACD, 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 контактів ACD, 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 протягом інтервалу. Середнє значення дорівнюватиме нулю, якщо параметр «Оброблені дзвінки» дорівнює нулю для інтервалу. Середній час роботи = А ÷ 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 виконала черга на 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 виклик під час інтервалу.
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 інтервалу. Використання % = A ÷ B

Поле	Визначення
	Де: A = Загальний час ручки для оброблених контактів (загальна сума, зазначена ACD) B = Загальна кількість часу сеансу (входу в систему) (загальна сума, зареєстрована 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.