思科

Webex WFO 用户指南

对于使用经典 WFM 的部署

首次发布时间： 2020 年 7 月 10 日

最后更新： 2025 年 2 月 28 日

美洲总部

思科系统公司

170 West Tasman Drive
San Jose, CA 95134-1706 USA
http://www.cisco.com Tel: 408 526-4000
800 553 净（6387）

传真： 408 527-0882

本手册中有关产品的规格和信息如有更改，恕不另行通知。
我们相信本手册中的所有声明、信息和建议均准确可靠，但不为其提供任何明示或暗示的担保。
用户必须为使用任何产品负全部责任。
随附产品的软件许可证和有限保证在随产品一起提供的信息包中阐明，且构成本文的一部分。
如果您无法找到软件许可或有限担保，请与思科代表联系以获取副本。

思科所采用的 TCP 信头压缩是加州大学伯克莱分校 (UCB) 开发的一个程序的改版，是 UCB 的 UNIX 操作系统公共域版本的一部分。 保留所有权利。 版权所有 © 1981，加州大学董事会。

不管本文其他地方列出了何种保证，这些供应商的所有文档和软件均“按现状”提供并可能带有各种缺陷。 Cisco 和上述供应商拒绝作任何明示或暗示的保证，包括（但不限于）适销性、特定目的适用性、非侵权或出于交易、使用或买卖而产生的保证。

在任何情况下，对于任何间接、特殊、连带发生或偶发的损坏，包括（但不限于）因使用或无法使用本手册而导致的任何利润损失或数据损失或损坏，思科或其供应商概不负责，即使思科或其供应商已获知此类损坏的可能性也不例外。

本文档中使用的所有 Internet 协议 (IP) 地址和电话号码都是虚构的。
此文档中的所有示例、命令显示输出、网络拓扑图和其它图形仅供说明之用。 说明性内容中用到的任何真实 IP 地址或电话号码纯属巧合，并非有意使用。

本文档的所有打印副本和复制的电子副本均视为非受控副本。 有关最新版本，请参阅当前在线版本。

思科在全球设有 200 多个办事处。 有关地址和电话号码，请见 Cisco 网站 www.cisco.com/go/offices。

思科和思科徽标是思科和/或其附属公司在美国和其他国家/地区的商标或注册商标。 要查看 Cisco 商标的列表，请访问此 URL：www.cisco.com/go/trademarks。 文中提及的第三方商标均属于其各自所有者。
“合作伙伴”一词的使用并不意味着思科和任何其他公司之间存在合作伙伴关系。 (1721R)

© 2020、2021、2022、2023、2024、2025 Cisco Systems, Inc。保留所有权利。

内容

内容 3

配置 Webex WFO 33

登录 Webex WFO 33

更改密码 34

正在注销 36

配置租户 36

配置 ACD 37

Cisco Unified Contact Center Enterprise 的连接设置 38

Cisco Unified Contact Center Express 的连接设置 42

Cisco Webex Contact Center 的连接设置 47

集成核心配置数据 49

Cisco Webex Contact Center 2.0 的连接设置 51

与联系人中心精英 Avaya CM 的连接设置 55

使用 ACCS 的 Avaya IP Office 的连接设置 59

Five9 的连接设置 60

Genesys Cloud 的连接设置 65

InContact 的连接设置 67

通用 ACD 的连接设置 67

Amazon Connect 的连接设置 68

塞雷诺瓦的连接设置 70

塞雷诺瓦租户表 71

同步核心配置数据 73
Eventide NexLog 的连接设置 77
输入元数据 79
Twilio Flex 的连接设置 80
UJET 的连接设置 86
配置全局设置 87
下载智能桌面和 Webex WFO 数据服务器安装程序 92
将电话与代理、录制组和录制类型关联 93
为 Cisco 网络录制配置 Extension Mobility 96
标准 Extension Mobility 96
设备关联配置 96
工作原理 97
跨集群 Extension Mobility 97
设备关联配置 97
工作原理 98
了解有关使用 TIP Webex WFO 的更多信息 99
数据如何在 ACD 和 Webex WFO 之间同步 100
代理数据如何在 ACD 和 Webex WFO 之间同步 101
团队数据如何在 ACD 和 WFO 之间同步 Webex 101
同步服务队列数据 102
配置身份验证方法 103
启用缺省身份验证 107
配置 SAML 身份验证 108

配置身份提供程序 108
管理 Webex WFO 的服务提供商证书 117
重新利用 ACD 标识 118
配置密码策略 119
限制对特定 IP 地址的访问 121
IP“地址范围”表 122
本地部署 123
配置数据服务器 123
多租户环境中的数据服务器配置 123
字段描述 124
配置 Cisco IP Phone 服务控制 127
Serenova ACD 的数据服务器设置 129
连接到 Active Directory 服务器 129
关于 Active Directory 配置 132
身份验证 132
同步 132
匹配用户 133
同步匹配的用户 136
不匹配的同步用户 136
查看 Active Directory 同步结果 140
配置存储 141
配置存储配置文件 142
存储概述 142

了解存储配置文件 142
了解存储策略 142
添加外部存储位置 146
配置 QM 存档设置 151
配置质量管理 153
配置 QM 全局设置 153
关于屏幕录制优先级 154
配置录制 QM 155
管理电话服务器 155
管理自定义元数据字段 157
Cisco 元数据字段 160
根呼叫和对帐的工作原理 163
配置电话组 164
配置 Avaya 通信管理器 170
设置 Avaya DMCC 设备密码 170
为 SIPREC 录制配置 Avaya SBCE 172
配置 Cisco Unified Communication Manager 177
配置 Genesys 180
向联系人添加呼叫后调查 181
配置在线调查提供程序 181
标记联系人以进行在线调查分发 185
配置劳动力管理 185
配置服务队列 186

管理目录号码 186
管理电话号码 187
管理服务队列类型 188
创建、编辑和删除服务队列类型 188
管理服务队列 189
已同步/未同步的环境 189
虚拟服务队列 189
精确队列 190
管理服务队列组 198
管理技能表 198
管理多技能组 199
管理服务队列关闭日期 201
复制关闭日期 201
配置收缩率 203
管理收缩类别 204
管理收缩周数 204
管理收缩方案 206
管理代理计划 207
与人力资源管理系统集成 207
导入文件详细信息 208
导出文件详细信息 210
自定义计划发布时间 212
限制主管编辑日程安排的能力 214

创建工作流 215
管理计划编辑规则 216
使用历史数据 216
查看和编辑历史数据 217
历史数据表字段 219
合并历史数据 220
计算过去预测的准确性 221
捕获历史数据 222
导入历史数据 223
创建原因码的描述 225
自定义依从性状态映射 227
ACD 标识和原因代码 229
非交互式服务队列的遵守状态映射 229
配置系统范围的 WFM 设置 230
定义 WFM 保留期 233
管理活动元数据值 234
关于活动元数据 237
分配缺省活动元数据值 237
覆盖默认元数据值 237
配置 Teleopti 238
配置分析 239
管理和维护 Webex WFO 240
监控数据服务器状态 241

下载数据服务器日志 242
配置游戏化 243
收集性能数据以进行游戏化 243
配置游戏级别 245
字段描述 245
管理游戏化效果类别 246
字段描述 247
配置游戏点 247
字段描述 249
配置 KPI 250
审核用户和系统更改 252
监视与 Webex WFO 服务器的连接 256
监控计划的批量联系人导出 258
配置通知 261
通知类型 263
租户管理员和用户通知 263
一次删除或更新多个联系人 277
管理用户 281
许可证的工作原理 281
许可模式 281
许可、角色和权限 281
数据许可证 282
Webex WFO 访问许可证 283

机器人分析许可证 283
Insights 许可证 283
多角色用户示例 283
示例 1：同时也是评估员的 QM 代理 284
示例 2：同样使用 WFM 安排的 QM 代理 284
使用 QM 和分析许可证有空的功能 284
创建和编辑用户 287
创建 API 用户 297
导入和导出用户 298
时区名称 302
管理多个用户 311
管理用户档案 311
ACD 用户配置文件 312
录制用户档案 313
覆盖用户档案 313
用户配置文件示例 314
合并用户 317
合并用户的工作原理 319
用户信息 319
用户数据 320
覆盖用户档案 321
管理旅馆式办公用户 322
管理角色和权限 322

Webex WFO 许可 323
权限 325
将登陆页面分配给用户 395
向用户授予对数据资源管理器的访问权限 397
关闭数据资源管理器 399
管理团队 400
导入和导出团队 403
管理组 404
导入和导出组 405
管理视图 406
记录和评估联系人 411
录制联系人 411
自动执行 QM 工作流程 412
配置规则 417
配置条件 417
配置作 419
工作流管理的工作原理 420
事件类型 420
每日活动 420
交互结束事件 420
QM 工作流冲突 421
条件语句 421
管理 QM 和分析的数据保留策略 422

配置分阶段上传 424
配置暂存上传数据服务器 426
创建暂存上传存储位置 426
启用暂存上传组件 426
使用 IP 地址将代理与暂存上传数据服务器关联 427
使用团队将代理与暂存上传数据服务器关联 428
同时使用 IP 地址和团队将代理与分阶段上传数据服务器 相关联 428
为分阶段上传创建规则 429
管理要录制的联系人 431
导出联系人元数据 433
按需录制 434
录制控件的工作原理 437
录制文件的安全性功能 439
查看录制文件报告 440
查找联系人 440
筛选器描述 443
文本搜索语法的工作原理 452
自定义“交互”页面上的列 458
列说明 459
删除或恢复联系人 468
播放联系人 470
收听音频联系人 473
关于沉默和谈论事件 476

观看联系人的屏幕截图 478
接触场景示例 479
带括号和交错的呼叫录音 479
盲转 479
电话会议 480
有监督的会议 480
保持并在第二条线路上进行呼叫 480
在录制文件中向前和向后跳转 480
查看联系人的代理作 481
查看与联系人关联的数据 484
编辑与联系人关联的自定义元数据 494
阅读电子邮件联系人 494
阅读短信联系人 495
朗读聊天联系人 495
查看聊天联系人概述 497
阅读联系人摘要 498
朗读录音的文字记录 499
查看联系人的短语分析 500
查看联系人的情绪 503
呼叫情绪 503
电子邮件和文本联系人的情绪 505
按需下载联系人 505
分配和共享联系人 506

访问分配给您的联系人 506
标记联系人以进行培训或人力资源 508
标记联系人 510
创建指向录制文件的超链接 511
导出联系人 512
批量导出联系人 513
批量联系人导出的许可要求 516
批量联系人导出 CSV 文件中包含的数据 516
评估联系人 524
管理评估表单 524
评估表的建议 533
有效评价准则 533
评估表单问题指南 533
关键绩效指标（KPI）问题 535
如何对 KPI 问题进行评分 536
基于百分比的评分 536
关于基于百分比的部分 536
关于基于百分比的问题 537
如何对基于百分比的评估进行评分 539
可能的要点 539
赚取的积分 539
百分比得分 540
基于积分的评分 540

自动分配审查、评估和校准 542
手动分配审查、评估和校准 546
标记联系人以进行校准 547
548
评估联系人 548
校准赋值器 553
评估校准报告 554
分析评估数据 554
查看评估报告 554
配置预测 555
预测性净推荐值 555
预测性评估分数 556
最佳实践 557
一般条款 557
预测性净推荐值 558
预测性评估 558
预测评分和手动评分之间的差异 559
人类评估者之间的差异 559
评估的呼叫差异 559
实时监控代理 560
创建联系人 564
安排人员 566
创建计划 566

关闭日期和固定工作班次 567
安排顺序 567
服务队列优先级 567
关于安排过程 568
关于“计划”页 568
面板管理器 570
关于计划类型 571
配置动态计划 572
管理动态调度工作规则 573
管理动态计划关联 575
管理动态安排活动 576
创建新活动 576
查看活动的状态 579
生成计划奖励报告 579
编辑代理的动态安排页面 580
配置动态可用性 580
管理动态可用性规则 580
为代理分配规则 581
管理分配的规则 582
关于我的在线状态 583
我的代理状态 583
我的空闲状态适用于管理员、安排程序和主管 586
创建班次 588

工作班次和时区 588
工作班次和动态调度 589
固定工作班次 589
分配工作班次 590
可变工作班次 590
了解班次参数图 590
查看分配的工作班次 592
轮班示例 595
管理工作条件 596
示例 1：无无偿活动的工作条件 599
示例 2：无偿活动的工作条件 600
日程安排和无偿活动 600
管理工作条件配置文件 605
使用工作条件配置文件进行安排 605
管理最小/最大小时条件 606
工作班次和时间表 606
时间定义 607
计划配置注意事项 607
例外情况 608
工作班次重叠 608
为代理分配最小/最大小时数条件 610
限制要安排的代理数量 611
创建分配 613

生成分配的准则 614
管理分配 615
生成生产分配 615
生成命名分配 616
查看分配 616
使用分布 617
创建预测 618
关于预测过程 618
生成分配 618
编辑分发 618
选择预测方法 619
选择参考文献 619
生成预测 619
查看预测 620
生成预测 620
查看预测 624
使用预测 624
导入预测 625
当您已经知道预测代理的数量时导入预测 627
当您想要计算预测代理的数量时导入预测 627
在预测中使用趋势 629
历史趋势 629
标准预测方法 629

先进的预测方法 629
预期趋势 630
标准预测方法 630
先进的预测方法 630
星期效应 630
示例：使用标准预测方法的一年预测 631
示例 1：正增长率 631
示例 2：零增长率 632
示例 3：负增长率 632
示例：使用高级预测方法的一年预测 633
示例 1：正增长率 633
示例 2：负增长率 634
战略预测 635
战略预测示例 635
管理公司日期关联 635
复制公司日期关联 635
考虑接触量异常的天数 636
对分发请求的影响 637
对预测请求的影响 637
特殊活动的限制 638
预测摘要中的数据 639
编辑分布和预测 641
在图表中拖动数据点 642

编辑表中的数据 642
填充空表 642
在分发页上编辑总计 642
在预测页面上编辑总计 643
在战略预测中编辑总计 644
在表中复制和粘贴数据 644
将调整系数应用于列 645
管理安排的活动 646
管理例外情况 646
对于使用分配的例外运行的计划 646
对于已批准的例外、指导和休假请求 647
创建、编辑和删除例外 648
分配例外 648
配置频率和发生次数的示例 650
仅一次 650
一周一次 650
一月一次 651
一年一次 651
管理例外类型 651
管理项目 652
创建时间表 655
将代理添加到现有计划 657
生成临时计划 658

查看来自 WFM 用户的服务器请求 659
管理休假时间 660
面向代理的消息传递 660
搜索请求 661
如何筛选日期字段 661
搜索条件 662
发件箱 662
使用发件箱 664
收件箱 664
使用收件箱 666
公共盒子 666
使用公共盒子 668
Requests 668
编辑或删除请求 668
请求例外 669
请求定期交易 671
请求休假 674
查看休假分配时间 679
请求定期报价 679
请求指导 682
关于自动更改请求 684
案例 1：代理提交与未付费活动重叠的付费请求 684
案例 2：代理被安排在请求的时间内工作 684

案例 3：代理被安排仅在请求的一部分期间工作 685
针对请求审批者的消息传递 685
搜索请求 686
如何配置日期字段 687
搜索条件 687
批准或拒绝请求 688
异常请求 688
休假请求 689
批准交易或报价请求 691
批准指导请求 693
自动处理代理请求 694
工作流示例 695
批准规则 695
拒绝规则 696
缺省规则 696
自动拒绝和手动处理 696
自动拒绝 696
自动手动处理 698
构建规则条件 700
变量 702
查看和编辑时间表 710
查看您的日程安排 710
自定义您的计划视图 711

打印您的日程安排 713
关于时区 713
在其他日历应用程序中查看您的日程安排 714
订阅 iCal 源 715
为代理提供动态安排 716
人员配置图标 718
创建您自己的日程安排 719
代理的日内动态调度 720
管理代理计划 723
自定义“代理计划”页面 732
自定义选择 733
关于时区 735
缺省时区 735
显示时区 735
安排时区 735
服务队列时区 735
时区和代理安排 736
关于活动备注 736
对代理列表排序 737
编辑时间表 738
编辑和分配的例外列表 740
插入活动 740
代理安排冲突警告 743

休假分配和休假计划注意事项 745
删除活动 746
通过拖放作编辑日程安排 746
添加和编辑活动备注 747
交易两个代理商的时间表 747
复制安排的活动 750
查找活动的最佳时间 752
撤消计划更改 756
搜索计划历史记录 757
结果表 758
还原计划 758
示例：还原计划 758
示例：在现有计划上还原时的行为 759
关于计划历史记录和还原 759
批准或拒绝主管更改日程安排 761
管理今天的日程安排 762
提供自愿加班或休假 762
浏览 763
查看现有活动 763
创建新的日内动态安排活动 764
批准时间表更改 767
关于抽屉 769
检查人员配备覆盖范围 770

覆盖范围：计划视图 772
解释图表 773
覆盖范围：收缩视图 774
覆盖范围：重新预测视图 776
日内：数据视图 777
多技能覆盖图 778
查看代理的依从性和一致性 780
查看代理的详细依从情况 783
优化休息和午餐 785
优化限制 787
优化示例 788
查看安排报告 789
制定长期计划 789
估计未来需求 790
管理战略资源 790
管理招聘计划 791
管理招聘步骤 791
分析服务队列的班次成本 792
管理代理休假时间 793
管理全职等效配置文件 793
管理假期类型 794
管理度假计划 796
假期计划示例 797

示例 1：没有共同代理的重叠休假计划 798
示例 2：在休假计划之间移动代理 799
管理休假分配 800
将休假分配与休假请求结合使用 800
使用休假请求计算休假分配 801
具有 FTE 或工作时间的休假请求 801
全天休假请求 802
复制休假分配时间 803
示例 1：服务队列都有一整年的休假分配 803
示例 2：服务队列具有不同月数的休假分配时间 803
休假分配和时区 804
代理休假报告 805
分析联系人、人员和流程 806
创建分析任务 806
关于分析任务 815
组织数据 817
创建和管理短语和短语类别 817
确定 Analytics 要跟踪的网站和应用 824
创建和管理桌面项目 825
配置桌面项目事件 828
重叠事件 836
使用“应用领域标记”工具 837
确定分析要跟踪的网站字段 838

在浏览器中启用桌面分析扩展程序 841
分析仪表板概述 842
创建和管理数据集 843
数据源 845
数据过滤器 848
创建和管理分析仪表板 852
创建和管理 Analytics Widget 854
显示 Widget 详细信息 860
通知用户未经批准的应用程序使用情况 860
在分析仪表板上筛选数据 861
自定义分析仪表板 862
分析工具栏 862
“小组件对齐”工具栏 864
监控代理的注意力和活动 866
代理资源管理器概述 869
分析商业智能数据 872
您的主页仪表板 872
使用数据资源管理器创建自己的报表 873
管理数据资源管理器仪表板和报表的列表 874
关于 DX 工具栏 874
查看标准数据资源管理器仪表板 875
可用的预构建仪表板 876
QM 控制板 876

WFM 控制板 877
套件范围的仪表板 878
分析仪表板 879
CXI - 联络中心仪表板 880
设置您的主页 882
复制报表或仪表板 883
共享报告和仪表板 883
设置报告电子邮件传递 885
管理报告电子邮件传递 887
使用角色标记报表和仪表板 889
按标记搜索资产浏览器 890
导出报告 891
创建报告 891
创建问题 892
创建新报告 893
选择度量 893
选择分组 895
设置过滤器 895
筛选已删除的预测、依从性和代理计划记录 903
创建自定义度量值 904
自定义度量值的示例 906
配置度量值的外观 910
关于内容属性 913

示例 1：将 20 到 200 之间的数字设置为粗体和蓝色 914
示例 2：颜色代码数字为低、中或高 915
示例 3：导出报表时保留时间字段的格式 916
内容属性语法 917
关键字 918
其他语法注意事项 921
所有数据类型的内容属性 921
文本数据类型的内容属性 922
数值数据类型的内容属性 924
日期/时间数据类型的内容属性 930
类布尔数据类型的内容属性 930
创建视图 931
可用的视图类型 931
样式选项 940
X 轴 941
Y 轴（初级、次级、3 轴和 4 轴） 942
配置报表的默认排序 954
对数据进行排序 954
对类别进行排序 955
设置例外 955
创建仪表板 955
关于仪表板控件 956
添加面板 957

添加 Widget 面板 958
自定义数据资源管理器小组件 958
可用的 QM Widget 961
联系人目标进度 Widget 962
联系人总计 Widget 962
当前表现最佳的 Widget 963
评估平均值 Widget 963
“评估范围”微件 963
游戏化分数小部件 963
最近执行的 Evals 小部件 964
最近评估 Widget 965
录制文件调查 Widget 965
可用的 WFM Widget 965
代理呼叫量小组件 966
每小时座席呼叫数小组件 967
代理百分比 Widget 967
代理时间分配 Widget 967
代理时间总计 Widget 968
我的日程安排 Widget 969
实时依从性小部件 970
服务队列性能小组件 970
添加参数 971
筛选已删除的记录 971

配置企业 KPI 972
KPI 属性 973
配置设置 974
实施报告 975
可用的 KPI 度量值 975
标准报告 976
运行标准 QM 或 WFM 报告 976
QM 标准报告 978
代理评分评估 983
代理趋势图 986
联系方式 988
联系目标进度 990
联系人总数图表 991
评估校准 991
评估分数 993
评估总计图 995
评估器绩效 997
质量平均值图表 999
问题分数 999
通过联系人访问交互 1001
用户交互访问 1002
对所有数据进行评分 1004
部分分数 1006

调查所有数据 1007

调查表分数 1008

系统状态 1009

用户录制状态 1010

WFM 标准报告 1011

代理间隔 1013
代理加班 1016
座席报告卡 1016
代理每日时间表 1021
代理时间表每周 1022
代理服务队列间隔 1022
个代理任务百分比 1024
座席和团队生产力 1026
分配异常 1032
预算计划 1033
设施规划（硬件） 1033
招聘计划 1034
间隔服务队列 1035
每日性能 1039
性能间隔 1042
服务队列代理间隔 1045
服务队列安排（按代理） 1046
服务队列间隔安排 1047
班次预算分析 1049
人员规划 1050
团队代理间隔 1051
团队间隔 1053
团队计划任务小时数 1056
假期状态 1057

配置 Webex WFO

使用 Webex WFO 中的这些部分可以设置 Webex WFO 如何连接到您的 ACD 和存储，以及 Webex WFO 应用程序如何与您的工作人员交互。

登录 Webex WFO

登录页允许您使用 Webex WFO 凭据登录。

可以使用三种类型的凭据，具体取决于为系统配置身份验证的方式：

- Webex WFO 默认凭据
- Windows Active Directory 凭证
- 单点登录（安全断言标记语言或 SAML）凭据

> 注意即使已禁用 WFO 身份验证并且只允许 SAML 身份验证 Webex 管理员也可以使用其 Webex WFO 凭据登录。 这使他们能够
> 如果需要，请配置 SAML 身份验证。

下表描述了“登录”页上的字段。

字段	说明
语言	选择 Webex WFO 界面中使用的语言。 您选择的语言将在整个站点中使用，并在会话之间保留您的用户名。 如果更改了语言选择，则必须注销并重新登录到 Webex WFO，以便在整个站点中更改语言选择。
用户名	您的用户名。这是管理员分配给您的用户名，或者您的 Windows Active Directory 用户名。 如果收到使用登录的通知，请使用您的电子邮件地址

字段	说明
	电子邮件地址。
域	Active Directory 域。 此字段仅在使用 Active Directory 的系统上显示。 选择与您的 Active Directory 用户名和密码关联的域。
密码	您的密码。 这是最初由管理员分配给您的密码，或者是您的 Windows Active Directory 密码。 如果您通过单点登录进行登录，则不需要此字段。
忘记密码？	重置密码。

使用 Webex WFO 或 Windows（Active Directory）凭证登录

1. 输入用户名和密码。
2. 单击 **登录**。

使用单点登录登录

1. 输入用户名并单击单 **点登录**。 您将被重定向到身份提供程序的登录页面。
2. 将登录凭据输入身份提供程序。 您将被重定向回 Webex WFO。

> 注意：如果超过管理员确定的登录尝试失败次数，您的帐户将被锁定。如果您的帐户被锁定，则无法使用 Webex 登录 WFO 凭据或单点登录，直到您的帐户被管理员解锁或密码重置。

如果您忘记了密码或帐户被锁定，您可以重置密码。

重置密码

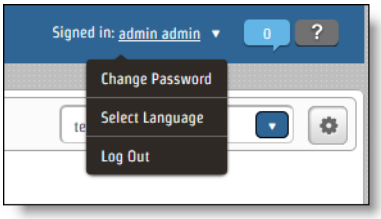
1. 单击忘记密码？在“登录”页上。
2. 输入您的电子邮件地址，单击电子邮件密码重置，然后按照提示作。
   一封包含重置密码说明的电子邮件将发送到您的电子邮件帐户。

更改密码

您可以随时更改密码。

更改您的密码

1. 在页面右上角，单击用户名右侧的下拉箭头，然后选择 **更改密码**。



2. 在“更改密码”对话框中，键入当前密码、新密码和再次输入新密码以确认。
   密码的强度会在您输入密码时显示出来。

   密码必须满足保存良好或强密码的最低要求。

3. 单击 **更改密码**。

密码复杂性要求

密码复杂性要求基于 Microsoft 的密码策略：
https://technet.microsoft.com/en-us/library/hh994562.aspx。

以下规则适用于创建或编辑用户，或者更改或重置密码时。

- 密码不能包含任何空格。
- 密码长度必须至少为 8 个字符。 最小长度可由管理员配置。
- 密码必须包含以下四种类别中的三种字符：

类别	说明
大写字母	A–Z 大写 unicode 字符： http://www.fileformat.info/info/unicode/category/Lu/list.htm
小写字母	A–Z 小写 unicode 字符：

类别	说明
	http://www.fileformat.info/info/unicode/category/Lu/list.htm
数字	0–9
特殊字符	租户数据库密码允许使用以下字符： ! # $ % & ( ), . / : ; = ? @ ^ ` |  所有其他密码都允许使用以下字符： ! " # $ % & ' ( ) * +, - . / : ;< = > ? @ [ ] ^ _ ` { | } ~

这些规则仅适用于配置由 Webex WFO 控制的密码的情况。 如果用户输入不受 Webex WFO 控制的外部系统的密码，Webex WFO 将不会验证该密码（例如，ACD 配置）。

> 注意：可以在没有密码的情况下创建用户（手动或通过 ACD 同步自动创建）。没有密码的用户无法登录。该用户必须使用“忘记密码”链接并设置密码。

正在注销

要注销 Webex WFO，请将鼠标悬停在页面右上角的用户名上，然后单击注销。 这将返回“登录”页。

要完全退出 Webex WFO，请关闭浏览器。

配置租户

配置租户涉及以下内容：

- 配置适用于所有用户和应用程序的系统方面。
- 同步 ACD 中的代理、团队和服务队列数据。
- 选择并配置身份验证方法，以验证想要连接到 Webex WFO 的任何人的身份。
- 配置用户密码策略以满足组织的安全性要求。
- 通过控制（或“白名单”）允许用户从哪些 IP 地址访问 WFO Webex 增强租户的安全性。

- 根据联系人中心的地理位置设置数据服务器功能。
- 连接到环境中的 Active Directory（AD）服务器以进行用户身份验证和/或同步。

配置 ACD

通过“ACD 配置”页，可以在 Webex WFO 与一个或多个 ACD 之间建立连接。 已成功同步 ACD 后，无法 Webex WFO 中删除该。

先决条件

- 您具有“管理 ACD 配置”权限（请参阅 管理角色和权限 ）。
- 在测试 ACD 连接之前，数据服务器服务安装在有权访问 Webex WFO 系统的服务器上。

> 注意：数据服务器服务的安装文件位于“下载”页面上（请参阅 下载智能桌面和 Webex WFO 数据服务器安装程序）。 如果数据
> 未安装服务器服务时测试连接，您会收到以下错误消息：“错误：请验证收集服务是否正在运行。

页面位置

应用程序管理 > 全局> 系统配置 > ACD 配置

程序

添加 ACD

1. 选择一个租户。
2. 单击添加 。 将打开“ACD 详细信息”对话框。
3. 从 **选择下拉列表中选择 ACD** ACD 的类型。
4. 在名称 字段中输入 ACD 的名称。
5. 单击确定 。 “ACD 详细信息”对话框将关闭，配置选项将显示在“ACD 配置”页上。
6. 通过填写字段来配置 ACD。 请参阅以下链接，了解特定于 ACD 的说明。

- Cisco Unified Contact Center Enterprise 的连接设置
- Cisco Unified Contact Center Express 的连接设置
- Cisco Webex Contact Center 的连接设置
- Cisco Webex Contact Center 2.0 的连接设置
- 与联系人中心精英 Avaya CM 的连接设置
- 使用 ACCS 的 Avaya IP Office 的连接设置
- Five9 的连接设置
- InContact 的连接设置
- 通用 ACD 的连接设置
- Amazon Connect 的连接设置
- 塞雷诺瓦的连接设置
- Eventide NexLog 的连接设置
- Twilio Flex 的连接设置
- UJET 的连接设置

7. 单击测试 **连接** 以确保输入正确 Webex 并且 WFO 已连接到 ACD。
8. 成功测试连接后，单击保存 。

删除或修改 ACD

- 要删除 ACD，请选择 ACD，单击 **删除**，然后单击 **是**。
- 要修改 ACD，请选择 ACD，根据需要编辑字段，然后单击 **保存**。
- 要更改 ACD 的名称，请选择 ACD，单击 **编辑**，更改名称 **字段中的名称** ，单击 **确定**，然后单击 **保存**。

Cisco Unified Contact Center Enterprise 的连接设置

如果您选择的 ACD 为 Cisco Unified Contact Center Enterprise，则会显示以下字段。

> 注意：如果 Unified CCE ACD
> 中的代理未配置为使用所选技能组作为其默认技能组，则他们将自动属于 ACD 的默认技能组。
> 历史数据是
> 未捕获 ACD 默认技能组，但适用于特定默认技能组。
> 因此，代理的时间不会正确归因于它们在 Webex WFO 中支持的服务队列。 设置一个

选择代理主要支持的 ACD 技能组作为其默认技能组，以便正确报告其工作效率。
请注意，如果他们处理对其他服务队列的调用，他们的时间可能不会正确分配给相应的服务队列。

部分	说明
历史报告间隔	在 Unified CCE 系统中配置的历史数据上报间隔。 如果 ACD 配置为 15 分钟间隔，则必须选择 15 分钟选项以确保 Webex WFO 与 ACD 兼容，并且所有数据都导入 Webex WFO。 如果报告间隔不匹配，则无法正确捕获历史 ACD 数据。
ACD 过滤	使用 ACD 过滤器限制从 ACD 同步的用户。 对于例如，您可以配置一个“团队名称”筛选器，该筛选器允许您同步属于与特定命名模式匹配的团队的用户。 您可以配置多个 ACD 过滤器。 重要说明 如果在“前缀类型” **下拉列表中仅选择** “服务名称 ”，则不会同步任何团队或代理。 任何已同步的团队或代理都将被停用。 如果更改使用前缀类型 **下拉列表中的服务名称的筛选器** ，则所有以前同步的服务队列将保持活动状态，即使更改后的筛选器未捕获这些队列也是如此。 注意：如果仅在 **前缀类型中选择** 团队名称下拉列表中，相关服务队列仍会同步。 如果您更改使用前缀类型 **下拉列表中的** 团队名称的过滤器，则过滤器不再捕获的任何代理或团队都将被停用。
IP 配置	这用于获取历史数据。 HDS 主 IP 地址或主机名 - 主历史数据库服务器（HDS）的 IP 地址或主机名。 HDS 辅助 IP 地址或主机名—（可选）IP

部分	说明
	辅助历史数据库服务器的地址或主机名。 AWDB 主 IP 地址或主机名 - 主管理工作站数据库服务器（AWDB）的 IP 地址或主机名。 AWDB 辅助 IP 地址或主机名— （可选）辅助管理工作站数据库服务器的 IP 地址或主机名。 Unified CC 实例 - Unified CCE 数据库的 Microsoft SQL
	服务器的实例名称。
认证	这用于获取历史数据。 选择身份验证方法 数据库登录使用： NT - 如果选择 NT 身份验证，将显示以下字段： ▪ 用户名 ▪ 密码 ▪ 域 ▪ 外设标识—系统的 ICM 外设标识。 SQL - 如果选择“SQL 身份验证”，将显示以下字段： ▪ SQL 用户 - Webex WFO SQL 用户的登录名。 ▪ 密码 - Webex WFO SQL 用户的密码。 ▪ 外设标识—系统的 ICM 外设标识。
CTI 服务器	这用于获取代理实时数据。 主 CTI IP 地址或主机名 - 与系统关联的主 CTI 服务器 IP 地址或主机名。 主 CTI 端口—关联的主 CTI 服务器的端口

部分	说明
	与系统。 辅助 CTI IP 地址或主机名 - 与系统关联的辅助 CTI 服务器 IP 地址或主机名。 辅助 CTI 端口—与系统关联的备用 CTI 服务器的端口。
部门	企业名称 - 部门的名称，按 企业名称。企业名称表示 Cisco Hosted Collaboration Solution（HCS）中的租户。
CDR 对账配置	（只读）CDR（呼叫详细信息记录）库 - 数据服务器上的文件夹，数据服务器在其中从 Unified CCE ACD 导入 CDR 文件并将其上传到 Webex WFO。 Webex 在数据服务器上启用区域数据服务器协调设置功能并将 Unified CCE ACD 分配给该功能时，WFO 会创建一个具有特定于 ACD 的子目录的目录，该子目录包含 cdrBase 和 uploadDir 目录。 您输入的基目录路径以及 ACD 唯一标识符显示在字段下方。 将创建以下子目录： ▪ ACD 特定目录 - 此目录使用唯一的 ACD 服务器标识号命名。由于用户可以将多个 ACD 服务器配置为使用同一个目录，因此需要一个具有唯一标识符的文件夹来确保将 CDR 文件上传到正确的 ACD。 特定于 ACD 的目录包含以下目录： ▪ cdrdir - 数据服务器将来自 Unified CM 计费服务器的传入 CDR 放在此文件夹中。 配置 Unified CM 计费应用程序服务器时，必须为目录使用以下名称

部分	说明
	路径参数：/cdr/ ▪ CdrFailures ▪ uploaddir - 数据服务器将已协调的 CDR 和 Unified CCE 数据置于此文件夹中，直到上传数据为止。 ▪ 上传失败 注意：此字段仅用于质量管理目的。
同步间隔	间隔（分钟）- ACD 所在的间隔长度 与数据服务器同步。 这是数据服务器尝试同步用户、团队和服务队列以 Webex WFO 的频率。
捕捉设置	ACD 捕获延迟 - 选择等待 WFM 的时间 在间隔结束后拉取 ACD 统计信息之前。 默认延迟为 15 分钟。 启用数据重新捕获 - 选中此复选框可重新捕获前一天的整个数据。 如果代理例行处理的呼叫持续时间超过最大缺省延迟，您可以选择重新捕获从午夜到午夜的整个前一天数据。 重新捕获的数据将覆盖当天捕获的数据。 这可以确保您的统计信息正确，并且超长呼叫的数据间隔正确。 重新捕获时间 - 选择从 ACD 中重新捕获前一天数据的时间。 缺省设置为 03：00。

Cisco Unified Contact Center Express 的连接设置

如果选择 Cisco Unified Contact Center Express 作为 ACD，将显示以下字段。

部分	说明
ACD 过滤	使用 ACD 过滤器限制从 ACD 同步的用户。 对于

部分	说明
	例如，您可以配置一个“团队名称”筛选器，该筛选器允许您同步属于与特定命名模式匹配的团队的用户。 您可以配置多个 ACD 过滤器。 重要说明 如果在“前缀类型” **下拉列表中仅选择** “服务名称 ”，则不会同步任何团队或代理。 任何已同步的团队或代理都将被停用。 如果更改使用前缀类型 **下拉列表中的服务名称的筛选器** ，则所有以前同步的服务队列将保持活动状态，即使更改后的筛选器未捕获这些队列也是如此。 注意：如果仅在 **前缀类型中选择** 团队名称下拉列表中，相关服务队列仍会同步。 如果您更改使用前缀类型 **下拉列表中的** 团队名称的过滤器，则过滤器不再捕获的任何代理或团队都将被停用。
IP 配置	主 IP 地址或主机名 - IP 地址或主机名主 Unified CCX 服务器。 主实例名称 - Unified CCX 数据库实例的主数据库的名称。 备用 IP 地址或主机名 - 备用 Unified CCX 服务器的 IP 地址或主机名。 辅助实例名称 - Unified CCX 数据库实例的辅助数据库的名称。 主实例和辅助实例名称采用以下格式： <主机名>_uccx 其中主机名是 Unified CCX 数据库服务器的名称。

部分	说明
	重要 您必须填写以下功能的 IP 配置字段： ▪ WFM - 历史数据捕获和同步 ▪ QM - 对账和同步
认证	用户名 - 历史报告用户的用户名 Unified CCX。 ▪ 输入 **uccxhruser**。 这是在“密码管理”Unified CCX>工具>中找到的历史报告用户。 密码 - 在 Unified CCX 中为历史报告用户设置的密码。 重要信息： 在更改此密码之前，请注意其他应用程序也可能使用此帐户。 客户端区域设置 - 在 Unified CCX 中配置的客户端区域设置。缺省情况下，此字段中显示美国英语的区域设置。 如果在 Unified CCX 中更改了客户端区域设置，则还必须在此处手动更改。 服务器区域设置 - 在 Unified CCX 中配置的服务器区域设置。缺省情况下，此字段中显示美国英语的区域设置。 如果在 Unified CCX 中更改了服务器区域设置，则还必须在此处手动更改。 重要说明 您必须填写所有 QM 和 WFM 功能的身份验证字段。
CTI 服务器	主 CTI IP 地址或主机名 - IP 地址或主机与系统关联的主 CTI 服务器的名称。 主 CTI 端口—关联的主 CTI 服务器的端口

部分	说明
	与系统。 辅助 CTI IP 地址或主机名 - 与系统关联的辅助 CTI 服务器 IP 地址或主机名。 辅助 CTI 端口—与系统关联的备用 CTI 服务器的端口。 重要说明 您必须填写“CTI 服务器”字段，以确保 WFM 实时遵守。
CDR 对账配置	Webex 当在数据服务器上启用区域数据服务器协调设置功能并将 ACD 分配给该功能时，WFO 会创建一个具有特定于 ACD 的子目录的目录，该子目录包含 cdrBase 和 uploadDir 目录。您输入的基本目录路径以及 ACD 唯一标识符显示在字段下方。 特定于 ACD 的目录使用唯一的 ACD 服务器标识号命名。由于用户可以将多个 ACD 服务器配置为使用同一个目录，因此需要一个具有唯一标识符的文件夹来确保将 CDR 文件上传到正确的 ACD。 特定于 ACD 的目录包含 cdrBase 和 uploadDir 目录。 （只读）CDR 库—Unified CCX 呼叫的路径详细记录（CDR）目录。 指定的路径必须是数据服务器的本地路径。 不支持 UNC 路径。例如： cdrBase Webex 当“区域数据服务器协调设置”功能处于以下状态时，WFO 会创建一个目录，其中包含特定于 ACD 的子目录，该子目录包含 cdrBase 和 uploadDir 目录

部分	说明
	在数据服务器上启用，并将 Unified CCX ACD 分配给该功能。这将为基目录生成以下路径： C：\cdr\<ACD_ID> CDR 目录—呼叫详细信息记录（CDR）目录的路径。 这是来自 Unified CM 计费服务的传入 CDR 所在的位置。 指定的路径必须是数据服务器的本地路径。 配置 Unified CM 计费应用程序服务器时，必须对目录路径参数使用以下名称：/cdr/。 不支持 UNC 路径。 例如： Cdr 目录 上传目录—上传目录的路径。 这是协调的 CDR 和 Unified CCE 或 Unified CCX 数据在上传之前驻留的位置。 指定的路径必须是数据服务器的本地路径。 不支持 UNC 路径。 例如： 上传目录 重要说明 您必须填写“QM 对账”的“CDR 对账配置”字段。
同步间隔	间隔（分钟）- ACD 与数据服务器同步的时间间隔长度。
捕捉设置	ACD 捕获延迟 - 选择等待 WFM 的时间 在间隔结束后拉取 ACD 统计信息之前。 默认延迟为 15 分钟。 启用数据重新捕获 - 选中该复选框可重新捕获前一天的数据。 如果您经常处理的呼叫持续时间超过最大默认延迟，则可以选择重新捕获

部分	说明
	从午夜到午夜的整个前一天数据。 重新捕获的数据将覆盖当天捕获的数据。 这可以确保您的统计信息正确，并且超长呼叫的数据间隔正确。 重新捕获时间 - 选择从 ACD 中重新捕获前一天数据的时间。缺省设置为 03：00。 重要说明 您必须填写“WFM 历史数据捕捉的捕获设置”字段。

Cisco Webex Contact Center 的连接设置

注 **Webex** WFO 目前将 Cisco Webex Contact Center（CWCC）称为 Cisco 客户旅程平台（CJP）。

如果您选择 **Cisco 客户旅程平台** 作为 ACD，则会出现以下字段。

部分	说明
ACD 过滤	注意：此集成不支持 ACD 筛选功能。 使用 ACD 过滤器限制从 ACD 同步的用户。 例如，您可以配置一个“团队名称”筛选器，以允许您同步属于与特定命名模式匹配的团队的用户。 您可以配置多个 ACD 过滤器。
Cisco 客户之旅平台 API	Cisco 客户旅程平台 API URL - CWCC API 的路径。 包括完整的 URL。 示例# https://rest-sbxa.ccone.net/aws/api Cisco 客户旅程平台媒体 API URL—CWCC 媒体 API 的路径。 包括完整的 URL。 示例# https://rd-sbxa.ccone.net/cri/get-decrypted-recording

部分	说明
	用户名 - 有权访问 CWCC API 和 CWCC 媒体 API 的用户名。 API 密钥 - CWCC API 和 CWCC 媒体 API 的请求 API 密钥。 Cisco Webex Contact Center 1.0–选中此复选框可启用特定于 Webex Contact Center 1.0 或更高版本的 API 请求。 思科租户标识—输入 Webex
	联系人中心租户帐户的字母数字标识符。
同步间隔	间隔（分钟）- ACD 与数据服务器同步的时间间隔长度。
捕捉设置	ACD 捕获延迟 - WFM 之前等待的时间 在间隔结束后提取 ACD 统计信息。 默认延迟为 120 分钟。 在间隔结束后的 120 分钟内，可能不会有空来自 CWCC 的历史数据。 注意：启用数据重新捕获 - 选中此复选框可重新捕获前一天的数据。 如果您经常处理的呼叫持续时间超过最大默认延迟时间，则可以选择重新捕获从午夜到午夜的整个前一天数据。 重新捕获的数据将覆盖当天捕获的数据。 这可以确保您的统计信息正确，并且超长呼叫的数据间隔正确。 重新捕获时间 - 输入从 ACD 重新捕获前一天数据的时间。

部分	说明
为屏幕录制启用 RTE 消息传递	使智能桌面能够录制 CWCC 录制的呼叫屏幕。

集成核心配置数据

Webex WFO 通过三个 API 请求将以下核心配置数据与 CWCC 中的等效数据同步。

用户

当 Webex WFO 从 CWCC 导入新用户时，它会创建一个具有 CWCC 用户配置文件的新 Webex WFO 用户。

当有人更改 CWCC 中的用户数据时，同步服务会检测到它并在 Webex WFO 中进行一些更改。下表总结了这些更改。

> 注：除非恢复，否则不会导入 CWCC 中处于“非活动”状态的用户。

《化学武器公约》的变化	由此产生的 Webex WFO 的变化
添加了新用户	添加了新用户。 具体而言，同步服务： ▪ 将 CWCC 用户的名字和姓氏应用于 Webex WFO 用户的名字和姓氏。 ▪ 将 CWCC 用户的 TID 应用于 Webex WFO 用户的 ACD 标识。 ▪ 将公司和部门的 Webex WFO 开始日期设置为同步发生的日期。 ▪ 将 Webex WFO 用户分配给默认团队。 > 注 **Webex** WFO 不保留 CWCC 用户和团队之间的关系。请参阅 团队。 ▪ 如果 CWCC 用户启用了联系人中心，则将缺省代理角色分配给 Webex WFO 用户。 没有其他 Webex WFO 角色与 CWCC 同步。 > 注意如果删除与作为联系人的 CWCC 用户同步的 Webex WFO 用户的代理角色

《化学武器公约》的变化	由此产生的 Webex WFO 的变化
	Center 已启用，下次 WFO 与 CWCC 同步 Webex 将重新分配代理角色。
用户的名字或姓氏是	用户的名字或姓氏已更改。改变
用户已被删除	用户已被停用。

小组

Webex WFO 与任何类型的 CWCC 团队（基于容量或基于代理）同步，只要他们处于活动状态即可。 它不保留 CWCC 用户和 CWCC 团队之间的关系。 您必须手动将用户重新分配到 Webex WFO 中的团队。

当 CWCC 中的团队数据发生更改时，同步服务会检测到该更改，并在 Webex WFO 中进行多项更改。 下表总结了这些更改。

《化学武器公约》的变化	由此产生的 Webex WFO 的变化
添加了新团队	将添加具有相同名称的新团队。此名称为只读。
团队名称已更改	团队名称已更改。
新用户已添加到团队中	没有变化。 Webex WFO 不保留 CWCC 用户与 CWCC 团队之间的关系。
用户已从团队中删除	没有变化。 Webex WFO 不保留 CWCC 用户与 CWCC 团队之间的关系。
团队已删除	没有变化。

您可以在 Webex WFO 中创建新团队并为其分配用户，但这些新团队不会添加到 CWCC。

一个 Webex WFO 用户只能属于一个团队。

服务队列

Webex WFO 将 CWCC 中的以下入口点/队列与服务队列同步：

- 队列
- 外拨队列

当 CWCC 中的队列或外拨队列数据发生更改时，同步服务会检测到该数据并在 Webex WFO 中进行若干更改。 下表总结了这些更改。

《化学武器公约》的变化	由此产生的 Webex WFO 的变化
新队列已添加	首先，添加新的服务队列。 具体而言，同步服务执行以下作： ▪ 将 CWCC 队列名称应用于 Webex WFO 服务队列名称 ▪ 将队列 TID 应用于 Webex WFO 服务队列标识 ▪ （只读）为 Webex WFO 服务队列提供服务队列类型语音 [交互式] ▪ （只读）为 Webex WFO 服务队列提供 CWCC 的源 ACD 其次，添加了新的技能映射。 具体而言，同步服务执行以下作： ▪ 将 CWCC 队列名称应用于技能映射名称 ▪ 将与 CWCC 队列关联的 Webex WFO 服务队列分配给技能映射，并赋予其优先级 1
队列名称已更改	将新的 CWCC 队列名称应用于 Webex WFO 服务仅队列名称。 Webex WFO 不会将新的 CWCC 队列名称应用于关联的 Webex WFO 技能映射。
队列已删除	没有变化。 服务队列和技能映射都不是删除。

Cisco Webex Contact Center 2.0 的连接设置

如果选择 Cisco Webex Contact Center 2.0 作为 ACD，将显示以下字段。

字段	说明
ACD Name	ACD 的唯一名称。
用户名	您的 Cisco Webex Contact Center 用户名。 这是与 Cisco Webex Contact Center 中的管理凭证关联的用户电子邮件地址。
API 网址	Cisco Webex Contact Center API 的完整基 URL，包括协议标识符。
租户标识	Cisco Webex Contact Center 租户帐户的字母数字标识符。
启用产品 - 质量管理	质量管理已作为 WFO 产品 Webex 购买。 Webex WFO 为 Webex 联络中心 2.0 全渠道系统提供支持。 Webex 支持 Contact Center 2.0 语音、聊天和 SMS 通道。 这意味着可以将呼叫录音、SMS 文字记录和聊天文字记录摄取到 Webex WFO 中。
语音	启用 Webex 联系人中心 2.0 语音通道。
数字（聊天、SMS、电子邮件、社交）	启用 Webex 联络中心 2.0 数字（聊天、SMS）渠道。
元数据映射	（可选）允许您将 CWCC 元数据映射到自定义元数据标签 在 Webex WFO。 有关更多详细信息，请参阅 将元数据同步到 Webex WFO 。 CWCC 元数据值与 CWCC 联系人同步到 Webex WFO。 CWCC 元数据值映射到在元数据管理器（位于“应用程序管理”> QM > QM“配置”>“元数据管理器”）中创建的元数据标签。 成功映射后，元数据可用于向 Webex WFO 中的联系人添加各种可跟踪信息。 元数据字段位于“媒体播放器”页面（交互>打开联系人）上的“详细信息”面板中。 您可以查看、编辑或从系统中删除元数据字段。

字段	说明
同步间隔（分钟）	指示您希望将 WFO Webex 中的用户、团队和服务队列与 Cisco Webex Contact Center 中的用户、团队和服务队列同步的频率（以分钟为单位）。 有关与 Webex Contact Center 同步的更多信息，请参阅 核心配置数据。
捕捉延迟（分钟）	设置您希望 WFM 在间隔结束后导入 ACD 统计信息之前等待的时间。
启用数据重新捕获	（可选）如果要从以下位置重新捕获数据，请选中此复选框 前一天的整整
为屏幕录制启用 RTE 消息传递	（可选）允许您录制在 Webex WFO 中配置为进行屏幕录制的 CWCC 代理的屏幕。 有关屏幕录制的更多信息，请参阅 QM 数据。
元数据语言映射	注意：本部分仅适用于云部署有空。 当您在“ **启用** 的产品”部分中选择 **“数字** ”时，将显示此部分。 在这里，您可以设置自定义元数据，为基于文本的联系人分配语言，例如电子邮件或聊天消息。 元数据选项有空来自 **元数据映射** 部分。 Webex 当您使用“交互”页面上的文本搜索筛选器时，WFO 使用文本联系人的语言来查找结果。 Webex WFO 使用以下信息按以下顺序为文本联系人分配语言： A. 将联系人导入 Webex WFO 时已分配给联系人的语言。 B. 分配给您在此处配置的自定义元数据字段的语言（元数据语言映射部分）。 C. 您在 **下面的回退文本语言** 部分中配置的回退语言。 D. 缺省语言（英语）。

字段	说明
回退文本语言	注意：本部分仅适用于云部署有空。 当您在“ **启用** 的产品”部分中选择 **“数字** ”时，将显示此部分。 如果文本联系人在导入 WFO 时没有关联的语言，并且没有上述元数据语言映射 **部分中定义的** 元数据值，请选择要分配给文本联系人的语言 Webex。 Webex 当您使用“交互”页面上的文本搜索筛选器时，WFO 使用文本联系人的语言来查找结果。 Webex WFO 使用以下信息按以下顺序为文本联系人分配语言： A. 将联系人导入 Webex WFO 时已分配给联系人的语言。 B. 分配给您在上面的元数据语言映射 **部分中配置** 的自定义元数据字段的语言。 C. 您在此处配置的回退语言（回退文本语言部分）。 D. 缺省语言（英语）。
授权 URL	注意此部分仅在编辑现有 ACD 时显示。 创建新 ACD 时，它不会出现。 Webex WFO 数据服务器每 12 小时与联系人中心连接一次 Webex 以获取访问令牌。 如果发生令牌刷新失败，则 OAuth 进程中断。 配置此设置允许系统在令牌刷新失败时重新建立 OAuth 身份验证，最长可达 60 天。 令牌刷新失败可能有多种原因，如下所示。 ▪ 更改管理员帐户的电子邮件地址。

字段	说明
	▪ 停用 Active Directory 中的帐户。 ▪ 更改 Active Directory 中的密码。 ▪ 在 Cisco 帐户中从 Active Directory 同步切换到单点登录。 ▪ 更改域。

与联系人中心精英 Avaya CM 的连接设置

先决条件

Webex WFO QM 需要以下配置才能协调对 Avaya 系统的调用。

- 启用特殊应用程序：SA8702 - 网络的 CDR 增强功能。 请联系授权 Avaya 客户代表以获取许可证。 此功能使 UCID 跟随呼叫。
- 启用特殊应用程序：SA8201 - 开始时间和 4 位年份 CDR 自定义字段。
- 以 CDR 访问权限登录 Avaya CM。
- 已配置为将 CDR 保存到磁盘。
- 配置为生成 CDR 记录的中继。
- 配置为生成 CDR 记录、交换机内 CDR 的各个分机号。
  必须启用呼叫拆分，以便为从多方呼叫中断开的各方提供准确的时间。
  如果没有，结束时间注册为呼叫结束的时间，即所有各方都从呼叫中断开的时间。
- 必须在 Avaya 系统中配置以下 CDR 参数。
  - 优信
  - 开始时间
  - 结束时间
  - 开始日期（4）或开始日期（4d）
  - 结束日期（4）或结束日期（4d）
  - 秒杜尔
  - 已拨号码

- 呼叫编号
- 在 CRT 标识内

  重要说明 必须将此参数设置为三个字符。
  如果此参数不是三个字符，则呼叫将无法协调。

- 输出 CRT 标识

  重要说明 必须将此参数设置为三个字符。
  如果此参数不是三个字符，则呼叫将无法协调。

- 返回
- 换行

页面位置

应用程序管理 > 全局>系统配置 > ACD 配置>选择以联络中心精英 Avaya CM 作为 ACD

如果您选择以联系人中心精英 Avaya CM 作为 ACD，则会出现以下字段。

字段	说明
ACD 过滤	使用 ACD 过滤器限制从 ACD 同步的用户。 例如，您可以配置一个“团队名称”筛选器，以允许您同步属于与特定命名模式匹配的团队的用户。 您可以配置多个 ACD 过滤器。
使用联络中心精英配置进行 Avaya CM	SMS 服务器 URL - SMS 服务器的 URL。 重要说明 您必须填写此字段才能 QM 和 WFM 同步。
Avaya 通信管理器信息	Communication Manager IP 地址 - Avaya Communication Manager IP 地址或主持人姓名。 Communication Manager 登录名 - 有权访问 Avaya 数据库的用户的用户名。 通讯管理器密码 - 用户的密码

字段	说明
	访问 Avaya 数据库。 虚拟分机号前缀—用于标识 Avaya CM 中的虚拟工作站的前缀。Webex WFO 将名称以该前缀开头的每个工作站同步为虚拟扩展设备。 示例 Avaya CM 中所有虚拟工作站的名称都以“DMCC”开头，并且您希望将这些工作站与 Webex WFO 作为虚拟扩展设备。 在虚拟分机前缀字段中，输入 **DMCC**。 如果您不想将任何工作站同步为虚拟分机设备，请将虚拟分机前缀字段留空。 CMS ACD 标识 - CMS ACD 的标识。 代理名称格式 - 选择在 ACD 同步期间解析代理名称的方法。 重要 您必须填写以下功能的“Avaya Communication 管理器信息”字段： ▪ WFM - 同步 ▪ QM - 同步和 Avaya 数据同步
实时依从性（RTA）端口	Avaya RTA 端口的端口号。 重要说明 您必须填写“实时依从性（RTA）端口”字段才能 WFM 实时依从性。
同步间隔	间隔（分钟）- 输入 ACD 的频率（以分钟为单位） 与数据服务器同步。
Avaya GIS 配置	目录 - 输入数据服务器要从中导入 Avaya GIS 数据的目录路径。

字段	说明
	注意：无论您在此处输入什么路径，Webex WFO 都会创建一个以您的业务名称命名的子文件夹。 Avaya RTA 端口的端口号。 重要说明 您必须填写 Avaya GIS 配置字段才能捕获 WFM 历史数据。
Avaya 呼叫管理系统（CMS）连接配置	CMS 服务器地址—CMS 服务器的主机名或 IP 地址。 CMS 用户名 - 用于访问 CMS 数据的帐户的用户名。 CMS 密码 - 用于访问 CMS 数据的帐户的密码。 CMS 作时区 - 报告 CMS 数据的时区。 重要说明 您必须填写 Avaya CMS 连接配置字段才能 QM ACD 数据同步。
CDR 连接配置	CDR 日期格式 - CDR 日期的格式。 CDR 收集方法 - 用于收集 Avaya CDR 的方法： ▪ FTP（缺省） ▪ 流式传输（可靠会话协议） CDR 服务器地址 - Avaya CM IP CDR 服务器的地址。 CDR 访问用户名 - 用于访问 Avaya CM CDR 服务器上数据的帐户的用户名。 CDR 访问密码 - 用于访问的帐户的密码

字段	说明
	Avaya CM CDR 服务器上的数据。 CDR 流式传输端口—要侦听 Avaya CDR 的端口。 CDR 作时区 - Avaya CM CDR 服务器的时区。 数据保留（天）- 数据存储在 Avaya CM CDR 服务器上的天数。 重要说明 您必须填写 CDR 连接配置字段才能进行 QM 对账和网关录制。
CDR 参数布局	Avaya CM CDR 服务器的数据结构布局。 最佳实践 将 CDR 配置设置的第二页复制到此字段中。

使用 ACCS 的 Avaya IP Office 的连接设置

如果 Office Avaya IP 中将 ACCS 作为 ACD，则会显示以下字段。

字段	说明
ACD 过滤	使用 ACD 过滤器限制从 ACD 同步的用户。 例如，您可以配置一个“团队名称”筛选器，以允许您同步属于与特定命名模式匹配的团队的用户。 您可以配置多个 ACD 过滤器。
具有 ACCS 配置的 Avaya IP Office	服务器 IP 地址 - ACCS 服务器的 IP 地址。 服务器端口— ACCS 服务器的端口号。 登录用户名 - 有权访问 ACCS 数据库的用户的用户名。 密码 - 有权访问 ACCS 数据库的用户的密码。

字段	说明
同步间隔	间隔（分钟）- ACD 与数据服务器同步的时间间隔长度。
捕捉设置	ACD 捕获延迟 - 选择等待 WFM 的时间 在间隔结束后拉取 ACD 统计信息之前。 默认延迟为 15 分钟。 启用数据重新捕获 - 选中此复选框可重新捕获前一天的数据。 如果您经常处理的呼叫持续时间超过最大默认延迟时间，则可以选择重新捕获从午夜到午夜的整个前一天数据。 重新捕获的数据将覆盖当天捕获的数据。 这可以确保您的统计信息正确，并且超长呼叫的数据间隔正确。 重新捕获时间 - 输入从 ACD 重新捕获前一天数据的时间。 缺省设置为 03：00。

Five9 的连接设置

在配置 Five9 的连接设置前，您需要登录 Five9 并在自定义报告中创建一个新文件夹。
然后，您需要为历史数据捕获配置五个自定义 Five9 报告，并将每个报告都保存在此文件夹中。

系统管理员可以配置 Webex WFO 以从 Five9 VCC 导入呼叫录音或使用智能桌面录制通话。 如果 Webex WFO 从 Five9 VCC
导入呼叫录音，它会将转接呼叫的每个段作为单独的联系人导入，并将其链接到具有关联联系人 ID 的其他段。

字段描述

如果选择 Five9 作为 ACD，则会出现以下字段。

ACD 过滤

使用 ACD 过滤器限制从 ACD 同步的用户。
例如，您可以配置一个“团队名称”筛选器，以允许您同步属于与特定命名模式匹配的团队的用户。
您可以配置多个 ACD 过滤器。

Five9 Web Services API

字段	说明
管理服务	管理 Web 服务 API 的路径。 缺省路径为以后： https://api.five9.com/wsadmin/v9_ 5/AdminWebService
管理服务限定名称	管理 Web 服务 API 的限定名称。 缺省名称如下： https://service.admin.ws.five9.com
主管服务	监控器 Web 服务 API 的路径。 缺省路径为以下内容： https://api.five9.com/wssupervisor/v9_ 5/主管网络服务
主管服务合格名称	监控 Web 服务 API 的限定名称。 缺省名称如下： http://service.supervisor.ws.five9.com/ 用户名 - 管理 Web 服务 API 的登录名。 必须在 Five9 的 VCC 管理员的“角色”选项卡上为用户分配完全管理员权限，以便 getUsersInfo API 请求返回已分配管理员角色的其他用户。 注意：您需要数据服务器的专用用户名和密码。如果用户尝试登录到软件电话或管理使用这些凭据，当管理 Web 服务 API 使用这些凭据在数据服务器上进行身份验证时，用户将被踢出。
用户名	可以访问管理 Web 服务的用户的用户名 API。

字段	说明
密码	可以访问管理 Web 服务 API 的用户的密码。 注意 （仅限系统管理员）即使租户管理员已为输入密码，密码字段为空。 管理 Web 服务 API。 如果输入密码，则会覆盖任何现有的租户密码。
域 ID	（仅限 RTE 消息传递）（仅限系统管理员）五人组 9 域标识。
检测域	（仅限 RTE 消息传递）（仅限系统管理员）用于 自动检索 Five9 域 ID。 要使此按钮起作用，您必须使用 Five9 Web Services API V9.5。
Five9 呼叫变量标识	（仅限系统管理员）Five9 的可变数字 智能桌面需要 CallId 才能录制呼叫。 ▪ 对于美国和加拿大的租户，默认找到此值。 该字段可以留空。 ▪ 对于美国和加拿大以外的租户，必须输入一个值。

同步间隔

字段	说明
时间间隔（分钟）	ACD 同步的时间间隔长度 数据服务器。

历史数据捕获

字段	说明
报告文件夹	您创建的用于存储 5 的 Five9 文件夹的名称 历史数据捕获需要自定义 Five9 报告。

字段	说明
ACD 队列技能计数报告	您为该字段创建的自定义 Five9 报告的名称。
ACD 队列技能持续时	您为该字段创建的自定义 Five9 报告的名称。
间报告 ACD 队列代理持续时	您为该字段创建的自定义 Five9 报告的名称。
间报告 ACD 队列代理计数报告	您为该字段创建的自定义 Five9 报告的名称。
代理持续时间报告	您为该字段创建的自定义 Five9 报告的名称。

媒体下载（仅限系统管理员）

字段	说明
选择地区	S3 存储桶中 Five9 保存呼叫的区域 录音。 如果使用 Five9
	中的当前路径，则此区域为美国西部（加利福尼亚北部）。
S3 存储桶	S3 存储桶的 URL，Five9 在其中保存您的呼叫录音。 当前，此路径如下： http://s3gwfive9.com
IAM 访问密钥	您的 AWS 账户的访问密钥 ID。 我是密钥
	您的 AWS 账户的秘密访问密钥。
媒体文件夹	Five9 保存呼叫录音的文件夹的名称 您已选择的租户。 要获取此文件夹的名称，请联系 Five9 客户服务。 示例 D123/呼叫

捕捉设置

字段	说明
ACD 捕获延迟	选择拉取 ACD 之前等待 WFM 的时间 间隔结束后的统计信息。 默认值为 15 分钟。
数据上报期	您请求数据的时间长度（分钟） 来自五 9。 数据报告周期越长，请求就越少，数据就越多。 间隔太长会导致返回大量数据。 您输入的时间长度必须为 30–1,440 分钟。 Five9 限制每天可以发出的记录请求数，并将每个报告的记录数限 制为 10,000。 一个代理代表每个数据报告期间的一条记录。 您应该调整数据报告期间的大小，以平衡请求数和生成的报 告文件大小。 **示例** 如果租户的数据报告周期为 60 分钟，则可以收集 416 个一小时周期（10,000 ÷ 24）。 如果 租户有一个包含 10 个代理的技能组，它将拥有 41 天的数据。 如果它有 10 个技能组，它将拥有 4 天的数据。
启用数据重新捕获	选中该复选框可重新捕获之前整个中的数据 日。 如果您经常处理的呼叫持续时间超过最大默认延迟时间，则 可以选择重新捕获从午夜到午夜的整个前一天数据。 重新捕获的数据将覆盖当天捕获的数据。 这可以确保您的统计信息正确，并且超长呼叫的数据间隔正 确。
重新捕获时间	输入从 ACD 中重新捕获前一天数据的时间。 缺省设置为 03：00。

消息传递设置（仅限系统管理员）

字段	说明
RTE 消息传递	呼叫录音体系结构是实时事件消息传递。 遗产
	呼叫录音体系结构基于浏览器。

Genesys Cloud 的连接设置

Genesys 云 ACD 配置页面允许租户管理员创建、编辑或删除 Genesys 云 ACD。 将 Genesys Cloud 配置为 Webex WFO 中的 ACD 连接后端的两个系统，从而允许数据从 Genesys Cloud 流向 Webex WFO。 如果您选择 Genesys Cloud 作为 ACD，则会显示以下字段。

字段	说明
编辑 Genesys ACD	编辑现有的 Genesys 云 ACD。
创建 Genesys ACD	创建新的 Genesys 云 ACD。
删除 Genesys ACD	删除现有的 Genesys 云 ACD。
ACD 名称	
ACD 名称	Genesys Cloud ACD 的名称。
配置 Genesys ACD	
Genesys	创建 Genesys Cloud OAuth 客户端时生成的 ID。
Genesys 客户端机密	创建 Genesys 云 OAuth 时生成的密钥 客户。
Genesys 主机 URL	Genesys Cloud 客户端的域名。
卡拉布里奥配置	
卡拉布里奥 API 用户名	您的 Webex WFO 服务帐户用户名。 此服务帐户也是 称为租户管理员帐户或 API 用户帐户。 这是将数据上传到正确租户所必需的。 此帐户需要

字段	说明
	由系统管理员创建，并且帐户驻留在您的租户系统中。 还需要向此租户管理员帐户授予上传数据的正确权限。 请联系 Cisco 支持以获取有关创建此租户管理员帐户的帮助。 有关详细信息，请参阅 创建 API 用户 和管理 角色和权限 。
卡拉布里奥 API 用户密码	Webex WFO 服务帐户密码。
Genesys 队列	
添加	要从中导入呼叫的 Genesys Cloud 队列的队列 ID。
元数据映射	
添加映射	您必须至少添加一个队列。 本部分允许您定义哪些 Genesys Cloud 元数据值与 Genesys Cloud 联系人同步到 Webex WFO。 Genesys Cloud 元数据值映射到元数据管理器（位于 Application Management > QM > QM Configuration）中创建的元数据标签 >元数据管理器）。 必须先在 Webex WFO 的元数据管理器中创建元数据字段（有关详细信息，请参阅 管理元数据字段 ）。 按照 RingCentral Engage 集成指南 中的 *将 Genesys 云元数据同步到 Webex WFO* 程序来映射您的 Genesys Cloud 元数据。映射 Genesys Cloud 元数据后，它可以向 Webex WFO 中的联系人添加各种可跟踪信息。 元数据字段位于媒体播放器的“详细信息”面板中（交互>打开联系人）。您可以查看、编辑或从系统中删除元数据字段。

字段	说明
为屏幕录制启用 RTE 消息传递	
为屏幕录制启用 RTE 消息传递	（可选）允许您录制在 Webex WFO 中配置为录制屏幕的 Genesys 云用户的屏幕。 有关更多信息，请参阅 屏幕录制 。 注意：要进行屏幕录制和屏幕录制暂停和恢复工作，必须启用此复选框。

InContact 的连接设置

Webex WFO 与 InContact 同步以引入用户、团队和技能数据。 此数据在 InContact 中保存。如果您在 Webex WFO 中更改了其中的任何内容，这些更改将不会同步回 InContact。

如果您选择 InContact 作为 ACD，则会出现以下字段。

重要说明 您必须为所有 QM 和经典 WFM 功能填写这些字段。

字段	说明
供应商名称	供应商名称，由 InContact 提供。
应用程序名称	应用程序名称，由 InContact 提供。 注意：应用程序需要包括以下 API 范围：AdminAPI、RealtimeDataAPI 和 Reporting API。
应用程序 ID	应用程序标识，由 InContact 提供。
用户名	您在 InContact 中配置的用户名。
密码	您在 InContact 中配置的密码。

通用 ACD 的连接设置

您可以添加一个或多个通用 ACD。 添加通用 ACD 会自动创建一个 ACD 服务器 ID，该 ID 用作导入的 CSV 文件中的历史数据源（有关详细信息，请参阅 *Webex WFO 数据导入参考指南*）。

注意：ACD 服务器 ID 不可见，直到您离开并重新打开该页。

Amazon Connect 的连接设置

如果您选择的 ACD 是 Amazon Connect，则会显示以下字段。

部分	说明
ACD 过滤	（可选）ACD 筛选条件限制从 Amazon Connect 同步的用户。 例如，您可以配置一个“团队名称”筛选器，以允许同步属于与特定命名模式匹配的团队的用户。 您可以配置多个 ACD 过滤器。 注意 Amazon Connect 中的团队结构为一个层次结构，该层次结构最多可以有五个级别。在此层次结构中，较低级别的团队嵌套在较高级别的团队下： I. 主要团队 A. 第一小队 B. 第二分队 筛选器捕获哪些代理取决于您筛选的层次结构级别。如果在更高级别团队进行筛选，则不仅可以捕获该更高级别团队中的代理。 您还可以捕获嵌套在其下的每个团队中的每个代理。 例如，如果在第一个子团队级别进行筛选，则仅捕获该团队中的代理。但是，如果在主团队级别进行过滤，则会同时捕获主团队中的代理以及第一和第二子团队中的代理。
同步间隔	间隔（分钟）—Webex WFO 检查 S3 存储桶中的登录/注销报告文件夹中的登录/注销报告的时间间隔长度。 登录注销报告文件夹—S3 存储桶中包含登录/注销报告的文件夹的路径，用于将 Amazon Connect 与 Webex WFO 同步。 输入此路径时，请排除 S3 存储桶前缀。 请参阅集成核心 Amazon Connect 配置数据。
亚马逊连接	选择区域 - Amazon Connect 实例的区域。 S3 存储桶—Amazon Connect 实例的 S3 存储桶的 URL

部分	说明
	用于数据存储和作为数据流的目标。 请参阅 为 Amazon Connect 实例配置S3 存储桶。 我是访问密钥—分配给策略的我是用户的访问密钥 ID，该策略授予对 Webex WFO 使用的 S3 存储桶的读取、写入和删除访问权限。 IAM 私有密钥—分配给策略的我是用户的秘密访问密钥，该策略授予对 Webex WFO 使用的 S3 存储桶的读取、写入和删除访问权限。
历史数据捕获	服务历史报告 S3 文件夹 - S3 存储桶中包含服务历史报告的文件夹的路径。 输入此路径时，请排除 S3 存储桶前缀。 请参阅 配置 Amazon Connect 报告以获取历史数据捕获。 例 ServiceName/InstanceName/ExportedReports 前缀/ServiceQueueHistorical 代理生产力报告 S3 文件夹—S3 存储桶中包含代理生产力报告的文件夹的路径。 输入此路径时，请排除 S3 存储桶前缀。 请参阅 配置 Amazon Connect 报告以获取历史数据捕获。 例 ServiceName/InstanceName/ExportedReports 前缀/AgentProductivity 按队列划分的座席工作效率报告 S3 文件夹 - 包含按队列划分的座席生产力报告的 S3 文件夹的路径。 输入此路径时，请排除 S3 存储桶前缀。 请参阅 配置 Amazon Connect 报告以获取历史 数据捕获。 例 ServiceName/InstanceName/ExportedReports 前缀/AgentProductivityByQue ue 座席实时报告 S3 文件夹 - 输入包含代理实时数据的文件夹的路径。 排除 S3 存储桶前缀。 此路径区分大小写。 示例 connect/AcmeCo/RealTime 服务级别阈值—您选择的服务级别秒指标

部分	说明
	为服务历史报告 S3 文件夹字段创建报告的时间。
实时数据捕捉	Kinesis 实时流名称 - 您在 Amazon Kinesis 控制面板上配置的数据流的名称。这用于更新代理的实时状态。 输入此名称时，请勿包含整个 ARN。仅包含您在创建流时输入的名称。
录音	S3 录制文件文件夹—S3 存储桶中包含呼叫录音的文件夹的路径。输入此路径时，请排除 S3 存储桶前缀。 服务名称/实例名称/录制文件示例 联系人记录的 S3 文件夹 - Kinesis Firehose 放置联系人跟踪记录（CTR）的 S3 存储桶中文件夹的路径。 输入此路径时，请排除 S3 存储桶前缀。 示例 服务名称/实例名称/点击率
为屏幕录制启用 RTE 消息传递	启用智能桌面以录制 Amazon Connect 录制的呼叫屏幕。

塞雷诺瓦的连接设置

如果选择 Serenova 作为 ACD，将显示以下字段。

部分	说明
ACD 过滤	（可选）使用 ACD 过滤器限制已同步的用户从 ACD。 例如，您可以配置一个“团队名称”筛选器，以允许您同步属于与特定命名模式匹配的团队的用户。 您可以配置多个 ACD 过滤器。
塞雷诺瓦 API	Serenova 基本 URL - Serenova 的基本 API URL 房客。 示例# https://api.cxengage.net

部分	说明
	Serenova 租户 - 通过此 ACD 配置添加的主租户和子租户。 请参阅 塞雷诺瓦租户 表。
捕捉设置	ACD 捕获延迟 - 经典 WFM 等待的时间 在间隔结束后拉取 ACD 统计信息之前。 默认值为 15 分钟。
~~为屏幕录制启用 RTE 消息传递~~	~~启用用于屏幕录制的 RTE 消息传递 - 启用智能桌面录制屏幕。~~

塞雷诺瓦租户表

Serenova

系统只能包含主租户，也可以包含具有一个或多个子租户（“子”租户）的主租户（“父”租户）。

Serenova 租户表使您能够通过单个 ACD 配置集成两个系统设置。

可以只添加主租户，也可以一次添加一个主租户及其任意数量的子租户。

添加塞雷诺瓦租户

在添加 Serenova

租户之前，请收集计划添加的每个租户的以下标识信息，并将其存储在易于访问的位置：

- 租户标识
- API 密钥
- API 密钥机密

请参阅 收集 Serenova 租户的标识信息。

要将租户添加到 Serenova 租户表，请执行以下作：

1. 单击添加 。 此时将显示“Serenova 租户”对话框。
2. 填写下表中所述的字段。

字段	说明
名称	主租户或子租户的名称。

字段	说明
	最佳实践 输入租户在 Serenova 系统中具有的相同名称。
标识	塞雷诺瓦租户的租户 ID。 从 Serenova 租户复制并粘贴此 ID。 请参阅 复制 Serenova 租户的 租户 ID：。
API 密钥	在 Serenova 中配置 API 密钥时为租户创建的 API 密钥。 从 Serenova 租户复制并粘贴此密钥。 请参阅 为 Serenova 租户创建 API 密钥和 API 密钥 机密：。
API 秘密	当您执行以下作时为租户创建的 API 密钥机密 在 Serenova 中配置 API 密钥。 从 Serenova 租户复制并粘贴此密钥。 请参阅 为 Serenova 租户创建 API 密钥和 API 密钥机密：。

3. 点击 **OK**（确定）。

   如果要通过此 ACD 配置添加主租户及其子租户，请为主租户及其每个子租户重复上述步骤 。

收集塞雷诺瓦租户的识别信息

以下过程说明如何收集将每个租户添加到 Serenova 租户表所需的租户 ID、API 密钥和 API 密钥机密。

要复制 Serenova 租户的租户 ID，请执行以下作：

1. 登录塞雷诺瓦。
2. 导航到“配置>租户”。
3. 在“租户管理”表中，双击租户名称。此时将显示“租户”窗格。
4. 在“租户”窗格中，导航到“租户 ID”>详细信息。
5. 复制租户 ID。
6. 在 Webex WFO 中配置 Serenova 租户时，请将租户 ID 粘贴到 ID 字段中。

若要为 Serenova 租户创建 API 密钥和 API 密钥机密，请执行以下作：

1. 登录塞雷诺瓦。
2. 导航到“密钥管理> API 配置”。
3. 单击 **创建**。
4. 为 API 密钥配置以下字段：
   - 名称 - 密钥的唯一标识符。
   - 角色 - 管理员。
5. 单击 **提交**。 将出现“API 凭据”对话框。
6. 复制“API 密钥”和“API 密钥机密”。

   注意：单击“确定”时，您无法再次看到 API 密钥机密。

7. 在 Webex WFO 中添加 Serenova 租户时，请执行以下作：
   - 将 API 密钥粘贴到 API 密钥字段中。
   - 将 API 密钥密钥粘贴到 API 密钥字段中。

同步核心配置数据

Webex WFO 将以下核心配置数据与 Serenova 的等效数据集成在一起：

- 用户
- 小组
- 服务队列和技能映射

用户

在包含主租户和子租户的 Serenova 系统中，Serenova 用户可以属于系统中的任何或所有租户。只要通过相同的 ACD 配置集成主租户及其子租户，Webex WFO 将为每个 Serenova 用户仅创建一个 Webex WFO 用户。

如果通过单独的 ACD 配置添加主租户及其子租户，Webex WFO 将为每个主租户和出现 Serenova 用户的每个子租户创建一个新的 Webex WFO 用户。 这可能导致 Webex WFO 为单个 Serenova 用户创建多个 Webex WFO 用户。

当 Webex WFO 从 Serenova 租户导入新用户时，它会创建一个具有 Serenova 用户配置文件的新 Webex WFO 用户。 下表总结了 Serenova 用户配置文件以及如何将该用户配置文件中的值映射到新的 Webex WFO 用户。

字段	定义
名字	塞雷诺瓦系统中用户的名字。
姓氏	塞雷诺瓦系统中用户的姓氏。
电子邮件地址	未映射。
小组名称	缺省 Webex WFO 团队。
已激活	用户从 Serenova 添加到 Webex WFO 的日期。
关闭	未映射。 如果 Serenova 用户在添加到 Webex WFO 后被禁用，则会更新此字段。
外部用户标识	塞雷诺瓦中用户的唯一标识符。
来源	用户配置文件的来源：ACD - <ACD 配置的名称>。

当有人更改 Serenova 中的用户数据时，同步服务会检测到该数据，并在 Webex WFO 中进行多项更改。 下表总结了这些更改。

塞雷诺瓦的变化	由此产生的 Webex WFO 的变化
添加了新用户	添加了新用户。 具体而言，同步服务： ▪ 将 Serenova 用户的名字和姓氏应用于 Webex WFO 用户的名字和姓氏。 ▪ 将 Serenova 用户的唯一标识符（用户配置文件中的外部用户 ID）应用于 Webex WFO 用户的 ACD ID。 ▪ 将公司和部门的 Webex WFO 开始日期设置为同步发生的日期。 ▪ 将 Webex WFO 用户分配给默认团队。 注意 Webex WFO 不保留 Serenova 用户和 Serenova 组之间的关系，它们是塞雷诺瓦相当于 Webex WFO 团队。 请参阅团队。

塞雷诺瓦的变化	由此产生的 Webex WFO 的变化
	▪ 如果 Serenova 用户具有代理角色，则将缺省代理角色分配给 Webex WFO 用户。 ▪ 如果 Serenova 用户具有主管角色，则将缺省主管角色分配给 Webex WFO 用户。 注意：具有管理员或报告角色的 Serenova 用户不会通过以下方式分配 Webex WFO 中的任何角色 同步服务。
用户的名字或姓氏是	用户的名字或姓氏已更改
用户已被禁用	用户已停用

小组

Webex WFO 团队与 Serenova 组同步。 Webex WFO 团队不保留 Serenova 用户和 Serenova 组之间的关系。

在 Serenova 中更改组数据时，同步服务会检测到该更改，并在 Webex WFO 中进行多项更改。下表总结了这些更改。

塞雷诺瓦的变化	由此产生的 Webex WFO 的变化
新组已添加	添加了与 Serenova 组同名的新团队。 此名称为只读。
组名已更改	团队名称已更改。
新用户已添加到组中	没有变化。 Webex WFO 不保留 Serenova 用户和 Serenova 组之间的关系。
用户已从组中删除	没有变化。 Webex WFO 不保留 Serenova 用户和 Serenova 组之间的关系。
组已禁用	没有变化。

您可以在 WFO 中创建新团队 Webex 并将用户分配给他们，但这些新团队不会同步回 Serenova。

服务队列和技能映射

Webex WFO 服务队列与 Serenova 队列同步。

在 Serenova 中更改队列时，同步服务会检测到该队列并在 Webex WFO 中进行多项更改。下表总结了这些更改。

塞雷诺瓦的变化	由此产生的 Webex WFO 的变化
新队列已添加	首先，添加新的服务队列。 具体而言，同步服务执行以下作： ▪ 将 Serenova 队列名称应用于 Webex WFO 服务队列名称 ▪ 将 Serenova 队列的唯一标识符应用于 Webex WFO 服务队列的服务队列标识 ▪ （只读）为 Webex WFO 服务队列提供服务队列类型语音 [交互式] ▪ （只读）为 Webex WFO 服务队列提供 Serenova 的源 ACD 其次，添加了新的技能映射。 具体而言，同步服务执行以下作： ▪ 将 Serenova 队列名称应用于 Webex WFO 技能映射名称 ▪ 将与 Serenova 队列关联的 Webex WFO 服务队列分配给 Webex WFO 技能映射，并为其指定优先级 1
队列名称已更改	将新的 Serenova 队列名称应用于 Webex WFO 服务队列名称。 注意 Webex WFO 不会将新的 Serenova 队列名称应用于关联的 Webex WFO 技能映射。

塞雷诺瓦的变化	由此产生的 Webex WFO 的变化
队列已禁用	没有变化。 服务队列和技能映射都不是删除。

Eventide NexLog 的连接设置

如果您选择 Eventide NexLog 作为 ACD，则会出现以下字段。

字段	说明
联系人上传延迟	在每个导出间隔之前放置的延迟长度。 在每个导出间隔，Webex WFO 会上传在此延迟之前完成录制的所有联系人。在此延迟后完成录制的任何联系人将在下一个导出间隔上传。 示例 ：“导出间隔”字段设置为 00：30，“联系人上传延迟”字段设置为 5 分钟。 12：30，数据服务器导入并上传在 12：25 或更早完成录制的所有联系人。 这样可以确保 Webex WFO 上传所有联系人的录音。
API 网址	Eventide NexLog API 的基本 URL（包括协议）。 示例# http://1.1.1.1 *在 NexLog API 手册* v2.8 中，此基本 URL 使用以下变量标识： <协议><地址>
用户名	Eventide 用户的登录名。 该登录名区分大小写。 *注意 NexLog API 手册* v2.8 说，要进行身份验证，此用户“必须具有适当的访问所请求录制文件的频道/资源权限。 默认情况下，管理员用户将有权访问所有渠道/资源。
密码	Eventide 用户的密码。

字段	说明
导出间隔	Webex WFO 从以下位置检索已完成呼叫录音的频率 黄昏。 格式 = 时：毫米。 最小值 = 00：15。 最大值 = 23：45。 示例 您选择 01：00。 这意味着 Webex WFO 每小时导入所有已完成的呼叫录音。 如果为日志记录类型选择分组，则导出间隔设置必须大于联系人组长度设置。 Webex WFO 会划掉比“联系人组长度”设置短的“导出间隔”设置。
日志记录类型	Webex WFO 是否为呼叫分配关联的联系人标识 它从 Eventide 导入的录制文件： ▪ 缺省 - Webex WFO 不会将关联的联系人标识分配给任何呼叫录音。 ▪ 组 - Webex WFO 会将相同的关联联系人标识分配给满足联系人组长度和联系人组元数据配置的所有呼叫录音。
联系人组长度	要用于关联的时间间隔（1 到 30 分钟） Webex WFO 中的 Eventide 呼叫录音。 Webex WFO 会将相同的关联联系人 ID 分配给同一间隔内开始的所有呼叫录音，即使 Webex WFO 在不同导出间隔结束时导入录音也是如此。 “联系人组长度”设置必须小于“导出间隔”设置。 仅当您为日志记录类型选择分组时，此字段才会有空，然后它是必填字段。
联系人组元数据	Eventide API 中要用于的元数据字段 在 Webex WFO 中关联呼叫录音。

字段	说明
	当您在联系人组元数据中输入元数据字段时，Webex WFO 将在每个联系人组长度间隔中的所有呼叫录音中搜索该元数据字段。 如果同一联系人组长度间隔中的任何呼叫录音在该元数据字段中具有相同的值，则 Webex WFO 会将相同的关联联系人 ID 分配给这些呼叫录音。 注意配置联系人组元数据时，Webex WFO 仅提供关联的联系人 ID 以呼叫同时具有以下两个条件的录音以相同的联系人组长度间隔开始，并在联系人组元数据字段中具有相同的值。 有关您可以输入的元数据字段的更多信息，请参阅 输入元数据。 仅当您为日志记录类型选择分组时，才会显示此字段，并且它是可选的。

输入元数据

Webex WFO 可以将呼叫录音与 Eventide 中的任何标准或自定义元数据字段进行分组。 但是，在 Webex WFO 中输入的元数据字段必须采用 Eventide API 响应中显示的格式。

通常，这意味着元数据字段必须为小写且不带引号。 请参阅 4.5.1 中的列名称列。 V_RECORD NexLog API 手册 *部分*，获取标准 Eventide 元数据字段的完整列表。

下表包含一些示例 Eventide 元数据字段以及如何在 Webex WFO 中设置这些字段的格式。

字段	说明
录制对象的唯一标识符。通道标识	
	用于录制呼叫的通道号。
caller_id	发起呼叫的人员的电话号码。

Twilio Flex 的连接设置

如果选择 Twilio 作为 ACD，将显示以下字段。

单击 **Twilio Config** 按钮以访问 Twilio 配置页面。

注意有空字段因是否选择质量管理（QM）和/或经典劳动力管理（WFM）作为启用产品而异。

字段	说明
编辑 Twilio ACD	编辑现有的 Twilio Flex ACD。
创建 Twilio ACD	创建新的 Twilio Flex ACD。 删除
Twilio ACD	删除现有的 Twilio Flex ACD。
ACD Name	包含有空 ACD 的下拉列表。

Twilio Flex 配置信息

字段	说明
Twilio 帐户 SID	配置 Twilio Flex 的系统的标识。 这是 类似于 Webex WFO 租户 ID。 字符串值必须以“AC”开头。
Twilio 身份验证令牌	（可选）在 Twilio 中生成的身份验证令牌 WFO 用于验证 Twilio 帐户 SID Webex。
Twilio Flex Workspace SID	WFO 拉取的特定工作区 Webex。 只能有一个工作区 Flex 实例。 不支持子工作空间。
Twilio Flex Insights 用户名	（仅限经典 WFM）Twilio Flex Insights 用户名，用于提取经典 WFM 的历史数据。
Twilio Flex Insights 密码	（可选）（仅限经典 WFM）Twilio Flex Inisights 用户帐户的密码，用于提取经典 WFM 的历史数据。

字段	说明
时区	与 Flex Insights 中配置的时区匹配的时区。 默认情况下，此值设置为租户的时区。
代理姓名格式	所有代理的名字和姓氏的格式。

卡拉布里奥配置信息

字段	说明
卡拉布里奥 API 用户名	您的 Webex WFO 服务帐户用户名。 此服务帐户也是称为租户管理员帐户或 API 用户帐户。 这是将数据上传到正确租户所必需的。 此帐户需要由系统管理员创建，并且该帐户驻留在租户系统中。 还需要向此租户管理员帐户授予上传数据的正确权限。 请联系 Cisco 支持以获取有关创建此租户管理员帐户的帮助。 有关详细信息，请参阅 创建 API 用户 和管理 角色和权限 。 这是 QM 和经典 WFM 所必需的。
卡拉布里奥 API 用户密码	Webex WFO 服务帐户密码。

启用产品

字段	说明
质量管理	质量管理已作为 Webex WFO 购买产品。 Webex WFO 为 Twilio Flex 全渠道系统提供支持。 支持 Twilio Flex 语音和聊天频道。 这意味着通话录音和聊天记录都会被摄取到

字段	说明
	Webex WFO。
语音	启用 Twilio Flex 语音通道。
数字（聊天、SMS、电子邮件、社交）	启用 Twilio Flex 数字（聊天、SMS）频道。 有关详细信息，请参阅关于 Webex WFO 数字渠道支持 。
劳动力管理	已购买经典劳动力管理作为 Webex WFO 产品。

元数据映射

（仅限质量管理）如果您将质量管理作为产品启用，此部分允许您定义哪些 Twilio 任务属性（包括基于对象的复杂属性）与 Twilio 联系人同步。 这是将其他 Twilio Flex 任务属性映射为 Webex WFO 中的自定义元数据所必需的。 输入与 Twilio 任务属性中显示的名称完全相同的 Twilio 任务属性名称。 对于基于对象的属性，请以 <对象名称> 和 <属性名称> 的格式输入它们。 使用下拉列表，您可以选择特定任务属性应在 Webex WFO 中映射到哪个自定义元数据字段。

必须先在元数据管理器（位于“应用程序管理”> QM > QM“配置”>“元数据管理器”）中创建自定义元数据字段。

注意：对于嵌套在对象下多个级别的属性，不支持元数据映射。

为屏幕录制启用 RTE 消息传递

（仅限质量管理）选中该复选框将允许对已配置 ACD 进行屏幕录制。

元数据语言映射

（仅限质量管理）当您在“ **启用** 的产品”部分中选择 **“数字** ”时，将显示此部分。
在这里，您可以设置自定义元数据，为基于文本的联系人分配语言，例如电子邮件或聊天消息。
元数据选项有空来自 **元数据映射** 部分。

Webex 当您使用“交互”页面上的文本搜索筛选器时，WFO 使用文本联系人的语言来查找结果。

Webex WFO 使用以下信息按以下顺序为文本联系人分配语言：

A. 将联系人导入 Webex WFO 时已分配给联系人的语言。

B. 分配给您在此处配置的自定义元数据字段的语言（元数据语言映射部分）。

C. 您在 **下面的回退文本语言** 部分中配置的回退语言。

D. 缺省语言（英语）。

回退文本语言

（仅限质量管理）当您在“ **启用** 的产品”部分中选择 **“数字** ”时，将显示此部分。

如果文本联系人在导入 WFO 时没有关联的语言，并且没有上述元数据语言映射 **部分中定义的** 元数据值，请选择要分配给文本联系人的语言 Webex。

Webex 当您使用“交互”页面上的文本搜索筛选器时，WFO 使用文本联系人的语言来查找结果。

Webex WFO 使用以下信息按以下顺序为文本联系人分配语言：

A. 将联系人导入 Webex WFO 时已分配给联系人的语言。

B. 分配给您在上面的元数据语言映射 **部分中配置** 的自定义元数据字段的语言。

C. 您在此处配置的回退语言（回退文本语言部分）。

D. 缺省语言（英语）。

Twilio 录音加密

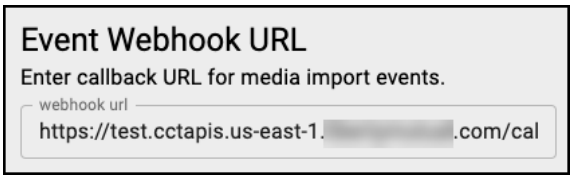
启用 Twilio 录音加密允许 Webex WFO 从 Twilio 导入加密的录音。 您需要在 Webex WFO 中输入 Twilio SID 和私钥进行处理。 处理完成后，Webex WFO 会重新加密所有录制文件。 在 Twilio 系统中，可以在“凭据”页上找到 SID。 Cisco 将关键信息保存在 Amazon Web Services Secrets Manager 中。

> 注意默认情况下，此功能未启用。 要申请此功能，请联系您的客户代表。

活动 Webhook URL

事件 webhook URL 是 WFO 向其发送联系人状态事件消息 Webex 的目标 URL。 URL 必须是完全限定的绝对域名。通过配置此字段，租户可以在 Webex WFO 中成功上传和处理联系人时收到有效负载通知。

这意味着已下载联系人数据和媒体，已处理音频事件，并且加密和编码任务已完成。



联系人状态 Webhook 事件的有效负载正文如下所示。

```
{
    “ccrId” : 0，//（int）
    “sessionId” : “”，//（字符串）
    “legId” : “”，//（字符串）- 与 callId 相同的值
    “tenantId” : 0，//（int）
    “status” : “”，//（字符串）- 例如，“完成”或“失败”
    “failureReason” : “”//（可选字符串）- 人类可读的失败原因，
不是传递 API 错误或异常
}
```

> 最佳实践
>
> 如果您的组织有关于录制文件的安全性合规性要求，您可以在收到录制文件已加密的通知后立即在 Twilio Flex 中删除源录制文件
>
> 并在 Webex WFO 中得到保护。

历史数据捕获

（仅限经典劳动力管理）配置此部分 Webex WFO 能够查找 Twilio Flex Insights 经典 WFM 历史数据报告，以将任务队列和实时依从性数据添加到同步过程。

您作为劳动力管理的先决条件而收集的 Twilio Flex 帐户信息将输入本节的字段中。

字段	说明
Twilio Flex Insights 项目 ID	（仅限经典 WFM）与 Twilio 帐户 SID 关联的 Twilio Flex Insights 项目的 Flex Insights 项目 ID。

字段	说明
代理生产力数据报告 ID	（仅限经典 WFM）代理生产力数据报告的唯一标识。
队列历史数据报告标识	（仅限经典 WFM）队列历史数据报告的唯一 ID。
服务队列	（仅限经典 WFM）（可选）Webex WFO 服务队列，其中存储未与 Twilio 任务队列关联的代理生产力数据。

代理状态映射

（仅限经典劳动力管理）如果您将经典 WFM 作为产品启用，则本部分允许您将特定的 Twilio 活动映射到特定的 Webex WFO 状态，以便遵守。 “保持”状态是预先配置的，不需要映射。 通过选择 **“启用状态原因代码** ”滑块右侧 **的“编辑映射** ”或删除 图标，可以编辑或删除映射。

切换“ **启用状态原因代码** ”滑块以在“计划依从性”抽屉中显示 Twilio 活动名称。

注意只有有空映射到 WFO 中的“未就绪”、“工作未就绪”和“工作就绪”状态的活动 Webex 滑块。

字段	说明
保留	代理已将联系人置于等候状态。 这是预先配置的，无法更改。
注销	代理已注销 ACD。 在许多 ACD 中，此状态可能附带一个数字原因码，以指示状态更改的原因。
未就绪	代理不接受来自 ACD 的联系人。 在许多 ACD 中， 此状态可能附带一个数字原因代码，以指示状态更改的原因。
就绪	代理已准备好接受来自 ACD 的联系人。
通话中	代理正在联系人中。 这是预先配置的。

字段	说明
工作未就绪	代理正在执行联系后工作，将输入“未就绪”完成后的状态。
工作就绪	代理正在执行联系后工作，将进入就绪状态完成后。

UJET 的连接设置

如果选择 UJET 作为 ACD，将显示以下字段。

Ujet 配置

字段	说明
UJET 用户名	在公司密钥和密码部分找到的公司密钥 UJET 系统的 UJET 开发人员设置。
UJET Password	在公司密钥和密码部分找到的密码 UJET 系统的 UJET 开发人员设置。
S3 存储桶	（只读）导出呼叫数据的 Amazon S3 存储桶。 S3 安全角色
	（只读）Amazon S3 存储桶的安全角色。
域	UJET 系统的域信息。

Webex WFO 配置

字段	说明
Cisco API 用户名	您的 Webex WFO 服务帐户用户名。 此服务帐户也是称为租户管理员帐户或 API 用户帐户。 这是将数据上传到正确租户所必需的。 此帐户需要由系统管理员创建，并且该帐户驻留在租户系统中。 还需要向此租户管理员帐户授予上传数据的正确权限。

字段	说明
	请联系 Cisco 支持以获取有关创建此租户管理员帐户的帮助。 有关详细信息，请参阅 创建 API 用户 和管理 角色和权限 。
Cisco API 用户密码	Webex WFO 服务帐户密码。

为屏幕录制启用 RTE 消息传递

字段	说明
为屏幕录制启用 RTE 消息传递	选中此复选框以启用 Webex WFO 智能桌面进行屏幕录制。 有关更多配置详细信息，请参阅 屏幕录制 。

配置全局设置

使用“全局设置”页可以配置应用于所有用户和应用程序的系统各个方面。

先决条件

- 您具有“管理租户”权限

页面位置

应用程序管理 > 全局>管理 > 全局设置

会话超时（以分钟为单位）

用户在一段时间的非活动状态后自动注销。

会话超时字段允许您输入在用户自动注销前会话应处于空闲状态的时间长度（分钟）。 默认值 = 60 分钟。 最大值 = 120 分钟，即 2 小时。 仅限数字字符。 不允许使用字母和特殊字符。

此设置的任何更改均在用户下次登录或刷新页面时发生。

自动创建用户

自动创建用户复选框控制当联系人中心的员工登录到安装了智能桌面的 PC 时是否创建新的 Webex WFO 用户。

- 已清除 -（缺省）不会创建新用户
- 已选择 - 创建新用户

最佳实践 大多数组织应禁用 **启用自动用户创建** 。

如果启用此设置，则存在重复用户的风险，然后必须手动合并或删除重复的用户。

我们建议仅为使用端点的组织自动创建用户

录音。

下表描述了当 Windows

用户登录到安装了智能桌面的电脑时会发生什么情况，具体取决于是选中还是清除了“自动创建用户”复选框。

自动创建用户 复选框配置	登录与相关联 活动 Webex WFO 用户	结果为 PC 和 Webex WFO
清除	有	Webex WFO 用户由智能桌面按配置进行记录 。
清除	无	没有添加新的 Webex WFO 用户。 智能桌面不记录任何内容。
已选择	有	Webex WFO 用户由智能桌面按配置进行记录 。
已选择	无	添加了具有录制文件用户配置文件的新 Webex WFO 用户。 新 Webex WFO 用户由智能桌面按配置记录。

客户端自动更新

选中客户端自动更新复选框以启用智能桌面的自动更新。 启用此功能后，在登录时以及在午夜到 AM 1：00

之间的随机时间，智能桌面会将版本与服务器上的版本进行比较，如果它们不同，则下载新版本并安装它以保持兼容性。 当智能桌面客户端（SDC）在

Windows 的服务器版本。 这包括使用服务器作系统模拟代理环境的 VDI 解决方案，例如 Citrix、Amazon Workspace 等。

选择录制文件格式

选择用于录制音频联系人的录制文件格式。

VP8 编解码器视频编码

Internet Explorer 已被弃用，因此，您可以不选中该复选框。

生成录制文件加密密钥

仅当您的角色启用了“管理加密密钥”权限时，才会显示此选项。

所有存储的录制文件都经过加密。 您可以使用“生成”按钮随时生成新的录制文件加密密钥。生成新密钥时，不会重新加密现有录制文件。 新密钥将在下次更新或重新安装客户端时生效。

生成新的加密密钥时会显示。
此密钥可以加密和解密您的录制文件，因此请务必将此密钥保存在安全的地方。

在云部署中，对于 Webex WFO 录制的媒体，有空加密方法是 RSA-2048（使用非对称密钥）和 AES-256。

时区

选择要用作客户缺省时区的时区。 单个用户可在“代理安排”页面上选择自定义时区来覆盖该时区。

缺省语言

选择要用作客户缺省语言的语言。 单个用户在登录时选择自定义语言可以覆盖此语言。

用户配置文件优先级

您可以通过在用户配置文件优先级表中重新排序来自外部源（ACD 和录制）的用户配置文件来更改其优先级。

> 注意：默认情况下，覆盖用户配置文件具有最高优先级。 您无法降低此优先级。
> 如果您希望使用存储在 ACD 或录制文件用户档案中的值来识别用户
> 您必须手动删除该用户的覆盖用户配置文件，而不是存储在覆盖使用配置文件中的值。

此重新排序将执行以下作：

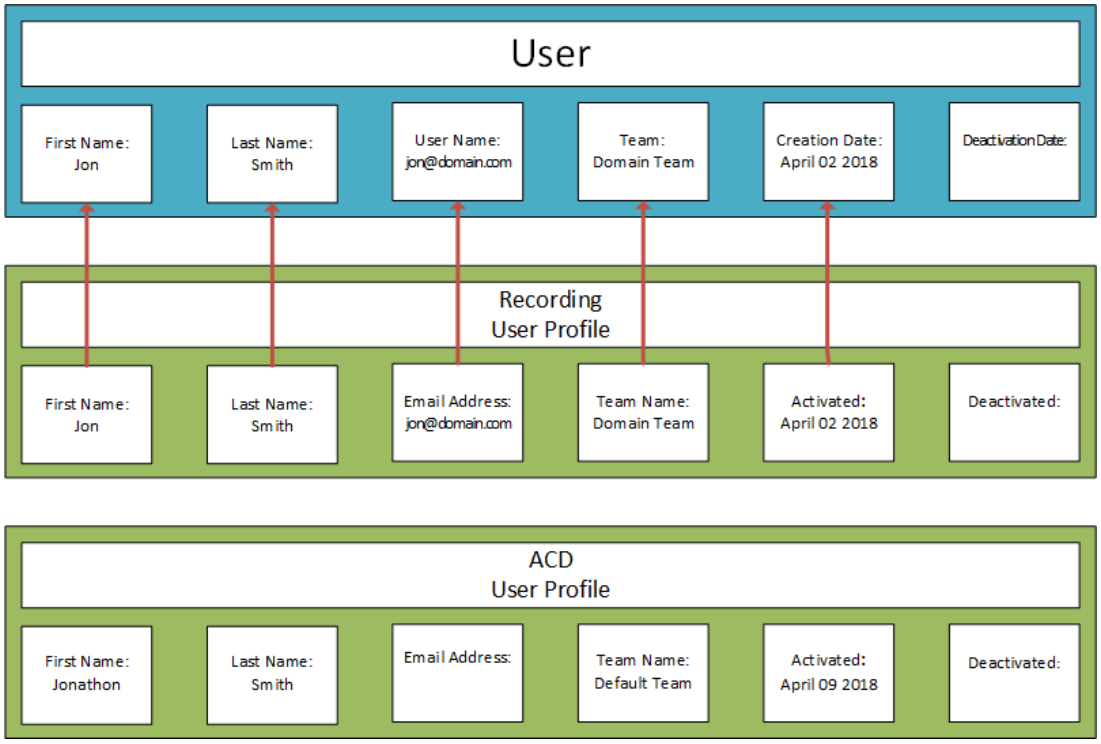
- 它更改用户页面上“用户档案”表中用户档案的顺序。
- 如果用户在任何字段中有两个具有不同值的用户配置文件，则还可以更改 WFO 选择 Webex 哪个值来标识该用户。

最佳实践 对用户配置文件的优先级重新排序会影响具有这些用户配置文件的每个用户。首次配置 WFO 时，设置一次用户配置文件 Webex 优先级。

用户配置文件优先级重新排序示例

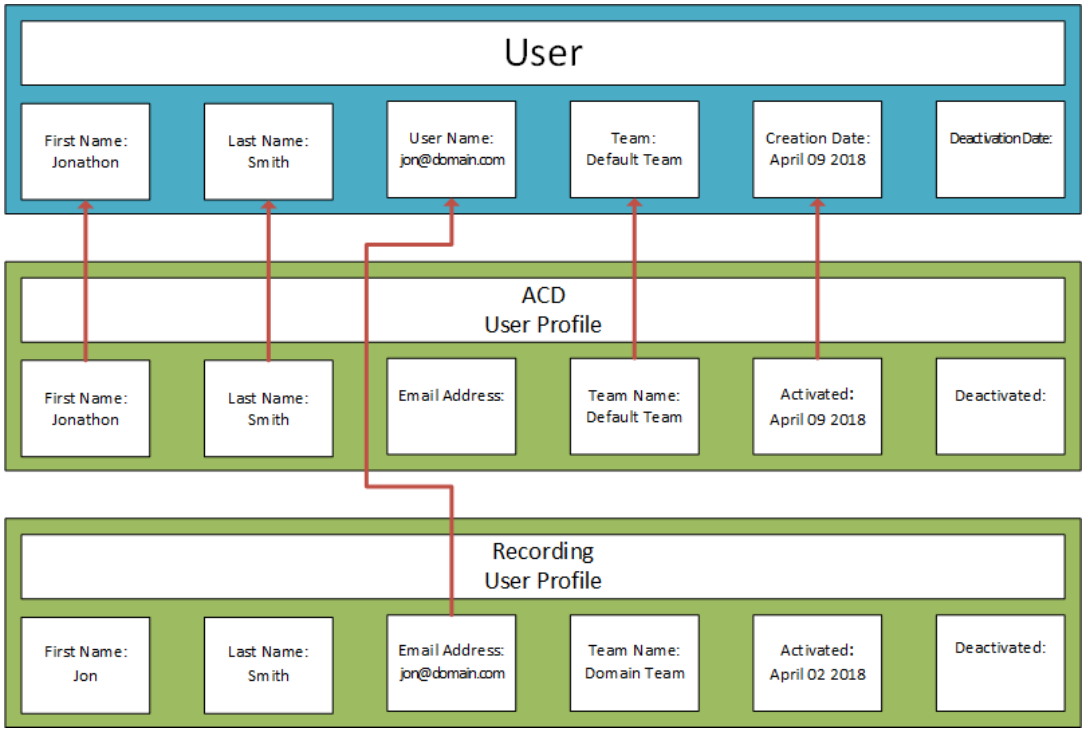
下图显示了在对 Webex WFO 用户配置文件的优先级重新排序时如何修改该用户的标识。

在第一个图像中，录制文件用户配置文件的优先级高于 ACD 用户配置文件，因此 Webex WFO 会从录制文件用户配置文件中选择大多数字段的值。



在第二个图像中，用户配置文件已重新排序，因此 ACD 用户配置文件的优先级高于录制文件用户配置文件。 现在，Webex WFO 会从 ACD 用户配置文件中选择大多数字段的值。 此重新排序会更改用户的名字、团队和创建日期。

用户档案的优先级不会影响从外部用户 ID 字段中选择的值，即使用户同时具有录制文件用户档案和 ACD 用户档案也是如此。 Webex WFO 将外部用户 ID 从录制用户配置文件映射到用户的 Windows 登录，并将外部用户 ID 从 ACD 用户配置文件映射到用户的 ACD ID。



控制板管理

通过控制板管理功能，您可以根据用户的角色，在联系人中心从版本 10.4 转换到版本 11.0 时看到哪些仪表板用户。 默认情况下，所有用户都会看到经典仪表板，其中包含他们在版本 10.4 中看到的相同小组件。

将角色从“经典仪表板”窗格移动到“数据资源管理器”窗格时，具有该角色的用户将看到更新的仪表板，其中包含其小组件的新版本，或者共享并标记为对该角色可见的特定仪表板。

相关主题

- 配置 QM 全局设置
- 安全更新：TLS 1.1 和弱 SSL/TLS 1.2 密码将被弃用

下载智能桌面和 Webex WFO 数据服务器安装程序

使用“下载”页访问适用于租户的 Webex WFO 智能桌面和 Webex WFO 数据服务器安装程序有空。

要下载所需的安装程序，请单击相应的链接。

页面位置

应用程序管理 > 全局>管理>下载

下载	说明
Webex WFO 数据服务器，Webex WFO 智能桌面	数据服务器（CalabrioONEDataServerSetup_此租户的<TenantName>.exe）和智能桌面（CalabrioONEDesktopSetup_<TenantName>.exe）安装程序。 这些安装程序配置为仅连接到从中下载它们的租户。 在多租户环境中，这意味着无法下载它们并将其传输到另一个租户。 有关安装智能桌面和 Webex WFO 数据服务器的详细信息，请参阅云 *部署安装指南*。

相关主题

- 配置数据服务器
- 下载数据服务器日志
- 监控数据服务器状态
- 实时监控代理

将电话与代理、录制组和录制类型关联

通过数据服务器同步设备后（请参阅 配置数据服务器），请使用“设备关联”页将 ACD 中的设备与 Webex WFO 用户、录制组和录制文件类型相关联。

您无法在此页面上添加新设备。 要添加新设备，必须通过数据服务器进行同步。

先决条件

- 设备已通过数据服务器同步。
- 您具有“配置设备关联”权限。
- 您可以覆盖整个联络中心组织。
- 要将代理与多个设备关联，必须使用 Cisco UCCE 版本 12 或 12.5 作为 ACD，并且这些设备必须共享同一 ACD 线路（DN）。 需要在 Cisco ACD 中进行其他配置。

页面位置

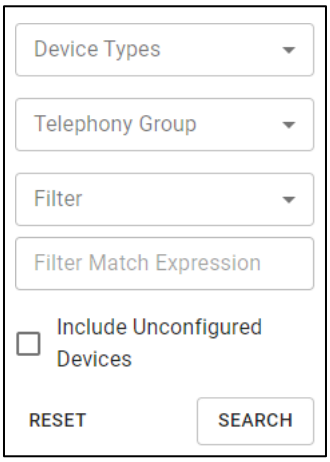
应用程序管理 > QM > QM 配置 > 设备关联

程序

搜索设备

- 使用搜索菜单查找要配置或编辑其关联的设备。
  您可以在“ **筛选器匹配表达式** ”字段中使用星号（*）通配符来表示任意数量的

字符。



将一个代理与多个设备关联

1. 找到设备后（请参阅 搜索设备），从两台设备的代理 **下拉菜单中选择** 代理。
2. 单击 **保存**。

批量编辑设备关联

您只能编辑现有设备的关联。 您无法通过导入 CSV 来添加新设备。

1. 单击选项图标（三个点），然后选择 **导出设备**。 CSV 文件会下载到您的设备。
2. 根据需要编辑 CSV 文件，将设备与用户、录制文件组和录制文件类型关联。

> 注意
> 要将设备与代理关联，必须至少填充以下字段之一：
>
> - 用户名
> - DomainName
> - LastName
> - FirstName
>
> 要取消设备与代理的关联，请删除所有四个字段中的值。

3. 单击选项图标并选择 **导入设备**。

4. 导入 CSV 文件。
5. 单击 **保存**。

下表描述了您可以和不能编辑导出的 CSV 文件中的哪些字段以关联设备。

字段	可编辑？	说明
设备名称	N	呼叫环境中的设备名称。
设备类型	N	呼叫环境中的设备类型。
分机	N	呼叫环境中与设备关联的分机号。
虚拟设备名称	N	与录制环境中的物理录制设备关联的非物理设备。
电话组	N	呼叫环境中与设备关联的电话组。
显示标识	N	呼叫环境中设备的标识。
IsRecordingTones	Y	如果为 TRUE，则设备使用录制声音（不常见）。
用户名	Y	与设备关联的 Webex WFO 用户的用户名（电子邮件地址）。 此字段必填。
DomainName	Y	与设备关联的用户的 Windows 登录名。 此字段是可选的。
LastName	Y	与设备关联的用户的姓氏。 此字段是可选的。
FirstName	Y	与设备关联的用户的名字。 此字段是可选的。
监控服务器	Y	未使用。

字段	可编辑？	说明
录制群集	Y	与设备关联的录制组。 此值不区分大小写。 录制组必须已存在于 Webex WFO 中。
录制文件类型	Y	与设备关联的录制文件类型。 以下是该字段允许使用的值： ▪ 活动通知 ▪ 多重注册录制 ▪ 网络录制 ▪ 无 ▪ 和解 ▪ 单步会议

相关主题

- 配置数据服务器 - 将设备同步到 Webex WFO。

为 Cisco 网络录制配置 Extension Mobility

Webex WFO 支持两种为 Cisco 网络录制配置 Extension Mobility（EM）的方法。

本主题中使用的术语是当前产品中使用的术语。 所使用的术语可能因您的产品版本而异。 为 Extension Mobility 配置代理时，请注意，如果用户从设备注销时正在通话，录制将停止。

标准 Extension Mobility

这是在 Webex WFO 中配置 EM 的原始方法。 它适用于单群集系统，并且是为这些环境配置 EM 的推荐方法。

设备关联配置

用户档案配置

- 将用户与联系人设备中的用户档案关联
- 不要为用户档案配置录制组

- 用户档案不需要与 Cisco Unified Communications Manager 中的 JTAPI 用户关联（Unified CM）

设备配置

- 将设备与默认酒店式办公代理关联，或使其不与任何用户关联
- 为设备配置录制文件组和录制文件类型（网络）
- 设备必须与 Unified CM 中的 JTAPI 用户关联

工作原理

检测登录和注销 EM 取决于设备上正在更改的扩展集。 这意味着 Webex WFO 对用户配置文件扩展配置有两个要求：

- 用户配置文件上的扩展集必须唯一标识该用户配置文件
- 用户配置文件上的分机集必须不同于为用户档案可能登录的任何设备配置的分机号

当分机移动配置文件登录或注销设备时，该设备上的扩展集会发生变化。这是检测登录和注销的方式，也是 WFO Webex 确定登录到设备的用户配置文件（如果有）的方式。每次设备上的扩展集发生更改时，Webex WFO 都会检查该扩展集是否与 Webex WFO 已知的用户配置文件匹配。 如果是这样，Webex WFO 会将用户配置文件上的用户与设备相关联。如果设备上的扩展集与任何用户配置文件都不匹配，并且当前有登录到设备的用户配置文件，则 Webex WFO 会将用户配置文件与设备取消关联。

跨集群 Extension Mobility

引入这种配置 EM 方式是为了支持 Cisco 的 Extension Mobility 跨集群（EMCC）功能。 要使用 EMCC 功能，每个 Unified CM 群集中都需要进行大量配置。 这里不涉及这一点。 有关 *配置 EMCC 的信息，请参阅适用于您的版本的 Cisco Unified CM* 功能配置指南。

> 注意 Cisco 的 EMCC 功能不支持 IP 电话服务录制控件。

设备关联配置

用户配置文件配置登录到驻留到其他集群的电话的用户配置文件

- 将用户与联系人设备中的用户档案关联
- 使用录制文件组和录制文件类型（网络）配置用户档案
- 用户档案必须与 Unified CM 中的 JTAPI 用户关联

此群集中的用户配置文件将登录到的设备的设备配置

- 将设备与默认酒店式办公代理关联，或使其不与任何用户关联
- 为设备配置录制文件组和录制文件类型（网络）
- 设备必须与 Unified CM 中的 JTAPI 用户关联

工作原理

与标准配置类似，正确检测登录和注销 EM 取决于设备上当前的扩展集。 相同的配置要求适用：

- 用户配置文件上的扩展集必须唯一标识该用户配置文件。
- 用户配置文件上的分机集必须不同于为用户档案可能登录的任何设备配置的分机号。

登录到主群集设备

- 当用户配置文件登录到其主集群上的设备时（如在配置用户配置文件的同一 Unified CM 群集中）， EM 的工作方式与标准配置相同。
- 使用在其登录的设备上配置的录音组录制呼叫。

登录到远程群集设备

> 注意：必须先在 callManager 服务参数中的访问集群上启用内置桥接器（BIB）， 然后才能配置 EMCC。

- 当用户配置文件登录到远程群集上的设备时（例如在与配置用户配置文件的群集不同的 Unified CM 群集中）， 主 Unified CM 群集会创建一个临时幻像访问设备。
- Cisco CTI 服务检测到此设备的创建。 当虚拟设备投入使用时，Webex WFO 会检查扩展集，以确定其是否与具有关联用户和录制组的用户配置文件匹配。
- 如果是这样，CTI 将虚拟设备注册到匹配用户档案上配置的用户和录制组进行录制。
- 当用户配置文件从远程设备注销时，家乡 Unified CM 群集会删除虚拟设备，而 Cisco CTI 服务会释放该设备。

相关主题

- 将电话与代理、录制组和录制类型关联—了解如何将 ACD 中的设备与 Webex WFO 用户、录制组和录制文件类型关联。

了解有关使用 TIP Webex WFO 的更多信息

借助 TIP，用户可以根据需要及时获得上下文帮助。

此内容位于应用程序中，可在需要时为用户提供所需的建议。 使用 TIP 简化引导过程。

TIP 中的信息因您拥有的 WFO 权限 Webex 而异。 代理看到的内容不如管理员多。

无法为单个用户或角色关闭 TIP。

先决条件

- 您的组织使用 Webex WFO 云。

页面位置

所有页面>星形图标（页面右下角）

程序

访问提示

- 单击星形图标（页面右下角）。 TIP 打开。

为此	转到提示中的此部分
参加迎新之旅	入门 本部分专为刚接触 Webex WFO 的人员而设计。 导览因页面而异，并与用户的权限相关联。 根据用户的浏览器设置，以多种语言有空定向游览。 有关有空语言的列表，请参阅《Webex WFO 云部署*安装指南》中的*“本地化和支持的语言”。

数据如何在 ACD 和 Webex WFO 之间同步

Webex WFO 可以与某些 ACD 同步数据。 有关特定 ACD 的同步信息，请参阅该 ACD 的集成指南。同步服务会自动从 ACD 中提取以下信息，并将其加载到 Webex WFO 中：

- 座席
- 小组
- 代理与团队之间的关系
- 服务队列

将此信息加载到 Webex WFO 后，您可以配置 Webex WFO 以生成服务队列的预测和计划。

> 注意：当 ACD 同步新数据（如新代理或团队）并且您已登录时，您无法查看它们。您的范围在您登录时确定。由于这些团队和用户是
> 在您登录后创建，在注销然后再次登录之前，您将无法对它们产生影响。
>
> 注意在 Webex WFO 中创建的任何团队、代理、关系或服务队列都不会同步回 ACD。它们仅在 Webex WFO 中维护。

代理数据如何在 ACD 和 Webex WFO 之间同步

Webex WFO 假定从 ACD 导入到 Webex WFO 的每个用户都是代理。因此，它会创建用户记录和用户配置文件，并将代理角色分配给用户。某些 ACD 可以将主管角色分配给用户，而该角色在 Webex WFO 中分配给用户。

当有人更改 ACD 中的用户数据时，同步服务会检测到该数据，并在 Webex WFO 中进行多项更改。下表总结了这些更改。

ACD 的变化	由此产生的 Webex WFO 的变化
添加了新代理	添加新代理。 具体而言，同步服务： ▪ 将 ACD 代理的名字和姓氏应用于 Webex WFO 代理的名字和姓氏。 ▪ 将 ACD 登录标识应用于 Webex WFO 员工标识和 ACD 标识。您可以更改员工标识，但不能更改 ACD 标识。更改员工标识不会影响 ACD 登录标识。 ▪ 将公司和部门的 Webex WFO 开始日期设置为当前日期。 ▪ 将相应的团队作为代理的团队分配给代理。 注意如果 ACD 没有分配给代理的团队，则可以在中手动将团队分配给代理 Webex WFO。
代理的名字或姓氏是代理的名字或姓氏已更改。改变	
已删除代理	代理状态设置为非活动。

团队数据如何在 ACD 和 WFO 之间同步 Webex

当 ACD 中的团队数据发生更改时，同步服务会检测到该更改，并在 Webex WFO 中进行多项更改。下表总结了这些更改。

ACD 的变化	由此产生的 Webex WFO 的变化
添加了新团队	将添加具有相同名称的新团队。

ACD 的变化	由此产生的 Webex WFO 的变化
	使任何在 ACD 中属于团队成员的代理都成为 Webex WFO 中团队成员。
团队名称已更改	团队名称已更改。
新代理已添加到团队中	新的代理将添加到团队中。
团队已变更	没有变化。
从团队中删除代理	没有变化。

您可以在 WFO 中创建新团队并为其分配代理 Webex 但这些新团队不会同步回 ACD。

一个代理只能属于一个团队。 如果在 WFO 中将代理从一个团队移动到另一个团队 Webex 则不会影响该代理在 ACD 中的团队分配。

同步服务队列数据

当 ACD 中的服务队列数据发生更改时，同步服务会检测到该数据并在 Webex WFO 中进行多项更改。下表总结了这些更改。

ACD 的变化	由此产生的 Webex WFO 的变化
添加了新服务队列	添加新的服务队列。 具体而言，同步服务执行以后： ▪ 将 ACD 服务队列名称应用于 Webex WFO 服务队列说明 ▪ 将 ACD 服务队列标识应用于 Webex WFO 服务队列标识 ▪ 为新服务队列提供“交互/语音”的服务队列类型 添加了新的技能表。 具体而言，同步服务执行以下作：

ACD 的变化	由此产生的 Webex WFO 的变化
	▪ 将 ACD 服务队列名称应用于 Webex WFO 技能映射名称 ▪ 将 ACD 服务队列标识应用于 Webex WFO 技能映射编号 在 ACD 技能映射和 Webex WFO 技能映射之间创建一对一映射。
服务队列名称已更改	▪ 将新的 ACD 服务队列名称应用于 Webex WFO 服务队列说明（名称） ▪ 将新的 ACD 服务队列名称应用于 Webex WFO 技能映射名称
已删除服务队列	没有变化。

配置身份验证方法

使用“身份验证”页可以选择和配置身份验证方法，以验证要连接到 Webex WFO 的任何人的身份。Webex WFO 支持三种身份验证方法：默认 Webex WFO 身份验证、SAML 身份验证和 Active Directory 身份验证。 在身份验证页上，您可以配置和启用默认身份验证方法（请参阅 启用默认身份验证 和 SAML 身份验证方法（请参阅 配置 SAML 身份验证）。

只能在“应用程序管理>全局”下的“Active Directory 配置”页上为 Webex WFO 的本地部署启用和配置 Active Directory 身份验证方法。

> 系统配置 > Active Directory 配置（请参阅 连接到 Active Directory 服务器）。

> 注意：系统管理员和租户管理员都可以为特定租户配置 SAML 身份验证。
> 如果两个管理员都配置租户级 SAML
> 对特定租户进行身份验证，Webex WFO 使用最新的配置。
> 如果系统管理员启用了系统范围的 SAML 身份验证，则会覆盖租户级别的 SAML 身份验证设置。

Webex WFO 允许混合模式身份验证。 这意味着您可以同时启用多种用户身份验证方法。

先决条件

您必须具有租户权限才能配置和启用身份验证。

在配置 SAML 验证之前，请配置支持 SAML 2.0 的身份提供程序（IdP）（请参阅配置身份提供程序）。 配置 IdP 时，请确保记录颁发者标识、单点登录 URL 和身份提供程序证书，然后将此数据存储在易于访问的位置。 您可以在配置 SAML 身份验证时使用此信息。

> 注意：选择并配置 Okta 或 Active Directory 联合身份验证服务（ADFS）作为身份提供程序，以验证 Webex WFO（服务提供商）的用户名和密码。

页面位置

应用程序管理 > 全局>管理>身份验证

程序

可以使用“身份验证”页来启用/禁用 Webex WFO 身份验证，或者启用/禁用和配置 SAML 身份验证。

启用身份验证

Webex 缺省情况下已启用 WFO 身份验证。

1. 选择要启用的身份验证方法。
   使用 Webex WFO，您可以同时启用多种用户身份验证方法。
2. 单击 **保存**。

禁用身份验证

1. 选择要禁用的身份验证方法。
   必须先启用一种身份验证方法，然后才能单击 **“**保存”。 若要禁用 **Webex WFO 身份验证**，必须先选择 **SAML 身份验证**。
2. 单击 **保存**。

使用 Okta 作为 IdP 配置 SAML 身份验证

在执行此过程之前，请验证是否已将 Okta 配置为 IdP。 请参阅 配置 Okta 。

1. 选择 **启用 SAML 身份验证**。
2. **在身份提供程序** 部分中，使用将 Okta 配置为 IdP 时收集的数据配置以下字段。
   a. 在 **名称** 字段中输入此 IdP 配置的唯一名称。
   b. **输入颁发者标识**。 粘贴 Okta 中“身份提供程序颁发者 **”字段中的 URL** 。

c. **输入单点登录 URL**。 粘贴 **Okta 上身份提供程序单点登录 URL** 字段中的 URL。

> 注意：此 URL 由 IdP 提供，与 Webex WFO 在“服务提供商” 下提供的单点登录 URL 不同。

d. **导入身份提供程序证书**。

- 单击 **导入** 从 Okta 的“ **X.509 证书** ”字段下载的证书。
- （可选）单击 **导出** 以导出现有证书。
- （可选）单击 **查看详细信息** 以查看证书的详细信息。

3. （可选）在“服务提供程序 ” 部分中，以下步骤是可选的。 Okta 不需要服务提供商证书或私钥。

> 注意 **Webex** WFO 是服务提供商，身份验证 URL、实体 ID 和单一登录 URL 是只读字段。

a. 选择“ **在实体 ID** 中使用租户名称”，将租户名称附加到实体 ID 中租户的公共主机名前面。

b. **选择 SAML 签名算法**。

c. **选择 SAML 摘要算法**。

d. （可选）若要选择不对 SAML 令牌进行签名，请清除“ **签名 SAML 响应** ”复选框。

e. **导入服务提供程序证书**。 您可以使用 Webex WFO 提供的默认全局证书（仅限云部署）或上传自我管理的证书和私钥。 请参阅 管理 Webex WFO 的服务提供程序证书。

f.
- 导入—导航到要导入到 Webex WFO 中的自我管理服务提供商证书。
- 导出—导出当前的服务提供商证书。
- 查看详细信息—显示当前服务提供商证书的详细信息：颁发者、使用者、开始日期和结束日期。
- 导出元数据—导出当前服务的元数据。

g. **导入私钥**。 自我管理服务提供商证书的私钥。 请参阅 管理 Webex WFO 的服务提供程序证书。

4. 单击 **保存**。

使用 ADFS 作为 IdP 配置 SAML 身份验证

在执行此过程之前，请验证是否已将 ADFS 配置为 IdP。 请参阅 配置 ADFS 。

1. 选择 **启用 SAML 身份验证**。
2. **在身份提供程序** 部分，使用将 ADFS 配置为 IdP 时收集的数据来配置以下字段。
   a. 在 **名称** 字段中输入此 IdP 配置的唯一名称。
   b. **输入颁发者标识**。 这通常按以下方式构建：

      https://<Active 目录域名>/adfs/services/trust

   c. **输入单点登录 URL**。 这通常按以下方式构建：

      https://<Active 目录域名>/adfs/ls

      > 注意：此 URL 由 IdP 提供，与 Webex WFO 在“服务提供商” 下提供的单点登录 URL 不同。

   d. **导入身份提供程序证书**。
      - 在身份提供程序证书下，单击 **导入**。
      - 导航到在配置 ADFS 时导出的身份提供程序证书，然后选择它。
      - 单击打开 。
      - （可选）单击 **导出** 以导出现有证书。
      - （可选）单击 **查看详细信息** 以查看证书的详细信息。
3. 在“ **服务提供程序”** 部分中，执行以下步骤：

> 注意 **Webex** WFO 是服务提供商，身份验证 URL、实体 ID 和单一登录 URL 是只读字段。

a. （可选）选择“**在实体 ID** 中使用租户名称”，将租户名称附加到实体 ID 中租户的公共主机名前面。

b. **选择 SAML 签名算法**。

c. **选择 SAML 摘要算法**。

d. （可选）若要选择不对 SAML 令牌进行签名，请清除“**签名 SAML 响应** ”复选框。

e. **导入服务提供程序证书**。 您可以使用 Webex WFO 提供的默认全局证书（仅限云部署）或上传自我管理的证书和私钥。 请参阅 管理 Webex WFO 的服务提供程序证书。

- 导入—导航到要导入到 Webex WFO 中的自我管理服务提供商证书。
- 导出—导出当前的服务提供商证书。
- 查看详细信息—显示当前服务提供商证书的详细信息：颁发者、使用者、开始日期和结束日期。
- 导出元数据—导出当前服务的元数据。

f. **导入私钥**。 自我管理服务提供商证书的私钥。 请参阅 管理 Webex WFO 的服务提供程序证书。

1. 单击 **保存**。

启用缺省身份验证

默认情况下，用户身份验证和密码使用 Webex WFO 进行管理。 在与 ACD 同步的系统中，将在 ACD 中创建和管理用户，但仍可以在 Webex WFO 中创建用户（请参阅 管理用户）。

> 注意：由系统管理员添加的租户管理员始终可以使用其 Webex WFO 凭据登录。 即使禁用了 WFO 身份验证 Webex 也是如此，并且启用了另一种形式的身份验证（SAML 或 Active Directory）。

对于系统管理员，此选择是只读的。

启用 Webex WFO 身份验证

1. 选择启用 **Webex WFO 身份验证**。
2. 单击 **保存**。

配置 SAML 身份验证

安全断言标记语言（SAML）身份验证允许您使用通用外部身份提供程序（IdP）对 Webex WFO（服务提供程序或 SP）的用户名和密码进行身份验证。
这种用户身份验证和密码管理方法通常称为单点登录（SSO）。

如果您使用 SAML，并希望让您的代理在工作之余通过第三方日历（例如 Microsoft Outlook、Google 日历或 Apple 日历）访问他们的日程安排，请在 WFM 的“全局设置”页面上选中“iCal 与 SSO 同步”复选框（请参阅 配置系统范围的 WFM 设置）。 有关如何配置 Webex WFO 以便代理可以在启用 SAML 时在工作之外访问其日程安排的详细信息，请参阅 在其他日历应用程序中查看您的日程安排。

> 注意：由系统管理员添加的租户管理员始终可以使用其 Webex WFO 凭据登录。 即使禁用了 WFO 身份验证 Webex 也是如此，并且
> 启用了另一种形式的身份验证（SAML 或 Active Directory）。

配置身份提供程序

Webex WFO 与支持 SAML 2.0 身份验证的所有 IdP 集成。 在 IdP 中配置 SAML 断言时，以下常规参数适用。

有关配置特定 IdP 的更多信息，请参阅 配置 Okta 和 配置 ADFS

断言组件	配置
属性	IdP 必须发送包含用户电子邮件地址作为属性的断言。 此电子邮件地址必须与用于 Webex WFO 身份验证的地址匹配。 例 电子邮件属性的具体名称取决于您使用的 IdP。 例如以下各项： ▪ EmailAddress ▪ 邮件 ▪ mail ▪ User.email
签名	必须对 SAML 断言进行签名。 断言可以签名 以下算法：

断言组件	配置
	▪ RSA-SHA1 ▪ RSA-SHA256
密钥大小	加密断言仅支持最大密钥大小为 128 位。

Webex WFO 可以与 SP 启动和 IdP 启动的 SAML 集成，具体取决于您使用的 IdP。

IdP	支持 SP 发起的 SAML	支持 IdP 发起的 SAML
Okta	有	有
澳大利亚国防军	有	有
天蓝色	无	有
其他 IdP	不同	不同

注意：对于使用 Azure AD 发起的 IdP 发起的 SAML，Azure AD 应用程序中的“登录 URL”字段必须为空。

配置 Okta

最佳实践

在配置 Okta 之前，请从 Webex WFO 中“身份验证”页上的“服务提供商”部分收集以下信息，并将其存储在易于访问的位置：

- 单点登录 URL
- 实体标识

以下是如何将 Okta 配置为 IdP 的概述：

1. 创建 Okta 应用。
2. 配置 Okta 应用程序。
3. 收集有关 Okta 应用程序的信息。
4. 在 Webex WFO 中将 Okta 配置为 IdP。

在 Okta 中创建应用

1. 登录到 Okta。

   注意：您必须是 Okta 中的超级管理员才能创建和配置应用程序。

2. 导航到“应用程序”>“应用程序”。
3. 单击添加 **应用程序**。
4. 单击创建新 **应用程序**。
5. 在创建新应用程序集成对话框中，按如下方式配置字段。

字段	配置
平台	选择 **Web**。
登录方法	选择 **SAML 2.0**。

配置 Okta 应用程序

1. 在常规设置选项卡中，按如下方式配置字段。

字段	配置
应用程序名称	输入 Webex WFO 的唯一名称。
应用徽标	（可选）上传图像以标识 Webex Okta 中的 WFO。
应用可见性	（可选）限制谁可以在 Okta 中看到图像。

2. 单击 **下一步**。
3. 在配置 SAML 选项卡上，按如下所示配置字段。

   注意：如果隐藏了“高级设置”，请单击“ **显示高级设置**”。

字段	配置
一般条款	
单点登录 URL	将此 URL 从“身份验证”页复制并粘贴到

字段	配置
	Webex WFO。 该 URL 位于“服务提供商”部分的“单点登录 URL”字段中。 将此选项保留 **为收件人 URL 和目标 URL** 复选框已选中（缺省）。
受众 URI（SP 实体标识）	从 Webex WFO 的“身份验证”页复制并粘贴此 ID。 该 URL 位于“服务提供商”部分的“实体 ID”字段中。
名称标识格式	选择 **电子邮件地址**。
应用程序用户名	选择
电子邮件。 响应	选择 已签名。
断言签名	选择 已签名。
签名算法	**选择 RSA-SHA1** 或 **RSA-SHA256**。
摘要算法	**选择 RSA-SHA1** 或 **RSA-SHA256**。
断言加密	选择 **未加密**。
启用单点注销	保留 **“允许应用程序启动单点注销** ”检查 清除框（默认）。
身份验证上下文类	选择 **密码保护传输**。
荣誉强制认证	选择 **是**。
SAML 颁发者标识	留空。
属性语句	

字段	配置
名称	输入一个唯一的名称。
名称格式	选择 **未指定**。
值	选择 user.email 。

注意您不需要在组属性语句部分中配置任何属性。

4. 单击 **下一步**。
5. 在“反馈”选项卡中，选择适合贵公司使用 Okta 的“反馈”选项。

注意：您的选择不会影响 Webex WFO 将 Okta 用作 IdP 的能力。

6. 单击 **完成**。

从 Okta 应用程序收集 Webex WFO 的信息

1. 导航到“应用程序”>“应用程序”，然后单击 Webex WFO 的 Okta 应用程序。
2. 选择“ **登录** ”选项卡。
3. 单击 **查看设置说明**。
4. 从以下字段中收集有关 Okta 应用程序的信息：

字段	指示
身份提供程序单点登录 URL	复制 URL 并将其存储在易于访问的位置。
身份提供程序颁发者	复制 URL 并将其存储在易于访问的位置。
X.509 证书	下载证书并将其存储在易于访问的位置 位置。

5. 请参阅配置身份验证方法以使用 Webex WFO 配置 Okta 身份提供程序并启用 SAML 身份验证。

配置 ADFS

以下是有关如何为 Active Directory 联合身份验证服务（AD FS）配置单点登录的概述：

1. 为标识提供者配置信赖方信任。
2. 为 Webex WFO 信任配置 LDAP 电子邮件声明规则。
3. 为 Webex WFO 信任配置传入声明转换规则。
4. 配置安全哈希算法并导入服务提供商证书。
5. 导出身份提供程序证书。
6. 使用 Webex WFO 配置 ADFS 身份提供程序并启用 SAML 身份验证。

为标识提供者配置信赖方信任

为标识提供者配置信赖方信任是一个多步骤过程。

首先，启动“添加信赖方信任向导”。

1. 打开 Windows Server AD FS 管理控制台。
2. 展开“ **信任关系** ”文件夹。
3. 右键单击 **“信赖方信任** ”文件夹，然后单击“添加信赖方信任 **”** 以启动“添加信赖方信任向导”。
4. 单击 **开始**。

接下来，使用“添加信赖方信任向导”配置信赖方信任。

1. 选择“ **手动**输入有关信赖方的数据”，然后单击“ **下一步**”。
2. 在“ **显示名称** ”字段中输入“Webex WFO”，然后单击“ **下一步**”。
3. 选择“ **AD FS 配置文件**”，然后单击“ **下一步**”。
4. 单击 **配置** 证书 **步骤上的下一步** 。 您无需指定可选的令牌加密证书。
5. 选中启用 **对 SAML 2.0 WebSSO 协议** 的支持复选框，输入单点登录 URL（位于“身份验证”页上的“服务提供程序 **”下** ），然后单击下一步 。
6. 在 **“信赖方信任标识符** ”字段中输入实体 ID（位于“身份验证”页上的“ **服务提供商”下** ），单击“添加 **”**，然后单击“ **下一步**”。
7. 选择“ **允许所有用户访问此信赖方**”，然后单击“ **下一步**”。
8. 单击“ **准备添加信任** ”步骤上的“下一步 **”** 以完成配置并添加信赖方信任。

9. 选中“ **向导关闭** 时打开此信赖方信任的编辑声明规则”对话框复选框，然后单击“关闭 **”。**
“编辑声明规则”窗口将自动打开。

为 Webex WFO 信任配置 LDAP 电子邮件声明规则

1. 单击 **添加规则...** 在“编辑声明规则”窗口中的“ **颁发转换规则** ”选项卡下。
2. 从声明规则模板 **下拉列表中选择** 将 LDAP 属性作为声明 **发送，然后单击下一步 。**
3. 在“ **声明规则名称”** 字段中输入“LDAP 电子邮件地址”。
4. 从属性存储 **下拉列表中选择** Active Directory **。**
5. 从 **LDAP 属性** 下拉列表中选择 **电子邮件地址** 。
6. 从 **“传出声明类型** ”下拉列表中选择 **“电子邮件地址** ”。
7. 单击“完成 **”** 以完成此声明规则的配置并添加传入声明转换规则。

为 Webex WFO 信任配置传入声明转换规则

1. 单击 **添加规则...** 在“编辑声明规则”窗口中的“ **颁发转换规则** ”选项卡下。
2. 从 **“声明规则模板** ”下拉列表中选择 **“转换传入声明** ”，然后单击“ **下一步”**。
3. 在“ **声明规则名称”** 字段中输入“转换电子邮件地址”。
4. 从 **“传入声明类型** ”下拉列表中选择 **“电子邮件地址** ”。
5. 从 **“传出声明类型** ”下拉列表中选择 **“名称 ID** ”。
6. 从 **传出名称 ID 格式** 下拉列表中选择 **瞬态标识符** 。
7. 选择“ **传递所有声明值**”。
8. 单击“完成 **”** 以完成此声明规则的配置。
9. 单击“确定” 完成声明规则编辑并关闭“编辑声明规则”窗口。

配置安全哈希算法并导入服务提供商证书

1. 打开 Windows Server AD FS 管理控制台。
2. 双击在上述步骤中创建的 Webex WFO 信任以打开“Webex WFO 属性”窗口。
3. **单击“高级** ”选项卡，然后从 **“安全哈希算法** ”下拉列表中选择 **SHA-1** 。
4. **单击签名** 标签页，然后单击添加 **...** ，然后选择您的服务提供商证书。

注意：如果看不到服务提供商证书，可能需要在窗口左下角的文件类型筛选器中选择“所有文件（*.*）”。

5. 单击“确定 ” 完成对信任属性的编辑并关闭“Webex WFO 属性”窗口。

导出身份提供程序证书

1. 打开 Windows Server AD FS 管理控制台。
2. 展开 **“证书** ”文件夹。
3. 双击令牌签名证书以打开证书窗口。
4. 单击详细信息 选项卡，然后单击复制到 **文件...** 以开始证书导出向导。
5. 单击 **下一步** 继续。
6. 选择 **Base-64 编码的 X.509（.CER）**，然后单击下一步 。
7. 指定唯一的文件名和保存文件的位置，然后单击 **“完成**”。
   应出现一个对话框，报告导出成功。 使用导出文件的内容通过 Webex WFO 配置 IdP。
8. 请参阅配置身份验证方法以使用 Webex WFO 配置 ADFS 身份提供程序并启用 SAML 身份验证。

字段描述

选择启用 SAML 身份验证时，将显示以下字段。

服务商

字段	说明
身份验证 URL	（只读）Webex WFO 的 URL，该 URL 将您定向到单点登录 URL。
实体标识	（只读）Webex WFO 提供的实体标识。 使用此信息配置 IdP。
在实体 ID 中使用租户名称	选中此复选框可在实体 ID 中将租户名称附加到租户的公共主机名前面。
单点登录 URL	（只读）从 IdP 发送 SAML 响应的 URL。使用此信息配置断言使用者服务

字段	说明
	IdP 上的 URL。 Webex WFO 提供的此 URL 与 IdP 提供的单点登录 URL 不同，必须在启用 SAML 验证 下的字段中输入单点登录 URL。
SAML 签名算法	缺省算法由您的组织配置。 其他支持的算法是 SHA1、SHA256 和 SHA512。
SAML 摘要算法	缺省算法由您的组织配置。 其他支持的算法为 SHA1、SHA256 和 SHA512。
签署 SAML 响应	缺省情况下选中该复选框。 如果您不想，请清除该命令对 SAML 响应进行签名。
服务提供商证书（只读）	用于为 IdP 配置 Webex 的证书世界渔业组织。 您可以使用 Webex WFO 提供的默认全局证书（仅限云部署）或上传自我管理的证书和私钥。 请参阅 管理 Webex WFO 的服务提供程序 证书。 ▪ 导入 - 将自我管理服务提供程序证书导入 Webex WFO。 ▪ 导出 - 导出当前服务提供商证书。 ▪ 查看详细信息 - 显示当前服务提供商证书的详细信息：颁发者、使用者以及开始和结束日期。 ▪ 导出元数据 - 导出当前服务提供商证书的元数据。
私钥	自我管理服务提供商证书的私钥。 请参阅 管理 Webex WFO 的服务提供商证书。 ▪ 导入 - 导入自我管理服务提供商证书的新私钥。此私钥的语法必须为 PKCS 8。

字段	说明
	▪ 删除 - 删除现有私钥。

管理 Webex WFO 的服务提供商证书

并非所有 IdP 或 IdP 配置都要求服务提供商证书。

IdP	需要证书
澳大利亚国防军	是
奥克塔	否
其他 IdP	因配置而异。

如果您的 IdP 或 IdP 配置需要服务提供商证书才能与 Webex WFO
集成，那么您有多种选择，具体取决于您的 Webex WFO 部署是在云中还是在本地。

部署	选项
云，本地部署	使用 Webex WFO 提供的默认全局证书。 云，本地部署
	导入自我管理的证书和私钥。 证书可以是自签名的，也可以来自第三方（例如 Verisign 或 DigiCert）。 私钥的语法必须为 PKCS 8。
内部部署	在安装了 Webex WFO 的服务器上，保存一个自 共享配置目录中的托管证书和私钥。 此目录是在 WFO 安装过程中输入 Webex UNC 路径。 请参阅 Webex《本地部署*的 WFO 安装指南》中的*“安装 Webex WFO”部分。 证书和私钥必须具有以下名称： ▪ 证书 - serviceProvider.crt

部署	选项
	▪ 私人 Key—serviceProvider.key 证书可以是自签名的，也可以来自第三方（例如 Verisign 或 DigiCert）。 私钥的语法必须为 PKCS 8。

重新利用 ACD 标识

通过重新利用 ACD 标识功能，您可以在 Webex WFO 中重复使用 Avaya 系统中的 ACD 标识。在保留所有历史数据的同时，它会删除非活动用户（例如，已离开联络中心的用户）的 ACD ID 关联，并允许您将其分配给新用户。 此功能仅对 Avaya 系统有空。

重新利用 ACD 标识时，将从非活动用户中删除以下关联：

- ACD ID
- Avaya ACD 中的用户档案

重新调整 ID 的用途后，非活动用户将不再与 ACD 同步，并且不会从 ACD 中提取非活动用户的进一步数据。

从重新利用的 ID 的 ACD 中提取的所有未来数据都将与新用户关联。

重新利用 Avaya ACD 标识

1. 在 Webex WFO 中，导航到“用户”页，然后选择非活动用户。
2. （可选）清除激活 **此用户** 复选框。

   > 最佳实践 重新利用用户的 ACD ID 不会影响其激活状态。 如果用户在 Webex WFO 中不再处于活动状态，请在重新调整其用途之前将其停用 ACD 标识。

3. 单击重新 **利用 ACD 标识**。
4. 单击 **保存**。
5. 在 ACD 中配置新用户。 下次 Webex WFO 与 ACD 同步时，将在 Webex WFO 中添加具有重新利用的 ID 的新用户。

配置密码策略

使用“密码策略”页可以配置用户密码策略，以满足组织的安全性要求。

字段描述

> 注意这些设置仅适用于由 Webex WFO 管理的密码。
> 外部身份提供程序（IdP）通过单点登录处理的密码遵循该 IdP 的唯一密码策略（请参阅配置身份验证方法）。

字段	说明
最小密码长度	用户密码必须达到的最低字符数 您的组织。 Webex WFO 最小密码长度为 8 个字符。 默认值 = 8。
防止重复使用上次使用 ___ 密码	选中该复选框可防止用户设置与先前指定数量的密码匹配的密码。 默认值 = 5
此时间后需要新密码 ____ 日	选中该复选框可要求用户在指定天数后设置新密码。 如果您的密码设置为在 7 天内过期，您将在登录时收到通知。 如果密码过期，则必须在下次登录时设置新密码。 默认值 = 90。 注意：如果缩短有效期，可能会导致现有密码过期。 例如，如果您缩短 有效期从 90 天到 60 天，早于 60 天新限制的密码将过期。
在以下天数后锁定用户帐户：_____ 登录尝试失败	选中此复选框可在登录失败达到指定次数后锁定用户帐户。 如果用户的帐户被锁定，该用户将无法登录，直到他们重设密码，或者管理员解锁该帐户或重设密码。 默认值 = 5。

字段	说明
	具有“管理密码策略”权限的用户可以从“用户”页面解锁帐户（请参阅 管理用户）。 注意：如果用户的帐户被锁定，则通过 Webex WFO 和单点登录将禁用登录。 但是，一个帐户仅在 Webex WFO 登录尝试失败后才会被锁定。失败的单点登录尝试由 IdP 处理。 注意：从版本 10.0 更新 2017.9 开始，默认情况下为新客户启用此选项。符合以下条件的客户：在版本发布之前配置了其密码策略 10.0 更新 2017.9 将保留这些设置。

某些其他密码复杂性要求不可配置。 下面介绍了这些要求。

密码复杂性要求基于 Microsoft 的密码策略：https://technet.microsoft.com/en-us/library/hh994562.aspx。

以下规则适用于创建或编辑用户，或者更改或重置密码时。

- 密码不能包含任何空格。
- 密码长度必须至少为 8 个字符。 最小长度可由管理员配置。
- 密码必须包含以下四种类别中的三种字符：

类别	说明
大写字母	A–Z 大写 unicode 字符： http://www.fileformat.info/info/unicode/category/Lu/list.htm
小写字母	A–Z 小写 unicode 字符： http://www.fileformat.info/info/unicode/category/Lu/list.htm

类别	说明
数字	0–9
特殊字符	租户数据库密码允许使用以下字符： ! # $ % & ( ), . / : ; = ? @ ^ ` |  所有其他密码都允许使用以下字符： ! " # $ % & ' ( ) * +, - . / : ;< = > ? @ [ ] ^ _ ` { | } ~

这些规则仅适用于配置由 Webex WFO 控制的密码的情况。 如果用户输入不受 Webex WFO 控制的外部系统的密码，Webex WFO 将不会验证该密码（例如，ACD 配置）。

> 注意：可以在没有密码的情况下创建用户（手动或通过 ACD 同步自动创建）。没有密码的用户无法登录。该用户必须使用“忘记密码”链接并设置密码。

限制对特定 IP 地址的访问

在“网络访问”页面上，租户管理员可以通过控制（或“白名单”）允许用户从哪些 IP 地址访问 WFO Webex 来增强其租户的安全性。

租户管理员可以添加一个或多个 IP 地址范围，并且用户只有在从配置范围内的 IP 地址登录到 Webex WFO 时才能访问 Webex WFO 功能。 如果用户从不在配置范围内的 IP 地址登录到 Webex WFO，则会收到错误消息，并且无法登录。

租户管理员列入白名单 IP 地址范围仅适用于该租户。 系统管理员可以将其他 IP 范围列入白名单，系统管理员列入白名单 IP 范围将应用于系统中的所有租户。如果租户管理员和系统管理员同时将 IP 范围列入白名单，则用户可以同时从租户白名单和系统白名单访问 Webex WFO。

Webex WFO 目前仅支持将 IPv4 地址列入白名单。

> 注意：由系统管理员添加的租户管理员可以从任何 IP 地址访问其租户，即使是未列入白名单的 IP 地址。 这可确保租户即使白名单配置不正确，管理员也可以访问其租户。

启用白名单

1. 选择 **启用白名单访问限制**。
2. 单击 **添加 IP 范围**。 将显示“添加 IP 范围”对话框。
3. 在名称字段中，输入 IP 地址范围的唯一名称。
4. 在“IP 范围起始时间”字段中，输入要包含在范围的第一个有效 IPv4 地址。
5. 在“IP 范围结束时间”字段中，输入要包含在范围中的最后一个有效 IPv4 地址。

> 注意：您必须在“IP 范围结束”字段中输入 IP 地址。 如果输入的 IP 地址与在“IP 范围开始”字段中输入的地址相同，则用户只能从 Webex WFO 访问
> 那个 IP 地址。

6. 单击添加 。
7. 单击 **保存**。

IP“地址范围”表

通过“IP 地址范围”表，您可以监视、编辑和删除租户管理员已列入白名单的 IP 地址范围。

> 注意：系统管理员还可以将 IP 地址范围列入白名单。 系统管理员列入白名单 IP 地址范围适用于系统中的所有租户，但他们列入白名单的范围不会
> 显示在租户的“IP 地址范围”表中。 有关列入白名单 IP 地址范围的完整列表，请联系系统管理员。

字段	说明
名称	IP 地址范围的名称。
IP 范围开始	范围中包含的第一个 IP 地址。 IP 范围结束
	范围中包含的最后一个 IP 地址。
操作	▪ 编辑图标 - 可用于更改现有 IP 范围的名称、开始或结束。 ▪ 删除图标 - 从白名单中删除现有 IP 范围。 当前从登录到 Webex WFO 的任何用户 此范围中包含的 IP 地址将无法从这些 IP 地址访问 Webex WFO 功能。

本地部署

如果您的公司未使用随 Webex WFO 安装一起打包的 Apache
负载均衡器配置，则必须将负载均衡器的 X-Forwarded-For（XFF）标头设置为原始客户端的 IP 地址。

相关主题

- 安全更新：TLS 1.1 和弱 SSL/TLS 1.2 密码将被弃用

配置数据服务器

通过“数据服务器配置”页面，您可以基于联系人中心的地理位置设置数据服务器功能。
例如，您可以以不同于方式配置纽约的联系人中心和加利福尼亚的联系人中心。
这允许每个站点以最小的 WAN 流量运行。

> 注意 **WFM** Avaya 历史数据文件中的所有时间戳解释为位于租户时区中。

导航到“应用程序管理”>“全局>管理”>“下载”以下载 Webex WFO 数据服务器。 有关如何安装 Webex WFO 数据服务器的信息可以在 Webex WFO 安装指南 *“中的”*安装 Webex WFO 数据服务器“中找到。

先决条件

- 您具有“管理租户”或“更新租户”权限。

页面位置

应用程序管理 > 全局> 系统配置 > 数据服务器配置

多租户环境中的数据服务器配置

某些数据服务器功能在多租户环境中不有空。
在此类环境中，“数据服务器配置”页上不会出现以下配置选项：

- 区域数据服务器对帐设置
- 数据服务器设备同步设置
- 录制 SIPREC 信令服务器设置
- 录制 CTI 信令服务器设置
- 录制文件捕捉服务器设置

字段描述

使用“数据服务器配置”页可以配置和维护数据服务器功能。 有关如何为特定 ACD 配置数据服务器的详细信息，请参阅以下页面或 ACD 的集成指南或技术说明（有空如有）：

如果您的组织具有以下任何集成，请参阅该 ACD 的集成指南，了解特定于 ACD 的其他数据服务器配置。

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

“数据服务器配置”页面上的字段如下所述。

选择数据服务器配置

选择要配置其区域功能的联系人中心数据服务器的 URL。

显示名称

输入所选数据服务器的显示名称。

区域数据服务器 ACD 同步设置

选中启用同步复选框以在区域数据服务器上启用 ACD 同步，然后使用可用和已分配窗格将服务器分配给 ACD 同步。

区域数据服务器 ACD 捕获设置

选中“启用捕获”复选框以在区域数据服务器上启用 ACD 捕获，然后使用“可用”和“已分配”窗格将服务器分配给 ACD 捕获。

区域数据服务器实时事件设置

选中启用实时事件复选框以在区域数据服务器上启用实时事件，然后使用“可用”和“已分配”窗格将服务器分配给实时事件捕获。

区域数据服务器暂存上传设置

选中“启用暂存上传”复选框以在区域数据服务器上启用分阶段上传，然后配置租户的暂存上传设置。 有关分阶段上传的更多信息，请参阅 配置分阶段上传。

> 注意：单独启用此组件不会导致代理电脑使用阶段上传。 代理还必须通过 Teams 或 IP 地址筛选器与暂存上传数据服务器相关联，并且 QM 工作流每日事件中的一个或多个正确配置的规则。

字段	说明
位置	存储位置的 UNC 路径。 UNC 路径需要以下格式： \\计算机名\共享文件夹\资源 注意如果更改了 UNC 路径，则必须手动移动上一个暂存上传位置上的录制文件。 安装在代理桌面上 Webex WFO 桌面和数据服务器都必须可以访问 UNC 路径和用户名。
用户名	管理暂存上传服务器的用户的用户名。
密码	管理暂存上传服务器的用户的密码。

暂存上传 IP 地址过滤器配置

仅当启用分阶段上传时，此部分才可见。 以 CIDR 表示法输入 IP 地址范围，其中包括要使用分阶段上传的具有智能桌面的代理 PC 的 IP 地址。 其 PC 具有包含在 IP 地址筛选器中的 IP 地址的任何代理都与舞台上传数据服务器相关联。

> 注意：按地址与暂存上传数据服务器关联的代理 IP 只有在也与正确配置的每日 QM 工作流相关联时才使用分阶段上传事件。 有关两阶段上传的更多信息，请参阅本地 *或* 云部署 *设计指南中的*“配置分阶段上传组件”。

输入 IP 地址范围，然后单击保存。 您可以添加多个范围，这些范围列在输入字段上方的窗格中。 添加到窗格后，您还可以编辑或删除范围。 单击铅笔图标以编辑范围，然后单击 X 图标以删除范围。

区域数据服务器对帐设置

选中启用对帐复选框以启用数据服务器的对帐。 将要协调的服务器从“可用”窗格移动到“已分配”窗格。

活动目录同步

选中启用同步复选框以使 Webex WFO 能够将 Webex WFO 用户与 Active Directory 用户匹配和同步。

请参阅 连接到 Active Directory 服务器。

数据服务器设备同步设置

选择启用设备同步以启用通过所选数据服务器同步所选 ACD。

将要同步的服务器从“可用”窗格移动到“已分配”窗格。

录制 SIPREC 信令服务器设置

选中启用 SIPREC 信令复选框以启用 SIPREC 信令服务。 输入安装 SIPREC 信令服务的数据服务器的主机名或 IP 地址。

注意：已安装的智能桌面实例必须可访问此位置。

录制 CTI 信令服务器设置

选中启用 CTI 信令复选框以启用 CTI 信令服务。 输入安装 CTI 信令服务的数据服务器的主机名或 IP 地址。

注意：已安装的智能桌面实例必须可访问此位置。

录制文件捕捉服务器设置

选中启用音频录制复选框以启用网络录制，而不是端点录制或附加端点录制（通过 Smart Desktop）。然后输入以下信息：

- 安装捕获服务器的数据服务器的主机名或 IP 地址。
  此地址必须可由已安装的智能桌面实例访问。
- 输入上传前临时存储录制文件的文件夹文件路径。
  具有本地系统凭据的用户必须可访问此文件夹。

媒体导入服务器设置

选中启用媒体导入复选框以启用从外部位置导入录制文件。 将作为录制文件源的 ACD 从可用移动到已分配窗格中。

区域数据服务器 GIS 文件位置

输入数据服务器导入文件的目录的路径。

如果您使用的是缺省位置（..\reports）在数据服务器安装目录下，该字段可以保持空白。

本地 Web 服务设置

选中“启用本地 Web 服务”复选框以在此数据服务器上启用 API 集成。

如果启用，您可以选择启用以下功能：

- Cisco IP Phone 服务控制 - 选中此复选框以允许从受支持的 Cisco 设备控制启用 Cisco 的录制功能。

  注意：有关配置过程，请参阅 配置 Cisco IP Phone 服务控制 。

- 简化的录制控制 API—选中此复选框可将本机数据服务器身份验证用于 Cisco 录制控件。

SFTP 配置

输入配置安全 FTP 服务器所需的数据。

字段	说明
主机名	安全 FTP 服务器主机名。
用户名	管理 SFTP 服务器的用户的用户名。
密码	管理 SFTP 服务器的用户的密码。

HRMS 配置

选择启用 HRMS 导出以启用此数据服务器导出数据。如果您有多个数据服务器，则只应启用一个用于导出数据。

配置 Cisco IP Phone 服务控制

Cisco IP 电话服务控制组件支持来自支持的 Cisco 设备的 Cisco 录制控制。按照下面详述的步骤在 Webex WFO 和 Cisco Unified Communications Manager 中配置 Cisco IP 电话服务。

先决条件

- 您需要在计划使用 Cisco IP Phone Service 录制控件的设备上启用通过 HTTP 进行 Web 访问。
- 您需要一个 Webex WFO 数据服务器。

页面位置

应用程序管理 > 全局> 系统配置 > 数据服务器配置

程序

在 Webex WFO 中配置 IP 电话服务录制控件

1. 在本地 Web 服务设置 下，选中启用 **本地 Web 服务** 复选框以在此数据服务器上启用 API 集成。
2. **选中启用 Cisco IP Phone Service 控制** 复选框。
3. 根据需要配置所有其他字段。 有关详细信息，请参阅 配置数据服务器 。
4. 单击 **保存**。

启用并启动 Webex WFO 数据服务器 Web 服务服务

默认情况下，Webex WFO 数据服务器 Web 服务处于禁用状态。

1. 导航到 **服务器管理器应用程序中的服务** 。 右键单击 **Calabrio ONE 数据服务器 Web 服务** 服务，然后选择“ **属性**”。 **将显示属性** 弹出窗口。
2. 在“ **常规** ”选项卡中，从 **“启动类型** ”下拉列表中选择 **“自动** ”。
3. 单击确定 。 系统将显示“ **服务** ”页面。
4. 右键单击 **Calabrio ONE 数据服务器 Web Services**。
5. 单击 **开始**。

在 Cisco Unified Communications Manager 中添加电话服务

此过程在 Cisco Unified Communications Manager Administration 进行。 有关配置 Cisco IP Phone 服务的更多信息，请参阅 Cisco Unified IP Phone Cisco Unified Communications Manager 和多平台电话*的服务应用程序开发说明中的“电话服务添加”。*

1. 导航至 **设备** > **设备设置** > **电话服务**。
2. 输入下面详述的参数值，以便为 Cisco 录制控制 IP 电话服务配置。

参数	值
服务 URL	http://<Data 服务器 IP 地址>:8080/recordingcontrolservlet
服务类别	XML 服务
服务类型	标准 IP 电话服务

让设备订阅电话服务

要使用 Cisco IP Phone Service 必须先订阅设备。

1. 导航至电话配置屏幕。 从中选择 **订阅/取消订阅服务**
   "相关链接" 下拉列表。
2. 选择服务，然后单击下一步 。
3. 单击 **订阅**。

相关主题

- 配置数据服务器

Serenova ACD 的数据服务器设置

为 Serenova ACD 配置数据服务器

1. 选择要用于 Serenova ACD 的数据服务器。
2. 配置以下设置。

设置	配置
区域数据服务器	选中启用 **同步** 复选框，然后将 Serenova ACD
ACD 同步设置	从"可用 **"移至** "已分配"。

3. 单击 **保存**。

连接到 Active Directory 服务器

您可以使用与环境中的 Active Directory（AD）服务器的连接进行用户身份验证和/或同步。 仅对 Webex WFO 的本地部署有空身份验证。

要取消链接已同步的用户，请 转到取消链接已同步的用户。

> 注意：不支持导入多个 Active Directory 证书。 导入新证书时，新证书将覆盖任何现有证书。

页面位置

应用程序管理 > 全局>系统配置 > Active Directory 配置

先决条件

- 至少存在一个已配置的 AD 域。
- 每个 AD 域至少有一个已配置的用户路径。
- Webex WFO 服务器与用户位于同一域中。

程序

配置 Active Directory

> 注意：有关此页面上的任何字段的详细信息，请转至 Webex WFO 用户指南 中的 关于 Active Directory *配置*。

1. 选择 **创建新的 Active Directory 配置**。
2. 在 Active Directory 身份验证部分中输入域名、主机名、端口、用户名和密码。
3. （可选）选中使用 **SSL** 复选框，然后导入证书。
4. （仅同步）在“Active Directory 同步”部分中输入根 DN、组织单位和同步间隔（分钟）。
5. （仅同步）从用户配置文件匹配属性 **下拉列表中选择要** 将 AD 用户与 Webex WFO 用户匹配的属性。

   > 注意：设置 AD 同步后，匹配属性允许您验证同步是否正常工作并取消链接用户。选择 **缺省** 以通过 Windows 登录链接用户。

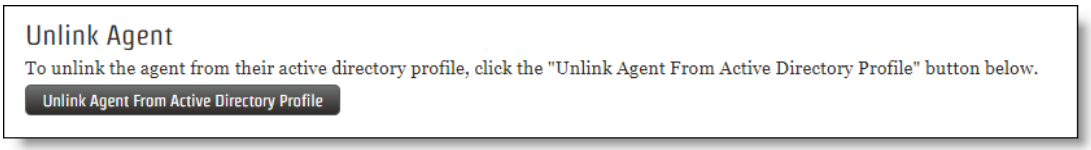
6. 单击测试 **连接** 以确保 AD 连接配置正确。
7. 单击 **保存**。
8. （仅同步）导航到“应用程序管理”>“全局>系统配置”>“数据服务器配置”。
9. （仅同步）从 **选择数据服务器配置** 下拉列表中选择用于 AD 同步的数据服务器。
10. （仅同步）在“ **Active Directory 同步** ”部分中，选中 **“启用 Active Directory 同步** ”复选框，然后将 AD 服务器从“可用 **”** 移动到 **“**已分配”。
11. （仅同步）单击 **保存**。

验证 AD 同步是否正常工作

您可以在同步间隔过后验证 AD 同步。

1. 导航到“应用程序管理”>“全局>用户配置>用户”。
2. 根据您在上面的步骤 6 中选择的匹配属性，选择与 AD 用户具有相同标识的用户。

   如果屏幕上显示“取消关联代理”部分（如下），则表示 AD 同步正常工作。



取消链接已同步的用户

当 Webex WFO 用户和 AD 用户取消链接时，将发生以下情况：

- 对 AD 中属性的更改不会传输到 Webex WFO。
- 可以编辑用户的 Windows 登录信息。
- Webex WFO 会保留录制文件用户配置文件以及存储在其中的所有值。

1. 在“Webex WFO”中，导航到“应用程序管理”>“全局>用户配置>用户”。
2. 如有必要，选择 **编辑现有用户** 单选按钮。
3. 从 **选择用户** 下拉列表中选择要取消链接的用户。
4. 单击“ **取消链接代理与 Active Directory 档案** ”（在“取消链接代理”部分中）。

   此时将显示预警消息。
5. 单击 **是**。
6. 更改匹配的属性字段，以便 Webex WFO 用户不再具有与 AD 用户相同的标识。

   下表介绍如何更改 Webex WFO 用户，具体取决于链接用户时选择的匹配属性。

匹配属性	更改
名字/姓氏	更改“名字”或“姓氏”字段中的值 。

匹配属性	更改
员工标识	更改或删除“员工标识”字段中的值。 默认值
	更改或删除“Windows 登录”字段中的值。
用户名	更改用户名字段中的值。

7. 单击 **保存**。
8. （可选）要永久取消链接用户，请更改 AD 中的等效属性。 如果不更改 AD 信息，则下次运行同步时，Webex WFO 用户可能会再次与 AD 用户匹配。

相关主题

- 关于 Webex WFO 用户指南 中的 *Active Directory 配置*- 了解有关 Active Directory 配置工作原理的更多信息。

关于 Active Directory 配置

通过“Active Directory 配置”页 Webex 您可以创建或编辑环境中的 WFO 和 Active Directory（AD）服务器之间的连接。 您可以使用此连接进行用户身份验证和/或同步。

配置与 AD 服务器的连接时，无论是用于身份验证、同步还是两者，请注意以下参数：

- 必须至少存在一个已配置的 AD。
- 每个 AD 域必须至少有一个已配置的用户路径。
- Webex WFO 服务器必须与用户位于同一域中。

认证

AD 身份验证使您能够使用 AD 用户和密码 Webex WFO 中进行身份验证。 它仅对 Webex WFO 的本地部署有空。

同步

AD 同步使 Webex WFO 能够 Webex WFO 用户与 AD 用户进行同步。 配置 AD 同步时，Webex WFO 会将现有 Webex WFO 用户与现有 AD 用户进行匹配。 然后，每当 AD 用户的名字、姓氏、员工标识或电子邮件地址发生更改时，Webex WFO 也会更改

匹配 Webex WFO 用户的对应值。

- AD 同步不会添加或停用 Webex WFO 用户。
- 如果 Webex WFO 无法将 AD 用户与任何现有的 Webex WFO 用户匹配，则不会添加新的 Webex WFO 用户。
- 如果在 AD 中删除了与 Webex WFO 用户同步的 AD 用户，Webex WFO 不会停用 Webex WFO 用户。

您可以查看哪些 AD 用户与 Webex WFO 用户匹配，哪些用户不在 Active Directory 同步页面上（请参阅 查看 Active Directory 同步结果）。

匹配用户

以下列表概述了 Webex WFO 如何匹配用户。

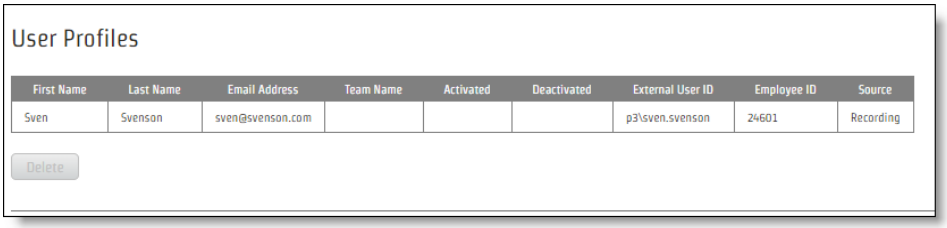
1. 管理员配置 AD 连接，包括包含要同步的用户的单位部门。
2. 管理员选择四个匹配属性之一：缺省、员工标识、名字/姓氏或用户名。如果管理员选择默认，则 Webex WFO 仅使用默认匹配属性。
   如果管理员选择“名字/姓氏”、“员工标识”或“电子邮件”，则 Webex WFO 首先使用“默认匹配”属性，然后使用选定的“匹配”属性。
3. 每个匹配的属性在“用户”页面上指定一个字段，在 AD 中指定一个等效属性。 Webex WFO 根据字段和属性包含的值比较 Webex WFO 用户和 AD 用户。 当 WFO 中的一个用户和 AD Webex 中的一个用户具有相同的值时，Webex WFO 匹配这些用户。

   下表描述了哪个字段和哪个等效属性必须具有相同的值，Webex WFO 才能匹配用户。

匹配财产	用户页	广告属性	备注
违约	Windows 登录	用户登录名（Windows 2000 之前）	如果选中，Webex WFO 仅将用户与“默认匹配”属性匹配。 AD 有两个用户登录名属性：“用户登录名属性”（<user>@<域>）和“用户登录名（Windows 2000 之前）”属性（<域>\<user>）。Webex WFO 仅在“用户登录名（Windows 2000 之前）”属性上匹配用户。 如果在匹配用户后在 AD 中编辑“用户登录名（Windows 2000 之前）”属性，则 Webex WFO 将取消与 Webex WFO 用户的 AD 用户匹配，而不管 Webex WFO 最初用于匹配他们的匹配属性如何。
名字/姓	名字	名字	如果选中，Webex WFO 首先匹配用户使用“默认匹配”属性，然后使用“名字/姓氏匹配”属性。 名字/姓氏不区分大小写。 如果多个 Webex WFO 用户与单个 AD 用户的名字和姓氏相同，则 Webex WFO 不会将 AD 用户与任何 Webex WFO 用户匹配。
	姓氏	姓氏	

匹配 财产	用户页	广告属性	备注
员工标识	员工标识	员工标识	如果选中 Webex WFO 首先使用“默认匹配”属性匹配用户，然后使用“员工 ID 匹配”属性匹配用户。 如果多个 Webex WFO 用户与单个 AD 用户具有相同的员工 ID，则 Webex WFO 不会将 AD 用户与任何 Webex WFO 用户匹配。
用户名	用户名	电子邮件	如果选中，Webex WFO 首先匹配用户使用“默认匹配”属性，然后使用“用户名匹配”属性。

4. 对于 Webex WFO 与 AD 用户匹配的每个 Webex WFO 用户，Webex WFO 执行以下作：
   - 添加录制文件用户档案（如果用户还没有）。



   - 填充录制用户档案中的以下任何字段，这些字段在 AD 中配置了等效属性：名字、姓氏、电子邮件地址、外部用户标识和员工标识。
   - 禁用编辑用户页面上的 Windows 登录字段。
5. 如果录制文件用户配置文件具有正确的优先级，Webex WFO 会将值从录制文件用户配置文件传输到 Webex WFO 用户。

> 注意如果覆盖用户配置文件尚不存在，则 Webex WFO 不会创建一个。这意味着录制文件用户档案中的值可以覆盖在 Webex WFO 中手动创建的用户，包括名字、姓氏、用户名和员工 ID。有关用户配置文件的详细信息，请参阅 管理用户配置文件 和 配置全局设置，“用户配置文件优先级”。

同步匹配的用户

当有人在 AD 中更改匹配的用户时，Webex WFO 会检测到该用户并进行多次更改。下表总结了这些更改。

AD 的变化	由此产生的 Webex WFO 的变化
“名字”属性已更改	录制文件用户档案中的名字已更改。 如果录制文件用户档案的优先级正确，用户页面上用户的名字也会更改。
“姓氏”属性已更改	录制文件用户档案中的姓氏已更改。 如果录制文件用户档案的优先级正确，用户的姓氏也会在用户的页面上更改。
“employeeID”属性已更改	录制文件用户档案中的员工标识已更改。 如果录制文件用户档案的优先级正确，用户的员工标识也会在用户页面上更改。
“电子邮件”属性已更改	录制文件用户档案中的电子邮件地址已更改。 如果录制文件用户档案的优先级正确，用户的用户名也会在用户页面上更改。
“用户登录名（Windows 2000 之前的版本）”属性已更改	用户不匹配。

不匹配的同步用户

如果不再希望 Webex WFO 用户与 AD 用户链接，可以取消链接。 当 Webex WFO 用户与 AD 用户取消链接时，当 AD 中的属性发生更改时 Webex WFO

将停止更新该用户和该用户的录制文件用户档案，并启用该用户的 Windows 登录。

编辑。

取消匹配 Webex WFO 用户不会删除录制用户配置文件或删除其中存储的任何值，也不会阻止 Webex WFO 用户在下次运行同步时再次与 AD 用户匹配。 若要永久阻止 Webex WFO 匹配用户，还必须在再次运行同步之前更改 Webex WFO 用户，以便 Webex WFO 用户不再具有与 AD 用户相同的标识（由当前选择的匹配属性确定）。

字段描述

“Active Directory 配置”页上的字段说明如下。

Active Directory 身份验证

字段	说明
域名	AD 的域。 此域在任何其他域中必须是唯一的 AD 域。 此域还必须与在“ 管理用户 ”页上的“Windows 登录”字段中配置的用户 Windows 登录域相匹配。
主机名	AD 服务器的主机名或 IP 地址。
端口	用于访问 AD 服务器的端口。 默认值为端口 389，如果您使用的是端口 SSL，则为 636。 Webex WFO
用户名	服务器必须允许此端口上的套接字通信，以便能够访问 AD 服务器以进行用户身份验证。 对 AD 数据库具有读取访问权限的用户的 Windows 登录名。 此用户名用于验证配置信息和验证用户路径。
密码	对 AD 数据库具有读取访问权限的用户的密码。
已启用身份验证	选中该复选框以启用 AD 身份验证。 离开这个 如果您仅使用 AD 同步，则清除该复选框。
使用 SSL	选中此复选框可使用安全套接字层（SSL）连接到 AD 服务器。 选择此选项将更改

字段	说明
	端口字段中的默认端口号。
证书	（当您选择 **使用 SSL**）为 SSL 通信提供 AD 身份和公钥的证书。 请联系您的 AD 管理员以获取 AD 证书的位置。 在许多情况下，此证书由 AD 计算机上的 Certificate Authority 颁发。

活动目录同步

字段	说明
根 DN	组织单位的可分辨名称的域组件，用于存储要与 Webex WFO 用户同步的 AD 用户。 例 您希望同步存储在具有以下可分辨名称的组织单位中的 AD 用户： ou=代理，ou=按角色划分的用户，ou=用户帐户，dc=example，dc=com 在根 DN 字段中输入 dc=example，dc=com 。
组织单位	存储 AD 用户，减去域组件。 要在同一网域中指定多个单位部门，请使用分号分隔这些单位部门的可分辨名称（减去网域组件）。 例 您希望同步存储在具有以下可分辨名称的组织单位（代理）中的 AD 用户： ou=代理，ou=用户

字段	说明
	帐户，dc=示例，dc=com 您可以在“组织单位”字段中输入以下文本： ou=代理，ou=用户帐户 然后，您决定还要同步存储在另一个单位部门（主管）中的 AD 用户。 此组织单位位于同一域中，并且具有以下可分辨名称： ou=主管，ou=用户帐户，dc=示例，dc=com 您可以编辑组织单位中的文本，使其阅读如下： ou=代理，ou=用户帐户;ou=主管，ou=用户帐户 ctive Directory Sync 页面上的表格包含位于您指定的组织单位中的所有 AD 用户，包括与 Webex WFO 用户匹配的用户和未匹配的用户。请参阅 查看 Active Directory 同步结果 。
同步间隔（分钟）	Webex WFO 与 AD 同步的频率（分钟）。 Webex WFO 还会根据此时间间隔更新“Active Directory 同步”页面上的表。最少为 10 分钟。
用户配置文件匹配属性	Webex WFO 用于确定 Webex WFO 用户和 AD 用户是否具有相同标识的匹配属性。 如果选择“默认”，则 Webex WFO 仅将用户与“默认匹配”属性匹配。 如果选择“名字/姓氏”、“员工 ID”或“电子邮件”，则 Webex WFO 首先将用户与“默认匹配”属性进行匹配，然后将用户与所选的匹配属性进行匹配。

字段	说明
	更改匹配属性不会取消匹配已匹配的用户。

查看 Active Directory 同步结果

使用 Active Directory Sync（活动目录同步）页检查 Active Directory（AD）中的哪些用户与 Webex WFO 用户匹配，或者将 AD 用户列表导出为 CSV 文件。 **“匹配** ”状态表示 AD 用户与 Webex WFO 用户匹配。 “ **不匹配”** 状态表示 AD 用户与任何 Webex WFO 用户都不匹配。

通过检查 Active Directory 同步的结果，您可以验证：

- 一切都按预期同步。
- 匹配的用户应不匹配的用户：

  如果不再希望 Webex WFO 用户与 AD 用户链接，可以取消链接。 当 Webex WFO 用户与 AD 用户取消链接时，Webex WFO 在 AD
  中更改属性时会停止更新用户和用户的录制文件用户配置文件，并启用用户的 Windows 登录以进行编辑。 请参阅 连接到 Active Directory 服务器
  以获取有关取消链接用户的更多信息。

- 用户不匹配，但应该匹配。 如果是这样，请确保已正确配置 Active Directory。 请参阅 连接到 Active Directory 服务器

先决条件

- 已配置的 Active Directory
- 管理 Active Directory 身份验证权限
- “管理租户”权限

页面位置

应用程序管理>监控> Active Directory 同步

程序

筛选结果

要缩小 Active Directory 同步的结果范围，请从“过滤器”中选择 **所需的过滤器** 下拉列表。

> 注意：筛选器不会影响包含在 CSV 文件中的用户。

导出结果

要以 CSV 文件格式导出同步结果，请单击 **CSV 导出**。

将创建一个包含所有 AD 用户（包括匹配和不匹配的）的 CSV 文件，其中：

- Active Directory Login 是 AD 用户的“用户登录名（Windows 2000 之前）”属性。
- SMTP 地址是 AD 用户的“电子邮件”属性。
- 状态

> 注意您的 AD 配置决定了出现在表中的用户、Webex WFO 更新表的频率以及 Webex WFO 用于匹配用户的属性。

相关主题

- 连接到 Active Directory 服务器
- 创建和编辑用户
- 管理角色和权限

配置存储

配置存储涉及以下内容：

- 根据录制文件和数据文件的期限，选择 WFO Webex 用于存储团队的音频和屏幕录制文件以及分析数据的存储位置。
- 在 Webex WFO 之外添加一个或多个存储位置。
- 定义某些类型的 WFM 数据的保留时间。
- 保存或删除您的存储首选项。

配置存储配置文件

在“存储配置文件”页面上，可以根据录制文件和数据文件的期限，选择 WFO Webex
用于存储团队的音频和屏幕录制文件以及 Analytics 数据的存储位置。
这样，您可以将不需要立即访问的旧录制文件和分析数据保留在成本较低的长期存储位置，同时将较新的录制文件和数据保存在成本更高但允许即时或即时访问的存储位置。

此外，还可以将音频录制文件的压缩率与每个存储位置关联起来。
这样，当将录音移动到长期存储位置时，您可以将音频录制文件转换为压缩率更高的文件类型，从而降低存储成本。

页面位置

应用程序管理 >全局> 系统配置>存储配置文件

存储概述

Webex WFO 云使用智能分层进行存储，每月每 GB 的总使用量采用单一价格。
新文件和最近访问过的文件将立即有空。
最近未访问过的旧文件将从可能已移动到的稍慢的存储层中检索。
较旧的文件通常只需几秒钟即可检索。

了解存储配置文件

存储配置文件默认或手动分配给团队，该存储配置文件中的策略确定与该团队的用户关联的录制文件和分析数据的存储位置。

Webex WFO 最多可以有两个预配置的存储配置文件：默认存储配置文件和 WAV 存储配置文件。

您可以选择一个存储配置文件作为默认值。
默认存储配置文件会自动分配给尚未手动分配存储配置文件的所有团队。
如果更改默认存储配置文件，则已分配到默认存储配置文件的所有团队的存储配置文件也会更改。
已手动分配到存储配置文件的团队不受默认存储配置文件更改的影响。

根录制文件仅使用缺省存储配置文件。 （请参阅 根呼叫和对帐的工作原理。

有关如何手动将存储配置文件分配给团队的详细信息，请参阅 管理团队 。

了解存储策略

一个存储配置文件至少包含一个存储策略。 策略控制以下内容：

- 保存与存储配置文件关联的音频录制文件、屏幕录制文件和分析数据的存储位置
- 录制文件和数据在存储位置保留的时间
- 与存储配置文件关联的音频录制文件的压缩率

如果为存储配置文件的策略选择不同的媒体质量压缩率，则音频录制文件在更改存储位置时会进行转换。

您可以更改默认策略的媒体质量，但不能删除它，也不能编辑其音频、屏幕或分析字段。

每个策略包含以下字段。

存储位置

策略生效后，Webex WFO 将与存储配置文件关联的录制文件和分析数据放置在策略的存储位置。

存储位置具有以下类型。

注意：系统管理员配置有空的位置和类型。

- （$$）- 存储空间位于中等成本位置。 可以立即访问存储在此类位置的录制文件和分析数据。
- （$$$）- 存储位置是高成本的网络存储。
  可以立即访问存储在此类位置的录制文件和分析数据。

存储配置文件策略的顺序决定了 Webex WFO 在每个存储位置存储录制文件和分析数据的顺序：

- 顶部 - Webex WFO 首先将录制文件和分析数据存储在此策略的存储位置。
- 中间 - Webex WFO
  将录制文件和分析数据存储在上述策略的存储位置之后，但在将其存储在下面策略的存储位置之前，将录制文件和分析数据存储在中间策略的存储位置。
- 底部（缺省）- Webex WFO 通过将录制文件和分析数据存储在此策略的存储位置来完成。

音频

音频字段控制 WFO Webex 将音频录制文件存储在策略存储位置的时间（以天、月或年为单位）。Webex WFO 可以存储配置文件中所有策略的音频录制文件的最长时间显示在“总可用存储”字段中。

媒体质量

“媒体质量”字段控制策略存储位置中音频录制文件的压缩率：

- 低压缩（WAV）
- 医疗压缩（Opus - 立体声）
- 高压缩（Opus - 单声道）

> 注意从 Webex WFO 版本 10.3.1 开始，默认为低压缩（16 位 WAV）。 在版本 10.3.1 发布之前创建的录音存储在 Med 中
> 压缩（Opus - 立体声）。

如果为存储配置文件中的策略选择不同的媒体质量压缩率，则音频录制文件在更改存储位置时会进行转换。 对存储配置文件中的策略进行排序，以便将音频录制文件从较低压缩率转换为较高压缩率。Webex WFO 可以将录音从较高的压缩率转换为较低的压缩率，但这样做不会提高录音的质量。

屏幕

“屏幕”字段控制 WFO Webex 将屏幕录制文件存储在策略的存储位置的时间（以天、月或年为单位）。Webex WFO 可以存储配置文件中所有策略的屏幕录制文件的最长时间显示在“总可用存储”字段中。

Analytics

分析字段控制 WFO 在策略的存储位置存储分析数据 Webex 多长时间。 Webex WFO 可以存储配置文件中所有策略的分析数据的最长时间显示在“总可用存储”字段中。

程序

创建新的存储配置文件

将策略添加到存储配置文件的顺序决定了策略在页面上的顺序。 默认策略始终低于所有其他策略。添加新策略时，Webex WFO 会将其插入到默认策略的上方和已添加的任何策略的下方。

无法在添加策略后重新排序策略。

> 注意：根录制文件仅使用默认存储配置文件。 （请参阅 根呼叫和 对帐的工作原理。

1. 选择 **创建新的存储配置文件**。
2. 在名称 **中**，输入此存储配置文件的唯一名称。
3. （可选）如果要将此存储配置文件自动分配给未手动分配存储配置文件的所有团队，请选择“**默认**”。

> 注意：只有一个存储配置文件可以是默认值。
> 将存储配置文件设为缺省存储配置文件时，它将替换当前默认存储配置文件。

4. 配置默认策略。
5. （可选）为要添加的每个策略单击 **添加存储策略**，然后配置策略。

> 注意：要创建在不更改文件格式的情况下移动文件的策略，请从“媒体质量 **”**
> 下拉列表中选择 **“无更改（仅移动）** ”。
> 如果使用默认存储配置文件，则页面上的最高策略不会有空此选项。（这是
> 因为顶级策略是默认策略，而默认策略需要控制存储，而不是移动。
> 有关如何根据策略顺序配置策略的更多信息，请参阅 了解存储策略。

6. 单击 **保存**。

编辑现有存储配置文件

您可以在现有存储配置文件中编辑存储策略，但不能对其进行重新排序。

1. 选择编辑 **现有存储配置文件**。
2. 选择要编辑的存储配置文件。
3. （可选）要更改存储配置文件的名称，请编辑 **名称** 字段。
4. （可选）如果要将此存储配置文件自动分配给未手动分配存储配置文件的所有团队，请选择“**默认**”。

> 注意：您不能手动清除当前默认存储配置文件上的“默认”复选框。
> 要更改默认存储配置文件，请选中存储上的默认复选框
> 要设为缺省的配置文件。

> 注意：根录制文件仅使用默认存储配置文件。（请参阅 根呼叫和 对帐的工作原理。

5. （可选）编辑要更改的策略。

> 注意：编辑现有存储策略可能会导致 Webex WFO 移动或转换大量音频录制、屏幕录制和分析数据文件。 欲了解详情有关编辑现有存储策略如何影响与存储配置文件关联的文件的信息，请参阅了解存储策略。

6. 单击 **保存**。

在不更改文件格式的情况下移动文件

1. 选择编辑 **现有存储配置文件**。
2. 从 **选择配置文件** 下拉列表中选择存储配置文件。
3. 从 **存储位置** 下拉列表中选择文件的目标。
4. 从媒体质量 **下拉列表中** 选择 **无更改（仅移动）。**

> 注意：如果您使用的是默认存储配置文件，则页面上的最高策略不会有空此选项。如有必要，单击 **+ 添加存储策略** 以添加额外的存储允许您移动文件的策略。

5. 单击 **保存**。

添加外部存储位置

使用“外部存储”页可以添加 Webex WFO 之外的存储位置。 外部存储有空为 Amazon S3 存储桶。您可以将这些外部存储位置用于多种用途：

- 设置音频和屏幕录制文件在保留期结束后的长期扩展存储（请参阅 配置 QM 存档设置）
- 批量导出音频和屏幕录制文件（请参阅 批量导出联系人）

与在保留期内存储音频录制文件、屏幕录制文件和分析数据的 Webex WFO 托管存储位置不同（请参阅配置存储配置文件），您的组织需要独立创建和管理这些外部存储位置。不能将外部存储位置与存储配置文件关联。

先决条件

- 您具有“管理租户”权限。
- 您拥有您所在组织的 Amazon S3 存储桶的名称。 这是 Webex WFO 导出文件的位置。

- 如果您使用角色假设授予对 Amazon S3
  存储桶的访问权限，则您拥有分配有以下内容的角色的 ARN：
  - 对 S3 存储桶具有以下权限的策略：ListBucket、GetBucketLocation 和 PutObject
  - 允许 Cisco 生产 AWS 账户代入角色的信任策略。 请联系 Cisco
    支持以获取要在信任策略中使用的 Cisco AWS 帐户信息。
- 如果您未使用角色假设来授予对 Amazon S3
  存储桶的访问权限，则您拥有访问密钥和我是用户的私有密钥，该密钥被分配给对您的 S3 存储桶具有以下权限的策略：ListBucket、GetBucketLocation 和 PutObject。 Webex WFO 使用此用户的密钥访问您的 S3 存储桶。

例

以下策略授予所需的权限。 您可以将此“我是用户”分配给类似的策略。

```
{
“版本”：“<当前策略语言版本>”，“声明”：[
{
“Sid”：“Bucket”，
“效果”：“允许”，“作”：[“s3：List
Bucket”，“s3：GetBucketLocati
on”
]，
“资源”：[
“arn：aws：s3：：：<S3 存储桶的名称>”
]
}，
{
“sid”：“BucketContent”，“Effect”
：“Allow”，“Action”：[“s3：Put
Object”
]，
“资源”：[
“arn：aws：s3：：：<命名您的 S3 存储桶>/*”
]
}
]
}
```

页面位置

应用程序管理 > 全局>系统配置 >外部存储

程序

使用角色假设将 Amazon S3 存储桶添加为外部存储位置

1. 选择 **创建外部存储位置**。
2. **在名称** 字段中，输入 S3 存储桶的唯一名称。

   注意此名称标识 Webex WFO 中的外部存储位置。 它可以与 S3 存储桶的名称不同。

3. **从类型** 下拉列表中，选择 **Amazon S3（即时访问）。**
4. 按如下所示配置 **AWS 存储配置** 部分。 下面列出的字段的值来自您组织的 AWS 实例。找到这些值并将其输入到下面列出的每个字段中 Webex WFO。

   注意有关创建我是角色或管理我是用户的访问密钥的更多信息，请参阅 AWS 文档。

字段	说明
使用 AWS 我是角色承担	使该复选框保持选中状态。
存储桶名称	输入 S3 存储桶的名称。 此名称区分大小写。
选择地区	选择 S3 存储桶所在的亚马逊区域。
角色 ARN	您的 AWS 账户中角色的 Amazon 资源名称（ARN）， 该角色授予对 S3 存储桶（或更一般地说，AWS 服务）的访问权限，Webex WFO 访问。 此角色 ARN 应采用标准 AWS 格式： arn：aws：iam： ：<CUSTOMER_AWS_ACCOUNT_ NUMBER：role/<ROLE_NAME>

5. 单击 **保存**。 页面将刷新。
6. 从 **选择要编辑** 的存储位置下拉列表中选择刚刚创建的存储位置。
7. 在“ **AWS 存储配置** ”部分中，选择 **“显示外部 ID”**。

8. 在 AWS 中，配置角色的信任策略以使用外部 ID **字段中的数字和字母** 字符串。

> 重要： 在完成此步骤之前，连接将不起作用。

例

以下是可以添加到角色的信任策略示例：

```
{
    “版本”：“2012-10-17”,
    “声明”：[
        {
            “效果”：“允许”，“主体”：{
                “AWS”：“<劳动力优化账户 ARN>”
            },
            “Action”：“sts：AssumeRole”,
            “Condition”：{
                “字符串等于”：{
                    “sts：ExternalId”：“<Workforce Optimization- 生成的外部 ID>”
                }
            }
        }
    ]
}
```

9. （可选）要验证您的设置，请单击 **测试连接**。

添加 Amazon S3 存储桶作为外部存储位置，而不使用角色假设

1. 选择 **创建外部存储位置**。
2. **在名称** 字段中，输入 S3 存储桶的唯一名称。

> 注意此名称标识 Webex WFO 中的外部存储位置。 它可以与 S3 存储桶的名称不同。

3. **从类型** 下拉列表中，选择 **Amazon S3（即时访问）。**
4. 按如下所示配置 **AWS 存储配置** 部分。 下面列出的字段的值来自您组织的 AWS 实例。找到这些值并将其输入到下面列出的每个字段中 Webex WFO。

> 注意有关创建我是角色或管理我是用户的访问密钥的更多信息，请参阅 AWS 文档。

字段	说明
使用 AWS 我是角色承担	清除该复选框。
存储桶名称	输入 S3 存储桶的名称。 此名称区分大小写。
选择地区	选择 S3 存储桶所在的亚马逊区域。
我是访问密钥	输入分配给策略的我是用户的访问密钥标识 这将授予访问 S3 存储桶所需的权限。
我是密钥	输入分配给的“我是”用户的秘密访问密钥 授予访问 S3 存储桶所需权限的策略。

5. 单击 **保存**。
6. （可选）要验证您的设置，请单击 **测试连接**。

为现有 Amazon S3 存储桶生成新的外部 ID

如果 Webex WFO 使用的外部 ID 已泄露，则可以生成一个新 ID。 外部 ID 类似于您组织的 AWS 账户角色的密码。 它是 AWS 中的唯一标识符，WFO Webex 在您的 AWS 账户中代入角色以进行跨账户角色访问时会使用该标识符。

1. 选择 **编辑外部存储位置**。
2. 从 **选择要编辑** 的存储位置下拉列表中选择存储位置。
3. 在 **AWS 存储配置** 部分中，单击 **生成新的外部 ID**。 此时将显示确认消息。
4. 单击 **是**。
5. 在 AWS 中，将角色的信任策略配置为在条件元素中使用新的外部 ID。

重要： 在完成此步骤之前，连接将不起作用。

例

以下是可以添加到角色的信任策略示例：

```
{
    “版本”：“2012-10-17”,
    “声明”：[
        {
```

```
                "效果" : "允许", "主体" : {
                    "AWS" : "<劳动力优化账户 ARN>"
                },
                "Action" : "sts : AssumeRole",
                "Condition" : {
                    "字符串等于" : {
                        "sts : ExternalId" : "<Workforce Optimization- 生成的外部 ID>"
                    }
                }
            }
        ]
    }
```

6. （可选）要验证您的设置，请单击 **测试连接**。

相关主题

- 配置 QM 存档设置
- 批量导出联系人
- 配置存储配置文件

配置 QM 存档设置

"存档配置"页允许您保存或删除 QM 存档首选项。如果您希望在音频和屏幕录制文件达到保留期结束后保留它们，请使用此页面。

导出到存档服务器的文件将包含一个 CSV 文件以及所有相关的音频和屏幕录制文件。屏幕和音频文件将被解密。

> 重 要 ： "存档配置"页已弃用。 此功能仅对已在使用它的现有 Cisco 客户有空。如果您需要将联系人保留超过保留期，我们会
>
> 鼓励您使用批量联系人导出功能。 请参阅 批量导出联系人。

先决条件

- 外部存储
- "管理 QM"权限

页面位置

应用程序管理> QM > QM 联系人流>存档配置

程序

配置 QM 存档首选项

1. 从 **“外部存储”下拉列表中选择已配置的外部存储** 位置。

   注意：外部存储是在应用程序管理>全局>系统配置>外部存储中配置的。

2. 从“视频格式 **”** 下拉列表中选择一种格式。

   列出的是 m4v 和 webM，仅视频文件的格式选项。 *M4v* 是一种类似于 MP4 的视频容器格式。 M4v 文件可以选择 DRM 复制保护。 *WebM* 视频流使用 VP8 或 VP9 视频编解码器进行压缩。

3. 仅 **从音频格式** 下拉列表中选择音频文件格式。

   WAV 音频文件是无损且未压缩的。 *WebMA* 音频流使用 Vorbis 或 Opus 音频编解码器进行压缩。

4. 选择存档 **时间**。 一天中运行存档进程的时间。 格式为 HH：MM。

   注意：存档过程每天仅运行一次。
   如果在进程运行后将此设置更改为稍后时间，则它直到第二天才会在新时间运行。

5. **从下拉列表中选择存档模式** 。

   存档模式选项为音频和完整。 *音频* 仅导出录音。 *“完全”* 导出音频和屏幕录制文件。

6. **输入文件名模式**。

7. 单击 **保存**。

8. （可选）单击删除 **以** 删除您的存档首选项。

相关主题

- 批量导出联系人
- 添加外部存储位置
- 配置存储配置文件

配置质量管理

通过应用程序管理中的 QM 菜单，您可以在联系人中心配置质量管理的基本参数。

配置质量管理涉及以下内容：

- 配置适用于所有用户的质量管理设置。
- 配置录制 QM。
- Webex WFO
  与一个或多个外部调查提供商集成，以便在联系人结束后分发呼叫后客户调查并收集回复。

配置 QM 全局设置

使用“QM 全局设置”页可以配置适用于所有用户的质量管理设置。

更改的设置在用户再次登录后才会生效。

先决条件

您具有“管理 QM”权限。

页面位置

应用程序管理 > QM > QM 配置 >

全局设置请注意有关此页面上多个字段的以下信息：

- 屏幕录制扩展程序 - 当您在此字段中输入值时，除非您选择
  在新呼叫时停止扩展屏幕录制，否则下班后屏幕录制会在新呼叫开始时继续。
  此附加的屏幕录制文件可能会消耗存储资源。

  重要： **新呼叫** 时停止扩展屏幕录制设置不适用于 CCaaS ACD 集成。

- 屏幕录制文件质量 - 您选择的质量级别产生的录制文件大小大致如下。
  您组织的录制环境和屏幕录制内容会显著影响这些大小。
  - 良好：每台显示器每分钟 2.1 MB
  - 更好：每台显示器每分钟 2.8 MB
  - 最佳：每台显示器每分钟 3.3 MB
- 结束活动 - 要注册为结束谈话活动，必须进行多长时间（以秒为单位）。 输入 0
  可忽略有关事件的讨论。

- 静默事件 - 将注册为静默事件所必须经过的时间（以秒为单位）。 输入 0 可忽略静默。
- 根音频录制保留时间 -
  要在“交互”页面上查看音频根录制，请使用搜索范围过滤器并选择根呼叫。
- 根屏幕录制文件保留时间 -“交互”页面上永远不会显示根屏幕录制文件。
- 非呼叫联系人保留时间 - 非呼叫联系人没有关联的音频或屏幕录制文件。
  这些联系人通常是通过单击“交互”页面上的“创建联系人”手动创建的。
- 第一个呼叫/第一个被叫 - 第一个呼叫号码和第一个被叫号码都在呼叫开始时被捕获。
  如果清除号码的复选框，则不会捕获该号码。 而是捕获第二个主叫号码或第二个被叫号码。
- 以用户时区显示联系人 - 此复选框控制“交互”和“联系人队列”页面上的日期和时区字段。
  所有时间筛选器（例如，时间范围）始终以捕获源的时区搜索联系人，即使选中此复选框也是如此。
- 智能桌面客户端 - 屏幕录制优先级 - 保存对此设置所做的任何更改后，必须登录到运行 CTI 服务的服务器并重新启动 CTI 服务以使更改生效。
- STUN/TURN 服务器 -
  对此服务器进行更改后，重新启动录制客户端（智能桌面捕获和虚拟录制服务器）。

关于屏幕录制优先级

智能桌面客户端 -

屏幕录制优先级允许您选择当同一用户同时登录到瘦客户端和端点（PC）时录制哪个屏幕以进行屏幕监控的首选优先级。 这意味着，同一用户的 AD 登录名用于同时登录到端点和瘦客户端。 Webex WFO 注册 **瘦客户端用户** 作为智能桌面客户端（SDC）连接到服务器作系统（如 Windows Server 2016）。Webex WFO 寄存器 **端点用户（PC）** 作为 SDC 连接到桌面作系统（如 Windows 10）。通过屏幕监控，您可以查看代理的屏幕活动，无论该代理是否在呼叫中。

有关实时屏幕监控的详细信息，请参阅 实时 监控代理。

如果与所选优先级的连接丢失，Webex WFO
不会以不同的优先级设置开始录制，直到下一个活动呼叫。

示例 如果选择瘦客户端用户**作为屏幕录制优先级，并且与瘦客户端的连接在呼叫期间丢失，则** 在新呼叫开始之前 Webex WFO 不会以较低的 **端点用户（PC）** 优先级开始录制。

注意：如果在代理通话时更改了屏幕录制优先级，则该更改不会影响该呼叫，但会在呼叫结束后的后续呼叫中进行。

相关主题

- 配置全局设置 - 配置系统级设置

配置录制 QM

配置录制 QM 需要完成以下作：

- 在 Webex WFO 与一个或多个 ACD 之间设置连接。
- 访问租户有空 Webex WFO 智能桌面和 Webex WFO 数据服务器安装程序。
- 配置至少一个信令源、一个信令组、一个信令服务器、一个记录组和您的联系人中心设备。
- 监视电话组中活动和备用信令和记录服务器的状态。
- 配置和管理系统中的元数据字段。

管理电话服务器

使用“电话监控”页可以监控电话组中活动和备用信令及记录服务器的状态。

如果您有主信令服务器和备用信令服务器，则可以使用此页面在主服务器上执行维护之前将呼叫处理切换到备份服务器。 在此工作流开始时，主服务器处于“活动”状态，备份服务器处于“备用”状态。

注意：只有处于活动/备用对中的服务器才能置于维护模式。

使服务器进入维护模式

1. 选择一个电话组。
2. 选择要设为维护模式的服务器。

   注意：要置于维护模式的服务器必须处于活动状态。

3. 单击 **维护**。

   单击“维护”时，备份服务器将从待机模式更改为活动模式，而活动服务器将从活动模式更改为耗尽模式。
   此服务器上已有的调用将继续处理，直到完成（“耗尽”服务器），此时服务器将进入维护模式。
   新的呼叫被定向到新的活动服务器，该服务器开始处理它们。

   一旦服务器进入维护模式，可以执行维护并在必要时重新启动服务器。
   维护完成后，服务器将进入待机模式。

在待机模式下激活服务器

1. 选择要激活的待机模式服务器。
2. 单击 **活动**。

   单击“活动”时，服务器将从待机模式更改为活动模式，并且活动服务器将从活动模式更改为耗尽模式。 此服务器上已有的调用将继续处理，直到完成，此时服务器将进入待机模式。
   新的呼叫被定向到新的活动服务器，该服务器开始处理它们。

字段描述

“电话监控”页面同时显示信令服务器和录制服务器的状态。 下表中定义了这些部分中的字段：

字段	说明
过滤器	从下拉列表中选择一个电话组。
组件	服务器类型：信令或记录。
优先	服务器的优先级：主服务器、辅助服务器或备份服务器。
服务器名称	信令或记录服务器的地址或服务器名称 IP。
组	信令或录制组的名称。 注意：组的名称应指示该组是信令组还是记录组。
状态	指示服务器是否已连接。
状态	服务器的当前状态：

字段	说明
	▪ Active = 服务器处于活动状态，正在处理呼叫。 ▪ Inactive = 服务器不活动。 ▪ 备用 = 服务器正在运行并准备激活。 ▪ 正在排出 = 服务器正在处理队列中的数据，并且不接受新数据。 ▪ 维护 = 服务器因维护而停机。
呼叫	每个服务器正在处理的呼叫数。
上次更新	表中更新服务器信息的日期和时间以格林威治标准时间显示。
维护状态	信令或录制服务器的当前维护状态： ▪ Active = 服务器处于活动状态，正在处理呼叫。 ▪ 维护中 = 服务器正在维护。

管理自定义元数据字段

“元数据管理器”页用于配置和管理系统中的自定义元数据字段。

元数据允许您向客户对话添加信息。 可以从 ACD 和其他应用程序捕获元数据，以将数据传递到以下 API：

- 按代理和日期划分的时间表详细信息 API
- 按代理 API 划分的班次

Webex WFO 还会在媒体播放器的“详细信息”面板中显示这些元数据字段。

先决条件

- 您具有“管理元数据字段”权限和“发送元数据命令”权限。
- 要查看自定义元数据，您需要“查看自定义元数据”权限。
- 要编辑自定义元数据，您需要“编辑自定义元数据”权限。

页面位置

应用程序管理> QM 配置>元数据管理器

程序

您配置的元数据字段将显示在表中。 使用该表可以查看、编辑或从系统中删除元数据字段。

注意 **Webex** WFO 支持每个租户最多 100 个自定义元数据字段。

添加新的元数据字段

1. 填写如下所述的字段
2. 单击 **保存**。 新的元数据字段将显示在表中。

编辑元数据字段

1. 双击表中的元数据字段。
2. 根据需要编辑页面上的字段。
3. 单击 **保存**。

删除元数据字段

1. 双击表中的元数据字段。
2. 单击 **删除**。

“元数据管理器”页面上的字段如下所述。

字段	说明
元数据密钥	（自动生成）元数据的唯一标识符 字段，由 API 使用。 元数据密钥是根据您在元数据标签字段中输入的文本生成的。 空格将替换为连字符，并在末尾添加“-key”。 例如，如果在“元数据标签”字段中输入 **示例文本**，则“元数据键”字段将显示 **示例文本键**。 “元数据键”字段不允许使用与号（&）或等号（=）。 如果这些符号出现在元数据标注字段中，则会自动在元数据键字段中将其移除。 最大字符数 = 39。

字段	说明
元数据标签	与搜索中显示的元数据字段关联的名称 结果和联系信息。
元数据类型	元数据字段中包含的信息类型：日期、 超链接、数字或文本。
ACD 数据	此字段仅适用于 Webex WFO 的本地部署。 标识从 ACD 导入的元数据。 Webex WFO 通过将 Webex WFO 中的联系人信息与存储在 ACD 中的呼叫信息进行匹配来核对 ACD 数据，并更改 Webex WFO 中的联系信息。 数据会定期更新。 将元数据映射到“ACD 数据”时，必须在“类型”字段中选择“文本”。
数据资源管理器密钥	（可选）用于将元数据映射到数据资源管理器的唯一标识符。 最多可以使用数据资源管理器映射 20 个元数据字段。
“加密”复选框	（可选）如果要报告联系人，请选择此选项 基于自定义元数据字段。 如果选中此框，Webex WFO 将在存储时加密元数据。 仅清除“导出”复选框时，才会启用“加密”复选框。 注意：您无法搜索加密的元数据。
“可导出”复选框	如果选中，则可以通过 Webex WFO 或 API。 缺省情况下已选中该复选框。
只读	如果选中，元数据为只读。 您无法通过 Webex WFO 向联系人添加或编辑元数据。 注意如果元数据是 ACD 数据，则默认情况下选中此复选框并处于禁用状态。

相关主题

- 导出联系人元数据
- 编辑与联系人关联的自定义元数据
- 查看与联系人关联的数据
- 向数据集和集合添加元数据标记
- 一次删除或更新多个联系人

Cisco 元数据字段

以下元数据字段通过 Cisco ACD 进行有空。

字段	说明
代理外设编号	处理呼叫的代理的外设号码。 注意：当源或目标方不受监视或代理未登录时，可以为 null。
AgentSkillTargetID	标识哪个代理处理了呼叫。 此值在所有值中都是唯一的企业中的技能目标。 它取自 Unified ICM 中央数据库的“代理”表。 首次在配置管理器的“代理配置”窗口中配置代理时会自动生成 Unified ICM 代理技能目标标识。 例 5001
CallReferenceID	Unified CM 群集中呼叫的唯一标识。 呼叫 GUID
	全局唯一呼叫标识符。
日期时间	外围网关（PG）生成 Termination_Call_Detail 表记录的日期和时间。 当呼叫实际离开 PG 时（例如，IVR 将呼叫路由到代理），或者在呼叫离开代理设备后（通过断开连接或通过传输完成）完成呼叫的总结时，PG 会生成 Termination_Call_详细信息表记录。

字段	说明
数字已拨	在 ACD 上发起的出站呼叫拨打的数字。 这些 并非所有 ACD 都提供数字。 目前，只有 IVR、方面呼叫中心和 DEFINITY ECS 在 DigitsDialed 字段中提供值。 如果呼叫是转换路由的，即使呼叫是入站的，接收 PG 也会报告此字段。
持续时间	呼叫持续时间（秒）。 这是交换机处理呼叫的时间。 “持续时间”字段包含 Termination_ Call_Detail 表的多个字段： **LocalQTime** +RingTime **+ TalkTime** + **WorkTime** + **HoldTime** + **DelayTime** + **NetQTime**
外设呼叫键	由外围设备（ACD、IVR）分配给呼叫的标识符。 该 此字段中使用的值的范围和类型因外围设备的类型而异。 这可以是以下情况之一： ▪ 作为三个独立呼叫的原始呼叫、转接和咨询呼叫（例如，呼叫 ID 1001、1002、1003） ▪ 所有三个调用都是同一调用的延续（例如，呼叫 ID 1001、1001、1001） ▪ 原始和转接为同一呼叫，但咨询呼叫为第二次呼叫（例如，呼叫 ID 为 1001、1002、1001） ▪ 原始呼叫作为一个呼叫，原始呼叫和转接为另一个呼叫（例如，呼叫 ID 1001、1002、1002） 使用的这些值可能不是唯一的，具体取决于外设的实现。 例如，方面呼叫中心和 DEFINITY ECS ACD 重复使用此字段中的标识符。

字段	说明
恢复密钥	分配给每条记录并由 Unified ICM/Unified CCE 内部用于跟踪记录的唯一 ID。
铃声时间	呼叫在代理的电报机上响铃之前所花费的秒数。 振铃时间出现在任何 DelayTime 和 LocalQTime 之后。 对于转移的呼叫（即，在代理的电报机上响铃的呼叫，然后在无法应答时被重定向），RingTime 是呼叫在每个电报集响铃所花费的时间总和。
通话时间	呼叫在目标设备上处于通话状态的累计时间（以秒为单位）。 通话时间是已完成的呼叫时间，而不是代理状态时间。 呼叫在目标设备上处于通话状态的累计时间（以秒为单位）。 通话时间是已完成的呼叫时间，而不是代理状态时间。 注在 Termination_Call_Detail 表、Skill_Group 表和 Agent_Skill_Group 表中，通话时间不包括保持时间; 但是，在“服务”和“路由”表中，通话时间包括保持时间。
变量 1	用于呼叫分段的变量。 还可以包含在呼叫总结期间输入的数据。 此字段映射到坡向变量 A。
变量 2	用于呼叫分段的变量。 此字段映射到坡向变量 B。
变量 3	用于呼叫分段的变量。 此字段映射到坡向变量 C。
变量 4	用于呼叫分段的变量。 此字段映射到坡向变量 D。

字段	说明
变量 5	用于呼叫分段的变量。 此字段映射到坡向变量 E。
变量 6	用于呼叫分段的变量。
变量 7	用于呼叫分段的变量。
变量 8	用于呼叫分段的变量。
变量 9	用于呼叫分段的变量。
变量 10	用于呼叫分段的变量。
总结数据	呼叫总结期间代理输入的数据。 注意：工作时间用于计算 Termination_Call_Detail 表中的持续时间和统一表中的处理时间 ICM 服务、路由和 Call_Type 表。

根呼叫和对帐的工作原理

根呼叫是通过网关录音进行的录音。

此录制文件不与任何用户关联，必须进行协调才能将根录制文件与代理关联。

协调的录制文件可与质量管理和分析一起使用。

根呼叫是从进入网关到离开网关的整个呼叫的录音，包括可能涉及多人的转接和咨询。

注意：您不能对旅馆式办公用户使用网关录制。 （请参阅 管理旅馆式办公用户 。

对账是通过查看 PBX/ACD 呼叫详细信息记录（CDR）、Webex WFO 代理到设备的关联以及最终用户登录事件，将根呼叫与代理和屏幕录制相关联的过程。

对账过程针对至少 20 分钟的呼叫每 10 分钟运行一次。

对帐会创建分配的呼叫，这些呼叫是属于特定代理的根呼叫段的副本。 Webex WFO 会自动运行对帐。

您可以在“录制联系人”窗口中查看 root 呼叫（请参阅 查找联系人）。

Webex WFO 仅根据默认存储配置文件处理根调用。

如果创建任何其他存储配置文件，它们不适用于根调用。 （请参阅 配置存储配置文件 。

配置电话组

电话组是组织录制基础结构的主干。 使用“电话组”页可以创建、编辑和删除电话组、信令组和录制组。

电话组至少包含一个信令源、一个信令组、一个信令服务器、一个录制组和您的联络中心设备。
您可以为这些项目中的任何一个添加备份。 添加备份是可选的，但出于复原目的，我们建议这样做。

> 注意：某些电话组类型不支持备份信令源。

根据电话组类型，支持不同的电话组、信令组和录制组配置。
下表描述了电话组配置和基于电话组类型的 CTI 服务详细信息。

Avaya 光环 CM

电话组	1 个或更多
每个电话组的信令组	
令组 1 个或更多录制组	每个信 1
个或更多	
CTI 服务说明	信令组中的每个 CTI 服务都可以分配一个 AES DMCC 服务器。

Avaya 新冠

电话组	1 个或更多
每个电话组的信令组	1
个或更多每个信令组的录制组	1 个或更多 CTI
服务说明	不适用

Cisco Unified Communications Manager

电话组	1 个或更多
每个电话组的信令组	
令组 1 个或更多录制组	每个信 1

个或更多

字段	说明

Cisco Unified Communications Manager（续）

CTI 服务说明	信令组中的每个 CTI 服务都可以有一个单独管理的 Unified CM CTI 管理器列表，以连接到该列表以进行 JTAPI。

其他

电话组	1 个或更多
每个电话组的信令组	1
每个信令组的录制组	1
CTI 服务说明	不适用

先决条件

您具有“配置电话组”权限

页面位置

电话组>应用程序管理> QM > QM 配置

程序

配置电话组

1. 输入电话组的唯一名称。
2. 选择电话组的平台类型。
3. 单击添加 。 页面上将显示其他字段。
4. 根据指定的电话组类型在“ **电话”** 标签页下完成配置。
    - Avaya Aura CM - 请参阅 配置 Avaya Communication Manager。
    - Avaya SBC SIPREC - 请参阅 为 SIPREC 录制配置 Avaya SBCE。
    - Cisco Unified Communications Manager（Unified CM）- 请参阅 配置 Cisco Unified Communication Manager 。
    - Genesys—请参阅 配置 Genesys 。

5. 单击 **下一步** 继续信令组配置。

配置信令组

1. 输入信令组的唯一名称。
2. 单击添加 。
3. 根据下表输入信令组的配置详细信息。
4. 单击 **下一步** 继续录制组配置。

信令组配置

字段	说明
主 QM 信令数据服务器	
主 QM 信令数据服务器	主信令服务的数据服务器。 下拉列表中填充了配置了 CTI 或 SIPREC 信令（取决于电话组类型）的数据服务器。 此信令服务只能属于单个信令组。
主要 JTAPI CTI 管理器主信令服务器	（仅限 Unified CM）主信令数据服务器的主 CTI 管理器的数据服务器 QM。 CTI 管理器是一种在 Unified CM 上运行的服务，可处理集群中每个 Unified CM 的 JTAPI 事件。 下拉列表中填充了在“电话”标签页下配置的 Unified CM 服务器。
备份 JTAPI CTI 管理器主信令服务器	（仅限 Unified CM）主信令数据服务器的备份 CTI 管理器的数据服务器 QM。 下拉列表中填充了在“电话”标签页下配置的 Unified CM 服务器。
信令服务器的备份 QM	
信令数据服务器 QM 备份	（可选）备份信令服务的数据服务器。 下拉列表中填充了配置了

字段	说明
	CTI 或 SIPREC 信令（取决于电话组类型）。 此信令服务只能属于单个信令组。 信令服务将保留在备份服务器上，直到您手动启动到主服务器的故障转移。
主要 JTAPI CTI 管理器备份信令服务器	（仅限 Unified CM）（仅在配置备份信令服务器时）备份信令数据服务器的主 CTI 管理器的服务器的数据服务器 QM。 CTI 管理器是一种在 Unified CM 上运行的服务，可处理集群中每个 Unified CM 的 JTAPI 事件。 下拉列表中填充了在“电话”标签页下配置的 Unified CM 服务器。
备份 JTAPI CTI 管理器备份信令服务器	（仅限 Unified CM）配置备用信令服务器时仅有空。 备份 QM 信令数据服务器的 CTI 管理器的名称。 下拉列表中填充了在“电话”标签页下配置的 Unified CM 服务器。

配置录制文件组和分配

1. 为录制文件组输入唯一的名称。
2. 单击添加 。
3. 选择录制组以及每个录制服务器主机名和 IP 地址的优先级。
4. 单击 **保存**。

> 注意
> 配置录制文件组时，请记住以下几点：
>
> - 如果 Gateway 录制文件或 CUBE 录制环境中有用户需要录制屏幕，则必须创建一个录制组，该组连接到 CTI 服务器并且没有为其分配录制服务器。

- 您可以将一个或多个记录服务器分配给录制组。
  一个录制文件组至少需要一个主录制服务器。

  信令服务在向辅助记录服务器发送呼叫之前会耗尽主记录服务器的容量。
  如果主信令服务器被禁用（由于手动关机或系统错误），则辅助信令服务器仍会向主记录服务器发送呼叫，除非主记录服务器也没有有空。

- 一个录制服务器只能属于一个录制组。
- 您可以在录制组之间移动录制服务器。

更改电话组的设置

- 选择电话组，根据需要编辑，然后单击 **保存**。 下表显示了您的更改何时生效。

电话组类型	服务	应用配置设置
Avaya 新冠	Avaya SBC SIPREC	重启服务。
	网络录制服务	无需重新启动。 下一个轮询期将应用配置设置。
Avaya 光环 CM	CTI 服务	重启服务。
	Webex WFO（VoIP 设备）	重新加载“VoIP 设备”窗口。
	网络录制服务	无需重新启动。 下一个轮询期将应用配置设置。
	同步服务	无需重新启动。 下次同步将应用配置设置。
Unified CM	录制文件 CTI	重启服务。

电话组类型	服务	应用配置设置
	服务	
	Webex WFO（VoIP 设备）	重新加载“VoIP 设备”窗口。
	桌面录制服务	重启服务。
	网络录制服务	重启服务。 如果在更新模式下从 postinstall.exe 添加备份录制 CTI 服务，则必须重新启动网络录制服务。

启用安全的 AES 连接

要使用 AES 加密，您需要确保 AES 连接是安全的。

1. 登录 AES 服务器（例如 http://10.192.252.186）。
2. 导航到“安全性> Certificate Management > CA 可信证书”，然后导出 Avaya HDTG 产品根目录。
3. 复制 Avaya HDTG 产品根证书并粘贴到文件中。 将 FIE 命名为 aes.cer。
4. 将 aes.cer 文件 移动到 <data server>\bin\resources 目录。
5. 重新启动 CTI 服务。
6. CTI 服务将检查 aes.cer，然后在同一文件夹中创建一个 Avaya.JKS，然后使用它安全地连接到 AES。

   系统创建 Avaya.JKS 文件后，登录 Webex WFO，然后转到“应用程序管理”> QM“配置”>“电话组”。
7. 打开 Avaya 电话组，选择 使用安全连接，然后将端口更改为 4722。
8. 再次重新启动 CTI 服务。

相关主题

- 配置 Avaya 通信管理器
- 为 SIPREC 录制配置 Avaya SBCE
- 配置 Cisco Unified Communication Manager
- 配置 Genesys

配置 Avaya 通信管理器

在 Avaya Communication Manager（CM）环境中，您可以配置与电话组关联的 Avaya 应用程序支持（AE）服务和 DMCC 的连接信息。

设置 Avaya DMCC 设备密码

使用此部分中的字段可配置 Avaya DMCC 设备的密码。 Avaya 密码的长度可以从 3 到 7 位数字不等。如果您在分机中使用超过 7 位数字，则需要配置密码以符合 Avaya 标准。

- 如果您的分机号在 3 到 7 位数字之间，请单击 **使用设备分机** 号设置密码。
- 如果要 **对所有设备使用一个密码，请单击使用静态密码** 。 单击此按钮时，QM 将显示一个文本框，允许您添加 3 到 7 位密码。
- 单击 **使用自定义模式** 选择自定义设备密码模式，以便根据您的扩展设置 Avaya 设备的密码。密码必须介于 3 到 7 位数字之间。 如果您的分机号超过 7 位，此功能可让您将设备号码转换为可接受的 Avaya 密码。 在“自定义模式”字段中键入模式。

自定义 Avaya DMCC 密码模式功能使用两个通配符来表示扩展：

- F - 第一个（或前导）数字
- L - 最后（或尾随）数字

您还可以在密码模式中插入静态数字 0 到 9。

单击问号以查看使用自定义密码模式的示例。

字段	说明
设备密码	所有设备的默认密码。

字段	说明
	注意：如果更改密码，则必须重新启动所有关联的信令服务。
关联 Avaya ACD	与此电话组关联的 ACD。
启用空闲座位	选中该复选框以按用户名或代理标识记录代理而不是通过物理通道号。
录制技能寻线组	与寻线组关联的扩展名。 寻线组是处理类似类型呼叫的用户集合。 注意：如果您使用免费座位，寻线组必须包含您要录制的所有分机号。
设备同步数据服务器	用于同步 Avaya CM 设备的数据服务器。
交换机连接名称	交换机连接的交换机名称或 IP 地址。 注意此字段区分大小写。
主机名称/IP 地址	AE 服务设备、媒体和呼叫控制（DMCC）的主机名或 IP 地址。 DMCC 控制媒体（即，它处理 RTP）。 监视和记录 CTI 服务连接到该服务。 最佳实践 在需要指定主机名或 IP 地址的所有情况下（如果可能），请使用主机名。
端口	应用程序支持服务服务器的端口。 默认端口号为 4721。
用户名	在 AES 管理控制台中创建的 CT User 属性设置为 Yes 的用户的名称。 注意：如果更改用户名或密码，则必须重新启动所有关联的信令服务。

字段	说明
密码	用于访问服务器的帐户的密码。 注意：如果更改用户名或密码，则必须重新启动所有关联的信令服务。
使用设备扩展	选中此复选框可将设备的分机号用作密码用于 DMCC 配置。 如果未选中该复选框，DMCC 将对在“设备密码”字段中输入的所有设备使用默认密码。 设备密码在 Avaya CM 站配置中也称为安全代码。
从信令事件生成 CDR	选中该复选框可开始为与 CTI 服务器的现有 ACD 集成生成联系人详细信息记录（CDR）。 Webex WFO 不会使用这些 CDR 进行对帐，除非您还选中了“使用 CDR 进行对帐”复选框。
使用 CDR 进行对账	选中此复选框可使用 CTI 服务器生成的 CDR 进行对帐，而不是从 ACD 导入的 CDR。 选中从信令事件生成 CDR 复选框后，将显示此复选框。

为 SIPREC 录制配置 Avaya SBCE

要在 Webex WFO 中为 SIPREC 记录配置 Avaya SBCE，必须配置数据服务器和电话组。
电话组至少包含一个信令源、一个信令组、一个信令服务器、一个录制组和您的联络中心设备。
您可以为这些项目中的任何一个添加备份。 添加备份是可选的，但出于复原目的，我们建议这样做。

根据电话组类型，支持不同的电话组、信令组和录制组配置。 对于 Avaya SBCE，下表详细说明了可配置的最小组数。 SIPREC 服务使用端口 5060。

电话组	1 个或更多

每个电话组的信令组	1 个或更多
每个信令组的录制组	1 个或更多
CTI 服务说明	不适用

注意

配置录制文件组时，请记住以下几点：

- 如果网关录制环境中有需要录制屏幕的用户，则必须创建一个录制组，该录制组连接到 CTI 服务器，并且没有为其分配录制（音频捕获）服务器。
- 您可以将一个或多个记录服务器分配给录制组。
  一个录制文件组至少需要一个主录制服务器。

  信令服务在向辅助记录服务器发送呼叫之前会耗尽主记录服务器的容量。
  如果主信令服务器被禁用（由于手动关机或系统错误），则辅助信令服务器仍会向主记录服务器发送呼叫，除非主记录服务器也没有有空。
- 一个录制服务器只能属于一个录制组。
- 您可以在录制组之间移动录制服务器。

先决条件

- 您具有“管理租户”和“配置电话组”权限。 有关 Webex WFO 权限的详细信息，请参阅 管理角色和权限 。
- 您已创建至少两个 Webex WFO 数据服务器：
  - 您将用于同步用户和设备以及进行协调。
  - 一个您将用于 SIPREC 和录音。 如果需要，您可以使用两个独立的服务器进行 SIPREC 和录音。
- （仅限屏幕录制）您已创建专用于屏幕录制的 CTI 数据服务器。
  该服务器是上面列出的两台服务器的补充，总共至少有三个数据服务器。
  如果您的组织未录制屏幕，则不需要此服务器。
- 您已配置了 Avaya ACD。

- 您已配置 Avaya 通信管理器（CM）。 有关配置说明，请参阅 Avaya DevConnect 应用 说明 。
- 您已配置 Avaya 应用程序支持服务（AES）。 有关配置说明，请参阅 Avaya DevConnect 应用说明 。
- 您已在 Avaya SBCE 中启用了 UCID 参数。 有关详细信息，请参阅管理企业的 *Avaya 会话边界控制器第* 19 章。

页面位置

- 应用程序管理 > 全局> 系统配置 > 数据服务器配置
- 电话组>应用程序管理> QM > QM 配置

程序

配置数据服务器以同步用户和设备以及进行对帐

1. 在“数据服务器配置”页上，从“选择数据服务器配置 **”下拉列表中选择** 专用于同步用户和设备以及进行对帐的数据服务器。
2. 在“ **区域数据服务器 ACD 同步设置** ”部分中，选择“启用同步 **”，然后将** 配置的 Avaya ACD 从“可用 **”移动到 “**已分配”。
3. 在“ **区域数据服务器对帐设置”** 部分，选择“启用对帐 **”，然后将** 配置的 Avaya ACD 从“可用 **”移动到 “**已分配”。
4. 在 **“数据服务器设备同步设置”** 部分中，选择 **“启用设备同步**”。
5. 单击 **保存**。

为 SIPREC 和语音录制配置数据服务器

如果需要，您可以在此处使用两个独立的服务器：一个用于 SIPREC，另一个用于录音。

1. 在“数据服务器配置”页上，从“选择数据服务器配置 **”下拉列表中选择** 专用于 SIPREC 和录音的数据服务器。
2. 在 **录制 SIPREC 信令服务器设置** 部分，选择 **启用 SIPREC 信令**。 将显示空文本字段。
3. 在文本字段中输入数据服务器的 IP 地址。
4. 在 **录制文件捕捉服务器设置** 区域中，选择 **启用音频录制**。 将显示两个空文本字段。

5. 在第一个文本字段中输入数据服务器的 IP 地址或主机名。
6. 在第二个文本字段中，输入上传前临时存储录制文件的目录位置。
7. 单击 **保存**。

配置用于屏幕录制的 CTI 数据服务器

如果您的组织正在录制代理的屏幕，请按照以下步骤作。 如果您不录制屏幕，请跳过此步骤。

1. 在“数据服务器配置”页上，从“选择数据服务器配置 **”下拉列表中选择**
   专用于屏幕录制的 CTI 数据服务器。
2. 在 **录制 CTI 信令服务器设置** 部分，选择 **启用 CTI 信令**。 将显示空文本字段。
3. 在文本字段中输入专用于对账的服务器的 IP 地址或主机名。
4. **单击 保存。**

创建用于 SIPREC 和语音录制的电话组

1. 在“电话组”页上的“电话组名称” **字段中输入组** 的名称。
2. 从 **电话组平台类型** 下拉列表中选择 **Avaya SBC SIPREC** 。
3. 单击添加 。 将显示其他字段。
4. 在 **信令组** 字段中输入信令组的名称。
5. 单击添加 。
6. 从 **主信令数据服务器** 下拉列表中选择专用于 SIPREC 和录音 QM 服务器。
7. 单击 **下一步**。
8. 在 **录制组名称** 字段中输入录制文件组的名称。
9. 选择您刚刚创建的组。
10. 在 **录制组分配** 表中，找到专用于 SIPREC 和语音录制的服务器，然后从 **该服务器旁边的录制组** 下拉列表中选择您刚刚创建的录制组。
11. 从 **优先级** 下拉列表中选择 **主要** 。

12. 单击 **保存**。
13. 重新启动专用于 SIPREC 和语音录制的服务器。

创建用于屏幕录制的电话组

如果您的组织正在录制代理的屏幕，则需要设置其他电话组。 如果您不录制屏幕，请跳过此过程。

1. 在“电话组”页上的“电话组名称” **字段中输入组** 的名称。
2. 从 **电话组平台类型** 下拉列表中选择 **Avaya 通信管理器** 。
3. 单击添加 。 将显示其他字段。
4. 在 **“设备密码** ”部分中，选择 **“使用静态密码**”。
5. 在密码 字段中输入设备密码。
6. 从 **关联 Avaya ACD** 下拉列表中选择您配置 Avaya ACD 的。
7. 从 **设备同步数据服务器** 下拉列表中选择专用于同步用户和设备的数据服务器。
8. 在应用程序 **支持服务信息** 部分，AES 在 **“切换连接名称”** 字段。
9. 在 **主机名/IP 地址** 字段中输入 AES 主机名或 IP 地址。
10. 在端口 字段中输入 AES 使用的端口号。
11. （可选）如果已启用对 AES 连接端口的加密，请选择 **使用安全连接**。
12. 在“用户凭据” **部分，输入** AES 用户帐户的用户名和密码 。
13. 单击添加 。
14. 单击 **下一步**。
15. 在 **信令组名称** 字段中输入信令组的名称。
16. 单击添加 。 将显示其他字段。
17. 从 **主 QM 信令服务器** 下拉列表中选择 CTI 数据服务器。
18. 从 **AES 服务器** 下拉列表中选择 Avaya AES 服务器。
19. 单击 **保存**。

相关主题

- 将电话与代理、录制组和录制文件类型 关联—同步设备后，您可以使用此页面将 ACD 中的设备与 Webex WFO 录制组、录制文件类型和用户关联。
- 管理角色和权限 - 了解有关先决条件权限的更多信息。
- 配置电话组
- 配置数据服务器

配置 Cisco Unified Communication Manager

当您添加或编辑具有 Cisco Unified Communications Manager（Unified CM）电话类型的电话组时，将出现“CUCM 电话平台配置”选项。 它允许您配置 Cisco Unified CM 群集。

Cisco Unified CM 窗口还允许您配置以下用户：

- 简单对象访问协议（SOAP）管理 XML 层（AXL）用户
- Unified CM Java 电话应用程序编程接口（JTAPI）用户

这些用户被计算机电话集成（CTI）服务用来登录到 Unified CM。

Unified CM 群集由一组共享相同数据库和资源并具有一个或多个 CTI 管理器的 Unified CM 服务器组成。 CTI 管理器是一种在 Unified CM 上运行的服务，可为集群中的每个 Unified CM 处理 JTAPI 事件（请参阅 配置电话组 ）。

您可以指定一个或多个 Unified CM 电话组。 Unified CM 电话组至少需要一个 CTI 管理器。

安装 JTAPI

在安装过程中，Webex WFO 会安装 JTAPI。来自 C:\Program Files\Common Files\Calabrio ONE\Data Server\CtiSignalling\lib 中的 JTAPI 客户机的 JAR 文件。 单击 **下载/安装 JTAPI** 在 Unified CM 电话组的每个信令服务器上。
或者，您可以手动安装 JTAPI。将 JAR 文件复制并粘贴到正确的目录中。

字段描述

字段	说明
启用网络录制	选中该复选框可为 Unified 启用网络录制 CM 电话组。 选中该复选框后，录制 CTI 服务将侦听 SIP 消息。 注意录制 CTI 服务和 CUBE SIP CTI、Sonus SIPREC 或 Acme SIPREC 服务将相互干扰 侦听 SIP 消息时（如果选中了启用网络录制复选框）。 示例 ：您正在通过网关录制（使用 CUBE SIP CTI 或 Acme SIPREC 服务）录制语音，并且 来自单个服务器的录制屏幕。 注意 CUBE 录音不捕获呼叫方向。 CUBE 录制文件的“联系方向”将显示为 “出去。”
SOAP AXL 访问用户名	此群集的发布者上用于同步 Unified CM 设备的 AXL（管理 XML 层）身份验证用户名。 此用户名是在配置 Unified CM 时创建的。 注意：如果更改用户名或密码，则必须重新启动关联的数据服务器。
SOAP AXL 访问密码	发布者上的 AXL 身份验证密码。 此密码是在配置 Unified CM 时创建的。
版本	发布服务器上的 Unified CM 版本。 注意：您不能为不受支持的 Unified CM 版本配置新的电话组。如果您的组织使用 Unified CM 版本 14，请从 **版本** 下拉列表中选择 **12.5** 列表。

字段	说明
JTAPI 访问用户名	CTI 的 JTAPI 用户名。 所有电话设备，用于录制或监控与此应用程序用户（最终用户）相关联。 录制 CTI 服务与此用户一起登录到 Unified CM。 用户名必须介于 1 到 32 个字母数字字符之间。 注意：如果更改用户名或密码，则必须重新启动所有关联的信令服务。
JTAPI 访问密码	JTAPI 用户的 CTI 密码。 这必须介于 1 到 1 之间 32 个字母数字字符。
设备同步数据服务器	用于同步设备的数据服务器。
安全 SIP 设置	如果您正在使用安全会话，请生成证书和密钥库初始协议（SIP）。 请参阅 生成安全 SIP 的证书。
电话组服务器	
发布者和订阅者	有空服务器主机名/IP 地址的列表。 您可以输入一个发布者 Unified CM 和一个或多个订阅者 Unified CM。 选择与发布者 CTI 管理器服务关联的主机名/IP 地址。所有其他 Unified CM 都与订阅者 CTI 管理器服务相关联。
主机名	发布服务器或订阅者的主机名或 IP 地址（如有）Unified CM。 使用主机名时，验证服务器是否可以解析订阅者的名称。如果无法解析主机名，录制 CTI 服务将无法登录。

生成用于安全 SIP 的证书

1. 单击 **生成 SIP 中继证书**。 出现“生成安全 SIP 证书”对话框。
2. 在“使用者名称 **”中**，输入唯一的名称并将其存储在易于访问的位置。 在 CUCM 中配置 SIP 中继安全配置文件时，必须在 X.509 使用者名称字段中输入此名称。
3. 单击 **生成证书**。 包含两个文件下载的 ZIP 文件：
   - sip.keystore - 此文件包含密钥库。
     复制密钥库，然后将其粘贴到信令服务器上的以下位置：

     C:\Program Files\Common Files\Calabrio ONE\Data 服务器\config

   - sip_certificate.pem - 此文件包含公共证书。 将证书上传到 CUCM。

配置 Genesys

使用此页面配置 Genesys 呼叫环境的连接信息。

注意：您需要将 Genesys 库 JAR 文件复制到以下文件夹：

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

字段描述

字段	说明
主机名/IP 地址	电话服务器的主机名/IP 地址。 端口
	电话服务器的端口号。
客户端名称	（可选）呼叫环境的客户端名称。 客户端密码
	（可选）呼叫环境的客户端密码。 用户数据密钥
	在 Genesys 系统中定义的用户数据密钥。
元数据名称	要与 Genesys 用户数据关联的元数据字段 钥匙。 您必须为此函数创建自定义元数据字段。 为

字段	说明
	有关创建新元数据字段的详细信息，请参阅 管理自定义元数据字段。
从信令事件生成 CDR	选中该复选框可开始为与 CTI 服务器的现有 ACD 集成生成联系人详细信息记录（CDR）。 Webex WFO 不会使用这些 CDR 进行对帐，除非您还选中了“使用 CDR 进行对帐”复选框。
使用 CDR 进行对账	选中此复选框可使用 CTI 服务器生成的 CDR 进行对帐，而不是从 ACD 导入的 CDR。 选中从信令事件生成 CDR 复选框后，将显示此复选框。

向联系人添加呼叫后调查

您可以将 Webex WFO 与一个或多个外部调查提供商集成，以在联系人结束后分发呼叫后客户调查并收集回复。调查回复可以提供有关客户的联系体验和对您组织的一般看法的宝贵信息，并帮助您确定要进行评估的联系人。 可在媒体播放器的“呼叫后调查”标签页和“最近调查”小组件中查看回复。调查评分和其他与调查相关的字段也会显示在“交互”和“联系人队列”中。 有关使用 CSV 文件导入的更多信息 Webex 请参阅《WFO 数据导入/导出参考指南 》*中的*“导入呼叫后调查 IVR 数据”。

调查和调查问题是使用外部调查提供程序创建的。 您可以将 Webex WFO 与以下调查提供商集成：

- 质量（在线）
- SurveyMonkey（在线版）

配置在线调查提供程序

在线調查提供商 Qualtrics 和 SurveyMonkey 透過電子郵件向客戶提供調查問卷。调查分发请求和响应检索按用户定义的计划执行。 您还可以使用通用导入服务（GIS）导入 IVR。

> 注意
> 在导入通用 IVR 之前，必须在数据服务器配置页面上设置区域数据服务器 GIS 文件位置（请参阅 配置数据服务器 ）。 将该文件位置用于导入文件：
>
> C:\Program Files\Common Files\Calabrio ONE\Data Server\GIS\NewImport
> 文件成功导入后，它们将被移动到以下文件夹：
>
> ...\GIS\NewImport\archives\<archive date>\<file name>

必须先设置在线调查提供商，然后才能使用 Webex WFO 进行配置。 要使用 Qualtrics 帐户配置 Webex WFO，您必须具备以下条件：

- 每个调查都必须有一个已配置的 “**嵌入数据**”问题，该问题的类型为 cid。
- 配置的 Qualtrics 帐户和用户名
- 自定义 API 令牌
- 帐户的库标识
- 调查传递消息的消息 ID

要使用调查猴帐户配置 Webex WFO，您必须具备以下条件：

- 已配置的 SurveyMonkey 开发者帐户和用户名
- 开发者 API 令牌
- 开发者 API 密钥
- 开发者 API 共享密码

导入 IVR 时会自动创建通用 IVR 提供程序连接。 呼叫后调查管理员可以指定表单使用的调查标识符。 下表列出了调查标识符字段：

字段	说明
联系人标识	联系人的标识号。
associatedCallId	关联呼叫的 ID 号。 这是默认值。

您还必须在元数据管理器中创建自定义电子邮件元数据字段（请参阅 管理自定义元数据字段），用于标记呼叫以进行调查分发（请参阅 下面的标记联系人以进行在线调查 分发）。

创建自定义电子邮件元数据字段

1. 导航到“应用程序管理”> QM“配置”>“元数据管理器”。
2. 在元数据键字段中输入键的唯一值（例如，“SurveyEmail”）。
3. 在元数据标签字段中输入标签的唯一值。 这可以与元数据密钥相同，但不必相同。
4. 从元数据类型下拉列表中选择 **文本** 。
5. 从 ACD 数据下拉列表中选择 **无** 。
6. 单击 **保存**。

有关创建自定义元数据字段的更多信息，请参阅 管理自定义元数据字段。

使用 Webex WFO 配置在线调查提供商

1. 从“您要做什么？”区域中选择 **创建新的调查表单** 。
2. 從下拉列表中選擇您的線上調查問卷提供商（Qualtrics 或 SurveyMonkey）。
3. 设置调查分发请求/响应检索计划（以分钟为单位）。 此值确定 WFO 检查需要调查的联系人 Webex 频率，以及是否有任何新的调查响应数据有空。
   如果找到等待调查的联系人，则会根据您的调查分发请求工作流将调查分发请求发送给调查提供商。
4. 选择您在上一节中创建的自定义电子邮件元数据字段，用于标记调查分发的呼叫。
5. 为此调查提供者连接输入唯一的名称。
6. 输入调查提供商帐户信息。 此信息必须从调查提供商处收集。
   a. 输入已配置的调查提供者帐户的用户名和令牌。
   b. （仅限质量）输入库标识和消息标识。
   c. （仅限 SurveyMonkey）输入 API 密钥和共享密钥。
7. 单击 **保存**。

测试调查提供商连接并查看调查

1. 从“您要做什么？”部分中选择 **“编辑现有调查表** ”。
2. 单击测试 **连接并查看调查**。 成功连接后，使用调查提供商配置的调查将显示在页面底部。
   您可以单击每个调查以查看各个问题。

设置并测试调查提供者连接后，必须创建工作流以确定应为已标记为调查分发的不同联系人请求哪个调查。 当您有不同的调查提供商和/或联系人调查时，此功能特别有用。

您还必须使用工作流将调查问题标识为客户之声（VoC）问题。
客户对此问题的回答决定是否应将关联的联系人标记为进行评估。

设置调查分发请求工作流

1. 导航到“工作流管理”页。
2. 选择是创建交互结束活动还是每日活动。
   交互结束事件在联系人被标记为调查分发后立即准备调查请求。
   每日活动每天为标记为调查分发的所有联系人准备调查请求。
3. 选择要应用调查表单作的工作流规则。
   选择缺省规则以对标记为调查分发的所有联系人使用单个调查表单，或创建并选择新规则以定义特定调查表单的联系条件。
4. 如果已创建新的工作流规则，请为要分发的调查表定义联系条件。
5. 选中“作”部分中的“将调查表单设置为<调查表>”复选框。
   a. 从下拉列表中选择调查。
   b. 选择客户之声（VoC）问题。 您只能选择数字答案格式的问题。
   c. 设置要标记为评估的阈值。
      如果客户对客户意见问题的回答达到此阈值，则会将关联的联系人标记为进行评估。
6. 输入用于提供调查的电子邮件地址信息。
   a. 输入发件人电子邮件地址。 这是发送调查的电子邮件地址。

b. 输入“答复”电子邮件地址。 这是调查接收者响应的电子邮件地址。
这通常与“发件人”地址相同，但并非必须如此。

c. 输入发件人姓名。这是电子邮件向收件人显示的名称。

d. 输入电子邮件的主题行。

7. 单击 **保存**。

有关配置工作流的详细信息，请参阅 自动执行 QM 工作流。

标记联系人以进行在线调查分发

创建自定义电子邮件元数据字段、使用 Webex WFO
配置一个或多个调查提供商并设置调查分发工作流后，您可以通过在自定义电子邮件元数据字段中输入客户的电子邮件地址来标记联系人以进行在线调查分发。
这可以由代理使用“录制控制”应用程序中的“元数据”命令完成，也可以由有权访问媒体播放器“详细信息”标签页中的自定义元数据字段的任何用户来完成。

当您在此字段中输入客户的电子邮件地址时，该联系人将被标记为用于调查分发。
然后，根据用户定义的分发请求计划，Webex WFO
会向调查提供商发送请求，以便根据您配置的工作流将相应的调查发送到该地址。

> 注意使用 SurveyMonkey，从收到调查分发请求到分发调查的时间之间可能会有延迟。

相关主题

- 配置预测 - 使用调查数据预测联系人的净推荐值。

配置劳动力管理

应用程序管理中的 WFM 菜单用于配置 Webex WFO 的 WFM 应用程序。 如果您已获得 WFM 应用程序的许可，则可以访问该应用程序。

> 注意：您的管理员角色只能访问服务提供商启用的功能和权限。 此部分可能会列出 Webex 中未有空的功能和权限
> 世界渔业组织。

配置服务队列 186

配置收缩率 203

管理代理计划 207

使用历史数据 216

创建原因码的描述 225
自定义依从性状态映射 227
配置系统范围的 WFM 设置 230
定义 WFM 保留期 233
管理活动元数据值 234
配置 Teleopti 238

配置服务队列

通过应用程序管理“的”服务队列“部分中的页面，您可以在联系人中心配置服务队列。

管理目录号码

> 注意目录号码仅在 Avaya ACD 中使用。 如果没有配置 Avaya ACD，您将不会 Webex WFO 中看到与目录号码相关的任何内容。

电话号码（DN）是客户用于连接到特定服务队列的电话号码。 ACD 实际上将特定 DN 上收到的呼叫路由到特定服务队列。

您可以在 WFM 中创建 DN 以获得以下结果：

- 复制 ACD 中使用的 DN 并为其收集历史数据。
- 路由 DN 以在一天中的不同时间转到特定服务队列。
  如果这样做，这些服务队列的历史数据将包括通过 DN 接收的呼叫。
- 当第一个服务队列中的所有代理都忙碌时，路由 DN 以转至特定服务队列。

WFM 从 DN 捕获以下数据，并使用关联的服务队列进行编译：

- 提供的联系人
- 接受的联系人
- 联系人被放弃
- 联系人被阻止
- 平均应答速度
- Quality of Service（服务级别）

> 注意使用 DN
> 数据而不是服务队列数据可以为服务队列溢出情况下的预测提供更准确的信息。
> 随着服务队列溢出，每个
> 联系人与它最终加入的服务队列相关联，而不是它最初用于的服务队列。
> 这可能会对预测产生负面影响。 您可以通过使用 DN 来避免这种情况。

先决条件

系统使用已配置的 Avaya ACD。

页面位置

应用程序管理 > WFM > 服务队列>电话号码

程序

管理电话号码

使用目录号码页面可以创建、编辑和删除 DN。

> 最佳实践 不要删除 DN。 如果删除某个 DN，与其关联的所有历史数据都将丢失。

该页面上的字段说明如下。

字段	说明
ACD 服务器	作为目录号码数据源的 ACD。 在同步系统中，此字段会自动填充。 在未同步的系统中，必须手动选择 ACD。 非同步系统中的缺省值为“通用”。
目录号码	The DN. 它必须与 ACD 中的 DN 相同。
说明	DN 的描述。
服务队列	与此 DN 关联的一个或多个服务队列。 一旦你拥有 分配服务队列后，输入开始时间和结束时间以及服务队列处理来自 DN 的呼叫的星期几。 必须至少选择一天。

管理服务队列类型

服务队列类型描述服务队列处理的联系人类型。

- 交互式联系人 - 实时发生的代理/客户联系人，例如呼叫和聊天。
- 非交互式联系人 -
  非实时出现的代理/客户联系人，例如电子邮件、推文、社交媒体和传真。

服务队列类型允许您将类似的服务队列一起分组为服务队列组和虚拟服务队列，并为类似的服务队列生成预测。

WFM 附带两种系统服务队列类型：语音和电子邮件。如果您从允许您为呼叫或电子邮件配置服务队列的先前版本的 WFM 升级，则会自动为这些服务队列分配语音或电子邮件服务队列类型。

创建服务队列类型后，您可以对其执行的作存在限制。

- 您无法更改其联系人类型。
- 如果将服务队列类型分配给服务队列，则无法将其删除。
- 您无法编辑或删除系统服务队列类型（语音和电子邮件）。

创建、编辑和删除服务队列类型

使用“服务队列类型”页可以配置和维护服务队列类型。

创建新的队列类型

1. 选择 **创建新的服务队列类型**。
2. 输入服务队列类型的唯一名称，用于描述服务队列处理的联系人类型。 最大字符数 = 50。
3. 选择联系人类型：交互式或非交互式。
4. 单击 **保存**。

编辑现有服务队列类型

1. 选择 **编辑或删除现有服务队列类型**。
2. 从下拉列表中选择所需的服务队列类型。
3. 根据需要编辑服务队列类型的名称。
   如果已将服务队列类型分配给服务队列，则更改的服务队列类型名称将应用于这些服务队列。
   您无法更改联系人类型。
4. 单击 **保存**。

删除现有服务队列类型

1. 选择 **编辑或删除现有服务队列类型**。
2. 从下拉列表中选择所需的服务队列类型。
3. 单击 **删除**。

管理服务队列

服务队列是联系人所路由到的一组代理。 它通常与特定技能相关联。 在 WFM 中，您可以安排代理来支持服务队列要求。 因此，WFM 使服务队列成为计划和预测的焦点。

已同步/未同步的环境

服务队列可以在 WFM 中创建，也可以从 ACD 同步。

- 在具有同步 ACD 的环境中，WFM 通过同步服务从 ACD 导入服务队列数据。 导入的 WFM 中无法更改的服务队列数据（服务队列名称和标识）在服务队列页面上为只读。
  该数据只能在 ACD 中更改。 您在 WFM 中创建的服务队列仅存在于 WFM 中，不会添加到 ACD 中（请参阅 同步 服务队列数据）。
- 在具有非同步 ACD 的环境中，您在 WFM 中创建的服务队列的名称和标识必须与在 ACD 中为其设置的名称和标识相同。 这使 WFM 能够将从 ACD 导入到 WFM 的历史数据与正确的服务队列相关联。

虚拟服务队列

虚拟服务队列是具有相同服务队列类型的服务队列的集合。 虚拟服务队列仅存在于 WFM 中。

> 注意：不要将同步的服务队列设置为虚拟服务队列。 只有在 WFM 中创建了服务队列时，才选中此复选框。

创建虚拟服务队列后，它将开始从组件服务队列中收集历史数据。
如果组件服务队列已经存在历史数据，并且您希望将其累积历史数据与虚拟服务队列相关联，则可以提交历史数据合并请求（请参阅 合并历史数据）。

> 注意
> 如果要重新计算虚拟服务队列的历史数据，也可以提交历史数据合并请求，因为您已对虚拟服务队列执行以下任一作：

- 添加了包含历史数据的服务队列
- 已删除包含历史数据的服务队列

如果要为一组类似服务队列生成单个预测、分配或计划，请创建虚拟服务队列。
以下是虚拟服务队列有用的某些情况的示例。

示例 联络中心有一个面向高级客户的服务队列和另一个面向常规客户的服务队列。
高级客户可以更快地联系座席并获得更高价值的服务。 代理
处理客户呼叫的人员是两个服务队列的成员。
创建由高级和常规客户服务队列组成的虚拟服务队列可简化安排过程。

示例 组织在多个地点设有 IT 技术支持？
联系人中心为每个位置使用服务队列来考虑多个时区并允许按位置进行报告。
联络中心路由将每个位置的代理整合到一个池中，并将呼叫分发给下一个有空代理，而不考虑
位置。 通过将服务队列分组到虚拟服务队列中，WFM
可以按照与路由和时区一致的模式将代理安排为单个组。

精确队列

Unified CCE 精度队列是比服务队列使用的更详细的联系人路由方法。 它基于 Cisco Unified Intelligent Contact Management（Unified ICM）中配置的多个代理属性和熟练程度。
精确队列有助于将呼叫路由到最合格的代理有空。

有关配置精确队列的信息，请参阅 Cisco Unified ICM 文档。

WFM 将精确队列视为服务队列（Unified CCE 术语中的“技能组”）。 当 WFM 与 Unified CCE 同步时，WFM 会为每个 Unified ICM 技能组和精确队列创建一个服务队列和技能映射。
例外情况是在 Unified ICM 中设置了多个 Unified Communications Manager（Unified CM）外围网关。
在这种情况下，对于每个精密队列和外设网关，WFM 创建一个服务队列。 那是：

Unified CM 外设网关数 × PQ 数 = WFM 中创建的服务队列数

在具有多个外设网关的系统中，WFM 中创建的服务队列命名如下：

<PG 标识>.<精度队列名称>

WFM 捕获精确队列历史数据的方式与捕获服务队列历史数据的方式相同。

注意：目前，WFM 忽略 Unified CCE 用于路由呼叫的任何详细代理属性和熟练程度。

字段描述

使用“服务队列”页可以创建、编辑和删除服务队列。

您无法删除包含任何已安排活动（“可用”和“不可用”除外）或满足以下任一条件的服务队列：

- 它位于虚拟服务队列中
- 它位于工作流中
- 它在代理计划中被引用
- 它是一个主服务队列
- 它被计划请求引用

最佳实践 不要删除服务队列。
如果删除服务队列，与之关联的所有历史数据和代理计划都将丢失。

编辑或删除现有服务队列或创建新的服务队列时，“服务队列”页上的字段如下所述。

服务队列信息

字段	说明
服务队列名称	服务队列的名称。在同步系统中，将创建名称并在 ACD 中维护。
源 ACD	作为服务队列数据源的 ACD。 在同步的系统中，该字段自动填充。 在未同步的系统中，必须手动选择 ACD。 非同步系统中的缺省值为“通用”。
服务队列标识	标识服务队列的唯一 ID。 在同步系统中，ID 是在 ACD 中创建的。 ID 一旦分配给服务队列，就无法更改。
“不为此服务队列生成预测或计划”复选框	选中该复选框可停用服务队列。在生成分布、预测、战略预测和时间表时，将不再有空。但是，您仍然可以查看其历史数据。

字段	说明
	注意如果选中此复选框，请确保从与其关联的所有多技能组中删除服务队列。 如果您这样做 否则，这些多技能组的计划请求将失败。

服务队列类型

服务队列类型描述该服务队列处理的联系人类型。 请参阅 管理服务 队列类型。

时区

选择安排服务队列时使用的时区。 服务队列的开放时间和关闭时间按该时区进行解释。

默认情况下，这是在“全局设置”页上为公司配置的默认时区（请参阅 配置全局设置）。

重新分发类型

（仅限非交互式服务队列）重新分发类型，用于确定出于预测目的，如何在服务队列关闭时间内到达的非交互式联系人在目标间隔之间重新分配。 目标间隔由处理阈值确定。 选项如下：

- 无 - 在关闭时间内到达的联系人将被忽略且不会重新分发（缺省值）。
- 比例 - 根据目标间隔的分配比率，在目标间隔之间按比例重新分配联系人。
- 偶数 - 联系人在目标间隔之间均匀地重新分布。

在处理阈值字段中，输入必须处理联系人的时间（以分钟为单位）。 有效值为 0 到 4,320 分钟（72 小时）。

参数

字段	说明
服务队列优先级	服务队列优先级：从 0 到 999 的任意数字，其中 0 表示 最高优先级。 服务队列优先级允许 WFM 解决将代理分配到多个服务队列时的调度冲突。 示例 您指定一些代理来支持两个服务队列。 如果 WFM 生成两者的计划 服务排队并发现没有足够的代理

字段	说明
	支持两者的所有预测要求，它比较每个服务队列的优先级值，并首先安排优先级最高的服务队列的代理。
平均通话时间	联系人为此持续的平均时间（秒） 服务队列。 WFM 使用此信息来确定在为此服务队列生成分配时满足要求所需的代理数。 您可以通过选中“分发请求”页面的“服务队列标准时间”部分中的复选框，选择让 WFM 生成分配时自动为您计算此值。
接触后的平均工作时间	代理在联系人工作后为此服务队列花费的平均时间（以秒为单位）。 WFM 使用此信息来确定在为此服务队列生成分配时满足要求所需的代理数。 您可以通过选中“分发请求”页面的“服务队列标准时间”部分中的复选框，选择让 WFM 生成分配时自动为您计算此值。
服务级别目标	（仅限交互式服务队列）待成为联系人的百分比 在指定的秒数内回答。 秒数必须大于零。 WFM 使用此目标来确定在为服务队列生成分布和预测时满足要求所需的代理数。
预测精度级别百分比	（只读）为服务队列运行预测准确性计算请求时计算的值。 如果尚未执行此作，则显示的值为 0%。 预测精度级别是预测准确性的度量。 该值是通过将预测的接触体积与实际接触体积进行比较来计算的。 示例 如果预测精度级别为 105%，则预测的接触体积比实际大 5% 接触体积。

开放时间和关闭时间

服务队列的运行天数和小时数。 复选标记表示服务队列在一周中的某一天处于活动状态（或“打开”）。
工作时间采用 24 小时制，并且必须为 5 分钟的倍数。
如果输入任何其他内容，该值将四舍五入到最接近的五分钟。 例外是值 23：59，表示午夜。

最短计划块持续时间

选中“强制设置最短计划阻止持续时间”复选框以设置可以安排此服务队列的最短时间段。
有效值范围为 5 分钟（00：05）到 16 小时（16：00），以 5 分钟为增量。

此设置是可选的。
如果您有支持多个服务队列的代理，并且您不希望他们过于频繁地在服务队列之间切换，请考虑使用它。
如果您的代理支持单个服务队列，或者他们可以轻松地在其支持的服务队列之间来回切换，则无需使用此设置。

最短计划块持续时间仅适用于使用平衡计划方法运行的计划。
如果使用优先安排方法运行计划，则忽略此设置。
更改计划时忽略最短计划块持续时间的其他情况包括：

- 代理安排编辑
- 优化日程安排
- 消息传递请求引起的更改
- 复制计划活动

运行“平衡”方法计划时，即使这意味着无法为代理的所有服务队列安排最佳覆盖范围，或者如果无法达到最小值，也遵循最短持续时间。
覆盖范围可能会受到负面影响，特别是如果最短持续时间设置得更高或接近最小工作班次长度的持续时间。

> 注意：使用此设置将延长运行计划所需的时间，尤其是在计划很复杂的情况下（例如，它们包括许多代理、服务队列和工作条件、
> 并使用可变工作班次）。

> 注意如果此服务队列是多技能组的一部分，并且该组中的服务队列具有不同的最小计划块持续时间，则配置的最长持续时间将用于
> 多技能组。

按班次的最大安排百分比

选中“强制执行最大安排百分比”复选框，以设置代理班次中可分配用于支持此服务队列的最大时间百分比。 有效值范围为 1–99%。

此设置是可选的。
如果您有支持多个服务队列的代理，并且您希望指定可以安排多少工作班次来支持此服务队列，请考虑使用它。
如果您的代理支持单个服务队列或多技能组，或者没有理由限制他们支持此服务队列所花费的时间，则不需要使用此设置。

注意：如果唯一的选项有空违反配置的最大安排百分比，则不会安排代理一周。

最大计划百分比仅适用于使用平衡计划方法运行的计划。
如果使用优先安排方法运行计划，则忽略此设置。 更改计划时忽略最大计划百分比的其他情况包括：

- 代理安排编辑
- 复制计划活动
- 由于批准的计划交易和报价而发生的变化
- 使用计划历史记录和还原更新计划
- 优化日程安排

多技能组

此部分显示此服务队列所属的每个多技能组的名称。 为每个多技能组分配优先级（从 0 到 999,0 表示最高）。 您在此处分配的优先级有助于确定如何安排代理来支持组成多技能组的服务队列。

技能映射

将一个或多个技能映射分配给服务队列并设置其优先级（0–999,0 表示最高）。
您可以将一个或多个或所有技能表分配给服务队列。

技能映射将代理链接到服务队列。
为了安排代理支持此服务队列，必须将代理和服务队列分配到相同的技能映射。
通过为每个技能映射分配优先级，WFM
可以解决具有多种技能的代理属于多个服务队列时的调度冲突。

虚拟服务队列

如果此服务队列是虚拟服务队列，请选中该复选框（请参阅 虚拟服务队列）。

执行此作后，将打开服务队列选择窗格，以便您可以将服务队列分配为虚拟服务队列的成员。

有空服务队列都具有相同的服务队列类型。

> 注意：不要将同步的服务队列设置为虚拟服务队列。 只有在 WFM 中创建了服务队列时，才选中此复选框。

> 注意：为了对虚拟服务队列进行更改，虚拟服务队列中的所有源服务队列都必须在您的视图和范围内。 如果不是，则它们不会出现在
>
> 源服务队列列表，您将被阻止对虚拟服务队列进行任何更改。

主服务队列

将此服务队列设为一个或多个代理的主服务队列。

您可以使用基本或高级过滤器搜索代理，并且可以将一个或多个或所有代理分配给主服务队列。

> 注意将代理分配给主服务队列会自动删除该代理之前的任何主服务队列分配。

安排顺序

为服务队列安排代理的顺序。 WFM 根据此顺序比较代理，并首先安排优先级最高的代理。

如果要将订单重置为系统默认值，请单击“恢复默认值”按钮。

使用的标准如下：

- 最长有空小时数 - 一周中每天可以安排代理的最大小时数之和
- 最短小时数有空 - 一周中每天可以安排代理的最短小时数总和
- 每周最大小时数 - 为代理的工作班次配置的每周最大小时数（来自“工作班次”页面）
- 每周最少小时数 - 为代理的工作班次配置的每周最少小时数（来自“工作班次”页面）
- 排名 - 基于专业知识的代理在联系人中心中的排名（来自“代理”页面）
- 公司开始日期 - 代理开始为公司工作的日期（来自“代理”页面）
- 部门开始日期 - 代理开始为部门工作的日期（来自“代理”页面）

默认收缩方案

选择默认收缩方案，该方案将收缩调整系数应用于预测。 一个服务队列只能分配给一个收缩方案。

代理调整系数

输入一个值以调整系统预测要安排的代理数量的方式。

此系数旨在表示处理特定服务队列的代理的效率。 （请注意，这与多技能带来的效率不同。

- 要求调整系数小于 1 的情况示例 - 允许代理应答并发聊天的聊天服务队列。
  此服务队列中的代理效率更高。
  如果他们接听的聊天次数是电话的两倍，那么适当的调整系数可能是 0.5。
- 要求调整系数大于 1 的情况示例 -
  根据具体情况生成后续工作（例如出站呼叫、研究和电子邮件）的入站呼叫服务队列。
  处理此服务队列的代理只能部分有空传入电话呼叫。
  在这种情况下，安排程序应输入一个值，该值反映完成一小时传入电话呼叫所需的代理数。

活动元数据

（可选）为以下任何或所有活动分配缺省元数据值，或者从中删除缺省元数据值：

- 服务中
- 加班
- 封闭式服务

有关为活动配置元数据值的详细信息，请参阅 管理活动元数据 值 。

彩色

在计划中表示此服务队列的颜色。 此颜色仅用于在职的计划活动。

已关闭的服务队列和服务队列的加班计划活动使用标准的、不可编辑的颜色。

管理服务队列组

服务队列组是同一服务队列类型的单个服务队列的集合。

当服务队列合并到一个服务队列组时，各个服务队列的所有数据将汇总到每个指标的总数中。

字段描述

使用“服务队列组”页可以创建、编辑和删除服务队列组。

编辑或删除现有服务队列组或创建新的服务队列组时，“服务队列组”页面上的字段如下所述。

字段	说明
	服务队列组的服务队列类型。
服务队列组名称	服务队列组的名称。
服务队列	可以分配给服务队列组的服务队列。 你 可以将一个、多个或所有服务队列分配给服务队列组。 列出的服务队列与所选类型属于同一服务队列类型。

管理技能表

技能映射在服务队列和代理之间提供链接。 分配给技能映射的代理通常具有相同的技能。

要安排代理支持服务队列，必须将该代理分配到与服务队列关联的技能映射或多技能组。

您可以将一个代理分配给多个技能映射。

重要说明 无法安排未分配到技能表或多技能组的代理。

注意：当 WFM 从同步的 ACD
导入服务队列信息时，它会自动为每个服务队列一对一创建技能映射。
技能映射具有相同的名称
作为服务队列，服务队列会自动分配给它。 同步仅发生一次。
如果删除技能映射，则下次发生同步时将不会重新创建该映射。

分配给技能映射的服务队列将按优先级排序。 这使 WFM

能够解决在将代理分配到多个服务队列时的调度冲突。 将首先为最高优先级服务队列安排代理。

示例 您指定一些代理支持两个服务队列，并为每个服务队列分配优先级。 当 WFM 生成两个服务队列的计划并发现
没有足够的代理来支持每个服务队列的所有预测要求，它会比较分配给服务队列的优先级值。
然后，WFM 首先安排优先级最高的服务队列的代理。
如果服务队列具有多个技能映射或多技能组，则与较高技能映射或多技能组优先级相关联的代理将被安排在与较低技能映射或多技能组优先级相关联的代理之前。

字段描述

使用“技能映射”页可以创建、编辑和删除技能映射。

注意：在与 ACD 同步的环境中，在 WFM 中创建的任何新技能映射都不会添加回 ACD。

最佳实践 配置同步的技能映射时，请更改其名称以将其与其服务队列区分开来。
不要删除技能映射。 如果删除技能映射，则所有历史
与之关联的数据丢失。

“技能表”页面上的字段如下所述。

字段	说明
技能映射名称	技能映射的唯一名称。
服务队列	分配给技能映射的服务队列。
优先	所选服务队列的优先级，从 0 到 999，其中 0 为最高优先级。 此优先级使 WFM 能够解决将代理分配给多个服务队列时的调度冲突。
座席	分配给技能映射的代理。 可以为已分配的服务队列安排已分配的代理。

管理多技能组

多技能组用于安排代理在同一时间段内支持多个服务队列。 多技能组由多个服务队列组成。
每个服务队列都按百分比加权，以表示代理在多技能组中支持该服务队列所花费的时间。

为多技能组安排代理反映在“已安排的代理”和“已安排的服务级别”等计算中。
由于代理在多个服务队列中分配时间，因此它们对每个服务队列的贡献（按百分比表示）会反映在这些计算中。

字段描述

使用“多技能组”页可以创建、编辑和删除多技能组。

最佳实践 不要删除多技能组。 如果删除多技能组，与之关联的所有代理计划也会被删除。

编辑或删除现有多技能组或创建新的多技能组时，“多技能组”页上的字段如下所述。

字段	说明
活动元数据	（可选）将缺省元数据值分配给或删除缺省元数据值 来自以下任何或所有活动的元数据值： ▪ 服务中 ▪ 加班 ▪ 封闭式服务 有关配置元数据值的详细信息，请参阅 管理 活动元数据值。
座席	可以分配给多技能组的代理。 您可以使用基本或高级过滤器搜索代理，并且可以将一个或多个或所有代理分配给多技能组。 注意：一个代理只能属于一个多技能组。 将代理分配到多技能组会自动删除 该代理之前的任何多技能组分配。 如果代理属于另一个多技能组，或者他们从先前分配的多技能组中删除，您不会收到警告。
彩色	在日程表中表示此多技能组的颜色。
多技能组名称	多技能组的名称。

字段	说明
服务队列	可以分配给多技能组的服务队列。 还可以 将一个或多个或所有服务队列分配给多技能组。 必须为每个服务队列分配一个权重（百分比）。 权重是分配到此多技能组的代理支持该服务队列所花费的时间百分比。 权重加起来必须达到 100%。 注意如果服务队列已删除或选中了“不为此服务队列生成预测或计划”复选框， 它的权重不会自动重新分配给多技能组中的其他服务队列。

管理服务队列关闭日期

使用“服务队列关闭日期”页可以指定服务队列关闭的日期，因此无法处理客户联系人。

典型的休息日是国定假日。

不应在服务队列例行关闭的日期使用关闭日期。

例如，服务队列可能在周一到周五开放，在周六和周日关闭。

在“服务队列”页的“开放时间”和“关闭时间”部分进行配置更为合适（请参阅 管理服务 队列）。

在 WFM 中，除非另有配置，否则假定所有服务队列在一年中的每一天都打开。

如果某个服务队列每年的关闭日期相同，或者多个服务队列的关闭日期相同，您可以为一个服务队列配置关闭日期，然后将其复制到其他年份和其他服务队列中。

注意：将某一天指定为关闭会将该天的预测更改为零联系人。
但是，它不会影响已为该日期生成的任何计划。 如果代理被安排在
被指定为关闭的一天，它们仍安排在该日期进行。
这种情况的解决方案是创建一个例外，并将其分配给当天的服务队列。
如果在生成预测后将日期指定为关闭，则即使预测显示正值，计划服务仍会将该日期的预测视为零。

最佳实践 每年至少更新一次服务队列的关闭日期。

复制关闭日期

为服务队列配置关闭日期并保存记录后，您可以将这些关闭日期复制到同一服务队列的另一年份或另一服务队列的任何年份。

将服务队列的关闭日期复制到另一年

1. 选择 **将关闭日期复制到服务队列**。
2. 选择要复制的服务队列和年份以及关闭日期。 要复制的日期将显示在 **“分配的已结束日期** ”窗格中。
3. 在复制到部分中，选择您在第一步中选择的同一服务队列，然后选择目标年份。
4. 单击 **保存**。

将服务队列的关闭日期复制到另一个服务队列

1. 选择 **将关闭日期复制到服务队列**。
2. 选择要复制的服务队列和年份以及关闭日期。
3. 选择目标服务队列和目标年份。
4. 单击 **保存**。

字段描述

使用“服务队列关闭日期”页可以创建、编辑、删除和复制关闭日期。

将关闭日期分配给服务队列时页面上的字段如下所述。

字段	说明
分配的关闭日期	用于分配关闭日期的日历。 服务队列
	要为其分配关闭日期的服务队列。
年	要将关闭日期分配到的年份。

将关闭日期复制到服务队列时页面上的字段如下所述。

字段	说明
分配的关闭日期	（只读）将复制的关闭日期。
复制到队列	要将关闭日期复制到其中的服务队列。 复制到年份
	要将关闭日期复制到的年份。

字段	说明
服务队列	要复制其关闭日期的服务队列。
年	要复制其关闭日期的年份。

配置收缩率

联络中心收缩是指由于计划外活动而在联络中心损失的时间。

缩水的原因包括导致座席无法有空在正常时间内帮助客户的各种事件。

根据要评估的时间范围和当前计划，收缩事件可能包括（但不限于）假期、会议、项目、病假和培训。

收缩率用于在运行计划时考虑到这一点。

应用收缩百分比时，计划将按您为每个间隔配置的收缩百分比使服务队列超负荷工作。

运行计划时有空工作的代理数通常与将来日期到来后有空的实际代理数不同。

这是由于可预测和不可预测的活动导致这些代理不再有空工作。

两个数字之间的百分比差异就是收缩百分比。

> **示例** 在 9 月 1 日，运行 9 月 21 日这一周的计划。8 月 31 日，代理 A、B 和 C 提交了 9 月 23 日的休假申请。只有代理 A 的请求在上获得批准
>
> 在运行计划之前为 9 月 1 日，因此代理 A 不被视为有空当日工作。 代理 B 和代理 C
>
> 的休假请求直到 9 月 3 日才获得批准，因此计划在 9 月 23
>
> 日工作，尽管他们在运行时间表时等待休假请求。 当这些请求在 9 月 3
>
> 日获得批准时，原定于 9 月 23 日工作的代理数量减少了两个代理。

收缩功能使您能够按间隔配置当前周和未来 11 周（总共 12 周）的收缩百分比。

每周，收缩率都会随着计划周接近当天而降低。

这是因为从有空代理池中删除代理的活动（如休假）将添加到计划中，并且您不需要每周允许相同的收缩量。 随着临近安排周，您将更加确定有空安排的代理数量。

您可以创建无限数量的适合您的联系人中心的收缩类别，尽管每个收缩周限制为 10 个收缩类别。
收缩周详细说明了每周每天每个间隔的收缩百分比。 您可以创建无限数量的收缩周数。
然后，您可以继续创建收缩方案。 对于特定服务队列，收缩方案按从当前周到未来 11
周的顺序应用收缩周。

管理收缩类别

收缩类别定义了代理在轮班期间不有空处理联系人的原因。
使用“收缩类别”页可以创建、编辑和删除无限数量的收缩类别。

然后，最多可以将 10 个收缩类别与收缩周相关联（请参阅 管理收缩 周），最多可以将 12
个收缩周分配给收缩方案（请参阅 管理收缩 方案）。

创建新的收缩类别

1. 选择“创建新的收缩类别 **”选项**。
2. 为新类别输入唯一的名称。
3. 单击 **保存**。

编辑或删除现有的收缩类别

1. 选择“编辑或删除现有收缩类别 **”选项**。
2. 从“选择收缩类别”中 **选择要编辑或删除的收缩类别**
   下拉列表。
3. 根据需要编辑收缩类别，然后单击“ 保存”，或单击 **“删除** ”将其删除。

管理收缩周数

收缩周指定将哪些收缩类别和收缩百分比应用于一周中每天的 30 分钟间隔。
您每周每天最多可以分配 10 个收缩类别。

使用“收缩周数”页可以创建、编辑和删除无限数量的收缩周数。
您还可以复制现有的收缩周并使用其他名称保存。使用复制功能的一个原因是，如果新的收缩周与
现有的收缩周几乎相同，并且只需要对现有一周进行少量修改即可正确配置它。

创建新的收缩周

1. 选择“创建新的收缩周 **”选项**。
2. 输入收缩周的唯一名称。
3. 在“工作日选择”部分中选择星期几。

   > 注意如果一周中多个日期的收缩率相同，则可以使用 Ctrl+Click 选择这些日期。您配置的收缩类别和收缩百分比是
   > 同时应用于每一天。

4. 从“可用收缩类别”窗格中选择最多 10
   个收缩类别，然后使用向右箭头将它们移动到“已分配”窗格。

   您选择的每个收缩类别都将作为一列添加到“间隔”表中。

5. 对于要应用收缩的每 30 分钟间隔，双击相应收缩类别列中的单元格，然后输入 1-99
   之间的百分比值。

   > 注意任何单个表单元格的值都不能大于 99%，间隔行总数不能超过 99%。

6. 选择一周中的另一天并配置当天的收缩类别和百分比，直到您配置了一周中每个所需的日期。
   您不需要为一周中的每一天配置收缩率。
7. 单击 **保存**。

编辑或删除现有的收缩周

1. 选择“编辑或删除现有收缩周 **”选项**。
2. 从 **名称** 下拉列表中选择要编辑或删除的收缩周。
3. 根据需要编辑收缩周，然后单击“保存 **”**，或单击“删除 **”** 将其删除。

复制现有的收缩周

1. 选择复制收缩周选项 。
2. 从“收缩周”下拉列表中选择要 **复制的现有收缩周** 。
3. 在 **“名称”** 字段中输入新收缩周的唯一名称。
4. 单击 **保存**。

管理收缩方案

运行预测时应用收缩方案。 收缩方案由最多 12 个按指定顺序（从当前周或第 0 周到第 12 周或第 11 周）的收缩周组成，这些周在运行预测时应用于选定的服务队列。

使用“收缩方案”页可以创建、编辑或删除收缩方案。

创建新的收缩方案

1. 选择“创建新的收缩方案 **”选项**。
2. 在“ **名称”** 字段中输入方案的唯一名称。
3. 通过将收缩周从“可用”窗格移动到“已分配”窗格来选择该方案的收缩周。 您最多可以分配 12 周（编号为 0-11），其中第 0 周为当前周。
   您可以多次分配相同的收缩周，该周在编号列表中占据不同的位置。
   如果一周没有预期收缩，则分配无 **收缩** 周。

注意：如果您的预测期超过 12 周，则收缩周数 11 将应用于预测期间的余额。

例

下面说明了如何分配收缩周数。 请注意，一些收缩周是重复的，并且预计在第 0 周不会收缩。

分配	周数
无收缩	0
收缩周 B	1
收缩周 F	2
收缩周 G	3
收缩周 A	4
收缩周 C	5
收缩周 N	6
收缩周 M	7

分配	周数
收缩周 Z	8
收缩周 K	9
收缩周 A	10
收缩周 D	11

4. 选择在预测时将使用此收缩方案的服务队列。

注意此收缩方案是所选服务队列的默认方案，尽管在请求预测时可以用另一种方案覆盖默认值。 A
服务队列只能分配给一个收缩方案。
如果将服务队列分配给第二个收缩方案，则会自动从第一个收缩方案中取消分配该服务队列。

5. 单击 **保存**。

编辑或删除现有的收缩方案

1. 选择“编辑或删除现有收缩方案 **”选项**。
2. 从 **收缩方案下拉列表中选择要编辑或删除的收缩方案** 。
3. 根据需要编辑收缩方案，然后单击“保存 **”**，或单击“删除 **”** 将其删除。

管理代理计划

通过“应用程序管理”的“计划管理”部分中的页面，您可以管理代理计划。

与人力资源管理系统集成

使用“HRMS 集成”页启用人力资源管理系统（HRMS）与 WFM
之间的集成，并选择将用户休假数据从 WFM 导出到 HRMS 的时间。

最佳实践 在将人力资源管理系统与 WFM 集成之前，请参阅 *《数据导入参考指南》*。

当您将 HRMS 与 WFM 集成时，数据交换方式如下。
这样，假期信息就包含每种假期类型的当前信息。

- 每当将 GIS 文件有空以 Webex WFO 时，假期计划就会从 HRMS 导入到全天 WFM。
  有关何时将 HRMS 数据导入 Webex WFO 的更多信息，请参阅 *Webex WFO 数据导入/导出参考指南*。
- 代理使用的休假小时数按此页面上配置的时间每天从 WFM 导出一次到 HRMS。
  不支持在同一天进行多次导出。

> 注意：必须为所有代理分配全职等效（FTE）配置文件，以便从 HRMS 导入其假期计划。
> 有关详细信息，请参阅 管理全职等效配置文件 。
>
> 注意如果导入文件包含 Webex WFO
> 中不存在的代理和假日类型，则在导入过程中将跳过这些记录。 跳过的记录将列在导入日志中。

对于使用 HRMS 集成的系统，休假计划信息是通过 HRMS 配置的。 没有 HRMS 集成的系统将使用在“休假计划”页上创建的休假计划（请参阅 管理 休假计划）。

程序

启用 HRMS 集成

- **选中启用 HRMS 集成 WFM** 复选框。

配置何时 WFM 假期数据导出到 HRMS

- 在导出 **时间** 字段中，输入用户休假数据从 WFM 导出到 HRMS 的时间。

> 注意：如果在初始配置后更改此时间，则在 24 小时内不会生效。

导入文件详细信息

下表显示了从 HRMS 发送到 WFM 的导入文件的详细信息。

> 重要说明 导入文件中要求每个列标题都存在，即使不需要该列的数据也是如此。
> 如果缺少列标题，则导入将失败。

元素	说明
文件位置	C:\Program Files\Common Files\Webex WFO\Data

元素	说明
	Server\gis\vacationreports\<tenant>
文件名	VacationHours_From_HRMS
文件头	从人力资源管理系统度假日期：<日期>
列标题	login 数据可选。 这是用户登录 Webex WFO 时输入的电子邮件地址。 尽管 login 和 employeeId 分别是可选的，但您需要在这两列中的至少一列中包含数据。 否则，将不会处理数据导入文件。 假期类型标签 需要数据。 在所有行中为 vacationTypeLabel 输入的数据值必须与 Webex WFO（应用程序管理>假日计划>假日类型）中配置的假日类型名称完 全匹配。 该值不能包含逗号。 可用时间 需要数据。 这是有空给代理的休假小时数。 总赚取小时数 数据可选。 这是代理当年获得的休假总小时数。 如果文件中不包含可选的 totalEarnedHours 字段，Webex WFO 会将其值默认为零并覆盖现有值。 在计算用于代理的小时数时，这可能会导致负值。 如果字段中包含该字段，则输入的值不能超过 9999。 员工标识 数据可选。 尽管 login 和 employeeId 分别是可选的，但您需要在这两列中的至少一列中包含数据。 否则，将不会处理数据导入文件。

以下是导入文件的示例。

从 HRMS 休假日期：2018-04-19

登录，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

> 注意：数据元素限制为小数点右侧的 2 位数字。 如果超过 2
> 位数字，则在导入前该值将四舍五入为 2 位数字。 记录中的错误会记录在日志中
> 文件。
> 作为 HRMS
> 导入数据一部分的逗号必须使用反斜杠（例如，“3\，000”）进行转义，以便被视为文字而不是
> 文件分隔符。

导出文件详细信息

下表显示了从 WFM 发送到 HRMS 的导出文件的详细信息。

元素	说明
文件位置	C:\Program Files\Common Files\Webex WFO\Data 服务器\gis\vacationreports\<租户名称>
文件名	vacation_<日期>_WFM
文件头	从 WFM 日期开始的假期：<日期>
列标题	登录 日期 假期类型标签已使 用小时数请求小时 数批准小时数员工 标识 acdId

- 所有通过导入文件（请参阅 导入文件详细信息）制定休假计划的代理都包含在导出文件中。
- 只有过去 7 天内已用时数的日期才会包含在每个代理的导出中。

- 如果某个日期至少为代理使用过一种休假类型的工作时间，则文件中会显示所有休假类型，即使该日期未使用工时也是如此。 在这种情况下，已用时间字段显示短划线（ —).
- “请求的小时数”和“已批准的时间”字段仅在为每个代理报告的最后一个日期显示。这些值不与特定日期绑定，因为它们是所有未来日期的总计。
- 如果代理在 7 天期限内没有任何用于任何假期类型的已用小时数，则会为每种休假类型插入昨天的日期行，并在此处报告请求的小时数和批准的小时数。

对于每种假期类型，输出导出文件包含以下内容：

- 已用小时数：用于行上日期的小时数。此值基于代理安排的某个日期的休假类型例外的持续时间。 假日类型例外在“Webex WFO 假日类型”页（“应用程序管理”>“假日计划”>“假日类型”）上配置。
- 请求的小时数：当前时间待批准且尚未批准的总小时数。
- 批准小时数：总批准小时数。 对于部分日请求，将使用请求的持续时间。对于全天请求，持续时间计算为每周最小小时数÷ 5 小时数，如代理的全职等效配置文件中所述，该配置文件在 Webex WFO 全职等效等效配置文件页面（应用程序管理>假期计划>全职等效配置文件）上配置。

以下是导出文件的示例。

从 WFM 日期开始的假期：2018-04-20

登录名，日期，假期类型标签，已用小时数，请求小时数，已批准小时数，员工标识，acdID

smithj@example.com，2018-04-13，浮动假日，8.0,-,-,john.smith，2

smithj@example.com,2018-04-13,Vacation,-,-,-,john.smith,2

smithj@example.com,2018-04-15，浮动假日,-,-,-,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，假期，4.0,-,-,teri.jones，1

jonest@example.com,2018-04-15,Vacation,8.0,-,-,teri.jones,1

adamsb@example.com,2018-04-19，假期,-,-,-,teri.jones，1

在此示例中，休假时间的报告如下所示。

员工	休假时间使用情况
史密斯	▪ 4 月 13 日使用 8 小时的浮动假期。 ▪ 4 月 15 日使用了 8 小时的假期。 ▪ 有 16 小时的休假请求在 4 月 20 日或之后等待批准。 ▪ 有 8 小时的休假申请在 4 月 20 日当天或之后获得批准。 ▪ 在 4 月 20 日或之后没有已批准或待批准的浮动假期请求。
乔内斯特	▪ 4 月 14 日休假 4 小时。 ▪ 4 月 15 日使用了 8 小时的假期。 ▪ 在 4 月 20 日或之后没有已批准或待批准的浮动假期请求。
亚当斯布	▪ 从 4 月 13 日起的 7 天内没有使用时间。 ▪ 在 4 月 20 日或之后没有已批准或待批准的浮动假期请求。

自定义计划发布时间

默认情况下，根据全局设置：在代理计划中可见的周数，代理的计划将变为可见。
使用“计划发布配置文件”页可以调整各个日期范围和代理的计划发布周期。

计划发布配置文件覆盖默认的计划发布，可用于延迟和/或为一个或多个日期范围提供提前计划可见性。
根据默认的全局设置：在代理计划中可见的周数，计划发布配置文件中未指定的日期的计划将继续变得可见。

创建和分配计划发布配置文件

1. 输入计划发布配置文件的唯一名称。
2. 在管理安排的发布日期下，单击 **添加日期**。
    a. 输入要调整计划可见性的日期范围的开始日期和结束日期。

b. 输入要发布指定日期范围的计划的发布日期。

> 注意：计划发布配置文件可以包括具有不同发布日期的多个日期范围。

3. 在分配代理下，选择要分配给此计划发布配置文件的一个或多个代理。
4. 单击 **保存**。

> **示例** 如果今天是 11 月 1 日，并且全局设置：在代理表中可见的周数设置为 6 周，则代理在 11 月 1 日至 12 月 12 日的日程安排为
> 缺省情况下可见。 如果要为代理提供 12 月 18 日至 31
> 日的提前计划可见性，请创建一个计划发布配置文件，其开始日期为 2016-12-18，结束日期为
> 2016-12-31. 设置发布日期，以发布这些日期的日程安排。
> 根据六周的默认值，所有其他日期的计划继续可见。

只能为代理分配一个计划发布配置文件，其中可能包括具有单个发布日期的多个日期范围。
您可以在“用户”页面上查看为代理分配了哪个计划发布配置文件（如果有）或分配新的计划发布配置文件（请参阅 管理用户）。

如果要自动将特定的计划发布配置文件分配给新代理，则可以 WFM
全局设置：计划发布配置文件中选择它（请参阅 配置系统范围的 WFM 设置）。

> 注意调整时间表可见性可能会影响代理请求计划交易、计划报价或指导请求的能力。
> 对于提出这些类型请求的代理，安排日期
> （或日期，如果不同日期的交易时间表）必须对请求代理和响应代理可见。

字段描述

字段	说明
安排发布配置文件	
选择安排发布配置文件	（仅限“编辑或删除现有的计划发布配置文件”）要编辑的计划发布配置文件的名称。
编辑名称	此计划发布配置文件的唯一名称。

字段	说明
管理安排的发布日期	
开始日期	要指定计划发布的日期范围内的第一天。
结束日期	要指定计划发布的日期范围内的最后一天。
上映日期	要发布指定范围的计划的日期 的日期。 对于表中的每个范围，此日期可能不同。
添加日期	为此计划发布配置文件创建其他日期范围。
删除选定项	从表中删除所选的日期范围。 要选择所有行，请选择 表格顶部的复选框。
分配座席	
可用/已分配	此计划发行版的有空和已分配代理的列表 轮廓。 一个代理一次只能分配给一个计划发布配置文件。

限制主管编辑日程安排的能力

出于各种原因，管理员可能希望限制主管编辑代理日程安排的能力。

例如，主管可能正在接受培训，但经验不足，无法完全访问计划编辑。

通过“计划编辑规则”页，您可以将计划编辑规则分配给管理其编辑功能的特定主管。

您可以配置规则以阻止主管执行以下作：

- 插入任何活动，或仅插入某些类型的活动
- 交易时间表
- 使用“查找最佳时间”功能更改日程安排
- 将各种类型的活动（例如，午餐或休息时间）移动超过指定的分钟数
- 使用“优化计划”功能更改计划

- 使用“计划历史记录和还原”功能还原以前的计划
- 添加、编辑或删除有关代理计划中异常或项目的活动注释

注意：计划编辑规则将覆盖“管理 WFM”和“管理计划”权限。
例如，这些权限授予对“计划历史记录”和“还原”功能的访问权限，但是如果您
应用限制访问的规则，即使拥有“应用程序管理”或“代理计划”权限，主管也无法从这些功能访问
这些功能。

如果您只是将计划编辑规则分配给主管，则该主管将无法执行您设置限制的任何任务，或者移动活动的时间超过指定的时间。
但是，您可以创建一个工作流，该工作流将允许主管执行任务，但将生成的计划更改推迟到手动批准为止。 这是通过使用工作流完成的。

注意：如果主管使用自定义筛选（筛选器列表底部的“自定义”选项，允许您
选择团队、服务队列、服务队列组和技能映射的组合以过滤“代理计划”页面）。
如果主管仅按一个团队、服务队列或技能映射过滤页面，则保存作将起作用。

注意如果受计划编辑规则约束的主管编辑例外或项目，同时编辑或添加活动注释，则在
批准主管查看编辑以供批准。 当编辑获得批准时，注释将不会被保存。

设置工作流是可选的。
您不需要工作流即可使满足规则要求的更改生效（例如，允许限制移动休息时间不超过 30
分钟的主管移动休息时间 15 分钟），但是，设置工作流使 WFM 能够检查覆盖范围和人员配备。
如果这对您的联系人中心很重要，请设置工作流以及计划编辑规则。

创建工作流

您可以在“工作流”页（“应用程序管理”>
活动>工作流）上设置计划编辑工作流，该工作流可以批准、拒绝或强制手动处理计划更改。
有关如何配置工作流的详细信息，请参阅 自动处理代理请求。

创建计划编辑工作流时，请使用以下选项：

- 选择安排编辑活动。
- 在“分配用户”部分中分配相应的主管。
- 选择手动处理、批准或拒绝作。

当主管在“代理计划”页面上进行编辑后单击 **保存** 时，工作流将运行。

如果为工作流选择的作是手动处理，则在管理员或调度程序在“计划编辑管理”页面上手动批准更改（请参阅 批准 或拒绝主管所做的计划更改）之前，更改不会生效。

管理计划编辑规则

使用“计划编辑规则”页可以创建、编辑和删除计划编辑规则。

创建新的计划编辑规则

1. **选择创建新的计划编辑规则** 选项。
2. 输入规则的唯一名称。
3. 在“阻止用户执行”窗格中选择要阻止主管执行的活动。
   您可以阻止主管插入所有或某些类型的新活动、交易时间表和寻找最佳时间。
4. 选择现有活动，以防止或限制主管在日程安排中移动超过指定分钟数。
   例如，选择“休息时间超过”并在分钟字段中输入 **15** ，以限制主管在计划中提前或延迟 15 分钟以上的休息时间。 要防止主管移动休息时间，请在分钟字段中输入 **0** 。
5. 通过在“可用”窗格中选择主管并将其移动到“已分配”窗格，将主管分配给规则。
   “可用”窗格中仅列出主管。
6. 单击 **保存**。

编辑或删除现有的计划编辑规则

1. **选择编辑或删除现有计划编辑规则** 选项。
2. 从安排编辑规则下拉列表中选择所需的规则，然后执行以下作之一：
   a. 根据需要编辑规则，然后单击保存 。
   b. 若要删除规则，请单击“删除 **”**，然后单击“是 **”** 确认删除。

使用历史数据

通过应用程序管理的“历史数据”部分中的页面，您可以捕获、合并和编辑历史数据。

查看和编辑历史数据

使用“查看和编辑历史数据”页面可以显示、输入和编辑特定服务队列和日期的历史数据。

> 注意
> 所有历史数据都以组织的默认时区显示，该时区显示在历史数据表的顶部。
> 历史数据不会以所选服务队列配置的时区显示。
>
> Webex WFO 在生成分布时将历史数据转换为适当的时区。

WFM 需要历史数据来生成分布、预测和计划以及计算统计数据。
历史数据越准确，预测和时间表就越准确。
但是，有时服务队列的历史数据不完整、不准确或完全缺失。
发生这种情况时，您可以手动输入缺失的数据或编辑不准确的现有数据。

您可能需要编辑或输入历史数据的原因如下：

- 更正由于系统或网络问题而导致的不准确的数据
- 调整由于不经常发生的事件（如营销活动）而异常的数据
- 当联系量正常但由于系统或网络出现故障而未捕获数据时输入丢失的数据
- 在历史数据未有空或缺失时（如首次安装 WFM 时）创建数据
- 支持非交互式服务队列（例如处理电子邮件和社交媒体的队列）的预测和调度

> 注意
> 通用接口服务（GIS）API 还可用于将任何 ACD 的历史数据添加到 WFM 数据库中。 GIS API 是 WFM 的一部分，不需要单独安装或执行即可运行。
> 有关更多信息，请参阅《 *数据导入参考指南*》。
>
> 如果您有 Avaya ACD，还可以选择查看电话号码（DN）的历史数据。 但是，您无法在 WFM 中编辑 DN 数据。

完成历史数据参数后，将显示一个表，其中包含请求的数据（如果存在）。
如果服务队列不存在，则可以在间隔缩放级别输入该服务队列的数据和特定日期。

您可以使用标准 Windows 快捷键将数据复制并粘贴到表中。

- 用鼠标单击并拖动以选择表格或电子表格中的特定行和列，或按 Ctrl+A 以选择整个表格或电子表格。
- 使用 Ctrl+C
  将所选单元格以制表符分隔值（TSV）或逗号分隔值（CSV）格式复制到剪贴板。
  如果要从表中复制数据，此作将同时复制可编辑列和只读列。
- 使用 Ctrl+V 将剪贴板的内容粘贴到表格单元格中。
  您可以粘贴到专门选择的单元格组中，也可以只选择成为粘贴数据左上角的单元格。
  数据将粘贴到所选单元格中，除非所选列为只读列。 不能将复制的数据粘贴到只读列中。
  如果复制的数据太大而无法放入所选的粘贴区域，则粘贴会将所选内容扩展为剪贴板上数据的大小。 例如，如果您选择一个 2 × 2 区域，但剪贴板上的数据是 3 × 3，那么它将粘贴 3 × 3。粘贴的数据在表中高亮显示。

字段描述

字段	说明
服务队列	要查看和/或编辑其历史数据的服务队列。
目录号码	（仅限 Avaya ACD）要查看的电话号码 数据。
缩放级别	希望用于查看数据的详细程度。 选项包括： ▪ I - 按间隔 ▪ D - 按天 ▪ W - 按周 ▪ M - 按月 ▪ Y - 按年份 注意数据只能在间隔缩放级别进行编辑。
日期	要查看和/或编辑历史数据的日期。 仅当选择了“间隔缩放级别”时才显示。
开始日期/结束日期	要查看和/或编辑的时间段的开始/结束日期 史料。

字段	说明
	仅当选择了日、周、月或年缩放级别时才显示。 注意：在“每周”或“每月”级别查看汇总数据时，显示的数据基于配置的开始日 您选择的日期所属的星期。 因此，如果配置的一周开始日是星期一，并且您选择了星期三到星期三的日期范围，则显示的数据是星期一到星期一的总计。

历史数据表字段

历史数据表中的字段如下所述。 下表显示了交互式服务队列和非交互式服务队列的字段定义。

有关交互式和非交互式服务队列的详细信息，请参阅 管理服务队列 类型。

字段	说明
提供的联系人	在期间路由到服务队列的 ACD 呼叫/联系人数 间隔。
已处理的联系数	代理在期间完成的 ACD 呼叫/联系数 间隔。
联系人被放弃	间隔内路由到服务队列的 ACD 呼叫数 已被放弃（呼叫者在队列中或在拨打代理电话时挂断）。 呼叫将按主叫方挂断的时间间隔计算。
已回答的联系人	期间服务队列中应答的 ACD 呼叫/联系人数 间隔。 呼叫按代理应答的时间间隔计算。
应答时间总计	所有呼叫/联系人在队列中并已应答的时间 在间隔中。
平均通话时间	▪ 交互式服务队列—平均花费的时间

字段	说明
	对于间隔内处理的所有呼叫，通话和保持。 ▪ 非交互式服务队列 - 间隔内处理的所有联系人在每个联系人身上花费的平均时间。
平均工作时间	每个联系人的平均接触后工作量在间隔内处理。
服务级别百分比	满足的服务级别目标的联系人百分比间隔。
队列中联系人数	当日服务队列中的联系人数上限。

合并历史数据

使用“历史数据合并请求”页可以合并虚拟服务队列中的服务队列在添加到虚拟服务队列之前单独收集的历史数据。

虚拟服务队列在您创建后，会开始从组件服务队列中收集历史数据，因此您只需在以下情况下提交历史数据请求：

- 在将组件服务队列添加到虚拟服务队列之前，组件服务队列已单独收集历史数据，并且您希望将其累积历史数据与其虚拟服务队列相关联。
- 您可以向虚拟服务队列添加包含历史数据的服务队列，也可以从虚拟服务队列中删除包含历史数据的服务队列，并且希望重新计算受影响的虚拟服务队列的历史数据。

各个服务队列的历史数据在合并后保留，因此，如果从虚拟服务队列中删除服务队列，仍有空使用该队列。

字段描述

字段	说明
开始日期	历史数据合并请求的开始日期。
结束日期	历史数据合并请求的结束日期。

字段	说明
虚拟服务队列	有空和已分配组件服务队列的列表，其中 以合并历史数据。 分配的服务队列必须包含所选日期范围的历史数据。
运行日期	要运行请求的日期。
运行时间	要运行请求的时间。

计算过去预测的准确性

预测精度是预测的接触体积与实际接触体积的比率。

预测准确性编译请求根据历史数据计算一个或多个服务队列的此比率。

它无法告诉您未来的预测有多准确。 它只能评估过去预测的准确性。

> 示例 如果服务队列的预测精度级别百分比为 105%，则表示预测的联系量比实际联系量大 5%。

此请求计算的值显示在“服务队列”页上的“预测精度级别百分比”部分。

使用“预测准确性编译请求”页可以生成预测准确性编译请求。

字段描述

字段	说明
开始日期	预测准确性编译请求的开始日期。
结束日期	预测准确性编译请求的结束日期。
服务队列	要为其生成预测准确性的服务队列 汇编。 分配的服务队列必须为所选日期范围生成预测。
运行日期	要运行请求的日期。
运行时间	要运行请求的时间。

捕获历史数据

使用“捕获历史数据”页运行请求，以从 ACD 捕获历史数据并将其导入 WFM。

在某些情况下，这可能是必需的，例如，您希望从 ACD 导入安装 WFM

之前的历史数据，或者您希望填补由于安装 WFM 后 ACD 连接中断而发生的历史数据空白。

注意：对于 Avaya ACD 或在 WFM 安装过程中归类为“通用”的 ACD，此功能不有空。

注意捕获历史数据时，仅当计划或实时数据自上次计算 ACC
数据以来发生更改时，才会重新计算过去的遵守情况和一致性（ACC）数据。

最佳实践 从 ACD 捕获数据可能会给系统带来沉重的负载。

如果您要请求大量数据，请在联系人中心关闭或安静期间运行此请求

时期。

先决条件

- WFM 许可证
- “管理 WFM”权限
- “管理计划”权限
- 系统管理员访问权限
- 已配置的 ACD

页面位置

应用程序管理>历史数据>捕获历史数据

程序

运行请求以捕获历史数据

1. 根据需要选择和配置字段。
2. 单击 **运行**。

相关主题

- 配置 ACD
- 导入历史数据

导入历史数据

使用“导入历史数据”页可以将 CSV 文件形式的历史数据导入所选 ACD。 此页是使用 WFM 历史导入模板（WHIT）可执行文件导入历史数据的替代方法（有关详细信息，请参阅 *Webex WFO 数据导入参考指南*）。

> 注意：如果您托管自己的数据服务器，则可以使用 WHIT 将历史数据导入云。 如果使用由 Webex WFO 在云中托管的数据服务器，则必须使用此页面导入史料。

导入历史数据

1. 单击 **选择文件**，然后导航到存储 CSV 文件的位置。 单击“打开 ” 将文件加载到页面中。
2. **从选择目标 ACD** 字段下拉列表中，选择要将历史数据导入到的 ACD。
3. 从时区下拉列表中，选择要应用于历史数据的时区。 默认值为 UTC。
   租户选项是系统管理员在“租户”页上为租户设置的租户时区。
4. 将 CSV 文件中的字段映射到页面上列出的导入字段。 设置日期和期间字段的数据类型。
5. 单击 **导入**。

字段描述

CSV 文件中的字段应包含以下数据。

该字段可以命名为任何名称，因为它将在导入之前映射到导入字段。 字段在 CSV 文件中可以按任意顺序排列。

> 重要： 该文件必须包含 serviceName 或 serviceNumber，但不能同时包含两者。

导入字段名	说明
放弃呼叫	（必填）服务队列中已放弃呼叫的总数期间。

导入字段名	说明
ASA	（可选）服务队列在此期间的平均应答速度（秒）。
avgACWTime	（必填）所有呼叫的平均话后工作时间（秒） 在此期间在服务队列中处理。
平均通话时间	它包括在此期间处理的呼叫所花费的所有时间，包括在其他时间段内花费的时间。 （必填）在中处理的所有呼叫的平均通话时间（秒） 期间的服务队列。 该值包括在此期间处理的呼叫所花费的所有时间，包括在其他时间段内花费的时间。 例如，如果您在此期间只接到一个呼叫，并且持续了 45
联系人队列	分钟，那么平均通话时间为 45 ÷ 1 分钟 = 45 分钟 = 2700 秒。 （可选）服务中队列中的最大联系人数 在此期间排队。 这仅适用于非交互式服务队列。
日期	（必填）数据的日期。
已处理呼叫	（必填）服务队列中处理的呼叫总数 期间。
入住率	（可选）服务队列在该期间的占用率。 此值表示为 1 到 100 之间的整数。
时期	（必填）一天中数据的 30 分钟间隔，格式为 HH：MM。
代理数量	（可选）期间服务队列中提供服务的代理数 期间。
收到呼叫	（必填）期间服务队列中收到的呼叫总数 期间。
服务级别	（可选）服务队列在期间的服务级别百分比 时期。 此值表示为 1 到 100 之间的整数。
服务名称	服务队列的名称。如果服务编号为

导入字段名	说明
	不包含在文件中。
服务号码	ACD 中的服务队列标识。 此字段在以下情况下为必填字段： 文件中未包含 serviceName。 注意：如果此 ID 包含前导零（例如，00005），这可能会导致导入失败。这些标识不应包含前导 0 可防止问题发生。
转接呼叫	（可选）服务队列中转接的呼叫总数期间。

创建原因码的描述

使用“原因代码描述”页可以创建原因代码描述集，然后将这些集与一个或多个服务队列关联。原因代码（也称为“辅助代码”或“NR 代码”）源自您的 ACD。 如果您有多个 ACD，则需要为每个 ACD 中的服务队列设置不同的原因代码描述集。

配置原因代码的描述性文本后，这些描述将显示在代理计划依从性抽屉和实时依从性控制板小组件中，而不是数字原因代码。

> 注意：为代理显示的原因码描述是作为该代理的主服务队列的服务队列中的原因代码描述。如果代理没有主服务队列，则没有原因代码将显示描述。

> 注意：如果修改了原因代码描述集，则更改将反映在当前数据和历史数据中。旧版本的集不会存档。

您的角色需要“管理 WFM”权限才能创建和管理原因代码集，并需要“编辑计划”权限才能查看“依从性”抽屉中的原因代码。

创建原因码描述集

1. **选择创建新的原因代码描述集** 选项。
2. 为新的原因代码描述集输入唯一的名称。

3. 单击添加 **行**。 在表的新行中，输入原因码标识和文本描述。 描述最多可包含 20 个字符，并且包含除逗号（，）或井号（#）之外的特殊字符。

   > 注意描述不是必需的 - 您可以添加仅包含原因码 ID 的行。

4. 继续添加具有原因代码 ID 和说明的行，直到集完成。
5. 单击 **保存**。

编辑现有原因代码描述集

1. 选择编辑 **或删除原因代码描述集** 选项。
2. 从原因代码描述集名称下拉列表中选择要编辑的集。
3. 您可以进行以下编辑：
   - 编辑表行以更改原因码编号或描述。
   - 通过选择行并单击“ **删除行”来删除行**。
   - 重命名原因码描述集。
4. 单击 **保存**。

删除现有原因代码描述集

1. 选择编辑 **或删除原因代码描述集** 选项。
2. 从原因代码描述集名称下拉列表中选择要编辑的集。
3. 单击 **删除**。

   > 注意：删除原因代码描述集时，历史、当前和将来的原因代码将显示任何服务的原因代码 ID，而不显示原因代码说明
   > 分配给已删除集的队列。

将原因码描述集分配给一个或多个服务队列

1. 选择将 **原因代码描述集分配给一个或多个服务队列** 选项。
2. 从下拉列表中选择原因代码描述集。
3. 从 ACD 下拉列表中选择一个 ACD。
4. “可用”窗格中显示的服务队列是主视图中的服务队列，并且与所选 ACD 相关联。
   将要分配此集的服务队列从“可用”窗格移动到“已分配”窗格。 已分配给集合的服务队列

显示在“已分配”窗格中。

> 注意一个原因代码描述集可以分配给多个服务队列，但一个服务队列只能分配一个原因代码描述集。

5. 单击 **保存**。

自定义依从性状态映射

使用“依从性状态映射”页可以指定哪些代理状态和原因代码确定代理是否依从计划的活动，以及使用哪些计划活动来计算代理依从性百分比。

默认设置是计算依从性的最常用方法，您无需更改它们。
但是，如果需要，可以为您的联系人中心自定义这些设置。

如果代理处于映射到特定计划活动的代理状态之一，则它们将显示为处于依从状态。
如果它们处于未映射到计划活动的代理状态，则显示为不遵守。

先决条件

确保已配置 ACD 连接，并提供带有原因码的实时数据以 WFM。

页面位置

应用程序管理> WFM > WFM 配置>合规性状态映射

程序

执行以下过程来管理依从性状态映射。

管理依从性状态映射

1. 对于每个计划活动，请至少配置一个您希望被视为符合的代理状态。
   代理状态用于计算对计划活动的遵守情况。 如果需要添加代理状态字段，请单击添加 。
   如果需要删除代理状态字段，请选择该字段，然后单击删除 。
2. 配置要考虑为符合使用原因代码的计划活动的原因代码。 有效值为任何字母字符、数字 1–65535 和除逗号以外的符号。

- 空白字段表示考虑所有原因码。
- 数字之间的连字符表示范围。“1-3”表示考虑原因码 1、2 和 3。
- 数字或字母字符串之间的逗号表示特定的数字和字符串。
  “1、3、5、电子邮件、@chat”表示考虑原因代码 1、3、5、电子邮件和@chat。
- 您可以使用数字范围和特定数字及字符串的组合（例如，“1–5,7,9,12，电子邮件，跟进工作”）。
- （可选）在原因代码前面加上 ACD 标识和井号，以区分源自不同 ACD 的原因代码（请参阅下文了解更多信息）。

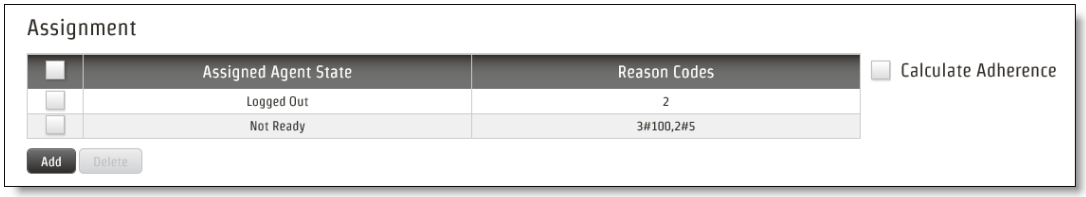
3. 选中活动旁边的计算依从性复选框，以在计算代理依从性百分比时包括该计划活动的时间依从性数据。
4. 单击 **保存** 以保存更改。

注意要将依从性状态映射设置还原为默认配置，请单击重置 。

示例

最佳实践

在下图中，管理员已将两种 ACD 代理状态（已注销（原因代码为 2）和未就绪（原因代码为 3#100 和 2#5）映射到分配计划活动。
这意味着，当使用分配活动安排代理时，该代理必须处于原因代码为 2 的“注销”代理状态或原因代码为 100（ACD 3 中）或 5（ACD 2 中）的“未就绪”代理状态才能遵守。
在安排的时间内，任何其他代理状态或原因代码都将导致代理显示不遵守状态。



管理员尚未选中“计算依从性”复选框。
这意味着，无论用户是否依从分配计划活动，都不会影响该代理的依从性百分比分数。

ACD 标识和原因代码

如果系统有多个 ACD，您可能需要指明原因码属于哪个 ACD。 例如，如果 ACD 1 和 ACD 2 中都存在原因码 6，但两者的含义不同，则需要区分它们。

为此，在输入“未就绪”或“注销”代理状态的原因码时，请使用以下格式：

<ACD 标识>#<原因代码>

使用的 ACD 标识是在“ACD 配置”页上配置的标识（请参阅 配置 ACD ）。

示例 ACD 2 和 ACD 3 都使用原因码 23，但它们的含义不同。 要将在 2 ACD 中配置的 23 个原因代码分配给已注销代理状态，请在原因代码字段中输入 **2#23** 。

如果原因码在多个 ACD 中的含义相同，或者仅对一个 ACD 唯一，则无需将 ACD 标识添加到原因码。如果要指示特定 ACD 中的原因代码范围，请在范围： **3#1–5** 中的第一个原因代码之前添加 ACD ID 和井号。

注意原因代码显示在 Cisco 的其他位置，例如“代理计划”页面上的“合规性详细信息”抽屉中，但您在此处添加到其中的 ACD ID 不会。 必须提供 ACD 标识
仅当在多个 ACD 环境中配置依从性状态映射时。

非交互式服务队列的遵守状态映射

您可以计算非交互式服务队列（例如，处理客户电子邮件的服务队列）的遵守情况。
由于缺省设置适用于支持交互式客户联系人的服务队列，因此您必须配置允许代理在处理非交互式联系人时处于的所有 ACD 状态的自定义映射。

例
您的联系人中心可能希望将以下代理状态映射到支持非交互式客户联系人的服务队列的服务中活动：

- 准备就绪
- 说话
- 联系工作后
- 保留
- 停止使用（原因代码 10）
- 未就绪（原因码 20）

配置系统范围的 WFM 设置

使用“全局设置”页可以为 WFM 设置系统范围的参数。 这些参数如下所述。

注意：用户必须刷新或重新启动浏览器才能使全局设置更改生效。

一周的第一天

计划一周的第一天。 默认值为星期日。

注意如果在设置和分配工作班次轮换后确实更改了此设置，则必须创建新的工作班次轮换以合并更改。

如果代理已完成动态排程，则必须重新安排所有动态排程。

对代理可见的计划周数

显示代理访问其日程安排时显示的未来周数。

假期开始月份

（仅未集成 HRMS 的系统）作为假期年开始的月份。

在此月的第一天，有空休假时间将重置为分配给代理的假期计划中配置的小时数。

每天付费 FTE

每天由全职等效工作的默认带薪小时数。 此值仅用于度假计划、战略规划和战略预测目的。

每周付费 FTE

每周按全职等效工作的默认带薪小时数。 此值仅用于战略规划和战略预测目的。

每天 FTE 服务

每天默认在职小时数由全职等效小时数计算。 此值用于生产和指定预测中的代理摘要总计。

每周 FTE 天

每周的默认在职小时数相当于全职工作小时数。 此值用于生产和指定预测中的代理摘要总计。

代理安排冲突警告

选中“为代理计划页面编辑冲突启用警告”复选框时，“代理计划”页面上可能覆盖全部或部分现有活动的建议计划编辑将触发警告消息。
编辑代理计划的人员可以选择在可能发生冲突的情况下继续编辑、移动现有活动或取消计划编辑。

清除该复选框（默认）后，将编辑代理计划，而不发出任何计划冲突警告。

休假分配

“显示单位”字段设置用户查看休假分配的格式：FTE（全职当量）或小时数。

如果要让代理查看在请求休假时有空休假分配，请选中“允许代理查看休假分配”复选框。
如果选中此复选框，则“休假请求”对话框中将显示一个名为“休假分配时间”的按钮。

> 注意即使显示单位设置为小时，休假请求中的休假分配也始终显示为 FTE。

工作流等待列表重新评估时间

这将设置每天重新评估工作流等待列表以获取可能作的时间。

以小数形式显示的预测联系人

选中“启用小数形式的预测联系人”复选框，以允许导入、显示和编辑预测联系人时使用的值最多包含两位小数。 清除该复选框后（缺省值），预测联系人将显示为整数。

> 注意如果在分布或预测中输入具有两个小数位的数据后禁用此功能，则这些值将舍入到最接近的整数。 如果重新启用该功能，
> 输入的小数将再次显示，除非手动编辑了某个值，在这种情况下，小数将丢失。
> 即使未显示小数，也会使用小数执行计算。

实时依从性刷新率

使用此设置可以选择在控制板小组件和代理计划覆盖范围抽屉中更新实时依从性数据的频率。
默认值为 30 秒。 您选择的时间间隔不会影响历史数据的实时捕获。

> 注意：由于网络和请求处理等环境因素，这可能会高于或低于配置的刷新率几秒钟，因为可以在以下位置发送多个请求
> 不同的时间会导致依从性抽屉中的刷新率不同。

依从性和一致性计算设置

默认情况下，依从性和一致性计算（ACC）在每晚 4：00 AM（客户时间）完成，并且默认重新计算过去五天。
这将根据生成后编辑的计划的最新更改，提供更新的代理依从性和一致性分数。
此设置允许您将这些默认值更改为更适合您的联系人中心的值。

在“历史计算窗口”字段中，输入过去 WFM 计算历史依从性和一致性百分比的天数。
每天重新计算这些百分比允许在计算中考虑代理计划的更正，以确保代理百分比正确。
最大值 = 45 天。

> 注意：如果您的代理遵守详细信息保留期短于您为历史计算配置的天数（请参阅 定义 WFM 保留期），则不会重新计算保留期之外的天数。

在计算时间字段中，选择计算依从性和一致性百分比的时间。 默认值 = 4：00 AM。

其他代理日程安排详细信息

当选中“将安排视图限制为仅转换开始/停止时间”复选框时，代理在查看其他代理的计划时将看不到代理计划活动的开始和结束时间。
只有代理的班次开始和结束时间是可见的。

启用代理到代理的注释

选中“允许代理对代理的评论”复选框，使代理能够在指导、安排交易和安排可供其他代理阅读的报价请求中输入注释。 缺省情况下，注释处于启用状态。

清除该复选框后，代理无法再在这些类型的请求中输入注释或在指导请求中输入描述。
他们仍然可以查看来自更高级别用户（如主管）的评论，并在休假和例外请求中向主管撰写评论。
如果在输入注释后清除该复选框，则这些注释仍将可见，但无法进行编辑。

划分精确队列放弃的呼叫

（仅适用于使用 Cisco Unified Contact Center Enterprise ACD）选中“划分精确队列放弃的呼叫”复选框，将放弃的呼叫总数除以使用 Unified CCE 精度队列时 WFM 创建的服务队列。
调用数在服务队列之间尽可能均匀地分配，并且它们将始终与精确队列的废弃调用总数相加。
如果未选中该复选框，并且您有一个 Unified CCE ACD 和精确队列，

WFM 将放弃的呼叫总数分配给每个服务队列，从而导致预测和报告不准确。

iCal 与 SSO 同步

如果您的环境使用 SAML 验证，请选中“iCal 与 SSO 同步”复选框，以允许您的代理通过第三方日历应用程序（如 Microsoft Outlook、Google 日历或 Apple Calendar）访问其工作之外的日程安排。 Webex WFO 在“我的日程安排”工具栏上向代理有空移动日历选项，这为他们提供了一个唯一的 URL，他们可以使用该 URL 在其日历应用程序中创建对其工作计划的订阅。

清除此复选框后，Webex WFO 将从“我的日历”页中删除“移动日历”选项，并停用代理当前正在使用的任何 URL。代理无法再创建新的订阅，并且 Webex WFO 不再更新其第三方日历。

有关如何配置 Webex WFO 以便代理可以在启用 SAML 身份验证时在工作之外访问其计划的详细信息，请参阅 在其他日历应用程序中查看您的计划。

计划发布配置文件

（可选）默认情况下适用于新代理的计划发布配置文件。 如果将该设置留空，将根据 WFM 全局设置在代理计划中可见的周数向新代理显示所有计划。 请参阅 自定义发布计划的时间。

最大计划优化尝试次数

输入 WFM 移动活动的最大尝试次数（1–30），以优化日程安排。

计划优化由“代理计划”页面上的优化计划作触发。

定义 WFM 保留期

使用“保留”页可以定义某些类型的 WFM 数据的保留时间。

请注意，较长的保留时间，尤其是对于大型联络中心，需要更多的系统存储。

有关大小调整指南，请参阅 Webex WFO 设计指南。

> 注意保留期为 0 表示不保留任何数据。 设置保留期时，将打开保留时间。最长保留期由系统管理员配置。 还可以将保留期配置为从 0 到（但不大于）这些最大值。

可以为其设置保留期的数据如下所述。

代理依从性详细信息

计算依从性所需的代理状态数据。 此数据包括每个代理每天输入的每个电话状态。 默认保留期 = 0。

WFM 预测、进度、请求和历史数据

这些数据包括：

- 预测
- 计划
- 用户请求（例如，来自代理的消息传递请求）
- 已分配的例外
- 历史服务数据
- 代理生产力数据缺省保

留期 = 0。

WFM 数据疑难解答

这些数据包括：

- 通过 GIS 连接器工具导入 WFM 的 GIS 代理工作效率和服务历史数据文件
- 从 HRMS 导入的休假报告文件缺省保留期

= 0。

安排修订历史记录

对所有代理计划所做的更改历史记录，以便计划在必要时恢复到以前的版本。 默认保留期 = 7 天。

管理活动元数据值

活动元数据值是可用于对构成代理计划的各种活动进行分类的其他信息。

这些活动包括午餐、休息、例外、项目、分配类型的工作班次、加班、在职时间和封闭服务时间。

活动元数据显示为预配置字段，分析师稍后从下拉列表中选择这些字段。

可以在数据资源管理器中报告活动元数据，但它们不会显示在中。

先决条件

您具有“管理计划”和“管理 WFM”权限。

页面位置

应用程序管理 > WFM > 活动>活动元数据

程序

创建新的活动元数据值

1. 选择“ **创建新的活动元数据值”**。
2. 在值 **字段中** 输入元数据名称。
3. 单击 **保存**。 将显示一条确认消息。

编辑现有活动元数据值

1. 选择“ **编辑或删除现有活动元数据值**”。
2. 选择要编辑的值，然后根据需要对其进行编辑。
3. 单击 **保存**。 将显示一条确认消息。

> 注意
> 编辑元数据值不会更改已添加到代理日程安排中的活动的元数据值。
> 若要更改代理日程安排中的活动的元数据值，请编辑元数据值，然后执行以下任一作：
>
> - 提交新的计划请求
> - 在代理的日程中插入新活动

删除现有活动元数据值

> 注意您不能删除分配给代理计划中的活动的元数据值。

1. 选择“ **编辑或删除现有活动元数据值**”。
2. 选择要删除的元数据值。
3. 单击 **删除**。 将显示“活动元数据”对话框。
4. 单击 **是**。 “活动元数据”对话框将关闭，并显示一条确认消息。

将默认活动元数据值分配给午餐和休息时间

1. 选择“ **将默认活动元数据值分配给午餐和休息时间**”。
2. 选择要分配给午餐和/或休息时间的默认元数据值。
3. 单击 **保存**。 将显示一条确认消息。

从活动中删除默认元数据值

您可以从分配该元数据值的同一页面上的活动中删除默认元数据值。

1. 导航到分配了缺省元数据值的页面。
2. 清除“ **活动元数据”** 字段。
3. 单击 **保存**。

> 注意
> 删除默认活动元数据值不会从已插入到代理日程安排中的活动中删除元数据值。
> 若要从代理日程安排中的活动中删除默认元数据值，请删除分配该元数据值的页面上的活动元数据值，然后执行以下任一作：
>
> - 提交新的计划请求
> - 在代理的日程中插入新活动

相关主题

有关活动元数据的更多详细信息，请参阅 关于活动元数据。

您可以为您创建的每个单独的活动分配一个默认元数据值：

- 管理例外 - 为例外分配缺省元数据值。
- 管理多技能组 - 为每个多技能组将缺省元数据值分配给服务中、加班或已关闭服务活动。
- 管理工程 - 为工程分配缺省元数据值。
- 管理服务队列 -
  为每个服务队列分配一个缺省元数据值给服务中、加班或已关闭服务活动。
- 创建工作班次 - 为工作班次分配默认元数据值。

关于活动元数据

在许多其他用途中，活动元数据值可用于 Webex WFO 与人力资源管理系统（HRMS）集成。

> 示例 您创建与 HRMS
> 中使用的支付代码相同的元数据值，并将这些元数据值分配给代理日程安排中的活动。
> 然后，使用班次
> 通过代理 API，您可以从 Webex WFO 导出此数据并将其导入 HRMS
> 中，以便您正确地向代理支付他们完成的工作的费用。

分配缺省活动元数据值

创建元数据值后，可以在“活动元数据”页上将默认元数据值分配给休息和午餐。

您还可以为您创建的每个单独的活动分配默认元数据值：

- 管理例外 - 每个例外活动
- 管理多技能组 - 每个多技能组的“服务中”、“加班”和“已关闭服务”活动
- 管理项目 - 每个项目作业
- 管理服务队列 - 每个服务队列的“服务中”、“加班”和“已关闭”服务活动
- 创建工作班次 - 每个工作分配类型的工作班次

与休息和午餐不同，您在上面列出的页面上创建的每个活动可以具有不同的缺省元数据值。

> 示例 ：您已在“活动元数据”页上创建了两个元数据值：“Meet123”和“Time456”。
> 在“例外”页上，您可以创建两个不同的例外：“会议”和“休假”。
> 您可以为每个分配不同的元数据值：Meet123 表示“会议”，将 Time456 分配给“休息时间”。

覆盖默认元数据值

执行下列作时，可以通过更改或删除默认元数据值来覆盖这些值：

- 当您在“代理计划”页上插入任何活动时（请参阅 插入活动）。
- 当您在“工作条件”页上添加休息或午餐类型的活动时（请参阅 管理工作 条件）。

当您在“代理计划”页上插入活动或在“工作条件”页面上添加活动时分配给活动的元数据值不会成为该活动的缺省元数据值。 您只能在应用程序管理中的相应页面上更改活动的缺省元数据值。

如果未为活动分配缺省元数据值，则在“代理计划”页上插入该活动或在“工作条件”页面上添加该活动时，元数据值字段为空。
您仍然可以将元数据值分配给没有默认元数据值的活动，但该元数据值仅适用于当前正在添加的活动，而不适用于将来添加的其他活动。

字段描述

下表描述了当您编辑、删除或创建活动元数据值时，或者将缺省活动元数据值分配给午餐和休息时间时，“活动元数据”页上的字段。 所有字段都是可选的。

字段	说明
破	中断的默认元数据值。
午餐	午餐的默认元数据值。
值	元数据值的名称。 最大字符数 = 50。

配置 Teleopti

使用 Teleopti 配置页面在 Webex WFO 顶部菜单中添加 **Teleopti WFM** 链接。
当代理或主管单击此链接时，他们将转到其 Teleopti 站点。

先决条件

- 您的组织具有云实施。
- 您的组织将 Teleopti 用于代理或主管。
- 您在 Webex WFO 中具有“更新租户”权限。

页面位置

应用程序管理 > 全局> 系统管理 > Teleopti 配置

程序

允许代理和主管通过 Webex WFO 链接到 Teleopti

1. 从 **“选择租户** ”下拉列表中选择 Webex WFO 租户。
2. **选中启用远程导航** 复选框。
3. 在 **Teleopti URL** 字段中输入租户的 Teleopti URL。
4. 单击测试 **URL**。 网站将在新标签页中打开。
5. 单击 **保存**。

删除 Teleopti WFM 链接

1. 从 **“选择租户** ”下拉列表中选择 Webex WFO 租户。
2. 取消选中 **启用远程光学导航** 复选框。 Teleopti **URL** 字段消失。
3. 单击 **保存**。

配置分析

使用“分析配置”页面设置帐户范围的分析参数。

先决条件

- 您的组织拥有以下许可证之一：
  - 分析精要课程
  - 分析企业版
  - 桌面分析
- 您至少拥有以下权限之一：
  - 管理语音分析
  - 管理语音转文本分析
  - 管理桌面分析
  - 管理文本分析
- 如果您选择共享分析仪表板，则需要分析仪表板有空。

页面位置

应用程序管理>分析>分析配置

程序

共享仪表板

所有用户都可以查看共享的控制板。

1. 在 **“共享控制板** ”部分中，选择 **启用控制板共享**。
2. 单击 **保存**。

配置数据保留的长度

使用“分析数据 ”字段配置要保留分析数据的时间长度（以天、月或年为单位）。

当索引维护任务运行时，Webex WFO 会清除早于您设置的保留期的分析数据。

> 注意默认情况下，索引维护任务在 2：00 AM 运行。
> 系统管理员可以在“任务管理”页面上将索引维护任务重新安排在不同的时间运行。

在初始设置保留期之后缩短保留期可能会导致删除数据。 延长保留期将导致更多的存储空间使用。

应仔细考虑更改此值。 缺省的最长数据保留期为 24 个月。

但是，系统管理员可以根据贵公司的要求提高或降低此缺省值。

设置桌面捕获间隔

使用桌面捕捉数据上传下的分钟 字段选择桌面捕捉数据的上传间隔（以分钟计）。 默认的间隔为 10 分钟。

> 注意：即使用户未登录，桌面捕获数据也会按指定的时间间隔上传。

相关主题

- 分析仪表板概述
- 确定 Analytics 要跟踪的网站和应用

管理和维护 Webex WFO

管理和维护 Webex 外商独资需要以下内容：

- 监视已配置的数据服务器的状态。
- 配置游戏化功能。
- 为要有空以便在数据资源管理器报表或仪表板中监视的关键绩效指标（KPI）建立目标。
- 在 Webex WFO 中搜索、审查和识别用户或系统所做的更改，形成“审计跟踪”。
- 监视客户端与 Webex WFO 服务器的连接。
- 监控计划的批量联系人导出的状态。
- 通过通知通知用户有关系统事件的信息。

监控数据服务器状态

通过“数据服务器状态”页，您可以监视已配置的数据服务器的状态。

您可以查看连接状态是当前连接还是已断开，并且可以查看每个数据服务器上次接收事件的日期和时间。

页面位置

应用程序管理 > 全局>监控 > 数据服务器状态

程序

查看数据服务器状态

将显示已配置的数据服务器的列表。 单击刷新 **更新** 列表。 每个数据服务器的字段包括：

- **连接** ——已配置的数据服务器的连接状态，可以连接或断开连接。
- **启用的功能** —在配置数据服务器 页面上找到 的已配置数据服务器配置功能的列表。
- **数据服务器** ——显示数据库中的共享服务器标识。
- **作** ——单击 **编辑** 以转至“数据服务器配置”页面。

相关主题

- 配置数据服务器 - 了解如何为租户配置数据服务器。

下载数据服务器日志

在“数据服务器日志”页面上，您可以从系统中的数据服务器请求日志文件，在日志压缩为 ZIP 文件时监控日志的进度，并在日志准备就绪时下载日志。

如果启用了“检索数据服务器日志错误”和“检索数据服务器日志成功”通知，则还可以从 WFO 处理完请求后收到的通知 Webex 下载日志。

您一次只能请求一个数据服务器的日志。

先决条件

您具有“代理监视”权限。

页面位置

应用程序管理 > 全局>监控>数据服务器日志

程序

下载数据服务器日志

“数据服务器日志”页面包含三个部分：数据服务器日志、日志过滤器和日志请求。

1. 在“数据服务器日志”表中，选择包含要检索的日志的数据服务器。

   日志的“已连接 **”状态** 可以是 **True** 或 **False**。 *True* 表示数据服务器已连接。 *False* 表示数据服务器已断开连接。 您无法请求共享数据服务器或连接状态为 false 的数据服务器的日志。

   > 注意在 **版本** 字段中，如果数据服务器的版本低于 10.3.4，Webex WFO 不会将您的请求添加到日志请求表中。 相反，当日志准备好下载时，您会收到通知。要收到通知，您必须启用以接收检索数据服务器日志错误和检索数据服务器日志成功通知（请参阅配置通知）。

2. 配置 **日志过滤器日期范围** （可选，将“开始日期 **”和** “ **结束日期** ”字段留空以请求整个日志）和 **文件类型**。

   文件类型 选项如下：

- **ctiService.dbg** —CTI 服务的调试日志文件。
- **ctiService.log** —CTI 服务的日志文件。
- **dataGathering.dbg** —数据收集服务的调试日志文件。
- **dataGathering.log** —数据收集服务的日志文件。
- **siprec.dbg** —SIPREC 服务的调试日志文件。
- **siprec.log** —SIPREC 服务的日志文件。
- **voiceRecordServer.dbg** —Voice Record Server 服务的调试文件。
- **voiceRecordServer.log** —- 语音记录服务器服务的日志文件。

3. 单击请求 **日志**。 Webex WFO 会将您的请求添加到“日志请求”表中。 日志可以具有以下状态：**成功**、 **超时**和 **进行中**。 您也可能收到错误消息。如果收到错误消息，请检查数据服务器是否已连接。
4. 一旦请求的状态为“成功”，请单击“下载 ” 图标。 日志以名为 data_server_logs_<request number>.zip 的 ZIP 文件形式下载。

   您可以在请求后最多三天内下载日志。

相关主题

- 配置数据服务器 - 详细了解租户的数据服务器配置。
- 监控数据服务器状态

配置游戏化

管理员使用应用程序管理中的“性能管理”部分来配置产品性能功能。 性能管理允许您配置游戏化功能。

收集性能数据以进行游戏化

您可以在游戏化中使用来自 WFM 的代理合规性数据和来自 QM 评估的代理绩效数据。

先决条件

您具有“管理游戏化”和/或“管理计划”权限。

页面位置

应用程序管理>全球>性能管理>收集性能数据

程序

立即收集历史性能数据

如果您开始使用游戏化并具有预先存在的数据指标，请按照以下步骤作。

1. **选择“立即** 收集数据”选项。
2. 从选择性能指标 **下拉列表中选择要** 收集的性能指标。

   注意：质量从代理 QM 评估中收集数据。 依从性从 WFM 收集代理依从性数据。

3. 输入收集期的开始日期和结束日期。
4. 选择要为其捕获数据的组、团队或代理。 使用 Ctrl+Click 选择多个代理，或使用 Ctrl+Shift 选择一系列代理。
5. 单击 **检索性能数据**。 将打开“ **请求队列”** 对话框。
6. 单击 **关闭**。

设置定期数据收集

请按照以下步骤设置每天自动捕获性能数据的时间。

1. **选择计划数据收集** 选项。
2. 从选择性能指标 **下拉列表中选择要** 收集的性能指标。
3. 选择收集性能数据的时间。
4. 单击 **保存**。 将显示一条确认消息。

相关主题

- 配置游戏化点 - 创建和管理游戏化点
- 配置游戏级别 - 创建和管理游戏徽章级别
- 管理游戏化效果类别 - 指定定期数据收集捕获的数据

配置游戏级别

当代理达到成就级别的指定积分值时，他们可以获得新的徽章。

游戏化级别页面允许您创建级别组，将徽章与每个级别关联，以及为每个级别定义周期范围。

每个级别的周期范围（以天为单位）允许您控制收集数据以进行评分的时间。

页面位置

应用程序管理 > 全局>性能管理>级别

您可以定义至少三个级别，最多可以定义十个级别。 请注意，级别编号为 0 到 9。 级别 0 的点值始终定义为“- -”，这表示任何低于级别 1 的点值，包括负点值。

配置游戏级别

1. 选择 **创建新的锁屏提醒级别**。
2. 为级别范围输入唯一的名称。
3. 输入要从中收集评分数据的时间段范围（以天为单位）。
4. 选择要编辑的级别。
5. 在 **积分** 字段中输入此级别的最小积分值。
6. 选择要授予此级别的徽章。
7. 单击 **保存**。

字段描述

字段	描述
选择级别	（仅限“编辑或删除现有徽章级别”）现有徽章 要编辑的级别。
级别	这组锁屏提醒级别的名称。
级别范围定义	
输入此级别的时间段范围	要从开始收集评分数据的天数。

字段	描述
添加级别	向表格添加徽章级别。
级别	（只读）锁屏提醒级别号。
点	达到此级别所需的点数。
徽章	与此级别关联的徽章图形。

相关主题

- 配置游戏化点 - 创建和管理游戏化点
- 管理游戏化效果类别 - 指定定期数据收集捕获的数据
- 收集性能数据以进行游戏化

管理游戏化效果类别

通过“性能类别”页面，您可以定义游戏化性能组并将代理分配到该性能组。

页面位置

全球>性能管理>应用程序管理 >性能类别

创建性能组并分配代理

1. 选择 **创建新的性能组**。
2. 为性能组输入唯一的名称。
3. 选择用于衡量此组中代理的性能指标。
4. 选择要用于定义级别的级别组。
5. 选择要用于定义点值的点范围配置。
6. 选择要添加到此性能组的代理。 您可以选择组和团队，并使用过滤器字段按名称进行搜索。使用 Ctrl+Click 选择多个代理。
7. 单击 **保存**。

字段描述

字段	说明
选择性能组	（仅限“编辑或删除现有性能组”）这 要编辑的性能组。
性能组名称	此性能组的名称。
组设置	
选择性能指标	要用于对代理进行评分的指标。 ▪ 依从性 - 来自 WFM 的代理依从性数据 ▪ 质量 - 来自 QM 评估的代理绩效数据
选择级别	为此性能组设置游戏化徽章级别。
选择点范围	为此分配的分数范围和分配的分值 性能组。
表演组参与者	
组/团队/代理	分配给该性能组的组、团队和代理。

相关主题

- 配置游戏化点 - 创建和管理游戏化点
- 配置游戏级别 - 创建和管理游戏徽章级别
- 收集性能数据以进行游戏化

配置游戏点

游戏化是基于以积分衡量的代理成就。 使用积分页面可以管理积分值。

代理商可以根据其依从性和/或属于指定范围的评估分数获得不同数量的分数。

页面位置

应用程序管理>全局>性能管理>要点

必须定义两个或多个具有关联点值的范围。 您最多可以为 10 个范围定义点。

配置点值

1. 选择 **为指标**创建新的点范围值。
2. 输入点范围值的唯一名称。
3. 在表格中选择要编辑的范围。
4. 在结束 字段中输入结束值。
   开始值和结束值可以是正值，也可以是负值，并且是包含性的。

   > 注意：开始字段中的值是只读的。 对于表中的第一个条目，起始值“--”表示低于第一个结束值的任何值。 对于后续范围，起始值为由前一个结束值确定。 对于表中的最后一个条目，结束值“--”表示高于最后一个起始值的任何值 。

5. 输入要为此分数范围分配的分值。 点值可以是正数或负数。
   范围的点值必须在前面和后面范围的点值之间。
6. 按回车 **键**。
7. 单击添加 **范围** 以向表添加任何其他行。
8. 单击 **保存**。

例

下表是点范围的配置示例。

范围开始	范围结束	点
--	10	–5
11	20	–3
21	40	0
41	60	1
61	90	3
91	--	5

字段描述

字段	说明
选择点范围	（仅限“编辑或删除现有点范围值”选项）这 要编辑的现有点范围集。
点范围名称	此分数范围和分配的分值的名称。
点范围	
开始	（只读）所选分数范围开头的数值。 它由前一个范围的结束值确定。 此数字可以是正数或负数，并且包含该数字。
结束	所选分数范围末尾的数值。 此数字可以是正数或负数，并且包含该数字。 它必须大于该范围的起始值。
点	在所选范围内的分数所获得的积分值。 此数字可以是零、负数或正数。 注意：“0 分”和“无分”之间有一个重要区别。值“0 分”表示代理获得了 零，基于定义的积分系统。 值“无积分”表示某天没有座席的指标数据，无法进行评分。
添加范围	向表中添加一个附加的点范围行。

相关主题

- 配置游戏级别 - 创建和管理游戏徽章级别
- 管理游戏化效果类别 - 指定定期数据收集捕获的数据
- 收集性能数据以进行游戏化

配置 KPI

“ **关键绩效指标（KPI）** ”页用于为要在数据资源管理器报表或仪表板中有空监视的 KPI 建立目标。

先决条件

- 您具有“管理租户”权限。

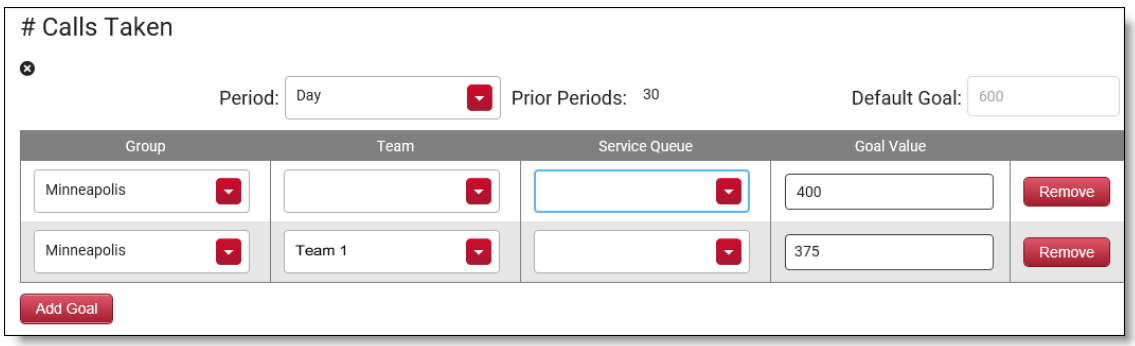
页面位置

应用程序管理 > 全局>管理>关键绩效指标（KPI）

所有 KPI
都有一个默认目标，但该目标可能非常广泛，因此如果不通过添加更适合您的联络中心的特定目标来细化它，它可能无法在报告中增加价值。 当您将目标添加到 KPI
时，您可以进一步细化联络中心特定区域（例如组或团队）的目标。 例如，团队 A
的依从性百分比目标可能与团队 B 的目标不同，因为它们处理不同类型的联系人。
根据您的独特要求，KPI 可以有多个目标。

KPI 本质上是分层的。
也就是说，如果您设定了目标，但没有指定组或团队，则该目标将应用于整个联系人中心中的所有组和团队。 如果您指定一个组，则该目标仅适用于该组以及属于该组的所有团队。
如果您同时指定组和团队，则该目标仅适用于该团队。 更具体的目标会覆盖不太具体的目标。

例
明尼阿波利斯组由第 1、2 和 3
队组成。如下图所示，已为该组及其所有团队设定了每天接听 400 个呼叫的目标。
但是，团队 1 处理的问题更为复杂，因此仅为团队 1 设定了每天接听 375 次呼叫的目标。
此目标将覆盖在组级别设定的目标。 由于没有专门为 Teams 2 和 3
设定目标，因此他们继承了该组每天接听 400 次呼叫的目标。



用于配置的 KPI 有空作为度量类型内置到数据资源管理器中。 请参阅 创建报告
和 配置企业 KPI 以获取更多信息。

配置 KPI 目标

1. 从 **添加 KPI** 下拉列表中选择要配置的 KPI，然后单击添加 **KPI**。 KPI
   将按字母顺序添加到页面中，并带有一个空白行。
2. 填写字段以配置 KPI 目标。 唯一必填字段是 **目标值**。 所有其他选项都是可选的。 并非每个 KPI 都会有空所有字段。

字段	说明
时期	（可选）选择 KPI 的时间单位（“时间段”）。
前期	（可选）输入 KPI 的先前期间数。 为 例如，如果所选期间为“日”，输入的先前期间为“30”，则 KPI 的趋势比较针对前 30 天。
缺省目标	（只读）KPI 的默认目标。 此值使用 数据资源管理器中的 KPI。 默认目标可能非常广泛，因此如果不通过添加特定目标来 优化报告，它可能无法增加报告的价值。
组	（可选）选择目标对应的组。 有空组是在“组”页面上配置的组（请参阅 管理组 ）。
小组	（可选）选择目标团队。 有空团队是在“团队”页面上配置的团队（请参阅 管理团队 ）。
服务队列	（可选）选择目标的服务队列。 有空 服务队列是在“服务队列”页面上配置的队列（请参阅 管理服务队列）。
形式	（可选）选择目标的评估表单。

有空表单是在评估表单上配置的表单

字段	说明
	“经理”页（请参阅 管理评估表单）。
目标值	（必填）输入 KPI 的目标。

3. 如果要为 KPI 添加其他目标，请单击添加 **目标**。 如果您需要从 KPI 中删除目标行，请单击该 **行旁边的删除** 。
4. 添加完目标后，点击 **保存**。

从页面中删除 KPI

- **单击 KPI 名称下方的 X** 图标以从页面中删除该 KPI。 删除 KPI 后，它将恢复为在报表中使用其默认目标。

> 注意如果从 KPI 中删除每个目标行，则会自动从页面中删除该 KPI。 KPI 必须至少有一个目标行才能保留在页面上。

审核用户和系统更改

“审核”页允许您搜索、查看和识别用户或系统在 Webex WFO 中所做的更改，从而形成“审核跟踪”。当用户更改 Webex WFO 时，Webex WFO 会向审核跟踪表添加一个条目。 此条目记录谁进行了更改（用户）以及用户更改了什么（对象）。 Webex WFO 无限期地保留审核记录表上的信息。

> 注意 “用户”包括系统任务（例如，与 ACD 同步）以及登录 Webex WFO 用户。 “对象”包括可以在 Webex WFO 中创建或编辑的任何内容（适用于 例如，角色）。

> 注意：并非审核 WFO 中的所有对象 Webex 并且审核跟踪不包括系统任务所做的更改。 可以选择“包括系统事件 ” 以包括系统任务所做的更改。

先决条件

您必须具有主管或租户权限才能查看审核跟踪。

页面位置

应用程序管理>全球>监控>审计

程序

您可以使用审核筛选器仅包含基于特定用户所做的更改或对特定对象所做的更改满足特定条件的更改。通过审核筛选器，您可以限制 WFO 在审核记录表中显示的条目 Webex。 该表包含 Webex WFO 中每个经审核的更改的条目。

添加过滤器：

1. 单击 **过滤器**。 此时将显示筛选器窗格。
2. 配置筛选器字段。

   您可以筛选审核跟踪中的条目以查找以下任意或所有条目：

   - 进行更改的用户。 您可以按名字、姓氏、组名和电子邮件地址进行筛选。
   - 为进行更改而调用的 API。 审核跟踪包括 API 调用此终结点所做的所有更改。
   - 进行更改的日期。
   - 已更改的对象。 审核跟踪包括更改的对象类型以及对象的更改方式。
3. 单击 **筛选结果**。

注意若要包含在筛选结果中，条目必须与您配置的每个字段中的值匹配。

删除筛选器：

1. 单击 **过滤器**。 此时将显示筛选器窗格。
2. 单击 **清除过滤器**。

查看有关更改的其他详细信息：

1. 单击审核记录表中的条目以查看有关更改内容的其他详细信息。
2. 要返回到审核跟踪表，请再次单击该条目。

最佳实践

- 通配符在字段中不起作用。
  您必须知道要审核的字段值并输入完整的值名称，并确保正确拼写值名称。
  值名的缩写形式不起作用。
- 您可以使用“实体标签”、“字段标签”和“字段值”字段查找已更改的特定对象，以便可以识别更改这些对象的用户。 必须同时使用这些字段。 不能单独使用。
  - 实体标签 - 已更改对象的类型。
  - 字段标注 - 要用于查找已更改对象的标识方法。
  - 字段值 - 已更改对象的唯一标识符。 例

  您希望查找向名为“代理”的角色添加权限的人员，并希望按名称搜索此角色。执行以下作：

  - 在“实体标签”下拉列表中，选择“ **角色**”。
  - 在字段标签下拉列表中，选择 **名称**。
  - 在字段值字段中，键入 **代理**。

  以下示例演示如何配置这些字段以查找特定的核心配置、WFM 和 QM 对象。

  - 核心配置示例演示如何查找更改了公共核心配置对象的用户。
    - 实体标签：选择 **人员**。
    - 字段标签：选择 **登录**。
    - 字段值：输入被更改用户的用户名。
  - 查找哪个用户更改了公共 WFM 对象（如工作班次）。
    - 实体标签：选择 **固定工班或** 可变工班 ， 具体取决于要查找的工作班次的类型。
    - 字段标签：选择 **名称**。
    - 字段值：输入已更改的工作班次的名称。

- 查找哪个用户更改了常见 QM 对象，例如保留或 ACD 配置。 保留：
  - 实体标签：选择“**保留策略**”。
  - 字段标签：选择 **名称**。
  - 字段值：输入已更改的保留策略的名称。 ACD 配置：
  - 实体标签：选择“**服务器**”。
  - 字段标签：选择“**ID**”。
  - 字段值：输入 ACD 的 ID。

    注意：要查找 ACD 的 ID，请导航到“**应用程序管理** > **ACD 配置**”。ACD 的 ID 包含在“选择”表中其名称 **ACD** 后面。

- 在审计跟踪中查看有关对象的其他详细信息时，这些详细信息通过内部 ID 而不是名称引用 Webex WFO 中的对象。下表描述了引用内部 ID 的常用短语，以及在 Webex WFO 中查找这些 ID 的位置。

常用短语	说明
“由 <ID> 标识识别的人”	在“用户”页上，导出用户。 在导出的 CSV 文件中，此标识显示在“用户标识”列中。 注意：此 ID 是内部 Webex WFO ID，而不是用户的 ACD ID 或员工 ID。
“已更新由标识为 <ID> 标识的组/团队”	在“组”页上，导出组。 在导出的 CSV 文件中，此 ID 显示在“组 ID”列中。
“已更新由标识为 <ID> 标识的组/团队”	在“团队”页上，导出团队。 在导出的 CSV 文件中，此 ID 显示在“团队 ID”列中。

监视与 Webex WFO 服务器的连接

使用“桌面监视”页可以监视客户端与 Webex WFO 服务器的连接。

在桌面监控页面，您可以发现多个租户的连接状态，下载智能桌面实例的日志，并查看其他连接详细信息以排查客户问题。

注意：“桌面监控”页不提供屏幕监控功能。

先决条件

- 您具有“查看桌面监控”权限。
- 配置了一个或多个租户。
- 桌面客户端异步日志错误和桌面客户端异步日志成功通知配置为检索日志。

页面位置

应用程序管理 > 全局>监控>桌面监控

程序

过滤器连接

您可以按租户过滤表中显示的信息，以及租户已安装的智能桌面实例的连接和激活状态。

您还可以通过单击表格中的列标题对显示的信息进行排序。

1. 单击 **显示过滤器**。
2. 选中或清除所需过滤选项旁的复选框。

   默认情况下，将选中所有选项，并将时间段设置为过去七天。

检索智能桌面日志

使用“ **获取日志** ”按钮，可以检索连接到租户的 Webex WFO 服务器的每个智能桌面实例的日志的 ZIP 文件。

1. 找到要从中获取日志的智能桌面实例，然后单击“ **获取日志**”。 当日志的 ZIP 文件可供下载时，您将收到通知。

> 注意：若要收到通知，必须启用您才能接收桌面客户端异步日志错误和桌面客户端异步日志成功通知（请参阅 配置通知）。 如果禁用这些通知，您将收到以下错误消息：您需要订阅“桌面客户端异步日志成功”和“桌面客户端异步日志错误”通知才能接收这些日志。

2. 打开通知，然后按照说明下载 ZIP 文件。

字段描述

桌面监控页面上的字段如下所述。

字段	说明
选择租户	（仅限系统管理员）选择其连接的租户要查看。 还可以选择“全部”以查看所有租户的连接。
选择客户端版本	选择您要查看的智能桌面版本。 您还可以：选择全部以查看所有版本的智能桌面的连接。
重置	恢复默认过滤器选择。
导出	将显示的桌面监控数据导出为名为 MachineDetails.csv 的 CSV 文件。您可以选择打开文件或将其保存到“下载”文件夹。
状态	智能桌面特定安装的状态。 ▪ 绿色 - 已连接，已安装的版本为当前版本。 ▪ 黄色 - 已连接且已安装的版本不是活动版本。 ▪ 红色 - 已连接且有警报。 ▪ 灰色 - 已断开连接。
租户名称	租户的名称。
计算机名称	客户端的网络名称。
机器标识	用户计算机的通用唯一标识符（UUID）。

字段	说明
IP 地址	用户计算机的 IP 地址。
已激活的客户端版本	当前在客户端电脑上运行的智能桌面版本。 已安装的客户端版本
	下载到代理 PC 的最新智能桌面版本。 如果活动客户端版本和已安装的客户端版本匹配，代理使用的是最新版本的智能桌面。
已连接	指示智能桌面当前已连接到 Webex WFO 服务器。
日志	获取日志按钮生成对智能桌面实例日志的请求。
配置	“ **编辑配置** ”按钮允许您查看和编辑此智能桌面实例的日志记录级别、调试文件数量以及这些调试文件的大小。

相关主题

- 配置通知

监控计划的批量联系人导出

使用“批量联系人导出审核”页可以监控计划的批量联系人导出的状态。

> 重要说明 Webex WFO 已发布批量联系人导出审核监控页面的更新版本。您在页面上看到的监控表会有所不同，具体取决于是否更新了版本已推广到您的组织。

批量联系人导出分为两个阶段： *任务* （可选）和 *上传*。 在 *任务* 阶段，Webex WFO 将文件从记录文件的格式转换为存储在外部存储位置的格式。

如果未将导出设置为转换文件，Webex WFO 将跳过此步骤。 在 *上载* 阶段，Webex WFO 会将文件移动到外部存储位置。

先决条件

- 您已为导出的联系人配置了要转至的外部存储位置。
- 您已创建定期或临时批量联系人导出。 （在“交互”页面上创建这些内容。）
- （要查看组织中其他人创建的导出）您拥有查看批量联系人导出权限。

页面位置

应用程序管理 > 全球>监控>批量联系人导出审核

程序

访问导出的文件

导出的文件位于已配置的外部存储位置上的“导出”文件夹中。 这些文件是 CSV 格式的 ZIP 文件。

文件名使用以下命名约定< : “ **立即**”**或**“计划”**><保存的搜索名称>-<datestamp>-<timestamp>**

更新批量联系人导出审核监控表

列	说明
日期	创建导出的日期和时间。
名称	导出内容创建者为导出指定的名称。
状态	导出作业的当前状态。
已评估的联系人	Webex WFO 已处理的联系人总数。 Webex WFO 会评估搜索结果以确定哪些联系人有效，这意味着联系人确实有要导出的音频。
无效联系人	如果结果中包含有效联系人和无效联系人，则评估的联系人数可能与导出的联系人数量不同。 经评估后被视为无效且不提交处理。 无效联系人的一个示例是没有要导出的媒体的联系人。
已提交的联系人	为批量联系人导出提交的联系人总数。

列	说明
导出的联系人	WFO 已成功导出 Webex 组织的外部 S3 存储桶的文件数量。
作业所有者	创建批量联系人导出作业的人员的姓名。

经典批量联系人导出监控审计表

列	说明
日期	创建导出的时间。
名称	导出内容创建者为导出指定的名称。
导出状态	导出的状态。 注意：如果状态为失败，最常见的原因是与外部存储位置通信时出现问题。 验证 可以根据第三方工具（例如 Filezilla）提供的凭据传输文件。
任务计数	Webex WFO 尝试的音频或视频文件的数量 要转换，包括失败的转换。
排队的任务	等待转换为导出文件的文件数 格式。
正在进行的任务	当前正在转换为导出文件的文件数 格式。
已完成的任务	已成功转换为导出文件格式的文件。
上传已排队	等待移动到外部存储的文件 位置。
上传成功	已成功移动到外部存储的文件 位置。
上传失败	Webex WFO 的文件无法移动到外部文件 存储位置。

相关主题

- 添加外部存储位置 - 为导出的文件创建要转到的位置。
- 批量导出联系人 - 创建批量联系人导出。
- 配置 QM 存档设置
- 配置存储配置文件
- 管理角色和权限 - 详细了解批量联系人导出和查看批量联系人导出权限。

配置通知

Webex WFO 可以通过称为通知的消息向用户通知系统事件。

通知可以是实时的，也可以按照您设置的时间表以摘要形式发送。

通知收件人按通知组进行组织。
该组定义触发通知的事件类型、组的成员（仅您自己或多个成员）、您接收通知的频率以及用于发送通知的方法。

您对可配置内容和交付方式的访问权限取决于您的登录名以及为您的角色配置的权限。
这些权限定义了您可以收到有关哪些系统事件的通知。

登录类型	您可以配置什么
非管理员用户	通过警报或电子邮件通知您自己 通过警报、电子邮件或移动通知发送给您自己。
管理员	（移动通知仅适用于云部署。 ▪ 通过警报或电子邮件通知自己 ▪ 通过电子邮件通知组

字段描述

“通知”页面上的字段如下所述。

字段	说明
通知范围	选择通知组的范围：通知仅用于 您自己或多个用户的通知。
通知组名称	通知组的唯一名称。
通知类型	选择您希望接收的通知类型。 类型 有空由“角色”页上为您的角色设置的权限决定。
实时通知	完成此部分可实时接收通知。
摘要	完成此部分以摘要形式接收通知。
交货方式	选择您要用于接收通知的方式。 如果您 选择电子邮件传递，通知仅适用于您，而不是多个用户，使用的电子邮件地址是在“用户”页面的“用户名”字段中为您配置的电子邮件地址。 要接收移动通知，您需要“Calabrio ONE 移动应用程序访问”权限。
电子邮件通讯组列表	（仅“这些通知将发送给多个用户”选项）在 字段，输入电子邮件地址，然后单击添加 。 进入列表窗格后，可以单击铅笔图标编辑地址，或单击 X 图标删除地址。
通知数	定义 WFO 为事件发送 Webex 通知数。 系统在发生一些事件时报告这些事件，而其他事件则在每次系统轮询时报告。 通过指定此数字，您可以确保不会就同一事件向您发送许多通知。
摘要配置	选择您希望接收摘要的条件 报告。

字段	说明
计划	使用此部分可以配置通知摘要的传递。
每隔以下时间发送摘要 <时间段>	输入 WFO 向您发送摘要 Webex 频率。默认时间段为每 24 小时一次。
开始日期与时间	汇总时间段开始的日期和时间。

通知类型

有三种类型的通知：

- 参考 - 预期活动已发生
- 警告 - 存在一种条件 Webex 如果不加以纠正，将导致 WFO 停止工作
- 错误 - 当前存在可能导致 Webex WFO

停止工作的情况可以通过以下方式发送通知：

- 应用程序中显示的警报
- 发送到指定通讯组列表的电子邮件
- 将移动通知发送到您的移动设备（仅限云部署）

租户管理员和用户通知

此表列出了以租户管理员或其他用户身份登录 Webex WFO 时有空的通知类型。

通知	描述和解决方案
代理登录（支持）	**信息：** 代理已登录到 Webex WFO。 **解决方案：** 无需任何作。
代理注销（支持）	**信息：** 代理已注销 Webex 世界渔业组织。 **解决方案：** 无需任何作。

通知	描述和解决方案
分析数据服务器错误（支持）	**错误：** 分析数据服务器不是与分析网格服务器通信。 **解决方案：** 检查分析数据服务器日志，并验证其连接性。
磁盘空间即将不足（支持）	检查数据库是否可访问。 **解决方案：** 释放已用的磁盘空间或添加额外的存储空间。
接近录制容量（支持）	**解决方案：** 添加另一个记录服务器。
批量联系人导出错误（业务）	**错误：** Webex WFO 无法传输批量联系人导出文件。 **解决方案：** 验证批量联系人导出目标位置设置。
批量联系人导出成功（业务）	**信息：** 您的 Webex WFO 批量联系人导出请求成功。 **解决方案：** 无需任何作。
捕获插件数据服务器错误（支持）	**错误：** 捕获数据服务器未与 Webex WFO 应用程序服务器通信。 **解决方案：** 检查捕获的数据服务器日志，并验证其连接性。 检查数据库是否可访问。
捕获请求（业务）	**信息：** 您的 Webex WFO 捕获请求 WFM 历史数据是成功的。 **解决方案：** 无需任何作。

通知	描述和解决方案
Cisco JTAPI 安装失败（支持）	**错误：** Cisco JTAPI 安装失败。 **解决方案：** 查看 Cisco JTAPI 安装过程并重试安装。
Cisco JTAPI 安装成功（支持）	**信息：** 您已成功安装 Cisco JTAPI。 **解决方案：** 无需任何作。
客户端安装错误（支持）	**错误：** Webex WFO 未在桌面上正确安装。 **解决方案：** 验证智能桌面安装。 有关更多信息，请参阅《 *云部署安装指南*》。
联系人目标所有用户已完成（业务）	**信息：** 当联系人目标中的所有任务完成时，提醒目标创建者和分配给联系人目标的所有用户。 **解决方案：** 无需任何作。
联系人目标已完成（业务）	**信息：** 代理已成功完成 他或她 Webex WFO QM 联系目标。 **解决方案：** 无需任何作。
已创建联系人目标（业务）	**信息：** 您已成功创建 Webex WFO 联系目标。 **解决方案：** 无需任何作。
CTI 插件数据服务器错误（支持）	**错误：** CTI 数据服务器未通信 使用 Webex WFO 应用程序服务器。

通知	描述和解决方案
	解决方案： 检查 CTI
已连接数据服务器（支持）	数据服务器日志，并验证其连接性。 检查数据库是否可访问。 **信息：** 数据服务器已连接到 Webex WFO。 **解决方案：** 无需任何作。
数据服务器已断开连接（支持）	**错误：** 数据服务器未与通信 Webex WFO 应用程序服务器。 **解决方案：** 检查数据服务器日志，并验证其连接性。
数据服务器错过检测信号（支持）	检查数据库是否可访问。 **错误：** CTI 服务器、SIPREC 信令服务器或 录制服务器与 wfoadapter 服务器断开连接至少十分钟。 租户任务每五分钟检查一次服务器连接。 如果连接未通过其中两项检查，Webex WFO 将发送此警报，并继续每五分钟发送一次警报，直 到服务器重新连接。 **解决方案：** 检查服务器计算机是否正在运行。 检查服务器服务是否正在运行。 检查服务器计算机是否已连接到网络，并且可以 通过网络访问 wfoadapter 服务器。
延迟存储检索完成（业务）	**信息：** 已成功检索存储中的数据。 **解决方案：** 无需任何作。
桌面客户端异步日志完成（支持）	

通知	描述和解决方案
桌面客户端异步日志错误（支持）	
分发请求（业务）	**信息：** 用户 WFM 所做的 Webex WFO 分发请求。 **解决方案：** 无需任何作。
评估上诉请求（业务）	**信息：** 发生以下任一情况： ▪ 用户对您完成的评估提出申诉。 ▪ 用户对其他人完成的评估提出申诉，但您同时拥有被评估联系人的范围和编辑任何评估权限。 **解决方案：** 查看评估结果和用户输入的任何注释。
评估审计（业务）	**信息：** 与您关联的评估已更新。 此通知将同时发送给与联系人关联的代理和更新评估的人员。 **解决方案：** 无需任何作。
评估需要批准（业务）	**信息：** WFO QM 用户 Webex 已完成评估。 **解决方案：** 保存评估。
超出磁盘空间不足（支持）	**解决方案：** 释放已用的磁盘空间或添加额外的存储空间。
超出录制文件容量（支持）	**解决方案：** 再添加一台录制服务器。

通知	描述和解决方案
externalStorageLocationError（支持）	**错误：** 运行存档联系人处理程序期间任务中，Webex WFO 在连接到外部存储位置时遇到错误。 **解决方案：** 检查外部存储位置的配置并测试与其的连接。
捕获桌面失败（支持）	**错误：** Webex WFO QM 用户无法进行桌面录制。 **解决方案：** 验证 Webex WFO 智能桌面配置。
无法录制屏幕（支持）	**错误：** 警报内容如下： 桌面活动示例 ：<版本号> - 屏幕录制无法开始。 当用户未能为单个呼叫录制屏幕时，将出现此通知。 用户已正确配置为录制屏幕，并且智能桌面尝试录制屏幕，但尝试失败。 **解决方案：** 如果使用桌面录制功能的单个设备始终出现问题，请验证该服务是否在该 PC 上安装。 卸载智能桌面，重新启动 PC，然后在受影响的 PC 上重新安装智能桌面。 如果问题仍然存在，请联系支持人员。
录制语音失败（支持）	此通知是由错误引起的 源自智能桌面或 CTI 信令。

通知	描述和解决方案
	智能桌面 **错误：** 如果智能桌面是错误的原因，则警报如下所示： 桌面活动示例 ：<版本号> - 录音无法开始。 当用户无法为单个呼叫录制语音时，会出现此通知。 用户已正确配置为录制语音，并且智能桌面尝试录制语音，但尝试失败。 **解决方案：** 如果使用桌面录制功能的单个设备始终出现问题，请验证该服务是否在该 PC 上安装。 卸载智能桌面，重新启动 PC，然后在受影响的 PC 上重新安装智能桌面。 如果问题仍然存在，请联系支持人员。 如果服务器录制环境中的许多电话上出现此问题，请验证服务是否未在容量附近运行，以及配置是否正确。 如果问题仍然存在，请联系支持人员。 **CTI 信令** **错误：** 如果 CTI 信令是错误的原因，则警报如下所示： 信令服务器事件示例 ：语音录制无法开始。 当 CTI 信令服务器时，将发生此通知

通知	描述和解决方案
	无法与关联的录制服务器发起呼叫。 事件消息的“详细信息”行指示此故障的两个类别之一： “详细信息：无 SIP 邀请”- 当 CTI 信令服务器未从 CTI 信令 JTAPI 源接收 SIP 邀请消息时，会发生此错误。 ▪ **解决方案**：如果问题仍然存在，请检查 CTI 数据服务器日志，以确保 CTI 数据服务器正在从 CTI 信令源接收 SIP 信令消息。 “详细信息：未连接客户端”- 当信令服务器未连接到与设备关联的任何录制服务器时，会发生此错误。 ▪ **解决方案**：检查 CTI 数据服务器日志，找出哪些录制服务器与此设备相关联。 确保它们正在运行，并且信令服务器和录制服务器已连接。
预测准确性请求（业务）	**信息：** 用户 WFM 所做的 Webex WFO 预测准确性请求。 **解决方案：** 无需任何作。
预测请求（业务）	**信息：** 用户 WFM 所做的 Webex WFO 预测请求。 **解决方案：** 无需任何作。
FTP 插件数据服务器错误（支持）	**错误：** Webex WFO 无法从传输数据数据服务器。

通知	描述和解决方案
	解决方案： 检查数据服务器错误日志。
历史数据导入错误（支持）	验证与数据服务器的通信。 **错误：**Webex WFO 检测到尝试 加载历史数据。 **解决方案：**
历史合并请求（业务）	检查数据服务器错误日志，咨询系统管理员，然后重新启动服务。 **信息：** 用户 WFM 所做的 Webex WFO 历史数据合并请求。 **解决方案：** 无需任何作。
主要记录服务器过载（支持）	**解决方案：** 添加其他记录服务器或联系人 Webex WFO 支持。
主要录制文件上传备份（支持）	**解决方案：** 添加另一个记录服务器或联系人 Webex WFO 支持人员。
消息传递请求（业务）	**信息：** 您的消息传递请求 提交已被批准或拒绝。 这包括当日内动态安排事件选择获得批准时。 **解决方案：** 无需任何作。
指标统计（支持）	**信息：** 用户 WFM 所做的 Webex WFO 指标统计信息请求。 **解决方案：** 无需任何作。
记录服务器轻微过载（支持）	**解决方案：** 如果您频繁收到此通知， 添加其他记录服务器或联系人 Webex WFO

支持人员。

通知	描述和解决方案

通知	描述和解决方案
录制文件上传次要备份（支持）	**解决方案：** 如果您经常收到此通知，请添加另一个记录服务器或联系人 Webex WFO 支持人员。
我的评分评估（业务）	**信息性：** 对联系人的评估已处理完毕或编辑。 注意：如果评估需要批准，则当评估具有以下情况时，您会收到此通知 已被批准。 **解决方案：** 无需任何作。
未检测到电话（支持）	**错误：** 智能桌面侦听了雏菊 - 枣链电话，但六分钟后没有找到。 这将导致服务无法录制。 最可能的原因是电话未正确菊花链连接到电脑，或者设备未配置为将其 RTP 流量发送到电脑。 这对于部署或电话持续连接到录制它们的 PC 非常有用。 如果电脑经常与电话断开连接，您可能需要考虑禁用此问题。 **解决方案：** 如果 PC 与手机断开连接，请禁用此问题。 否则，请检查 Unified CM 中的设备的配置并验证“SPAN 到 PC 端口”是否设置为“已启用”。检查电脑和手机之间的物理连接，验证它们是否已正确菊花链连接。 有关为桌面录制配置硬件的信息，请参阅《Webex WFO*云部署安装*指南》。

通知	描述和解决方案
QM 语音处理（业务）	**信息：** 代理已登录到 Webex WFO。 **解决方案：** 无需任何作。
对账已完成（业务）	**信息：** 此通知每次都会提醒您 对帐作业成功完成。 它包括作业编号以及作业的开始和结束时间。 注意：要分配此通知，您必须具有管理 QM 和接收业务 通知权限。 仅当您的联系人中心具有需要对账的录制体系结构时，才分配此通知。 **解决方案：** 无需任何作。
录制文件导出（业务）	**信息：** 您的联系人导出请求 已成功完成，您的联系人已可供下载。 **解决方案：** 无需任何作。
录制文件最大长度错误（支持）	**错误：** 录制文件已达到在“QM 全局设置”页上配置的组织最大呼叫长度。 **解决方案：** 查看录制文件以确定联系人长度是否确实超过了最大呼叫长度，或者录制长度是否错误，录制文件应该更早停止。 如果录制长度为错误，这通常意味着 Webex WFO 未收到来自信令提供商的呼叫结束事件。 如果您收到此通知

通知	描述和解决方案
	很多时候，您的信令提供商可能存在问题。
检索数据服务器日志错误（支持）	**错误：** 无法完成对 Webex WFO 数据服务器日志的请求。 **解决方案：** 验证数据服务器连接。 检查数据库是否可访问。如果问题仍然存在，请联系支持人员。
成功检索数据服务器日志（支持）	**信息：** 您对 Webex WFO 数据服务器日志的请求已成功完成。 **解决方案：** 无需任何作。
时间表更改（业务）	**信息：** 某人（例如安排程序或分析师）更改了您的日程安排，例如，移动了您的休息时间。 **解决方案：** 无需任何作。
安排提醒（业务）	**信息：** 这是关于即将到来的提醒计划的活动。 提醒仅发送给当前登录 Webex WFO 用户。它们会在活动开始前 15 分钟发送。 **解决方案：** 无需任何作。
计划请求（业务）	**信息：** 这是对 Webex 的通知提出计划请求的 WFO 用户，该请求已被批准或拒绝。 **解决方案：** 无需任何作。
班次预算分析请求	**信息：** 用户 WFM 所做的 Webex WFO

通知	描述和解决方案
（业务）	班次预算分析请求。 **解决方案：** 无需任何作。
信令服务器处于活动状态（支持）	**信息：** 信令服务器已变为活动状态。 **解决方案：** 无需任何作。
信令服务器强制待机（支持）	**错误：** 信令服务器已进入强制待机状态且处于非活动状态。 **解决方案：** 查看信令服务器日志以获取更多信息。
信令服务器不受控制的故障转移（支持）	**错误：** 活动的信令服务器发生故障，备用信令服务器现在处于活动状态。 **解决方案：** 查看信令服务器日志以获取更多信息。
信令服务器维护故障转移（支持）	**错误：** 活动的信令服务器进入维护模式，备用信令服务器现在处于活动状态。 **解决方案：** 查看信令服务器日志以获取更多信息。
信令服务器电话提供程序失败（支持）	**错误：** 信令服务器丢失与电话提供商的连接并处于非活动状态。 **解决方案：** 查看信令服务器日志以获取更多信息。
stagedUploadServerConnectionFailure（支持）	
战略预测请求（业务）	**信息：** 用户 WFM 所做的 Webex WFO

通知	描述和解决方案
	战略预测请求。 **解决方案：** 无需任何作。
同步插件数据服务器错误（支持）	**错误：** 同步服务失败。 **解决方案：** 执行以下步骤： 1. 验证同步服务是否正在运行。 2. 验证是否可以与安装同步服务的服务器通信。 3. 检查同步服务日志。
两阶段插件数据服务器错误（支持）	**错误：** 两阶段数据上传过程中发生错误。 **解决方案：** 查看数据服务器日志。 如果问题仍然存在，请联系支持人员。
桌面出现意外错误（支持）	**错误：** 执行任务时发生意外错误。 **解决方案：** 检查桌面调试文件以了解与此错误相关的原因。 重新启动代理的桌面。 如果问题仍然存在，请联系支持人员。
未收到语音数据包（支持）	**错误：** Webex WFO 尚未收到 SPAN 端口上的数据包。 监控代理的客户联系人时，您什么也听不到。 15 秒后，将显示错误消息，指示未收到任何数据包。您尝试录制代理的客户联系人将导致录制文件为空。 **解决方案：** 验证以下各项：

通知	描述和解决方案
	▪ PC 端口 ▪ PC 语音 VLAN 接入 ▪ 跨接到 PC 端口 ▪ 设备安全模式 此外，请验证代理的电话编解码器的配置。

一次删除或更新多个联系人

使用“批量联系人作”页面可以删除多个联系人、更改多个联系人的保留策略或一次更新多个联系人的自定义元数据，而不是在“交互”页面上一次处理一个联系人。

> 注意：这是一项新功能，尚未普遍有空。 如果您希望提前使用此功能，请联系您的 Cisco 客户经理。

先决条件

- 您的组织使用 Webex WFO 云。 对于本地部署，不有空批量联系作。
- 已为您的组织启用批量联系人作页面。
- 您至少拥有以下权限之一：
  - 批量删除
  - 批量更新保留
  - 批量更新元数据
- 您有一个 CSV 文件，其中包含要使用的联系人 ID 列表。 此文件至少必须包含联系人 ID 列标头。 它可以包含其他列标题，但这些不是必需的。
  创建此文件的一种方法是从“交互”页导出要使用的联系人列表。 有关说明，请参阅 导出联系人元数据 。 导出的内容必须包含“联系人标识”列。

- （更新联系人的保留策略）您的组织已在“保留”页面上创建了至少一个保留策略。
  有关详细信息，请参阅 管理 QM 和分析 的数据保留策略。
- （更新或清除联系人的自定义元数据）您的组织已在“元数据管理器”页面上创建自定义元数据。 有关详细信息，请参阅 管理自定义元数据字段 。

页面位置

应用程序管理 > QM > QM 联系人流 >批量联系人作

程序

删除多个联系人

重要： 删除联系人是永久性的。 您无法撤销此操作。

1. 选择 **批量删除联系人**。
2. 单击 **选择文件** ，然后上传要删除的联系人电子表格。 联系人列表将显示在页面右侧。
3. **在“原因”** 字段中，输入删除联系人的原因。 运行批量任务
   报告的任何人都可以看到此原因。
4. 单击 **提交**。 删除 **联系人？** 窗口打开。
5. 单击 **确认**。 窗口关闭，并出现一条确认消息。

更新多个联系人的保留策略

1. 选择 **批量更新联系人保留策略**。
2. 单击 **选择文件** ，然后上传要更新的联系人电子表格。 联系人列表将显示在页面右侧。
3. 从 **保留策略** 下拉列表中选择要应用于联系人的保留策略。
4. **在“原因”** 字段中，输入将保留策略分配给联系人的原因。
   运行批量任务报告的任何人都可以 看到此原因。
5. 单击 **提交**。 更新 **联系人保留策略？** 窗口打开。
6. 单击 **确认**。 窗口关闭，并出现一条确认消息。

更新多个联系人的自定义元数据

重要更新 自定义元数据是永久性的。 您无法撤销此操作。

1. 选择 **批量更新联系人元数据**。
2. 单击 **选择文件**， 然后上传要更新的联系人电子表格。 联系人列表将显示在页面右侧。
3. **在更新元数据** 区域的元数据字段 **下拉列表中选择要更新** 的元数据字段。
   此列表中的选项来自“元数据管理器”页。
4. 在元数据 **值** 字段中输入要分配的值。

   示例
   您的组织使用名为“客户忠诚度层”的自定义元数据字段，该字段可帮助将忠诚度级别的客户分配到礼宾支持。 您需要将白银会员级别分配给一组联系人。 **在更新元数据** 部分中，您
   从 **元数据字段** 下拉列表中选择客户忠诚度层，然后在
   元数据值 字段。

5. （可选）要更新这些联系人的其他元数据，请重复步骤 3 和 4。
6. **在“原因”** 字段中，输入要更新这些联系人元数据的原因。 运行批量任务
   报告的任何人都可以看到此原因。
7. 单击 **提交**。 要 **更新联系人元数据？** 窗口打开。
8. 单击 **确认**。 窗口关闭，并出现一条确认消息。

清除多个联系人的元数据

从联系人中删除特定元数据字段的任何值。

重要说明 清除元数据字段是永久性的。 您无法撤销此操作。

1. 选择 **批量更新联系人元数据**。
2. 单击 **选择文件**， 然后上传要更新的联系人电子表格。 联系人列表将显示在页面右侧。
3. **在清除元数据** 区域中选择要清除其值的元数据字段
   元数据字段 下拉列表。 此列表中的选项来自“元数据管理器”页。

   示例
   您的组织使用名为“客户忠诚度层”的自定义元数据字段，该字段可帮助将忠诚度级别的客户分配到礼宾支持。 你需要

从一组联系人中删除忠诚度级别。 在“ **清除元数据** ”部分中，从 **“元数据字段”** 下拉列表中选择“客户忠诚度层”。
当此作业完成运行时，这些联系人的客户忠诚度层字段为空。

4. **在“原因** ”字段中，输入清除这些联系人元数据字段的原因。 运行批量任务报告的任何人都可以看到此原因。
5. 单击 **提交**。 要 **更新联系人元数据？** 窗口打开。
6. 单击 **确认**。 窗口关闭，并出现一条确认消息。

查看批量任务的记录

运行报告，列出批量联系人更新、运行人员以及原因。

1. 选择批量 **作业**报告。
2. 在“ **日期范围** ”字段中，选择要报告的时间段的开始和结束日期。
3. 单击 **运行**。 批量作业列表显示在页面右侧。
4. （可选）要下载作业中包含的联系人标识列表，请单击“作业标识 **”** 列中的作业编号。

相关主题

- 自定义“交互”页面上的列 - 确保“联系人标识”列是导出文件的一部分。
- 导出联系人元数据 - 创建要批量处理的联系人列表。
- 管理 QM 和分析的数据保留策略 - 创建管理联系人数据存储方式的规则。
- 管理自定义元数据字段 - 创建要附加到联系人的信息。

管理用户

许可证的工作原理

许可证授予您使用 Webex WFO 的合法访问权限。 您可以使用许可证将 Webex WFO 的功能与其角色和权限链接起来。

许可模式

Cisco 采用许可模式，其中包含订阅计费和未承诺许可证，适用于 Webex WFO 托管的部署。

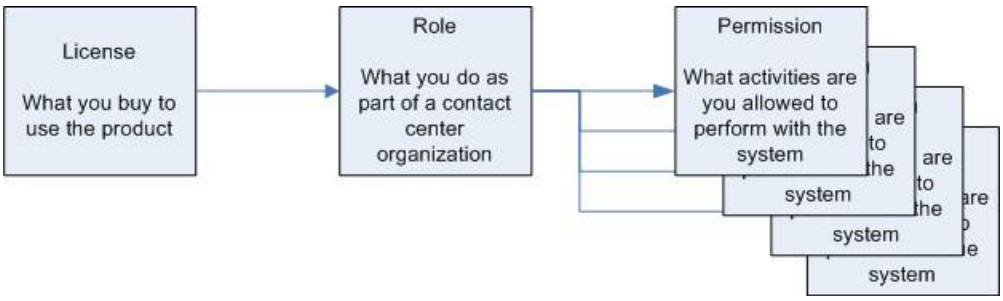
当您购买 Webex WFO 订阅时，即表示您同意 Cisco 所谓的“每月最低承诺”：以特定价格购买的最低席位数。
如果您使用的席位数超出您在每月承诺中约定的席位数，Cisco 将为每个席位付费。
这称为“未提交的许可证”。

Cisco 会定期、按月、按季度或按年向您收费。

> 示例 ：您每月至少承诺 100 个 QM 席位，这可满足您 2 月至 10 月的要求。
> 假日期间您的联络中心更加繁忙
> （11 月至 1 月）。 在此期间，您使用了 150 个 QM
> 席位，在这三个月中，您需要按承诺许可证费率支付 100
> 个席位的费用，按未承诺许可证费率支付 50 个席位的费用。

许可、角色和权限

许可证链接到用户在系统中的角色。 用户 Webex WFO 功能的访问权限基于其角色和与其角色关联的权限。 有关分配角色和权限的详细信息，请参阅 管理角色和权限 。



每个活动的 Webex WFO 用户都与一个或多个许可证相关联，并且可以具有一个或多个角色。每个单独的许可证称为一个席位。 许可证席位按具有该许可角色的活动用户数计算。所有客户必须为每个活动用户设置一定数量的席位和许可证。

活动用户可以获得许可并有权访问 Webex WFO。 非活动用户无法获得许可或访问 Webex WFO。当您将活动用户切换为非活动用户时，其许可证将变为有空，您可以将其重新分配给其他用户。

有空以下类型的许可证：

- 数据许可证
- Webex WFO 访问许可证
- 管理许可证
- 使用许可证
- 机器人分析许可证
- Insights 许可证

数据许可证

Webex 具有捕获功能（主要是联络中心代理）的 WFO 用户都与数据许可证相关联。缺省代理角色会自动与此许可证类型关联。 数据许可证包括以下内容：

- 合规性录制（CR）- 用户可以进行音频录制并查看自己的联系人。
- 质量管理（QM）- 可以记录和评估用户，并可以查看自己的联系人和评估（QM 数据许可证包括 CR）。
- 劳动力管理（WFM）—可以安排用户并可以访问计划修改功能。

- Analytics Essentials - 可以分析用户并查看其联系人创建的分析数据。
  用户的音频联系人会被转录，并自动使用交互摘要进行汇总。
  用户可以看到座席和客户情绪以及 AI 推理。
- Analytics 企业版 - 包括所有 Analytics 精要课程，用户还可以访问自动 QM 和趋势主题。
  此外，用户还可以进行趋势分析，这允许您跟踪交互期间情绪的变化。
- 桌面分析 - 用户可以监控代理的桌面活动和应用程序使用情况。 此许可证作为 Cisco
  合规性记录（CR）、质量管理（QM）或劳动力管理（WFM）的附加组件有空。
- 监控 - 用户可以实时查看代理的屏幕。 此许可证作为 Cisco
  合规性记录（CR）或劳动力管理（WFM）的附加组件有空。
- 数据管理 - 此许可证不再销售。

> 注意：具有数据许可证的用户对 Webex WFO 功能的访问权限有限。
> 他们只能查看自己的数据。

Webex WFO 访问许可证

对于每个系统，Cisco 提供最多五个 Webex WFO 访问许可证。 Webex WFO
访问许可证提供了允许这些角色访问完整应用程序的大多数权限。

机器人分析许可证

借助机器人分析许可证，用户可以监视和提高其对话式 AI 产品的性能和质量。

Insights 许可证

Insights 是 Cisco 首屈一指的商业智能产品。 借助 Insights 许可证，用户可以访问 Insights。
任何需要创建或查看洞察内容的人都必须拥有洞察许可证。 单个角色只需要下面列出的两个 Insights
许可证中的一个，但每个许可证必须至少分配给一个角色。

- 洞察阅读器 -
  用户可以查看由拥有洞察作者许可证的人员创建并与其共享的洞察控制面板。
- 见解作者 - 用户可以创建和共享见解分析和仪表板。

多角色用户示例

以下是针对具有多个角色的用户的许可示例。

示例 1：同时也是评估员的 QM 代理

用户具有与 Webex WFO

访问许可证关联的评估员角色和与质量管理许可证关联的代理角色，以捕获自己的联系人。

评估员角色具有一些代理功能和一些主管功能。

此用户正在使用两个许可证：一个用于质量管理，另一个用于 Webex WFO 访问。

在这种情况下，质量管理许可证有空的席位数和 Webex WFO 访问许可证的席位数均减少 1。

如果此用户只需要录音，则可以使用呼叫录音许可证来代替质量管理许可证。

示例 2：同样使用 WFM 安排的 QM 代理

用户具有与质量管理许可证和劳动力管理许可证关联的代理角色。

这样就可以捕获代理的联系人并安排代理的工作时间。

它还使代理能够查看自己的联系人和评估或更改日程安排。 此用户消耗两个许可证。

使用 QM 和分析许可证有空的功能

下表列出了使用不同许可证有空的功能。

功能	合规记录（华润）	质量管理（QM）	Analytics 基本会话	Analytics 企业	台式机 Analytics	监控
录制音频或导入音频来自 ACD	X	X				
导入交互从数字渠道	X	X	X	X		
屏幕录制		X				
评估		X				
报告数据资源管理器或	X	X	X	X	X	

功能	合规记录（华润）	质量管理（QM）	Analytics 基本会话	Analytics 企业	台式机 Analytics	监控
见解						
实时屏幕监测		X				X
台式机监测	X	X			X	X
联系人队列		X				
自动化暂停和简历录制		X				
创建和编辑自定义元数据相关有联系人		X				
创建和编辑评估形式		X				
查看标准评估		X				
创建和查看呼叫后调查		X				
导出接触	X	X				

功能	合规记录（华润）	质量管理（QM）	Analytics 基本会话	Analytics 企业	台式机 Analytics	监控
QM 视图	X	X				
QM 工作流程	X	X				
联系人标记	X	X				
座席资源管理器			X	X	X	
转录			X	X		
情绪分析						
情绪分析 - 代理和客户			X	X		
情绪分析 - 趋势分析*				X		
互动总结			X	X		
台式机活动跟踪和分析学			X	X	X	
应用程序用法			X	X	X	

功能	合规记录（华润）	质量管理（QM）	Analytics 基本会话	Analytics 企业	台式机 Analytics	监控
桌面管理器			X	X	X	
自动 QM				X		
趋势主题				X		

*趋势分析允许您跟踪交互过程中情绪的变化。

相关主题

- 管理角色和权限 - 创建角色并设置访问 Webex WFO 的权限

创建和编辑用户

选择“创建新用户”以在 Webex WFO 中创建新用户。

您还可以选择“编辑现有用户”来编辑或停用系统中的任何现有用户。

创建/编辑用户页面上的字段如下所述。

页面位置

应用程序管理 > 全局>用户配置 > 用户

注意：在同步系统中，如果要停用用户，必须先删除 ACD 中的用户，然后在 Webex WFO 中停用该用户。 同步服务不会将用户从中停用

在 ACD 中删除 WFO 时 Webex WFO，因此必须手动完成。

重要： 在向 Webex WFO 添加新用户或在 Webex WFO 中更新现有用户的电子邮件地址之前，用户的电子邮件地址必须有效并在客户 SMTP 上进行配置。

否则，Webex WFO 无法向用户的电子邮件地址发送电子邮件。

此消息仅适用于已将用户配置为接收激活和欢迎电子邮件以设置密码的组织。

字段	说明
选择用户	（仅限“编辑现有用户”选项）要编辑的用户。 由默认情况下，该列表仅显示活动用户。 要查看活动用户和非活动用户，请选中“显示非活动用户”复选框。
名字	用户的名。
姓氏	用户的姓。
用户名	用户的电子邮件地址。
Windows 登录	用户对 Microsoft Windows 的登录名。 如果使用 Active Directory，包括域名： <域名>\<登录名>
员工标识	（可选）用户的员工标识。 如果您需要集成对于不使用 ACD ID 或电子邮件地址作为唯一标识符的 HRMS，您可以通过在此字段中添加员工 ID 来识别用户。
帐户状态	解锁用户帐户。 当某个用户帐户被锁定时，该用户将被锁定超出允许的最大登录尝试次数。 请参阅 配置密码策略。
密码	为用户创建密码。 设置此密码后，用户可以使用工具栏上的“登录”按钮将其重置为更加个性化或令人难忘。 设置密码时，Webex WFO 在此字段下方显示密码强度条。 密码至少应为“强”。 有关密码复杂性要求以及如何设置密码规则的详细信息，请参阅 配置密码 策略。

字段	说明
确认密码	按照您在密码中输入的密码重新输入密码 田。
用户档案	（只读）下表汇总了用户在外部源中的身份。 请参阅 管理用户配置文件 。
激活该用户	选中此复选框以激活用户。 在用户帐户激活前，用户无法登录。 清除该复选框以停用用户。 用户帐户停用后，用户将无法登录。
重新利用 ACD 标识	（仅限 Avaya ACD 同步的用户）单击此按钮可删除 非活动用户 ACD ID 关联。 这样您就可以将 ACD
取消链接代理	标识重新分配给新用户。 （仅限 AD 同步的用户）如果您不再需要 Webex WFO 用户 要与 AD 用户关联，您可以取消链接。 当 Webex WFO 用户与 AD 用户取消链接时，Webex WFO 在 AD 中更改属性时会停止更新用户和用户的录制文件用户配置文件 ，并启用用户的 Windows 登录以进行编辑。 请参阅 连接到 Active Directory 服务器。
创建日期	（只读）创建用户记录的日期。
停用日期	（只读）停用用户记录的日期。 只要 记录处于活动状态，此字段不可见。 当此字段可见时，将显示最近停用的日期。 此字段仅在清除“激活此用户”复选框时显示。
角色	若要分配角色，您必须具有“分配用户角色”权限。 如果您

字段	说明
	没有“分配用户角色”权限并在创建新用户时，Webex WFO 会自动为新用户提供默认代理角色。 只有具有“分配用户角色”权限的用户才能更改此分配。 为此用户选择一个或多个角色。 在同步的系统中，系统会自动为用户分配代理角色。 租户管理员可以将管理员角色分配给现有用户或新用户。 该用户的作用域不能超出租户管理员的作用域。 管理员只能分配自己拥有的作用域。 这适用于所有级别，无论角色是租户管理员、组管理员还是团队管理员。 如果选中“为此用户启用安排功能”复选框（仅限 WFM），则可以配置这些附加项目。 如果用户是活动代理，随后被分配了其他角色（例如，被提升为主管），并且不再需要该用户担任代理，则应停用用户的代理记录并取消分配该用户的代理角色。 否则，Webex WFO 可能无法正常运行。
小组	将用户分配到团队。
关联的组和团队	（仅 QM 和分析）选择用户范围内的组和团队。 必须至少选择一个组和一个团队。 用户必须属于该组和团队。 作用域定义角色控制范围内的组和团队。 对于 WFM，范围也由分配给用户的视图定义。 请参阅 管理 组 、管理团队 和管理 视图 。 示例 如果主管被分配到组 A 和组 B，则

字段	说明
	主管的范围包括两组中的所有代理。 组和团队是分层的。 如果某个组在用户的作用域内，则该组下的所有团队都在其作用域内。 第 1 组由团队 1 和 2 组成。如果将组 1 分配给用户，则团队 1 和 2 将自动进入用户的范围。 如果将团队 1 和团队 2 显式分配给“关联团队”下的用户，则不会更改任何内容，因为这些团队已在用户范围内。 此外，如果从关联的团队中删除团队 1，团队 1 将保留在用户的作用域中，因为团队 1 属于组 1。 如果某个团队被指定为用户的团队，则该用户对“代理计划”应用程序中的日程安排具有读写权限。 此外，如果代理的团队是主管团队的一部分，则主管可以在消息传递应用程序中访问该代理的请求。
WFM 视图	要在“用户”页面上分配 WFM 视图，您必须具有“编辑”WFM 查看权限。 WFM 视图用于管理 WFM 活动的可见性。 如果使用 WFM 功能，则必须将用户指定给一个视图，并且必须将一个视图指定为主视图。 否则，此字段为可选字段。
QM 视图	要分配 QM 视图，您必须具有编辑 QM 视图权限。 QM 视图用于管理按视图筛选的联系人的范围（除了用户的组或团队范围返回的联系人）。
代理的呼叫需要	在以下情况下选中此复选框：

字段	说明
和解	▪ 代理对所有音频录制使用网关录制，而不是端点录制或智能桌面 ▪ 代理未与“设备关联”页面上列出的设备关联。 在此配置中，必须协调代理的所有呼叫，才能将呼叫元数据与录制相关联。
显示时区	从下拉列表中选择该用户的时区。 用户此时区将看到以下页面： ▪ 代理安排 ▪ 预测 ▪ 复制安排的活动 ▪ 消息传送 选择用户的本地时区。 显示时区缺省为组织的时区，该时区在“全局设置”页上配置（请参阅 配置全局 设置）。 如果选中以用户的时区显示联系人复选框，用户还将在该时区的“交互”和“联系人队列”页面上看到“日期”、“时间”和“时区”字段。
为此用户启用安排	选中该复选框可为该用户启用安排功能。 除非为用户启用安排，否则无法安排用户。
ACD ID	在 ACD 中分配的代理标识。 此编号用于连接 ACD 和 WFM 之间同步的代理记录，WFM 使用此编号来标识代理。在已同步的系统中，此值来自 ACD，不应更改。

字段	说明
	在非同步系统中，如果代理是 ACD 代理，请输入 ACD 中分配的代理标识。 如果代理不是 ACD
	代理，请输入一个唯一的编号，该编号应与分配给 ACD 代理的任何标识不冲突。
ACD 服务器	在其中设置用户 ACD 服务器。
安排时区	用于安排代理的时区。 如果未设置，则时区 用于安排的是客户的时区，该时区在“全局设置”页上配置（请参阅 配置系统范围 WFM 设置）。 有关安排时区的更多信息，请参阅 关于时区。 应尽快设置用户的安排时区，因为以后更改时区可能会影响安排。 如果在最初配置计划时区后更改了时区，则用户应重新提交动态可用性、动态计划、日内动态计划和尚未批准的请求。 此外，应删除并重新分配任何已分配的例外。
公司开始日期	代理开始在公司工作的日期。 WFM
	使用此值定义计划优先级。 代理将不会在此日期之前安排。
公司结束日期	（可选）代理将结束雇佣关系的日期 公司。 在此日期之后将不会安排代理。
	当您知道代理的终止日期时使用此字段。
部门开始日期	代理开始在联系人中心工作的日期。 WFM 用途 此值用于定义计划优先级。
排	（可选）从 0 到 99999 的整数，用于对代理进行排名

字段	说明
	基于他们的资历和专业知识。 WFM 使用此值定义计划优先级。 等级的确切含义取决于您的联络中心提供的服务。 如果您没有输入排名，WFM 将其视为 99999。
主服务队列	代理的主服务队列。
工作条件配置文件	确定工作条件的工作条件配置文件 可以应用于此代理的日程安排。
技能映射	将代理分配给一个或多个技能映射。 技能映射 您选择的决定了可以为代理安排的服务队列。 必须将代理和服务队列分配到相同的技能映射，以便为该服务队列安排代理。 如果将代理分配给多技能组，则不使用技能映射。
标准轮班	将轮班分配给代理。 创建工作班次轮换时，移动到已分配窗格的第一个工作班次的日期为当前周的开始日期。 分配的每个后续工作班次的日期都与下周的日期相同。 从一个工作班次到下一个工作班次的几周内不能有间隔。 执行班次轮换时，WFM 会忽略代理的动态安排工作班次。 如果在运行计划时未启用自动轮班，则必须为计划的特定周配置工作班次， 才能安排此代理。 使用上下箭头对轮换中的工班重新排序。 工作班次上下移动半步。 一

字段	说明
	单击向上，所选的工作班次与上面的工作班次并发，使其成为拆分班次。 再次向上单击，工作班次移动到上面的工作班次的前一周，并假定该工作班次的日期，并且下面的所有工作班次相应地重新确定日期。 使用向下箭头也是如此。 如果代理已完成特定周的动态计划，则使用该周的动态计划工时班次，而不是这些分配/轮换的工作班次。 请参阅 工作班次轮换示例。
复制班次轮换	将此代理的工作班次轮换复制到一个或多个选定的代理。 这将取代这些代理以前的轮班工作。 必须先保存此代理记录，然后才能执行复制。
其他工作班次	分配给代理的其他类型的工作班次，有助于创建代理的日程安排。
已分配的例外	该表显示分配给代理的所有例外情况。 如果在“代理计划”页面上编辑或删除分配的例外，这些更改（指导活动除外）将反映在此表中。 默认情况下，表格按日期降序排序，因此最新日期位于顶部。表格可以按任意列排序。 具有关联注释的异常在异常名称字段的右上角有一个阴影三角形。 将鼠标悬停在姓名上以阅读注释。 您可以通过选中异常旁边的复选框并单击删除来从表中删除异常。 未启用删除

字段	说明
	直到您选择至少一个例外。 从“代理计划”页中删除分配的例外，因为在此处删除分配的例外会从当前代理计划以及将来的安排中删除例外。 但是，从当前计划中删除后，代理会在分配的异常所在位置留下一个空白。 为了使代理能够持续安排，您必须重新运行计划或使用“代理计划”页上的其他活动填补空白。 如果从历史记录还原计划，则不会在此表中更新已分配的例外 （请参阅 撤消计划更改）。
休假时间	该表显示代理当前的休假时间状态。 如果 Webex WFO 与 HRMS 集成，则总数截至上次从 HRMS 导入假期数据。 ▪ 赚取的小时数 - 来自分配给代理的休假计划，或者如果启用了 HRMS 集成，则来自 HRMS（请参阅 与人力资源管理系统集成）。 ▪ 已使用小时数 - 根据映射到已用于代理并批准的休假类型的例外计算得出。 ▪ 已批准但尚未占用的小时数 - 根据映射到已为代理使用和批准的休假类型的例外计算得出。当请求是全天请求并且落在尚未安排的日期（即，该周和代理尚未安排的日期）时，将使用 FTE。发生这种情况时，小时数为代理 FTE 配置文件中一周的最短小时数除以 5。 ▪ 剩余小时数 - 计算方法是从赚取的小时数中减去已用小时数和已批准但尚未占用的小时数。 如果 Webex WFO 与 HRMS 集成，则不会减去

字段	说明
	从“剩余小时数”手动插入到过去日程安排中的例外。
计划发布配置文件	（可选）此代理所属的计划发布配置文件分配。 如果将该设置留空，将根据以下 WFM 全局设置向该代理显示所有计划：在代理计划中可见的周数。请参阅 自定义发布计划 的时间。
最大人员组数	（可选）此代理加入的最大人员配备组是。 有关详细信息，请参阅 限制要安排 的代理人数。

创建 API 用户

如果您计划将 Webex WFO API 用于第三方集成，Cisco 建议您创建 API 用户帐户。您可以像配置系统管理员一样配置 API 用户，但此用户的目的是使第三方应用程序能够使用 Webex WFO 进行身份验证。

> 注意：要创建此用户，您必须具有默认的系统管理员角色或具有等效权限的角色。此角色占用一个系统管理员许可证。

有关使用 Webex WFO 授权和验证用户的更多信息，请参阅《API 参考指南》中的授权 API。

如果遇到任何问题，请联系支持人员获取帮助。

创建 API 用户帐户

1. Webex WFO 启动并以系统管理员身份登录。

   > 注意：如果您是首次登录产品，请创建一个其他管理帐户。

2. 导航到“应用程序管理”>“全局>用户配置>用户”。
3. **选择创建新用户** 选项并填写用户信息部分中的以下字段。

- 名字和 **姓氏** - 输入用于标识用户用途的名字和姓氏。 例如，输入 API **作为名字**，输入 **User** 作为姓氏。
- **用户名** - 输入有效的电子邮件地址。 这是用户 Webex WFO 用户名，将用于登录。

4. 在“ **密码** ”字段中输入满足租户密码复杂性要求的密码。
5. **在“角色** ”字段中，将用户分配给默认的系统管理员角色。
6. 将“ **团队** ”字段设置为“默认团队”。 您可以根据需要将此值设置为备用团队。
7. 选择此帐户应具有范围的关联组和团队。 可以选择单个团队、组名称或租户名称作为组。 选择租户名称会突出显示该组中的所有团队。

11. 在“WFM 视图”字段中，将“企业视图 **”指定** 为主视图。 这样用户就能看到所有用户。
12. 单击 **用户界面右上角的保存** 。

相关主题

查看 Webex WFO API 参考指南。

导入和导出用户

选择“导入和导出用户”选项以导入新的或编辑过的用户，或导出现有用户。 导入和导出数据采用 CSV 格式。

> 注意
> 电子表格应用程序（如 Microsoft Excel）可能会将 CSV
> 文件中的日期格式更改为应用程序中设置为缺省格式的格式。
> 请注意这种可能性，并确保日期列的配置使日期格式正确。 支持的日期格式为：
>
> - 日/月/年
> - 月/日/年
> - 年 - 月 - 日
> - YYYY/MM/DD

配置导入文件字段映射到 Webex WFO 字段的方式后，可以保存该映射以供重复使用。

先决条件

- 要导入用户，您必须具有“分配用户角色”权限。
- 如果导入文件包含“视图”列中的任何值，您必须具有“编辑 WFM 视图”权限。
- 如果文件包含“QM 视图”列中的任何值，您必须具有“编辑 QM 视图”权限。

程序

导出用户数据

- 单击 **导出**。 Webex WFO 会将文件下载到您的 PC。 默认情况下，该文件名为 **people.csv**。

导入用户数据

1. 单击“选择文件 ”，导航到包含导入数据的 CSV 文件，然后单击“打开 ” 以显示文件列标题。
   有关 CSV 文件要求的详细信息，请参阅 CSV 文件格式 。
2. 将所需的 Webex WFO 导入字段映射到 CSV
   文件中的相应字段，然后配置该字段的数据类型。
3. 单击 **导入**。

> 注意：现有用户的数据将更新为每列中的值。
> 如果列留空或从导入文件中删除该列，则会删除该列中的任何现有数据
> 在 Webex WFO。

保存映射架构以供重复使用

1. 单击 **选择文件**，导航到您的 CSV 文件，然后单击打开 **以** 显示文件列标题。
2. 将所需的 Webex WFO 导入字段映射到 CSV
   文件中的相应字段，然后配置该字段的数据类型。
3. 在 **映射名称** 字段中输入映射的名称。
4. 单击 **保存**。 然后，将有空此映射架构，以便在将来的导入中重复使用。

CSV 文件格式

CSV 文件可以按任意顺序包含以下数据的列。

电子邮件、名字和姓氏列是必需的；所有其他选项都是可选的。 下表中的列将按字母顺序列出。

CSV 文件中的列可以使用此表中列出的名称或您选择的名称。 例如，

电子邮件地址 可以是 **电子邮件地址**。 此处列出的列名是 Webex WFO 数据库中使用的列名。

如果使用不同的列名称，则必须将每个自定义名称映射到相应的 Webex WFO 名称。

> 重要： 在向 Webex WFO 添加新用户或在 Webex WFO 中更新现有用户的电子邮件地址之前，用户的电子邮件地址必须有效并在客户 SMTP 上进行配置。
>
> 否则，Webex WFO 无法向用户的电子邮件地址发送电子邮件。
>
> 此消息仅适用于已将用户配置为接收激活和欢迎电子邮件以设置密码的组织。

列标题	说明
ACD ID	用户在 ACD 中的标识。
ACD 服务器标识	作为用户数据源的 ACD 的 ID。 已激活
	激活用户的日期。
公司结束日期	用户离开公司的日期。 公司开始日期
	用户加入公司的日期。 关闭
	用户被停用的日期。 要在导入用户时激活已停用的用户，请将该日期设置为 **12/31/2999**.
部门开始日期	用户开始与部门合作的日期。
显示时区	用户的显示时区。 有关导入用户时使用的有效名称列表，请参阅 时区名称。
电子邮件	（必填）用户的电子邮件地址。
员工标识	用户的员工标识。

列标题	说明
启用安排	指示是否可以安排该用户。 对/错。 名字
	（必填）用户的名。
全范围	设置为 TRUE 时，用户的作用域涵盖所有组、团队和 用户。 设置为 FALSE
	时，用户的作用域与“作用域团队”和“作用域组”字段中配置的相同。
姓氏	（必填）用户的姓。
区域设置	用户使用的语言。
登录	用户的登录标识。
主视图	用户在 WFM 中的主视图。
最大人员配备组	用户分配到的最大人员配备组。 成员组
	用户所属的组。
QM 视图	在 QM 中分配给用户的视图。
排	用户在联系人中心的等级。
角色	分配给用户的角色。 多个角色用分号分隔。
计划发布配置文件	分配给此用户的计划发布配置文件。
安排时区	用于安排代理的时区。
范围组	用户范围内的组。 多个组被分开 按分号。
范围团队	用户范围内的团队。 多个团队被 分号。
技能映射	分配给此用户的技能映射。

列标题	说明
小组	为用户分配的团队。
用户 ID	Webex WFO 中的用户标识。 您可以通过导出用户数据并在生成的 CSV 文件中查看来识别 ID 号。 如果用户是新用户，用户标识必须设置为
	0（零），否则导入将失败。
视图	在 WFM 中为用户分配的视图。
工作条件配置文件	分配给此用户的工作条件配置文件。

时区名称

以下是可在用户导入/导出文件中输入的允许时区名称列表 CSV。

做	AET	非洲/阿比让
非洲/阿克拉	非洲/Addis_Ababa	非洲/阿尔及尔
非洲/阿斯马拉	非洲/阿斯梅拉	非洲/巴马科
非洲/班吉	非洲/班珠尔	非洲/几内亚比绍
非洲/布兰太尔	非洲/布拉柴维尔	非洲/布琼布拉
非洲/开罗	非洲/卡萨布兰卡	非洲/休达
非洲/科纳克里	非洲/达喀尔	非洲/Dar_es_Salaam
非洲/吉布提	非洲/杜阿拉	非洲/El_Aaiun
非洲/弗里敦	非洲/哈博罗内	非洲/哈拉雷
非洲/约翰内斯堡	非洲/朱巴	非洲/坎帕拉
非洲/喀土穆	非洲/基加利	非洲/金沙萨
非洲/拉各斯	非洲/利伯维尔	非洲/洛美
非洲/罗安达	非洲/卢本巴希	非洲/卢萨卡
非洲/马拉博	非洲/马普托	非洲/马塞卢

非洲/姆巴巴内	非洲/摩加迪沙	非洲/蒙罗维亚
非洲/内罗毕	非洲/恩贾梅纳	非洲/尼亚美
非洲/努瓦克肖特	非洲/瓦加杜古	非洲/波多诺伏
非洲/Sao_Tome	非洲/廷巴克图	非洲/的黎波里
非洲/突尼斯	非洲/温得和克	AGT
美洲/阿达克	美洲/安克雷奇	美洲/安圭拉
美洲/安提瓜	美洲/阿拉瓜伊纳	美洲/阿根廷/Buenos_艾利斯
美洲/阿根廷/卡塔马卡	美洲/阿根廷/科莫德里瓦达维 a	美洲/阿根廷/科尔多瓦
美洲/阿根廷/胡胡伊	美洲/阿根廷/La_Rioja	美洲/阿根廷/门多萨
美洲/阿根廷/Rio_加耶戈斯	美洲/阿根廷/萨尔塔	美洲/阿根廷/San_Juan
美洲/阿根廷/San_Luis	美洲/阿根廷/图库曼	美洲/阿根廷/乌斯怀亚
美洲/阿鲁巴	美洲/亚松森	美洲/阿提科坎
美洲/阿特卡	美洲/巴伊亚	美洲/Bahia_Banderas
美洲/巴巴多斯	美洲/贝伦	美洲/伯利兹
美洲/布兰克 - 萨布隆	美洲/Boa_Vista	美洲/波哥大
美洲/博伊西	美洲/Buenos_Aires	美洲/Cambridge_Bay
美洲/Campo_Grande	美洲/坎昆	美洲/加拉加斯
美洲/卡塔马卡	美洲/卡宴	美洲/开曼群岛
美洲/芝加哥	美洲/奇瓦瓦州	美洲/Coral_Harbour
美洲/科尔多瓦	美洲/Costa_Rica	美洲/克雷斯顿
美洲/库亚巴	美洲/库拉索岛	美洲/丹麦港
美洲/道森	美洲/Dawson_Creek	美洲/丹佛

美洲/底特律	美洲/多米尼克	美洲/埃德蒙顿
美洲/埃鲁内佩	美洲/El_Salvador	美洲/恩塞纳达
美洲/Fort_Wayne	美洲/福塔雷萨	美洲/Glace_Bay
美洲/戈塔布	美洲/戈塔布	美洲/Goose_Bay
美洲/Grand_Turk	美洲/格林纳达	美洲/瓜德罗普岛
美洲/危地马拉	美洲/瓜亚基尔	美洲/圭亚那
美洲/哈利法克斯	美洲/哈瓦那	美洲/埃莫西约
美洲/印第安纳州/印第安纳波利斯	美洲/印第安纳州/诺克斯	美洲/印第安纳州/马伦戈
美洲/印第安纳州/彼得堡	美洲/印第安纳州/Tell_City	美洲/印第安纳州/韦瓦伊
美洲/印第安纳州/文森斯	美洲/印第安纳州/威纳马克	美洲/印第安纳波利斯
美洲/伊努维克	美洲/伊卡卢伊特	美洲/牙买加
美洲/胡胡伊	美洲/朱诺	美洲/肯塔基州/路易斯维尔
美洲/肯塔基州/蒙蒂塞洛	美洲/Knox_IN	美洲/克拉伦代克
美洲/La_Paz	美洲/利马	美洲/Los_Angeles
美洲/路易斯维尔	美洲/Lower_Princes	美洲/马塞约
美洲/马那瓜	美洲/马瑙斯	美洲/马里戈特
美洲/马提尼克岛	美洲/马塔莫罗斯	美洲/马萨特兰
美洲/门多萨	美洲/梅诺米尼	美洲/梅里达
美洲/梅特拉卡特拉	美洲/Mexico_City	美洲/密克隆群岛
美洲/蒙克顿	美洲/蒙特雷	美洲/蒙得维的亚
美洲/蒙特利尔	美洲/蒙特塞拉特	美洲/拿骚
美洲/New_York	美洲/尼皮贡	美洲/诺姆
美洲/诺罗尼亚	美洲/North_Dakota/比尤拉	美洲/North_达科他州/中部
美洲/North_Dakota/New_	美洲/王子永	美洲/巴拿马

塞勒姆

美洲/庞尼通	美洲/帕拉马里博	美洲/凤凰城
美洲/太子港	美洲/Port_of_Spain	美洲/Porto_Acre
美洲/Porto_Velho	美洲/Puerto_Rico	美洲/Rainy_River
美洲/Rankin_Inlet	美洲/累西腓	美洲/里贾纳
美洲/坚决	美洲/Rio_Branco	美洲/罗萨里奥
美洲/Santa_Isabel	美洲/圣塔伦	美洲/圣地亚哥
美洲/Santo_Domingo	美洲/Sao_Paulo	美洲/斯科斯比松德
美洲/希普罗克	美洲/锡特卡	美洲/St_Barthelemy
美洲/St_Johns	美洲/St_Kitts	美洲/St_Lucia
美洲/St_Thomas	美洲/St_Vincent	美洲/Swift_Current
美洲/特古西加尔巴	美洲/图勒	美洲/Thunder_Bay
美洲/蒂华纳	美洲/多伦多	美洲/托尔托拉
美洲/温哥华	美洲/维珍	美洲/怀特霍斯
美洲/温尼伯	美洲/雅库塔特	美洲/耶洛奈夫
南极洲/凯西	南极洲/戴维斯	南极洲/杜蒙杜维尔
南极洲/麦格理	南极洲/莫森	南极洲/麦克默多
南极洲/帕尔默	南极洲/罗瑟拉	南极洲/South_Pole
南极洲/西奥瓦	南极洲/东方	北极/朗伊尔城
艺术	亚洲/亚丁	亚洲/阿拉木图
亚洲/安曼	亚洲/阿纳德尔	亚洲/阿克套
亚洲/阿克托贝	亚洲/阿什哈巴德	亚洲/阿什哈巴德
亚洲/巴格达	亚洲/巴林	亚洲/巴库
亚洲/曼谷	亚洲/贝鲁特	亚洲/比什凯克

亚洲/文莱	亚洲/加尔各答	亚洲/乔巴山
亚洲/重庆	亚洲/重庆	亚洲/重庆
亚洲/科伦坡	亚洲/达卡	亚洲/大马士革
亚洲/达卡	亚洲/帝力	亚洲/迪拜
亚洲/杜尚别	亚洲/加沙	亚洲/哈尔滨
亚洲/希伯伦	亚洲/Ho_Chi_Minh	亚洲/Hong_Kong
亚洲/韩国	亚洲/伊尔库茨克	亚洲/伊斯坦布尔
亚洲/雅加达	亚洲/查亚普拉	亚洲/耶路撒冷
亚洲/喀布尔	亚洲/堪察加半岛	亚洲/卡拉奇
亚洲/喀什	亚洲/加德满都	亚洲/加德满都
亚洲/加尔各答	亚洲/克拉斯诺亚尔斯克	亚洲/Kuala_Lumpur
亚洲/古晋	亚洲/科威特	亚洲/澳门
亚洲/澳门	亚洲/马加丹	亚洲/望加锡
亚洲/马尼拉	亚洲/马斯喀特	亚洲/尼科西亚
亚洲/新库兹涅茨克	亚洲/新西伯利亚	亚洲/鄂木斯克
亚洲/口腔	亚洲/Phnom_Penh	亚洲/坤甸
亚洲/平壤	亚洲/卡塔尔	亚洲/克孜勒奥尔达
亚洲/克孜勒奥尔达	亚洲/仰光	亚洲/利雅得
亚洲/利雅得 87	亚洲/利雅得 88	亚洲/利雅得 89
亚洲/西贡	亚洲/库页岛	亚洲/撒马尔罕
亚洲/首尔	亚洲/上海	亚洲/新加坡
亚洲/台北	亚洲/塔什干	亚洲/第比利斯
亚洲/德黑兰	亚洲/Tel_Aviv	亚洲/廷布
亚洲/廷布	亚洲/东京	亚洲/Ujung_Pandang

亚洲/乌兰巴托	亚洲/Ulan_Bator	亚洲/乌鲁木齐
亚洲/万象	亚洲/符拉迪沃斯托克	亚洲/雅库茨克
亚洲/叶卡捷琳堡	亚洲/埃里温	AST
大西洋/亚速尔群岛	大西洋/百慕大	大西洋/加那利
大西洋/Cape_Verde	大西洋/法罗	大西洋/法罗
大西洋/Jan_Mayen	大西洋/马德拉岛	大西洋/雷克雅未克
大西洋/South_Georgia	大西洋/St_Helena	大西洋/斯坦利
澳大利亚/澳大利亚首都领地	澳大利亚/阿德莱德	澳大利亚/布里斯班
澳大利亚/Broken_Hill	澳大利亚/堪培拉	澳大利亚/柯里
澳大利亚/达尔文	澳大利亚/林德曼	澳大利亚/霍巴特
澳大利亚/LHI	澳大利亚/北部	澳大利亚/Lord_Howe
澳大利亚/墨尔本	澳大利亚/昆士兰	澳大利亚/新南威尔士州
澳大利亚/珀斯	澳大利亚/塔斯马尼亚	澳大利亚/南部
澳大利亚/悉尼	澳大利亚/扬考因纳	澳大利亚/维多利亚
澳大利亚/西部	巴西/迪诺罗尼亚	打赌
巴西/英亩	英国夏令时	巴西/东部
巴西/西部	加拿大/东萨斯喀彻温省	加拿大/大西洋
加拿大/中部	加拿大/纽芬兰	加拿大/东部
加拿大/山地	加拿大/育空地区	加拿大/太平洋
加拿大/萨斯喀彻温省	智利/大陆	猫
欧洲英语部	科技委	智利/复活节岛
碳纳米管	古巴	CST6CDT
铁通	EET	吃
等	最	埃及

艾尔	等/GMT+0	EST5EDT
等/格林威治标准时间	等/GMT+11	等/GMT+1
等/GMT+10	等/格林威治标准时间 +3	等/GMT+12
等/GMT+2	等/格林威治标准时间 +6	等/GMT+4
等/格林威治标准时间 +5	等/格林威治标准时间 +9	等/GMT+7
等/格林威治标准时间 +8	等/GMT-10	等/GMT-0
等/GMT-1	等/GMT-13	等/GMT-11
等/GMT-12	等/GMT-3	等/GMT-14
等/GMT-2	等/GMT-6	等/GMT-4
等/GMT-5	等/GMT-9	等/GMT-7
等/GMT-8	等/UCT	等/GMT0
等/格林威治	等/祖鲁语	等/通用
等/UTC	欧洲/雅典	欧洲/阿姆斯特丹
欧洲/安道尔	欧洲/柏林	欧洲/贝尔法斯特
欧洲/贝尔格莱德	欧洲/布加勒斯特	欧洲/布拉迪斯拉发
欧洲/布鲁塞尔	欧洲/哥本哈根	欧洲/布达佩斯
欧洲/基希讷乌	欧洲/根西岛	欧洲/都柏林
欧洲/直布罗陀	欧洲/伊斯坦布尔	欧洲/赫尔辛基
欧洲/Isle_of_Man	欧洲/基辅	欧洲/泽西岛
欧洲/加里宁格勒	欧洲/伦敦	欧洲/里斯本
欧洲/卢布尔雅那	欧洲/马耳他	欧洲/卢森堡
欧洲/马德里	欧洲/摩纳哥	欧洲/玛丽港
欧洲/明斯克	欧洲/奥斯陆	欧洲/莫斯科
欧洲/尼科西亚	欧洲/布拉格	欧洲/巴黎

欧洲/波德戈里察	欧洲/萨马拉	欧洲/里加
欧洲/罗马	欧洲/辛菲罗波尔	欧洲/San_Marino
欧洲/萨拉热窝	欧洲/斯德哥尔摩	欧洲/斯科普里
欧洲/索非亚	欧洲/蒂拉斯波尔	欧洲/塔林
欧洲/蒂拉内	欧洲/梵蒂冈	欧洲/乌日哥罗德
欧洲/瓦杜兹	欧洲/伏尔加格勒	欧洲/维也纳
欧洲/维尔纽斯	欧洲/扎波罗热	欧洲/华沙
欧洲/萨格勒布	GB- 爱尔兰	欧洲/苏黎世
国标	格林威治	格林威治标准时间
GMT0	冰岛	香港
HST	印度/查戈斯群岛	IET
印度/塔那那利佛	印度/科摩罗	印度/圣诞节
印度/科科斯	印度/马尔代夫	印度/凯尔盖朗
印度/马埃岛	印度/留尼汪岛	印度/毛里求斯
印度/马约特岛	家	伊朗
以色列	日本标准时间	牙买加
日本	遇到	夸贾林
利比亚	墨西哥/一般	墨西哥/北巴哈诺特
墨西哥/南下巴哈	中东/利雅得 89	中东/利雅得 87
中东/利雅得 88	MST7MDT	麻省理工学院
MST	NST	纳瓦霍语
网	太平洋/阿皮亚	新西兰
新西兰聊天	太平洋/楚克	太平洋/奥克兰
太平洋/查塔姆	太平洋/恩德伯里	太平洋/复活节

太平洋/埃法特	太平洋/富纳富提	太平洋/法考福
太平洋/斐济	太平洋/瓜达尔卡纳尔岛	太平洋/加拉帕戈斯群岛
太平洋/甘比尔	太平洋/约翰斯顿	太平洋/关岛
太平洋/檀香山	太平洋/夸贾林	太平洋/圣诞岛
太平洋/科斯雷	太平洋/中途岛	太平洋/马朱罗
太平洋/马克萨斯	太平洋/诺福克	太平洋/瑙鲁
太平洋/纽埃	太平洋/帕劳	太平洋/努美阿
太平洋/Pago_Pago	太平洋/波纳佩	太平洋/皮特凯恩
太平洋/波纳佩	太平洋/塞班岛	太平洋/Port_Moresby
太平洋/拉罗汤加	太平洋/塔拉瓦	太平洋/萨摩亚
太平洋/大溪地	太平洋/威克	太平洋/汤加塔布
太平洋/特鲁克	PLT	太平洋/瓦利斯
太平洋/雅浦	葡萄牙	PNT
波兰	太平洋标准时间	中华人民共和国
PRT	Singapore	PST8PDT
韩国	系统 V/AST4ADT	SST
系统 V/AST4	系统 V/EST5	系统 V/CST6
系统 V/CST6CDT	SystemV/MST7	系统 V/EST5EDT
系统 V/HST10	系统 V/PST8PDT	系统 V/MST7MDT
SystemV/PST8	土耳其	系统 V/YST9
系统 V/YST9YDT	美国/阿拉斯加	科大
普遍	美国/中部	美国/阿留申群岛
美国/亚利桑那州	美国/夏威夷	美国/东印第安纳州
美国/东部	美国/山地	美国/印第安纳 - 斯塔克

美国/密歇根州	美国/萨摩亚	美国/太平洋
美国/太平洋地区 - 新	W-SU	世界协调时
VST		湿
祖鲁语		

管理多个用户

使用“管理多个用户”选项可更改激活状态并一次为多个用户分配角色。

管理多个用户的激活状态

1. 从“作”字段中，选择 **“管理激活状态**”。
2. 根据需要在“非活动”和“活动”窗格之间移动用户以更改其激活状态。
3. 单击 **保存**。

为多个用户分配角色

注意若要将角色分配给多个用户，必须具有“分配用户角色”权限。

1. 从作字段中，选择 **分配角色**。
2. 从分配角色字段中，选择要分配给用户的角色。
3. 根据需要将用户从“可用”窗格移动到“已分配”窗格，以便为这些用户分配您选择的角色。
4. 单击 **保存**。

管理用户档案

用户档案包含多个字段（包括名字、姓氏和外部标识），用于汇总外部源（如 ACD、带智能桌面的电脑或 Active Directory）中的用户身份。 从外部源添加 Webex WFO 用户时，Webex WFO 从这些字段中选择值并将该标识传递给新的 Webex WFO 用户。

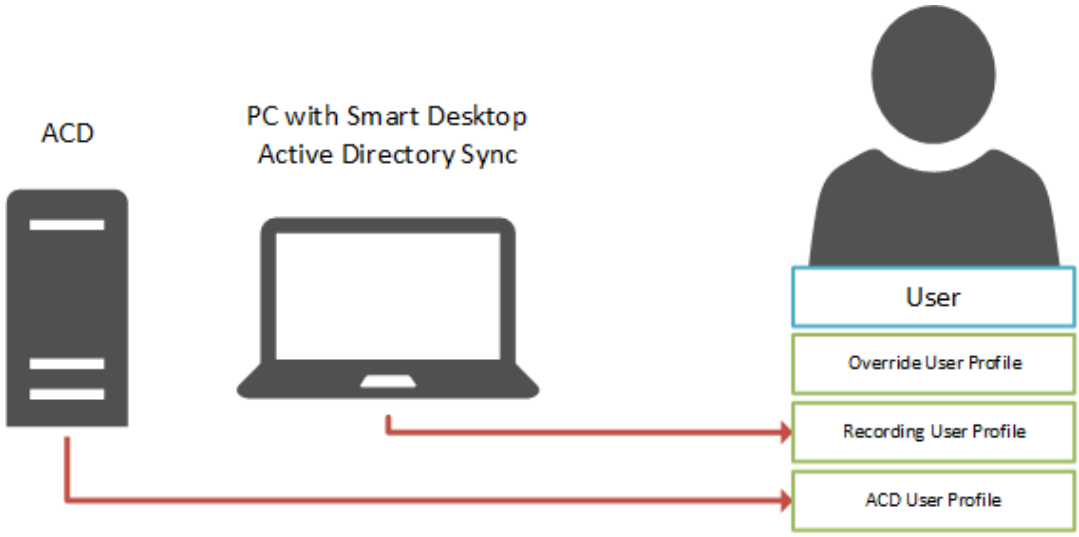
用户档案分为三类：

- ACD 用户配置文件
- 录制用户档案
- 覆盖用户档案

一个 Webex WFO 用户可以同时拥有所有三个用户配置文件。 但是，一个用户不能有多个 ACD 用户配置文件，即使该用户与另一个具有 ACD 用户配置文件的用户合并（请参阅 合并 用户 ）。

用户配置文件具有“优先级”。它们的重要性在用户配置文件表中从最高（顶部）到最低（底部）排列。

当用户具有多个用户配置文件，并且这些用户配置文件在同一字段中包含冲突的值时，此优先级确定 WFO Webex 选择哪些值来标识 Webex WFO 中的该用户（请参阅 用户配置文件示例）。



ACD 用户配置文件

通过与 ACD 同步添加的用户具有 ACD 用户档案。 ACD 用户配置文件汇总 ACD 中用户的身份，并将该身份传递给关联的 Webex WFO 用户。

在 ACD 中对用户进行更改时，关联 Webex WFO 用户的 ACD 用户配置文件中的值将在下次进行同步时更新。 这些更改也会传递给 Webex WFO 用户，除非 Webex WFO 用户具有另一个用户配置文件（录制或覆盖），该配置文件具有更高的优先级，并且在一个或多个字段中包含冲突的值 。

Webex WFO 会为其导入用户的每个 ACD 创建单独的 ACD 用户配置文件。 它通过将 ACD 的名称（在“ACD 配置”页面上输入的名称）附加到用户配置文件源来区分多个 ACD 用户配置文件。

例

Webex WFO 从名为“Amazon”的 Amazon Connect ACD 和名为“Cisco”的 Cisco Webex Contact Center ACD 导入用户。这将生成具有以下源的两个用户配置文件：

- ACD - Cisco
- ACD - 亚马逊

ACD 用户档案的优先级可以高于或低于另一 ACD 用户档案或录制文件用户档案。
可以在“全局设置”页上的用户配置文件优先级表中更改此优先级（请参阅 配置全局设置）。 ACD 用户配置文件的优先级不能高于覆盖用户配置文件。

录制用户档案

录制文件用户档案在 Active Directory 中汇总用户的身份，并将该身份传递给关联的 Webex WFO 用户。

在以下情况下会添加录制文件用户档案：

- 通过使用智能桌面登录 PC 来添加新用户
- 现有用户与 Active Directory 同步
- 新用户或现有用户将获得 Windows 登录帐户

录制文件用户档案的优先级可以高于或低于 ACD 用户档案。
可以在“全局设置”页上的用户配置文件优先级表中更改此优先级（请参阅 配置全局 设置）。
录制文件用户档案的优先级不能高于覆盖用户档案。

覆盖用户档案

“覆盖”用户配置文件会保留您对通过“ACD”或“录制文件”用户配置文件创建身份的用户所做的任何更改，确保您在 WFO Webex 中输入的值替换（或“覆盖”）从 ACD、带智能桌面的 PC 或 Active Directory 导入的值。

发生以下任一情况后，用户具有覆盖用户配置文件：

- 用户已有录制文件或 ACD 用户档案，而您编辑来自这些用户档案的值之一。

> 注意：您无法编辑与 ACD 同步的用户的名字或姓氏。 如果 ACD 同步用户和团队之间的关系，您也无法编辑团队。

- 您可以将在 Webex WFO 中手动创建的用户与具有录制文件或 ACD 用户档案的用户合并。

  注意 **Webex** WFO
  在合并之前，会从主用户和次要用户中删除任何现有的覆盖用户配置文件。
  有关合并用户的更多信息，
  请参阅 合并用户 。

- 您可以通过用户导入更新现有用户。

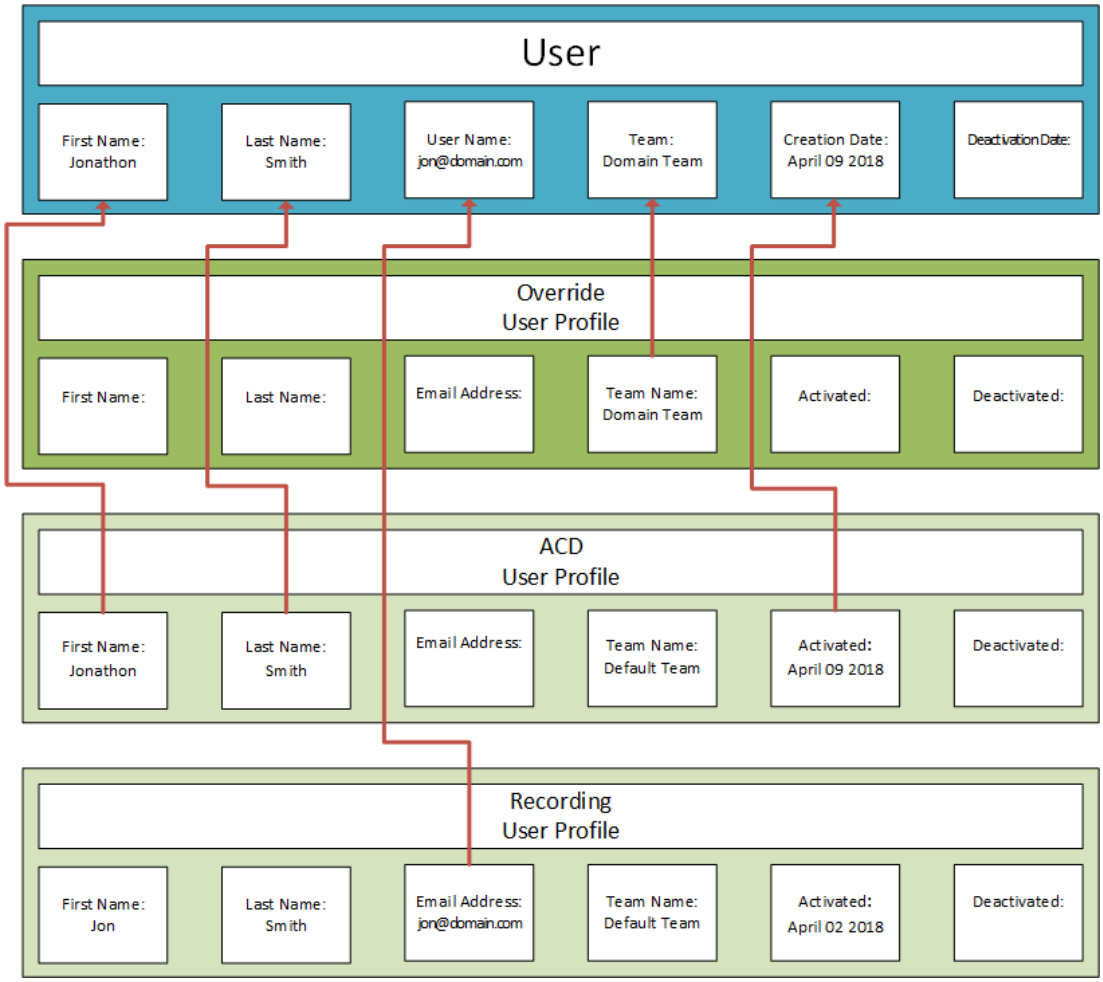
用户不能仅具有覆盖用户配置文件。

默认情况下，覆盖用户配置文件具有最高优先级。 您无法降低此优先级。 如果要使用存储在 ACD 或录制文件用户档案中的值而不是“覆盖使用”配置文件中存储的值来标识用户，则必须手动删除该用户的“覆盖”用户档案。

用户配置文件示例

下图显示了如何根据三个用户配置文件中包含的值创建 Webex WFO 用户的标识。
用户档案根据其在“用户档案”表中的优先级进行排名：从最高（覆盖）到最低（录制）。 若要创建 Webex WFO 用户的标识，Webex WFO 为配置文件中优先级最高的每个字段选择第一个非空值。

注意用户配置文件的优先级不会影响从“外部用户 ID”字段中选择的值，即使用户同时具有录制用户配置文件和 ACD 用户配置文件也是如此。
Webex WFO
将录制用户配置文件中的外部用户标识映射到用户的 Windows 登录名，并将外部用户标识从 ACD 用户配置文件映射到用户的 ACD 标识。



如果要更改 ACD

和录制用户配置文件的优先级，可以在“全局设置”页上的用户配置文件优先级表中重新排列它们（请参阅 配置全局设置）。

> 最佳实践 对用户配置文件的优先级重新排序会影响具有这些用户配置文件的每个用户。
> 首次配置 WFO 时，设置一次用户配置文件 Webex 优先级。

字段描述

以下字段显示在“用户档案”表中。 所有字段都是只读的。

> 注意：ACD 用户配置文件中包含的值取决于 ACD。 并非所有 ACD 用户配置文件都包含所有字段的值。

字段	说明
名字	ACD 和录制 - 外部源中用户的名字。 覆盖 - 在 Webex WFO 中创建的用户的名字，而不是从外部源添加的。
姓氏	ACD 和录制 - 外部源中用户的姓氏。 覆盖 - 在 Webex WFO 中创建的用户的姓氏，而不是从外部源添加的。
电子邮件地址	ACD 和录制 - 用户在外部的电子邮件地址 源。 覆盖 - 在“用户”页面上为用户输入并保存的电子邮件地址。
小组名称	ACD - 在同步用户和团队之间关系的 ACD 中， ACD 中用户的团队。 在不同步用户和团队之间关系的 ACD 中，为默认团队。 录制 - 缺省团队。 覆盖 - 在“用户”页面上为用户选择并保存的团队的名称。
已激活	ACD 和录制 - 将用户从外部源添加到 Webex WFO 的日期。 覆盖 - 激活在 Webex WFO 中创建但不是从外部源添加的用户的日期。
关闭	ACD 和录制 - 在中停用或删除用户的日期 外部源。 覆盖 - 用户在 Webex WFO 中停用的日期。 外部用户标识
	ACD - ACD 中用户的唯一标识符。 录制 - 用户的 Windows 登录凭证。 覆盖 - 在 Webex WFO 中创建的用户的 ACD ID，而不是

字段	说明
	从外部源添加。
来源	用户档案的来源：ACD、录制或覆盖。

合并用户

当您要执行以下作时，可以合并用户：

- 将具有 PC 登录的用户链接到 ACD 创建或在 Webex WFO 中手动创建的用户
- 将在 Webex WFO 中手动创建的用户链接到 ACD 创建的用户
- 将已删除或停用的 ACD 同步用户与最近添加的已同步 ACD 的用户链接起来

在每种情况下，合并后，其中一个用户将保持活动状态，另一个用户将处于非活动状态。

> 最佳实践 如果 PC 安装了 Webex WFO 智能桌面，则当任何人登录到该 PC 时，将在 Webex WFO 中创建具有代理角色的相应用户（如果他们尚未登录）
> 存在于 Webex WFO。 这样做是为了无需额外配置即可记录用户。
> 但是，如果要同步这些用户，最好同步他们并使用其 ACD
> 帐户对其进行配置，这样以后就不需要合并了。

先决条件

- 您具有“管理租户”和“管理组织结构”权限

页面位置

应用程序管理 > 全局>用户配置>合并用户

程序

Webex WFO 支持以下类型的合并：

- 将一个活动的 ACD 同步用户与另一个活动的非 ACD 同步用户合并为一个用户
- 将一个活动的 ACD 同步用户与另一个已停用的 ACD 同步用户合并为一个用户
- 同时合并多个单独的 ACD 同步活动用户，每个用户都有一个相关的活动且未同步 ACD 的用户

合并两个用户

如果两个用户都处于活动状态，则不能 从 ACD 同步其中一个用户。 您可以合并两个 ACD 同步的用户（一个用户为活动状态，另一个用户已停用）。

1. 选择 **将重复的用户合并为一个用户**。
2. 在“ **主要用户** ”字段中，单击人员图标，然后选择要保持活动状态的用户。
3. **在“重复用户** ”字段中，单击人员图标并选择要合并为主用户的重复用户。
4. 单击 **保存**。 将打开一个确认对话框。
5. 单击 **是**。

合并多个重复的用户

两组用户都必须处于活动状态。 不能 从 ACD 同步一组用户。

1. 选择 **一次合并多个重复的用户**。 Webex WFO 会根据名字和姓氏查找可能的匹配项。结果显示在表中。
   箭头指向主用户，该用户在合并后将保持活动状态。 该用户的姓名也会以粗体显示。
2. （可选）要从合并中删除一组重复项，请清除名称旁边的复选框。
3. （可选）要更改哪个用户是主用户，单击箭头。
   箭头会改变方向，其他用户的名称现在以粗体显示。
4. 单击 **保存**。 将打开一个确认对话框。
5. 单击 **是**。

合并两个 ACD 同步的用户

仅当您先执行以下作之一时，才能合并两个 ACD 同步的用户：

- 在“用户”页面上停用重复用户（“应用程序管理”>“全局>用户配置”>用户）
- 删除 ACD 中的重复用户

最佳实践： 删除 ACD 中的重复用户，而不是在“用户”页面上停用这些用户。
停用用户不会在 ACD 中删除这些用户。 如果您合并重复的用户，则
已在 Webex WFO 中停用但未在 ACD 中删除，该用户将在下次 ACD 与 Webex WFO
同步时重新出现在 Webex WFO 中。

如果主用户和重复用户都处于活动状态并从 ACD 同步，则 Webex WFO 将显示错误消息并阻止合并。

1. 选择 **将重复的用户合并为一个用户**。
2. 在“ **主要用户** ”字段中，单击人员图标，然后选择要保持活动状态的用户。
3. 选择 **显示非活动用户**。
4. **在“重复用户** ”字段中，单击人员图标并选择要合并为主用户的重复用户。
5. 单击 **保存**。 将打开一个确认对话框。
6. 单击 **是**。

合并用户的工作原理

以下各节介绍合并用户时用户信息和用户数据会发生什么情况。

用户信息

如果您选择的用户信息冲突，则重复用户的信息将覆盖并删除除 ACD ID 之外的主用户信息。 除 ACD ID 之外的所有信息都将从重复用户中删除，该用户也会被停用。

> 注意：如果主用户和重复用户都与 ACD 同步，则两个用户都保留其原始 ACD ID。 主用户的 ACD 标识不会被覆盖和删除，而重复的
> 不会删除用户的 ACD 标识。

下表描述了合并主用户和重复用户的信息后会发生什么情况。

用户信息	主要用户 合并前	重复用户 合并前	之后的主要用户 合并（活动）	合并后重复用户 （非活动）
名字	鲍勃	罗伯特	罗伯特	—
姓氏	S	史密斯	史密斯	—
小组	A 队	B 队	B 队	—
（仅限 ACD 同步的用户）ACD 标识	5000	5001	5000	5001

用户数据

合并用户时，重复用户的数据会覆盖并删除主用户的数据，或者与主用户的数据合并。

发生的变化取决于数据是来自 QM 还是 WFM：

- QM - 除主用户的设备关联之外的所有内容都将与重复用户的数据合并。
  重复用户的设备关联将覆盖并删除主用户的设备关联。
- WFM -
  除主要用户的用户请求、警报、视图、计划报价和计划交易之外的所有内容都将被重复用户的数据覆盖并删除。
  主要用户的用户请求、警报、视图、计划报价和计划交易与重复用户的数据相结合。

以下示例说明了当重复用户的 QM 数据合并到主用户的 QM 数据中时会发生什么情况。

QM 用户数据	主要用户 合并前	重复用户 合并前	之后的主要用户 合并（活动）	合并后重复用户 （非活动）
呼叫录音	主用户的 呼叫录音	重复用户的 呼叫录音	主用户的 并复制 用户的呼叫 录音	—
评估表格	主用户的 评估表格	重复用户的 评估表格	主用户的 并复制 用户评价 形式	—
设备 协会	主用户的 装置 协会	重复用户的 装置 协会	重复用户的 装置 协会	—

以下示例说明了当重复用户的 WFM 数据合并到主用户的 WFM 数据中时会发生什么情况。

WFM 用户数据	主要用户 合并前	重复用户 合并前	之后的主要用户 合并（活动）	合并后重复用户 （非活动）
轮班工作	主用户的工作班次	重复用户的工作班次	重复用户的工作班次	—
技能映射	主用户的技能映射	重复用户的技能映射	重复用户的技能映射	—
警告	主要用户的警报	重复用户的警报	主用户的警报和重复用户的警报	—

注意：如果在实时依从性小组件中配置了重复用户，则合并后代理状态更改将停止在小组件中更新。 您必须将重复的用户替换为主用户

用户，以便在该用户的小组件中查看更新的代理状态。 （请参阅 可用的 WFM Widget

以获取有关 Widget 的更多信息。）

重要数据 资源管理器不支持用户合并。
建议不要合并负责在数据资源管理器中创建报表和仪表板的用户。
如果您合并的用户符合以下条件：

拥有数据资源管理器中的报表或仪表板，而用户不拥有，Webex WFO

不会将报表或仪表板的所有权从停用的用户转移到活动用户。

覆盖用户档案

Webex WFO 会在合并主用户和次要用户之前删除主用户和次要用户的任何现有覆盖用户配置文件。

相关主题

- 创建和编辑用户
- 导入和导出用户
- 配置 ACD

管理旅馆式办公用户

旅馆式办公用户是在无用户登录的情况下分配给设备的通用档案（请参阅 将电话与代理、录制组和录制文件类型关联）。如果您选择不将设备分配给特定代理，则可以将其分配给酒店式办公用户。

字段	说明
选择用户	（仅限“编辑或删除现有用户”）您想要的旅馆式办公用户进行编辑。
名字	旅馆式办公用户的名字。
姓氏	旅馆式办公用户的姓氏。
用户名	用户的电子邮件地址。 这将成为用户的 Webex WFO 用户名，用于登录。
Windows 登录	用户的 Windows 登录凭证。 在 Active Directory 中环境，这是用户的 Active Directory 用户名。
帐户状态	用户帐户的状态（已锁定或已解锁）。 使用此字段可执行以下作如果用户帐户因登录尝试失败而被锁定，请更改其帐户状态。
小组	酒店式办公用户的团队。

管理角色和权限

角色是权限的集合。

权限控制有空给已分配角色的用户的页面和作。
例如，如果用户被分配了主管角色，并且主管角色包含“创建联系人”权限，则该用户可以创建联系人。 可以向用户分配一个或多个角色，从而可以访问与这些角色和权限关联的所有功能。

Webex WFO 包括三个默认角色：管理员、代理和主管。
您无法删除默认角色，但可以重命名它们并更改与其关联的可选权限。

> 注意：默认角色需要某些权限。 这些不能更改。

前提条件

- 您具有“管理角色”权限

页面位置

应用程序管理 > 全局>用户配置>角色

Webex WFO 许可

许可证定义哪些角色有权使用特定 Webex WFO 功能。

例如，如果将访问许可证分配给主管角色，则主管可以监控和评估代理。

> 注意：所有角色都必须与一个或多个许可证类型相关联。

将为每个产品、角色和许可证类型有空特定数量的席位或用户许可证。 每个活动的 Webex WFO 用户都与一个或多个许可证相关联，并且每个活动用户可以具有一个或多个角色。

许可证席位按使用该许可角色指定的活动用户数计算。

> 注意从 Webex WFO 版本 10.0
> 开始，所有客户必须为每个活动用户设置一定数量的席位和许可证。

根据用户的角色，有空以下类型的许可证：

- 数据许可证
- 访问许可证
- 管理许可证
- 使用许可证
- 绩效教练执照

  > 重要说明 绩效培训目前不有空购买。

- 机器人分析许可证
- Insights 许可证

有关许可的更多信息，请参阅 许可证的工作原理 。

程序

创建新角色

1. 单击 **创建新角色**。
2. 输入角色的名称。
3. 单击 **保存**。

您创建的新角色将添加到角色列表中。

更改角色的名称

1. 从“角色”表中选择一个角色，然后单击“编辑 **”**（铅笔图标）。
2. 输入角色的新名称。
3. 单击 **保存**。

删除角色

- 从“角色”表中选择一个角色，然后单击“删除 **”**（X 图标）。

> 注意：无法删除默认角色。

将角色关联到许可证类型

- 在“许可证”表中，选中或清除要与该许可证类型关联的特定角色列下的每种许可证类型的复选框。

> 注意“ **已使用** ”和 **“可用** ”字段指示已使用的席位数以及您有权获得的席位总数。
>
> 注意：如果您的组织具有交互摘要许可证， **则此表中将显示交互摘要** 。
> 您无需将此许可证分配给任何角色即可使用交互摘要。

编辑角色的权限

- 在“权限”表中，选中（分配）或清除（取消分配）特定角色列下每个权限的复选框。

如果您选择的权限需要其他权限，则会自动选择所需的权限。

权限

通过权限表，您可以将特定权限分配给默认角色和自定义角色。

“权限”表按类别分隔权限。 以下标题对应于权限表类别。

应用程序管理

许可	详细信息	
管理 QM	说明	允许您管理 QM 应用程序。
	页面访问	应用程序管理> QM 配置>全局设置 应用程序管理> QM 联系人流>保留
	许可证	Webex WFO 访问
	相关权限和注意事项	—
代理监控	说明	允许您监控活动代理的屏幕和/或音频，以及收集代理日志。
	页面访问	应用程序管理>监控>代理监控
	许可证	Webex WFO 访问、监控
	相关权限和说明	要实时监控代理，您还需要“实时音频监控”权限（用于音频监控）和/或“实时屏幕监控”权限（用于屏幕监控）。

许可	详细信	
管理 WFM	说明	允许您管理 WFM 应用程序。
	页面访问	应用程序管理 > 用户配置>视图应用程序管理>服务队列 应用程序管理>预测 应用程序管理 >计划配置应用程序管理 > 计划管理应用程序管理>动态计划应用程序管理>活动 应用程序管理 >历史数据应用程序管理> WFM 配置应用程序管理 >假期规划应用程序管理 >战略规划时间表和计划 > 计划编辑管理
	许可证	Webex WFO 访问
	相关权限和注意事项	—
管理 WFM 工作流	说明	允许您访问“工作流”页面并仅授予该页面的企业视图，以便通常没有企业视图的管理员可以管理 WFM 工作流。
	页面访问	应用程序管理>用户配置>活动>工作流
	许可证	Webex WFO 访问
	相关权限和说明	此权限与“管理 WFM”权限无关，但您应将此权限与“管理 WFM”或“管理计划”一起分配

许可	详细信息	
		许可。
管理角色	说明	允许您创建角色并修改与这些角色关联的权限。
	页面访问	应用程序管理 > 用户配置>角色
	许可证	Webex WFO 访问
	相关权限和说明	—
管理租户	说明	允许您为租户执行管理任务。
	页面访问	应用程序管理 > 用户配置>合并用户 应用程序管理 > 管理>全局设置应用程序管理 >管理 >下载应用程序管理 > 管理 > 关键绩效指标（KPI） 应用程序管理 > 系统配置 > 数据服务器配置 应用程序管理 > 系统配置 >外部存储 应用程序管理>分析>分析配置
	许可证	—
	相关权限和说明	要访问“分析配置”页，您还需要“管理分析”权限。
管理组织。	说明	允许您管理以下组、团队和用户：

许可	详细信
结构	在您的范围内。

许可	详细信	
	页面访问	应用程序管理 > 用户配置>组应用程序管理 > 用户配置 > Teams 应用程序管理 > 用户配置 > 用户应用程序管理 > 用户配置 >合并用户
	许可证	Webex WFO 访问
	相关权限和说明	您必须具有多个其他权限才能在“用户”页面上执行以下作： ▪ 若要分配角色，您必须具有“分配用户角色”权限。如果您没有“分配用户角色”权限并创建新用户，Webex WFO 会自动为新用户提供默认代理角色。只有具有“分配用户角色”权限的用户才能更改此分配。 ▪ 要在“用户”页面上分配 WFM 视图，您必须具有“编辑 WFM 视图”权限 ▪ 要分配 QM 视图，您必须具有“编辑 QM 视图”权限 ▪ 要导入用户，您必须具有“分配用户角色”权限。如果导入文件包含“视图”列中的任何值，您必须具有“编辑 WFM 视图”权限。 如果文件包含“QM 视图”列中的任何值，您必须具有“编辑 QM 视图”权限。 ▪ 要将角色分配给多个用户，您必须具有“分配用户角色”权限 如果在将 WFO 升级到 Webex WFO 版本之前为用户分配了“管理组织结构”权限 Webex 10.4.3 或更高版本的“分配用户角色”、“编辑 WFM 视图”和“编辑 QM 视图”权限也通过以下方式分配给该用户

许可	详细信	
		违约。
接收业务通知	描述 允许您订阅业务通知。 这些通知与联系人中心的日常作有关。	
	页面访问（仅限企业通知）应用程序管理 > 监控>通知	
	许可证	合规性记录、质量管理、劳动力管理、分析、桌面分析、监控 Webex WFO 访问
	相关权限和说明	有关业务通知的完整列表，请参阅 配置通知 。
接收支持通知	说明	允许您配置如何发送支持通知以进行故障排除。
	页面访问	（仅支持通知）应用程序管理 > 监控>通知
	许可证	行政许可证：系统管理员
	相关权限和注意事项	—

许可	详细信	
查看 API 文档	说明	允许您查看 API 文档。
	页面访问	—
	许可证	Webex WFO 访问
	相关权限和注意事项	—
管理 ACD 配置	说明	允许您在 Webex WFO 和 ACD 之间建立连接。
	页面访问	应用程序管理 > 系统配置 > ACD 配置
	许可证	—
	相关权限和注意事项	—
管理通讯组列表	说明	允许您管理通讯组列表。
	页面访问	—
	许可证	行政许可证：系统管理员
	相关权限和注意事项	—

许可	详细信	
查看审核信息	说明	允许您查看服务器状态和通知。
	页面访问	—
	许可证	—
	相关权限和注意事项	—
批量导入	说明	允许您使用各种导入 API 导入数据。
	页面访问	—
	许可证	Webex WFO 访问
	相关权限和说明	*有关更多详细信息，请参阅 Webex WFO API 参考指南*。
管理密码策略	说明	允许您管理密码策略设置和解锁用户帐户。
	页面访问	应用程序管理 > 管理>密码策略
	许可证	—
	相关权限和注意事项	—

许可	详细信	
查看桌面监控	说明	允许您查看“桌面监控”页面。
	页面访问	应用程序管理>监控>桌面监控
	许可证	监控，桌面分析，分析
	相关权限和注意事项	—
管理加密密钥	说明	允许您生成新的存储文件加密密钥。
	页面访问	应用程序管理 > 管理 > 全局设置许可证 —
	相关权限和注意事项	—
管理 Active Directory 身份验证	说明	允许您创建和编辑 Active Directory 连接。
	页面访问	应用程序管理 > Active Directory 配置许可证
	相关权限和注意事项	—

许可	详细信	
管理游戏化	说明	允许您管理代理的游戏化。
	页面访问	应用程序管理>性能管理许可证 Webex WFO 访问
	相关权限和注意事项	—
查看游戏化	说明	允许您查看游戏化。
	页面访问	—
	许可证	Webex WFO 访问
	相关权限和注意事项	—
移动设备访问	说明	允许您启用对 Webex WFO 网站的有限移动版本的访问。此权限不会影响移动应用程序（请参阅移动应用程序访问）。
	页面访问	—
	许可证	呼叫录音、质量管理、劳动力管理、桌面分析、分析 Webex WFO 访问
	相关权限和注意事项	—

许可	详细信	
查看/更新酒店式办公用户	说明	允许您查看、编辑和创建酒店式办公用户
	页面访问	—
	许可证	Webex WFO 访问
	相关权限和注意事项	—
查看赋值器详细信息	说明	允许您查看有关联系人赋值器的以下详细信息： ▪ 赋值员名字 ▪ 赋值员姓氏 ▪ 评估日期 ▪ 评估批准者
	页面访问	—
	许可证	数据许可证：质量管理 Webex WFO 访问
	相关权限和注意事项	—
分配用户角色	说明	允许您通过以下任一方式在“用户”页面上为用户分配角色： ▪ 编辑现有用户 ▪ 创建新用户 ▪ 为多个用户分配角色 ▪ 导入用户

许可	详细信	
		注意如果导入文件包含“视图”列中的任何值，则必须具有“编辑 WFM 视图”许可。 如果文件包含“QM 视图”列中的任何值，您必须具有“编辑 QM 视图”权限。
	页面访问	应用程序管理>用户配置>登陆页面 注意：这是一项新功能，尚未普遍有空。如果您想提早体验此功能，请联系您的 Cisco 客户经理。
	许可证	—
	相关权限和说明	要访问“用户”页面，您必须具有“管理组织结构”权限
编辑 WFM 视图	说明	允许您通过以下任一方式将 WFM 视图分配给“用户”页上的用户： ▪ 编辑现有用户 ▪ 创建新用户 ▪ 导入用户
	页面访问	—
	许可证	—
	相关权限和说明	要访问“用户”页面，您必须具有“管理组织结构”权限 要导入用户，您必须具有“分配用户角色”权限。 如果导入文件包含“视图”列中的任何值，您必须具有“编辑 WFM 视图”权限。

许可	详细信	
		要查看“视图”页面并选择要编辑的 WFM
		视图，您必须具有“管理 WFM”权限。
编辑 QM 视图	说明	允许您在“用户”页面上将 QM 视图分配给用户 以下任一方式： ▪ 编辑现有用户 ▪ 创建新用户 ▪ 导入用户
	页面访问	—
	许可证	—
	相关权限和说明	要访问“用户”页面，您必须具有“管理组织结构”权限 要导入用户，您必须具有“分配用户角色”权限。 如果导入文件包含“视图”列中的任何 值，您必须具有“编辑 QM 视图”权限。
移动应用程序访问	说明	允许您登录并使用 Webex WFO 移动应用程序。 此权限不会影响 Webex WFO 网站的移动版本（请参阅移动设备访问）。
	页面访问	—
	许可证	数据许可证：合规性记录、质量管理、劳动力管理和分析 Webex WFO 访问 管理许可证：租户管理员
	相关权限和注意事项	—

许可	详细信	
管理 WFM 代理	说明	允许用户已启用安排功能且未处于非活动状态，则允许您在“用户”页面上编辑 WFM 代理安排属性。 您可以编辑的属性包括： ▪ 安排时区 ▪ 排行 ▪ 主服务队列 ▪ 工作条件配置文件 ▪ 技能映射 ▪ 标准轮班 ▪ 复制班次轮换 ▪ 其他工作班次 ▪ 已分配的例外 ▪ 休假时间 ▪ 计划发布配置文件 ▪ 最大人员配备组数 此权限还允许您查看影响所有用户的属性以及 QM 用户属性。
	页面访问	应用程序管理 > 用户配置 > 用户
	许可证	数据许可证：劳动力管理 Webex WFO 访问
	相关权限和说明	不会在任何默认角色中自动启用此权限。 如果角色包含“管理组织结构”权限，则无需启用此权限，因为“管理组织结构”权限授予对“用户”页面的完全访问权限。 允许您编辑常规用户、QM 用户或 WFM 用户的权限

许可	详细信息	
		属性（编辑 WFM 视图、编辑 QM 视图、管理密码策略和管理组织结构）将取代此权限。 该权限不允许您创建新用户、选择或编辑非活动用户、编辑或创建新的酒店式办公用户、管理多个用户或导入/导出用户。

控制板

许可	详细信息	
查看 QM 控制板	说明	允许您查看数据资源管理器仪表板中的 QM 小组件。
	页面访问	—
	许可证	数据许可证：质量管理 Webex WFO 访问
	相关权限和说明	要查看某些 QM Widget，您还需要“查看评估分数”和“查看联系人目标”权限。
管理控制板	说明	允许您配置分析、QM 和 WFM 仪表板。
	页面访问	—
	许可证	—
	相关权限和说明	您还必须具有“查看 QM 控制板”和“查看 WFM 控制板”权限。
查看 WFM	说明	允许您在数据资源管理器中查看 WFM 小组件

许可	详细信	
控制板		仪表板。 您还可以编辑两个 WFM Widget
		所需的安排权限。
	页面访问	—
	许可证	数据许可证：劳动力管理 Webex WFO 访问
	相关 权限和注意	—
	事项	

录制文件管理员

许可	详细信息	
查看回收站	说明	允许您从 “交互”页面并恢复联系人，以便可以播放录制文件。
	页面访问	—
	许可证	Webex WFO 访问
	相关 权限和注意	—
	事项	
删除联系人	说明	允许您删除联系人。
	页面访问	—
	许可证	Webex WFO 访问
	相关权限	和说明

您还必须具有“查看回收站”权限。

许可	详细信息	
管理工作流	说明	允许您访问和配置 QM 工作流
	页面访问	应用程序管理 > QM 配置 > 工作流管理
	许可证	Webex WFO 访问
	相关权限和注意事项	—
管理元数据字段	说明	允许您访问和配置元数据。
	页面访问	应用程序管理> QM 配置>元数据管理器
	许可证	Webex WFO 访问
	相关权限和注意事项	—
管理评估表	说明	允许您配置评估表单。
	页面访问	应用程序管理> QM 配置>评估表单管理器
	许可证	Webex WFO 访问
	相关权限和注意事项	—
管理录制站点	说明	如果用户有多个站点，则允许您为团队选择录制站点。
	页面访问	—

	许可证	Webex WFO 访问
	相关权限和注意事项	—
管理联系人目标	说明	允许您在“联系人目标管理”页上查看联系人目标。
	页面访问	应用程序管理 > QM 联系人流 >联系人目标管理
	许可证	Webex WFO 访问
	相关权限和说明	要创建或编辑联系人目标，您还需要“创建联系人目标”权限。
配置电话组	说明	允许您配置电话组、信令组和录制组。
	页面访问	电话组>应用程序管理> QM 配置
	许可证	Webex WFO 访问
	相关权限和注意事项	—

许可	详细信息	
配置设备关联	说明	允许您在呼叫中心配置设备。
	页面访问	应用程序管理 > QM 配置 > 设备关联
	许可证	Webex WFO 访问
	相关权限和注意事项	—
管理员侦察任务	当前未使用该权限。	

桌面客户端

许可	详细信息	
捕获桌面分析	说明	允许自动捕获代理的桌面活动。
	页面访问	—
	许可证	合规性记录、质量管理、桌面分析、分析必备、分析企业 Webex WFO 访问
	相关权限和说明	代理还必须具有“捕获桌面事件”权限。

许可	详细信	
录制屏幕	说明	自动记录用户桌面上的屏幕活动。
	页面访问	—
	许可证	数据许可证：质量管理分析基本，分析企业
	相关权限和说明	该代理还必须具有“捕获联系人”权限。 若要在用户的桌面上启用屏幕录制，必须安装智能桌面，并且还必须启用以下权限之一： ▪ 录制语音 - 如果要在呼叫期间自动录制语音和屏幕，则需要录制 ▪ 录制开始停止屏幕 - 当您希望用户使用录制控件控制屏幕录制开始和停止时需要该参数
录制语音	说明	自动录制音频。 所有录音体系结构都需要此权限，而不仅仅是使用智能桌面的体系结构。 如果没有此权限，将不会录制用户的音频。
	页面访问	—
	许可证	数据许可：合规记录、质量管理
	相关权限和说明	该代理还必须具有“捕获联系人”权限。 对于使用智能桌面的体系结构，还必须在用户的桌面上安装智能桌面才能进行录制。
实时屏幕监控	说明	允许您实时监控用户的屏幕。 允许通过“代理监控”页面监控代理的屏幕。 代理和监视器都必须具有此权限，实时屏幕监视才能正常工作。

许可	详细信息	
	页面访问	—
	许可证	数据许可证：质量管理、监控 Webex WFO 访问
	相关 权限 和注释	监视器还需要“代理监视”权限。
实时音频 监控	说明	允许您实时音频监控用户的呼叫。 允许代理的 通过“代理监控”页监控的音频。 双 代理和监视器必须具有此权限才能使用实时音频 监控工作。
	页面访问	—
	许可证	数据许可证：质量管理 Webex WFO 访问
	相关 权限 和注释	监视器还需要“代理监视”权限。
录制于 需求 （RTP 信令）	说明	在智能模式下启用按需录制模式 桌面。 该模式使代理只能录制 使用时显式指定的呼叫段 录制控件。
	页面访问	—
	许可证	数据许可：合规记录和质量管理 Webex WFO 访问
	相关 权限	—

许可	详细信	
	和注释	
捕获桌面事件	说明	允许自动捕获代理桌面上的桌面活动。
	页面访问	—
	许可证	合规性记录、质量管理、桌面分析、分析必备、分析企业 Webex WFO 访问
	相关权限和说明	代理还必须具有“捕获桌面分析”权限。

录制文件联系人

许可	详细信息	
查看联系人	说明	允许您搜索中的所有录制文件联系人“交互”页中的范围。
	页面访问	交互
	许可证	数据许可证：合规性记录、质量管理和分析 Webex WFO 访问
	相关权限和注意事项	—
查看已评分的联系人	说明	允许您只搜索曾经接触过的联系人从“交互”页面评分（评估）。
	页面访问	—
	许可证	数据许可证：质量管理 Webex WFO 访问

许可	详细信息	
	相关权限和说明	—
导出录制文件	说明	允许您从“交互”页面导出录制文件。
	页面访问	—
	许可证	数据许可证：质量管理 Webex WFO 访问
	相关权限和说明	您还必须具有“查看联系人”权限。
查看自定义元数据	说明	允许您在“交互”页面和媒体播放器中查看自定义元数据。
	页面访问	—
	许可证	数据许可：合规记录和质量管理 Webex WFO 访问
	相关权限和说明	您还必须具有“查看联系人”权限。
编辑自定义元数据	说明	允许您在“交互”页面和媒体播放器中编辑自定义元数据。
	页面访问	—
	许可证	数据许可：合规记录和质量管理

许可	详细信	
		Webex WFO 访问
	相关 权限 和注释	您还必须具有“查看联系人”和“查看” 自定义元数据权限。
标记联系人	说明	允许您使用录制文件标记联系人 控制。
	页面访问	—
	许可证	数据许可证：合规性记录和质量 管理 Webex WFO 访问
	相关 权限 和注释	要使用录制控件标记联系人，Smart 必须安装桌面。
创建联系人	说明	允许您在上创建非呼叫联系人 “交互”页。
	页面访问	—
	许可证	数据许可证：合规性记录和质量 管理 Webex WFO 访问
	相关 权限 和注释	您还必须具有“查看联系人”权限。
查看的分析数据 联系方式	说明	允许您查看分析净推荐值 （NPS）和评估预测分数（EPS）数据 “交互”页面上您范围内的联系人。

许可	详细信息	
	页面访问	—
	许可证	Webex WFO 访问
	相关权限和说明	—
查看根录制文件	说明	允许您查看根录制文件。
	页面访问	—
	许可证	数据许可：合规记录和质量管理 Webex WFO 访问
	相关权限和说明	—
取消标记联系人	说明	允许您取消标记已标记的联系人。
	页面访问	—
	许可证	数据许可：合规记录和质量管理 Webex WFO 访问
	相关权限和说明	—

许可	详细信	
培训标记	说明	允许您在培训中标记联系人以供审核。
	页面访问	—
	许可证	数据许可：合规记录和质量管理 Webex WFO 访问
	相关权限和说明	默认情况下，所有用户都可以标记联系人进行培训。 如果您不要求所有用户都标记联系人以进行培训，请清除该复选框。 您还必须具有“查看联系人”、“标记联系人”或“取消标记联系人”权限。
查看所有培训联系人	说明	允许你查看整个租户中标记为培训的所有联系人。
	页面访问	—
	许可证	Webex WFO 访问
	相关权限和说明	您还必须具有“查看联系人”权限。
批量联系人导出	说明	允许您导出音频文件、联系人详细信息和“交互”页面中的元数据（计划或临时）。 您只能查看自己的批量联系人导出并与之交互。
	页面访问	—
	许可证	数据许可证：呼叫录音、质量管理 Webex WFO 访问

许可	详细信息	
	相关权限和说明	缺省情况下处于禁用状态。 通过配对，批量联系人导出和查看批量联系人导出权限，您可以创建自己的批量联系人导出，并查看组织的所有批量联系人导出。
查看未协调的根录制文件	说明	允许您查看所有根录制文件 絕對。
	页面访问	—
	许可证	数据许可证：呼叫录音、质量管理 Webex WFO 访问
	相关权限和说明	缺省情况下处于禁用状态。 您还必须具有“查看根录制文件”权限。
查看批量联系人导出	说明	允许您查看组织中每个人的批量联系人导出。 您无法使用此权限创建批量联系人导出。
	页面访问	—
	许可证	数据许可证：呼叫录音、质量管理 Webex WFO 访问
	相关权限和说明	缺省情况下处于禁用状态。 通过配对，批量联系人导出和查看批量联系人导出权限，您可以创建自己的批量联系人导出，并查看组织的所有批量联系人导出。

许可	详细信	
批量删除	说明	允许您批量删除联系人。
	页面访问	应用程序管理 > QM 联系人流 >批量联系人作 注意：这是一项新功能，尚未普遍有空。 如果您想抢先体验 要使用此功能，请联系您的 Cisco 客户经理。
	许可证	数据许可证：呼叫录音、质量管理
	相关权限和说明	要使用“批量联系作”页面上的所有功能，请将此权限与“批量更新保留”和“批量更新元数据”权限结合使用。
捕获联系人	说明	允许将任何类型的代理联系人导入 Webex WFO。 任何类型的联系人捕获或录制都需要此权限。
	页面访问	—
	许可证	数据许可证：呼叫录音、质量管理
	相关权限和说明	该权限是“录制语音”和“录制屏幕”权限的前提条件。
查看所有人力资源联系人	说明	允许您查看标记为 HR 的所有联系人跨租户。
	页面访问	—
	许可证	数据许可证：质量管理 Webex WFO 访问
	相关权限和说明	您还必须具有“查看联系人”权限。

许可	详细信息	
人力资源标记	说明	允许您在 HR 中标记联系人以供审核。
	页面访问	—
	许可证	数据许可证：质量管理 Webex WFO 访问 注意至少需要一个许可证。
	相关权限和说明	使管理员能够定义哪些角色能够标记联系人以供 HR 审核。如果您不要求所有用户都为联系人标记 HR，请清除标记为 HR 复选框。 您还必须具有“查看联系人”权限。
ViewNotProcessingReason	说明	当前未使用该权限。
在 QM 视图中包括自我范围	说明	如果您对 Webex WFO 的访问受 QM 视图控制，则此权限允许您查看和播放自己的联系人以及满足 QM 视图条件的任何联系人。 请参阅 管理视图 。
	页面访问	—
	许可证	数据许可证：呼叫录音、质量管理
	相关权限和说明	您还必须具有“查看联系人”权限。 默认情况下，此权限未分配给任何角色。
批量更新保留	说明	允许您更新多个用户的保留策略 立即联系。
	页面访问	应用程序管理 > QM 联系人流 >批量联系人作 注意：这是一项新功能，尚未普遍有空。 如果您想抢先体验

许可	详细信	
		要使用此功能，请联系您的 Cisco 客户经理。
	许可证	数据许可证：呼叫录音、质量管理
	相关权限和说明	要使用“批量联系人作”页面上的所有功能，请将此权限与“批量删除”和“批量更新元数据”权限结合使用。
批量更新元数据	说明	允许您更新以下自定义元数据： 同时关联多个联系人。
	页面访问	应用程序管理 > QM 联系人流 >批量联系人作 注意：这是一项新功能，尚未普遍有空。 如果您想抢先体验 要使用此功能，请联系您的 Cisco 客户经理。
	许可证	数据许可证：呼叫录音、质量管理
	相关权限和说明	若要使用“批量联系人作”页面上的所有功能，请将此权限与“批量删除”和“批量更新保留”权限结合使用。

记录接触评估

许可	详细信息	
创建评估注释	说明	允许您在媒体播放器的“评估表”窗口中创建注释。
	页面访问	—
	许可证	数据许可证：质量管理 Webex WFO 访问
	相关	您还必须具有“查看联系人”和“查看评估”

许可	详细信息	
	权限和注意事项	权限。
批准联系人评估	说明	允许您从媒体播放器批准对联系人的评估。
	页面访问	—
	许可证	数据许可证：质量管理 Webex WFO 访问
	相关权限和说明	您还必须具有“查看联系人”和“查看评估”权限。
评估联系人	说明	允许您在媒体播放器中评估联系人，并查看“评估”面板中是否有未评分的联系人。
	页面访问	—
	许可证	数据许可证：质量管理 Webex WFO 访问
	相关权限和说明	您还必须具有“查看联系人”和“查看评估”权限。
编辑评估注释	说明	允许您在媒体播放器的“评估表单”窗口中编辑注释。
	页面访问	—
	许可证	数据许可证：质量管理 Webex WFO 访问
	相关	您还必须具有“查看联系人”、“创建评估注释”和“查看评估”权限。

许可	详细信息	
	权限和注意事项	
查看评估	说明	允许您在媒体播放器中查看联系人评估。
	页面访问	—
	许可证	数据许可证：质量管理 Webex WFO 访问
	相关权限和说明	您还必须具有“查看联系人”权限
自我评估联系人	说明	允许您评估自己的联系人。
	页面访问	—
	许可证	数据许可证：质量管理 Webex WFO 访问
	相关权限和说明	您还必须具有“查看联系人”和“评估联系人”权限。
自我批准联系人评估	说明	允许您批准自己的联系人评估。
	页面访问	—
	许可证	数据许可证：质量管理
	相关权限和说明	您还必须具有“查看联系人”和“查看评估”权限。
编辑任何评估	说明	允许您编辑已完成的评估并查看有关联系人评估器的以下详细信息：

许可	详细信息	
		▪ 赋值器姓名 ▪ 评估批准者
	页面访问	—
	许可证	数据许可证：质量管理 Webex WFO 访问
	相关权限和注意事项	—

记录接触校准

许可	详细信息	
校准联系人	说明	允许您在“交互”页面上标记要校准的联系人，以及执行校准评估。
	页面访问	—
	许可证	数据许可证：质量管理 Webex WFO 访问
	相关权限和说明	您还必须具有“查看联系人”权限。
自校准触点	说明	允许您校准自己的联系人。
	页面访问	—
	许可证	数据许可证：质量管理 Webex WFO 访问
	相关权限和说明	

您还必须具有“查看联系人”和“校准联系人”权限

联系目标

许可	详细信息	
创建评估目标	说明	允许您创建和分配评估任务（临时）和联系人目标。
	页面访问	—
	许可证	数据许可证：质量管理 Webex WFO 访问
	相关权限和说明	要创建联系人目标，您还需要“管理联系人目标”权限。
创建校准目标	说明	允许您创建和分配校准任务（临时）和联系人目标。
	页面访问	—
	许可证	数据许可证：质量管理 Webex WFO 访问
	相关权限和说明	要创建联系人目标，您还需要“管理联系人目标”权限。
创建审核目标	说明	允许您创建和分配审阅任务（临时）和联系人目标。
	页面访问	—
	许可证	数据许可证：质量管理 Webex WFO 访问
	相关权限和说明	要创建联系人目标，您还需要“管理联系人目标”权限。

许可	详细信息	
查看联系人目标	说明	允许您访问联系人队列并查看“联系人目标进度”Widget。
	页面访问	联系人队列 控制板>“联系人目标进度”小组件
	许可证	数据许可证：质量管理 Webex WFO 访问
	相关权限和说明	—

调查

许可	详细信息	
管理 QM 调查	说明	允许您配置外部呼叫后调查提供商。
	页面访问	呼叫后调查>应用程序管理> QM 联系流程
	许可证	Webex WFO 访问
	相关权限和说明	—
查看调查结果	说明	允许您在媒体播放器、联系人表和报告中查看客户调查结果数据。
	页面访问	—
	许可证	数据许可证：质量管理 Webex WFO 访问
	相关	您还必须具有“查看联系人”权限。

许可	详细信息
	权限和注意事项

计划

许可	详细信息	
查看时间表	说明	允许用户查看“我的日程安排”和“我的在线状态”页。
	页面访问	我的日程安排和计划 >我的日程安排安排和计划 >我有空
	许可证	数据许可证：劳动力管理 Webex WFO 访问
	相关权限和说明	—
编辑时间表	说明	允许用户查看代理计划并执行以下作：插入活动、交易计划、查找最佳时间和优化计划。 允许用户查看“依从性”抽屉中的原因代码。
	页面访问	安排和计划 >代理时间表
	许可证	Webex WFO 访问
	相关权限和说明	您还必须具有“查看计划”权限。
计划时间表	说明	允许用户访问计划（包括预测、分发和计划页面）页面并创建日内动态计划活动。

许可	详细信息	
	页面访问	时间表和计划 > 计划 计划和计划 > 日内动态计划
	许可证	Webex WFO 访问
	相关权限和说明	您还必须具有“查看计划”权限。 要配置计划的元素（包括工作班次、例外、收缩类别、收缩周数和收缩方案），用户需要“管理 WFM”和“管理计划”权限。
管理计划	说明	允许调度程序和分析员编辑计划和配置计划元素。
	页面访问	应用程序管理 >管理应用程序管理>系统配置 应用程序管理 >性能管理应用程序管理>监控 应用程序管理 > 服务队列（“服务队列类型”页除外） 应用程序管理>预测 应用程序管理 > 计划配置应用程序管理 > 计划管理应用程序管理>动态计划应用程序管理 > 活动（“异常类型”和“工作流”页面除外） 历史数据>应用程序管理 应用程序管理> WFM 配置（“全局设置”、“HRMS 配置”和“保留”页面除外；对“依从性状态映射”页面的只读访问） 应用程序管理>假期计划（“假期类型”页除外）

许可	详细信息	
		应用程序管理 > 战略规划时间表和规划 > 时间表编辑管理 “管理计划”权限授予对“依从性状态映射”页的只读访问权限。 应用程序管理 > 战略规划应用程序管理 > 假期计划（“假期类型”页除外） 计划和计划 > 计划编辑管理
	许可证	Webex WFO 访问
	相关权限和说明	此权限可与其他权限（例如，管理消息传递、计划日程安排和管理组织结构）结合使用，以创建自定义安排程序角色。 您还必须具有“编辑安排”权限才能查看“代理安排”页。

消息传送

许可	详细信息	
更新消息传递请求	说明	允许您提交和更新消息传递请求。
	页面访问	消息
	许可证	数据许可证：劳动力管理 Webex WFO 访问
	相关权限和说明	更新消息传递请求是与消息传递交互所必需的。

许可	详细信息	
管理消息传递	说明	允许您批准和管理请求。
	页面访问	消息
	许可证	Webex WFO 访问
	相关权限和注意事项	—

Analytics

许可	详细信息	
查看系统分析	说明	允许您在分析仪表板上创建和管理数据集。
	页面访问	分析仪表板
	许可证	桌面分析、Analytics Essentials、Analytics Enterprise、Webex WFO Access
	相关权限和说明	—
管理桌面 Analytics	说明	允许您在“分析任务管理器”页面上创建、查看、编辑和删除桌面分析任务。
	页面访问	应用程序管理 > 分析 > 任务管理器应用程序管理 > 分析 > 桌面管理器应用程序管理 > 分析 > 现场管理器应用程序管理 > 分析 > 分析配置
	许可证	桌面分析，分析基础，分析企业，

许可	详细信	
		Webex WFO 访问
	相关权限和注意事项	—
管理语音分析	说明	允许您在“分析任务管理器”页面上查看和删除语音分析任务。 注意：由于拼音分析已停用，因此即使您有此权限。
	页面访问	应用程序管理 > 分析 > 任务管理器应用程序管理 > 分析 > 分析配置
	许可证	分析，Webex WFO 访问
	相关权限和注意事项	—
管理语音转文本分析	说明	允许您在“分析任务管理器”页面上创建、查看、编辑和删除语音转文本（转录）任务。
	页面访问	应用程序管理>分析>任务管理器 应用程序管理>分析>分析配置许可证 Analytics
	Essentials、Analytics Enterprise、Webex WFO Access	
	相关权限和注意事项	—
管理	说明	允许您创建、查看、编辑和删除文本分析任务

许可	详细信息	
文本分析		在“分析任务管理器”页面上。
	页面访问	应用程序管理 > 分析 > 任务管理器应用程序管理 > 分析 > 分析配置
	许可证	Analytics Essentials、Analytics Enterprise、Webex WFO Access
	相关权限和注意事项	—
查看桌面分析	说明	允许您查看桌面分析功能。 页面访问
		代理资源管理器 分析仪表板
	许可证	桌面分析、Analytics Essentials、Analytics Enterprise、Webex WFO Access
	相关权限和注意事项	—
查看语音分析	说明	允许你查看语音分析功能。
	页面访问	分析仪表板
	许可证	Analytics Essentials、Analytics Enterprise、Webex WFO Access
	相关权限和注意事项	—
查看语音转文本分析	说明	允许您在媒体播放器中查看“转录”面板并在转录的音频中搜索单词。

	页面访问	分析仪表板
	许可证	Analytics Essentials、Analytics Enterprise、Webex WFO Access
	相关权限和注意事项	—
查看热门话题	说明	允许您查看所有热门主题页面。
	页面访问	分析>趋势主题
	许可证	分析企业，Webex WFO 访问
	相关权限和注意事项	—
编辑热门话题	说明	允许您在热门主题工具中进行编辑（例如，分组和取消分组主题）。
	页面访问	分析>趋势主题
	许可证	分析企业，Webex WFO 访问
	相关权限和注意事项	—

许可	详细信	
查看热门话题通知	说明	允许您配置触发每日通知的条件。
	页面访问	分析>趋势主题
	许可证	分析企业，Webex WFO 访问
	相关权限和注意事项	—
编辑热门话题通知	说明	允许您编辑触发每日通知的条件。
	页面访问	分析>趋势主题
	许可证	分析企业，Webex WFO 访问
	相关权限和注意事项	—
查看文本分析	说明	允许您查看文本分析功能。
	页面访问	分析仪表板
	许可证	Analytics Essentials、Analytics Enterprise、Webex WFO Access
	相关权限和注意事项	—

许可	详细信	
查看 Analytics	说明	允许您查看分析功能的所有方面。
	页面访问	分析仪表板
	许可证	Analytics Essentials、Analytics Enterprise、Webex WFO Access
	相关权限和注释	—
管理 Analytics	说明	允许您访问某些分析 API。 当与管理租户权限，允许您配置分析。
	页面访问	应用程序管理>分析>分析配置
	许可证	Analytics Essentials、Analytics Enterprise、Webex WFO Access
	相关权限和注释	要访问“分析配置”页面，您还需要管理租户权限。
管理预测分析	说明	允许您在“分析任务管理器”页面上创建、查看、编辑和删除预测性评估分数（PES）和预测性净推荐值（PNPS）任务。
	页面访问	应用程序管理>分析>任务管理器
	许可证	Analytics Essentials、Analytics Enterprise、Webex WFO Access
	相关权限和说明	—
管理分析短语	说明	允许您在“短语管理器”页上创建和编辑短语及短语类别。

许可	详细信		
	页面访问	应用程序管理>分析>短语管理器许可证	Analytics
	Essentials、Analytics Enterprise、Webex WFO Access		
	相关权限和注意事项	—	

报告

许可	详细信息	
查看 QM 报告	说明	允许您查看 QM 报告。
	页面访问	—
	许可证	数据许可：合规记录和质量管理 Webex WFO 访问
	相关权限和说明	您还必须具有“查看组织”权限。
管理 QM 报告	说明	允许您管理 QM 报告。
	页面访问	—
	许可证	Webex WFO 访问
	相关权限和注意事项	—

许可	详细信	
查看 WFM 报告	说明	允许您查看 WFM 报告。
	页面访问	—
	许可证	数据许可证：劳动力管理 Webex WFO 访问
	相关权限和注意事项	—
查看 WFM 管理报告	说明	允许您查看 WFM 战略规划报告。
	页面访问	—
	许可证	Webex WFO 访问
	相关权限和注意事项	—
查看主管报告	说明	允许您查看 WFM 主管报告。
	页面访问	—
	许可证	Webex WFO 访问
	相关权限和注意事项	—

许可	详细信	
查看 QM 评估报告	说明	允许您查看 QM 评估报告。
	页面访问	—
	许可证	Webex WFO 访问
	相关权限和注意事项	—
查看 QM 系统报告	说明	允许您查看 QM 系统报告。
	页面访问	—
	许可证	Webex WFO 访问
	相关权限和注意事项	—
查看 QM 调查报告	说明	允许您查看 QM 调查报告。
	页面访问	—
	许可证	Webex WFO 访问
	相关权限和注意事项	—
高级报告 API	说明	允许你访问数据资源管理器所需的 API。
	页面访问	—
	许可证	—
	相关权限	—

许可	详细信	
	和注释	
主页	说明	允许您以只读方式访问主页仪表板及其内容。
	页面访问	主页
	许可证	数据许可证：质量管理和劳动力管理 Webex WFO 访问
	相关权限和说明	此权限向后兼容它所替换的旧权限：查看 QM 仪表板、查看 WFM 仪表板和管理仪表板。
数据资源管理器	说明	授予对数据资源管理器资产浏览器页面的只读访问权限。
	页面访问	数据资源管理器
	许可证	Webex WFO 访问
	相关权限和说明	—
内容创作	说明	使你能够创建、更新和删除数据资源管理器报表和仪表板。
	页面访问	数据资源管理器>报表
	许可证	Webex WFO 访问
	相关权限和说明	数据资源管理器

许可	详细信	
内容发布	说明	使您能够将您拥有的报表和仪表板共享给您所属的共享组。
	页面访问	应用程序管理 > 数据管理 > 共享组
	许可证	Webex WFO 访问
	相关权限和说明	内容创作

录制控件

许可	详细信息	
发送暂停 / 恢复命令	说明	暂停和恢复用户的呼叫录音。 任何自动和手动（通过“录制控制”页）录制的暂停和恢复体系结构都需要此权限。
	页面访问	—
	许可证	数据许可：合规记录和质量管理
	相关权限和注意事项	—
发送登录信息 / 注销命令	说明	将用户与网络录制的设备扩展相关联和取消关联。 此权限对于办公桌轮用等代理可能不会每天使用同一电话的情况非常有用。
	页面访问	—
	许可证	数据许可证：合规性记录和质量管理相关 —

许可	详细信息	
	权限和注意事项	
发送元数据命令	说明	将元数据添加到用户的呼叫录音中。 任何向呼叫添加元数据的录制体系结构都需要此权限，包括自动和手动呼叫（通过“录制控制”页面）。
	页面访问	—
	许可证	数据许可：合规记录和质量管理
	相关权限和说明	—
发送标记命令	说明	标记用户的呼叫录音。 任何标记呼叫的录制体系结构都需要此权限，包括自动呼叫和手动呼叫（通过“录制控制”页面）。
	页面访问	—
	许可证	数据许可：合规记录和质量管理
	相关权限和说明	—
发送分段并删除/保存命令	说明	开始和停止录制呼叫段（以及保存和删除呼叫段）。 使用这些作的任何录制体系结构都需要此权限，包括自动和手动作（通过“录制控件”页）。
	页面访问	—
	许可证	数据许可：合规记录和质量管理

许可	详细信息	
	相关权限和说明	—
发送开始屏幕/停止屏幕命令	说明	开始和停止仅屏幕录制。 使用这些作的任何录制体系结构都需要此权限，包括自动和手动作（通过“录制控件”页）。
	页面访问	—
	许可证	数据许可证：质量管理
	相关权限和说明	—
暂停/恢复按钮	说明	允许您使用“录制控制”页面上的“暂停”和“继续”按钮。
	页面访问	—
	许可证	数据许可：合规记录和质量管理
	相关权限和说明	您还必须具有“发送暂停/恢复命令”权限。
登录/注销按钮	说明	允许您使用“录制文件控制”页面上的登录和注销按钮。
	页面访问	—
	许可证	数据许可：合规记录和质量管理
	相关权限和说明	您还必须具有发送登录/注销命令权限。

许可	详细信息	
添加元数据按钮	说明	允许您使用“录制控制”页上的添加元数据按钮。
	页面访问	—
	许可证	数据许可：合规记录和质量管理
	相关权限和说明	您还必须具有“发送元数据命令”权限。
标记按钮	说明	允许您使用“录制控制”页面上的“标记”按钮。
	页面访问	—
	许可证	数据许可：合规记录和质量管理
	相关权限和说明	您还必须具有“发送标记命令”权限。
分段和删除/保存按钮	说明	允许您使用“录制控制”页面上的“分段并删除”和“分段并保存”按钮。
	页面访问	—
	许可证	数据许可：合规记录和质量管理
	相关权限和说明	您还必须具有发送分段和删除/保存命令权限。
开始/停止屏幕按钮	说明	允许您使用“录制控制”页面上的开始屏幕和停止屏幕按钮。
	页面访问	—

许可	详细信息	
	许可证	数据许可证：质量管理
	相关权限和说明	您还必须具有“发送开始屏幕/停止屏幕命令”权限。

机器人分析

许可	详细信息	
查看体验自动化	说明	查看顶级指标，例如每个自动对话的 BES/BAS/$
	页面访问	经验和自动化许可
		机器人分析
	相关权限和说明	配置体验自动化
配置体验自动化	说明	配置每个自动对话的 BES/BAS/$ 目标，主题
	页面访问	Configuration > Experience & Automation
	许可证	机器人分析
	相关权限和说明	查看体验自动化
查看对话分布	说明	查看总对话以及它们在数字助理和实时代理之间的分布情况
	页面访问	对话分发
	许可证	机器人分析

许可	详细信	
	相关权限和说明	
查看对话主题	说明	查看“对话主题”页上的所有内容
	页面访问	对话主题
	许可证	机器人分析
	相关权限和说明	编辑对话主题
编辑对话主题	说明	将主题列入黑名单、合并和重命名
	页面访问	对话主题>配置
	许可证	机器人分析
	相关权限和说明	查看对话主题
查看对话主题指标分析	说明	查看每个主题的 BES 和 BAS 信号明细
	页面访问	“指标分析”标签页>对话主题
	许可证	机器人分析
	相关权限和说明	查看对话主题

许可	详细信息	
查看对话主题文字记录	说明	查看主题中的文字记录
	页面访问	“会话主题”>“副本”标签页
	许可证	机器人分析
	相关权限和说明	查看对话主题
查看对话主题相关主题	说明	查看在主要主题之后确定的其他对话主题
	页面访问	对话主题>相关主题
	许可证	机器人分析
	相关权限和说明	查看对话主题
查看对话主题分组主题	说明	查看已合并在一起的主题并定义一个主要主题
	页面访问	对话主题 > 分组主题
	许可证	机器人分析
	相关权限和说明	查看对话主题

许可	详细信	
查看对话主题实体	说明	查看主题内脚本中出现的实体（关键字）
	页面访问	对话主题 >实体
	许可证	机器人分析
	相关权限和说明	查看对话主题
查看对话主题意向	说明	查看在主题中触发的意图
	页面访问	对话主题>意图
	许可证	机器人分析
	相关权限和说明	查看对话主题
查看影响分析	说明	查看两个日期范围内一个或多个主题的多个指标的并排比较
	页面访问	影响分析
	许可证	机器人分析
	相关权限和说明	

许可	详细信息	
查看聚合指标	说明	查看常见聚合指标
	页面访问	聚合指标
	许可证	机器人分析
	相关权限和注释	
查看副本搜索	说明	查看副本搜索
	页面访问	副本搜索
	许可证	机器人分析
	相关权限和注释	
查看 VAA 概述	说明	查看包含所有消息级别的虚拟代理分析概述指标
	页面访问	概述
	许可证	机器人分析
	相关权限和注释	配置 VAA

许可	详细信	
查看 VAA 性能比较	说明	每天、每月、每季度或每年查看消息级别指标
	页面访问	性能比较
	许可证	机器人分析
	相关权限和说明	配置 VAA
查看 VAA 响应性能	说明	查看响应以及在显示响应后下一步作
	页面访问	响应性能
	许可证	机器人分析
	相关权限和说明	配置 VAA
查看 VAA 未分类邮件	说明	查看导致意图不匹配的消息（按主题分类）
	页面访问	未分类的邮件
	许可证	机器人分析
	相关权限和说明	配置 VAA，编辑 VAA 未分类消息
编辑 VAA 未分类邮件	说明	将不匹配的意图消息分类到现有意图或新意图中
	页面访问	未分类的邮件
	许可证	机器人分析
	相关	配置 VAA，查看 VAA 未分类消息

许可	详细信息	
	权限和注意事项	
查看 VAA 意图性能	说明	查看意图级别指标
	页面访问	意图性能
	许可证	机器人分析
	相关权限和说明	配置 VAA
查看爬虫程序管理报告	说明	查看上传的机器人管理报告
	页面访问	爬虫程序管理报告
	许可证	机器人分析
	相关权限和说明	
查看 Bot 性能报告	说明	查看上传的机器人性能报告
	页面访问	Bot 性能报告
	许可证	机器人分析
	相关权限和说明	

许可	详细信	
配置 VAA	说明	在 VAA 中配置目标
	页面访问	虚拟代理分析>配置
	许可证	机器人分析
	相关权限和说明	查看 VAA 概述，查看 VAA 性能比较，查看 VAA 响应性能，查看 VAA 未分类消息，查看 VAA 意图性能
查看公司配置	说明	查看公司特定阈值
	页面访问	公司配置
	许可证	机器人分析
	相关权限和说明	编辑公司配置
编辑公司配置	说明	配置公司特定阈值
	页面访问	公司配置
	许可证	机器人分析
	相关权限和说明	查看公司配置

许可	详细信息	
查看警报通知	说明	触发信号阈值时查看“警报”选项卡
	页面访问	“警报通知”选项卡
	许可证	机器人分析
	相关权限和说明	配置警报通知
配置警报通知	说明	配置警报的阈值
	页面访问	配置>整体机器人指标、配置>主题指标
	许可证	机器人分析
	相关权限和说明	查看警报通知
查看副本摘要	说明	查看摘要副本
	页面访问	副本搜索
	许可证	机器人分析
	相关权限和说明	配置副本摘要

许可	详细信	
配置副本总结	说明	配置生成摘要脚本的提示
	页面访问	配置>摘要生成提示
	许可证	机器人分析
	相关权限和注释	查看副本摘要
查看活动通知	说明	查看活动通知，例如何时执行黑名单、合并、重命名等作
	页面访问	—
	许可证	机器人分析
	相关权限和注释	

见解

许可	详细信息	
查看内容	说明	允许您查看其他人在中共享的 Insights 控制板 您的组织。
	页面访问	洞察>收藏夹 最近的洞察> “我的文件夹”>见解 见解>共享文件夹 洞察>仪表板
	许可证	洞察作者、洞察读者

许可	详细信息	
	相关权限和说明	您必须拥有 Insights Reader 许可证和至少一个“查看 [产品] 数据”权限。
查看分析数据	说明	允许您查看使用分析数据创建的仪表板和分析。 与“创建内容”权限结合使用时，允许您使用 Analytics 数据集来创建分析。
	页面访问	洞察>收藏夹 最近的洞察> “我的文件夹”>见解 见解>共享文件夹 洞察>仪表板
	许可证	洞察作者、洞察读者
	相关权限和说明	您还必须具有“查看内容”权限。 您的组织必须拥有 Cisco Analytics 许可证。
查看经典 WFM 数据	说明	允许您查看使用经典 WFM 数据创建的仪表板和分析。 与创建内容权限结合使用时，允许您使用经典 WFM 数据集来创建分析。
	页面访问	洞察>收藏夹 最近的洞察> “我的文件夹”>见解 见解>共享文件夹 洞察>仪表板
	许可证	洞察作者、洞察读者
	相关权限	您还必须具有“查看内容”权限。 您的组织必须拥有 Cisco Classic WFM 许可证。

许可	详细信	
	和注释	
查看 QM 数据	说明	允许您查看使用 QM 数据创建的仪表板和分析。 与创建内容权限结合使用时，允许您使用 QM 数据集来创建分析。
	页面访问	洞察>收藏夹 洞察>最近的洞察“我的 文件夹”>洞察共享文件 夹>洞察仪表板>洞察
	许可证	洞察作者、洞察读者
	相关权限和说明	您还必须具有“查看内容”权限。 您的组织必须拥有 Cisco QM 许可证。
查看 WFM 数据	说明	允许您查看使用 WFM 数据创建的仪表板和分析。 与创建内容权限结合使用时，允许您使用 WFM 数据集来创建分析。
	页面访问	洞察>收藏夹 洞察>最近的洞察“我的 文件夹”>洞察共享文件 夹>洞察仪表板>洞察
	许可证	洞察作者、洞察读者
	相关权限和说明	您还必须具有“查看内容”权限。 您的组织必须拥有 Cisco WFM 许可证。

许可	详细信息	
创建内容	说明	允许您创建分析和仪表板。 页面访问
		洞察>收藏夹 最近的洞察> 我的文件夹>洞察共享文 件夹>洞察洞察>仪表板 洞察>分析洞察>数据集
	许可证	洞察作者
	相关权限和说明	您必须拥有 Insights 作者许可证和至少一个“查看 [产品] 数据”权限。将此权限添加到角色时，该角色也会自动获得“查看内容”权限。
	共享内容说明	允许您与他人共享您创建的分析和仪表板 组织中的人员。
	页面访问	洞察>收藏夹 洞察>最近的洞察“我的 文件夹”>洞察共享文件 夹>洞察仪表板>洞察
	许可证	洞察作者
	相关权限和说明	您还必须具有“创建内容”权限和至少一个“查看 [产品] 数据”权限。

许可	详细信	
管理洞察	说明	当前未使用该权限。
	页面访问	—
	许可证	洞察作者
	相关 权限和注意事 项	—

数据管理

许可	详细信息	
交付管理	说明	允许您查看有关当前信息空间的信息，并选择是否通过电子邮件接收预定的报告 来自其他用户。
	页面访问	数据资源管理器>设置
	许可证	数据管理
	相关 权限 和注释	
报告传递	说明	允许您配置和管理何时以及通过电子邮件将您拥有的报告发送给谁。
	页面访问	右键单击您在“数据资源管理器>报表”页上拥有的报表时显示的上下文菜单上的“共享”选项。
	许可证	数据管理
	相关 权限 和注释	
数据库	说明	允许您以只读方式访问“数据库”页面以进行查看

许可	详细信息	
		有关集合及其数据集的详细信息。
	页面访问	数据资源管理器>数据库
	许可证	数据管理
	相关 权限 和注释	
数据库设计	说明	允许您创建、读取、更新和删除您拥有的数据库。
	页面访问	
	许可证	数据管理
	相关 权限 和注释	
数据库发布	说明	允许您将数据集合共享到您所属的共享组。
	页面访问	
	许可证	数据管理
	相关 权限 和注释	
数据任务管理	说明	允许您管理您拥有的任何信息空间中的代理和任务。
	页面访问	应用程序管理 > 数据管理 > 数据任务管理

许可	详细信	
	许可证	数据管理
	相关 权限 和注释	
共享群组 管理	说明	允许您创建和管理为创建的用户组 共享内容的目的。
	页面访问	应用程序管理 > 数据管理 > 共享组
	许可证	数据管理
	相关 权限 和注释	
数据管理 System 管理	说明	允许您创建和管理实时任务
	页面访问	应用程序管理 > 数据管理>实时（RT） 作业管理
	许可证	数据管理
	相关 权限 和注释	
数据 UDM 管理	说明	允许您在统一数据中添加和管理租户 市场。
	页面访问	应用程序管理 > 统一数据集市>数据管理
	许可证	数据管理
	相关 权限 和注释	

许可	详细信息	
管理信息空间	说明	授予对商业智能生命周期管理功能的访问权限。
	页面访问	设置
	许可证	数据管理
	相关权限和说明	部署信息空间
部署信息空间	说明	授予可管理信息空间的用户将信息空间部署到其他用户帐户的权限。
	页面访问	设置
	许可证	数据管理
	相关权限和说明	管理信息空间

自动 QM

许可	详细信息	
查看自动 QM	说明	允许您在媒体播放器中查看“自动 QM”面板。
	页面访问	分析>自动 QM
	许可证	分析企业，Webex WFO 访问
	相关权限和注意事项	—

许可	详细信	
编辑自动 QM	说明	允许您运行自动 QM 任务并覆盖 AI 分数。
	页面访问	分析>自动 QM
	许可证	分析企业，Webex WFO 访问
	相关权限和注意事项	—
查看自动 QM 控制板	说明	允许您查看“自动 QM”控制板。
	页面访问	分析>自动 QM
	许可证	分析企业，Webex WFO 访问
	相关权限和注意事项	—
编辑自动 QM 控制板	说明	允许您编辑自动 QM 控制板。
	页面访问	分析>自动 QM
	许可证	分析企业，Webex WFO 访问
	相关权限和注意事项	—

许可	详细信	
查看自动 QM 通知	说明	允许您在“自动 QM”控制板中查看所有每日通知。
	页面访问	分析>自动 QM
	许可证	分析企业，Webex WFO 访问
	相关权限和注意事项	—
编辑自动 QM 通知	说明	允许您配置触发每日通知的条件。
	页面访问	分析>自动 QM
	许可证	分析企业，Webex WFO 访问
	相关权限和注意事项	—

将登陆页面分配给用户

选择用户首次登录 Webex WFO 时看到的页面。 此页面可以是 Webex WFO 页面或见解仪表板。

> 注意：这是一项新功能，尚未普遍有空。 如果您希望提前使用此功能，请联系您的 Cisco 客户经理。

先决条件

- 您的组织使用 Webex WFO 云。 此页面不适用于本地部署有空。
- 您具有“分配用户角色”权限。
- 若要查看 Webex WFO 页面作为其登录页面，用户必须具有访问该页面的权限。 请参阅管理角色和权限 。

- 要将洞察控制面板分配为登录页面，您必须有权访问洞察。 请参阅 授予用户访问见解的权限。
- 要查看“洞察”控制面板作为其登录页面，请执行以下作：
  - 用户必须有权访问洞察。 请参阅 授予用户访问见解的权限。
  - 仪表板必须与您（如果您没有创建它）以及将其作为其登录页面的人员共享。 请参阅 向单个 Insights 用户和组授予对 Insights 中仪表板的访问权限。

页面位置

应用程序管理>全局>用户配置>登陆页面

程序

将 Webex WFO 页面分配为用户角色的登录页面

1. 在 **角色** 表中选择角色。
2. **在“登陆页面** ”表中，选择页面。 页面名称显示在“角色”中 **角色的旁边** 桌子。

   注意并非每个 Webex WFO 页面都可以是登录页面。 有空页面是一个精选列表。

3. 单击 **保存**。 当具有此角色的人下次登录到 Webex WFO 时，他们将登陆此页面。
   如果用户被分配了具有不同登录页面的多个角色，他们将看到分配给最近创建的角色的登录页面。

将“洞察”仪表板分配为用户角色的登录页面

1. 在 **角色** 表中选择角色。
2. 单击 **洞察仪表板**。 此时将显示您创建的或与您共享的仪表板列表。
3. **在“登录页面** ”表中，选择仪表板。 仪表板名称显示在“角色 **”表中的角色** 旁边。
4. （可选）要查看控制板，请单击其名称旁边的眼睛图标。仪表板将在新标签页中打开。

5. 单击 **保存**。 当具有此角色的人员下次登录到 Webex WFO 时，他们将登陆此仪表板。
   如果用户被分配了具有不同登录页面的多个角色，他们将看到分配给最近创建的角色的登录页面。

从角色中删除登录页面

如果未为角色分配登陆页面，则具有该角色的人员将看到他们有权查看的 Webex WFO 顶部菜单中的第一页（从左到右）。

1. 单击角色 **表中角色名称** 旁边的垃圾桶图标。
2. 单击 **保存**。

相关主题

- 管理角色和权限 - 创建角色
- 创建和编辑用户 - 将角色分配给用户
- 授予用户访问见解的权限
- 授予单个 Insights 用户和组访问 Insights 中的仪表板的权限

向用户授予对数据资源管理器的访问权限

通过访问 Cisco 数据资源管理器，人们可以查看分配给他们的报告和仪表板、查看其他人创建的共享报告和仪表板，以及创建自己的报告和仪表板。 您可以按角色改变人员的访问级别。

先决条件

- 已创建用户和角色。
- 您具有“管理角色”权限。

页面位置

各种。 有关页面位置，请参阅下面的过程。

程序

将数据资源管理器权限分配给用户角色

1. 转到“应用程序管理”>“用户配置”>“角色”。
2. 根据需要选择要分配给角色的以下权限：

许可	说明
数据资源管理器	向用户授予对数据资源管理器资产的只读访问权限浏览器页面（报告和控制板列表）。
内容创作	允许用户创建、更新和删除数据资源管理器报告和仪表板。
内容发布	允许用户将自己拥有的报表和仪表板共享给共享所属组。

3. 单击 **保存**。

将仪表板设置为角色的默认主页

当具有特定角色的人员登录到 Webex WFO 时，他们将首先看到此仪表板。

如果您使用相同的角色标记多个仪表板，则具有此角色的人员可以在不同的仪表板之间导航。

先决条件

- 该角色没有“数据资源管理器”、“内容创建”或“内容发布”权限。
- （适用于从版本 10.4 过渡到云的客户）该角色分配给数据资源管理器主页仪表板：在“应用程序管理”>“全局>全局设置”>“仪表板管理”上，将该角色 **移动到“数据资源管理器**”。
- 您拥有仪表板。 若要将不属于您的仪表板创建为默认主页，请复制仪表板。

1. 在“数据资源管理器”页上，右键单击仪表板，然后从下拉列表中选择 **“标记** ”。 该 **“标记** ”窗口打开。
2. 输入 **c1_role_** ，然后输入角色名称。

重要： 角色名称必须与您的组织使用的名称匹配。
角色列表有空在“应用程序管理”>“全局>用户配置”>“角色”上。

要添加名称为一个单词的角色，请输入名称。

示例 **c1_role_Agent**

要添加名称由空格分隔的多个单词的角色，请将标记括在双引号中。

示例 **“c1_role_East 海岸队长”**

要同时添加多个角色，请逐个输入，用空格分隔。

示例 c1_role_Evaluator“c1_role_East 海岸代理”

3. 单击添加 **标记**。
4. 单击确定 。“ **标记”** 窗口关闭。

相关主题

- 管理角色和权限 - 适用于 QM 和 Analytics 的所有权限及其作用的列表。
- 管理数据资源管理器仪表板和报表的列表 -
  了解如何按角色限制对特定报表和仪表板的访问。

关闭数据资源管理器

如果您的组织已过渡到 Insights 并准备好在 Cisco
自动停用数据资源管理器之前将其删除，请执行以下步骤。

先决条件

- 要为呼叫录音、QM、分析和经典 WFM 用户关闭数据资源管理器，您需要拥有管理角色权限。

页面位置

各种。 有关页面位置，请参阅下面的过程。

程序

为呼叫录音、QM、分析和经典 WFM 用户关闭数据资源管理器

1. 转至应用程序 **管理** > **全局** > **用户配置** > **角色**。
2. 在“权限” 表中，清除每个角色的以下权限的复选框：
    - 在 **“控制板”** 部分中：
        - 查看 QM 控制板
        - 管理控制板
        - 查看 WFM 控制板
    - 在“报告 **”** 部分中：
        - 高级报告 API
        - 数据资源管理器
        - 内容创作
            - 内容发布
    - 在“ **数据管理** ”部分中：清除此部分中的所有权限。
3. 单击 **保存**。
   当用户下次登录时，他们将登录到他们有权访问的顶部菜单（从左到右）的第一页。
   对于大多数人来说，这是“交互”页面。 他们不会在顶部菜单中看到 **数据资源管理器** 。

> 注意：您无法删除超级管理员角色的任何权限。 此角色内置于 WFM 中，无法编辑。

相关主题

- 授予用户访问见解的权限
- 管理角色和权限

管理团队

团队是一个或多个代理的集合。

通过“团队”页面，您可以管理已同步和非同步系统的团队。 您还可以导入和导出团队。

在同步系统中，团队在 ACD 中创建并同步到 Webex WFO。 同步是从 ACD 到 Webex WFO 的单向同步。 如果团队在 ACD 中分配了代理，则这些代理将在 Webex WFO 中分配给该团队。对于这些团队，您无法更改团队名称或分配给该团队的代理。

> 最佳实践 当 ACD 与 Webex WFO 同步时，请勿 Webex WFO 中创建团队，因为这些团队不会与 ACD 同步。

在非同步系统中，您可以根据需要 Webex WFO 中创建和管理团队。

字段定义

使用“团队”页可以创建、编辑、导入或导出团队。 如果您的 ACD 将团队数据与 Webex WFO 同步，请参阅文档以了解这对您在此处所做的任何更改有何影响。

“团队”页面上的字段如下所述。

字段	说明
小组名称	输入团队的名称。 团队名称不能是名称和现有组、现有团队或该团队所属租户的名称。 同步的团队名称是只读的。
选择小组	选择现有团队。 默认情况下，该列表显示活动的团队。
显示非活动团队	选中此复选框以在中同时显示活动和非活动团队选择团队字段。 “选择团队”列表中非活动团队旁边会显示“非活动”。 清除后，“选择团队”字段中仅显示活动的团队。 仅当您编辑现有团队时，才会显示此字段。
激活此团队	要激活团队，请选中该复选框。 团队由以下者激活违约。 清除此复选框可停用团队。
创建日期	（只读）团队记录的创建日期。
停用日期	（只读）团队记录停用的日期。 只要团队记录处于活动状态，此字段不可见。

当此字段可见时，它显示团队记录的最新日期

字段	说明
	失活。 此字段仅在清除“激活此团队”复选框时显示。
组	选择应放置此团队的组。
座席	将所需的代理分配给团队。 在已同步的系统中，您无法更改分配给已同步团队的代理列表。
在生产力报告中包括该团队	如果要在 Webex WFO 捕获服务编译生产力统计信息时包括此团队的统计信息，请选中此复选框。
舞台上传位置	选中此复选框以关联团队和舞台上传数据 服务器。 仅当为系统中的数据服务器启用了分阶段上传组件时，才会有空此复选框。 仅当分配到此团队的用户也与正确配置的 QM 工作流每日事件相关联时，他们才会使用分阶段上传。 有关两阶段上传的更多信息，请参阅《 *云部署*设计指南》中的“配置分阶段上传组件”。
存储配置文件	选择要与此团队关联的存储配置文件。 缺省的 此字段的存储配置文件是存储配置文件（应用程序管理>系统配置>存储配置文件）中的默认设置。 如果您更改团队的存储配置文件，新的录制文件将存储在新的存储配置文件中，但现有录制文件仍保留在原始存储配置文件中。

导入和导出团队

选择“导入和导出团队”选项以导入新的或编辑过的团队或导出现有团队。 导入和导出数据采用 CSV 格式。

这些列可以使用下面的字段名称作为标题名称，也可以使用您选择的字段名称（例如，“名称”可以是“团队名称”）。 此处列出的列名是 Webex WFO 数据库中使用的名。
如果使用不同的列名称，则必须将每个自定义名称映射到相应的 Webex WFO 名称。

配置导入文件字段映射到 Webex WFO 字段的方式后，可以保存该映射以供重复使用。

导出团队数据

- 单击 **导出**。 Webex WFO 会将文件（名为 teams.csv）以 CSV 格式下载到您的 PC。

导入团队数据

1. 单击“ **选择文件**”，导航到您的团队 CSV 文件，然后单击“打开 ” 以显示文件列标题。
   该文件可以使用下面的默认列标题名称，也可以使用您选择的标题名称（例如，“名称”可以是“团队名称”）。 如果使用不同的列标题名称，则必须将每个自定义名称映射到相应的 Webex WFO 名称。

列标题	说明
小组 ID	ACD 中的团队标识。 您可以通过导出团队数据并在生成的 CSV 文件中查看它来识别 ID 号。 如果导入的团队 ID 已存在于数据库中，则导入的团队 ID 数据将覆盖数据库中的数据。 如果团队是新团队，则必须将 ID 设置为 0（零），否则导入将失败。
名称	小组的名称。
激活日期	团队激活的日期。

列标题	说明
停用日期	团队停用的日期。 父组标识
	团队所属的组。
生产力汇编	（假/真）指示是否要包括团队的统计信息 当捕获服务编译生产力统计信息时。

2. 将所需的 Webex WFO 导入字段映射到 CSV
   文件中的相应字段，然后配置该字段的数据类型。
3. 单击 **导入**。

保存映射架构以供重复使用

1. 单击“ **选择文件**”，导航到您的团队 CSV 文件，然后单击“打开 ” 以显示文件列标题。
2. 将所需的 Webex WFO 导入字段映射到 CSV
   文件中的相应字段，然后配置该字段的数据类型。
3. 在 **映射名称** 字段中输入映射的名称，然后单击 **保存**。
   将有空此映射架构，以便在将来的导入中重复使用。

管理组

组是一个或多个团队的集合。

字段定义

使用“组”页可以创建、编辑、导入和导出组。

> 注意：组可以停用，但不能删除。
> 它们出于历史目的而保留，并在报告、联系人、分析等中有空。

“组”页面上的字段如下所述。

字段	说明
组名称	输入组的名称。 组名不能是 现有组、现有团队或租户的名称

字段	说明
	组是其中的一部分。
选择组	选择现有组。 默认情况下，该列表显示活动组。
显示非活动组	选中此复选框以在中同时显示活动和非活动组 选择组字段。 “非活动”显示在组列表中的非活动组旁边。 清除后，“选择组”字段中仅显示活动组。 该字段仅在编辑现有组时显示。
激活此组	选中此复选框以激活组。 组由以下者激活 违约。 清除此复选框可停用该组。
小组	将一个或多个团队分配给此组。
创建日期	（只读）组记录的创建日期。
停用日期	（只读）组记录停用的日期。 当 记录处于活动状态，此字段不可见。 当此字段可见时，将显示组最近停用的日期。 此字段仅在清除“激活此组”复选框时显示。
小组	通过将团队从“可用”窗格移动到“已分配”窗格，将一个或多个团队分配给此组。

导入和导出组

选择“导入和导出组”选项以导入新的或已编辑的组或导出现有组。 导入和导出数据采用 CSV 格式。

导出组数据

- 单击 **导出**。 Webex WFO 会将文件（名为 groups.csv）下载到您的 PC。

导入组数据

1. 单击 **选择文件**，导航到您的组 CSV 文件，然后单击 **打开** 以显示文件列标题。
   该文件必须按任意顺序包含以下数据的列。
   列可以使用这些名称作为标题或您选择的名称（例如，“名称”可以是“组名称”）。
   如果使用不同的列名称，则必须将每个自定义名称映射到相应的 Webex
   WFO 名称。

列标题	说明
组 ID	ACD 中的组标识。 您可以通过导出组数据并在生成的 CSV 文件中查看来标识标识 ID 号。 如果组是新组，则必须将 ID 设置为 0（零），否则导入将失败。
名称	组的名称。
激活日期	组激活的日期。 停用日期 组停用的日期。

2. 将所需的 Webex WFO 导入字段映射到 CSV
   文件中的相应字段并配置该字段的数据类型，或从 **使用现有映射**
   下拉字段中选择现有映射。

   > 注意：如果要创建新映射，则在配置了导入文件字段映射到 Webex WFO
   > 字段的方式后，可以命名映射，然后将其保存为
   > 再使用。

3. 单击 **导入**。

   > 注意：如果导入具有数据库中已存在的组 ID 的组，则该组 ID
   > 的导入数据将覆盖数据库中的数据。

管理视图

视图控制用户在 WFM 和 QM 中的访问范围。 在 WFM 中，分配给视图的用户只能访问根据

其角色的权限。

用户的范围在登录时确定。 如果在登录后创建新实体（例如，通过与 ACD
同步添加的用户或团队），则用户的范围仅在注销并重新登录后才包括这些实体。

页面位置

应用程序管理 > 全局>用户配置>视图

> 注意以前使用用于 QM 视图的元数据记录和标记的联系人将包含在视图的返回结果中。
> 首次使用 QM 视图访问联系人时，您将
> 遇到延迟，因为应用程序对该视图执行初始数据库搜索。

> 注意
> 如果您的组织使用 QM
> 视图而不是通过“用户”页面配置用户作用域，则“交互”页面上的组织筛选器对于已分配 QM
> 视图但没有分配作用域的用户的工作方式如下：
>
> - “组”和“团队”下拉列表设置为“全部”，并且无法更改。
> - “代理”下拉列表显示所有代理的姓名。

> 注意要允许代理查看和播放自己的联系人以及满足 QM 视图条件的任何联系人，请为其分配“在 QM 视图中包含自身范围”权限。 请参阅 管理角色和
> 权限 。

一个实体可以包含在多个视图中，并且可以将用户分配给多个视图。

WFM 系统视图称为企业视图。 无法重命名或删除此视图。
您可以将其用作主视图，也可以创建新视图以满足您的需求。 QM 没有系统视图。

字段描述

使用“视图”页可以创建、编辑和删除 WFM 或 QM 视图。 “视图”页面上的字段如下所述。

WFM 视图的字段

字段	说明
视图名称	为视图选择唯一的名称或选择现有视图。 企业视图是一个系统视图，不能重命名或删除。
激活	选中激活复选框以激活视图。 除非激活视图，否则无法使用视图。
用户	选择要分配给视图的用户。
小组	选择要分配给视图的团队。
多技能组	选择要分配给视图的多技能组。 服务队列
	选择要分配给视图的服务队列。
服务队列组	选择要分配给视图的服务队列组。 技能映射
	选择要分配给视图的技能映射。
工作条件	选择要分配给视图的工作条件。 轮班工作
	选择要分配给视图的工作班次。
例外情况	选择要分配给视图的例外。
异常类型	选择要分配给视图的异常类型。 异常类型 是必需的，以便代理可以提交请求（请参阅 请求）。
项目	选择要分配给视图的项目。
假期类型	选择要分配给视图的假期类型。 代理必须具有 他们眼中属于其度假计划的所有度假类型。 否则，他们在提交休假请求时无法选择缺少的假期类型。
动态工作规则	选择要分配给视图的动态工作规则。

字段	说明
动态安排活动	选择要分配给视图的动态计划事件。
范围界定条件	使用此部分中的字段可创建用于定义 用于限制此视图范围的元数据。
匹配任意或全部匹配	指示规则是逻辑 OR（匹配任意规则）还是逻辑规则 和（全部匹配）。
添加规则	添加一行条件以定义规则。
元数据字段	从下拉列表中选择一个元数据字段。 你可以使用这个 字段以指定团队和组之外的范围。
条件	从下拉列表中选择要应用于条件的作。
值	输入用于过滤元数据的值。 输入此视图时不能使用通配符。

QM 视图的字段

字段	说明
视图名称	为视图选择唯一的名称或选择现有视图。 注意：企业视图是一个系统视图，不能重命名或删除。
激活	选中激活复选框以激活视图。 除非激活视图，否则无法使用视图。
范围界定条件	使用此部分中的字段可创建用于定义元数据的规则 限制此视图的范围。 ■ “任意匹配”或“全部匹配”下拉列表 - 指示规则是逻辑 OR（匹配任意规则）还是逻辑 AND（全部匹配）。

字段	说明
	▪ 添加规则按钮 - 添加一行条件以定义规则。 您可以添加多个规则。 ▪ 元数据字段 - 从下拉列表中选择一个元数据字段。 使用此字段可以指定团队和组之外的范围。 ▪ 条件 - 从下拉列表中选择要应用于条件的作。 ▪ 值 - 输入用于过滤元数据的值。 请注意，输入此值时不能使用通配符。 要删除规则，请单击 **所需规则旁边的 X** 。

记录和评估联系人

记录和评估联系人需要以下内容：

- 使用一个或多个筛选器查找您范围内的联系人。
- 使用媒体播放器播放联系人
- 分配和共享联系人。
- 评估客户对话（录音和非呼叫联系人）。
- 分析评估数据
- 查看代理的状态、收听呼叫以及实时查看代理的屏幕。
- 手动创建联系人。

录制联系人

录制文件联系人需要满足以下条件：

- 根据工作流规则确定要保留和删除的录制文件，并指定录制文件的保留时间。
- 在联系人完成后立即从代理 PC
  中删除录制文件，并将其存储在联系人中心的数据服务器上，直到安排的时间运行 QM
  工作流活动并将其上传到云。
- 主动管理自动记录哪些联系人，以及自动从记录中排除哪些联系人。
- 手动录制联系人。

> 注意同时使用多种触发暂停和恢复的方法（例如录制控件、Web 事件、API
> 和第三方信令）可能会导致不可预测的行为。 至
> 避免这些问题使用，一次只能使用一种方法进行调用。

自动执行 QM 工作流程

使用“工作流管理”页可以根据工作流规则确定要保留和删除哪些录制文件，并指定录制文件的保留时间。 您还可以使用工作流执行其他任务，例如分配评估。

“交互结束”和“每日”是指定何时将工作流设置为运行的两种事件类型。
选择事件类型后，您可以进一步配置工作流的规则。
规则将按照其在“工作流管理”页上的显示顺序进行评估和遵循，直到找到匹配的规则。 有一个 **默认（锁定）** 规则始终是列表中的最后一个规则。 可以修改，但不能删除。

设置规则后，您可以创建规则必须遵循的一个或多个条件。
当满足规则的条件时，将遵循为该条件配置的作。
这些作的范围包括插入元数据、回收联系人、保留一定百分比的录制文件等。

先决条件

- 您具有“管理工作流”权限
- 如果要将默认评估表单分配为工作流作，请创建活动评估表单

页面位置

应用程序管理 > QM > QM 联系人流 > 工作流管理

程序

要创建完整的工作流，您必须创建规则，为该规则创建条件，然后为您创建的条件设置作。

创建新规则

创建规则时，您将为工作流所需的条件创建容器。

1. 选择 **交互结束事件** 或 **每日事件**。

   交互结束事件 - 工作流在呼叫结束时处理录音。

   每日活动 - 工作流每天处理一次所有录制文件。
   如果在执行“每日事件”工作流时仍有呼叫在录制，则在下一个“每日事件”运行时将上传这些呼叫。

2. （仅限每日活动）在时间 字段中输入每日活动的运行时间。

时间 - 工作流处理开始的时间。 这也是录制文件保留期的开始时间。

如果更改时间，则新时间将立即生效，并且将使用新时间处理呼叫。

3. 在 **名称** 字段中输入规则的名称。
4. 单击 **保存规则**。 规则将添加到工作流中。

   注意选择 **"保存规则** "不会保存整个工作流。 单击 **保存** 按钮保存工作流。

5. 从 **"规则** "列表中选择规则。
6. （可选）使用键盘箭头更改规则的顺序。

   通常按照规则在"工作流管理"页上显示的顺序遵循规则。

删除规则

一次只能删除一个规则。

1. 从规则 列表中选择规则。
2. 单击删除 **规则**。
3. 单击 **保存**。

为规则创建条件

每条规则都遵循一组条件。

1. **在"条件** "部分中，从"匹配 **"** 下拉列表中选择 **"全部** "或 **"任意** "。

   当一个或多个条件设置为 **"任意匹配"或** "所有 **匹配** "类别时，这些条件将形成一个条件组。

   全部 - 工作流必须匹配条件组中的所有条件。

   任意 - 工作流必须符合条件组中的任何指定条件。

2. **在"条件** "部分中，从 **"条件** "下拉列表中选择一个选项。

   - **代理**、 **组**或 **团队** - 您可以选择代理、组或团队的名称作为值。

     该条件仅适用于此特定代理、组或团队的呼叫录音。

     如果编辑了代理、组或团队的名称，Webex WFO 会自动更新条件中的值以匹配新名称。

   - **呼叫方向** - 您可以选择 **入站** 或 **出站** 作为值。 该条件适用于所有入站或出站呼叫录音。

- **联系人类型** - 您可以选择 **呼叫**、 **仅**屏幕、 **电子邮件**、 **短信**、 **聊天**或 **SMS** 作为值。
- 所有其他 - 您可以输入字符串作为值。
  该条件适用于元数据中包含指定字符串的所有呼叫录音。

3. 从 **作员** 下拉列表中选择一个选项。

- **包含** - 在值字段中搜索包含字符串的值。 该字段不区分大小写。
  在输入的文本之前和之后包含隐式通配符。 星号（*）和问号（？ ）允许使用通配符。
- **包含在列表中** - 在单列值（或 CSV）中加载文件中的值。
  这会自动创建包含值的“任何”条件组。 每个值允许使用星号（
  *）和问号（？ ）通配符。
- **是** - 搜索完全匹配项。 星号（*）和问号（？ ）允许使用通配符。
- **等于** - 搜索与指定值匹配的分数值。
  数字条件允许使用“小于”（<）、“大于”（>）和“等于”（=）运算符。

> 注意当您使用等于运算符时，值字段区分大小写。
> 如果您不确定“值”字段中字符串的大小写，请使用“包含”运算符。

- **开头为**——在“值”字段中搜索以字符串开头的值。
- **小于** - 搜索小于指定值的分数值。
- **大于** - 搜索大于指定值的分数值。
- **<元数据运算符>** - 选择要使用的元数据字段。
  该值的工作方式类似于允许星号（*）和问号（？ ）通配符。

4. 从 **值** 下拉列表中选择一个选项。 您可以选择选项或输入字符串，具体取决于条件。

通配符可用于“Is”和“Contains”运算符。 “包含”在文本的开头和结尾都有隐式星号通配符。

- 星号通配符（*）可以表示任意数量的字符，只要字符串中的其他字符匹配即可。

> 示例 61* 匹配任何以 61 开头的数字，例如 6124、61555 和 613。

- 问号通配符（？ ）可以替换字符串中的单个字符。

  示例 61？？匹配任何以 61 开头且长度为四位的数字，例如 6124、6125 和 6126。

5. （可选）单击 + 添加条件， - 删除条件，或 创建新的条件组，然后对新条件或条件组重复步骤 1 到 4。
6. 单击 **保存**。

为条件创建作

作定义满足规则条件时发生的情况。

1. 选择并配置以下一项或多项作。
   - **保留策略** - 保留 **<n>% 的随机语音、 匹配的屏幕**和 **不匹配的屏幕录制**文件的选项。
     为符合工作流规则的联系人选择保留策略。 保留策略决定了录制文件的保留时间。
     保留时间根据联系人的开始时间开始。

     注意：每个联系人只能有一个保留策略。

   - **保留策略** - 保留 **<n> % 的随机语音录制、 匹配的屏幕录制 、不匹配的**屏幕录制和 **文本交互**的选项。 为符合工作流规则的联系人选择保留策略。
     保留策略决定了录制文件或文本记录的保留时间。
     保留时间根据联系人的开始时间开始。

     注意：每个联系人只能有一个保留策略。

   - **保留 <n>% 的随机录音保留 <n>% 的<类型>** 录音—
     保留与指定联系人类型匹配的指定百分比的录音。
   - **保留 <n> % 的随机匹配屏幕录制文件保留 <n>% 的<类型>屏幕录制**—
     保留与指定类型的联系人匹配的指定百分比的匹配屏幕录制文件。
   - **保留 <n> % 的随机不匹配的屏幕录制文件保持 <n>% 的<类型>无与伦比的屏幕录制**—
     对于纯屏幕联系人，录制不匹配的屏幕时没有音频。
     该作将保留与指定联系人类型匹配的不匹配屏幕录制文件所占的指定百分比。

- **保持 100% 的文本交互** - 对文本联系人使用此作。 无法更改 100% 设置。
- **立即上传** - 保留 **<n>% 的随机语音、 匹配的屏幕**和 **不匹配的屏幕录制**文件的选项。
  工作流完成后，与此工作流关联的音频录制文件和屏幕录制文件（匹配或不匹配）将立即上传。 在“交互结束”工作流中，录制文件将在录制结束后立即上传。
  在每日工作流中，录制文件在计划运行每日工作流时上传。
  如果未选择该选项，则正常上传设置规则将生效。 此选项适用于所有录制文件类型。
  如果您在白天更改此选项，更改将立即生效。

  立即上传的文件可能会影响带宽。

  > 最佳实践
  > 如果您使用桌面录制文件而不使用暂存上传服务器，请选择立即上传以限制音频录制文件的潜在丢失
  > 等待在代理的 PC 关闭时上传。

- **立即** 回收—
  录音、屏幕录像和文本记录会立即进入回收站，不会被任何其他事件处理。

  一个典型的示例是“在交互结束时不保留电话号码”事件。
  不应记录将这些电话号码设为“呼叫/被叫”的联系人。
  选择“立即回收”会将它们发送到回收站，并且不会在“每日事件”中再次处理它们。
  这可以防止在“交互结束”和“每日”活动中维护“不保留”列表。

- **插入元数据** —
  允许您将字段中指定的文本插入到符合工作流的联系人的用户定义元数据字段中。
  您可以从 “元数据管理器”页面管理自定义元数据 字段 。
- **将评估表单设置为<评估名称>** —选择要与符合工作流的联系人关联的评估表单。
- **将交互的原因设置为<原因>** —选择与此录制文件关联的原因。
  如果您不选择原因，则默认情况下会分配存档。
- **将调查表设置为<调查名称>** - 选择要与满足工作流条件的联系人关联的调查表。

您还必须选择客户之声（VoC）问题以及该问题的评估阈值。

客户意见问题必须采用数字答案格式。 如果客户对 VoC

的响应满足您定义的评估阈值，则会将关联的联系人标记为进行评估。

调查表通过电子邮件发送。

输入发件人电子邮件、答复电子邮件、发件人姓名和电子邮件主题。

有关发送调查表单的详细信息，请参阅 配置在线 调查提供商。

> 注意：如果此字段的值设置为 IVR,
> **则不会有空“从电子邮件**发送”、“ **答复电子邮件 ”、“发件人姓名”**和
> **“电子邮件主题** ”字段。

2. 单击 **保存**。

字段描述

使用“工作流管理”页可以创建、编辑或删除工作流。

配置规则

配置工作流的规则。

字段	说明
重置	还原上次保存的对该节所做的更改。

配置条件

配置工作流的条件。 条件确定哪个联系人符合规则。

字段	说明
导入	根据所选条件浏览到包含单列数据的 CSV 或 TXT 文件。 仅当运算符为“包含在列表中”时，才会显示此按钮。
<行数>行	（只读）显示导入的 CSV 文件中的行数。
CSV	（将表数据导出到 CSV）将所选数据导出到 CSV。

默认情况下有空以下条件。 您还可以选择添加的任何自定义元数据。

条件	说明
座席	仅适用于选择作为值的特定代理。 运算符默认为
组	Equals，无法更改。 仅适用于选择作为值的特定组。 运算符默认为 Equals，无法更改。
小组	仅适用于选择作为值的特定团队。 运算符默认为
代理的名字	Equals，无法更改。 应用于与您选择的运算符匹配的所有用户名字 以及您输入的值。
代理姓氏	应用于与您选择的运算符匹配的所有用户姓氏 以及您输入的值。
代理用户名	应用于与运算符匹配的所有用户的 Windows 登录名 选择您输入的值。 在 Active Directory 环境中，此条件是用户的
代理电子邮件	Active Directory 登录。 应用于与您选择的运算符匹配的所有用户用户名 以及您输入的值。 在 Webex WFO
小组名称	中，此条件是用户的电子邮件地址。 适用于与您选择的作员匹配的所有团队和 您输入的值。
组名称	应用于与您选择的运算符匹配的所有组和 您输入的值。
呼叫方向	应用于与您选择的方向匹配的所有呼叫：入站或 出境。
呼叫持续时间（秒）	适用于长度与所选接线员匹配的所有呼叫

以及您输入的值。

条件	说明
呼叫号码	适用于主叫号码与接线员匹配的所有呼叫 选择并值您输入的值。
被叫号码	适用于被叫号码与接线员匹配的所有呼叫 选择您输入的值。
电话号码	适用于其主叫号码或被叫号码的所有呼叫 匹配您选择的运算符和输入的值。
代理雇佣期限（天）	适用于其工作年限与您选择的接线员和输入的值相匹配的 所有代理。
联系人类型	应用于类型与所选值匹配的所有联系人。

配置作

配置工作流的作。 这些作定义满足规则的联系人会发生什么情况。

字段或按钮	说明
上传时转换	保留 <n> % 随机语音、匹配屏幕和 无与伦比的屏幕录制。 服务器将上传的录制文件从录制文件格式转换为存储格式。 如果不选择该选项，录制文件在播放前不会进行转换。 默认情况下，屏幕录制和存储格式相同（WebM 视频 - VP8）。 对于录音，录音格式为加密的 OPUS，存储格式为 WebMA Audio - Vorbis。

相关主题

- 工作流管理的工作原理 - 了解有关工作流事件类型以及 Webex WFO
如何处理冲突工作流的详细信息。

工作流管理的工作原理

了解有关 QM 工作流的更多信息，包括交互结束（EOI）和每日事件类型之间的差异以及 Webex WFO 如何处理冲突的工作流。

事件类型

EOI 和每日事件类型确定工作流过程在接触后的哪个时间点发生。

选择事件类型后，您可以配置工作流以执行各种作。 有关工作流作的完整列表，请参阅 自动执行 QM 工作流 。

应用于下面列出的三个作的逻辑因作是应用于每日事件还是 EOI 事件而异。

有关不同逻辑的详细信息，请参阅每日事件 和 交互结束 事件 部分。

- 保留 <n>% 的随机录音
- 保留 <n>% 的随机匹配屏幕录制文件
- 保留 <n>% 的随机无匹配屏幕录制

其中 <n> 表示可设置唯一值的文本字段、复选框或下拉列表。

每日活动

每日事件是指工作流每天处理一次所有录制文件。

如果在执行每日工作流时仍有正在记录的调用，则在下一个每日工作流运行时上传这些调用。

可以针对允许您保留一定百分比的语音或屏幕录制文件的作配置日常工作流。 Webex WFO 使用精确的百分比计算日常工作流。 这意味着，如果您将工作流配置为保留 20% 的随机语音录制文件，则在工作流处理时将保留 20% 的随机语音录制文件。

交互结束事件

交互结束（EOI）事件是指工作流在每个单独呼叫结束时处理录音的时间。

与日常工作流程不同，EOI 工作流程是使用计算出的近似百分比在每次联系结束时计算的。 Webex WFO 估计所有联系人的百分比，因为在处理时仅有空当前联系人和早期联系人的数据。

为了估计这个百分比，系统使用类似于甲板随机模型的逻辑来决定接触会发生什么。

在套牌洗牌模型中，理论套牌被分配给每个代理。

此卡组由要保留的卡和要丢弃的卡组成，这些卡按配置的保留<n>%媒体作的比例组成，例如保留<n>%的录音。 其中 <n> 表示可设置唯一值的文本字段、复选框或下拉列表。 Webex WFO 洗牌组，然后对于每个接触 Webex WFO 从

卡组，并根据该卡保留或丢弃联系人。 当 WFO 到达甲板末端时 Webex 牌组将重新洗牌。

卡片组随机播放模型可确保联系人不会过多或代表性不足，与您配置 WFO 保留的联系人百分比成正 Webex 比例。

重要说明 如果代理每天接听的呼叫少于 10 次，则无法保证实际百分比与您为 EOI 工作流配置的百分比相匹配。

QM 工作流冲突

对于大多数工作流，您可以选择多个并发作。 但是，当您配置不兼容的作时，可能会发生冲突。

下面列出了可能引发冲突的每个作。

注意这些作本身不会触发冲突。 只有这些作的少数选定组合可以触发冲突。

- 保留 <n>% 的随机录音
- 保留 <n>% 的随机匹配屏幕录制文件
- 保留 <n>% 的随机无匹配屏幕录制
- 立即回收录音
- 立即回收屏幕录像。

示 例 工作流配置为 **保留 10% 的随机录音**，并 **立即回收录音**。该系统被要求做两个相反的行动，即保留和回收录音。 这就会产生冲突。

条件语句

下面的条件语句通过显示正面交锋中两个冲突动作的配置以及哪个竞争动作获胜的最终结果，显示了触发冲突的所有特定场景。 当一个动作获胜时，Webex WFO 会遵循获胜的作，而忽略失败的作。

如果：	然后：
有一个“EOI 立即回收”工作流和“每日保留”<n>%的媒体工作流。	遵循 EOI 立即回收工作流程。
有一个 EOI 立即回收工作流程和每日立即回收	遵循 EOI 立即回收工作流程。

如果：	然后：
工作流。	
有一个 EOI Keep <n>% 的媒体工作流和每日立即回收工作流。	遵循 EOI Keep <n>% 的媒体工作流程。遵循 EOI 配置的上传时间和保留策略。
有媒体工作流的 EOI Keep <n> % 和媒体工作流的 Daily Keep <n> %。	遵循 EOI Keep <n>% 的媒体工作流程。遵循 EOI 配置的上传时间并遵循每日保留策略。

重要说明 通常，如果两个工作流之间存在冲突，则遵循配置为首先运行的工作流。

重要说明 通常，如果有两个工作流的保留策略冲突，则遵循最近更新的工作流。

相关主题

- 自动执行 QM 工作流 - 详细了解如何配置工作流。

管理 QM 和分析的数据保留策略

使用“保留”页创建保留策略，定义每个联系人的保留时间，然后将策略分配给工作流（请参阅自动执行 QM 工作流）。 默认情况下，语音和屏幕录制文件的最长保留时间为两年。系统管理员可以设置其他最长保留时间。

您可以为以下联系人类别指定录音、屏幕录制文件和文本记录的保留时间：

- 存档联系人
- 未评分的联系人
- 计分联系人
- 人力资源联系人

- 培训联系人
- 标记的联系人

联系人的每个组件（音频录制、屏幕录制或根录制）都可以有自己的保留策略。 Webex WFO 会在所有适用的存储策略过期时删除录制文件存储空间。
一个录制文件存储文件可能与零个或多个联系人以及零个或一个根录制文件相关联。 （请参阅 配置 QM 全局设置 以设置根录制文件的保留策略。）

先决条件

- 您具有“管理 QM”权限

页面位置

应用程序管理> QM > QM 联系人流>保留

程序

创建保留策略

1. 选择创建新的 **保留策略**。
2. 在 **“保留策略** ”字段中输入策略的名称。
3. 在“设置 **”** 区域中，选择每种联系人类型的保留期。
4. 单击 **保存**。
5. 转到“工作流管理”页面（“应用程序管理”> QM > QM“联系人流”>“工作流管理”），将保留策略分配给工作流（请参阅 自动化 QM 工作流）。

编辑保留策略

> 注意：缩短或延长保留期不会影响以前受该策略约束的现有呼叫录音。
> 新的较短或较长长度仅适用于符合以下条件的调用：
> 在更改后记录。

1. 选择编辑 **现有保留策略**。
2. 从 **保留策略** 下拉列表中选择策略。
3. 根据需要编辑策略，然后单击保存 。

如果呼叫被标记，Webex WFO 会在屏幕和语音的标记保留时间结束时删除其屏幕和录音。 Webex WFO 会在达到最长标记保留时间时删除与调用关联的元数据。

分配到工作流的团队共享相同的保留期。 Webex WFO
为调用分配保留期后，如果团队从一个工作流移动到另一个工作流，该保留期不会更改。
只有在切换到新工作流后录制的呼叫才会使用新工作流的保留期。

相关主题

- 自动执行 QM 工作流—通过工作流将联系人分配到保留策略
- 配置 QM 全局设置 - 设置根录制文件的保留策略
- 一次删除或更新多个联系人 - 一次为多个联系人分配新的保留策略。

配置分阶段上传

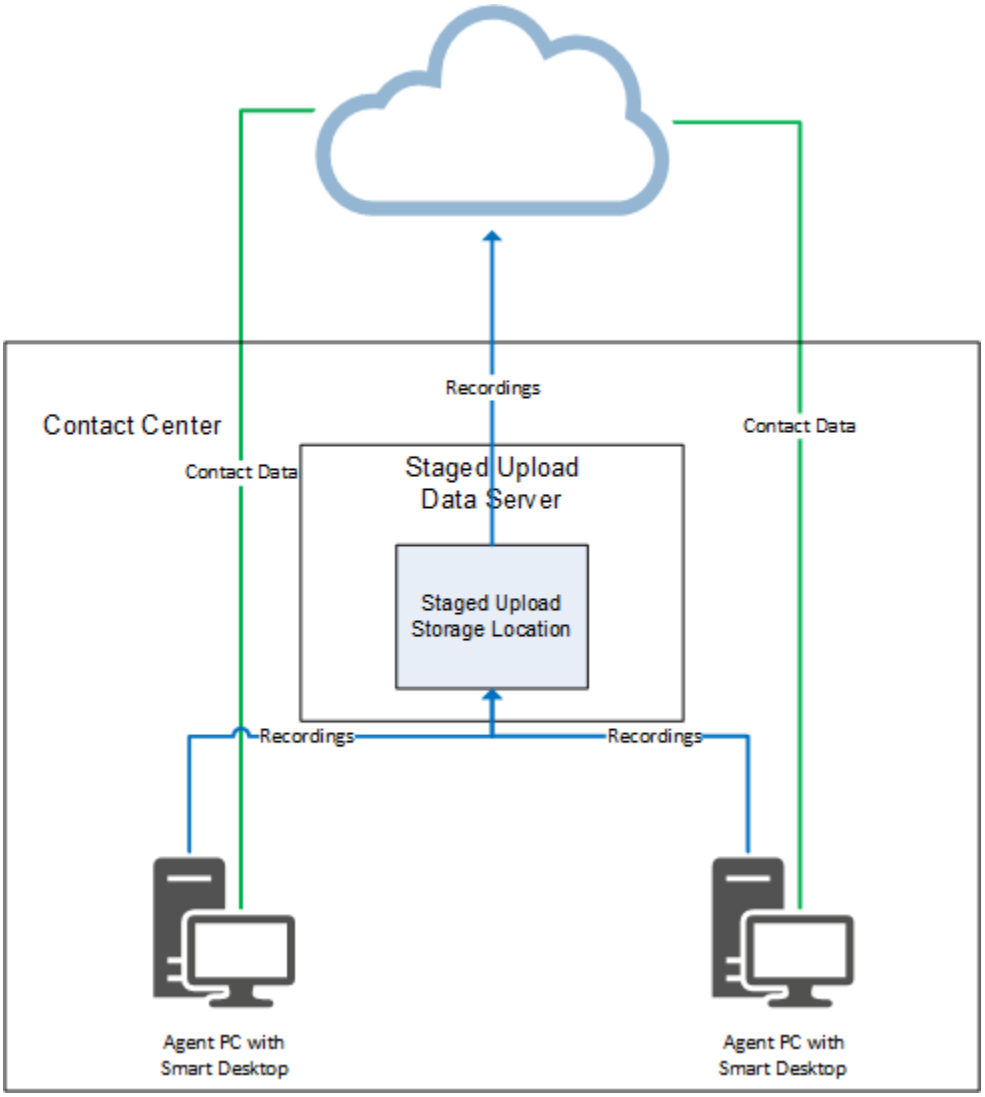
可以通过三种不同的方式将录制文件从代理 PC 移动到云端。 所有这三种方法都需要 QM
工作流事件和具有智能桌面的代理电脑。

- 联系人完成后立即将录制文件上传到云端。
- 将录制文件存储在代理的 PC 上，然后每天上传到云端一次。
- 在联系人完成后立即将录制文件上传到联系人中心的数据服务器（第一阶段），然后每天将其移至云端一次（第二阶段）。

本主题仅介绍第三个选项，称为“分阶段上传”。分阶段上传可让您将录制文件保存在安全的位置，而不会使互联网带宽过载。

使用分阶段上传处理的联系人在完成录制后会显示在“交互”页面上，但在暂存上传过程完成之前，他们的文件上传状态为“尚未上传”。

下图显示了基本分阶段上传配置的数据流。



先决条件

- 代理已启用音频和/或屏幕录制。
- 代理电脑已安装智能桌面。
- 您拥有所有这些权限：
  - 管理租户
  - 管理组织结构（需要使用团队将代理与暂存上传数据服务器关联）
  - 管理工作流

页面位置

不同。 有关详细信息，请参阅下面的过程。

程序

设置分阶段上传有四个步骤：

- 步骤 1：（可选）确定将使用分阶段上传的代理
- 步骤 2：配置暂存上传组件
- 步骤 3：将代理与暂存上传数据服务器关联
- 步骤 4：为分阶段上传配置每日事件工作流规则

步骤 1：（可选）确定将使用分阶段上传的代理

步骤 1 是规划步骤，而不是配置步骤。

首先确定将使用分存上传的代理，以便创建针对这些代理的必要配置。

联系人中心中的所有代理都可以使用分阶段上传，或只能使用部分代理。

步骤 2：配置暂存上传组件

配置暂存上传数据服务器

- 在将用于分阶段上传的服务器上启用 SMB 1.0 文件共享支持功能。

创建暂存上传存储位置

1. 在录制文件上传到云端之前要存储的位置创建一个文件夹。
   此位置可以位于数据服务器上，也可以位于其他位置（例如 NAS）。
2. 配置文件夹的共享属性，以便代理 PC 可以访问它。
   如果文件夹不在数据服务器上，则还必须配置共享属性，以便数据服务器可以访问它。
3. 将 UNC 路径复制到文件夹。 稍后您将使用它。

启用暂存上传组件

1. 导航到“应用程序管理”>“全局>系统配置”>“数据服务器配置”。
2. 从选择数据服务器配置 **下拉列表中选择** 用于分阶段上传的数据服务器。
3. 在“区域数据服务器暂存上传设置” **下**，选择 **“启用分期上传”**。 将显示其他字段。

4. 按如下所示配置字段。

字段	配置
位置	您之前复制的暂存上传存储位置的 UNC 路径。 代理 PC 必须能够访问此位置。 示例# \\ServerName\FolderName
用户名	管理暂存上传数据服务器的人员的用户名。 域示例 \user.name
密码	管理暂存上传数据服务器的人员的密码。

5. 单击 **保存**。

步骤 3：将代理与暂存上传数据服务器关联

此步骤使代理 PC 能够将录制文件发送到暂存上传存储位置，录制文件将存储到 QM 工作流每日事件（在步骤 4 中配置）运行并将其上传到云。

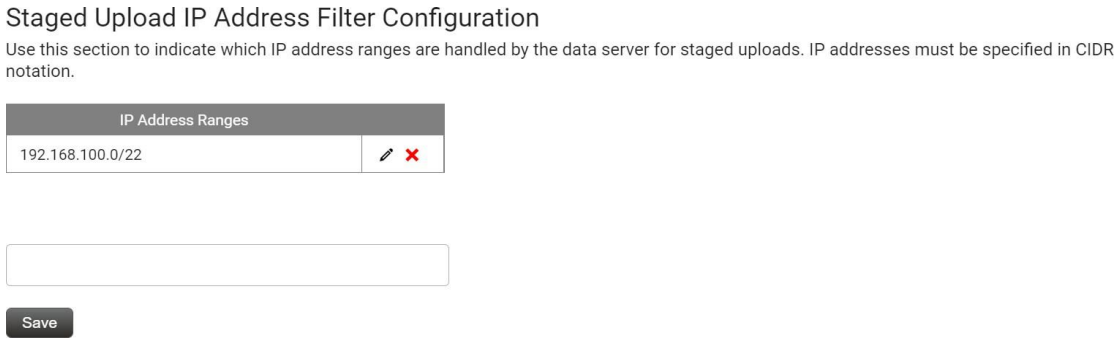
注意：未与暂存上传数据服务器关联的任何代理的录制文件将根据具有匹配条件的第一个 QM 工作流事件进行上传。 这可能会导致
立即上传到云端或延迟上传到云端，录制文件在代理的 PC 上保留的时间比预期的时间要长。

您可以通过以下三种方式之一将代理与暂存上传数据服务器关联：IP 地址、团队或同时 IP 地址和团队。

使用 IP 地址将代理与暂存上传数据服务器关联

1. 导航到“应用程序管理”>“全局>系统配置”>“数据服务器配置”。
2. 从 **选择数据服务器配置** 下拉列表中选择暂存上传数据服务器。
3. **在分阶段上传 IP 地址过滤器配置** 区域中，以 CIDR 表示法输入至少一个 IP 地址范围。 其 PC 的 IP 地址与此范围匹配的任何代理都与暂存上传数据服务器相关联。

> 重要： 此 IP 地址范围必须包括将使用分阶段上传的所有代理的所有 PC 的 IP 地址。
> 该地址必须标识公用网络或外部网络，
> 代理的桌面从进行通信。 如果您的组织使用 NAT
> 防火墙，请勿使用其本地或内部子网的地址。



4. 单击 **保存**。

使用团队将代理与暂存上传数据服务器关联

您可以将暂存上传数据服务器分配给一个或多个团队，然后将使用暂存上传的所有代理分配给其中一个团队。

1. 导航到“应用程序管理”>“全局>用户配置> Teams”。
2. 从选择团队 **下拉列表中选择要** 与暂存上传数据服务器关联的团队。
3. 在用户下 **，将要分配给此团队的代理从**“可用 **”移动到** “ **已**分配”。

   > 注意：您还可以在“用户”页面上将单个用户分配给团队。

4. 在“暂存上传位置 **”下**，选择“分阶段上传数据服务器”。
5. 单击 **保存**。

同时使用 IP 地址和团队将代理与分阶段上传数据服务器关联

1. 将代理的 IP 地址与暂存上传数据服务器相关联，如前面的过程之一中所述。
2. 将代理与暂存上传数据服务器团队相关联，如前面的过程之一中所述。

代理团队和 IP 地址的各种配置会产生不同的结果。
下表根据这些配置确定代理是否使用分阶段上传。

关联的代理团队 使用数据服务器？	PC IP 过滤器	PC 不在 IP	未使用 IP
是	使用分阶段上传	不使用分阶段上传	使用分阶段上传
否	使用分阶段上传	不使用分阶段上传	不使用分阶段上传

步骤 4：为分阶段上传配置每日事件工作流规则

规则由作和条件组成。 作是 Webex WFO 对录制文件执行的作。

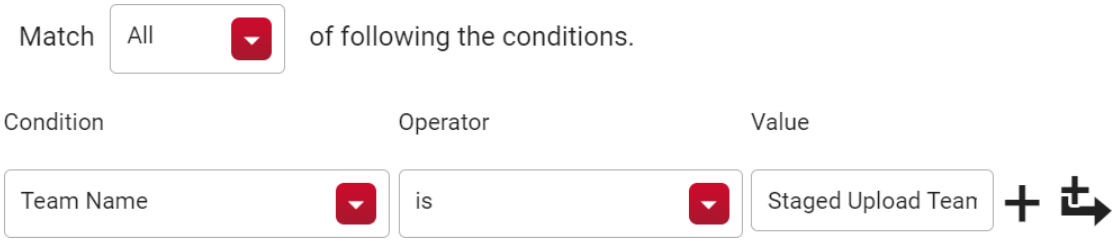
条件是录制文件必须满足的条件才能执行作。 此规则将录制文件从代理 PC 发送到暂存上传存储位置（在步骤 2 中配置），而不是将其存储在代理 PC 上或立即上传到云。

有关为 QM 工作流事件配置规则的详细信息，请参阅 自动执行 QM 工作流。

创建分阶段上传规则

1. 导航到“应用程序管理”> QM > QM“联系人流”>“工作流管理”。
2. 选择 **每日活动**。
3. 在时间 **下**，选择将录制文件从暂存上传存储位置上传到云端的时间。
4. 在名称 字段中输入规则的唯一名称。
5. 单击 **保存规则**。
6. 从 **“规则** ”列表中选择规则。
7. 在条件 区域中指定适用于将使用分阶段上传的所有代理的 PC 捕获的所有录制文件的条件。

> 例
> 将使用暂存上传的所有代理都将分配到分存上传团队。 条件如下所示：



8. **在作** 区域中，创建阻止立即上传语音和屏幕录制文件的作。

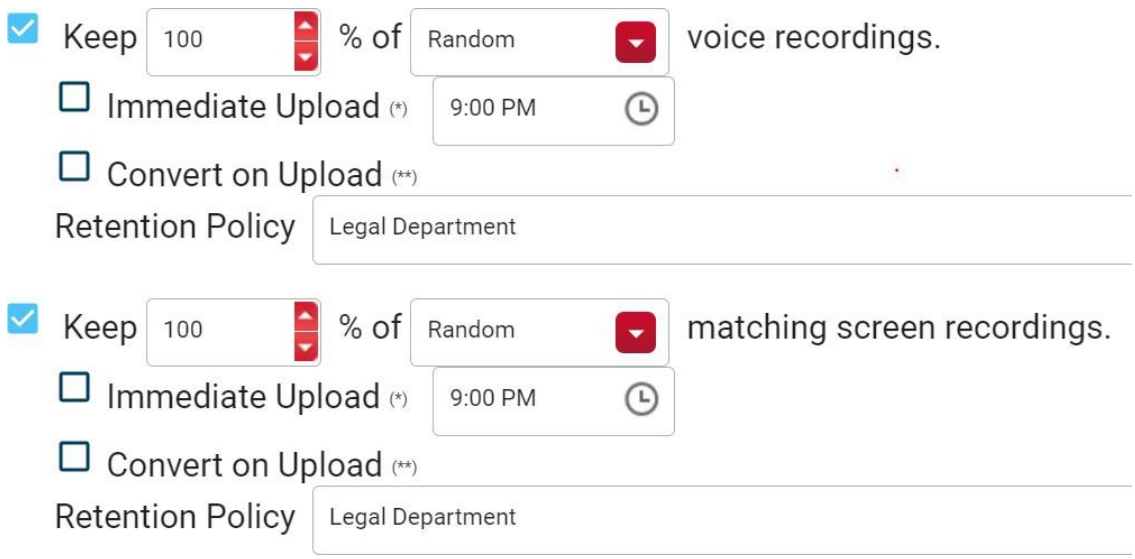
重要说明 您必须至少清除 **语音和屏幕录制文件的“立即上传** ”复选框。

配置为立即上传的工作流规则始终会立即将录制文件上传到云端，即使暂存上传数据服务器

已配置和代理与之关联。

例

所有符合您在“条件”部分中指定的标准的语音和屏幕录制文件都将通过分阶段上传进行处理。 作如下所示：



9. （可选）如果需要，请进一步细化条件和作。 步骤 7 和 8 提供了所需的最低配置。

10. 如果将规则用于暂存上传以外的其他目的，请对规则进行排序以防止任何冲突。 Webex WFO 会根据列表中条件匹配的第一条规则处理每个记录

它。 有关工作流规则之间潜在冲突的详细信息，请参阅 工作流管理的工作原理 。

11. 单击 **保存**。

相关主题

- 管理角色和权限 - 了解启用代理进行录制所需的权限。
- 配置数据服务器 - 有关数据服务器设置有空的详细信息。
- 管理团队 - 有关配置团队的更多信息。
- 自动化 QM 工作流程 - 有关自动化 Webex WFO 处理录制文件方式的详细信息。
- 工作流管理的工作原理 - 有关工作流工作原理的其他信息。

管理要录制的联系人

使用“包含/排除”页可以主动管理 Webex WFO 自动记录哪些联系人，以及 WFO 自动从记录中排除哪些联系人。 您可以有多个包含和排除规则。

> **示例**
> 创建规则以从录音中排除所有传出联系人、录音所有以“612822”开头的联系人或录音来自英国的所有呼叫。

先决条件

- 您具有“管理 QM”权限。

页面位置

应用程序管理 > QM > QM 联系人流>包含/排除

程序

> 重要： 默认情况下，Webex WFO 会录制所有呼叫。
> 如果排除规则中的字段（例如模式类型或方向）缺失、不完整或通配符使用不当，Webex WFO 会记录这些呼叫。

示例 ：您创建包含规则以仅记录被叫号码为 1234567 的呼叫。有呼叫传入，但 ACD 未提供被叫号码。 您尚未创建排除规则

以排除被叫号码为空的呼叫。 Webex WFO 会录制此呼叫。

创建录制规则

1. 单击添加 。
2. 在 **模式** 字段中输入电话号码。 不要使用连字符。

   您可以在该字段中使用通配符来创建应用于多个号码的规则：

   - ? —个位数

     示例 612822???? = 所有以 612-822 开头的数字。

   - *—任意位数

     示例 612* = 所有以 612 开头的数字。

   - +—国家/地区代码指示器（必须是字段中的第一个字符）

     示例 +44* = 英国的联系人。

   - 空—ACD 不提供此字段的数据。
3. 从 **模式类型** 字段中选择呼叫的特征。
   - 主叫号码—ANI
   - 被叫号码—DNIS
   - 分机
   - 电话号码 - 如果主叫号码或被叫号码为空，某些 ACD 会在名为“电话号码”的字段中填充数据。 如果您的 ACD 执行此作，则可以使用此模式类型创建规则。
   - 任意 - 如果主叫号码或被叫号码为空，某些 ACD 会在名为 Any 的字段中填充数据。 如果您的 ACD 执行此作，则可以使用此模式类型创建规则。
4. 选择呼叫 **方向**。
5. 单击添加 。 规则将显示在页面上。

编辑规则

1. 单击规则旁边的铅笔图标。
2. 根据需要编辑规则。

3. 单击 **更新**。

删除规则

1. 单击规则旁边的垃圾桶图标。 将 **打开“确认删除** ”窗口。
2. 单击 **删除**。 该规则将从列表中消失。

导入录制文件规则列表

> 最佳实践 要确保导入文件的格式正确，请先 导出录制规则列表，根据需要编辑列表，然后导入。

1. 单击 **页面右上角的导入** 。 将打开“ **导入** ”窗口。
2. 单击 **选择文件**。
3. 选择要上传的文件。 “ **导入** ”窗口预览文件中的新规则和现有规则。
4. 单击 **导入**。 新规则将显示在页面上。

导出录制文件规则列表

> 重要说明 如果导出的列表包含带加号（+）的国际呼叫代码，Excel 会将该号码视为数学表达式。要使用这些列表，请将导出的转换。CSV
> 文件到文本（.TXT），在 Excel 中打开该文件，并将其定义为文本格式的列。

- 单击 **页面右上角的导出** 。 文件 inclusion_exclusion_list.csv 下载到您的设备。

相关主题

- 自动执行 QM 工作流程 - 创建规则，告诉 Webex WFO 如何处理录制文件。

导出联系人元数据

您可以将筛选结果中所有联系人的元数据导出为 CSV 文件。

> 注意 Webex WFO 管理员决定可以导入哪些元数据。 Webex WFO 在 CSV
> 文件中仅包含可导出的元数据。

先决条件

- 您具有“查看联系人”权限。
- 您的范围内有录制文件。

页面位置

交互

程序

导出联系人元数据

1. 根据需要过滤联系人。 请参阅 查找联系人。
2. （可选）在页面中添加或删除列。 下载 CSV 仅包含页面上可见列中的信息。 请参阅 自定义“交互 ”页面上的列。
3. **单击列表选项** 图标。
4. 单击 **将表数据导出到 CSV**。 文件将下载到您的设备。

相关主题

- 自定义“交互”页面上的列 - 有关可在导出中包含的列的信息
- 查找联系人 - 如何找到包含要下载的数据的联系人。
- 批量导出联系人 - 将多个联系人的录制文件、元数据和转录内容导出到外部存储位置。
- 一次删除或更新多个联系人 - 一次更新或清除多个联系人的元数据字段。

按需录制

质量管理工作流程可以处理大多数录制情况，但您可能会遇到工作流未涵盖的情况。

通过“录音控制”页面，您可以覆盖这些工作流程并直接处理呼叫。

先决条件

- 您拥有一组“录制控制”权限。
- 您的组织已配置联系人元数据（将元数据附加到联系人 时需要）。
- 贵组织已配置标记（需要标记 呼叫以获得不同的保留时间）。

页面位置

录制控件

程序

登录到录制控件

这始终是使用录制控件的第一步。

1. 单击 **登录**。
2. 在 **电话分机字段中输入分机** 号。
3. 单击 **提交**。

录制屏幕

这些步骤仅录制屏幕，不录制音频。

即使您不在通话中，也可以录制屏幕，因此此功能可让您录制聊天或电子邮件联系人。

1. 单击 **开始屏幕**。
2. 完成录制后单击 **停止屏幕** 。

暂停录制

如果您正在处理敏感信息（如信用卡号），您可能需要暂停录制。 此过程将暂停屏幕和音频录制。

当您播放联系人时，音频在暂停期间处于静音状态，并且屏幕显示 *暂停* 符号。

1. 单击 **暂停**。
2. 单击 **“继续** ”继续录制。

立即删除部分录制文件

此过程类似于 暂停录制，但它会自动删除您不想录制的呼叫部分，而不是使部分录制保持静音。

1. 在录制呼叫时，在联系人的机密部分开始之前单击 **“分段并保存** ”。

   示例 您正在帮助客户下订单。 在客户提供其信用卡号之前，您可以直接单击 **“细分并保存** ”。

2. 当呼叫的机密部分结束后，单击 **分段并删除** 。

   重要说明 单击“分段和删除 ”时，Webex WFO 会立即删除呼叫的机密部分。此段不会进入回收站。

3. 完成录制后单击 **停止屏幕** 。

标记呼叫片段

标记呼叫段就像在呼叫中加入书签一样。 在两种情况下，您可能需要标记呼叫段：

- 如果您正在通话，但通常不会录制，则可以同时开始音频和屏幕录制。
- 如果您正在进行转接或电话会议，则可以标记呼叫转接的时间或将其他人添加到呼叫中的时间。

1. 单击 **分段并保存**。
2. 完成录制后单击 **停止屏幕** 。

将元数据附加到联系人

如果您的组织将元数据用于联系人，您可以将元数据附加到使用录制控件录制的联系人。

您可以将元数据附加到活动调用和最近调用。 您无法将元数据附加到早于该时间的调用。

1. 单击添加 **元数据**。
2. 从 **元数据键** 下拉列表中选择元数据类型。
3. 在 **元数据值** 字段中输入元数据值。

   示例 您需要在联系人录制文件中添加注释。 从 **“元数据键** ”下拉列表中选择“注释 ”，然后在“元数据值 ” 字段中输入注释。

4. 单击 **提交**。

为呼叫标记其他保留时间

录制文件的有空时长由 Webex WFO 管理员控制。

但是，您可以通过标记联系人为其指定不同的保留时间。

标记联系人将应用您的组织为标记的联系人设置的任何保留期。

- 单击 **标记**。

相关主题

- 录制控件的工作原理 - 有关录制控件工作原理的详细信息。
- 自动执行 QM 工作流程 - 保留和删除录制文件的设置。
- 管理要录制的联系人 - 自动录制联系人的设置。
- 管理自定义元数据字段 - 用于将元数据附加到联系人的后台工作。
- 标记联系人 - 标记联系人的背景工作。
- 管理角色和权限 - 有关录制文件控制权限集的信息。

录制控件的工作原理

本节为您提供有关“录制控件”按钮工作原理的更多信息。

登录

单击“登录 ” 会将您与酒店式办公的特定扩展相关联，并将您登录到“录制控制”。

开始屏幕

如果 QM 当前没有录制活动呼叫，单击 **开始屏幕** 将开始仅屏幕录制。

如果您在此期间接到电话呼叫或拨打电话，系统可能会根据工作流条件创建单独的语音和屏幕联系人（也可以使用“分段并保存 **”和** “分段并删除 **”来创建** 联系人）。

当正在进行的呼叫结束后，将创建另一个仅限屏幕的联系人，并一直持续到您单击“停止屏幕 **”**为止。

如果 QM 当前正在录制活动呼叫，单击“开始屏幕 **”**

对当前录制文件没有任何作用，但仅在活动呼叫结束后开始录制（如果您不单击 **“停止屏幕**”）。

呼叫录音和纯屏幕录音将另存为联系人录音。

停止屏幕

“停止屏幕”仅在您之前单击“ **开始屏幕**”时有效。 如果在“开始屏幕 **”后** 未单击 **“停止屏幕**”，则联系人录制的最长长度为 4 小时。

分段并保存

单击“分段并保存 ” 开始对活动呼叫进行音频和屏幕录制。 如果 QM 不会自动录制呼叫（例如，呼叫者的电话号码在排除列表中，或者呼叫不符合被录制的工作流条件），则此按钮可让您录制呼叫并将其视为普通联系人。

“分段并保存”将覆盖排除列表（在“联系人流应用程序管理”> QM 中配置 >包含/排除），因为根呼叫在录制时不知道代理的身份（请参阅 根呼叫和协调的工作原理 ）。

如果 QM 当前正在录制活动呼叫，则“分段并保存”不执行任何作。

分段和删除

单击“分段并删除 **”将** 停止对活动呼叫的音频和屏幕录制。 至该时间点为止编造的录制文件将立即被丢弃。 单击“分段和删除 ” 后，录制文件将恢复，并根据工作流条件保存为新联系人。

暂停

暂停可帮助您遵守支付卡行业数据安全标准（PCI DSS）以保护消费者数据。

暂停会影响语音和屏幕录制，仅适用于活动呼叫。 对于已暂停的呼叫，单击“暂停 ” 不会执行任何作。 必须单击“继续 ” 才能继续录制。 暂停不会影响实时监控。

在对账之前有空播放呼叫，使用暂停时会保持静音。

恢复

恢复功能同时影响语音和屏幕录制，仅适用于活动呼叫。 如果呼叫当前未暂停，则恢复不会执行任何作。 如果不单击“继续”，录制的暂停点即为音频录制的结束点。

在呼叫后处理期间，单击“恢复 ” 不会显示为相互静默事件或通话事件。

> 注意同时使用多种触发暂停和恢复的方法（例如录制控件、Web 事件、API 和第三方信令）可能会导致不可预测的行为。 至为了避免这些问题，一次在调用中仅使用一种方法。

元数据

单击 **元数据** 将元数据附加到活动呼叫。 如果 QM 由于工作流条件而未上传当前存档调用，则元数据将上传到数据库，但不显示在界面中。只有在“元数据管理器”页面（“应用程序管理”> QM“配置”>“元数据管理器”）上定义了元数据，才能将元数据附加到调用。

您最多可以将 100 个元数据项与一次调用关联。 您可以单击 **元数据** 100 次，每次使用一个键/值对，或者单击 **元数据** 一次并使用 100 个键/值对。为键指定空值会删除调用的元数据字段关联。

元数据的有效格式如下。

元数据类型	数据格式
日期	YYYY-MM-DD
数字	▪ 可以以小数点开头并包含小数点 ▪ 不能以小数点结尾或包含逗号
文本	可以包含除与号（&）、小于（<）或大于（>）字符之外的所有字母数字字符

录制文件的安全性功能

所有录制文件都具有以下安全性功能：

- 加密 - 所有数据都经过加密，并通过 HTTPS/SSL 从客户内部传输到 Webex WFO 云平台进行处理和存储。
- 基于角色的权限 - 只有获得授权的用户才能播放或导出录制文件。
- 审核跟踪 - 系统会跟踪谁访问了录制文件、访问了哪些内容以及何时访问录制文件。
- 支付卡行业（PCI）合规性—Webex WFO 符合行业标准全面要求，以增强支付帐户数据安全性。

在云部署中，对于 Webex WFO 录制的媒体，有空加密方法是 RSA-2048（使用非对称密钥）和

AES-256。

查看录制文件报告

有关 Webex WFO 附带的标准 QM 和 WFM 报告的信息，以及如何运行标准报告的说明，请参阅 QM 标准报告 和 WFM 标准报告。

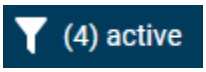
> 注意：这些标准 Webex WFO
> 报告显示的是代理当前的团队，而不是代理在录制文件时所属的团队。
> 使用数据资源管理器和联系人创建的报表
> “交互”页面上列出，显示制作录制文件时代理所属的团队。

查找联系人

您可以使用一个或多个筛选器查找范围内的联系人。

例如，您可以使用过滤器查找由特定人员处理或在特定日期范围内录制的所有联系人。

过滤器图标（页面左上角）列出了您当前正在使用的过滤器数量。



每个筛选器至少有一个条件。

例如，赋值员姓名过滤器有两个条件：名字和姓氏。若要显示在筛选结果中，联系人必须满足您使用的每个筛选器的所有条件。 有关有空筛选器及其条件，请参阅 筛选器说明。

先决条件

- 您具有“查看联系人”权限。
- 您的范围内有录制文件。
- 某些筛选器需要特定权限。 有关详细信息，请参阅 筛选器说明 。
- 某些筛选器需要 Webex WFO 分析。 有关详细信息，请参阅 筛选器说明 。

页面位置

交互

程序

筛选联系人

1. **单击过滤器列表** 图标（页面左上角）。
   “过滤器”面板将打开，以显示您上次使用的过滤器或默认过滤器集。

   下表显示了默认过滤器集。 要随时加载此集，请单击重置 。

过滤器	条件
日期范围	上个月
组织	组：全 部团队： 全部 代理：全部（活动代理）
搜索范围	所有评估

2. 单击 **添加过滤器**。 将打开“选择过滤器”对话框。
3. 单击“可用 ” 列中的筛选器可添加该筛选器，或单击“已选择” 列中的筛选器将其删除。

   注意：您必须至少包括以下必需筛选器之一：联系人 ID、日期范围或特定日期。
   如果筛选器集仅包含一个必需的筛选器，则无法删除
   该必需筛选器，除非您添加第二个必需的筛选器。

4. 单击 **更新过滤器**。 “选择过滤器”对话框将关闭。
5. 单击每个过滤器并选择其标准。
6. 单击 **应用**。 将显示满足过滤器集中所有条件的录制文件。
   过滤器联系人快照（页面右上角）会更新所显示录制文件的平均通话时间（ATT）。 ATT 是代理处理呼叫所花费的平均时间。
   通话时间从代理接听呼叫时开始，到代理断开连接或转接呼叫时结束，包括保持时间。

   ATT: 00:02:58

保存筛选器集

一起使用的一组筛选器和条件称为“筛选器集”。您可以保存过滤器集，并在以后再次使用。

1. 筛选联系人以选择要保存的筛选器和条件（有关详细信息，请参阅 筛选联系人）。
2. **单击保存** 图标 。 将打开“保存筛选器集”对话框。
3. 在“ **新筛选器集名称”** 字段中输入筛选器集的名称。
4. 单击 **保存**。 “保存过滤器集”对话框将关闭，名称将显示在“过滤器集”下拉列表中。

使用已保存的过滤器集

1. **单击过滤器列表** 图标（页面左上角）。 将打开“过滤器”面板。
2. 从 **过滤器集下拉列表中选择过滤器集** 。 将显示设置的筛选器和条件。
3. 单击 **应用**。 将显示满足过滤器集中所有条件的录制文件。

编辑已保存的过滤器集

1. 从 **过滤器集下拉列表中选择过滤器集** 。
2. 编辑过滤器集。
3. 单击 **应用**。
4. **单击保存** 图标。 将打开“保存筛选器集”对话框。
5. 选择 **覆盖筛选器集**。 筛选器集的名称将显示在“现有筛选器集”下拉列表中。
6. 单击 **保存**。 “保存过滤器集”对话框将关闭。

更改日期格式

默认情况下，Webex WFO 以 MM/DD/YYYY 格式显示日期。

1. 单击页面右上角的姓名。
2. 选择 **选择语言**。 将打开“ **选择语言** ”窗口。
3. 选择以下语言之一：

要查看其中的日期格式：	选择以下语言之一：
月/日/年	英语
日/月/年	英语（英国和澳大利亚）

要查看其中的日期格式：	选择以下语言之一：
	法语（法国）西班牙语葡萄牙语（葡萄牙）葡萄牙语（巴西）意大利语
YYYY-MM-DD	瑞典语法语（加拿大）
DD.MM.年年	芬兰语挪威语丹麦语德语波兰语
YYYY/MM/DD	日语中文（繁体）中文（简体）
日 - 月 - 年	荷兰语
YYYY.MM.DD	韩语

4. 单击 **更改语言**。 “ **选择语言** ”窗口将关闭。
5. 刷新页面。 日期格式会根据您选择的语言而变化。

筛选器描述

下表描述了筛选器及其条件。

> 注意
> 您可以在多个筛选器的条件中使用通配符。 将通配符与至少一个字母或数字组合在一起。
>
> - * 通配符表示任意数量的字符。 例如，如果您输入 612*
> 作为电话号码筛选器的条件，则会筛选所有以 612
> 开头但之后包含任意字符数的电话号码。
> - 这？通配符表示一个字符。 例如，如果您输入
> 612555????作为电话号码过滤器的条件，您可以过滤所有包含 10 个字符且以
> 612555 开头的电话号码。

过滤器	说明
批准人	按批准其评估的人员的姓名筛选联系人。 您可以使用通配符。 如果您具有查看赋值器详细信息权限，则会有空此过滤器。
关联的联系人标识	按关联的联系人标识筛选联系人。 您可以使用通配符。
校准	根据标记为校准的状态过滤触点。 选择以下条件之一： ▪ 是—触点已被标记为校准。 ▪ 否—尚未标记触点以进行校准。
联系人内容	根据联系人中包含的内容类型筛选联系人。 选择一个或多个条件。 此筛选器显示具有所选内容类型的所有联系人，而不是仅具有这些内容类型的联系人。 注意 标准之一是转录。 使用此标准看到的呼叫数可能与您在使用“转录呼叫计数”数据集的分析控制板中看到的呼叫数不同，原因有很多： ▪ QM 数据和分析数据在不同时间更新。 ▪ 如果转录文件是转录文件，则 QM 使用具有转录功能标记呼叫

过滤	说明
	，但 Analytics 会在通话被编入索引后将呼叫标记为转录。编入索引是在转录文件上传后进行的，因此如果尚未编入索引，转录呼叫报告在 QM 中显示的数字可能会高于 Analytics（分析）中的数字。 ▪ QM 和分析可能有不同的保留策略。
联络人 ID	按唯一 ID 筛选联系人。 您必须输入要查找的联系人的确切标识。 不能使用通配符。
联系人类型	按联系人类型筛选联系人。 选择以下条件之一： ▪ 呼叫 - 有呼叫录音的联系人。 ▪ 非呼叫 - 某人通过单击“交互”页面上的创建联系人创建的没有呼叫录音的联系人。 ▪ 仅屏幕 - 没有呼叫录音的屏幕录制联系人。 ▪ 电子邮件 - 没有呼叫录音的电子邮件联系人。仅当您的组织同时使用质量管理和分析时，才会显示此联系人类型。 ▪ 文本 - 根据组织将书面联系人导入 Webex WFO 的方式，这可能包括电子邮件、聊天消息或其他文本联系人。 ▪ 聊天 - 在组织的聊天程序中发生的书面联系人。这可以是人工代理或聊天机器人。 ▪ SMS - 在组织的短信程序中发生的书面联系。
自定义数据	筛选其自定义元数据符合您指定条件的联系人。 条件有空取决于自定义元数据的类型。
	不能使用通配符作为第一个或最后一个字符。
评估日期	筛选在您指定日期范围内评估过的联系人。 两个条件都默认为当前日期。 此筛选器在以下情况下有空

过滤	说明
	具有查看赋值器详细信息权限。 注意：如果查找在特定日期评估的录制文件，则可能还需要搜索前一天或 第二天，具体取决于您所在的时区。 为了计算评估日期，Webex WFO 使用协调世界时（UTC）时间加上或减去与您的时区关联的偏移值。 例如，3 月 24 日 2022 2:00 AM UTC 转换为 3 月 23 日 2022 9:00 PM 中部夏令时（CDT）。 在 CDT 时区 2022 年 3 月 23 日深夜评估的呼叫可能会被筛选为 2022 年 3 月 24 日评估的呼叫。
日期范围	筛选在预定义日期范围内录制的联系人。 选择其中一个条件。 默认值为“上个月”。 注意：此筛选器始终在捕获源的时区（例如，具有智能的记录服务器或 PC）的时区中搜索联系人 桌面），即使选中了以用户时区显示联系人复选框（请参阅 配置 QM 全局设置）。 注意 出于多种原因，使用此过滤器时看到的呼叫数量可能与您在 Analytics 中使用日期范围过滤器时看到的呼叫数量不同： ▪ QM 数据和分析数据在不同时间更新。 ▪ QM 和分析可能有不同的保留策略。
方向	按方向过滤联系人。 选择其中一个条件。
持续时间	过滤持续时间大于、小于或等于指定秒数的联系人。
电子邮件	按发件人、收件人或主题过滤电子邮件联系人。 输入一个或多个条件的值。 这些条件不区分大小写。 您可以使用通配符。

过滤	说明
	注意　只有在安装了 Analytics 的情况下才会有空电子邮件过滤器。
评估表	按评估联系人的窗体筛选联系人。
评估响应	按代理对评估的响应筛选联系人。 选择以下一个或多个条件： ▪ 等待响应 - 代理尚未响应。 ▪ 已确认 - 代理已确认评估。 ▪ 已上诉 - 代理已对评估提出申诉。
赋值员姓名	按评估联系人的人员的姓名筛选联系人。 您可以使用通配符。 如果您具有查看赋值器详细信息权限，则会有空此过滤器。
外部各方	（聊天和 SMS 联系人）按代理与之交互的人员所使用的标识符筛选联系人。 此标识符通常是电子邮件地址或电话号码，但根据组织使用的聊天或消息传递工具而有所不同。 您可以使用通配符。
Line	按分机号筛选联系人。
组织	按处理联系人的组、团队或代理筛选联系人。 注意 如果您的组织使用 QM 视图而不是通过“用户”页面配置用户范围，则组织筛选器对于已分配 QM 视图但没有分配范围的用户的工作方式如下： ▪ “组”和“团队”下拉列表设置为“全部”，并且无法更改。 ▪ “代理”下拉列表显示所有代理的姓名。
电话号码	按电话号码过滤对话。 过滤器将返回其主叫号码或被叫号码与您输入的号码匹配的任何联系人。 您可以输入以下内容：

过滤	说明
	▪ 特定号码 ▪ 使用通配符的数字范围 ▪ * 通配符用于返回具有被叫号码或主叫号码的所有联系人 数字不能包含短划线或括号。
预测性评估分数	筛选预测性评估分数大于、小于或等于指定数字的联系人。 如果您具有“查看分析”权限，则会有空此筛选器。 有关预测评分的详细信息，请参阅 配置预测 。
预测性净推荐值	筛选预测性净推荐值大于、小于或等于指定数字的联系人。 如果您具有“查看分析”权限，则会有空此筛选器。 有关预测评分的详细信息，请参阅 配置预测 。
录制文件标志	筛选已标记或标记的联系人。 选择一个或多个条件。 有关标记联系人的详细信息，请参阅 标记联系人 和 标记联系人以进行培训或 HR。 注意：若要查看组织中标记为培训的所有联系人，您需要“查看所有培训联系人”权限。 注意若要查看组织中标记为 HR 的所有联系人，您需要“查看所有 HR 联系人”权限。
录制文件类型	按录制文件类型过滤联系人。
得分	筛选评估分数大于、小于或等于指定数字的联系人。
搜索范围	按范围筛选联系人。 选择以下条件之一：

过滤	说明
	▪ 所有评估 - 您范围内的所有联系人。 ▪ 我的评估 - 您已被分配评估或已开始或完成评估的所有联系人。 ▪ 我的待校准 - 您范围内标记为校准的联系人。 ▪ 根呼叫 - 音频根录音。 “交互”页面上不会有空屏幕根录制文件。 注意：要查看根录制文件，您需要“查看根录制文件”权限。 ▪ 回收站联系人 - 回收站中的联系人。
情绪	按情绪评分筛选联系人。 选择其中一个条件。 如果您具有“查看分析”权限，则会有空此筛选器。
具体日期	筛选在特定日期范围内录制的联系人。 注意：此筛选器始终在捕获源的时区（例如，具有智能的记录服务器或 PC）的时区中搜索联系人 桌面），即使选中了以用户时区显示联系人复选框（请参阅 配置 QM 全局设置）。
语音能量	按语音能量事件筛选联系人。 ▪ 要按活动中包含的活动号过滤联系人，请选择静默活动、结束活动、暂停活动或等待活动。 ▪ 要过滤活动持续时间大于、小于或等于指定秒数的联系人，请选择“静音持续时间”、“通话持续时间”、“暂停持续时间”或“保持持续时间”。 注意：“静默事件”和“静默持续时间”标准仅返回在“音频”面板中具有静默事件标记的联系人。 他们确实如此 如果音频录制文件因其他原因（例如，客户处于等候状态或发生了暂停/恢复事件）而保持沉默，则不返回联系人。

过滤	说明
	有关语音能量事件的详细信息，请参阅 收听 音频联系人 和 关于静默和通话事件。
状态	按评估表单的状态筛选联系人。 选择一个或多个条件。
调查名称	按关联的呼叫后调查的名称筛选联系人。
调查评分	筛选调查分数大于、小于或等于指定数字的联系人。
文本搜索	根据联系人中的文本筛选联系人。 这些文本可以显示在呼叫转录中，也可以出现在文本、电子邮件、聊天或 SMS 消息的正文中。 搜索结果的预览显示在“文本预览”列中。 若要查看脚本中的搜索结果，需要“查看语音转文本分析”权限。 默认情况下，Webex WFO 搜索与您输入的搜索词相似的单词和短语。要仅搜索搜索词的确切文本，请选择 **完全匹配**。完全匹配会覆盖您从语言 下拉列表中选择的任何语言，并查找所有语言的结果。 **示例** 您在“文本搜索”字段中输入单词 *管理器* ，而不选择“完全匹配”。Webex WFO 查找的联系人包括： *经理*，还包括托管 、经理 、管理 *等词*。 选择完全匹配。 Webex WFO 仅查找包含经理 *的*联系人。 除了简单的文本搜索之外，还可以通过编写查询来执行更复杂的搜索。 有关如何编写搜索查询的详细信息，请参阅 文本搜索语法的工作原理。 注意：文本搜索有空筛选器仅适用于云部署。
时间范围	筛选在指定时间范围内捕获的联系人，而不考虑日期。 如果开始时间大于结束时间，则筛选器

过滤	说明
	适用于午夜的联系人。 注意：此筛选器始终在捕获源的时区（例如，具有智能的记录服务器或 PC）的时区中搜索联系人 桌面），即使选中了以用户时区显示联系人复选框（请参阅 配置 QM 全局设置）。
时区	按捕获源的时区筛选联系人。 注意：此筛选器始终在捕获源的时区（例如，具有智能的记录服务器或 PC）的时区中搜索联系人 桌面），即使选中了以用户时区显示联系人复选框（请参阅 配置 QM 全局设置）。

查找要评估的客户对话时，请考虑以下信息：

- 如果您希望录制代理的联系人，则必须将代理与团队关联。
- 目前不在团队中的代理可以搜索和播放自己的评分录制文件（以及所有培训录制文件）。“团队”列中与所选客户对话关联的单元格显示为空白。
- 如果配置为，用户可以搜索、播放和评分当前不在团队或组中的代理的联系人。
  如果代理不属于某个团队或组，则“团队或组”列中与所选客户录制文件关联的单元格将显示为空。
- 如果配置为这样，当该团队不属于某个组时，用户可以搜索、播放属于受该用户监督的团队的代理的联系人并进行评分。 出于质量管理目的，团队必须与组关联。

相关主题

- 播放联系人
- 删除或恢复联系人
- 自定义“交互”页面上的列
- 批量导出联系人

- 导出联系人元数据
- 创建联系人

文本搜索语法的工作原理

使用“交互”页面上的文本搜索筛选器在联系人中搜索单词。 您可以像搜索 Google 一样输入基本搜索，但您也可以编写使用标准语法运算符的查询，以使您的搜索更加精确。

示例

以下示例演示了可用于文本搜索筛选器的查询类型。

> 注意：文本搜索不查找以下单词。 这些单词也不会在搜索结果中突出显示：
> a，an，and，are，as，at，be，但是，by，for，if，in，into，is，it，no，not，of，on，or，such，that，the，their then，there，these，they，this，to，was，will，with

搜索单个字词

主管示例

结果是包含“主管”一词的所有联系人的列表。

搜索多个字词

主管发言示例

此搜索由两个或多个单词组成，它们之间没有运算符，也没有引号。 搜索就像存在 OR 运算符一样执行。

结果将生成一个联系人列表，其中包含单词“主管”、“发言”或这两个单词，排名不分先后。

Text Preview
They are depot right now as we speak wh
I want to speak with your supervisor. Of C
But first I'll need to verify your identity to
Speaking, I lived in Chicago to spend som

搜索确切的短语

示例 “取消我的订阅”

此搜索由两个或多个带引号的单词组成，它们之间没有运算符。 此搜索就像存在 AND 运算符一样执行。 结果是一个联系人列表，其中包含按该确切顺序排列的“取消我的订阅”字样。

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...

搜索多个精确短语

例如 “与您的主管交谈”“取消我的订阅”

此搜索将两个单独的短语括起来。 其结果是包含以下任一确切短语的联系人列表。

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

使用单字符通配符进行搜索

示例 te ? t

问号（？）通配符搜索单个字符替换。 此搜索查找带有“帐篷”、“测试”和“文本”的命中。

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,

使用多字符通配符进行搜索

示例 测试*

星号（*）通配符搜索多个字符。

此搜索查找包含“test”、“tests”、“tested”、“tester”、“testing”甚至“testified”的命中。

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

邻近搜索

示例 “发言主管”~2

此邻近搜索在最多两个单词内查找单词“发言”和“主管”。

此示例显示标识两个搜索单词（相隔两个单词）的结果。

Text Preview
I want to speak with your supervisor.
Gonna speak with your supervisor. Of

最佳实践 编写邻近搜索查询时，请按您希望在脚本中找到它们的顺序输入搜索词。

如果您正在寻找诸如“与您的主管交谈”之类的短语

和“和主管说话”，将查询写成 “说主管”~2，而不是 “主管说话”~2。

使用随机排序搜索词的邻近搜索可能会给您带来不可预测的结果。

最佳做法 将邻近搜索限制在两个字的距离内。 邻近搜索
~3 或更大可能会给您带来不可预测的结果。

排除字词

示例 （取消 || 续订） ！订阅

此搜索查找带有“取消”或“续订”字样但没有“订阅”字样的联系人。

注意：您无法使用开始查询！ （不是）作员。 这！运算符必须遵循查询中的术语。

为了演示 NOT 逻辑的工作原理，下图显示了使用 AND 逻辑（&&）而不是 NOT
逻辑包含单词“订阅”的查询的结果，

（取消||续订）&&订阅。

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

如果我们将 AND 逻辑改回 NOT 逻辑， （取消 ||
renew） ！subscription，搜索结果仅显示带有“取消”、“续订”或两者的联系人，并且结果中没有“订阅”一词。

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

下表定义了每个受支持的运算符，并提供了如何使用运算符形成搜索查询的简短示例。

运算符	定义	示例查询	查询说明
~	使用此邻近感应运算符 查找字词或短语 在特定数量的 的话。 或前无空格 在此运算符之后。 和 逻辑应用于所有单词 在引号内 的邻近搜索。	“说吧 主管“~2	“说”和 在中搜索“主管” 彼此两个字，用 在“主管”之前先“说话”。这 数字 2 表示最大值 可显示的字数 在“说话”和 “主管。”
&&	像布尔值一样运行 AND 逻辑运算符。 添加 前后空间。	“取消 订阅“~2 &&“更新” 订阅“~2	此查询搜索 单词的出现次数 “取消”和“订阅” 在彼此的两句话之内， 与 单词的出现次数 “续订”和“订阅” 彼此两言以内。
||	像布尔值一样运行 OR 逻辑运算符。 前后使用空格。 OR 逻辑是搜索两个独立单词 时使用的默认逻辑。	发言主管 “取消订阅”~2 ||“续订订阅”~2	第一个示例搜索 “说话”或“主管”这两个词中的 一个或两个。 第二个示例在两个单词中搜索 单词“取消”和“订阅”的出现次 数，或在两个单词中搜索单词“ 续订”和“订阅”的出现次数，或 同时搜索两个单词对。

运算符	定义	示例查询	查询说明
!	作类似于布尔 NOT 运算符（执行否定搜索）。 请勿在此运算符之前或之后添加空格。 不能单独使用此运算符及随附的术语或短语。 您必须将此运算符与特定术语或短语所在的肯定搜索结合使用。 您输入的伴随词将成为词干词，并检测到该词的其他变体。	（升级或续订）！免费 你好！感谢电话“~2	搜索将查找联系人中任何位置带有“升级”或“续订”字样但没有“免费”字样的联系人。 第二个示例显示对单词“hello”的搜索，在彼此的两个单词中没有出现“谢谢”和“呼叫”。
()	括号用于对单词进行分组或嵌套。	（高级版 || 金牌）&&&（升级 || 续订）	搜索正在查找以下两个单词的任何组合： ▪ 高级升级 ▪ 高级续订 ▪ 金牌升级 ▪ 黄金更新

通配符

您可以在单个词内（但不能在短语内）修改具有单字符通配符和多字符通配符的查询词。

? （单个字符）	TE？T 找到“测试”和“文本”
*（多字符）	TEST* 查找 TESTS、TESTER、TEST 和 TEST

重要说明 如果将通配符放入带后缀的单词中，它们可能会给您带来意想不到的结果。例如，“tests”、“tester”和“testing”都向同一根添加不同的后缀：“测试。”搜索“te*ting”可能无法找到所有出现的单词“短信”和“测试”。如果使用通配符得到意外结果，请尝试删除后缀并仅使用根词。

注意不能使用任一通配符作为搜索的第一个字符。

自定义“交互”页面上的列

联系人表包含包含每个联系人相关信息的列。 您可以自定义显示的列以及它们在页面上的显示顺序。

先决条件

- 您具有“查看联系人”权限。
- 您的范围内有录制文件。
- 某些列需要特定权限。 有关详细信息，请参阅 列说明 。
- 某些列需要 Webex WFO 分析。 有关详细信息，请参阅 列说明 。

页面位置

交互

程序

显示或隐藏列

1. **单击列表选项** 图标（页面右上角），然后从下拉列表中选择 **显示/隐藏列** 。 将**打开“显示/隐藏列** ”窗口。
2. 若要显示列，请在“ **隐藏列** ”窗格中单击列的名称。
   若要隐藏列，请在“ **显示的列** ”窗格中单击列的名称。
3. 单击 **应用**。 “ **显示/隐藏列** ”窗口将关闭。

重新排列列

- 单击并拖动列以重新排列它们。

列说明

下表描述了可在联系人表格中显示的所有列。

如果联系人已被回收但尚未永久删除，则除联系人标识外的所有字段都将显示“######”。

组织

列名	说明
代理 ACD 标识	ACD 中的代理标识。
名字	代理的名字。 注意：如果“名字”、“姓氏”、“组”和“团队”字段是空白，录音为 root 呼叫。根呼叫是显示为存档联系人的未协调联系人。 呼叫在协调时，会为其分配一个代理（请参阅根呼叫和协调的工作原理）。
组名称	组的名称。
姓氏	代理的姓氏。
小组名称	录制联系人时代理所属团队的名称。

评估

列名	说明
批准人	批准评估的人员。 如果您是赋值员或者您具有查看赋值器详细信息权限，则会显示此值。
校准	触点是否已标记为校准。
评估日期	评估联系人的日期。 如果您是赋值员或者您具有查看赋值器详细信息权限，则会显示此值。 如果您没有此权限，此列将显示 #####。

注：如果您要查找在特定日期评估的录制文件，

评估（续）

列名	说明
	您可能还需要搜索前一天或后一天的录制文件，具体取决于您所在的时区。 为了计算评估日期，Webex WFO 使用协调世界时（UTC）时间加上或减去与您的时区关联的偏移值。 例如，3 月 24 日 2022 2:00 AM UTC 转换为 3 月 23 日 2022 9:00 PM 中部夏令时（CDT）。 在 CDT 时区 2022 年 3 月 23 日深夜评估的呼叫可能会被筛选为 2022 年 3 月 24 日评估的呼叫。
回复日期	代理响应评估的日期。 注意：如果要查找在特定日期做出的回复，则可能还需要搜索前一天或后一天的录制文件 天，具体取决于您所在的时区。 要计算响应日期，Webex WFO 使用协调世界时（UTC）时间加上或减去与您的时区关联的偏移值。 例如，3 月 24 日 2022 2:00 AM UTC 转换为 3 月 23 日 2022 9:00 PM 中部夏令时（CDT）。 在 CDT 时区 2022 年 3 月 23 日深夜做出的响应可能会被筛选为 2022 年 3 月 24 日的响应。
评估表	用于对对话进行评分的评估或校准表单。 评估响应
	代理对评估的响应： ▪ 待批准 - 代理尚未响应。 ▪ 已确认 - 代理已确认评估。 ▪ 已上诉 - 代理已对评估提出申诉。
赋值员姓名	评估器或校准者。 如果您是赋值员或者您具有查看赋值器详细信息权限，则会显示此值。
得分	给予联系人的评估分数。 注意：校准分数不显示在此字段中。 有关校准分数，请使用评估校准。

日期

列名	说明
日期	捕获联系人的日期。 格式取决于您在登录屏幕或设置下拉列表中选择的语言。
时间	联系人的开始时间，单位为 HH：MM。 默认情况下，Webex WFO 以捕获源（例如，记录服务器或具有智能桌面的电脑）的时区显示此时间。 如果在“QM 全局设置”页上选中了“以用户时区显示联系人”复选框，则 Webex WFO 将以用户的显示时区显示该时间。 请参阅 配置 QM 全局设置。
时区	日期和时间字段的时区。 默认情况下，Webex WFO 使用捕获源（例如，记录服务器或具有智能桌面的电脑）的时区。 如果在“QM 全局设置”页上选中了“以用户时区显示联系人”复选框，Webex WFO 将使用用户的显示时区。 请参阅 配置 QM 全局设置。

联系人

列名	说明
关联的联系人标识	与该联系人相关的联系人的标识。
音频文件上传状态	联系人音频文件的状态。 此列的可能值如下所示： ▪ 空/空白 - 没有此联系人的录制文件。 ▪ 待上传的文件 - 音频已录制但尚未上传。 ▪ 已上传文件 - 音频已上传并且可以播放。 ▪ 文件已删除 - 音频已被录制，但录制文件已被录制

联系方式（续）

列名	说明
	删除。 ▪ 文件无效 - 录制文件无效，无法播放。 ▪ 文件已回收 - 音频文件被标记为删除，但仍可恢复。 注意此列不可排序。
被叫号码	接收呼叫的电话的直接向内拨号（DID）或被叫号码识别服务（DNIS）号码。 如果被叫号码未列出或被阻止，则显示“未知”。 此字段仅适用于呼叫。
呼叫号码	主叫方的主叫号码或自动号码标识（ANI）。 如果主叫号码未列出或被阻止，则显示“未知”。 此字段仅适用于呼叫。
通道	发生交互的通道。 如果您的组织对社交媒体联系人使用受支持的集成，则会显示此列。 此字段的可能值因组织使用的社交媒体类型而异。
接触持续时间	呼叫被应答和呼叫结束之间的时间长度，包括响铃时间和延长的屏幕时间（如果有），以 HH：MM：SS 为单位。 此信息来自信令服务。 此字段仅适用于呼叫。 联系人表中显示的呼叫持续时间可能与媒体播放器中显示的持续时间不同，因为“事件持续时间”（活动之间的时间）和“录制持续时间”（实际录制文件中的持续时间）可能不同。 以下方案会导致呼叫持续时间不同： ▪ 如果使用录制控件 API 来暂停、继续或重新开始

联系方式（续）

列名	说明
	录制，录制持续时间短于实际呼叫持续时间。 例如，如果录制暂停一分钟，录制持续时间将比呼叫持续时间短一分钟。 ▪ 如果您归档或清理响铃时间较长的呼叫，联系人表会显示活动持续时间，媒体播放器会显示录制持续时间。
联络人 ID	对话的唯一标识。 联系人类型
	此列的可能值为： ▪ 呼叫 - 有呼叫录音的联系人。 ▪ 聊天 - 在组织的聊天程序中发生的书面联系人。这可以是人工代理或聊天机器人。 ▪ 电子邮件 - 没有呼叫录音的电子邮件联系人。仅当您的组织同时使用质量管理和分析时，才会显示此联系人类型。 ▪ 非呼叫 - 某人通过单击“交互”页面上的创建联系人创建的没有呼叫录音的联系人。 ▪ 仅屏幕 - 没有呼叫录音的屏幕录制联系人。 ▪ SMS - 在组织的短信程序中发生的书面联系。 ▪ 文本 - 根据组织将书面联系人导入 Webex WFO 的方式，这可能包括电子邮件、聊天消息或其他文本联系人。
每日工作流程	与此联系人关联的日常工作流的名称（请参阅 自动执行 QM 工作流）。
方向	联系人的方向：入站或出站。
交互工作流结束	与此联系人关联的“交互结束”工作流的名称（请参阅 自动执行 QM 工作流）。

联系方式（续）

列名	说明
外部各方	（仅限聊天和 SMS
	联系人）与代理交互的人员的电子邮件、电话号码或其他标识符。
发件人地址	（仅限电子邮件联系人）发件人字段中的电子邮件地址。 此专栏仅在分析中有空。
人力资源	联系人是否已标记为 HR 联系人。
交互预览	打开一个窗口的链接，其中包含有关联系人、代理的信息以及联系人文本预览（如果您已使用“文本搜索”筛选器）。 如果您的组织有“Cisco 交互摘要”，该窗口中将包含联系人的摘要。
原因	录制对话的原因。 此原因在录制规则中设置（请参阅
	自动执行 QM 工作流）。
录制文件类型	与该设备关联的录制文件类型。
保留策略	控制 WFO 保留此联系人 Webex 多长时间的策略（请参阅 管理 QM 和分析的数据保留策略）。
状态	联系人的评估表单的状态。 此列的可能值为： ▪ 已评分 - 由评估员声明、已完全评分并已批准（如果需要批准）的联系人。 ▪ 未评分 - 当前未被评估员认领且未评分的联系人。 ▪ 进行中 - 由评估员声明但尚未完成评分的联系人。 ▪ 无法评分 - 被评估者声明但无法评分的联系人。具有此状态的评估不包括在报告或性能指标中。 ▪ 需要审批 - 由评估员声明、已评分已满并等待批准的联系人。

联系方式（续）

列名	说明
	▪ 需求无法对批准进行评分 - 由评估员声明的联系人无法评分，并且正在等待评估者无法评分的批准。
主题	（仅限非呼叫联系人）收件人字段中的电子邮件地址。 此专栏仅在分析中有空。
调查名称	联系人的呼叫后调查表。
调查评分	联系人已完成的调查评分。
文本预览	使用文本搜索过滤器预览搜索结果。
收件人地址	（仅限非呼叫联系人）收件人字段中的电子邮件地址。 此专栏仅在分析中有空。
培训	联系人是否已被标记为培训联系人。
视频文件上传状态	联系人视频文件的状态。 这些列的可能值如下所示： ▪ 空/空白 - 没有此联系人的录制文件。 ▪ 待上传的文件 - 视频已录制但尚未上传。 ▪ 已上传文件 - 视频已上传并且可以播放。 ▪ 文件已删除 - 已录制视频，但已删除录制文件。 ▪ 文件无效 - 录制文件无效，无法播放。 ▪ 文件已回收 - 视频文件被标记为要删除，但仍可恢复。 注意：这些列不可排序。

语音字段

列名	说明
保持百分比	处于保持状态的呼叫百分比。
暂停百分比	处于暂停状态的呼叫所花费的百分比。
%静音	处于静默状态（主叫方和代理都不在发言）的呼叫所占百分比。
% 通话结束	在结束通话状态（主叫方和代理都在发言期间）中花费的呼叫百分比。
平均保持持续时间	平均保持时间，单位为 HH：MM：SS。
平均暂停持续时间	平均暂停时间，单位为 HH：MM：SS。
平均静音	静默事件的平均持续时间，单位为 HH：MM：SS。
平均通话结束	一段时间内的平均通话量，单位为 HH：MM：SS。
举行活动	检测到的保持事件数。
最长保持持续时间	最长保持事件的持续时间，单位为 HH：MM：SS。
最大暂停持续时间	最长暂停事件的持续时间，单位为 HH：MM：SS。
最大静音	最长静默事件的持续时间，单位为 HH：MM：SS。
最大通话结束	在 HH：MM：SS 中最长的谈话事件的持续时间。
最短保持持续时间	以 HH：MM：SS 为单位的最短保持事件的持续时间。
最短暂停持续时间	以 HH：MM：SS 为单位的最短暂停事件的持续时间。
最小静音	以 HH：MM：SS 为单位的最短静默事件的持续时间。
分钟通话结束	以 HH：MM：SS 为单位的最短通话事件的持续时间。
暂停活动	检测到的暂停事件数。

语音字段（续）

列名	说明
使活动静音	检测到的静默事件数。 讨论活动
	检测到的事件通话数。
总保留持续时间	保留时间的总持续时间，单位为
HH：MM：SS。 暂停总持续时间 暂停时间的总持续时间，单位为	
HH：MM：SS。 总静默持续时间 静默时间的总持续时间，单位为 HH：MM：SS。	
持续时间内的交谈总数	谈话随时间推移的总持续时间，单位为 HH：MM：SS。

Analytics

列名	说明
预测性评估分数	未评分联系人的预测评估分数。 Webex WFO 此预测分数基于分析数据（包括呼叫和代理属性、语音命中和桌面活动）和以前的评估分数。
预测性净推荐值	联系人的预测净推荐值。
情绪	联系人的整体情绪基调。 可能的值为“正”、“中性”和“负”。

自定义元数据

列名	说明
可变文本	Webex WFO 中的自定义元数据有空因 ACD 和元数据管理器页面的配置而异。 您可以编辑自定义元数据字段中的值。 请参阅 编辑与联系人关联的自定义元数据。

相关主题

- 根呼叫和对帐的工作原理
- 自动执行 QM 工作流程
- 配置 QM 全局设置
- 编辑与联系人关联的自定义元数据
- 一次删除或更新多个联系人

删除或恢复联系人

本主题说明如何删除或恢复录制的联系人。

先决条件

- 您具有允许您查看录制文件的角色和范围。
- 您具有“查看回收站”和“删除联系人”权限。

页面位置

交互

程序

删除联系人

此过程会将联系人移动到回收站。 一次只能删除一个联系人。

1. 通过单击“交互”页面左侧的复选框来选择联系人。
2. 单击 **删除** （ 页面右上角）。 将打开一个确认对话框。
3. 单击 **删除**。 确认对话框将关闭。

还原联系人

此过程将联系人从回收站移回“交互”页。 一次只能恢复一个联系人。

1. 单击 **过滤器列表** （ 页面左上角）。 将 **打开“过滤器”** 面板。
2. **如果面板中未列出“搜索范围** ”筛选器，请单击“ **添加筛选器**”。
   将打开“ **选择筛选器** ”窗口。 （如果列出了搜索范围，请跳到步骤 5。
3. 在“ **可用** ”列中，单击“搜索范围”。
4. 单击 **更新过滤器**。 “ **选择过滤器** ”窗口关闭。
5. 单击“搜索范围 **”**，然后从下拉列表中选择 **“回收站联系人** ”。
6. 单击 **应用**。 回收站显示中的联系人。
7. 通过单击页面左侧的复选框来选择联系人。
8. 单击 **还原** （ 页面右上角）。

永久删除联系人

一次可以永久删除一个联系人。

重要： 您无法还原永久删除的联系人。

1. 在回收站中找到联系人（有关如何访问回收站，请参阅还原联系人 下的 步骤 1-6）。
2. 通过单击页面左侧的复选框来选择联系人。
3. 单击 **永久删除** （ 页面右上角）。 将打开一个确认对话框。
4. 单击 **删除**。 对话框将关闭。

相关主题

- 查找联系人 - 详细了解如何过滤联系人。
- 自动执行 QM 工作流程 - 了解如何自动将录制文件发送到回收站，而不是手动移动录制文件。

播放联系人

先决条件

- 您具有“查看联系人”权限。
- 媒体播放器中的某些面板需要额外的权限、数据或 Webex WFO 功能。

  有关详细信息，请参阅下面“参考资料”部分中列出的主题。

页面位置

交互> 双击联系人

您还可以通过单击以下位置之一的联系人来打开媒体播放器：

- “代理资源管理器”页
- 在分析小组件的详细信息窗格中
- 在数据资源管理器中

> 注意
> 如果您尝试打开存储在 Amazon Glacier
> 中的联系人，将打开一个窗口，要求您还原播放录制文件所需的媒体文件。
>
> - 要找回联系人，单击 **还原**。
> - 要关闭窗口而不恢复联系人，请单击“确定”。

程序

播放联系人

单击 **播放**。

加快或减慢播放联系人

从播放速度下拉列表中选择速度。

放大联系人

单击放大图标，在“音频”、“情绪”、“短语匹配”和“桌面”面板中查看更多详细信息。

单击缩小图标返回到原始细节层次。

查看关联的联系人

单击“下一个”和“上一个”图标以移动到与当前打开的联系人相关的联系人。

缩小媒体播放器

单击紧凑视图图标以缩小媒体播放器并显示“交互”页面。

单击“完整视图”图标返回到全尺寸媒体播放器。

查看处理该联系人的代理的相关信息

单击 **档案卡**。

此卡片列出了代理的角色、组、团队、技能映射和以下统计信息：

- 净声誉得分 - 量化代理在过去 30 天内对您的联络中心产生的积极或消极影响的数字。分数范围从 1.00 到 -1.00,1.00 是最积极的，-1.00 是最消极的。 Webex WFO 根据以下公式计算此分数：

  （A ÷ C）−（B ÷ C）= 净声誉得分

  哪里

  A = 过去 30 天内情绪评分较高的代理联系人数
  B = 过去 30 天内情绪评分为负面的代理联系人数
  C = 过去 30 天内具有任何情绪评分的代理联系人数：正面、负面或中性

- 平均预测性 NPS - 代理在过去 30 天内的平均预测性净推荐值（NPS）。 Webex WFO 根据以下公式计算此平均值：

  A ÷ B = 平均预测性新精神活性物质

  哪里

  A = 过去 30 天内给予代理联系人的所有预测性 NPS 分数的总和
  B = 过去 30 天内具有预测性 NPS 评分的代理联系人数

- 已完成的客户联系人 - 代理在过去 30 天内处理了多少联系人。

> 注意：此数字可能与您在“交互”页面上看到的代理联系人数量不匹配。它包括尚未上传、已被回收或
> 已删除，等等，这些内容不会出现在“交互”页面上。

净信誉得分和平均预测性 NPS 需要“查看联系人的分析数据”权限和高级分析功能。

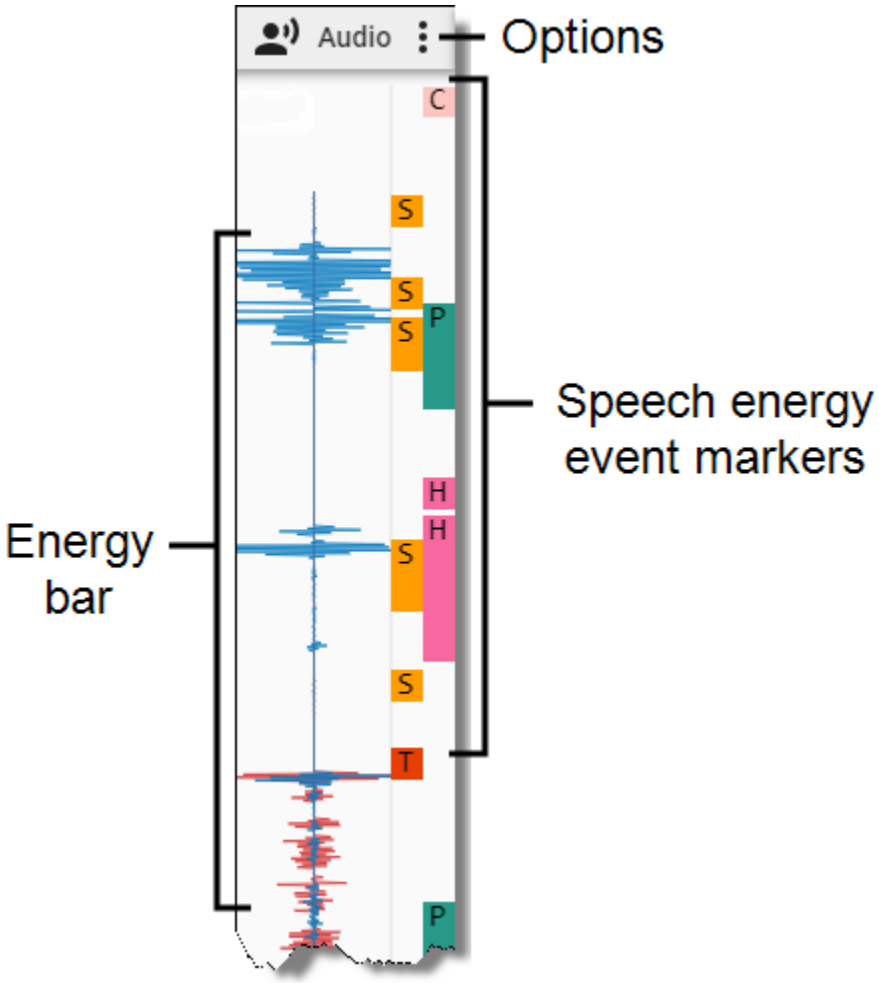
如果代理与至少一个技能映射相关联，则会显示技能映射。

相关主题

- 收听音频联系人
- 观看联系人的屏幕截图
- 在录制文件中向前和向后跳转
- 查看联系人的代理作
- 查看与联系人关联的数据
- 阅读电子邮件联系人
- 阅读短信联系人
- 阅读联系人摘要
- 朗读录音的文字记录
- 查看联系人的短语分析
- 查看联系人的情绪
- 标记联系人以进行培训或人力资源
- -

收听音频联系人

媒体播放器中的“音频”面板将可视化音频录制过程。



先决条件

- 您的组织拥有 QM、CR 和 Webex WFO 访问许可证。
- 您具有“查看联系人”权限。
- 联系人的联系人类型为“呼叫”，其联系人内容包括“有发言权”。

页面位置

交互>双击联系人>“音频”面板

查看语音活动

能量条显示整个联系人过程中发生音频活动（座席和客户讲话）的位置。

您可以将时间轴滑块拖动到您感兴趣的能量位置，然后收听该部分音频。

> 注意：如果代理的屏幕活动是在呼叫开始之前或呼叫结束后录制的（例如，由于屏幕录制扩展程序配置），则在此期间能量条为空白
>
> 部分录制文件。

音频流的颜色取决于录制文件类型。

能源 条形图	录制文件类型	说明
	立体声	入站音频流为蓝色。 出站流为红色。
	单	音频流为红色。

查看活动

语音能量事件标记，Webex WFO 在其中检测重要的音频事件，例如代理和客户同时发言的位置。

单击事件标记将时间轴滑块移动到该标记上，或将鼠标悬停在事件标记上以查看更多详细信息。

下表描述了所有事件标记。

图标	类型	说明
C	注释	有人在玩联系人时评论了评估。 注意处于校准模式的评估表上留下的注释不会显示为事件标记。
H	保留	代理将呼叫置于保持状态。

图标	类型	说明
P	暂停	录制已暂停，因为代理执行了一些作 Webex 告诉 WFO 停止录制（请参阅 识别分析 要跟踪的网站和应用）。
S	沉默	代理和客户都没有发言（请参阅 关于沉默和谈论事件）。 注意：简短的背景噪音可能表现为音频能量，但 Webex WFO 仍会考虑这些噪音。
T	商量	代理和客户同时发言（请参阅 关于沉默和讨论事件）。

筛选事件

单击“选项”图标以选择显示的事件类型。

相关主题

- 播放联系人
- 关于静默和对事件进行交谈 - 详细了解 Webex WFO 如何识别静默和交谈。
- 确定分析要跟踪的网站和应用程序 - 指定告诉 Webex WFO 暂停和恢复记录的代理作。
- 配置 QM 全局设置 - 确定 WFO 必须进行多长时间的静默或通话 Webex 才能将其标记为事件。

关于沉默和谈论事件

录制的呼叫包含两个音频流，分别代表呼叫的双方。

在媒体播放器中，“音频”面板以蓝色显示入站流，以红色显示出站流。

在正常对话中，能量在出站呼叫和入站呼叫之间交替。

当入站呼叫和出站呼叫同时达到峰值时，这就是一个呼叫结束事件。

“音频”面板在发生通话事件的能量条中显示一个通话图标。

如果通话期间双方都保持沉默，那就是沉默事件。 在静音事件中，能量棒中的线是平坦的。

“音频”面板在发生静默事件的能量条中显示静音图标。

通常，每个流包含一个人的语音：代理或客户。 有时，一个流包含多个语音。例如，电话会议包含代理流（您可以在其中听到代理的声音）和第二个流（可在其中听到电话会议中所有其他方的声音）。

呼叫可能包含非语音噪音（例如，风、打字、背景转换或狗叫）。 Webex WFO 在呼叫中搜索静默和讨论事件时，除了处理语音之外，还会处理这些噪音。短暂的背景噪音可能会显示为音频能量，但 Webex WFO 仍然认为这些噪音。

Webex WFO 使用语音活动检测（VAD）模块将音频分类为静音或语音。 VAD 旨在分析您希望听到两个或更多人相互交谈的电话呼叫。 VAD 分析单独的音频数据块，并计算每个块的平均音量。 这些块称为帧。 （帧大小以音频的毫秒为单位。VAD 在处理文件中的所有音频时使用相同的帧大小。） VAD 使用其决策阈值来确定每一帧指示静默还是语音。 如果帧的平均音量低于 VAD 决策阈值，则会将该帧标记为相互静默。 VAD 处理每个流的每个帧，比较流 1 和流 2 中的帧，并为每对帧分配音频类型。 音频类型如下：

- 相互静默（MS）- 两个帧均为静默。
- 正常（N）- 一帧包含语音，另一帧静音。 这表示对话正常。
- 通话（TO）- 两帧都包含语音。

VAD 使用启发式算法，该算法根据音频数据的质量进行调整。 在嘈杂的环境中，VAD 决策阈值会上升，仅将最响亮的噪音标记为语音。否则，整个电话交谈将被标记为持续语音，即使噪音是由汽车发动机或其他形式的非语音背景噪音引起的。 在安静的环境中，此人不会大声说话，VAD 决策阈值会下降，以便它可以正确识别低音量的语音。这样可以将整个呼叫标记为正常语音而不是静默。

这种适应性使 VAD 在检测语音或静音时更加准确，但并不总是 100% 准确。 由于 VAD 使用平均音量来区分语音和静音，因此总会出现它会错误地识别音频帧中的正常语音或相互静音的情况。 当背景噪音级别发生变化时，VAD 需要几秒钟才能适应。在此期间，当没有人发言时，它可能会将音频标记为正常语音，或者在有人发言时标记相互静音。例如，在相互静音期间，突然的噪音（如在键盘上打字或咳嗽）可能足够大，以至于 VAD 将帧识别为在说话，即使没有人在说话。 从本质上讲，VAD 不知道人类语音和汽车发动机声音之间的区别。

也有可能 VAD 无法识别谈话结束或静默事件。
例如，即使两个人显然同时在通话中交谈，它也可能会错过“通话结束”活动。
如果在谈话活动中，其中一位发言人停下来思考或呼吸至少四分之一秒，VAD
可能会将帧标记为沉默实例。 从演讲者的角度来看，他们一直在交谈；您可能期望 VAD
指示事件结束谈话。 然而，从 VAD
的角度来看，在谈话过程中有一段时间的沉默，因此不能将其视为对事件的谈话。

在“应用程序管理> QM > QM
配置”>“全局设置”页上，您可以设置将静默或交谈视为活动的最短持续时间。
对于每个事件，Webex WFO
会将类型（静默或通话）、事件的持续时间（以毫秒为单位）以及事件的开始时间保存为音频开头的偏移量。

观看联系人的屏幕截图

“屏幕截图”面板提供代理在整个联系人中的作的全面视图。
您可以重播代理打开的程序、代理单击的按钮以及代理键入的文本。

联系人类型：呼叫，仅屏幕联系

人内容：具有屏幕

所需许可证：QM、Webex WFO

访问权限所需：查看联系人

“屏幕截图”面板可以显示单显示器和多显示器设置的录制文件。
对于多显示器设置的录制文件，该面板一次显示一个显示器。
要显示其他显示器，请将鼠标悬停在面板上，然后单击所需的显示器。

您可以在媒体播放器或单独的浏览器窗口中显示“屏幕截图”面板。

- 要在单独的浏览器窗口中打开面板，请单击浮动视频面板图标。
- 要将面板返回到媒体播放器，请单击 Dock 图标或关闭浏览器窗口。

> 注意：如果您使用的是弹出窗口阻止程序，则无法取消停靠面板。
> 要取消停靠面板，请禁用弹出窗口阻止程序。

用于播放屏幕录制文件的屏幕尺寸为 1920 × 1088。如果屏幕录制文件的总屏幕尺寸大于 1920 × 1088，它将缩小以显示在“屏幕截图”面板中。
如果您取消停靠面板并调整浏览器窗口的大小，则屏幕录制文件的大小也会相应调整。
多显示器录制文件的大小至少是单显示器录制文件的两倍。

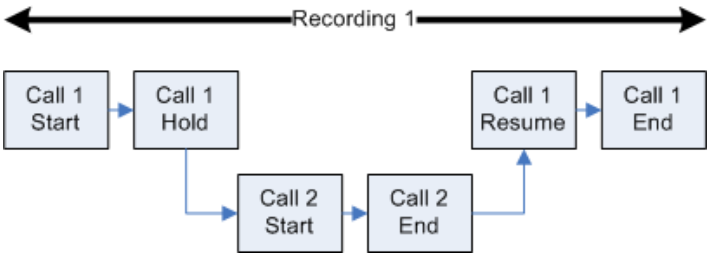
接触场景示例

以下主题介绍代理如何同时处理两个呼叫、盲呼叫传递和电话会议。

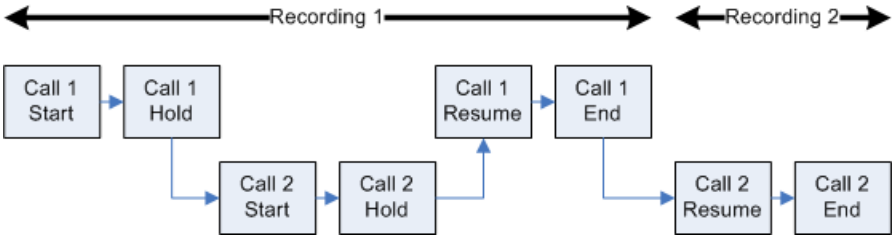
带括号和交错的呼叫录音

当代理或知识型员工通过将一个呼叫置于保持状态并在它们之间切换来同时处理两个呼叫时，结果可能是一个或两个录制文件，具体取决于呼叫是括括号还是交错。

下图中，将为呼叫 1 创建录制文件 1。它还包含呼叫 2 的全部音频。呼叫 2 在呼叫 1 中用括号括起来。



下图中，将为呼叫 1 创建录制文件 1。它还包含呼叫 2 在两个呼叫都处于活动状态期间的音频部分。呼叫 1 结束后，将为呼叫 2 创建录制文件 2。 录制文件 2 仅包含呼叫 2 中从呼叫 1 结束之后开始的音频部分。 呼叫 1 与呼叫 2 交错。呼叫 2 报告的持续时间是从呼叫 2 开始到呼叫 2 结束的时间。 但是，录制文件 2 的实际持续时间是从呼叫 1 结束到呼叫 2 结束的时间。



使用媒体播放器窗格上的关联联系人标签页，您可以播放呼叫进入联系人中心至终止之间的任何一段呼叫。 单击关联的联系人，您可以查看与呼叫关联的每个呼叫段。

有关关联联系人的更多信息，请参阅播放呼叫的所有段。

自动转接

盲转移发生在以下情况下：

- 呼叫被路由到第三方
- 原始呼叫已结束，并且不会进行任何检查以确定转接的呼叫是否已应答
- 第三方电话号码忙

> 示例 ：当第一个代理传递呼叫时，第一个代理的录制将停止。
> 当第二个代理应答转接的呼叫时，录制将继续。 如果第二个代理
> 不应答呼叫，当第一个代理传递呼叫时，录制结束。

电话会议

电话会议的处理方式与媒体录制器中的单独电话会议不同。 本主题介绍电话会议。

有监督的会议

当代理将第三方添加到呼叫中时，就会发生有人监督的电话会议。

代理可以选择在不先与第三方通话的情况下将第三方添加到呼叫中，或者在实际完成电话会议之前与第三方通话。

> 示例 ：当第一个代理向第二个代理发起电话会议呼叫时，呼叫者处于等候状态。
> 当呼叫者处于等候状态时，两个代理之间的讨论将被录音。 当主叫方
> 添加到会议中，呼叫将继续被录音。
> 第一个代理挂断后，第一个代理的录音停止，第二个代理与主叫方之间的呼叫继续录制。

保持并在第二条线路上进行呼叫

当代理在第二条线路上与第三方通话时将呼叫者置于等待状态时，会发生第二条线路上的呼叫保持状态。

> 示例 QM8 用户将呼叫者置于保持状态。 一条平线表示联系人 ID 1344
> 的能量条保持。保持期间，QM8 用户接听第二条线路并呼叫 QM1 用户：
> 2471827118. 第二行上的呼叫不会出现在联系人 ID 1344
> 的关联联系人中，因为该呼叫是单独的呼叫。

在录制文件中向前和向后跳转

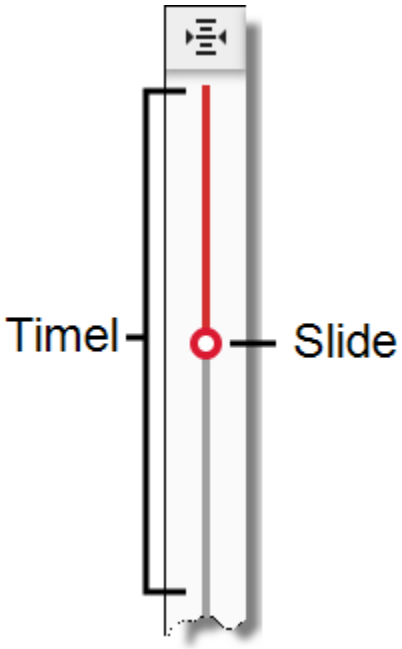
“时间轴”面板允许您控制音频或屏幕录制文件的播放。 联系人类型：呼叫，仅屏幕

联系人内容：有发言权、有屏幕

所需许可证：CR、QM Webex WFO

访问权限：查看联系人

拖动时间轴上的滑块可向前或向后移动到录制文件中的特定点。



播放录制文件时，能量条中的红色进度线与滑块对齐。

这样您就可以查看录制文件与以下任一面板中的数据如何与您有空：

- 音频
- 情绪
- 短语命中率
- 台式机

查看联系人的代理作

桌面面板总结了代理在其电话和计算机上执行的作。

这使您可以识别和分析影响其联系人处理的决策。

> 注意：由于桌面数据的处理方式，如果您的组织与 Cisco Webex Contact Center 集成，此面板不显示信息。

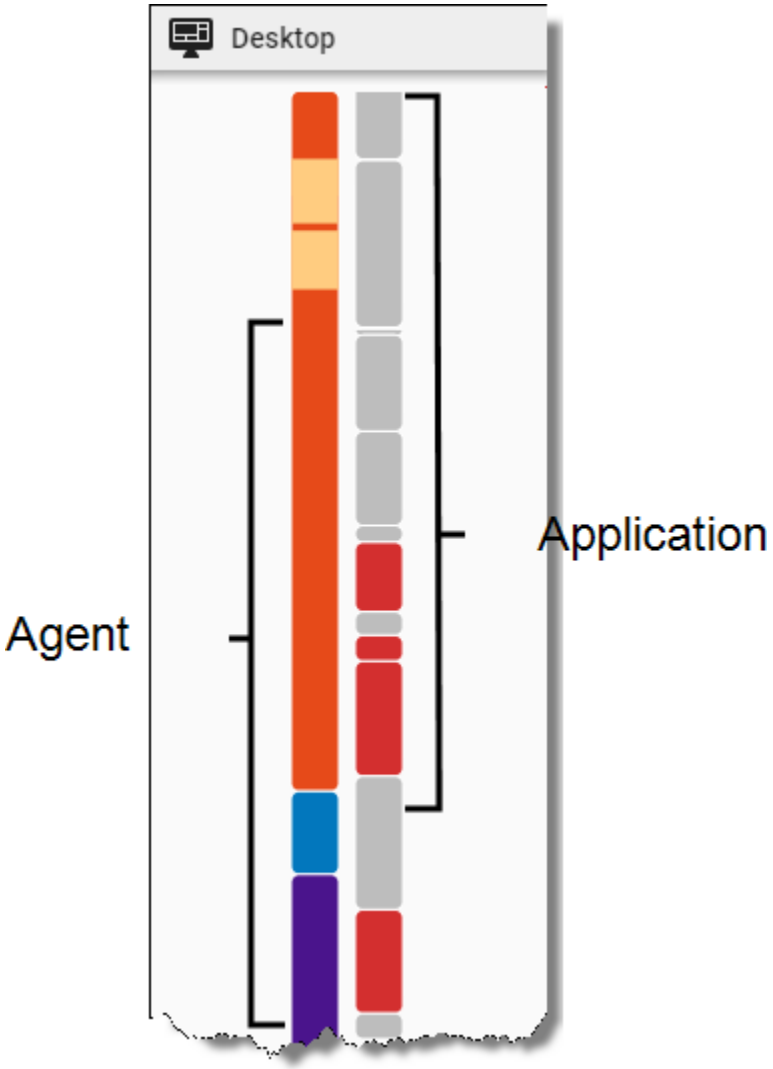
联系人类型：呼叫，仅屏幕联系人内

容：具有语音，需要屏幕许可证：We

bex WFO 访问权限

所需权限：查看联系人、查看桌面分析

该面板包含代理联系人栏和应用程序使用栏。



代理联系人栏

代理联系人栏根据每个代理联系人的持续时间将联系人划分为颜色编码的段。

黄色带表示在每种状态下发生的任何桌面事件的持续时间。

可以单击事件或状态以将时间轴滑块移动到该事件或状态，也可以将鼠标悬停在事件或状态上以查看包含更多详细信息的工具提示。

下表描述了代理联系人栏中段的颜色。

彩色	状态类型	说明
	活动	代理正在与客户交谈。
	保持中	代理将客户置于等待状态。
	下班后	代理已与客户断开连接，但正在完成与联系人相关的工作。
	事件	代理触发了桌面事件。 桌面事件是当代理在应用程序或网站中执行预定义任务时 Webex WFO 干预录制的时刻。 例如，管理员可以 Webex WFO 配置为在代理单击特定字段时暂停录制（请参阅 配置桌面项目事件）。

应用程序使用栏

应用程序使用栏按代理在整个过程中访问的应用程序和网站将联系人划分为多个段。

注意：应用程序使用栏仅显示在联系期间处于活动状态且处于焦点状态的应用程序和网站。

您可以单击应用程序区段以将时间轴滑块移动到该区段，或将鼠标悬停在应用程序上以查看包含更多详细信息的工具提示。

如果单击媒体播放器工具栏上的放大图标，该面板还显示每个应用程序或网站的名称。

应用程序按其审批状态进行颜色编码（请参阅 添加新桌面项）。

彩色	状态	说明
	已批准、忽略或新建	代理使用了允许他们使用的应用程序，但该应用程序尚不具有批准状态或被忽略。
	未批准	代理使用了他们不允许的应用程序。

相关主题

- 监控代理的注意力和活动 -
  查看代理在特定日期（包括他们未通话时）使用的应用程序和网站

查看与联系人关联的数据

通过媒体播放器中的“详细信息”面板，您可以浏览与联系人关联的多类数据。

这些部分有空取决于您的角色、联系人类型和内容以及 Webex WFO 中启用的功能。

先决条件

- 您的组织具有 QM 或 CR 许可证
- 您具有“查看联系人”权限

页面位置

交互> 双击联系人>详细信息面板

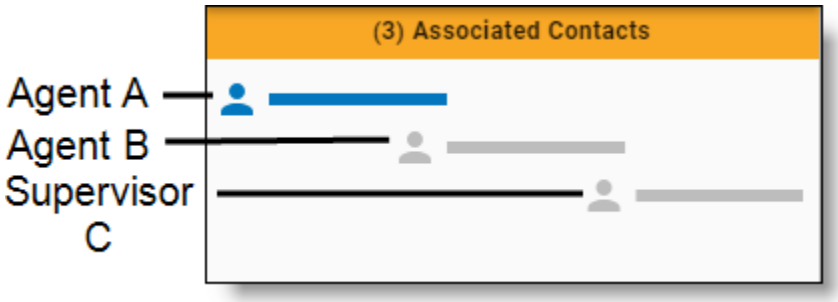
关联联系人

当多个代理处理同一客户呼叫时（例如，当一个代理将呼叫传递给另一个代理时），Webex WFO 会为每个涉及的代理创建一个单独的联系人，并为这些联系人提供相同的关联联系人标识。

“关联的联系人”部分显示此类联系人，允许您查看呼叫的所有段，从呼叫进入联系人中心到结束。

例

客户呼叫代理 A。代理 A 将客户传递给代理 B，代理 B 将客户传递给主管 C。Webex WFO 会创建三个单独的联系人并为他们提供相同的关联联系人 ID。



有关更多示例，请参阅 观看联系人的屏幕截图。

Webex WFO 将按时间顺序对关联的联系人进行排序，并以蓝色突出显示当前加载的联系人。
要加载关联的联系人，请执行以下任一作：

- 单击要加载的关联联系人。
- 单击媒体播放器中的“上一页”或“下一页”按钮（请参阅 播放联系人）。

您还可以将鼠标悬停在关联的联系人上以查看包含更多详细信息的工具提示。

注意关联的联系人可能无法正确对齐。
例如，如果每台具有智能桌面的电脑上的系统时钟时间不同步到同一时间服务器，则这些电脑的系统时钟时间可能会有所不同。 系统：
每台 PC 的时钟时间在同步到同一时间服务器之间也可能有所不同。

注意
您可能无法播放某些关联的联系人。 这是由于各种原因造成的：

- 它们已被删除。
- 它们不符合工作流条件。
- 它们低于最小长度。

对于这种类型的接触，与接触关联的能量条为空，并且记录不会有空。
您无法收听呼叫的这些段，但可以查看它们，以便了解呼叫在联系人中心的移动情况。
当您使用“下一个”和“上一个”按钮在联系人列表中移动时，媒体播放器会自动跳过您无法收听的联系人。

注意：您只能播放在您的范围内的关联联系人。 对于超出您范围的呼叫，将显示错误消息。

联系信息

“联系人信息”部分显示联系人数据。 显示的数据取决于联系人的类型。
例如，呼叫信息不同于电子邮件信息。

下表描述了“详细信息”面板的“联系人信息”部分中显示的所有可能的联系人数据。
每个表将按字母顺序对联系人数据进行排序。

联系人

联系人数据	说明
音频文件上传状态	联系人音频文件的状态。 此字段的可能值具体如下： ▪ 空/空白 - 没有此联系人的录制文件。 ▪ 待上传的文件 - 音频已录制但尚未上传。 ▪ 已上传文件 - 音频已上传并且可以播放。 ▪ 文件已删除 - 已录制音频，但已删除录制文件。 ▪ 文件无效 - 录制文件无效，无法播放。 ▪ 文件已回收 - 音频文件被标记为删除，但仍可恢复。
被叫号码	直接向内拨号（DID）或被叫号码识别接收呼叫的电话的服务（DNIS）号码。 如果被叫号码未列出或被阻止，则显示“未知”。 此字段仅适用于呼叫。
呼叫号码	主叫号码或自动号码识别（ANI）呼叫方。 如果主叫号码未列出或被阻止，则显示“未知”。 此字段仅适用于呼叫。
通道	发生交互的通道。 如果您的组织对社交媒体联系人使用受支持的集成，则会出现此字段。 此字段的可能值因组织使用的社交媒体类型而异。
联系方向	联系人的方向：入站或出站。
接触持续时间	应答呼叫和呼叫之间的时间长度

联系人数据	说明
	正在丢弃，包括响铃时间和延长的屏幕时间（如果有），以 HH：MM：SS 为单位。 呼叫持续时间从信令服务接收。 联系人表和媒体播放器中显示的呼叫持续时间可能不同，因为“活动持续时间”（活动之间的时间）和“录制持续时间”（实际录制文件中的持续时间）不同。 在这些情况下，呼叫持续时间会有所不同： ▪ 当您使用录制控制 API 暂停、继续或重新开始录制时，录制持续时间将短于实际呼叫持续时间。 例如，如果在通话开始一分钟后重新开始录制，则呼叫持续时间将比录制持续时间长一分钟。 ▪ 当您归档或清理响铃时间较长的呼叫时，联系人表在呼叫持续时间字段中显示事件持续时间，而媒体播放器在呼叫持续时间字段中显示录制持续时间。 此字段仅适用于呼叫。
联络人 ID	对话的唯一标识。
联系人类型	联系人类型。 此字段的可能值为： ▪ 呼叫 - 有呼叫录音的联系人。 ▪ 聊天 - 在组织的聊天程序中发生的书面联系人。 这可以是人工代理或聊天机器人。 ▪ 电子邮件 - 没有呼叫录音的电子邮件联系人。 仅当您的组织同时使用质量管理和分析时，才会显示此联系人类型。 ▪ 非呼叫 -
	某人通过单击“交互”页面上的创建联系人创建的没有呼叫录音的联系人。

联系人数据	说明
	▪ 仅屏幕 - 没有呼叫录音的屏幕录制联系人。 ▪ SMS - 在组织的短信程序中发生的书面联系人。 ▪ 文本 - 根据组织将书面联系人导入 Webex WFO 的方式，这可能包括电子邮件、聊天消息或其他文本联系人。
每日工作流程	与该联系人关联的日常工作流的名称（请参阅自动执行 QM 工作流）。
交互工作流结束	与此联系人关联的“交互结束”工作流的名称。
外部各方	（仅限聊天和 SMS 联系人）电话号码、电子邮件地址或其他与代理交互的人员的标识符。
发件人地址	（仅限电子邮件联系人）发件人字段中的电子邮件地址。 这仅当启用分析时，才会有空选项。
人力资源	表明联系人是否已标记为 HR 联系人。
原因	录制对话的原因。 此原因在录制规则中设置（请参阅查看与联系人关联的数据）。
录制文件类型	与该设备关联的录制文件类型。
状态	联系人的当前评估状态。 此字段的可能值为： ▪ 已评分 - 由评估员声明、已完全评分并已批准（如果需要批准）的联系人。 ▪ 未评分 - 未被评估员认领且未评分的联系人。 ▪ 进行中 - 由评估员声明但尚未完成评分的联系人。

联系人数据	说明
	▪ 无法评分 - 被评估者声明但无法评分的联系人。 具有此状态的评估不包括在报告或性能指标中。 ▪ 需要批准 - 由评估员声明的联系人已满评分，并正在等待批准。 ▪ 需求无法对批准进行评分 - 由评估员声明的联系人无法评分，并且正在等待评估者无法评分的批准。
主题	根据收件人字段中的电子邮件地址过滤与非呼叫联系人关联的电子邮件。 仅当启用分析时，才会有空此选项。
调查名称	调查的名称。
调查评分	已完成调查的分数。
收件人地址	基于电子邮件过滤与非呼叫联系人关联的电子邮件收件人字段中的地址。 仅当启用分析时，才会有空此选项。
培训	表明联系人是否已被标记为培训联系人。
视频文件上传状态	视频或音频文件的状态。 此字段的可能值是： ▪ 空/空白 - 没有此联系人的录制文件。 ▪ 待上传的文件 - 视频已录制但尚未上传。 ▪ 已上传文件 - 视频已上传并且可以播放。 ▪ 文件已删除 - 已录制视频，但已删除录制文件。 ▪ 文件无效 - 录制文件无效，无法播放

联系人数据	说明
	返回。 ▪ 文件已回收 - 视频文件被标记为要删除，但仍可恢复。

组织

联系人数据	说明
代理 ACD 标识	ACD 中代理的标识。
名字	代理的名字。 注意如果“名字”、“姓氏”、“组”和“团队”字段为空，则录音为根呼叫。 根调用是未协调的 显示为 QM 存档联系人的联系人。 协调后，将为呼叫分配一个用户（请参阅 根呼叫和协调的工作原理）。
组	组的名称。
姓氏	代理的姓氏。
小组	录制联系人时代理所属团队的名称。

评估

联系人数据	说明
批准人	批准评估的人员的姓名。 如果满足以下条件之一为真，则可以看到此信息： ▪ 您是评估者。 ▪ 您具有查看赋值器详细信息权限。 ▪ 您具有“编辑任何评估”权限。

联系人数据	说明
校准	指示触点是否已标记为校准。
评估日期	评估联系人的日期。 在以下情况下显示此值： 是赋值器或启用“查看赋值器详细信息”权限时。 如果未启用此权限，则显示值 #####。 注意：用于计算“评估日期”值的日期和时间是使用协调世界时（UTC）计算的 时间加上或减去与您的时区关联的偏移值。 例如，09/22/2019 2:00 AM UTC 将转换为中部夏令时（CDT）下午 09/21/2019 9:00。 “评估日期”筛选器使用评估呼叫时的 UTC 时间。 这意味着，根据您的时区，在 CDT 时区 2019/9/21 录制的深夜呼叫将被过滤为 2019/9/22 录制的呼叫。 如果您使用“评估日期”过滤器搜索 2019 年 9 月 21 日的录制文件，则可能还需要搜索前一天或后一天的录制文件，具体取决于您所在的时区。
回复日期	代理响应评估的日期。
评估表	用于对 客户对话。
评估响应	指示联系人的响应状态： ▪ 待处理 - 代理对评分评估的响应是必需的，但尚未做出响应。 ▪ 已确认 - 代理已确认已评分的响应。 ▪ 已申诉 - 代理已对评分评估提出申诉。
赋值员姓名	评估员或校准员的姓名。 你可以看到这个 信息（如果其中一项属真）：

联系人数据	说明
	▪ 您是评估者或校准者。 ▪ 您具有查看赋值器详细信息权限。 ▪ 您具有“编辑任何评估”权限。
得分	给予联系人的评估分数。 注意：校准分数不显示在此字段中。 有关校准分数，请使用评估校准。

Speech， Speech 字段（联系人表）

联系人数据	说明
保持百分比	处于保持状态的呼叫百分比。
暂停百分比	处于暂停状态的呼叫所花费的百分比。
%静音	处于静默状态（主叫方和代理均未发言）的呼叫百分比。
% 通话结束	处于通话状态的呼叫所花费的百分比（在此期间主叫方和代理都在发言）。
举行活动	检测到的保持事件数。
暂停活动	检测到的暂停事件数。
使活动静音	检测到的静默事件数。 讨论活动
	检测到的通话事件数。
总保留持续时间	保持时间的总持续时间。 格式 = 时：分：秒。
暂停总持续时间	暂停时间的总持续时间。 格式 = 时：分：秒。
总静默持续时间	静默时间的总持续时间。 格式 = 时：分：秒。
持续时间内的交谈总数	通话时间的总持续时间。 格式 = 时：分：秒。

Analytics

联系人数据	说明
预测性评估分数	未评分联系人的预测评估分数。 Webex WFO 根据分析数据和以前的评估分数进行此预测分数。 Webex WFO 使用以下分析数据：呼叫和代理属性、语音命中和桌面活动。
预测性净推荐值	联系人的预测净推荐值。
情绪	联系人的情绪分数。 可能的值为“正”、“中性”和“负”。

元数据，自定义元数据（联系人表）

联系人数据	说明
可变文本	Webex WFO 中的自定义元数据有空因配置 ACD 和元数据管理器页面。您可以编辑自定义元数据字段中的值。 请参阅 编辑与联系人关联的自定义元数据。

呼叫后调查

呼叫后调查部分显示客户在联系结束后完成的调查结果。

仅当您的系统配置为提供调查并且客户已提交响应时，才会显示呼叫后调查数据。

相关主题

- 查找联系人
- 播放联系人

编辑与联系人关联的自定义元数据

如果存在与联系人关联的自定义元数据，您可以编辑该元数据，除非其已加密。

在这种情况下，将禁用自定义元数据字段。

最大字符长度因类型而异。

元数据类型	最大字符长度
数据	2056 个字符
日期	基于标准日期格式
超链接	2056 个字符
号码	—

编辑与联系人关联的自定义元数据

1. 单击要编辑其元数据的联系人。 媒体播放器将打开。
2. 在详细信息面板的联系人信息区域中，单击 **元数据** 类别。 此时将打开“元数据”类别。
3. 在元数据字段中输入所需的值。
4. 单击保存 **元数据**。

相关主题

- 一次删除或更新多个联系人 - 一次编辑多个联系人的自定义元数据。

阅读电子邮件联系人

在电子邮件面板中，您可以查看代理从客户处收到的电子邮件。

联系人类型：电子邮件

联系人内容：不适用

所需许可证：QM、CR Webex WFO 访问。 情绪分析需要文本分析。 所需权限：查看联系人

该面板中显示的联系人的联系人类型为电子邮件。 文本分析任务中的短语命中数以黄色突出显示。

阅读短信联系人

在“文本”面板中，您可以查看代理处理过的基于文本的联系人。

联系人类型：文本

联系人内容：不适用

所需许可证：CR、QM Webex WFO 访问。 情绪分析需要文本分析。 所需权限：查看联系人

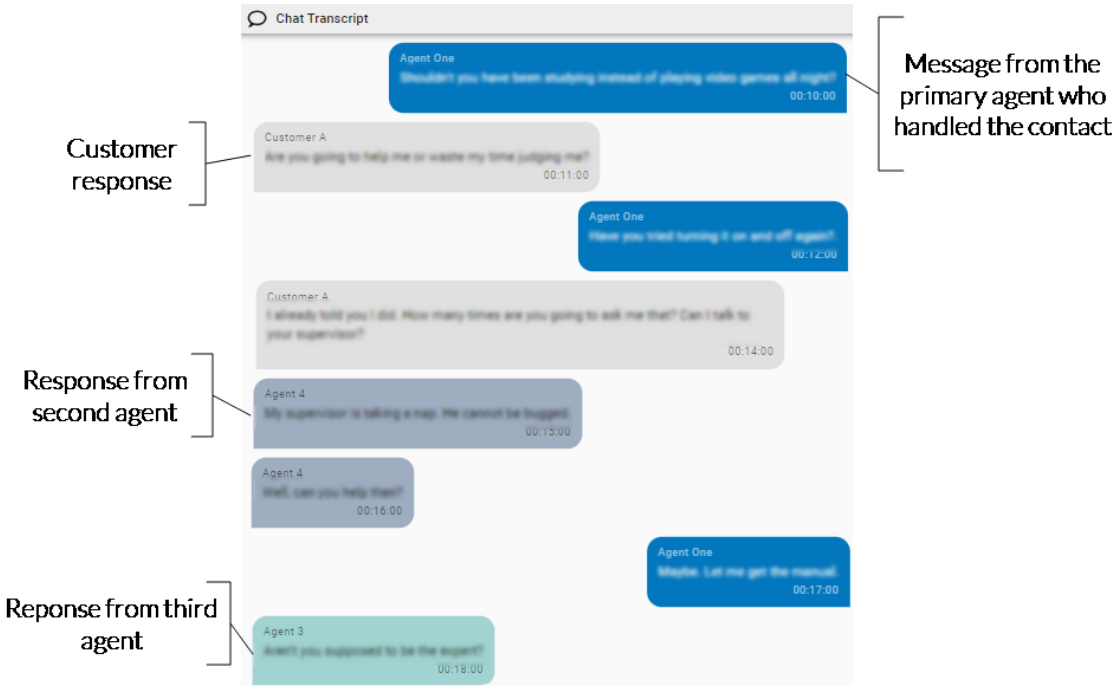
该面板中显示的联系人具有联系人类型的文本。 文本分析任务中的短语命中数以黄色突出显示。

朗读聊天联系人

“聊天记录”面板包含聊天对话。
处理联系人的代理的回复显示在右侧，客户和参与对话的任何其他代理的回复位于左侧。
对话中每个人的消息是不同的颜色，最多可容纳四个不同的参与者。
（如果对话有五个或更多参与者，颜色会重复。

您可能会看到“系统用户”作为参加者。 这些消息由组织使用的聊天程序自动生成，通常会说“代理 Jane Doe 已加入聊天”或“聊天会话已于 AM 10：36 关闭”。

如果单击消息，“文本映射表”面板中的相应图标将被高亮显示。



先决条件

- 您的组织通过受支持的集成将聊天联系人导入 Webex WFO。
- 您具有“查看联系人”权限。

页面位置

交互> 双击联系人>“聊天记录”面板

程序

在聊天对话中搜索字词

1. 单击面板右上角的选项图标。
2. 选择 **查找**。
3. 在查找 字段中输入您的搜索。 与搜索匹配的文本将突出显示。

打印聊天对话

1. 单击面板右上角的选项图标。
2. 选择 **打印**。 将打开浏览器的打印窗口。 您还可以在此处将对话另存为 PDF。

相关主题

- 查找联系人
- 查看聊天联系人概述

查看聊天联系人概述

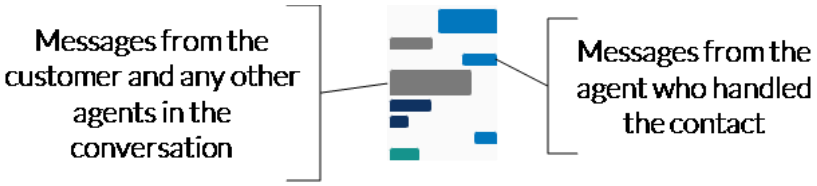
“文本映射表”面板包含表示聊天联系人中的消息的彩色矩形。

该面板为您提供对话的高级图片，无需滚动。

处理联系人的代理的回复显示在右侧，客户和参与对话的任何其他代理的回复位于左侧。

对话中每个人的消息是不同的颜色，最多可容纳四个不同的参与者。

（如果对话有五个或更多参与者，颜色会重复。



先决条件

- 您的组织通过支持的集成（而不是通过“通用文本导入”API）将聊天联系人导入到 Webex WFO 中。
- 您具有“查看联系人”权限。

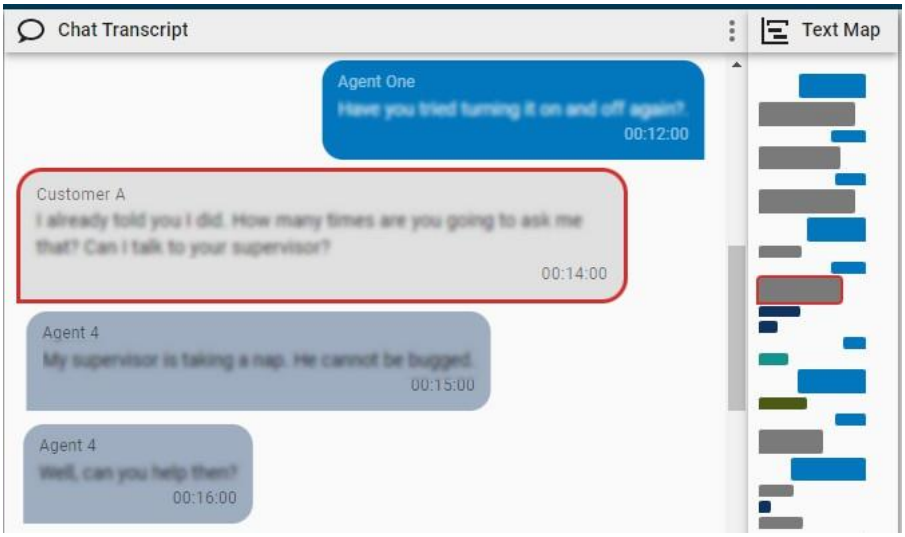
页面位置

交互>双击联系人>“文本映射表”面板

程序

跳到对话中的特定位置

- 单击矩形可移动到对话中的相应消息。 该消息在“聊天记录”面板中以红色标出轮廓。



相关主题

- 查找联系人
- 朗读聊天联系人

阅读联系人摘要

媒体播放器中的“数据洞察”面板以 150 个或更少的单词汇总呼叫。

先决条件

- 您的组织拥有 Analytics Essentials 或 Analytics Enterprise 许可证
- 管理员创建了一个启用了 AI 交互摘要的正在进行的分析语音转文本任务（请参阅创建分析任务）。
- 您具有“查看联系人”和“查看语音转文本分析”权限。

- 您的范围内有录制文件。
- 联系人有副本。

页面位置

您可以通过两种方式访问交互摘要：

- 交互> 双击联系人 >“数据洞察”面板
- 交互>“交互预览”列>视图

程序

复制摘要

- **单击复制** 图标。

相关主题

- 播放联系人
- 朗读录音的文字记录
- 创建分析任务 - 在启用 AI 交互摘要的情况下创建正在进行的任务。

朗读录音的文字记录

在“转录”面板中，您可以查看录音的转录内容。 联系人类型：呼叫

联系人内容：具有转录

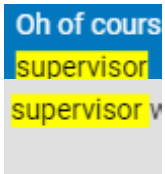
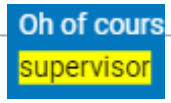
所需许可证：Webex WFO Access、Analytics Essentials 或 Analytics

所需的企业权限：查看联系人、查看语音转文本分析

面板将此转录显示为文本气泡。 当您播放录制文件时，Webex WFO
会突出显示当前发言人的文本气泡。 您可以单击特定的文本气泡以跳到该气泡。
您还可以单击“选项”图标执行以下作：

- 查找 - 搜索转录。
- 打印 - 打印转录文字。

语音转文本分析任务中的短语命中数以黄色突出显示。 文本气泡的颜色和位置因录制文件类型而异。

彩色	录制文件类型	说明
	立体声	入站音频流的文本气泡为蓝色且右对齐，出站流的文本气泡为灰色和左对齐。
	单	音频流的文本气泡为蓝色和左对齐。

如果您安装了 Cisco Analytics 功能，则文本气泡还包括表示任何关联的负面或正面情绪分数的图标。

相关主题

- 创建分析任务 - 配置 Webex WFO 以转录联系人

查看联系人的短语分析

短语命中面板显示客户或代理在联系人中提及对联系人中心重要的单词或短语的位置。
这些字词或词组由分析任务找到，称为“词组命中”。

> 注意短语命中也会在转录中以黄色突出显示（如果有）。

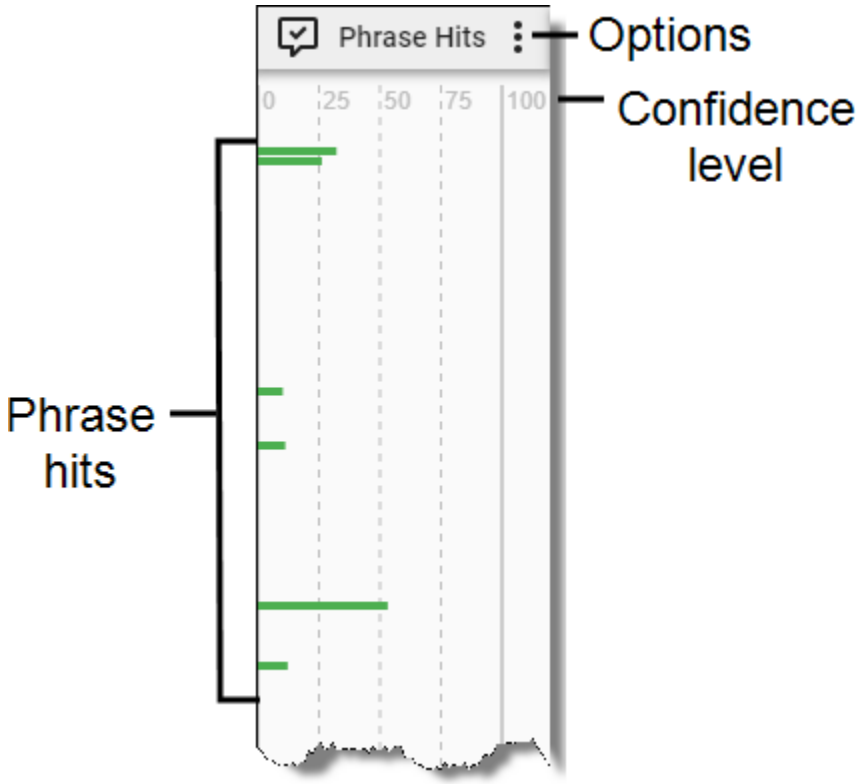
联系人类型：呼叫

联系人内容：具有转录

所需许可证：分析或 Webex WFO

所需的访问权限：查看联系人、查看语音分析

Webex WFO 会为每个命中短语分配一个置信度。 此置信水平在 0-100
的范围内显示任务准确检测短语 Webex WFO 的确定程度。
置信度较高的短语匹配比置信度较低的短语匹配显示的时间更长。



您可以单击短语命中以将“时间轴”滑块移动到该短语上，也可以将鼠标悬停在短语命中上以查看包含更多详细信息的工具提示。
如果单击媒体播放器工具栏上的放大图标，则每个短语命中都会显示 Webex WFO
检测到的单词或短语。

使用“选项”图标选择显示哪些类别的短语匹配。

检测短语命中率

短语在“短语管理器”页面上进行配置和分类（请参阅 创建和管理短语和短语类别），并通过在“任务管理器”页面上安排的任务（请参阅 创建 分析任务）进行搜索。

每个短语都有一个文本值。 它还可能具有拼音值（如果已配置）。

- 语音转文本任务转录音频录制文件，并在生成的转录中搜索文本值。
- 语音分析任务在音频录制文件中搜索语音值。

这两个任务的结果都会显示在“短语命中”面板中。

> 注意面板不显示置信水平低于配置期间分配给短语的最低置信度的命中。
> 例如，如果您分配的置信水平为
> 20 对于短语“糟糕的客户服务”，面板仅在置信度为 20
> 或更高时才显示“糟糕的客户服务”的短语命中率。

每个短语命中在短语命中前两秒开始，在短语命中后两秒结束。

置信水平基于概率，因此确切的匹配可能不会与高亮显示的区域完全对齐。 Webex WFO 可以解析多个短语命中。 如果在 200 毫秒内检测到两个相似的词组，则置信度最高的词组将成为主要命中，所有其他命中都将成为次要命中，并且它们的索引方式不同。

工具提示的标头包含任务检测到的短语。 下表描述了工具提示的其他字段。

字段	说明
类别	短语所属的类别，在“短语管理器”页面上分配。
来源	检测到短语命中的分析任务的类型。 可能的值如下所示： ▪ 拼音 - 该短语是在录音中找到的。 ▪ 语音转文本 - 该短语是在录音的转录中找到的。
开始	从音频开头到找到短语的那一刻的偏移量。 格式为 HH：MM。
持续时间	短语的持续时间。 格式为 HH：MM：SS。 注意：此字段不显示以毫秒为单位的值。 如果持续时间小于一秒，该字段将显示 00：00：00。
信心	短语的置信度命中。
通道	检测到短语命中的音频流。 对于立体声录音，可以使用以下值： ▪ 1 - 出站流。 ▪ 2 - 入站流。

相关主题

- 创建和管理短语和短语类别 - 配置要在联系人中查找的短语
- 创建分析任务 - 配置 Webex WFO 以分析联系人的短语命中率

查看联系人的情绪

情绪是代理和客户在整个联系人过程中对话的整体情绪基调（积极、消极或中性）。 Webex WFO 支持对英语呼叫、电子邮件和文本联系人进行情绪分析。 对于呼叫，情绪需要语音转文本转录。 对于电子邮件和文本联系人，情绪需要文本分析。

联系人类型：呼叫

联系人内容：具有转录

所需许可证：分析或 Webex WFO 访问

所需权限：查看联系人、查看语音转文本分析

呼叫情绪

“情绪”面板显示呼叫的情绪。

该面板将具有正面或负面情绪分数的话语显示为说话的音频流中用颜色编码的片段。

> 注：话语是一个人说出的一系列不间断的单词。 一个话语可以包含多个句子。

单击某个语句可将日程表滑块移动到该语句。 执行此作时，Webex WFO 会突出显示听录中的文本气泡，情绪任务分析这些气泡以生成正分或负分。文本气泡包含一个图标，该图标也指示情绪分数（请参阅下表）。将鼠标悬停在话语上可查看此文本的预览。

话语和频道说明

下表介绍了话语段及其关联图标的颜色。

注意“情绪”面板不显示具有中性情绪分数的话语。

彩色	说明	
	详细信息	言语具有积极的情绪分数。
	文本气泡图标	☺

彩色	说明
	详细信息　　言语具有负面情绪分数。 文本气泡图标

流式传输有空取决于录制文件类型。

录音类型	说明
立体声	话语由以下音频流划分： ▪ 1 - 话语发生在入站音频流上。 ▪ 2 - 话语发生在出站音频流上。
单	唯一的音频流是 1。所有入站和出站话语都发生在该流上。

电子邮件和文本联系人的情绪

书面联系人在“详细信息”面板的“分析”部分中具有总体情绪分数。

相关主题

- 朗读录音的文字记录
- 创建分析任务 - 配置 Webex WFO 以分析联系人的情绪

按需下载联系人

当您双击以播放呼叫时，由于数据存储状态，某些呼叫联系数据（音频和/或屏幕录制文件）最初可能不会有空。

如果未有空呼叫录音中的任何或全部内容，系统会提示您选择是播放立即有空的部分还是下载未有空的部分。 包含一个对话框，其中包含有关音频存储和屏幕存储的信息，指示每个组件的状态：

- 不适用 - 没有与此联系人关联的音频或屏幕数据。
- 冷存储 - 数据位于冷存储中。 检索数据可能会有延迟。

- 即时存储 - 有空数据以便立即播放。

如果您选择下载未有空的部分，您将在录制文件有空时收到通知。

分配和共享联系人

分配和共享联系人需要满足以下条件：

- 查看分配给您的录制文件。
- 为录制文件创建统一的资源定位符（URL），并通过聊天消息或电子邮件将其作为超链接发送给其他人。
- 导出与联系人关联的媒体文件。
- 将多个联系人导出到外部存储位置。

访问分配给您的联系人

“联系人队列”页面显示已分配给您进行校准、评估或审核的所有联系人。 可以通过联系人目标任务 *或* 临时任务 *将*联系人分配给您。

任务类型	定义
联系目标任务	如果管理员已为您创建联系人目标，Webex WFO 每天、每周或每月自动为您分配要完成的联系人数量。 您还可以被分配特定日期的联系人目标。
临时任务	团队领导或管理员专门指派的联系人 你。

> 注意联系人必须不到一年，他们才会出现在您的联系人队列中。
> 如果管理员为您分配了一年以上的联系人临时任务，该任务将不会显示在您的队列。

先决条件

- 您的组织使用 Cisco 质量管理。
- 您拥有以下权限：

- 查看联系人
- 查看联系人目标
- 评估联系人（需要完成评估目标）
- 校准联系人（需要完成校准目标）

- 团队领导已为您分配临时任务中的联系人，管理员已创建联系人目标并将其分配给您。

页面位置

联系人队列

程序

使用分配给您的录制文件

1. 阅读“作 ”、“截止日期 ”和“说明 ”栏中的信息 。 您可能需要侧向滚动才能看到这些列。
   以下是作的类型：

操作	您需要执行的作
校准	评估联系人。 您的评估与其他评估员提交的内容进行比较，以确保评估人员之间的一致性。
评估	评估联系人的质量。
查看	按照任务创建者的指示播放录制文件或部分录制文件。

2. 双击该任务。 联系人将在新标签页中打开。
3. 根据需要播放和评估联系人，然后关闭标签页。
4. 返回“联系人队列”页面，然后单击 **刷新** 。
   如果您已完成该任务，它将从页面中消失。

> 注意：联系人目标可以包含多个联系人。
> 对于分配给您的每个目标，“联系人队列”页面一次显示一个联系人。
> 与第一个联系人完成工作后
> 从目标开始，Webex WFO
> 会为您分配另一个联系人，直到您完成该联系人目标的所有任务。

在“联系人队列”页面上添加或删除列

1. 单击 **设置** 。 将打开配置 **字段** 窗口。
2. 要添加列，请选中该列的复选框。 若要删除列，请清除其复选框。
3. 单击 **应用**。 “ **配置字段** ”窗口关闭。

联系人队列包含与“交互”页面相同的列（请参阅 自定义“交互” 页面上的列）以及以下字段：

列名称	说明
操作	任务的类型
临时任务标识	该联系人的临时任务标识
期限	完成该任务的截止日期
任务名称	任务或联系人目标的名称
指示	由以下人员提供的任务的任何具体说明 已创建任务

相关主题

- - 有关完成和提交评估和校准的信息。
- 自定义“交互”页面上的列 - 联系人队列中显示的其他列的定义。
- 手动分配审查、评估和校准 - 团队领导创建临时任务的说明。
- 自动分配审核、评估和校准 - 管理员创建联系人目标的说明。

标记联系人以进行培训或人力资源

通过标记培训联系人或 HR，您可以在以后轻松找到这些联系人，以用作培训示例或上报给人力资源。

> 注意：标记联系人不会自动将联系人发送到培训或 HR 系统。
> 这些联系人发生的情况取决于您的组织如何使用 WFO Webex。

先决条件

- 您具有“查看联系人”权限。
- 您拥有“培训标记”权限和/或“人力资源标记”权限。
- 您的范围内有录制文件。

页面位置

交互> 双击联系人

您还可以通过单击以下位置之一的联系人来打开媒体播放器：

- “代理资源管理器”页
- 在分析小组件的详细信息窗格中
- 在数据资源管理器中

程序

标记联系人以进行培训

1. 双击联系人将其打开。
2. 单击选项图标 ⋮ （页面右上角）。
3. 选择 **“标记为培训”**。

标记 HR 联系人

1. 双击联系人将其打开。
2. 单击选项图标 ⋮ （页面右上角）。
3. 选择 **HR** 标记。

相关主题

- 查找联系人 - 稍后使用录制文件标志过滤器查找已标记的联系人。
- 播放联系人
- 标记联系人 - 标记联系人是将以后要查找的联系人置于一边的另一种方式。

标记联系人

Webex WFO 管理员控制联系人在“交互”页面上有空的时间。

但是，如果您希望联系人的保留时间超过组织的标准保留期，则可以对其进行标记。

标记联系人将对该录制文件应用新的保留时间。 根据组织使用标记的方式，Webex WFO 将标记的联系人保留的时间比未标记的联系人更长或更短（请参阅 管理 QM 和分析的数据保留策略）。

> 注意标记联系人会覆盖某些 QM 工作流规则。 如果在 QM 工作流运行之前应用标记，则 Webex WFO 会保持该联系及其所有关联媒体（如音频和屏幕录制文件，无论工作流的保留策略如何。 如果在 QM 工作流运行后应用标记，则该标记仅影响该联系人的音频，而不会影响屏幕录制。 这意味着 QM 工作流策略应用于该联系人的屏幕录制，但标记将覆盖音频的工作流策略。 如果 WFO 因为运行 QM 工作流而回收 Webex 录制文件，则会还原该音频。 有关 QM 工作流的更多信息，请参阅 自动执行 QM 工作流。

先决条件

- 您具有“标记联系人”权限和/或“取消标记联系人”权限。
- 您的角色和范围允许您查看录制文件。

页面位置

交互

程序

标记联系人

1. 选择联系人（不要打开它）。
2. 单击 **标记联系人** （ 页面右上角）。 图标将变为取消标记联系人图标。

取消标记联系人

取消标记联系人会将组织的标准保留期应用于该联系人。

1. 选择联系人（不要打开它）。
2. 单击 **取消标记联系人** （ 页面右上角）。 图标将变为“标记联系人”图标。

相关主题

- 管理 QM 和分析的数据保留策略 - 为标记和未标记的联系人建立组织的保留期。
- 自动执行 QM 工作流程 - 为 Webex WFO 创建规则以自动管理录制文件。

创建指向录制文件的超链接

您可以为录制文件创建统一的资源定位符（URL），并通过聊天消息或电子邮件将其作为超链接发送给其他人。 一旦收件人通过 Webex WFO
登录页面进行身份验证，该链接会将收件人的浏览器指向交互。
收件人通过身份验证后，录制文件将在媒体播放器中打开。

基本 URL 格式如下：

http://<web 服务器>/index.html#/recordings/<contactID>

或

https://<web 服务器>/index.html#/recordings/<contactID>

其中：

<web server> 是承载 Webex WFO 的服务器的主机名 IP 地址

<contactID> 是录制文件的联系人标识。

> 注意 URL 在除根录制文件之外的所有录制文件的标识后都有 /ccr 。根录制是仅使用网关录制的租户的管理员视图。 末尾没有/ ccr 的 URL 重定向到末尾带有 /ccr 的 URL。

导出联系人

您可以下载联系人以在 Webex WFO 媒体播放器之外播放它。 Webex WFO 以 WebM 格式导出录制文件。

这些录音可能会在您的设备上自动播放，或者您可能需要下载开源媒体播放器，例如 VLC 媒体播放器（来自 videolan.com 的有空）。

页面位置

交互

先决条件

- 您具有“导出录制文件”权限。
- 您已订阅“录制文件导出”通知。
- 您的设备可以播放 WebM 文件。

程序

导出录制文件

1. 选择一个录制文件。
2. 单击 **导出联系人** 。 将打开“ **导出联系人** ”窗口。
3. 选择要导出媒体文件的格式。
4. 单击 **导出**。
5. 单击确定 。 联系人导出完成后，您将收到通知。

   > 注：导出联系人所需的时间取决于录制文件的长度以及录制文件是否包含屏幕录制文件。

6. 打开窗口顶部的“警报”列表（铃铛图标），然后选择 **“导出联系人” <ID> 已准备好下载** 通知。 将 **打开警报通知** 窗口。
7. 按照提示下载录制文件。

相关主题

- 管理角色和权限 - 有关权限的更多信息。
- 配置通知 - 有关通知的更多信息。

批量导出联系人

使用批量联系人导出将多个联系人导出到外部存储位置。

将许可证分配给租户后，具有批量导出权限的任何人都可以创建导出。

此功能会在选定的外部存储位置内创建一个目录，其中包含您指定格式的音频文件或视频文件、包含联系人元数据的 CSV 文件以及包含转录文字的分析数据（如适用）。

注意 Webex WFO 管理员确定可以导出的元数据。 只有可导出的元数据才会保存为 CSV 格式。

注意不支持根录制文件的批量联系人导出。

重要说明 使用批量联系人导出，每个租户每天最多可以导出 1,000 个联系人。 要每天导出超过 1,000 个联系人，请将高级批量联系人导出许可证添加到
您的租户。 请联系您的客户成功经理申请此许可证。

先决条件

- 您具有批量联系人导出权限。 请参阅 管理角色和权限 。
- 您具有已配置的外部存储位置。 请参阅 添加外部存储位置。

页面位置

交互

程序

安排批量联系人导出功能在您指定的时间间隔内按指定的定期自动运行，或立即运行批量联系人导出。

在“批量联系人导出审核”页面上监控导出请求的状态（应用程序管理>全局>监控>批量联系人导出审核）。

安排定期批量联系人导出

1. 在“交互”页上，创建并保存筛选器集（请参阅 查找联系人）。

   重要说明 您必须完全配置添加到筛选器集的所有筛选器。
   如果未完全配置所有筛选器，批量上下文导出将失败。

   示例 将预测净推荐值 **筛选器添加到** 筛选器集。 您可以从 运算符下拉列表中选择 **等于，** 但不在分数 **字段中输入数字** 。
   未完全配置此筛选器将导致批量联系人导出失败。

2. **单击“选项** ”图标，然后单击 **批量联系人导出**。
3. **单击新建导出** 标签页。
4. 按照下面描述的字段中的定义配置导出。

   导出名称 ——输入批量联系人导出文件的名称。

   已保存的搜索 —选择已保存的过滤器集。

   存储位置 ——选择要将联系人导出到的外部存储位置。

   媒体类型 ——选择 Webex WFO 导出音频和视频文件所用的文件格式。

   - **音频/视频格式** ——选择导出音频/视频媒体时使用的文件格式。
     有空仅适用于同时具有音频和屏幕录制文件的联系人。
   - **纯音频格式** ——选择导出纯音频媒体时使用的文件格式。
     仅对具有录音的联系人有空。
   - **无** - 选择 **仅** 转录以仅导出转录。

   分析输出格式 —选择要导出分析转录数据的文件格式：JSON 或 XML。 如果选择 **无**，Webex WFO 不会导出任何分析转录数据。 选择“无 ” 以仅导出包含元数据的 CSV 文件。

5. 选择 **发送计划的导出**，然后按如下所述安排导出。

   每周 —选择一周中的一天或多天，然后选择 Webex WFO 将导出联系人的那些日子的时间。

   每月 —选择一月中的某一天，然后选择 Webex WFO 导出联系人的当天的时间。

6. 单击 **创建**。

创建计划的批量联系人导出时，Webex WFO 会保存导出。 要编辑导出，请单击 **已保存的联系人导出** 选项卡，然后从 **已保存的导出文件名** 下拉列表中选择导出。

> 注意第一次计划导出（每周或每月）必须在下一次计划运行应用程序动态刷新程序任务之后进行。 否则，将不会执行第一次计划导出，
> 尽管未来的出口会。 默认情况下，应用程序动态刷新程序任务每 15 分钟运行一次。
> 请联系系统管理员以验证此安排。

立即导出联系人

1. 在“交互”页上，创建并保存筛选器集（请参阅 查找联系人）。

> 重要说明 您必须完全配置添加到筛选器集的所有筛选器。
> 如果未完全配置所有筛选器，批量上下文导出将失败。

> 示例 将预测净推荐值 **筛选器添加到** 筛选器集。 您可以从 运算符下拉列表中选择 **等于，** 但不在分数 **字段中输入数字** 。
> 未完全配置此筛选器将导致批量联系人导出失败。

2. **单击“选项** ”图标，然后单击 **批量联系人导出**。
3. **单击新建导出** 标签页。
4. 按如下所述配置导出。

导出名称 ——输入批量联系人导出文件的名称。

已保存的搜索 —选择已保存的过滤器集。

存储位置 ——选择要将联系人导出到的外部存储位置。

媒体类型 ——选择 Webex WFO 导出音频和视频文件所用的文件格式。

- **音频/视频格式** ——选择导出音频/视频媒体时使用的文件格式。
  有空仅适用于同时具有音频和屏幕录制文件的联系人。
- **纯音频格式** - 选择导出纯音频媒体时使用的文件格式。
  仅对具有录音的联系人有空。
- **无** - 选择 **仅** 转录以仅导出转录。

分析输出格式 —选择要导出分析转录数据的文件格式：JSON 或 XML。 如果选择 **无**，Webex WFO 不会导出任何分析转录数据。 选择“无 ” 以仅导出包含元数据的 CSV 文件。

5. 选择 **立即**发送导出。
6. 单击 **创建**。

批量联系人导出的许可要求

Cisco 要求您选择批量联系人导出的许可证类型。

- **标准许可证** - 每天通过 UI 导出多达 1,000 个联系人。
- **性能许可证** - 通过在每天定期配置多个联系人导出作业，批量导出联系人。

> 注意默认情况下，每个导出批次限制为每个作业 10,000 个，具有性能许可证的每天最大联系人总数为 40,000。 如果需要增加这些限制，请联系 Cisco 专业服务或 Cisco 支持服务。

批量联系人导出 CSV 文件中包含的数据

下表描述了批量联系人导出 CSV 文件中包含的数据字段。

如果联系人已被回收但尚未永久删除，则除联系人标识外的所有字段都将显示“######”。

字段	类型	麦克斯长度	说明
联络人 ID	整数	64	联系人的唯一标识。
姓氏	字符串	60	代理的名字。
名字	字符串	60	代理的姓氏。
组名称	字符串	60	代理的组的名称。
小组名称	字符串	60	代理团队的名称。
呼叫号码	字符串	64	主叫方的主叫号码或自动号码标识（ANI）。 如果主叫号码未列出或被阻止，则显示“未知”。 此字段仅适用于呼叫。
被叫号码	字符串	64	接收呼叫的电话的 DID 或被叫号码识别服务（DNIS）号码。

字段	类型	麦克斯长度	说明
			如果被叫号码未列出或被阻止，则显示“未知”。 此字段仅适用于呼叫。
日期	日期	10	联系人的日期。 格式为 DD/MM/YYYY。
时间	时间	5 + 2	联系人的开始时间。 格式为 HH：MM AM 或 PM。
时区	字符串	60	创建联系人并录制呼叫时所处的时区。 示例 美国/芝加哥 注意：此字段不是 UTC 格式。
得分	整数	64	给予联系人的评估分数。
原因	字符串	64	录制对话的原因。 这个原因 已在录制规则中设置。
录制文件类型	字符串	64	与该设备关联的录制文件类型。 有效值： ▪ AACC MLS 录音 ▪ 极致数据包录制 ▪ 奥科录制 ▪ AWS Connect 录制文件 ▪ 大软录音 ▪ 多维数据集录制文件 ▪ 端点录制 ▪ 活动通知 ▪ 五 9 VCC 录音

字段	类型	麦克斯长度	说明
			▪ Genesys 记录 ▪ IP 办公室录制文件 ▪ MediaSense 录制 ▪ 多重注册录制 ▪ 网络录制 ▪ 无 ▪ 和解 ▪ RTP 记录器记录 ▪ 塞雷诺瓦录音 ▪ 一步会议录制 ▪ 索纳斯录音 ▪ 未知录制文件类型 并非所有录制文件类型都适合您有空。
呼叫持续时间	持续时间	8	呼叫被应答和 正在断开的呼叫，包括响铃时间和延长的屏幕时间（如果有），以 HH：MM：SS 为单位。 呼叫持续时间从信令服务接收。 此字段仅适用于呼叫。 由于“活动持续时间”（活动间隔时间）和“录制持续时间”（实际录制文件中的持续时间）不同，“联系人”表和媒体播放器中显示的呼叫持续时间可能不同。 在这些情况下，呼叫持续时间会有所不同： ▪ 当您使用录制控件 API 暂停时，

字段	类型	麦克斯长度	说明
			恢复或重新开始录制，录制持续时间将短于实际呼叫持续时间。 例如，如果在通话开始一分钟后重新开始录制，则呼叫持续时间比通话时长长一分钟 录制持续时间。 ▪ 当您归档或清理响铃时间较长的呼叫时，联系人表在呼叫持续时间字段中显示活动持续时间，而媒体播放器在呼叫持续时间字段中显示录制持续时间。
座席 ID	字符串	64	代理的系统标识。
人力资源	布尔值	3	指示联系人是否已标记为 HR。 格式为是/否。
培训	布尔值	3	指示联系人是否已标记为 训练。 格式为是/否。
State	字符串	32	联系人的当前评估状态。 有效值： ▪ 未评分 ▪ 得分 ▪ 进行中 ▪ 需要批准
联系人类型	字符串	60	联系人类型。 可能的值： ▪ 叫 ▪ NON_CALL ▪ SCREEN_ONLY ▪ 电子邮件

字段	类型	最大长度	说明
			▪ 发短信 ▪ 聊天 ▪ SMS
外部方	字符串		对于聊天或 SMS 联系人，为与代理交互的人员的电子邮件、电话号码或其他标识符。
发件人地址	字符串	512	根据以下条件过滤与非呼叫联系人关联的电子邮件发件人字段中的电子邮件地址。 注意 此选项仅在启用分析时有空。
收件人地址	字符串	无限制	根据以下条件过滤与非呼叫联系人关联的电子邮件收件人字段中的电子邮件地址。 注意 此选项仅在启用分析时有空。
主题	字符串	1000	根据主题字段过滤与非呼叫联系人关联的电子邮件。
赋值员姓名	字符串	256	评估联系人的人员的姓名。
评估日期	字符串	10	评估联系人的日期。 格式为 MM/DD/YYYY。
批准人	字符串	256	批准评估的人员的姓名。
评估表	字符串	64	用于对客户对话进行评分的评估或校准表单的名称。
校准	布尔值	3	指示触点是否已标记为校准。 格式为是/否。

字段	类型	麦克斯长度	说明
最大静音	持续时间	8	联系人中静默事件的最大长度。 格式为 HH：MM：SS。
最小静音	持续时间	8	联系人中静默事件的最小长度。 格式为 HH：MM：SS。
平均静音	持续时间	8	联系人中静默事件的平均长度。 格式为 HH：MM：SS。
总静默持续时间	持续时间	8	联系人中所有静默事件的总长度。 格式为 HH：MM：SS。
使活动静音	整数	64	联系人中的静默事件数。
%静音	小数	3	处于静默状态（主叫方和代理都不在发言）的呼叫所占百分比。 格式为 .99。
最大通话结束	持续时间	8	联系人中通话事件的最大长度。 格式为 HH：MM：SS。
分钟通话结束	持续时间	8	联系人中讨论事件的最小长度。 格式为 HH：MM：SS。
平均通话结束	持续时间	8	联系人中有关事件的平均通话时长。 格式为 HH：MM：SS。
持续时间内的交谈总数	持续时间	8	联系人中所有有关事件的讨论的总长度。 格式为 HH：MM：SS。
讨论活动	整数	64	联系人中的通话事件数。
% 通话结束	小数	3	呼叫中通话结束的百分比。 格式为 .99。

字段	类型	麦克斯长度	说明
举行活动	整数	—	检测到的保持事件数。
最短保持持续时间	持续时间	—	最短保持事件的持续时间。 格式 = 时：分：秒。
最长保持持续时间	持续时间	—	最长保持事件的持续时间。 格式 = 时：分：秒。
总保留持续时间	持续时间	—	保持时间的总持续时间。 格式 = 时：分：秒。
平均保持持续时间	持续时间	—	平均保持时间，单位为 HH：MM：SS。
保持百分比	小数	—	处于保持状态的呼叫百分比。
结束互动工作流程	字符串	64	用于的交互结束工作流的名称联系。
每日工作流程	字符串	64	用于联系人的每日工作流的名称。
预测式评估得分	小数	3	没有评估的联系人的预测分数得分。 Webex WFO 的预测分数是基于分析数据和以前的评估分数。 Webex WFO 使用以下分析数据：调用属性、代理属性、语音命中数和桌面活动。 格式为 .99。
净推荐值得分	小数	—	联系人的净推荐值由访客。
预测网络推荐值	小数	3	没有净推荐子的联系人的预测分数得分。 Webex WFO 的预测分数是基于

字段	类型	最大长度	说明
			分析数据和以前的净推荐值。Webex WFO 使用以下分析部分数据：呼叫属性、代理属性、桌面应用程序、桌面活动、语音命中和呼叫元数据。 格式为 .99。
情绪得分	字符串	—	联系人的情绪评分：正面、负面或中性。
调查评分	小数	3	如果联系人有关联的调查，则提供调查分数，以十进制百分比表示形式。
调查名称	字符串	255	如果联系人有关联的调查，则提供调查名称。
代理 ACD 标识	字符串	256	代理的 ACD 标识。
关联呼叫 ID	字符串	256	如果呼叫涉及会议或转接，则另一个代理。
文本预览	字符串	—	使用文本搜索过滤器预览搜索结果。
<自定义元数据>	不同	—	与联系人关联的自定义元数据。

相关主题

- 添加外部存储位置 - 了解如何配置外部存储位置。
- 查找联系人 - 了解如何创建和保存过滤器集。
- 监控已安排的批量联系人导出 - 查看导出状态。

评估联系人

管理评估表单

评估人员使用评估表来评估座席与客户的联系，以确保座席有效沟通并遵守公司政策。

先决条件

- 您具有“管理评估表单”权限。
- 对于每个表单，您都有各部分的计划、每个部分中的问题以及每个问题的所有可能答案。
- 如果您手动加权表单，您就会知道每个部分对总评估的贡献以及每个问题的价值。

页面位置

应用程序管理> QM > QM 配置>评估表单管理器

程序

评估表有三个主要组成部分：部分、部分内的问题以及每个问题的答案选项。

> 最佳做法 单击“经常保存 **草稿** ”。 只要您单击，表单预览就会更新
> **保存草稿**。

步骤 1：创建评估表单（必填）

要完成表单，请按照以下步骤作，然后继续阅读步骤 2：创建部分（必填）、 步骤 3：创建问题（必填）和 步骤 4：创建问题的答案（必填）。

1. 单击新建 **表单**。
2. 在 **名称** 字段中输入表单名称。
3. 在描述 字段中输入描述。
4. （可选）若要要求对已完成的评估进行审批，请选择 **“需要**批准”。
   要不需要批准，请保持清除此框。

5. 选择评估响应选项。
   - 没有代理响应评分评估 - 代理无法响应评分评估。
   - 允许代理确认评分评估 - 代理可以指示他们已收到评估。
   - 允许代理确认评分评估并提出上诉 - 如果代理不同意评分，他们可以要求重新评分评估。
6. 座席的总体得分分为以下三类之一：符合预期、超出预期或需要改进。
   要调整这些类别之间的截止分数（可选），请单击并拖动“评分范围” **部分中的滑块** 。
7. 选择表单类型。
   - 百分比 - 根据百分比对评估进行评分。 部分和问题加权（0–100%），最终分数为百分比。

     > **示例** 代理对五分之四的问题进行正确评分，并且问题的权重相等。
     > 代理的最终得分是 80%。

   - 积分 - 评估基于计分系统进行评分。
     各节不加权；相反，一个部分的价值点数决定了它的权重。
8. （可选，仅百分比评分）要手动加权部分和问题值，请选择 **手动加权**。 要让 Webex WFO 自动计算权重，请跳过此步骤。

步骤 2：创建分区（必填）

节是一组问题。 例如，评估窗体可以具有称为“问候语”、“安全性”、“解决方案”和“关闭”的部分。一个表单可以有多个节，也可以只有一个节。 有关创建有效节的详细信息，请参阅评估表单的建议。

1. 单击 **添加分区**。
2. 在 **板块标题** 字段中输入第一节的名称。
3. （仅限手动称重）在板块 **权重 %** 字段中输入此节对表格总分的影响程度。
   所有部分的权重之和必须为 100%。
4. 重复步骤 1-3，直到添加完节。
5. （可选，仅限手动称重）要为所有截面赋予相同的权重，请单击 **平衡截面权重**。

步骤 3：创建问题（必填）

1. 单击 **添加问题**。
2. 在新 **问题** 字段中输入问题文本。
3. （可选，仅限手动称重）在 **问题权重 %** 字段中输入此问题对部分总分的影响程度。
   此部分中所有问题的权重之和必须为 100%。
4. （可选）在 **描述** 字段中输入问题的描述。
   评估员在使用窗体评估联系人时会看到此描述。
5. 重复步骤 1-4，直到您完成向所有部分添加问题。
6. （可选，仅限手动称重）要为某个部分中的所有问题赋予相同的权重，单击 **平衡问题权重**。

步骤 4：创建问题的答案（必填）

在此步骤中，您将创建赋值员在回答评估表单上的问题时可以选择的选项。

您可以通过两种方式为问题添加可能的答案：手动添加每个答案或选择一组预定义的答案。

选项 1：手动添加答案

1. 单击 **添加答案**。
2. 在 **选项 1 新答案** 字段中输入答案文本。
3. （可选）要创建“不适用答案”选项，请选择 **“不适用**”。
   不适用答案选项没有百分比或分值，并且不会影响部分或表单的总分。
4. （可选）要将答案作为关键绩效指标（KPI），请选择 **KPI。**

   > 注意如果窗体有多个 KPI 答案，则必须为每个选项设置优先级。 请参阅
   > 确定 KPI 答案的优先级（对于具有多个 KPI 答案选项的表单是必需的）。

5. 在 **“百分比** 或 **分数”字段中输入答案选项的百分比或点** 值。

   > 注意：对于百分比表格，百分比为 100，代理可以完全归功于他们与此问题相关的工作。
   > 百分比为 0 不会给代理任何信用。 从 1 到 99 的百分比
   > 给予代理部分信用。

6. 重复步骤 1-5，直到添加完答案。
7. （可选）要更改问题的默认答案，请从 **默认答案中选择答案**
   下拉列表。

> 注意：所有问题都有默认答案。
> 评估联系人时，评估者可以使用默认答案在表单中回答所有问题。

选项 2：从答案组添加答案

答案组是一组预定义的答案选项。

- 从“ **添加答案组** ”下拉列表中选择组。

步骤 5：发布评估表单（必填）

> 重要说明 仅在完全完成表单创建后才发布表单。 您无法编辑已发布的表单。

- 单击 **发布**。 该表格将立即发布，并有空给评估人员。

创建新的答案组

您创建的答案组对创建评估表单的任何其他人可见。 Webex WFO 附带五个默认答案组：

- 创建新答案组 - 两个空白答案，可以选择添加更多答案。
- 缺省单个答案 - 一个空白答案，并可选择添加更多答案。
- 缺省回答是/否 - 答案为是和否。
- 默认代理做了什么？ - 答案是“超出预期”、“符合预期”和“需要改进”。
- 等级（1-5）问题 - 答案允许代理获得部分学分。 您可以调整比例以使用更多或更少的级别。

1. 从 **“添加答案组** ”下拉列表中选择 **“创建新答案组** ”。 您还可以选择现有答案组并进行编辑。
2. 根据需要编写和配置答案选项。
3. 单击软盘图标。
4. 在 **“答案组名称”** 字段中输入新答案组的名称。
5. 单击 **保存**。

确定 KPI 答案的优先级（对于具有多个 KPI 答案选项的表单是必需的）

如果表单有多个 KPI 答案选项，则必须按优先级对它们进行排名。

评估者选择的最高优先级答案将成为代理的最终分数。

示例 表单有两个 KPI 答案选项：橙色和黄色。 在 KPI
优先级列表中，橙色高于黄色，但评估者在评估联系人时不会选择橙色。
但是，赋值器确实选择了黄色。 代理对此联系人的最终得分将成为分配给黄色的百分比或点值。

1. 向下滚动到 **页面底部的“KPI 优先级** ”部分。
2. 单击箭头在优先级列表中上下移动问题。

移动节

- 单击章节标题旁边的箭头。 ⌃ ⌄

在板块内移动问题

- 单击问题标题旁边的箭头。 ⌃ ⌄

将问题移至其他板块

1. 单击问题标题旁边的三个点。
2. 选择 **移至 [节标题]**。

删除板块

1. 单击章节标题旁边的三个点。
2. 单击 **删除部分**。
3. 单击 **确认**。

删除问题

1. 单击问题标题旁边的三个点。
2. 选择 **删除问题**。
3. 单击 **确认**。

编辑评估表单

重要说明 无法编辑已发布的表单。 如果您需要编辑已发布的表单，请克隆该表单并编辑克隆。
请参阅 克隆评估表单。

1. 在表单列表中，单击 **编辑表单** （铅笔图标）。
2. 根据需要编辑表单。

克隆评估表单

如果需要创建类似于现有表单的新评估表单，则克隆该表单比从头开始创建表单要容易得多。

1. 从表单列表中，单击 **仿制表单** （矩形图标）。
2. 在字段中输入克隆的名称。
3. 单击 **保存**。

存档评估表单

您可以存档已发布的表单。 存档的表单不能用于将来的评估。

1. 从表单列表中，单击 **存档表单** （文件框图标）。
2. 单击 **是**。

删除评估表单

您可以删除可编辑的表单。 如果表单已发布，则无法将其删除。 若要停用已发布的窗体，请参阅存档评估窗体。

1. 在表单列表中，单击 **删除表单** （垃圾桶图标）。
2. 单击 **是**。

筛选评估表

1. 在表单列表中，点击 **过滤器** （漏斗图标，页面左上角）。 将 **打开“过滤器”** 面板。
2. 单击 **添加过滤器**。 将打开“ **选择过滤器** ”对话框。
3. 单击“可用 **”** 列中的筛选器可添加该筛选器，或单击“已选择” 列中的筛选器将其删除。
4. 单击 **更新过滤器**。 “ **选择过滤器** ”对话框将关闭。
5. 单击每个过滤器并选择其标准。
6. 单击 **应用**。 将显示满足筛选器集中所有条件的评估窗体。

注意：若要清除所有筛选器并显示所有表单，请单击“重置 **”**。

筛选器描述

下表描述了过滤器及其标准。

过滤器	说明
创建者	创建表单的人员。
创建日期	创建表单的时间。
表单名称	表单的标题。
上次更新	上次编辑表单的时间。
最后更新者	最近编辑表单的人员。 状态
	表单的状态为：可编辑、已存档或已发布。

将评估表单导出为 CSV 文件

若要脱机使用评估表单，可以将评估表单导出 CSV 文件、添加或编辑表单以及导入文件。

1. 在表单列表中，单击页面顶部的三个点。
2. 选择 **导出**。 包含所有评估表单相关信息的 CSV 文件将下载到您的设备。

导入评估表单

1. 在表单列表中，单击页面顶部的三个点。
2. 选择 **导入**。
3. 选择要导入的文件。 导入的表单将显示在列表中。

导入的文件必须包含下表中的所有列（从左到右）。 首先 将评估表单导出 为 CSV 文件，编辑导出的文件，然后将其导入。

> 重要
> 如果要通过 CSV 导入添加新的评估表单，则包含 ID（formId、sectionId、questionId 和 answerId）的所有字段都必须为 0（零）。 Webex WFO 会在您导入表单时自动添加这些 ID。
>
> 如果您正在编辑现有表单，请勿更改 ID。

列	说明
formId	评估表单的标识。 这是一个数字。

列	说明
形式名称	评估表单的名称。形式说明
	描述评估表单的文本。
表单状态	▪ 有效 - 表单已发布：已有空进行评估，无法编辑。 ▪ 可编辑 - 可编辑表单。 ▪ 非活动 - 表单已存档：无法用于评估。
表单批准必填项	▪ TRUE—使用此表格完成的评估必须获得批准。 ▪ FALSE - 不需要批准。
表单分数类型	▪ 百分比—评估基于百分比进行评分。 ▪ 积分 - 评估基于计分系统进行评分。
表单响应类型	▪ 确认 - 代理可以表明他们已收到您的 评估。 ▪ 申诉 - 如果代理不同意评估评分，可以要求重新评分。 ▪ 无 - 代理无法响应评分评估。
formBandBreakOne	“符合预期”的最低分。formBandBreakTwo
	“符合预期”的最高分。手动加权 ▪
FALSE—表单不使用手动加权。	
	▪ TRUE - 表单使用手动权重。
部分标识	板块的标识。 这是一个数字。
部分名称	节的名称。
节订单	一个数字，用于确定节的显示顺序。 部分首先按最小编号排序。

列	说明
部分重量	分配给 0–100 之间的截面的权重。
问题标识	问题的标识。 这是一个数字。
问题文本	问题的文本。问题描述
	问题的描述。
问题订单	一个数字，用于确定问题的显示顺序。 问题先按最小的数字排序。
问题权重	分配给 0–100 之间的问题的权重。answerId
	答案的标识。 这是一个数字。
答案类型	▪ 累积 - 假设未选择 KPI 选项，则将此选项的分数相加以获得最终分数。 ▪ KPI - 如果赋值员选择此选项，则表单的最终分数将更改为此值。 ▪ 不适用 -
	此选项没有百分比或分值，不会影响部分或表单的总分。
答案标签	▪ Y—是的。 ▪ N—否。 ▪ 不适用 - 不适用。 ▪ <text> - 自定义答案。
答案是缺省的	▪ FALSE—该答案不是该问题的默认答案。 ▪ TRUE - 此答案是该问题的默认答案。
答案订单	一个数字，用于确定答案的显示顺序。 答案先按最小的数字排序。
答案要点	分配给答案的点数。

相关主题

- 评估表单建议 - 有关评估表单工作原理的深入信息以及创建有效评估的建议。
- 配置 KPI - 如何设置 KPI 目标并将其分配给组和团队。

评估表的建议

有效评价准则

评估是您从质量管理记录解决方案中获得的最终结果。

质量管理中的“质量”来自评估代理商在与客户合作时使用的方法和语言。

评估会指出您希望代理在呼叫中使用的元素。

> 示例 ：代理接听电话时说：“早上好，我是 XYZ 公司的
> Bob，今天我能为您提供什么帮助？评估表有三个介绍性问题：代理是否使用了
> 问候？ 代理人是否指明了他或她自己和公司？ 代理是否提出了开放式问题？
> 评估者对这些问题中的每个问题都回答“是”。

该评估表明了出色的座席行为以及座席需要改进或培训的领域。 实施评估时，请考虑以下最佳做法：

- 确定计划的优先级 - 从最高价值或最高优先级开始。
- 确定成功的样子 - 这是期望的行为。
- 创建测量日志并比较一段时间内的分数 -
  选择一个评估表并保留至少一个季度，以便您可以衡量一段时间内的改进，并验证您的培训和辅导是否正在提高绩效。
- 复查座席评估结果并回放呼叫以确定问题的根本原因 -
  找出您出现问题的地方，并通过根本原因分析改进培训。
- 进行代理、团队和组织比较 - 衡量各个级别的进度。
- 确定成功后继续 -
  当您在评估的某个部分中不再遇到问题（例如，代理问候语）时，可以将其从评估中删除。
  随着联络中心业务目标的变化，您可以在表单中添加新的部分，以不断提高座席的绩效。

评估表单问题指南

在编写评估表单问题时，请考虑以下提示。

使用简单的问题。 简单的问题允许经理和主管调查座席低分的根本原因。

- 将每个问题变成一个问题（不要在问题中使用问题）。
- 将问题的范围限制为单个可衡量的事件。

> 例如 “代理是否加倍努力？”是一个糟糕的问题。 加倍努力意味着什么？
> 对于每个联系人来说，加倍努力看起来都一样吗？ 应该不会。
> 相反，确定加倍努力的座席可以执行的具体作。
> 例如，代理是否表示愿意跟进呼叫者以确保问题得到解决？
> 这个问题询问一个特定的动作，每个人都会知道“是”或“否”的答案是什么意思。

- 写下问题，以便评估者和代理都能清楚地了解代理的表现。

尽可能使用需要 **“是”或“否”答案** 的问题。 是或否问题提供清晰简洁的答案。
它们还需要更少的文档和协作工作来获得一致的评估测量结果。 这些类型的答案更客观。
相比之下，数值范围要求您为范围中的每个数字建立标准。
这使得多个评估员之间的协作工作变得困难。

通过将问题分成 **不同的部分**来组织您的问题。
通过对问题进行分类，您可以生成有关每个类别的代理和团队绩效的详细报告。

- 将问题和部分与典型呼叫流程相匹配，以便评估人员更轻松地对代理绩效进行评分。

> 示例 ：创建三个部分，分别命名为问候语、订单输入和关闭。

- 使用基于百分比的评分时，为最重要的问题和部分分配更高的权重。
- 在评估表单中使用不超过十个部分。
- 在一个部分中使用不超过十个问题。

确定是否存在任何 **关键故障**点。 将涉及关键行为（如礼貌）的问题标记为关键绩效指标（KPI）。
如果这样的问题的得分为负，则整个评估失败。

如果使用 **预测评估分数**，请编写与 WFO 提取和分析 Webex 数据类型相关的问题。

有关详细信息，请参阅 配置预测 。

> **示例** 您使用 QM 来测量每个联系人中的静默时间。 评估表询问："代理是否及时关注了客户？
>
> **示例** ：您有一个名为"问候语"的分析短语类别，其中包含诸如"感谢您的呼叫"、"我的名字是 "和"我今天如何帮助您"之类的短语。评估表询问："是否
> 代理要正确问候呼叫者吗？"

关键绩效指标（KPI）问题

要使用 KPI 问题，您首先需要确定联系人中心的业务目标。

当您分解业务目标时，您需要确定具有挑战性的领域以及如何衡量实现这些目标的成功。

例如，您可以将业务目标细分为以下内容：

- 首次接触解决（FCR）
- 销售流程和技能
- 产品知识 -
  您可以使用联系人评估来识别不具备足够产品知识的代理，然后提供培训以提高其产品知识。
  例如，在评估代理时，您可能需要考虑以下问题：
  - 代理商是否具有深厚的产品知识？
  - 这是一个关键指标还是一个挑战领域？
- 代理熟练使用工具 -
  代理在与客户打交道时有时必须使用各种各样的工具（例如，订单输入工具、代理生产力工具、数据库工具或为组织设计的自定义软件工具）。
  您可以使用评估来监控座席对联络中心工具的熟练程度，然后提供培训以提高其工具熟练程度。
- 平均呼叫持续时间 - 有些呼叫比其他呼叫更长。
  您可以使用评估来了解导致较长时间呼叫的因素，然后提供可减少长时间呼叫并改善平均呼叫持续时间的解决方案。

当您知道您的业务目标是什么时，您可以将这些目标合并为评估表单中问题的答案，并为这些问题分配 KPI。 这使您可以将座席的目标与联络中心的业务目标保持一致。

然后，您可以使用评估表根据联络中心的业务目标来衡量座席的绩效。

KPI 可以对您联络中心的业务目标产生积极或消极的影响。 分配给 KPI 答案的值反映了该影响。

> **示例** 联络中心的业务目标是增加收入、提高客户满意度并降低总体成本。
> 将不满意的客户变成快乐客户的代理
> 对您的联络中心的业务目标产生积极影响。
> 失去潜在销售的座席会对联络中心的业务目标产生负面影响。

如何对 KPI 问题进行评分

具有一个或多个 KPI 答案的问题在“类型 **”字段中标有“KPI”。** KPI 将覆盖最终评估分数。
如果您有多个 KPI 答案，请在创建表单时优先考虑 KPI 答案，以确定哪个 KPI 答案决定最终分数。

当某个部分中出现 KPI 问题时，QM 像对任何其他问题一样对 KPI 问题进行评分。
该部分的总值显示在部分分数中，包括 KPI 问题。 QM 保留您分配给所有问题和部分的分数。
这些分数有空以供查看。

当 KPI 答案触发最终分数时，您必须继续对整个评估进行评分。

基于百分比的评分

创建评估表单时，必须选择基于百分比的评分或 基于点的 评分。 基于百分比的评分基于从 0 到 100 的整数范围。当评估员在基于百分比的评估表单上对部分进行评分时，该部分将显示滚动总计和百分比。

关于基于百分比的部分

每个基于百分比的部分都有自己的权重，该权重确定它对评估表单总分的影响程度。
每个节标签页都显示其节粗细。 所有截面权重的总和必须为 100。在对所有部分进行评分后应用这些权重，以百分比形式得出评估的总分。 总分计算如下：

章节分数百分比 × 章节权重 = 加权章节分数所有加权章节分数之和 = 总分百分比

> 例
> 该表单有两个部分，称为问候和评估。 问候部分可能总共有 15 分，占总分的 40%。
> 代理在本节可能的 15 分中获得了 8 分，即 60%。 评估部分可能总共有 10 分，价值 60%。
> 代理在此部分获得了 8 分或 80%。 总分计算如下：
>
> 问候语部分 = 60% × 0.4 = 24%
>
> 评估部分 = 80% × 0.6 = 48%

24% + 48% = 72% 总分

关于基于百分比的问题

每个基于百分比的问题都有自己的权重，该权重决定了它对该部分总分的影响程度。

权重将转换为磅。 一个部分的最高分是 100%（或 100 分），无论它包含多少问题。 Webex WFO 使用以下公式来计算单个基于百分比的问题的加权分数：

（实际得分÷**最高分**）× 权重=**加**权得分

示例 在包含三个问题的部分中，问题 1 的权重为 50%。 问题 2 和 3 的权重均为 25%。这意味着问题 1 最多值 50 分，问题 2

和 3 各值最高 25 分。

下表显示了答案范围为 0-5 的问题在权重为 25% 或 50% 时可能获得的潜在分数。 如果评估员回答 N/A，Webex WFO 会将部分分数视为不存在该问题。

规模 应答	获得的积分（问题权重为 25%）	获得的积分（问题权重为 50%）
不适用	—	—
0	0	0
1	5	10
2	10	20
3	15	30
4	20	40
5	25	50

下表显示了“是/否”问题的权重为 25% 或 50% 时可能获得的分数。

应答	获得的积分（问题权重为 25%）	获得的积分（问题权重为 50%）
有	25	50

应答	获得的积分（问题权重为 25%）	获得的积分（问题权重为 50%）
无	0	0
不适用	—	—

下表显示了示例评估表单中多个部分的结果。

三个问题部分的评分示例

问题	权重	类型	得分	加权分数
1	50%	0–5 比例	4	40
2	25%	0–5 比例	3	15
3	25%	是或否	有	25
部分分数				**80%**

四个问题部分的评分示例

问题	权重	类型	得分	加权分数
1	60%	0–5 比例	3	36
2	15%	0–5 比例	4	12
3	20%	是或否	无	0
4	5%	是或否	有	5
部分分数				**53%**

以“不适用”（N/A）作为答案的评分示例

问题	权重	类型	得分	加权分数
1	60%	0–5 比例	NA	—
2	15%	0–5 比例	4	12
3	20%	是或否	无	0

问题	权重	类型	得分	加权分数
4	5%	是或否	有	5
部分分数				**42.5%**

> 注意：不适用答案会将该问题从可能的总分中删除。 因此，对于此示例，43% 的分数是基于总共 40 分中的 17 分，而不是总分 100 分。

如何对基于百分比的评估进行评分

保存评估表单时，该表单将计算可能的分数、获得的积分和百分比（或分数）。

这些公式基于评估表单中的节数。

可能的要点

评分评估表的总可能分数是每个部分的可能分数之和乘以总分：

形式可能点 =

第一节重量 × 第一节可能的要点

+ 第 2 节重量 × 第二节可能的要点

+ 第 3 节权重 × 第 3 节可能的要点

+ 第 4 节重量 × 第 4 节可能的要点

以下示例显示 Webex WFO 如何计算包含四个部分的评分评估表单的总可能分数：

部分	权重	该科的可能要点	该部分贡献的要点表格
1	25%	100	25
2	25%	75	18.75
3	25%	80	20
4	25%	100	25
可能的总分			**88.75**

赚取的积分

在评分评估中获得的总分使用以下公式计算：

表格总积分赚取 =

第一节重量 × 第一节总积分

+ 第 2 节重量 × 第 2 节获得的总积分

+ 第 3 节体重 × 第 3 节获得的总积分

+ 第 3 节体重 × 第 3 节获得的总积分

以下示例显示 Webex WFO 如何计算在包含四个部分的评估表单上获得的分数：

部分	权重	赚取的积分	该部分贡献的要点总分
1	25%	85	21.25
2	25%	60	15
3	25%	65	16.25
4	25%	90	22.5
获得的总积分			**75**

百分比得分

评分评估表的百分比使用以下公式计算：

表单百分比 =

形式积分获得÷形式可能的积分

以下示例显示 Webex WFO 如何计算前两个表中的百分比分数：

75 ÷ 88.75 = 84.51%

基于积分的评分

创建评估表单时，必须选择基于分数的评分或 基于百分比的 评分。 基于分数的评分基于整数范围。最小数量可以小于零。

示例 表单上的最小点数为 −50，最大点数为 150。0 分被认为是足够的或平均的。
优秀者可获得正积分
当代理执行超出正常预期结果时提供服务。
服务质量差的负分被减去，表明座席需要额外的指导。

基于分数的评估表的最低分数是分配给问题的所有最低分数的总和。

基于分数的评估表的最高分数是分配给问题的所有最大分数的总和。

自动分配审查、评估和校准

联系人目标是分配给赋值员进行审核、评估或校准的联系人列表。

创建目标时，您可以指定联系人的条件和截止日期。 目标显示在评估员的“联系人队列”页面上。

先决条件

- 您的组织使用 Cisco Quality Management
- 某些联系条件需要 Cisco Analytics（请参阅 下面的步骤 10 ）
- 您具有“管理联系人目标”权限和至少以下权限之一：
  - 创建评估目标（需要创建评估目标）
  - 创建校准目标（需要创建校准目标）
  - 创建审核目标（创建审核目标时需要）
- 分配到目标的人员具有以下权限：
  - 查看联系人
  - 查看联系人目标
  - 评估联系人（需要完成评估目标）
  - 校准联系人（需要完成校准目标）

页面位置

应用程序管理 > QM > QM 联系人流 > 联系人目标管理

程序

查看所有目标

- 选择 **查看联系人目标**。 目标按目标 ID 排序。

创建目标

1. 选择 **创建新目标**。
2. 在 **名称** 字段中输入目标的名称。
3. 从 **作** 下拉列表中选择任务类型。
4. 在 **联系人** 数量字段中输入目标中包含的联系人数量。
5. 从 **联系人类型** 下拉列表中选择联系人类型。
6. **从联系人级别** 下拉列表中，选择目标中的联系人数是每个代理还是每个团队。

   示例 目标是评估每个团队 10 名联系人。 您可以从联系人级别下拉列表中选择团队。

7. 从 **目标频率下拉列表中选择目标的** 到期日。 这些是您的选项：
   - 日、周或月 - Webex WFO 每天、每周或每月分配目标。
   - 特定日期 - 赋值员必须在特定日期和时间之前完成目标。 在此日期之后，目标将失效。如果选择此选项，将显示日期和时间字段。
   - 日期范围 - 赋值员必须在特定日期范围之间达到目标。 在结束日期之后，目标将失效。如果选择此选项，则会显示“生效开始日期”和“有效结束日期”字段。
8. （可选）要将目标限制为在特定时间范围内收到的联系人，请选择 **仅在这些日期** 之间分配联系人，然后选择开始日期和结束日期。
9. （可选）在 **说明** 字段中输入赋值员的说明。
10. **从分类器** 下拉列表中，选择 Webex 目标联系人时要使用的 WFO 的第一个条件。根据您的选择，会显示其他字段。 这些是您的选项：
    - 小于 -（仅呼叫）短于特定持续时间的呼叫。 输入持续时间或单击时钟图标以选中它。
    - 大于 -（仅呼叫）超过特定持续时间的呼叫。输入持续时间或单击时钟图标以选中它。
    - 具有元数据字段 - 具有特定元数据字段的联系人，无论该字段中的值如何。选择元数据字段。

- 具有带值的元数据字段 - 具有具有特定值的特定元数据字段的联系人。
  选择元数据字段并输入值。
- 收件人 -（仅文本和电子邮件）发送给特定收件人的联系人。 输入收件人。
- 发件人 -（仅文本和电子邮件）从特定发件人收到的联系人。 输入发件人。
- 主题 -（仅电子邮件）主题行中包含特定关键字的联系人。 输入关键字。
- 随机呼叫/短信/电子邮件 - 评估员范围内的任何联系人。
- 原因 -（仅呼叫）原因字段中具有特定值的联系人。 选择原因。
- 预测性净推荐值低于 - 预测净推荐值低于特定数字的联系人。 输入分数。 （需要 Cisco 分析）
- 预测净推荐值大于 - 预测净推荐值大于特定数字的联系人。 输入分数。 （需要 Cisco 分析）
- 预测评估分数低于 - 预测评估分数低于特定数字的联系。 输入分数。 （需要 Cisco 分析）
- 预测性评估分数大于 - 预测评估分数小于特定数字的联系。 输入分数。 （需要 Cisco 分析）
- 频道 -（仅限电子邮件、聊天和 SMS）特定频道中发生的联系人。 选择频道。
  如果您的组织对社交媒体联系人使用受支持的集成，则会出现此选项。
  渠道选项因组织使用的社交媒体类型而异。

11. 单击添加 。
12. （可选）从 **分类器** 下拉列表中选择其他条件，然后单击添加 。 如果 WFO Webex 找不到任何符合所选第一个分类器的联系人，它将查找符合第二个分类器的联系人，依此类推，直到找到至少一个联系人。
    如果它找到至少一个符合分类器的联系人，它将停止查找与列表中较低其他分类器相遇的联系人。

    > 注意如果 WFO Webex
    > 未找到满足目标的任何分类器的联系人，则不会将目标分配给赋值器。
    > 如果满足目标分类器的联系人变为有空
    > 稍后，Webex WFO 将目标分配给评估员。

    分配目标的这种延迟可能使评价人员无法在特定时期内实现该目标。

13. （可选）要对分类器重新排序，请选择一个分类器并单击向上或向下箭头。

    要删除分类器，请选择该分类器并单击“ **删除**”。

14. 在用户 部分中，将必须完成目标的赋值员从可用 **移动到 已**分配。

15. 在目标状态 **部分中** 选择 **活动** 。

    重要说明 仅当您完全完成创建目标时，才能激活目标。 您无法编辑有效目标。

16. 单击 **保存**。

复制目标

如果您需要创建与现有目标类似的新目标，复制目标比从头开始创建目标更容易。

1. 选择 **复制现有目标**。
2. 从 **选择要复制** 的现有目标下拉列表中选择原始目标。
3. 如果需要，请编辑副本。
4. 在目标状态 **部分中** 选择 **活动** 。

   重要说明 仅当您完全完成创建目标时，才能激活目标。 您无法编辑有效目标。

5. 单击 **保存**。

更改分配给有效目标的人员

关于一个目标，你唯一能改变的是被分配到它的人。

1. 选择 **编辑现有目标**。
2. 从 **选择要编辑** 的现有目标下拉列表中选择目标。
3. 在“用户” 部分中，将人员移入或移出已分配 **列** 。
4. 单击 **保存**。

编辑目标

您只能编辑状态为可修改的目标。

1. 选择 **编辑现有目标**。
2. 从 **选择要编辑** 的现有目标下拉列表中选择目标。
3. 编辑目标，然后点击 **保存**。

删除目标

您无法删除目标，但可以将其停用。 停用的目标不再将联系人发送到评估员的联系人队列。

> 重要说明 停用目标是永久性的。 您无法重新激活或编辑非活动目标，但可以复制它。 请参阅复制目标。

1. 选择 **编辑现有目标**。
2. 从 **选择要编辑** 的现有目标下拉列表中选择目标。
3. **在目标状态** 部分中，选择 **非活动**。
4. 单击 **保存**。

相关主题

- 访问分配给您的联系人 - 从赋值员的角度查看有关联系人目标的信息

手动分配审查、评估和校准

您可以创建一个任务，让一个或多个用户可以在其中校准、评估或查看一个或多个联系人。 Webex WFO 会将此任务分配的联系人添加到这些用户的联系人队列中（请参阅 访问分配给您的联系人）。

> 注意：用于创建任务的联系人必须不到一年。 超过一年的联系人不会出现在联系人队列中。 要共享一年以上的联系人，请参阅 创建录制文件的超链接。

创建临时任务

1. 选择一个或多个联系人。
2. 单击 **创建任务**。 出现“临时任务配置”页。
3. 输入临时任务的名称。
4. 选择任务类型。 您选择的任务决定了在“分配给 ” 字段中有空哪些用户。 Webex WFO 仅显示有权执行指定任务的用户。

- **校准** - 可以为多个用户分配校准所选触点的任务。 当您 **选择** 校准 **时，将出现评估表**字段。 选择要用于校准联系人的表单。

  注意如果选择此选项，则在创建任务后，任何尚未标记为校准的联系人都将被标记为校准。

- **评估** - 只能分配一个用户来评估所选联系人。 选择“ **评估** ”时，将显示“ **评估表**”字段。 选择要用于评估联系人的窗体。

- **审核** - 可以分配多个用户来审核（收听）呼叫。 当您 **选择** 复查 **时，将出现播放持续时间配置**滑块。
  滑块确定被分派者完成任务时必须查看的呼叫百分比（从开始）。 默认值为 100%。
  您可以选择百分比，以 10% 为增量。

5. 选择要向其分配任务的用户。 如果要分配校准或复查，请单击 **全选**将组中的所有用户添加到任务中。
6. 输入任务的完成日期，或单击日历图标并选择完成日期。
7. （可选） **如果您希望在每个被分派者完成任务时收到通知，请选中完成时** 通知复选框。

   注意若要收到通知，还必须将您分配给“联系人目标已完成”通知。

8. （可选）输入针对被分派对象的任何具体说明。
9. 单击 **创建任务**。

标记联系人以进行校准

将联系人标记为校准时，其角色包括“校准联系人”权限且对联系人具有范围的任何用户都可以在校准模式下评估联系人。

在校准模式下完成的评估分数包含在评估校准报告中，您可以在其中比较和对比所有评估员给予联系的分数。 这样您就可以查看赋值员给出的分数是否一致。

有关校准的详细信息，请参阅 校准赋值器。

标记联系人以进行校准

1. 在“交互”页上，选择联系人表格中的联系人。
2. **单击标记以进行校准图标** 。
3. 选择所需的评估表单。
4. 点击 **OK**（确定）。

评估联系人

评估员使用媒体播放器中的“评估”面板对代理的工作处理联系人进行评分。

在评估表单中回答问题会生成代理在单个联系人上的工作分数。

可以评估任何类型和具有任何类型的内容（语音、屏幕、文本等）的联系人。

QM、数据资源管理器和见解报告中的性能统计信息基于这些分数。

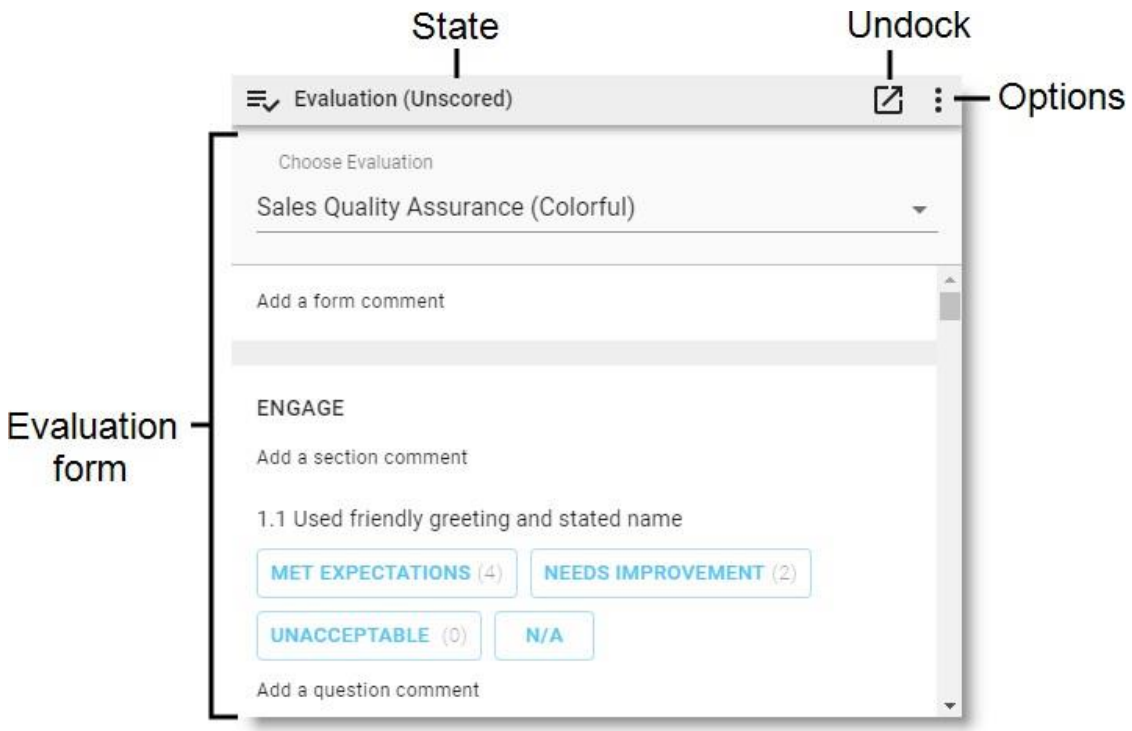
先决条件

- 您的组织拥有 QM 和 Webex WFO 访问许可证。
- 您的组织已创建并发布了评估表单（请参阅 管理评估表单）。
- 您的角色和范围允许您查看录制文件。
- 您具有“查看评估”权限（授予您对已完成的评估表单的仅查看访问权限）。
- 您具有“评估联系人”权限。
- 某些作需要额外的权限。 有关更多信息，请参阅下面的“过程 ”部分。

页面位置

您可以通过两种方式访问评估面板：

- 交互>双击联系人>评估面板
- 联系人队列>双击联系人>评估面板



程序

在较大窗口中查看评估

- 单击取消停驻图标 。 要将表单返回到其原始位置，请单击重新停靠图标 ，或关闭窗口。

> 注意：如果您使用的是弹出窗口阻止程序，则无法取消停靠表单。
> 要取消停靠表单，请禁用弹出窗口阻止程序。

手动评估联系人

1. 在“手动评估 ” 选项卡中，从 **“选择评估** ”下拉列表中选择一个评估表单。

   有时已选择评估表单。

   > 注意：如果评估是由另一个人开始的，或者处于“需要批准”或“已评分”状态，则无法切换评估表单。 要更改中的评估表单，请执行以下作
   > “需要批准”或“评分”状态，具有“批准联系人评估”权限的人员必须拒绝评估才能将其返回到“正在进行”状态。

2. 根据需要，单击 **播放** 和 **暂停** 以查看联系人。

3. 回答评估表中的问题。“当前分数 **”和** “章节分数 **”会**随着您的工作而更新。
   - 如果您无法为联系人评分，请单击选项图标 ⋮ 并选择 **无法评分**。 状态更改为 **无法评分** 或 **需求无法评分审批**。
   - 要将所有未回答的问题更改为组织的标准答案，单击选项图标 ⋮ 并选择 **将未回答的问题设为缺省**值 。
4. （可选）要添加注释：
   - 关于整个联系人，单击 **添加表单注释**，输入注释，然后单击 **添加注释**。
   - 关于评估表单中的节，单击 **添加节注释**，输入批注，然后单击 **添加批注**。
   - 关于表单中的问题，单击 **添加问题注释**，输入注释，然后单击 **添加注释**。

> 注意：要向音频联系人中的特定时间添加注释，请在 **单击添加** 注释 **之前的位置**字段。 **C** 图标出现在 **“音频** ”面板中您指定的位置。
>
> 注意您需要“创建评估注释”权限才能向评估添加注释。

5. 要完成评估，请单击选项图标 ⋮ 并选择 **完成**。 状态更改为 **“已评分”** 或 **需要批准**，并且 **当前分数** 将更改为 **最终分数**。

> 注意如果在完成评估之前关闭联系人，Webex WFO 会自动保存表单并将其标记为“正在进行”。在评估完成之前，代理不会看到评估。

查看经过 AI 评估的联系人

- 在“ **自动评估** ”选项卡中，查看自动生成的分数。

编辑经过 AI 评估的联系人

1. 在“ **自动评估** ”选项卡中，若要覆盖 AI 生成的分数，请单击“ **编辑分数**”。
2. 选择 **是 100%**、 **否 0%** 或 **N/A**。
3. 添加评论。

4. 单击 **保存分数**。 这也将更新总分。

> 注意仅当您具有编辑权限时，才能使用此功能。

编辑已完成的评估

您可以更改已完成的任何评估的答案。 若要更改由其他人完成的评估，需要“编辑任何评估”权限。

1. 单击选项图标 ⋮ 并选择 **编辑**。 状态将从“已 **评分”** 更改为 **“正在进行**”。
2. 根据需要编辑评估。
3. 单击选项图标并选择 **完成**。 状态从 **“正在进行** ”更改为 **“已**评分”。

编辑评估中的注释

您需要“编辑评估注释”权限才能执行此作。

1. 单击评论。
2. 单击 **编辑**。
3. 根据需要编辑注释。
4. 单击 **更新评论**。

从评估中删除所有答案

您可以从已完成的任何评估中清除答案。

要清除他人完成的评估中的答案，您需要“编辑任何评估”权限。

如果评估的状态为“已评分”，则删除答案也会删除与分数相关的数据（例如，数据资源管理器报表中的指标）。

- 单击选项图标 ⋮，然后选择 **重置表单**。 状态从 **“正在进行** ”或 **“评分”** 更改为 **未评分**。

评估联系人以进行校准练习

在校准练习中，多个评估员对同一联系人进行评分，然后比较他们的分数。

校准练习有助于确保代理获得一致的分数，无论谁评估其接触者。 以下是校准练习的一部分的要求：

- 您具有“校准联系人”权限。
  - 要校准您处理的联系人，您需要“自我校准联系人”权限。
- 触点被标记为校准。
- 您正在评估其联系人的代理在您的范围内（请参阅 标记联系人以进行 校准）。

1. 单击选项图标 ⋮ 并选择 **模式**。
2. 单击 **选择模式**，然后选择 **校准**。 评估状态更改为 **“校准（未评分）”**。

   注意默认情况下，所有触点都处于评估模式，即使它们已标记为校准。

3. 正常评估联系人。 状态将更改为 **“校准（正在进行）”**。
4. 单击选项图标并选择 **完成**。 状态将更改为 **“校准（已评分）”**。

打印评估

- 单击选项图标 ⋮ 并选择 **打印**。 将打开浏览器的打印窗口。 在这里，您还可以将评估另存为 PDF。

确认对您的工作的评估

（适用于代理）根据您的组织使用 Webex WFO 的方式，您可能需要查看并确认您的评估。

如果创建表单的人员选择了表单上的“允许代理确认评分评估”选项，则有空此选项。

- 单击选项图标 ⋮ 并选择 **确认评估**。

  评估表单的名称下方会出现一个标有您姓名和今天的日期的横幅。

对您的工作评价提出申诉

（适用于代理）如果您不同意评估，您可以要求对您的工作重新评分。

如果创建表单的人员在表单上选择了“允许代理确认评分评估并对其提出申诉”选项，则有空此选项。

1. 点击选项图标 ⋮，然后选择 **上诉评估**。
2. 在提供 **申诉** 原因字段中输入评估的问题。
3. 点击 **申诉**。 评估表单的名称下方会出现一个标有您姓名和今天的日期的横幅。

   如果您收到有关新评估的提醒或电子邮件，当有人审核您的申诉时，您会收到更新。

查看已申诉的评估分数

要在代理对您完成的评估提出申诉时收到通知，您必须被分配到评估申诉请求通知（请参阅配置通知）。 当您收到申诉通知时，请执行以下两项作之一：

- 修改评估，然后单击完成 。
- 单击“完成 ” 而不进行任何更改。

批准已完成的评估

如果创建表单的人员在表单上选择了“需要批准”选项，则有空此选项。

您需要“批准联系人评估”权限才能批准由其他人完成的评估。

若要批准已评分的评估，需要“自我批准联系人评估”权限。

若要在评估需要批准时收到通知，必须向您分配评估需要批准通知（请参阅 配置通知）。

- 单击选项图标 ⋮ 并选择 **批准**。 状态从“需要审批 ” 更改为 **“已**评分”。

拒绝已完成的评估

如果创建表单的人员在表单上选择了“需要批准”选项，则有空此选项。

您需要“批准联系人评估”权限才能执行此作。

若要在评估需要批准时收到通知，必须向您分配评估需要批准通知（请参阅 配置 通知）。

- 单击选项图标 ⋮ 并选择 **拒绝**。 状态从“需要审批 ” 更改为 **“正在进行**”。

相关主题

- 管理评估表单 - 创建、编辑、发布和存档用于评估的表单。
- 标记要校准的触点 - 使触点成为校准练习的一部分。
- 配置通知 - 订阅通知或将通知分配给其他人。
- 管理角色和权限 - 创建角色并向其分配权限。

校准赋值器

校准是一种特殊类型的评估，允许多个用户评估单个触点。

校准允许您比较不同赋值员完成同一评估的方式，从而有助于确保赋值员之间的一致性。

如果联系人被标记为校准，评估人员可以填写评估表作为校准以及标准质量评估。

确保在评估联系人时选择适当的模式。

只有评估校准报告包含校准分数。 仪表板或报告中的团队或代理结果均不包含校准分数。

注意：当联系人作为标准质量评估评分时，当您搜索“所有评估”或“我的评估”时，它显示为已评分。 当它作为校准进行评分时，它显示为已评分
当您搜索“我的待定校准”时。

查找标记为校准的触点

1. 在“交互”页上，单击“筛选器列表 ” 图标。 将打开“过滤器”面板。
2. 使用“我的挂起校准 **”条件配置** 包含 **“搜索范围**”筛选器的筛选器集。
3. 单击 **应用**。 筛选结果显示示波器内标记为校准的所有触点。

评估校准报告

评估报告显示经过校准的评估分数结果。 它仅报告标记为校准的评分评估。 它不显示标准评估分数。使用此报告可评估赋值器。

注意您必须启用“查看赋值器详细信息”权限才能访问此报告。

注意：生成此报告可能需要几分钟时间。

分析评估数据

除了标准评估报告之外，您还可以使用 Analytics 来预测净推荐值或评估分数。

查看评估报告 554

配置预测 555

查看评估报告

在 Webex WFO 中，与联系人关联的时间是联系人在代理所在位置发生的时间。 如果 Webex WFO 不知道与联系人关联的时区，则时间将以格林威治标准时间（GMT）显示。

在评估和调查表中对各个部分的分数进行了四舍五入。
但是，在显示代理、团队和组的部分平均值的报告中，首先对部分分数相加并取平均值，然后再向上舍入。
因此，报告中显示的平均值将与通过将评估或调查表单中显示的部分分数相加然后求平均值来计算的数字略有不同。

有关 Webex WFO 附带的标准 QM 和 WFM 报告的信息，以及如何运行标准报告的说明，请参阅 QM 标准报告 和 WFM 标准报告。

配置预测

通过预测，您可以配置 Webex WFO 来估计联系人的净推荐值或评估分数。
然后，您可以根据预测的分数创建将联系人发送给评估员的自动化工作流。
预测可帮助您的评估人员专注于最有可能导致座席指导的联系人。

预测引擎将过去六个月联系人的分数与分析数据相结合，并每周创建一个新模型。
创建新模型的默认日期是星期日，但系统管理员可以选择其他日期。

先决条件

- 您的组织拥有 Analytics Essentials 或 Analytics Enterprise 许可证。
- 您具有管理预测分析权限。
- 您对预测所针对的代理组具有范围。 您必须对组有作用域，而不仅仅是组中的团队。
- 对于预测性净推荐值，您至少有 1,000 个联系人具有关联的净推荐值。
- 对于预测性评估，您至少有 1,000 个联系人使用相同的窗体进行评估。

页面位置

不同。 有关更多信息，请参阅下面的过程。

程序

在 Webex WFO 中配置预测功能有两个步骤：创建模型和应用模型。
若要创建模型，必须首先向预测引擎提供现有联系人的分数。

预测性净推荐值

预测性净推荐值模型使用客户联系人、代理绩效、语音点击量和其他因素来确定联系人的可能净推荐值 。
模型创建的分数显示在“交互”页上的“预测净推荐值”字段以及数据资源管理器中的“预测性净推荐值”仪表板中。 您还可以将它们添加到数据资源管理器和 Cisco 数据管理中的控制板中。

Webex WFO 仅为音频联系人创建预测性净推荐值。 其他类型的联系人不支持预测性净推荐值。

配置预测性净推荐值模型

1. 在“元数据管理器”页（“应用程序管理”> QM > QM“配置”>“元数据管理器”）上，创建新的元数据字段。 有关详细信息，请参阅 管理自定义元数据字段 。

   重要说明 在 **“元数据标签** ”字段中输入“净推荐值”。 此标签不区分大小写。

2. 使用来自客户的净推荐值信息配置您刚刚创建的净推荐值元数据字段。

   注意请参阅 向联系人 添加呼叫后调查以集成呼叫后调查中捕获的净推荐值。

   预测引擎将在下周日提取必要的信息并创建一个模型。

应用预测性净推荐值模型

- 在“任务管理器”页（“应用程序管理”>“分析”>“任务管理器”）上，创建一个新任务。从类型下拉列表中选择 **预测净推荐值** 。 有关详细信息，请参阅 创建分析 任务 。

预测性评估分数

预测评估分数模型使用多种因素来确定联系人的可能评估分数（在特定评估表单上）。
预测分数显示在“交互”页上的“预测评估分数”字段和数据资源管理器的“预测评估”仪表板中。
您还可以将它们添加到数据资源管理器和 Cisco 数据管理中的控制板中。

Webex WFO 仅为音频联系人创建预测评估分数。 其他类型的联系人不支持预测性评估分数。

每个评估表单都需要自己的模型。 要为多个表单创建模型，请为每个表单执行以下步骤。

配置预测性评估分数模型

1. 在“评估表单管理”页（“应用程序管理”> QM > QM“配置”>“评估表单管理器”）上，创建一个活动的评估表单。 请参阅 管理评估表单 和

评估表 的建议以获取更多信息。

2. 在“短语管理器”页（“应用程序管理”>“分析”>“短语管理器”）上，创建与评估表单提出的问题密切相关的短语和类别。 请参阅 创建 和管理短语和短语类别 或了解更多信息。

> **示例**
> 评估表询问：“代理是否正确地问候呼叫者？您有一个名为“问候语”的分析短语类别，其中包含诸如“感谢您的呼叫”、“我的
> 名字是“和”今天我能帮你什么。

3. 使用评估表手动评估至少 1,000 名联系人。
4. 在“工作流管理”页面（“应用程序管理”> QM >
QM“联系人流”）上，创建将表单应用于传入呼叫的工作流。

> 重要说明 工作流必须在将联系人音频上传到 Webex WFO 之前或同时应用评估表。
> 联系人未收到预测
> 如果在上传音频后应用评估表单，则评估分数。 有关更多信息，请参阅 自动化 QM 工作流 。

应用预测性评估分数模型

- 在“任务管理器”页（“应用程序管理”>“分析”>“任务管理器”）上，创建一个新任务。
从类型下拉列表中选择 **预测性评估分数** 。 **选中正在进行** 复选框。 有关详细信息，请参阅 创建分析任务 。

最佳实践

常规

预测评分旨在补充（而不是取代）手动评分的接触者。

虽然没有理想的分数数来创建完美的模型，但必须保持大量评分联系人（至少 1,000
个），以使模型随着时间的推移变得更加准确。
预测模型在接收更多数据时会继续学习，但它不使用超过六个月的数据。
为了保持模型的准确性，您必须继续为其提供数据，方法是提取更多的净推荐值或继续使用评估表单进行手动评估。 如果有空分数数低于 50，则模型将停止工作。

您可以使用预测功能创建即席分析任务。 但是，预测模型仅使用过去六个月的数据。
如果您对六个月以上的联系人运行临时任务，则不太可能获得准确的数据。

为获得最佳效果，Analytics 保留时间（在“分析配置”页面上设置）应至少为 6 个月。 请参阅配置分析。

定期调整您的短语和类别。 调整有助于确保类别和短语具有相关性，并返回分析所需的调用。
遵循优化最佳实践。

预测性净推荐值

WFM 数据大大提高了预测净推荐值模型的准确性。

预测性评估

使用代理作为主叫方最有可能使用的语言创建短语和类别。

创建涵盖代理可以说出的各种可能短语的短语和类别。 代理通常不会逐字重复脚本。
使用多个短语有助于增加 Webex WFO 返回短语命中的可能性。

除了创建与评估表提出的问题相关的短语和类别之外，请考虑为呼叫者可能提供的答案创建短语和类别。
例如，在回答“你在过去五年中发生过事故吗？”这个问题时，来电者的回答可能是“不，我没有发生过任何事故”或“是的，我发生过一次事故”。如果代理明显偏离脚本，则调用方的应答可能有助于 Webex WFO 识别短语命中。

如果需要修改 Webex WFO
用于创建预测评估分数模型的评估表单，请创建新表单，而不是编辑现有表单。
如果评估表单发生更改，并且表单的 ID 保持不变，则模型将不会更新以说明更改。
因此，预测分数将不太准确。 请参阅 管理评估表单

使用用于预测分数的评估表单校准评估器。
如果预测性评估分数模型所基于的数据准确且一致，则该模型将随着时间的推移变得更加准确。
例如，如果手动评估分数存在 10% 到 15% 的差异，则预测评估分数的差异将更大。 请参阅校准赋值器。

在许多联络中心，联系人获得非常高或非常低的分数是很常见的。
但是，缺乏中程分数可能会导致预测不太准确，因为模型没有足够的信息来了解中程接触是什么样子的。 指导您的评估员在适当的时候给出中等分数，而不是对联系人进行非常高或非常低的评分。

要使联系人收到预测评估分数，必须使用 QM
工作流对其进行处理，该工作流在上传音频之前或同时分配评估表单。
如果在联系人收到评估表单之前将联系人的音频上传到 Webex
WFO，则必须使用临时预测评估分数任务为此联系人生成预测分数。 请参阅 创建分析任务。

预测评分和手动评分之间的差异

如果您发现预测分数与人工评估人员给出的分数之间存在显着差异，则原因可能是两个问题之一。

人类评估者之间的差异

由于预测性评估分数模型使用人工评估员的分数来随着时间的推移进行学习，因此评估者之间的分数不一致可能会使模型感到困惑。 要纠正这种不一致，我们建议以下作：

- 作为一个组织，决定人类评估者之间的差异量是可以接受的。
  请记住，预测评估模型会变化更大。
- 定期校准评估员，以保持评分的一致性。
- 检查类别和短语是否与评估问题一致。 查找常见的误报或误报，并根据需要进行调整。

评估的呼叫差异

Webex WFO 为与用于创建模型的评估表单关联的所有调用创建预测评估分数。
如果您的人工评估员手动评估特定类型的呼叫而不是随机呼叫，您可能会看到分数差异，因为要比较的两组呼叫不同。 换句话说，你是在比较苹果和橙子。 请考虑以下示例：

- 您可以使用工作流来选择处理时间长或短的呼叫，以及由新代理处理的呼叫以进行手动评估。
  这些呼叫都不同于平均呼叫，并且评分也不同。
- 您的评估员不会评估很长或非常短的呼叫。 这些呼叫的分数与平均呼叫的分数大不相同。
- 当队列中有许多呼叫时，团队领导或主管会处理呼叫以减少等待时间。
  评估员不评估团队领导或主管处理的呼叫。
- 您最近对代理或评估员进行了再培训。
  手动分数会立即因培训而有所不同，但预测分数可能需要一些时间才能跟上。
  若要查看重新训练的影响，请调整预测分数的日期范围，以匹配重新训练生效的日期。

要准确比较手动和预测分数，请确保比较相似日期和呼叫类型的分数。

相关主题

- 管理自定义元数据字段
- 向联系人添加呼叫后调查
- 配置分析
- 创建分析任务
- 管理评估表单
- 评估表的建议
- 创建和管理短语和短语类别
- 自动执行 QM 工作流程
- 校准赋值器

实时监控代理

通过“座席监控”页面，您可以监听呼叫并实时查看座席的屏幕。
使用实时监控来确保客户服务质量以及座席处理客户联系人和相关工具的熟练程度。

通过实时音频监控，您可以听到呼叫中的任何一方的声音（但无法与之交互）。
通过实时屏幕监控，您可以查看代理的屏幕活动，无论该代理是否在呼叫中。
您一次只能监控一个代理。

> 注意：通过“QM 全局设置”页上的“智能桌面客户端 - 屏幕录制优先级”字段，您可以设置代理进行屏幕录制的位置（在瘦客户端或终端/PC）登录到两者。（请参阅 配置 QM 全局设置。）

先决条件

- 您的组织拥有以下许可证组合之一：
  - 质量管理（QM）—提供屏幕和音频监控
  - 具有附加监控许可证的合规性录制（CR）—提供屏幕监控
  - 具有额外监控许可证的劳动力管理（WFM）—提供屏幕监控
- 您具有“代理监视”权限。
- 您使用 Chrome、Firefox 或 Edge Chromium 作为浏览器。
- （用于实时屏幕监控）您和代理都具有“实时屏幕监控”权限。
- （用于实时屏幕监控）智能桌面安装在代理 PC 上。
- （用于实时音频监控）您和代理都具有“实时音频监控”权限。
- （用于实时音频监控）代理当前正在呼叫。
- （用于实时音频监控）Webex WFO 通过桌面录制（端点）或服务器录制（Cisco BiB 或 Avaya DMCC）记录代理的呼叫。 如果您的系统使用网关录制或 CCaaS 录制解决方案（其中 CCaaS 供应商录制音频），则不会有空实时音频监视。
- （仅适用于 NAT 环境）Webex WFO 环境包括已配置的 STUN/TURN 服务器。
- 防火墙中已打开端口 TCP/UDP 49152–65535。

页面位置

应用程序管理 > 全局>监控>代理监控

程序

过滤代理列表

- 默认情况下，该页面显示范围内所有已连接的代理及其当前状态。
  要更轻松地找到要监控的代理，请使用组 、团队 **和**代理 **下拉筛选器缩小** 代理列表的范围。

- 通过选择 **仅显示已连接的用户** 或 **桌面客户端进一步缩小代理列表范围** 复选框。

复选框	它向您展示了什么
仅显示已连接的用户	现在可以监控的代理。 它们要么是 ▪ 登录到安装了智能桌面捕获并连接到 Webex WFO 应用服务器 *的计算机，或者* ▪ 通过网络录制进行录制，并通过“设备关联”页面与设备关联（请参阅 将电话 与代理、录制组和录制文件类型关联）
桌面客户端	登录到具有智能桌面的计算机的代理 捕获已安装。
实时监控器	具有实时屏幕监控和/或实时音频的代理 监控权限。

- 您还可以通过选择要显示的过去天数的数据数来限制结果。
- 单击 **随时重置** 以恢复为默认过滤器设置。

监听代理的音频

仅当代理在呼叫中时，您才能听到音频。

先决条件 音频监控需要 QM 许可证。 它未与监控许可证有空。

注意：在启动实时音频监视器之前，请始终验证代理是否已登录。

注意：如果您使用的是不带头戴式耳机的 Cisco 电话，则在开始实时音频监控之前可能需要抬起听筒。

1. 单击代理的音频监控图标 . 图标的颜色指示代理的监控状态。

彩色	这意味着什么
黑	可以监视代理。 ▪ 该代理配置为进行桌面录制，并在其 PC 上运行智能桌面客户端，并具有正确的实时音频监控权限。 ▪ 代理配置为服务器录制，并在“设备关联”页面（“应用程序管理”> QM > QM“配置”>“设备关联”）上分配给受监视的设备。
灰色	无法监控代理。 ▪ 代理已配置为进行桌面录制，但未登录，其 PC 上没有运行智能桌面客户端，或者没有进行实时监控的正确权限。 ▪ 代理配置为服务器录制，并且在“设备关联”页面上处于脱机状态或未分配给受监视的设备（“应用程序管理”> QM > QM“配置”>“设备关联”）。
绿色	代理正在被监控。
闪烁黄色	代理有空但由于某种原因无法监控。 红色
	出现连接错误，无法监控代理。

Webex WFO
不跟踪会话也不提供呼叫控制，但您可以像将呼叫转移到其他设备，就像处理普通呼叫一样。

2. 要结束监控会话，请再次单击音频监控图标。

监控代理的屏幕

1. 单击代理的屏幕监控图标 。 将打开“**实时屏幕监控**”窗口。
图标的颜色指示代理的监控状态。

彩色	这意味着什么
黑	可以监视代理。 他们的 PC 上运行了具有正确权限的智能桌面客户端。
灰色	无法监控代理。 他们处于脱机状态或没有正确的权限。

2. 单击 **屏幕** 以开始监控会话。 单击音频 **以** 监控代理的呼叫。
   - 如果代理锁定其屏幕，窗口底部的进度条将显示暂停图标。
   - 如果代理的电脑进入睡眠模式，窗口将停止显示活动。
   - 当代理重新登录到其 PC 时，监视不会自动恢复。
     要在代理重新登录后恢复监控，请关闭当前窗口并重新连接。
3. 要结束监控，请单击 **断开连接**。

导出代理监控数据

- 单击导出 **以** CSV 格式导出页面上显示的所有代理监控数据。 导出文件名为 **agents.csv**。

相关主题

- 将电话与代理、录制组和录制类型关联
- 配置 QM 全局设置

创建联系人

如果您的代理以电话以外的其他方式与客户交互，您仍可以通过手动创建联系人来评估他们的非呼叫活动。

非呼叫活动的示例包括：

- 监控代理的屏幕
- 执行客户服务柜台工作
- 聊天

- 电子邮件
- 在社交媒体上互动

评估员可以分配评估表单、评估联系人以及插入联系人元数据。

如果您计划评估手动创建的联系人，则还应使用专门为非呼叫活动创建的评估窗体。

这样控制板和报告就能准确报告非呼叫活动。 有关配置评估的详细信息，请参阅 评估表单的建议。

创建联系人

1. **单击列表选项** 图标。
2. 单击 **创建联系人**。
3. 输入或选择联系人发生的日期和时间。 默认值为今天的日期。

   注意：同一用户不能与同时发生的多个手动创建的联系人关联。

4. 选择团队、代理和评估表单。
5. 单击 **创建**。

安排人员

创建计划

时间表列出了代理为服务队列提供服务的时间。

对于每个代理，日程安排包括班次、休息、午餐、例外、加班和项目的开始和结束时间。

> 注意：运行计划有两种方法：标准方法（在本主题中描述）和临时方法。
> 有关详细信息，请参阅 将代理添加到现有计划 。

时间表基于代理的工作班次。 当 WFM
生成计划时，它会考虑代理的工作班次以及与代理的服务队列关联的预测。 WFM
着眼于要求和座席的可用性，以便为联络中心及其座席创建最佳时间表。

> 注：计划是按照代理的计划时区在一周的午夜到午夜生成的。

WFM 还可以在创建计划时使用收缩指标。 收缩针对整个 24 小时周期应用，并增加计划的实际 FTE（全职等效）的数量。

创建计划时，WFM
按服务队列优先级对服务队列（包括单独选择的队列和分配给所选的多技能组的队列）进行排序。
然后，对于每个服务队列，它会按技能映射优先级和多技能组优先级对代理进行排序，然后按服务队列调度顺序对代理进行排序。

分配给固定和动态安排工作班次的代理安排在分配给可变工作班次的代理之前。
分配给分配工作班次的代理安排在最后。 对代理进行排序后，WFM
根据代理的工作班次首选项安排第一个代理，并根据输入的最小和最大延迟优化代理的休息时间、午餐和项目。 轮班、休息、午餐和项目受覆盖要求的影响。 安排第一个代理后，WFM
安排下一个代理，以此类推。

关闭日期和固定工作班次

当 WFM

使用固定或动态安排的工作班次安排代理时，它会完全按照工作班次配置中指定的天数、小时数和到达时间安排代理。 它不考虑服务队列的关闭日期。

因此，可以将具有固定工作班次的座席安排在联系人中心关闭的那一天（例如，周中假期）工作。

要防止这种情况，请创建例外，并将其分配给具有固定工作班次的代理，这些代理通常在关闭日工作。

安排顺序

WFM 允许联络中心按以下条件定义每个服务队列的安排顺序：

- 最长有空小时数
- 最短时有空
- 每周最长小时数
- 每周最少小时数
- 排
- 公司成立日期
- 部门开始日期

这使您可以管理客户联系人作，同时最大限度地为最重要的活动有空代理。

注意：安排顺序在“服务队列”页上配置（请参阅 管理服务队列）。

根据联络中心的政策，您可以根据座席在工作班次中的可用性、资历或在联络中心中的排名来安排座席。

服务队列优先级

通过为服务队列分配优先级编号 WFM 可以解决在将代理分配到多个服务队列时发生的安排冲突。零（0）是最高优先级。

要为服务队列生成计划，WFM 查找分配到与所需服务队列关联的技能表的代理。

要为多技能组生成日程安排，WFM 查找分配到该多技能组的代理。 然后，WFM 确定哪些代理在指定日期的工作班次为有空小时。 如果代理支持多个服务队列，WFM 使用服务队列优先级来确定将分配给此计划的代理服务队列。

> 示例 您指定一些代理支持两个服务队列，并为每个服务队列分配优先级。 如果 WFM 生成两个服务队列的计划并在那里发现
> 没有足够的代理来支持两个服务队列的所有预测要求，它会比较两个服务队列的优先级值，并首先安排优先级最高的服务队列的代理。

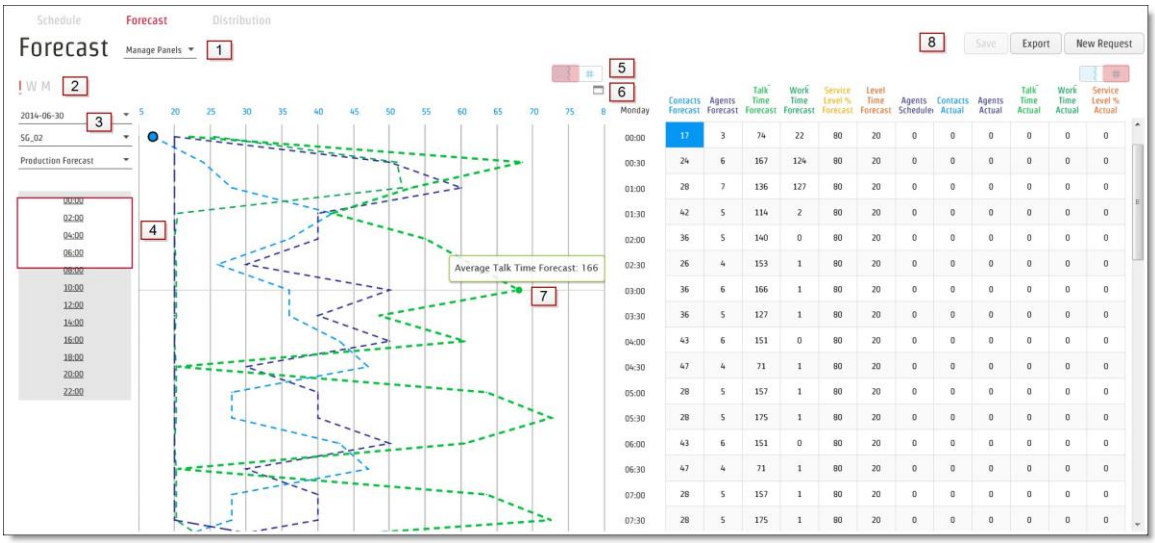
关于安排过程

计划部分用于生成分配、预测和计划。 安排过程遵循以下步骤：

- 历史数据用于生成分配（请参阅 创建分配）。
- 分布和历史数据用于生成预测（请参阅 创建预测）。
- 预测用于创建计划（请参阅 创建计划）。

关于“计划”页

“计划”页以表格和图形格式显示预测和分布。



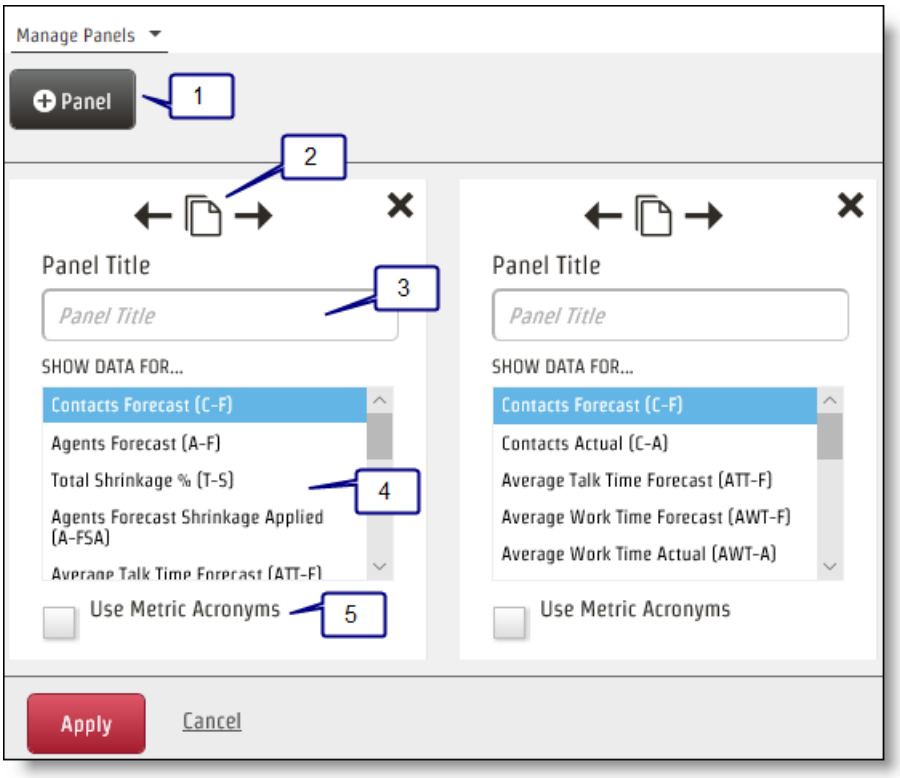
下表描述了“预测”页的此图形中的每个编号区域。

标注	说明
1	单击管理面板以配置页面上显示的图形和表格（请参阅 面板）

标注	说明
	经理）。
2	在此处控制缩放级别。单击 D、W 或 M 可通过以下方式查看您的数据： ▪ 天（D）- 数据以半小时为间隔显示一天 ▪ 周（W）- 数据以 3 小时为间隔显示 7 天 ▪ 月（M）- 按天显示该月中每一天的数据缩放级别控件仅在“预测”视图上找到。
3	从这些下拉列表中选择预测类型、服务队列、特定预测或分布、日期（预测）或日期（分布）以及要查看的时区。
4	长视图滑块显示您正在查看的数据范围。
5	上下滑动可更改查看的日期（周或月视图）或查看的小时数（间隔视图）。 图形/表格控制。 单击左按钮（图形）或右按钮（表）可在面板中数据的两种视图之间切换。
6	缩放按钮。 单击此按钮以水平格式而不是默认垂直格式显示屏幕的整个宽度的图形。
7	要返回到常规视图，请单击屏幕右上角的矩形。 数据点。 在图形中选择一条线上的点，表中的相应值将突出显示（反之亦然：在表中选择一个值，则会突出显示线上的相应点）。 这些行的颜色与表中与其关联的数据的列标题颜色相同。 悬停文本显示有关数据点的信息。 在间隔视图中，您可以左右拖动数据点以更改其值。
8	作按钮。 ▪ 保存 - 保存对显示的分布或预测所做的任何更改。 ▪ 另存为 - 以新名称保存显示的分配。 ▪ 导出 - 以 CSV 格式导出显示的分布或预测。 ▪ 新建请求 - 创建新的分配或预测请求。

面板管理器

使用面板管理器配置预测或分布页面上显示的内容。



下表描述了面板管理器图中每个编号区域。

标注	说明
1	单击该按钮添加新面板。
2	这些图标允许您移动和复制面板。 从左到右依次为： ▪ 将此面板向左移动 ▪ 添加此面板的副本 ▪ 将此面板向右移动
3	输入用于标识面板的名称。
4	这是要在面板中显示的所有指标有空的列表。 当文本被高亮显示时，将选中它们。

标注	说明
5	选中此复选框可将度量首字母缩略词而不是全名用作表列标题。 请注意，为图形选择此选项对图形没有影响。 它仅适用于表。

关于计划类型

安排代理时，您可以选择使用单服务队列、虚拟服务队列和多技能组。
每个都具有使其适用于不同情况的属性。

- 单一服务队列适用于由单一技能座席支持服务队列的联络中心。
  例如，可以有一个英语语音服务队列和一个西班牙语语音服务队列。
  分配到英语语音服务队列的代理每天全天处理来自讲英语客户的呼叫。
- 当您希望组合相同联系人类型（交互式或非交互式）的类似服务队列时，适用于虚拟服务队列。
  例如，您可以将多个低容量语音服务队列合并为一个虚拟服务队列。
  这将聚合足够的数量，以便进行准确的预测和计划。
  单个低容量服务队列的统计信息将不会通过 WFM 有空（但可以从 ACD 获取）。
  请注意，这种不可用在您的联系人中心可能并不重要。
- 当您想要聚合多个服务队列和多种联系人类型并按比例安排代理以支持它们时，多技能组很合适。 例如，多技能组可能包括产品 A
  的英语语音联系人和电子邮件联系人的服务队列，以及产品 A
  的西班牙语语音联系人和电子邮件联系人的服务队列。由于多技能组设置为将代理时间的特定百分比分配给每个特定服务队列，因此每个服务队列的覆盖范围预测和时间表将更加准确。
  代理统计信息也按百分比分配给每个服务队列，因此更准确。

两种类型的计划方法（平衡和优先）都可以使用块计划（以前称为多技能代理队列或 MSAQ）。
在块调度中，代理执行多个活动，每个活动都在指定的时间段内。
相反，在非块调度中，代理仅对整个计划执行一个活动。

代理的日程安排可以包括单服务队列、虚拟服务队列和多技能组的组合。 例如，代理可能支持从 8：00 到 11：00 AM 的单个服务队列和从下午 1：00 到 4：00 的虚拟服务队列。

联络中心的需求将指导您选择使用的安排选项。
您可能会发现虚拟服务队列最符合您的目的，或者您希望在同一时间段内将代理分配给多个联系人类型和多个服务队列，因此选择使用多技能组。

> 重要说明 分配给组成多技能组的服务队列的权重应尽可能准确。
> 如果它们不准确，则特定服务队列的覆盖范围将是
> 生成的计划中过高或过低。

配置动态计划

动态安排功能使参与动态安排活动的代理能够选择自己的日程安排。
当活动结束后，当该时间段的安排请求成功提交后，这些安排将显示在“代理安排”页面中。

在代理可以自行安排之前，您必须按以下步骤配置 WFM：

1. 创建动态计划工作规则。
   工作规则指定代理将安排的工作班次的参数：每周工作时间、开始时间、工作天数等。
2. 配置工作规则、特定工作周和代理之间的动态计划关联。
   此关联使代理有机会为指定的工作周创建时间表。
   请注意，动态安排事件可以涵盖比代理关联的周数更多的周数。 例如，如果代理具有第 1 周和第 2 周的关联，但动态安排事件涵盖第 1 周、第 2 周和第 3 周，则该代理只能创建第 1 周和第 2 周的计划。
3. 配置动态调度事件。
   选择代理可以自行安排的周数，然后配置动态安排事件例外，该例外将添加到所选代理的计划中，以便他们有特定的时间创建自己的计划。

> 注意使用动态计划时，计划和显示时区应相同。
> 动态计划工作规则以代理计划时区进行解释，而
> 代理所做的选择将按照其显示时区进行。
> 如果这些时区不同，则轮班时间可能会超出安排周，这可能会导致问题。
> 因此，显示和安排时区应相同。

根据座席在联系人中心的排名或资历和可用性，安排活动例外被添加到每个座席的日程安排中。
排名最高的代理有第一次安排自己的机会，排名第二的代理有第二次机会，依此类推。

有一些因素会影响安排事件异常何时适合代理的日程安排。

您可以配置事件异常可以覆盖哪些活动，以及是否可以在代理未有空的时间段内安排异常。

如果代理的日程安排无法将例外添加到其中，则代理将像往常一样自动 WFM。

您还可以指定顺序事件异常之间的间隔时间。 如果在安排代理 A 的例外时间之后没有立即有空代理 B，并且存在超过配置的分钟数的间隔，则会跳过代理 B，而是安排下一个代理 C。 代理 B 的活动例外将尽快添加到日程安排中，但代理 B 将没有机会按照其等级顺序创建时间表。

管理动态调度工作规则

动态计划工作规则用于为动态计划编制工作班次设置参数。 工作规则分配给特定周的代理。

字段描述

“动态计划工作规则”页允许您创建、编辑和删除应用于动态计划的工作规则。

注意：动态安排不支持分班（跨午夜的工作班次）。

创建、编辑或删除工作规则时页面上的字段如下所述。

字段	说明
工作规则名称	工作规则的唯一名称。
激活此工作规则	选中此复选框以激活工作规则。 您必须激活工作规则才能有空使用。
工作规则类型	选择这是工作规则的类型。 ▪ 制服 - 代理的工作班次在每天的同一时间开始。 每天和每周的小时数是固定的。 ▪ 混合 - 代理的工作班次可以在每天的不同时间开始。 每天和每周的小时数是固定的。 ▪ 可变—
	代理在定义的参数内选择开始时间、班次长度和每周小时数。

字段	说明
工作规则参数	工作规则参数取决于所选的工作规则类型。 班次长度
	（统一、混合）班次的时长（以小时为单位）。
每周小时数	（统一、混合）计算只读字段： 班次长度 × 选择的工作日数
最早开始时间	（均匀、混合、可变）班次最早的时间 已安排开始。
最晚开始时间	（均匀、混合、可变）班次的最晚时间 已安排开始。
每班最少小时数	（可变）代理可以在班次中工作的最短小时数。 每班次最长小时数
	（可变）代理可以在班次中工作的最大小时数。 每周最少小时数
	（可变）代理一周内可以工作的最低小时数。 每周最大小时数
	（可变）代理一周内可以工作的最大小时数。
安排的最短连续天数	（可变）代理需要连续工作的最低天数。
班次之间的最小间隔	（均匀、混合、可变）从一个工作班次结束到下一个工作班次开始之间的最短小时数。
非连续休息日/连续休息日	（可变）选择一周中的休息日可以是非连续的还是必须是连续的。
工作日	（统一、混合）必须安排代理在一周中的哪几天工作。 缺省情况下，选择星期一到星期五。
工作条件	选择要应用于班次的工作条件。 如果您不这样做 分配任何工作条件，并且不适用一般条件，将安排代理没有休息或午餐。

管理动态计划关联

使用“动态计划关联”页可以设置和管理特定工作周、工作规则和代理之间的关联。

当这些代理有机会为特定工作周创建自己的日程安排时，与该周和这些代理关联的工作规则将决定这些代理在选择其日程安排时将具有哪些选项。 一个代理每周只能与一个工作规则关联。

“代理”表显示分配到所选周内任何工作规则的代理、他们将用于自行安排的工作规则及其级别和公司开始日期（用于确定他们可以自行安排的顺序）。

您可以通过单击列标题按任意列升序/降序排序表，也可以按代理程序名称过滤表。

> 示例 选择工作规则 A 并将代理 1、2、3 和 4 的姓名移动到“已分配”窗格，将其与其关联。
> 接下来，选择工作规则 B 并将代理 5、6、7 和 8 与该工作相关联
> 通过将其姓名移动到“已分配”窗格来统治。

配置并保存特定周的动态计划编制关联后，可以使用复制功能将其复制到其他周。

您可以根据需要设置未来任意周数的关联。

字段描述

该页面上的字段说明如下。

工作周

选择您希望代理选择其日程安排的一周的开始日期。

如果您选择的日期不是配置的一周的第一天，WFM 会自动将您的选择更改为所选周的第一天。

协会

从“工作规则名称”下拉列表中选择要使用的工作规则。

下拉列表中列出的工作规则是“动态计划工作规则”页上已配置和激活的工作规则。

在代理表中，选择将根据所选工作规则为所选周安排自己日程的代理，并将其姓名移动到已分配窗格。

复制

选择在“计划日期”字段中配置的一周以外的一个或多个星期的开始日期，然后单击“复制”。

这会将您配置的工作规则和代理复制到这几周。 在保存配置的关联之前，复制功能不会启用。

管理动态安排活动

使用“动态安排活动”页可以创建、编辑、删除和查看动态安排活动。

您还可以使用它来生成针对指定日期范围提供的任何计划奖励的报告。

在您保存活动后，活动例外将立即应用于所选代理的日程安排。

> 注意如果重新运行计划，则会覆盖动态计划事件异常。
> 您可以通过重新保存活动将它们重新插入到代理的日程安排中。
> （在活动中做一个小的更改，以
> 启用“保存”按钮，例如在活动名称中添加字符。）

创建新活动

创建动态安排活动

1. 选择“创建新的动态安排活动”选项。
2. 完成页面上的各个部分。 有关这些部分的说明，请参阅下文。
3. 单击 **保存**。

事件名称

输入新活动的唯一名称，或从选择活动下拉字段中选择现有活动。

安排时间段

在安排开始日期字段中选择要安排的时间段的开始日期。

开始日期默认为配置的包含所选日期的一周的第一天。 在持续时间字段中，输入您要安排的周数。

例外

选择要用于活动的例外。 这是代理计划中显示的例外情况。

进度效率低下

输入增加所有间隔的预测需求的百分比，以防止人员不足。

使用此选项可以对由于正常工作的业务过程（如休息、计划的活动或多技能代理的任务切换）而导致的理想 FTE 损失时间的影响进行建模。 默认情况下，此值为 20%。 您可以输入的最大值为 50%。

> 示例 缺省设置为 20% 意味着，只要选择 8 小时的计划，WFM 就会占用 1.6 小时的非生产时间。

显示平均员工数

如果您希望代理看到的动态计划编制网格以数字和图标的形式显示人员配置需求，请选中此复选框。

注意：无论您在此处选择什么设置，分析师将始终看到人员配备需求数字。

允许人员过剩

如果您希望向所有代理提供至少一个班次选项，即使已满足人员配备要求，也可以选中此复选框。座席将获得最少人手过剩的班次（或班次，如果存在平局）。

人员配备需求调整

通过按固定百分比平衡人员需求，您可以启用传统工作班次、现有计划或在动态计划事件之外创建的计划的组合。 例如，如果 40% 的 FTE 代理参加动态安排活动，60%
的代理安排在此动态安排活动之外，则在此字段中输入 40（百分比）。

调度奖励

（可选）输入您将提供的激励措施的描述，以鼓励代理将自己安排在不太理想的工作班次中。
最大字符数 = 60。

座席

代理表格显示为您在计划开始日期和持续时间字段中选择的周分配了活动动态计划工作规则且尚未分配动态计划事件的代理。

“计算注册时间”按钮

单击此按钮将显示弹出对话框，以配置添加到代理日程安排中的注册事件。
注册事件是代理可以选择自己的计划的时间段。 此对话框中有三个选项卡。
填写所有三个选项卡上的字段后，单击 **应用**。

“持续时间”标签页

字段	说明
活动开始日期	输入活动的开始日期。 这是第一个出现异常的日期 可以出现在代理计划中。
活动开始时间	输入活动的开始时间。 这是最早的时间 在开始日期的代理安排中可能会出现异常。 示例 ：如果开始日期为 9 月 23 日，开始时间为

“持续时间”标签页（续）

字段	说明
	08：00，您可以选择 9 月 24 日 07：00，只要该时间在结束日期和时间内。
活动结束日期	活动的结束日期。 这是例外可以的最后日期 显示在代理计划中。
活动结束时间	活动的结束时间。 这是异常可以最近一次 在结束日期显示在代理安排中。
活动时长（分钟）	事件的时长（以分钟计）。 这是 代理必须创建他或她的日程安排。
间隔（分钟）	从结束到结束之间可以存在的最大分钟数 按顺序排名的代理的异常和下一个例外的开始。 如果代理 B 的日程安排使得在代理 A 的例外之后无法在配置的间隙内将异常添加到其计划中，则代理 B 的例外将安排在第一个有空时间段，而代理 C 的例外将安排在代理 B 的最初预期时间段。

“活动”标签页

字段	说明
可覆盖的活动	选择可被事件异常覆盖的计划活动。 如果选择“没空”，则必须填写“开始时间”和“结束时间”字段。
开始时间	（仅“不可用”活动）可以覆盖“不可用”活动的范围的开始时间。
结束时间	（不仅适用于活动）可以覆盖“不可用”活动的范围的结束时间。

“安排组中的代理”标签页

字段	说明
组安排的最大代理百分比	可按组安排的代理的最大百分比。 这意味着这些代理将在同一时间段将动态计划事件添加到其计划中，并且这些代理都将同时创建自己的计划。 示例 在字段中输入 75 可将 75% 的代理安排为组。 这意味着 25% 的代理将 以个人身份安排。
最大组大小百分比	安排组的最大容量占正在安排的代理总数的百分比。 示例 您希望按组安排 100 名代理，但每组的代理人数不得超过 20 人。 要获得此结果， 在此字段中输入 20（百分比）。

查看活动的状态

安排程序和管理员可以使用“查看、编辑或删除现有的动态安排活动”选项来监控动态安排活动的当前状态，并查看和编辑提交的代理计划。
“代理”表列出了分配到活动的所有代理以及每个代理的活动状态。

如果需要，您可以修改已分配的代理列表，然后计算新分配的代理和错过活动的代理或所有已分配代理的例外时间。
选择要包含在修订后的活动中的代理后，请浏览“计算注册时间”弹出窗口中的选项卡，并根据需要修改其中的信息。 当您在弹出窗口中单击计算注册时间时，将为所选代理生成新的注册事件。

您还可以查看并编辑已提交的代理计划。 必须在实际计划运行之前完成编辑计划。
要查看或编辑安排，单击状态列中代理的待批准或已完成链接以查看其代理动态安排页面。
如果编辑计划，完成后单击提交。

如果代理错过了活动，您可以为该代理创建时间表，然后单击错过状态链接提交时间表。

生成计划奖励报告

使用“生成计划奖励报告”选项可以查看针对指定日期范围和指定代理提供和接受的所有计划奖励的列表。

该报告可以在“动态安排活动”页面上查看，也可以导出为 CSV 格式的电子表格。

生成计划奖励报告

1. 在“动态计划事件”页上，选择 **“生成计划奖励”报告**
   选择。
2. 选择您要报告的日期范围和代理。
3. 单击“显示报告 **”查看页面上的报告，或** 单击“导出为 CSV **”** 生成可在 Excel
   或其他电子表格应用程序中打开的文件。

编辑代理的动态安排页面

如果已将代理配置为使用动态计划功能创建自己的计划，则管理员和调度程序可以在运行实际计划之前查看和编辑代理请求的计划。

要查看和编辑代理的动态安排页面：

1. 在工具栏上，选择“计划”和“计划” **>“我的计划**”。
2. 选择要查看其动态调度页面的代理，然后导航至代理收到动态调度事件异常当天的计划。
3. 单击例外中的链接以查看页面。
4. 根据需要进行复查和编辑，然后单击 **提交**。

有关代理动态调度的详细信息，请参阅 代理动态调度。

配置动态可用性

动态可用性使代理能够配置自己在特定周的工作可用性。

动态可用性规则用于设置代理可用性的参数。
动态可用性规则分配给特定周或从特定周开始并无限期延长的代理。
代理根据规则设置的参数配置其在这些时间段内的可用性。
一旦获得批准，这些可用性将用作可变类型的工作班次，以根据其分配的最小/最大工时条件安排代理。

管理动态可用性规则

“动态可用性规则”页允许您创建、编辑、删除、分配和管理适用于代理可用性的工作规则。

创建、编辑或删除规则时页面上的字段如下所述。

字段	说明
规则名称	输入规则的唯一名称。
应用到	选择您正在配置的一周中的一天或多天。 使用 Ctrl+Click 选择多个不连续的日期。
类型	配置代理在一周中的选定日期必须工作、可以工作还是不能工作。 在图表中，代理必须工作的天数显示为深灰色，代理可以工作的天数显示为浅灰色，代理不能工作的天数留空。 所选日期在图表中以蓝色高亮显示。
持续时间	配置所选日期上班次的最早开始时间和最晚结束时间。 以 24 小时格式输入时间。 当您在开始和结束时间字段之外单击时，图表上会显示显示班次持续时间的条形。 如果类型为“可以工作”或“必须工作”，则会显示该选项。 注意：在配置持续时间时，请确保由于无薪工作条件而有足够的时间延长班次 活动。
允许最小班次长度	输入任何一天允许的最短班次长度（以小时为单位），以 15 分钟为增量。
最大班次数	输入代理在任意一天可以工作的班次数（拆分）班次）。
班次之间的最短时间长度	输入同一天班次之间必须间隔的时间量。 当最大班次数大于 1 时显示该选项。

为代理分配规则

配置规则后，可以将其分配给代理。

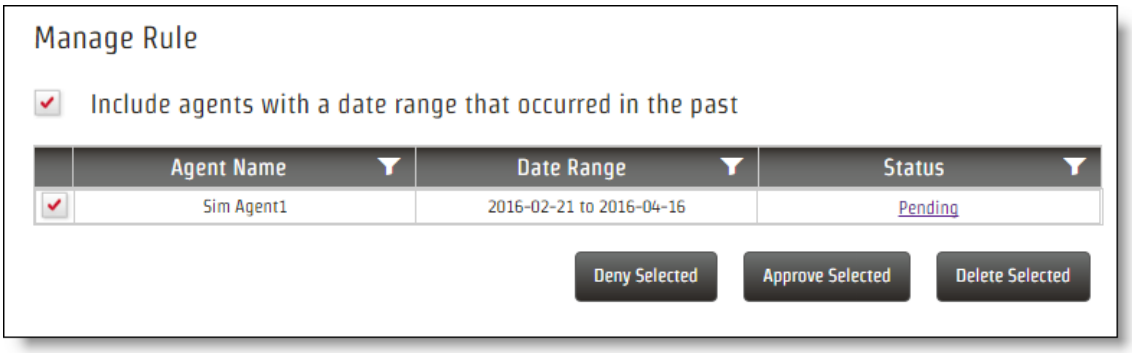
> 注意：一个代理在特定周只能有一个动态可用性规则。
> 如果将动态可用性规则分配给已分配动态可用性规则的一周，则
> 新分配将在指定的周内使用。

下面介绍了当您选择将规则分配给代理时页面上的字段。

字段	说明
规则名称	选择要分配给代理的规则。
座席	将要分配规则的代理从“可用”窗格移动到“已分配”窗格。
开始日期	选择规则的开始日期。 如果您选择的日期不是工作周的开始日期，则该日期将自动默认为所选周的第一天。
规则正在进行中	如果您不希望规则有明确的结束，请选中此复选框 日期。 选中后，“结束日期”字段将消失。
结束日期	选择规则的结束日期。 如果您选择的日期不是工作周的结束日期，则该日期将自动默认为该周的最后一天。
自动批准代理动态可用性请求	如果您希望自动批准符合为规则设置的参数的请求，请选中此复选框。 如果保持清除状态，则所有动态可用性请求都必须由管理员、计划程序或主管批准。

管理分配的规则

使用“管理分配的规则”选项可查看为将来某个日期范围分配了所选动态可用性规则的所有代理的表格。您还可以选择列出过去曾分配过某个日期范围规则的代理。



在此表中，您可以查看每个代理的动态可用性请求状态。
单击状态将转到代理的“我的可用性”页面，以查看请求的所有详细信息。

当您在表中选择代理时，表格下方会出现按钮，您可以通过这些按钮拒绝、批准或删除所选代理的可用性请求。 您可以执行的作取决于所选代理的请求状态。
例如，如果状态为“已批准”，则可以执行的作为“拒绝选定项”和“删除选定项”。
如果您选择了多个具有不同状态的请求，则可以执行的作是所有选定状态共有的作。
例如，如果您选择状态为“已批准”和“已拒绝”的请求，则对您有空的唯一作是“删除所选项”，因为该作同时对“已批准”和“已拒绝”请求有空。

您可以通过单击列标题上的应用过滤器图标按任何列过滤表格。

关于我的在线状态

“我的在线状态”功能（也称为“动态可用性”）允许代理指示他们有空工作的星期几和一天中的几个小时。 此信息像可变工作班次一样用于安排代理在其可用性范围内以满足服务需求。

> 注意此功能不能用于安排代理，除非已配置最小/最大小时条件并将其分配给代理。
> 页面本身在动态时立即向代理有空
> 系统会为它们分配特定日期范围的在线状态规则。

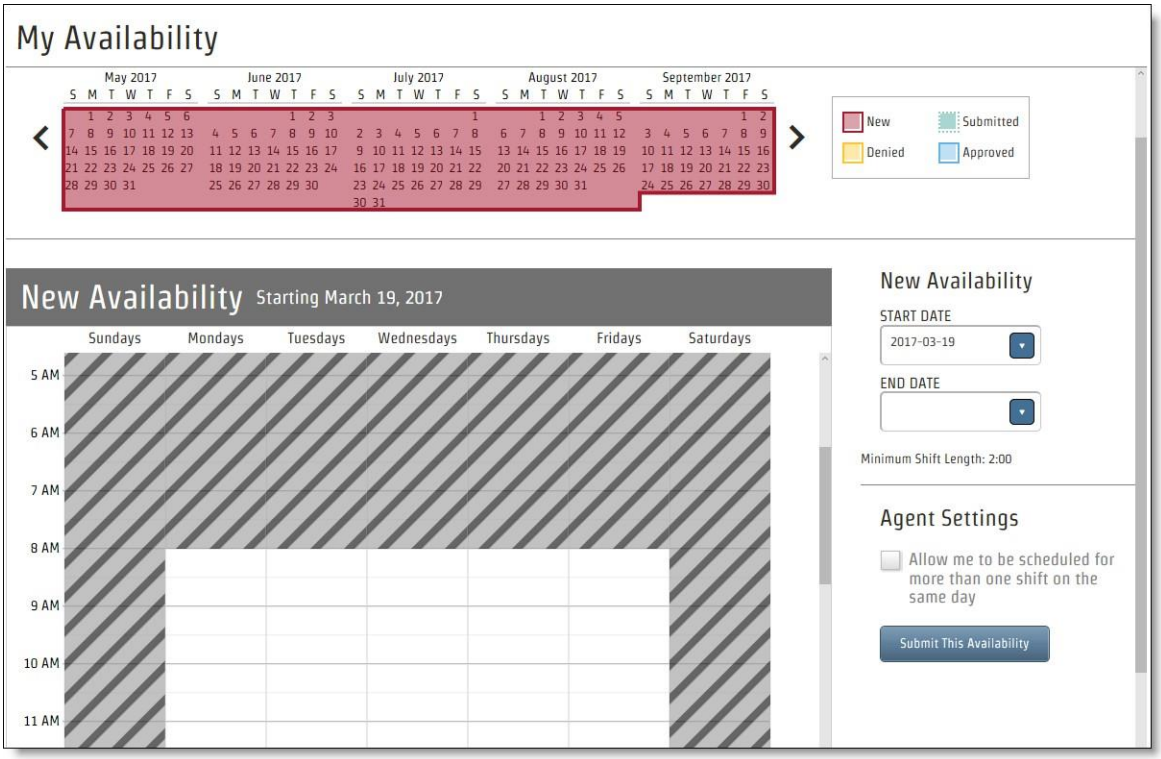
管理员或计划程序创建动态可用性规则（请参阅
配置动态可用性），该规则指定代理可以工作的天数和小时数的参数。
然后将该规则分配给特定日期范围或无限期的代理。
然后，“我的在线状态”功能将在计划和计划图标下对代理有空。

可以配置动态可用性规则，以便只要请求符合规则参数，就可以自动批准代理可用性请求。
否则，可用性请求必须由管理员、安排程序或主管批准才能生效。

我的代理状态

将动态可用性规则分配给您后，“我的空闲状态”选项将在工具栏上的“计划和计划”下可见。

在“我的空闲状态”页上，必须选择可用性的周数显示为红色（新的可用性）或黄色（被拒绝的可用性）。 单击红色区域以显示图表，其中显示星期几和有空小时数供您选择。 不是有空小时以灰色阴影。
有关如何选择日期和时间的限制，请参见图的右侧。



您不必在整个时间段内配置相同的可用性。

您可以通过选择所需周的开始和结束日期来为整个时间段的子集配置不同的可用性。

可用性始终从一周的第一天开始，到一周的最后一天结束。 您无法在一周中开始或结束可用性选择。

注意：您不能在原始分配中选择日期范围之外的日期。

配置您有空在图表上工作的天数和小时数。

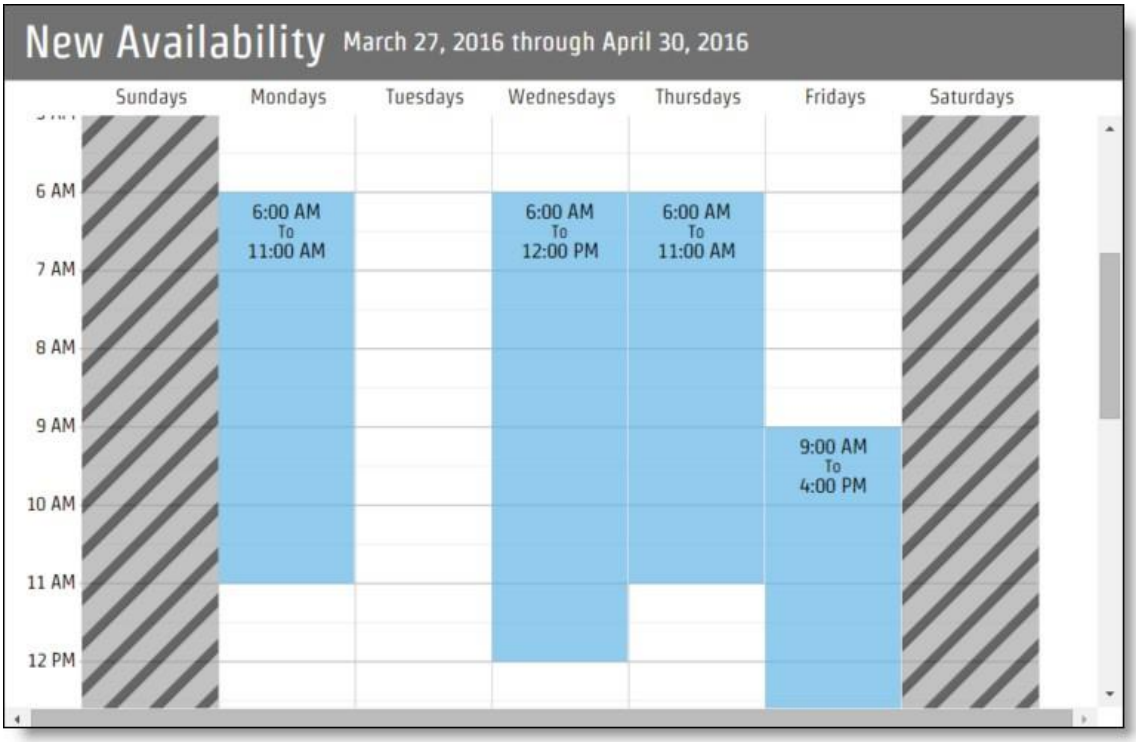
单击一天的列，然后将生成的蓝色条的末端拖动到您选择的开始和结束时间。

如果存在限制，则不能以违反限制的方式缩短条形图。

例如，如果存在将最小班次长度设置为两小时的限制，则不能将条形图缩短为少于两小时。

下图显示了包含已完成可用性选项的图表。

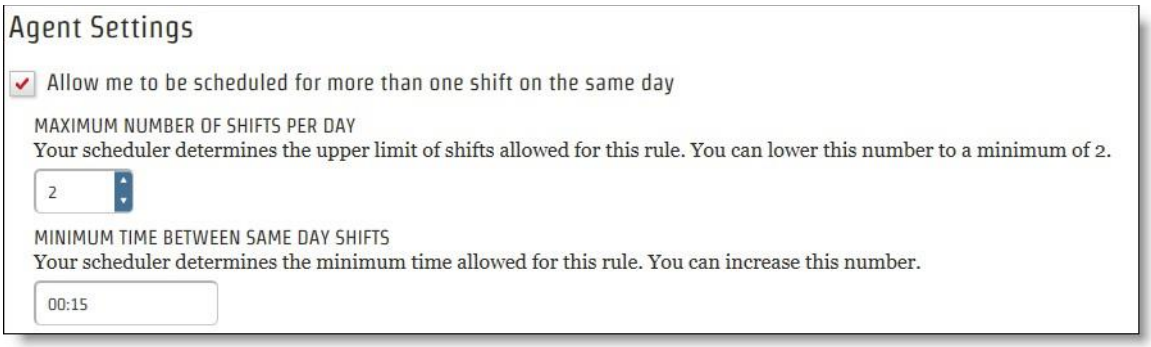
此代理已选择在此可用性规则涵盖的周数内不在星期二工作。



如果分配给您的动态可用性规则允许分班制，则会出现“代理设置”部分。

如果选中“允许我在同一天安排多个班次”复选框，则可以选择每天的最大班次数和同一日班次之间的最短时间。

每天的最大班次数必须小于或等于规则中配置的班次，并且当日班次之间的最短时间必须大于或等于规则中配置的时间。



您可以随时选择在在线状态请求中添加注释。

在“发表评论”字段中输入您的评论，然后单击“添加评论”。

选择完可用性后，单击提交此可用性。
在日历区域中，您的在线状态请求所涵盖的周数从红色变为绿色，表示这些周数已提交。
如果它们被批准，无论是自动批准还是由管理员、安排程序或主管批准，则周将变为蓝色。
如果被拒绝，它们将变为黄色。

如果您的可用性被拒绝，您必须重新提交新的可用性选择。
查看页面附带的注释，了解初始申请被拒绝的原因。
在大多数情况下，如果您的可用性未获得批准，您将不会被安排工作。

您可以随时返回并编辑或删除您提交的可用性的全部或任何子集，即使它已被批准。
如果您编辑可用性，则可以更改之前提交的内容的子集或整个时间段的可用性。

已提交、已批准和拒绝的在线状态请求（但不是新请求）将显示在“消息传递箱”中。
您可以在其中跟踪他们的状态，也可以在“我的在线状态”页面上查看他们的状态。

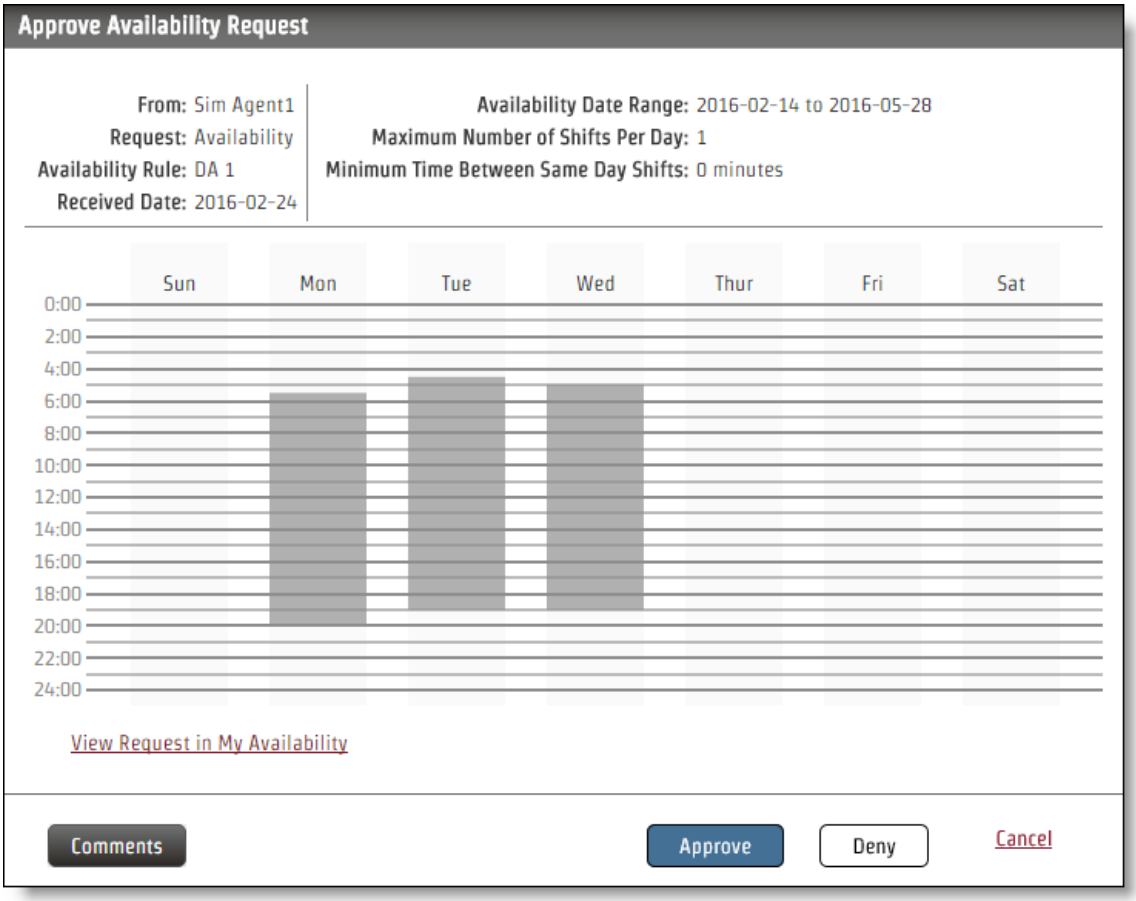
我的空闲状态适用于管理员、安排程序和主管

代理完成其可用性选择后，必须先批准动态可用性请求，然后才能将其用于计划。
如果动态可用性规则配置为允许自动批准，则如果请求满足规则的参数，则请求将获得批准。
由于请求只有在满足规则参数后才能成功提交，因此始终会自动批准请求。

如果未将动态可用性规则配置为自动批准，则每个请求都必须由管理员、计划程序或主管批准。

注：主管只能批准或拒绝其团队中成员提出的请求。 身为代理的主管无法批准自己的请求。

如果在“通知”页上启用了消息传递警报，则会在“消息传递待办事项”框中通知您动态可用性请求（请参阅 配置通知）。 当您打开请求时，将显示该请求的摘要。



您可以从此对话框中批准或拒绝请求，也可以单击“在我的空闲状态中查看请求”链接以重定向至“我的可用性”页，同时选择代理并显示该请求。

然后，您可以通过“我的空闲状态”页批准或拒绝该请求。
您还可以选择编辑选择，然后批准更改的请求。

您可以随时查看代理的可用性，方法是从日程安排和计划菜单中选择我的在线状态，然后选择代理。首次显示该代理的“我的可用性”页时，它只显示日历栏，其阴影区域指示分配给代理的每个动态可用性规则的状态。

单击任何阴影区域以显示可用性请求的详细信息。
您可以选择批准、拒绝或编辑所选的可用性，具体取决于其当前状态。
下表描述了您可以对每种当前状态执行的作。

如果当前状态为：	您可以：
新建	提交
提交	批准、拒绝、编辑
批准	拒绝，编辑
否认	编辑、批准

创建班次

WFM 允许您创建与代理的可用性、首选休息日、开始时间和工作日长度相匹配的工作班次。
工作班次标识代理可以工作的小时和天数。 然后，WFM
将安排这些代理以最好地匹配其工作班次偏好和业务需求。
您可以创建的工作班次数量没有限制，并且 WFM 保留 WFM
数据库中每个代理的先前计划历史记录。

配置工作班次时，您需要确定它是什么类型的工作班次。 有三种类型的工作班次：

- 固定工作班次
- 分配工作班次
- 可变工作班次

您可以将代理和工作条件分配到特定周的工作班次。

您可以创建多个工作班次，然后将其分配给代理的工作班次轮换。
如果您使用工作班次轮换（代理在几周内工作不同的班次），则必须定义班次和轮换顺序（请参阅 管理用户 和 工作班次轮换示例）。

工作班次和时区

班次与时区无关。 这意味着，如果您设置了一个从 8：00 AM 开始，到下午 5：00
结束的工作班次，然后将该工作班次分配给两个不同时区的代理，则该工作班次在每个代理的本地时区中从 8：00 AM PM 运行到下午 5：00。
代理的本地时区在“用户”页面上配置为其“安排时区”（请参阅 管理用户）。

工作班次和动态调度

如果代理创建属于轮班的动态计划，则动态计划将覆盖该周的轮换。 轮换在动态计划后恢复。 WFM 在设置班次时使用以下优先级：

1. 动态调度
2. 动态可用性
3. 传统工作班次

例

如果代理具有三个工作班次的工作轮换，但创建了在轮换的第二周的动态计划，则该动态计划将覆盖第二周的工作轮换。 轮换恢复第三周，下一次轮换恢复正常的三周轮换。

旋转 1	动态旋转 2 安排已添加	旋转 3
工作班次 1	工作班次 1	工作班次 1
工作班次 2	动态时间表	工作班次 2
工作班次 3	工作班次 3	工作班次 3

注意如果删除了工作班次，则代理的工作班次分配也会被删除。
后续代理工作班次分配不会自动调整为与先前分配的工作班次相邻日期。 这可能会导致代理在几周内没有分配工作班次。

代理可以交换工作班次。 这些交易必须得到主管、调度员或管理员的批准。
主管、调度员和管理员还可以根据业务需求和联络中心的需求执行临时计划交易。

固定工作班次

固定工作班次是涵盖固定工时和天数要求且永不变化的工作班次。
使用此轮班来安排代理支持全天或整周的要求。

固定工作班次具有以下特征：

- 一周中的工作日是固定的
- 每天的工作时间是固定的，但不一定每天都相同

- 每天的班次开始时间是固定的，但不必每天相同
- 为工作班次指定的每周小时数（每周小时数）必须等于工作班次中一周中安排的总小时数（总小时数）

如果您为代理分配固定工作班次，则该代理的日程安排永远不会更改。
如果您将固定的工作班次分配给所有代理，则无法优化计划以确保始终有足够的覆盖范围。

分配工作班次

分配工作班次是一种不涵盖需求的固定工作班次。
使用分配工作班次为代理安排停止服务的活动（如项目）整天或整周。

可变工作班次

可变工班是涵盖可变工时和不同天数要求的工作班次。
使用此类型的工作班次来安排代理支持不同日期和周的服务队列。

与固定工作班次相比，可变工作班次至少在以下一种方面提供了灵活性：

- 您可以将每周一天或多天分配为可选工作日。
- 您可以将每周一天或多天的总工作时间分配为变量。
- 您可以将每周一天或多天的到达时间指定为可变值。

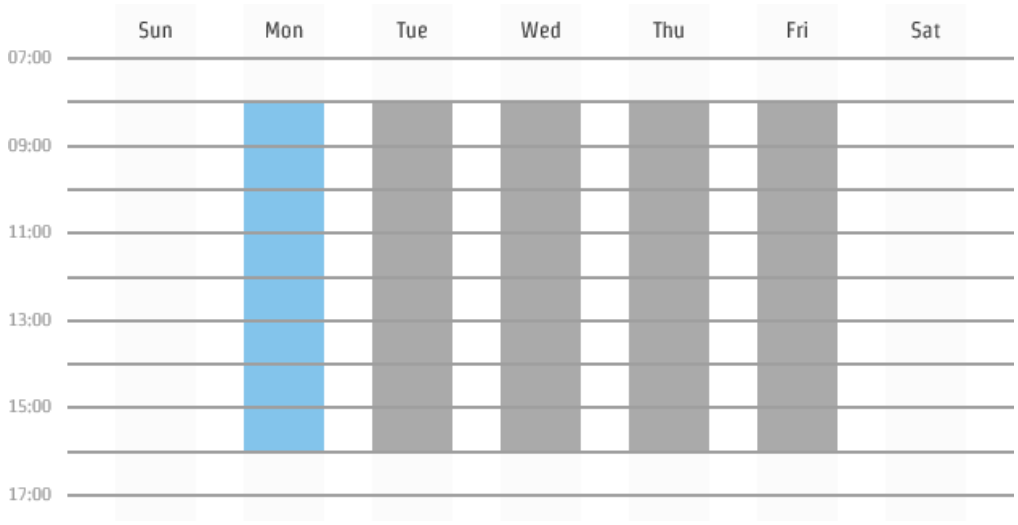
在可变工班中，以下一个或多个特征是不同的：

- 每周的最小和最大天数以及每周的小时数 -
  对于可变工作班次，您可能希望限制每周的最大天数和小时数，以限制加班并保证员工得到合理休息。 您可能还需要为代理承诺每天和每周的最小小时数。
  您可以指定工作班次的每周最小和最大天数以及每周的小时数。
  然后，指定代理在一周中每天可以工作的最小和最大小时数。
  您还可以指定代理在一周中的哪几天可能休息。
- 最早和最晚开始时间 -
  确定您可能希望代理开始工作的最早时间以及代理可以开始工作的时间。
  知道最早和最晚的开始时间后，您可以在 WFM
  中为工作班次中每天的代理配置最早和最晚开始时间。

了解班次参数图

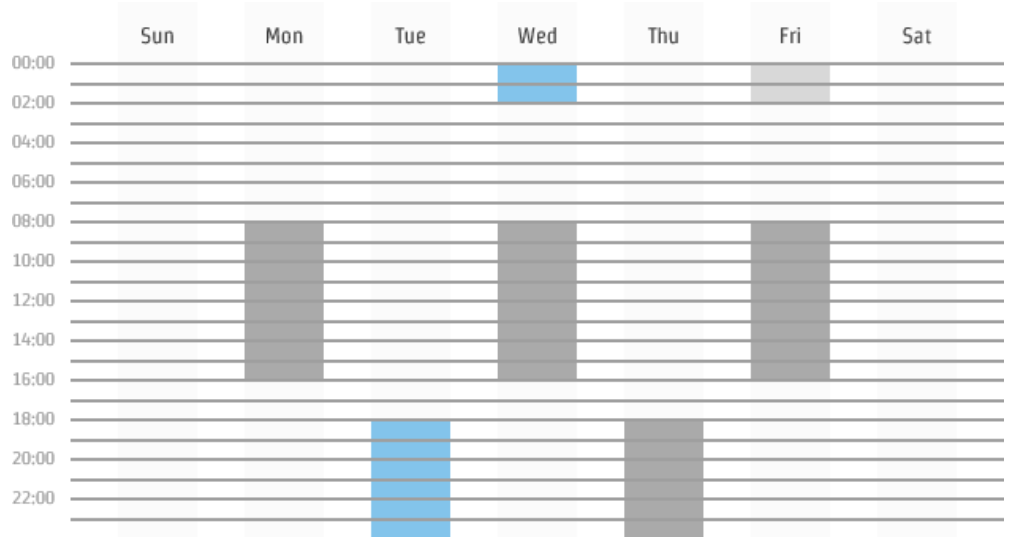
工作班次参数图是您正在配置的工作班次的可视化表示。
它为您设置的每一天显示一个条形图，显示开始时间和持续时间。
对于固定工时班次和工作分配班次，图表显示一周中每个安排日期的灰色条。 所选日期以蓝色显示。

下图显示固定班次，从周一到周五的 08：00 开始，每天持续 8 小时。



下图还显示了固定工作班次，但它包括计划工作班次与午夜交叉的两天。 周二和周四，工作从 18：00 开始，到第二天早上 02：00 结束。

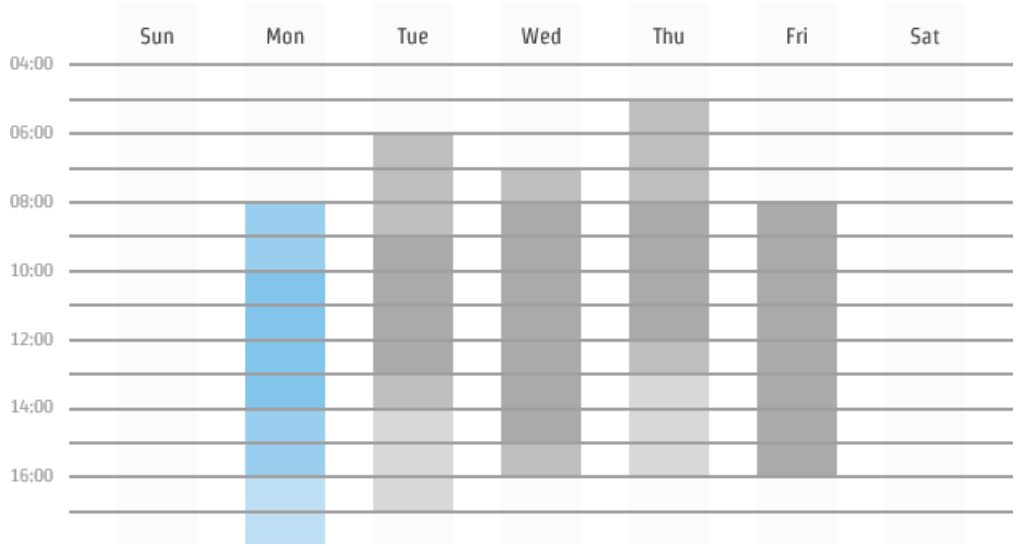
通过将星期二的条形图（在日栏中选择日期，因此在图表中显示为蓝色）持续到星期三，可以直观地显示这一点。



下图显示了可变的工作班次。 代理每天工作的核心小时数以深灰色或蓝色显示。

可变开始时间和班次持续时间用浅灰色或蓝色表示。 例如，在星期一，代理可以从 08：00 到 10：00 开始工作，轮班持续时间在 4 到 8 小时之间。

深蓝色表示无论座席何时开始或轮班多长时间，座席在 08：00 到 14：00 期间都在联络中心。



查看分配的工作班次

使用“查看分配的工作班次”选项可查看包含所选日期的一周内已分配工作班次的列表。

查看分配的班次

1. 选择查看 **分配的** 班次选项。
2. 选择一个日期。

   将显示〖分配的工作班次〗表，显示当周安排的所有工作班次（包括所选日期）以及分配给每个工作班次的代理人数。
3. 选择一个工作班次，然后单击显示 **代理** 以查看分配给该工作班次的代理的姓名。

字段描述

“工作班次”页允许您创建、编辑和删除工作班次。 您还可以查看分配的工作班次。

创建、编辑或删除工作班次时页面上的字段如下所述。

字段	说明
工作班次名称	工作班次的唯一名称。
激活	选中此复选框可激活工作班次。 必须激活它才能有空使用。 注意当您停用工作班次时，它不再出现在代理计划中，并且不会用于新的计划请求中。 分配到此工作班次的代理需要重新分配到不同的活动工作班次，否则他们将不会安排在本周。
工作班次类型	班次的类型。 编辑现有工作班次时，将工作班次更改为其他工作班次类型存在限制，如下所示： ▪ 固定工作班次可以更改为分配工作班次 ▪ 可变班次无法更改班次类型 ▪ 分配工班可以更改为固定工班
每周会议	（仅限可变工作班次）最小和最大小时数 以及每周可以安排代理的天数。 这些值必须与移位参数一致。 例如，当班次参数中仅配置一天时，您无法指定每周至少五天。
移位参数	班次参数取决于您选择的班次类型。 如
	您可以输入一周中每一天的参数，它们将以图形方式显示在工作班次参数图表中（请参阅 了解 工作班次参数图表）。 固定和分配工作班次： ▪ 应用到 - 从日栏中选择一天以配置该天的参数。 ▪ 班次开始 - 输入班次开始的时间。 ▪ 班次长度 - 输入班次的长度。

字段	说明
	▪ 每周天数 -（只读）此值是根据您配置的天数计算的。 ▪ 每周小时数— （只读）此值是根据您配置的天数和每天的班次长度计算得出的。 可变工作班次： ▪ 应用到 - 从日栏中选择一天以配置该天的参数。 ▪ 班次开始 - 输入代理当天班次可以开始的最早和最晚时间。 ▪ 班次长度 - 输入当天的最小和最大班次长度。 ▪ 最小间隔 - 输入班次之间的最短时间量。 ▪ 允许休息日 - 如果代理可以休息一天，则选中此复选框。 如果获得批准，如果有时间有空，代理将被要求在这一天工作。
计划增量	（仅限可变工作班次）所需的班次长度增量。 该 默认值为 30 分钟。
优化	（仅限可变工作班次）所需的优化类型： ▪ 最佳 - WFM 首先安排工作班次固定的代理。 然后，它将有空代理安排为可变工作班次，以最好地满足当天剩余时间的要求。 ▪ 多线性 - WFM 首先安排具有固定工作班次的代理。 然后，它从一天开始时开始检查固定班次代理未涵盖的任何需求，并安排可变班次的代理，而不考虑当天晚些时候的需求。
工作条件	适用于工作班次的工作条件（请参阅 管理工作）

字段	说明
	条件）。
活动元数据	（仅限分配工作班次）将缺省元数据值分配给或从工作班次中删除默认元数据值。 此值是可选的。 有关配置元数据值的详细信息，请参阅 管理活动元数据值。

轮班示例

下表显示了在“代理”页上的“已分配”窗格中上下移动工作班次时发生的情况。

操作	对班次轮换的影响	注释
选择班次 3	第一周 |班次 1 第 B 周 |班次 2 **第 C 周 |班次 3** 第 D 周 |班次 4	—
单击向上	第一周 |班次 1 B 周 |班次 2 **周 B** **|班次 3** 周 C |班次 4	班次 2 和班次 3 现在是 B 周的分班。
单击向上	第一周 |班次 1 **B 周 |班次 3** 周 C |班次 3 周 D |班次 4	B 周不再实行分班制。
单击向上	**第一周 |班次 3** 第一周 |班次 1	班次 3 和班次 1 现在是第 A 周的分班。

操作	对班次轮换的影响	注释
	B 周 |班次 2 周 C |班次 4	
单击向上	**第一周 |班次 3** 周 B |班次 1 周 C |班次 2 周 D |班次 4	班次 3 现在是轮换的第一班，所有其他班次都下调了一周。

注意：分班是代理在同一天工作两个不同班次的情况。
在拆分工作班次之前，必须创建两个开始和结束时间不同的工作班次时间或天数，并且不重叠。

示例如果 代理在早上工作 4 小时，在晚上工作 4 小时，则必须创建一个涵盖早晨工作时间的工作班次和另一个涵盖晚上的工作班次小时。

管理工作条件

WFM 区分常规和非常规活动。
它将每个工作班次（例如休息和午餐）期间发生的活动归类为例行公事。
这些日常活动称为工作条件。 工作条件是一组规则，用于标识阻止代理应答联系人的日常活动。

有两种类型的工作条件：

- 带薪工作时间 - 由于无薪休息和午餐，班次长度延长
- 班次长度 - 班次长度不会因无薪休息和午餐而延长

注意：日程安排服务仅使用带薪工时工作条件。
日内动态调度和部分日内交易和报价仅使用班次长度工作条件。

工作条件可能链接到固定、工作分配或可变工作班次，或分配给代理的工作条件配置文件。
如果代理可以在一个工作班次中工作 4 个半小时到 6 个小时，并且计划以半小时为增量进行，则可以配置 4.5、5、5.5 和 6 小时的工作条件并将其分配给代理的工作班次，或将其作为一般条件。 您还可以配置涵盖 4.5 到 6 小时范围的基于范围的工作条件。

注意 WFM
如果您未分配工作条件并且没有任何一般工作条件，则将创建没有休息或午餐的代理计划。
如果您不想分配特定工作
条件到特定工作班次或工作条件配置文件，创建一般工作条件。

注意：只有分配给分配给代理的工作条件配置文件的一般条件和工作条件才用于动态可用性和部分日报价和交易。

对于每个工作条件活动，必须指定以下信息：

- 名称
- 持续时间
- 从工作班次开始到此工作条件活动开始之间的最小延迟。 例如，如果工作班次从 08：00 开始，并且此工作条件活动不能早于 09：00 开始，则最小延迟必须为 1：00。

  注意：延迟必须适合基于范围的条件的较小长度。
- 从工作班次开始到此工作条件活动开始之间的最大延迟。 例如，如果工作班次从 08：00 开始，并且此工作条件活动不能晚于 09：20 开始，则最大延迟必须为 1：20。
- 上一个工作条件活动结束与此工作条件活动开始之间的最小间隔。
  例如，如果上一个工作条件活动是 15
  分钟的休息时间，而此工作条件活动是一个小时的午餐，并且休息和午餐之间必须至少有一个半小时，则最小间隔必须为 90 分钟。
- WFM 用于安排工作条件活动的增量（以分钟为单位）。 可能的值为
  00：05、00：10、00：15、00：20 和 00：30。
- 支付的部分。 例如，您可以指定 15 分钟的休息时间是有偿的，一小时的午餐是无偿的。

请注意，在创建计划时，计划服务会验证是否可以按配置应用所有工作条件活动。
如果没有可以按配置应用所有工作条件活动的有效时间，计划服务将忽略工作条件活动，并在日志和调试文件中显示警告。

计划服务按以下顺序应用工作条件的工作条件活动。 除非另有说明，否则所有值均按升序排列。

1. 最小延迟
2. 最大延迟

3. 持续时间
4. 付费部分
5. 最小间隔
6. 增加
7. 休息类型（休息前午餐）
8. 休息时间名称
9. 颜色标识

它更倾向于遵循工作条件配置，而不是服务队列需求。

基于以下基础选择应用于代理在特定日期的工作班次的工作条件：

- 与条件配置文件（如果为代理指定）、工作班次（如果已分配）和一般带薪工时工作条件列表相关的带薪工时工作条件列表分别排序如下：
    1. 最短带薪工时数（降序）
    2. 最长带薪小时数（降序）
    3. 开始时间（升序）
    4. 工作条件标识（升序）
- 在一般带薪工时工作条件之间搜索与工作条件配置文件（如果为代理指定）相关的带薪工时工作条件（如果为代理指定），然后再搜索与工作班次关联的带薪工时工作条件（如果已分配）。

  工作条件的搜索条件为：

    - 在星期几启用
    - 开始时间早于或与工作班次开始时间相同
    - 与计划的工作班次长度具有相同的最小和最大班次长度
    - 计划工作班次长度在最小和最大班次长度范围内

在对有效匹配项进行上述排序和筛选后，根据下表选择工作条件。 在此表中，

- “范围”是指最低和最高带薪小时数不同的工作条件。
- “非范围”是指最低和最高带薪小时数相同的工作条件。
- “无”表示未配置工作条件。

工作条件源			
一般条款	**工作条件配置文件**	**工作班次**	**使用的来源**
非范围、范围、无	非范围	非范围	工作条件简介
	非范围，范围	范围	工作条件简介
	范围	非范围	工作班次
	范围	无	工作条件简介
	无	非范围，范围	工作班次
非范围，范围	无	无	一般工作条件

避免调度冲突的一种方法是使用以下参数赋值：

早晨休息最大延迟 = **午餐最小延**迟—**午餐最小**间隔—**早晨休息**时间

午餐最小延迟 = 上午休息最大延迟 + 早上休息时间 + 午餐最短间隔

示例 1：无无偿活动的工作条件

联络中心创建了三个工作条件活动：上午休息、午餐和下午休息。 轮班工作长达八个小时。班次的开始和结束时间是可变的：开始时间最早可以早于 07：30，结束时间晚于 17：30。

工作条件活动配置如下。

活动	最小延迟	最大延迟	持续时间	最小间隔
晨间休息	01:30	03:00	00:15	00:00
午餐	03:00	05:00	00:30	01:30
下午休息	05:30	06:45	00:15	01:30

如果代理的工作班次从 8：00 AM 开始，则该代理的早间休息时间可以在 AM 9：30 AM 到 11：00 之间的任何时间开始。 代理的午餐可以在 11：00 AM 到 1：00 PM 之间的任何时间开始。
代理的下午休息时间可以在下午 1：30 到 2：45 之间的任何时间开始。

例如，假设要处理预测的呼叫量，WFM 必须安排代理在 8：00 AM 开始工作，并在 11：00 - 11：30 AM 午休。 然后，WFM 将代理的早间休息时间安排在 9：30–9：45
AM，以满足该工作条件活动的最小延迟 01：30。

但是，午餐最早可以开始的是 AM 11：15（AM 9：45 加上
1：30，这是此活动与上一个活动之间的最小间隔）。 WFM 无法创建满足配置的所有参数的计划。
这种情况可以通过减少上午休息时间从 01：30 到 01：15 的最小延迟或将午餐最小间隔减少到
01：15 来纠正。

示例 2：无偿活动的工作条件

联络中心创建了三个工作条件活动：上午休息、午餐和下午休息。 午休时间是无薪时间。
工作班次长达八个小时，但由于有一个小时的无薪午餐，工作班次实际上跨越了九个小时。
计划服务将为代理安排 9 个小时。

班次的开始和结束时间是可变的：开始时间最早可以在 7：30 AM，结束时间最晚可以晚到下午
6：30。

活动	最小延迟	最大延迟	持续时间	最小间隔
晨间休息	01:15	03:00	00:15	00:00
午餐	03:00	05:00	01：00（未付费）	01:30
下午休息	08:00	08:30	00:15	01:30

如果代理的工作班次从 AM 8：00 开始，则代理的早间休息时间可以在 AM AM 9：30 到 11：00 之间的任何时间开始。 代理的午餐可以在 11：00 AM 到 1：00 PM 之间的任何时间开始。

代理的下午休息时间可以在下午 4：00 到 4：30 之间的任何时间开始。 这允许一小时的无薪午餐。
它增加了小时并允许您延迟 08：00，如果午餐是付费活动，您将无法做到这一点。
除非包括无薪时间，否则您不能有与工作班次相同长度的延迟，在这种情况下，代理的日程安排跨越
9 小时。

日程安排和无偿活动

工作条件并不总是延长轮班以适应无偿活动。

对于正常安排（标准工作班次、动态可用性和动态调度），应用的工作条件将延长班次以满足班次的带薪和无薪小时数。
例如，如果代理被安排八小时轮班，并且应用的八小时带薪工作条件包括一小时的无薪午休时间，那么该班次计划涵盖九小时的实际时间，以适应一小时的无薪午休时间加上八小时的有偿活动。

对于工作条件适用的其他类型的事件，例如日内动态安排和部分日报价和交易，工作条件不会延长无偿活动的班次。 例如，如果代理在下午 3：00 到下午 5：00
的日内安排活动中加班两小时，则可能会应用两小时轮班长度的工作条件，如果该两小时工作条件包含 30 分钟的无薪午休时间，那么它将放在两小时段内，而不是延长它。 加班将继续是下午
3：00-5：00 而不是更多，代理将获得一个半小时的报酬，而不是两个小时。

字段描述

使用“工作条件”页可以创建、编辑和删除工作条件。

字段	说明
“工作条件”页面上的字段如下所述。	
工作条件名称	工作条件的名称。 该名称应使其易于 在将其分配给代理时确定工作条件：例如，“客户服务 - 4.5 小时”。您还可以使用此字段更改现有工作条件的名称。
工作条件类型	工作条件类型： ▪ 带薪工时— （缺省）当您选择基于带薪工时的工作条件时，系统会因 无薪休息和午餐而延长轮班时间。 ▪ 班次长度 - 当您选择基于班次长度的工作条件时，系统不会因无薪休息 和午餐而延长班次长度。
允许带薪时间成为范围	（仅当选择了“工作条件类型”中的带薪小时数时才显示）选中此复 选框可指定最小和最大付费小时数。
带薪时间	（仅当“允许带薪小时数成为范围”复选框未显示时显示

字段	说明
	已选择）工作条件下的带薪小时总数（以 HH：MM 为单位）。
最短带薪工时	（仅当选中“允许付费时间作为范围”时才会出现）这工作条件的最低带薪小时数（以 HH：MM 为单位）。
最长带薪工时数	（仅当选中“允许付费时间作为范围”时才会出现）这工作条件的最大带薪小时数（以 HH：MM 为单位）。
允许班次长度为一个范围	（仅当选择了“工作条件类型”中的“班次长度”时显示）选中此复选框可输入最小和最大班次长度。
班次长度	（仅当未选中“允许移位长度为范围”时才会出现）这工作条件下的总班次长度（以 HH：MM 为单位）。
最小班次长度	（仅当选中“允许班次长度为一个范围”时才会出现）这工作条件的最小班次长度（以 HH：MM 为单位）。
最大班次长度	（仅当选中“允许班次长度为一个范围”时才会出现）输入工作条件下的最大班次长度（以 HH：MM 为单位）。
这是一般情况	如果此工作条件应用于每个工作班次，则选中此复选框具有相同的小时数或每天的工作小时数，并且如果没有其他工作条件与这些工作班次相关联。 如果您未选中某个工作条件的复选框，并且没有其他工作条件链接到与该代理关联的工作班次或工作条件配置文件，则 WFM 将不会为分配到该工作班次的代理安排休息或午餐。 注意：每个计划班次长度或应用工作班次的带薪工时只能有一个一般条件。 只与分配给代理的工作条件配置文件相关的一般条件和工作条件用于动态可用性和部分日报价和交易。
将工作条件应用于任何到达时间的工作班次	如果您希望工作条件应用于具有任何到达时间的工作班次，请选中此复选框。 如果清除该复选框，请指定一个时间，如果您希望工作条件应用于在以下时间或更晚开始的班次

字段	说明
	比指定的到达时间。 这些选项是互斥的：您只能选择其中之一。
要包含的天数	此工作条件适用的天数。 默认情况下，每天都是选择。 必须至少选择一天。
活动	单击“添加”向“活动”表添加一行，然后指定活动的详细信息。 其中包括： ▪ 名称 - 输入用于描述休息时间或午餐的名称。 如果将该字段留空，WFM 用 Break 填充该字段。 ▪ 类型 - 休息或午餐。 ▪ 最小延迟 - 从班次开始时间到此活动开始之间必须经过的 HH：MM 格式的最短时间。 此值必须是 5 分钟的倍数。 如果输入任何其他内容，该值将四舍五入到最接近的五分钟。 ▪ 最大延迟 - 从班次开始时间和此活动开始之间可以经过的最长时间，以 HH：MM 格式显示。 此值必须是 5 分钟的倍数。 如果输入任何其他内容，该值将四舍五入到最接近的五分钟。 ▪ 持续时间 - 活动持续的时间长度，格式为 HH：MM。此值必须是 5 分钟的倍数。 如果输入任何其他内容，该值将四舍五入到最接近的五分钟。 值为零（0）的活动将被忽略。 ▪ 增量 - 活动可以开始的一小时内的增量。 例如，如果活动可以在班次 08：00 开始一小时后开始，并且您选择 15 分钟增量，则该活动可能在 09：15、09：30 或 09：45 开始。 ▪ 最小时间间隔 - 此活动与上一个活动之间的最短时间量。此值必须是 5 分钟的倍数。
	如果输入任何其他内容，则该值将四舍五入到最接近的 5

字段	说明
	纪要。 ▪ 付费部分 - 以 HH：MM 格式支付的活动部分。 无偿活动将工作班次延长为带薪工时工作条件的无薪工期。 例如，一个八小时的工作班次和一小时的无薪午餐将变成一个跨越九小时的工作班次。 在工作条件下有 48 小时的限制。 ▪ 颜色/颜色标识 - 在计划中表示此活动的颜色。 颜色 ID 是所选颜色的十六进制代码。 ▪ 活动元数据 - （可选）为休息或午餐分配元数据值或从中删除元数据值。 在此处分配或删除元数据值将覆盖您在“活动元数据”页上分配的任何默认元数据值。 有关配置元数据值并将其分配给休息和午餐的详细信息，请参阅 管理活动元数据。
最大优化调整	允许您控制“优化计划”功能在活动约束内向前或向后移动休息时间或午餐的时间量。 如果该值为空，优化程序可以将活动移动到活动约束允许的范围内。 如果值为零（0），则无法移动活动。 注意：此字段的最大值为 23：59。
分配工作条件配置文件	分配给工作条件的一个或多个工作条件配置文件。
分配班次	（仅当工作条件类型为“带薪工时”时显示）一个或多个将使用此工作条件的班次。

工作条件按钮定义

按键	说明
保存	单击以保存新的或更改的工作条件。 此按钮已禁用

按键	说明
	直到命名或选择工作条件，并且所有填充的字段都有效。
删除	单击以删除工作条件。 在命名或选择工作条件之前，此按钮将被禁用。
取消	单击以取消对工作条件的更改。

管理工作条件配置文件

工作条件配置文件允许您将非一般工作条件与代理关联，而不是仅将其与工作班次关联。
使用工作条件配置文件，您可以优化座席的日内午餐和休息时间，并自动移动座席的休息时间和午餐，以提高服务队列覆盖范围。

只有管理员和安排程序才能创建和管理工作条件配置文件。

您应该创建包含带薪工时工作条件的工作条件配置文件（由于无薪休息和午餐而延长轮班长度）和包含班次长度工作条件的工作条件配置文件（由于无薪休息和午餐，班次长度不会延长）。
如果代理可能正在进行部分日间交易和报价或内部动态调度，则具有班次长度工作条件的配置文件非常有用。 请参阅 管理 工作条件。

每个工作条件配置文件都包括一组代理和工作条件。
工作条件配置文件中不需要包含代理或工作条件。

> 注意代理只能包含在单个工作条件配置文件中。
> 但是，工作条件配置文件中可以包含多个工作条件，并且工作条件可以是
> 多个工作条件配置文件。

使用工作条件配置文件进行安排

计划服务可以使用代理的工作条件配置文件中的工作条件来计划代理的午餐和休息时间。
工作条件将应用于代理在特定日期的工作班次。

字段描述

使用“工作条件配置文件”页可以创建、编辑和删除工作条件配置文件。

“工作条件配置文件”页面上的字段如下所述。

字段	说明
工作条件配置文件名称	工作条件配置文件的唯一名称。
分配工作条件	选择特定工作条件并将其分配给工作条件配置文件。 相同的工作条件可以包含在多个工作条件配置文件中。
分配座席	选择代理并将其分配到工作条件配置文件。 活动状态和 有空非活动代理以供选择。 注意一个代理只能分配给一个工作条件配置文件。

管理最小/最大小时条件

在最小/最大小时数条件页上，您可以通过设置以下参数来限制代理的工作时间：

- 您的代理每周工作的最少和最长天数
- 您的代理每周工作的最小和最大带薪小时数
- 您的代理在一周中每天工作的最小和最大带薪小时数

配置最小/最大小时条件是可选的。 如果您希望使用动态可用性安排代理，则需要此功能（请参阅关于我的可用性）。

> 注意最小/最大小时条件是使用最小/最大小时数配置文件分配给代理的（请参阅将最小/最大小时条件分配给 代理）。

工作班次和时间表

最小/最大小时条件会影响以下调度方法：

- 固定、分配和可变工作班次

  > 注意：您还可以通过可变工作班次限制代理每周工作的最短和最大天数以及带薪小时数。如果同时将代理分配给
  > 同一周中的可变工时班次和最小/最大工时条件（无论是使用最小/最大工时条件作为
  > 默认值还是将最小/最大工时条件应用于特定日期范围），WFM
  > 使用最小/最大工时条件中的配置，而不是可变工时班次的配置。

- 动态调度

- 动态可用性
- 日内动态调度
- 手动编辑计划
- 交易、报价、例外、指导和休假

将最小/最大配置文件分配给代理后，其最小/最大条件将应用于一周中每天分配给代理的每个工作班次。 最小/最大条件仅限制带薪小时数。 未付费活动不计入您在此页面上配置的每周或每日参数。

时间定义

您在此页面上设置的限制适用于由 WFM 定义的周和日，而不一定适用于日历上显示的周和日。

- “周”是指由“全局设置”页上的“星期的第一天”字段定义的 WFM 中安排的周（请参阅配置系统范围的 WFM 设置）。

  “周”包括在计划周内开始的每个工作班次的所有小时数，即使是从午夜到下一个计划周的工作班次。 “一周”不包括前一周工作班次中午夜进入的任何小时数。

- “日”是指工作班次开始的日期，它包括工作班次中的所有时间，即使工作班次从午夜到第二天。“日”不包括前一天工作班次中午夜进入的任何小时数。

> 例
>
> 代理在周一和周二有以下工作班次：
>
> - 周一晚上 8：00–周二 4：00 AM
> - 星期二 14：00–22：00
>
> WFM 不会在周一和周二之间分配第一班的八个小时。
> 由于工作班次从星期一开始，WFM 将所有八个小时计为星期一工作班次的一部分。

“日”和“周”均指代理安排时区中显示的天和周（请参阅关于时区）。

计划配置注意事项

您在 WFM 其他部分中配置的某些计划元素可能会创建违反分配给代理的最小/最大条件的计划。
在某些情况下，这可能会导致无法安排代理。

这些元素包括以下内容。

例外情况

如果代理的日程安排包括部分或全天付费或不付费例外情况，WFM
将尝试创建一个计划，以满足在“最小/最大小时数配置文件”页面上分配给代理的任何最小/最大小时数条件作为默认值或针对特定日期范围。

但是，分配付费或未付费例外有时仍会导致计划违反最小/最大小时数条件。
如果付费或未付费异常创建的安排违反了代理的最小/最大小时数条件，则仍会安排代理。

示例 1：付费例外

代理被分配到最小/最大小时配置文件，其最小/最大小时条件限制代理在星期三最多工作 10 小时，并且该代理在星期三也有从 8：00 AM 到 4：00 PM 的工作班次。 但是，主管还在周三下午 4：00 至晚上 8：00 为代理分配了付费例外。

这意味着代理在星期三有相当于 12 小时的工作班次，从 8：00 AM 到 8：00 PM。
因此，代理的安排违反了代理的最小/最大小时数条件，但仍安排了代理。

示例 2：未付费异常

代理被分配到最小/最大小时配置文件，其最小/最大小时条件限制代理在星期三至少工作 6 小时，并且该代理在星期三也有从 8：00 AM 到 4：00 PM 的工作班次。 但是，主管还在周三晚上 8：00 AM 至下午 1：00 为代理分配了付费例外。

这意味着代理在星期三从下午 1：00 到下午 4：00 有相当于三个小时的工作班次。
因此，代理的安排违反了代理的最小/最大小时 6 小时条件，但仍安排了代理。

工作班次重叠

从一天开始的工作班次有时会跨越午夜，并与第二天开始的工作班次重叠。
发生这种情况时，WFM 不计算计划重叠两次的时间段。
相反，它将整个工作班次保留在重叠日期，并缩短重叠日期的工作班次。

这可能导致代理的日程安排违反分配的最小/最大小时数条件。
如果重复的工作班次创建违反代理最小/最大小时数条件的安排，则不会安排代理。

例

代理被分配到最小/最大小时配置文件，其最小/最大小时条件限制代理在星期一和星期二至少工作 8 小时。

代理在这些日子有以下工作班次：

- 周一 10：00 PM–周二 6：00 AM
- 星期二 2：00 AM–10：00 AM

该代理的轮班在星期二重叠四个小时，从 2：00 AM–6：00 AM。 WFM 把这四个小时算作周一轮班的一部分，而不是周二的工作班次。

这意味着代理现在在星期二有相当于四个小时的工作班次，从 6：00 AM–10：00 AM。因此，代理的计划配置违反了代理的 8 小时最小/最大小时条件，并且代理未被安排。

字段描述

使用“最小/最大小时条件”页可以创建、编辑和删除最小/最大小时条件。

字段	说明
该页面上的字段说明如下。	
最小/最大小时条件名称	条件的唯一名称。
每周最低带薪小时数	代理每周可以工作的最低带薪小时数。 这些小时数必须等于或小于代理的动态日程安排、动态可用性和工作班次配置允许他们在一周内工作的最大可能小时数。
每周最大带薪小时数	代理每周可以工作的最大带薪小时数。 这些小时数必须大于或等于代理的动态日程安排、动态可用性和工作班次配置允许他们在一周内工作的最小可能小时数。
每周最少天数	代理每周可以工作的最少天数。 这些 天数必须小于或等于代理的动态日程安排、动态可用性和工作班次配置允许他们在一周内工作的总天数。

字段	说明
每周最多天数	代理每周可以工作的最大天数。 这些 天数必须大于或等于代理的动态日程安排、动态可用性和工作班次配置要求他们在一周内工作的总天数。 示例 主管将代理分配到为期五天的可变工作班次。 在两天，主管选择了休息日 允许复选框（两天是可选的）。 在三天，主管未选中允许休息天数复选框（需要三天）。 如果主管还为此代理分配了最小/最大小时数条件，则主管必须在每周最大天数字段中输入等于或大于 3 的数字。
应用到	要配置其参数的星期几或某天。 使用 Shift+Click 选择多个连续日期，或使用 Ctrl+Click 选择多个不连续的日子。
带薪时间	分钟 - 一周中所选日期的最低付费小时数。 这些小时数必须小于或等于代理的动态日程安排、动态可用性和工作班次配置允许他们在所选日期工作的最大可能小时数。 最大值 - 一周中选定日期的最大付费小时数。 这些小时数必须大于或等于代理的动态日程安排、动态可用性和工作班次配置允许他们在所选日期工作的最小可能小时数。
班次之间的最小间隔	不同日期的班次之间可以存在的最短时间量。 注意：班次之间的最小间隔在您运行计划时应用和验证，而不是针对计划 稍后进行编辑。

为代理分配最小/最大小时数条件

最小/最大小时配置文件用于将最小/最大小时条件与特定周的特定代理相关联。

代理必须与要使用动态可用性工作班次安排的默认最小/最大小时配置文件或特定的最小/最大小时配置文件相关联。

该页面上的字段说明如下。

字段	说明
最小/最大小时配置文件名称	为配置文件输入唯一的名称。
使用缺省条件	选中此复选框以指定缺省最小/最大小时条件和 从下拉列表中选择该条件。 当没有为代理分配特定日期范围的条件时，将适用缺省条件。 注意：如果未配置默认条件，并且未为代理的特定日期范围配置任何条件， 安排该代理时没有最小或最大小时数限制。
日期范围条件	单击添加以配置开始周、结束周和最小/最大小时数 适用于该日期范围的条件。
分配座席	选中任何现有行左侧的复选框以从表中删除该行。 将代理从“可用到已分配”窗格中移动，以将其分配给 配置文件。

限制要安排的代理数量

通过最大人员配备组数页面，您可以设置分配给该组的代理中可以安排同时工作的人数上限。

示例 您的联络中心有 200 名座席有空工作，但只能容纳 100 名座席。
您一次安排的代理不能超过 100 名。 确保时间表适应
在此限制下，您将设置一个包括 200 名代理的最大计划组，并将同时安排限制设置为 100 名代理。

注意如果使用最大人员配备组，则还应使用平衡计划。

如果您为受最大人员配备组限制的代理运行时间表，并且已达到该限制，则无法再安排其他代理。

当周系统不会为最大限制之外的代理创建时间表，即使这违反了这些代理的个人最小/最大小时配置文件或轮班轮换。

对于其他代理，该计划将正常运行，并且可能会以“部分成功”状态完成。用户请求详细信息页面（请参阅 查看来自 WFM 用户的服务器请求）列出了由于最大人员限制而无法安排的代理。

配置最大人员配备组时，将在创建或修改计划的所有区域中考虑其设置的限制。 这些领域包括：

- 运行计划
- 创建动态安排活动
- 批准定期交易和报价
- 批准指导、例外和休假请求
- 复制计划活动
- 自动或手动批准日内动态计划
- 在“代理计划”页面上编辑代理日程安排
- 通过“安排编辑管理”页面进行的更改

系统会拒绝违反最大人员限制的更改日程安排的尝试。
如果您仍要更改日程安排，可以更改其他计划以解决问题（例如，移动其他代理的活动），然后重新尝试更改原计划。

受最大人员配备组限制约束的代理班次包括除“无计划”、“不可用”和“可用”活动之外的所有活动。

在考虑最大人员配备组限制时包括的例外情况是一种特殊情况。
某些例外情况（例如假期）不要求座席占用联络中心座位。
该代理的存在不应计入最大人员配备组限制。
为了区分应该计数的异常和不应该计数的异常，可以将异常配置为需要工作站。
有关详细信息，请参阅 管理例外 。

字段描述

通过“最大人员配备组”页，您可以创建、编辑和删除最大人员配备组数。

字段	说明
创建、编辑或删除最大人员配备组时页面上的字段如下所述。	
最大人员配备组名称	最大人员配备组的唯一名称。
最大人员限制	可同时在任何一个代理中工作的最大数量时间。

字段	说明
分配座席	将代理从“可用到已分配”窗格中移动，以将其分配给最大人员配备组。

创建分配

分布由一天中每 30 分钟间隔一周的联系人数据组成。 数据包括以下内容：

列	说明
接触比	间隔内当天联系人总数的百分比。 注：导出时，接触比以小数表示，而不是百分比。例如，显示接触比在表中，作为 2.03% 导出到电子表格中为 0.0203。
联系人分布	间隔内收到的联系人数。 如果在全局上启用“设置”页（“以小数形式启用预测联系人”设置），该值最多可包含两位小数。
平均通话时间	平均通话或处理时间。
平均工作时间	接触后的平均工作时间。

分布决定了一天间隔内的接触体积波动。 这就是 WFM 生成分配的方式：

1. WFM 计算在分发请求中选择的一周中的每一天的每个计划间隔的参考期内收到的平均联系人数。有特殊活动的日子将被忽略。 选择最近 6 到 8 周作为参考期，注意不要使用交易量异常的一周，例如假日周。

   示例 要计算星期一 8：30–9：00 AM 间隔的平均接触量，WFM 取每个星期一 8：30–9：00 AM 间隔的交易量之和在参考期内，并将总数除以参考期内的星期一数量。

2. 然后 WFM 将每半小时的结果除以全天收到的平均联系人数，以确定在此间隔内到达的当天联系人的百分比。

3. WFM
   计算每半小时每个联系人的平均通话时间（交互式服务队列）或处理时间（非交互式服务队列）以及联系后工作时间值。

> **示例** 要计算 8：30–9：00 的平均通话时间/处理时间
> AM 星期一的间隔中，WFM 将参考期内每个星期一的 8：30 AM AM 9：00
> 之间每个联系人的通话时间/处理时间的总和除以联系人数。 WFM
> 使用相同的方法来计算平均工作时间。

未来并不总是重蹈覆辙。 将来的事件可能会导致联系人分布发生变化。
如果您知道可能影响分配的即将发生的事件，则可以编辑分配以考虑这些事件。 对于任意 30
分钟的间隔，您可以更改可能到达的联系人数、平均通话或处理时间以及平均联系后工作时间（请参阅 编辑分布和预测）。

生成分配的准则

选择合适的参考期对于生成适合您的预测期的分布非常重要。

您可以生成一次分配并将其重用于每个预测，也可以在每次生成预测时生成新的分配。
分配和预测是自动链接的 - 在任何给定时间，服务队列只能有一个生产分配和一个生产预测。

生成的分配类型取决于您为其生成的服务队列的类型。 生成分配时，请使用以下准则：

- 如果您的每日或每周联系数据波动很大，请选择更长的参考期。
  如果您的联系数据相当稳定，请选择较短的参考期。
- 如果您的联系数据相当稳定或季节性，请选择去年同期的更长参考期。
- 如果您有至少一年的历史数据，并且您的业务和路由模式没有发生重大变化，请使用与预测期类似的一年前参考期。
- 如果您的历史数据少于一年，或者您的联络中心状况发生了巨大变化，请确定最近的时期，该时期的联系人数据可能与预测期相似。
- 如果联系人数据全年相当稳定，则可能需要几个月而无需生成新的分布。
- 如果联系数据频繁变化或显示季节性变化，您可能需要至少每月一次或在每次创建预测时重新生成分布。

注意分配将忽略参考期内分配了特殊事件的日期以及标记为结束日期的日期。

管理分配

使用“分发请求”页可以生成生产分配和指定分配。

默认情况下，使用生产分布来生成预测。 只能有一个生产分发。 相反，可以有许多命名分布。
指定分布用于分析不同条件如何影响联系人数量和代理计划。
命名分布可以像生产分布一样使用历史数据生成，但也可以在没有任何历史数据的情况下生成，然后手动填充。

您还可以使用命名分布而不是生产分布来生成预测。

注意：如果您确信联络中心的联系人数量和分布是稳定的，那么您只需要生成一个分布和一个预测，并且不需要使用指定的
分布。

生成生产分配

生成生产分配

1. 在“分发请求”页上，选择“ **提交生产分发请求** ”选项。
2. 选择一个或多个服务队列。 列出的有空服务队列是指未选中“管理服务队列 ”页上的“不为此服务队列生成预测或计划”复选框 的队列。
3. 以服务队列时区输入所需参考期的开始日期和结束日期。
   参考期间应具有与要生成预测的日期非常相似的历史数据。
   在参考期内，一周中每个选定的日子都应该有数据。 如果没有数据，WFM 用零填充这些句点。
4. 选择要计算分布的星期几。 缺省情况下，选择一周中的每一天。
5. 决定是否要基于此分布更新服务队列标准时间（平均通话时间和联系后的平均工作时间）。
6. 安排您希望何时运行请求。 默认情况下，请求会立即运行。
7. 单击 **提交**。

成功运行请求后，您可以查看分配并根据需要对其进行编辑。

生成命名分配

使用“分发请求”页提交指定的分发请求。

请求可以生成新的命名分布，也可以用新数据覆盖现有的命名分配。

生成命名分配

1. 在“分发请求”页上，选择所需的选项：“ **提交新的指定分发请求** ”或 **“提交现有的命名分发请求**”。
2. 选择一个服务队列。
   请注意，虽然您可以为生产分配选择多个服务队列，但只能为指定分配选择一个服务队列。
3. 如果这是新请求，则为命名分配输入唯一名称；如果要重用现有命名分配名称，则选择现有的命名分配名称。
4. 以服务队列时区输入所需参考期的开始日期和结束日期。
   参考期间应具有与要生成预测的日期非常相似的历史数据。
   在参考期内，一周中每个选定的日子都应该有数据。 如果没有数据，WFM 用零填充这些句点。
5. 选择要计算分布的星期几。 缺省情况下，选择一周中的每一天。
6. 决定是否要基于此分布更新服务队列标准时间（平均通话时间和联系后的平均工作时间）。
7. 安排您希望何时运行请求。 默认情况下，请求会立即运行。
8. 单击 **运行**。

成功运行请求后，您可以查看分配并根据需要对其进行编辑。

查看分配

查看分配

1. 在“计划”页上，选择“ **分发**”。
2. 选择运行分配的服务队列。
3. 选择生产分发或指定分发。 分布以表格和图形形式显示。
4. 从下拉列表中选择要查看的星期几。
   或者，向上或向下滚动显示的数据，然后单击底部的黑条以查看第二天的数据，或单击顶部的黑条以查看前一天的数据。

> 注意：还会显示此服务队列的时区。 它是只读的，无法从此页面更改。
> 如果服务队列上的服务队列时区已更改
> 页面上，应重新运行或手动编辑任何受影响的分布和预测，因为服务队列时区的变化不会自动反映在其中。

使用分布

运行发行版后，除了编辑它之外，您还可以对其执行许多作。 这些作由“分发”页右上角的按钮控制。下表描述了按钮函数。

并非所有按钮都有空用于生产发行版和命名发行版。

按键	功能
保存	保存编辑后的分发。
另存为	使用其他名称保存分配。这将保留原始分发并创建新的命名分配。
重命名	重命名命名分配。 此函数不像“另存为”函数那样复制分发，而是更改此分发的名称。 更改后，您将不会在此服务队列的任何命名分配列表中看到旧名称。
删除	删除命名分配。
复制到生产环境	将指定的分发复制到生产环境。 此函数将覆盖现有生产分布中的数据以及来自此命名分布的数据。 例如，如果命名分布仅具有星期一和星期二的数据，但生产分布具有一周中每一天的数据，则在复制之后，生产分布也将仅包含星期一和星期二的数据。
导出	将分发中的数据导出为名为 export.csv 的 CSV 文件。 导出文件包含一周中每天的分布数据。 这些数据可以在电子表格应用程序中进行作，然后复制回分发。

创建预测

预测是对联系人中心在特定时间段内每天每 30 分钟间隔接收的联系人数的预测。 有三种类型的预测：

- **生产预测** 用于生成生产计划。 只能有一个生产预测。
- **命名预测**
  是“假设？”预测，用于考虑数量驱动因素，例如导致联系量、平均处理时间或工作时间变化的营销活动。 可以有许多命名的预测。
- **战略预测** 是一个五年预测，显示每月为满足服务队列的预计需求所需的代理数。
  只能有一个战略预测。 此预测用于生成各种战略规划报告。

WFM 使用历史联系人数据和分布来生成预测。 然后使用预测创建计划。

关于预测过程

要创建预测，必须完成以下每个任务。

生成分配

生成分配（请参阅 创建分配）或使用您选择的服务队列和参考期的现有分配。 选择最近 6 到 8 周作为参考期，注意不要使用交易量异常的一周，例如假日周。

分布负责确定在一天中的每个间隔中发生的每日联系量的预期百分比。
选择最能代表一天中预期联系人分布的参考时间段。

编辑分发

如果需要，编辑分布（请参阅 编辑分布和预测）。
例如，如果您预计在预测期间的一周中的某一天联系量会降低，则可以在分布中减少当天的联系量。

> 注意如果为该天分配了特殊事件（请参阅 考虑联系 量异常的天数），则 WFM 对联系量进行归一化，以使分布更准确。 在这种情况下，您无需手动调整分布。

选择预测方法

有两种预测方法，标准和高级。 标准方法是 WFM 使用的旧方法。

这种方法对所有星期都一视同仁：不可能在一个月内表示接触量或处理时间的差异。

因此，它不能反映一周和一个月内不同时间接触量的季节性变化。

如果您有一年或更短的历史数据用作参考数据，建议使用此方法。

高级预测方法能够更准确地反映接触量和处理时间的季节性变化。

对于联系人数量确实出现季节性波动且有空历史数据超过一年的联络中心，建议使用此方法。

参考期越长，这种预测方法能够更准确地反映每周、每月和每年的变化。

选择参考文献

WFM 使用历史数据来预测未来的需求。 您选择的参考期取决于您选择的预测方法。

- **标准预测方法**。 使用与要生成预测的期间最相似的历史数据标识参考期间。
  您选择的参考期应反映预测期内可能发生的任何每周模式。
  从预测期前一年选择参考期通常可以最好地反映每周模式。
- **先进的预测方法**。 此预测方法在较长的参考周期内表现更好。
  使用最能反映预测期内可能发生的每周、每月和每年季节性模式的历史数据确定一年或更长时间的参考期。

要查看为您有空的服务队列和参考期的历史数据，请使用查看和编辑历史数据页面（请参阅查看和编辑历史数据）。

生成预测

启动预测请求时，WFM 执行以下步骤：

1. 应用您在历史参考期间内为服务队列分配的任何特殊事件调整。
2. 使用参考期的数据生成一周中每天的平均接触量（标准预测方法），或使用参考期的数据生成平均每日接触量（高级预测方法）。

> 注意在计算接触体积时，WFM
> 接近（向上或向下舍入到最接近的整数），除非该值四舍五入为零。
> 在这种情况下，值为
> 四舍五入为 1。

3. 如果您选择使用历史趋势，WFM 将根据两个选定的参考期确定年增长率。
   年增长率来自两个参考期之间接触量随时间变化的变化。
   时间的变化是通过每个参考期的中期之间的距离来衡量的。 如果您选择使用预期趋势，WFM 会根据您提供的年增长率调整数量预测。 历史趋势和预期趋势以不同的方式应用于前例周期。
   有关详细信息，请参阅 在预测 中使用趋势。
4. 通过接触调整系数调整每天的体积投影。
5. 将分布中的接触比率应用于一天中每个间隔。
   对于在关闭时段使用偶数或比例重新分配的非交互式服务队列，将重新分发联系人。
   否则，联系人数取自在服务队列开放时间到达的联系人。
   如果服务队列在间隔期间关闭，则联系人数为零。
6. 对于非交互式服务队列，将每个间隔的预计联系人数乘以平均处理时间，以估算所需的代理处理时间。
7. 使用算法确定每个间隔满足服务级别目标所需的代理数。

> 注意如果服务队列在一周中的某一天关闭，则必须在“服务队列”页上编辑服务队列，以清除一周中该天的“活动”复选框。 如果不是
> 完成后，预测请求将失败。

> 注意：如果在预测期内存在具有公司日期关联的日期，则 WFM
> 将使用公司日期关联参考日期的交易量，但使用该联系人的分布
> 当天按间隔的交易量来自分布。

查看预测

如果您认为预测值不符合目标，则可以编辑预测（请参阅 编辑分布和 预测）。

生成预测

使用“预测请求”页可以生成生产、指定和战略预测。

> 先决条件 在生成预测之前，必须为所选的每个服务队列设置分配。

生成预测

1. 在“预测”页面中，单击 **“新建请求**”。
2. 在“预测请求”页上，选择要生成的预测类型。 您可以：
   - 生成新的生产预测
   - 生成新的命名预测
   - 生成现有的指定预测
   - 生成新的战略预测
3. 按如下所述完成“预测请求”页上的部分。
4. 单击 **提交**。

章节描述

注意：并非每种类型的预测都需要每个部分。

预测方法

选择您要使用的预测方法：高级或标准。 高级方法考虑参考期数据中的每周、每月和每年模式。标准方法对这种季节性变化不敏感，如果您在参考期内的历史数据少于一年，则更合适。

注：战略预测仅使用标准预测方法。

预测期

选择预测涵盖的时间段的开始和结束日期。

服务队列类型

为此预测选择交互式或非交互式服务队列类型。

注意：只能对交互式服务队列运行战略预测。

服务队列/服务队列

选择预测所针对的服务队列。

每个有空服务队列都属于您选择的服务队列类型，并且没有选中“服务队列”页上的“不为此服务队列生成预测或计划”复选框（请参阅 管理服务队列）。 您可以为生产或战略预测选择多个服务队列。对于指定预测，您只能选择一个服务队列。

注意：只能对交互式服务队列运行战略预测。

为生产预测选择服务队列时，每个服务队列都显示分配给它的默认收缩方案。
如果需要，您可以选择不同的收缩方案，也可以将收缩方案字段留空，以便不会将收缩应用于该服务队列。

收缩方案

选择要应用于指定预测的收缩方案。 收缩方案包括最多 12 个按指定顺序（从当前周到 12 周后）的收缩周，这些周在运行预测时应用于服务队列。

将显示所选服务队列的缺省收缩情况。
您可以从分配给所选服务队列的方案列表中选择不同的收缩方案，也可以将该字段留空，以便不应用收缩。

收缩周偏移

输入要使用的收缩周偏移。 默认偏移量为 0，这意味着计划将在运行此预测的同一周运行。
如果您打算在运行预测两周后运行计划，则收缩周偏移为 2。这告诉 WFM
在您实际运行计划两周后开始计算第 0 周的收缩。
届时计划中将有更多异常，因此您预测的收缩率将低于您现在为未来两周的时间段运行计划时的值。

预测名称

如果要生成新的命名预测，请输入预测的唯一名称。
如果要生成现有的命名预测，请从下拉列表中选择该命名预测。

分发

选择要使用的分配。 如果您选择了多个服务队列，那么这必须是生产分发。
如果您选择了一个服务队列，那么这可以是生产分配或命名分配。
无论选择哪种分发类型，都必须针对所选的服务队列运行它。

趋势选项

选择要使用的趋势选项（请参阅 在预测中使用趋势）。

- 无趋势 - 如果联系人体积随时间推移保持不变，则使用此选项。
- 历史趋势 - 使用此选项可根据两个参考周期内的历史数据确定趋势。

- 预期趋势 - 如果要使用应用于参考期间数据的年增长率来预测联系人数量，请使用此选项。

参考期

输入要在预测中使用的参考期。 参考期取决于您选择的趋势选项。

如果您选择...	然后。。。
无趋势	输入参考期的开始和结束日期。 对于高级预测方法，请选择尽可能长的参考期，以代表您当前的业务状况。
历史趋势	输入用于计算趋势的两个参考范围。 范围 1 应该是一周或更长时间。 这是用于计算接触体积随时间变化的起点。 对于范围 2，请选择尽可能反映您业务当前状况的最长参考期。 这表示季节性，或公司月份之间的正常差异。 当两个范围具有相同的长度时，历史趋势模型的性能最佳。
预期趋势	输入单个参考范围和年增长率百分比。 对于高级预测方法，选择尽可能长的参考期，以代表您当前的业务状况。

联系人处理时间

选择要用于生成预测的平均通话时间（ATT）和平均联系后工作时间（AWT）的来源。

您可以选择从所选分布中计算这些值，也可以使用“服务队列”页面上为服务队列配置的 ATT 和 AWT。

触点调整系数

（可选）输入触点调整系数以向上或向下调整预测的触点音量。 默认值为 1.0，表示没有变化。

服务级别目标

如果需要，设置服务级别目标。

- 如果预测是针对交互式服务队列的，请选中“配置服务级别目标”复选框。
  选中后，将显示一个包含标准服务级别目标的表格

在该服务队列的“服务队列”页面上配置。

然后，您可以根据需要按间隔修改服务级别百分比。

- 如果预测是针对非交互式服务队列的，则显示“处理阈值”字段。

  输入必须处理联系人以满足服务级别目标的分钟数（从 0 到 4320）。

安排请求

安排要运行此预测请求的时间和日期。 默认情况下，请求会立即运行。

成功运行请求后，您可以查看预测并根据需要对其进行编辑。

查看预测

查看预测

1. 在“计划”页上，选择“ **预测**”。
2. 在页面左侧，选择以下选项：
   - 预测类型 - 标准或战略
   - 服务队列
   - 生产或命名预测
   - 预测的日期
   - 显示预测数据的时区。 缺省情况下，它以服务队列时区显示。
3. 预测以表格和图形形式显示。 您可以选择在不同的缩放级别下查看它。
   - 日视图（D）：每隔 30 分钟显示所选日期的数据
   - 周视图（W）：显示所选 7 天周中每天的每日数据
   - 月视图（M）：显示所选月份中每天的每日数据

使用预测

运行预测后，除了编辑它之外，您还可以采取许多作。 这些作由“预测”页面右上角的按钮控制。

下表描述了按钮函数。

并非所有按钮都有空用于生产、命名和战略预测。

按键	功能
保存	保存编辑后的预测。
另存为	使用其他名称保存生产或命名预测。这将保留原始预测并创建一个新的命名预测，其中包含您对预测所做的任何编辑。
重命名	重命名命名预测。 此函数不像“另存为”函数那样复制预测，而是更改此预测的名称。 更改后，您将不会在此服务队列的任何命名预测列表中看到旧名称。
删除	删除命名的预测。
复制到生产环境	将命名的预测复制到生产环境。 此函数将覆盖 现有生产预测中的数据以及来自此命名预测的数据。 例如，如果命名预测仅包含星期一和星期二的数据，但生产预测具有一周中每一天的数据，则复制后，生产预测还将仅包含星期一和星期二的数据。
导出	将预测中的数据导出为名为 export.csv 的 CSV 文件。 对于生产和指定预测，您可以选择要导出最多一年数据的数据的开始日期和结束日期，以及缩放级别（间隔、周或月）。 默认导出是单击“导出”按钮时正在查看的日期范围、缩放级别和时区。 对于战略预测，您可以选择要导出的数据的开始日期和结束日期，范围为 1 到 60 个月的数据。 默认时间长度为 60 个月。 默认缩放级别是按月，没有要更改为任何其他缩放级别的选项。 这些数据可以在电子表格应用程序中进行作，然后复制回预测。

导入预测

在某些情况下，您可能需要导入预测数据。 例如，如果没有有空历史数据，则无法为您计算预测。或者，也许特定的服务队列处理故障单，并且执行此作所需的代理数量是已知的，您只想生成一个

为这些代理安排。 导入数据使这成为可能。

导入的数据用于填充在“预测”页面上看到的预测表。 这比一次手动填充一个单元格的表格更有效。导入的预测可以是生产预测或命名预测。

> 注意每个间隔必须有一行（每天总共 48 行），但时区转换到夏令时或从夏令时转换的那一天除外。 在夏令时结束的当天生效时将有 46 行，夏令时结束时将有 50 行。

> 注意如果导入已具有预测的日期的预测，则该现有预测将被覆盖。

预测将作为 CSV 文件导入。

- 预测可以是一天或多天。
- 预测必须一次针对一个交互式或非交互式服务队列。
- 假定预测数据处于服务队列时区。
- CSV 文件必须包含每天每 30 分钟间隔的一行（共 48 行），并且每行中的数据必须为 HH：MM 格式。

  > 注意如果您尝试重新导入在周或月缩放级别导出的预测，您将收到一条错误消息，指出您缺少一系列期间。 这是因为周级别预测每隔三小时显示数据，月级别预测按天显示数据。

> 最佳实践 如果您计划导入包含没有值的字段的预测，请在导入文件之前在这些字段中输入 0（零）。

导入预测

1. 在预测请求页上，选择 **导入预测** 选项。
2. 选择要导入的预测类型：
   - 如果要导入生产预测，请选择它所针对的服务队列。
   - 如果要导入现有的命名预测，请选择它所针对的服务队列和命名预测。
   - 如果要导入新的命名预测，请选择服务队列并为新的命名预测输入名称。
3. 选择要导入的文件，然后单击 **上传** 以导入预测。

上传预测后，可以像查看和编辑任何其他预测一样查看和编辑该预测。

当您已经知道预测代理的数量时导入预测

当您已经知道预测代理的数量时，CSV 文件包含以下字段。

字段	说明
日期	YYYY-MM-DD 格式的预测日期。 注意 CSV 文件中的日期格式可能会被电子表格应用程序（如 Microsoft Excel）更改为 在应用程序中设置为缺省值。 请注意这种可能性，并确保日期列的配置使日期格式正确。
间隔	HH：MM 格式的 30 分钟间隔。 注意每个间隔必须有一行（每天总共 48 行）。
代理商预测	为间隔预测的代理数。 在服务队列关闭的任何间隔中输入 0（零）。

在此示例导入文件中，提供了 AgentsForecast 值。 在这种情况下，WFM
使用提供的值，而不计算自己的值。

日期，间隔，代理预测 2016-01-

```
01,00:00,10
2016-01-01,00:30,12
2016-01-01,01:00,16
...
```

当您想要计算预测代理的数量时导入预测

当您希望 WFM 根据您提供的指标计算预测代理的数量时，CSV 文件以任意顺序包含以下字段。

字段	说明
日期	YYYY-MM-DD 格式的预测日期。 注意：CSV 文件中的日期格式可能会更改

字段	说明
	电子表格应用程序（例如 Microsoft Excel）采用在应用程序中设置为缺省格式的格式。请注意这种可能性，并确保日期列的配置使日期格式正确。
间隔	HH：MM 格式的 30 分钟间隔。 注意每个间隔必须有一行（每天总共 48 行）。
联系人预测	为间隔预测的联系人数。 在任何中输入 0（零）服务队列关闭的时间间隔。 如果在“WFM 全局设置”页上启用（以小数形式启用预测联系人），则该数字最多可以包含两位小数（请参阅 配置系统范围的 WFM 设置）。如果输入的小数点后两位以上，则该数字将四舍五入到最接近的小数点后两位，除非这将导致数字为 0.00，在这种情况下，显示的数字为 1。
平均通话时间预测	为间隔预测的每次联系人的平均通话时间（以秒为单位）。
平均工作时间预测	为预测的平均接触后工作时间（秒）间隔。
ServiceLevelPercentForecast	间隔的预测服务级别百分比。 服务级别时间预测
	预测的应答联系人的时间（秒）。

在此示例中，AgentsForecast 值将按 WFM 计算，因为文件中未提供任何值。

日期，间隔，联系人预测，平均通话时间预测，平均工作时间预测的 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
...
```

在预测中使用趋势

当您选择生成包含趋势的预测时，WFM 计算联系量的年增长率。

参考期的选择是一门艺术，应该考虑到历史数据的任何季节性波动。
如果历史数据是季节性的，最好使用两个不同年份的相同部分来确定趋势。

Webex WFO 使用线性趋势进行预测。 您可以使用两种不同的趋势选项来生成预测：

- 历史趋势 - WFM
  使用所选参考期间的历史数据来计算一周中每天的联系量变化百分比，然后将其应用于预测周期中的每个日期。
- 预期趋势 - WFM 使用您提供的年增长率来计算预测期内每个日期的联系量变化。

历史趋势

标准预测方法

此趋势选项使用两个参考周期。
对于两个趋势参考周期中的每一个，都会计算一周中每天的平均接触量，以及一周中每一天的中位数日期。 例如，如果在参考期内有五个星期三实例，则星期三的中位数是该天的第三个实例。

此外，对于每个参考期，计算总体平均接触量和平均日期。
然后，将两个参考期的结果结合起来，产生增长率和增长持续时间。 由此计算出年增长率。

在使用历史趋势的预测中，通过将趋势线从第二个参考期的中点延伸到预测的开始来计算预测的起点。 在下图中，两个参考期相隔一年，并且在一年中增长了
100%（一周中的所有日子都是如此）。 这种增长将延长到次年 1 月预测开始时。

先进的预测方法

此趋势选项使用两个参考周期。
对于两个趋势参考期中的每一个，都会计算一周中每天的平均接触量，以及参考期的中位数日期。
例如，如果在参考期内有五个星期三实例，则星期三的中位数是该天的第三个实例。

一旦计算出每个参考期的总体平均接触量和平均日期，这些值将用于产生接触量和时间差的差异。年增长率由此计算。

在使用历史趋势的预测中，通过将趋势线从第二个参考期的中点延伸到预测的开始来计算预测的起点。 在下图中，两个参考期相隔一年，全年增长 100%。 这种增长将延长到次年 1 月预测开始时。

预期趋势

标准预测方法

在使用用户提供的预期趋势的预测中，输入单个参考期和年增长率百分比。 一个简单的例子是 100%的年增长率。 一整年后，呼叫量将翻一番（增长 100%）。
一周中所有日期的增长率相同，但与一周中的每一天关联的线性趋势的斜率可能不同（请参阅 星期几效应）。

平均呼叫量按每周的每一天计算，并结转到预测的第一天。
参考期和预测开始之间经过多少时间并不重要（见下图）。
如果预测在一周的同一天开始，则预测之间的起始值将相同。
如果它从一周中的不同日期开始，则由于趋势应用于每个预测日期，因此会有很小的误差幅度。

先进的预测方法

在使用用户提供的预期趋势的预测中，输入单个参考期和年增长率百分比。 一个简单的例子是 100%的年增长率。 一整年后，平均每日呼叫量将翻倍（增加 100%）。

平均每日呼叫量从整个参考期计算并结转到预测的第一天。
参考期和预测开始之间经过多少时间并不重要（见下图）。
由于涉及季节性因素，因此如果预测在一周中的同一天、一年中的某个月和该月的同一天开始，则期初预测值将非常接近期初参考期值。

星期效应

由于一周中不同的日子通常具有不同的呼叫量，因此统一年增长率的影响因一周中的某一天而异。在下面的示例中，年增长率为 100%。 下表显示了一周中每天的开始和结束平均呼叫量：

星期几	初始呼叫音量	1 年后的呼叫量
星期日	50	100
星期一	50	100
星期二	50	100
星期三	100	200
星期四	100	200
星期五	200	400
星期六	100	200

红色虚线显示由增长率得出的趋势线。

示例：使用标准预测方法的一年预测

本节包含使用特定增长率进行全年预测的预期行为的示例。

年增长率是预测开始后一整年的预期增长率。

> 注：该公式使用正常年份的 365 天和闰年的 366 天作为年份长度。 在正常年份中，预测的第 365 天影响平均呼叫的增长量
> 用于预测的数量将等于平均值加上预期增长。

示例 1：正增长率

在此示例中，年增长率为 50%。 在一年结束时，一周中每天的呼叫量应增加到其原始值的 1.5 倍。

星期几	初始呼叫音量	1 年后的呼叫量
星期日	50	75
星期一	50	75
星期二	50	75
星期三	100	150
星期四	100	150

星期几	初始呼叫音量	1 年后的呼叫量
星期五	200	300
星期六	100	150

示例 2：零增长率

在此示例中，按星期几划分的呼叫量没有变化（年增长率为 0%）。

一周中每一天的预测都是完全平坦的。

星期几	初始呼叫音量	1 年后的呼叫量
星期日	50	50
星期一	50	50
星期二	50	50
星期三	100	100
星期四	100	100
星期五	200	200
星期六	100	100

示例 3：负增长率

在此示例中，呼叫量正在减少。 在第一个图表中，-50%

的年增长率意味着一周中每天的呼叫量在一年后是其起始值的一半。

星期几	初始呼叫音量	1 年后的呼叫量
星期日	50	25
星期一	50	25
星期二	50	25
星期三	100	50
星期四	100	50
星期五	200	100
星期六	100	50

在第二个图表中，年增长率为–200%。 在这种情况下，呼叫量在一年中达到零。一旦负增长率迫使预测收敛到零，它就会触底，永远不会低于零。 由于星期几效应（请参阅星期几效应），一周中的所有日子都在大致相同的时间点收敛为零。

示例：使用高级预测方法的一年预测

本节包含使用特定增长率进行全年预测的预期行为的示例。

年增长率是预测开始后一整年的预期增长率。

> 注：该公式使用正常年份的 365 天和闰年的 366 天作为年份长度。 预测第 365 天的增长率不会完全等于年增长率，
> 但它应该非常接近并在可接受的误差范围内。

示例 1：正增长率

在此示例中，年增长率为 50%。

平均呼叫量增加，因此在一年结束时，平均呼叫量将增加到其原始值的 1.5 倍。

在下面的表格和图形中，平均呼叫量从 497.7 开始，一年后增加到 745.7。

表中显示了每月最后一天的平均呼叫量。

月	参考期日均值 呼叫音量	结束时的平均呼叫量 月份
1 月	497.7	518.1
2 月	497.7	537.2
三月	497.7	558.3
4 月	497.7	578.8
5 月	497.7	599.9
六月	497.7	620.3
7 月	497.7	641.5
8 月	497.7	662.6
九月	497.7	683.0
10 月	497.7	704.1

月	参考期日均值 呼叫音量	结束时的平均呼叫量 月份
11 月	497.7	724.6
12 月	497.7	745.7

示例 2：负增长率

在此示例中，呼叫量正在减少。 在第一个表格和图形中，应用了 -50%的年增长率，因此一年后的平均每日呼叫量是预测期开始时的一半。

下表显示了每月的平均每日呼叫数。

月	参考期日均值 呼叫音量	结束时的平均呼叫值 月份
1 月	497.7	477.3
2 月	497.7	458.2
三月	497.7	437.1
4 月	497.7	416.6
5 月	497.7	395.5
六月	497.7	375.1
7 月	497.7	353.9
8 月	497.7	332.8
九月	497.7	312.4
10 月	497.7	291.3
11 月	497.7	270.8
12 月	497.7	249.7

在第二个图表中，年增长率为–200%。 在这种情况下，呼叫量在一年中达到零。一旦负增长率迫使预测收敛到零，它就会触底，永远不会低于零。

由于星期几到达模式，如图所示，并非所有日期在同一时间点都可能达到零。

战略预测

战略预测为期 5 年。

年增长率用于计算一年时间点的预期增长，并计算描述呼叫量持续增长的线路的斜率。

这在下图中显示为线性趋势的年增长率。 增长率不会独立应用于战略预测的每一年。

红色虚线说明了将增长率应用于预测的每一年时会发生什么情况。

战略预测示例

以下是战略预测中将年增长率作为线性趋势（预期趋势）的一些示例。 显示的年增长率为 100%、0% 和 -50%。 在所有示例中，起点是相同的。 请注意，第一年的 -50% 的增长率在第 2 年结束时达到零，然后在预测的其余部分保持不变。

同样值得注意的是零增长率（预测的呼叫量没有变化）。

管理公司日期关联

确定日期关联是每年落在一周中不同日期的两个日期之间的链接。 确定日期关联非常有用，因为当 WFM 生成预测时，它会使用一周中同一天的历史数据。

若要确保 WFM 使用具有相似数据的日期进行预测，必须创建确定的日期关联。

> 示例 为了生成 2014 年 1 月 1 日星期三的预测，WFM 使用 2013 年 1 月 2 日星期三的数据。但是，2014 年是元旦，2013 年是元旦后的第二天。 由于假期，这两个日期的联系数据可能会有很大不同。 在 2014 年 1 月 1 日和 2013 年 1 月 1 日之间创建确定日期关联将在生成预测时更正此问题。

如果 WFM 数据库中没有足够的历史数据来使用确定日期关联，则可以生成预测，然后编辑该特定日期的数据以反映正确的信息（请参阅 编辑 分布和预测）。

复制公司日期关联

保存服务队列的确定日期关联后，可以将其复制到另一个服务队列。

将公司日期关联从一个服务队列复制到另一个服务队列

1. 选择要复制其确定日期关联的服务队列。
2. **在复制到服务队列** 字段中，选择目标服务队列。
3. 单击 **复制**。

注意：复制作将覆盖可能已为目标服务队列设置的任何确定日期关联。

字段描述

使用“确定日期关联”页可以创建、编辑和删除各个服务队列的公司日期关联。

一旦设置好关联日期，将无法对其进行编辑，但可以编辑其描述。
如果在选择两个日期时出错，请删除日期关联并重新开始。

“公司日期关联”页上的字段如下所述。

字段	说明
服务队列	要为其创建确定日期关联的服务队列。
关联此未来目标日期	要链接到过去的参考日期的未来日期。 这是您将为其创建预测的日期。
有了这个历史参考日期	具有与您对未来日期的预期相似的历史数据的过去日期。
说明	用于标识它们的关联日期的说明，例如“元旦”或“年度销售活动”。这是保存确定日期关联后唯一可以编辑的字段。
添加按钮	单击添加将关联的日期添加到表中。
“删除”按键	如果要删除日期关联，请在表，然后单击删除。
复制到服务队列	要将显示的服务复制到的目标服务队列队列的确定日期关联。

考虑接触量异常的天数

使用“特殊事件”页可以创建和管理特殊事件，并将其分配给服务队列。
特殊事件是一种导致接触体积偏离正常值的事件。 特殊事件可能导致音量增加或减少。
将特殊事件分配给服务队列时，WFM
会通过将其从分布中删除并在预测中规范化来调整特殊事件的效果。

在检查历史特殊事件时，请考虑以下几点：

- 特殊事件会影响哪个服务队列？ 特殊事件始终与服务队列相关。
- 这个特殊活动是什么类型的活动？ 您可以使用默认值配置特殊事件的通用类型。
  创建通用特殊活动后，可在需要时从有空特殊事件类型的列表中选择该活动。
- 特殊活动何时举行？
- 特殊事件后多少天，接触体积会影响？ 停电的影响是立竿见影的。
  帐单格式更改的影响发生在邮政服务交付帐单并且客户打开邮件之后。
- 接触体积影响持续多长时间（天）？ 如果在此期间恢复服务，则停电的影响可能只持续一天。
  帐单格式更改的影响可能会持续数天，因为客户在不同的时间处理帐单。
- 影响比是多少？
  这是通过将特殊事件发生的接触体积除以在没有特殊事件的情况下最有可能发生的接触体积来确定的。

对分发请求的影响

如果您在分配请求中指定的参考期间包括特殊事件，则特殊事件日期将从参考期间中排除。
这可确保特殊事件日的异常接触模式（包括联系人处理时间）不会影响联系人分布模式。

> 示例 考虑一次停电，导致每日接触量减半：早上正常，下午为零。 影响比为 0.5
> 的特殊事件是
> 创建。 此特殊事件的日期，如果是参考期的一部分，将不包括在该参考期内。

对预测请求的影响

如果您在预测请求中指定的参考期包括特殊事件，则通过将特殊事件日的实际接触量除以影响因子来计算标准化接触量。 那是：

归一化接触量=特殊事件日期实际接触量 ÷影响因子

在停电示例中，假设停电当天的实际接触量是 5,000 个触点。 停电特殊事件影响因子为 0.5。
使用上述等式：

归一化接触体积 = 5,000 ÷ 0.5 = 10,000

参考期内的接触量已标准化为 10,000 个接触，以补偿特殊事件的影响，这使得预测更加准确。

特殊活动的限制

特殊事件用于抵消过去接触体积突然和非重复变化的影响，以确保预测不包括这些异常。

特殊事件不能用于预测由于未来事件（例如即将进行的营销活动）而导致的联系量变化。这些类型的事件可以在预测过程中自动或手动容纳。

字段描述

创建、编辑或删除特殊活动时页面上的字段如下所述。

字段	说明
特殊活动名称	特殊活动的名称。 最大字符数 = 50。
影响延迟	从特殊事件发生到发生之间的整天延迟 它实际上会影响联络中心。 默认值 = 0。
影响持续时间	您预计特殊事件的效果在整天数 最后。 默认值 = 1。
影响比	特殊事件对正常接触体积的影响。 默认值 = 1.

将特殊事件分配给服务队列时页面上的字段如下所述。

字段	说明
服务队列	选择要分配特殊活动的服务队列。 特别活动
	选择要分配给服务队列的特殊事件。 活动日期
	选择特殊活动的日期。
影响延迟	此字段将自动填充为特殊事件配置的值。 如果需要，您可以对其进行更改。
影响持续时间	此字段将自动填充为特殊事件配置的值。

字段	说明
	如果需要，您可以对其进行更改。
影响比	此字段将自动填充为特殊事件配置的值。 如果需要，您可以对其进行更改。
注释	（可选）对特殊事件的评论。
分配按钮	单击此按钮将事件分配给服务队列。 它被添加到 “分配的事件”表。
“删除”按键	单击此按钮可从“已分配”中删除所选的特殊活动 事件表。

预测摘要中的数据

“预测摘要”行中的数据的计算方法如下表所述。

> 注意“预测摘要”行中的总计和平均值是在 24 小时内计算的。
> 这些计算不限于服务队列的开放时间和关闭时间
> 已选择。

列	汇总计算
代理实际	列中值的加权平均值： SUM（代理实际 × 持续时间）÷ SUM（期间持续时间）
代理商预测	列中值的加权平均值，向上舍入到下一个整数： SUM（代理预测 × 持续时间）÷ SUM（期间持续时间）
代理商预测收缩率适用	周期持续时间的加权平均值，向上舍入为 nexst 整数。 代理商预测÷（[1–收缩率] ÷ 100） 注意：在收缩率较小的小批量服务队列中，看起来收缩未应用，因为两者 “代理预测”列和此列显示相同的值。 例如，由于向上舍入到下一个整数，

列	汇总计算
	实际代理预测 0.2 显示为 1。如果应用 5%的收缩率，结果仍然小于 1。因此，两列都显示值 1。
预定的座席	列中值的加权平均值： SUM（代理安排 × 持续时间）÷ SUM（持续时间）
实际平均通话时间	列中值的加权平均值： SUM（平均通话时间实际 × 联系人实际）÷ SUM（联系人实际）
平均通话时间预测	列中非零值的加权平均值： SUM（平均通话时间预测 × 联系人预测）÷ SUM（联系人预测）。
实际平均工作时间	列中值的加权平均值： SUM（平均工作时间、实际 × 联系人）÷ SUM（联系人实际）
平均工作时间预测	列中非零值的加权平均值： SUM（平均工作时间预测 × 联系人预测）÷ SUM（联系人预测）
联系人实际	列中的值总和。
联系人预测	列值的总和。 如果在“全局设置”页上启用（启用 预测联系人为小数），此值最多可以包含两位小数。 如果经过编辑，列中每行的单元格会发生变化： （新汇总值÷旧汇总值）× 旧单元格值 如果旧的汇总值为零，则每个单元格将设置为： 汇总值÷单元格数

列	汇总计算
网络代理	已安排的座席—座席预测
收缩净代理	已安排的代理—
使用收缩率预测的代理服务水平实际百分比	列中值的加权平均值： SUM（间隔服务级别 % 提供 × 个联系人）÷ SUM（提供间隔触点）
服务级别 % 预测	列中值的加权平均值： SUM（服务级别 % 预测 × 联系人预测）÷ SUM（联系人预测） 缺省情况下，这是在“服务队列”页面上配置为服务级别目标的值，但如果需要，可以更改为其他值。 只能编辑交互式服务队列数据。
服务级别时间预测	列中值的加权平均值： SUM（服务级别时间预测 × 联系人预测）÷ SUM（联系人预测） 缺省情况下，这是在“服务队列”页面上配置为服务级别目标的值，但如果需要，可以更改为其他值。
总收缩率 %	所有收缩率的平均值。 注意：如果汇总值为 0%，并且您将其编辑为另一个大于 0% 的值，则该值将应用于每个间隔在所有间隔内均匀。 例如，如果将汇总值从 0% 更改为 10%，则每个间隔都会应用 10%。但是，如果汇总值大于或小于 0%，并且您将其编辑为大于或小于 0% 的其他值，则间隔值将在所有间隔中按比例更新，以使汇总值等于或接近您输入的值。

编辑分布和预测

可以通过多种方式编辑分布和预测，如下所述。

在图表中拖动数据点

您可以拖动预测图和分布图中折线上的数据点，以增大或减小这些数据点所表示的值。

注意不能在水平显示的图形中拖动线条。

有些数据无法通过拖动数据点进行编辑。

- 在预测中，您无法编辑任何实际数据（如联系人实际）或已安排的代理数量（已安排的代理）。
- 在分布中，不能编辑接触比数据（接触比），但可以编辑分布中的其他值。

编辑表中的数据

您可以编辑表中的字段。 您所做的更改会立即反映在图表中。

- 双击表格单元格进行编辑。 按 Tab 键退出单元格或按 Enter 键以“粘住”新值。
- 按 Tab 向右移动单元格。
- 按 Shift+Tab 向左移动单元格。
- 按 Enter 键一次向下移动一个单元格。
- 按 Shift+Enter 键一次上移一个单元格。

填充空表

如果某一天没有有空预测或分布数据，则可以使用导入功能或使用“初始化”按钮手动填充该天的预测或分布表。 仅当所选服务队列和日期没有预测或分配数据时，此按钮才会显示在页面的右上角。

注意“初始化”按钮仅在“日期”缩放级别显示在“预测”页面上。 它从不用于战略预测。

单击该按钮时，表格在您查看的一天中的每个时间间隔内都会填充零。
然后，您可以将数据复制并粘贴到表中或手动输入。

在分发页上编辑总计

下表列出了“分布”页面上您可以编辑其汇总值的字段，以及该编辑对表中数据的影响。

字段	对数据的影响
平均通话时间	新的汇总值将在整个时间段内按原样应用。 此编辑会导致在每个时间间隔重新计算代理预测值。
平均工作时间	新的汇总值将在整个时间段内按原样应用。 此编辑会导致在每个时间间隔重新计算代理预测值。

在预测页面上编辑总计

下表列出了“预测”页面上您可以编辑其汇总值的字段，以及该编辑对表中数据的影响。
编辑汇总值时，预测值将重新分布到每个区间。
这反过来会触发实际汇总值的重新计算，该值可能与您输入的值不同。

字段	对数据的影响
代理商预测	新的汇总值将在整个时间段内按比例分布 基于预编辑值的时间段。 如果预编辑值全部为零，则新值将均匀分布在该时间段内的所有间隔中。 此编辑不会导致重新计算任何其他指标。 仅在间隔缩放级别允许此编辑。
代理商预测收缩率适用	如果收缩百分比发生变化，此列中的值也会发生变化。
平均通话时间预测	新的汇总值将在整个时间段内按原样应用。 此编辑会导致在每个时间间隔重新计算代理预测值。
平均工作时间预测	新的汇总值将在整个时间段内按原样应用。 此编辑会导致在每个时间间隔重新计算代理预测值。
联系人预测	新的汇总值将在整个时间段内按比例分布

字段	对数据的影响
	基于预编辑值的时间段。 如果预编辑值全部为零，则新值将均匀分布在该时间段内的所有间隔中。 此编辑会导致在每个时间间隔重新计算代理预测值。
服务级别 % 预测	新的汇总值将应用于整个时间段内的所有时间间隔 时期。 此编辑会导致在每个时间间隔重新计算代理预测值。
服务级别时间预测	新的汇总值将在整个时间段内按原样应用。 此编辑会导致在每个时间间隔重新计算代理预测值。
总收缩率 %	新的汇总值将应用于整个时间段内的所有时间间隔 时期。 如果区间中的所有值都相同，则更改汇总值会导致每个区间中显示相同的值 。

注意：在周和月缩放级别进行编辑后但在保存之前看到的数字可能会（并且可能会）在保存更改并将其传播到
基础区间数据。

在战略预测中编辑总计

您可以在年度缩放级别编辑任何战略预测列，但代理预测除外，代理预测是根据其他列中的值计算得出的。

注意联系人预测摘要值表示当年的联系人总数。 如果将该值更改为平均每天少于 0.5 次呼叫的值，则会向下舍入
归零。 因此，可以看到每月联系人预测值为零。

在表中复制和粘贴数据

您可以使用标准 Windows 快捷键将数据复制并粘贴到表中。

- 用鼠标单击并拖动以选择表格或电子表格中的特定行和列，或按 Ctrl+A

以选择整个表格或电子表格。

- 使用 Ctrl+C
  将所选单元格以制表符分隔值（TSV）或逗号分隔值（CSV）格式复制到剪贴板。
  如果要从表中复制数据，此作将同时复制可编辑列和只读列。
- 使用 Ctrl+V 将剪贴板的内容粘贴到表格单元格中。
  您可以粘贴到专门选择的单元格组中，也可以只选择成为粘贴数据左上角的单元格。
  数据将粘贴到所选单元格中，除非所选列为只读列。 不能将复制的数据粘贴到只读列中。
  如果复制的数据太大而无法放入所选的粘贴区域，则粘贴会将所选内容扩展为剪贴板上数据的大小。 例如，如果您选择一个 2 × 2 区域，但剪贴板上的数据是 3 × 3，那么它将粘贴 3 × 3。粘贴的数据在表中高亮显示。

将调整系数应用于列

您可以应用调整系数以相同的百分比编辑分布或预测表列中的每个值。 例如，若要将列中的值增加 20%，请应用调整因子 1.2。

要应用调整系数，请双击列标题并在生成的对话框中输入所需的值。
该对话框仅针对可按这种方式编辑的列有空。

您可以在预测中调整以下列：

- 联系人预测
- 平均通话时间
- 平均工作时间预测
- 总收缩率 %
- 代理商预测收缩率适用
- 代理商预测
- 服务级别 % 预测
- 服务级别时间预测

您可以在分配中调整以下列：

- 平均通话时间
- 平均工作时间

管理安排的活动

通过“应用程序管理”的“活动”部分中的页面，可以设置和管理异常和项目。

管理例外情况

通过“例外”页，您可以创建、编辑、删除和分配例外。 例外情况是使代理不再提供服务的活动。例外情况包括会议、培训和休假。

可以通过多种方式在代理的日程安排中设置例外：

- 由代理通过过去和未来日期的例外请求请求（请参阅 申请 例外）。
  此类型的例外必须由代理的主管批准，然后才能应用到计划。
- 在主管或安排程序运行计划之前分配给代理（请参阅 分配 例外）。 生成计划时，WFM 将例外应用于代理的计划，并移动休息时间以适应它。 WFM 还会尝试安排另一个代理在该日期工作，以确保满足服务队列的要求。
- 主管或安排程序使用“代理计划”页运行计划后分配给代理（请参阅 插入活动）。
  在运行计划后分配例外可确保计划准确反映当前条件并保存异常历史记录。
- 作为动态安排活动分配给代理。
- 作为日内动态安排休假或休假异常分配给代理。

可以在“分配的例外”报告中查看分配了特定例外的代理的列表（请参阅）。

在大多数情况下，异常放置是显而易见的，并且与请求的内容完全匹配。但是，在少数情况下，异常放置不太明显，因为放置必须遵循基于异常请求或分配的异常以及代理的现有计划的某些规则，如下所述。

对于使用分配的例外运行的计划

运行计划时，计划程序会查看为每个代理分配的异常，并尝试在该代理的计划中放置相应的计划异常。计划的异常可能与分配的异常的开始/停止时间完全匹配，也可能不匹配。

> 注意：在分配具有可变工作班次的全天例外和半日例外时，例外可能会放在代理没有班次的可选日期。

对于全天分配的例外：

- 如果为该日期创建了一个例外，则全天分配例外将应用于整个班次。
  如果没有为该天创建班次，则不会在日程安排中放置例外。
- 对于平衡计划方法，如果在可变工作班次日存在全天例外，则安排程序通常不会使用该日期（如果有其他日期需要代理）。
  但是，如果没有其他需要代理的日期，安排程序更愿意安排在这一天。

对于分配的半日例外：

- 分配的半日例外仅放置在计划中可以放置班次的部分（即，代理有空工作）。
- 如果分配的例外的任何部分都不重叠，无法放置班次，则例外不会放在计划中。

对于已批准的例外、指导和休假请求

例外、指导和休假请求都会在批准时为手动和自动批准的请求创建分配的例外。
例外可能会也可能不会在批准时放在计划中，如下所述。

当没有计划时：

- 如果代理不存在计划，则在批准时不会将例外放在计划中。
  仍会创建分配的异常，以便在运行 scehdule
  时，调度程序会尝试根据运行具有已分配异常的计划的规则将异常放在代理的计划中。

如果存在计划：

- 对于全天请求，将在时间表上对当天开始的轮班中的任何付费活动设置例外。
  这些班次中的任何无偿活动都将替换为“不可用”活动。
  如果代理当天没有班次，则例外不会添加到代理的日程安排中。
- 对于半日请求，将在所请求时间段的日程安排中对该时间段内任何现有的付费活动设置例外。
  这些班次中任何重叠的无偿活动都将替换为“不可用”活动。
  如果代理在该时间段内没有任何现有的付费活动，则例外不会添加到代理的日程安排中。

最佳实践 不要删除以前分配给代理不再使用的例外。
如果它们被删除，与之关联的历史数据将丢失。 停用
而是例外。

创建、编辑和删除例外

编辑或删除现有例外或创建新例外时页面上的字段如下所述。

注意：以前在计划中使用并且仍在计划历史记录中的异常无法删除。

字段	说明
异常信息	异常的唯一名称。 最大字符数 = 50。
激活例外	选中该复选框以激活例外并使其有空用。 如果清除该复选框，则例外将不再有空使用（它已被停用）。
此例外是付费活动	如果例外活动是付费活动，则选中该复选框。将例外分配给代理时，可以覆盖此设置。
此活动需要工作站	如果异常活动要求被分配到它的代理占用工作站，则选中该复选框。选中该选项后，在计算同时安排的代理总数（最大人员配备限制）时，将计入例外情况。 有关详细信息，请参阅 限制要安排的代理人数 。
超链接 URL	代理执行异常时必须访问的网页的 URL 活动（如果需要）。 您必须使用完整的 URL（根据需要包括“http”、“https”和“www”）。 该 URL 出现在“我的日程安排”中的例外情况中。
要显示的文本	在异常中显示为超链接而不是网址。
活动元数据	（可选）为缺省元数据值分配或删除缺省元数据值元数据值来自，异常。 有关配置元数据值的详细信息，请参阅 管理活动元数据值。
彩色	在明细表中表示此异常的颜色。

分配例外

将例外分配给一个或多个代理时页面上的字段如下所述。

注意：您无法编辑分配的异常。
您可以为相同的代理和日期/时间将已分配的例外与新分配的例外覆盖。
然后替换第一个分配的异常
除了新分配的例外，将在下次运行这些代理的安排时删除。

字段	说明
例外	要分配给代理的例外。
此例外是付费活动	缺省情况下，此复选框显示分配给例外会议的付费状态。 在此页面上将例外分配给一个或多个代理时，可以选中或清除复选框以覆盖该设置。
座席	可以分配给例外的代理。 您可以将一个或多个或所有代理分配给例外。
日期	异常活动的开始日期和结束日期。 您还可以输入开始日期，然后指定定期活动的发生次数。 如果输入出现次数，“结束日期”字段将被禁用。
持续时间	异常活动的开始时间和结束时间。 如果选择全天，“开始时间”和“结束时间”字段将被禁用。 只读小时数字段根据开始时间和结束时间计算活动的时间长度。 ▪ 如果分配的例外是全天例外，则该天是每个代理显示的时区。 ▪ 如果分配的例外是半天例外，则开始和结束时间字段中的时间采用客户时区。 但是，代理在其自己的显示时区中看到异常。
全天	如果活动持续整个工作日，请选中此复选框。 选中后，“开始时间”和“结束时间”字段将被禁用。
频率	活动的频率 - 日、周、月或年。
发生	根据您选择的频率，此部分显示您可以选择设置每日、每周、每月或每年发生的次数的选项。
注释	（可选）添加特定于已分配代理的有关异常的其他信息。

您输入的信息对那些人可见

字段	说明
	安排了例外时“我的计划”中的代理。 您可以查看、编辑或删除代理计划中的注释。 您无法在此处编辑现有注释，但可以将已分配的异常与相同已分配代理的新例外以及包含不同注释的相同时间和日期的新异常叠加在一起。 然后，下次为这些代理运行计划时，新异常将替换原始异常。

配置频率和发生次数的示例

以下示例演示如何设置每日、每周、每月和每年异常的频率和发生次数。

仅一次

要分配仅发生一次的异常，请使用这些设置。

字段	设置
开始日期、结束日期	同一日期
频率	日
每日发生次数	每 1 天

一周一次

若要分配每周一次的星期一，持续 10 周的异常，请使用这些设置。

字段	设置
开始日期	系列中第一个星期一的日期
发生次数	10
频率	星期
每周会议	每 1 周
在这些日子里	星期一

注意选定日期为蓝色，未选择日期为白色。

一月一次

若要分配在 12 个月内每月第二个星期一发生一次的例外，请使用这些设置。

字段	设置
开始日期	系列中第一个星期一的日期
发生次数	12
频率	月
每月召开次数	选择选项并按如下所示完成语句：“第二个 每 1 个月的星期一。

一年一次

若要分配在五年内每年 1 月 15 日发生一次的例外，请使用以下设置：

字段	设置
开始日期	该系列的第一个 1 月 15 日
发生次数	5
频率	年
年发生次数	选择第一个选项并按如下所示完成语句：“每 这一天一月：15。

管理例外类型

使用“异常类型”页可以创建、编辑和删除异常类型。

异常类型是代理在请求异常时选择的泛型或高级异常。

如果您认为您的代理在请求休假时会选择合适的例外类型，则可以创建不太通用的例外类型。

如果您认为代理不会选择适当的例外类型，您可以创建少量非常广泛的例外类型，并要求代理在请求休假时包含描述性注释。

> **示例**
>
> 代理有医生预约，因此在请求休假时，她选择病假例外类型，然后键入一条注释，指示该请求是针对医生的
>
> 约会。 此异常类型用作占位符，直到代理的主管批准请求。
>
> 批准请求时，主管输入特定的例外“医生预约”。

注意：您创建的异常类型将自动分配给“企业”视图和分配给您的视图。

字段描述

注意不能编辑或删除不在视图中的异常类型。
如果视图中的异常类型具有映射到该异常，而这些异常不在您的视图中，则无法对其进行编辑异常类型。 这可确保不会无意中删除无法查看的异常。

该页面上的字段说明如下。

字段	说明
异常类型名称	唯一的异常类型名称。最大字符数 = 50。
缺省异常	用于此异常类型的默认工作流例外（请参阅自动处理代理请求）。

管理项目

使用“项目”页可以创建、编辑和删除项目。 项目是阻止代理响应联系人的活动。
通常分配项目以在接触量低时优化代理空闲时间的使用。
这些活动在每个工作班次进行，每周可以分配一天或多天。

WFM 检查每个间隔的覆盖范围，并将项目安排在对覆盖范围影响最小的时间段。

注意：在考虑工作条件和例外情况后，项目安排在最后。
它们不安排在午餐、休息或例外时间。 项目不应该是
配置为与整个班次一样长，但应该在较小的时间内进行配置，以便它们可以考虑午餐、休息和例外情况。

有两种类型的项目：必需项目和非必需项目（默认）。
所需项目是必须执行的项目，因此必须安排在最佳时间，即使覆盖范围通常不允许的间隔。
考虑到覆盖范围要求，尽可能安排非必需项目，并根据其分配的优先级进行安排。

项目按以下顺序安排：

- 所需项目
- 不需要的项目，优先级为 0

- 非必需项目，优先级 1
- 非必需项目，优先级 2
- 等等。

注意您可以将项目的状态从“必需”更改为“非必需”或“非必需”更改为“必需”。在重新运行计划后，该更改才会生效。 它不会影响已安排的项目。

字段描述

最佳实践 不要删除项目。 如果删除某个项目，则与其关联的所有历史数据都将丢失。

注意如果项目当前已计划，则无法删除该项目。

该页面上的字段说明如下。

字段	说明
项目名称	项目的唯一名称。
这是必需的项目	如果项目是必需的，请选中此复选框。 如果这样做，项目将在非必需的项目之前安排在最佳覆盖位置。 这可能会导致人手不足。
优先	（仅限可选项目）一个从零到九的数字，用于描述项目的优先级，其中零是最高优先级。 如果项目被指定为必填项目，则此字段显示只读“–1”。
超链接 URL	代理在执行项目时必须访问的网页的 URL 活动（如果需要）。 您必须使用完整的 URL（包括“http”、“https”和“www”，如适用）。 URL
要显示的文本	将显示在“我的日程安排”中的项目活动中。 输入将在项目活动中显示为超链接的可选文本而不是 URL。
此项目是付费活动	如果此项目是付费活动，请选中该复选框。
激活此项目	选中此复选框以激活项目。 项目不能

字段	说明
	计划直到它被激活。
开始日期/结束日期	可以安排代理工作的时间段的开始日期和结束日期 项目。 注意计划程序将项目开始日期和结束日期视为日历日期，而 不是班次日期。
开始时间/结束时间	可以安排代理处理项目的时间段的开始和结束时间。 注意调度程序根据代理的计划时区设置项目开始和结束时间。
计划增量	确定项目间隔的进度增量 可以开始。 例如，如果您选择以 15 分钟为增量，并且开始时间为 08：00，则代理可以在 08：00、08：15、08：30 等开始处理项目。
代理可以处理项目的天数	指示可以安排代理在一周中的哪几天处理项目的天数。 所选日期为蓝色。 缺省情况下，选择一周中的每一天。
最短持续时间	（仅限可选项目）代理可以达到的最短时间长度 计划在项目上工作。
	此值不能小于工期单位，并且必须是工期单位的倍数。
最长持续时间	（仅限可选项目）代理可以达到的最大时间长度 计划在项目上工作。
	此值必须是持续时间单位的倍数，并且必须至少与最小持续时间相同。
持续时间单位	（仅限可选项目）代理被安排的基本时间段 从事项目工作。 例如，如果工期单位为 30 分钟，并且代理计划在工作班次期间在项目上工作 60 分钟，则该时间可以是总计 60 分钟的两个连续工期单位，或者上午一个 30
	分钟工期单位和下午另一个 30 分钟工期单位。

字段	说明
持续时间	（仅限必填项目）代理被安排在所需项目上工作的持续时间。 默认值 = 30 分钟。
限制每周在此项目上花费的总小时数	如果要限制每周在项目上花费的总小时数，请选中该复选框。 选中该复选框后，将显示每周最大小时数选项。
每周最大小时数	代理每周可以处理此工作的最大小时数 项目。
座席	选择两个选项之一，以指示代理是可以每周工作多天还是每周只能工作一天。 选择从事该项目的代理。
注释	（可选）添加有关项目的其他信息。 您输入的信息在计划项目时对“我的计划”中的代理可见，对“代理计划”页上的分析人员可见。 您可以在此处或在“代理计划”中编辑或删除注释。 如果在此处编辑注释，则下次运行计划时将更新注释。
活动元数据	（可选）为缺省元数据值分配或删除缺省元数据值 元数据值来自项目。 有关配置元数据值的详细信息，请参阅 管理活动元数据值。
彩色	在明细表中表示此项目的颜色。

创建时间表

生成计划

1. 访问“安排请求”页。
2. 选择要使用的安排方式。 缺省情况下，“平衡”选项处于选中状态。
   - 平衡选项可根据用户配置和工作班次在一天的时间间隔内尽可能平衡人员配备，从而使日程安排更均匀地分配给有空代理。

     注意启用最大人员限制后，此选项在生成计划时会考虑该限制。

> 最佳实践 使用服务队列优先级设置微调调度行为。
> 如果安排多个服务队列的结果不令人满意（对于
> 例如，您需要最大程度地减少重要服务队列的人员不足），确保分配给该服务队列的优先级与分配给其他服务队列的优先级相去甚远。
> 例如，为重要服务队列分配优先级 4，而为其他服务队列分配优先级 90 和 100（请参阅 服务队列优先级）。

- “优先”选项（以前称为“默认”选项）将有空员工集中在一周的早些时候和可以安排的最早间隔。
  如果您人手不足，这会导致日程安排往往在一周和当天的早些时候满足人员配备要求，而不是在一周和当天晚些时候满足人员配备要求。

> 注意即使启用了最大人员限制，此选项在生成计划时也不会考虑该限制。
>
> 最佳实践
> 如果没有足够的代理来为所有服务队列配备全部人员，则使用“优先级”选项会导致优先级较高的服务队列更满
> 人员配备比优先级较低的服务队列。
> 请考虑使用“平衡”选项在一周中的不同日期、一天内以及服务队列之间更均匀地平衡人员配备。

3. **如果要安排所选的代理而不更改已安排服务队列的代理的日程安排，请选中临时安排**复选框。 有关如何生成临时计划的更多信息，请参阅 将 代理添加到现有计划 。
4. 选择要安排的一个或多个多技能组和/或服务队列。

> 注意如果您选择的服务队列在“服务队列”页面上配置了最短计划块持续时间（请参阅 管理服务队列），则会延长
> 运行计划所需的时间，尤其是在日程安排很复杂的情况下（例如，它们包括许多代理、服务队列和工作条件，并且使用可变工作班次）。

5. 输入开始日期和要安排的时间段的周数。
   使用的开始日期是配置的包含您输入的日期的一周的第一天。
6. **如果您希望 WFM**
   根据为每个安排的代理配置的工作班次轮换自动轮换工作班次，请选中轮换班次复选框。 如果未选中该复选框，则必须在代理的用户页面或

代理必须完成这几周的动态安排工作班次选择。

> 最佳实践 始终选中“轮换班次”复选框，即使您没有轮换班次。
> 如果为代理配置的工作班次日期与
> 此计划的日期，计划运行将失败。 当选中该复选框并且您不轮换工班时，WFM
> 忽略为代理配置的工作班次上列出的日期，并且实际上每周轮换单个工作班次。

7. 安排您希望何时运行请求。 默认情况下，请求会立即运行。

> 注意即使运行计划的任何日期都没有预测数据，计划请求也将成功。 WFM
> 假定在没有日期的日期上预测为零
> 预测数据。 这可能会影响代理的安排方式。

8. 单击 **提交**。

> 注意：如果在运行计划的任何日期都没有预测数据，则计划请求将失败。
> 此外，如果关联了任何多技能组或服务队列
> 对于轮班包括一周最后一天的座席，应该有下周前两天的预测数据。
> 如果这额外的两天没有数据，则假定预测为零（0），这可能会影响代理的计划方式。
> 如果应用无薪工作条件活动，将工作班次从一周的最后一天推到午夜到下周的前两天
> ，可能需要额外的天数（应用工作条件后的延长工作班次日最多可以是 48
> 小时，如果包括无薪持续时间）。

将代理添加到现有计划

临时调度允许您将特定代理集成到服务队列的现有计划中，而无需重新运行调度。
这样可以避免打乱现有代理的日程安排。

使用临时安排的一些原因包括：将新雇用的代理添加到现有日程安排或休假归来的代理。

重要注意事项

- 临时调度仅使用平衡安排方法。
- 临时安排从一周的缺省第一天开始。
- 临时调度可以与固定、可变和动态的可用性工作班次一起使用。

- 临时安排适用于具有多种技能的代理，可以是多个服务队列的成员，也可以是多技能组的成员。

生成临时计划

生成临时计划

1. 访问“安排请求”页。
2. 缺省情况下，“平衡”选项处于选中状态。 这是临时调度唯一允许的安排方法。
3. 选中临时 **安排** 复选框。
4. 从“可用”窗格中，选择要安排的一个或多个代理，并将其移至“已分配”窗格。
5. 配置您希望所选代理安排的日期。 输入开始日期和要安排的时间段的周数。
   使用的开始日期是配置的包含您输入的日期的一周的第一天。

   注意：如果代理要在周中开始，您可以为他们不在的天数设置未付费例外，然后运行该周的临时时间表。

6. **如果您希望 WFM**
   根据为每个安排的代理配置的工作班次轮换自动轮换工作班次，请选中轮换
   班次复选框。
   如果未选中该复选框，则必须在代理的用户页面上配置特定周的工作班次，或者代理必须已完成该周的动态安排工作班次选择。

   最佳实践 始终选中“轮换班次”复选框，即使您没有轮换班次。
   如果为代理配置的工作班次日期与
   此计划的日期，计划运行将失败。 当选中该复选框并且您不轮换工班时，WFM 忽略为代理配置的工作班次上列出的日期，并且实际上每周轮换单个工作班次。

7. 安排您希望何时运行请求。 默认情况下，请求会立即运行。

   注意：计划请求可以并发运行，只要它们不包括相同的代理或服务队列。

8. 单击 **提交**。

查看来自 WFM 用户的服务器请求

使用“用户请求”页可以查看和/或删除用户发出的服务器请求（例如计划、规划和数据请求）。

用户请求被提出后，将被添加到队列中。 一次处理一个请求。
该列表显示请求类型、提交请求的时间和日期、提出请求的用户姓名以及请求的当前状态。

可以按任何列对请求进行筛选和排序。 请求将保留在列表中，直到被删除。

字段描述

字段	说明
遴选标准	
显示用户请求	显示匹配的用户请求结果。
选择请求类型	要显示的用户请求的类型。 默认情况下，结果包括所有请求类型。
选择请求者	提交请求的用户的姓名。 默认情况下，结果包括所有请求类型。
选择状态	要显示的用户请求的状态。 默认情况下，结果包括请求所有状态。
开始日期/结束日期	（可选）显示结果的日期范围。 如果您这样做如果不指定开始/结束日期，将显示所有匹配的结果。
用户请求列表	
删除	删除选定的用户请求。 通过选中列表中相应的复选框来选择请求。选中表顶部的复选框以选择所有用户请求结果。 注意：您无法删除标记为“正在进行”的请求。标记为“成功”、“失败”和“挂起”的请求可以是删除。
详细信息	显示有关任何请求的更多详细信息。 要查看有关的更多详细信息

字段	说明
	请求，单击查看详细信息。 详细信息显示在“用户请求列表”表下方。
请求日期与时间	提交用户请求的日期和时间。
请求类型	用户请求的类型。
请求	提交请求的用户的姓名。
状态	请求的完成/运行状态。 已安排在未来日期/时间运行的请求将显示为“待处理”。 注意：如果捕获请求挂起的时间超过合理的时间，请查阅日志以了解请求未挂起的可能原因 正在处理中。

管理休假时间

消息传递允许您管理请求。

- 代理可以请求休假、例外、指导，并在他们看来与团队中的其他代理安排报价和交易。
  他们还可以接受或拒绝计划交易和报价以及指导请求，并编辑自己的请求。
- 主管和安排程序使用消息传递来批准或拒绝代理请求。

通过单击列标题，可以按升序或降序对请求行进行排序。

面向代理的消息传递

代理邮件由一个用于创建新请求的菜单和三个邮箱组成：

- 收件箱 - 包含您收到的所有请求
- 发件箱 - 包含您发出的所有请求
- 公共框 - 包含公共计划交易和指导请求

缺省视图为“发件箱”。 请求的保留时间最长可达系统管理员为 WFM

预测、计划、请求和历史数据配置的最长保留时间（请参阅 定义 WFM

保留期）。 在其他用户更改请求状态之前，您可以删除请求。
在请求被接受、批准或拒绝后，您无法自行删除任何邮箱中的请求。
当请求超过配置的保留期后，系统将删除这些请求。

请求状态会随着请求进入系统而更改。 定期刷新邮箱以便看到最新状态非常重要。
使用标准的浏览器页面刷新方法，例如按 F5 或单击浏览器工具栏上的“刷新”按钮。
（刷新后会显示“发件箱”，即使您正在查看“收件箱”或“公用框”也是如此。）

通过单击“邮件”工具栏中的邮箱图标访问邮箱。
图标从左到右依次为“发件箱”、“收件箱”、“公共框”和“新建请求”。

搜索请求

您可以在任何框中搜索请求。 运行搜索时，过滤器将应用于您搜索的框的所有页面上的请求。

搜索请求

1. 单击 **过滤器** 以打开过滤器面板。
2. 选择搜索所依据的条件。
3. 单击 **搜索**。 运行搜索时，筛选器面板将关闭。

搜索条件将一直保留到您离开页面为止。 要修改搜索条件，请单击 **筛选器**
以打开筛选器面板并更改条件。

如何筛选日期字段

按日期筛选请求有两种方法：日期范围和特定日期。 默认情况下，日期字段设置为日期范围。
“日期范围”选项按相对于当前日期的设置范围下拉列表筛选请求。
“特定日期”选项包括两个日期字段，允许您相对于特定日期筛选请求。
使用特定日期字段输入开始日期和/或结束日期来设置日期范围参数。

要按日期范围筛选，请从下拉列表中选择一个范围选项。

要按特定日期筛选，请在以下一个或两个字段中输入日期：

- 在左侧字段中输入日期以按开始日期进行筛选，开始日期将按输入日期当天或之后的日期筛选请求
- 在右侧字段中输入日期以按结束日期筛选，这将按输入日期当天或之前的日期筛选请求
- 在这两个字段中输入日期以在输入的日期当天或之间返回请求

搜索条件

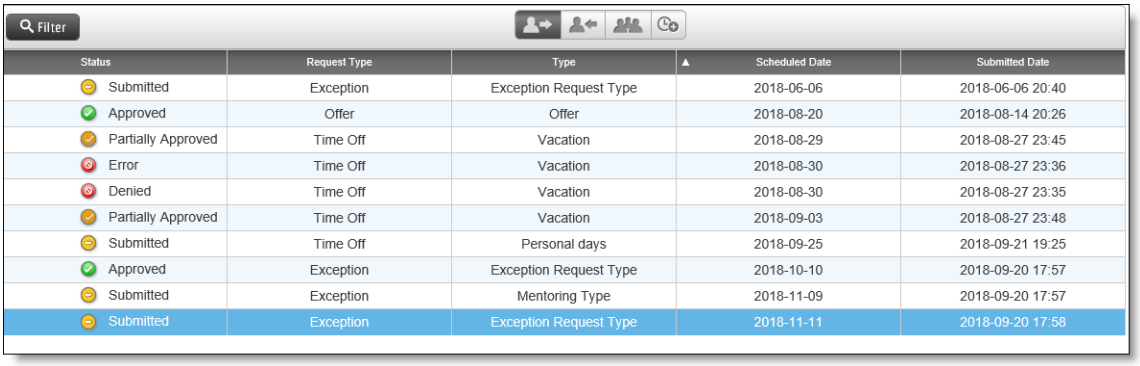
下表描述了用于搜索的所有搜索条件有空。

字段	说明
请求类型	代理从“新建请求”下拉列表中选择的请求类型 创建请求时列出。
子类型	对于“异常类型”或“休息时间”类型。 创建请求时代理从类型下拉列表中选择的选项。
座席	在您的收件箱中发送请求的代理或在发件箱中接收请求的代理。
状态	请求的当前状态。
提交日期	代理提交请求的日期。
安排日期	代理为执行请求的作选择的日期。

发件箱

发件箱包含您按安排日期升序发出的所有请求。

您可以查看请求的详细信息，并编辑或删除尚未批准或拒绝的请求。



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

下表描述了发件箱中的字段。

字段	说明
状态	请求的状态。 可能的状态包括： ▪ 已批准 - 您的请求已获得主管的批准。 部分批准 - 您的部分休假请求已获得主管的批准。 ▪ 待处理 - 您的计划交易或计划报价请求正在等待其他代理的响应。可以编辑或删除。 ▪ 等待 - 计划报价或计划交易请求正在等待您的响应。可以接受或拒绝。 ▪ 已提交 - 您的请求正在等待主管的响应。可以编辑或删除。 ▪ 已拒绝 - 主管已拒绝您的请求。 ▪ 错误 - 您的请求包含错误。 ▪ 已拒绝 - 其他代理已拒绝您的定期交易请求。 ▪ 已拒绝 - 您已拒绝其他代理的定期交易请求。
请求类型	请求的一般类型。
类型	请求的特定类型。 例如，如果“请求类型”为“休息时间”，则类型可能是“休假”。

字段	说明
预定日期	所请求事件发生的日期。 默认情况下，发件箱是排序的按此日期升序排列。 您可以单击列标题在升序和降序之间切换。
提交日期	提交请求的日期和时间。 请注意，公共贸易在有人接受产品/服务之前，不会显示提交日期。

使用发件箱

双击发件箱中的请求以查看其详细信息。

编辑尚未被批准或接受的请求

1. 双击该请求。
2. 根据需要进行编辑。
3. 单击 **提交**。

删除尚未被批准或接受的请求

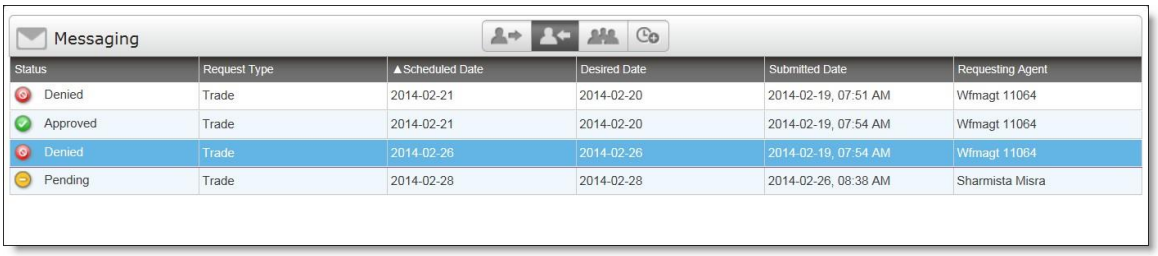
1. 双击该请求。
2. 单击 **删除**。

收件箱

收件箱包含您按安排的日期顺序收到的所有请求。

您可以查看请求的详细信息，并编辑或删除尚未批准或拒绝的请求。

> 注意：主管对任何计划交易和指导请求拥有最终权力，因此您接受的交易或指导请求可能会被该用户拒绝。



下表描述了收件箱中的字段。

字段	说明
状态	请求的状态。 可能的状态如下： ▪ 已批准 - 您的请求已获得批准，您的日程安排也相应更新。 ▪ 待批准 - 已接受的请求正在等待其他代理的响应。 可以编辑或删除。 ▪ 已提交 - 请求正在等待主管的响应。 可以编辑或删除。 ▪ 待办事项 - 请求正在等待您的响应。 可以接受或拒绝。 ▪ 已拒绝 - 主管已拒绝您的请求。 ▪ 错误 - 请求中存在错误。 ▪ 已拒绝 - 您已拒绝其他代理的定期交易请求。 ▪ 已拒绝 - 其他代理已拒绝您的计划交易请求。
请求类型	请求的一般类型。
预定日期	所请求事件发生的日期。 默认情况下，收件箱是排序的按此日期升序排列。 您可以单击列标题在升序和降序之间切换。
期望的日期	请求代理希望接收的日期（在附表报价请求和附表交易请求）。
提交日期	提交请求的日期和时间。 请注意，公共贸易在有人接受产品/服务之前，不会显示提交日期。
请求代理	请求定期交易或报价或指导的代理商的姓名请求。

使用收件箱

接受或拒绝计划交易请求

1. 双击请求将其打开。
2. 单击分析 **将您的** 日程安排与请求代理在两天内的日程安排进行比较。
   这告诉您是否有空接受交易。
3. 单击 **批准** 或 **拒绝**。

确认或拒绝已接受的时间表报价请求

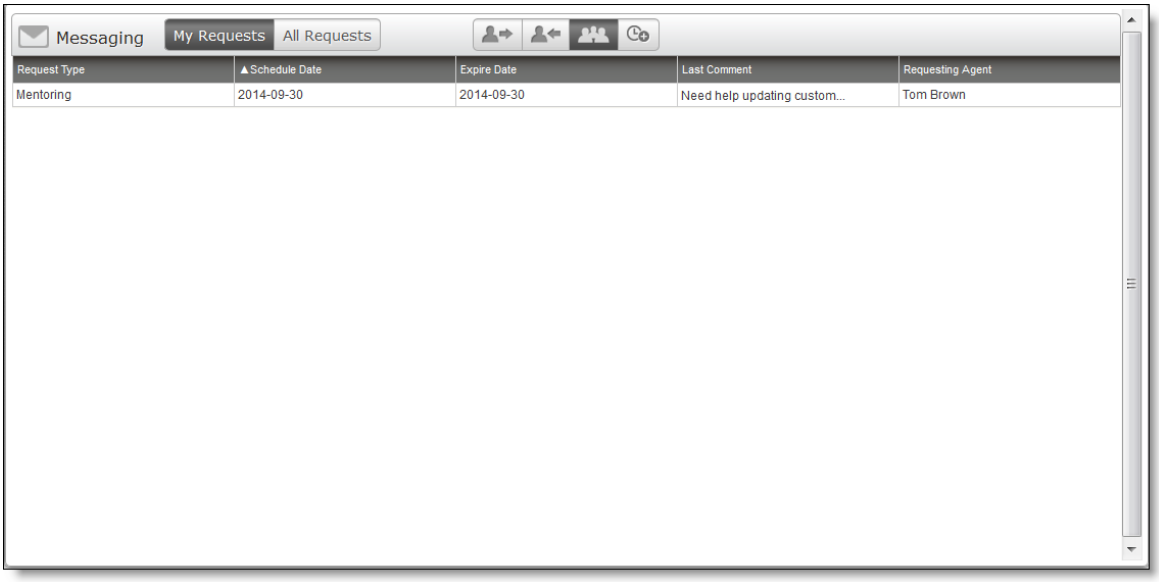
1. 双击请求将其打开。
2. 单击“分析 ” 以将指定日期的日程安排与提供的日程安排进行比较。
3. 单击“确认” **接受聘约请求，或** 单击“拒绝 ” 拒绝要约请求。

确认或拒绝已接受的指导请求

1. 双击请求将其打开。
2. 查看已接受的请求。
3. 单击“确认 ”**接受导师，或** 单击“拒绝 ” 拒绝导师。

公共盒子

“公共”框包含您视图中来自代理的所有有空公开时间表报价、计划交易和指导请求，有空任何代理都可以接受这些请求。 您可以查看请求的详细信息、评估请求和接受请求（如果需要）。



注意：有权管理消息传递的用户对任何计划交易、计划报价和指导请求拥有最终权限，因此您接受的请求可能会被拒绝
用户。

下表描述了 Public Box 中的字段。

字段	说明
请求类型	请求的一般类型。
安排日期	请求者想要放弃或安排指导的日期 会期。 缺省情况下，公共框按该日期升序排序。
到期日期	请求到期的日期。 请求在此日期的 23：59 过期。 请求过期后，您将无法再接受或取消请求。
最后一条评论	在请求中输入的最后一个注释。
请求代理	请求计划交易、计划报价或 指导请求。

使用公共盒子

接受定期交易请求

1. 双击请求将其打开。
2. 在请求中选择您要交易的日期。
3. 单击 **分析** 以比较两个计划并确保建议的日期有效。
4. 单击 **接受**。

接受安排报价请求

1. 双击请求将其打开。
2. 单击“分析 ” 以将指定日期的日程安排与提供的日程安排进行比较。
3. 如果要接受提议，请单击“接受 ”，**或** 单击“取消 ” 关闭请求但不接受。

接受指导请求

1. 双击请求将其打开。
2. 查看指导请求的详细信息，并将您的日程安排与请求者的日程安排进行比较，以确保时间段适合您。
3. 如果要接受指导请求，请单击“接受 ”，**或** 单击“取消 ” 以关闭请求而不接受请求。

Requests

通过“新建请求”菜单，您可以创建例外、休假、计划报价、计划交易和指导的请求。

- 请求例外
- 请求休假
- 请求定期报价
- 请求定期交易
- 请求指导

编辑或删除请求

在某些情况下， 可以编辑或删除请求。 下表描述了何时可以编辑或删除请求。

请求类型	状态	允许的作
附表报价（公开）	待处理	编辑、删除
计划交易（私人）	待处理	编辑
定期交易（公开）	待处理	编辑、删除
指导	待处理	编辑、删除
例外	提交	编辑、删除
休假时间	提交	编辑、删除

编辑请求

1. 双击请求将其打开。
2. 根据需要编辑请求。
3. 单击 **提交**。

删除请求

1. 双击请求将其打开。
2. 单击 **删除**。

请求例外

使用例外请求请求更改计划外活动（如会议、培训课程、计划外休息和缺勤）的日程安排。
您的请求将发送给主管进行批准。

可以为未来和过去的日期申请例外。 过去日期的例外情况用于更正您的依从性百分比。
例如，如果你昨天不得不生病回家，你的统计数据会显示你不依从，因为你没有遵守你的时间表。
在您不在办公室期间申请个人休假的例外情况可以更正当天的日程安排和您的遵守百分比。

> 注意对于全天请求，在当天开始的轮班中任何付费活动的时间表上都设置了例外情况（无论例外情况是否付费）。 任何未付
> 这些班次中的活动将替换为日程中的不可用活动。
> 如果您当天没有班次，则例外情况不会添加到您的日程安排中。
> 对于半日请求，将在该时间段内任何现有付费活动的时间表上放置例外（无论例外是否付费）。 这些班次中任何重叠的无偿活动都将替换为“不可用”活动

时间表。 例如，如果例外部分涵盖未付午餐，则不重叠的部分仍然是午餐。

与例外重叠的部件将替换为“不可用”。

如果您在该时间段内没有任何现有的付费活动，则例外情况不会添加到您的日程安排中。

以这种方式处理异常请求，以确保在应用例外之前和之后当天的付费时间保持不变。

下表描述了“异常请求”对话框中的字段。

字段	说明
例外日期	您希望发生异常的日期。 当前日期由 违约。
异常类型	有空异常类型的下拉列表。
全天	选中该复选框以指示例外情况针对一整天。 选中后，“开始时间”和“结束时间”字段将被隐藏。
开始时间	异常开始的时间。
结束时间	异常结束的时间。
写评论	（可选）单击此项可输入有关例外请求的注释。 最大 字符 = 140。

创建新的例外请求

1. 单击“新建请求”，**然后** 从菜单中选择“例外请求 **”。**
2. 填写字段。
3. 单击 **提交**。

异常请求流经系统，如下表所述。

用户	操作	显示在此处	状态
代理 A	创建新请求	代理 A 的发件箱	待处理
主管	收到请求	主管的待办事项框	待办事项
主管	批准/拒绝例外	代理 A 的发件箱	已批准/已拒绝

用户	操作	显示在此处	状态
		主管的所有包厢	已批准/已拒绝

有关提交例外请求的更多信息，请参阅 关于自动更改请求。

请求定期交易

使用计划交易请求将全部或部分计划工作日与其他人的全部或部分计划工作日进行交易。
这些交易请求可以来自指定的代理（私人交易）或您查看的任何代理（公共交易）。
您可以要求在同一天交换班次（例如，您可能希望将晚上 7：00 AM 至下午 3：00
的班次与其他人的晚上 10：00 AM 至下午 6：00
班次）或不同日期（例如，您可能希望将周一休息换成周五休息）。

如果您想交易时间表的多个段（例如，如果您想交易分班制），您必须为班次的每个段提交单独的请求。

注意：必须为代理商配置主服务队列，以便执行预定交易或报价。

下表描述了全天“计划交易请求”对话框中的字段。

字段	说明
公共贸易	选中此复选框以在所有公共框中发布您的计划交易 您视图中的代理。
	清除此复选框可在私人交易中与特定代理进行交易。
确认	（仅限公开交易）提醒您将被要求确认或拒绝回复代理的建议交易。 此复选框为只读，无法清除。
请求代理	（只读）您的姓名。
预定日期	您想交易的日期。 默认情况下，它显示明天的日期。 全天
	选中此复选框可交易一整天。
响应代理	（仅限私人交易）您要与之交易的代理班次。 预定日期
	（仅限私人交易）您要交易的日期。
有效期	（仅限公开交易）请求到期的日期。

字段	说明
写评论	（可选）单击此项可输入有关例外请求的注释。 任意 在保存异常请求本身之前，您添加的注释不会保存。 最大字符数 = 250。

下表描述了“安排交易请求”部分日“对话框中的字段。

字段	说明
公共贸易	选中此复选框以在所有公共框中发布您的计划交易 您视图中的代理。
	清除此复选框可在私人交易中与特定代理进行交易。
确认	（仅限公开交易）提醒您将被要求确认或拒绝回复代理的建议交易。 此复选框为只读，无法清除。
请求代理	（只读）您的姓名。
预定日期	您想交易的日期。 默认情况下，它显示明天的日期。 全天
	清除此复选框以交易部分日。
时间	输入您想要交易的时间的开始和结束时间。 响应代理
	（仅限私人交易）您要与之交易的代理班次。 预定日期
	（仅限私人交易）您要交易的日期。
时间	（仅限私人交易）输入您想要交易的时间的开始和结束时间。
有效期	（仅限公开交易）请求到期的日期。
写评论	（可选）单击以输入有关交易请求的评论。 任意 在保存交易请求本身之前，您添加的评论不会保存。 最大字符数 = 250。

创建新的定期交易请求

1. 单击 **“新建请求”**，然后 **从菜单中选择“安排交易请求** ”。
2. 填写字段。

3. 如果这是私人交易，请单击“分析 ”
   以将您在拟议交易日期的时间表与您想要与之交易的人的时间表进行比较，以确保交易是可能的。
4. 如果需要，请单击 **“撰写注释** ”并输入注释。
5. 单击 **提交**。

私有计划交易请求流经系统，如下表所述。

用户	操作	显示在此处	状态
代理 A	创建新请求	代理 A 的发件箱	待处理
代理 B	接收交易请求	代理 B 的收件箱	待办事项
代理 B	接受/拒绝交易请求	代理 B 的发件箱	已提交/已拒绝
代理 A	收到代理 B 的应答	代理 A 的收件箱	已提交/已拒绝
主管	接收已接受的交易请求以供批准	主管的待办事项框	待办事项
主管	批准/拒绝交易	代理 A 的发件箱	已批准/已拒绝
		代理 B 的收件箱	已批准/已拒绝
		主管的所有包厢	已批准/已拒绝

公共计划交易请求流经系统，如下表所述。

用户	操作	显示在此处	状态
代理 A	创建新请求	代理 A 的发件箱	待处理
所有代理	查看公共盒子交易	代理公共信箱	不适用
代理 B	接受交易请求	代理 B 的收件箱	待处理
代理 A	收到代理 B 的应答	代理 A 的发件箱	待办事项
代理 A	确认或拒绝	代理 A 的发件箱	已提交/已拒绝

用户	操作	显示在此处	状态
	代理 B 的接受		（拒绝请求会创建显示“已拒绝”的请求副本，并且原始请求将返回到“挂起”）
	代理 B 收到代理 A 的确认/拒绝	代理 B 的收件箱	已提交/已拒绝
主管		主管的待办事项框	待办事项
	接收已接受和确认的交易请求以供批准		
主管	批准/拒绝交易	代理 A 的发件箱	已批准/已拒绝
		代理 B 的收件箱	
			已批准/已拒绝
		主管的全部文本框	已批准/已拒绝

请求休假

使用休假请求安排各种类型的休假时间。 您可以在一个请求中请求多个日期和类型的休假。 例如，如果您想休息一周，但没有足够的假期来覆盖五天，您还可以使用其他类别之一的休假时间来弥补差额。

注意：您不能提交过去日期的休假请求。

您可以按优先顺序提交多个休假选择（第一、第二或第三选择）。 例如，您可能想在 6 月休假一周作为度假的首选，但您也指出 7 月休息一周是您的第二选择，8 月休息一周是您的第三选择。 您的主管将批准您的三个选择之一。

提交后，您可以编辑或删除尚未批准的请求。

您的主管可以选择只批准多天休假请求中的某些天。 例如，您可能希望周一、周二和周三休息。 但是，您的主管周一需要您上班，因此只批准您在周二和周三的请求。

注意：您的主管无法更改一天中请求休息的小时数。

您还可以选择在请求获得批准后撤消休假请求。 例如，您计划参加的活动被取消，而您申请了休假。通过撤回您的休假请求，您将回到时间表上，并且您的休假时间余额将更新以归还这些时间。

“请假请求”对话框包括一个表格，其中显示您有空休假时间、已使用休假时间以及每个休假类别的剩余休假时间。 此信息是根据您提交的休假请求编制的。

> 注意当您请求休假时，您请求的小时数将列在“待处理时间”列中。
> 获得批准后，它们将移至“批准的时间”列。 你真正拥有的第二天
> 已用休假时间，工时将移至“已用工时”列，不再列在“批准的工时”列中。
>
> 注意如果您申请一整天的休息时间，则添加到“待定小时数”和“批准小时数”列的小时数基于当天的带薪轮班活动数量。 如果您只有
> 当天“无空”或“可用”活动，添加到“待定工时”和“批准工时”的值为零。
> 如果您没有活动（与“不可用”活动不同），则附加值为每日 FTE 小时数。

列出休假天数和休假分配时间按钮可以帮助您申请休假。

- 列出天数按钮 - 显示休假请求的摘要
- 休假分配按钮 - 允许您检查在您要休假的当天是否有休息时间有空

请假请求流经系统，如下表所述。

用户	操作	显示在此处	状态
代理 A	创建新请求	代理 A 的发件箱	待处理
主管	收到请求	主管的待办事项框	待办事项
主管	批准/部分批准/拒绝休假	代理 A 的收件箱	已批准/部分已批准/已拒绝
		主管的发件箱	已批准/部分批准/已拒绝
代理 A	之前提款	代理 A' 发件箱	要求提款

用户	操作	显示在此处	状态
	已批准的请求		
主管	收到提款请求	主管的待办事项框	提款请求
主管	确认退出	代理 A 的收件箱	
			撤销主管
		的发件箱	孤僻

创建新的休假请求

1. 单击“新建请求”，**然后** 从菜单中选择“休假请求 **”。**
2. 从类型下拉列表中，选择所需的休假类型。
3. 从“选择”下拉列表中，选择休息时间的首选项（第一、第二或第三选择）。
4. **在日期** 字段中，单击日历图标以选择日期。 日历中背景为灰色的日期不会有空休假时间。
   不能在同一请求中两次添加同一天（例如，在第一个和第二个选项中）。
5. 单击添加 。
6. 在请求中重复添加日期。 根据需要使用“第一”、“第二和第三选择”选项。
7. （可选）通过单击 **“撰写评论** ”来添加评论。 注释可以帮助您的主管做出批准决定。
8. 单击 **提交**。

注意：如果您没有足够的有空小时来完成您请求的休假类型，则请求将失败。

有关提交休假请求的更多信息，请参阅 关于自动更改请求。

编辑已提交但尚未批准的休假请求

1. 在发件箱中，双击要编辑的休假请求。 您可以编辑的请求的状态为已提交。
2. 在“请假时间”对话框中，单击 **“编辑”**。
   该对话框将展开以便您可以添加新的一天，并在请求的现有休假天数旁边添加一个删除按钮（X）。 您还可以添加注释，解释更改休假请求的原因。
   注释可以帮助您的主管做出批准决定。

3. 根据需要编辑您的请求，添加新的休息日或删除现有的休息日。

> 注意如果要更改请求日期的时间，则必须删除原始日期，然后使用新时间再次添加。例如，如果您最初请求 8：00–11：00 AM
> 星期一休息，但需要将其更改为下午 1：00–
> 3：00，删除星期一的条目并再次添加它，这次是新的开始和结束时间。

4. 编辑完请求后，单击 **更新**。

删除已提交但尚未批准的休假请求

1. 在发件箱中，双击要编辑的休假请求。 您可以编辑的请求的状态为已提交。
2. 在“休假请求”对话框中，单击 **删除**。

撤销已批准的休假请求

1. 在发件箱中，双击要撤消的休假请求。 请求的状态为“已批准”或“部分已批准”。
2. 如果需要，在“休假请求”对话框中，输入注释以解释退出的原因。
3. 单击 **撤消请求**。

   撤销的请求将保留在您的发件箱中，状态为“已批准”或“部分已批准”，直到您的主管确认撤消。 此时，请求的状态将更改为已撤销。

> 注意：如果您的主管不确认您的提款请求，您仍将有该时间休息，并且不会在时间表上。

字段描述

下表描述了“休假请求”对话框中的字段。

字段	说明
查看可用时间	您被分配到的假期计划的日期范围。
类型	休假类型：浮动假期、休息日、个人休假和假期。

字段	说明
	注意：某些类型的休假可能不有空。 您的管理员和休假计划详细信息决定了时间类型 关闭是有空。 如何定义每种类型的休假取决于您的联络中心。
总小时数	休息时间类型的总小时数有空给您。
已使用小时数	已用于休假类型的小时数。
批准时间	已批准用于休假类型的小时数，但是 尚未服用。
待定时间	您已请求的休假小时数，键入 尚未得到主管的批准。 注意虽然您可以请求多个休假选择，但在计算待处理小时数时只考虑第一个选项。
剩余时间	您剩余的休息时间类型的小时数。 此值 计算方法如下： 剩余小时数 = 总小时数 -（已用小时数 + 批准小时数 + 待定小时数）
第一、第二和第三个标签页	在此请求中显示您的休假请求首选项的选项卡。
类型	选择您请求的休假类型。
选择	从下拉列表中选择休息时间的首选项。
日期	从日历中选择您要休息的日期。 您必须分别选择每一天。 单击添加将日期添加到第一、第二或第三选择标签页。
全天	如果您想起飞一整天，请选中此复选框。
开始时间	选中后，“开始时间”和“结束时间”字段将被禁用。 如果要休息一天，请输入休息时间的开始时间。

字段	说明
结束时间	如果要休息一天，请输入休息时间的结束时间。
“休假分配时间”按钮	显示所选服务队列的有空休假配额，以及 历月。 这使您能够检查您想要起飞的当天是否有休息时间有空。 有关详细信息，请参阅 查看休假分配 。
“列出天数”按钮	显示您的休假时间摘要。 此弹出窗口按日期顺序列出所有已批准和待批准的休假请求。

查看休假分配时间

> 注意：仅当管理员已将 WFM 配置为显示休假分配时间按钮（请参阅 配置系统范围的 WFM 设置）时，此功能才会有空。

当您在休假请求中单击休假分配时间按钮时，将显示休假分配弹出窗口。
它显示在特定日期分配给服务队列的当前有空休假时间。

> 注意：同时显示有空分配和正预测差距的一天通常是休假的更好选择。

字段	说明
日期	分配日期。
可用配额	当天的休假分配有空的当前休假时间数量以 FTE 为单位 或小时，具体取决于管理员配置系统的方式。
预测差距	当天预定的 FTE 和预测的 FTE 之间的平均差距。 此值始终以 FTE 格式显示。 负数表示人员不足，正数表示人员过剩。

请求定期报价

使用计划报价请求使您安排工作的全部或部分时间有空让其他代理工作。
例如，如果您有义务在周三下班，您可以将您的轮班时间提供给当天可以工作的任何其他人。
时间表报价将发布到您视图中所有代理的公共框中。

下表描述了“安排报价请求”对话框中的字段。

字段	说明
请求代理	（只读）您的姓名。
预定日期	您希望提供给其他代理工作的日期。 默认情况下，它显示明天的日期。 您无法选择过去的日期。
全天	选中此复选框可提供一整天。
有效期	请求到期的日期。 届时，它不再出现在您的发件箱或公共邮箱。 到期日期必须早于安排日期。
确认	如果要在将聘约发送给主管进行审批之前确认代理是否接受服务，请选中此复选框。
写评论	（可选）单击以输入有关安排报价请求的注释。在保存安排报价请求本身之前，您添加的任何评论都不会保存。最大字符数 = 250。

下表描述了“安排报价请求”对话框中的字段。

字段	说明
请求代理	（只读）您的姓名。
预定日期	您希望提供给其他代理工作的日期。 默认情况下，它显示明天的日期。 您无法选择过去的日期。
全天	清除此复选框可提供部分日期。
时间	输入您要提供给其他代理的时间的开始和结束时间。
有效期	请求到期的日期。 届时，它不再出现在您的发件箱或公共邮箱。 到期日期必须早于安排日期。
确认	如果要在将聘约发送给主管进行审批之前确认代理是否接受服务，请选中此复选框。
写评论	（可选）单击以输入有关安排报价请求的注释。

字段	说明
	在保存安排报价请求本身之前，您添加的任何评论都不会保存。 最大字符数 = 250。

创建新的计划报价请求

1. 单击“新建请求 **”**，然后 **从菜单中选择“安排报价请求** ”。
2. 填写字段。
3. 单击 **提交**。

未经确认的安排报价请求将流经系统，如下表所述。

用户	操作	显示在此处	状态
代理 A	创建新请求	代理 A 的发件箱	待处理
所有代理	收到报价	代理公共信箱	不适用
代理 B	接受报价	代理 B 的收件箱	提交
		代理 A 的发件箱	提交
主管	收到接受的报价	主管的待办事项框	待办事项
主管	批准/拒绝报价	主管的所有包厢	已批准/已拒绝
		代理 A 的发件箱	已批准/已拒绝
		代理 B 的收件箱	已批准/已拒绝

带有确认的时间表报价请求流经系统，如下表所述。

用户	操作	显示在此处	状态
代理 A	创建新请求	代理 A 的发件箱	待处理
所有代理	收到报价	代理公共信箱	不适用
代理 B	接受报价	代理 B 的收件箱	待处理

用户	操作	显示在此处	状态
代理 A	收到接受的报价	代理 A 的发件箱	待办事项
		代理 B 的收件箱	待处理
代理 A	确认/拒绝报价	代理 A 的发件箱	已提交/已拒绝（拒绝请求会创建显示“已拒绝”的请求副本，并且原始请求将返回到“挂起”）
		代理 B 的收件箱	已提交/已拒绝
主管	收到接受的报价	主管的待办事项框	待办事项
		主管的所有包厢	已批准/已拒绝
		代理 A 的发件箱	已批准/已拒绝
		代理 B 的收件箱	已批准/已拒绝

请求指导

使用指导请求向同事代理请求一对一指导。

所有指导请求都张贴在公共信箱中，任何代理都可以回复。 主管或管理员必须批准指导请求。

当请求获得批准时，例外情况将添加到您的日程安排和导师的日程安排中。

下表描述了“指导请求”对话框中的字段。

字段	说明
指导日期	您希望安排指导会话的日期。 异常类型
	从下拉列表中选择相应的例外。
开始时间	指导会话的开始时间。
结束时间	指导会话的结束时间。
说明	对指导会话目的的描述。 最大字符数 =

字段	说明
	251.

创建新的指导请求

1. 单击“ **新建请求**”，然后 **从菜单中选择“指导请求** ”。
2. 填写字段。
3. 单击 **提交**。

指导请求流经系统，如下表所述。

用户	操作	显示在此处	状态
代理 A	创建新请求	代理 A 的发件箱	待处理
所有代理	查看公开请求 Box	代理公共信箱	不适用
代理 B	接受指导请求	代理 B 的收件箱	待处理
代理 A	接收代理 B 的答	代理 A 的发件箱	待办事项
代理 A	确认/拒绝代理 B 的接受	代理 A 的发件箱	已提交/已拒绝（拒绝请求创建的副本显示的请求拒绝了它，以及原始请求消失返回待定）
	代理 B 收到代理 A 的确认或拒绝	代理 B 的收件箱	已提交/已拒绝
主管	接收已接受并确认指导请求批准	主管的待办事项框	待办事项

用户	操作	显示在此处	地位
主管	批准/拒绝指导请求	代理 A 的发件箱	已批准/已拒绝
		代理 B 的收件箱	
			已批准/已拒绝
		主管的全部文本框	已批准/已拒绝

有关提交指导申请的更多信息，请参阅 关于自动更改申请。

关于自动更改请求

在大多数情况下，如果请求获得批准，Webex WFO 会完全按照请求更新代理的计划。

但是，在某些情况下，提交付费请求时，Webex WFO

可能会更改请求，以确保安排的付费时间不会超过代理应工作的付费时间。 以下是此类情况的示例。

案例 1：代理提交与未付费活动重叠的付费请求

代理提交半天或整天带薪指导、休假或例外请求。 该请求与现有日程中的未付款活动重叠。

请求已批准。 在这种情况下，Webex WFO

会将代理日程安排中的未付费活动（例如，未付费午餐）替换为“不可用”活动。

> 例
>
> 您请求带薪休假，晚上 7：00 AM–3：00。 现有时间表为：
>
> - 服务中，7：00–11：00 AM
> - 无薪午餐，11：00–11：30 AM
> - 服务中，晚上 11：30 AM–下午 3：00
>
> 请求获得批准后，计划如下：
>
> - 带薪休假，7：00–11：00 AM
> - 不可用，11：00–11：30 AM
> - 带薪休假，晚上 11：30 AM–下午 3：00

案例 2：代理被安排在请求的时间内工作

代理提交半天或整天带薪指导、休假或例外请求。 请求的是代理未安排工作的时间。 请求已批准。

在这种情况下，Webex WFO 不会将批准的请求插入到代理的计划中。

例

代理请求带薪休假，下午 5：00–7：00。 现有时间表为：

- 服务中，晚上 9：00 AM–5：00

在请求获得批准后，代理的日程安排将保持不变。

案例 3：代理被安排仅在请求的一部分期间工作

代理提交半天或整天带薪指导、休假或例外请求。

该请求针对现有计划，并且代理被安排在部分请求期间工作。 请求已批准。 在这种情况下，Webex WFO 会将已批准请求的一部分插入到代理的计划中。

例

代理请求带薪休假，下午 4：00–6：00。 现有时间表为：

- 服务中，晚上 9：00 AM–5：00

请求获得批准后，代理的日程安排如下：

- 服务中，晚上 9：00 AM–4：00
- 带薪休假，下午 4：00–5：00

最佳实践

如果座席想在现有日程安排中他们不工作的一段时间内提交付费请求，他们应该联系他们的主管。

注意

（仅限手动处理）如果主管希望在提交请求的代理未按现有计划工作的时间内批准付费请求，则必须执行以下作：

1. 在“代理计划”中，导航至代理请求的日期。
2. 插入代理请求的时间的付费活动（服务中或加班）。
3. 批准请求。

针对请求审批者的消息传递

为有权管理邮件传递的用户提供的邮件由两个邮箱组成：

- 待办事项框 - 显示需要您采取措施的所有请求（默认视图）
- 所有框 - 包含发送给您的所有请求

请求的保留时间最长可达系统管理员为 WFM

预测、计划、请求和历史数据配置的最长保留时间（请参阅 定义 WFM 保留期）。

通过单击“邮件”工具栏中的邮箱图标访问邮箱。 从左到右，图标是“待办事项框”和“全部”框。

注：同时也是代理的主管具有双邮箱，一个显示代理视图，另一个显示主管视图。
您可以使用“我的请求”和“全部”在两个视图之间切换
请求按钮。 单击我的请求以查看代理邮箱，单击所有请求以查看主管邮箱。

搜索请求

具有管理消息传递权限的用户可以运行两种类型的搜索。

与其他用户一样，您可以使用标准搜索条件运行基本搜索。

除了基本搜索之外，如果您具有“管理消息传递”权限，则可以运行自定义搜索，您可以在其中选择要包含在搜索中的条件。 您可以运行搜索任何邮箱中的请求。

运行搜索时，筛选器将应用于所搜索邮箱的所有页面上的请求。

运行基本搜索

1. 单击 **过滤器** 以打开过滤器面板。
2. 选择搜索所依据的条件。
3. 单击 **搜索**。 运行搜索时，筛选器面板将关闭。

运行自定义搜索

1. 单击 **过滤器** 以打开过滤器面板。
2. 单击 **自定义搜索**。
3. 使用“选择筛选器”下拉列表选择一个筛选器。
4. 单击添加 将过滤器添加到自定义搜索中。
5. 为每个过滤条件输入相应的搜索条件。
6. 单击 **搜索**。 运行搜索时，筛选器面板将关闭。

搜索条件将一直保留到您离开页面为止。 要更改搜索条件，请单击 **筛选器**
以打开筛选器面板并更改条件。

如何配置日期字段

按日期筛选请求有两种方法：日期范围和特定日期。 默认情况下，日期字段设置为日期范围。

“日期范围”选项按相对于当前日期的设置范围下拉列表筛选请求。

“特定日期”选项包括两个日期字段，允许您相对于特定日期筛选请求。

使用特定日期字段输入开始日期和/或结束日期来设置日期范围参数。

要按日期范围筛选，请从下拉列表中选择一个范围选项。

要按特定日期筛选，请在以下一个或两个字段中输入日期：

- 在左侧字段中输入日期以按开始日期进行筛选，开始日期将按输入日期当天或之后的日期筛选请求
- 在右侧字段中输入日期以按结束日期筛选，这将按输入日期当天或之前的日期筛选请求
- 在这两个字段中输入日期以在输入的日期当天或之间返回请求

搜索条件

下表描述了基本搜索和高级搜索有空的所有搜索条件。

字段	说明
请求类型	代理从“新建请求”下拉列表中选择的请求类型 创建请求时列出。
子类型	对于“异常类型”或“休息时间”类型。 创建请求时代理从类型下拉列表中选择的选项。
小组	创建请求的代理所属的团队。
服务队列	创建请求的代理所属的服务队列。 技能映射
	创建请求的代理所属的技能图。
座席	在您的收件箱中发送请求的代理，或在发件箱中接收请求的代理。
代理等级	创建请求的代理的级别。
代理开始日期	代理开始的日期。

字段	说明
状态	请求的当前状态。
提交日期	代理提交请求的日期。
安排日期	代理为执行请求的作选择的日期。

批准或拒绝请求

需要您批准的请求会出现在您的待办事项框中。

一旦您批准或拒绝了请求，它就会从您的待办事项框中删除。

您收到的所有请求都存档在“全部”框中。

有关批准请求的更多信息，请参阅 关于自动更改请求。

异常请求

通过“批准例外请求”对话框，您可以批准或拒绝代理的例外请求。

批准或拒绝例外请求

1. 双击请求将其打开。
2. 如果批准请求，请从下拉列表中选择相应的计划例外。 这是显示在时间表中的内容。
   单击“阅读注释 ” 以查看附加到例外请求的任何注释。 如果需要，您也可以键入注释。

   注意如果请求至少附加了一个注释，则“阅读注释”图标为红色。

3. 单击 **批准** 或 **拒绝**。

注意对于全天请求，在当天开始的轮班中任何付费活动的时间表上都设置了例外情况（无论例外情况是否付费）。 任何未付

这些班次中的活动将替换为日程中的不可用活动。

如果代理当天没有班次，则例外不会添加到代理的日程安排中。

对于半日请求，将在该时间段内任何现有付费活动的时间表上放置例外（无论例外是否付费）。 这些班次中任何重叠的未付活动都将在日程表中替换为“不可用”活动。

例如，如果例外部分涵盖未付午餐，则不重叠的部分仍然是午餐。

与例外重叠的部件将替换为“不可用”。 如果代理在该时间段内没有任何现有的付费活动，则

例外不会添加到代理的日程安排中。
以这种方式处理异常请求，以确保在应用例外之前和之后当天的付费时间保持不变。

下表描述了“批准例外请求”对话框中的字段。

字段	说明
从	请求异常的代理的名称。
请求	请求的类型。
接收日期	您收到请求的时间和日期。
类型	由代理选择的异常类型。
安排日期	例外的日期。
持续时间	异常的持续时间。
安排例外	在以下情况下，选择将在计划中显示的异常描述： 例外已被批准。

休假请求

通过“批准休假请求”对话框，您可以批准、部分批准或拒绝代理的休假请求。
您还可以确认代理撤销先前批准的休假请求。

注意如果休假请求与先前批准的休假请求重叠，则无法批准该请求。

批准、部分批准或拒绝休假请求

1. 双击请求将其打开。
2. 从下拉列表中选择相应的服务队列。
3. 单击第一、第二和第三个选项卡以查看代理已排名的休假请求。
   您只能在其中一个选项卡上批准请求的休假时间。
   当您批准或部分批准请求时，必须选择该标签页。
4. 如果需要，单击小时 **数以查看** 代理的总、已用、已批准、待批准和剩余休息时间的摘要。
   单击“阅读注释 ” 以查看附加到请求的任何注释。 单击“撰写注释 ” 以添加注释。

5. 缺省情况下，在批准列中选择请求中的每一天。

   如果要拒绝多天请求的某些部分，请清除要拒绝的天数旁边的复选框。

6. 从下拉列表中选择相应的计划例外。 这是显示在时间表中的内容。

7. 单击“批准选定项 ” 以批准或部分批准请求，或单击“拒绝 ” 以拒绝该请求。

确认代理撤销已批准的休假请求

1. 双击状态为“提款请求”的请求。

2. 单击 **确认退出**。

> 注意：如果您不确认提款请求，代理仍将有批准的休假时间，并且不会在该时间的时间表上。 当您确认
> 退出，代理的假期余额被更新（但服务队列休假时间分配没有），并且代理被放回时间表中，但没有为他或她分配任何活动。
> 您必须运行临时日程安排或在“代理计划”页上手动将活动添加到代理的日程中。

> 最佳实践
> 使用“计划历史记录”和“还原”查看代理在休假请求获得批准之前的日程安排（请参阅撤消计划更改）。 您可以将其用作
> 对手动将活动添加到代理的日程中的引用，或根据先前版本恢复日程（如果适用）。

下表描述了“批准休假请求”对话框中的字段。

字段	说明
从	请求休假的代理的姓名。
请求	请求的类型。
提交日期	代理提交请求的时间和日期。 这是同一时间 以及您收到请求的日期。
服务队列	从下拉列表中选择相应的服务队列。 此服务 队列用于确定预测差距。
第一、第二、第三标签页	显示请求休假的第一、第二和第三个选项的选项卡 由代理。

字段	说明
类型	休假请求的类型。
日期	请求休假的日期。
日	请求的休息时间的星期几。
开始时间	请求的休息时间的开始时间。
结束时间	请求的休息时间的结束时间。
预测差距（FTE）	已安排的代理数与 所选服务队列的当前生产预测中的预测代理数。 您可以使用此数字作为指导，以确定当天是否有足够的覆盖范围来授予休假请求。 注意仅当已生成生产预测时，此字段中才存在值。
分配缺口（全职员工或小时数）	所请求日期的有空休假分配，以 FTE（全职当量）或小时数显示。 您看到的格式取决于管理员是否已将 WFM 配置为显示 FTE 或小时数（请参阅 配置系统范围的 WFM 设置）。
批准	缺省情况下，所有复选框均被选中。 清除多日请求中任何一天旁边的复选框，以拒绝该天的休假。
安排例外	在以下情况下，选择将在计划中显示的异常描述： 例外已被批准。

批准交易或报价请求

“批准交易请求”对话框允许您分析，然后批准或拒绝交易请求或报价请求。
相同的对话框用于交易和报价。

注意：部分日间交易所涉及的每个时间表中的现有休息和午餐将在服务时间内更换为代理的主要服务队列。 将计划与基于范围的计划进行比较，
为确定是否分配午餐或休息时间而设置的一般工作条件。
如果行业拆分了计划，则拆分计划的每个部分将单独与现有工作条件进行比较。
重要的是，提交部分日计划报价或交易的代理被分配到一个工作条件配置文件，其中包含他们之后可能拥有的任何可能的轮班长度的条件

要约或交易被接受。

如果没有与交易时间表长度匹配的基于范围的工作条件，则不会分配休息或午餐。

任何例外都将重新分配给接收代理，并且不会移动这些例外以适应休息或午餐。

项目将重新分配给接收代理，即使这违反了代理一天中可以在项目上花费的最小或最大分钟数。

项目时间可能会被拆分或截断，但不会移动以适应午餐或休息时间。

批准或拒绝计划交易或报价请求

1. 双击请求将其打开。
2. 使用代理时间表部分分析两个时间表，以确保它们可以进行交易。 单击 **如果交易或报价请求附有任何评论，请阅读评论** 。
3. 单击 **批准** 或 **拒绝**。

下表描述了“批准交易请求”对话框中的字段。

字段	说明
从	请求交易的代理的姓名。
请求	交易高级请求类型。
类型	交易请求的类型。
提交日期	代理提交请求的时间和日期。 这是同一时间 以及您收到请求的日期。
至	参与交易的其他代理的名称。
开始日期	交易中涉及的第一个预定日期。
结束日期	交易中涉及的第二个预定日期。 此字段仅在交易请求涉及不同日期时出现。
从代理安排	请求交易的代理的时间表。 使用滚动条查看 代理的整个日程安排。
名称	座席的姓名。
日期	交易请求中指定的日期。

字段	说明
到代理安排	代理接受交易的时间表。
可用性	指示“发件人”代理的日程安排是否与“收件人”代理的日程安排相符。
服务队列	指示两个代理是否支持相同或不同的服务队列。 小组
	表明两个代理属于同一团队还是不同团队。
重叠班次	指示两个代理是否有重叠班次。
时区	指示两个代理处于相同还是不同的时区。
技能映射	指示两个代理属于相同还是不同的技能映射。 例外
	指示任一代理的日程安排中是否包含例外。

批准指导请求

通过“批准指导申请”对话框，您可以分析并批准或拒绝指导申请。

批准或拒绝指导请求

1. 双击请求将其打开。
2. 查看指导请求的详细信息。 如果指导请求附加了任何评论，请单击 **阅读评论** 。
3. 单击 **批准** 或 **拒绝**。

   如果您同意该请求，两个代理的日程安排将立即更新以显示指导会话。

下表描述了“批准指导申请”对话框中的字段。

字段	说明
从	请求指导的代理的姓名。 异常类型
	发出请求的代理选择的异常类型。 至
	接受指导请求的代理的姓名。

字段	说明
指导日期	指导会议的日期。
请求	请求的类型。
开始时间	指导会话的开始时间。
提交日期	代理提交请求的时间和日期。 这是同一时间 以及您收到请求的日期。
结束时间	指导会话的结束时间。
安排例外	将出现在代理日程安排中的异常。
两个代理都在服务	是或否。指示请求代理和接受代理是否都在 在建议的指导时间段内提供服务。

自动处理代理请求

工作流提供了一种自动处理代理请求的方法。

您可以将工作流配置为自动批准或拒绝请求，或强制手动处理计划更改。

工作流由不同类型的代理请求（称为“事件”）触发。 您可以为每种类型的活动创建单独的工作流。

工作流是根据默认规则和您提供的规则创建的。

每个工作流都有一组规则，每个规则都有一个条件列表。

当满足规则的条件时，将执行为该规则配置的作，并且不会评估后续规则。

规则按照它们在“规则”表中的显示顺序进行评估。

如果事件不符合任何已配置的规则，则默认规则将生效。

默认情况下，工作流是全局应用的。 但是，您可以添加条件来阻止全局应用规则。

> 示例
> 自动批准指导请求的规则有一个条件，即将其限制为单个服务队列，而不是整个联系中心。

您必须具有管理 WFM 工作流权限才能访问此页面。 由于工作流是全局工作流，因此“管理 WFM 工作流”权限授予您仅针对此页面的企业视图。

如果您尚未分配“企业”视图，则“管理 WFM 工作流”权限仅授予您此页面的企业视图。

创建工作流

1. 从 **事件** 下拉列表中选择要自动化的请求类型。
2. （仅限安排编辑请求）通过从“可用”列中选择用户姓名并将其移动到“已分配”列来分配应用工作流的用户。
3. 单击 **规则表格下的添加** 。
4. 在规则名称字段中输入规则的名称。
5. （可选）如果您不希望规则立即生效，请取消选中 **激活** 复选框。
   否则，选中该复选框。
6. 在“条件”部分下设置规则的条件。 有关条件的详细信息，请参阅 生成规则条件。
7. 从“ **作** ”下拉列表中选择满足所有条件时发生的作。
8. 单击 **保存**。

工作流示例

您希望为异常请求设置工作流。 您希望有两个规则：一个用于批准请求，一个用于拒绝请求。

批准规则

在此示例中，要自动批准例外请求，该请求必须满足两个条件：请求者必须支持电子邮件服务队列，并且必须在公司工作至少 90 天。

“批准”规则的条件如下表所示。 匹配所有条件。

变量	运算符	值
服务队列	等于	电子邮件
自代理公司开始日期起的天数	大于或等于	90

从此规则的作下拉列表中选择 **批准** 。

拒绝规则

要自动拒绝例外请求，请求者必须满足以下两个条件之一：代理未被安排且有资格参加活动，或者代理受雇于公司的时间少于 90 天。

拒绝规则的条件如下表所示。 匹配任何条件。

变量	运算符	值
代理已安排并有资格参加活动	等于	假
自代理公司开始日期起的天数	小于	90

从此规则的作下拉列表中选择 **拒绝** 。

缺省规则

如果不满足所有其他规则，则执行默认规则。 因此，没有与之关联的条件。

默认规则存在于每个工作流事件中，并且始终是“规则”表中的最后一个规则。

在此示例中，如果不满足任何其他规则，则执行的作是 **手动处理**。

自动拒绝和手动处理

如果满足以下触发条件，则会发生自动拒绝和手动处理，无论是否配置了任何工作流规则。

自动拒绝

以下条件触发自动拒绝请求。

请求类型	触发条件
例外	▪ 代理不活动。 ▪ 该代理人在请求日期未被雇用。
指导	▪ 任一代理均未激活。 ▪ 任一代理均未受雇。 ▪ 请求的是过去或当前日期中的安排日期。
安排编辑	▪ 代理不活动。

请求类型	触发条件
	▪ 代理在编辑的日期内未受雇。
定期报价	▪ 任一代理均未激活。 ▪ 在提出申请之日，任何一名代理人均未受雇。 ▪ 请求的是过去或当前日期中的安排日期。 ▪ 请求的到期日期是过去或当前日期。 ▪ 请求所需的日期是过去日期或当前日期。 ▪ 接收代理在放置复制的已计划活动时已具有除“可用/不可用”以外的已安排活动。 ▪ 产品/服务代理在计划日期没有计划的活动。
安排交易	▪ 任一代理均未激活。 ▪ 在提出申请之日，任何一名代理人均未受雇。 ▪ 请求的是过去或当前日期中的安排日期。 ▪ 请求的到期日期是过去或当前日期。 ▪ 请求所需的日期是过去日期或当前日期。 ▪ 代理在复制的已安排活动将被放置的时间内具有“可用/不可用”以外的计划活动（如果未将其交易掉）。 ▪ 产品/服务代理在计划日期没有计划的活动，或者接收代理在所需日期没有计划的活动。
休假时间	▪ 代理不活动。 ▪ 该代理人在请求日期未被雇用。 ▪ 代理没有分配主服务队列。 ▪ 代理主服务队列的剩余休假配额不足以满足请求的休假时间。

请求类型	触发条件
	▪ 在“全局设置”中配置的默认每日 FTE 数不为正数。 ▪ 代理没有分配 FTE 配置文件。 ▪ 请求日期是过去日期，包括如果请求日期是当前日期，但时间是过去日期。 ▪ 请求的日期和时间范围重叠。 ▪ 请求的开始时间和结束时间相同。

自动手动处理

以下条件会触发请求的自动手动处理。

请求类型	触发条件
例外	▪ 该请求本来会被批准，但是请求的例外类型的工作流例外处于非活动状态。 ▪ 该请求本来应获得批准，但未为请求的例外类型指定工作流例外。 ▪ 请求本应获得批准，但代理在请求日期/时间范围内没有有空工作班次。
指导	▪ 该请求本来会被批准，但是请求的例外类型的工作流例外处于非活动状态。 ▪ 该请求本来应获得批准，但未为请求的例外类型指定工作流例外。 ▪ 请求本来应获得批准，但在请求日期/时间范围内，没有两个代理都有有空轮班期间的时间段。
安排编辑	请求本应获得批准，但代理没有在计划编辑日期有空工作班次。
定期报价	无

请求类型	触发条件
安排交易	无
休假时间	▪ 该请求将被批准，但指定休假类型的工作流例外处于非活动状态，不再与指定的休假类型关联，或者没有与指定休假类型关联的例外是工作流例外。 ▪ 请求本应获得批准，但代理在请求日期/时间范围内没有有空工作班次。

字段描述

工作流页面上的字段如下所述。

字段	说明
事件	要编辑其工作流的事件。
分配用户（仅限安排编辑请求）	应用“安排编辑”工作流的用户。 计划编辑工作流允许 WFM 管理员或分析师阻止主管或初级计划程序编辑代理计划。
规则表	“规则”表列出为所选活动配置的所有规则。 使用上下箭头对列表中的规则重新排序。 缺省规则始终位于列表中的最后，无法移动或删除。
规则名称	您可以使用表格下方的按钮添加、复制或删除规则。 规则的唯一名称。 工作流成功处理请求时，此名称将添加到请求的“注释”部分。
激活此规则	此复选框激活规则。 默认情况下，规则处于激活状态。 它将 如果清除此复选框，则不进行评估。
条件	本节生成规则的条件列表。 条件可以嵌套到五层深度。 单击“添加条件 ” 以添加另一行。 单击 x 按钮（x）以删除当前条件行。 单击添加 **从属集** 以添加子条件组。

字段	说明
	有关如何生成条件的详细信息，请参阅 生成规则 条件。
操作	满足规则中的条件时要执行的作。 ▪ 批准 - 请求已批准。 ▪ 拒绝 - 请求被拒绝。 ▪ 手动处理 - 请求必须由主管批准或拒绝。 ▪ 等待列表 - 请求既未被批准也未被拒绝，但处于等待模式。 WFM 每天继续评估请求，直到其他规则影响请求或手动处理请求。

构建规则条件

“条件”部分允许您构建事件必须满足的规则条件才能使规则评估为 true。 条件是 AND 语句和 OR 语句的集合。

> 注意：可以构建不起作用的规则和条件，或者永远不会评估以后的规则和条件。 Webex WFO 不会验证您生成的规则和条件。 请仔细复查
> 您的规则和条件的逻辑，以确保它们执行您希望它们执行的作。

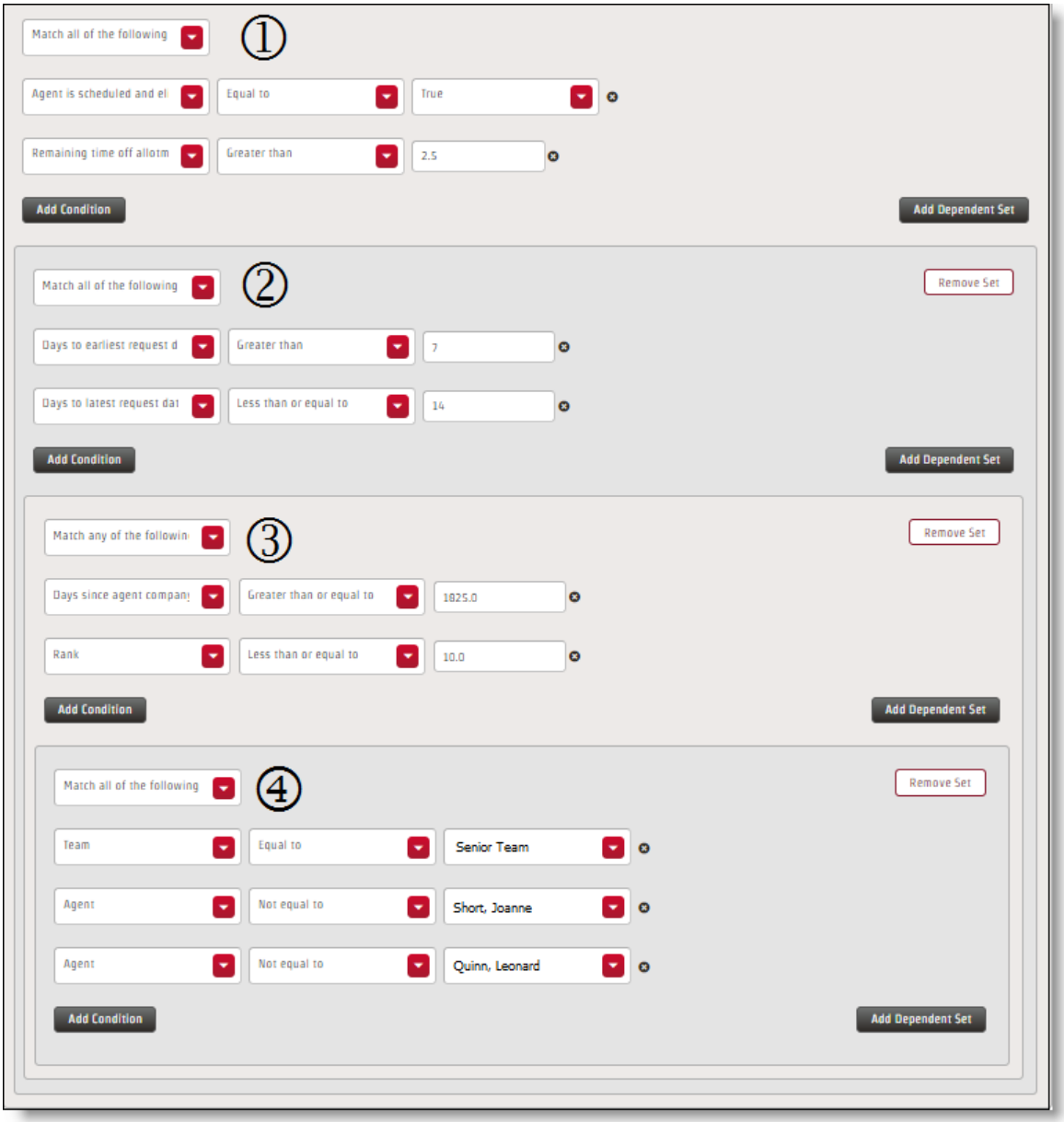
条件集的每个级别都是一个 AND 语句（“匹配 **以下所有** 条件”）或 OR 语句（“符合 **以下任何** 条件”）。 通常，在嵌套条件时交替使用 AND 和 OR 语句。 如果条件集的主语句是 AND 语句，则在其下嵌套另一个 AND 语句没有区别，尽管您可能希望这样做以直观地对某些以某种方式相互关联的条件语句进行分组。

每个条件行有三个分量：变量、运算符和值（少数变量有第四个分量：百分比）。 值的运算符和类型取决于您选择的变量。 条件使用以下控件：

- 新条件 - 在与当前行相同的级别添加新条件行
- X - 删除行
- 添加从属集 - 添加新的 AND 或 OR 语句
- 移除集 - 从条件中移除从属集

注意无法删除第一个条件行。 规则必须至少有一个条件行。

下面是条件集的示例。 标注号码说明如下。



标注	说明
1	此 AND 条件组是总体条件组。 要使规则为 true，必须满足此级别的每个条件语句。

标注	说明
2	此 AND 条件组定义请求日期发生的时间段。 请求的有效期必须为自当前日期起 7 到 14 天。 此 AND 语句中的条件可以放在第一级。 它们被组合在一起以提供它们相关的视觉提示。
3	此 OR 条件组定义将考虑其请求的代理。 ▪ 代理人必须至少受雇 1,825 天。 ▪ 代理的等级必须小于或等于 10。 ▪ 标注四中的条件组的评估结果必须为 true。
4	此 AND 条件组是标注 3 中该组的子条件。 它定义了其请求将自动获得批准的代理。 经纪人需要属于高级团队，但乔安妮·肖特和伦纳德·奎因由于某种行政原因被排除在外。

变量

下表定义了有空条件语句中使用的变量。 并非每个变量都为每个事件有空。

变量	说明
座席	代理的标识（显示代理姓名）。 如果请求中涉及两个代理，则会根据两个代理检查请求。 如果运算符为 Equalto，则当任一代理 ID 等于该值时，条件的计算结果为 true。 如果运算符不等于，则如果两个代理 ID 都不等于该值，则条件的计算结果为 true。
代理已安排并有资格参加活动	代理是否为请求中的日期和时间范围安排了活动。 如果代理在某一日期（和时间范围，如果适用）安排了除“不可用”以外的任何活动（并且在时间范围内，如果适用），则认为该代理在某一日期（和时间范围，适用）具有已安排的活动。 如果代理只安排了请求的部分时间范围，则仍将其视为 true。

变量	说明
	如果请求中涉及两个代理，则会针对两个代理检查变量。 如果两个代理都有请求中所有日期的日程安排，则变量为 true。 对于以下特定类型的请求，如果满足列出的条件，则变量为 true。 ▪ 休假请求 - 代理被安排在休假选择的所有日期或时间范围。 ▪ 安排报价/安排交易请求 - 两个代理都安排了除“可用/不可用”以外的任何活动。 ▪ 计划报价请求 - 对提出请求的代理的检查是安排日期。不会对响应代理执行此检查。 ▪ 计划交易请求 - 对请求代理的检查是针对计划日期的，对响应代理的检查是针对所需日期的。 ▪ 指导请求 - 两个代理必须在时间范围内的同一时间段内安排活动。
低于每周最少天数	代理的工作班次低于由最小/最大小时数条件设置的每周最少天数。
低于每天的最低小时数	代理的工作班次低于由最小/最大小时数条件设置的每天最小小时数。
低于每周最低小时数	代理的工作班次低于由最小/最大小时数条件设置的每周最小小时数。
自代理公司开始日期起的天数	代理的公司开始日期与请求评估日期之间的天数。 如果请求中涉及两个代理，则会针对两个代理进行核对。 两个代理的评估值都必须为 true，条件才能评估为 true。 格式：最多五位数字（不能为负数）。
自代理部门以来的天数	代理的部门开始日期与

变量	说明
开始日期	请求评估日期。 如果请求中涉及两个代理，则会针对两个代理进行核对。 两个代理的评估值都必须为 true，条件才能评估为 true。 格式：最多五位数字（不能为负数）。
距最早请求日期的天数	从当前日期到最早日期的天数 请求。 当前日期是工作流评估请求的日期。 格式：最多五位数字，正数或负数。
距离最晚申请日期的天数	请求中从当前日期到最晚日期的天数。 当前日期是工作流评估请求的日期。 格式：最多五位数字，正数或负数。
距请求日期的天数	从当前日期到请求日期的天数。 当前 Date 是工作流评估请求的日期。 格式：最多五位数字，正数或负数。
超过每周最大天数	代理的工作班次超过了最小/最大小时数条件所设置的每周最长天数。
超过每天的最大小时数	代理的工作班次超过了最小/最大小时数条件设置的每天最大小时数。
超过每周最大小时数	代理的工作班次超过了最小/最大小时数条件所设置的最大每周小时数。
异常（计划）	所选的例外情况在代理的日程安排中。 此条件适用于 与请求的休息日或时间（如果是部分日）重叠的计划异常和分配的例外。 注意：使用例外作为条件的休假工作流不适用于跨午夜工作班次并已分配 例外情况（无时间表）。 在这种情况下，请使用手动

变量	说明
	处理。
异常类型	在代理请求中选择的异常类型。
有空小时和要求的时间之间的间隔	可用小时数基于“休假”请求中的“剩余小时数”字段。 该值可以是小数。 如果未启用 HRMS 集成，则有空小时数将在工作流处理请求时计算请求日期所依据的休假年份。 如果启用了 HRMS 集成，则有空小时数基于上次从 HRMS 导入的数据，并且不与任何休假年份相关联。 该值不会针对自上次 HRMS 导入/导出以来输入的其他休假请求进行调整。 注意：如果为休息日期指定了一整天，则每天使用的休息时间等于 FTE 与代理关联的配置文件除以 5。 如果未为代理分配 FTE 配置文件，则条件（和工作流规则）不适用。 请注意，如果 FTE 配置文件中每周的最小小时数为零，则整个休假日期的休息时间也为零。 格式：最多 10 位数字，小数点后一位，正数或负数。
计划代理和预测代理之间的差距	对于请求中的所有日期和时间范围，已安排的代理数减去预测的代理数（与代理关联的所有服务队列的最坏情况）。 对于通过技能映射与代理关联的每个服务队列以及与代理关联的多技能组的每个成员服务队列，工作流在请求日期和时间范围内每隔五分钟检查一次，以获取计划代理和预测代理之间的差异。 如果在请求中勾选了一整天，则勾选代理在该日期的所有有空期间。它不会调整计划代理的收缩。 如果至少指定百分比的句点满足条件，则该条件的计算结果为 true。

变量	说明
	如果请求中涉及两个代理，则两个代理的计算结果都必须为 true，条件才能计算为 true。 对于“休假”请求，指定选项中的所有日期的计算结果必须为 true。 所有代理的服务队列都必须具有日期预测，并且代理必须具有请求中所有日期和时间范围的已安排活动。 此变量有两个值字段，一个接受小数，另一个接受百分比。 小数字段包含间隙值。 百分比字段包含请求中必须满足条件的日期和时间范围内五分钟间隔的百分比。 格式：最多 10 位数字，小数点后一位，正数或负数。
计划代理与收缩代理和预测代理之间的差距	计划代理数减去预测的代理数（与代理关联的所有服务队列的最坏情况），针对请求中所有日期和时间范围的收缩进行了调整。 应用于预测代理数量的收缩是根据在服务队列的预测请求中选择的收缩类别和方案计算的。 对于通过技能映射与代理关联的每个服务队列以及与代理关联的多技能组的每个成员服务队列，工作流在请求日期和时间范围内每隔五分钟检查一次，以获取计划代理和预测代理之间的差异。 如果在请求中勾选了一整天，则勾选代理在该日期的所有有空期间。它不会调整计划代理的收缩。 如果至少指定百分比的句点满足条件，则该条件的计算结果为 true。 如果请求中涉及两个代理，则两个代理的计算结果都必须为 true，条件才能计算为 true。 对于“休假”请求，指定选项中的所有日期都必须评估

变量	说明
	为真。 所有代理的服务队列都必须具有日期预测，并且代理必须具有请求中所有日期和时间范围的已安排活动。 此变量有两个值字段，一个接受小数，另一个接受百分比。 小数字段包含间隙值。 百分比字段包含请求中必须满足条件的日期和时间范围内五分钟间隔的百分比。 格式：最多 10 位数字，小数点后一位，正数或负数。
每天带薪小时数	在受影响日期的定期交易或计划报价之后，两个代理每天的付费小时数。 仅当两个代理都满足此条件时，此条件才有效。 格式：最多两位数字，小数点后一位。
每周带薪小时数	两个代理在排期结束后每周的带薪小时数 在受影响的计划周内交易或计划报价。 注意：此条件仅考虑从当前计划周开始的工作班次。 属于从 上一个安排的星期不会延续到当周。 作为与前一周的班次的一部分延伸到本周的任何时间都被视为上一个计划周的一部分。 仅当两个代理都满足此条件时，此条件才有效。 格式：最多两位数字，一个小数点（允许的值：—168 到 168）。
部分日请求	表示这是部分一天的请求。
项目	选定的一个或多个项目在代理的日程中。 项目与请求的休息日或时间（如果是部分日）重叠。

变量	说明
排	代理等级。 如果未指定代理级别，则将其视为 99999。如果请求中涉及两个代理，则两个代理的计算结果都必须为 true，条件才能计算为 true。 允许的值：0 到 99999。
剩余休假分配代理的主服务队列的剩余休假分配时间	通过技能映射或多技能组与代理关联。 休假分配以默认时区配置。代理必须与有效的 FTE 档案关联。 如果请求的是针对一整天： ▪ 分配从请求日期的午夜开始日期开始，代理的显示时区转换为默认时区。 ▪ 休假时间分配 =（FTE 配置文件每周小时数÷5）÷（默认 FTE 每天） 如果请求的是部分时间： ▪ 请求时间跨度是代理的显示时区转换为默认时区。 ▪ 转换后的时间跨度在午夜拆分。 每个子时间跨度除以 默认 FTE/天 剩余时间，得出每个日期起飞的值。 如果这些日期中的任何一个未配置休假分配，则忽略条件和工作流规则。
相同的时间表周	指示两个日期是否为同一计划周。
相同的服务队列	代理支持同一组服务队列。 例如，代理通过技能映射支持 SQ1 和 SQ2 的人员被视为与属于由 SQ1 和 SQ2 组成的多技能组的另一个代理支持同一组服务队列。 如果多技能组包含更多服务队列，则不算相同。

变量	说明
	通过技能映射支持 SQ1 的代理被认为与通过技能映射支持 SQ1 和 SQ2 的另一个代理具有一组不同的服务队列。 如果请求中的一个代理没有关联的服务队列，则仅当另一个代理也没有关联的服务队列时，才会认为这些代理支持相同的服务队列。
同一团队	代理有一个共同的团队。
服务队列	通过技能映射或 多技能组。 如果请求中涉及两个代理，则会针对两个代理检查此条件。 如果运算符为 Equalto，则当任一代理的服务队列的 ID 等于该值时，该条件的计算结果为 true。 如果运算符不等于，则当两个代理没有任何 ID 等于该值的服务队列时，条件的计算结果为 true。 如果没有与请求中涉及的代理关联的服务队列，则该条件（和工作流规则）将被视为不适用并被忽略。
服务队列有预测	如果请求中对每个服务队列的所有日期都有预测 通过技能映射与代理关联以及与代理关联的多技能组的每个成员服务队列。 如果请求中涉及两个代理，则会针对两个代理的所有服务队列检查此条件。 对于“休假”请求，将根据指定选项中的所有日期检查此条件。 如果没有与请求中涉及的代理关联的服务队列，则该条件（和规则）将被视为不适用并被忽略。

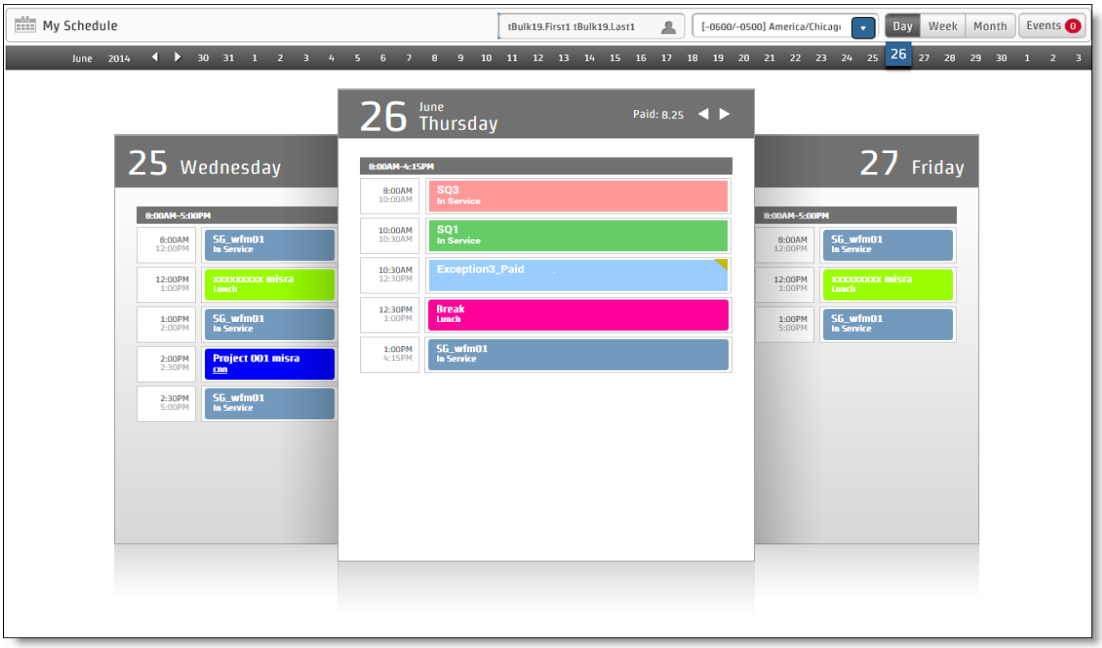
变量	说明
小组	代理所属团队的名称。 如果请求中涉及两个代理，则会针对两个代理检查此条件。 如果运算符为 Equalto，则当任一代理的团队的 ID 等于该值时，该条件的计算结果为 true。 如果运算符不等于，则当两个代理没有任何 ID 等于该值的团队时，条件的计算结果为 true。

查看和编辑时间表

您可以查看您的日程安排或管理代理的日程安排。

查看您的日程安排

“我的日程安排”应用程序允许您按天、周或月查看您的日程安排。



缺省情况下，“我的日程安排”应用程序以管理员为您配置的时区的“日”视图显示今天的日程安排。您还可以在“周”和“月”视图中查看已创建计划的任何日期的日程安排。

> 注意如果项目或异常作业具有与之关联的注释，则右上角会出现一个带阴影的三角形。将鼠标悬停在活动上以查看笔记。

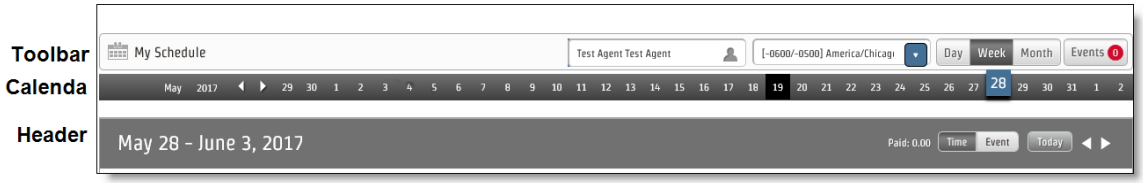
如果您有权编辑日程安排，则可以查看自己的日程安排以及团队中代理的日程安排，还可以更改显示日程安排的时区。

活动根据其类型进行颜色编码。 颜色由管理员配置。
例如，休息时间可能显示为紫色，会议可能显示为蓝色。
颜色编码在您选择的任何明细表视图中都可见，可以作为作业列表的背景，也可以作为作业旁边的条纹或正方形。

自定义您的计划视图

使用“我的日程安排”工具栏可以按天、按周或按月查看您的日程安排。

下图显示了有权编辑日程安排的用户看到的工具栏、日历栏和标题。
除了工具栏上没有“选择代理”和“选择时区”字段外，代理的视图完全相同。



下表描述了“我的计划”工具栏、日历栏和页眉中有空的功能。

工具栏函数

字段	说明
移动日历	（仅限 SAML 身份验证）单击以访问或重置您使用的 URL 将您的 Webex WFO 工作计划与第三方日历应用程序（如 Microsoft Outlook 或 Apple Calendar）同步。 请参阅在其他日历应用程序中查看您的日程安排。
选择代理	（仅限具有编辑计划权限的用户）从要查看其日程安排的下拉列表。
选择时区	（仅限具有编辑计划权限的用户）在以下位置选择时区查看代理的日程安排。 默认情况下，将显示计划

工具栏功能（续）

字段	说明
	以显示时区表示。 有关时区及其与安排关系的详细说明，请参阅关于时区 。
日/周/月	单击以选择所需的计划视图。 缺省视图为日视图 作为当前日期。 单击左右箭头可查看过去或将来的安排，或从日历栏中选择特定的 日期或月份。

日历栏函数

字段	说明
月和年	显示的月份和年份显示在日历栏的左端。 您可以通过单击月份和年份并从下拉菜单中选择所需的时间段来快
	速导航到另一个日期。
日视图/周视图	单击显示在 日历栏以查看该日期或包含该日期的一周的日程安排。 每个日期都有一个工具提示，用于命名星期几。 单击向左和向右箭头以更改显示的月份。 显示的日期以红色高亮显示。 今天的日期以黑色高亮显示。 在“周”视图中，当您将光标悬停在活动上时，每个活动的详细信息 会显示在工具提示中。 “日”和“周”视图还可以包含与计划活动相关的超链接。 例如，如果您被安排参加电子学习，您可以单击该计划中的超链接来
	查看电子学习培训网站。
月视图	单击所显示的十二个月中的任何一个月以查看时间表 当月。 从所选月份的第一天所在的星期开始，“月”视图中将显示六个星期 。单击向左和向右箭头更改显示的年份。 显示的月份以红色突出显示。 当前月份以黑色突出显示。 每天日程表的活动仅限于四个列出的活动。 如果当天的活动超过四个，则在日期方块的底部显示“更多”。 当您将光标悬停在每个日历方块顶部的栏上时，工具提示中会汇总

整个计划。

标题函数

字段	说明
支付	在显示的日期、星期或月份安排的总付费小时数。
时间	（仅限周视图）显示每天的计划，以在每小时网格上显示每个活动的长度。 如果日程安排跨越午夜，午夜之后的所有活动将显示在第二天。
事件	（仅限周视图）将每天的日程安排显示为活动列表。 班次的所有活动都显示在班次开始的当天，即使班次从午夜到第二天也是如此。 建议使用此视图打印明细表。
今天	（仅限周和月视图）单击此项可显示包含今日日程安排的星期或月份。
左/右箭头	单击以在安排，具体取决于您使用的视图。

打印您的日程安排

使用浏览器的打印功能打印您的日程安排。

建议打印的视图是设置为按事件而不是按时间显示每日日程安排的“周”视图。

您可能需要更改打印默认设置才能获得最佳效果（调整页面方向、页边距等）。

请参阅浏览器文档，了解如何使用打印设置。

关于时区

管理员为所有 WFM 用户分配一个显示时区。 缺省设置是为组织设置的时区（缺省时区）。

对于所有位置都在同一时区的联系人中心，缺省时区可能用于所有 WFM 用户。

但是，如果联系人中心在多个时区中具有位置，则可以为位于默认时区以外的时区的用户分配特定于用户的显示时区，以便他们以本地时间查看其日程安排。

> **示例** 贵组织的缺省时区设置为中部时区，其中包括芝加哥。 代理 A
> 在芝加哥，因此他的显示时区是缺省时区。 但是，代理 B
> 位于洛杉矶，因此她的显示时区设置为太平洋时区，而代理 C
> 位于纽约市，因此他的显示时区设置为东部时区。
> 所有三个代理都会以当地时区查看他们的日程安排。

用户可以看到他们的日程安排所在的时区与他们实际所在的时区不同。
所看到的内容取决于管理员如何配置其显示时区？ 因此，“我的日程安排”应用程序和 Widget 中显示的时间不一定与其计算机上显示的本地时间一致。

有权编辑日程安排的用户还可以在分配给其用户帐户的显示时区中看到其日程安排及其团队中代理的日程安排。
例如，如果位于中部时区的主管查看位于太平洋时区的代理的日程安排，则该代理的日程安排将以中部时间显示，因为这是主管显示的时区。

有权编辑日程安排的用户可以通过在时区下拉列表中更改时区来控制在我的日程安排中显示的时区。
例如，主管可能希望以代理所看到的方式查看代理的日程安排，尤其是当该代理远离主管且时差超过几个小时时。 在这种情况下，主管会从时区下拉列表中选择代理的本地时区。

> 注意：“选择时区”下拉列表中显示的时区不是分配给其日程安排显示在“我的计划”中的用户的显示时区。 它只反映时区
> 由有权编辑日程安排的用户选择以查看代理的日程安排。
> 了解用户的显示时区的唯一方法是查找用户的用户记录上设置的显示时区。

在其他日历应用程序中查看您的日程安排

代理可以通过移动设备或 PC 上的第三方日历应用程序查看其工作之外的日程安排，方法是从 Webex WFO 订阅 iCal 源。 Webex WFO 支持具有可以处理 ICS 文件的日历应用程序的任何设备，包括下表中列出的文件。

设备	应用程序
iPhone/iPad	日历应用程序，Microsoft Outlook
PC	Microsoft Outlook
安卓手机/平板电脑	Microsoft Outlook、Google 日历、第三方应用程序，可以读取 iCal 文件

代理订阅 iCal 源后，它会使用在“WFM 全局设置”页上的“代理可见的计划周数”字段中配置的计划周数更新其日历应用程序（请参阅配置系统范围的 WFM 设置）。

某些日历应用程序允许用户配置其日历订阅请求更新的频率。 但是，Webex WFO 将日历应用程序限制为每 10 分钟发出 5 个请求。 超过此限制的请求将返回 HTTP 403 状态代码（“禁止访问”）。

只有代理（不是主管、安排程序或管理员）才能从 Webex WFO 订阅 iCal 源。代理只能查看自己的日程安排。 当您在移动设备或个人计算机上查看 WFM 时间表时，不会显示 WFM 界面中显示的颜色编码。

> 注意：您的日程安排将以您配置的显示时区显示。如果您在设备上查看处于不同时区的日程安排，日程安排将转换为按该时间显示区。 但是，活动时间标签将不匹配该时间，而是反映您配置的显示时区。

订阅 iCal 源

有关如何订阅 iCal 源的说明，请参阅代理使用的设备上的日历应用程序的文档。通常，您的代理会通过从 Webex WFO 复制 iCal 源的 URL 并将其粘贴到其日历应用程序的订阅字段中进行订阅。

代理复制和粘贴哪个 URL 取决于租户已实现的身份验证方法。

Active Directory（AD）或 Webex WFO 身份验证

在 AD 或 Webex WFO 身份验证环境中订阅 iCal 源

1. 通过查阅设备上日历应用程序的文档，确定如何从 Webex WFO 订阅 iCal 源。
2. 将以下 URL 复制并粘贴到日历应用程序的订阅字段中：
3. 出现提示时，登录到 Webex WFO。

SAML 身份验证

如果您的租户使用 SAML 身份验证，则必须先选中“WFM 全局设置”页面上的“iCal 与 SSO 同步”复选框，用户才能订阅 iCal 源。 （请参阅 配置系统范围的 WFM 设置。）选中此复选框后，Webex WFO 会向“我的计划”工具栏上的代理有空“移动日历”按钮，这为他们提供了一个 URL，他们可以使用该 URL 订阅其工作计划。

此 URL 是唯一的，并针对每个代理随机生成。 但是，它不受密码保护。 如果代理的 URL 被盗用，代理应重置该 URL。 当代理重置 URL 时，Webex WFO 会生成新的 URL 并停用旧 URL。若要继续从 Webex WFO 接收计划更新，代理必须重新配置现有日历订阅以使用新的 URL。

在 SAML 验证环境中订阅 iCal 源

1. 通过查阅设备上日历应用程序的文档，确定如何从 Webex WFO 订阅 iCal 源。
2. 在 Webex WFO 中，导航到我的日程安排。
3. 在“我的日程安排”工具栏中，单击“移动日历”。
4. 将移动日历中的唯一 URL 复制并粘贴到日历应用程序的订阅字段中。

在 SAML 身份验证环境中重置 URL

1. 在 Webex WFO 中，导航到我的日程安排。
2. 在“我的日程安排”工具栏中，单击“移动日历”。
3. 单击重置网址。 Webex WFO 会生成新的 URL。
4. 在日历应用程序中，重新配置您从 Webex WFO 订阅的 iCal 源。

为代理提供动态安排

动态安排功能允许您创建自己的特定周排计划（如果管理员或安排程序已配置该功能）。

如果您被包含在动态安排活动中，则您的每日日程安排中将出现事件异常。
此例外包括一个将您转到“代理动态安排”页面的链接。

> 注意：您唯一可以创建计划的时间是在异常期间。
> 超过该时间后，您只能查看“代理动态安排”页面，而不能编辑该页面。

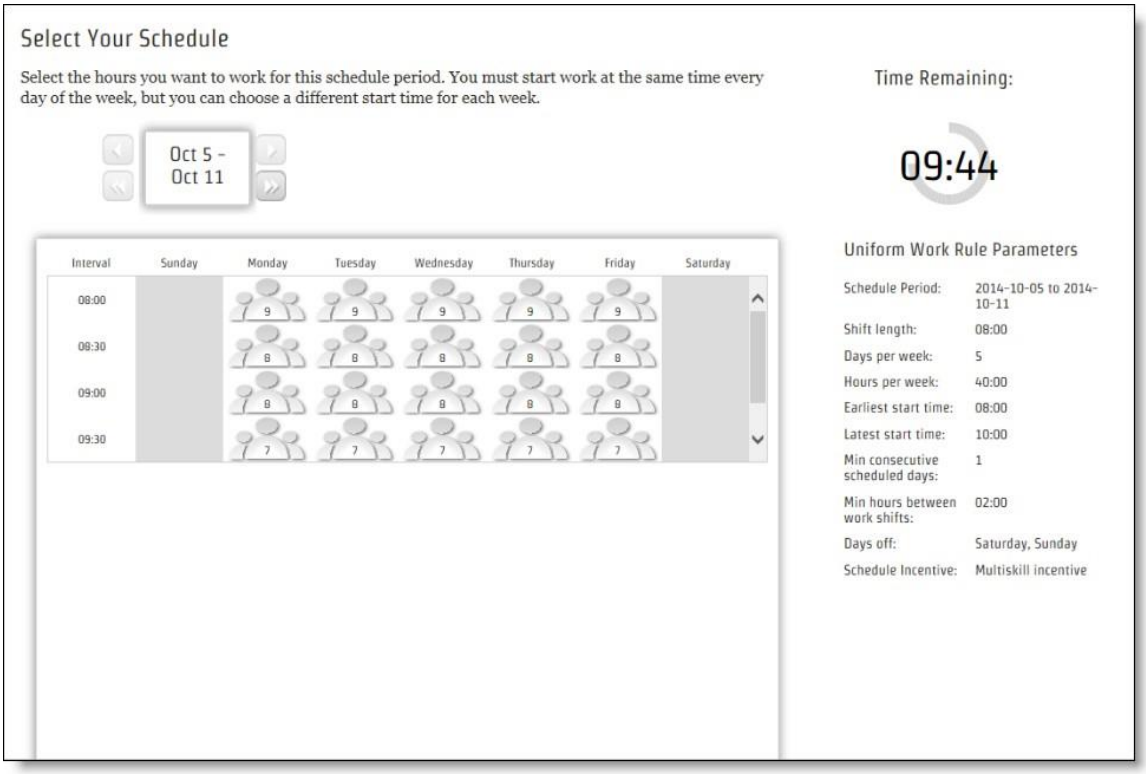
首次访问该页面时，您会看到以下内容：

- 您将创建的计划的工作规则参数。 有三种工作规则：统一、混合和可变。
- 人员配备图标，可让您了解涵盖您可以开始轮班的时间间隔的人员配备需求。
  在此图形中，参数表示您可以在 08：00 到 10：00
  之间的任何时间开始工作，因此在这些时间之间每隔半小时显示一次人员配备图标。

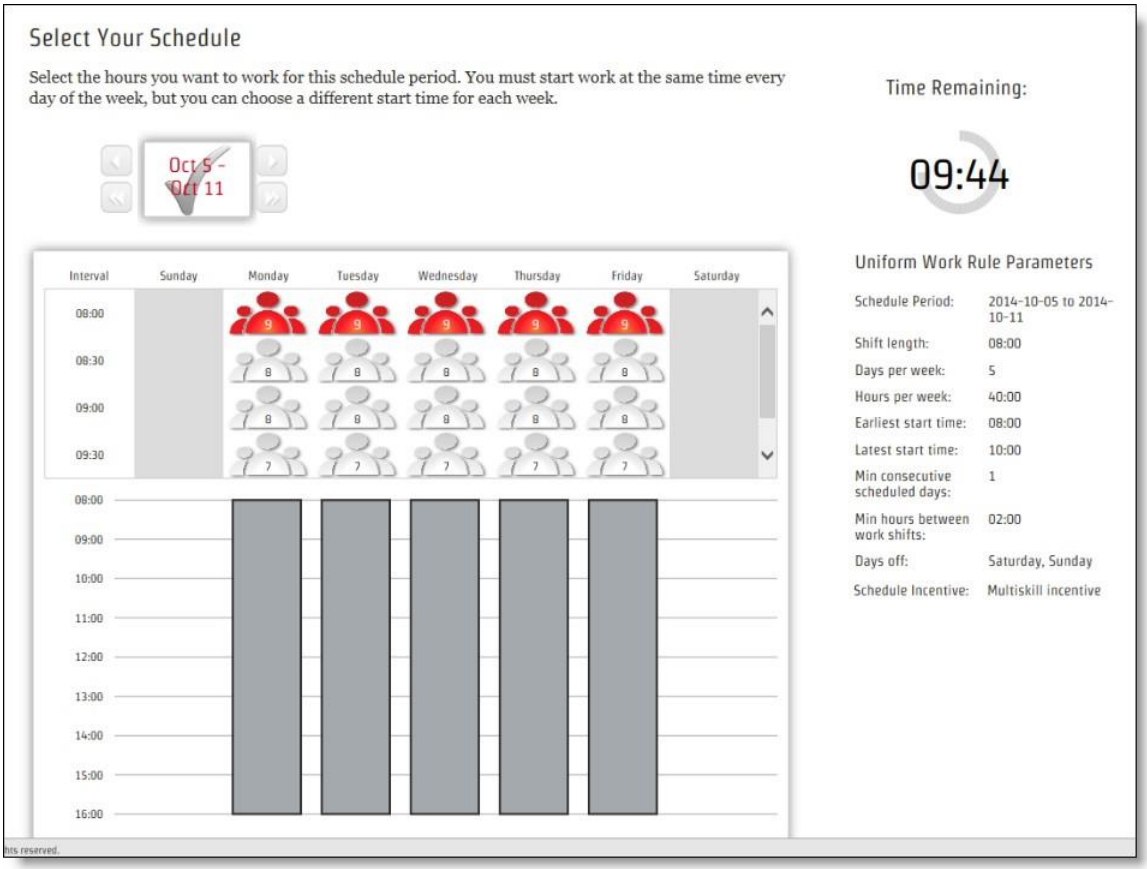
注意：此页上显示的所有时间均采用您（用户）显示的时区。

- 倒计时计时器，告诉您还有多少时间来创建和提交日程安排。

  倒计时计时器归零后，您将无法再编辑或提交日程安排。



当您选择日程安排时，它将在人员配备图标部分下方用灰色条表示。



人员配置图标

人员配备图标描述了从该间隔开始的班次对人员配置的相对需求。

如果管理员将动态安排配置为包含人员编制数字，您将在人员配备图标上看到一个数字。

该数字传达的信息与人员配置图标相同。 这只是另一种显示方式。

人员配备图标和编号由为工作班次配置的工作规则类型确定。

工作规则	计算
均匀	从间隔开始的所有工作日轮班的平均人员需求。
混合	从间隔开始的当天班次长度的平均人员需求。
变量	从间隔开始的当天所选班次长度的平均人员需求。 首次查看页面时，显示的图标基于配置的最小班次长度。 当您指定班次长度时，图标和编号也会相应更改。

创建您自己的日程安排

重要说明 您创建日程安排的时间有限。 留意倒数计时器，以免时间耗尽。
计时器归零后，您将无法再编辑或提交
您的日程安排。

创建您自己的时间表

1. 在日程安排中，单击动态安排例外中的链接以访问“代理动态安排”页。
2. 根据计划编制网格右侧列出的工作规则参数，选择您将工作的每一天的开始时间。
   使用人员配备图标可帮助您确定哪些班次的人员配备要求最多，并做出相应的选择。

   留作休息日的天数将显示灰色列，而不是任何人员配置图标。

如果您根据可变工作规则进行安排，并且您可以选择休息日，请不要选择该日期的人员配置图标。

3. 如果一周中的每一天都配置了工作班次，则日期框中会出现一个复选标记，表示该工作周已完成：

4. 如果您要安排一周以上，请单击日期框旁边的向右箭头转至下一周，然后为该周创建计划。

   注意：不同类型的工作规则可能适用于您安排的每个星期。

5. 如果您安排了每周的工作，单击 **提交**。

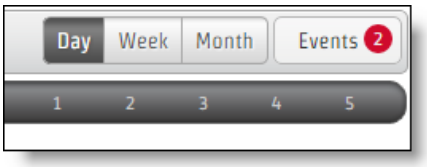
代理的日内动态调度

日内动态安排功能使您能够在管理员或安排程序邀请您这样做时将自愿加班、休假或两者兼而有之的自愿加班和休假添加到您自己的日程安排中。 这些更改通常针对当前日期或将来几天。

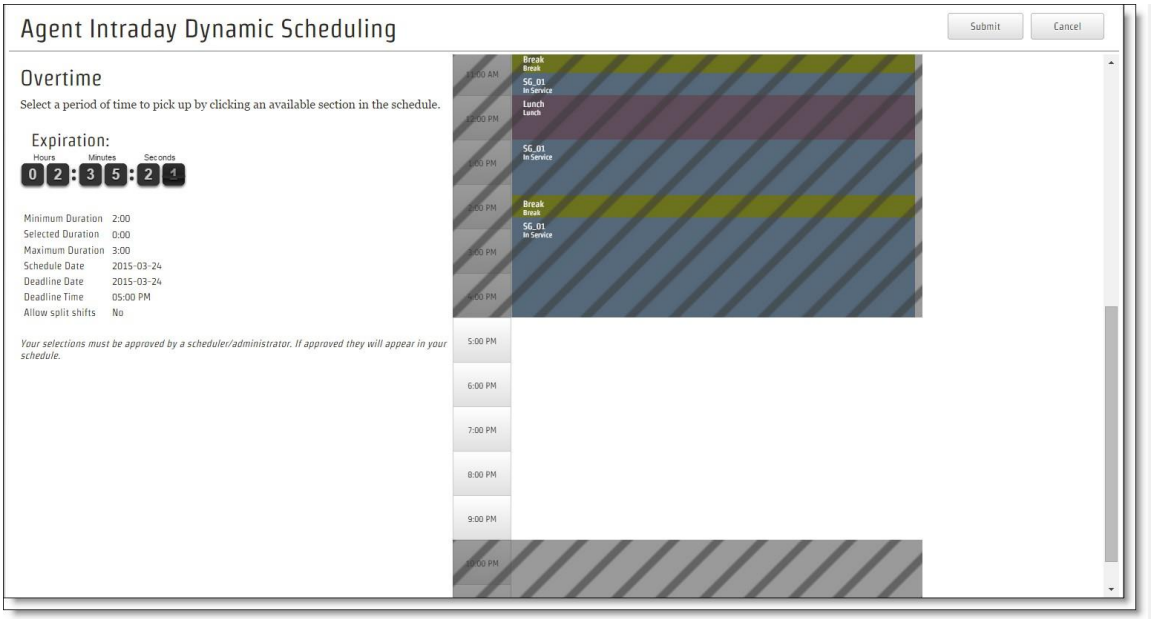
如果您的管理员或安排程序发现联系人数量低于或高于预期，他们可能会决定通过向某些支持受影响服务队列的代理提供请假或增加加班的选项来满足实际的覆盖范围要求。

注意：您可以在目前没有时间表的一天安排自愿加班。

如果您是受邀参加当日动态安排活动的代理之一，则会在“我的日程安排”页上的活动按钮上看到一个数字。 在此图像中，代理已被邀请参加两个活动。



当您单击活动邀请中的链接时，将显示“代理当日动态安排”页。 初始视图显示活动当天的日程安排。您现有的计划以灰色阴影显示。 活动时间段显示为空白区域。

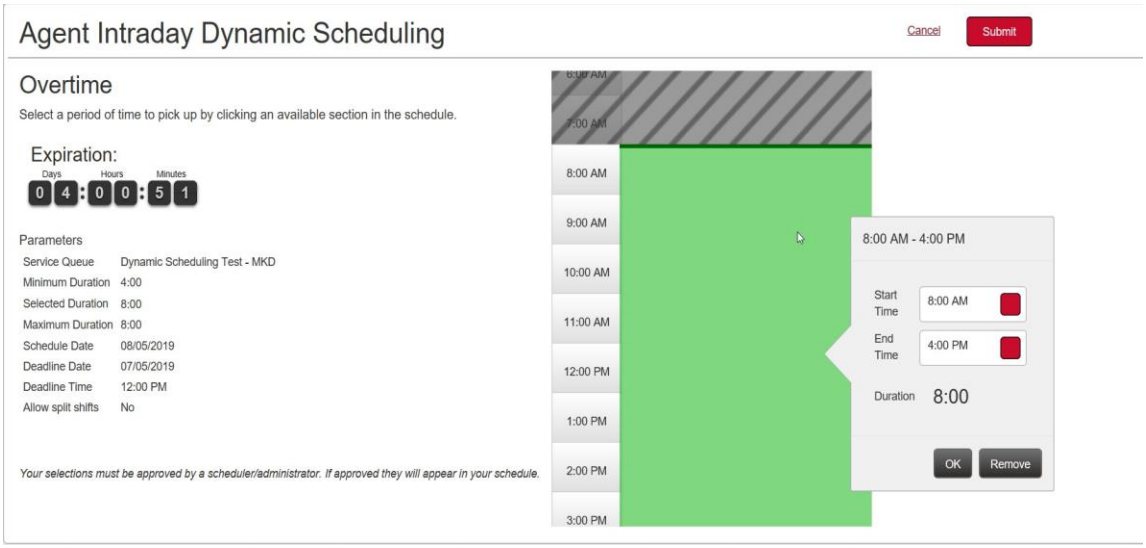


页面左侧的文本总结了可对日程安排进行的更改的详细信息，并告知您是否必须批准日程安排更改才能生效。

已为您配置最小/最大小时条件后，最小/最大小时条件详细信息也会显示在页面左侧。
您的日程安排更改必须在最小/最大小时数限制内，然后才能提交请求。

更改您的日程安排

1. **单击活动** 按钮以链接形式显示活动名称。
2. 单击该链接将显示该活动的“代理日内动态安排”页。
3. 单击空白区域以显示弹出面板。
   您可以单击空白区域中的时间间隔以选择它们，也可以配置要选择的开始时间和时间长度。
   所选区域以绿色（加班）或红色（休假）着色。 您也可以拖动所选区域来更改要选择的时间。
   默认情况下，拖动快照以五分钟为增量。 要以一分钟为增量拖动所选内容，请在拖动时按住 Shift 键。 在按下 Shift 键之前松开鼠标按钮，否则它将以五分钟为增量。



4. 该页面一次显示一种计划更改。

   如果您被邀请更改自愿休假和加班的日程安排，则页面顶部有标有 OT 和 VTO 的按钮。

   使用这些按钮在两种类型的计划更改之间切换。

5. 如果您可以选择将加班或休假安排在多个段中（加班或休假不必是一个连续段），则会在窗口中添加一个添加和删除按钮。 您可以使用这些按钮根据需要添加或删除段。

6. 完成后，单击 **保存**。 将显示一个弹出窗口，其中包含您修改后的时间表。 单击提交

   确认并提交更改，或 单击取消 **返回到**

   代理的日内动态排程，您可以在其中进行修订、保存，然后提交。

   如果活动设置为自动批准您的更改，您的日程安排会立即更新。

   如果活动设置为需要管理员或安排程序的批准，则在更改获得批准之前，您的安排不会更新。

   如果您的更改未获批准，您将知道，因为您的日程安排未更新。

在以下情况下，Webex WFO 会将日程安排中的未付费活动替换为“不可用”活动。

日内动态事件配置	您的作
包括使用带薪例外的自愿休假。	▪ 您添加了自愿休假，并且该自愿休假与您现有日程安排中的无薪活动重叠。

日内动态事件配置	您的作
	▪ 您的更改将被手动或自动批准。

管理代理计划

主管、安排程序和管理员可以在“代理计划”页面上执行许多不同的任务：

- 查看代理时间表
- 排序和筛选代理计划
- 编辑代理计划：
  - 添加活动
  - 找到安排活动的最佳时间
  - 移动活动
  - 删除活动
  - 优化休息和午餐
  - 撤消计划更改
  - 两个代理商之间的交易时间表
  - 从计划中删除代理
- 查看代理的依从性和一致性
- 检查预计覆盖范围

先决条件

您是主管、安排程序或管理员，其代理分配到您的 WFM 视图。 已为您正在查看的代理运行日程安排。要编辑计划，您需要“编辑计划”权限。

页面位置

安排和计划 >代理时间表

程序

查看代理时间表

1. 从 **搜索条件** 下拉列表中选择代理的服务队列组、服务队列、技能图谱或团队。
   显示该组的今日日程安排，并按开始时间排序代理。 活动带有颜色编码。
2. 将鼠标悬停在活动上获取更多信息。

> 注意有时，活动信息窗口显示不正确的活动开始或结束时间。
> 这可能是因为活动位于两个层中。 底层
> 该计划适用于在职、加班、工作分配和已关闭的服务活动。
> 上层用于休息、午餐、项目和例外。
> 如果将鼠标悬停在底层活动上，则信息窗口会显示该活动的完整时间长度，而不考虑可能位于该活动之上的任何上层活动。
> 如果使用动态可用性安排代理，则活动信息窗口中不会显示“工作班次”字段。

排序和筛选代理计划

您可以将多个筛选器应用于代理计划，以便仅查看与您相关的信息。

- 要按代理姓名、级别或开始日期对日程安排排序，请单击 **屏幕左上角的代理** 下拉列表。
- 要查看特定代理的日程安排，在页面顶部的“筛选代理”字段中输入代理的名称。
- 要查看其他日期的安排，请单击页面顶部的月、年和/或日。
- 要查看更广阔的日程安排视图，请单击右上角的“星期”或 **“日** ”。
- 要查看不同时区的代理的日程安排，请从 **时区** 下拉列表中选择一个时区。
- 要将代理固定到列表顶部，请将鼠标悬停在该代理的姓名上，然后单击箭头图标。
  要取消固定代理，请再次单击箭头图标。
- 要创建服务队列、服务队列组、团队和/或技能表的自定义列表，从 **搜索条件**
  下拉列表底部 **选择选择** （在自定义下）。

添加活动

1. 从作下拉列表中选择 **插入活动** 。 将打开“插入活动”对话框。
2. 单击 **代理选择** （人员图标）。 将显示有空代理的列表。
3. 从列表中选择代理。 代理姓名显示在代理框中。
   （要删除代理，请在“代理”框中单击其姓名，然后单击 **删除**。
4. 单击 **关闭**。
5. 输入活动的开始时间和结束时间，或选择 **“开始时间及持续时间”**
   以输入持续时间而不是结束时间。
6. 从 **活动** 下拉列表中选择活动类型。
   如果出现更多下拉列表，请根据需要缩小活动类型范围。
7. 如果活动是付费的，请选中 **付费** 复选框。 如果活动是无偿的，请清除此框。
   根据您选择的活动类型，会自动选中或清除此框。
8. 单击插入 。 “插入活动”窗口关闭，活动将按代理的日程安排显示。
9. 单击 **保存** （页面右上角）。 将打开“保存计划更改”对话框。
10. 单击 **保存**。 将关闭“保存计划更改”对话框。

找到安排活动的最佳时间

按照以下步骤安排活动，使其对服务级别的影响最小。

1. 从作下拉列表中选择 **查找最佳时间** 。 将打开查找最佳时间对话框。
2. 从“开始日期”日历中选择活动可能发生的第一天。 您可以选择当前周内的日期。
3. 从“结束日期”日历中选择活动可能发生的最后一天。 您可以选择当前周内的日期。
4. 在“开始时间”字段中输入活动可以开始的最早时间。
5. 在结束时间字段中输入活动可以开始的最晚时间。
6. 在持续时间字段中输入活动将花费的时间。
7. 在“否”中输入将执行该活动的代理人数。的代理“字段。
8. 单击 **分析**。 可能的时间显示在“分析结果”部分中。

> 注意：差距列显示预测的代理数与实际计划的代理数之间的差异。 正数表示人员过剩。否定
> 数字表示人手不足。

9. 选择时间后，单击“服务中的代理”或“已安排的代理”列中的数字。
   将打开“插入活动”对话框。
10. 将执行活动的代理从“可用”列移动到“已分配”列。
11. 从 **选择活动** 下拉列表中选择活动。 如果出现更多下拉列表，请根据需要缩小活动类型范围。
12. 如果活动是付费的，请选中 **付费** 复选框。 如果活动是无偿的，请清除此框。
    根据您选择的活动类型，会自动选中或清除此框。
13. 单击插入 。 “插入活动”对话框将关闭。
14. 单击 **保存** （页面右上角）。 将打开“保存计划更改”对话框。
15. 单击 **保存**。 将关闭“保存计划更改”对话框。

移动活动

1. 双击代理的日程安排。 时间表分为两行，休息时间、午餐和超过服务时间的特殊项目。
2. 将活动拖动到其他时间。 “开始时间”和“结束时间”更改。
   如果您打开了覆盖范围抽屉，则在您发布活动时，预测的覆盖范围会进行调整。
3. 双击下行（实心）可将代理计划折叠回一行。
4. 单击 **保存** （页面右上角）。 将打开“保存计划更改”对话框。
5. 单击 **保存**。 将关闭“保存计划更改”对话框。

删除活动

要从代理的日程安排中删除某个活动，请在该活动顶部插入另一个活动。

1. 右键单击活动，然后从下拉列表中选择 **插入** 。
   将打开“插入活动”对话框，并填写活动开始时间和结束时间。
2. 从 **活动** 下拉列表中选择新活动。 如果出现更多下拉列表，请根据需要缩小活动类型范围。

   > 注意：要将代理放回服务队列，请选择“ **服务**中”。 从 **搜索条件**
   > 下拉列表中选择服务队列。

3. 单击插入 。 此时将显示预警消息。

4. 单击 **覆盖冲突**。 警告消息将关闭，活动将从代理的日程安排中删除。
5. 单击 **保存** （页面右上角）。 将打开“保存计划更改”对话框。
6. 单击 **保存**。 将关闭“保存计划更改”对话框。

优化休息和午餐

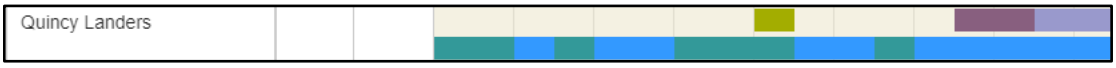
优化休息和午餐有助于您在不运行新时间表的情况下最大限度地提高覆盖范围。

> 重要说明 您可以优化未来至少一小时开始的休息和午餐。 要移动开始时间早的活动，请转到移动活动。

1. **从作** 下拉列表（页面右上角）中选择 **优化计划** 。 将打开“优化计划”对话框。
2. 选择开始日期和结束日期进行优化。 缺省日期为今天。
3. （可选）要将某些代理从优化中排除，请将其从“已分配”移动到“可用”。

   > 注意：运行优化程序后，不能选择要保留或放弃的特定更改。
   > 如果您需要保持某些代理的日程安排不变，请立即将其排除。

4. （可选）要从优化中排除休息或午餐，请清除 **休息** 或 **午餐** 复选框。 否则，选中这些复选框。
5. 单击 **优化**。 “代理计划”对话框会告诉您有多少代理的计划已被更改。
6. 单击 **关闭**。 将关闭“代理计划”对话框。 已更改的计划将分为两行。



7. 单击 **保存** （页面右上角）。 将打开“保存计划更改”对话框。
8. 单击 **保存**。 保存计划更改对话框将关闭，更改将应用于代理的日程安排。

两个代理商之间的交易时间表

您可以在同一天、不同日期或多天交易两个代理的时间表。

> 重要说明 对于交易时间表，两个代理都必须包含在为交易时间范围内运行的时间表中。

注意：当计划超过午夜时，代理被安排在计划开始的当天开始工作。

1. 从作下拉列表中选择 **交易计划** 。 将打开“贸易计划”对话框。
2. 选择“交易类型”部分中的时间范围单选按钮。 如果您选择 **“不同日期”或“不同日期** ” **“多个日期**”、“开始日期”和“结束日期”字段显示在“日期”部分中。
3. 从“发件人代理”和“至代理”列表中选择您正在交易其日程安排的代理。

   注意：只有分配到主视图中的团队的代理才会出现在这些列表中。

4. 从日期部分选择交易日期。 代理商的时间表显示，允许您比较它们以查看交易是否可行。
5. 单击 **应用**。 将打开“应用交易”对话框。
6. 单击 **是**。 “应用贸易和贸易计划”对话框将关闭。

撤消计划更改

1. 右键单击代理的日程安排，然后从下拉列表中选择 **安排历史记录** 。
   将显示“计划历史记录”和“还原”页。
2. 在“结果”部分中，单击“修订详细信息标识”列中的任意数字。
   将显示不同版本的代理日程安排。
3. 单击 **要返回给代理的安排旁的还原** 。 将显示“确认”对话框。
4. 单击 **是**。
   系统将显示一条确认消息，并且更改将显示在“计划历史记录和还原”页上的计划修订列表中。

注意：如果您恢复包含交易的时间表，则只有您恢复其时间表的代理才会更改时间表。
交易班次的其他代理在您之前不会更改时间表
手动恢复其日程安排。

从计划中删除代理

要从计划中删除代理，请在其整个工作班次中添加无偿活动（类似于
删除活动）。

1. （可选）要将代理从今天以外的日期中删除，请单击该日期。
2. 右键单击代理的投入使用时间，然后从下拉列表中选择 **插入** 。 将打开“插入活动”对话框。

3. （可选）如果“开始时间”和“结束时间”没有涵盖代理的整个工作班次，请选择正确的时间。
4. 从 **“活动** ”下拉列表中选择一个活动，以便从队列中删除该代理。
   如果出现更多下拉列表，请根据需要缩小活动类型范围。

   > 注意：您应该选择的活动因贵公司 Webex WFO 的设置方式而异。
   > 删除代理的常见活动包括 **“异常** ”和 **“**不可用”。

5. 如有必要，清除 **“付费** ”复选框。
6. 单击插入 。 将显示一条警告消息。
7. 单击 **覆盖冲突**。 更改将显示在代理的日程安排中。
8. 单击 **保存** （页面右上角）。 将打开“保存计划更改”对话框。
9. 单击 **保存**。 如果更改违反了代理的任何安排规则，将显示警告消息。
   否则，“保存计划更改”对话框将关闭。
10. （可选）单击 **忽略并保存**。 警告消息将关闭。

查看代理的依从性和一致性

1. 单击代理姓名右侧的“依从性”抽屉（红色小三角形）。

   抽屉打开，显示代理的实时遵守情况。 绿色圆圈表示代理当前正在遵守其日程安排。
   红色圆圈表示他们没有遵守。
   此抽屉还显示代理的计划活动、当前状态、持续时间（他们处于当前状态的时间）、原因代码（RC）以及当天的依从性和一致性百分比。 此信息每 30 秒自动更新一次。

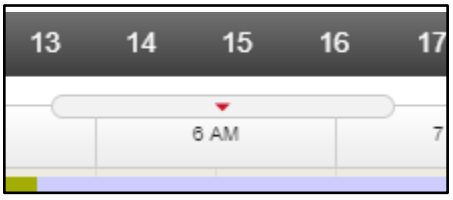
Agents		Schedule Activity	Agent State	Duration	RC	A %	C %
Quincy Landers		Lunch	Logged Out	69:49:31	--	11	0
Matt Rueben		In Service	After Call Work	0:07	--	40	87
Beth Bryant		In Service	Logged Out	68:18:42	--	0	0
Juana Urshela		Lunch	Ready Available	2:10	--	58	115

2. 单击代理的姓名可查看有关该代理的更多信息。 再次单击代理的姓名合上抽屉。

> 注意：代理抽屉中的数字可能与整个依从性抽屉中的数字略有不同，因为这两个抽屉以不同的速率更新，并且因为
> 依从性抽屉中的数字是四舍五入的。

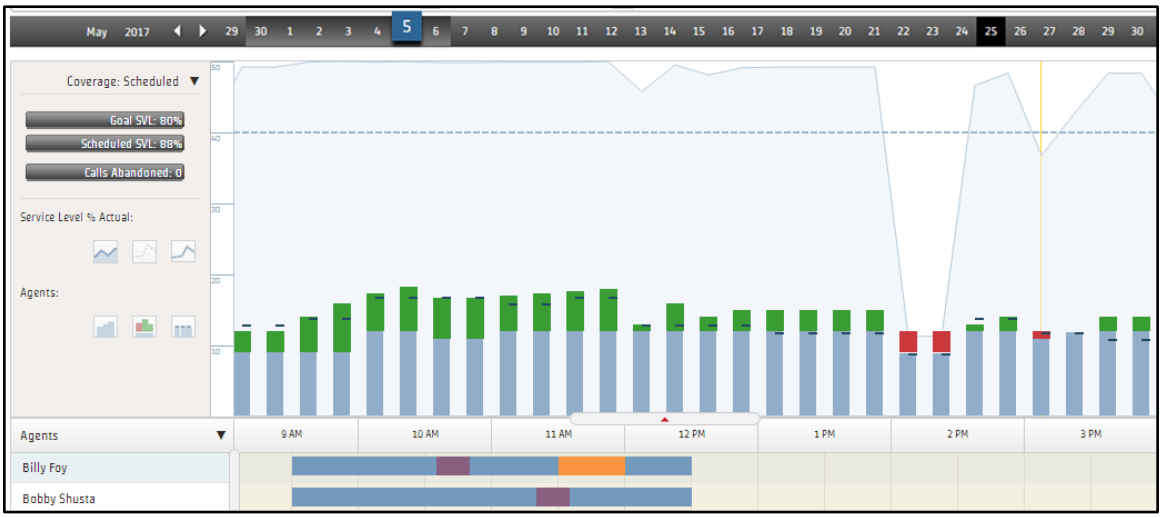
检查预计覆盖范围

1. 单击屏幕顶部中间的覆盖率抽屉（红色小三角形）。



覆盖范围抽屉打开，显示当天的预计覆盖范围级别。 每个垂直条代表 15
分钟，并将您安排的代理数量与预期联系量所需的数量进行比较。

栏上的绿色顶部表示您安排了足够多的代理。 红顶表示您没有安排足够的代理。
纯蓝色条表示您拥有所需的代理数量。
对于已过去的时间段，黑色虚线表示实际覆盖范围级别。



2. 单击竖条可获取有关该 15 分钟时段的更多信息。

相关主题

- 自定义“代理计划”页面
- 关于时区
- 对代理列表排序
- 关于抽屉
- 编辑时间表
- 关于计划历史记录和还原
- 交易两个代理商的时间表

- 查找活动的最佳时间
- 优化休息和午餐
- 编辑代理的动态安排页面

自定义“代理计划”页面

“代理安排”工具栏控制您在“代理安排”页中看到哪些代理。 下表描述了其字段和按钮。

> 注意：在选择一个或多个服务队列组、服务队列、技能表或团队之前，“代理计划”页为空。您的选择将保留，缺省情况下会显示在下一个
> 会期。

字段/按钮	说明
选择时区	从下拉列表中选择您的时区首选项。 时区 缺省情况下，当前登录的用户（在“ 管理用户 ”页面上指定）会显示在该字段中。 更改此值时，所选时区将显示在“时区”行中。 注意：当您离开“代理计划”页面时，时区将被重置。
选择条件	选择一个或多个服务队列、服务队列组、团队和/或 用于显示这些代理日程安排的技能映射（有关更多信息，请参阅 自定义选择）。 要查看为多技能组安排的代理，请选择与该多技能组或代理团队关联的服务队列。 您可以在字段中输入全部或部分名称以更轻松地查找。
过滤剂	该字段不区分大小写。 通过在代理姓名中输入字母过滤当前页面上的代理。为 例如，如果在字段中键入“br”，则仅显示包含字母“br”的名称。 该字段不区分大小写。 筛选器不会扩展到多页列表中不可见页面上列出的代理。
操作	单击以显示选项菜单，允许您修改代理的

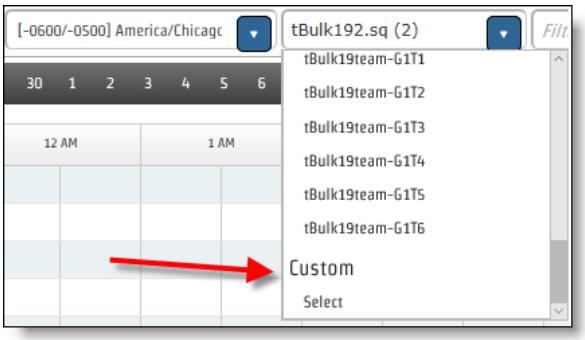
字段/按钮	说明
	通过插入活动和交易时间表来安排，一键带您进入今天的时间表，放弃您所做的任何更改但尚未保存，优化午餐和休息时间，并为您想要插入的活动找到最佳时间。
保存	保存对数据库的更改并更新生产计划。
寻呼	寻呼工具允许您在多个页面上浏览一长串代理。 单击双箭头导航至第一页或最后一页。 单击单箭头一次向前或向后移动一页。 当您转到其他页面时，您固定到列表顶部的代理将保留在那里。 过滤器仅适用于您当前正在查看的页面。
周/日/小时	按周、日或小时显示代理日程安排。 对日期和视图的更改会因会话而异。

自定义选择

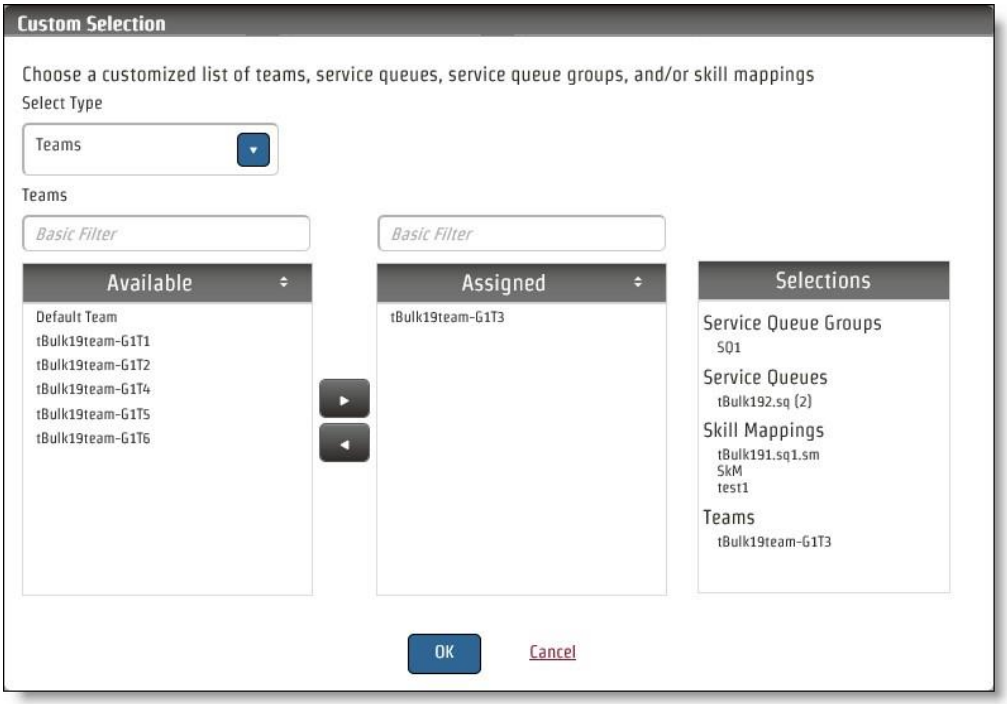
要查看多个服务队列、服务队列组、团队和技能表的日程安排，请使用“自定义选择”对话框进行选择。

要设置自定义选项：

1. 滚动到“代理计划”工具栏中的“选择条件”下拉列表的底部，转到“自定义”类别，然后单击“选择”。



将显示“自定义选择”对话框。



2. **从选择类型** 字段中，选择服务队列、服务队列组、团队或技能表。
   所选类型的有空实体将显示在“可用”窗格中。
3. 将要查看其计划的实体移动到“已分配”窗格。 您的选择也会列在“选择”窗格中。
4. 重复步骤 2 和 3，直到生成要查看其计划的所需实体的列表。 完成后，单击“确定 **”。**
   属于选定实体的代理将显示在“代理计划”页中，自定义显示在工具栏上的“选择条件”字段中。

自定义选择会保留，并在您下次登录时显示。

要修改自定义选项：

1. **在选择条件** 字段中，单击 **选择**。
   将显示“自定义选择”对话框，其中包含您保存的选择。
2. 根据需要修改选项，然后单击“ **确定**”。

关于时区

Webex WFO 中使用的时区有四种类型：默认时区、显示时区、计划时区和服务队列时区。
这些不同类型的时区有助于在为位于全球不同时区的代理创建和查看代理计划时避免混淆。

> 注意：这些时区主要影响 WFM。 在 QM
> 中，录制文件在捕获源（例如，录制服务器或带智能桌面的 PC）上带有时间戳。 这可以不同于正在录制的代理所在的位置。

缺省时区

缺省时区通常是组织总部所在的时区。
它在“全局设置”页上配置（“应用程序管理”>“全局设置”>“全局设置”）。
此时区用于为系统事件、日志和捕获的数据（如代理统计信息）加盖时间戳。

显示时区

显示时区是用户的本地时区，用于单个用户在我的日程安排、代理日程安排和消息传递等页面上查看的信息。 它是在“用户”页面（“应用程序管理”>“用户配置>用户”）上为每个用户配置的。

如果未配置显示时区，则使用默认时区来代替它。
如果用户位于缺省时区，则可能不需要为每个用户配置显示时区。

安排时区

安排时区用于安排代理。 为每个代理分配一个安排时区时，可以配置与时区无关的工作班次。
这意味着，如果您设置了一个从 8：00 AM 开始，到下午 5：00
结束的工作班次，然后将该工作班次分配给两个不同时区的代理，则工作班次从每个代理的本地时区的 8：00 AM 开始。

计划时区还消除了在不同时区应用夏令时时可能产生的混淆，并允许复制和编辑计划，而无需手动计算时区差异。

服务队列时区

服务队列时区用于解释服务队列的开放时间和关闭时间。
缺省情况下，此时区与您组织的默认时区相同，除非在“服务队列”页上为特定服务队列配置了不同的时区（“应用程序管理”>“服务队列>服务队列）。

时区和代理安排

缺省情况下，“代理安排”页以登录用户的显示时区（所选周的午夜到午夜）显示安排。

您可以从时区下拉列表中选择新时区，将时区更改为任何其他时区。

最佳实践 如果要以其他时区查看安排，请在编辑安排之前更改时区，因为更改时区会触发新会话。

注意：依从性会显示给代理所选时区，但依从性计算继续在默认客户时区的午夜到午夜进行。这有助于确保

您在所有代理中看到相同的数据，并且在客户时区的一天内具有相同的依从性分数。

关于活动备注

活动注释是可以附加到代理日程中的项目或异常活动的文本。 该注释提供了有关活动的详细信息。

示例 ：您有一个名为“会议”的例外，用于多种类型的会议。 当您将会议例外分配给团队 1 代理时，您会在中输入“团队会议，带上您的笔记本电脑”

注释字段。 然后，您可以将会议例外分配给其他会议的团队 2 代理。

对于此会议，您将在“备注”字段中输入“关于处理不满意客户的复查”。

可以通过多种方式查看这些注释。

- **“我的计划** ”页和 **“我的计划”数据资源管理器小组件** -
  任何附有注释的计划活动的右上角都会显示一个带阴影的三角形。
  将鼠标悬停在活动上以查看笔记。
- **“代理计划** ”页 -
  将鼠标悬停在代理计划中的异常或项目作业上，以查看作业信息弹出窗口底部的注释。
- **“项目** ”页 - 在“注释”字段中。
- **用户** 页面 - 异常的右上角会显示一个带阴影的三角形，并在“分配的例外”部分中列出注释。
  将鼠标悬停在异常名称上以查看注释。

可以通过以下方式将注释添加到异常和项目中。

- 在“ **项目** ”页面上为项目添加注释。
- 当将例外分配给异常上的 **特定代理时，为例外添加注释**
  页。

- 在“代理计划 **”页上的** 代理计划中插入活动时，向异常或项目添加注释。
- 通过右键单击活动并选择“编辑注释”，在“代理计划 **”页上向** 现有异常或项目添加注释。

可以在不同位置编辑注释。

- **“代理计划** ”页面（仅限小时或间隔视图）- 右键单击项目或异常活动，然后
  从弹出菜单中选择编辑注释 。
- **工程** 页面 - 您可以编辑工程以更改与其关联的注释。 下次运行计划时，将更新注释。
- **“例外** ”页 -
  分配例外后，无法从“例外”页面编辑其注释，但您可以使用与原始例外（相同的分配代理，相同的日期/时间）重复但具有不同注释的新例外覆盖已分配的例外。
  下次运行代理计划时，新的例外将出现在代理计划中。

相关主题

- 查看您的日程安排
- 插入活动
- 添加和编辑活动备注
- 管理例外情况
- 管理项目
- 管理用户

对代理列表排序

使用“代理”列标题中的三角形图标可以控制代理在计划网格中的排序方式。
您可以按以下方式升序对代理进行排序：

- 名字。
- 姓。

- 到达时间。

  代理根据日程中第一个已安排的活动排序，然后按姓氏排序，然后按名字排序。已有空但未安排的代理列在已安排的代理之后，未有空且未安排的代理列在最后。

- 排。 代理根据其在“代理”页面上分配的级别进行排序。

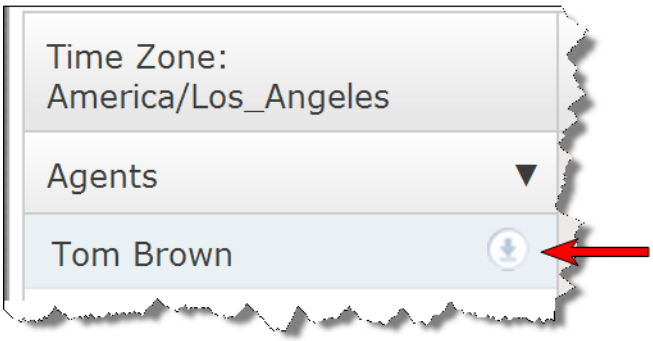
  然后按名字对同等级别的代理进行排序。没有等级的特工列在有军衔的特工之后。

- 公司开始日期。 代理商按其在公司的资历进行排序，级别最低的排在最前面。

- 部门开始日期。 代理按其在部门的资历排序。 资历最少的人排在第一位。

通过将代理固定到列表顶部，可以进一步细化代理列表。
固定代理时，该代理不受任何排序，并始终显示在计划中代理列表的顶部。
您可以固定多个代理，最近固定的代理位于顶部。

要固定代理，请将光标悬停在该代理的姓名上，然后单击单元格右侧出现的固定图标（见下文）。
要取消固定代理，请再次单击该图标。 代理将立即受到代理列表中使用的排序方法的约束。



注意：当您在“代理计划”工具栏中切换服务队列、服务队列组、技能表、团队或自定义分组时，将取消固定固定代理。

编辑时间表

可以通过在“代理计划”页上插入、复制、移动或删除活动来编辑代理计划。
您只能在主视图中为分配到团队的代理编辑日程安排。
在主视图中没有分配到团队的代理是只读的，并在其姓名旁边显示一个锁定图标。

注意：单个代理安排的编辑会话最长为 8 小时，空闲时间最长限制为 100 分钟。
达到这些限制后，您必须重新登录
恢复会话。

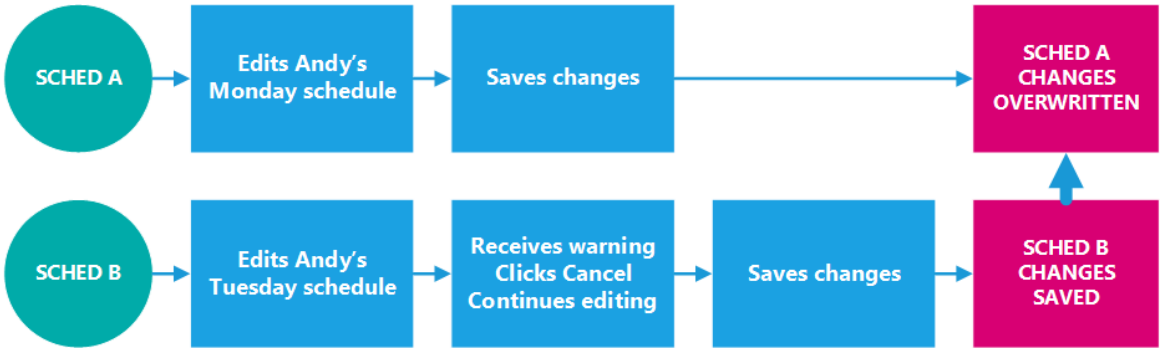
注意可以同时进行的编辑会话数没有限制。

如果在您查看和编辑代理计划时，其他用户更改并保存了代理计划，或者自动化工作流批准了影响计划周的请求，您将收到一条警告消息，指出计划已更改。 然后，您有两个选项可供选择。

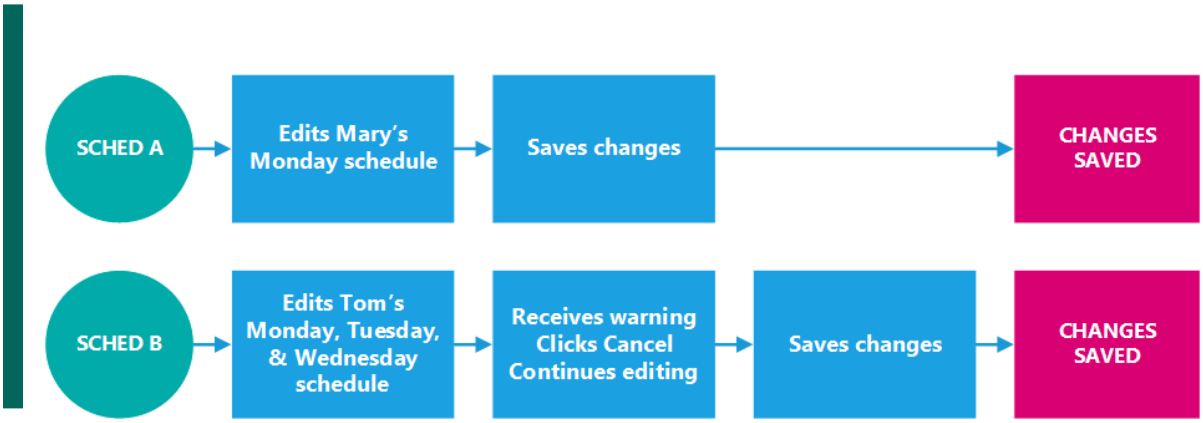
- 您可以刷新计划视图，这将导致丢失未保存的更改。
- 您可以取消该消息，这样当您保存更改时，可能会覆盖其他用户对计划的更改。
  仅当你们都按照同一代理的日程安排工作时，才会发生这种情况。

以下是两个用户编辑同一周的日程安排时发生的情况示例。

例
安排程序 A 编辑 Andy 的星期一安排并保存这些更改。 安排程序 B 正在同时编辑 Andy 的星期二日程安排，并收到警告消息。 安排程序 B 单击“取消”，然后完成并保存其编辑。
安排程序 B 对 Andy 本周日程安排的版本将被保存，安排程序 A 所做的更改将被覆盖。



例
安排程序 A 编辑 Mary 的星期一安排并保存这些更改。 安排程序 B 正在同时编辑 Tom 的星期一、星期二和星期三计划，并收到警告消息。
安排程序 B 单击“取消”并完成其编辑并将其保存到 Tom 的日程安排中。 安排程序 A 对 Mary 日程安排的编辑不受对 Tom 日程安排所做的更改的影响，因此对 Mary 和 Tom 日程安排的更改都将被保存。



编辑和分配的例外列表

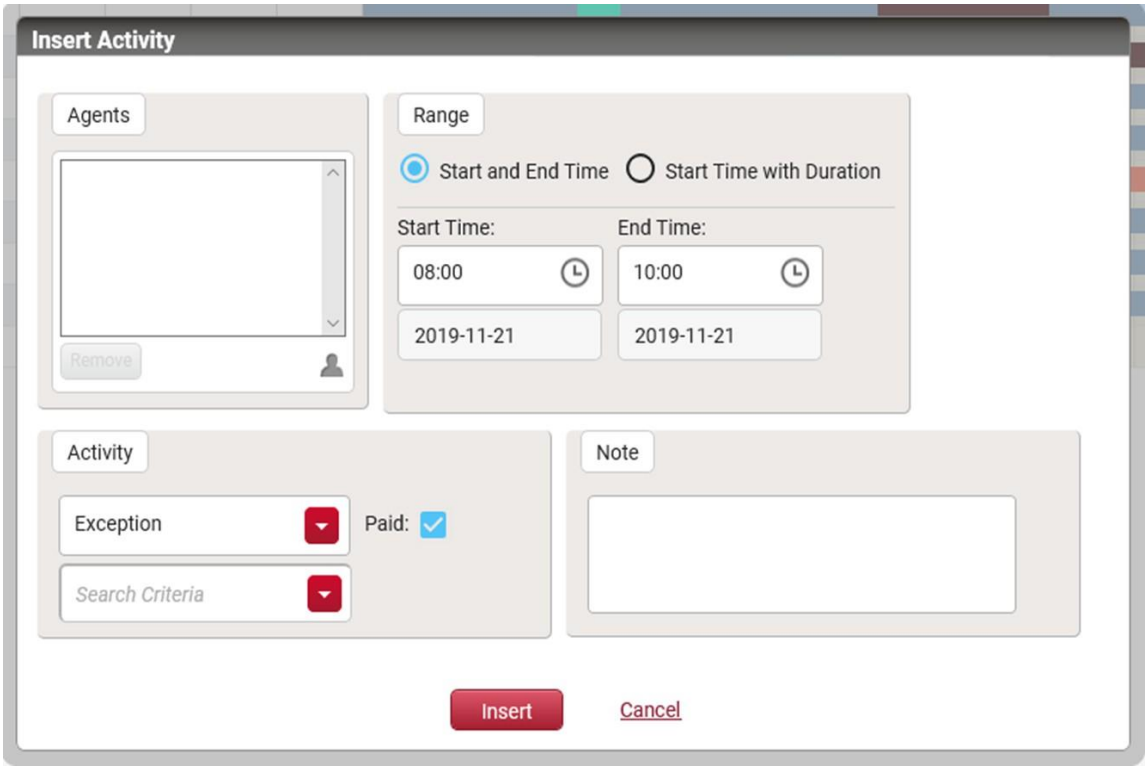
当您按代理的计划编辑或删除已分配的例外活动时，这些更改将反映在该代理的“用户”页上显示的“已分配的例外”列表中（请参阅 创建和编辑用户 ）。这可确保在运行新计划时，编辑后的已分配异常将包含在新计划中。

正在编辑的“分配的例外”列表中将显示的内容有一些例外。 其中包括：

- 在版本 10.4 之前创建的活动
- 指导活动
- 安排贸易活动
- 安排历史记录还原

插入活动

使用“插入活动”对话框，可以将活动添加到代理计划中。



按照以下步骤在一个或多个代理的日程安排中插入活动。

注意：如果未启用代理计划冲突警告功能（见下文），则任何部分或全部冲突活动都将被新插入的活动覆盖。

插入活动（未启用代理计划冲突警告）

1. 在“代理计划”页面上，显示所需服务队列组、服务队列、技能映射、团队或自定义分组的代理计划。
2. **从“代理计划”工具栏中选择作>插入活动**，或右键单击代理的计划并选择 **插入**
   以显示已选中该代理的插入活动对话框。
3. 按下表所述填写对话框中的字段，然后单击 Insert（插入 ） 在代理的日程安排中插入新活动。
4. 单击 **保存** 以保存计划更改。

下表描述了“插入活动”对话框中的字段。

字段	说明
座席	参与此活动的代理。 单击代理选择字段，从列表中选择一个或多个代理。 此列表中只会显示分配给主视图中的团队的代理。
删除按钮	选择一个或多个代理，然后单击此按钮将其从列表。
范围	选择日期范围选项。
开始时间	输入活动开始的时间和日期。 ▪ 时间字段 - 缺省情况下显示 00：00。 您可以在时间字段中以一分钟为增量输入开始时间，也可以从下拉列表中以 15 分钟为增量选择开始时间。 ▪ 日期字段 - 为活动选择的日期。 默认日期为今天。
持续时间	活动的持续时间（以小时和分钟为单位）。 此选项仅在选择“开始时间”和“持续时间”时出现。
结束时间	输入活动结束的时间和日期。 ▪ 时间字段 - 缺省情况下显示 00：00。 您可以在时间字段中以一分钟为增量输入结束时间，也可以从下拉列表中以 15 分钟为增量选择结束时间。 ▪ 日期字段 - 为活动选择的日期。 默认日期为明天。
活动	选择要在计划中插入的活动类型。 注意：如果选择“例外”，则该例外将保存到代理的“用户”页上的“分配的例外”列表中，并且 如果重新运行计划，将包括在内。 此外，从“代理计划”页插入例外不会创建全天例外，而是创建部分日期的例外。
搜索条件	选择特定的活动类型。 “选择类型”域仅对可以进一步指定的活动显示。

字段	说明
活动元数据	（可选）为元数据值分配或删除元数据值 从，活动。 在此处分配或删除元数据值将覆盖您在配置活动时分配的默认元数据值 。 有关配置元数据值的详细信息，请参阅 管理活动元数据值。
支付	如果计划的活动计入代理一周内的工作小时数，请选中付费复选框。 缺省情况下，该复选框被选中或清除，具体取决于您选择的活动。
注释	（可选）输入文本以进一步描述活动。 仅当所选作业为异常情况或项目时，才会显示此字段。

代理安排冲突警告

如果启用了“WFM 全局设置”页上的代理计划冲突警告功能（请参阅 配置 系统范围的 WFM 设置），则在编辑计划以使所做的编辑与代理的休息、午餐、项目或异常发生冲突时，您将收到一条警告消息。 您的编辑可能是拖放代理的活动、插入一个或多个代理的活动或找到最佳时间的结果。

例如，如果您在多个代理的计划中插入一个活动，而其中一个代理与新活动存在计划冲突，您将看到以下消息：

您可以覆盖冲突、手动处理冲突或取消编辑。

如果选择覆盖冲突，您插入的活动将完全或部分覆盖代理先前安排的活动。
例如，如果代理的午餐时间安排在 9：30 AM 到 10：00 AM，而您插入的活动的运行时间为 9：15 AM 到 9：45 AM，则该代理的午休时间将缩短 15 分钟，AM 到 10：00 AM。

如果您选择取消计划编辑，您的“插入活动”作将被完全取消。 您可以使用不同的活动时间重新开始。

如果您选择手动处理冲突，则有机会通过将冲突的活动拖动到另一个时间来编辑代理的计划，以便解决冲突。 在同一示例中，可以将代理的午休时间拖动到 AM 10：00 开始，而不是 9：30 AM 以避免与插入的活动冲突。

移动冲突活动后，单击“重试”将该活动插入到冲突代理的日程安排中。
如果不再存在冲突，则会插入活动，并且您可以单击“保存”（Save）完成计划更改。

插入选择覆盖冲突的活动

1. 在“代理计划”页中，从“代理计划”工具栏中选择
   作>插入活动 ，或右键单击计划页面上的任意位置并选择 **插入** 以显示空白的插入活动对话框。
2. 根据需要填写对话框中的字段，然后单击
   Insert（插入）在代理的日程安排中插入新活动。
3. 如果存在冲突，请单击警告消息中的“覆盖 **”** 以忽略冲突，并在冲突的活动上插入新活动。
4. 单击 **保存** 以保存计划更改。

插入选择手动处理冲突的活动

1. 在“代理计划”页中，从“代理计划”工具栏中选择
   作>插入活动 ，或右键单击计划页面上的任意位置并选择 **插入** 以显示空白的插入活动对话框。
2. 根据需要填写对话框中的字段，然后单击
   Insert（插入）在代理的日程安排中插入新活动。
3. 如果存在冲突，请单击 **警告消息中的手动处理**。
   加载代理计划时，冲突的计划固定在页面顶部，并在红色圆圈中标有感叹号。
4. 根据需要移动活动以清除冲突。 有关移动活动的详细信息，请参阅
   通过拖放作编辑日程安排。

5. 解决所有冲突后，单击工具栏上的“重试 ” 以在冲突代理的日程安排中插入新活动。

> 注意如果您希望覆盖某些代理计划而不是手动处理某些代理计划，请在单击“重试”时使它们发生冲突。 您将收到另一条警告消息。
>
> 选择 **覆盖** 以覆盖这些特定计划。

6. 单击 **保存** 以保存计划更改。

休假分配和休假计划注意事项

Webex WFO 不允许用户提交过去日期的休假请求。

要正确地将代理的缺勤归类为休假，您可以决定在代理缺勤后在代理的日程安排中插入例外情况。

但是，Webex WFO

并不总是像处理代理在缺勤前通过消息传递提交的休假请求那样处理主管在缺勤后插入到代理日程安排中的异常。

此差异会影响以下内容：

- 休假分配时间 - Webex WFO 不会从剩余休假分配时间的运行总数中减去插入过去计划的例外情况。
  即使异常与假日类型相关联，也是如此。
- 休假时间 - 如果 Webex WFO 与 HRMS 集成，则不会从剩余休假时间的运行总数中减去插入过去计划的异常。 通过从 HRMS 导入休假数据，每天仅更新一次此汇总。

下表总结了如何在 HRMS 集成和非 HRMS

集成系统中的运行总计中减去缺勤前的休假请求和缺勤后的例外插入。

运行总计	之前请假请求 缺席	之后插入异常 缺席
休假时间	HRMS - 减去	HRMS—不减去非
	非 HRMS - 减去	HRMS—减去
休假分配	HRMS - 减去	HRMS—不减去
	非 HRMS - 减去	非 HRMS—不减去

删除活动

您可以从代理的日程安排中删除一个活动，方法是在该活动上插入另一个活动的开始时间和结束时间相同。

> **示例** 代理在其日程安排中有一个分配了例外的团队会议，该会议时间为星期二 AM 9：00–10：00。 但是，运行此计划后，团队会议将被取消。 为了从代理的日程安排中删除团队会议，安排程序会插入星期二 9：00–10：00 AM 的“服务中”时间。

如果活动是分配的例外，也可以通过从代理的“用户”页面上的“分配的例外”表中删除它来删除它（请参阅 管理用户）。 但是，这留下了一个间隙，即在异常所在的间隔内没有安排任何内容。
为了使代理能够不间断地保持安排状态，必须执行以下作之一：

- 重新运行计划。
- 打开“代理计划”页面并使用其他活动填充空白部分，或向左或向右拖动“在服务”活动以填补空白。

> 最佳做法 始终从“代理计划”页中删除活动，而不是从“分配的例外”表中删除活动。
> 您可能从“已分配”中删除例外的唯一原因
> 例外表是该异常是在版本 10.3 或更早版本中创建的。 在 10.4 版中更改或删除这些例外时，不会自动更新或删除。

通过拖放作编辑日程安排

您可以使用拖放技术更改代理日程安排的开始和结束时间，并在一天的日程安排内移动已安排的活动。

在“小时”视图中显示日程安排后，双击代理的日程安排栏以启动拖放作。
执行此作时，日程安排栏将一分为二。
常规时间（如服务中时间）成为底部栏，特定时间（如异常和中断）成为顶部栏。

- 使用光标左右拖动底部栏的末端以更改班次开始和结束时间。
- 在顶部栏上，使用光标将计划的活动拖动到新时间。

缺省情况下，计划更改以 5 分钟为增量。 要以 1 分钟为增量进行更改，请在拖动时按住 Shift 键（在 Shift 键或安排更改以 5 分钟为增量之前松开鼠标按钮）。

> 注意无法移动超出代理服务时间的动态计划事件异常。

您必须单击 **保存** 以保存您对计划所做的更改。

如果要取消已做但尚未保存的更改，请从“作”下拉列表中选择

“放弃更改 ”，或单击浏览器的“刷新”按钮以使用原始计划重新加载页面。

添加和编辑活动备注

注释可以附加到代理日程中的项目和异常活动。 这些注释包含有关活动的详细信息。

您可以从“代理计划”页向已安排的活动添加备注或编辑现有备注。

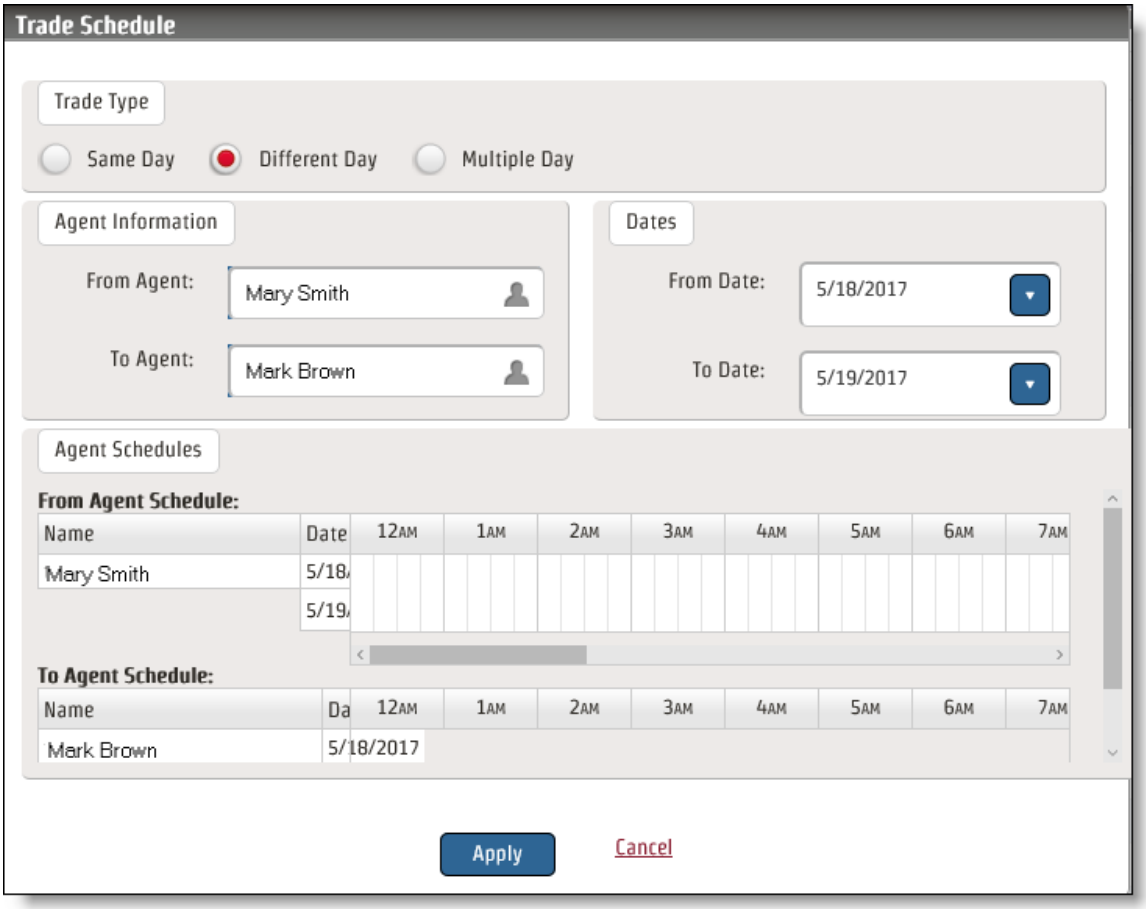
> 注释如果您受制于限制您对例外和项目的活动注释进行更改的能力的计划编辑规则，则可以通过将鼠标悬停在
>
> 活动，但无法对其进行编辑。 如果在明细表中插入异常或项目，则无法向其添加作业注释。

添加或编辑活动备注

1. 在小时视图中查看“代理计划”页面时，右键单击代理计划上所需的活动。
2. 在弹出的弹出菜单中，选择编辑 **注释**。
3. 在“编辑注释”对话框中，添加注释或编辑现有注释。
4. 单击 **更新**。
5. 单击 **保存** 以保存更新的计划。

交易两个代理商的时间表

“交易计划”对话框允许您在两个代理之间交易计划。



您可以交易同一天、不同日期或多天的时间表。 计划的时间保持不变，因为这是基于覆盖范围需求。更改的是哪个代理在安排的时间内工作。

当交易代理安排在午夜之间时，代理被安排在时间表开始的当天开始工作。

下表描述了“贸易计划”对话框中的字段。

字段	说明
交易类型	此作的交易类型。 选项如下： ▪ 当天 - 同一天的交易时间表。 选择此选项时，将显示“安排日期”字段。 默认情况下选择此选项。 例如，您可以使用此选项将代理 A 的 07：00–15：00 时间表与代理 B 的 09：00–17：00 时间表进行交易

字段	说明
	安排在同一天。 ▪ 不同日期 - 两天的交易时间表。 选择此选项时，将显示“开始日期”和“结束日期”字段。 此选项的工作方式与“同一天”选项完全相同，只是在两个不同的日期生效。 ▪ 多天 - 交易多天计划。 选择此选项时，将显示“开始日期”和“结束日期”字段。 例如，如果您在“开始日期”字段中选择 1/23/2019，在“结束日期”字段中选择 1/27/2019，那么您将交易代理 A
	的星期一到星期五时间表与代理 B 的星期一到星期五时间表。
代理信息	参与交易的代理商： ▪ 来自代理 - 您要交易其日程安排的第一个代理 ▪ 致代理 - 您要交易其时间表的第二个代理 只有分配到主视图中的团队的代理才会显示在“发件人代理”或“至
	代理”列表中。
日期	交易涉及的日期。 可能的交易日期如下： ▪ 计划日期 - 要交易计划的日期。 手动输入日期或单击字段并从日历弹出窗口中选择日期。 ▪ 开始日期 - 交易中涉及的第一个预定日期。 ▪ 结束日期 - 交易中涉及的第二个预定日期。 ▪ 开始日期 - 您想要交易的工作班次的第一天。 ▪ 结束日期 - 您要交易的工作班次的最后一天。
代理安排	并排显示两个代理的日程安排。 这些允许您 在单击应用之前，请先比较代理的日程安排。 ▪ 从代理安排 - 第一个代理的当前安排

字段	说明
	▪ 至代理安排 - 第二个代理的当前日程安排您将了解“至”代理“的可用性，团队、时区、例外、服务队列、重叠班次和技能映射，以帮助您确定交易是否可行。

两个代理商之间的交易时间表

1. 单击 **“交易计划>作”以显示“交易计划** ”对话框。
2. 填写字段。
3. 单击 **应用**。 交易计划立即应用于生产计划。

> 注意：要交易计划，两个代理都必须包含在为交易时间范围运行的计划中。

复制安排的活动

“复制计划活动”页允许您以多种方式复制计划活动。 您可以：

- 将活动从一个代理在特定日期的日程安排复制到其他代理在选定日期的日程安排
- 将多个代理的日程安排从特定周中的特定日期复制到其他周

复制功能将选定时间段内的目标计划活动替换为源代理的活动。
复制的任何已分配异常活动都将自动显示在代理“用户”页上目标代理的“已分配的例外”表中，如果重新运行计划，该活动将出现在目标代理的计划中。

> 注意将一个日期复制到多个日期时，不应选择时间跨度重叠的活动。
> 例如，如果您尝试复制一个晚上 7 点到 5：30 AM 班次，并且还有一个 12 AM-7
> 您可以选择进行复制的 PM 不可用活动，然后班次的 12 AM - 5：30 AM
> 部分将仅在为副本选择的最后一天显示。 这是因为“不可用”活动覆盖了前一天班次的 12 AM-5：30 AM 部分 Webex 因为 WFO 会列出当天的活动。
>
> 注意
> 如果从支持与目标代理不同的服务队列的源代理复制活动，请注意，当源代理为其服务队列运行未来计划时，可能会从源代理的计划中删除这些活动。
> 要避免此问题，您可以执行以下作之一

以后：

- 复制源代理的活动，该代理的班次与目标代理的服务队列相同。
- 将活动分配给目标代理并运行计划。

复制计划活动在复制活动时使用源代理分配的计划时区。

复制的活动会自动以目标代理的显示时区显示在目标代理的日程安排中。

注意如果复制的活动是在早于 V10.3 的版本中创建的，则“分配的异常”表不会更新，并且如果重新运行计划，则不会显示复制的异常。

但是，复制的异常会反映在目标代理的数据资源管理器中。

先决条件

- “管理 WFM”、“管理计划”或“编辑计划”权限

程序

将一个代理的已安排活动复制到其他代理的日程安排（复制活动）

从源计划复制的活动将覆盖目标计划中完全包含在相同时间间隔内的活动。

将修剪包含重叠（但不完全包含）活动的目标计划，以便删除重叠部分并保留非重叠部分。

不重叠或未被任何源活动包含的目标进度活动将保持当前在目标计划中的状态。

复制的活动将以复制用户的显示时区进行复制。

1. 选择将 **代理的计划活动从一个日期复制到其他代理/日期**

   选择。

2. 在 **“源计划** ”部分，选择要复制其计划的代理以及该计划的日期。 然后，

   “计划 ”表将填充代理在该日期的日程安排。

3. 选中要复制的活动旁边的复选框。

> 注意：如果代理在显示时区中具有“不可用”或“可用”活动，则这些活动在页面上显示时会在午夜被截断。 这
> 防止复制跨越多个日期的活动。
> 从午夜开始超过两天的活动超出了允许的时间跨度，因此不会被复制。

4. **在“目标计划”** 区域中，选择要将选定作业复制到的代理和日期。
   如果目标周没有计划，则将根据需要添加占位符。
5. 单击 **复制**。

将多个代理的计划活动复制到其他周（复制班次）

一周中某一天的源班次完全覆盖一周中该天的目标班次。 源班次中未安排的目标天数保持不变。
如果目标日期没有安排活动，并且源活动不包含当天的班次，则该日期将填充“不可用”活动。
复制的活动将以复制代理的显示时区进行复制。

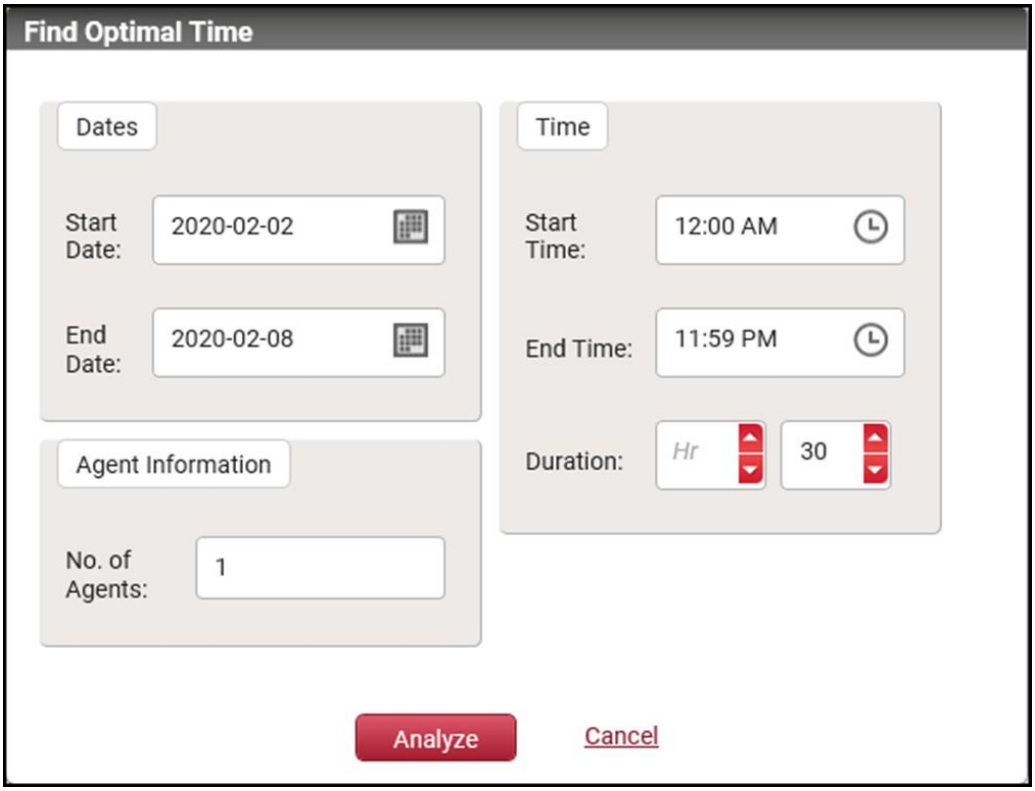
1. 选择将 **一个或多个代理的每日日程安排从一周复制到其他周**
   选择。
2. **在“源计划”** 部分，选择要复制其计划的代理以及计划周。 无论您在“周 ”
   字段中输入一周中的哪一天，都会显示配置的一周的第一天。
3. 在“天数 ” 表中，选择要复制其日程安排的一周中的特定日期。
   缺省情况下，选择一周中的每一天。
4. 在“目标计划”部分中，选择要将计划复制到的周。
   单击一周中的任何一天时，将在已分配窗格中输入该周第一天的日期。
   要删除一周，请选择该周并单击 **删除**。

> 注意：您正在复制的班次日期的属性将一直延续到目标日期，因此在目标中，周三至周四的交叉午夜班次将是星期三到星期四
> 周。

5. 单击 **复制**。

查找活动的最佳时间

[查找最佳时间]对话框可帮助您在代理日程中找到插入活动的最佳时间，以使其对服务级别的影响尽可能小。 要插入活动，必须在“代理计划”页上选择具有预测和计划的服务队列。



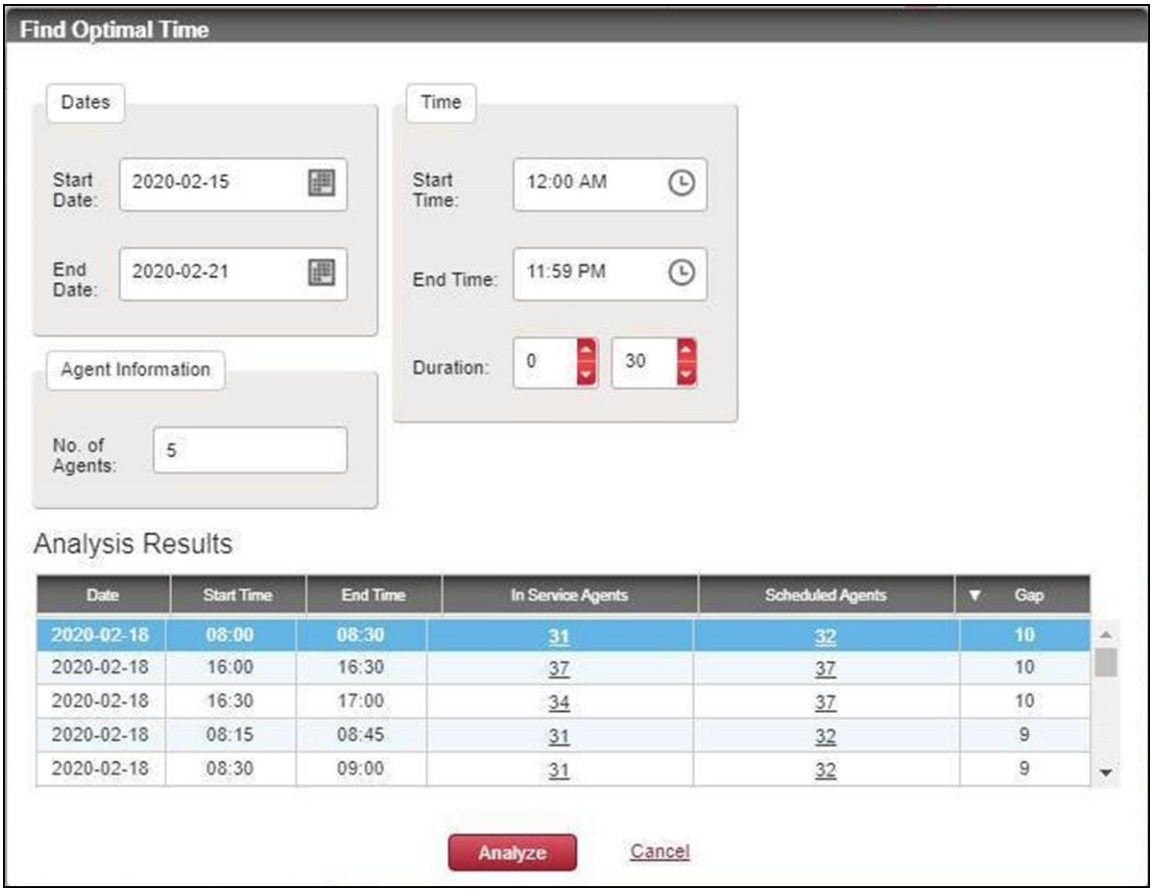
下表描述了查找最佳时间对话框中的字段。

字段	说明
开始日期	活动应发生的日期范围的开始日期。 默认情况下，这是您查看其日程安排的一周的第一天。 您可以选择本周内的日期。 如果要选择未来一周的日期，则必须在“代理安排”页上显示该周。
结束日期	活动发生的日期范围的结束日期。 默认情况下，这是您正在查看其日程安排的一周的结束时间。 您可以选择一周内的任何日期。 如果要选择未来一周的日期，则必须在“代理安排”页上显示该周。
开始时间	活动可以最早开始的时间。
结束时间	活动可以最晚开始的时间。

字段	说明
持续时间	活动应持续的时间量。
不。代理数量	要执行活动的代理数。

要找到最佳时间：

1. 填写查找最佳时间对话框中的字段。
2. 单击分析。 WFM 查找活动的最佳时间，并将其列在“分析结果”浮出控件中。



“分析结果”表列出了活动的候选时间段。 表中的字段如下。

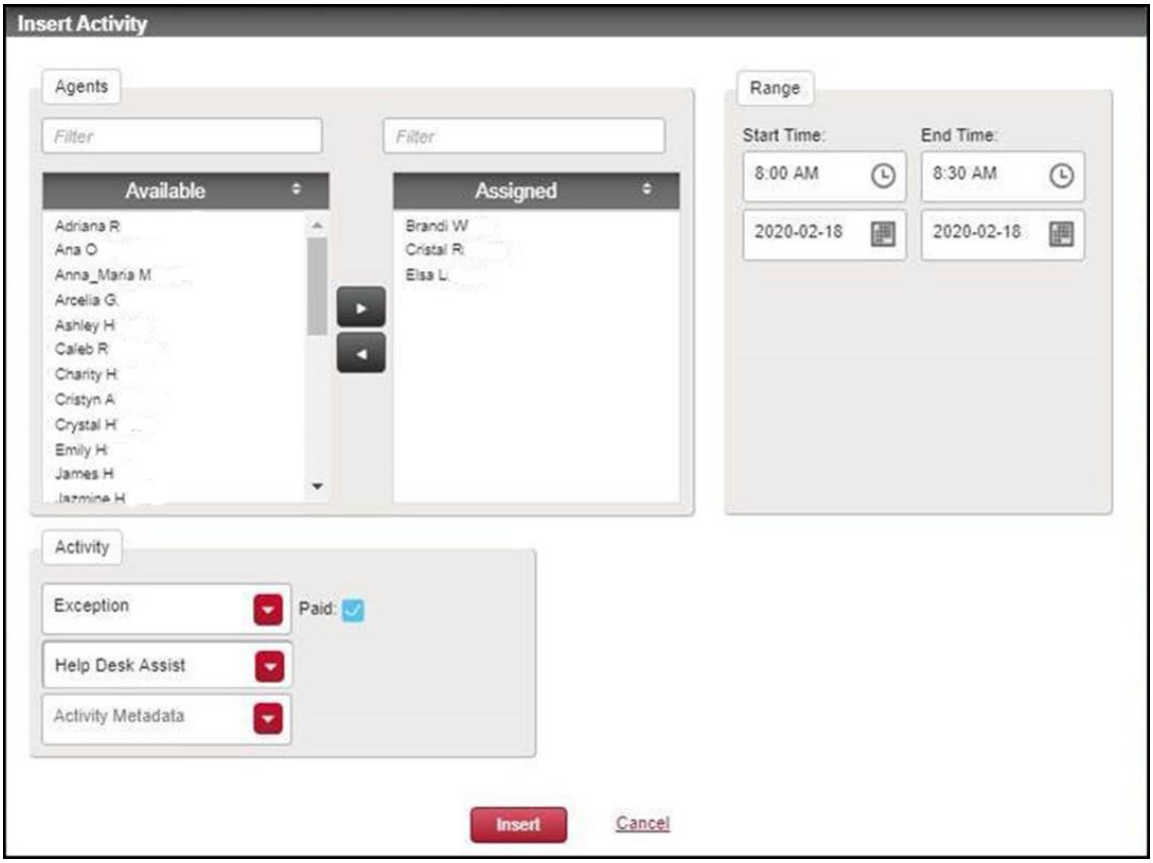
字段	说明
日期	时间段的日期。
开始时间	时间段的开始时间。
结束时间	时间段的结束时间。
在役代理	在整个期间提供服务的代理数量 时间段。
已安排的代理	在该时间段内安排的代理人数。 这些 可以为任何活动安排代理，包括服务中、中断、异常、项目等。
差距	预测代理数量与实际计划代理之间的正或负差距。 正数表示人员过剩，负数表示人手不足。 请注意，这未考虑应用收缩后预测的代理数量。

使用间隙值可帮助您确定要用于活动的时间段。

默认情况下，最佳时间（服务中代理和预测代理之间的最大差异）显示在“分析结果”列表的第一行。如果该数字为负数，请尝试增加开始日期/结束日期范围，或减少所需的代理数量。

做出决定后，单击所选时间段的“服务中代理”或“计划代理”字段中的超链接号码。

这将打开“ 插入活动 ”对话框，其中“范围”字段根据您的时隙选择自动填充。



“代理”窗格包含在“分析结果”表中列为“服务中代理”或“计划代理”的代理的名称。

要将活动添加到所选代理的日程安排中：

1. 选择要执行活动的代理。
2. 完成“异常分配”和“活动”部分。
3. 单击“插入”
4. 单击 **保存**。

撤消计划更改

通过“计划历史记录和还原”页，您可以查看代理的计划修订历史记录，并将以前的修订恢复到当前计划。

> 注意：有关此功能的概述，请参阅 关于计划历史记录和还原，

您可以通过两种方法访问“计划历史记录”和“还原”页：

- 在“代理计划”页面上右键单击代理的计划，然后从上下文菜单中选择计划历史记录。
  这将显示包含该代理的搜索结果的页面以及您正在查看的安排的日期。
- 导航到“应用程序管理（应用程序管理”>“计划管理）”中的页面
  >计划历史记录和还原）。 这将显示包含今天安排日期的搜索结果的页面。

搜索计划历史记录

使用搜索条件查找要还原的代理计划。

搜索特定代理日程安排的安排历史记录

1. 输入特定的安排日期或安排日期范围。 这是所需的最低搜索条件。
2. 根据需要添加更多搜索条件，如下所示。 所有这些条件都是可选的。

条件	说明
座席名称	下拉列表中的代理是团队中的活动代理 主视图。 您可以通过选中“显示非活动用户”复选框来选择将非活动代理包含在列表中。
显示时区	显示搜索结果时使用的时区。
修订日期	计划修订的日期。
更改者	更改计划的用户的姓名。
修订类型	对计划所做的更改的类型。
活动标识	标识变更中涉及的每个代理计划的唯一 ID。 注意如果在单个保存的更改中更改了多个代理计划，则每个计划 具有相同的活动标识，但具有单独的修订标识。

3. 单击 **搜索**。 搜索结果将显示在“结果”表中。
4. 单击重置 **以** 清除搜索条件字段并输入新的搜索条件。

结果表

根据您的搜索条件，“结果”表可以包含针对特定代理的一个或多个命中，或者，如果您使用事件 ID 进行搜索，则可以包含针对多个代理的命中。 如果单个代理有多个命中，修订 ID 标识对该代理的计划进行更改的顺序，其中最高的修订 ID 号是最新的更改。

> 注意每个计划修订命中都是针对一个班次的。
> 如果代理在计划运行期间对某个日期进行了分班，则每个班次都有自己的计划修订命中。
> 如果代理的日程安排尚未
> 在计划运行期间更改，该代理没有修订命中。

通过单击列标题，可以按任何表列升序或降序对结果表进行排序。

还原计划

将代理的日程安排恢复到以前的版本

1. 通过在“代理计划”页面上右键单击代理的计划或在应用程序管理中导航到该页面，访问“计划历史记录和还原”页面。
2. 如果您通过应用程序管理访问了该页面，请使用搜索条件字段找到要还原的代理计划。
3. 在搜索结果表中，单击相应行上的修订 ID 超链接。
4. 单击 **要还原的修订旁边的还原** 。

示例：还原计划

在结果表中，单击超链接的修订 ID 以显示代理的计划历史记录。
计划历史记录显示在数据保留期内对该代理的计划所做的每次修订。

> 注意对于显示的每个计划修订，时间表栏的每一端都显示一小时的非计划时间（棕色，带有深色交叉线阴影线）。 这些额外的时间跨度仅显示给
> 描绘时间表，并且在恢复修订时不恢复。

例如，此代理的计划历史记录显示当前计划和三个更改：

标注	说明
4	此行显示最早的修订版本。 代理计划的原始版本有一个分配的例外（粉红色活动），计划在 AM 9：15 进行。

标注	说明
3	此行显示第二个较新的修订版本。 在此修订版中，分配的异常已从 9：15 AM 移至下午
2	2：30，午休时间（蓝色活动）已从 11：00 AM 移至中午 12：00。 此行显示最新的修订。 它始终与第 1 行中的当前修订版本相同。在此修订版中，分配的异常已再次移至下午 1：00，午休时间已移回 11：00 AM。
1	此行显示代理的当前日程安排。 它始终显示在计划历史记录页面上，以便您可以将其与以前的修订进行比较。 当有许多修订时，这些修订行可以上下滚动，同时保持当前计划不变。

如果需要将代理的日程安排还原到分配的例外时间为下午 2：30，午餐时间为中午 12：00
的版本，则可以显示计划历史记录并单击第 3
行上的“恢复”按钮。然后代理的当前安排将恢复到该版本。
代理的安排历史记录现在显示显示此更改的新修订版：

示例：在现有计划上还原时的行为

如果还原修订的时间跨度已具有一个或多个代理班次（包括可用时间），最长可达 24
小时，则在应用还原的修订之前，这些班次将替换为“不可用”活动。 例如：

还原之前	恢复的修订版	还原后
下午 6 点 AM 至中午 12 点轮班下午 3	9 下午 AM–5：30 轮班	6 AM–9 AM 不可用 晚上 9 点 AM 至 5：30 恢复班次下午 5：30 至下午 6
点至下午 6 点轮班		点不可用
晚上 8 AM 点至中午 12 点轮班 中午 12 点至下午 4 点可用	中午 12 点至下午 4 点轮班	晚上 8 点 AM 点至中午 12 点不可用中午 12 点至下午 4 点恢复班次

关于计划历史记录和还原

注意有关如何查看代理的计划历史记录和恢复以前的计划的过程，请参阅 撤消计划更改。

您可以使用计划历史记录和还原功能将代理的计划恢复到以前的版本。
它有空用于主视图中代理的过去、当前和未来日程安排。

启用保留后，将立即跟踪计划历史记录，并从该时间点累积到保留期长度。 默认情况下，保留期为 7 天，但管理员可更改此值。
如果由于某种原因代理的计划需要恢复到以前的版本以撤消所做的更改，只要在保留期内，就可以从计划历史记录中恢复相应的计划修订。

您可以从两个位置查看和恢复计划历史记录：

- “代理计划”页（右键单击代理的计划并从上下文菜单中选择计划历史记录）
- “应用程序管理”中的“计划历史记录和还原”页（请参阅 撤消计划更改）

重要注意事项

请记住，还原不会影响：

- 代理的最小/最大限制（可以违反这些限制）
- “用户”页上的已分配例外列表
- 休假分配使用情况
- 日内动态调度请求
- 动态可用性
- 待处理的计划编辑
- 依从性和一致性计算
- 人力资源管理系统
- 度假计划
- 消息传递请求

注意：如果还原违反了最大人员配备条件，它将失败。

恢复交易所涉及的时间表只会恢复所选代理的时间表。
其他代理的时间表不会改变，交易时间保持不变。

> **示例** 代理 A 将周二班次与代理 B 的周三班次交换。 但是，代理 A 的日程安排恢复到与代理 B 交易之前的状态，因此代理 A 再次成为代理
> 定于周二工作。 恢复不会更改代理 B 的日程安排，因此他仍安排在星期二而不是星期三工作。

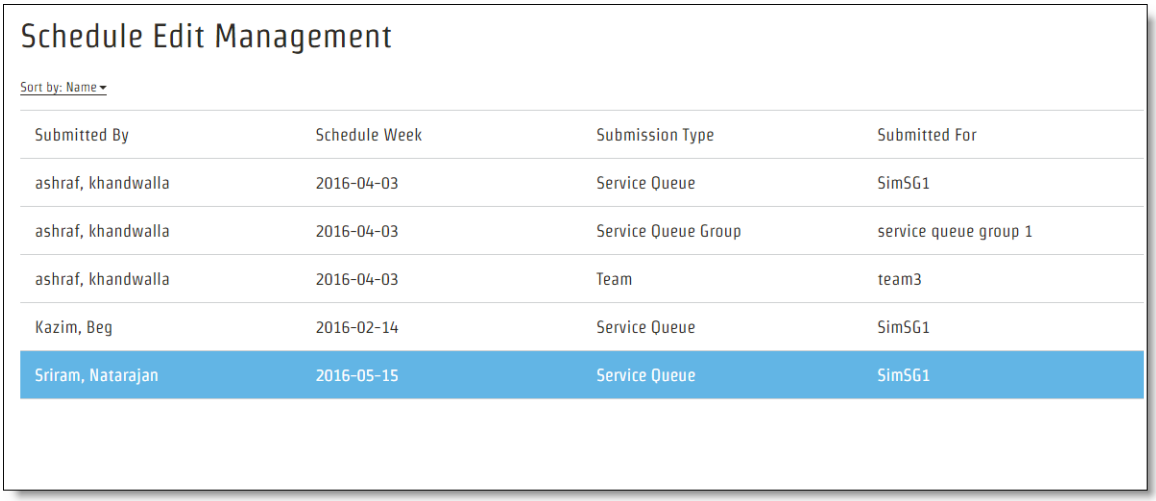
当更改中涉及多个代理计划时，它们被标识为具有事件 ID 的组。这样，在需要将计划还原到较早版本时，可以更轻松地找到已更改的每个计划。

批准或拒绝主管更改日程安排

“安排编辑管理”页有空给启用了角色管理 WFM 权限的用户。

它列出了由主管所做的计划编辑，这些主管的编辑功能由计划编辑规则控制（请参阅限制主管编辑计划的能力），并且包含在计划编辑事件工作流中。

这些主管所做的编辑将被搁置，直到管理员或安排程序批准或拒绝。



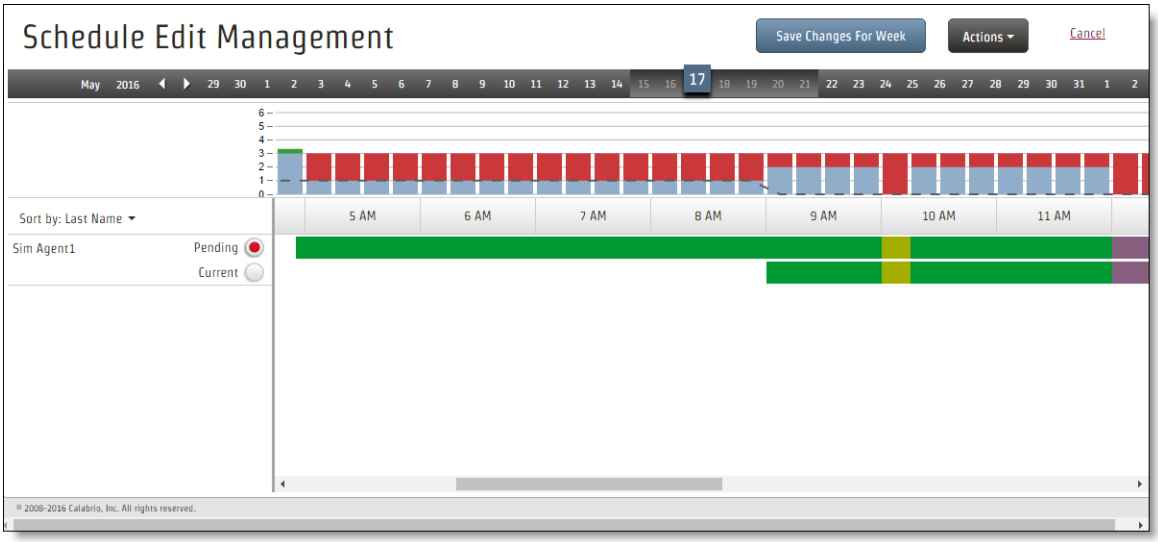
Submitted By	Schedule Week	Submission Type	Submitted For
ashraf, khandwalla	2016-04-03	Service Queue	SimSG1
ashraf, khandwalla	2016-04-03	Service Queue Group	service queue group 1
ashraf, khandwalla	2016-04-03	Team	team3
Kazim, Beg	2016-02-14	Service Queue	SimSG1
Sriram, Natarajan	2016-05-15	Service Queue	SimSG1

单击其中一个条目时，将显示一个页面，显示主管所做的更改。

此页面显示每个代理的当前日程安排和主管建议更改的待定日程安排。

您可以通过在每个代理的待处理和当前选项之间切换来查看此更改对覆盖范围和人员配备的影响。

将光标悬停在计划顶部的任何条形上，以显示预测和安排间隔的代理数量。



批准或拒绝计划更改

1. 要批准计划更改，选择代理姓名旁边的待 **批准**

   选项。要拒绝计划更改，请选择“ **当前** ”选项。

   注意：您可以从工具栏上的“作”按钮中一次选择所有挂起的计划或所有当前计划。

2. 单击 **保存一周**的更改。

管理今天的日程安排

管理今天的日程安排需要完成以下工作：

- 当生成的时间表使服务队列人手过多或人手不足时，为选定的代理提供自愿休假、加班或两者兼而有之的机会。
- 检查人员配备范围，包括座席依从性和一致性。
- 在不运行新计划的情况下最大化覆盖范围。

提供自愿加班或休假

日内动态调度允许您在生成的时间表使服务队列人手过多或人手不足时，为选定的代理提供自愿休假、加班或两者兼而有之的机会，从而对人员配备进行微调以满足当前条件。

安排更改可以是针对当天或将来的一天。
这些由代理启动的计划更改可以配置为需要批准或立即生效，而无需任何批准。

在〖盘中动态安排〗页，您可以执行以下作：

- 浏览服务队列的计划覆盖范围
- 创建新的日内动态安排活动
- 查看和编辑现有的日内动态安排事件的列表

注意：强烈建议您使用工作条件配置文件来优化代理的日内午餐和休息时间。

浏览

“活动”视图中将打开“当日动态安排”页面，其中列出了所有现有活动。 单击 Browse（浏览），然后从下拉列表中选择一个服务队列，以显示该服务队列在当前日期的日程安排和覆盖范围。 如果需要，您可以选择其他日期。

显示服务队列的计划和覆盖范围后，您可以：

- 从服务队列下拉列表中选择其他服务队列。
- 在日历栏上选择其他日期。 您可以选择今天的日期或将来的任何日期。
- 从“预测”下拉列表中选择其他预测。 您还可以选择重新预测以重新预测计划。
  更改所使用的预测可以帮助您确定所选日期所需的人员配备水平。

  注：重新预测只能用于当前日期。

查看现有活动

单击“活动”按钮（“日内动态安排”页右上角）可查看当前和未来日期的现有活动列表。
您可以单击任一所列活动旁边的设置按钮来查看该活动的“日内动态安排活动”页。
如果活动正在进行中，页面顶部会显示倒计时时钟，显示还有多少时间留给代理注册活动。

下表描述了列表中的字段。

字段	说明
设置	单击该按钮以查看、编辑或删除当日动态计划

字段	说明
	事件。
类型	时间表变更类型：VTO（自愿休假）、OT（加班）或两者兼而有之。
事件名称	日内动态安排事件的名称。 单击活动名称以查看活动的“日内动态安排”页。
服务队列	所列事件适用的服务队列。
安排日期	修订时间表的日期。
状态	这三个数字从左到右分别是： ▪ 日程安排更改已被批准（已批准）的代理数量 ▪ 已提交时间表更改但尚未批准的代理人数（待批准） ▪ 受邀参加活动的代理总数（已分配的代理总数）

创建新的日内动态安排活动

单击创建活动 按钮（“盘中动态安排”页面右上角）创建新活动。

“日内动态安排活动”页上的部分如下所述。

日内动态安排活动名称

事件的唯一名称。

代理响应截止日期

此部分用于配置代理何时必须使用其修改后的时间表、截止日期响应活动，以及是否必须手动批准其响应。

字段	说明
截止日期	输入受邀代理更改其回复的日期时间表到期。

字段	说明
截止日期	输入代理邀请回复的日期时间 更改他们的日程安排是到期的。
自动批准代理计划更改	如果希望代理的日程安排更改自动生效，则选中该复选框。 如果清除，则必须手动批准所有代理计划更改。
允许每天/每周的最小/最大小时数违规	如果您希望代理安排更改违反分配给代理的最小/最大小时数限制，请选中此复选框。

服务队列

选择要更改其日程安排的服务队列。

时间表更改期

注意：这些字段是创建事件后唯一可以更新的字段。

字段	说明
安排日期	选择计划更改时间段的日期。
更改开始时间	以 24 小时格式输入计划更改时间段的开始时间。 注意要选择午夜，请手动输入 **0：00** 。
更改结束时间	以 24 小时格式输入安排更改时间段的结束时间。 注意要选择午夜，请手动输入 **24：00** 。

预测

选择用于指示计划更改日期的人员配备需求的预测。

您可以选择生产预测、指定预测或日内重新预测。

安排更改选项

选择您希望为所选代理提供的时间表更改类型：

- 自愿休假—代理在人满为患的时间间隔内放弃时间
- 加班 - 代理在人手不足的时间间隔内增加额外时间

- 两者兼而有之 -
  代理在人手过剩的间隔期间放弃时间，在人手不足的间隔期间占用额外时间

自愿休假参数

当您选择“自愿休假”或“两者均更改时间表”选项时，将显示这些字段。

字段	说明
最短休息时间	输入代理可以休息的最短时间。 最长休息时间
	输入代理可以休息的最长时间。
允许多次选择休假	选中此复选框以允许代理在安排更改期间分多个段休假，即休假不必是连续的。
人员配备目标阈值	输入人员过剩（正数）或人员不足的数量 （负数）允许在计划更改期间的每个间隔期间使用。
要使用的异常	选择要用于代理的自愿休假的例外 附表。

加班参数

当您选择“加班休假”或“两者均更改计划”选项时，将显示这些字段。

字段	说明
最少加班时间	输入代理可以采取的最小加班时间。 此字段 当选中“加班”或“同时更改两个日程安排”选项时显示。
最长加班时间	输入代理可以加班的最大时间。 此字段 当选中“加班”或“同时更改两个日程安排”选项时显示。
允许多次选择加班	选中此复选框以允许代理在安排更改期间内分多个段加班，也就是说，加班不必是连续的。 仅当选中“加班”或“两者均更改计划”选项时，才会显示此复选框。
强制换档和开始之间的最小间隙	如果您希望要求在代理的常规班次和加班开始之间留出最少的时间，则选中此复选框。

字段	说明
的加班次数	
最小间隙持续时间	输入代理的常规班次和加班开始之间可能发生的最短时间量。
人员配备目标阈值	输入人员过剩（正数）或人员不足的数量 （负数）允许在计划更改期间的每个间隔期间使用。

座席

选择您希望邀请其参加当日动态调度活动的代理。 “可用”窗格中列出的代理是支持所选服务的代理。

> 注意仅对于自愿加班事件（不包括自愿加班和自愿休假事件），您可以选择所选服务队列之外的代理以
> 参加活动。 这为您提供了更大的灵活性，以满足您的承保要求。
> 要使这些代理在“可用”窗格中可见，请选中“我想将其他服务队列中的代理分配给活动”复选框。
> 请注意，如果选中复选框，将外部代理分配给活动，然后清除该复选框，这些外部代理将从“
> 可用”和“已分配”窗格中删除。

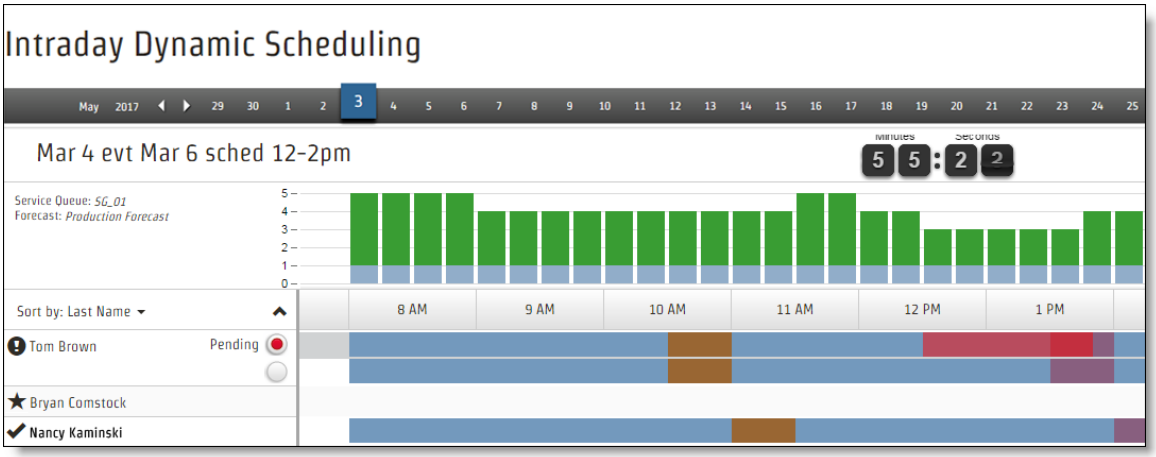
受邀代理可能无法参加活动，因为代理的日程安排不符合活动的要求。
在这种情况下，代理将看到一条消息，指出不再为活动选择休假或加班有空。

> 注意代理商可以在他们没有时间表的日子注册自愿加班。

批准时间表更改

如果将“当日动态安排”活动配置为自动批准代理计划更改（选中“自动批准代理计划更改”复选框），则该计划更改将立即显示在代理的计划中。

需要批准的代理安排更改将显示在该活动的“日内动态安排”页面上。



受邀参加日内动态调度活动的代理的姓名标有以下三个图标之一（如上图所示）。

- 星号 - 表示已被邀请参加活动但尚未回复的代理
- 复选标记 - 表示已更改计划且这些更改已获得自动或手动批准的代理
- 感叹号 - 表示其更改正在等待手动批准的代理

如果代理的更改正在等待您的批准，则该代理的名称旁边有两个日程安排栏。上部栏是建议的时间表（待定），下部栏是代理的现有时间表。
当您在代理的当前时间表和代理的待处理更改时间表之间切换时，覆盖范围会更新，以帮助您决定是否接受待处理的更改。

接受代理的建议时间表

1. **选择待批准** 选项。
2. 在工具栏上，单击 **保存** 。

在以下情况下，Webex WFO 将用“不可用”活动替换提交更改的代理的日程安排中的未付费活动。

日内动态事件配置	代理作
包括使用带薪例外的自愿休假。	▪ 代理添加自愿休假，并且该自愿休假与代理现有时间表中的无薪活动重叠。

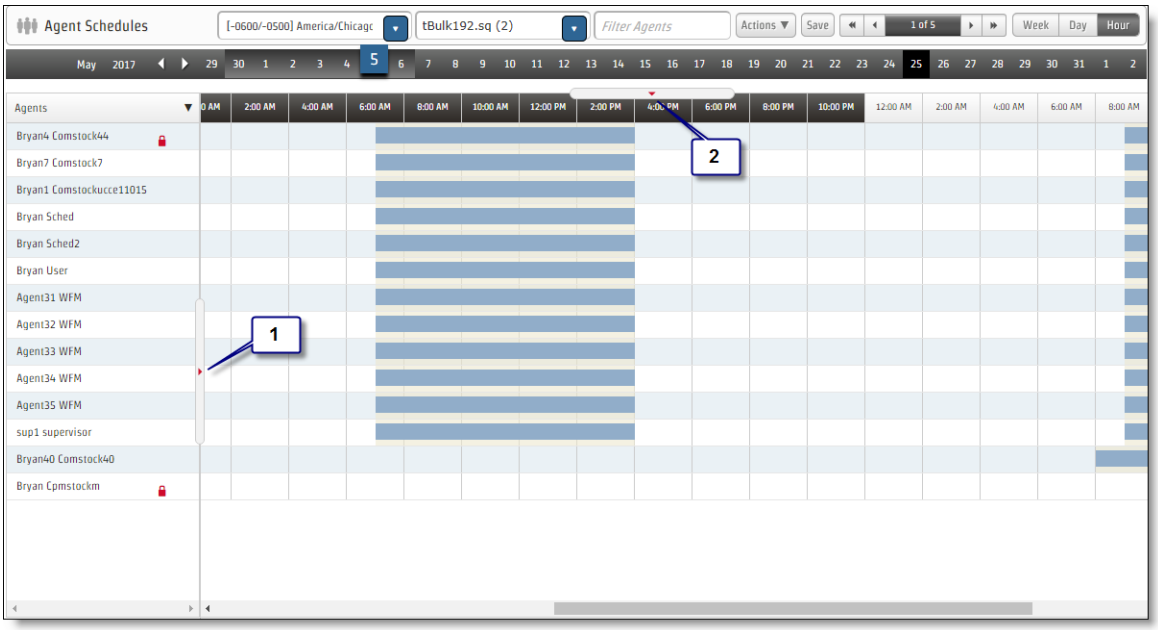
日内动态事件配置	代理作
	▪ 代理的更改是手动或自动批准的。

拒绝代理的建议时间表

1. **选择当前** 选项。
2. 在工具栏上，单击 **保存**。

关于抽屉

抽屉是通过单击“代理计划”页中的控件来打开和关闭的窗格。



有三个抽屉有空：

- 代理依从详细信息抽屉 - 通过在“代理”列表中单击代理姓名显示
- 依从性抽屉 - 通过单击“代理”列表右侧的箭头控件（图中数字 1）显示
- 覆盖率抽屉 - 通过单击日历栏下方的箭头控件（图中数字 2）显示

> 注意：当代理计划按团队筛选时，覆盖范围抽屉不会有空。

检查人员配备覆盖范围

“覆盖范围”抽屉只为服务队列和服务队列组有空。

通过单击日历栏下方的箭头控件可以打开和关闭它。

覆盖范围抽屉具有以下视图：

- 覆盖范围：计划视图 （默认视图）
- 覆盖范围：收缩视图
- 覆盖范围：重新预测视图
- 日内：数据视图
- 多技能覆盖图

您可以使用覆盖率抽屉查看 WFM 如何预测服务队列在每天和间隔内将执行的作。它显示与生产计划相比您的预测是否准确，并允许您进行后期生产计划更改。

> 注意：所有覆盖范围页面中的服务级别数据都是使用“小时”和“日”视图中的每日总计以及“周”视图中的每周总计计算的。

根据覆盖范围抽屉中显示的指标，您可以编辑计划以提高总体服务级别目标。

例如，您可以将代理的休息时间重新安排在 30 分钟以后进行，以解决人员配备问题。

这种时间表灵活性可以对维持每日服务水平目标产生重大影响。

> 注意：如果在编辑计划时没有看到所需的覆盖范围，可能是由于为此服务队列或其他服务队列设置了最短计划持续时间值。 考虑缩短
> 最短持续时间或完全删除最短持续时间设置，以便在满足覆盖范围要求方面提供更大的灵活性。

当您更改生产计划时，此抽屉中的指标会自动更新。

您可以通过打开和关闭单击图表左侧的指标按钮来选择在覆盖率图表中显示的信息。

如果按钮的边框从浅灰色变为深灰色，您可以判断按钮是否已打开。

当您单击任何覆盖抽屉中的条形时，都会显示一个弹出窗口。

下表详细介绍了弹出窗口中的信息。

> 注意：交互式服务队列在“代理”和“%SVL”列中显示信息。非交互式服务队列和任何服务队列组仅在代理中显示信息列。

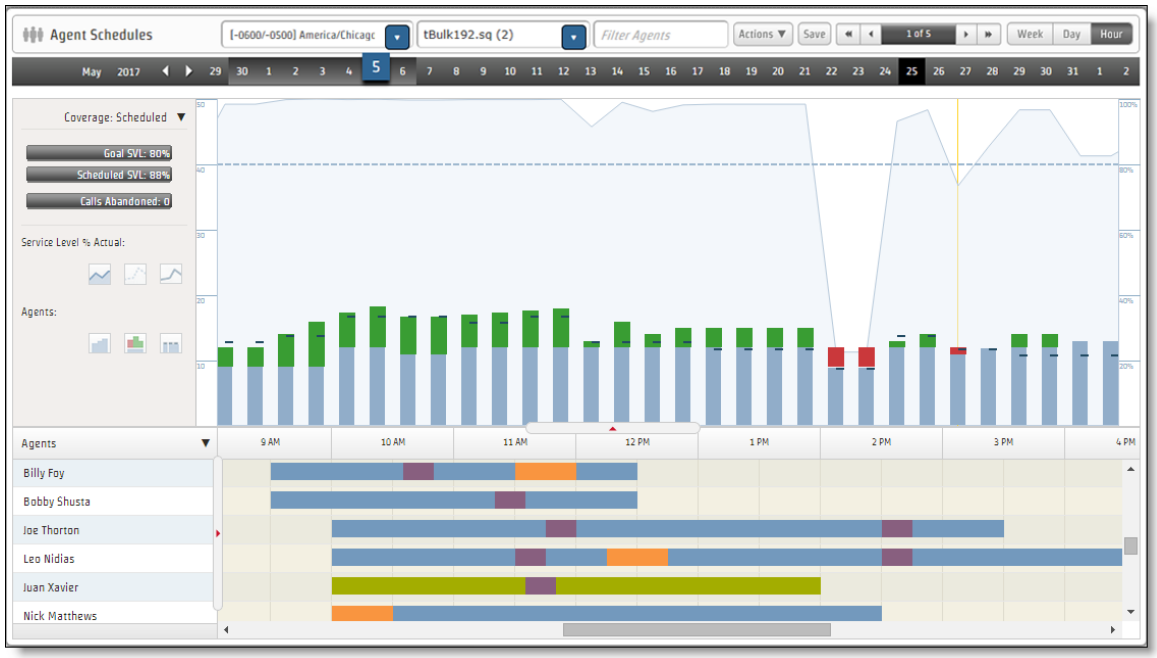
字段	说明
预测	为间隔预测的代理数和服务级别百分比。
已预定	为间隔安排的代理人数和服务级别百分比。 此数字不包括非活动代理或已终止但仍在日程安排中的代理。 注意：如果为多技能组安排了代理，则该代理会将服务队列权重贡献给计划的数量代理。 例如，如果服务队列在多技能组中的权重为30%，则为该多技能组安排的代理将为该服务队列贡献 0.3 个计划代理。
实际	间隔内的实际代理数和服务级别百分比。
收缩	收缩后的代理数应用于计划的代理数以及该代理数预期的服务级别百分比。

字段	说明
重新预测	在给定所需的服务级别目标（百分比和秒）的情况下，根据重新预测的联系人数和重新预测的平均处理时间，重新预测的代理数量。 此数据在当前半小时及以后有空。
% SVL 目标	（仅限交互式服务队列）服务级别百分比目标。
收缩率 %	应用于区间的收缩百分比。
% 重新预测	重新预测的服务级别百分比。 此数据有空当前半小时及以后。

覆盖范围：计划视图

“覆盖范围：计划”视图是“覆盖范围”抽屉中的缺省视图。

它通过将实时数据与生产计划进行比较来显示服务队列满足其服务级别目标的程度。



您可以通过打开和关闭相应的指标按钮，将图表配置为显示以下任意或所有指标：

- （仅限单个服务队列）服务级别 % 已安排
- （仅限单个服务队列）服务级别 % 目标
- （仅限单个服务队列）实际服务级别百分比
- 预定的座席
- 代理商预测
- 代理实际
- （仅限非交互式单个服务队列或服务队列组）队列中联系人数

左侧面板还显示所选时间段内的以下指标：

- （仅限交互式服务队列）目标 SVL %
- （仅限交互式服务队列）预定 SVL %
- （仅限 Unified CCE ACD 的当前和过去天数）实际 SVL %
- 已放弃的呼叫

解释图表

“覆盖范围：计划”视图图表显示特定日期的堆积条形图和折线图。
条形和线条采用颜色编码，以帮助解释。 每个条形在日和小时视图中代表 15
分钟的间隔，在周视图上代表 60 分钟的间隔。

下表描述了每个间隔的堆叠条形中使用的颜色。

彩色	预定的座席
浅蓝色	安排的代理数。
深蓝色	代理的实际数量。
红色	预测的代理数量。 表示缺少代理。
绿色	预测的代理数量。 指示已安排的代理数量过剩。

要确定插入活动的中断时间，请将图表中的已安排代理与代理预测进行比较。
您可以使用间隙来确定为计划活动有空的代理数量，而不会影响覆盖范围。

如果有空有额外的代理，您可以在不影响服务级别目标的情况下安排活动。 例如，如果从 10：30 到 11：00 的时间间隔安排了 4 名代理，那么您可以安排一次 30 分钟的会议，在此期间有 4 名代理。

如果安排的代理数量少于预测要求的数量，则需要更改代理的计划以满足计划要求。

下表描述了用于表示图表中不同服务级别的行。
您可以将实际服务级别分数与安排的服务级别和服务级别目标进行比较，以了解联络中心到底发生了什么。 该图表显示了联络中心实现其服务水平目标的接近程度。

对于非交互式服务队列，图表显示队列中实际的最大联系人数量。

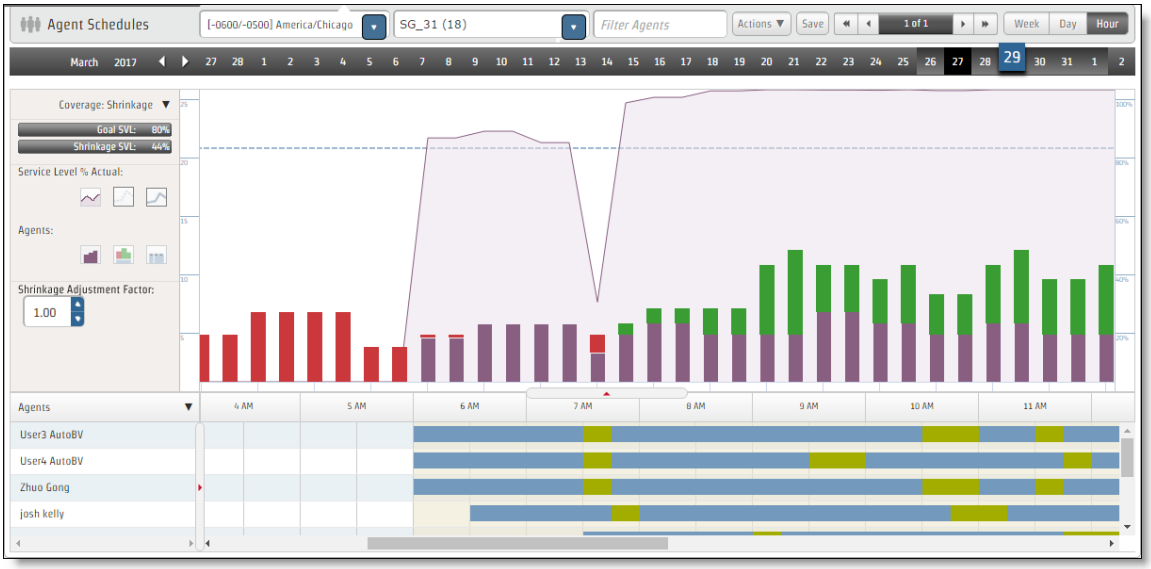
注意表示服务级别或队列度量指标的折线图仅对单个服务队列有空，而不对服务队列组。

Line	服务级别
浅蓝色	（交互式服务队列）服务级别 % 预定 （仅限非交互式服务队列）队列中联系人数
蓝色虚线	（仅限交互式服务队列）服务级别 % 目标
深蓝色	（仅限交互式服务队列）服务级别实际百分比

覆盖范围：收缩视图

覆盖范围：收缩视图显示收缩对计划满足服务级别的能力的影响。
您可以调整收缩率，以查看其对满足服务级别目标的影响。

注意：收缩仅适用于将来的日期和时间。



您可以通过单击打开和关闭相应的指标按钮，将图表配置为显示以下任意或所有指标：

- （仅限交互式服务队列）服务水平 % 收缩率
- （仅限交互式服务队列）服务级别 % 目标
- （仅限交互式服务队列）服务级别实际百分比
- （仅限非交互式服务队列）队列中联系人数
- 代理收缩
- 代理商预测
- 代理实际

默认情况下，收缩调整系数字段设置为 1.00（不会根据应用于服务队列的默认收缩方案进行调整）。您可以向上或向下更改系数以查看这些更改如何影响计划，并使用该信息决定是否需要调整计划以满足服务级别目标。 例如，如果输入 2.00 作为调整系数，则应用于每个区间的收缩百分比将加倍。

要调整收缩率调整系数：

1. 在收缩调整系数字段中，使用上下箭头将调整系数更改为新值。 有效值范围为 0.00 到 10.00。

2. 单击图表中的任意位置以将新的调整因子应用于每个间隔。

   图表将更新以反映新的收缩调整系数。

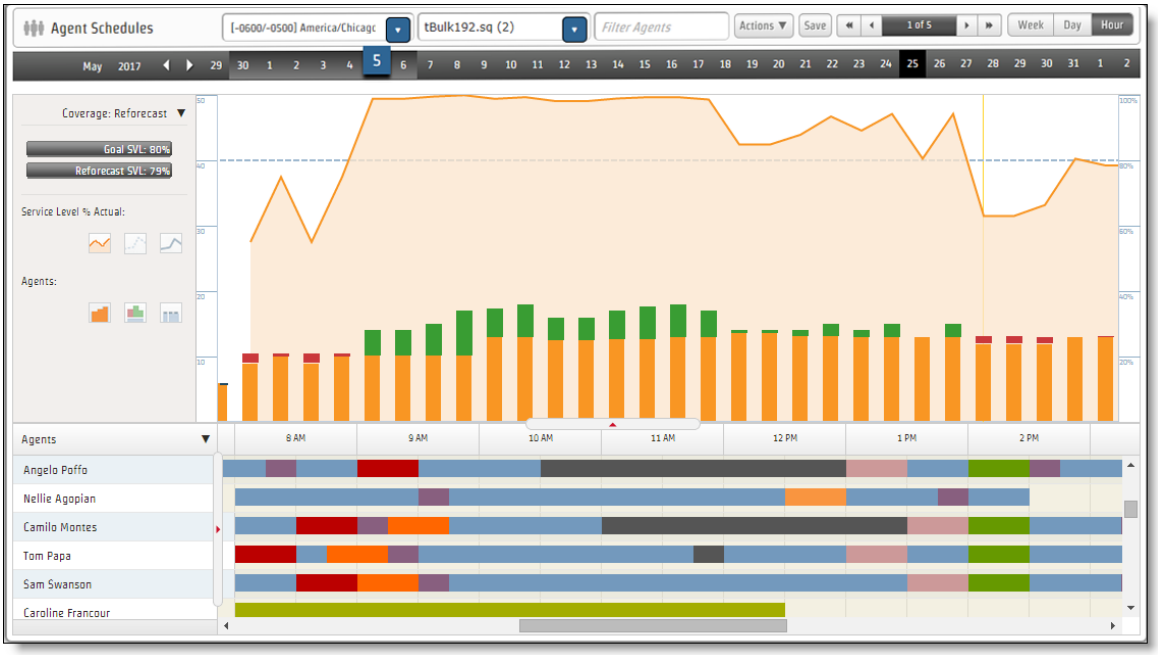
注意调整系数不会影响“计划”页上的实际预测。 它仅用于在此页面上显示目的。刷新窗口时，收缩调整系数值将恢复为默认值。 不能保存修改后的收缩率。

覆盖范围：重新预测视图

“覆盖范围：重新预测”视图显示重新预测指标对覆盖范围数据的影响，以便可以根据重新预测指标所说的可能发生的情况编辑计划。

要显示“重新预测”视图：

- 选择当前日期，将缩放级别设置为“小时”，然后选择单个服务队列。



您可以通过打开和关闭相应的指标按钮，将图表配置为显示以下任意或所有指标：

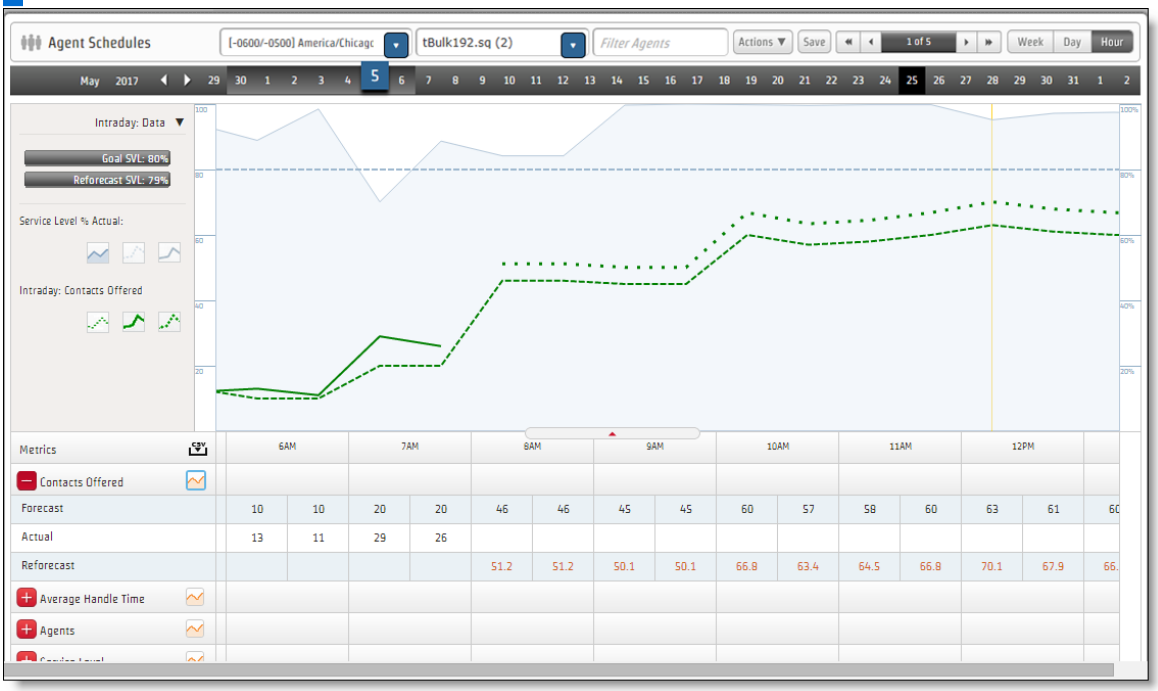
- （仅限交互式服务队列）服务水平重新预测
- （仅限交互式服务队列）服务级别 % 目标
- （仅限交互式服务队列）服务级别实际百分比

- （仅限非交互式服务队列）队列中联系人数
- 预定的座席
- 代理重新预测
- 代理实际

日内：数据视图

“盘中：数据”视图以图表形式显示实际数据与预测数据的比较。

> 注意要显示“盘中数据”视图，请将缩放级别设置为“小时”，然后选择单个服务队列。



您可以通过打开和关闭相应的指标按钮，将图表配置为显示以下任意或所有指标：

- 服务级别 %—（仅适用于交互式服务队列）已安排、目标和实际。 始终有空。
- 提供的联系人 - 预测、实际和重新预测。

  单击“提供的联系人”抽屉上的“在图形中显示”按钮时可用。 如果在 WFM 配置系统范围的 WFM 设置

  页面（以小数形式启用预测联系人）上启用，则联系人预测值最多可以包含两位小数，尽管只显示一位。

- 平均处理时间 - 预测、实际和重新预测。
  单击“平均处理时间”抽屉上的“在图形中显示”按钮时可用。
- 代理 - 已安排、预测、实际和重新预测。 单击“代理”抽屉上的“在图形中显示”按钮时可用。
- 服务级别—（仅限交互式服务队列）重新预测。
  单击“服务级别”抽屉上的“在图形中显示”按钮时可用。
- 队列中的最大联系人数 -（仅限非交互服务队列）实际。
  单击“队列中最大联系人数”抽屉上的“在图形中显示”按钮时可用。

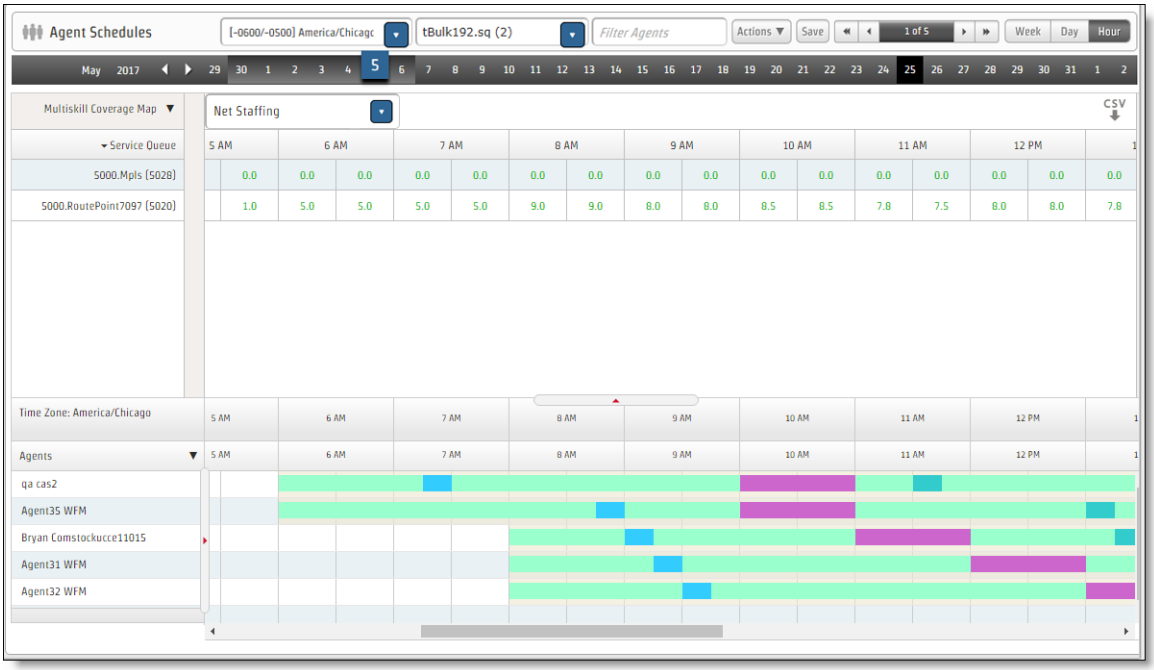
用于创建图表的数据以表格形式在图表底部的抽屉中提供。 表格抽屉每隔 30 分钟显示以下指标：

- 提供的联系人 - 预测、实际和重新预测。
  如果在“全局设置”页上启用（以小数形式启用预测联系人），则“联系人预测”值最多可包含两位小数，尽管只显示一位。
- 平均处理时间 - 预测、实际和重新预测。
- 代理 - 预测、计划、实际和重新预测。
- 服务级别—（仅适用于交互式服务队列）预测、计划、实际和重新预测。
- 队列中联系人总数 -（仅限非交互式服务队列）实际数量。

通过单击“指标”标签右侧的“CSV 下载”图标，可以将表格化数据导出为 CSV 格式。

多技能覆盖图

“多技能覆盖率地图”视图显示特定服务队列的人员配备水平，否则这些队列在其他覆盖率视图中会混合在一起。 仅当查看服务队列组或小时缩放级别的服务队列的安排时，才会有空此选项。



您可以按 30 分钟间隔级别查看每个服务队列的以下指标：

- 代理商预测
- 预定的座席
- 净人员配备 - 缺省视图。 人员编制净额计算如下：

  净人员配备 = 预定座席–座席预测

该表包含可见代理可以工作的所有服务队列集的数据。 仅显示具有所选日期预测的服务队列。
如果代理通过技能映射或多技能组映射到服务队列，或者他们在该周内为服务队列安排了活动，则代理可以处理该服务队列。

注意：可见代理是指根据您的视图对您可见的代理。

表中的数据是截至选择“多技能覆盖图”选项时的数据库快照。
任何未保存的计划编辑或更改都不会反映在此数据中。 当您更改要查看的指标时，数据会更新。

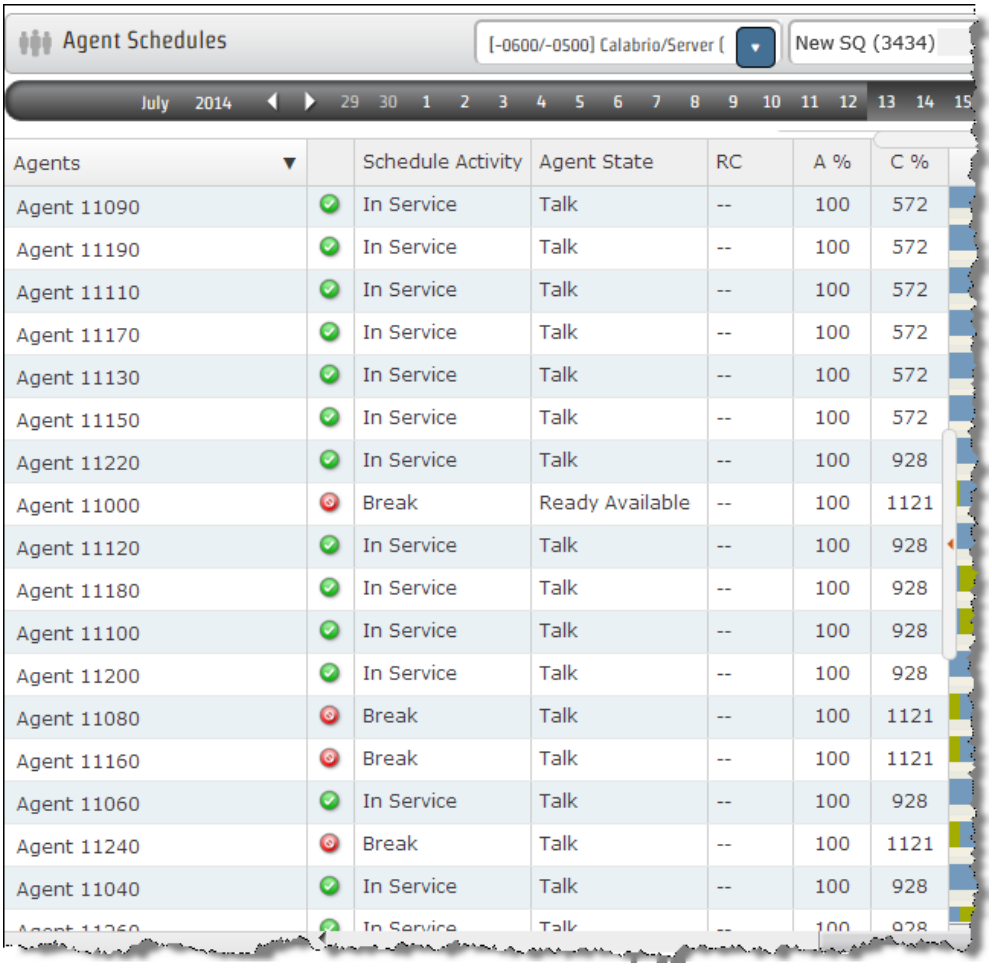
单击指标标签右侧的 CSV 下载图标，以 CSV 格式导出表格数据。

查看代理的依从性和一致性

“依从性”抽屉显示“代理”列表中代理的实时代理数据以及依从性和一致性百分比。

通过单击“代理”列表右侧的箭头控件打开和关闭它。 当抽屉打开时，数据每 30 秒刷新一次。

> 注意：“依从性”抽屉不会与“数据资源管理器实时依从性”小组件同时更新。 请参阅实时依从性小部件。



Agents		Schedule Activity	Agent State	RC	A %	C %
Agent 11090		In Service	Talk	--	100	572
Agent 11190		In Service	Talk	--	100	572
Agent 11110		In Service	Talk	--	100	572
Agent 11170		In Service	Talk	--	100	572
Agent 11130		In Service	Talk	--	100	572
Agent 11150		In Service	Talk	--	100	572
Agent 11220		In Service	Talk	--	100	928
Agent 11000		Break	Ready Available	--	100	1121
Agent 11120		In Service	Talk	--	100	928
Agent 11180		In Service	Talk	--	100	928
Agent 11100		In Service	Talk	--	100	928
Agent 11200		In Service	Talk	--	100	928
Agent 11080		Break	Talk	--	100	1121
Agent 11160		Break	Talk	--	100	1121
Agent 11060		In Service	Talk	--	100	928
Agent 11240		Break	Talk	--	100	1121
Agent 11040		In Service	Talk	--	100	928

WFM 从 ACD 收集实时代理状态数据，并将其与代理计划进行比较，以计算依从性和一致性百分比。坚持性和一致性值每 15 分钟计算一次。

> 注意：“依从性”抽屉中的依从性和一致性百分比每 30 秒更新一次，并向上舍入为整数。这些百分比可能不同于

百分比显示在“依从性详细信息”抽屉中，因为每个抽屉以不同的速率刷新，并且“依从性详细信息”抽屉将依从性和一致性百分比显示为小数而不是整数。

重要说明

必须创建第二个数据服务器，以便为支持非交互式服务队列的代理将生产力数据发送到数据资源管理器。 如果此附加 Webex 则 WFO 数据服务器不是

使用中，如果代理支持非交互式服务队列，则数据资源管理器不会接收该代理的生产力数据。

即使信息在“依从性详细信息”抽屉中可见，也是如此。

这意味着代理将不符合数据资源管理器报告中的规定。

下表列出了“依从性”抽屉中的字段。

字段	说明
座席	代理的姓名。
红色或绿色球形图标	绿色球表示代理处于依从状态。 红色球表示 代理不依从。
安排活动	代理当前已安排的活动。
座席状态	代理的 ACD 代理状态。
RC	与代理 ACD 状态关联的原因码或描述（如有）。 原因码是与代理的主服务队列关联的代码。
A %	代理的依从性百分比。 依从性是代理遵循其时间表的时间百分比。 在计算依从性时，WFM 考虑预定的到达和离开时间、休息时间、午餐时间以及花在预定活动上的时间。 然后，它在整个工作班次中每毫秒将实际活动与计划活动进行比较。 例如，计划在 09：00 提供服务并在 16：00 注销的代理，并且一整天都坚持该时间表，则 100% 遵守。 依从性按以下公式计算： [（配置的计划依从时间 − 分钟不依从）÷配置的计划依从性分钟数] × 100

字段	说明
	在此公式中，“配置的计划依从性分钟数”是为“计算依从性”选项设置为“是”的活动安排的时间总和（请参阅 自定义依从性状态映射）。 注意：如果公式产生负数，则该字段将显示零。
C %	代理的一致性百分比。 一致性是代理在适当时间内工作的时间百分比，无论代理在一天中的哪个时间工作。 时间表一致性不考虑到达和离开时间。 例如，如果代理计划在 08：00 到 16：00 工作，而是在 10：00 到 18：00 工作，则该代理符合但不遵守计划。 一致性根据以下公式计算： （代理处于就绪、通话、等待或工作状态的总时间）÷（当前安排的总服务时间）× 100 在职时间不包括午餐、休息时间、项目或例外情况。 注 （仅限 Five9 ACD）实时数据是在间隔周期内按间隔捕获的。 但是，数据 Web 服务可以检索，API 请求每分钟、每小时和每天只执行一定次数的请求。（请咨询 Five9 客户支持，了解有关这些限制以及如何在必要时更改它们的更多信息。 使用的 API 有 getUsersInfo、getSkills、getAgentGroups 和 runReport。 因此，如果间隔设置为的值太小，如果上次允许的捕获与下一个小时的开始之间的时间长于捕获间隔，则在一小时的最大 API 请求数之后，可能会在捕获中丢失数据。 要确定最低间隔阈值，请使用以下公式： 每小时 3600 ÷ 次最大 API 呼叫 = 最小间隔（秒）

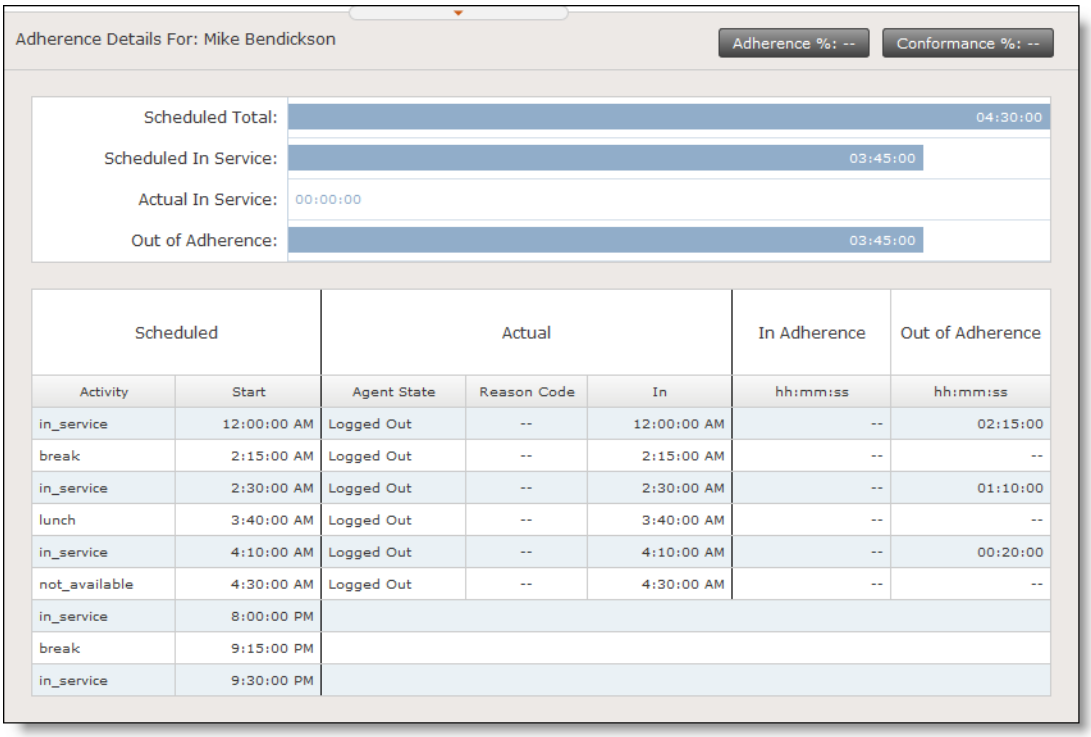
查看代理的详细依从情况

“依从性详细信息”抽屉可通过单击“代理”列表中的代理姓名来打开和关闭。

它显示了代理自一天开始以来保持计划遵守情况。 依从性是使用从 ACD 实时捕获的代理状态数据计算的。

因此，“依从性详细信息”抽屉顶部显示的值（“计划总计”、“计划使用中”、“实际使用中”和“不依从性”）反映了打开抽屉时的数据，并且可能与详细信息部分中显示的值不同。

您可以通过关闭抽屉然后重新打开抽屉来刷新抽屉中的数据。



您可以使用“依从性详细信息”抽屉执行以下作：

- 将代理的计划活动与 ACD 中有关代理的实时统计信息进行比较
- 解释依从性统计信息

下表描述了“依从性详细信息”抽屉字段。

列	说明
依从性 %	代理的依从性评分。 每次都会更新百分比值 抽屉被打开。 该值显示为小数，每 15 分钟计算一次。

列	说明
	注意：此值可能与“依从性”抽屉中的 A % 值不同，因为每个抽屉的刷新速率不同并且因为这些值在“依从性”抽屉中是四舍五入的。
一致性 %	代理的一致性分数。 百分比值每隔更新一次打开抽屉的时间。 该值显示为小数，每 15 分钟计算一次。 注意：此值可能与“依从性”抽屉中的 C % 值不同，因为每个抽屉的刷新速率不同并且因为这些值在“依从性”抽屉中是四舍五入的。
计划总计	代理在选定日期被安排工作的总时间。 如果所选日期是当前日期，该值计算到打开抽屉的时间。 此值仅包括带薪时间，不包括无偿时间。
已安排使用中	代理被安排服务的总时间，有空到在打开抽屉时处理当前日期的呼叫。当代理提供服务时，他们要么已准备好处理呼叫，要么已经在处理呼叫。
实际使用中	代理在当前时间准备或处理的总时间当前日期。 注：使用中时间仅基于来自 ACD 的实时馈送，包括代理在就绪、“通话”、“保持”和“工作”状态。这可能与其他报告中的使用中时间不匹配，因为这些其他报告基于历史数据馈送。
出于依从性	代理在当前日期不依从的总时间抽屉被打开。
已预定	选定日期内已安排的活动及其开始时间的列表。
实际	以下三个值的实际代理数据： ▪ 代理状态 - ACD 代理的状态

列	说明
	▪ 原因代码 - 与“停止使用”和“未就绪”状态相关联的原因代码 ▪ 输入 - 代理进入代理状态的时间
依从性	每个代理状态的依从时间。 如果所选日期是 当前日期，该值计算到当前时间为止。
出于依从性	每个代理状态的不遵守时间。 如果所选日期是 当前日期，该值计算到当前时间为止。

优化休息和午餐

通过“优化计划”作，您无需运行新计划即可最大限度地扩大覆盖范围。

自计划运行以来，可能发生了许多影响覆盖范围的事情发生了变化（添加了例外情况，代理请假等等）。 通过移动午餐和休息时间来优化时间表有助于弥补这一点。

优化仅影响工作班次中的工作条件活动（午餐和休息时间），这些班次为所选服务队列或包含所选服务队列的多技能组安排了所选日期的活动。

> 注意：这可能会导致代理在该日期安排的其他服务队列的覆盖范围变差。
> 对于班次中的每个现有工作条件活动，优化程序仅移动那些
> 活动在其约束和最大优化调整字段限制（如果已设置）内。
> 这适用于代理当前轮班中的带薪工时和轮班长度工作条件。
> 优化程序不会移动通过“代理计划”页面上的“插入活动”作添加的休息时间和午餐。
> 最好在手动更改休息和午餐之前运行优化器。

当已选择服务队列并且至少有一个代理已安排时，将在当前日期和未来日期的“代理计划”页面上有空此作。 选择服务队列组、技能映射、团队或自定义分组时，不会有空。

> 注意：要优化当前日期安排，午餐和休息时间必须从当前时间开始至少一小时（四舍五入到最接近的五分钟），并且必须至少有十分钟有空
> 在潜在的午餐或休息结束之前。 始终允许手动更改。

代理按照其在“代理计划”页面上的显示顺序进行优化。
您可以通过使用代理列下拉菜单进行排序或将代理固定到列表顶部来更改此顺序。
优化会影响跨多个页面的所有代理，而不仅仅是可见页面上的代理。

> 注意：优化器可以配置为每次单击作时运行 1 到 30 次（请参阅配置 系统范围 WFM 设置中的“最大计划优化尝试次数”
> 页）。 默认情况下，它在代理计划中运行最多 10 次。
> 如果在达到配置的限制之前实现最大优化，它将停止。

作运行后，您将收到一条通知消息，说明优化了多少个代理和计划。
当您关闭通知消息时，系统会为所有午餐和休息时间得到优化的代理更新当前页面。
在您单击保存之前，不会保存已更改的代理计划。

已优化的代理的日程安排将展开为该日期的两个条目，就如同双击该代理的日程安排一样。
如果在未优化代理的安排周中选择其他日期，则不会展开代理的日程安排。
单击返回到优化的日期会导致代理的日程安排再次扩展。
代理在一个日期的双条目安排扩展将一直保持，直到发生以下情况之一：

- 在指定日期进行另一次优化
- 页面将刷新
- 双击代理日程安排
- 计划被保存或放弃

两次条目的安排扩展适用于多个页面。

您可以通过双击某个计划来显示双条目计划扩展，从而对优化的计划进行其他更改。
您可以在同一日期多次运行优化器而不保存，并且可以在同一计划周的多个日期上运行优化器，而无需在每个优化日期之间保存。

运行优化程序并查看优化计划的展开行后，将出现以下情况：

- 不能将代理排除在优化之外。 您必须保存或放弃代理的所有优化计划。
- 您无法选择要保存的特定优化代理计划。

要优化计划：

1. 在“代理计划”页上，单击 **作，然后选择** 优化计划 。
2. 配置优化作。
   - 选择特定日期或日期范围。 缺省情况下选择当前日期。
     您选择的日期或日期范围必须在安排的周内。
   - 如果要从优化中排除某些代理，请将其从“已分配”窗格移动到“可用”窗格。
     默认情况下，计划中的所有代理都列在“已分配”窗格中。
   - 选择是否要优化休息和/或午餐。 默认情况下，休息和午餐都被选中。
3. 单击 **优化**。
   优化程序运行配置的次数，或直到优化调度，并显示一条消息，告诉您优化了多少代理以及移动了多少活动。
4. 如果需要，请再次优化计划。 您可以根据需要多次运行该作。
   每次它在整个计划中运行配置的次数。
   优化程序完成后，已更改的计划将显示在“编辑”模式中（分为两根柱线）。
   您可以查看更改并进行手动更改（如果需要）。
   如果要优化某个日期范围，则可以查看对该范围内每个日期所作的更改。
5. 完成后，单击保存 以保存对计划所做的更改。

优化限制

优化程序在移动午餐和休息时间时会考虑以下工作条件活动约束：

- 最小延迟
- 最大延迟
- 最小间隔
- 增加
- 最大优化调整字段限制（如果已设置）

如果无法满足这些限制，或者满足以下条件，则午餐或休息时间将不会被移动：

- 午餐或休息时间可以移动到的位置当前被另一个午餐、休息时间、项目或异常占用。
- 午餐或休息时间穿过午夜。

- 午餐或休息时间已从工作状态中删除，或者已被删除然后再添加回来。

如果活动的约束已更改，以至于在将来的时间内无法移动活动，则不会移动该活动。

优化程序不会添加或删除午餐或休息时间，也不会更改其属性（名称、类型、持续时间、付费部分持续时间和颜色）。

优化程序不会将午餐和休息时间移动到现有异常、项目、午餐或休息之上或部分移动。
如果午餐或休息时间同时有付费和未付费部分，优化程序将不会尝试交换出现在非重叠部分中的部分。 它始终将付费部分放在未付款部分之前。

优化示例

例 1： 管理员单班手动移动休息，未设置最大优化调整

代理有 4 小时轮班（9：00 AM–1：00 PM），其中有一个休息时间（10：30 AM），您将休息时间移至中午 12：00。 在四小时的带薪工作条件下，休息时间的最短延迟为 1 小时，最长延迟 2 小时。

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

进行手动更改后，时间表在中午 12：00 显示休息时间：

优化午餐和休息时间后，休息时间 AM 10：00 到 11：00 之间。

例 2： 管理员单班手动移动休息，最大优化调整集

代理有 4 小时轮班（9：00 AM–1：00 PM），其中有一个休息时间（10：30 AM），您将休息时间移至中午 12：00。 在四小时轮班长度的工作条件下，休息时间的最小延迟为 1 小时，最大延迟为 2 小时，最大延迟为 15 分钟。

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

进行手动更改后，时间表在中午 12：00 显示休息时间：

优化午餐和休息时间后，代理日程安排没有变化。

查看安排报告

有关 Webex WFO 附带的标准 QM 和 WFM 报告的信息，以及如何运行标准报告的说明，请参阅 QM 标准报告 和 WFM 标准报告。

> 注意 **WFM** 报告反映系统管理员配置的租户时区中显示的数据。 如果您请求 WFM 报告，并且您的显示时区早于租户时间
> 区域，您的报告可能不包含任何数据。

> 注：报告中的某些值是计算值，可以向上或向下舍入。
> 由于此舍入，它们可能与历史数据值略有不同。

制定长期计划

制定长期计划需要以下内容：

- 估计未来的联络中心要求和成本。
- 配置和管理代理休假时间。

估计未来需求

通过应用程序管理的战略规划部分，您可以估计未来的联络中心要求和成本。

管理战略资源

使用“战略资源”页可以创建、编辑和删除战略资源。 战略资源是构成联络中心的人员和资本设备。您在此处配置的战略资源用于生成估计未来成本和要求的战略规划报告。

> 注意
> 有关 Webex WFO 附带的标准 QM 和 WFM
> 报告的信息，以及如何运行标准报告的说明，请参阅 QM 标准报告 和 WFM 标准 报告。

基本资源是代理。 所有其他资源都是根据联系人中心的座席数量直接或间接计算的。

> 示例 ：您为每 50 名主管配置一名管理员，并为每 20 名代理配置一名主管。
> 主管与代理的数量有直接关系，并且
> 管理员通过主管数量与代理数量存在间接关系。

> 注意：代理资源是系统资源。 您可以编辑代理资源的详细信息，但不能将其删除。

该页上显示以下字段。

字段	说明
资源名称	此资源的名称。 此名称必须是唯一的。
资源类别	资源类型。 该资源可以是人力资源（员工和 承包商）或资本项目（设备、家具和固定装置）。
资源成本	资源每月、每年或一次性支出的成本。 成本必须是大于或等于零的整数。 如果选择一次性支出，请以月为单位指定资源的生存期。
资源比率	此值必须是整数（0–999）。 此资源的一个实例与另一个实例的数量之比 战略资源到另一种资源。 此值必须是数字（0–

字段	说明
	9999). 直接或间接地，每个资源都是相对于代理资源定义的。 注意：代理系统资源不存在此字段，因为代理是基本资源。
当前资源数	该战略资源在联络中心的当前数量。 这值必须是数字（0–99999）。 如果资源是人力资源，则使用 FTE 代理的数量。 如果战略资源是一次性支出，请使用成本尚未完全摊销的资源数量。

管理招聘计划

使用“招聘计划”页可以创建、编辑和删除招聘计划。

招聘计划是一系列招聘步骤，描述了招聘代理以满足联络中心未来要求的过程。

招聘计划与战略资源和战略预测结合使用以生成报告。

注意：创建招聘计划后，各个招聘步骤不会更改，即使在“招聘步骤”页面上编辑或删除这些步骤也是如此。 请参阅 管理招聘步骤。

该页上显示以下字段。

字段	说明
方案名称	招聘计划的名称。 此名称必须是唯一的。
计划详细信息	招聘计划的有空和分配的招聘步骤的列表。 您可以使用向上/向下箭头重新排列分配的招聘步骤。 有空招聘步骤列表显示步骤名称、持续时间和流失率。

管理招聘步骤

使用“招聘步骤”页可以创建、编辑和删除招聘步骤。 招聘步骤是招聘计划的一个组成部分。您为每个步骤配置的指标用于确定必须有多少候选人进入招聘管道才能满足战略预测确定的未来代理要求。

要用于预测，招聘步骤必须成为“招聘计划”页面上招聘计划的一部分。 请参阅管理招聘计划。

> 注意
> 在此页面上编辑招聘步骤不会影响包含该步骤的任何招聘计划。
> 例如，如果您创建了一个持续时间为 5 天的步骤，将其添加到招聘计划，然后将该步骤的持续时间更改为三天，则该雇用计划中的步骤将保留 5 天的持续时间。
> 如果将该步骤添加到其他招聘计划，则其在新招聘计划中的持续时间为三天。
>
> 同样，删除此页面上的招聘步骤不会将其从已添加到的任何招聘计划中删除。

该页上显示以下字段。

字段	说明
步骤名称	雇用步骤的名称。 此名称必须是唯一的。
持续时间	步骤持续的天数。 此值必须是整数（1–999）。
流失率	在此步骤中退出招聘流程的 100 名候选人数。 此值必须为整数（1–100）。

分析服务队列的班次成本

班次预算分析请求生成分析一个或多个服务队列的班次成本所需的数据。

> 注意：要成功运行请求，必须有要分析的时间段的生产预测。

运行此请求后，您可以运行班次预算分析报表。 此报告显示服务队列的每个班次的成本。
您只能查看之前已提交班次预算分析请求的服务队列的此报告。

生成班次预算分析请求

1. 在“班次预算分析请求”页上，输入要分析其数据的期间的开始日期和结束日期。
2. 选择一个或多个服务队列。

3. 添加要分析的班次的参数。 单击“添加 ” 向表中添加一行，然后为每一行输入移位参数：
    - 从下拉列表中选择班次长度。
    - 输入所需的利用率百分比。 这是代理提供服务的时间百分比。
    - 输入有空工作的最大代理数。 如果您希望 WFM 确定这一点，请输入 9999。
    - 选择要在分析中使用的星期几。 选择“全部 ” 以一键选择一周中的每一天。
4. 安排请求。 默认情况下，请求会立即运行。

管理代理休假时间

通过应用程序管理的假期计划部分，您可以配置和管理代理的休假时间。

管理全职等效配置文件

如果您正在使用战略规划和度假功能，则必须创建全职等效配置文件并将代理分配给这些配置文件。 WFM 在制定战略计划和分析休假请求时使用全职等效配置文件。

全职当量（FTE）等于计划的总人员小时数除以构成全职人员的每周小时数（例如，40 小时或 35 小时）。 一个 FTE
可能由几个兼职人员组成，他们一周的总工作时间等于全职人员，但可能不会产生福利费用。

出于预测和计划目的，您需要确定代理每周获得报酬的小时数（例如，20、35 或 40 小时）。 WFM 使用此值来确定预测所需的 FTE 代理数。 如果带薪小时数为 40，预测要求 80
小时，则需要两个全职代理。

> 示例 一个联系人中心有 100 名代理。 FTE 是每周 40 小时带薪小时（每月 160 小时），FTE 代理每月赚取 $3,000。 所有代理都必须花费 8 小时
> 本月培训。 即当月的 800 小时培训（100 × 8）。 如果将培训小时数更改为 FTE，则需要 5 个 FTE（800 ÷ 160），相当于本月培训花费的 $15,000（5 × $3,000）。
> 通过使用战略规划提前确定成本，管理人员可以要求减少与其预算相关的培训时间，或者将培训分散在两到三个月内。

字段描述

使用“全职等效配置文件”页可以创建、编辑和删除全职等效配置文件。

字段	说明
“全职等效人员档案”页上的字段如下所述。	
FTE Name	FTE 配置文件的唯一名称。
每周最少小时数	此配置文件每周的最低付费小时数。 每周最大小时数
	此配置文件每周的最大付费小时数。
分配座席	将代理分配给此配置文件。 这是度假计划所必需的。 一 除非为代理分配 FTE 配置文件，否则代理无法请求休假。

管理假期类型

通过“假日类型”页，您可以创建和管理假日类型，并将例外情况与特定假日类型关联。

这使您可以准确自定义每种假期类型在联系人中心的含义。

注意：您创建的假日类型将自动分配给“企业”视图和分配给您的视图。

例外情况是使代理不再提供服务的活动。

您可以将多个例外映射到同一假日类型，但每个例外只能映射到单个假日类型。

必须选择一个例外作为工作流例外。 有关工作流异常的详细信息，请参阅 自动处理代理请求。

假期类型的示例包括：

- 病假
- 陪审团职责
- 浮动假期
- 休假

使用假日类型和休假计划，Webex WFO 允许您跟踪代理使用了每种类型的休假的小时数。

在集成了 HRMS 的系统中（参见 Webex WFO 数据导入参考指南 *》中的*“将 HRMS 与 Webex WFO 集成”），此信息将导出到可以每天导入到 HRMS 中的文件中。

> 注意：如果您确实与 HRMS 集成，则不会 Webex WFO 中设置假期计划。它们在人力资源管理系统中设置。

在未集成 HRMS 的系统中，此信息将应用于为每个代理配置的休假计划。

在这两个系统中，有空给代理的休假时间都显示在管理 用户

页面上，并且可以在休假状态报告中报告。

创建假日类型

1. 选择 **创建新的假期类型**。
2. 在 **“休假类型”** 字段中输入休假类型名称（例如，“病假”或“丧假”）。
3. 选择一个或多个例外情况以应用于此假期类型。
4. 单击 **保存**。

创建休假类型后，您可以将其包含在一个或多个休假计划中（请参阅 管理 休假计划）。

编辑假期类型

1. 选择 **编辑或删除现有的假期类型**。
2. 从 **休假类型** 下拉列表中选择假日类型。
3. 对休假类型进行任何必要的更改。
4. 单击 **保存**。

删除假日类型

1. 选择 **编辑或删除现有的假期类型**。
2. 从 **休假类型** 下拉列表中选择假日类型。
3. 单击 **删除**。

> 注意：您无法编辑或删除不在您的视图中的假期类型。如果视图中的假期类型分配了不在视图中的例外，则无法对其进行编辑假期类型。 这可确保不会无意中删除无法查看的异常。

注意删除假期类型时，将从使用它的所有假期计划中删除该类型。

字段描述

使用“假日类型”页可以将例外分配给每种假日类型。

编辑或删除现有休假类型或创建新的休假类型时，“假日类型”页上的字段如下所述。

字段	说明
例外情况	为休假类型分配例外。 选择一个例外作为用于此休假类型的工作流例外。 注意：必须为每种休假类型指定工作流例外，以便批准休假请求 由工作流自动执行（有关详细信息，请参阅 自动处理代理请求）。
假期类型	假日类型的名称。

管理度假计划

休假计划定义分配给代理的休假计划。

您可以创建多个休假计划来管理各种类型的代理（例如，兼职代理和全职代理）的休假时间。

休假计划使用休假类型来描述代理如何跟踪其休假时间（请参阅 管理休假类型）。

管理方式取决于您的联络中心。

最佳实践 个人假期计划旨在（但不是必需）跨越一整年（1 月 1 日至 12 月 31 日）。

注意：“假期计划”页面仅存在于不使用 HRMS 集成的系统中。 使用 HRMS 集成的系统从 HRMS 获取其度假计划（请参阅 与 HRMS 集成）人力资源管理系统）。

创建度假计划

1. 在“ **计划名称”** 字段中输入计划的唯一名称。
2. 在开始 **日期** 字段中输入计划开始日期。
3. 在结束 **日期** 字段中输入结束日期。

4. 选择要分配的 **休假类型**， 并为其分配工时。 有关创建假日类型的详细信息，请参阅 管理假日类型 。
5. 将代理分配到休假计划。
6. 单击 **保存**。

编辑度假计划

1. 从 **选择计划** 下拉列表中选择一个度假计划。
2. 更改任何休假计划字段中的值。
3. 单击 **保存**。

复制度假计划

> 注意：复制度假计划会复制原始计划中的所有信息（包括其分配的代理）。
> *如果新的和原始的休假计划之间存在任何* 日期重叠，则所有代理都将
> 已从原始计划中删除。

1. 从 **选择计划** 下拉列表中选择一个度假计划。
2. 在新 **计划名称** 字段中输入度假计划名称。
   如果新的休假计划与下一年的日期相同的原始计划相同，则无需更改新的度假计划名称。
3. 在开始 **日期** 字段中输入计划开始日期。
4. 在结束 **日期** 字段中输入结束日期。
5. 单击 **保存**。

删除度假计划

1. 从 **选择计划** 下拉列表中选择一个度假计划。
2. 单击 **删除**。

假期计划示例

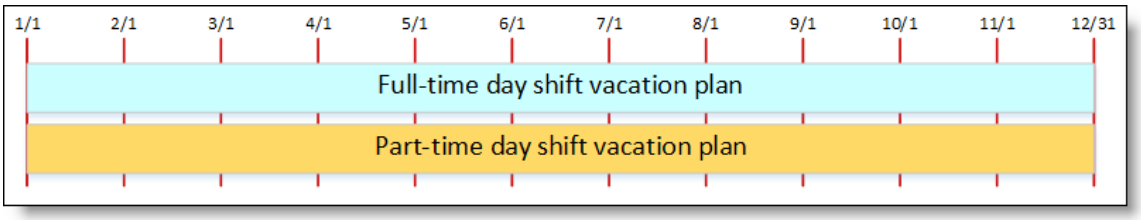
贵公司将定义每个假期计划的要求。

例如，以下可能是全职入门级代理的休假计划属性（休假类型已在“休假类型”页上定义）：

字段	值
方案名称	全职白班（入门级）
开始日期	2016 年 1 月 1 日
结束日期	十二月 31，2016
假期类型	▪ 个人和病假 - 24 小时 ▪ 丧假 - 16 小时 ▪ 浮动假期 - 24 小时 ▪ 陪审团职责 - 40 小时 ▪ 假期 - 80 小时
分配座席	▪ 亚当斯，安 ▪ 贝克、本· ▪ 克拉克，夏洛特 等。

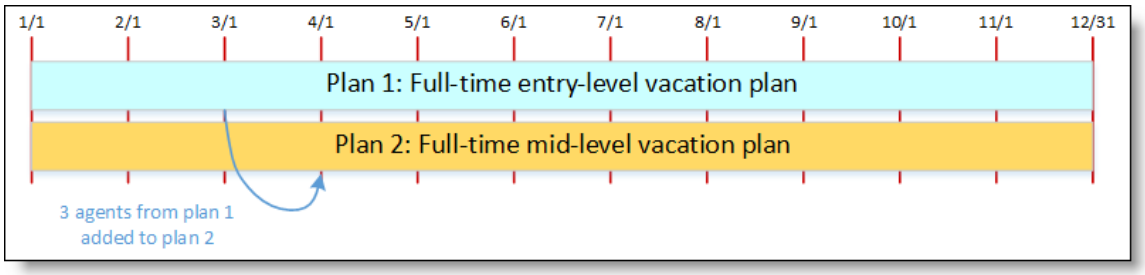
您可以创建日期重叠的假期计划。 但是，在任何给定日期，只能将代理分配到一个假期计划。

示例 1：没有共同代理的重叠休假计划



这些是有效的假期计划，因为尽管它们重叠，但两个计划之间没有共同的代理。

示例 2：在休假计划之间移动代理

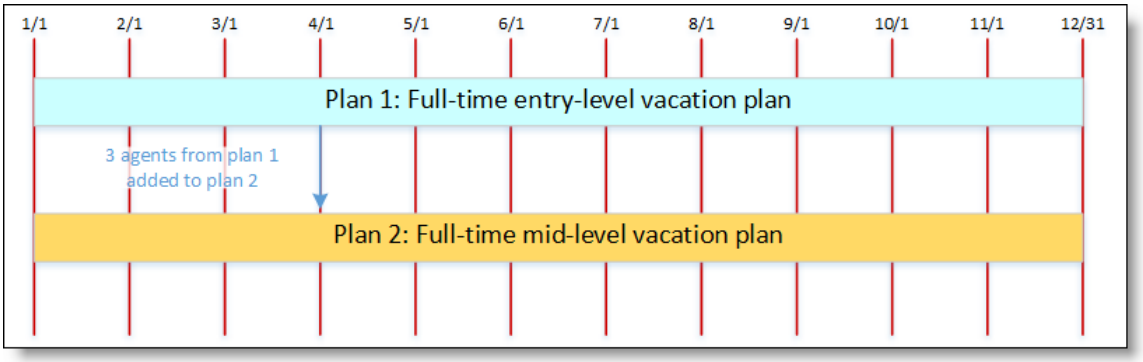


在此示例中，客户设置了休假计划，该计划因代理体验级别而异。 4 月 1 日，三名代理将有资格被添加到假期计划 2 中。管理员希望于 3 月 1 日主动将这些代理移至休假计划 2。

对休假计划的更改将立即生效，代理不能同时在计划 1 和计划 2 中。系统将显示错误消息。

在这种情况下，您可以采取两种作：

- 在 3 月 1 日将代理分配到计划 2。将代理分配到计划 2 后，他们将不再分配到计划 1，而是在计划 2 中处于活动状态。从 3 月 1 日到 4 月 1 日，他们将获得分配给计划 2 的假期特权（尽管他们尚未获得这些特权）。 计划 1 中的其他现有代理将不受此更改的影响。
- 取消更改，并在 4 月 1 日将代理从计划 1 添加到计划 2。



字段描述

使用“假期计划”页可以分配、创建、编辑、复制或删除假期计划。

注意一个代理在任何日期只能分配给一个休假计划（不能将同一个代理分配给重叠的休假计划）。

“假期计划”页面上的字段如下所述。

字段	说明
方案名称	计划的唯一名称。 **示例** 有效名称的示例是“全职服务长达 5 年”。
选择计划	选择要复制、编辑或删除的计划。
开始日期	休假计划的开始日期，格式为 YYYY-MM-DD。 或者，您可以使用日期选择器选择日期。
结束日期	休假计划的结束日期，格式为 YYYY-MM-DD。 或者，您可以使用日期选择器选择日期。
假期类型/分配时间	选择有空假日类型并为该类型分配小时数。 对要分配工时的每种休假类型重复上述步骤。 您最多可以向一个度假计划添加 20 种度假类型。
分配座席	选择要向其分配此计划的代理。 代理可以是 在任何给定日期仅分配给一个计划。
新方案名称	要将值复制到其中的新休假计划的名称。 仅当您选择“复制计划”选项时，此字段才会显示。

管理休假分配

在“休假分配时间”页上，您可以设置服务队列中的代理一年中每天可以休假的最长时间。

您可以按 FTE（全职等效时间）或小时数配置休假分配，具体取决于管理员在“WFM 全局设置”页上选择的设备（请参阅 配置系统范围的 WFM 设置）。

将休假分配与休假请求结合使用

当主管批准代理的部分或全天休假请求时，WFM 从当天输入的休假分配中减去代理请求的时间量。查看某一天还有多少休息时间可以帮助代理和主管

关于申请和批准休假的知情决定。

> 注意如果休假请求通过工作流，则代理必须配置主服务队列才能正确计算分配。 工作流查找主服务队列从中扣除分配。

主管和代理在执行以下作时可以看到剩余的休假分配时间：

- 主管 - 查看休假请求时查看“分配差距”列（请参阅 批准或 拒绝请求）。
- 代理 - 创建休假请求时，请查看“可用分配”列（请参阅 请求 休假）。

> 注意：仅当管理员已将 WFM 配置为显示休假分配时间按钮（请参阅 配置系统范围的 WFM 设置）时，此功能才会有空。

> 注意代理永远不会在休假分配中看到负值。
> 如果该值低于零，代理将看到零作为剩余分配。 这会阻止代理
> 在人手不足的日子里请假。

主管和代理可以在 FTE 或小时数中看到剩余的休假时间分配时间，具体取决于管理员选择的单位。

使用休假请求计算休假分配

以下部分说明 WFM 如何从休假分配中减去休假请求。

具有 FTE 或工作时间的休假请求

当主管批准休假请求时，WFM 从请求当天的休假配额中减去的金额取决于管理员是否已将 WFM 配置为显示 FTE 或小时数：

- FTE - WFM 使用以下公式：

  当天的休假分配 -（每天部分或全天休假请求÷默认 FTE 中的小时数）

  > 注意：默认的每日 FTE 在配置 系统 范围的 WFM 设置 页上配置。

- 小时 - WFM 使用以下公式：

当天的休假分配 - 部分或全天休假请求中的小时数

全天休假请求

在上面的计算中，减去一整天休假请求的时间量取决于您的代理是否有他们请求休假的日期的日程安排：

- 代理有时间表 - WFM 使用代理在请求休假的当天安排的带薪工作时间。
- 代理尚无计划 - WFM 使用代理每周最低小时数的一小部分（在 管理全职等效配置文件 页面上配置和分配）来计算等于一整天的小时数：

  每周最少小时数 ÷ 5 = 一整天休假请求中的小时数

> 注意：当座席请求休息他们还没有时间表的一天时，WFM 总是将其每周的最低小时数除以 5，而不是除以工作日的天数他们的服务队列实际上是打开的。

下表显示了当三个代理提交 9 月 10 日的休假请求并且满足以下条件时，休假分配会发生什么情况：

- 代理还没有 9 月 10 日的时间表。
- 代理每周的最短小时数不同。
- 默认每天的 FTE 为 8 小时。
- 休假分配的显示单位是 FTE。
- 9 月 10 日的休假分配为 3 个 FTE。

请假请求者	每周最小小时数计算	影响计算（FTE）
代理 A	20 分钟。÷ 5 = 4	4 ÷ 8 = 0.5 全职员工
代理 B	30 分钟。÷ 5 = 6	6 ÷ 8 = 0.75 全职员工
代理 C	40 分钟。÷ 5 = 8	8 ÷ 8 = 1.0 全职员工
总		2.25 全职员工

主管批准这些休假请求后，9 月 10 日剩余的休假分配为 0.75 全职员工。

注意如果一个代理属于多个服务队列，则批准休假请求的主管将确定它适用于哪个服务队列的 FTE 分配。

复制休假分配时间

您可以将服务队列的休假时间分配复制到另一年或复制到任何一年的其他服务队列。

复制作一次复制一整年的休假分配，并替换之前为要复制到的服务队列配置的任何休假分配。即使您为要复制的服务队列输入的 FTE
或小时数少于要复制到的服务队列的月份，也会发生此替换。

示例 1：服务队列都有一整年的休假分配

以下列表显示了当您将休假分配时间从具有一整年的 FTE
或小时数的服务队列复制到另一个也有一整年的 FTE 或小时数的服务队列时会发生什么情况：

- 情况 - 服务队列 A 和服务队列 B 都配置了休假分配。 服务队列 A 输入了 2018 年全年的 FTE 或小时数，服务队列 B 输入了 2019 年全年的 FTE 或小时数。
- 作 - 将服务队列 A 在 2018 年的休假分配复制到服务队列 B 在 2019 年将拥有的休假分配。
- 结果 - 服务队列 A 的休假时间分配将替换所有服务队列 B 的休假分配时间。 服务队列 B 在 2019 年的休假分配现在与服务队列 A 在 2018 年的休假分配相同。

示例 2：服务队列具有不同月数的休假分配时间

以下列表显示了当您将休假分配时间从一个只有一个月的 FTE
或小时数的服务队列复制到另一个具有一整年的 FTE 或小时数的服务队列时会发生什么情况：

- 情况 - 服务队列 A 和服务队列 B 都配置了休假分配。 服务队列 A 仅输入 2018 年 3 月的 FTE 或小时数，服务队列 B 输入了 2019 年全年的 FTE 或小时数。
- 作 - 将服务队列 A 在 2018 年的休假分配复制到服务队列 B 在 2019 年将拥有的休假分配。
- 结果 - 服务队列 A 的休假时间分配将替换所有服务队列 B 的休假分配时间。 现在，服务队列 B 在 2019 年 3 月的 FTE 或小时数不仅与服务队列 A 在 2018 年 3 月的 FTE
或小时数相同。服务队列 B 在 2019 年剩余时间的 FTE 或小时数也与服务队列 A 在 2018 年剩余时间内的 FTE 或小时数相同，这意味着它没有任何 FTE 或小时数。 即使

服务队列 A 仅配置了一个特定月份的休假配额，复制作用空白填充服务队列 B 的休假分配中的所有其他月份。

休假分配和时区

尽管代理的休假请求以代理的显示时区显示和提交，但代理在“休假”请求中看到的休假分配列表反映了缺省时区。

根据大部分时间跨度在默认时区中涵盖的哪一天，从服务队列的存储桶中删除休假分配。如果休息时间在两天之间平均分配，则从时间跨度开始日期的存储桶中取出分配。

下表列出了当代理的休假请求（EST）跨越默认时区（PST）的午夜时会发生什么情况的示例。如图所示，大部分时间的休息时间落在缺省时区的日期决定了从哪个服务队列存储桶中取出分配。

请假请求（EST）	缺省时区（太平洋标准时间）	分配时段受到影响
十月 10，00：00 十月 10，24：00	10 月 10 日 21：00（3 小时） 十月 11，21：00（21 小时）	10 月 11 日
十月 10，00：00 十月 10，05：00	10 月 9 日 21：00（3 小时） 十月 10，02：00（2 小时）	10 月 9 日
十月 10，00：00 十月 10，06：00	10 月 9 日 21：00（3 小时） 十月 10，03：00（3 小时）	10 月 9 日

字段描述

使用“休假分配时间”页可以输入、编辑、复制和删除服务队列的休假分配。

编辑休假分配时页面上的字段如下所述。

字段	说明
服务队列	要为其配置分配的服务队列。 年
	要为其配置分配的年份。
月	要为其配置分配的月份。 如果选择特定月份，则只能配置该月的分配。 如果选择全部，则可以配置全年的分配。

字段	说明
快速输入	要在分配表中快速输入值，请输入所需的分配 一周中的每一天。 然后，该值将应用于分配表中一周中每个相应的日期。 当您的光标位于特定日期的字段中时，分配表中的相应日期将以蓝色突出显示。 使用快速输入填写分配表后，您可以编辑分配表中的值。 您只能在“快速输入”字段中输入整数。 您输入的值可以是 FTE 或小时，具体取决于管理员选择的设备（请参阅 配置系统范围 WFM 设置）。

复制休假分配时页面上的字段如下所述。

字段	说明
服务队列	包含要复制的分配的服务队列。 年
	要复制的分配的年份。
复制到队列	要将分配复制到的服务队列。 复制到年份
	要将分配复制到的年份。

代理休假报告

有关 Webex WFO 附带的标准 QM 和 WFM 报告的信息，以及如何运行标准报告的说明，请参阅 QM 标准报告 和 WFM 标准报告。

分析联系人、人员和流程

分析联系人、人员和流程需要以下内容：

- 使用分析任务收集和处理数据。
- 组织来自脚本、自动桌面作和智能桌面事件触发器的数据。
- 在“分析仪表板”页面上的仪表板中查看数据。

创建分析任务

使用“任务管理器”页面收集和处理包含分析任务的数据。 这些任务分析当前或以前捕获的数据。
这些数据可以包括录音、电子邮件文本以及桌面和活动数据。
Webex WFO 将处理后的数据放入可搜索的数据库中。

分析任务可以是持续的（每当有新数据进入系统时运行），也可以是临时的（在计划的时间和日期运行一次）。

计划分析任务时，请记住以下几点。

- 如果语音转文本任务失败，Webex WFO 稍后重试以完成该任务。
- 任务管理器中的时区是您组织的默认时区。

先决条件

- 您的组织拥有以下许可证之一：
    - 分析精要课程
    - 分析企业版
    - 桌面分析（允许您创建桌面分析任务）
- 您至少具有以下权限之一：
    - 管理桌面分析
    - 管理语音分析
    - 管理语音转文本分析

    - 管理文本分析
    - 管理预测分析
- 要创建任务，您的范围至少要涵盖一个组。

  如果只能限定某个团队的范围，而不能限定该团队所属的组，则无法为该团队创建任务。
- （用于桌面分析）应用程序和网站在桌面管理器页面上配置。
- （用于桌面分析）应用程序和网站字段在“字段管理器”页面上配置。
- （用于音频和文本分析）短语和短语类别在短语管理器页面上配置。

页面位置

应用程序管理>分析>任务管理器

程序

新建任务

1. 单击 **创建任务**。
2. 在“ **名称”** 字段中输入任务的唯一名称。
3. 从 **类型** 下拉列表中选择要创建的任务类型。 显示的域因您选择的任务类型而异。

   单击下面的任务类型执行其余步骤。

   桌面分析

   语音转文本（转录）

   文本分析

   预测性评估分数

   预测性净推荐值

   自动 QM

   ### 桌面分析

   此任务处理上传的桌面分析数据，并将该信息与代理的音频和屏幕录制数据合并。

   您需要“管理桌面分析”权限才能使用桌面分析任务。

1. 在运行 **任务** 部分中，配置任务应运行的时间和任务应分析的数据的日期范围。

进行中的 和 **临时的** 按键	要在有新数据进入系统时运行任务，请选择 **正在进行**。 这将禁用日期、时间和范围字段。 若要仅运行任务一次，请选择“ **临时**”。
计划任务	选择任务的开始日期和时间。 日期可以是 今天的日期或将来的日期。 时间必须是将来。 它不能是当前时间。
选择呼叫	选择数据范围的开始日期和结束日期 希望任务进行处理。 开始日期必须至少相隔一天。 它不能是今天的日期。 结束日期必须晚于开始日期，但早于今天的日期。

2. 在组 **和团队** 部分中，为任务分配组和团队。 只有您范围内的组和团队才会被有空。

> 注意如果分配组但不分配团队，则 Webex WFO
> 会将任务分配给该组中的所有团队。

3. 单击 **保存**。

语音转文本（转录）

此任务转录录音，然后在文本中搜索预定义的短语（您可以在“短语管理器”页面上配置），并将结果存储在可搜索的数据库中。 需要“管理语音转文本分析”权限才能处理听录任务。

1. 从 语言下拉列表中选择与任务关联的语言。
   您选择的语言决定了有空短语类别列表中显示的内容。

> 注意此下拉列表中的某些语言可能需要对 Webex WFO 实现进行其他配置。
> 请咨询支持人员以确保使用语言
> 已为您配置“要转录”。

2. （可选）对于英语转录，请在“情绪分析”部分中选择 **“启用** ”Webex 让 WFO 分析联系人中表达的情绪。
   您可以在媒体播放器中查看单个联系人的情绪，并可以根据情绪在“交互”页面上过滤联系人。 情绪分析还会生成代理的净信誉得分，该评分显示在媒体播放器中。 选择 **禁用** 以节省系统资源。
3. 在短语 **命中** 部分中选择启用 **，以** Webex 组织所有活动的预定义短语的 WFO 搜索脚本。 选择 **禁用** 以节省系统资源（不推荐：短语命中是许多 Analytics 功能的重要组成部分）。
4. 选择现有 **索引标记**，或为任务创建新的索引标记。
5. 在运行 **任务** 部分中，配置任务应运行的时间和任务应分析的数据的日期范围。

进行中的 和 **临时的** 按键	要在有新数据进入系统时运行任务，请选择 **正在进行**。 这将禁用日期、时间和范围字段。 若要仅运行任务一次，请选择“ **临时**”。
计划任务	选择任务的开始日期和时间。 日期可以是今天的日期或将来的日期。 时间必须是将来。 它不能是当前时间。
选择呼叫	选择数据范围的开始日期和结束日期 希望任务进行处理。 开始日期必须至少相隔一天。 它不能是今天的日期。 结束日期必须晚于开始日期，但早于今天的日期。

6. （可选）要创建转录呼叫的摘要，请选择 **AI 交互摘要** 部分。
7. 在 **百分比** 字段中输入要转录的呼叫的大致百分比。 Webex WFO 为每个呼叫提供指定的转录机会，而不是转录在设定时间段内收到的总呼叫的百分比。这会产生在呼叫传入时转录的呼叫的代表性样本。与百分比会有一些偏差，但随着时间的推移，这种偏差变得不那么明显。

8. （可选）配置 **呼叫转录必须满足的条件** 。

   根据您选择的条件，将显示作数和值或时间范围的其他字段。

   > 注意：如果您使用此可选部分，则不满足筛选条件的呼叫不会被转录。

9. 在组 **和团队** 部分中，为任务分配组和团队。 只有您范围内的组和团队才会被有空。

   > 注意如果分配组但不分配团队，则 Webex WFO
   > 会将任务分配给该组中的所有团队。

10. 单击 **保存**。

文本分析

此任务在捕获的电子邮件或聊天文本中搜索预定义的短语（您可以在“短语管理器”页上配置），并将结果存储在可搜索的数据库中。 需要“管理文本分析”权限才能使用文本分析任务。

1. 选择现有 **索引标记**，或为任务创建新的索引标记。
2. 在运行 **任务** 部分中，配置任务应运行的时间和任务应分析的数据的日期范围。

进行中的 和 **临时的** 按键	要在有新数据进入系统时运行任务，请选择 **正在进行**。 这将禁用日期、时间和范围字段。 若要仅运行任务一次，请选择“ **临时**”。
计划任务	选择任务的开始日期和时间。 日期可以是今天的日期或将来的日期。 时间必须是将来。 它不能是当前时间。
选择呼叫	选择数据范围的开始日期和结束日期希望任务进行处理。 开始日期必须至少相隔一天。 它不能是今天的日期。 结束日期必须晚于开始日期，但早于今天的日期。

3. 在组 **和团队** 部分中，为任务分配组和团队。 只有您范围内的组和团队才会被有空。

> 注意如果分配组但不分配团队，则 Webex WFO
> 会将任务分配给该组中的所有团队。

4. 在短语 **类别** 部分中，为任务分配短语类别。
5. 单击 **保存**。

> 注意对于处理超过 200 个联系人的临时文本分析任务，即使任务 **状态**为
> **“完成**”，也可能需要几分钟才能 **显示完整的已处理 、失败** 和 **联系人总数**。

预测性评估分数

此任务使用机器学习模型来预测联系人的评估分数。

您需要“管理预测分析”权限才能使用预测任务。

> 重要说明 预测很复杂，需要在 WFO 内的多个位置 Webex 工作。
> 有关详细信息，请参阅 配置预测 。

> 注意：预测性评估分数任务只能分析音频联系人。
> 其他类型的联系人不支持预测性评估分数。

1. 在运行 **任务** 部分中，配置任务应运行的时间和任务应分析的数据的日期范围。

进行中的 和 **临时的** 按键	要在有新数据进入系统时运行任务，请选择 **正在进行**。 这将禁用日期、时间和范围字段。 若要仅运行任务一次，请选择“ **临时**”。
计划任务	选择任务的开始日期和时间。 日期可以是 今天的日期或将来的日期。 时间必须是将来。
	它不能是当前时间。
选择呼叫	选择数据范围的开始日期和结束日期 希望任务进行处理。 开始日期必须至少相隔一天。 它不能是今天的日期。 该

结束日期必须晚于开始日期，但早于今天的日期。

2. 在组 **和团队** 部分中，为任务分配组和团队。 只有您范围内的组和团队才会被有空。

> 注意如果分配组但不分配团队，则 Webex WFO
> 会将任务分配给该组中的所有团队。

3. 单击 **保存**。

预测性净推荐值

此任务使用机器学习模型来预测联系人的净推荐值。

您需要“管理预测分析”权限才能使用预测任务。

> 重要说明 预测很复杂，需要在 WFO 内的多个位置 Webex 工作。
> 有关详细信息，请参阅 配置预测 。

> 注意：预测性净推荐值任务只能分析音频联系人。
> 其他类型的联系人不支持预测性净推荐值。

1. 在运行 **任务** 部分中，配置任务应运行的时间和任务应分析的数据的日期范围。

进行中的 和 **临时的** 按键	要在有新数据进入系统时运行任务，请选择 **正在进行**。 这将禁用日期、时间和范围字段。 若要仅运行任务一次，请选择“ **临时**”。
计划任务	选择任务的开始日期和时间。 日期可以是 今天的日期或将来的日期。 时间必须是将来。 它不能是当前时间。
选择呼叫	选择数据范围的开始日期和结束日期 希望任务进行处理。 开始日期必须至少相隔一天。 它不能是今天的日期。 结束日期必须晚于开始日期，但早于今天的日期。

2. 在组 **和团队** 部分中，为任务分配组和团队。 只有您范围内的组和团队才会被有空。

> 注意如果分配组但不分配团队，则 Webex WFO 会将任务分配给该组中的所有团队。

3. 单击 **保存**。

自动 QM

此任务允许用户将表单分配给不同的组或团队。

1. 在名称 字段中输入任务的名称。
2. 从 **类型** 下拉列表中选择自动 QM。
3. 从 **表单名称** 下拉列表中选择一个名称。
4. 选择所需的 **组** 和 **团队** ，然后单击 **全部** 添加或 **全部删除**。
5. 单击 **保存**。

筛选现有任务

1. 点击 **过滤器** （漏斗图标，页面左上角）。 将 **打开"过滤器"** 面板。
2. 配置搜索条件。
3. 单击 **应用**。 任务列表将更新。 单击 **重置** 以查看所有任务。

显示或隐藏列

1. 单击 **显示/隐藏列** （齿轮图标，页面右上角）。 将 **打开"显示/隐藏列** "窗口。
2. 根据需要选中或清除复选框。
3. 单击 **应用**。 窗口关闭。

编辑现有任务

> 注意：如果处理已开始，则无法编辑任务。

1. 双击该任务。 此时将打开任务页面。
2. 根据需要编辑任务。
3. 单击 **保存**。

取消正在进行的任务

仅当任务的状态 **为** “正在运行 **”时**，才能取消任务。 您无法取消具有其他状态的任务。

1. 双击该任务。 此时将打开任务页面。
2. 在“ **任务处理** ”部分中，单击 **“取消处理**”。 将打开一个确认窗口。
3. 单击 **是**。 窗口关闭。

删除任务

注意：在临时任务运行后，您无法将其删除。 此限制会保留历史数据和审核跟踪。

1. 单击 **删除** （垃圾桶图标）。 将打开一个确认窗口。
2. 单击 **删除**。 窗口关闭。

相关主题

- 关于分析任务
- 创建和管理桌面项目 - 使用桌面管理器页面将网站和应用程序配置为批准或未批准代理使用。
- 查看联系人的代理作 - 在“交互”页面上查看单个联系人的桌面分析结果。
- 确定分析要跟踪的网站字段 - 使用字段管理器页面识别代理使用的网页上的字段。
- 创建和管理短语及短语类别 - 使用短语管理器页面可以为拼音、转录和文本作业配置短语。
- 管理自定义元数据字段 - 使用“元数据管理器”页面可以配置元数据，告知 Webex WFO 分析联系人。
- 查看联系人的短语分析 - 在“交互”页面上查看单个联系人的短语匹配。
- 阅读联系人摘要 - 在“交互”页面上查看音频联系人的摘要。
- 阅读录音的文字记录 - 在“交互”页面上查看单个联系人的文字记录。
- 阅读文本联系人 - 在“交互”页面上查看单个文本联系人。

- 配置预测 - 了解如何设置预测性评估分数和预测性净推荐值。

关于分析任务

对 Analytics 许可证的更改

如果您的组织从 Analytics Essentials 或 Analytics Enterprise 许可证降级到桌面分析许可证，Webex WFO 会自动禁用所有现有的非桌面任务。

此禁用不会影响任何正在进行的任务，例如，已开始的临时任务或计划或启动的正在进行的任务。

电子邮件和聊天文本

可以设置正在进行的文本分析任务来分析电子邮件中的预定义短语命中数。

如果未配置正在进行的任务，则所有电子邮件仍会被编入索引并另存为电子邮件联系人。

您可以将这些电子邮件作为临时任务进行处理。

必须设置文本分析任务来分析电子邮件或聊天中的预定义短语命中数。

如果未配置任何任务，则导入文本时会发生以下情况：

- 不会在分析中分析文本。
- 联系人仍有空在“交互”页面上。
- 不会在“交互”页面上分析情绪。

注意如果 Webex WFO
在电子邮件导入到邮件服务器期间检测到未与代理关联的通用电子邮件地址，则 Webex WFO 会创建一个新用户并将该用户与该用户相关联
电子邮件地址。 该用户随后会出现在用户列表中，并将一个用户添加到用户计数中。

语言和团队

有关 Webex WFO 支持的语言的完整列表，请参阅 Webex WFO 安装指南
中的“本地化和支持的语言”。

重要： 语言需要服务器配置。 在任务中使用语言之前，请确保系统管理员已配置语言。

运行语音任务时，结果完全基于所选语言。 团队和语言之间存在隐含的关系。
例如，如果您在配置任务时从语言下拉列表中选择法语，该任务将处理所选团队的所有法语呼叫。
在这些通话中说的任何辅助语言都会产生不好的结果。

最佳实践

如果您的联系人中心支持多种语言，则每个团队都应与特定语言相关联。

团队中的一个或多个代理双语并不罕见。
在这种情况下，双语代理在通话期间切换语言或从一个呼叫切换到另一个呼叫。
如果已知团队中的代理在呼叫期间使用辅助语言，请使用“元数据管理器”页（“应用程序管理”> QM > QM“配置”>“元数据管理器”）创建元数据标记，并将可能的语言值分配给元数据标记。
当代理在呼叫期间使用第二语言时，代理可以分配该元数据标记以识别所使用的语言。
然后，您可以运行任务来搜索与使用该特定语言元数据标记标记的团队关联的所有呼叫。

例

代理 A 是销售团队的成员，主要语言为法语，第二语言为英语。 当代理 A 切换到英语进行呼叫时，她会使用名为 VoiceLanguage 的 元数据标记和值**为英语**来标记呼叫。

若要分析代理 A 的英语呼叫，请创建使用以下设置配置的语音转文本（转录）任务：

- 语言：英语
- 团队：销售

如果从语言下拉列表中选择法语，任务将不会产生任何结果。

网关录制的语言转录

网关录音会从头到尾为整个呼叫创建根录音。
如果呼叫已转接，此根录音有多个网段，一个用于初始呼叫，另一个用于转接。
（如果多次转接呼叫，则每次转接都是一个单独的网段。）

协调此录制文件后，Webex WFO
将使用最后一个分段的语言转录呼叫，该语言与最后一个分段的语音转文本任务相关联。
语音转文本任务只能与一种语言相关联。 如果呼叫中的人在呼叫传递后说不同的语言，Webex WFO
仍将尝试使用最后一个分段中使用的语言转录呼叫。

> 示例 代理和呼叫者对于第一个呼叫段说英语，该段与英语语音转文本任务相关联。
> 代理将主叫方转接给讲西班牙语的代理。 这一秒
> 段与西班牙语语音转文本任务相关联。 Webex WFO
> 在录音协调后将此呼叫的两个段转录为西班牙语。

如果呼叫段未与语音转文本任务关联，Webex WFO 将不会转录该段。
如果呼叫的最后一段未与语音转文本任务相关联，则 Webex WFO 将不会转录该呼叫。

> 示例 代理和呼叫者对于第一个呼叫段说英语，该段与英语语音转文本任务相关联。
> 代理将主叫方转接给讲西班牙语的代理。 这一秒
> 段未与语音转文本任务关联。 Webex WFO 不会转录呼叫。

组织数据

组织数据需要以下内容：

- 创建、管理、导入和导出语音和文本分析任务中使用的短语列表。
- Webex WFO 配置为在用户打开 Windows 应用程序或网站或与 Windows 应用程序或网站交互时自动执行各种作。
- 配置与已标记为在智能桌面中使用的网站关联的字段。

创建和管理短语和短语类别

使用“短语管理器”页可以创建、管理、导入和导出语音和文本分析任务中使用的短语。

短语 是一组一个或多个单词，Webex WFO
可以在音频和文本任务中将其作为单个语法单元进行搜索。
当您提供对您的业务很重要的短语时，Webex WFO
会在录音的转录以及电子邮件和聊天中的文本中搜索该短语。

类别 是您组织在一起的短语的集合，因为它们具有相似的业务目的或语言。
例如，名为“取消订单”的类别可能包含“即将取消”、“取消该订单”等短语。
分析任务可以处理多个短语类别和短语

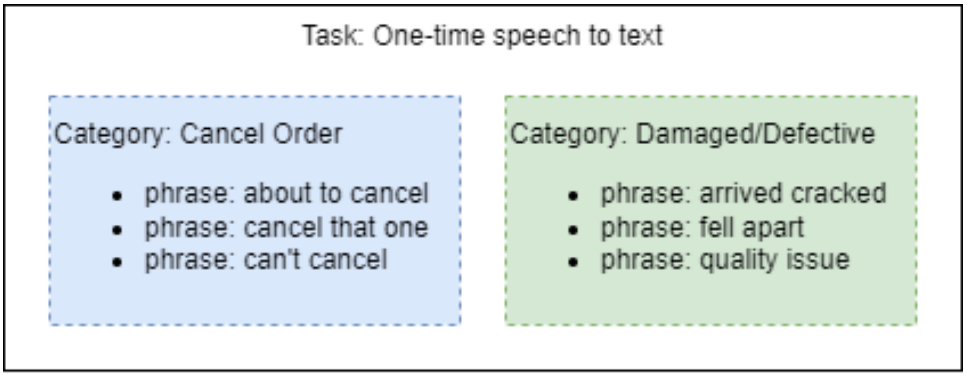
类别可用于多个任务。 您还可以使用类别按语言对短语进行分组。

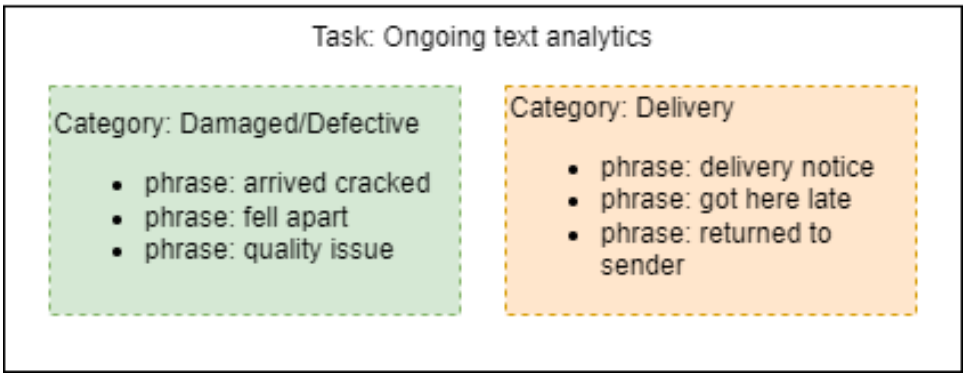
例如，您可以为讲英语的代理创建“满意的客户 - 英语”类别，为讲法语的代理创建“客户 heureux - 法语”类别。

任务 是告诉 Webex WFO 在特定类别中的短语中搜索特定类型的联系人的作业。

您可以在“任务管理器”页面上管理任务。 有关任务的详细信息，请参阅 创建分析任务 。

下图说明了短语、类别和任务之间的关系。





先决条件

- 您的组织拥有 Analytics Essentials 或 Analytics Enterprise 许可证。
- 您具有“管理分析短语”权限。

页面位置

应用程序管理>分析>短语管理器

程序

查看现有类别中的短语

1. （可选）要查看美国英语以外语言的短语，请从“短语类别 **”面板顶部**的下拉列表中选择一种语言。
2. 单击 **“短语类别** ”面板中的类别。 该类别中的短语显示在短语中面板。

查看使用类别的任务

- 单击类别旁边的选项图标（三个点），然后从下拉列表中选择 **关联任务** 。
  将打开“ **关联的任务** ”窗口，其中列出了使用此类别的所有任务，以及任务类型和计划（正在进行或临时）。

获取有关新短语的建议

Webex WFO 使用人工智能生成短语以添加到您的类别中。 短语建议基于类别中已有的“种子”短语。

1. 单击“短语类别 **”面板中的类别** 。
2. **在“短语** ”面板中，选中希望 WFO 用于生成建议 Webex“种子”短语旁边的复选框。

   最佳实践 至少选择三个短语。 Webex WFO 只能基于一个短语提出建议，但选择更多可以为其提供更多材料。

3. **在“建议** ”面板中，单击 **“提出建议**”。 出现建议的短语列表。
4. 单击建议以将其添加到类别中。
5. （可选）要获取更多建议，请选中种子短语旁边的复选框，然后再次单击 **提出建议** 。
6. 添加完短语后，单击 **保存**。

添加新短语

注意：一个短语只能存在于每种语言的一个类别中。
如果您需要将现有短语添加到相同语言的新类别中，请先 从其旧类别中删除该短语 。

注意：您可以在多种语言中使用相同的短语。

1. 在短语类别 **面板中单击新短语将进入** 的类别。 已在类别中的短语将显示在 **“短语”** 面板中。
2. **在短语面板的“** 类型 **”中输入新短语以创建短语** 字段。
3. 按 Enter 键。 新短语将添加到短语列表中。 缺省情况下，新短语处于活动状态。
4. 单击 **保存**。

添加新类别

1. **在短语类别** 面板的创建 **短语类别** 字段中输入类别名称。

   注意：类别名称必须是唯一的。 您不能以不同的语言使用相同的类别名称。

2. （可选）在描述 字段中输入类别的描述。
3. 单击 **保存**。 类别及其描述将显示在类别列表中。

编辑短语

重要说明 编辑短语时要小心。 编辑短语可能会导致之前的短语命中和新匹配之间出现不匹配。

1. 单击要编辑的短语。
2. 编辑短语。
3. 按 Enter 键。

编辑类别

您可以编辑类别的名称和描述。

1. 单击类别旁边的选项图标（三个点），然后从下拉列表中选择 **编辑** 。
2. 编辑类别。
3. 单击 **保存**。

禁用短语

禁用短语会将其从所有语音转文本（转录）任务中删除。 Webex WFO 不会识别禁用短语的命中率。

1. 单击短语。
2. 从活动下拉列表中选择 **非活动** 。
3. 单击 **保存**。

启用短语

启用短语会导致 WFO Webex 在所有语音转文本（听录）任务中搜索该短语。

1. 单击短语。
2. 从 **非活动** 下拉列表中选择 **活动** 。
3. 单击 **保存**。

删除短语

仅当包含某个短语的命中的联系人已结束数据保留期并被删除时，您才能删除该短语。

1. 选中短语旁边的复选框。
2. 在短语 **面板的** 右上角，单击 **删除**。 该短语将立即删除。

删除类别

重要： 删除类别也会删除该类别的所有短语。 删除类别的作无法撤消。

1. 单击类别旁边的选项图标（三个点），然后从下拉列表中选择 **删除** 。
   将打开一个确认窗口。
2. 单击 **删除**。 窗口关闭。

导入类别和短语

您可以使用 CSV 文件导入新的类别和短语，并更新现有的类别和短语。

导入的文件必须按中显示的顺序包含下表中列出的列（从上到下 = 文件中从左到右的顺序）。

如果存在格式错误，导入将失败。

注意：一个短语只能存在于每种语言的一个类别中。

示例 ：您尝试将短语 A 导入英语（美国）类别 B，但短语 A 在英语中已存在（美国）类别 C. Webex WFO 不会在英语（美国）中添加短语 AB 类。

示例 ：您要将短语 A 导入英语（英国） 类别 D. 短语 A 在英语中已存在（美国）类别 C. Webex WFO 成功地将短语 A 添加到英语（英国） D 类。

短语 A 现在存在于两种英语（英国）中。 D 类和英语（美国）C 类。

1. 单击“短语类别 **”面板顶部** 的选项图标（三个点），然后选择 **导入**
   从下拉列表中。 将打开设备的文件资源管理器。
2. 找到 CSV 文件，然后单击打开 。

最佳实践 我们正在删除“拼音”、“类似发音”和“置信度”字段。 我们建议您不要在导入的 CSV 文件中使用这些列。

列	说明
类别	（必填）类别的名称。
短语	（必填）短语文本。
语音	不再使用此列。
听起来像	不再使用此列。
信心	不再使用此列。
状态	（必填） **0** （零）表示为“分析”禁用了短语；如果 **针对“分析”启用了该短语，则为 1** 。
语言标识	（必填）2 个字符的语言代码和 2 个字符的国家/地区短语的代码，格式 **为 nn-nn**。 下表列出了支持的语言。

语言	代码
阿拉伯语	ar-ar
丹麦语	哒►►
荷兰语（荷兰）	NL-NL
英语 (澳大利亚)	en-au
英语（欧元）	en-eu
英语（南非）	恩扎

列	说明

语言	代码
英语（英国）	en-uk
英语（美国）	en-us
芬兰语	fi-fi
法语（加拿大）	FR-CA
法语（法国）	FR-FR
德语（德国）	德德
意大利语	它 - 它
挪威语	禁忌
葡萄牙语（巴西）	Pt-BR
西班牙语（欧元）	ES-EU
西班牙语（北美）	ES-MX
瑞典语	SV-SE

导出类别和短语

您可以将所有短语管理器数据导出到 CSV 文件。

- 单击“短语类别 **”面板顶部** 的选项图标（三个点），然后从下拉列表中选择 **全部** 导出。 名为 phrases.csv 的文件将下载到您的设备。

相关主题

- 创建分析任务 - 配置 Webex WFO 进程，用于在音频和文本联系人中搜索短语。
- 查看联系人的短语分析 - 在“交互”页面上查看单个联系人的短语匹配。

确定 Analytics 要跟踪的网站和应用

使用“桌面管理器”页可以配置 Webex WFO 以在用户打开 Windows 应用程序或网站或与 Windows 应用程序或网站交互时自动执行各种作。 这些配置的自动化作称为 **桌面项目事件**。

> 示例 要防止录制文件捕获敏感数据，您希望 Webex WFO
> 在代理单击订单管理中的“信用卡号”字段时暂停录制
> 应用程序，并在代理单击“信用卡号”字段时恢复录制。

您可以手动添加目标应用程序和网站，也可以使用导入功能批量添加。
导出功能允许您获取在桌面管理器中设置的所有应用程序和网站的列表。

您还可以在此页面上将特定应用程序和网站标记为“已批准”或“未批准”。
这使您能够识别正在访问您的公司尚未批准使用的应用程序和网站的代理。

先决条件

- 您的组织拥有以下许可证之一：
  - 分析精要课程
  - 分析企业版
  - 桌面分析

    > 注意：桌面分析许可证允许您将网站和应用程序标记为已批准或未批准以供代理使用。 （请参阅 创建和管理桌面项目
    > 说明。 它不允许您配置自动作，例如暂停和恢复呼叫录音。

- 您具有“管理桌面分析”权限。

页面位置

应用程序管理 > 分析 > 分析 > 桌面管理器

程序

- 创建和管理桌面项目 -
  添加、编辑和设置桌面项目的状态；导入和导出桌面项目数据；设置桌面项目的状态，并将更新的配置推送到智能

桌面用户。

- 配置桌面项目事件 - 创建和编辑自动化桌面项目事件。
- 使用应用程序字段标记工具 - 获取配置涉及 Windows 应用程序中字段的桌面项目事件所需的信息。

创建和管理桌面项目

在创建自动桌面项目事件之前，必须具有运行这些事件的应用程序和网站的列表。

程序

过滤应用程序和网站列表

1. **使用工具栏中的搜索** 字段和 **查看**按钮过滤桌面管理器页面上显示的内容。
   - 在“ **搜索** ”字段中输入任何字符串，以将列表限制为其名称中包含该字符串的应用程序和网站。
   - 单击“应用程序 **”或** “Web **”**按钮以仅显示应用程序和/或网站。 所选按钮为深灰色。取消选择的按钮为浅灰色。
   - 单击“ **应用程序状态** ”按钮 以选择要查看的状态。
2. 清除“ **搜索** ”字段并选择所有按钮以查看应用程序和网站的完整列表。

添加新的桌面项目

1. 单击 **新建桌面项**。 将打开“ **添加新桌面项** ”页。
2. 从您要做什么？选项。 字段将根据您选择的项目类型显示。
3. 填写如下所述的字段。 此表包含您可能会看到的所有可能的字段。

字段	说明
应用程序、网站或字段名称	为桌面项目输入唯一且易于识别的名称。

字段	说明
应用程序文件	输入 Windows 应用程序的可执行文件名您正在添加。 示例 word.exe
应用程序或网站状态	从下拉列表中选择应用程序或网站的状态。 注意：每次桌面分析任务找到新的应用程序或网站时，都会为其分配“新建”状态（请参阅创建分析任务）。 当显示“新建”状态时，必须将状态更改为“已批准”、“未批准”或“忽略”。
网址	输入网站的 URL。 仅使用 URL 中没有斜杠（/）的部分。 例 是： www.example.com 是：www.example.com：1234 否： http://www.example.com 否： www.example.com/website
应用程序属性	此部分用于定义应用程序中的文本字段。 必须使用“应用程序字段标记”工具来获取此信息。 此工具在任何安装了智能桌面的桌面上都有空。 请参阅使用应用程序字段标记工具，了解如何使用该工具并填充本节中的字段。

4. 单击 **保存**。 清除页面上的字段，即可添加另一个新的桌面项。
   如果您已完成新项目的添加，请单击“取消” 返回到“桌面管理器”页面。

编辑现有桌面项目

- 单击左侧窗格中的桌面项目可在右侧窗格中查看该项目的详细信息。

  根据需要进行编辑，然后单击 **保存**。

为多个项目分配状态

1. 在左窗格中，选择要更改其状态的应用程序和网站。
2. 从 **应用程序状态** 下拉列表中选择一种状态。
3. 单击 **保存**。

将数据导入桌面管理器

1. 在页面的导入 区域中，导航到要导入的 CSV 文件，使用 **“浏览”** 按钮。

   CSV 文件必须按从上到下的顺序包含以下列。 行中的每个字段都必须包含一个值。 导出数据时生成的 CSV 遵循此格式。

   > 注意：从 11.0 之前版本的 Webex WFO 导出的文件包含一个附加列“handleCode”。要将这些文件导入 Cloud/11.0 或更高版本，必须删除该列 以及 CSV 文件中的相关数据。

列	说明
key	应用程序的可执行文件名称或网站的 URL。
名字	应用程序或网站的名称。
状态	应用程序或网站的状态。
类型	桌面项目的类型：应用程序、内容（网站）或系统。

2. 单击 **导入**。

从桌面管理器导出信息

- 在“导出”部分中，单击“导出 ” 保存或打开文件。 默认情况下，导出文件名为 **desktopuse.csv**。

> 注意：导出的文件仅包含已对其执行作的应用程序。
> 并非桌面管理器应用程序列表中的所有应用程序都会显示在导出的文件中。

将更新的应用程序和网站配置推送到用户桌面

- 单击 **“推送配置** ”按钮

  ，将对桌面管理器中的应用程序或网站所做的任何更改推送到用户的桌面。

配置桌面项目事件

通过“桌面管理器活动配置”页，您可以控制当用户访问网站和应用程序时 Webex WFO 的响应方式。您可以为桌面管理器页面上的任何桌面项目配置一个或多个事件。

这些事件在运行时由代理计算机上的智能桌面触发。

> 注意有关 将桌面项目事件用于 Webex WFO 集成 Webex 中启动自动暂停和恢复功能的信息 Webex 请参阅 WFO 暂停和恢复 。 Webex 并非所有集成都有空 WFO 启动了使用桌面项目事件的自动暂停和恢复。

事件由以下组件组成：

启动触发器	用户执行的作可启动系统作 **代理单击“信用卡号”字段。**
系统作	智能桌面在启动触发器发生时执行的作 **智能桌面停止音频和屏幕录制。**
作持续时间	停止作在多长时间内自动发生，而不是通过停止触发器发生 **智能桌面在代理单击“信用卡号”字段一分钟后重新开始音频和屏幕录制。**
停止触发器	（可选）用户执行的作可停止系统作 **代理单击“信用卡号”字段。**
停止作	（可选）智能桌面在停止触发器发生时的作用 **智能桌面重新启动音频和屏幕录制。**

当您在媒体播放器中播放与活动关联的呼叫时，该活动将在媒体播放器的桌面面板和代理资源管理器中以黄色高亮显示。

智能桌面不会跟踪新的或更新的桌面事件，直到发生以下情况之一：

- 用户登录或注销智能桌面。
- 单击 **桌面管理器页面上的推送配置** 。
- 每日刷新（默认情况下，AM 4：00 到 4：30 之间的随机时间）。

页面位置

应用程序管理 > 分析 > 桌面管理器 > 添加活动

程序

通过桌面管理器页面创建新的桌面项目活动

1. 在桌面管理器页面上，选择要添加活动的桌面项目。
2. 单击 **添加活动** 以打开桌面管理器活动配置页面。
3. 选择 **创建新活动**。
4. （仅适用于应用程序） **在活动类型** 区域，选择要创建的活动类型。
   - 桌面事件 - 事件的开始触发器是用户在应用程序中执行的作。
   - 自动事件 - 事件的启动触发器是 Webex WFO 自动检测的 RTP 信号。 有关 RTP 信令的详细信息，请参阅 配置 QM 全局 设置。
5. 在“活动名称” 字段中，输入可明确标识活动的名称。

   重要说明 桌面管理器中的每个事件都必须具有唯一的名称。

6. **在“启动事件触发器** ”下拉列表中，选择启动事件的触发器。

   列出的触发器因桌面项目是应用程序还是网站而异。

   注意：同时使用多种触发暂停和恢复的方法（例如录制控件、Web 事件、API 和第三方信令）可能会导致不可预测
   行为。 若要避免这些问题，请一次在调用中仅使用一种方法。

应用程序（桌面活动）

触发	说明
计划获得焦点	应用程序窗口或对话框具有键盘焦点。
程序失去焦点	应用程序窗口或对话框的键盘焦点结束 箱。
创建	将创建应用程序的窗口或对话框。 如果将顶级窗口标题指定为窗口文本，则可以使用 Create 来指示应用程序何时启动。
摧毁	窗口或对话框被销毁。 如果将顶级窗口标题指定为窗口文本，则可以使用 Destroy 来指示应用程序何时关闭。 如果同一应用程序的多个实例正在运行，关闭一个实例将生成此事件，但其他实例将继续运行。
单击文本字段	用户执行将键盘焦点切换到 应用程序中的文本字段。
单击文本外字段	用户执行删除应用程序中文本字段的键盘焦点的作。
按钮单击	用户单击应用程序中的按钮。
标题更改	窗口的标题将更改。

应用程序（自动活动）

触发	说明
呼叫开始 RTP	Webex WFO 会检测入站或出站 RTP 信号。
RTP 呼叫停止	Webex WFO 不再检测入站或出站 RTP 信号。

网站

触发	说明
单击文本字段	用户执行将键盘焦点切换到 网页上的文本字段。
单击文本外字段	用户执行删除键盘焦点的作 对于网页上的文本字段。
索取网站	用户导航到触发器详细信息中指定的 URL。
页面发出后台请求	触发器详细信息中指定的 URL 将发送 XHR。

7. 在“**启动触发器详细信息**”

部分中，输入定义哪些应用程序或网站触发启动触发器的详细信息。

应用程序

项目	说明
窗口标题	与相关联的窗口或对话框的名称 事件。 注意此字段不区分大小写。 但是，文本必须与的窗口或对话框的名称匹配 事件触发器成功。 最佳实践 不要指定包含可变文本的窗口。 注意如果将此字段留空，则关联应用程序中的任何窗口都可 以触发该事件，除非触发 是标题更改。 对于标题更改触发器，此字段必须包含文本。
按键	与活动关联的按钮的名称。 注意：用户必须使用鼠标单击按钮才能

项目	说明
	触发事件。 Webex 如果用户使用键盘上的键，WFO 无法识别触发器。 例如，用户必须单击“保存”按钮，而不是使用组合键 Ctrl+S。
字段	在用户单击或退出系统作时触发系统作的字段。 必须在字段管理器中配置该字段（请参阅 识别 Analytics 要跟踪的网站字段）。 仅与“单击文本字段”和“单击文本外字段”触发器一起使用。

网站

项目	说明
网址	与活动关联的网站的路径。 输入 URL 中主机名后面的部分。 示例 ：如果网站的完整网址是 **http://www.example.com/website/page**， 输入 /网站/页面。 最佳实践 始终输入网站的解析地址。 用户在浏览器的地址字段中输入 URL 时经常使用快捷键。浏览器使用 DNS 或其他服务来解析地址，并将在地址字段中显示解析的地址（例如，地址包括省略的“www”或“http”）。 注意：当您在此字段中输入解析的地址时，当用户 Webex WFO 会自动触发事件 输入解析地址的快捷方式。

项目	说明
	如果代理访问网站并缓存该网站的页面，则不会有请求通过智能桌面。 在这种情况下，Webex WFO 无法命中网站的任何触发器，也不会显示网站的 URL。
字段	在用户单击或退出系统作时触发系统作的字段。 必须在字段管理器中配置该字段（请参阅 识别 Analytics 要跟踪的网站字段）。 仅与“单击文本字段”和“单击文本外字段”触发器一起使用。

8. 在“ **启动系统作** ”部分中，单击“添加 ” 以添加启动触发器发生时发生的作。
   您可以为触发器配置多个作。 当使用多个作时，这些作将被视为使用逻辑 AND 计算的作数。
   请参阅添加系统作 ， 了解如何 添加作和作有空的说明。
9. **在作持续时间**
   部分中，输入配置的停止作自动发生之前的时间长度（秒），而不是由停止触发器发生。
   可以设置的最大持续时间是 3,600 秒。 如果在本节中设置值，还必须配置一个或多个停止作。

   注意：如果将持续时间设置为零秒，则停止作永远不会自动发生。

10. （可选）在“ **停止事件触发器** ”下拉列表中，选择结束事件的触发器。
    列出的触发器因桌面项目是应用程序还是网站而异。
    有关有空触发器的说明，请参阅上面的步骤 6。
11. 如果选择了停止事件触发器，请配置“ **停止触发器详细信息** ”部分。
    有关详细信息字段的说明，请参阅上面的步骤 7。
12. （可选，除非您配置了作持续时间）在停止 **系统作** 部分中，添加停止触发器发生时发生的作。
    您可以为触发器配置多个作。 当使用多个作时，这些作将被视为使用逻辑 AND 计算的作数。

13. 单击 **保存**。 将保存活动并清除页面上的字段，以便您准备好向桌面项目添加其他活动。
    如果您已完成新活动的添加，请单击“取消 ” 返回到“桌面管理器”页面。

添加系统作

1. 在“ **启动系统作** ”或 **“停止系统作** ”字段中，选择要在触发器发生时执行的作。
   下表描述了这些作。

操作	说明
在分析中做出有空	在代理资源管理器中显示事件。 Webex WFO 在代理资源管理器中显示事件，即使您未选择此触发器也是如此。
暂停录音	暂时停止上发生的任何音频或屏幕录制代理的桌面。 “暂停录制”系统作不会影响实时屏幕监控。
恢复录制	“暂停录制”后重新开始音频和屏幕录制行动。
访问网站	导航到您在“启动请求”中输入的网站 URL 字段。
抓取元数据	搜索已用应用程序字段标记的字段标记，然后将该字段中的任何文本作为自定义元数据附加到活动呼叫。 如果没有处于活动状态的调用，Webex WFO 将此元数据附加到最近的调用。
添加到自定义元数据	（“单击文本字段”和“单击文本外字段”触发器 only）将您在“开始”或“停止触发器详细信息”的“字段”部分中指定为自定义元数据的字段中的文本附加到活动呼叫。 如果没有处于活动状态的调用，Webex WFO 将此元数据附加到最近的调用。
开始段	开始新的录制文件并删除之前的任何部分

操作	说明
	录音。
停止段	在“录制控制”页上，此作称为“分段并删除”（请参阅按需录制）。 开始新的录制并保留之前的任何部分录制为单独的录制文件。 在“录制控制”页上，此作称为“分段并保存”（请参阅 按需录制）。
关联部门	开始新的录制文件并将其与之前的录制文件关联录音。
标记联系人	将标记原因应用于活动呼叫。 如果没有呼叫活动，Webex WFO 将此原因应用于最近的呼叫。
开始屏幕录制	开始仅屏幕录制。
停止屏幕录制	停止仅屏幕录制。

2. 根据您的作选择，您可能需要填写一个或多个其他字段。
   如果该字段被禁用，则所选作不需要该字段。
   - Windows 字段 - 此下拉列表填充了在字段 管理器 页面上配置 的字段。
   - 元数据字段 - 此下拉列表填充了元数据 管理器 页面上 配置的元数据。
   - 开始（或停止）请求 URL - 输入网站 URL。 智能桌面对此 URL 发出 GET 请求。
3. 如果要添加其他作，请单击添加 并重复步骤 1 和 2。

通过 HTML 创建暂停和恢复活动

如果您控制录制应暂停和恢复的页面，则可以将暂停和恢复触发器创建为 HTML 事件。 对于 Cisco 浏览器扩展程序可能无法获取字段级事件的页面（例如使用 Salesforce Lightning 组件自定义的页面），此方法特别有用。

重要说明 不要将 HTML 事件触发器与其他暂停和恢复方法结合使用。

- 将以下命令添加到元素中，当代理与这些元素交互时，这些元素应触发暂停和恢复：
  - document.dispatchEvent（new CustomEvent（'CALABRIO_PAUSE'））
  - document.dispatchEvent（new CustomEvent（'CALABRIO_RESUME'））

重叠事件

不要配置经常相互重叠的事件。 当多个事件重叠时，请记住以下几点：

- 同一事件的多次运行不会重叠。

  例
  名为“PCI 合规性”的事件具有以下配置：

  - 启动触发器 - 代理单击信用卡字段。
  - 开始作 - 智能桌面停止录制。
  - 活动持续时间 - 三十分钟（以秒为单位）
  - 停止触发器 - 代理单击地址字段。
  - 停止作 - 智能桌面开始录制。

  在这种情况下，代理可以在单击地址字段之前多次单击进出信用卡字段。 但是，PCI 合规性事件的新运行不会在代理每次单击信用卡字段时开始。 PCI 合规性事件仅在第一次运行。

- 可以独立查看每个事件触发器。 触发任何事件时，将执行与该事件关联的作。
- 如果同时触发多个使用暂停或恢复作的事件（即它们相互重叠），则第一个启动触发器会自动启动该事件，第一个停止触发器将停止所有重叠事件，并忽略以下触发器。

  示例 代理单击设置为暂停作的字段，然后单击另一个也设置为暂停作的字段。 第二个暂停作将被忽略。 同样，暂停这些作触发的事件将在代理首次单击设置为恢复作的字段时结束。 第二个恢复作将被忽略。

相关主题

- 确定分析要跟踪的网站字段
- 管理自定义元数据字段
- Webex WFO 暂停和恢复

使用“应用领域标记”工具

当新桌面项是 Windows

应用程序和字段时，应用程序字段标记工具获取配置“新建桌面项”页的“应用程序属性”部分所需的信息。

> 注意：“应用程序字段标记”工具不适用于网站字段。 为此，您必须正确配置浏览器并使用 Ctrl+M 快捷键。 请参阅 标识要由分析 跟踪以获取更多信息。

程序

使用“应用领域标记”工具

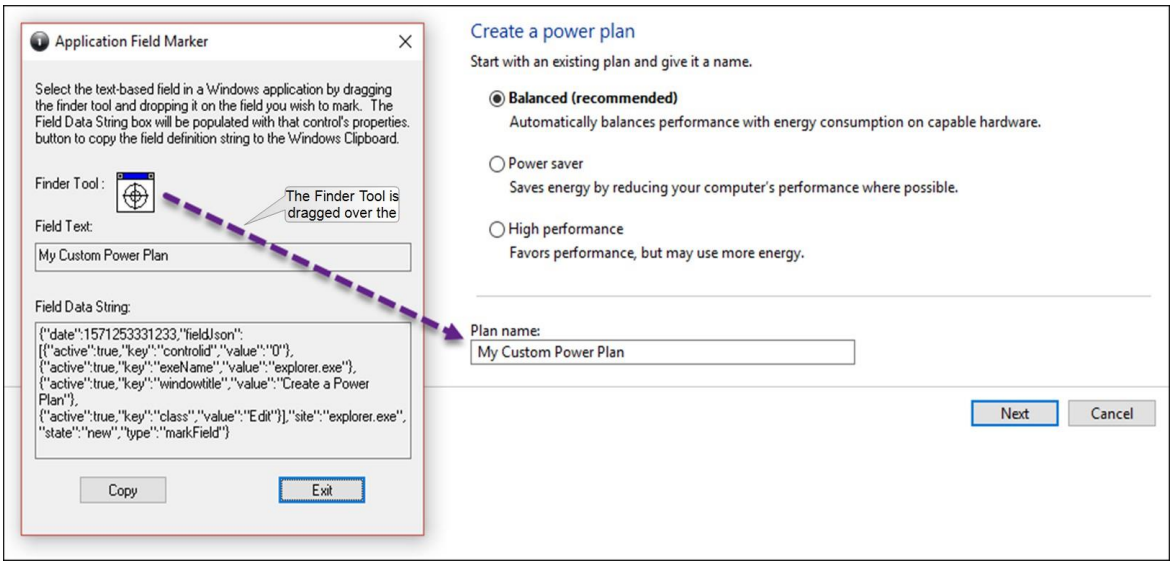
1. 在电脑上，导航到“应用程序字段标记”工具可执行文件所在的位置。 缺省位置为：

   C：\Program Files（x86）\Webex WFO\Desktop\Active\bin\ApplicationFieldMarker.exe

2. 双击可执行文件以启动该工具。
3. 打开包含要配置为桌面项目的字段的应用程序。
4. 在“应用程序字段标记”工具中，单击 **“查找器工具** ”并将靶心拖动到目标应用程序中的字段上。

   当查找器位于场上时，场会用粗边框突出显示。

5. 释放鼠标时，字段的数据字符串将显示在“字段数据字符串”窗格中，如本例所示。



6. 单击复制 **将** 文本复制到计算机的剪贴板。
7. 在“ **添加新桌面项** ”页上，将文本粘贴到 **“定义字符串** ”字段中。
8. 单击 **解析字段**。 定义字符串文本中的相关字段将加载到“定义字符串”窗格右侧的字段中。

相关主题

- 创建和管理桌面项目
- 确定分析要跟踪的网站字段

确定分析要跟踪的网站字段

“字段管理器”页面列出了与已标记为在智能桌面中使用的网站相关联的字段。

> 注意：“字段管理器”页仅管理网站字段。 Windows 应用程序字段在 “桌面管理器 ”页面上进行管理。

标记字段后，该字段将列在“字段管理器”页上。

从那里，您可以使用要在运行桌面事件和作时匹配的字符串来配置字段。

页面的左窗格显示已标记的网站及其关联字段。 已启用的字段以绿色高亮显示。

当您在左窗格中选择字段时，其设置将显示在右窗格中。

当字段首次出现在列表中时，其名称为标记时的时间戳。

配置字段时，您必须选择将时间戳替换为您选择的名称，以帮助识别它。

先决条件

- 您的组织拥有以下许可证之一：
  - 分析精要课程
  - 分析企业版
  - 桌面分析

    注意：桌面分析许可证允许您标识字段，以便监视代理的活动。它不允许您配置自动作，例如暂停和恢复呼叫录音。
- 您具有“管理桌面分析”权限。
- 您已安装智能桌面。
- 必须先正确配置浏览器，然后才能使用字段标记快捷键。 请参阅 有关详细信息，请在浏览器中 启用桌面分析扩展程序。

页面位置

应用程序管理>分析 > 分析>现场经理

程序

注意如果从“字段管理器”页中删除了在“桌面管理器”页中使用的字段，则必须注销 Webex WFO，然后再次登录才能使更改生效。

在网站上标记字段

1. 显示“字段管理器”页后，在浏览器中打开一个新标签页。
2. 导航到要标记其字段的网站。
3. 单击所需字段，然后按 **Ctrl+M**。

   该字段将显示在字段管理器页面的左窗格中，并用时间戳代替名称。

过滤网站和字段列表

- 在 **搜索字段** 字段中输入搜索字符串。 该列表会立即更新为符合搜索条件的字段。
  搜索不会根据网站名称进行过滤。
- 使用“ **查看** ”按钮（**“全部**”、“ **新建**”和 **“已配置**”）将列表限制为显示的字段。
  新字段是指尚未配置的字段。

配置标记字段

1. 单击左窗格中的字段。 右侧窗格在右侧窗格中显示字段的设置和属性。
2. 编辑字段设置。
   - “ **网站** ”字段包含该字段所在网站的 URL。 单击 到
     在新的浏览器标签页中打开网站。
   - **Name** 字段最初包含标记该字段时的时间戳。
     您可以将时间戳替换为描述字段的名称，以便于识别。
3. 编辑字段属性。 属性是由字段标记捕获的数据，可能因字段而异。
   - **选中已启用** 复选框以启用搜索在桌面管理器中配置时与指定字段和值匹配的字符串。
     如果未选中该复选框，则该字段将被忽略。
   - 字段 列包含与标记字段关联的属性的只读名称。
   - 默认情况下，Value 字段包含标记字段时的属性值。
     在此字段中输入的任何值都必须是属性支持的值。
     您可以在该字段中使用星号通配符（*）。
4. 单击 **保存**。

相关主题

- 确定 Analytics 要跟踪的网站和应用
- Webex WFO 智能桌面的安装“Webex WFO 智能桌面”

在浏览器中启用桌面分析扩展程序

必须先在计算机上安装并激活智能桌面，然后才能标记字段。

有权使用“字段管理器”页面管理桌面分析字段以及安装智能桌面的代理桌面上的字段的用户必须为其使用的浏览器配置相应的桌面分析浏览器插件。

先决条件

- 您的组织拥有以下许可证之一：
  - 分析精要课程
  - 分析企业版
  - 桌面分析
- 智能桌面已安装并激活于您的计算机上。

程序

在 Firefox 中启用桌面分析扩展程序

第一次使用 Firefox 登录 Webex WFO 时，您会看到一个对话框，告诉您安装 Calabrio 浏览器扩展。选择允许 **此安装**，然后单击 **继续**。 无需进一步作。

在 Microsoft Edge Chromium 中启用桌面分析插件

在 Edge Chromium 中，转至 https://chrome.google.com/webstore/detail/calabrio-analytics-plugin/hecgknieibccghjmmhhckdfeobjoffdf， 然后单击 **添加到 Chrome**。

在 Chrome 中启用桌面分析插件

可以通过 GPO 设置下载或安装 Chrome 扩展程序。 下载并安装 Calabrio Analytics 插件 0.2.0.4 版。插件位于：

https://chrome.google.com/webstore/detail/calabrio-analytics-plugin/hecgknieibccghjmmhhckdfeobjoffdf

> 注意：如果单击该链接不起作用，请复制 URL 并将其粘贴到浏览器中。

相关主题

Webex WFO 安装指南中的“安装 Webex WFO 智能桌面”

分析仪表板概述

“分析”页是一个仪表板，显示有关桌面、语音和文本联系人的数据。

您可以使用默认控制板、其他用户的共享控制板或您自己的自定义控制板。

每个控制板的小组件都根据您的角色和您定义的数据集显示数据。

您对仪表板的访问权限取决于您分配的权限。

如果管理员已将 Analytics

配置为允许仪表板共享，您可以将创建的任何仪表板指定为可供其他用户共享的仪表板。

这些用户可以查看您的仪表板（填充了与他们相关的数据），但他们无法对其进行编辑。

只有您可以编辑共享的仪表板。

配置仪表板的一般过程如下：

1. 创建新的仪表板。
2. 为仪表板创建数据集。
3. 创建小组件并将其添加到仪表板。
4. （可选）与他人共享您的新仪表板。

先决条件

- 您的组织拥有以下许可证之一：
  - 分析精要课程
  - 分析企业版
  - 桌面分析
- 您至少具有以下权限之一：
  - 查看分析
  - 查看桌面分析
  - 查看语音分析
  - 查看语音转文本分析
  - 查看系统分析
  - 查看系统指标
  - 查看文本分析
- 已启用桌面共享（可选）

- 分析数据收集在“应用程序管理”中的“任务管理器”、“短语管理器”、“桌面管理器”、“字段管理器”和“分析配置”页上进行配置。

页面位置

分析> 分析控制板

程序

选择现有仪表板进行查看

- **单击“分析”工具栏上的“仪表板**”按钮，然后从结果列表中选择现有仪表板。

创建和使用仪表板

- 创建和管理分析仪表板
- 创建和管理数据集
- 创建和管理 Analytics Widget
- 在分析仪表板上筛选数据
- 配置预测

相关主题

自定义分析仪表板

创建和管理数据集

数据集决定了“分析仪表板”页面上的小组件中显示的内容。

必须先对它们进行配置，然后才能创建微件。

数据集对于特定仪表板是唯一的。

当您为一个仪表板创建数据集时，该数据集将不会显示在任何其他仪表板中。

先决条件

- 您的组织拥有以下许可证之一：
  - 分析精要课程
  - 分析企业版
  - 桌面分析
- 某些数据集不使用桌面分析许可证进行有空。 有关此许可证中未包含的数据集，请参阅下面的数据源 。
- 您具有“查看系统分析”权限。

页面位置

分析> 分析控制板

程序

创建新数据集

1. 在“分析”工具栏上，单击数据集管理器 **，然后单击 创建新数据集**。

   注意：您可能需要单击“解锁 ” 才能启用“数据集管理器”按钮。

2. 从“数据源”列表中选择数据源。 有空数据源如下所述。
3. 在“数据集管理器 - 新建”对话框中，为所选数据源配置筛选器。
   这些筛选器确定仪表板上显示的数据。
   每个数据源都有一个不同的对话框，具有不同的数据筛选器。 有空数据筛选器说明如下。
4. 完成筛选器配置后，单击“提交 ” 以查看新数据集中包含的数据的预览。
   显示的列标题可以被截断。 单击显示 **所有数据** 以查看所有列 。

   如果显示的列不是您想要的列，请单击“ **上一步** ”返回到上一个对话框并重新配置筛选器。

5. 当您对数据集感到满意时，单击 **保存**。
6. 在工具栏上，单击 **保存**。

编辑数据集

1. 在“分析”工具栏上，单击 **“数据集管理器**”。

   注意：您可能需要单击“解锁 ” 才能启用“数据集管理器”按钮。

2. 点击 **要修改的数据集旁边的修改** 。
3. 编辑完数据集后，单击“提交 ” 以查看数据集中包含的数据的预览。 显示的列标题可能被截断。单击显示 **所有数据** 以查看所有列 。

   如果显示的列不是您想要的列，请单击“ **上一步** ”返回到上一个对话框并重新配置筛选器。

4. 当您对数据集感到满意时，单击 **保存**。
5. 在“分析”工具栏上，单击 **“**保存”。

删除数据集

1. 在“分析”工具栏上，单击 **数据集管理器**。

   注意：您可能需要单击“解锁 ” 以启用“数据集管理器”图标。

2. 单击 **要删除的数据集旁边的删除** ， 然后确认删除。
   删除数据集时，仪表板上的更改会立即保存。
3. 单击“取消 ” 关闭“数据集管理器”对话框。

数据源

下表描述了有空数据源。 您可以使用数据 过滤器 过滤带星号（*）的项目。

数据集的两种主要类型是计数数据集和趋势数据集。

- 计数数据集报告定义的作发生的次数。
- 趋势数据集报告指定的作如何随时间变化。

数据集	说明
应用程序计数应用	有关访问用户桌面上的应用程序的指标。
程序统计信息	“应用程序统计信息”显示特定应用程序的访问统计信息。

数据集	说明
应用程序使用计数应用程序使用趋势	有关已使用应用程序的用户数的指标。 这包括有关已使用 Webex WFO 用户界面的用户数以及已连接的桌面客户端数的信息。
审核计数审核趋势	录制文件中的审核指标。 注意：您的组织需要 Analytics Essentials 或 Analytics Enterprise 许可证才能使用此数据集。 此数据 Set 未与桌面分析许可证有空。
呼叫摘要计数呼叫摘要趋势	总呼叫、未接呼叫和已应答呼叫的指标。
活动计数活动统计信息	“活动计数”按代理、团队或组显示活动持续时间的聚合。 “事件统计信息”显示平均事件持续时间的分布情况。
未完成的上传计数未完成的上传趋势	仍需要上传的文件的指标。 这是对已发生但尚未上传相应媒体文件的呼叫的度量。
短语计数* 短语趋势*	联系人中的短语使用命中量指标。 这仅包括拼音命中。 注意：您的组织需要 Analytics Essentials 或 Analytics Enterprise 许可证才能使用此数据集。 此数据 Set 未与桌面分析许可证有空。
回收计数回收趋势	回收站中文件的指标。 数据每五分钟收集一次。
存储详细信息计数 存储详细信息趋势	磁盘上存储的文件的指标。 这包括呼叫音频文件和屏幕截图视频文件，以及逻辑组，例如录制文件（呼叫音频和屏幕截图视频）以及总计

数据集	说明
	大小（磁盘上的所有文件）。
支持计数支持趋势	数据包捕获（PCAP）和日志文件的上传和磁盘存储指标。
文本联系人计数* 文本联系人趋势*	电子邮件和文本联系人总数。 注意：您的组织需要 Analytics Essentials 或 Analytics Enterprise 许可证才能使用此数据集。 此数据 Set 未与桌面分析许可证有空。
文本命中次数* 文本命中趋势*	电子邮件和文本联系人中单个文本命中的总数。 注意：您的组织需要 Analytics Essentials 或 Analytics Enterprise 许可证才能使用此数据集。 此数据 Set 未与桌面分析许可证有空。
转录的呼叫计数* 转录的呼叫趋势*	转录的联系人的指标。 注意：您的组织需要 Analytics Essentials 或 Analytics Enterprise 许可证才能使用此数据集。 此数据 Set 未与桌面分析许可证有空。 注意 您在使用此数据集的分析控制板中看到的呼叫数量可能与您在“交互”页面上的“联系人内容”过滤器中使用“具有转录”条件看到的呼叫数量不同，原因有很多： ▪ 分析数据和 QM 数据在不同时间更新。 ▪ Analytics 在将呼叫编入索引后将呼叫标记为转录，但如果上传了呼叫的转录文件，则会 QM 呼叫标记为具有转录功能。编入索引是在转录文件上传后进行的，因此如果尚未编制索引，转录呼叫报告在 QM 中显示的数字可能会高于 Analytics（分析）中的数字。

数据集	说明
	▪ 分析和 QM 可能有不同的保留策略。
上传详细信息计数 上传详细信息趋势	上传按文件类型细分的媒体文件的指标。 其中包括呼叫音频文件、屏幕截图视频文件、桌面应用程序和网站使用文件以及电子邮件文本文件。
上传摘要计数上传摘要趋势	上传聚合到逻辑分组中的媒体文件的指标。 这包括录制文件上传（呼叫音频和屏幕截图视频）和总上传次数（上传详细信息中的所有文件类型）。

数据过滤器

下表描述了可为有空数据源配置的有空筛选器。 并非所有筛选器都适用于每种类型的数据源。

名称	说明
座席	选择一个或多个代理作为筛选数据依据。 如果不选择一个或多个代理，缺省情况下会选中所有代理。
聚合依据	选择要按哪个单位聚合事件计数或统计学。
应用程序状态	选择要在 Widget 中显示的应用程序状态。
假定所有组	选中此复选框可绕过向下钻取中的组列表与此数据集关联的小组件的详细信息。
假设所有团队	选中此复选框可绕过向下钻取中的团队列表与此数据集关联的小组件的详细信息。
类别	选择一个或多个类别以筛选数据。
信心	输入命中的最低置信度值。 有效值为 1–100. 示例 当您指定值 60 时，语音分析

名称	说明
	返回置信度值为 60 或更大的命中。
日期范围	选择您希望小组件显示的日期范围 历史信息。 注意：如果日期范围超出分析数据保留期，则保留期之外的值将在 控件。 注意 出于各种原因，使用此过滤器时看到的呼叫数量可能与 您在“交互”页面上使用日期范围过滤器时看到的呼叫数量 不同： ▪ 分析数据和 QM 数据在不同时间更新。 ▪ 分析和 QM 可能有不同的保留策略。
启用应用程序状态筛选	选中此复选框可允许用户从“分析”工具栏修改选定的应用程序状态。 清除此框后，从“分析”工具栏更改所选应用程序状态不会影响该小组件。
启用置信度筛选	选中此复选框可允许用户修改“分析”工具栏中的所选置信度值。 清除此框后，在“分析”工具栏中更改置信度值不会影响该小组件。
启用日期筛选	选中该复选框以允许用户修改日期范围 分析工具栏。 清除此框后，在“分析”工具栏中更改全局日期范围不会影响小组件。
启用交互状态筛选	选中此复选框可允许用户修改“分析”工具栏中的所选交互状态。 清除此框时，所选交互状态的更改从

名称	说明
	分析工具栏不会影响 Widget。
启用文本搜索	选中该复选框以允许用户从 分析工具栏。 清除此框后，从“分析”工具栏中搜索短语不会影响该小组件。
活动类型	选择数据集的事件类型。
文件组依据	选择归档组的方式。
筛选出多个命中	选中此复选框可计算短语数较高 置信度，并过滤掉置信度较低的类似短语。 清除此框后，将显示所有短语匹配。 分析可以为录制文件中几乎同一时间发生的具有不同置信度的类似词组生成多个词组匹配。 **示例** 如果您为“救护车”和“救护车服务”添加词组，则当 Analytics 找到 短语“救护车服务”。
开始日期	日期范围的开始日期。
分组依据	选择要对数据进行分组的方式。 此字段中有空的选项由要创建的数据集的类型决定。
组	选择要作为筛选数据的一个或多个组。 如果不选择一个或多个组，缺省情况下会选中所有组。 如果选择一个或多个组，则默认情况下会选择这些组的所有团 队。 组受您分配的权限的限制。
直方图箱	输入显示在直方图中的间隔数。 有效 值为整数 3–100。 默认值为 10。

名称	说明
交互状态	选择要在 Widget 中显示的交互状态。
限制为预定义短语选中此复选框可过滤数据集中的联系人以包括	仅具有预定义短语命中的那些。 短语在短语管理器中定义。
名称	数据集的名称。
短语	选择一个或多个短语作为筛选数据依据。
排名大小	输入显示结果排名靠前的应用程序数量。 有效值为 10–100。 默认值为 10。
结果	选择是否要返回包含此数据集的指定短语的结果。 ▪ 如果选择 **“返回包含所选短语**的联系人”，Webex WFO 会报告所有联系人之间的短语匹配总数。 ▪ 如果选择 **返回没有所选短语**的联系人，Webex WFO 将报告不包含指定短语的联系人数。
仅显示网站	选中此复选框以仅显示网站的统计信息访问。 清除此框时，将显示应用程序和网站的统计信息。
标记	选择一个或多个标签作为筛选数据依据。
小组	选择要作为筛选数据的一个或多个团队。 如果不选择一个或多个团队，则默认选择所有团队。
文本类型	选择一个或多个文本类型以筛选数据。
结束日期	日期范围的结束日期。

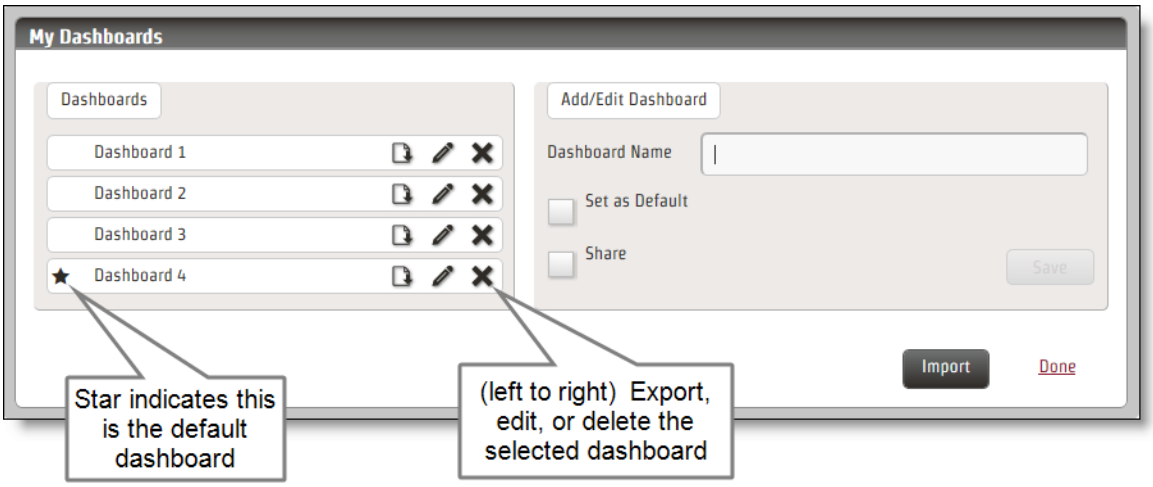
名称	说明
类型	选择趋势类型。
类型	选择要作为筛选数据的一个或多个类型。

创建和管理分析仪表板

可通过“分析”工具栏上的“控制板 ”**图标选择** 、创建和管理控制板。

单击该图标从显示的列表中选择要查看的现有控制板。 单击仪表板列表顶部的管理按钮以打开 **我的仪表板** 对话框。 您可以从那里创建和管理仪表板。

仅当您具有相应的权限时，才会有空此功能。



> 注意：共享控制板在“我的控制板”中标有锁定符号。
> 这意味着您可以查看这些仪表板，但不能对其进行编辑。 只有共享仪表板的所有者才能执行此作。

先决条件

- 您的组织拥有以下许可证之一：
  - 分析精要课程
  - 分析企业版
  - 桌面分析
- 您具有“查看系统分析”权限。

页面位置

分析> 分析控制板

程序

创建仪表板

1. 打开 **我的控制板**。
2. 在 **仪表板名称** 字段中输入新仪表板的名称。

   （可选）您可以将此仪表板设置为默认仪表板，或与其他用户共享仪表板。
3. （可选） **如果要将此仪表板用作默认分析仪表板，请选中设置为默认值** 复选框。
4. （可选） **如果要与其他用户共享此仪表板，请选中共享** 复选框。

   仅当管理员在“分析配置”页面上启用了仪表板共享时，才会有空此功能。
5. 单击 **保存**，然后单击 **完成**。

编辑控制板

1. 打开 **我的控制板**。
2. 选择要编辑的控制板并单击 **编辑** （铅笔图标）。
3. 进行更改。

   您可以更改控制板的名称，将其设置或删除为缺省控制板，以及与其他用户共享或取消共享。
4. 单击 **保存**，然后单击 **完成**。

删除仪表板

1. 打开 **我的控制板**。
2. 单击 **要删除的控制板旁边的删除** （X 图标）。

   注意删除仪表板时，也会删除与仪表板关联的所有数据集和小组件。
3. 单击 **保存**，然后单击 **完成**。

导出仪表板

1. 打开 **我的控制板**。
2. 单击 **要导出的控制板旁的导出** 。
3. 单击保存 **将仪表板作为名为“dashboard.json”的文件保存到默认下载位置，或**
   单击 **另存为** 重命名文件并将其保存到其他位置。

导入仪表板

1. 打开 **我的控制板**。
2. 单击 **导入**。
3. 浏览到保存所需仪表板的位置，然后选择文件。 该文件扩展名为 JSON。
4. 单击提交 **导入** 仪表板。

   > 注意如果导入的仪表板与现有仪表板的名称相同，则导入的仪表板的名称后会附加一个星号。

5. 单击 **保存**。

创建和管理 Analytics Widget

有四种类型的分析小组件：图表、数据网格、文本和短语云。

每种类型的小组件都显示数据集中定义的数据。

您可以通过根据自己的喜好创建和排列小组件来自定义分析仪表板。

先决条件

- 您的组织拥有以下许可证之一：
  - 分析精要课程
  - 分析企业版
  - 桌面分析
- 您具有“查看系统分析”权限。
- 您已创建数据集（请参阅 创建和管理数据集）。

页面位置

分析> 分析控制板

程序

向控制板添加小组件

1. 显示要添加 Widget 的控制板。
2. 单击“解锁 ” 启用“添加小组件”按钮，然后单击“添加小部件 ”。
3. 选择要添加的 Widget 的类型。
4. 配置所选微件类型的设置（请参阅 图表设置、 数据网格设置、 文本 设置和 短语云设置）。
5. 单击 **保存**。

您可以移动仪表板上的 Widget 并调整其大小。 当您移动它们时（单击鼠标指针位于 Widget 工具栏中时单击并等待），将显示红线以帮助您将正在移动的 Widget 与附近的其他 Widget 对齐。通过单击并拖动 Widget 的右下角来调整 Widget 的大小。

每个 Widget 都有一个工具栏：

1 - 设置。 编辑 Widget 设置

2 - CSV 导出。 将数据从 Widget 导出为 CSV 格式文件

3 - 打印。 打印 Widget 的图像

4 - 删除。 删除 Widget

5 - 全屏。 在正常大小和全屏大小之间切换小组件

图表设置

选择小组件的图表类型时，必须在图表设置对话框中配置以下字段。

容器设置

设置	说明
Title	Widget 的名称。
隐藏标题	选中此复选框可隐藏 Widget 标题栏。 标题栏中的工具将移至微件正文中。
隐藏背景	选中此复选框可删除小组件边框。

图表选项

设置	说明
Title	图表的名称。
类型	您希望在此小组件中显示的图表类型。 ▪ 折线图和面积图通常用于演示项目如何随时间变化。 折线图将信息显示为由直线段连接的一系列点。 面积图以图形方式显示数据，并基于折线图。 轴和线之间的区域用颜色强调。 它通常用于比较图表中的两个或多个数量。 ▪ 条形图是具有矩形条形的图表，其长度与其表示的数据成正比。 条形图可以垂直或水平绘制。 当您在一个或多个类别中获得多个匹配时，堆积条形图非常有用。 堆积条形图可用于描述趋势。 ▪ 饼图是划分为扇区的圆形图表，说明数字比例。 饼图允许您选择数据的两个交集：序列（要绘制的数据）和值。 饼图中的扇区表示序列，扇区的大小表示值。
图例	图例在图表上的位置。
标签步骤	在 x 轴上绘制的标签的频率。 示例 **1** 在 x 轴上显示每个数据点的标签。 **2**

设置	说明
	在 x 轴上为每隔一个数据点显示一个标签。
启用标签	选中此复选框可在图表上显示标签。
显示数据点标签	选中此复选框可在图表中显示数据点标签。

数据集选择和参考网格

设置	说明
选择数据集	从下拉列表中选择一个您创建的数据集。 将显示与数据集关联的列标题。
显示所有数据	单击此按钮以显示列的展开版本 头。

图表选项

设置	说明
X 轴	选择要显示在图表 x 轴上的信息。 这些选项基于选定的数据集。
Y-A 西斯	选择要显示在图表 y 轴上的信息。
	这些选项基于选定的数据集。
系列	要在 x 轴上测量的数据。 注意趋势数据必须按日期排序。 如果要创建趋势图表，请从 系列下拉列表。 如果您选择代理 ID、代理名称、短语或类别，则趋势图表将不会进行逻辑排序。

数据网格设置

为小组件选择数据网格类型时，必须在“数据网格设置”对话框中配置以下字段。

容器设置

设置	说明
Title	Widget 的名称。
隐藏标题	选中此复选框可隐藏 Widget 标题栏。 标题栏中的工具将移至微件正文中。
隐藏背景	选中此复选框可删除小组件边框。

数据集选择和参考网格

设置	说明
选择数据集	从下拉列表中选择一个您创建的数据集。 将显示与数据集关联的列标题。
显示所有数据	单击此按钮以显示列的展开版本 头。

图表选项

此部分显示“数据网格”小组件中显示的字段。 有空字段取决于所选数据集。

默认情况下，所有有空字段都显示在数据网格中。

要从数据网格中删除字段，请单击字段名称。该字段将被禁用。

再次单击字段名称以启用该字段，或选择全部以启用所有字段。

文本设置

选择 Widget 的文本类型时，必须在“文本设置”对话框中配置以下字段。

容器设置

设置	说明
Title	Widget 的名称。
隐藏标题	选中此复选框可隐藏 Widget 标题栏。 标题栏中的工具将移至微件正文中。
隐藏背景	选中此复选框可删除小组件边框。

文本编辑器

使用文本编辑器创建和编辑显示在文本构件中的文本。

您输入的文本可以设置为粗体、斜体或下划线。 您无法控制文本的大小。

短语云设置

短语云是短语的可视化表示形式。 此格式对于按字体大小和颜色快速识别最突出的短语非常有用。

容器设置

设置	说明
Title	Widget 的名称。
隐藏标题	选中此复选框可隐藏 Widget 标题栏。 标题栏中的工具将移至微件正文中。
隐藏背景	选中此复选框可删除小组件边框。

数据集选择和参考网格

设置	说明
选择数据集	从下拉列表中选择一个您创建的数据集。 将显示与数据集关联的列标题。 注意：短语云支持具有短语选项的任何数据集（例如，按短语分组）。 如果短语计数数据集 使用按类别分组，无法创建短语云

设置	说明
	该数据集。
显示所有数据	单击此按钮以显示列的展开版本头。

显示 Widget 详细信息

微件详细信息窗格显示一个数据网格，其中包含作为图形表示源的数据。

要打开“详细信息”窗格，请单击微件中的项目或数据点，或者单击工具栏中的全屏切换按钮，然后单击微件窗格顶部的详细信息按钮。

注意：数据网格小组件显示的信息与“详细信息”窗格包含的信息相同。
您可以像在“详细信息”窗格中一样向下钻取该信息。

初始数据网格显示常规详细信息。 若要查看更具体的详细信息，请双击某一行以向下钻取信息。

痕迹导航添加到详细信息窗格的左上角，以帮助您导航回开始的位置。

“主页”图标将转到初始数据网格视图。

痕迹导航跟踪旁边的“设置”图标将打开一个配置窗口，您可以在其中选择要在“详细信息”窗格中显示的数据。

通知用户未经批准的应用程序使用情况

您可以发送电子邮件通知一个或多个人有关使用未经批准的应用程序或网站的信息。

如果在“详细信息”窗格中向下钻取到足够远以显示包含“应用程序标签”列的代理详细信息网格，则命名相关应用程序或网站的链接旁边会出现一个电子邮件图标。

单击电子邮件图标以显示电子邮件表单。 电子邮件正文包含以下信息：

- 表明使用了未经批准的应用程序或文件的声明
- 代理姓名
- 访问应用程序的日期和时间
- 应用程序和文档的名称
- 指向代理资源管理器中应用程序使用问题的 URL
- （可选）您的意见

注意：单击“应用程序标签”列中的链接以导航到访问应用程序的日期和时间的代理资源管理器。

输入一个或多个电子邮件地址，将您可能拥有的任何注释附加到邮件末尾，然后单击“确定”发送通知。

在分析仪表板上筛选数据

先决条件

- 您的组织拥有以下许可证之一：
  - 分析精要课程
  - 分析企业版
  - 桌面分析
- 您具有“查看系统分析”权限

页面位置

分析> 分析控制板

使用数据过滤器工具过滤仪表板上显示的所有小组件中的数据。
您可以选择一个或多个要应用的过滤器。 创建多个筛选器时，结果必须符合所有筛选条件。

> 注意：并非所有类型的数据都可以过滤。 有关可筛选的数据列表，请参阅创建和管理数据集 。

您设置的任何数据过滤器都将应用于您在会话期间查看的任何控制板。
但是，如果注销然后再次登录，则必须重新配置过滤器。 它们不会在会话之间持续存在。

程序

添加数据过滤器

1. 单击 **数据过滤器**。
2. 单击 **添加过滤器**。
3. 在“添加筛选器”对话框中，选择筛选器。 有四种过滤器类型：
   - 分析 - 按呼叫统计信息和事件筛选
   - 联系人 - 按录制文件联系人信息筛选

- 日期 - 按时区筛选
- 组织 - 按代理、组或团队筛选

4. 选择运算符（如大于、小于、包含等）并输入值。 该值可以包含通配符（* 或？）。
   星号通配符表示任意数量的字符，问号通配符表示一个字符。

   示例 查找包含三个以上通话事件的呼叫的过滤器是“通话事件大于 3”。

5. 点击 **OK**（确定）。

自定义分析仪表板

先决条件

- 您的组织拥有以下许可证之一：
  - 分析精要课程
  - 分析企业版
  - 桌面分析
- 您具有“查看系统分析”权限。

页面位置

分析> 分析控制板

“分析仪表板”页面上有空有两个工具栏。

分析工具栏

通过“分析”工具栏，您可以管理仪表板的内容。

1 - 搜索字段

搜索字段过滤使用联系人计数、内容趋势、文本联系人计数和文本联系人趋势数据集的微件中的文本。 仅当在联系人计数数据集中选中启用文本搜索复选框时，才会显示此字段。

2 - 全球日期范围字段

“全局日期范围”字段按日期范围过滤 Widget 中的历史信息。

您的选择会影响控制板中数据集选中启用日期过滤复选框的所有 Widget。

当控制板锁定时，将有空此字段。

3 - 置信度字段

置信度字段用于设置匹配的最低置信度值。 有效值为 1-100。

示例 当您指定的值为 20 时，分析将返回置信度值为 20 或更大的命中。

此值会影响控制板中其数据集已选中允许覆盖置信度复选框的所有微件。

此值不会在会话之间持续存在。

4 - 数据过滤器

单击“数据筛选器”按钮以显示“数据筛选器”对话框。 使用此对话框可以添加筛选器，以确定 Widget 中显示的录制数据（请参阅 “分析”控制板上的筛选器数据）。

注意：数据筛选器仅支持语音分析。

5 - 交互状态

单击交互状态按钮以选择您希望在 Widget 中显示的交互状态（活动、非活动、话后工作和等待）。

默认情况下，将选中所有交互状态。

6 - 应用程序状态

单击“应用程序状态”按钮以选择您希望在 Widget

中显示的数据的应用程序状态（已批准、未批准、忽略和新）。

默认情况下，选择除“忽略”状态之外的所有应用程序状态。

7 - 控制板

单击仪表板按钮以显示有空您的仪表板列表。

如果您具有相应的角色和权限，则可以通过单击“管理”链接访问“我的仪表板”对话框（请参阅 创建和管理 Analytics 仪表板）。

8 - 打印

单击打印按钮以打印分析仪表板的快照。

9 - 锁定/解锁

此按钮在已锁定和已解锁之间切换。

- 锁定后，您无法更改控制板上的 Widget 或其布局。
- 解锁后，您可以添加、编辑和删除微件并更改其布局。

> 注意：无法解锁共享仪表板。 它们只能由其所有者更改。

10 - 保存

单击保存按钮保存您对未锁定的控制板所做的更改。

11 - 数据集管理器

数据集管理器允许您创建、修改和删除与所显示仪表板关联的数据集（请参阅 创建和管理数据集）。

该按钮在仪表板解锁时启用。

12 - 添加小组件

单击添加微件按钮以选择微件类型并配置该微件的内容（请参阅 创建 和管理分析微件）。

该按钮在仪表板解锁时启用。

13 - 切片小组件

单击平铺 Widget 按钮以将 Widget 堆叠在左上角。 该按钮在仪表板解锁时启用。

14 - 选择工具

单击选择工具以选择 Widget，然后在控板上对齐它们。

您可以通过在小部件周围拖动矩形选择区域或按 Ctrl + 单击逐个选择它们来选择它们。

所选微件以红色标出。 该按钮在仪表板解锁时启用。

使用此工具选择微件时，“微件对齐”工具栏将打开并显示在页面的左上角。

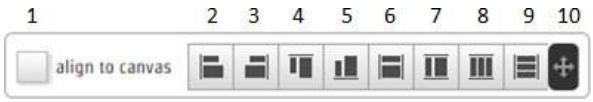
只要启用选择工具按钮（它将变为深灰色），您就可以选择微件。

它会一直处于启用状态，直到您再次单击它以禁用它。 禁用后，您无法选择 Widget。

“小组件对齐”工具栏

当您使用选择工具在 **控板上选择微件时，将出现微件对齐工具栏**

在分析工具栏上。 默认情况下，工具栏显示在控制板的左上角。



1 -“与画布对齐”复选框

当您选中与画布对齐复选框时，当您使用对齐控制按钮时，小组件将捕捉到仪表板的一个外边缘。

> 示例 如果选中该复选框并单击底部对齐，则所有选定的小组件都将捕捉到仪表板的下边缘。如果清除该复选框并单击底部对齐，则您的所有
>
> 选定的 Widget 将其下边缘与控板上位置最低的 Widget 的下边缘对齐。

2 - 左对齐

单击左对齐按钮以对齐所有选定微件的左侧。

3 - 右对齐

单击右对齐按钮以对齐所有选定 Widget 的右侧。

4 - 向上对齐

单击顶部对齐按钮以对齐所有选定 Widget 的顶部。

5 - 底部对齐

单击底部对齐按钮以对齐所有选定 Widget 的底部。

6 - 匹配宽度

单击匹配宽度按钮将所有选定微件的宽度调整为最宽微件的宽度。

7 - 匹配高度

单击匹配高度按钮将所有选定微件的高度调整为最高微件的高度。

8 - 水平分布

单击水平分布按钮，将所选微件均匀地水平分布在控制板上。

它们被调整为相同的宽度，其侧边缘接触。

9 - 垂直分布

单击垂直分布按钮，将所选微件均匀垂直地分布在控板上。

它们被调整到相同的高度，其顶部和底部边缘接触。

10 - 移动工具栏

单击并按住“移动工具栏”按钮，将工具栏拖动到仪表板上所需的任何位置。

在会话期间，工具栏将一直保留在此位置。

监控代理的注意力和活动

“代理资源管理器”页允许主管或经理在单个视图中查看代理在特定日期的重点和活动。

先决条件

- 您的组织拥有以下许可证之一：
  - 分析精要课程
  - 分析企业版
  - 桌面分析
- 您具有“查看桌面分析”权限。
- 您的组织不使用 RTE 录制（也称为区块录制）。 由于 RTE 录制处理桌面数据的方式，代理资源管理器不有空与 Cisco Webex Contact Center 集成。

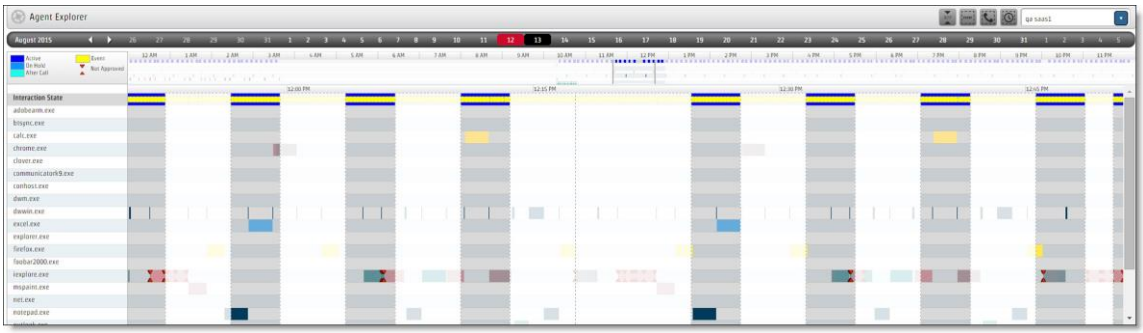
页面位置

代理资源管理器

程序

查看代理的焦点和活动：

1. 从选择代理 **下拉列表（页面右上角）中选择** 代理。
   将显示代理使用的程序列表以及代理使用这些程序时的状态。



注意：有关可在此页上看到的内容的详细信息，请参阅 代理资源管理器 概述。

2. （可选）单击日期或屏幕顶部的月份箭头可查看其他日期。

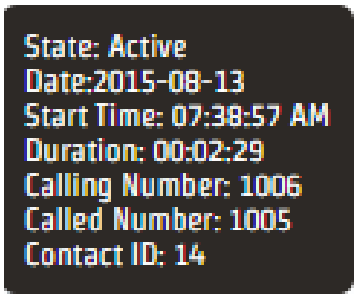
   代理资源管理器不显示今天或将来日期的信息。

3. 使用以下一个或多个过程向下钻取以获取更多信息。

在主面板中查看有关交互状态、事件、文档或 URL 的更多信息：

将鼠标悬停在元素上。 出现工具提示。

示例 这是交互状态的工具提示。



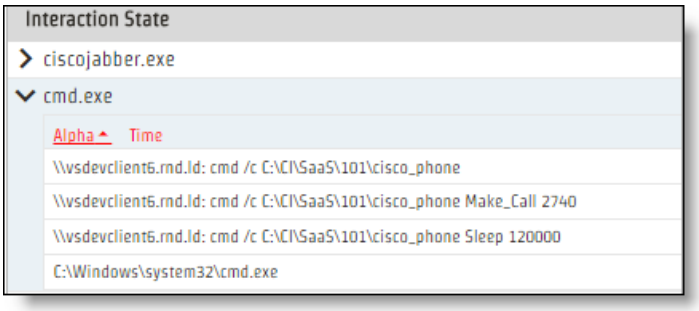
仅在呼叫期间查看代理的焦点：

1. 打开呼叫 **边界** 按钮。
2. 关闭 **空闲边界** 按钮。

查看代理从应用程序或网站访问的文档或 URL：

1. 在“交互状态”下的列中，单击应用程序或网站名称左侧的箭头。
2. 要按字母顺序对文档或 URL 排序，单击 **Alpha**。 按代理的时间对它们进行排序

访问它们，单击时间 。



关闭未经批准的内容标记：

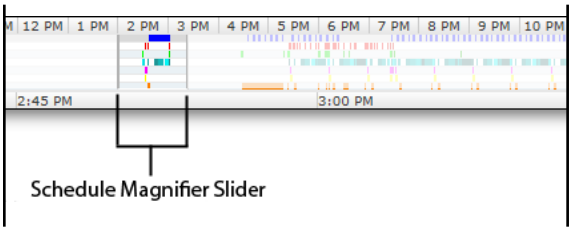
关闭“ **未经批准的内容标记** ”按钮。

突出显示特定类型的事件：

1. 打开事件 按钮。 将打开“事件”对话框。
2. 选择要突出显示的事件类型。

放大代理日程安排的一部分 ：

1. 单击页面顶部时间刻度栏中的计划放大镜滑块。
2. 要以 15 分钟为增量查看计划，请水平拖动滑块，或单击时间比例尺中的某个时间。



> 注意 Web 浏览器的放大和缩小功能在代理资源管理器中不起作用。
> 如果使用放大或缩小功能，则在使用
> 安排放大镜滑块。

播放与交互状态关联的录制文件：

1. 单击与呼叫关联的交互状态。 交互状态下方的列以紫色突出显示。
2. 双击交互状态。 媒体播放器将打开。

3. 单击 **媒体播放器中的播放** 。
4. 如果你有语音分析，请单击 **“语音** ”选项卡以查看与录制关联的短语。

相关主题

- 代理资源管理器概述
- 播放联系人
- 查看联系人的代理作 - 查看代理在特定呼叫中使用的应用程序和网站

代理资源管理器概述

“代理资源管理器”页包含主网格和工具栏。 网格的左窗格显示代理使用的应用程序和网站。
右侧窗格显示文档或 URL 的使用时间。
它们以不同的颜色显示，以便您可以很容易地看到代理焦点的变化。

工具栏上的四个按钮是用于控制网格中显示的内容的切换开关。
日历栏左侧的图例标识网格中的颜色和符号的含义。

按键	名称	说明
APP	未经批准的内容标记	切换“未批准的内容”标记，这些标记指定代理使用的但未批准的应用程序。
EVENT	事件	切换事件标记，指示代理将焦点放在触发事件的应用程序上。 事件在“交互状态”行中以黄色突出显示。 打开后，将打开“事件”对话框，提示您选择要突出显示的事件类型。 默认情况下，将选中所有事件。
	呼叫边界	以灰色突出显示呼叫的持续时间。 如果您希望在呼叫期间仅看到代理的焦点，请打开“呼叫边界”按钮，然后关闭“空闲边界”按钮。

按键	名称	说明
	空闲边界	以白色突出显示联系人之间的空闲时间信息，包括在此期间使用的应用程序。 关闭此按钮可以让您在联系期间清楚地看到已批准和未批准的申请。

“交互状态”行将紧靠图例下方显示。 交互状态显示代理在特定时间点的呼叫状态。

注意：您可能会在“交互状态”下面的一行中看到“系统锁定”。
这意味着代理的桌面已锁定或处于睡眠状态，并显示哪些应用程序或网站在期间处于焦点状态那个状态。

分析商业智能数据

您的主页仪表板

主页仪表板由数据资源管理器提供支持，并根据你的角色进行自定义。

您的角色和权限决定了主页的工作方式。

一些用户可以创建自己的主页，而另一些用户可以查看主管和管理员创建和共享的一个或多个主页。

先决条件

- 您具有有效的 Webex WFO 登录凭证
- 主管或管理员已为您的角色创建仪表板
- 管理控制板权限（可选）
- 查看 WFM 仪表板权限（WFM 用户查看主页仪表板需要）
- 查看 QM 仪表板权限（QM 用户查看主页仪表板需要）

页面位置

主页

程序

查看其他控制板

如果可以访问多个仪表板，则会在主页的左上角看到具有不同仪表板名称的按钮。

单击所需控制板的按钮。 您选择的仪表板将成为当您登录或从 WFO 中的其他位置返回主页时显示的仪表板 Webex 仪表板。

创建您自己的仪表板

如果页面顶部的工具栏包含数据资源管理器，则有权使用它来创建自己的仪表板和主页。
“相关主题”部分列出了可帮助您创建自己的仪表板的主题。

相关主题

- 管理数据资源管理器仪表板和报表的列表
- 创建报告
- 创建仪表板
- 设置您的主页

使用数据资源管理器创建自己的报表

数据资源管理器允许你创建自己的报表和仪表板。
“数据资源管理器”页包含默认报表和仪表板的列表，你可以按原样使用这些报表和仪表板，也可以用作模板来帮助你开始开发自己的报表和仪表板。

报告是用于回答业务问题的工具。 例如，您可以创建一个报告，告诉您去年的总销售额或代理在 6 月至 8 月期间转移了多少联系人。 使用数据资源管理器，可以定义报表将回答的问题。

获得可为您提供有针对性的有用信息的报表数据后，您可以配置图表或表格，以易于理解的可视格式显示该信息。 图表可以显示一条信息（如标题），或显示趋势以及多个复杂指标之间的关系。

可以在控制板中按主题或主题对报表进行分组。
仪表板一目了然地提供了丰富的信息，并且可以揭示不同类型数据之间的新关系或隐藏关系。

> 重要说明 数据资源管理器仪表板中报表的数量和复杂性可能会影响性能。
> 为了获得最佳性能，请限制数据中包含的复杂报告的数量
> 资源管理器仪表板。

管理数据资源管理器仪表板和报表的列表

数据资源管理器资产浏览器页面包含仪表板和报表的列表。

在此页中，您可以查看、共享、创建和管理仪表板和报表。

您可以在资产浏览器中执行的作取决于分配给您的角色的权限。 资产浏览器页面上有空的功能包括：

查看标准数据资源管理器仪表板

设置您的主页

复制报表或仪表板

共享报告和仪表板

设置报告电子邮件传递

使用角色标记报表和仪表板

按标记搜索资产浏览器

导出报告

关于 DX 工具栏

通过数据资源管理器工具栏，可以选择预定义的筛选器来限制资产浏览器中显示的项目。

例如，您可以选择仅列出您共享的报表和仪表板，也可以选择仅列出您创建的报表和仪表板。

您还可以按名称、说明或标记搜索特定报告或仪表板。

资产浏览器页面可以将报表和仪表板显示为平面列表、分类列表或通用缩略图图标。

要更改显示，请在工具栏中单击所需的图标。

字段/按钮	说明
1 “所有项目”下拉列表	从中选择希望在页面上显示的项目下拉列表。

字段 /按钮		说明
2	“平面列表”按钮	以平面列表形式查看页面上的项目。
3	“分类列表”按钮	查看页面上按仪表板和报告分组的项目。
4	缩略图按钮	以缩略图形式查看页面上的项目。 缩略图中的图片表示仪表板或报表，而不是项目的实际外观。
5	底部预览面板按钮	在页面底部显示项目预览面板。
6	“右侧预览面板”按钮	在页面右侧显示项目预览面板。
7	“隐藏预览面板”按钮	不显示任何项目预览。
8	设置下拉列表	配置页面的设置。 这控制项目在页面上的排序方式以及为每个项目显示的属性。

查看标准数据资源管理器仪表板

数据资源管理器附带各种可以复制和编辑的预生成仪表板。

先决条件

- 你具有“数据资源管理器”权限。
- （复制和编辑标准仪表板）您具有“内容创建”权限。
- 根据您的组织拥有的 Cisco 订阅，您有空的控制板会有所不同。 有关详细信息，请参阅可用的预构建仪表板 。

页面位置

数据资源管理器

程序

查看标准数据资源管理器仪表板

标准控制板 **的“** 所有者 **”列中有“系统** ”。

1. 单击仪表板将其打开。
2. 单击“数据资源管理器 **”** 返回到仪表板列表。 （不要单击浏览器的“后退”按钮。这会将您带回主页。

可用的预构建仪表板

QM 控制板

如果您的组织有 Cisco 质量管理，则有空这些控制板。

控制板	说明
代理资料控制板	过去 30 天内任何单个代理的性能快照 让我们主管、经理和评估员直接钻取联系人以供进一步审查。 您也可以通过打开联系人并单击代理的姓名来访问此控制板。
代理档案控制板 - 代理主页视图	单个代理在过去 30 天内的表现的全面概述，使代理能够直接深入了解他们所处理的联系人以供进一步审查。 您可以将此仪表板分配为任何代理的主页。 每个代理只能看到其数据。 请参阅 使用角色 标记报表和仪表板。
CCR 演练详细信息代理档案	这是一个子控制板，您可以从代理配置文件控制板向下钻取到它。
CX 焦点 QM - 联系人详细信息仪表板（最近 7 天）	包含前七天内每个组的联系人数和持续时间信息。 您可以向下钻取以查看团队和代理的分数。
客户体验焦点 QM - 评估详细信息仪表板（过去 7 天）	包含前七天内每组的评估分数。 您可以向下钻取以查看团队和代理的分数。
CX 焦点 QM - NPS 详细信息控制板（过去 7 天）	包含前七天内每组的净推荐值。 您可以向下钻取以查看团队和代理的分数。

控制板	说明
QM 代理质量百分比（AQP）	包含已完成的评估数和平均评估分数。 您可以按日期、联系人开始时间、组、团队、代理、评估表单和评估员进行筛选。
QM 通用指标	包含上一个的平均分数、评估和联系时间 三十天。
QM 客户体验焦点概述	包含联系持续时间、保持、平均评估和净推荐值 前 30 天的评分（NPS）。
Widget - 仅限 QM	小组件是预先构建的应用程序，您可以将其放入仪表板以获取信息，无需编写查询或生成报告。 此仪表板包含用于 QM 的所有小组件。 有关每个 Widget 的更多信息，请参阅 可用的 QM Widget 。 最佳实践 大多数小部件都没有设置任何日期过滤器，因此它们会自动从尽可能远的地方提取数据。 如果 小部件加载时间过长，请将过滤器调整为较短的日期范围。

WFM 控制板

如果您的组织有 Cisco 劳动力管理，则有空这些控制板。

控制板	说明
代理依从性详细信息	包含符合性和一致性信息。 您可以按日期过滤，组、团队和个人。
客户体验焦点 WFM - 联系人持续时间详细信息仪表板（今天）	这是一个子仪表板，您可以从父仪表板钻取到它。
CX 焦点 WFM - 联系人音量详细信息仪表板（今天）	这是一个子仪表板，您可以从父仪表板钻取到它。
CX 焦点 WFM - SL、ASA、放弃详细信息仪表板	这是一个子仪表板，您可以从父仪表板钻取到它。

控制板	说明
（今天）	
今天的 WFM 客户体验焦点概述	包含有关当天的联系量和服务级别的信息。
WFM 常用指标	包含前七天的人员配备和安排信息。
WFM 预测	将预测的数量和服务级别与实际数字进行比较。 您可以筛选到特定技能、方案、日期范围等。
WFM 预测详情	此仪表板包含指向相关预测仪表板的链接。 比较各种预测指标的详细预测指标与实际指标 技能。 您可以筛选到特定技能、方案、日期范围等。
WFM 预测方案	将预测和计划的假设情景与 实际指标。 您可以筛选到特定技能、方案、日期范围等。
WFM 主管	包含一组关键指标，用于了解代理、团队和站点 性能。 这些指标包括有关联系人、依从性、计划活动和缺勤方面的绩效。
Widget - 仅限 WFM	您可以查看组在一段时间内的趋势，同时还可以进入代理详细信息级别。 小组件是预先构建的应用程序，您可以将其放入仪表板以获取 无需编写查询或生成报表即可获得见解。 此仪表板包含用于 WFM 的所有小组件。 有关每个 Widget 的更多信息，请参阅 可用的 WFM Widget 。 最佳实践 大多数小部件都没有设置任何日期过滤器，因此它们会自动从尽可能远的地方提取数据。 如果 小部件加载时间过长，请将过滤器调整为较短的日期范围。

套件范围的仪表板

如果您的组织同时拥有 Cisco Quality Management 和 Cisco Workforce Management，则有空这些控制板。

控制板	说明
QM WFM 常用指标	包含日程安排、人员配备和评估报告。
WFM QM 客户体验焦点概述	包含有关联系数量、人员配备和评估分数的报告。
Widget - 所有 Widget	小组件是预先构建的应用程序，您可以将其放入仪表板以获取 无需编写查询或生成报表即可获得见解。 此仪表板包含所有小组件。 有关每个 Widget 的更多信息，请参阅 可用 QM Widget 和 可用 WFM Widget 。

分析仪表板

如果您的组织有 Cisco 分析，这些控制板将有空。

控制板	说明
高级语音搜索	按日期、置信度、持续时间和类别搜索短语匹配。
座席智能基准测试	包含有关联系人数量、持续时间和呼叫事件的信息。 您可以按日期、组、团队、代理、联系人类型和短语命中率进行筛选。
分析 - 座席指导机会	包含指示需要指导的最常用短语的命中，以及有关评估分数的信息。
分析 - 客户的努力	包含与客户相关的最常用短语的命中 努力，例如转移和升级，以及有关呼叫事件的信息（例如保持和静默）。
分析 - 客户体验	包含影响正面或负面客户体验的最热门短语类别的命中。
分析 - 首次呼叫解决	跟踪与首次呼叫解决的最大驱动因素（如升级、转接和服务障碍）相关的趋势。 包含导致无法解决的短语的命中率。
分析 - 主要概述	包含有关联系人中的主题和讨论的信息 中心，基于短语类别和点击数。 帮助识别常见类别（如重复工作或转移）中随时间推移的积极和消极趋势。

控制板	说明
分析 - 短语深入分析	包含有关包含特定短语命中的联系人的信息。 你 可以按日期、组、团队、代理、短语类别和短语进行筛选。
CCR 钻孔详细信息	这是一个子仪表板，您可以从父仪表板钻取到它。 CCR
演练详细信息情绪	当您单击进入另一个仪表板中的报表时，此仪表板将打开 分析仪表板。 它包含有关报告中联系人的信息，例如开始时间、代理和持续时间。
CCR 钻孔细节智能基准测 试	当您单击进入另一个分析仪表板中的报表时，此仪表板将打开。 它包含有关报告中联系人的信息，例如开始时间、代理和评估状态。
预测性评估	包含联系人的预测和实际评估分数。 还可以 按日期、组、团队、代理、评估表单和短语命中率进行筛选。
预测净推荐值包含联系人的预测和实际净推荐值。 还可以 按日期、组、团队、代理、联系人类型和短语命中率进行筛选。	
情绪分析	包含按渠道、代理等划分的情绪信息。 还可以 按日期、组、团队、代理、最高情绪和短语点击进行筛选。

CXI - 联络中心仪表板

如果您的组织具有 Cisco 数据管理，这些控制板将有空。

控制板	说明
CXI - 联络中心 - 客户努力	提供客户在与您的联系人中心交互时所付出的努力的视图。 它将处理时间和升级的普遍性等指标与 NPS 和情绪等指标进行比较，以显示增加工作量如何影响客户满意度。
CXI - 联络中心 - 员工敬业度和满意度	提供代理参与度的总体视图，该视图以利用率、传输速率和与升 级相关的短语匹配数等指标来衡量。 您可以按日期、组、团队和代理进行筛选。
CXI - 联络中心 - 流程改进	包括显示整个联络中心流程改进机会的指标。 呼叫时间、代理行为、脚本遵守情况、培训机会和应用程序使用情况 可帮助您找到培训机会

控制板	说明
	或可能需要改进的流程。
CXI - 联络中心 - 重复呼叫	帮助您确定客户是否对呼叫中心进行多次呼叫，这可能表明缺少首次呼叫解决方案。 “放弃联系人”指标显示有多少客户在队列中等待时挂断。
CXI - 联络中心 - 系统改进	帮助您监控系统问题和改进机会。 语音命中数据显示呼叫期间出现系统问题的频率。 NPS 和情绪数据显示这些问题如何影响客户满意度，持续时间图表显示它们如何影响整体呼叫时长。 您还可以查看代理在哪些应用程序中花费的时间最多。
CXI - 联络中心 - 劳动力优化	概述员工绩效和需要优化的领域。 仪表板有两个主要部分：左侧侧重于座席呼叫的质量评估，右侧提供其他员工绩效指标的概述。
CXI - 处理时间详细信息	您可以单独访问此仪表板，也可以通过从以下位置钻取到此仪表板来访问它不同控制板上的呼叫时间指标。 它提供了有关处理时间的更精细的详细信息，包括通话、保持和呼叫后工作时间之间的明细，以及按组划分的时间。 您可以单击某个组以进一步向下钻取到团队或代理。
CXI - NPS 详细信息	您可以单独访问此仪表板，也可以通过从以下位置钻取到此仪表板来访问它其他控制板上的 NPS 指标。 它可以帮助您了解实际和预测性 NPS 分数的趋势，以及 NPS 和预测性 NPS 分数的差异。
CXI - 短语点击详细信息	您可以单独访问此仪表板，也可以通过从以下位置钻取到此仪表板来访问它短语在其他仪表板上达到指标。 它显示您选择的短语类别和短语的绝对和相对短语命中数。
CXI - 情绪详细信息	您可以单独访问此仪表板，也可以通过从以下位置钻取到此仪表板来访问它不同仪表板上的情绪指标。 它可以帮助您了解联系人情绪的趋势。

相关主题

- 复制报表或仪表板
- 管理角色和权限 - 分配权限以允许用户查看数据资源管理器信息。
- 可用的 QM 微件 - 有关某些标准控制板中显示的预构建 QM 应用程序的信息。
- 可用的 WFM 微件 - 有关某些标准控制板中显示的预构建 WFM 应用程序的信息。

设置您的主页

数据资源管理器包括许多预定义的报表和仪表板，任何用户都可以将其设置为主页。

例如，如果您使用 QM，则可以将“Widgets - 仅限 QM”仪表板设置为主页。

数据资源管理器按产品标记默认报告和仪表板，因此您可以按产品标记搜索相关报告和仪表板：WFM、CWFM、QM 或分析。

> 注意仪表板和报表仅显示范围内的数据。 例如，如果其他用户共享一个比较团队 A 和团队 B 的平均评估分数的报告，但是您
> 范围仅涵盖团队 A，报告不显示团队 B 的任何数据。

一次只能将一个仪表板或报表设置为主页。

先决条件

- 数据资源管理器权限 - 授予对数据资源管理器资产浏览器页面的只读访问权限

页面位置

数据资源管理器或数据资源管理器>报表

程序

将仪表板或报表设置为主页

1. 导航到数据资源管理器资产浏览器页面。
2. 右键单击资产浏览器中列出的仪表板或报表。

3. 单击设为 **首页**。

   数据资源管理器使用红色主页图标标记仪表板或报表，所选报表或仪表板将成为主页。

复制报表或仪表板

除非与你共享报表或仪表板，并且所有者授予你对其进行更改的权限，否则获取现有报表或仪表板并将其设为自己的最佳方法是复制它。 然后，您是副本的所有者。

成为所有者后，您可以自定义它并根据需要共享它。

先决条件

- 数据资源管理器权限 - 授予对数据资源管理器资产浏览器页面的只读访问权限
- 内容创建权限 - 允许您创建、更新和删除仪表板和报告

页面位置

数据资源管理器或数据资源管理器>报表

程序

复制与您共享的报表或仪表板

1. 右键单击资产浏览器页面上的共享报表或仪表板。
2. 单击 **复制**。 数据资源管理器添加报表或仪表板的副本，并使你成为其所有者。

共享报告和仪表板

创建报表或仪表板后，您可以允许其他用户访问它。

共享报表或仪表板时，您可以控制其他用户可以使用它们执行的作 - 查看、复制或编辑它。

> 注意：报告和仪表板仅显示范围内的数据。 例如，如果其他用户共享一个比较团队 A 和团队 B 的平均评估分数的报告，但是您
> 范围仅涵盖团队 A，报告不显示团队 B 的任何数据。

您只能共享自己拥有的报表和仪表板。 要共享已与您共享的证书，请创建该文档的副本。

先决条件

- 数据资源管理器权限 - 授予对数据资源管理器资产浏览器页面的只读访问权限
- 内容发布权限 - 允许您将拥有的报表和仪表板共享给您所属的共享组

页面位置

数据资源管理器或数据资源管理器>报表

程序

共享报表或仪表板

1. 右键单击要在资产浏览器页面上共享的报告或仪表板。
2. 单击 **共享**。 将打开“共享”对话框。
3. 选择要分配给属于所列组之一的其他用户的权限级别。 下表描述了有空的权限级别。

许可	说明
无	其他用户无法查看该项目。 此权限是列出的所有组的默认选项。
查看	其他用户可查看该项目。
探讨	（仅报告）其他用户可更改筛选器、组和其他报表元素，但不能保存更改。
另存为	其他用户可进行更改并保存项目的副本。 它们不能覆盖原始项目。
编辑	其他用户具有更改和覆盖原始项目的完全权限。 请注意，没有审核跟踪显示谁编辑了项目或更改了什么。

4. 点击 **OK**（确定）。

资产浏览器页面上的共享 至 列现在显示与谁共享项目。

设置报告电子邮件传递

重要： Cisco 高级报告已宣布自 2023 年 11 月 1 日起停止销售，不再有空购买。

传递功能允许您安排在一定时间内按时间间隔将自己的报告传递给收件人。
您可以指定报告文件格式、时间间隔、传递时间长度以及收件人。

示例 我希望 PDF 格式的代理统计报告每天 10 AM 发送给詹姆斯史密斯和安吉拉布朗，直到 3 月 31 日。

可以向与 Webex WFO 用户关联的电子邮件地址和与 Webex WFO 外部的电子邮件地址进行传递。

设置完成后，您可以通过“传递”功能或从“传递”页面编辑投放的详细信息并开始或停止投放（请参阅 管理报告电子邮件传递）。

先决条件

- 您的组织拥有数据管理许可证。

  重要报告 如果没有数据管理许可证，将无法有空电子邮件传递。

- 您具有报表传递权限 - 允许您配置和管理何时以及向谁发送电子邮件您拥有的报表

页面位置

数据资源管理器或数据资源管理器>报表

程序

设置报表的传递

1. 在“数据资源管理器资产浏览器”页上，找到要传递的报表。 您必须是报表的所有者。
2. 右键单击报告并从下拉列表选择 **传递** 。 “ **所有递送** ”窗口打开。
3. 单击单击 **以添加递送计划** 以显示编辑 **递送** 对话框。

4. 填写字段以配置交货计划。
5. 单击 **单击以添加传递方式** 以显示“ **编辑电子邮件传递** ”对话框。
6. 单击 ✚ “收件人 **”窗格的** 左下角以显示“ **选择收件人** ”对话框。
7. 展开“ **可用** ”窗格中的租户用户以显示所有有空用户，选择收件人，然后单击添加

   所选帐户 以将其 **移动到“所选** ”窗格。

   注意：只有 Webex WFO 用户的收件人才能添加到“选择收件人”对话框中。
   您必须返回到“ **编辑电子邮件传递** ”对话框以添加外部收件人。

8. 单击标题栏左上角的编辑 **电子邮件传递** 按钮以移回编辑 **电子邮件传递** 对话框。

   注意：不要单击“ **设置**”。 如果这样做，投放将保存，并返回到资产浏览器页面。
   如果您尚未完成配送配置，则必须编辑配送设置。

9. 在对话框底部，选择报表的格式。
   - 如果选择将报表作为报表在数据资源管理器中显示的图像传递，则数据格式必须为 **None**。
   - 如果选择以数据（CSV 或 Excel 文件）的形式提供报表，则图像格式必须为 **None**。
   - 您可以为报表选择自定义页面大小。 缺省情况下，报表以缺省页面大小提供。
10. 如果要添加外部收件人电子邮件地址，请单击“收件人 **”标签正下方**
    或现有收件人姓名下方以显示可编辑字段。

11. 输入外部电子邮件地址，然后按 Enter **键**。
12. 单击 **设置**。 将保存交付配置，然后您返回到资产浏览器页面。

管理报告电子邮件传递

通过“传送”页，您可以控制通过电子邮件发送和接收报告。 该页面包含两个部分：

“他人发送的报告”面板 - 此上方面板列出其他用户发送给您的报告。
您可能是该报告的唯一收件人，也可能是共享组的成员并收到该报告，该报告也会转到该组的其他成员。 您可以选择不接收这些报告。

您的投放面板 - 此下方面板列出了您设置为传递给其他用户的报告。
您可以在此处开始或停止（打开或关闭）报告传递。 这允许您在需要时提前设置报告。
例如，显示销售广告系列进度的报表仅在广告系列进行时启用，并在广告系列完成后关闭。
然后，可以在下一个销售活动开始时再次启用该报告。

每个面板都显示要传递的报告的名称、收件人以及传递计划。

投放是在数据资源管理器资产浏览器页面上设置的。

先决条件

- 您的组织拥有数据管理许可证。

  重要报告 如果没有数据管理许可证，将无法有空电子邮件传递。

- 您具有“交付管理”权限 -
  允许您选择加入和退出接收其他用户通过电子邮件发送的计划报告，以及开始和停止向您设置的其他用户发送报告。

- 您具有报表传递权限 - 允许您配置和管理何时以及向谁发送电子邮件您拥有的报表

页面位置

传递>数据资源管理器>设置

程序

管理他人的投放

注意如果报告通过 Webex WFO
中用于您的电子邮件地址之外的电子邮件地址发送给您，则您无法选择加入或退出传递到该地址。 此功能仅适用于有空
Webex WFO 中的电子邮件地址。

- 要停止接收其他用户设置的报告传递，请选中 **“选择退出** ”复选框，然后单击 **“**保存”。

- 要重新开始投放，请清除 **选择退出** 复选框，然后单击 **保存**。

管理您自己的交付

- 要启用报告传递功能，请选中“ **开启/关闭** ”复选框，然后单击 **“保存”**。

- 要关闭报表的传递功能，请清除“ **打开/关闭** ”复选框，然后单击 **“**保存”。

删除您自己的一个投放

- 选择要删除的递送，然后单击 − “您的递送”的 **左下角**
  面板，然后单击 **保存**。

取消对页面所做的更改

- **单击“还原**”按钮以取消对“交付”页面所做的任何更改。 您必须执行此作才能保存更改。

  更改保存后，无法还原。

相关主题

- 设置报告电子邮件传递

使用角色标记报表和仪表板

如果仅希望具有特定角色的用户访问共享报表或仪表板，则可以使用所需角色的名称对其进行标记。

您只能标记自己拥有的报表或仪表板。

若要成为与您共享的报表或仪表板的所有者，请复制该报表或仪表板（请参阅 复制报表或仪表板）。

> 注意如果该角色不包括对数据资源管理器的访问权限，则标记的仪表板将成为具有此角色的人员的默认主页。

先决条件

- 数据资源管理器权限 - 授予对数据资源管理器资产浏览器页面的只读访问权限
- 内容发布权限 - 允许您将拥有的报表和仪表板共享给您所属的共享组

页面位置

数据资源管理器或数据资源管理器>报表

程序

使用角色标记报表或仪表板

> 先决条件
>
> - （适用于从版本 10.4
>
> 过渡到云的客户）该角色分配给数据资源管理器主页仪表板：在“应用程序管理”>“全局>全局设置”>“仪表板管理”上，将该角色 **移动到“数据资源管理器**”。

1. 在“数据资源管理器”页上，右键单击报表或仪表板，然后从下拉列表中选择 **“标记** ”。 将打开**“标记** ”窗口。
2. 输入 **c1_role_** ，然后输入角色名称。

   重要： 角色名称必须与您的组织使用的名称匹配。
   角色列表有空在“应用程序管理”>“全局>用户配置”>“角色”上。

   要添加名称为一个单词的角色，请输入名称。

   示例 **c1_role_Agent**

   要添加名称由空格分隔的多个单词的角色，请将标记括在双引号中。

   示例 **“c1_role_East 海岸队长”**

   要同时添加多个角色，请逐个输入，用空格分隔。

   示例 c1_role_Evaluator“c1_role_East 海岸代理”

3. 单击添加 **标记**。
4. 单击确定 。“ **标记”** 窗口关闭。

按标记搜索资产浏览器

您可以按任何标签搜索资产浏览器。

如果按产品标签搜索，则只能看到您获得许可使用的产品的标签。 例如，如果您只有 QM 许可证，则只会看到具有 QM 标记的预定义项目，而看不到具有 WFM 或 Analytics 标记的项目。

注意：根据您拥有的许可证 WFM，WFM 字段都标有 WFM（对于新 WFM）或 CWFM（对于经典 WFM）。

先决条件

- 数据资源管理器权限 - 授予对数据资源管理器资产浏览器页面的只读访问权限

页面位置

数据资源管理器或数据资源管理器>报表

程序

按标记搜索报告和仪表板

1. 在资产浏览器页面上，单击搜索图标，然后选择 **搜索标记**。
2. 在搜索字段中，键入所需的标记。 数据资源管理器仅显示使用此值标记的报表和仪表板。

> 注意如果标记名称是多个由空格分隔的单词，请用双引号将名称括起来。 例如，要搜索 **代理东海岸**，请输入 **“代理东海岸”**。

导出报告

数据资源管理器允许导出报表。 每个报表页都有一个 **“导出为** ”按钮。 这允许您以 CSV 或 XLSX 格式导出报表中的数据。

> 重要： 要导出报告的结果，您必须在导出之前保存筛选条件和任何其他编辑内容。

先决条件

- 数据资源管理器权限 - 授予对数据资源管理器资产浏览器页面的只读访问权限

程序

导出报告

1. 在资产浏览器中单击报告的名称。 此时将打开报表页。
2. 单击 **导出为**。 将打开“ **导出报告** ”对话框。
3. 选择要导出的文件格式。
4. 单击 **下一步**。 数据准备就绪后，将显示下载链接。
5. 单击链接下载文件。
6. 下载完成后单击 **关闭** 。

创建报告

报表是数据资源管理器的构建基块，可帮助你可视化数据趋势。

您可以通过定义要回答的问题并配置输出来创建报告，以便以有意义的方式显示答案。

要开始该过程，您需要将问题分解为各个部分：

- 度量 - 要了解的指标。 这些是将对其执行计算的数值字段，例如加法或求平均值。
- 主题 - 您希望如何对指标进行分组。
  这些是用作类别样式分组（如代理标识号或队列名称）的文本字段。
- 过滤器 - 您希望指标位于的边界，例如时间范围或最大值/最小值 。

例

您想了解在 3 月份，东海岸团队的每个代理处理了多少持续超过 10 分钟的联系人。

- 衡量 **标准** 是接触。
- **受试者** 是东海岸团队的特工。
- 过滤器 是超过十分钟的联系人和三月。

这三个组件构成了非常复杂和有用的报告结构。

创建报告的问题后，您可以确定报告中信息的显示方式。 有多种可自定义的图表和表格可供选择。

创建问题

报表是数据资源管理器的构建基块，可帮助你可视化数据趋势。
您可以通过定义要回答的问题并配置输出来创建报告，以便以有意义的方式显示答案。
有多种可自定义的图表和表格可供选择。

您可以使用“问题”面板创建问题。 要开始该过程，请将问题分解为各个部分：

- **内容** - 要了解的度量（指标）。 这些是将对其执行计算的数值字段，例如加法或求平均值。
- **如何** - 您希望如何对度量进行分组。
  这些是用作类别样式分组（如代理标识号或队列名称）的文本字段。
- **过滤器** - 您希望指标达到的限制，例如时间范围或最大值/最小值 。

例

您想了解在 3 月份，东海岸团队的每个代理处理了多少持续超过 10 分钟的联系人。

- 什么是触点数（度量）。
- **东海岸团队（分组）的代理情况如何** 。
- **过滤器将** 报告限制为超过 10 分钟且来自 3 月份的联系人。

注意：创建问题时，“问题”面板底部的窗格会根据您在“内容”、“方式”和“筛选器”部分中的选择，以通俗易懂的语言说明问题。

创建新报告

要创建问题，您需要一个用于放置问题的报告。

创建新报表并为其命名

1. 在数据资源管理器主页上，单击“新建报表 ” 以显示报表设计器。
2. 单击标题栏中的“未命名报告 ”，然后输入新报告的名称。

选择度量

决定您希望报告显示哪些信息。 这些数值称为度量值。

有一个度量值列表供您选择，也可以创建自己的自定义度量值。 报表中经常使用多个度量。

例如，以小时为单位显示联系持续时间的报告可能也会显示平均联系持续时间。

注意

依从性百分比–每日度量值在一天结束后计算，然后仅使用日期而不是时间进行时间戳。

引擎为其分配时间值午夜 UTC。

由于报告是在运行报告的用户的时间上下文中执行的，因此默认情况下存在时间偏移，并且合规性值在报告中可能看起来不正确。

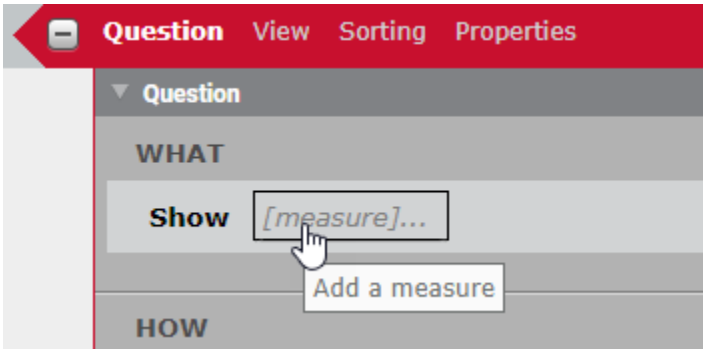
要对此进行调整，您有以下几种选择：

1. 将报告的时区设置为 UTC。
2. 将运行报告的用户的时区设置为 UTC。
3. 将以下自定义公式应用于报表：

timeShiftValue（[加入 PCT]，[加入日期]，'小时'，-8）

为新报表配置度量值

1. 在“问题 ”面板的 “ 内容 ”部分中，单击显示 **[度量]**。 **将打开选择度量** 对话框。



默认情况下， **列出所有** 有空度量值，但您可以搜索、排序和筛选列表。

- 单击“按标记 ” 以查看仅适用于各种数据源（如分析或 QM）的度量值 。
  某些度量值具有多个标记，因此显示在多个标记列表中。
- 单击 **“收藏夹** ”（列表右上角）以仅查看标记为收藏夹的度量。
  若要标记收藏夹，请单击列表中度量值名称左侧的框，以便显示黄色星星。
  您标记为收藏夹的任何度量都将在会话之间保持标记。
- 单击排序 **（列表右上角）以** 按升序/降序对度量值列表进行排序。
  默认情况下，列表按升序排列。
- 在“ **搜索** ”字段中输入要使用的度量的名称以快速查找该字段。

2. 从有空度量值列表中选择要包含在报告中的度量值。

   还可以单击右上角的“自定义 ” 来创建自定义度量值。 有关自定义度量值的详细信息，请参阅 创建自定义度量值。

3. （可选）使用对话框底部的“ **度量配置”面板自定义度量值在** 报表中的显示方式。
   您可以在此处配置度量值的数字或日期格式、聚合方式以及对其应用内容属性。
   有关配置度量值的详细信息，请参阅 配置度量值的外观。

4. 单击添加 。

   您添加的度量将显示在“问题”面板中，另一个“显示”字段将添加到您完成的字段下方。

   使用此字段为您的问题添加其他度量。

   > 注意如果要配置已添加到“内容”
   > 部分的度量值，请单击该度量值以再次打开“ **选择度量** 值”对话框。

5. （可选）默认情况下，度量值显示为列。 单击 **为列** 可切换到将其显示为行。

选择分组

使用度量值定义问题的主题后，确定如何对信息进行分组。 **“如何”**

问题术语通常是人为、地点、事物和时间框架的组织，为报告提供现实世界的主题或情况。

报表中通常有多个“如何”主题。

确定报告如何对信息进行分组

1. 在问题面板的“ **如何”** 部分中，单击分组 **[分组]。** 将打开“ **选择分组** ”对话框。

   有两个分组选项：“主题 **”** 或 **“时间**”。 缺省情况下，您会看到“主题”选项。

   如果要按时间或日期进行分组，单击 对话框右上角的时间。

   您还可以按时间段进一步细化时间分组。

   > 注意：与度量一样，您可以按标记或收藏夹缩小显示的主题和时间，按升序/降序对
   > 它们进行排序，或搜索特定的
   > 主题或时间名称。

2. 选择所需的分组，然后单击添加 。

   您添加的分组将显示在“问题”面板中，并且在您完成的分组字段下面添加了另一个 **[分组]** 字段。

   使用此字段向您的问题添加其他组。

   > 注意：如果在“问题”面板的“组”部分中选择 **“包含总计** ”，并在创建可视化效果时选择
   > **“保留总计** ”，则图表会将总值显示为附加列。

设置过滤器

定义问题的最后一步是选择过滤器。 仅度量值就可以返回大量信息。

过滤器用于定位要在报告中包含或排除的特定信息。

您可以选择要包括或排除的特定值，也可以设置文本比较筛选器或范围

比较过滤器，用于确定报告中包括哪些值范围。

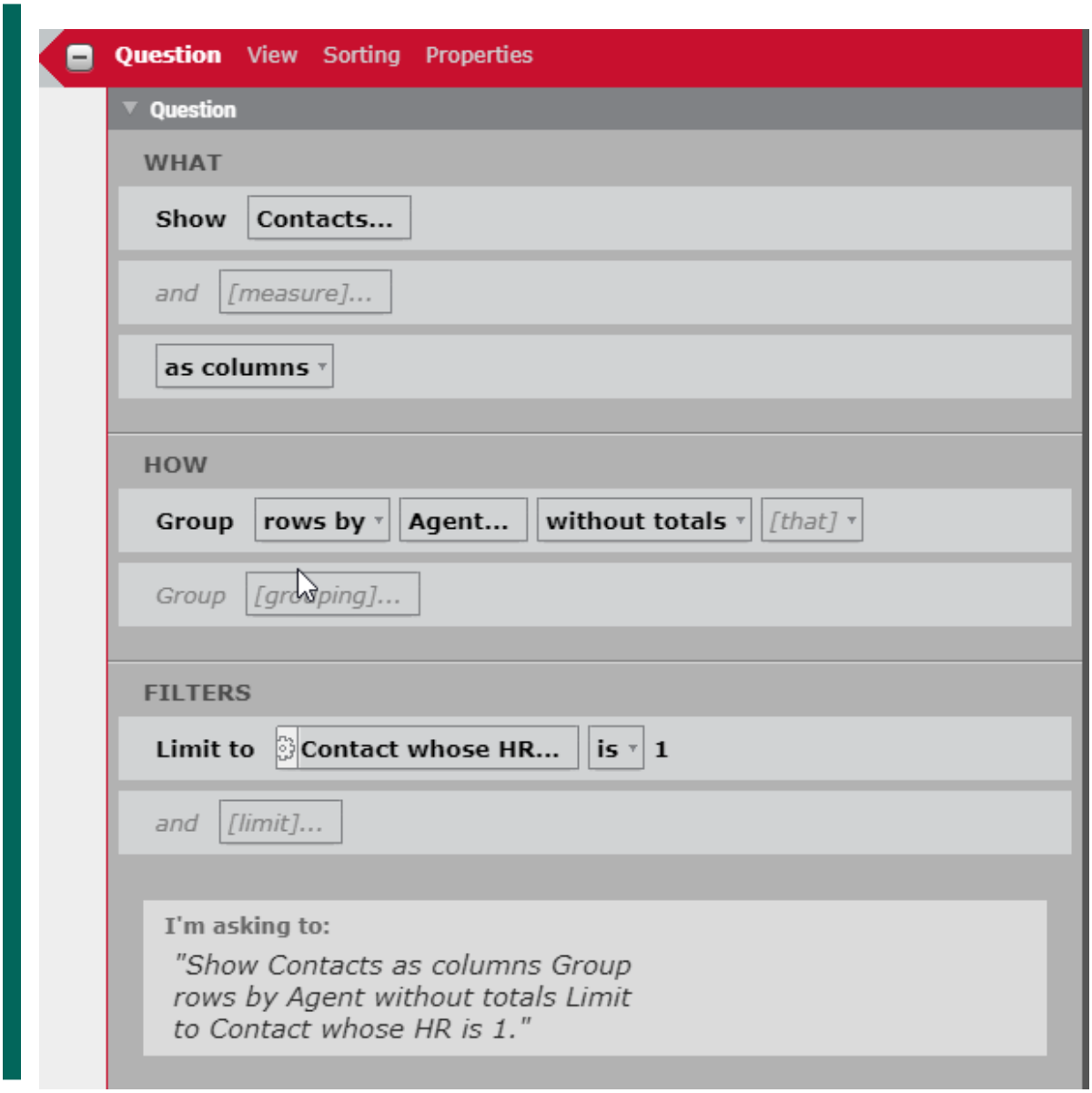
> 注意数据资源管理器报告过去两年的数据。
> 如果系统具有大量历史数据，您可能会发现在配置度量值和分组之前配置筛选器很有用。
> 这有助于加快报表预览的显示速度。

筛选器部分还用于配置将哪些主题与仪表板上的参数结合使用。
例如，如果您的报告中列出了联系人中心中的每个座席，但您希望只能查看特定座席的数据，则该参数允许您选择该座席并仅查看报告中显示的数据。

在报告中仅包含主题的某些值

1. **在“问题”面板的“筛选器** ”部分中，单击限制 **为[限制]**。 将打开“ **选择筛选器** ”对话框。
2. 选择一个主题，然后选择一个字段作为筛选报告的依据。
3. 清除“ **所有值** ”复选框，然后选中要包括的值的复选框。
4. 单击添加 **过滤** 报告。

> 例
> 您希望在报告中仅包含标记为 HR 的联系人。
> 按如下所示完成“ **选择筛选器** ”对话框。
>
> - 在左侧窗格中，选择 **联系人**。
> - 在中间窗格中，选择 **HR**。
> - 在右侧窗格中的“ **选择** ”选项卡上，清除“ **所有值** ”复选框，然后选中“ **1**（表示 true”或“yes）”复选框。



从报告中排除某些值

1. **在“问题”面板的“筛选器** ”部分中，单击限制 **为[限制]。** 将打开“ **选择筛选器** ”对话框。
2. 选择一个主题，然后选择一个字段作为筛选报告的依据。
3. 清除“ **所有值** ”复选框，然后选中要排除的一个或多个值的复选框。
4. 单击添加 。

5. **在问题面板的过滤器** 区域中， **单击您创建的过滤器中的是**

下拉列表，然后从下拉列表中选择 **不是** 。

例

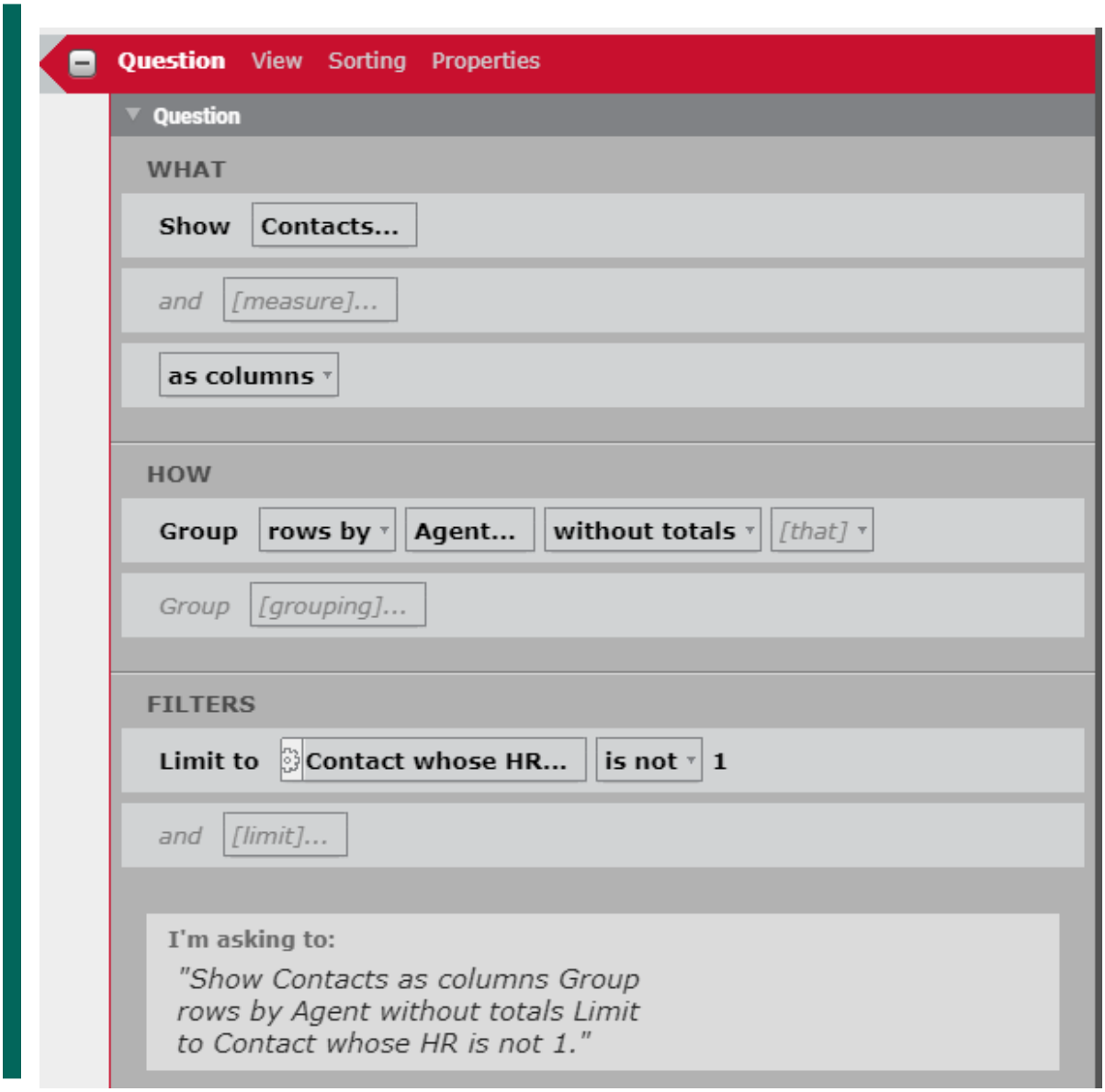
您希望在报告中排除标记为 HR 的联系人。 您完成了

选择“筛选器 ”对话框，如下所示。

- 在左侧窗格中，选择 **联系人**。
- 在中间窗格中，选择 **HR。**
- 在右侧窗格中的“ **选择** ”选项卡上，清除“ **所有值** ”复选框，然后选中“ **1**（表示 true”或“yes）”复选框。

在“问题”面板的过滤器 区域中，在您刚刚添加的过滤器旁边，更改为

不在下拉列表中。

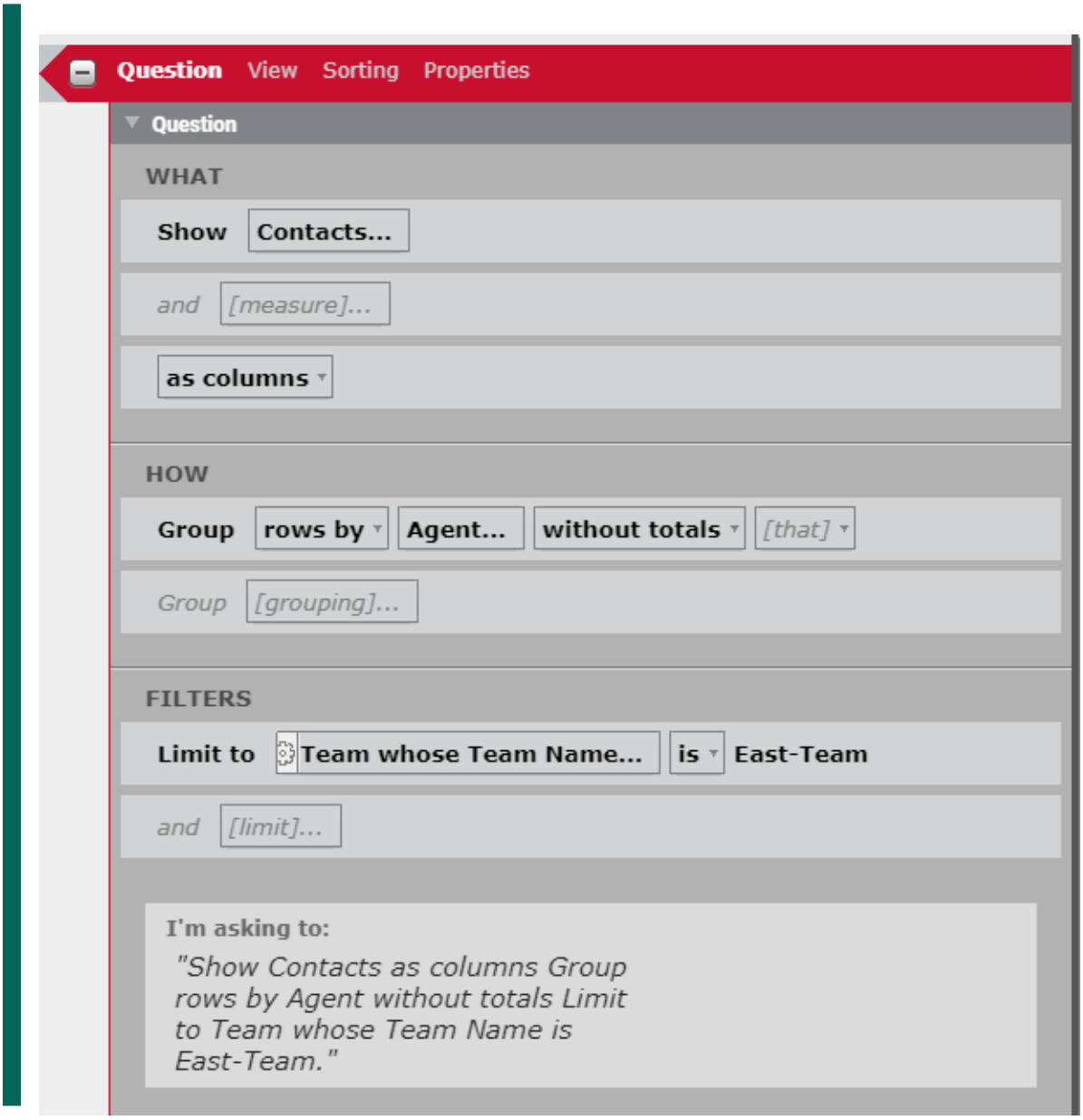


使用比较筛选器包含或排除值

1. 在**“问题”**面板的**“筛选器**”部分中，单击限制 **为[限制]。** 将打开“ **选择筛选器** ”对话框。
2. 选择一个主题，然后选择一个字段作为筛选报告的依据。
3. 清除“ **所有值** ”复选框，然后执行以下作之一：
   - 选中值的复选框以将其设置为比较。
   - 在 **“指定** ”选项卡上，用引号输入要设置为比较的值。

4. 单击添加 。
5. 在“问题”面板的“筛选器”部分中，单击
   新筛选器中的“是 ”下拉列表，然后选择要应用于该值的运算符。

> 例
> 您希望在报告中仅包括属于东部团队的代理。
> 按如下所示完成“ **选择筛选器** ”对话框。
>
> - 在左侧窗格中，选择“ **团队**”。
> - 在中间窗格中，选择“ **团队名称**”。
> - 在右侧窗格中的“ **选择** ”选项卡上，清除“ **所有值** ”复选框，然后选中“ **东部团队** ”复选框。 或者，单击 **“指定** ”选项卡并在筛选器值窗格中输入 **“东部 - 团队”。**



添加一个或多个报表参数

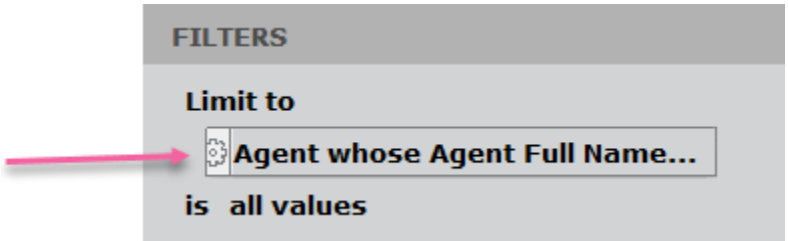
如果要使用参数控件（如成员选取器）来筛选报表中显示的数据，则必须向报表中添加一个或多个报表参数。 有关在报表中使用参数的详细信息，请参阅 添加参数。

1. **在“问题** ”面板的 **“筛选器** ”部分中，单击限制 **为[限制]。** 将打开“ **选择筛选器** ”对话框。
2. 选择一个主题，然后选择一个字段作为筛选报告的依据。

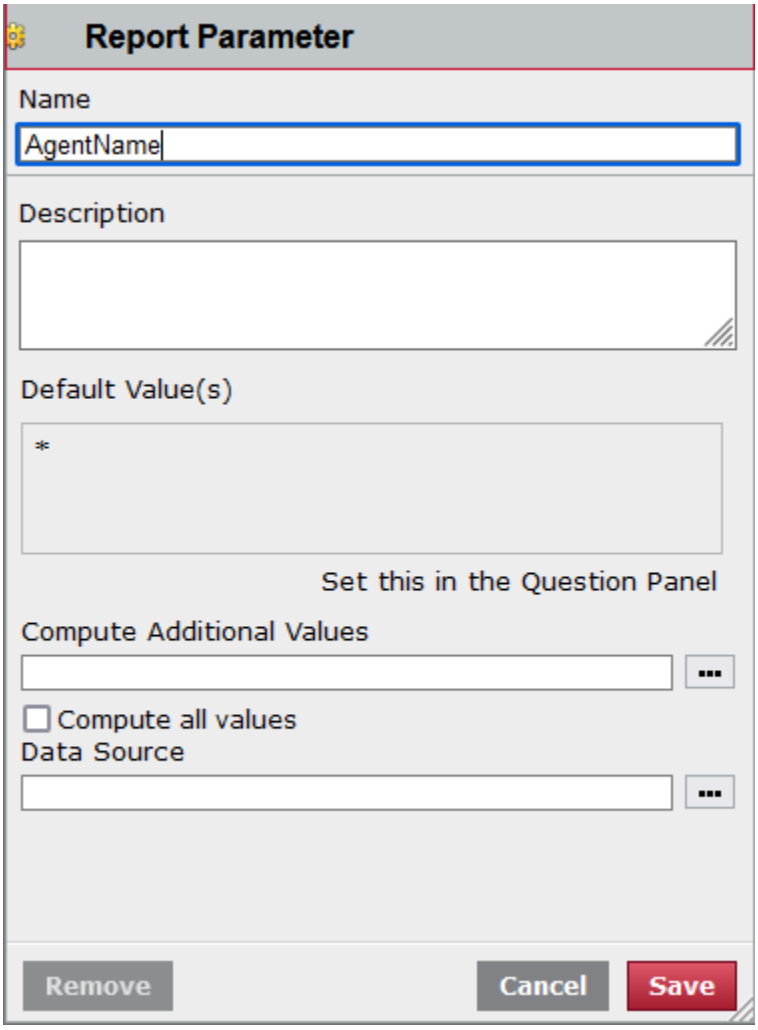
3. 在 **“选择** ”选项卡上，选中“ **所有值** ”复选框。

4. 单击添加 。 主题显示在 **限制为** 字段中。

5. 在“ **限制为** ”字段的左侧，单击齿轮图标以打开“ **报表参数** ”对话框。



6. **在名称** 字段中，输入参数的名称。 名称不能包含空格。 其他所有字段均为选填。



7. 单击 **保存**。 请注意，齿轮图标已变为红色，表示已配置参数。
8. 对要在报告中使用的任何其他筛选器重复此过程。

筛选已删除的预测、依从性和代理计划记录

就其性质而言，预测、依从性和代理计划记录经常更改。 例如，代理的日程安排可能被更改多次。每次发生这种情况时，都会删除计划记录并创建一个新记录。

在数据资源管理器数据库中，不会对这些记录进行物理删除。
相反，它们被标记为已删除，并且记录保留在数据库中。
这会导致许多记录不再相关，并且如果包含这些记录，可能会导致报告不准确。
在这种情况下，应从报告中筛选出标记为已删除的记录。

注意请记住，有时您可能希望在报告中包含这些标记的记录。
例如，您可能需要审核特定代理的日程安排的次数
改变。
在这种情况下，您不会从报告中筛选已删除的记录，因为每条记录都会记录计划更改。

筛选已删除的预测、依从性和代理计划记录

1. **在“问题**”面板的 **“筛选器**”部分中，单击限制 **为[限制]。** 将打开“ **选择筛选器**”对话框。
2. 选择预测、依从性或计划主题，并查看与该主题关联的字段是否包含以下任何标志字段：
   - 已删除代理依从性报告
   - 计划活动已删除
   - 预测已删除
3. 如果找到其中一个字段，请选择它。 **清除“所有值**”复选框并选择 **1** （1 = true 或 yes）。
4. 单击添加 。
5. **在“问题**”面板的 **“筛选器**”部分中，单击 **“是**”下拉列表，然后选择 **“不是**”。

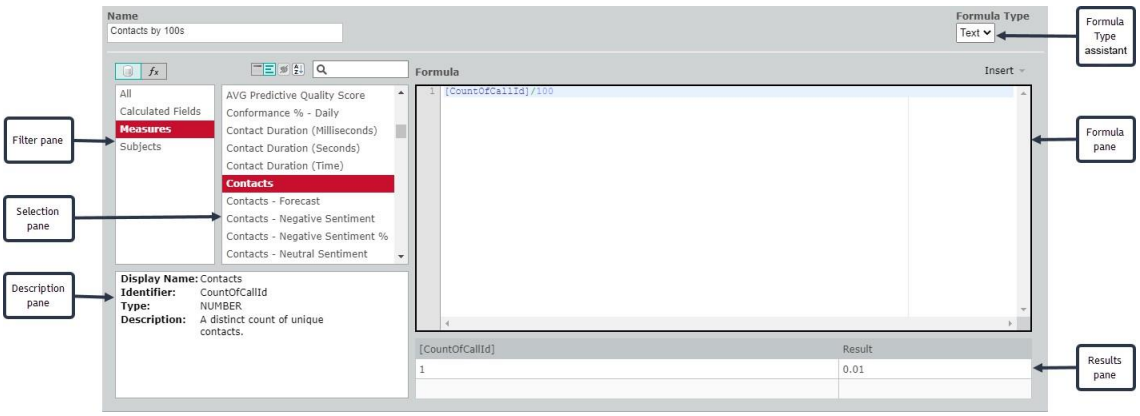
创建自定义度量值

如果要向不在度量列表中的报表添加度量，可以通过单击“选择度量 **”对话框右上角** 的“自定义 **”**
来创建自定义度量。

自定义度量值使用公式来更改数据模型中已存在的度量值和字段。
您可以通过在“公式”窗格中手动输入度量值和运算符来创建公式。
自定义“创建度量值”对话框包括有空度量值、运算符和引用的列表，您可以从中进行选择以生成公式。

自定义度量值的“创建度量值”对话框由两个部分组成：顶部的“公式编辑器”面板和底部的“度量值配置”面板。 有关“度量值配置”面板的信息，请参阅 配置度量值的外观。

公式编辑器是特定于上下文的。
它允许您仅包含适用于所选度量值的数据元素、函数和公式的其他功能。



- “**筛选器”窗格** 包含可用于缩小数据元素数或函数显示在“选择”窗格中。 例如，如果在“筛选器”窗格中选择 **“度量** ”，则“选择”窗格中仅列出度量值。 使用“筛选器”窗格上方的按钮 在数据元素和函数之间切换。

  数据元素是数据库中有空用于公式的字段，函数是定义的作任务。

- “**选择”窗格** 显示可以添加到公式中的元素或函数。显示哪些内容取决于您在“筛选器”窗格中的选择？ 使用“选项”上方的按钮 窗格，用于在度量值或函数显示名称和标识符之间切换。 您可以使用“排序”按钮 按升序或降序对数据元素或函数进行排序，并使用搜索字段搜索特定的数据元素或函数。

  > 注意：此按钮 当前未使用。

- “**说明”窗格** 显示有关在“选择”窗格中选择的数据元素或函数的信息。

- “**公式”窗格** 在您创建公式时显示公式。

  此窗格包括您选择的数据元素和函数，以及您手动输入的任何其他公式元素。

- “**结果”窗格** 会在您工作时尝试编译公式并显示结果。

  如果您的公式包含错误，它将显示一条错误消息。

- 通过“**公式类型助手** ”下拉列表，可以访问可帮助您创建各种类型的公式的助手。

  默认值为文本公式，但除了文本之外，您还可以从差异、比率、比例、拆分和时移公式类型中进行选择。 有关详细信息，请参阅 使用 公式类型助手 创建自定义度量值。

自定义度量值的示例

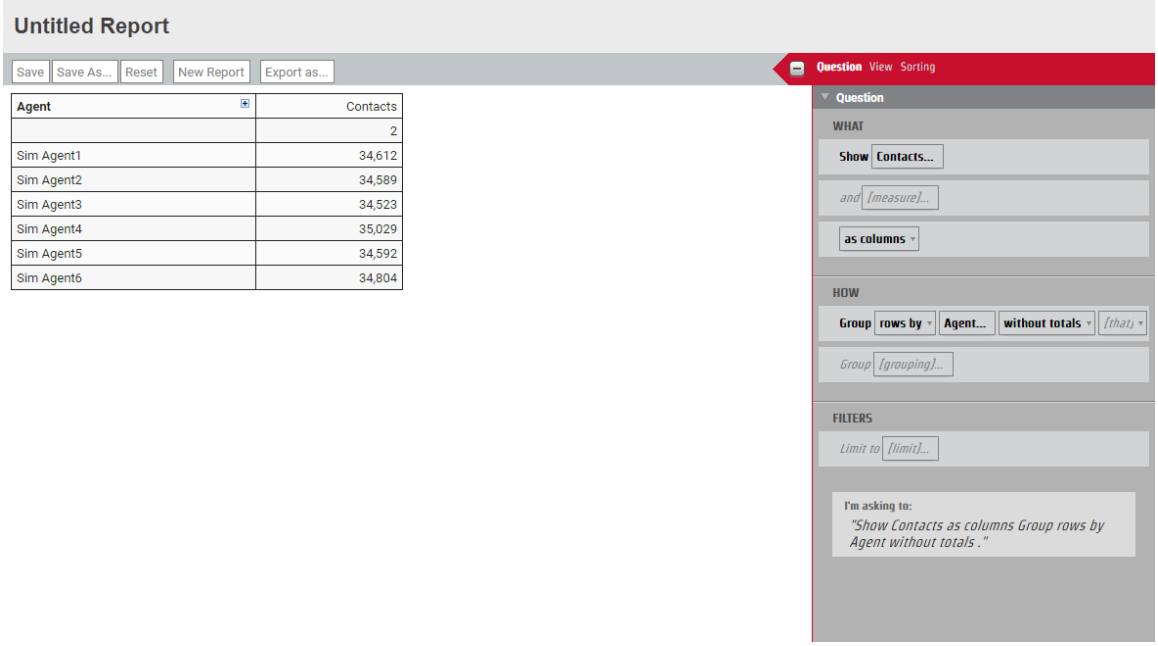
自定义度量函数是一种工具，可用于创建许多具有不同复杂程度的不同类型的公式。

有几种方法可以创建公式。 下面的示例介绍了创建自定义度量值的一种方法。

对于此示例，假设您希望查看涉及代理处理的联系人数的报告。

您的联系人中心接收大量联系人，因此报告将显示每个代理处理每年可能有数千名联系人。

但是，您可以使用该报告查找表现高于或低于组其他成员的代理，并且很难一目了然地了解每个代理的确切联系人数量，如下图所示：



Agent	Contacts
	2
Sim Agent1	34,612
Sim Agent2	34,589
Sim Agent3	34,523
Sim Agent4	35,029
Sim Agent5	34,592
Sim Agent6	34,804

解决此问题的方法是将联系人数显示为 1,000 的系数，以便一目了然地查看座席工作效率。

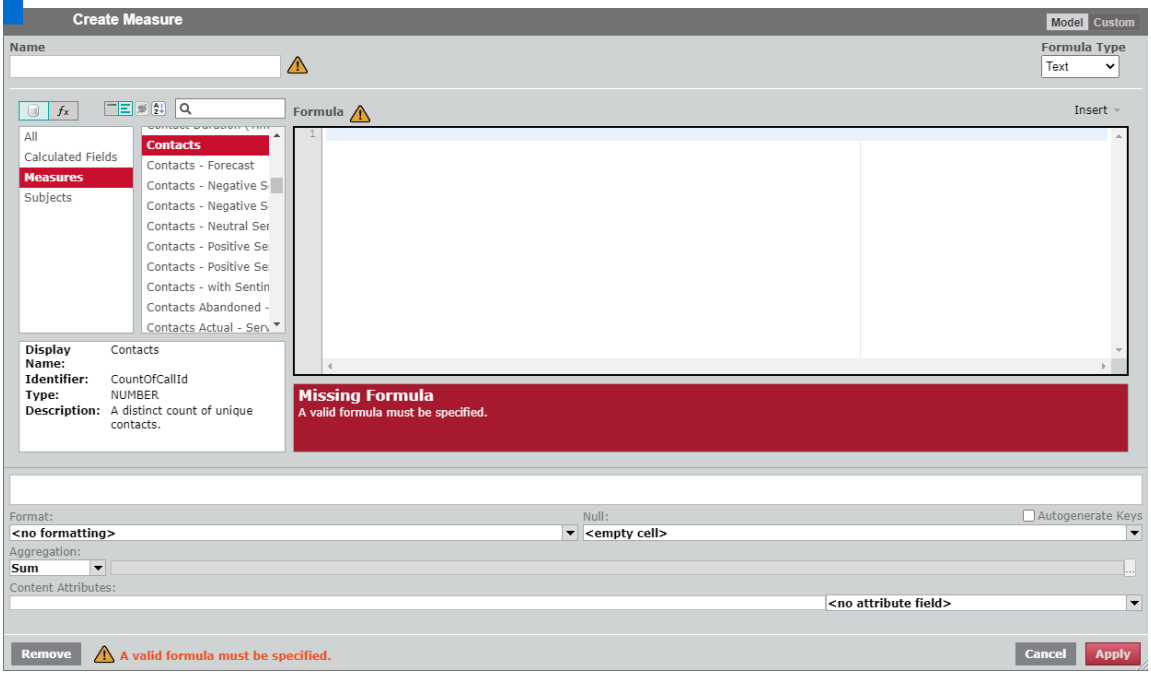
在此示例中，我们将向您展示如何创建自定义度量值，该度量值将联系人数除以 1,000。

创建自定义度量以将联系人除以 1,000

1. 在“问题”面板的“问题”选项卡上，单击显示 **[度量]。 将打开选择度量** 对话框。
2. 单击 **自定义**。 将打开“创建度量”对话框。 文本框将为空，对话框中将显示若干警告。
3. 在名称 **文本框中** 按 1K **输入** 联系人。

4. 找到并选择 **“联系人** ”度量值。

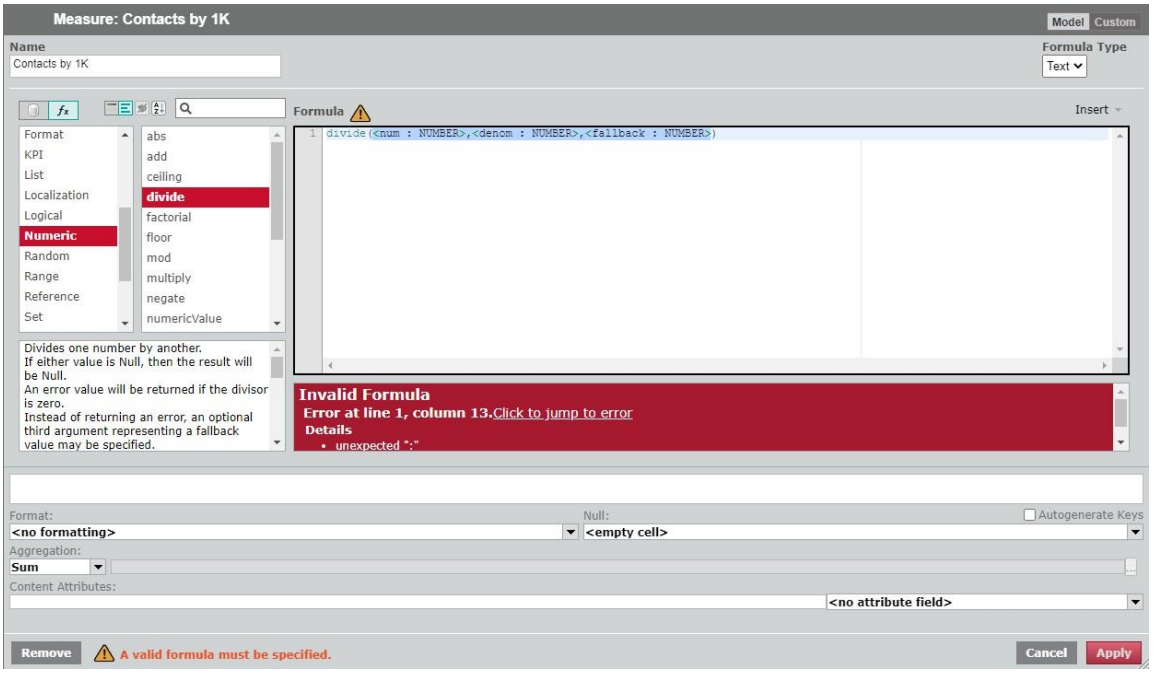
> 注意您可能需要清除现有搜索字符串的搜索字段，才能在“选择”窗格中查看所有结果。



5. 要使用“除法”功能，请单击“数据元素/函数” **切换开关，** 以便“筛选 **和 选择”** 窗格显示功能。

6. 单击 **“函数筛选器** ”窗格中的 **“数字** ”，然后双击 **“** 选择 **”窗格中的“除法** ”。

“除法”函数文本显示在“公式”窗格中。



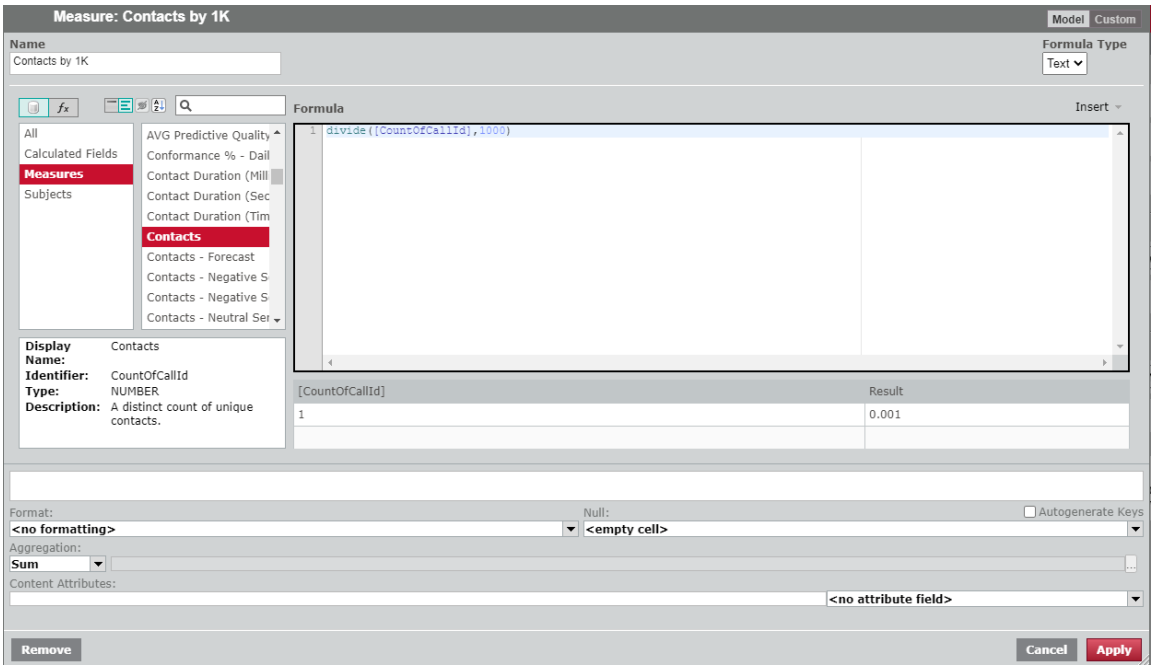
除法函数文本是公式的大纲。

必须将占位符文本替换为要除以的值（按它们在数学公式中的出现顺序）。

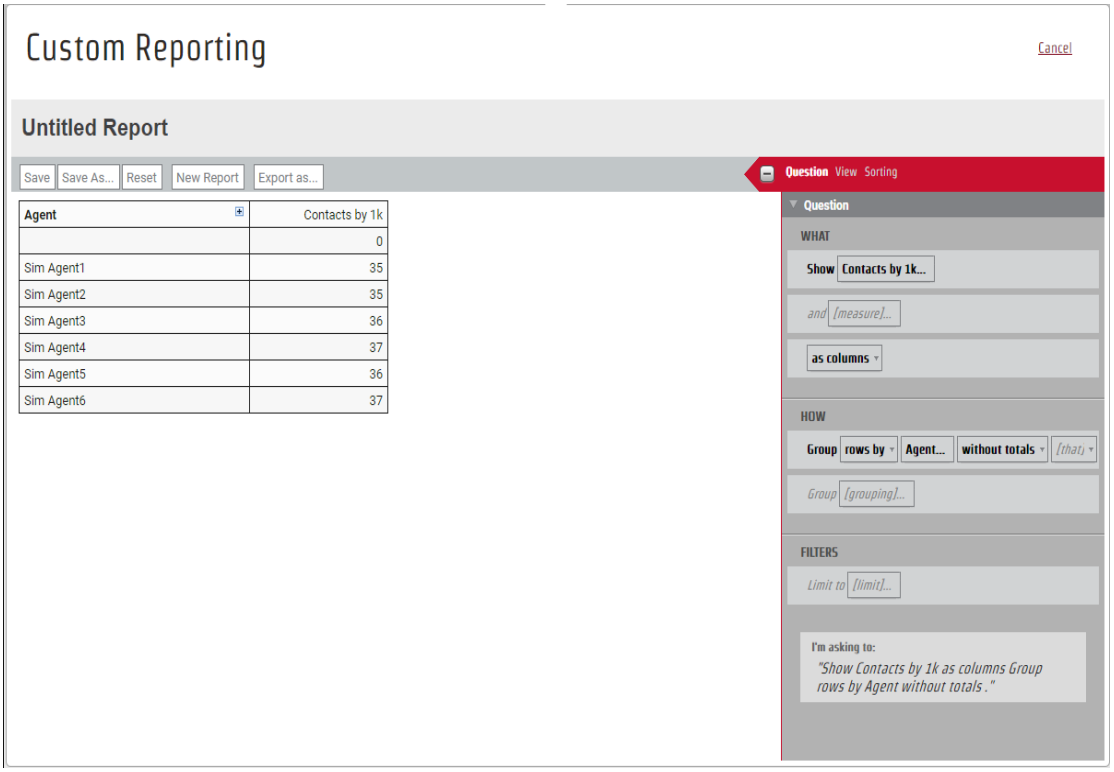
- <num：数字>是分子，被除以的数字。 将其替换为联系人字段名称。
- <denom：NUMBER>是分母，即您要除以的数字。 将其替换为 **1000**.
- <fallback：NUMBER>
  是一个可选值，如果公式导致除以零而不是返回错误，则会显示该值。

7. 若要将<num：NUMBER>替换为 联系人数的度量值，请在“公式”窗格中突出显示 <num：NUMBER >。
8. **单击数据元素/函数** 切换以显示数据元素列表。
9. 单击“数据元素筛选器 **”窗格中的** “度量 **值”**，然后双击 **选择** 窗格。 “联系人”文本将显示在“公式”窗格中，以代替 **<num：NUMBER**>。
10. 删除 **<编号：NUMBER**>，并在其位置键入 **1,000** 。 “结果”窗格显示计算示例。

> 注意：我们还从公式中删除了**<fallback：NUMBER** >，因为我们没有使用此可选元素。



11. 若要使结果显示为整数，请在“度量配置”部分，从“ **格式** ”下拉列表中选择不包含任何小数位的格式，例如 **#，###**。
12. 单击添加 。 新的自定义度量将显示在“问题”面板中，表中的新列显示联系人数除以 1,000。



注意如前所述，“创建度量值”对话框包括用于创建公式的多个选项。作为选择函数和编辑占位符文本的替代方法，您可以创建自定义度量值，以通过将联系人数除以1,000，方法是单独选择元素或在公式窗格中手动输入以下公式。

[CountOfCallId]/1000

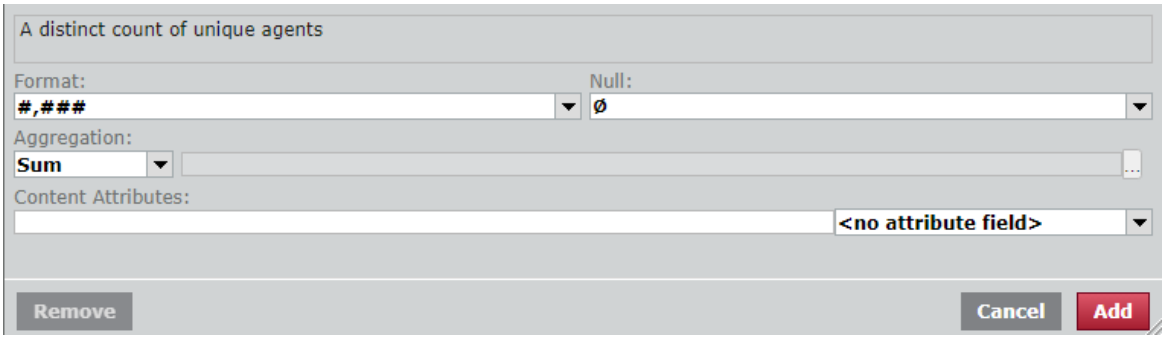
相关主题

- 配置度量值的外观

配置度量值的外观

使用“度量”对话框底部的字段可以自定义度量在报表中的显示方式。

此面板有空适用于模型度量值（数据资源管理器中预内置的度量值）和自定义度量值（您自己创建的度量值）。



先决条件

- 您具有“内容创建”权限。
- 您已经创建了一个至少具有一个度量的报表。

页面位置

数据资源管理器>打开报表

程序

设置度量值的格式

1. 在问题面板中，单击度量。 将 **打开“度量** ”对话框。
2. 根据需要使用对话框底部的下拉列表和字段配置度量值。 下表定义了不同的字段。

设置“度量”对话框中的字段格式

字段	定义
格式	数字、日期和时间的显示格式。 您可以选择格式或输入格式语法。
空值	当返回的值为 null（空白）时，报表中显示的内容。

字段	定义
集合体	值的合并方法。 例如，平均值， 最大值或最小值。
内容属性	确定度量值的内容属性字符串 外观。 有关示例和更多信息，请参阅 关于内容属性 。
“内容属性”下拉列表	您可以使用“内容属性”字段右侧的下拉列表将预配置的内容属性应用于度量值，而无需在“内容属性”字段本身中输入任何内容。 最佳实践 一次仅使用两个内容属性字段中的一个。同时使用这两个字段可能会导致到意想不到的结果。 选项因数据模型而异，可能包括以下内容： ▪ <无属性字段> - 默认值。 不应用预配置的属性。 ▪ ATTR_CCRID_Link - 将联系人录制文件 ID 度量值转换为指向录制文件的链接，并将文本着色为蓝色。 ▪ ATTR_DURATION - 应用与测量关联的持续时间格式。 ▪ ATTR_DURATION_hhmmss - 将 HH：MM：SS 格式应用于测量。 ▪ ATTR_kpiScoreColor - 将文本转换为白色，背景为红色（#A6192E）表示 KPI 为 0.7 及以下，黄色（#FFC72C）表示 KPI 介于 0.7 和 1.0 之间，绿色（#279989）表示 KPI 1.0 及更高。 ▪ ATTR_NPS_ChartColors - 将红色（#A6192E）应用于 NPS

字段	定义
	分数为 0 到 6，黄色（#FFC72C）表示 NPS 分数为 7 和 8，绿色（#279989）表示 NPS 分数为 9 和 10。 ▪ ATTR_NPSColours - 将红色（#A6192E）应用于–100 比 0 的 NPS 分数，将黄色（#FFC72C）应用于 1 到 50 的 NPS 分数， 和绿色（#279989）到 NPS 得分 51 到 100。 ▪ ATTR_PredictiveNPS_ChartColors - 将红色（#A6192E）应用于 0 到 6 的 NPS 分数，将黄色（#FFC72C）应用于 7 和 8 的 NPS 分数，将绿色（#279989）应用于 9 和 10 的 NPS 分数。 ▪ ATTR_Quartile_Colors - 将文本转换为白色，背景为蓝绿色（#279989）表示第一个四分位数，黄色（#FFC72C）表示第二个四分位数，深黄色（#FF9D00）表示第三个四分位数，栗色（#A61923）表示第四个四分位数。 ▪ ATTR_SentimentChartColors - 将红色（#A6192E）应用于消极情绪，将黄色（#FFC72C）应用于中性情绪，将绿色（#279989）应用于积极情绪。

3. 单击 **应用**。“ **测量** ”窗口将关闭。

相关主题

- 关于内容属性 - 所有内容属性及其使用语法的完整列表

关于内容属性

内容属性将静态或条件更改应用于报表中的特定度量值。

静态更改 始终会影响度量值的显示方式。

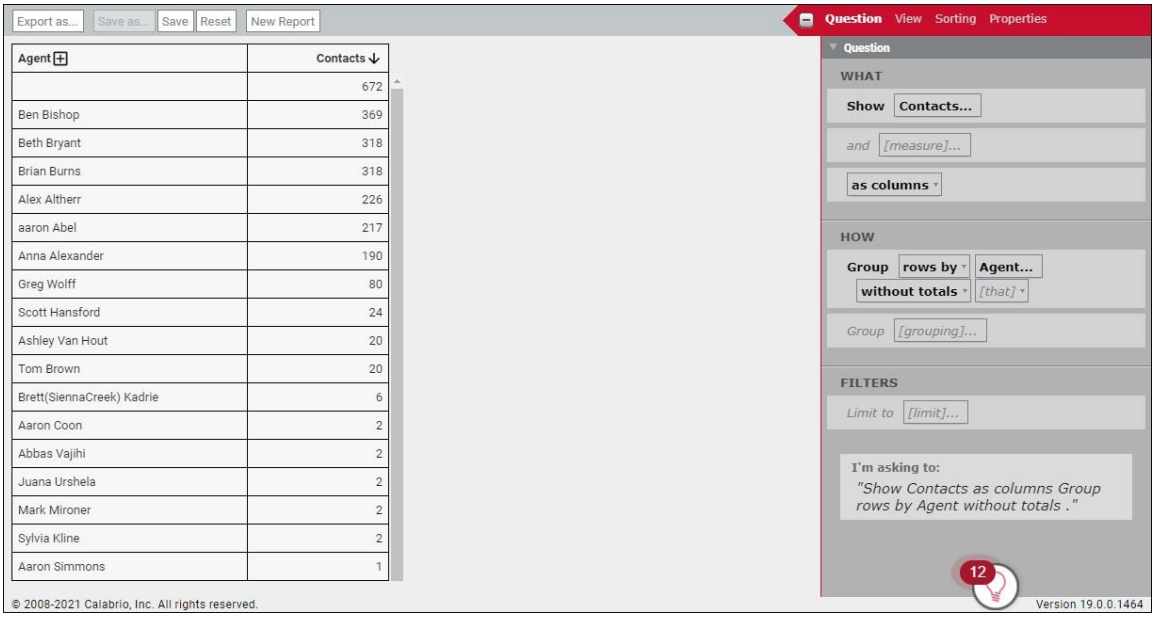
例如，可以将属性应用于度量值，使其始终以粗体文本显示。

仅当度量值的值满足特定条件时，条件更改 才适用。

例如，可以设置一个条件，以便度量值在为负数时显示为红色。

示例 1：将 20 到 200 之间的数字设置为粗体和蓝色

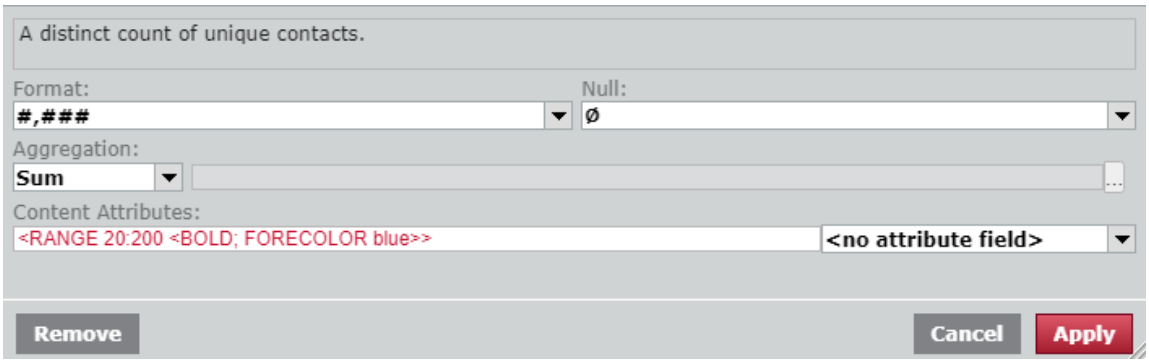
您可以创建一个报告，显示每个代理已处理多少联系人。 您希望轻松识别处理过 20 到 200 个联系人的代理。 在不应用任何内容属性的情况下，报表如下所示：



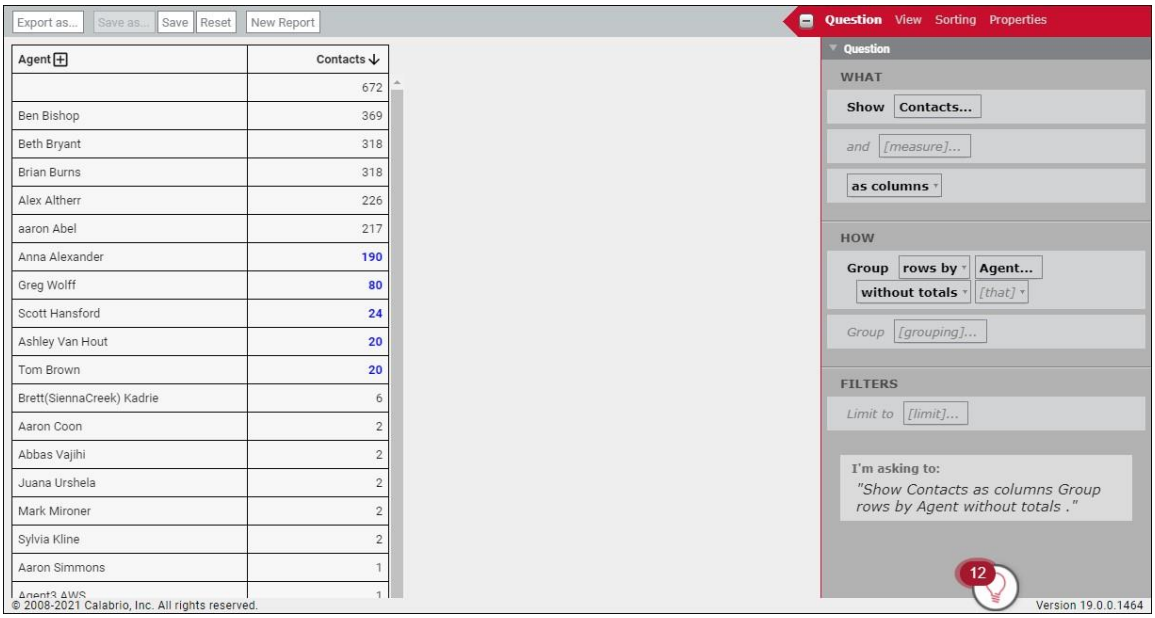
您希望从 20 到 200 的联系人总数为蓝色和粗体。 为此，请使用 RANGE 关键字以及 FORECOLOR 和 BOLD 属性。

1. **在问题** 面板中，单击 **联系人**。 将 **打开“度量：联系人** ”对话框。
2. **在内容属性** 字段中，输入以下文本：

   <范围 20：200 <粗体；前色蓝色>>



3. 单击 **应用**。 报告“联系人”列中 20 到 200 之间的号码以蓝色粗体显示。



示例 2：颜色代码数字为低、中或高

您可以修改在示例 1 中创建的报告，以使用更多范围和颜色来指示代理的执行方式。

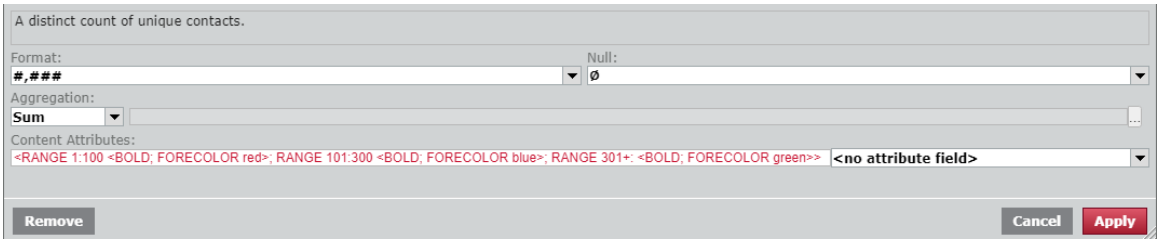
您希望查看三个范围内的代理：

- 低绩效（红色）：处理 1 到 100 个联系人的代理
- 平均表现（蓝色）：处理过 101 到 300 个联系人的代理
- 高绩效（绿色）：处理过 301 及以上联系人的代理

为此，请嵌套多个 RANGE 条件。 如果满足任一条件，将显示您为每个范围指定的颜色。

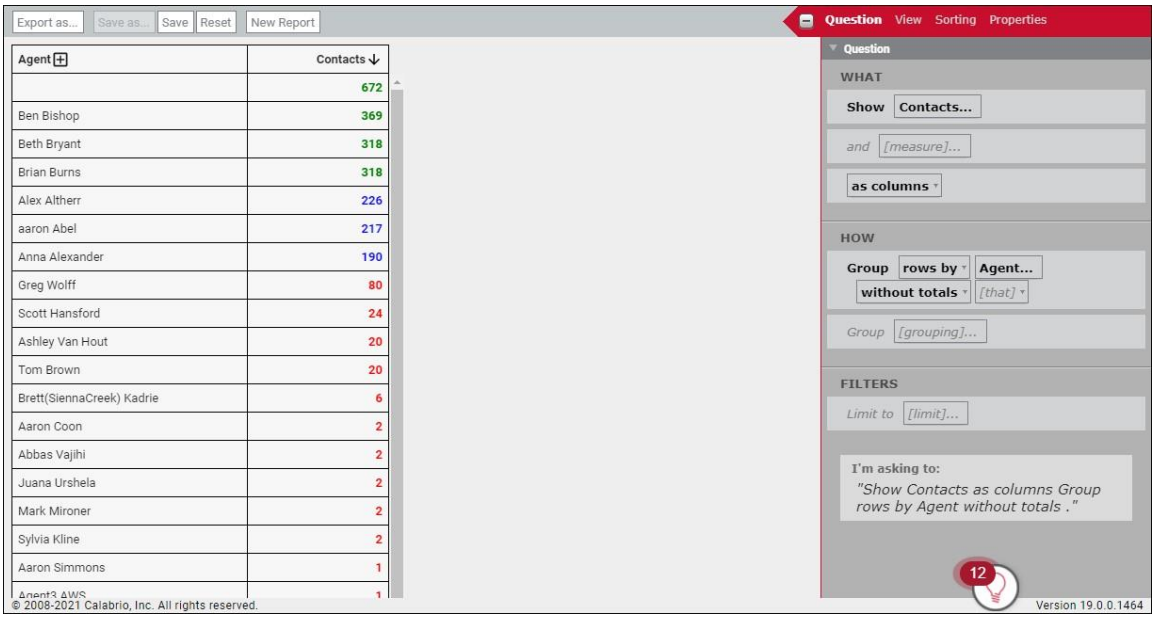
1. **在问题** 面板中，单击 **联系人**。 将 **打开“度量：联系人** ”对话框。
2. **在内容属性** 字段中，输入以下文本：

   大胆;<范围 1：100<前色红色>;范围 101：300 <前色蓝色>;范围 301+：<前色绿色>>



3. 单击 **应用**。

   报告“联系人”列中的数字以红色、蓝色或绿色显示，具体取决于它们在三个范围内的哪个位置。



示例 3：导出报表时保留时间字段的格式

您可以创建一个以秒为单位显示联系人持续时间的报告，然后从内容属性下拉列表中选择 ATTR_DURATION_ hhmmss，以将这些秒格式化为小时和分钟。

但是，当您导出报告时，导出中的持续时间值显示为秒。 Webex WFO 执行此作，以便您可以轻松地将报告导入其他数据库或电子表格。 如果你想保留时间 - 和导出中的分钟格式，创建自定义度量并使用持续时间和模式内容属性。

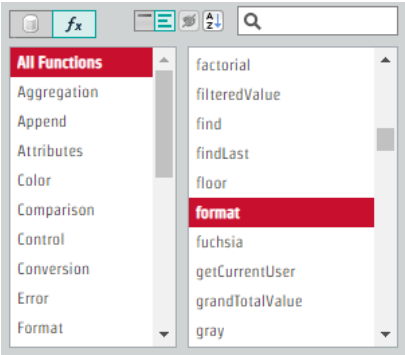
1. （可选）从报告中删除原始持续时间度量。

   如果导出中同时需要格式化和未格式化的数据，请跳过此步骤。

2. **在问题** 面板中，单击 ***[测量]***。 将 **打开“选择度量** ”对话框。

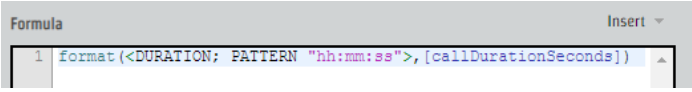
3. 单击 **自定义**。

4. 在 **名称** 字段中输入自定义度量的名称。
5. 单击“ ***fx***”。
6. 选择 **所有函数**。
7. 选择 **格式**。



8. **在“公式**”字段中，输入以下文本：

   格式（<持续时间；模式“hh：mm：ss”>，[callDurationSeconds]）



9. 单击添加 。 导出报告中的呼叫持续时间现在保留其时间格式。

内容属性语法

本节定义要在“度量”面板的“内容属性”字段中输入的文本。

> 最佳做法 并非所有内容属性都适用于所有类型的数据。
> 例如，“最大小数位数”属性，该属性指定到
> 显示在值中，对仅返回整数的报表没有影响。

> 注意：在数据资源管理器中报告的所有时间数据有空都是 UTC 格式。
> 若要使用其他时间格式，请添加时间主题作为自定义度量并应用时区内容属性。

语法元素	目的	示例
尖括号	使用尖括号将属性内容括起来。	<粗体>
大写文本	使用大写文本指定属性的名称。	<斜体>

语法元素	目的	示例
真/假	对于布尔属性，指定 true 可启用它们， 指定 **false** 以禁用它们。 默认情况下，不指定 true 或 false 的布尔属性为 true。	<粗体 true> 或 <粗体> <粗体假的> 应用或删除粗体格式。
分号	用分号分隔多个属性声明。	<斜体；粗体> 应用斜体和粗体格式。
静态值声明，带空格或等号	对于需要赋值的属性，在属性之后和尖括号内输入静态值声明。 静态值可以通过空格或等号与属性分隔。	<前色蓝色> <前色=蓝色> 将蓝色应用于文本。
双引号	将文本值括为双精度引号。	<FONT_FACE“阿里亚尔”> 将字体 Arial 应用于文本。
不	在属性 **前面加上 no** 以取消设置其值并强制使用默认值。 这可用于覆盖任何属性。	<无 FONT_FACE> 覆盖可能在别处指定的任何自定义字体样式。

关键字

数据资源管理器使用以下三个关键字来修改内容属性。

- **ERROR** - 标识度量是否出现问题。 （例如，当公式导致数字被零除时。
- **NULL** - 标识不返回任何值的度量值。
- **范围** - 标识两个指定边界之间的度量。

使用这些关键字设置内容属性的条件。 以下语法规则在使用关键字时适用。

语法元素	目的	示例
范围 n：n	使用关键字条件 RANGE，后跟范围的下限和上限，用冒号分隔。	<范围 0：100<粗体>> 以粗体显示 0–100 范围内的值。
范围 n：范围：n	使用关键字条件 RANGE，后跟仅下限或上限，以指示界限不包括在内。 您可以将多个属性应用于范围。	<范围 0：<下划线>> 为大于 0 的值添加下划线。 <范围 0：<粗体；斜体>> 对大于 0 的值应用粗体和斜体格式。
范围 n+：	使用关键字条件 RANGE，后跟下限和加号来指示下限不包含在内。	<范围 0+：<下划线>> 对大于但不包括 0 的值应用下划线。
范围：n-	使用关键字条件 RANGE，后跟上限和减号	<范围：0- <粗体>> 将粗体应用于小于值的值

语法元素	目的	示例
	表示上限不包括在内。	比但不包括 0。
空错误 空，错误	使用关键字条件 NULL、ERROR 或两者来测试值是 null 还是错误值。 同时使用时，用逗号分隔关键字。	<空，错误<背景色 红色>> 如果存在 null 或错误条件，则显示红色背景色。
具有单个属性的多个关键字条件	将单个属性分配给多个关键字条件（RANGE、NULL、ERROR）时，请用逗号分隔条件。	<空，范围 1：100<斜体>> 斜体化空值和介于 1–100 之间的值。
具有多个属性的多个关键字条件	为多个关键字条件（RANGE、NULL、ERROR）分配不同的属性时，请用分号分隔条件。	<空<下划线>;范围 1： 100<斜体>> 为空值加下划线，并将值斜体化为 1–100（含 1-100）。
嵌套多个关键字条件	嵌套多个关键字条件时，如果满足任一条件，则应用指定的属性。	<空<下划线>;范围 0+： <斜体>、 范围 0：100 <前色红色>;范围 101：200 <前色黄色>;范围 201+：< 前色 绿色>;范围 201+： <粗体>>

语法元素	目的	示例
		以斜体显示所有大于零的值。
		根据定义的范围以红色、黄色或绿色显示所有值。 如果值大于 200，则应用绿色和粗体。

其他语法注意事项

- 大多数属性名称区分大小写。 最好对所有属性名称使用大写。
- RANGE、NULL 和 ERROR 这三个关键字可帮助测试值并根据结果应用条件格式。
- 在公式中使用属性值时，文本值被视为常量。

所有数据类型的内容属性

此表中的内容属性可用于所有数据类型。

属性	说明	示例
现场	配置 ISO-639 语言代码 和 ISO-3166 国家/地区代码 中定义的区域设置名称。 缺省格式设置派生自区域设置。	<区域设置“en”> <区域设置“fr_CA>
NULL_TEXT	指定要为其显示的文本 空值。	<NULL_TEXT“无数据有空”。>
前缀	将指定的文本附加到值前面。 前缀文本是在应用其他格式后添加的。 前缀可以添加到任何类型的格式化值中。 前缀不会添加到	<前缀“博士>

属性	说明	示例
	空值或错误值，或使用 替换属性。	
取代	将该值替换为 指定的文本，即使该值为 null 或 error。 如果指定了 REPLACE 值，则不会应用其他文本格式 属性，包括前缀和后缀。	<替换 “机密信息”>
后缀	将指定的文本追加到值中。 后缀文本是在应用其他格式之 后添加的。 后缀可以添加到任何类型的格 式化值中。 后缀不会添加到 null 或错误值，也不会添加到使用 REPLACE 属性分配的值中。	

文本数据类型的内容属性

此表中的内容属性可用于文本数据类型。

属性	说明	示例
背景色	使用指定的颜色填充背景。	<背景色“白色>
大胆	以粗体显示指定的文本。	<粗体>
DISPLAY_NAME	使用指定的文本替换标题的度量值名称 。 这类似于 HEADING 属性。 但是，DISPLAY_NAME 可以包含筛选器文本和其他变量内容。 此属性	<DISPLAY_NAME“最大销售价 值”>

属性	说明	示例
	不能用于自定义度量。	
DROP_HEADING_前缀	从值的左侧裁切指定字符的显示。 此属性可以指定为值或控制字符，例如减号（-）。 这指定应剥离减号左侧（包括减号）的所有内容以供显示。 此属性可用于防止显示可能已添加的前缀，这些前缀可能已添加，用于控制同类群组中文本值的排序顺序。	<DROP_HEADING_PREFIX 4> <DROP_HEADING_PREFIX“-”>
FONT_FACE	控制要用于文本的字体。 数据资源管理器使用常见的 Web 安全 CSS 字体堆栈支持常见字体。 如果指定了无法识别的字体，则内容将按照 CSS 字体堆叠规则显示，通常使用基本的衬线字体。	<FONT_FACE“阿里亚尔”>
前彩	使用指定的颜色显示文本。 数据资源管理器支持以下常见颜色值： 水绿色、黑色、蓝色、颜色、紫红色、灰色、绿色、石灰、栗色、海军蓝、橄榄色、橙色、紫色、红色、银色、蓝绿色、白色和黄色。 注意：您还可以通过使用颜色（）公式中的函数。	<前色青色>

属性	说明	示例
标题	使用指定的文本替换标题的度量值名称。 这类似于 DISPLAY_NAME 属性。 但是，HEADING 不能包含筛选器文本和其他变量内容。 此属性可用于所有度量值，包括自定义度量值。	<标题“最大销售价值”>
斜体的	以斜体显示指定的文本。	<斜体>
链接	添加指向指定 URL 的超链接。 注意：在度量值上指定此属性时，它会添加一个链接到度量值标题。	<链接 “https://www.calabrio.com”>
注意	将具有指定文本的注释附加到当前度量值。 注释将显示在将鼠标悬停在度量值标题或该度量值上时显示的工具提示中。	<注意“询问应付账款以获取更多详细信息。”>
删除线	显示指定的文本，并带有删除线。	<删除线>
下划线	显示带有下划线的指定文本。	<下划线>

数值数据类型的内容属性

此表中的内容属性可用于数值数据类型。

分析

属性	说明	示例
BYTE_SCALE	指定所需字节输出的比例	<BYTE_SCALE“kB”>

属性 说明 示例

属性	说明	示例
	应使用，以 1024 为增量。范围从字节（B）到 yottabytes（YB）。 还具有自动选项，可自动选择最佳比例。	▪ 如果要格式化值“32870 40”，则显示“3,210 kB”，因为 287040 ÷ 1024 = 3210 <BYTE_SCALE“自动”> ▪ 如果值“9876543210”的 格式为<BYTE_ SCALE“auto”>，则“9.19 8 显示 GB“，因为它无法进一 步缩小。
CURRENCY_ 码	指定 ISO-4217 中定义的货币代码。 如果还指定了 CURRENCY_SYMBOL，则该属性优先。	<CURRENCY_CODE“欧元”>
CURRENCY_ 符号	指定设置格式时要使用的符号。 注意：要显示符号，还必须><在 设置“选择度量”对话框的选择列表的 格式。	<CURRENCY_SYMBOL“$”>
期间	指定值应显示为 持续时间。 此属性默认使用 mm：ss 模式。 它可以与 PATTERN 属性 结合使用以指定备用格式。	<持续时间> <持续时间；模式 “嗯：嗯：秒”> <持续时间；图案“mm.##”> ▪ 显示分钟数（最多包含 两位小数），且只显示 小数点的几分之一分钟。 <持续时间；模式

属性	说明	示例
		“mm：ss.00”> ▪ 在几分之一秒内显示分钟、秒和正好两位小数。
固定	指定要为值显示的小数位数。 如有必要，该值将舍入到指定的小数位数。	<固定 4>
INPUT_BYTE_规模	指定输入数字的字节小数位数。 如果未指定，则假定输入值以字节为单位。	<INPUT_BYTE_SCALE“MB> ▪ 如果值“2”的格式<BYTE_比例为“MB”>，则“2,048 显示 kB“是因为 1 MB 中有 1024 kB。
INPUT_METRIC_规模	指定输入数字的指标比例。	<INPUT_METRIC_SCALE“k”> ▪ 如果值“123456.789”伴随着<METRIC_SCALE“M”>和<METRIC_UNIT“J”>将被格式化，显示“123.457 MJ”是因为 1 MJ 中有 1000 kJ。
整数	将值格式设置为整数，将其舍入到最接近的整数。	<整数>
MAX_DP	指定最大小数位数	<MAX_DP 2>

属性	说明	示例
	要包含在格式化数字的小数部分的位置。 如果指定的位数超过分数值中的位数，则显示所有有空位数。 注意：如果指定了 FIXED 属性，则忽略此值。	▪ 如果值“1.23”的格式为<MAX_DP 1>，则显示“1.2”。 ▪ 如果值“1.23”的格式<MAX_DP 2>，则显示“1.23”。 ▪ 如果值“1.23”的格式为<MAX_DP 3>，则显示“1.23”。
METRIC_规模	指定所需指标输出应使用的比例。 使用增量 1000。范围从皮克（p）到约塔（Y）。还具有自动选项，可自动选择最佳比例。 METRIC_SCALE 应始终伴有 METRIC_UNIT。 可用秤： ▪ P—皮克 ▪ n—nano ▪ U - 微型 ▪ 米 - 毫 ▪ K - 千 ▪ M—兆 ▪ G—giga ▪ T—tera ▪ P—peta ▪ E—exa	<METRIC_SCALE“k”> ▪ 如果值“123456789”带有 <METRIC_UNIT“J”> 为要格式化，“123,456.789 kJ”为显示。 <METRIC_SCALE“自动”> ▪ 如果值“0.0008”伴随着 <METRIC_UNIT“W”>为要格式化，将显示“800 uW”。

属性	说明	示例
	▪ Z—zetta ▪ Y—yotta ▪ 自动 - 自动选择最佳比例。 ▪ ' ' - 基本公制单位的空引号。 例如，米而不是公里。 注意：除了指定前缀字母外，您还可以使用拼写出来的 规模。	
METRIC_UNIT	指定显示在 输出。 METRIC_UNIT 应始终伴随着 METRIC_SCALE。	请参阅有关 METRIC_SCALE 的示例。
MIN_DP	指定最小小数位数 要包含在格式化数字的小数部分的位置。 如果指定的位数超过分数值中的位数，则显示所有有空位数，后跟零以实现指定的位数。 注意：如果指定了 FIXED 属性，则忽略此值。	<MIN_DP 3> ▪ 如果值“1.2”的格式为<MIN_DP 1>，则显示“1.2”。 ▪ 如果值“1.2”的格式<MIN_DP 2>，则显示“1.20”。 ▪ 如果值“1.2”的格式<MIN_DP 3>，则显示“1.200”。
MIN_INT_位数字	指定要包含在格式化数字的整数部分的最小整数位数。 如果指定的位数超过	<MIN_INT_DIGITS 3> ▪ 如果值“.123”的格式为<MIN_ INT_DIGITS 0>，则“.123”为

属性	说明	示例
	整数值中的位数，所有有空位数前面都以零开头，以实现指定的位数。	显示。 ▪ 如果值“.123”的格式为<MIN_ INT_DIGITS 1>，则为“0.123”将显示。 ▪ 如果值“.123”的格式为 <MIN_ INT_DIGITS 3>，将显示“000.123”。
模式	指定要使用的格式设置模式。 注意：要使属性正确显示，还必须从 **“格式** ”下拉列表中选择 **<无格式>** 选择 **度量** 对话框中的下拉列表。	<模式“#，###.00”>
百分之	将值的格式设置为百分比，显示 % 符号并将其缩放 100。 此属性对于显示小数值最有用。	<%>
RADIX_CHAR	指定用于数字中的小数点分隔符。这必须是单字符字符串值。	<RADIX_CHAR“，”>
TRIPLE_CHAR	指定用于按数字对分隔符（通常为千）进行分组。这必须是单字符字符串值。	<TRIPLE_CHAR“.”>

属性	说明	示例
	注意若要防止出现任何字符，请指定一个空字符串以 抑制它。	

日期/时间数据类型的内容属性

此表中的内容属性可用于日期/时间数据类型。

属性	说明	示例
DATE_STYLE	指定要应用的日期格式样式。 选项包括：短、中、长、完整、默认和无。	<DATE_STYLE“已满”>
模式	指定要使用的格式设置模式。 这 属性可以与其他属性（例如 DURATION）结合使用，以控制以数字方 式存储的持续时间的显示。 注意：要正确显示属性，还必须选择“否” 格式>在“选择度量”对话框的“设置选 择选择的格式”列表中。	<模式“#，###.00”>
TIME_STYLE	指定要应用于的格式样式 日期/时间值的时间部分。 选项包括：短、中、长、完整、默认和无。	<TIME_STYLE“短”>
TIME_ZONE	指定用于口译的时区 日期和时间值。	<TIME_ZONE “美国/温哥华”>

类布尔数据类型的内容属性

数据资源管理器不使用“布尔值”作为数据类型。 但是，它支持将 0 和 1

的数字数据值作为假/否和真/是值处理。 此表中的内容属性可用于包含值为 0 或 1 的数值数据类型。

属性	说明	示例
FALSE_TEXT	指定要为假值显示的字符串。	<FALSE_TEXT“缺货”。>
TRUE_TEXT	指定要为 true 值显示的字符串。	TRUE_TEXT“有货”。>

创建视图

为报表创建问题后，即可自定义数据的可视化方式。

您可以在“问题”面板的“查看 **”选项卡上执行此作** 。

默认情况下，报表显示为一个表，其中所选度量值作为列，数据作为行。
这是您在提出问题时显示的内容。 在“视图”选项卡上，您可以自定义表或选择其他视图类型。

选择视图类型后，可以从许多视图选项和样式选项中进行选择。 这些选项取决于您选择的视图类型。
当您选择选项并自定义视图时，您的选择会随时在报表窗格中预览。

并非所有视图类型都适合您的报表。 您需要考虑哪种类型的图表最适合您的数据。
一些图表最擅长显示几条信息之间的关系，而其他图表可以更好地显示一段时间内的趋势。
某些视图类型可以处理多个度量，而其他视图类型只能显示单个度量。

可用的视图类型

以下是当前有空视图类型。 每种视图类型都有用于控制标签、文本、颜色等的样式选项。

- 面积图
- 条形图
- 柱形图
- 复合图
- 仪表图
- 标题图表
- KPI 标题图表
- KPI 排名图
- 折线图

- 饼图
- 散点图
- 表格视图
- 文字云视图

面积图

面积图显示的数据类似于折线图，但线下方的区域已填充。 面积图通常用于显示：

- 总数的组成以及哪些部分加起来构成整体
- 变化的幅度
- 两个或多个趋势之间的差异面积图可以

处理多个度量。

您可以从以下图表选项之一进行可视化。

选项	说明
重叠	（缺省）显示多条线下的区域，以显示类别之间的关系。
带有标记的叠加	用表示各个数据点的点覆盖图表 台词。
堆叠	在多行下一行之间显示区域，以显示跨类别的比较。
堆叠有标记	用表示各个数据点的点覆盖图表 堆叠的线条。

选择所需的图表选项后，您可以使用以下控件进一步自定义图表：

- 图例
- 造型
- 标题

- 网格选项
- 安讯士显示
- 数据系列格式
- 异常显示

条形图

条形图沿 Y 轴以水平条形形式单独或堆叠显示信息。 这种类型的可视化可用于有效显示：

- 趋势和范围等数据的分布
- 值集的比较
- 随时间发展的趋势条形图可以

处理多个度量。

您可以从以下图表选项之一进行可视化。

选项	说明
二维和	（缺省）条形以二维形式呈现，每个度量一个条形。
2D 堆叠	条形以二维形式呈现，并具有多个度量堆叠以显示单个项目与整体的关系。
保留总计切换开关	将图表上的总值显示为标记为的附加条形“总计”。 注意：要将总值显示为附加列，必须先在问题的“组”部分中选择 **总计** 面板。

选择所需的图表选项后，您可以使用以下控件进一步自定义图表：

- 图例
- 造型

- 标题
- 网格选项
- 安讯士显示
- 数据系列格式
- 异常显示

柱形图

柱形图将信息显示为沿水平 X 轴的垂直条，单独或堆叠显示。 这种类型的可视化可用于有效显示：

- 趋势和范围等数据的分布
- 值集的比较
- 随时间发展的趋势柱形图可以处理

多个度量。

您可以从以下图表选项之一进行可视化。

选项	说明
二维和	（缺省）这些列以二维形式显示，每个度量值一列。
2D 堆叠	这些列以二维形式呈现，多个度量堆叠在一起，以显示单个项目与整体的关系。
保留总计切换开关	将图表上的总值显示为附加列 标有“总计”。 注意：要将总值显示为附加列，必须先在问题的“组”部分中选择 **总计** 面板。

选择所需的图表选项后，您可以使用以下控件进一步自定义图表：

- 图例
- 造型
- 标题
- 网格选项
- 安讯士显示
- 数据系列格式
- 异常显示

复合图

复合图包括柱形图和折线图。 在比较两组值（如预测值和实际值）时，它们很有用。
他们可以处理多种措施。

您可以使用以下控件自定义图表：

- 图例
- 造型
- 标题
- 网格选项
- 安讯士显示
- 数据系列格式
- 异常显示

仪表图

仪表图将单个度量的值显示为表盘上的指针，如速度表。
它们通常用于显示单个重要度量或随时间发展的趋势。

您可以使用以下控件自定义图表：

- 造型
- 标题
- 仪表选项
- 范围

标题图表

标题图表可用于将重要度量显示为单个数字，没有任何详细信息或其他干扰。
它们通常与仪表板上的其他此类报告分组，以提供组织当前状态的即时快照。

您可以使用以下控件自定义图表：

- 造型
- 标题
- 标题选项
- 范围

KPI 标题图表

KPI 标题图表显示单个值，该值表示用户会发现有用的关键绩效指标（KPI）。 KPI
标题使用在“KPI 配置”页（“应用程序管理”>“管理”>“关键绩效指标（KPI）”）上配置的 KPI。

此图表允许您从以下方面获得见解：

- 平均处理时间、首次呼叫解决等指标
- KPI 是从自定义公式创建的一组聚合值
- 推动作的建议阈值您可以使用以下方

法自定义图表：

- 造型
- 标题
- KPI 标题选项

KPI 排名图

KPI 排名图表可视化包含多个子组的数据，例如团队中的成员或部门中的团队。
例如，此图表可以使用颜色和箭头来指示变化，说明代理实现其目标的程度。

此图表允许您从以下方面获得见解：

- 平均处理时间、首次呼叫解决率等指标
- KPI 是从自定义公式创建的一组聚合值

- 组中的多个变量
- 推动作的建议阈值您可以使用以下方

法自定义此图表：

- 造型
- 标题
- KPI 排名选项

折线图

折线图按序列显示数据。 这是唯一可以包含趋势线的图表类型。 折线图通常用于显示以下信息：

- 趋势、范围、异常值和趋势等数据的分布
- 值集的比较
- 使用多个轴时随时间推移的趋势
- 一个度量值与另一个度量值之间的关系

您可以从以下图表选项之一进行可视化。

选项	说明
直	（缺省）从一个数据点到下一个数据点的直线。
带标记的直线	从一个数据点到下一个数据点的直线，点代表每个数据点。
标记	点显示在每个数据点上，没有连接它们的线。
弯曲	平滑的弯曲线将每个数据点连接到下一个数据点。
带标记的弯曲	平滑的弯曲线用点将每个数据点连接到下一个数据点表示数据点。

选择所需的图表选项后，您可以使用以下控件进一步自定义图表：

- 图例
- 造型
- 标题
- 网格选项
- 安讯士显示
- 数据系列格式
- 异常显示

饼图

饼图将单个度量的总和显示为一个完整的圆，并显示构成该圆的分量的大小。
当属于单个组的数据类别数量有限时，饼图最有效。

您可以使用以下控件自定义图表：

- 图例
- 造型
- 标题
- 饼图选项
- 异常显示

散点图

散点图显示无法在序列或间隔中表示的值集之间的相关性。 它们可用于显示：

- 值集的比较
- 趋势、趋势、信息范围和异常值的分布
- 两种度量之间的关系

散点图可以处理多个度量。 如果有三个度量，则散点图将变为气泡图。
气泡图是散点图的扩展，用于查看三个度量之间的关系。
气泡图中的每个点对应于单个数据点，每个点的度量值由水平位置、垂直位置和点大小指示。

您可以使用以下控件自定义图表：

- 造型
- 标题
- 网格选项
- 安讯士显示
- 数据系列格式

表格视图

表视图是默认视图类型，也是最基本的可视化效果。 表显示数值信息，并可与多个度量一起使用。 通过单击任何列的标题，可以按该列的升序或降序对它们进行排序。

您可以从以下表选项之一中选择表可视化效果。

选项	说明
满	（缺省）显示带有列标题和行标题的表格。 仅列标题
	显示仅包含列标题的表格。
仅行标题	显示仅包含行标题的表格。
紧凑的	在尽可能小的区域内显示同时包含列标题和行标题的表格。
紧凑（仅列标题）	在尽可能小的区域内显示仅包含列标题的表格。
仅单元格	不显示列或行标题的报告数据。

选择所需的表格选项后，可以使用以下控件进一步自定义表格：

- 造型
- 标题
- 表格样式
- 异常显示

文字云视图

词云视图通过使单词的大小与其使用频率成正比来显示某些单词的频率。

这种类型的可视化简单易懂，并提供一目了然的特定信息。

但是，词云不应用于需要精度和准确性的分析。

通常，单词中字母的形状（如果它们有升序或降序）和单词的长度会导致某些单词比其他单词吸引更多的注意力。

> 注意：词云可视化中显示的单词和短语的长度可以根据您的需求和业务用例进行配置。如果需要，请联系 Cisco 支持团队。

您可以使用以下控件自定义词云：

- 造型
- 标题
- 异常显示

样式选项

选择视图类型和视图选项后，可以使用样式选项进一步自定义图表。 本节介绍每个有空样式选项。

> 注意并非所有样式选项都有空适用于每种类型的图表。

- 安讯士显示
- 数据系列格式
- 异常显示
- 仪表选项
- 网格选项
- 标题选项
- KPI 标题选项
- KPI 排名选项
- 图例
- 饼图选项
- 范围

- 造型
- 表格样式
- 标题

安讯士显示

“轴显示”控件包括用于配置 X 轴和 Y 轴的工具。 您可以配置多个轴。

X 轴

字段	说明
X 轴	显示或隐藏图表中的 X 轴。 仅当您选择显示轴时，才会显示控件。 **颜色（Color）** - 选择 X 轴及其标注的显示颜色。 **刻度线（Tick Marks）** - 选中此复选框可在轴标签旁边显示刻度线。 **网格线** - 选中此复选框可在图表中显示垂直 X 轴网格线。
Title	显示或隐藏 X 轴数据的标题。 仅当您选择显示标题时，才会显示控件。 **文本框** - 输入 X 轴标题。 **字体** - 选择 X 轴标题的字体和字体大小。 如果选择 **“继承”**，将使用您在“样式”部分中选择的字体。 **方向** - 选择 X 轴标题的方向角度。 缺省设置为 **0** （无角度）。
标签	**标注（Label）** - 选择是否显示 X 轴标签以及如何显示 X 轴标签。 缺省的“ **自动**”可垂直设置标签。 如果选择 **开**，标签

字段	说明
	水平设置。 如果选择 **关**，则不显示任何标签。 **字体** - 选择 X 轴标注的字体和字体大小。 如果选择 **“继承”**，将使用您在“样式”部分中选择的字体。

Y 轴（初级、次级、3 轴和 4 轴）

某些图表可以有多个 Y 轴。 在这种情况下，将有多个 Y 轴显示/隐藏切换开关。
用于配置这些轴的字段对于每个轴都是相同的。

字段	说明
Y 轴（初级、次级、3 轴和 4 轴）	显示或隐藏图表中的 Y 轴。 仅当您选择显示轴时，才会显示控件。 **颜色（Color）** - 选择 Y 轴及其标注的显示颜色。 **系列颜色** - 选择 Y 轴系列的显示颜色。 **刻度线（Tick Marks）** - 选中此复选框可在轴标签旁边显示刻度线。 **网格线** - 选中此复选框可在图表中显示水平 Y 轴网格线。 **最小值（Min）** - 设置轴的最小值。 **最大值** - 设置轴的最大值。 **刻度间隔** - 设置要在轴上使用的增量值。 **次要刻度** - 确定轴上每个编号刻度间隔之间显示的刻度数。
Title	显示或隐藏 Y 轴数据的标题。
	仅当您选择显示标题时，才会显示控件。

字段	说明
	文本框 - 输入 Y 轴标题。 **字体** - 选择 X 轴标题的字体和字体大小。 如果选择 **“继承”**，将使用您在“样式”部分中选择的字体。 **方向** - 选择 Y 轴标题的方向角度。 缺省设置为 **270** （侧向）。
标签	**标注** - 选择是否以及如何显示 Y 轴标注。 缺省值为“自动 **”**，用于水平设置标签。 如果选择 **开**，标签将水平设置。 如果选择 **关**，则不显示任何标签。 **字体** - 选择 Y 轴标注的字体和字体大小。 如果选择 **“继承”**，将使用您在“样式”部分中选择的字体。 **格式** - 选择 Y 轴标签的格式。 默认情况下，此设置设置为 **“自动”**，其中会自动 检测标签文本的格式。 否则，请选择货币符号或百分比。

数据系列格式

“数据系列格式”控件允许您自定义类别和系列的颜色和间距。

注意：并非每个控件都为每个图表选项有空。

字段	说明
所有系列	**条形间距** - 确定图表上类别和系列之间的间距量。
<指定度量值>	**轴** - 选择要格式化的轴。 **颜色** - 选择指定轴上条形图/柱形图/折线图/散点图标记的颜色。
	对于面积图，这也决定了

字段	说明
	线下区域的颜色。 **线宽** - 选择图表中显示的线宽。 **标记** - 选择要表示每个数据点的标记类型。 **标记大小** - 选择所选标记的大小。 **类型** - 选择如何以柱线、折线或曲线形式显示数据。
数据标签	显示或隐藏图表中的数据标签。 将显示这些标签 在条形或列的末尾，或数据标记旁边。 仅当您选择显示标签时，才会显示控件。 **标注** - 选择打开或关闭数据标注。 **字体** - 选择用于显示标注文本的字体、字体大小和字体颜色。 如果选择 **“继承**”，将使用您在“样式”部分中选择的字体。 **格式** - 选择标注的格式。 如果选择“自动 **”**，则格式由度量确定。 **布局** - 选择标签的显示方式：直线、环绕、 截断或倾斜。

异常显示

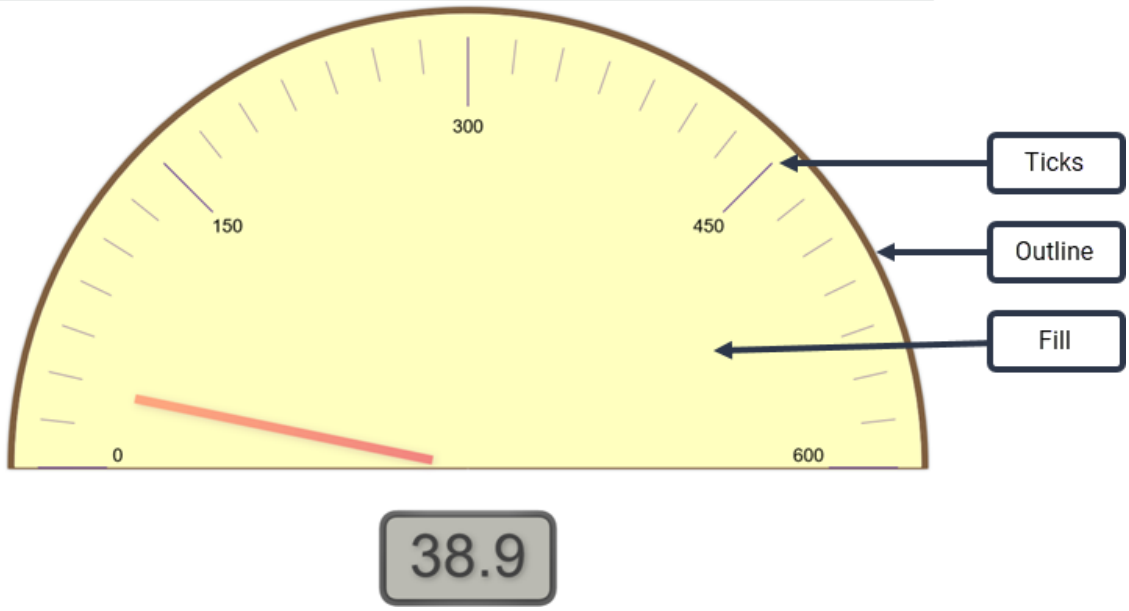
“异常显示”控件配置在报表中显示无数据的结果的方式。

字段	说明
显示	**从下拉列表中选择图标和文本** （默认值）或 文本。 如果选择图标和文本，则会显示一个蓝色条形图，其中包含您的

字段	说明
	所需的短信，如下所示： 如果选择文本，则仅显示您配置的文本消息。
文本	输入在没有数据时要显示的文本字符串。
字体	选择用于显示文本的字体、字体样式、字体大小和字体颜色。 如果选择 **“继承”**，将使用您在“样式”部分中 选择的字体。

仪表选项

仪表选项部分允许您自定义仪表图。



注意：仪表还可以包括范围指示器。 这是使用“范围 ” 控件配置的。

字段	说明
颜色	单击该框以打开调色板。 **轮廓** - 选择仪表轮廓的颜色。 **填充** - 选择仪表面的颜色。 **刻度** - 选择仪表刻度线的颜色。
大小	**轮廓（Out）** - 配置轮廓仪表的圆弧宽度。 **针** - 配置针的宽度。

网格选项

“网格选项”控件允许您自定义应用于网格背景和网格线条的颜色。

字段	说明
背景颜色	单击该框以从调色板。
线条颜色	单击该框以从调色板中选择 网格线的颜色。

标题选项

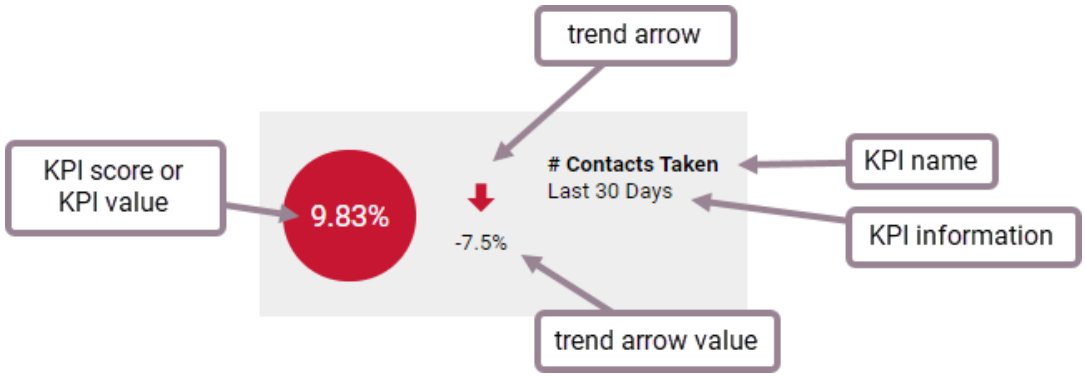
“标题选项”控件允许您自定义标题的外观，并根据需要包括值的上限和下限。

字段	说明
标题字体	选择字体、字体样式、字体大小和显示颜色标题。如果选择 **“继承”**，将使用在“样式”部分中选择的字体和字体样式。
	如果选择“自动”作为字体大小，则会缩放字体以适合有空空间。

字段	说明
	单击颜色框为标题文本选择颜色。 缺省情况下，**使用继承的颜色** 处于选中状态。
	您必须清除此复选框才能选择自定义颜色。
最大尺寸	允许您指定标题字体的最大大小。 如果您选择特定的标题字体大小，该字段默认为 “无”。 如果选择 **自动** 作为标题字体大小，则可以指定最大大小。
显示限制	显示或隐藏的最小和最大范围限制标题值。 这些值在“范围 ”控件中 设置。 如果选择显示限制，则可以指定限制文本的字体、字体样式、字体大小和字体颜色。 缺省情况下，将使用在“样式”部分中选择的字体和字体样式。 如果选择“自动” 作为字体大小，则会缩放字体以适合有空空间。 单击颜色框为限制文本选择颜色。 缺省情况下，**使用继承的颜色** 处于选中状态。 您必须清除此复选框才能选择自定义颜色。

KPI 标题选项

通过“KPI 标题选项”控件，可以显示或隐藏有关 KPI 的信息。



字段	说明
标题显示	选择在彩色圆圈中显示 KPI 分数或 KPI 值。 将鼠标悬停在数字上可以查看有关 KPI 分数或值的更多详细信息。 圆圈的颜色是在数据模型中配置的，您可以不能为自己的报表自定义该颜色。 圆圈可以是红色、黄色或绿色，具体取决于
	KPI 的值。
显示 KPI 名称	显示或隐藏 KPI 名称。
显示 KPI 信息	显示或隐藏有关 KPI 的信息。
显示趋势箭头	显示或隐藏指示 KPI 趋势的箭头。
显示趋势箭头值	显示或隐藏 KPI 趋势值。

KPI 排名选项

通过“KPI 排名选项”控件，可以显示或隐藏有关多个 KPI 的信息。

字段	说明
标题显示	选择在彩色圆圈中显示 KPI 分数或 KPI 值。 有关 KPI 分数或值的更多详细信息，请参阅

字段	说明
	将鼠标悬停在数字上。 圆圈的颜色是在数据模型中配置的，您可以不能为自己的报表自定义该颜色。 圆圈可以是红色、黄色或绿色，具体取决于
	KPI 的值 。
显示 KPI 名称	显示或隐藏 KPI 名称。
显示 KPI 信息	显示或隐藏有关 KPI 的信息。
显示趋势箭头	显示或隐藏指示 KPI 趋势的箭头。
显示趋势箭头值	显示或隐藏 KPI 趋势值。

图例

通过图例控件，您可以配置图表图例（颜色所代表的指标的说明）的位置以及图例字体的大小。

字段	说明
位置	选择图例的显示位置（位于图表的顶部、底部或右侧）。 如果您选择将其放置在图表的顶部或底部，则图例将水平排列；如果选择将其放置在右侧，则会垂直排列。 您也可以选择 **“无”**， 这样就不会显示图例。
大小	选择图例字体的磅值。

饼图选项

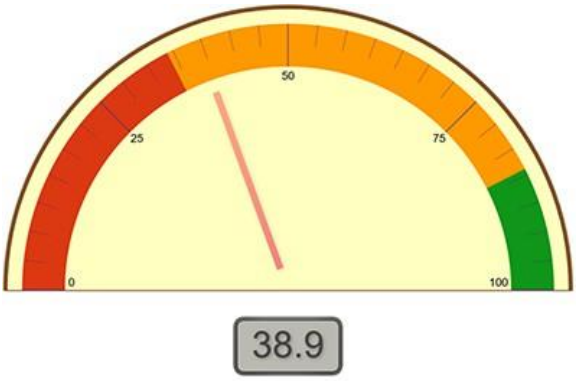
使用“饼图选项”控件可以配置应用于饼图的标签。

字段	说明
显示标签	选择显示或隐藏标签。 如果选择“自动”， 标签 无法更改位置。 如果选择 开，则所有选项都可以

字段	说明
	进行配置。
目录	选择标签显示的信息。
彩色	选择标签文本的颜色。
大小	配置标签文本的磅值。
位置	选择标签文本相对于饼图边缘的位置。 ▪ 如果您选择的位置为 1.1 或更大，则标签将显示在饼图边缘之外。 ▪ 如果选择的位置为 1，则标签将显示在饼图的外部，但几乎接触饼图的边缘。 ▪ 如果您选择的位置小于 1，则标签将显示在饼图边缘内 。

范围

“范围”控件允许您自定义用于指示范围的值和颜色。 此控件适用于仪表图和标题图，如下图所示：



Gauge chart

Headline chart

在仪表图中，范围表示为仪表上的彩色条带。 在标题图表中，范围由应用于标题的颜色表示。

字段	说明
最小值	设置要包含在图表中的最小值。 如果该控件的“显示限制”处于打开状态，则此值将显示在“标题选项 ”中 。
低	设置区分低范围和中范围的值。
高	设置将中范围与高范围分开的值。
最大值	设置要包含在图表中的最大值。 如果该控件的“显示限制”处于打开状态，则此值将显示在“标题选项 ”中 。
“颜色”复选框	选中此复选框可在图表上启用范围。 如果将 范围值，清除此复选框后，范围将不会在图表中生效。
颜色选择框	选择要表示范围的颜色 配置。 注意颜色框的位置；它们位于充当颜色要表示的下限值和上限值的两个值之间。 默认情况下，红色表示低值，黄色表示中值，绿色表示高值。 您可以将 颜色自定义为您选择的颜色。

造型

样式控件允许您配置图表中使用的默认字体和背景颜色。

字段	说明
文本	选择在图表中显示文本的字体、字体样式和颜色。 单击颜色框选择文本的颜色。
背景颜色	单击颜色框以选择要用于的背景颜色 图表。

表格样式

“表格样式”控件允许您自定义表格标题和行。

字段	说明

字体	**表格字体大小** - 选择表格中所有文本的磅值。 **行标题** - 选择行标题的字体样式和颜色。 如果选择 **“继承”**，则将使用在“样式”部分中选择的样式。 **列标题** - 选择列标题的字体样式和颜色。 如果选择 **“继承”**，则将使用在“样式”部分中选择的样式。 **单元格** - 为各个表格单元格选择字体样式和颜色。 如果选择 **“继承”**，则将使用在“样式”部分中选择的样式。 **分组** - 选择用于分组的字体样式和颜色。 如果选择 **“继承”**，则将使用在“样式”部分中选择的样式。
颜色	**行标题** - 更改行标题的背景色。 **列标题** - 更改列标题的背景颜色。 **单元格** - 更改表格单元格的背景颜色。
列宽	**行标题** - 设置行标题的宽度（以像素为单位）。 **列标题** - 设置列标题的宽度（以像素为单位）。 注意不能将单个行或列标题设置为特定宽度。 所有行和列标题都设置为相同 使用此控件的宽度。
列标题高度	**行数** - 设置列标题行的高度 行高条款。 例如，如果将其设置为 2，则列标题行将为两行高。

字段	说明
位置	**水平** - 在报告查看器窗口中设置表的水平位置。 **垂直** - 在报表查看器 窗口中设置表的垂直位置。

标题

“标题”控件允许您自定义报表标题、报表副标题和总文本。

字段	说明
显示标题	打开和关闭图表标题。 标题位于图表上方。 打开后，将显示配置选项： **标题字体** - 选择要用于显示图表标题的字体、字体样式、字体大小和颜色。 如果选择 **“继承”**，将使用在“样式”部分中选择的字体和字体样式。 **对齐**方式 - 选择图表标题的对齐方式。 **在仪表板**中充当缩放/编辑超链接 - 选中此复选框可使图表标题成为超链接，用于打开图表以进行详细查看。
显示副标题	打开和关闭图表副标题。 副标题已定位 图表下方。 打开后，将显示配置选项： **字幕字体** - 选择用于显示图表副标题的字体、字体样式、字体大小和颜色。 如果选择 **“继承”**，将使用在“样式”部分中选择的字体和字体样式。 **对齐**方式 - 为图表副标题选择对齐方式。
覆盖默认的总文本数	允许您使用自定义文本字符串覆盖默认的总文本总数。 在文本框中输入自定义文本字符串。

配置报表的默认排序

您可以在“问题”面板的 **“排序** ”选项卡上配置报告中信息的缺省排序方式。

您可以按数据或类别排序，但不能同时按两者排序。

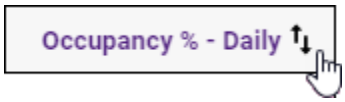
对数据进行排序

数据排序控件允许您配置默认情况下在表中对列进行排序的方式。 只能配置一列。

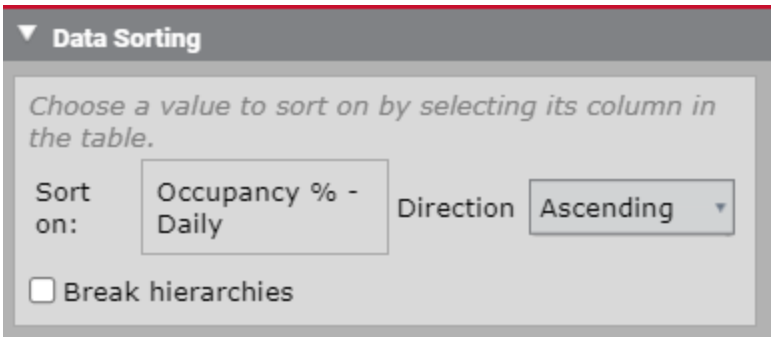
即使您设置了缺省排序方向，查看表格的任何人都可以通过单击列标题中的排序箭头来反转排序。此控件仅设置默认排序方向。

配置列的默认排序方向

1. 在具有表视图类型的报告中，选择 **问题面板中的排序** 标签页。
2. 在报表预览窗格中，将鼠标悬停在要作为表格排序依据的列的标题上，直到出现排序箭头。



3. 单击排序箭头。 第一次单击会导致升序排序（向上箭头）。
   再次单击将排序更改为降序（向下箭头）。 您的排序选择将反映在“数据排序”控件字段中。



4. 您可以使用方向 **下拉字段或再次单击列标题中的排序箭头来** 更改排序方向。

5. （可选）选中“打破层次结构”复选框以将此排序顺序应用于整个表，而不考虑其他分组。

删除列的默认排序方向

- **在“数据排序** ”控件中，从“ **方向** ”字段中选择“无 **”** 以从列中删除默认排序方向。

对类别进行排序

“类别排序”控件允许您对组中的成员进行排序，并将某些成员指定为排序顺序的例外，以便它们显示在列表顶部。

注意：数据排序控件必须设置为 **无** ，才能配置类别排序控件中的任何内容。

配置类别的默认排序顺序

1. 在具有表视图类型的报告中，选择 **问题面板中的排序** 标签页。
2. 在“类别排序”控件中，将列出所有有空类别（分组）。 找到要配置其排序方向的类别。
3. 从 **排序** 字段下拉列表中选择排序方向。

设置例外

使用 **“例外** ”按钮，可以从排序字段中配置的升序或降序排序顺序中删除类别的一个或多个成员。任何指定为例外的成员都将保留在列表顶部。

将例外设置类别的排序顺序

1. 单击 **选择例外**。 将打开“ **选择例外** 排序”对话框。
2. 清除“ **所有值** ”复选框，然后选择要设为例外的类别的一个或多个成员。
3. 单击 **应用**。

创建仪表板

仪表板是面板（报表、列表、图像、小组件和网页）的集合，它们共享一个共同的主题或焦点，可以提供业务情况的高级图片。 创建仪表板通常是为了跟踪业务更改、监视警告标志或监视进度。

最佳实践 在创建仪表板之前，您应该知道要在其上放置哪些内容以及如何排列这些内容。
要包含的报告应该已经包含
已创建。 您可能希望在开始之前勾勒出仪表板设计，以便制定计划。

创建新的仪表板

1. 在“数据资源管理器 **资产浏览器** ”页上，单击“新建仪表板 **”** 按钮。
   仪表板设计器将打开，仪表板控件可见。
   仪表板设计器是添加构成新仪表板的所有元素的位置。
   它有一个网格来帮助您对齐和排列面板。
2. 在仪表板控件 **中，单击“页面设置**”。 在标题中 **输入新仪表板的名称**
   字段，然后单击 **保存**。

   仪表板设计器视图将关闭，新仪表板将显示在左上角的标题。
   它现在也列在资产浏览器的仪表板列表中。

编辑新仪表板

1. 如果您刚刚保存了带有名称的新仪表板，则该名称已显示在屏幕上。
   如果您最近没有处理过它，请在资产浏览器页面上的报告列表中找到它。
2. 单击 **仪表板右上角的“编辑仪表板** ”以打开仪表板设计器。

   现在，您可以使用仪表板控件向仪表板添加内容。

关于仪表板控件

仪表板控件使您能够向仪表板添加各种类型的内容，并配置仪表板的外观。 它包括 4 个控件。

添加面板控件

“添加面板”控件是向仪表板添加内容的主要方法。 面板是存放特定类型内容的容器：

- 内容面板 - 列表、报告和网页
- 样式面板 - 图像和文本
- 参数控件 - 紧凑成员选取器、成员选取器、数字输入、文本输入和时间段选取器
- WFM 和 QM Widget

参数控制

参数控件将参数控制面板与参数控件影响的报表链接（“绑定”）。

例如，如果报表包含多个代理的数据，则可以将成员选取器参数控件链接到该报告，以便您可以选择在仪表板上查看哪个代理的数据。

网格设置控制

使用“网格设置”控件，可以在仪表板设计器中更改网格。

您可以添加或删除行和列，并更改网格线之间的间距。

页面设置控制

通过“页面设置”控件，您可以配置仪表板的外观。

您可以配置仪表板顶部的页眉、页脚、边框、背景和导航栏。

添加面板

面板是放置在仪表板网格中的容器。 面板有几种类型。

“网页”、“列表”、“文本”和“图像”面板显示数据资源管理器功能外部的信息，而“报表”、“参数”和“小组件”面板配置和显示数据资源管理器生成的信息。

报表面板显示在报表设计器中配置的图表或表格。 参数面板显示报告的特定过滤器。

您可以将参数面板链接到报告面板，并使用参数面板过滤报告面板中显示的信息。

例如，显示组信息的报表可以链接到成员选取器参数面板。

在“成员选取器”面板中，可以过滤图表中的信息，以显示团队中每个成员的信息。

> 最佳实践 要为报告面板创建参数，请在设置参数之前同时创建报告面板和参数面板。

向仪表板添加报告面板

1. 单击 **“控制板控制”对话框中的添加面板** 。
2. 单击“ **添加报表** ”按钮，然后在网格中单击并拖动以绘制一个框并设置面板的位置和大小。
3. 单击 **编辑**，然后从面板的下拉列表中选择 **属性** 以配置面板属性。
   将打开“报表属性”对话框。
4. **在选择** 标签页上，选择要在面板中显示的报表。

向仪表板添加参数面板

1. 单击 **“控制板控制”对话框中的添加面板** 。
2. 从参数控制部分选择参数类型。

3. 在网格内单击并拖动以绘制参数面板的轮廓。

添加 Widget 面板

Widget 面板按代理、团队和组提供过去 12 个月内联络中心绩效统计信息的摘要和详细显示。

摘要以条形图和图形的形式显示。

自定义数据资源管理器小组件

当您将指针移到 Widget 工具栏上时，Widget 配置按钮将变为有空。

如果单击该按钮，将打开一个包含可配置 Widget 设置的推出面板。

对设置应用更改后，每次登录时更改都会保留。要隐藏 Widget 设置，再次单击该图标。

先决条件

您需要正确的权限才能查看和编辑 Widget。 所需权限因小组件而异。 请参阅

管理角色和权限 。

页面位置

主页 > 编辑仪表板 > 添加面板> WFM Widget 或 QM Widget

> 注意您需要数据资源管理器权限才能访问数据资源管理器选项卡。
> 使用此权限，将有空以下备用路径：
> 数据资源管理器 >新的仪表板或仪表板（在仪表板列表中）>添加面板 > WFM Widget 或 QM Widget

程序

向控制板添加小组件

1. 导航到您的控制板。
2. 单击 **添加面板**。
3. 选择所需的小组件。
4. 在网格内单击并拖动以绘制参数面板的轮廓。
5. 单击 **保存**。 将显示“ **预览仪表板** ”页面。
6. **单击设置** 图标（Widget 右上角的齿轮）。
7. 根据需要配置有空字段。

注意字段因小组件而异。 有关所有潜在字段的更多信息，请参阅下面的字段描述。

8. 单击 **应用**。

编辑 Widget

1. **在“预览仪表板** ”页面上单击 **“设置** ”图标（小组件右上角的齿轮）。
2. 根据需要编辑有空字段。
3. 单击 **应用**。

字段描述

下面列出了可以显示在面板中的字段。 只有适用于特定 Widget 的字段才会显示在该 Widget 的面板中。

字段	说明
座席	座席的姓名。 该字段的缺省设置取决于您的角色： ▪ 如果您是代理且您的角色范围有限，您的姓名将显示在此字段中，并且该字段将被禁用 ▪ 如果您的角色范围更广，则该字段已启用，您可以从下拉列表中选择代理 ▪ 如果您是代理，并且您的角色范围更广，则您的姓名会出现在此字段中，您可以从下拉列表中选择代理
范围	历史信息的日期范围。 缺省范围为： ▪ 八天服务队列性能 ▪ 一个月的代理百分比、平均每次呼叫时间、每小时代理呼叫数、呼叫量、代理时间、代理时间分布、代理总时间以及语音统计信息 ▪ 过去六个月的联系人总数、评估平均值和评估范围

字段	说明
图表	您希望在此小组件中显示的图表类型。
评估表单	评估表单的类型或特定评估表单的名称。
组	组的名称。 缺省值由您的角色决定。
小组	小组的名称。 缺省值由您的角色决定。
分组依据	日期的分组方式。 缺省设置为“日”。
系列 1–8	要在此 Widget 中显示的数据元素。 每个小组件都包含一组唯一的数据元素，数据元素的数量因小组件而异。
服务队列	服务队列的名称。 此字段仅在以下情况下显示 主管。
目标	所选服务队列的目标。 选中该复选框以显示目标。
乐队 1–4	波段决定分数字段中显示的星星数量。 对于基于百分比的评分，波段使用从 0–100. 每个波段的默认值如下所示： ▪ 波段 1 = 20 ▪ 等级 2 = 40 ▪ 等级 3 = 60 ▪ 等级 4 = 80 示例 如果代理的得分为 61 分或更高，则“分数”字段中将显示四颗星。 如果代理得分在 41 到 60 之间，则三星显示在“分数”字段中。 对于基于点的评分，波段使用整数。 最低要求

字段	说明
	此范围的值由分配给问题的所有最小值的总和决定。 此范围的最大值由分配给问题的所有最大值的总和决定。
元数据密钥	与乐谱关联的元数据。 下拉列表
	显示所有定义的元数据键。 此下拉列表中显示的元数据由管理员定义。 默认值 = 全部。 选择元数据键和值以根据特定元数据值筛选分数。
元数据值	与元数据键关联的值。 通配符为 支持。 星号通配符（*）表示任意数量的字符，问号通配符（？ ）表示一个字符。

相关主题

- 管理角色和权限
- 创建仪表板
- 添加面板

可用的 QM Widget

以下微件包含 QM 的统计信息。

- 联系人目标进度 Widget
- 联系人总计 Widget
- 当前表现最佳的 Widget
- 评估平均值 Widget
- “评估范围”微件

- 游戏化分数小部件
- 最近执行的 Evals 小部件
- 最近评估 Widget
- 录制文件调查 Widget

先决条件

- 您需要“查看 QM 仪表板”权限才能查看自己的数据。
- 您需要“管理控制板”权限才能编辑控制板。 请参阅 管理角色和 权限 。

页面位置

数据资源管理器 >新的仪表板或仪表板（在仪表板列表中）> 添加面板 > QM Widget 主页 >

编辑仪表板 > 添加面板 > QM Widget

联系人目标进度 Widget

“联系人目标进度”小组件显示联系人目标评估、校准和审查的当前完成状态。

您可以选择显示单个赋值器的所有有效目标的数据，也可以选择显示单个目标的所有赋值器的数据。

数据元素	说明
名称	当前目标的赋值员名称。
进度	将进度显示为以下指标之一： ▪ 已完成 - 赋值员已完成的联系人目标任务数占所需任务总数。 ▪ 剩余 - 赋值员需要完成的剩余联系人目标任务数。

联系人总计 Widget

“联系人总计”Widget 显示所选组、团队或代理的当前联系人总计。

显示的数据基于特定评估表单或评估表单类型的结果。 有关此报告的详细信息，请参阅 联系人总数图表。

当前表现最佳的 Widget

“当前表现最佳代理”Widget 显示当前表现最佳的代理列表。

数据元素	说明
座席	代理的名字和姓氏。
得分	基于包含指定日期范围内的指定元数据值的已评估呼叫的分数。每个评分带都会显示一颗星。 **示例** 对于基于百分比的评分，如果代理的分数介于 61 到 80 之间，则“分数”字段中将显示四颗星。
ACD 状态	ACD 代理的状态。 这是当前的 ACD 状态劳动力管理。 注意：仅当您同时具有 QM 和 WFM 时，才会显示此字段。

评估平均值 Widget

“评估平均值”Widget 显示所选组、团队或代理的当前评估平均值。

“评估范围”微件

“评估范围”小组件显示所选组、团队或代理的当前评估范围。 它显示以下数据元素。

数据元素	说明
下面	已评估的低于预期的联系人数。
会见	符合预期的已评估联系人数。
超过	超出预期的已评估联系人数。

游戏化分数小部件

游戏化分数小组件根据以下性能类别显示指标：

- QM 质量得分
- WFM 依从性评分

注意 WFM 依从性分数仅在激活 WFM 时有空。

在游戏化分数小部件中，代理可以看到他们当前级别以及他们迈向下一级别的进度。
他们可以选择显示哪个效果类别：QM 质量得分或 WFM 依从性得分。

当代理配置游戏化分数小组件时，它会显示徽章和进度条。
徽章旁边有一个数字：徽章象征代理已达到的级别，它旁边的数字表示他们在所选绩效类别中达到的级别。 进度条指示代理与下一级的距离。

主管和管理员可以将游戏化分数小组件配置为显示单个代理（看起来与代理的游戏化分数小组件相同）或显示特定性能类别的所有代理。

游戏化分数小组件显示以下数据元素。

数据元素	说明
组	组的名称。
小组	小组的名称。
座席	代理的名字和姓氏。
徽章	代理获得的徽章，该徽章基于代理当前累积的积分数。

最近执行的 Evals 小部件

“最近执行的评估”小组件显示您为所选组、团队或代理执行的最新评估的结果。
您可以从评估表单下拉列表中选择基于分数或基于百分比的评估表单。

数据元素	说明
最后	您上次执行的评估的分数或百分比分数。 小组件按评估的日期和时间确定上次评估。
最近 5 个	您最近执行的五次评估的平均分数或百分比分数。 小组件按评估的日期和时间确定最后五次评估。

最近评估 Widget

“最近评估”小组件显示所有评估员为所选组、团队或代理执行的最新评估的结果。

您可以从评估表单下拉列表中选择基于分数或基于百分比的评估表单。

> 注意当代理从一个团队转到另一个团队时，代理在原始团队中的联系人以及与这些联系人关联的评估将保留在原始团队中。 联系人及其
> 代理第二队的评估留在第二队。

数据元素	说明
最后	上次评估的分数或百分比分数。 小组件按评估的日期和时间确定上次评估。
最近 5 个	最近五次评估的平均分数或百分比分数。 小组件按评估的日期和时间确定最后五次评估。

录制文件调查 Widget

录制文件调查 Widget 显示客户为所选组、团队或代理提交的最新呼叫后调查结果。

您可以从调查表下拉列表中选择一个或所有调查表。

数据元素	说明
最后	上次提交的调查的分数。 Widget 根据调查响应的日期和时间确定上次调查。
最近 5 个	最近提交的五份调查的平均调查得分。 Widget 按调查响应的日期和时间确定最近 5 个调查。

可用的 WFM Widget

以下微件包含 WFM 的统计信息。

- 代理呼叫量小组件
- 每小时座席呼叫数小组件

- 代理百分比 Widget
- 代理时间分配 Widget
- 代理时间总计 Widget
- 我的日程安排 Widget
- 实时依从性小部件
- 服务队列性能小组件

先决条件

- 您需要“查看 WFM 控制板”权限才能查看自己的数据。
- 您需要“查看 WFM 控制板”、“编辑计划”和“查看计划”权限才能查看范围内代理的数据。
- 您需要“管理控制板”权限才能编辑控制板。 请参阅 管理角色和 权限 。

页面位置

数据资源管理器 >新的仪表板或仪表板（在仪表板列表中）> > WFM Widgets 主页添加面板 >

编辑仪表板 > 添加面板 > WFM Widget

代理呼叫量小组件

“代理呼叫量”小组件显示选定日期范围内代理的呼叫量。 可以按天或按月对数据进行分组。
如果按天对数据进行分组，则范围为一个月。 如果按月对数据进行分组，可以选择 2 个月、3 个月、6 个月或 12 个月的范围。
将指针悬停在图表中的数据点上可显示包含数据点确切值的屏幕提示。
代理可以查看自己处理过的呼叫和转接的呼叫。
主管、安排程序或管理员可以查看其范围内代理已处理的呼叫和转接呼叫。 请参阅 自定义数据资源管理器小组件 ，了解有关此小组件的字段的详细信息。

您可以从系列下拉列表中选择显示以下数据元素：

已 处理呼叫——服务队列或代理在时间间隔内处理的联系人数。

已 转接呼叫——代理在间隔内转接的 ACD 呼叫数。

注意图表中的零表示代理在白天登录，但没有接听呼叫。
图表中没有数据表明代理未在该特定日期登录。

每小时座席呼叫数小组件

“代理每小时呼叫数”小组件显示选定日期范围内代理每小时处理的平均 ACD 呼叫数。
可以按天或按月对数据进行分组。 如果按天对数据进行分组，则范围为一个月。
如果按月对数据进行分组，可以选择 2 个月、3 个月、6 个月或 12 个月的范围。
将指针悬停在图表中的数据点上可显示包含数据点确切值的屏幕提示。

呼叫按代理应答的安排间隔计入。 您可以从系列 下拉列表中选择显示 **每小时呼叫数** 数据元素。
每小时呼叫数是 代理每小时处理的平均 ACD 呼叫数。 请参阅
自定义数据资源管理器小组件， 了解有关此小组件的字段的详细信息。

示例 如果代理在 10：58 应答呼叫并在 11：03 完成呼叫，则该呼叫将计入 10：00–10：59 安排间隔，而不是 11：00–11：59 安排间隔。

代理百分比 Widget

“代理百分比”小组件显示选定日期范围内的占用率和/或应答呼叫百分比。
可以按天或按月对数据进行分组。 如果按天对数据进行分组，则范围为一个月。
如果按月对数据进行分组，可以选择 2 个月、3 个月、6 个月或 12 个月的范围。
将指针悬停在图表中的数据点上可显示包含数据点确切值的屏幕提示。

您可以选择在“Widget
配置”面板中以任意顺序显示“占用率百分比”和“利用率百分比”数据元素中的一个或两个元素。
占用率 %
是代理在活动联系人处理状态（例如，传入呼叫、总结活动、出站呼叫）中花费的会话中时间百分比。
利用率 % 是代理应答的呼叫的百分比。 请参阅 自定义数据
资源管理器小组件， 了解有关此小组件的字段的详细信息。

代理时间分配 Widget

“代理时间分布”小组件显示选定日期范围内您处于特定 ACD 状态的平均时间。
数据可以按天或按月分组，以秒表示。
如果按月对数据进行分组，则可以选择一个月、两个月、三个月、六个月或十二个月的范围。
将指针悬停在图表中的数据点上可显示包含数据点确切值的屏幕提示。

您可以选择按任意顺序显示最多三个以下数据元素。

数据元素	说明
平均处理时间	代理处于 ACD 状态的平均时间量与

数据元素	说明
	处理呼叫。此平均值中包含的 ACD 状态取决于系统使用以下哪些 ACD： ▪ Unified CCE 或 Unified CCX - 代理处于“通话”、“保持”、“工作就绪”和“工作未就绪”状态的平均时间。 ▪ Avaya AACC - 代理处于“通话”、“保持”和“休息（工作）”状态的平均时间。 ▪ Avaya CMS - 代理处于通话、保持和呼叫后工作状态的平均时间。
平均通话时间	代理进行传入 ACD 呼叫的平均时间，从应答呼叫时开始，到呼叫断开连接时结束，包括保持时间。
平均保留时间	代理将呼叫置于保持状态（包括保持）的平均时间转移和会议的时间。
平均工作时间	代理立即处于“工作”状态的平均时间接听 ACD 电话。
平均准备时间	代理登录和有空的平均时间接听 ACD 呼叫。
平均未就绪时间	代理登录但未有空的平均时间接听 ACD 呼叫。

代理时间总计 Widget

“代理总时间”小组件显示选定日期范围内代理在特定 ACD 州花费的总时间。

数据可以按天或按月分组，范围在 1 到 12 个月之间，并以 HH：MM：SS 格式显示。

将指针悬停在图表中的数据点上可显示包含数据点确切值的屏幕提示。

您可以选择按任意顺序显示最多八个以下数据元素。

数据元素	说明
总处理时间	代理处于与处理相关的 ACD 状态的总时间

数据元素	说明
	一个电话。 此平均值中包含的 ACD 状态取决于系统使用以下哪些 ACD： ▪ Unified CCE 或 Unified CCX - 代理处于“通话”、“保持”、“工作就绪”和“工作未就绪”状态的总时间。 ▪ Avaya AACC - 代理处于通话、保持和休息（工作）状态的总时间。 ▪ Avaya CMS - 代理处于“通话”、“保持”和“呼叫后工作”状态的总时间。
总计通话时间	代理开始于传入 ACD 呼叫的总时间 呼叫被应答时至呼叫断开连接时结束，包括保持时间。
保留时间总计	代理将呼叫置于保持状态（包括保持）的总时间 转移和会议的时间。
总工作时间	代理立即处于“工作”状态的总时间 接听 ACD 电话。
总准备时间	代理登录并有空接受的总时间 ACD 呼叫。
未就绪总时间	代理已登录但未有空使用的总时间 ACD 呼叫。
总使用时间	代理处于“准备”、“通话”、“等待”和“状态的总时间 工作状态。 “Widget 配置”面板中系列 1 的缺省选项。
总登录时间	代理在登录 ACD 期间的总时间。 “Widget 配置”面板中系列 2 的缺省选项。

我的日程安排 Widget

“我的日程安排”Widget 显示代理一天的日程安排摘要，缺省情况下为今天。

> 注意如果项目或异常作业具有与之关联的注释，则右上角会出现一个带阴影的三角形。将鼠标悬停在活动上以查看笔记。

该小组件还显示代理当天的当前依从性（A）和一致性（C）百分比。

有关如何计算依从性和一致性百分比的信息，请参阅 实时 依从性小组件。

如果未为代理安排任何活动，“我的计划”将显示消息“当天未安排任何内容”。

您可以通过在日历页面上前后单击，一次查看过去和将来一天的计划。

显示的活动开始和结束时间基于管理员为代理配置的显示时区，而日期则基于 WFM 服务器的时区。如果日程安排跨越午夜，则会突出显示午夜之前活动的开始时间。 有关时区的更多信息，请参阅关于 时区。

代理无法修改“我的日程安排”Widget。 主管可以通过选择其日程安排显示在 Widget 中的代理并根据需要重命名 Widget 来修改 Widget。

实时依从性小部件

“实时依从性”小组件显示所选代理的实时依从性数据。 此小组件每 30 秒更新一次数据。

单击显示摘要 复选框以在表格顶部显示结果摘要。 单击 Widget 右上角的右箭头图标，转至“代理的日程安排”页。 请参阅自定义数据资源管理器小组件，了解有关此小组件的字段的详细信息。

您可以按任意顺序显示选定的代理和系列。 单击、拖放单个代理或系列到列表中的预期位置。

单击列标题，按升序或降序对表格行排序。

> 注意：实时依从性小组件不会与代理资源管理器页面上的 WFM 依从性抽屉同时更新。 请参阅查看代理依从性和一致性。

服务队列性能小组件

只有主管、安排程序和管理员可以访问“服务队列性能”小组件。

它显示所选服务队列的实时服务级别性能（%服务级别），也可以选择显示目标（预测）服务级别性能。 该小组件每小时更新两次数据：整点和整点后 30 分钟。 您可以按天或间隔对 8 到 180 天之间的数据进行分组。

服务级别百分比是在服务阈值时间内每个间隔内实际应答的呼叫的百分比。

要将实际服务级别性能（%SVL-A）与目标（预测的）服务级别性能（%SVL-G）进行比较，请从分组依据下拉列表中选择间隔，然后在“Widget 配置”面板中选中目标复选框。

添加参数

参数在仪表板上的参数面板和报告面板之间链接（绑定）值。

链接这两个元素后，您可以选择或输入将动态过滤报告面板中显示的信息的值。

您可以使用一个参数来控制一个或多个报表。

将参数面板绑定到报告面板

1. 单击 **“仪表板控制”对话框中的“参数** ”。 将打开“参数绑定”对话框。
2. **单击“参数绑定”对话框左下角的添加新参数** 按钮。 新参数将添加到列表中。
3. **单击绑定** 字段，然后选择数据类别以将报告面板绑定到参数。
4. 单击添加 以添加绑定字段。
5. 在新的“绑定”字段中，选择要作为筛选报表依据的参数面板。
6. 单击应用 以创建参数绑定。

当参数面板绑定到报告面板时，您可以控制报告面板显示哪些信息。

例如，要显示组中单个成员的信息，请清除参数面板中的“所有值”复选框，然后选中要查看的成员的复选框。

筛选已删除的记录

数据资源管理器的报表数据库会随着时间的推移积累数据，以便对该数据进行历史分析。

通常从数据库中删除的记录实际上并未从数据资源管理器中删除。

相反，这些文件会被标记以指示其已删除状态。

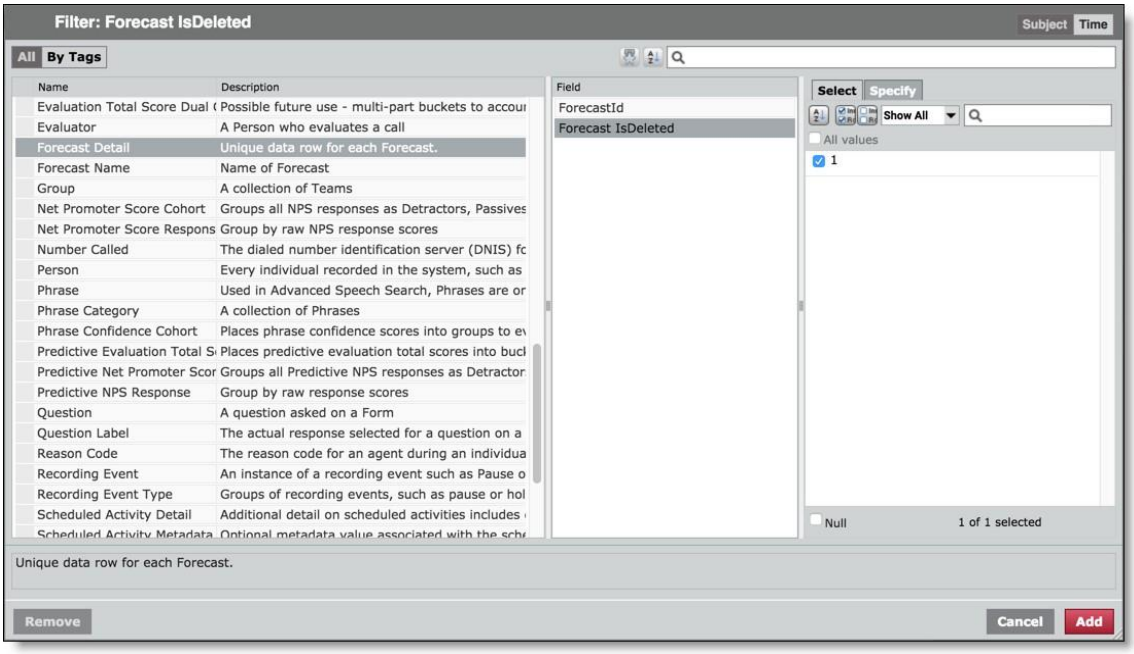
为了确保报告结果准确，您必须应用过滤器以从问题中删除已删除的记录。

下表显示了需要这些筛选器的三种数据类型，以及用于筛选出已删除记录所必需的相应主题和字段：

主题名称	字段
代理依从性报告	
	代理遵守情况报告已被删除代理
日程安排	计划活动已删除
预测	预测已删除

筛选已删除的记录

1. 在“问题”标签页的“过滤器”部分中，单击 **[限制]**。 将打开“选择筛选器”对话框。



2. 根据上表选择合适的主题名称。
3. 根据上一个表为该主题名称选择适当的字段。
4. 清除“ **所有值** ”复选框。
5. **选中 1** 复选框。 在此筛选器中，1 表示“true”。
6. 单击添加 。 这首先将报表设置为仅包含已删除的值。
7. 在问题标签页的过滤器部分中，单击 **过滤器中的是** 下拉菜单，然后选择 **不是**。
   已删除的记录将从报表中删除。

配置企业 KPI

企业关键绩效指标（KPI）不仅仅是单个指标或度量，例如平均处理时间、遵守情况或已接听电话。要成为 KPI，必须对这些数字进行进一步定义，以便讲述它们的故事并对企业绩效管理产生影响。KPI 要求以下内容有意义：

- 一个 **目标**，以便您了解组织正在努力实现的目标。
- 分数，以便您了解目标是否已实现。
  很多时候，分数是通过使用指标除以目标的简单比率得出的，但在其他情况下，需要更复杂的公式来评估成就。
  例如，有时曲线量表而不是线性量表更符合性能的现实以及被认为是“好”或“坏”的分数。
- **前期**，用于评估一段时间内的效果。 我们做得比上个月更好还是更差？
- **要在其中评估**的维度上下文。 这是给一个团体的吗？ 一个团队？ 服务队列？ 代理？

如果配置得当，这些事情中的每一个都可以快速回答诸如“东部团队是否达到了公司上个月的坚持目标？ 他们比上个月有所改善吗？“或者”由于东北部的风暴，上个月数据库服务队列的质量很差。现在天气已经稳定下来，他们是如何改善的？

KPI 属性

配置了九个属性，这些属性有助于企业 KPI。

财产	说明
KPI 实际值	实际度量值。 这与在以下情况下返回的值相同 该度量值在没有 KPI 可视化效果的情况下使用。
KPI 目标	关键绩效指标（KPI）页上定义的 KPI 的目标（请参阅 配置 KPI）。
KPI 分数	基于实际值和目标值的 KPI 分数。 控制这一点的特定公式直接内置在数据模型中，无法更改。
KPI 实际增量百分比	度量值的实际值之间的变化百分比 在报告中指定以及上一期间措施的实际值。
KPI 实际增量	度量值与实际值之间的值差 报告中指定的度量值和度量值来自

财产	说明
	前期。
KPI 先前实际值	度量值或指标在指定的时间的先前值 “KPI 时间段显示”属性。
KPI 先前分数	先前实际值与 目标。
KPI 分数增量	先前分数与当前分数之间的实际差异。
KPI 时间段显示	在关键绩效指标（KPI）页面上配置的时间段（请参阅 配置 KPI）。

配置设置

KPI 由管理员在应用程序管理中的“ **关键绩效指标（KPI）** ”页上的公司级别进行配置（请参阅配置 KPI）。 这样做是为了可以在均匀的尺度上比较所有 KPI——公司为目标、维度和时间定义的 KPI。 这样，所有结果都可以肯定地相互比较。

“关键绩效指标”页连接到数据资源管理器数据库，从中获取有空 KPI 的列表、其默认值以及与之关联的组、团队和服务队列。 配置后，使用 KPI 的任何数据资源管理器报表都会读取这些设置。 如果 KPI 设置发生更改，所有 KPI 报告和仪表板都会自动更新以反映这些更改。

KPI 本质上是分层的。
也就是说，如果您设定了目标，但没有指定组、团队或服务队列，则该目标将应用于整个联系人中心中的所有组、团队和服务队列。 如果您指定一个组，目标仅适用于该组以及属于该组的团队。
如果指定组、团队和服务队列，目标将应用于属于该组的团队和服务队列，因为它们没有直接关系。
更具体的目标会覆盖不太具体的目标。

注意并非所有 KPI 都可以为所有三个有空维度配置。

KPI 都带有默认目标和时间段，因此它们可以正常工作而不会出错。
应更改这些目标以适应您企业的独特要求和业务目标。

实施报告

任何报表都可以是 KPI 报表，只要它使用一个或多个已配置为 KPI 的度量值即可。

配置报告时，可以选择按 KPI 值（有空在“主题”视图中）进行分组，以显示每个 KPI 的所有已配置属性。 可以筛选属性，因此报表中仅显示选定的属性。

KPI

报表可以像任何其他报表一样进行筛选，并且可以按在“关键绩效指标”页面上配置的任何维度进行分组。

可用的 KPI 度量值

有空要在数据资源管理器报表中使用的以下 KPI 度量值。 可以按 KPI 标记筛选度量值列表，以便在数据资源管理器中添加新报表时轻松找到它们。

关键绩效指标	说明
# 记录的联系人数	已应答的联系人数。
依从性 %—每日	代理遵守其计划工作的时间百分比 附表。
平均接触时间	接触秒数总和除以触点数。
平均处理时间—按间隔和服务队列划分的代理	此间隔为代理/队列处理的联系人的平均处理（联系人、保持和工作）时间。
平均应答速度 - 按间隔划分的服务队列	按服务队列（按间隔）应答呼叫的平均速度（秒）。
一致性 %—每天	指示代理的接近程度的一致性百分比 符合一天中安排的时间量。
联系人 - 负面情绪百分比	情绪评分为负的联系人 ID 在情绪评分的联系人中的百分比。
联系人 - 正面情绪百分比	情绪评分为正的联系人 ID 在情绪评分较高的联系人中的百分比。

关键绩效指标	说明
已放弃联系人—按间隔排列服务队列	为服务队列放弃的联系人总数。
评估分数 - 平均每次评估作为关键绩效的分数平均值	指示器。
NPS	计算出的净推荐值，其结果范围从–100 到 100。分数来自 NPS 的问题，“在 1 到 10 的范围内，你向朋友或同事推荐我们的组织的可能性有多大？ 0–6 范围 = 批评者 7–8 范围 = 被动 9–10 范围 = 发起人 NPS =（推荐者人数–批评者人数）÷（受访者人数）× 100
利用率 %—每天	代理每天的平均处理时间百分比。

标准报告

Webex WFO 附带许多标准报告。

- QM 标准报告提供评估、调查和系统信息。
- WFM 标准报告提供与计划、代理绩效和计划相关的数据。

运行标准 QM 或 WFM 报告

报告允许您运行、查看和导出有关 Webex WFO 数据的信息性报告。

管理员可按产品、报告类型和角色决定向您有空哪些报告。 通过报告工具栏，您可以访问标准 QM 报告、WFM 报告以及已保存以供重复使用的报告。

> 最佳实践 在运行标准报告之前，请了解需要访问哪些数据以及如何最好地对其进行筛选。使用尽可能小的日期范围，并使用许多有针对性的搜索，而不是

单个大型搜索。
您还可以使用组、团队和代理过滤器来获取特定数据，而无需为系统中的所有组或团队运行报告。 在请求新报告之前让报告完成运行。

先决条件

要运行的报表的适当权限。 您需要的权限可能因报告而异。 有关报告权限的完整列表，请参阅管理角色和权限 。

页面位置

报告

程序

运行报告

1. 单击 **报告工具栏中的 QM**、 **WFM**或 **保存** 。
2. 单击报告名称以显示报告的设置页面。
3. 填写报告设置信息。 选择要包含在报告中的日期、标准、格式和字段。

   注意：对于所有标准 QM
   报告，日期过滤器基于记录联系人的日期进行搜索，而不是评估联系人的日期。

   注意：如果报告允许您选择报告中显示的字段及其顺序，则当您单击“运行报告 **”或**
   “另存为 **”**时，所选字段将成为
   为您报告。 其他用户在运行报表时看不到您的选择。

4. （可选）选择是否为报告启用重复周期。

   （可选）选择是否通过电子邮件将定期报告发送到您在“ **目标** ”部分中输入的电子邮件地址。
   至少需要一个电子邮件地址。 电子邮件地址以分号分隔。 如果 Webex WFO
   配置为通过电子邮件发送报告，则可以将报告设置为在指定的时间段内以指定的时间间隔自动运行或无限期运行。

   例子**#** john.smith@example.com;mary.jones@example.com

> 注意：通过电子邮件发送的报告有 10 个 MB 附件大小限制。
> 生成的报告的大小取决于包含的数据量（代理或服务的数量）
> 队列（例如）。 要检查报告的大小，请先手动生成 PDF 或 CSV。
> 如果报表很大，请将其分解为较小的报表，以确保它满足大小限制。

该电子邮件在“发件人”字段中包含您的电子邮件地址（作为安排报告的用户）。
如果您的电子邮件地址没有有空，电子邮件地址将是<您的名字>.<您的姓氏>@automated.report。

> 注意若要使用重复周期，必须保存报告以供将来使用。

5. 单击 **运行报告** 以立即运行报告。

保存报告

1. 单击 **QM** 或 **WFM** 报告工具栏。
2. 单击报告名称以显示报告的设置页面。
3. 填写报告设置信息。 选择日期、标准、格式并配置要包含在报告中的字段。
4. （可选）选择是否为报告启用重复周期。
5. 单击另存为 **保存** 报告供将来使用。
6. 在另存为文本字段中输入报告名称，然后单击 **保存**。
7. 保存报表配置时，可以通过单击 **报表工具栏中的保存**， 然后单击报表名称来访问它。

相关主题

- 管理角色和权限 - 了解运行和访问报告所需的权限

QM 标准报告

质量管理提供评估、系统和调查报告。

> 注：在评估和调查表中，各个部分的分数是四舍五入的。
> 但是，在显示代理、团队和组的部分平均值的报表中，首先添加部分分数
> 并在被四舍五入之前平均。
> 因此，报告中显示的平均值将与通过将评估或调查表单中显示的部分分数相加然后求平均值
> 来计算的数字略有不同。

质量管理以两种不同的方式显示时间，具体取决于时间的显示位置。
在所有质量管理报告中，除系统状态和用户录制状态外，与联系人关联的时间是联系人在代理所在位置发生的时间。 时间以适合区域的格式显示，并带有本地时区的缩写。 .
例如，如果代理位于美国芝加哥，则与该代理进行的任何联系人关联的时间为中部标准时间（CST）。
如果 Webex WFO 不知道与联系人关联的时区，则时间将以格林威治标准时间（GMT）显示。

在系统状态和用户录制文件状态报告中，与联系人关联的时间采用适合区域设置的格式加上 GMT 偏移量。 例如，芝加哥代理在 CST 下午 3：42 联系的时间显示为 9：42 PM GMT −06：00。

最佳实践 在运行标准报告之前，请了解需要访问哪些数据以及如何最好地对其进行筛选。
使用尽可能小的日期范围，并使用许多有针对性的搜索，而不是
单个大型搜索。
您还可以使用组、团队和代理过滤器来获取特定数据，而无需为系统中的所有组或团队运行报告。 在请求新报告之前让报告完成运行。

先决条件

要运行的报表的适当权限。 您需要的权限可能因报告而异。 有关报告权限的完整列表，请参阅 管理角色和权限 。

页面位置

报告

程序

运行报告

1. 单击 **QM** 或 **报告工具栏中的保存** 。
2. 单击报告名称以显示报告的设置页面。
3. 填写报告设置信息。 选择要包含在报告中的日期、标准、格式和字段。

   注意：对于所有标准 QM
   报告，日期过滤器基于记录联系人的日期进行搜索，而不是评估联系人的日期。

> 注意：如果报告允许您选择报告中显示的字段及其顺序，则当您单击“运行报告 **”或**
> “另存为 **”**时，所选字段将成为
> 为您报告。 其他用户在运行报表时看不到您的选择。

4. （可选）选择是否为报告启用重复周期。

   （可选）选择是否通过电子邮件将定期报告发送到您在“ **目标** ”部分中输入的电子邮件地址。至少需要一个电子邮件地址。 电子邮件地址以分号分隔。 如果 Webex WFO
   配置为通过电子邮件发送报告，则可以将报告设置为在指定的时间段内以指定的时间间隔自动运行或无限期运行。

   > 例子**#** john.smith@example.com;mary.jones@example.com

   > 注意：通过电子邮件发送的报告有 10 个 MB 附件大小限制。
   > 生成的报告的大小取决于包含的数据量（代理或服务的数量）
   > 队列（例如）。 要检查报告的大小，请先手动生成 PDF 或 CSV。
   > 如果报表很大，请将其分解为较小的报表，以确保它满足大小限制。

   该电子邮件在“发件人”字段中包含您的电子邮件地址（作为安排报告的用户）。
   如果您的电子邮件地址没有有空，电子邮件地址将是<您的名字>.<您的姓氏>@automated.report。

   > 注意若要使用重复周期，必须保存报告以供将来使用。

5. 单击 **运行报告** 以立即运行报告。

保存报告

1. 根据需要设置报告（请参阅“运行报告”过程）。
2. 单击另存为 **保存** 报告供将来使用。
3. 在另存为文本字段中输入报告名称，然后单击 **保存**。
4. 保存报表配置时，可以通过单击 **报表工具栏中的保存** ，然后单击报表名称来访问它。

可用报告

评估报告	
对所有数据进行评分	按组、团队或代理显示平均评估分数

评估报告	
	形式。
评估分数	这可以包括一个评估表单，也可以包括所有基于点或基于百分比的表单。 显示每个代理、团队和/或组，基于表单。
章节分数	显示评估表单每个部分的平均分数在指定的时间段内。 这可以由代理、团队和/或组运行。
问题分数	在评估表单上显示每个问题的分数。 这可以包括一个评估表，也可以包括单个代理、组或团队的所有基于点或基于百分比的表单。
评估器绩效	提供评估员的评估次数摘要已完成和基于时间段的平均评估分数。 这可以包括一个评估表单，也可以包括所有基于点或基于百分比的表单。
质量平均值图表	显示代理、团队和/或群。
评估总计图	这可以包括一个评估表单，也可以包括所有基于点或基于百分比的表单。 按月显示单个代理的评估总数，组或团队。
联系人总数图表	显示每月录制文件和评估的总数对于指定的组。
代理趋势图	显示特定用户每次评估的平均分数在指定的时间段内，以及构成图表的趋势线和以下详细信息。

代理评分评估	显示针对特定用户评分的所有评估的详细信息

评估报告	
	在定义的时间段内，包括每个评估问题的分数、每个部分的分数、总分和任何添加的评论。 可以为一个窗体运行报表，也可以针对所有基于百分比或基于点的窗体运行报表。
联系方式	显示平均评估分数、范围和联系人总日期 对于特定代理，以及分数是否超过、达到或低于基于表单中定义的预期。 有关代理级别的详细信息，您可以看到每个窗体一行。 在团队和组级别的详细信息中，可以看到有关评估总数、团队和代理平均值的一些附加信息。
评估校准	显示基于联系人 ID 的校准会话的结果。
联系目标进度	如果您使用的是“联系人目标”功能，此报告显示 完成评估的进展情况与其目标相比。 目标由评估者决定。

系统报告	
用户交互访问	显示在指定时间段内访问录制文件的用户。
通过联系人访问交互	显示特定代理在指定时间段内访问的已存档录制文件的列表。 它使您能够确定是否审查了大量有关特定联系人、被叫号码或主叫号码的录制文件。
用户录制状态	显示与代理关联的用户和录制文件事件 已配置为录制。 您可以选择在 INFO、WARN 或 ERROR 级别或所有级别查看服务生成的消息。 有空过去 7 天（包括当天）的信息。

系统报告	
系统状态	显示与代理关联的系统和管理事件已配置为录制。 您可以选择在 INFO、WARN 或 ERROR 级别或所有级别查看服务生成的消息。 有空过去 7 天（包括当天）的信息。

调查报告	
调查所有数据	显示呼叫后调查的集体分数。 调查表评分
	显示呼叫后调查的平均分数。

代理评分评估

代理评分评估报告显示在定义的时间段内为特定用户评分的所有评估的详细信息，包括每个评估问题的分数、每个部分的分数、总分以及任何添加的评论。

可以为一个窗体运行报表，也可以针对所有基于百分比或基于点的窗体运行报表。

您可以使用此报告打印出个人评估结果的硬拷贝。

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

> 注意
>
> 如果评估分数具有重复的小数，则 Webex WFO 将按照您为报告指定的有效位数对值进行舍入。 在小数点后 14 位及以下处，最后一个小数点将四舍五入。 在 15 位小数处，最后两位小数四舍五入。
>
> 例如，对于 14 位小数，重复值显示为 66.66666666666667。 对于 15 位小数，重复值显示为 66.666666666666671。

前提条件

- 您具有“查看评估详细信息”权限。 请参阅 管理角色和权限 。

此报告中的字段

字段	定义
呼叫持续时间	联系人的通话时间（呼叫应答和呼叫之间的时间量） 掉了）。
被叫号码	DID（直接向内拨号）或 DNIS（被叫号码识别） 服务）接收呼叫的电话的号码。
	如果被叫号码未列出或被阻止，则显示“未知”。 呼叫号码 主叫号码或 ANI（自动号码识别） 党。 如果主叫号码未列出或被阻止，则显示“未知”。
注释	与表单或节相关的注释。 任何可以查看评估结果的人都可以添加注释。
评论日期	在评估中输入注释的日期。
评论时间	在评估中输入注释的时间。
评论时区	输入注释的时区。
联络人 ID	对话的唯一标识。
联系时间	联系发生的时间。
结束	每日或间隔的结束时间，或报告所涵盖时间段的结束时间。
评估日期	评估联系人的日期。 如果选择了查看赋值器详细信息权限，则此值将显示在请求的报告中。 如果未选中，则显示值 12/31/2999。 在计划的报告中，始终显示此值。
评估表单	用于对联系人进行评分的评估表单。
评估时间	评估联系人的时间。 如果选择了查看赋值器详细信息权限，则在请求的报告中可用。 如果未选择视图赋值器详细信息权限，则将显示值 12：00 AM。 此值始终在计划报告中有空。

字段	定义
评估时区	评估联系人时所处的时区。 仅开启有空请求报告（如果已启用查看赋值器详细信息权限）。如果未启用该权限，则显示值 #####。
名字	此值始终显示在计划的报告中。 评估员的名字。在以下情况下，您可以看到赋值员的名字：具有查看赋值器详细信息权限。
表单注释	窗体的注释。 任何可以查看评估结果的人都可以添加评论。
关键绩效指标	关键绩效指标。
姓氏	评估员的姓氏。如果您具有查看赋值员详细信息权限，则可以看到赋值员的姓氏。
可能	可能的总得分。
可能的分数	评估表单中显示的实际问题。
问题	评估表单中显示的问题文本。
得分	给予联系人的评估分数。
部分	评估窗体中节的名称。
节总计	该部分的总分。
总评估	在指定时间段内使用指定的评估表单执行的评估总数。
重量（%）	在评估表单中应用于部分或问题的百分比。 该评估表单部分中的问题权重总和为 100%。

代理趋势图

代理趋势图报告显示特定用户在指定时间段内进行的每次评估的平均分数，以及趋势线和构成图表的详细信息。

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

此报告中的字段

字段	说明
呼叫持续时间	联系人的通话时间（呼叫被应答和呼叫断开之间的时间量）。
联系日期	联系发生的日期。
联络人 ID	对话的唯一标识。
联系时间	联系发生的时间。

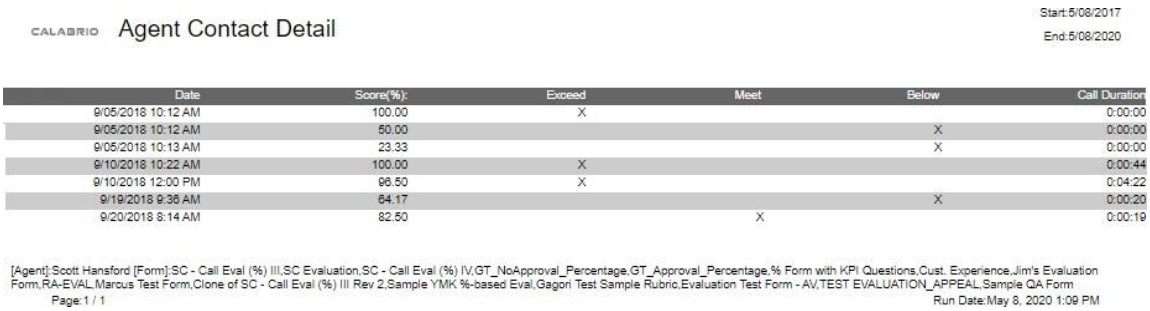
字段	说明
联系时区	发生联系时所处的时区。
结束	一天或间隔的结束，或 报告所涉期间。
形式	评估表单的名称。
标识	联系人的标识。
得分	给予联系人的评估分数。
开始	一天或间隔的开始时间或开始时间 报告所涉期间。
趋势	一段时间内的平均评估分数。

联系方式

此报告显示特定代理的平均评估分数、范围和联系人总日期，以及分数是否超出、达到或低于基于表单中定义的预期。 有关代理级别的详细信息，您可以看到每个窗体一行。

在团队级别和组级别的详细信息中，可以看到有关评估总数、团队和代理平均值的一些附加信息。

> 注意已评分联系人的统计信息不包括正在进行的评估或等待批准的评估。



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

此报告中的字段

字段	定义
下面	已评估的低于预期的联系人数。
日期	报告信息的日期。
结束	每日或间隔的结束时间，或报告所涵盖时间段的结束时间。
超过	超出预期的已评估联系人数。
会见	符合预期的已评估联系人数。
得分	给予联系人的评估分数。

字段	定义
开始	报告所涵盖的一天或间隔的开始时间或时间段的开始时间。

联系目标进度

如果您使用的是“联系人目标”功能，此报表将显示已完成评估与其目标的比较进度。

目标由评估者决定。

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

此报告中的字段

字段	定义
名字	评估员的名字。在以下情况下，您可以看到赋值员的名字： 具有查看赋值器详细信息权限。
姓氏	评估员的姓氏。如果您具有查看赋值员详细信息权限，则可以看到赋值员的姓氏。
联系目标	在联系人目标上配置的联系人目标的描述 管理页面。
已完成	评估器已完成的联系目标数。
总计至完成	评估员必须完成的联系人目标总数。 注意如果代理在目标处于活动状态之前停用（或者，对于重复目标，在 WFO 分配下一次重复之前 Webex）， Webex WFO 在评估员为实现该目标必须处理的联系人总数中不包括来自该代理的联系人。 如果代理在目标处于活动状态后停用，则该代理的联系人将包含在目标及其指标中

字段	定义
	报告。 示例 每周，评估人员都有一个评估十个呼叫的目标。 一周从周一到周五。 代理离开 星期三的联络中心。 她的联系人包含在相应周的目标和报告指标中，但不包含在后 一周的目标和报告指标中。
完成百分比	评估员已完成的联系目标的百分比。

联系人总数图表

“联系人总数图表”报告显示指定组每月的录制和评估总数。

此报告中的字段

字段	定义
结束	每日或间隔的结束时间，或报告所涵盖时间段的结束时间。
开始	报告所涵盖的一天或间隔的开始时间或时间段的开始时间。
总评估	在指定时间段内使用指定的评估表单执行的评估总数。
总计 QM 个录制文件	质量管理录制文件的总数。

评估校准

此报告显示基于联系人 ID 的校准会话的结果。 它不显示标准评估分数

前提条件

- 您具有查看赋值器详细信息权限。 请参阅 管理角色和权限 。

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

此报告中的字段

字段	定义
呼叫持续时间	联系人的通话时间（呼叫应答和呼叫之间的时间量） 掉了）。
被叫号码	DID（直接向内拨号）或 DNIS（被叫号码识别） 服务）接收呼叫的电话的号码。
	如果被叫号码未列出或被阻止，则显示“未知”。 呼叫号码 主叫号码或 ANI（自动号码识别） 党。 如果主叫号码未列出或被阻止，则显示“未知”。
联系日期	联系发生的日期。
联络人 ID	对话的唯一标识。
联系时间	联系发生的时间。
评估表单	用于对联系人进行评分的评估表单。
赋值员姓名	评估或校准 联系。 仅当启用了“查看赋值器详细信息”权限时，才会对请求的报告有空。
	此值始终显示在计划的报告中。

字段	定义
表单注释	窗体的注释。 任何可以查看评估结果的人都可以添加评论。
关键绩效指标	关键绩效指标。
可能的分数	评估表单中显示的实际问题。
问题	评估表单中显示的问题文本。 问题类型
	基于可能答案的问题类型：是/否或 0-5。 得分
	给予联系人的评估分数。
部分	评估窗体中节的名称。
章节得分（%）	提供给联系人的部分分数。
重量（%）	在评估表单中应用于部分或问题的百分比。 该评估表单部分中的问题权重总和为 100%。

评估分数

此报告根据表单显示每个代理、团队和/或组的平均详细评估分数。

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	

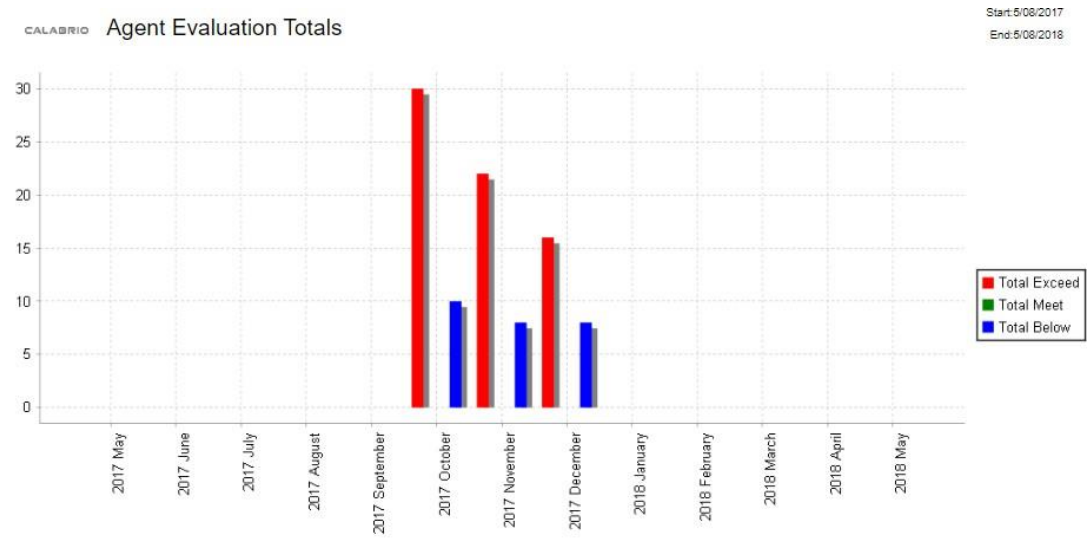
此报告中的字段

字段	说明
座席 ID	代理的系统标识号。
下面	已评估的低于预期的联系人数。
结束	每日或间隔的结束时间，或报告所涵盖时间段的结束时间。
评估	评估总数。
超过	超出预期的已评估联系人数。
名字	评估员的名字。在以下情况下，您可以看到赋值员的名字： 具有查看赋值器详细信息权限。
形式	评估表单的名称。
组	组的名称。

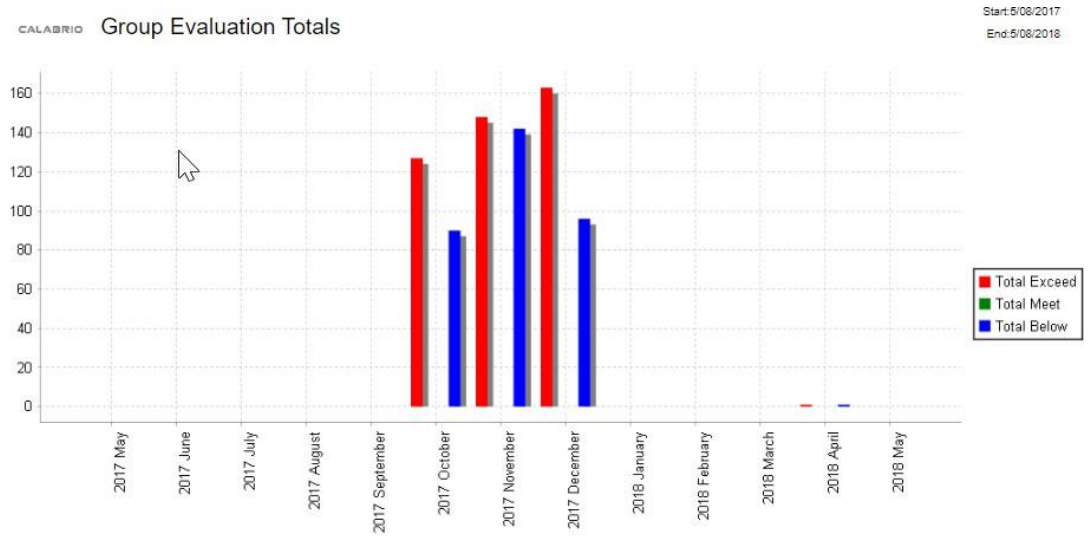
字段	说明
姓氏	评估员的姓氏。如果您具有查看赋值员详细信息权限，则可以看到赋值员的姓氏。
会见	符合预期的已评估联系人数。
问题	评估表单中显示的问题文本。
问题权重	在评估表单中应用于问题的百分比。 的总和表单每个部分中的问题权重为 100%。
录音	录制文件的数量。
部分	评估窗体中节的名称。
截面重量	在评估表单中应用于部分的百分比。 的总和表单中的部分权重为 100%。
开始	报告所涵盖的一天或间隔的开始时间或时间段的开始时间。
小组	小组的名称。 当与代理关联时，该团队是代理的当前团队。

评估总计图

“评估总计图表”报表按月显示单个代理、组或团队的评估总计。



[Agent]:Aiman Amiri [Form]:SC - Call Eval (%) III,SC Evaluation,SC - Call Eval (%) IV,GT_NoApproval_Percentage,GT_Approval_Percentage,% Form with KPI Questions,Cust. Experience,Jim's Evaluation Form,RA-EVAL,Marcus Test Form,Clone of SC - Call Eval (%) III Rev 2,Sample YMK %-based Eval,Gagori Test Sample Rubric,Evaluation Test Form - AV,TEST EVALUATION_APPEAL,Sample QA Form
Page:1 / 1
Run Date:May 8, 2020 3:02 PM



[Group]:Default Group [Form]:SC - Call Eval (%) III,SC Evaluation,SC - Call Eval (%) IV,GT_NoApproval_Percentage,GT_Approval_Percentage,% Form with KPI Questions,Cust. Experience,Jim's Evaluation Form,RA-EVAL,Marcus Test Form,Clone of SC - Call Eval (%) III Rev 2,Sample YMK %-based Eval,Gagori Test Sample Rubric,Evaluation Test Form - AV,TEST EVALUATION_APPEAL,Sample QA Form
Page:1 / 1
Run Date:May 8, 2020 3:04 PM

此报告中的字段

字段	说明
结束	每日或间隔的结束时间，或报告所涵盖时间段的结束时间。
开始	报告所涵盖的一天或间隔的开始时间或时间段的开始时间。
以下总计	评分低于以下的已评估联系人总数 期望值 。 默认分数范围为 0–74%。 管理员可修改范围。
超出总数	评分超出预期的已评估联系人总数。 默认分数范围为 90–100%。 此范围可由管理员修改。

评估器绩效

此报告概述了评估人员已完成的评估次数以及基于某个时间段的平均评估分数。

这可以包括一个评估表单，也可以包括所有基于点或基于百分比的表单。

前提条件

- 您具有查看赋值器详细信息权限。 请参阅 管理角色和权限 。

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

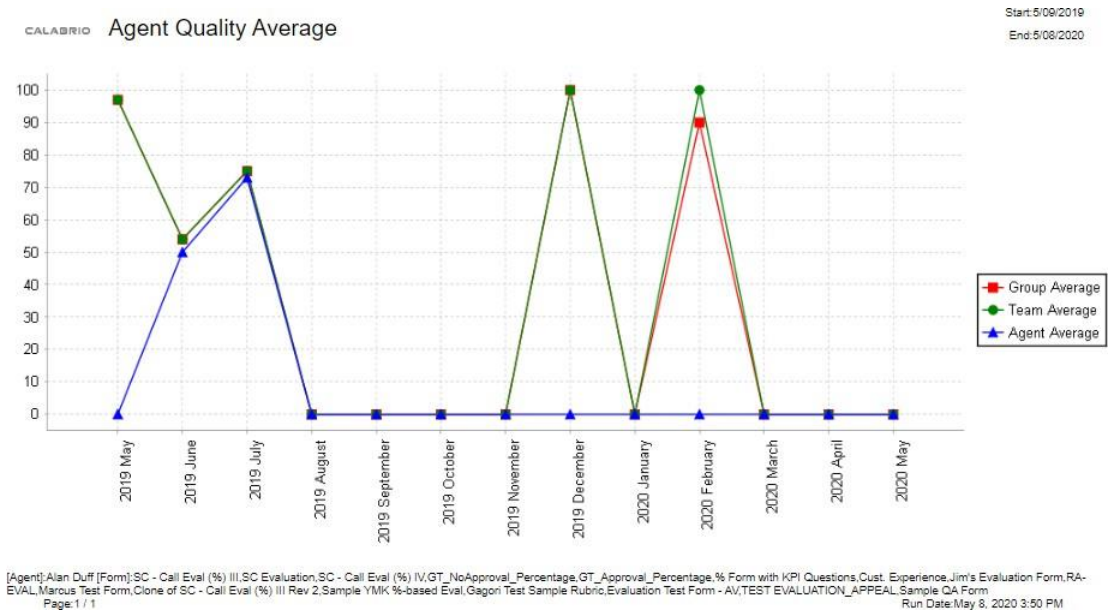
此报告中的字段

字段	说明
平均分（%）	表格、部分或问题的平均分。
结束	每日或间隔的结束时间，或报告所涵盖时间段的结束时间。
评估表单	用于对联系人进行评分的评估表单。
名字	评估员的名字。在以下情况下，您可以看到赋值员的名字： 具有查看赋值器详细信息权限。
姓氏	评估员的姓氏。如果您具有查看赋值员详细信息权限，则可以看到赋值员的姓氏。
开始	报告所涵盖的一天或间隔的开始时间或时间段的开始时间。
总评估	在指定时间段内使用指定的评估表单执行的评估总数。
用户 ID	存档访问者的 Windows 登录名。

质量平均值图表

此图显示代理、团队和/或组在一段时间内的平均质量。

这可以包括一个评估表单，也可以包括所有基于点或基于百分比的表单。



此报告中的字段

字段	说明
结束	每日或间隔的结束时间，或报告所涵盖时间段的结束时间。
组平均	为组中代理评估的所有联系人的平均分。
开始	报告所涵盖的一天或间隔的开始时间或时间段的开始时间。
团队平均分	团队所有评估的平均评估分数。

问题分数

“问题分数”报告在评估表单上显示每个问题的分数。

这可以包括一个评估表单，也可以包括单个代理、组或团队的所有基于点或基于百分比的表单。

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

此报告中的字段

字段	说明
座席 ID	代理的系统标识号。
平均分（%）	表格、部分或问题的平均分。
下面	已评估的低于预期的联系人数。
结束	每日或间隔的结束时间，或报告所涵盖时间段的结束时间。

字段	说明
评估	评估总数。
超过	超出预期的已评估联系人数。
名字	评估员的名字。在以下情况下，您可以看到赋值员的名字： 具有查看赋值器详细信息权限。
形式	评估表单的名称。
组	组的名称。
姓氏	评估员的姓氏。如果您具有查看赋值员详细信息权限，则可以看到赋值员的姓氏。
会见	符合预期的已评估联系人数。
问题	评估表单中显示的问题文本。
问题权重	在评估表单中应用于问题的百分比。 的总和 表单每个部分中的问题权重为 100%。
录音	录制文件的数量。
部分	评估窗体中节的名称。
截面重量	在评估表单中应用于部分的百分比。 的总和 表单中的部分权重为 100%。
开始	报告所涵盖的一天或间隔的开始时间或时间段的开始时间。
小组	小组的名称。 当与代理关联时，该团队是代理的当前团队。

通过联系人访问交互

“联系人交互访问”报告显示在指定时间段内访问的特定代理的归档录制文件列表。

它使您能够确定是否审查了大量有关特定联系人、被叫号码或主叫号码的录制文件。

此报告中的字段

字段	说明
访问日期	访问联系人的日期。
访问时间	访问联系人的时间。 访问的时区
	访问联系人所在的时区。 代理的名字
	代理的名字。
座席 ID	代理的系统标识号。
代理姓氏	代理的姓氏。
被叫号码	DID（直接向内拨号）或 DNIS（被叫号码识别） 服务）接收呼叫的电话的号码。
	如果被叫号码未列出或被阻止，则显示“未知”。 呼叫号码 主叫号码或 ANI（自动号码识别） 党。 如果主叫号码未列出或被阻止，则显示“未知”。
联系日期	联系发生的日期。
联络人 ID	对话的唯一标识。
结束	每日或间隔的结束时间，或报告所涵盖时间段的结束时间。
开始	报告所涵盖的一天或间隔的开始时间或时间段的开始时间。
用户名字	用户的名。
用户 ID	存档访问者的 Windows 登录名。
用户姓氏	用户的姓。

用户交互访问

“按用户划分的交互访问”报告显示指定时间段内访问录制文件的用户。

此报告中的字段

字段	说明
访问日期	访问联系人的日期。
访问时间	访问联系人的时间。 访问的时区
	访问联系人所在的时区。 代理的名字
	代理的名字。
座席 ID	代理的系统标识号。
代理姓氏	代理的姓氏。
被叫号码	DID（直接向内拨号）或 DNIS（被叫号码识别） 服务）接收呼叫的电话的号码。
	如果被叫号码未列出或被阻止，则显示“未知”。 呼叫号码 主叫号码或 ANI（自动号码识别） 党。 如果主叫号码未列出或被阻止，则显示“未知”。
联系日期	联系发生的日期。
联络人 ID	对话的唯一标识。
结束	每日或间隔的结束时间，或报告所涵盖时间段的结束时间。
开始	报告所涵盖的一天或间隔的开始时间或时间段的开始时间。
用户名字	用户的名。
用户 ID	存档访问者的 Windows 登录名。
用户姓氏	用户的姓。

对所有数据进行评分

“对所有数据评分”报表按每个表单按组、团队或代理显示平均评估分数。

这可以包括一个评估表单，也可以包括所有基于点或基于百分比的表单。

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

此报告中的字段

字段	说明
座席 ID	代理的系统标识号。
平均分（%）	表格、部分或问题的平均分。

字段	说明
下面	已评估的低于预期的联系人数。
结束	每日或间隔的结束时间，或报告所涵盖时间段的结束时间。
评估	评估总数。
超过	超出预期的已评估联系人数。
名字	评估员的名字。在以下情况下，您可以看到赋值员的名字： 具有查看赋值器详细信息权限。
形式	评估表单的名称。
组	组的名称。
姓氏	评估员的姓氏。如果您具有查看赋值员详细信息权限，则 可以看到赋值员的姓氏。
会见	符合预期的已评估联系人数。
问题	评估表单中显示的问题文本。
问题权重	在评估表单中应用于问题的百分比。 的总和 表单每个部分中的问题权重为 100%。
录音	录制文件的数量。
部分	评估窗体中节的名称。
截面重量	在评估表单中应用于部分的百分比。 的总和 表单中的部分权重为 100%。
开始	报告所涵盖的一天或间隔的开始时间或时间段的开始时间。
小组	小组的名称。 当与代理关联时，该团队是代理的当前团队。

章节分数

“部分分数”报表显示指定时间段内评估表单每个部分的平均分数。 这可以由代理、团队和/或组运行。

CALABRIO Agent Section Scores

Start:3/14/2021
End:3/14/2022

Group	Team	Last Name	First Name	Agent ID	Form	Average Score
Americas	East-Team	Bennett	Belinda	Belinda Bennett	Digital_Services - 2021 v1-test	78.33

Section Weight(%):10.00	Section: Greet	Average Score:	66.67
Question Weight(%)	Question		
33.33	1.1 Immediate attention to customer?	100.00	
33.33	1.2 Proper company greeting?	0.00	
33.34	1.3 Responds appropriately to customer and situation?	100.00	
Section Weight(%):20.00	Section: Analyze	Average Score:	75.00
Question Weight(%)	Question		
25.00	1.1 Probes to understand what and why?	100.00	
25.00	1.2 Demonstrates expertise by clarity of questions?	100.00	
25.00	1.3 Gives the correct information?	0.00	
25.00	1.4 Confident in the answers given?	100.00	
Section Weight(%):20.00	Section: Solve/Confirm	Average Score:	100.00
Question Weight(%)	Question		
16.67	1.1 Identifies and discusses all appropriate solutions, options and/or alternatives with Caller?	100.00	
16.67	1.2 Does not place on hold for over 45 seconds?	100.00	
16.67	1.3 If more hold time is needed, did they ask permission?	100.00	
16.67	1.4 Did we apologize for the excessive hold time when we returned to the phone call?	100.00	
16.67	1.5 Find ways to help instead of saying "No" to all erquests-seek supervisor approval if needed.	100.00	
16.65	1.6 Did the agent transfer to the appropriate department?	100.00	
Section Weight(%):20.00	Section: System Tools	Average Score:	50.00
Question Weight(%)	Question		
50.00	1.1 Effectively utilizes internal systems or tools to assist co-worker?	0.00	
50.00	1.2 Assigned proper wrap-up code	100.00	
Section Weight(%):20.00	Section: Communication	Average Score:	100.00
Question Weight(%)	Question		
25.00	1.1 Was courteous and respectful to co-worker/caller throughout the call?	100.00	
25.00	1.2 Demonstrates effective listening skills?	100.00	
25.00	1.3 Effectively manages time on the call (does not chit-chat unnecessarily)	100.00	
25.00	1.4 Has a positive voice/tone throughout the phone call?	100.00	
Section Weight(%):10.00	Section: Closing	Average Score:	66.67
Question Weight(%)	Question		
33.33	1.1 Recap- Clearly communicates and gives clear instruction ?	0.00	
33.33	1.2 Check for additional needs or issues	100.00	
33.34	1.3 Thank the Caller using proper close	100.00	

[Agent]:Belinda Bennett [Form]:Digital_Services - 2021 v1-test
Page:1 / 1

Run Date: March 14, 2022 4:01 PM

此报告中的字段

字段	说明
座席 ID	代理的系统标识号。
平均分（%）	表格、部分或问题的平均分。
下面	已评估的低于预期的联系人数。
结束	每日或间隔的结束时间，或报告所涵盖时间段的结束时间。

字段	说明
评估	评估总数。
超过	超出预期的已评估联系人数。
名字	评估员的名字。在以下情况下，您可以看到赋值员的名字： 具有查看赋值器详细信息权限。
形式	评估表单的名称。
组	组的名称。
姓氏	评估员的姓氏。如果您具有查看赋值员详细信息权限，则可以看到赋值员的姓氏。
会见	符合预期的已评估联系人数。
问题	评估表单中显示的问题文本。
问题权重	在评估表单中应用于问题的百分比。 的总和 表单每个部分中的问题权重为 100%。
录音	录制文件的数量。
部分	评估窗体中节的名称。
截面重量	在评估表单中应用于部分的百分比。 的总和 表单中的部分权重为 100%。
开始	报告所涵盖的一天或间隔的开始时间或时间段的开始时间。
小组	小组的名称。 当与代理关联时，该团队是代理的当前团队。

调查所有数据

“调查所有数据”报告显示呼叫后调查的汇总分数。

此报告中的字段

字段	说明
座席 ID	代理的系统标识号。
平均分（%）	表格、部分或问题的平均分。
名字	评估员的名字。在以下情况下，您可以看到赋值员的名字： 具有查看赋值器详细信息权限。
形式	评估表单的名称。
组	组的名称。
姓氏	评估员的姓氏。如果您具有查看赋值员详细信息权限，则可以看到赋值员的姓氏。
问题	评估表单中显示的问题文本。
问题权重	在评估表单中应用于问题的百分比。 的总和 表单每个部分中的问题权重为 100%。
调查	调查的数量。
小组	小组的名称。 当与代理关联时，该团队是代理的当前团队。

调查表评分

“调查表分数”报告显示呼叫后调查的平均分数。

此报告中的字段

字段	说明
座席 ID	代理的系统标识号。
平均分（%）	表格、部分或问题的平均分。
名字	评估员的名字。在以下情况下，您可以看到赋值员的名字：

字段	说明
	具有查看赋值器详细信息权限。
形式	评估表单的名称。
组	组的名称。
姓氏	评估员的姓氏。如果您具有查看赋值员详细信息权限，则可以看到赋值员的姓氏。
问题	评估表单中显示的问题文本。
问题权重	在评估表单中应用于问题的百分比。 的总和表单每个部分中的问题权重为 100%。
录音	录制文件的数量。
调查	调查的数量。
小组	小组的名称。 当与代理关联时，该团队是代理的当前团队。

系统状态

“系统状态”报告显示与配置为录制的代理相关联的系统和管理事件。 您可以选择在 INFO、WARN 或 ERROR 级别或所有级别查看服务生成的消息。 有空过去 7 天（包括当天）的信息。

Media Web 应用编写事件，警告站点上传服务器上的可用空间不足或上载因可用空间太低而停止。

此报告中的字段

字段	说明
类别	与活动关联的应用程序。
日期	报告信息的日期。
结束	一天或间隔的结束，或所涵盖的时间段的结束

字段	说明
	报告。
IP 地址	发生事件的计算机的 IP 地址。
级别	显示的事件消息的级别： ▪ ALL - 所有事件级别的消息 ▪ INFO - 有关非错误但可能对故障排除有用的事件的信息性消息 ▪ WARN - 针对令人讨厌的故障但不干扰程序运行的事件的警告消息 ▪ 错误 - 有关阻止程序继续工作的事件的错误消息
机器	发生事件的计算机的通用唯一标识符（UUID）。
消息	活动消息。
开始	报告所涵盖的一天或间隔的开始时间或时间段的开始时间。
时间	联系人或活动的时间。

用户录制状态

“用户录制文件状态”报告显示与配置为录制的代理相关联的用户事件和录制文件事件。

您可以选择在 INFO、WARN 或 ERROR 级别或所有级别查看服务生成的消息。 有空过去 7 天（包括当天）的信息。

此报告中的字段

字段	说明
类别	与活动关联的应用程序。
日期	报告信息的日期。

字段	说明
结束	每日或间隔的结束时间，或报告所涵盖时间段的结束时间。
名字	评估员的名字。在以下情况下，您可以看到赋值员的名字： 具有查看赋值器详细信息权限。
IP 地址	发生事件的计算机的 IP 地址。
姓氏	评估员的姓氏。如果您具有查看赋值员详细信息权限，则可以看到赋值员的姓氏。
级别	显示的事件消息的级别： ▪ ALL - 所有事件级别的消息 ▪ INFO - 有关非错误但可能对故障排除有用的事件的信息性消息 ▪ WARN - 针对令人讨厌的故障但不干扰程序运行的事件的警告消息 ▪ 错误 - 有关阻止程序继续工作的事件的错误消息
机器	发生事件的计算机的通用唯一标识符（UUID）。
消息	活动消息。
开始	报告所涵盖的一天或间隔的开始时间或时间段的开始时间。
小组	小组的名称。 当与代理关联时，该团队是代理的当前团队。
时间	联系人或活动的时间。
用户 ID	存档访问者的 Windows 登录名。

WFM 标准报告

下面列出了 WFM 有空的标准报告。

注意 **WFM** 标准报告反映的是系统管理员配置的租户时区中显示的数据。 如果您请求 WFM 报告，并且您的显示时区在租户之前
时区，您的报告可能不包含任何数据。

注：报告中的某些值是计算值，可以向上或向下舍入。
由于此舍入，它们可能与历史数据值略有不同。

代理和团队绩效报告

- 代理和团队生产力

服务队列性能报告

- 代理间隔
- 代理服务队列间隔
- 间隔服务队列
- 服务队列代理间隔
- 团队代理间隔
- 团队间隔

安排查看报告

- 已分配异常
- 代理加班
- 代理每日日程安排
- 代理计划每周
- 代理任务百分比
- 按代理安排的服务队列
- 按间隔安排服务队列
- 团队计划任务小时数

性能分析报告

- 代理报告卡
- 每日性能
- 性能间隔

规划报告

- 假期状态
- 班次预算分析

战略规划报告

- 设施规划（硬件）
- 人员规划
- 招聘计划
- 预算计划

代理间隔

“代理间隔”报告显示所选代理在选定日期每隔半小时进行的活动。

您可以选择显示哪些字段，但代理和间隔除外，这两个字段是必填的。

缺省情况下，所有字段均处于选中状态。

此报告中的字段

字段	定义
平均处理时间	代理的平均 ACD 接触处理（交叉间隔）时间 为间隔。 如果在间隔内处理的呼叫为零，则平均值将为零。 平均处理时间 =（A + B + C）÷ D 其中：

字段	定义
	A = 间隔内处理的 ACD 个触点的总通话时间 B = 间隔内处理的 ACD 个联系人的总保持时间 C = 间隔内处理的 ACD 个联系人的接触后工作时间总计 D = 间隔内处理的 ACD 个联系人总数
平均通话时间	已处理 ACD 的平均接触中通话时间（跨间隔） 间隔内代理的联系人。 如果在间隔内“已处理的呼叫数”为零，则平均值将为零。 平均通话时间 =（A + B）÷ C 其中： A = 间隔内处理的 ACD 个触点的总通话时间 B = 间隔内处理的 ACD 个联系人的总保持时间 C = 间隔内处理的 ACD 个联系人总数
平均工作时间	以秒为单位的平均接触后工作时间（交叉间隔） ACD 代理在时间间隔内处理联系人。 如果在间隔内“已处理的呼叫数”为零，则平均值将为零。 平均工作时间 = A ÷ B 其中： A = 在间隔内完成联系人的联系人工作时间 B = 间隔内完成的联系人数

字段	定义
忙碌的其他状态时间	代理在期间登录但未提供服务的时间 间隔。
已处理呼叫	服务队列或代理完成的 ACD 联系人数 在间隔期间。 如果一个联系人跨越多个间隔，则仅计入该联系人的联系人工作完成后的时间间隔内。
日期	报告信息的日期。
服务时间	代理处于准备采取 ACD 的状态的时间 在间隔期间接触或正在处理 ACD 联系人。 这包括就绪、交谈、保持和工作时间。
出租率 %	代理在处理 ACD 的时间间隔内所花费的时间百分比 联系人数与代理在间隔期间登录并准备处理联系人的总时间有关。 出租率 % = A ÷ B 其中： A = 已处理联系人的总处理时间 B = 总服役时间
就绪状态时间	代理登录并等待的时间 在间隔期间 ACD 呼叫。
利用率 %	利用率百分比是代理花费在处理上的时间百分比 根据代理在间隔期间登录的总时间 ACD 联系人。 利用率 % = A ÷ B 其中： A = 已处理联系人的总处理时间（ACD 报告的总时间） B = 会话中的总（登录）时间（ACD 报告的总时间）

代理加班

“代理加班”报告显示选定团队或服务队列中选定代理在选定日期范围内的加班小时数。

您还可以选择要显示的字段，但“代理姓名”和“日期”是必填的。
缺省情况下，所有字段均处于选中状态。

此报告中的字段

字段	定义
持续时间	活动持续的时间长度。
结束时间	一天中的结束时间。
开始时间	工作班次的开始时间。
用户名	代理的用户名。

代理报告卡

代理报告卡报告显示绩效信息。

如果已安装 QM 并且 WFM 配置为导入评估表单信息，则评估表单下拉列表将显示 QM
中用于评估代理绩效的评估表单列表。
如果选择了评估表，则座席报告卡中的数据将仅反映使用所选评估表并满足所有其他报告选择标准的座席评估中的数据。

目标指标部分显示为以下统计信息设置的默认字段值。

统计信息	默认值
平均质量得分	75
每小时平均呼叫数	10
依从性 %	75
符合性 %	0
出租率 %	0

统计信息	默认值
利用率 %	0
平均处理时间	0
平均通话时间	0
平均工作时间	0
平均保留时间	0
平均准备时间	0

您可以根据需要修改这些目标。 生成座席报告卡时，会显示座席或团队针对这些目标的表现。显示的值是加权平均值。

此报告中的字段

字段	定义
依从性 %	描述座席坚持计划工作的程度的百分比 在间隔内安排。 此信息对于拥有生产力数据的代理有空。 依从性 % =（A ÷ B）× 100 其中： A = 依从的总分钟数 B = 未遵守的总分钟数 C = 配置的计划遵守总分钟数
每小时平均呼叫数	每小时平均呼叫数的计算。 每小时平均呼叫数 = 3600 ÷（A + B） 其中： A = 间隔内完成的 ACD 个呼叫的通话时间（秒） B = ACD 呼叫的呼叫后工作时间（秒）

字段	定义
	在间隔期间完成
平均处理时间	代理的平均 ACD 接触处理（交叉间隔）时间 为间隔。 如果在间隔内处理的呼叫为零，则平均值将为零。 平均处理时间 =（A + B + C）÷ D 其中： A = 间隔内处理的 ACD 个触点的总通话时间 B = 间隔内处理的 ACD 个联系人的总保持时间 C = 间隔内处理的 ACD 个联系人的接触后工作时间总计 D = 间隔内处理的 ACD 个联系人总数
平均保留时间	代理的实际平均保持（交叉间隔）时间 间隔内处理的联系人 ACD。 这包括转移和会议的等待时间。 如果在间隔内“已处理的呼叫数”为零，则平均值将为零。 平均等待时间 = A ÷ B 其中： A = 代理在间隔内将联系人置于保留状态的时间，包括转接 和会议的等待时间 B = 在此期间被搁置的联系人数。
	某个呼叫可能已多次处于保持状态。
平均质量得分	代理在间隔内完成的呼叫的平均质量得分。 质量分数来自使用录音进行评估的呼叫

字段	定义
	和质量管理。 平均质量得分 = A ÷ B 其中： A = 代理在间隔内完成的已评估呼叫的总体质量得分总和 B = 代理在间隔内完成的评估呼叫总数
平均准备时间	代理处于“就绪”状态的实际平均时间（秒） 代理状态。 如果在间隔内“已处理的呼叫数”为零，则平均值将为零。 交叉区间和区间内数据都用于计算。 平均准备时间 = A ÷ B 其中： A = 代理在时间间隔内处于“就绪”代理状态的时间 B = 间隔内完成的联系人数
平均通话时间	已处理 ACD 的平均接触中通话时间（跨间隔） 间隔内代理的联系人。 如果在间隔内“已处理的呼叫数”为零，则平均值将为零。 平均通话时间 =（A + B）÷ C 其中： A = 间隔内处理的 ACD 个触点的总通话时间 B = 间隔内处理的 ACD 个联系人的总保持时间 C = 间隔内处理的 ACD 个联系人总数

字段	定义
平均工作时间	以秒为单位的平均接触后工作时间（交叉间隔） ACD 代理在时间间隔内处理联系人。 如果在间隔内“已处理的呼叫数”为零，则平均值将为零。 平均工作时间 = A ÷ B 其中： A = 在间隔内完成联系人的联系人工作时间 B = 间隔内完成的联系人数
一致性 %	一致性是代理在 适当的时间，无论代理在一天中的什么时间工作。 时间表一致性不考虑到达和离开时间。 例如，如果代理计划在晚上 8：00 AM 到 4：00 工作，而是在晚上 10：00 AM 到 6：00 工作，则该代理符合但不遵守计划。 此信息对于拥有生产力数据的代理有空。 一致性根据以下公式计算：一致性 % =（A ÷ B）× 100 其中： A = 代理在服务间隔内的总时间，无论代理是否安排在服务 B = 代理计划提供服务的间隔内的总时间，无论代理是否实际在服务
出租率 %	代理在处理 ACD 的时间间隔内所花费的时间百分比 联系人数与代理在间隔期间登录并准备处理联系人的总时间有关。 出租率 % = A ÷ B 其中：

字段	定义
	A = 已处理联系人的总处理时间 B = 总服役时间
利用率 %	利用率百分比是代理花费在处理上的时间百分比 根据代理在间隔期间登录的总时间 ACD 联系人。 利用率 % = A ÷ B 其中： A = 已处理联系人的总处理时间（ACD 报告的总时间） B = 会话中的总（登录）时间（ACD 报告的总时间）

代理每日日程安排

“代理安排每日”报告按天详细描述所选代理在选定日期范围内安排的活动。

此报告中的字段

字段	定义
活动持续时间	已安排活动的持续时间（以分钟为单位）。
活动结束时间	活动的计划结束时间。
活动开始时间	活动的计划开始时间。
活动类型	活动类型：分配、休息、封闭式服务、例外、午餐、 或项目。
服务队列	代理支持的服务队列的名称。

代理计划每周

“代理每周计划”报告从所选日期开始，按周详细描述所选代理的计划活动。

您还可以选择要显示的字段，但代理姓名、代理编号、Arr（到达时间）和 Dep（出发时间）是必填字段。 缺省情况下，所有字段均处于选中状态。

此报告中的字段

字段	定义
在职时间	代理安排的运行小时数。
带薪工时分配	为代理安排的带薪分配时间 间隔。
带薪休息时间	为代理安排的间隔带薪休息时间。
付费时间封闭服务	为代理安排的付费关闭服务队列时间 间隔。
付费时间例外情况	为代理安排的付费异常时间 间隔。
带薪午餐时间	为代理安排的间隔内付费午餐时间。 带薪工时项目
	为代理安排的间隔的已付费项目时间量。 带薪小时数总计
	间隔的总付费小时数。 带薪工时总计 = 在职时数 + 带薪工时休息 + 带薪工时午餐 + 带薪工时例外 + 带薪工时项目 + 带薪工时分配 + 带薪工时封闭服务

代理服务队列间隔

“代理服务队列间隔”报告显示选定日期内所选服务队列中选定代理的代理活动（时间间隔为半小时）。

您还可以选择要显示的字段，但代理、间隔和服务队列除外，这两个字段是必填的。
缺省情况下，所有字段均处于选中状态。

此报告中的字段

字段	定义
平均处理时间	代理的平均 ACD 接触处理（交叉间隔）时间 为间隔。 如果在间隔内处理的呼叫为零，则平均值将为零。 平均处理时间 =（A + B + C）÷ D 其中： A = 间隔内处理的 ACD 个触点的总通话时间 B = 间隔内处理的 ACD 个联系人的总保持时间 C = 间隔内处理的 ACD 个联系人的接触后工作时间总计 D = 间隔内处理的 ACD 个联系人总数
平均通话时间	已处理 ACD 的平均接触中通话时间（跨间隔） 间隔内代理的联系人。 如果在间隔内“已处理的呼叫数”为零，则平均值将为零。 平均通话时间 =（A + B）÷ C 其中： A = 间隔内处理的 ACD 个触点的总通话时间 B = 间隔内处理的 ACD 个联系人的总保持时间 C = 间隔内处理的 ACD 个联系人总数
平均工作时间	以秒为单位的平均接触后工作时间（交叉间隔） ACD 代理在时间间隔内处理联系人。 平均值为

字段	定义
	零，如果已处理的呼叫在间隔内为零。 平均工作时间 = A ÷ B 其中： A = 在间隔内完成联系人的联系人工作时间 B = 间隔内完成的联系人数
已处理呼叫	服务队列或代理完成的 ACD 联系人数 在间隔期间。
	如果一个联系人跨越多个间隔，则仅计入该联系人的联系人工作完成后的时间间隔内。
结束	每日或间隔的结束时间，或报告所涵盖时间段的结束时间。

代理任务百分比

“代理任务百分比”报表按天、周或月以所选代理在选定日期范围内的总工作时间百分比显示所选代理的活动。

您还可以选择要显示的字段，但“代理姓名”和“日期”是必填的。
缺省情况下，所有字段均处于选中状态。

此报告中的字段

字段	定义
分配百分比	间隔的计划分配时间的百分比。 分配百分比 =（A ÷ B）× 100 其中： A = 间隔的安排工作分配工作时间 B = 间隔内安排的总时间
休息百分比	间隔的安排休息时间的百分比。

字段	定义
	中断百分比 =（A ÷ B）× 100 其中： A = 间隔安排的休息时间 B = 间隔内安排的总时间
关闭百分比	间隔的关闭时间百分比。 关闭百分比 =（A ÷ B）× 100 其中： A = 间隔的计划关闭时间 B = 间隔内安排的总时间
异常百分比	间隔的异常时间百分比。 异常百分比 =（A ÷ B）× 100 其中： A = 间隔的计划异常时间 B = 间隔内安排的总时间
在役百分比	间隔的使用中时间百分比。 使用百分比 =（A ÷ B）× 100 其中： A = 间隔内安排的服务时间 B = 间隔内安排的总时间
百分比午餐	间隔的午餐时间百分比。 午餐百分比 =（A ÷ B）× 100 其中： A = 该间隔的预定午餐时间 B = 间隔内安排的总时间

字段	定义
加班百分比	间隔的加班时间百分比。 加班百分比 =（A ÷ B）× 100 其中： A = 间隔安排的加班时间 B = 间隔内安排的总时间
百分比项目	间隔的项目时间百分比。 项目百分比 =（A ÷ B）× 100 其中： A = 间隔的计划项目时间 B = 间隔内安排的总时间
用户名	代理的用户名。

代理和团队生产力

“代理和团队生产力报告”按天、周或月显示代理或团队在选定日期范围内的生产力统计信息。

仅报告代理登录时间段或 ACD 报告数据的统计信息。

注意如果只选择一个或多个团队，则会生成“团队生产力报告”。
如果您选择一个或多个团队和一个或多个代理，则会生成代理生产力报告。

注意此报告中的“依从性百分比”和“一致性百分比”的值基于在进行依从性或一致性计算增强之前计算的数据。 因此，这些值为
简单平均值和非加权平均值。

此报告中的字段

字段	定义
ACD ID	ACD 中的代理标识符。
依从性 %	描述座席坚持计划工作的程度的百分比

字段	定义
	在间隔内安排。 此信息对于拥有生产力数据的代理有空。 依从性 % =（A ÷ B）× 100 其中： A = 依从的总分钟数 B = 未遵守的总分钟数 C = 配置的计划遵守总分钟数
座席名称	代理的全名。
平均处理时间	代理的平均 ACD 接触处理（交叉间隔）时间 为间隔。 如果在间隔内处理的呼叫为零，则平均值将为零。 平均处理时间 =（A + B + C）÷ D 其中： A = 间隔内处理的 ACD 个触点的总通话时间 B = 间隔内处理的 ACD 个联系人的总保持时间 C = 间隔内处理的 ACD 个联系人的接触后工作时间总计 D = 间隔内处理的 ACD 个联系人总数
平均保留时间	代理的实际平均保持（交叉间隔）时间 间隔内处理的联系人 ACD。 这包括转移和会议的等待时间。 如果在间隔内“已处理的呼叫数”为零，则平均值将为零。 平均等待时间 = A ÷ B

字段	定义
	其中： A = 代理在间隔内将联系人置于保留状态的时间，包括转接和会议的等待时间 B = 在此期间被搁置的联系人数。 某个呼叫可能已多次处于保持状态。
平均未就绪时间	代理处于“未就绪”代理状态的平均时间。 该 如果该间隔内处理的呼叫数为零，则平均值将为零。 交叉区间和区间内数据都用于计算。 平均未就绪时间 = A ÷ B 其中： A = 代理在时间间隔内处于“未就绪”代理状态的时间 B = 间隔内完成的联系人数
平均准备时间	代理处于“就绪”状态的实际平均时间（秒） 代理状态。 如果在间隔内“已处理的呼叫数”为零，则平均值将为零。 交叉区间和区间内数据都用于计算。 平均准备时间 = A ÷ B 其中： A = 代理在时间间隔内处于“就绪”代理状态的时间 B = 间隔内完成的联系人数
平均通话时间	已处理 ACD 的平均接触中通话时间（跨间隔） 间隔内代理的联系人。 如果在间隔内“已处理的呼叫数”为零，则平均值将为零。 平均通话时间 =（A + B）÷ C

字段	定义
	其中： A = 间隔内处理的 ACD 个触点的总通话时间 B = 间隔内处理的 ACD 个联系人的总保持时间 C = 间隔内处理的 ACD 个联系人总数
平均工作时间	以秒为单位的平均接触后工作时间（交叉间隔） ACD 代理在时间间隔内处理联系人。 如果在间隔内“已处理的呼叫数”为零，则平均值将为零。 平均工作时间 = A ÷ B 其中： A = 在间隔内完成联系人的联系人工作时间 B = 间隔内完成的联系人数
已处理呼叫	服务队列或代理完成的 ACD 联系人数 在间隔期间。
出站呼叫	如果一个联系人跨越多个间隔，则仅计入该联系人的联系人工作完成后的时间间隔内。 **出站呼叫** 代理在时间间隔内完成的外部出站 ACD 呼叫数。
每小时呼叫数	每小时处理的 ACD 呼叫数。 交叉间隔和 在区间内数据用于计算。 每小时呼叫数 =（A × 3600）÷ B 其中： A = 一小时内处理的呼叫数

字段	定义
	B = 整小时内的总使用时间（秒）
已转接的呼叫	由发起的转移和会议 ACD 呼叫数 间隔期间的代理。
一致性 %	一致性是代理在 适当的时间，无论代理在一天中的什么时间工作。 时间表一致性不考虑到达和离开时间。 例如，如果代理计划在晚上 8：00 AM 到 4：00 工作，而是在晚上 10：00 AM 到 6：00 工作，则该代理符合但不遵守计划。 此信息对于拥有生产力数据的代理有空。 一致性根据以下公式计算：一致性 % =（A ÷ B）× 100 其中： A = 代理在服务间隔内的总时间，无论代理是否安排在服务 B = 代理计划提供服务的间隔内的总时间，无论代理是否实际在服务
日期	报告信息的日期。
员工标识	代理的员工 ID 号。
出租率 %	代理在处理 ACD 的时间间隔内所花费的时间百分比 联系人数与代理在间隔期间登录并准备处理联系人的总时间有关。 出租率 % = A ÷ B 其中： A = 已处理联系人的总处理时间 B = 总服役时间

字段	定义
处理时间总计	实际总 ACD 触点处理时间（交叉间隔），以秒为单位 对于间隔中的代理或服务队列。 这包括通话、保持和工作时间。 总处理时间 = 通话时间 + 等待时间 + 工作时间
保留时间总计	代理的实际总等待时间（跨间隔）以秒为单位， 包括间隔期间传输和会议的等待时间。
总服务时间	总使用时间（间隔内）是以下时间的总时间（以秒为单位） 代理处于准备接听 ACD 联系人的状态，或者正在间歇期间处理 ACD 联系人。 服务时间 = 通话时间 + 保持时间 + 工作时间 + 预约时间 + 准备时间
总登录时间	代理在期间的总登录时间（间隔内） 间隔。 会话时间 = 通话时间 + 保持时间 + 工作时间 + 预约时间 + 准备时间 + 未就绪时间 + 其他时间
未就绪总时间	未就绪总时间（间隔内）是以秒为单位的总时间 代理在间隔期间处于“未就绪”代理状态。
总准备时间	总准备时间（间隔内）是代理的总时间（秒） 在间隔期间，代理处于就绪状态。
总计通话时间	代理 ACD 联系人的实际通话时间总计（跨时间间隔）。 该时间从代理应答 ACD 联系人开始，直到代理断开联系人的连接，其中不包括等待时间。
总工作时间	代理的实际总工作时间（交叉间隔），以秒为单位。
利用率 %	利用率百分比是代理花费在处理上的时间百分比 根据代理在间隔期间登录的总时间 ACD 联系人。 利用率 % = A ÷ B

字段	定义
	其中： A = 已处理联系人的总处理时间（ACD 报告的总时间） B = 会话中的总（登录）时间（ACD 报告的总时间）

已分配异常

“分配的例外”报告显示在选定日期范围内分配给所选代理的选定例外类型的所有匹配项。

异常类型在“ 管理异常 类型 ”页（“应用程序管理”>“活动”>“异常类型”）上创建和维护。

> 注意在尚未运行计划的日期可能会有全天例外。
> 如果是这种情况，则这些例外的“开始”、“结束”和“持续时间”字段将为空。 一次
> 已为这些日期运行计划，报告将在这些字段中显示值。

此报告中的字段

字段	定义
座席 ID	代理的系统标识号。
日期	报告信息的日期。
持续时间	活动持续的时间长度。
结束	每日或间隔的结束时间，或报告所涵盖时间段的结束时间。
全天	持续整个工作班次的例外。
例外	异常的名称。
开始	报告所涵盖的一天或间隔的开始时间或时间段的开始时间。

预算计划

预算计划报告显示确定的时间范围内每个角色的估计工资成本。

要运行此报告，您必须已为服务队列生成战略预测。

此报表中显示的人力资源在管理战略资源 页上配置 。
无论如何在“战略资源”页上配置资源成本（每月、每年或一次性支出），该值都会转换为每月成本。此值用于计算此报告。

报告的计算方法

要为任何给定月份计划的每种人力资源类型的数量
=（当月的预测代理计数）×（基础资源与代理资源的资源比率）×（此资源的资源比率）×（资源成本）。

> 例
> 如果每 10 名代理有一名主管，每两名主管有一名经理，并且每位经理的成本为
> $5,000，那么在预测的代理数量为 100 的月份中，计算所需经理成本的公式为：
>
> 每月经理成本 =（100）×（1 ÷ 10）×（1 ÷ 2）×（5,000）= $25,000 5 名经理

报表中显示的字段取决于在“战略资源”页上配置的人力资源。 您无法自定义字段的显示顺序。

设施规划（硬件）

〖设施计划（硬件）〗报表显示在选定日期范围内预计由所选服务队列使用的资本项目（设备、家具和固定装置）。

此报表中显示的资本项目在管理战略资源 页上配置 。

要运行此报告，您必须已为服务队列生成战略预测。

报告的计算方法

要为任何给定月份计划的资本项目数
=（该月的预测代理计数）×（基础资源与代理资源的资源比率）×（此资源的资源比率）。

> 例
> 如果每 10 名代理有一名主管，每两名主管有一名电话，则在预测代理数为 100
> 的月份中，计算所需电话数量的公式为：

100 ×（1/10）×（1/2）= 5 部电话

报表中显示的字段取决于在〖战略资源〗页上配置的资本项目。 月份字段是必填的。
您无法自定义字段的显示顺序。

招聘计划

“雇用计划”报表显示在确定的时间范围内，每个招聘阶段需要满足所需人员配备水平的预计员工数量。

- 此报表中显示的人力资源是在管理战略资源中 配置的
  页。
- 要运行此报告，您必须已为服务队列生成战略预测。
- “战略资源”页面中的当前资源计数用作报表的起点。
- 作为报告请求的一部分输入的损耗值将应用于当前资源计数。
  此计算值与招聘计划中当月的预测资源需求之间的差异是招聘计划需要填补的资源缺口。
- 应用每个招聘步骤的流失率。 从此图向后工作，计算每个步骤开始时所需的资源计数。

此报告中的字段

字段	定义
流失率	员工因晋升、调动或解雇而流失的比率。
持续时间	活动持续的时间长度。
结束日期	所报告信息的结束日期。
FTE	全职等效（FTE）员工数。
开始日期	所报告信息的开始日期。

该报告的页眉中还包含以下摘要信息：

- 目标 FTE - 战略计划为所选时间段计算 FTE。
- 可用 FTE—战略计划为所选时间段计算的有空 FTE（根据当前计数进行损耗后）。
- FTE 差距 - 目标 FTE 与可用 FTE 之间的差异。

间隔服务队列

“间隔服务队列”报告显示选定日期每隔半小时选定服务队列的综合统计信息。

您还可以选择要显示的字段。 缺省情况下，所有字段均处于选中状态。

此报告中的字段

字段	定义
代理实际	支持服务的全职等效（FTE）代理的数量 间隔期间排队。 仅当代理提供服务时，才会包括代理时间。 实际代理数 = A ÷ 1800 其中： A = 在间隔内安排支持服务队列的代理的服务中时间（秒）
代理商预测	服务队列在期间所需的预测代理数 间隔。 代理预测 = 预测代理总数 ÷ 至少有一个预测代理的间隔数
预计代理	服务队列在期间预计所需的代理数 间隔。 这是基于实际和预测代理的当前趋势的趋势计算。 预计代理 =
	预计代理数÷至少有一个投影代理的间隔数的总和

字段	定义
预定的座席	时间间隔内为服务队列安排的代理数。
代理收缩	应用收缩后预期的代理数量。 代理收缩率 = 计划的代理–（计划代理 × 收缩百分比）÷ 100
接触后平均工作时间实际	间隔内接触后的实际工作时间。
接触后平均工作时间预测	间隔内接触工作时间后的预测平均值。
实际平均通话时间	间歇期间的实际平均通话时间。
平均通话时间预测	**平均通话时间预测** 该间隔的预测平均通话时间。
已放弃的呼叫	**已放弃的呼叫** 主叫方在队列中或在代理的电话上响铃时挂断的时间间隔内路由到服务队列的 ACD 呼叫数。 呼叫按主叫方挂断的时间间隔计算。
已处理呼叫	服务队列或代理完成的 ACD 联系人数在间隔期间。 如果一个联系人跨越多个间隔，则仅计入该联系人的联系人工作完成后的时间间隔内。
呼叫重新预测	重新预测的在期间路由到服务队列的呼叫数间隔。 在大多数情况下，呼叫按路由到服务队列的时间间隔计算。
实际提供的呼叫数	间隔内路由到服务队列的实际呼叫数在服务队列中已应答或结束的。
提供的呼叫预测	在期间路由到服务队列的预测呼叫数间隔。

字段	定义
处理百分比	代理处理的呼叫占总数的百分比 提供给代理的呼叫。 处理 % =（A ÷ B）× 100 其中： A = 间隔内代理登录时处理的 ACD 呼叫数 B = 间隔内登录时向代理提供的 ACD 呼叫总数
间隔	半小时计划间隔的开始时间。
实际入住率 %	代理在中处理 ACD 联系人的实际时间百分比 与代理在间隔期间登录并准备处理联系人的总时间量有关。 出租率 % = A ÷ B 其中： A = 已处理联系人的总处理时间 B = 总服役时间
入住率预测	代理处理 ACD 所花费的预测时间百分比 联系人数与代理在间隔期间登录并准备处理联系人的总时间有关。 入住率预测 = 总和（入住率预测）÷ 总和（提供的联系人预测）
精度 %	预测呼叫与实际提供的呼叫之间的差距，表示为 百分比。 精度 % =（A ÷ B）× 100 其中：

字段	定义
	A = 预测呼叫数 B = 提供的实际呼叫
收缩率 %	不支持该值。 返回空值/空格。

这些字段仅显示在交互式服务队列中

字段	定义
实际回答时间的平均速度	主叫方在队列中等待呼叫得到应答的实际平均时间。
平均应答速度预测	呼叫在队列中等待呼叫得到应答的预测平均时间。
秒服务级别已安排	如果要满足服务级别目标，必须在计划的秒数内应答呼叫。
服务级别实际百分比	实际的服务级别百分比，即通常设定的回答速度目标 表示为在指定秒数内应答呼叫的百分比。 此值的汇总（例如，覆盖范围抽屉、“预测”页面的摘要行和报告中显示的值）基于使用间隔服务级别 % 和提供的联系人进行的加权计算。
服务级别 % 预测	在服务级别内应答呼叫的预测百分比 -
	阈值时间，每个间隔。
服务级别 % 目标	在服务级别内应答呼叫的目标百分比 阈值时间，每个间隔。
服务级别 % 预定	在服务级别内应答的呼叫的预期百分比 阈值时间，每个间隔。 这是生成报告时进行的实时计算。

字段	定义
服务水平 % 收缩率	基于预期代理的预期服务级别百分比 收缩后。 例如，如果安排的服务级别百分比为 80%，而安排了 10 个代理的收缩率为 10%，则代理收缩率将接近 9 个代理，而服务级别收缩率将小于 80%。

此字段仅出现在非交互式服务队列中

字段	定义
队列中联系人数	时间间隔内队列中的非交互式联系人的最大数量。 对于交互式服务队列，报告为此字段显示短划线。

每日性能

“每日性能”报表显示选定日期范围内所选服务队列的统计信息，这些统计信息描述了服务队列的实际性能与预测性能以及预测的准确性。

您还可以选择要显示的字段，“服务”和“日期”是必填字段。 缺省情况下，所有字段均处于选中状态。

此报告中的字段

字段	定义
放弃 %	间隔期间放弃的呼叫百分比。 放弃 % =（A ÷ B）× 100 其中： A = 呼叫在队列中或在间隔内为服务队列的代理的电话响 铃时放弃的呼叫数，无论呼叫持续时间是否少于服务 级别秒数

字段	定义
	B = 间隔内为服务队列提供的呼叫数
实际平均处理时间	间隔期间的实际平均处理时间。 实际平均处理时间 = 实际处理÷呼叫的总处理时间
预测平均处理时间	时间间隔内的预测平均处理时间。 平均处理时间预测 = 总处理时间预测提供的呼叫÷预测
平均应答速度	主叫方在队列中等待其 待应答的呼叫。 平均回答速度 = A ÷ B 其中： A = 间隔期间应答的呼叫的队列时间。 队列时间包括从 ACD 将呼叫排队到服务队列的时间，直到代理应答呼叫的时间。 B = 间隔内应答的服务队列呼叫数。
实际提供的呼叫数	间隔内路由到服务队列的实际呼叫数 在服务队列中已应答或结束的。
提供的呼叫预测	在大多数情况下，呼叫按路由到服务队列的时间间隔计算。 在期间路由到服务队列的预测呼叫数 间隔。
预测准确性	为服务提供的预测呼叫数与实际呼叫数的百分比 间隔期间排队。 预测准确度 =（A ÷ B）× 100

字段	定义
	其中： A = 间隔内服务队列的预测呼叫数 B = 间隔内为服务队列提供的实际呼叫数
处理时间精度	预测处理时间准确程度的度量。 处理时间精度 =（A ÷ B）× 100 其中： A = 预测平均处理时间 B = 实际平均处理时间

此字段仅出现在非交互式服务队列中

字段	定义
队列中联系人数	时间间隔内队列中的非交互式联系人的最大数量。 对于交互式服务队列，报告为此字段显示短划线。

此字段仅出现在交互式服务队列中

字段	定义
服务级别实际百分比	实际的服务级别百分比，即通常设定的回答速度目标 表示为在指定秒数内应答呼叫的百分比。 此值的汇总（例如，覆盖范围抽屉、“预测”页面的摘要行和报告中显示的值）基于使用间隔服务级别 % 和提供的联系人进行的加权计算。

性能间隔

“性能间隔”报表显示选定服务队列在指定日期的统计信息，这些统计信息描述了服务队列的实际性能与预测性能以及每半小时间隔的预测准确性。

您还可以选择要显示的字段，服务、日期和间隔是必填字段。
缺省情况下，所有字段均处于选中状态。

此报告中的字段

字段	定义
放弃 %	间隔期间放弃的呼叫百分比。 放弃 % =（A ÷ B）× 100 其中： A = 呼叫在队列中或在间隔内为服务队列的代理的电话响铃时放弃的呼叫数，无论呼叫持续时间是否少于服务级别秒数 B = 间隔内为服务队列提供的呼叫数
代理实际	支持服务的全职等效（FTE）代理的数量 间隔期间排队。 仅当代理提供服务时，才会包括代理时间。 实际代理数 = A ÷ 1800 其中： A = 在间隔内安排支持服务队列的代理的服务中时间（秒）
代理实际–代理预测	实际代理数减去代理预测数。
代理实际–代理	实际代理数减去已安排的代理数。

字段	定义
已预定	
代理商预测	服务队列在期间所需的预测代理数 间隔。 代理预测 = 预测代理总数 ÷ 至少有一个预测代理的间隔数
预定的座席	时间间隔内为服务队列安排的代理数。
已安排的代理– 已预测的代理	已安排的代理数减去代理预测的数量。
实际平均处理时间	间隔期间的实际平均处理时间。 实际平均处理时间 = 实际处理÷呼叫的总处理时间
预测平均处理时间	时间间隔内的预测平均处理时间。 平均处理时间预测 = 总处理时间预测提供的呼叫÷预测
平均应答速度	主叫方在队列中等待其 待应答的呼叫。 平均回答速度 = A ÷ B 其中： A = 间隔期间应答的呼叫的队列时间。 队列时间包括从 ACD 将呼叫排队到服务队列的时间，直到代理应答呼叫的时 间。 B = 间隔内应答的服务队列呼叫数。
实际提供的呼叫数	间隔内路由到服务队列的实际呼叫数 在服务队列中已应答或结束的。 在大多数情况下，呼叫是

字段	定义
	按路由到服务队列的时间间隔计算。
提供的呼叫预测	在期间路由到服务队列的预测呼叫数 间隔。
预测准确性	为服务提供的预测呼叫数与实际呼叫数的百分比 间隔期间排队。 预测准确度 =（A ÷ B）× 100 其中： A = 间隔内服务队列的预测呼叫数 B = 间隔内为服务队列提供的实际呼叫数
处理时间精度	预测处理时间准确程度的度量。 处理时间精度 =（A ÷ B）× 100 其中： A = 预测平均处理时间 B = 实际平均处理时间

此字段仅出现在非交互式服务队列中

字段	定义
队列中联系人数	时间间隔内队列中的非交互式联系人的最大数量。 对于交互式服务队列，报告为此字段显示短划线。

此字段仅出现在交互式服务队列中

字段	定义
服务级别实际百分比	实际的服务级别百分比，即通常设定的回答速度目标

字段	定义
	表示为在指定秒数内应答呼叫的百分比。 此值的汇总（例如，覆盖范围抽屉、“预测”页面的摘要行和报告中显示的值）基于使用间隔服务级别 % 和提供的联系人进行的加权计算。

服务队列代理间隔

“服务队列代理间隔”报告显示选定日期内所选服务队列中选定代理的代理统计信息（时间间隔为半小时）。

您还可以选择要显示的字段，除了代理、间隔和服务，它们是必填字段。
缺省情况下，所有字段均处于选中状态。

此报告中的字段

字段	定义
平均处理时间	代理的平均 ACD 接触处理（交叉间隔）时间 为间隔。 如果在间隔内处理的呼叫为零，则平均值将为零。 平均处理时间 =（A + B + C）÷ D 其中： A = 间隔内处理的 ACD 个触点的总通话时间 B = 间隔内处理的 ACD 个联系人的总保持时间 C = 间隔内处理的 ACD 个联系人的接触后工作时间总计 D = 间隔内处理的 ACD 个联系人总数

字段	定义
平均通话时间	已处理 ACD 的平均接触中通话时间（跨间隔） 间隔内代理的联系人。 如果在间隔内“已处理的呼叫数”为零，则平均值将为零。 平均通话时间 =（A + B）÷ C 其中： A = 间隔内处理的 ACD 个触点的总通话时间 B = 间隔内处理的 ACD 个联系人的总保持时间 C = 间隔内处理的 ACD 个联系人总数
平均工作时间	以秒为单位的平均接触后工作时间（交叉间隔） ACD 代理在时间间隔内处理联系人。 如果在间隔内“已处理的呼叫数”为零，则平均值将为零。 平均工作时间 = A ÷ B 其中： A = 在间隔内完成联系人的联系人工作时间 B = 间隔内完成的联系人数
已处理呼叫	服务队列或代理完成的 ACD 联系人数 在间隔期间。 如果一个联系人跨越多个间隔，则仅计入该联系人的联系人工作完成后的时间间隔内。

按代理安排的服务队列

“按代理安排服务队列”报告显示选定日期、代理类别和服务队列的代理安排。

此报告显示所选日期的每小时计划。 对每个代理的日程安排进行编码，以显示每小时安排的活动。还会显示每个服务队列的覆盖范围。

代理活动代码如下所示。

代码	说明
X	在役
B	破
L	午餐
A	分配
C	封闭式服务
P	项目
E	例外
–	不可用
<空白>	可用但未安排

服务队列覆盖代码如下所示。

代码	说明
–	安排在服务的代理数量少于预测要求
*	服务中安排的代理匹配要求
+	计划在服务的代理数量超过预测要求。

按间隔安排服务队列

“服务队列间隔安排”报告以半小时为间隔显示选定日期内所选服务队列的安排。

您还可以选择要显示的字段，“服务”和“日期”是必填字段。 缺省情况下，所有字段均处于选中状态。

此报告中的字段

字段	定义
代理商预测	服务队列在期间所需的预测代理数间隔。 代理预测 = 预测代理总数 ÷ 至少有一个预测代理的间隔数
预定的座席	时间间隔内为服务队列安排的代理数。
已安排的代理–已预测的代理	已安排的代理数减去代理预测的数量。
分配	为代理安排并归类为工作分配类型工时的时间。
破	在间隔期间为代理安排的休息时间。
关闭	间隔期间为代理安排的关闭时间。 关闭时间是联系人中心不接受服务队列呼叫时，在联系人中心关闭时间内为代理安排的时间。
例外	异常的名称。
在役	在服务队列间隔期间安排的代理在服务时间。
间隔	半小时计划间隔的开始时间。
午餐	为代理安排的时间间隔内的午餐时间。
项目	为代理安排的间隔项目时间量。
总计	为该间隔内支持服务队列的代理安排的总时间。 总计 = 在职 + 休息 + 午餐 + 例外 + 项目 + 分配 + 已关闭

班次预算分析

班次预算分析报表显示服务队列的每个班次的成本。

您只能查看之前已提交班次预算分析请求的服务队列的此报告（请参阅系统 *管理员指南*）。

此报告中的字段

字段	定义
每小时呼叫数	每小时处理的 ACD 呼叫数。 交叉间隔和 在区间内数据用于计算。 每小时呼叫数 =（A × 3600）÷ B 其中： A = 一小时内处理的呼叫数 B = 整小时内的总使用时间（秒）
每小时付费呼叫数	处理的呼叫总数除以付费小时数。
每次呼叫的成本	当天每次呼叫的平均费用。
每日预算	计算当天的总成本。
薪	报表计算中使用的工资率。
在职小时数	当天的总在职小时数。
带薪小时数	每天付费的总小时数。
天数	报告中包含的一周中的总天数。 例如， 如果报表按星期几细分，并且报表涵盖三周，则有三个星期一、三个星期二，依此类推。 因此，星期一的天数为三天。
服务队列	代理支持的服务队列的名称。
班次长度	服务队列的工作班次长度。

字段	定义
呼叫总计	一天的呼叫数总计。
利用率 %	利用率百分比是代理花费在处理上的时间百分比 根据代理在间隔期间登录的总时间 ACD 联系人。 利用率 % = A ÷ B 其中： A = 已处理联系人的总处理时间（ACD 报告的总时间） B = 会话中的总（登录）时间（ACD 报告的总时间）

人员规划

“员工规划”报表显示在确定的时间范围内满足所需人员配备水平所需的预计员工人数。

此报表中显示的人力资源在管理战略资源 页上配置 。

要运行此报告，您必须已为服务队列生成战略预测。

报告的计算方法

要为任何给定月份计划的每种人力资源类型的数量
=（该月的预测代理计数）×（基本资源与代理资源的资源比率）×（此资源的资源比率）。

> 例
> 如果每 10 名代理有一名主管，每两名主管有一名经理，则在预测的代理数量为 100 的月份中计算所需经理数量的公式为：
>
> 100 ×（1/10）×（1/2）= 5 名经理

报表中显示的字段取决于在“战略资源”页上配置的人力资源。 您无法自定义字段的显示顺序。

团队代理间隔

“团队代理间隔”报告显示选定日期所选团队中每半小时间隔内有活动的每位代理的统计信息。

您还可以选择要显示的字段，但“代理”和“间隔”是必填字段。 缺省情况下，所有字段均处于选中状态。

此报告中的字段

字段	定义
平均处理时间	代理的平均 ACD 接触处理（交叉间隔）时间 为间隔。 如果在间隔内处理的呼叫为零，则平均值将为零。 平均处理时间 =（A + B + C）÷ D 其中： A = 间隔内处理的 ACD 个触点的总通话时间 B = 间隔内处理的 ACD 个联系人的总保持时间 C = 间隔内处理的 ACD 个联系人的接触后工作时间总计 D = 间隔内处理的 ACD 个联系人总数
平均通话时间	已处理 ACD 的平均接触中通话时间（跨间隔） 间隔内代理的联系人。 如果在间隔内“已处理的呼叫数”为零，则平均值将为零。 平均通话时间 =（A + B）÷ C 其中： A = 间隔内处理的 ACD 个触点的总通话时间

字段	定义
	B = 间隔内处理的 ACD 个联系人的总保持时间 C = 间隔内处理的 ACD 个联系人总数
平均工作时间	以秒为单位的平均接触后工作时间（交叉间隔） ACD 代理在时间间隔内处理联系人。 如果在间隔内“已处理的呼叫数”为零，则平均值将为零。 平均工作时间 = A ÷ B 其中： A = 在间隔内完成联系人的联系人工作时间 B = 间隔内完成的联系人数
忙碌的其他状态时间	代理在期间登录但未提供服务的时间 间隔。
已处理呼叫	服务队列或代理完成的 ACD 联系人数 在间隔期间。
	如果一个联系人跨越多个间隔，则仅计入该联系人的联系人工作完成后的时间间隔内。
日期	报告信息的日期。
服务时间	代理处于准备采取 ACD 的状态的时间 在间隔期间接触或正在处理 ACD 联系人。
	这包括就绪、交谈、保持和工作时间。
出租率 %	代理在处理 ACD 的时间间隔内所花费的时间百分比 联系人数与代理在间隔期间登录并准备处理联系人的总时间有关。 出租率 % = A ÷ B 其中：

字段	定义
	A = 已处理联系人的总处理时间 B = 总服役时间
就绪状态时间	代理登录并等待的时间 在间隔期间 ACD 呼叫。
小组	小组的名称。 当与代理关联时，该团队是代理的当前团队。
利用率 %	利用率百分比是代理花费在处理上的时间百分比 根据代理在间隔期间登录的总时间 ACD 联系人。 利用率 % = A ÷ B 其中： A = 已处理联系人的总处理时间（ACD 报告的总时间） B = 会话中的总（登录）时间（ACD 报告的总时间）

团队间隔

“团队间隔”报表显示所选团队在选定日期的活动统计信息，在该团队有活动的每个间隔内。

> 注意“平均通话时间”、“平均工作时间”和“平均处理时间”列的总和计算如下：
> 一天中每个间隔的平均<通话、工作或处理>时间之和除以当天处理的呼叫总数，四舍五入到最接近的秒。

此报告中的字段

字段	定义
平均处理时间	代理的平均 ACD 接触处理（交叉间隔）时间

字段	定义
	为间隔。 如果在间隔内处理的呼叫为零，则平均值将为零。 平均处理时间 =（A + B + C）÷ D 其中： A = 间隔内处理的 ACD 个触点的总通话时间 B = 间隔内处理的 ACD 个联系人的总保持时间 C = 间隔内处理的 ACD 个联系人的接触后工作时间总计 D = 间隔内处理的 ACD 个联系人总数
平均通话时间	已处理 ACD 的平均接触中通话时间（跨间隔） 间隔内代理的联系人。 如果在间隔内“已处理的呼叫数”为零，则平均值将为零。 平均通话时间 =（A + B）÷ C 其中： A = 间隔内处理的 ACD 个触点的总通话时间 B = 间隔内处理的 ACD 个联系人的总保持时间 C = 间隔内处理的 ACD 个联系人总数
平均工作时间	以秒为单位的平均接触后工作时间（交叉间隔） ACD 代理在时间间隔内处理联系人。 如果在间隔内“已处理的呼叫数”为零，则平均值将为零。 平均工作时间 = A ÷ B

字段	定义
	其中： A = 在间隔内完成联系人的联系人工作时间 B = 间隔内完成的联系人数
忙碌的其他状态时间	代理在期间登录但未提供服务的时间 间隔。
已处理呼叫	服务队列或代理完成的 ACD 联系人数 在间隔期间。
	如果一个联系人跨越多个间隔，则仅计入该联系人的联系人工作完成后的时间间隔内。
日期	报告信息的日期。
服务时间	代理处于准备采取 ACD 的状态的时间 在间隔期间接触或正在处理 ACD 联系人。
	这包括就绪、交谈、保持和工作时间。
出租率 %	代理在处理 ACD 的时间间隔内所花费的时间百分比 联系人数与代理在间隔期间登录并准备处理联系人的总时间有关。 出租率 % = A ÷ B 其中： A = 已处理联系人的总处理时间 B = 总服役时间
就绪状态时间	代理登录并等待的时间 在间隔期间 ACD 呼叫。
利用率 %	利用率百分比是代理花费在处理上的时间百分比 根据代理在间隔期间登录的总时间 ACD 联系人。 利用率 % = A ÷ B

字段	定义
	其中： A = 已处理联系人的总处理时间（ACD 报告的总时间） B = 会话中的总（登录）时间（ACD 报告的总时间）

团队计划任务小时数

“团队计划任务小时数”报表显示在选定日期范围内分配给所选团队的各种活动的每日时间的明细。

此报告中的字段

字段	定义
作业已付	分类为工作分配类型工作的带薪时间量。
作业未付	分类为工作分配类型工作的无薪时间量。
带薪休息	在间隔期间为代理安排的带薪休息时间。
中断未付	代理在期间安排的未付休息时间 间隔。
封闭式付费	代理在期间为代理安排的已付费关闭时间 间隔。
已关闭未付	在期间为代理安排的未付关闭时间 间隔。
例外付费	在期间为代理安排的付费异常时间量 间隔。
例外未付	在期间为代理安排的未付异常时间 间隔。

字段	定义
在役	在服务队列间隔期间安排的代理在服务时间。
午餐付费	为代理安排的间隔内付费午餐时间。
午餐无偿	为代理安排的间隔内未付午餐时间。
已付项目费用	为代理安排的间隔的已付费项目时间量。
项目未付	为代理安排的未付项目时间 间隔。
已付总额	为间隔安排的付费时间的总小时数。 总薪酬 + 休息时间付费 + 午餐付费 + 例外付费 + 项目付费 + 任务付费 + 已关闭付费
未付总额	为间隔安排的未付费时间的总小时数。

假期状态

“休假状态”报告显示所选代理在所选日期的休假状态摘要。

您可以选择要显示的休息时间类型。
当您选择要包含在报告中的休假类型时，您将看到该类型的休假的总小时数、已用小时数、批准小时数和剩余小时数。

此报告中的字段

字段	定义
座席名称	代理的全名。
批准时间	已请求和批准的休假小时数。
结束日期	所报告信息的结束日期。
剩余时间	代理在休假期间剩余的休假时间数 类型。

字段	定义
开始日期	所报告信息的开始日期。
总小时数	假日类型的总休假小时数。
已使用小时数	已用于休假类型的休假小时数。
度假计划名称	分配给代理的休假计划的名称。
假期类型	休假计划中的时间类型。