我 我我
Cisco

Webex WFO 使用者指南

對於具有經典 WFM 的部署

首次發行： 2020 年 7 月 10 日
上次更新時間： 2025 年 9 月 19 日

美洲總部
Cisco Systems, Inc.
170 West Tasman
Drive
San Jose, CA 95134-
1706 USA
http://www.cisco.co
m Tel: 408 526-4000
800 553 網 （6387）
傳真： 408 527-0882

本手冊中之產品規格及資訊如有變更，恕不另行通知。
本手冊中的所有聲明、資訊和建議應可信為真確，但不為任何明示或默示所擔保。
使用者必須負擔使用任何產品的全責。
產品隨附的軟體授權和有限瑕疵責任擔保置於隨產品出貨的資訊封包中，並於此處併入本參照。
若找不到軟體授權或有限瑕疵責任擔保，請向 Cisco 代表索取相關文件。

Cisco TCP 標頭壓縮的實現是加州大學伯克利分校 (UCB) 開發的程式的改編，該程式是 UCB 公共域版本的 UNIX 操作系統的一部分。 All rights reserved. 版權所有 © 1981, Regents of the University of California。

所列供應商之所有文件檔案與軟體，均連同其本身具有之一切瑕疵以「現狀」提供，不受此處任何其他擔保條款保障。
Cisco與上述提及之供應商聲明免除所有明示及暗示之保固，包括但不限於適售性、特定用途之適用性，以及非侵權或因交易、使用或貿易行為所引發情形。

在任何情況下，Cisco
或其供應商不對任何間接、特殊、隨發或偶發損失承擔任何責任，包括但不限於因使用或無法使用本手冊而造成的利潤下降或者資料丟失或損壞，即使 Cisco 或其供應商已獲知存在此類損失的可能性。

此文件內所使用的任何網際網路通訊協定 (IP) 位址及電話號碼皆為虛構。
此文件內所列之範例、指令顯示輸出、網路拓撲圖及其他圖表僅供說明之用。 說明內容中的 IP
位址或電話號碼均為虛構，如有雷同，純屬巧合。

本文件所有紙本和複製電子副本均不在管控範圍內。 請參閱最新線上版本以取得最新版本文件。

Cisco在全球各地擁有超過 200 間分公司。 地址和電話號碼列於 Cisco 網站 www.cisco.com/go/offices。

Cisco 和 Cisco 標誌為 Cisco 及/或其附屬機構在美國和其他國家/地區的商標或註冊商標。 若要檢視 Cisco
商標的清單請瀏覽此 URL：www.cisco.com/go/trademarks. 文中所提及之第三方商標均屬於其各自所有者。
「夥伴」一詞不表示 Cisco 與其他任何公司之間具有合作關係。 (1721R)

© 2020，2021，2022，2023，2024，2025 Cisco Systems, Inc.保留一切權利。

內容

目錄 3

配置 Webex WFO 33

登入 Webex WFO 33

變更密碼 34

登出 36

設定承租人 36

配置 ACD 37

Cisco Unified Contact Center Enterprise 的連接設定 38

Cisco Unified Contact Center Express 的連接設定 42

Cisco Webex Contact Center 的連接設定 47

整合核心設定資料 48

Cisco Webex Contact Center 2.0 的連接設定 51

Avaya CM 與 Contact Center Elite 的連接設定 54

Avaya IP Office with ACCS 的連接設定 59

Five9 的連接設定 60

Genesys Cloud 的連接設定 65

InContact 的連接設定 67

通用 ACD 的連接設定 67

Amazon Connect 的連接設定 67

塞雷諾瓦的連接設定 70

塞雷諾瓦租戶表 71

同步核心組態資料 73
Eventide NexLog 的連接設定 77
輸入中繼資料 79
Twilio Flex 的連接設定 80
UJET 的連接設定 86
設定全域設定 87
下載 Smart Desktop 和 Webex WFO 資料伺服器安裝程式 92
將電話與座席、記錄群組和記錄類型關聯 93
為 Cisco 網络錄像配置 Extension Mobility 97
標準 Extension Mobility 97
裝置關聯組態 97
運作方式 97
Extension Mobility 跨集群 98
裝置關聯組態 98
運作方式 98
瞭解有關 Webex WFO 與 TIP 的更多資訊 99
ACD 和 #之間的資料同步方式 Webex WFO 100
代理資料如何在 ACD 和 #之間同步 Webex WFO 101
團隊資料如何在 ACD 和 #之間同步 Webex WFO 101
同步服務佇列資料 102
設定身份驗證方法 103
開啟預設認證 107
配置 SAML 身份驗證 108

設定身份提供者 108
管理 Webex WFO 的服務提供者憑證 117
重新調整 ACD ID 的用途 118
設定密碼原則 119
限制對特定 IP 位址的存取 121
IP 位址範圍表 122
本機部署 122
設定資料伺服器 123
多租戶環境中的數據伺服器設定 123
欄位描述 123
配置 Cisco IP Phone 服務控制項 127
Serenova ACD 的數據伺服器設定 129
連線到 Active Directory 伺服器 129
關於 Active Directory 設定 132
驗證 132
同步 132
符合使用者 133
同步符合的使用者 136
不符合的同步使用者 136
檢視 Active Directory 同步結果 140
設定儲存 141
設定儲存設定檔 142
儲存概述 142

瞭解儲存設定檔 142
瞭解儲存原則 142
新增外部儲存位置 146
設定 QM 存檔設定 152
設定品質管理 154
配置 QM 全域設定 154
關於螢幕錄製優先順序 155
配置 QM 進行錄製 156
管理電話伺服器 156
管理自訂中繼資料欄位 158
Cisco 中繼資料欄位 161
根通話和對帳的工作原理 165
設定電話群組 165
配置 Avaya Communication Manager 170
設定 Avaya DMCC 裝置密碼 170
配置 Avaya SBCE 以進行 SIPREC 錄製 172
配置 Cisco Unified Communication Manager 177
設定 Genesys 180
將通話後調查新增至聯絡人 181
設定連線調查提供者 181
標記聯絡活動以供線上調查分發 184
配置工作力管理 185
設定服務佇列 185

管理目錄號碼 186
管理目錄號碼 187
管理服務佇列類型 187
建立、編輯與移除服務佇列類型 188
管理服務佇列 188
同步/未同步環境 188
虛擬服務佇列 189
精確佇列 190
管理服務佇列群組 197
管理技能對應 198
管理多技術群組 199
管理服務佇列關閉日期 201
複製關閉日期 201
設定收縮值 202
管理收縮值類別 203
管理收縮周數 204
管理收縮方案 205
管理代理排程 207
與人力資源管理系統整合 207
匯入檔案詳細資料 208
匯出檔案詳細資料 209
自訂何時發佈計劃 211
限制監督員編輯排程的能力 213

建立工作流 215
管理排程編輯規則 215
使用歷史資料 216
檢視與編輯歷史資料 216
歷史資料表欄位 218
合併歷史資料 219
計算過去預測的準確性 220
擷取歷史資料 221
匯入歷史資料 222
為原因碼建立描述 224
自訂遵循度狀態對應 226
ACD ID 和原因碼 228
非互動式服務佇列的遵循度狀態對應 228
設定系統範圍的 WFM 設定 229
定義 WFM 保留期 233
管理活動中繼資料值 234
關於活動中繼資料 236
配置預設活動中繼資料值 236
覆寫預設中繼資料值 237
配置 Teleopti 237
設定分析 238
管理和維護 Webex WFO 240
監控資料伺服器狀態 240

下載資料伺服器紀錄 241
設定遊戲化 243
收集效能資料以進行遊戲化 243
設定遊戲化等級 244
欄位描述 245
管理遊戲化效能類別 245
欄位描述 246
設定遊戲點 247
欄位描述 248
設定 KPI 249
稽核使用者與系統變更 251
監視與 Webex WFO 伺服器的連線 255
監控排定的批量聯絡人匯出 258
設定通知 260
通知類型 262
租戶管理員和使用者通知 263
一次刪除或更新多個連絡人 276
管理使用者 281
授權的工作原理 281
許可模式 281
許可、角色和權限 281
資料授權 282
Webex WFO 存取授權 283

機器人分析授權 283
見解授權 284
超額 284
多角色使用者範例 285
範例 1：同時也是計算者的 QM 代理 285
範例 2：也使用 # 排程的 QM 代理 WFM 285
QM 與 Analytics 授權提供的功能 285
建立 API 使用者 289
匯入和匯出使用者 290
時區名稱 294
管理多個使用者 303
管理使用者設定檔 304
ACD 使用者設定檔 305
錄製使用者設定檔 306
覆寫使用者個人資料 306
使用者設定檔範例 307
合併使用者 310
合併使用者的工作原理 312
使用者資訊 312
使用者資料 313
覆寫使用者個人資料 314
管理客服使用者 315
管理角色與權限 315

Webex WFO 許可 316
權限 317
將登陸頁面分配給使用者 391
授予使用者對資料資源管理員的存取權限 393
TURN 關閉資料資源管理員 395
管理小組 396
匯入與匯出團隊 398
管理群組 400
匯入與匯出群組 401
管理檢視 402
記錄與評估聯絡活動 407
記錄聯絡活動 407
自動化 QM 工作流程 408
設定規則 413
設定條件 413
設定動作 415
工作流管理的工作原理 416
事件類型 416
每日活動 416
互動結束事件 416
QM 工作流衝突 417
條件語句 417
管理 QM 和分析的資料保留原則 418

設定分階段上傳 420
設定分階段上傳資料伺服器 422
建立暫存上傳儲存位置 422
開啟暫存上傳元件 423
使用 IP 位址將代理與暫存上傳資料伺服器關聯 424
使用團隊將代理與暫存上傳資料伺服器關聯 424
同時使用 IP 位址和團隊將代理與分階段上傳資料伺服器 關聯 425 為暫存上傳建立規則 425
管理記錄的聯絡活動 428
匯出聯絡活動中繼資料 430
按需錄製 431
錄製控制項的工作原理 434
錄製檔的安全功能 436
檢視錄製報告 436
文字搜尋語法的工作原理 436
自訂「交互」頁面上的列 443
列說明 443
聽取音訊聯絡人 453
關於靜默與討論事件 456
觀看聯絡人的螢幕截圖 457
聯絡機制範例 458
包合式和交錯式通話錄音 458
立即轉接 459

多方通話 459
受監督的會議 459
使用第二通電話保留通話 459
在錄製檔案中向前和向後跳過 460
檢視聯絡人的代理動作 460
檢視與聯絡人關聯的資料 463
編輯與聯絡人關聯的自訂中繼資料 473
讀取電子郵件聯絡人 474
讀取文字聯絡人 474
讀取即時通訊聯絡人 474
檢視聊天聯絡人的概觀 476
檢視聯絡人的 AI 見解 477
讀取錄音的轉錄 481
檢視聯絡人的片語分析 482
檢視聯絡人的情緒 485
通話情緒 485
電子郵件與文字聯絡人的情緒 487
隨選下載聯絡人 487
指定和共享聯絡人 488
存取分配給您的聯絡人 (經典頁面) 488
存取分配給您的聯絡人 (新頁面) 491
標記聯絡活動用於培訓或 HR 496
標記聯絡 497

建立指向錄製檔案的超連結 499
匯出聯絡人 499
批量匯出聯絡人 500
批量聯絡人匯出的授權需求 503
批量聯絡人匯出 CSV 檔案中包含的資料 504
計算聯絡活動 511
評估表建議 511
有效評價準則 511
計算表問題的指南 512
關鍵績效指標 (KPI) 問題 513
如何對 KPI 問題進行評分 514
百分比式評分 515
關於百分比式區段 515
關於百分比式問題 515
如何對百分比式評估進行評分 517
可能的點 517
賺取的積分 518
百分比得分 519
點數式評分 519
自動分配審閱、評估和校準 (經典頁面) 520
自動分配評估、校準和評審 (新頁面) 524
手動分配審閱、評估和校準 532
標記聯絡活動用於校準 533

校準評估器 533
評估校準報告 534
分析評估資料 534
檢視評估報告 534
設定預測 535
預測淨推薦值 535
預測性評估得分 536
最佳操作方式 537
一般 537
預測淨推薦值 538
預測性評估 538
預測分數與手動分數之間的差異 539
人類評估者之間的差異 539
評估的通話差異 539
即時監控代理 540
建立聯絡人 544
排定人員 546
建立排程 546
關閉日期與固定工作班次 547
排程順序 547
服務佇列優先順序 547
關於排程程序 548
關於「規劃」頁面 548

面板管理員 550
關於排程類型 551
設定動態排程 552
管理動態排程工作規則 553
管理動態排程關聯 555
管理動態排程事件 556
建立新活動 556
檢視活動的狀態 559
產生計劃獎勵報告 559
編輯代理的動態排程頁面 560
設定動態可用性 560
管理動態可用性規則 560
將規則分配給代理 561
管理指派的規則 562
關於我的可用性 563
我的代理可用性 563
管理員、排程員及監督員我的可用性 566
建立工作班次 568
工作班次和時區 568
工作班次和動態排程 569
固定工作班次 569
指派工作班次 570
可變工作班次 570

瞭解工作班次參數圖 570
檢視指派工作班次 572
輪班輪換範例 575
管理工作條件 576
範例 1：無無償活動的工作條件 579
範例 2：有無償活動的工作條件 580
排程和無償活動 580
管理工作條件設定檔 585
使用工作條件設定檔進行排程 585
管理最小/最大小時條件 586
輪班和時程表 586
時間定義 587
排程組態注意事項 587
例外情形 588
重疊的工作班次 588
指派最小/最大小時條件給代理 590
限制要排程的代理數量 591
建立分配 593
產生分配的準則 594
管理分配 595
產生生產分配 595
產生具名分佈 596
檢視分配 596

使用分配 597
建立預測 598
關於預測流程 598
產生分配 598
編輯分配 598
選擇預測方法 599
選取參考重新安置 599
產生預測 599
檢視預測 600
產生預測 600
檢視預測 604
使用預測 604
匯入預測 605
在您已經知道預測代理數時匯入預測 607
當您想要計算預測的代理數時匯入預測 607
在預測中使用趨勢 609
歷史趨勢 609
標準預測方法 609
先進的預測方法 609
預期趨勢 610
標準預測方法 610
先進的預測方法 610
星期幾效應 610

範例：使用標準預測方法的一年預測 611
範例 1：正增長率 611
範例 2：零增長率 612
範例 3：負增長率 612
範例：使用高級預測方法的一年預測 613
範例 1：正增長率 613
範例 2：負增長率 614
戰略預測 615
戰略預測範例 615
管理固定日期關聯 615
複製固定日期關聯 615
考慮聯絡活動量異常的天數 616
對分發請求的影響 617
對預測請求的影響 617
特殊事件的限制 618
預測摘要中的資料 619
編輯分配和預測 622
在圖形中拖動資料點 622
編輯表格中的資料 622
填入空表 623
在分發頁面上編輯總計 623
在預測頁面上編輯總計 623
編輯戰略預測中的總計 625

複製與貼上表中的資料 625
將調整因子套用於欄 625
管理排程活動 626
管理例外 626
對於在指定例外的情況下執行的計劃： 627
對於已核准的例外、指導和休假請求 627
建立、編輯與刪除例外 628
指定例外 629
設定頻率和發生次數的範例 630
僅一次 630
每週一次 631
每月一次 631
每年一次 631
管理例外類型 632
管理項目 632
建立排程 636
將代理新增至現有排程 637
產生暫存計劃 638
檢視來自 WFM 使用者的伺服器請求 639
管理離開時間 640
代理的訊息傳送 640
搜尋請求 641
如何篩選日期欄位 642

搜尋條件 642
寄件匣 642
使用寄件匣 644
收件匣 644
使用收件匣 646
「公共」方塊 646
使用「公共」方塊 648
Requests 648
編輯或移除要求 648
請求例外 649
請求排程交換 651
請假 654
檢視休假分配 659
請求排程提議 659
請求指導 662
關於自動變更要求 664
案例 1：代理提交與未付費活動重疊的付費請求 664
案例 2：代理被安排在請求的時間內工作 664
案例 3：代理被安排在請求的一部分期間工作 665
為要求核准者傳送訊息 665
搜尋請求 666
如何設定日期欄位 667
搜尋條件 667

批准或拒絕請求 668
例外請求 668
休假請求 669
核准交換或提議請求 671
核准指導請求 673
自動處理座席要求 674
工作流範例 675
核准規則 675
拒絕規則 676
預設規則 676
自動拒絕與手動處理 676
自動拒絕 676
自動手動處理 678
編譯規則條件 680
變數 682
檢視與編輯排程 690
檢視您的排程 690
自訂排程檢視 691
列印您的排程 693
關於時區 693
在其他日曆應用中檢視您的日程安排 694
訂閱 iCal 源 695
代理的動態排程 696

員工圖示 698
建立自己的排程 699
代理的日內動態排程 700
管理代理排程 703
自訂「代理排程」頁面 712
自訂選擇 713
關於時區 715
預設時區 715
顯示時區 715
排程時區 715
服務佇列時區 715
時區與代理排程 716
關於活動筆記 716
排序代理清單 717
編輯排程 718
編輯與指派的例外清單 720
Insert 活動 720
代理排程衝突警告 723
休假分配和休假計劃注意事項 725
移除活動 726
透過拖放編輯排程 726
新增與編輯活動備註 727
交換兩個代理的排程 727

複製排程活動 730
尋找活動的最佳時間 732
復原排程變更 736
搜尋排程歷程記錄 737
結果表 738
還原排程 738
範例：還原排程 738
範例：根據現有計劃還原時的行為 739
關於排程歷史與還原 739
批准或拒絕主管所做的計劃變更 741
管理今天的日程安排 742
提供自願加班或休假 742
瀏覽 743
檢視現有事件 743
建立新的當日動態排程事件 744
核准排程變更 747
關於抽屜 749
檢查人員配備範圍 750
覆蓋範圍：已排定」檢視畫面 752
解讀圖表 753
覆蓋範圍：收縮值」檢視畫面 754
覆蓋範圍：重新預測」檢視畫面 756
日內：資料檢視 757

多技能覆蓋圖 758
檢視代理遵循性和一致性 760
檢視代理的詳細遵循度 763
優化休息和午餐 765
優化限制 767
優化範例 768
檢視排程報告 769
制定長期計劃 769
估計未來需求 770
管理戰略資源 770
管理雇傭計劃 771
管理雇傭步驟 771
分析服務佇列的班次成本 772
管理代理休假 773
管理等同全職資料 773
管理休假類型 774
管理休假計劃 776
休假計劃範例 777
範例 1：沒有共同代理的重疊休假計劃 778
範例 2：在休假計劃之間移動代理 779
管理休假分配 780
將休假分配與休假請求一起使用 780
使用休假請求計算休假分配 781

使用 FTE 或小時數的休假請求 781
全天休假請求 782
複製休假分配 783
範例 1：服務佇列都有一整年的休假分配 783
範例 2：服務佇列具有不同月數的休假分配 783
休假分配與時區 784
代理休假報告 785
分析連絡人、人員和流程 786
TURN 關於互動摘要 786
TURN 關於高級情緒 789
建立分析工作 791
關於分析工作 807
組織資料 810
建立和管理短語和短語類別 810
確定要由 Google Analytics (分析) 追蹤的網站和應用程式 817
建立與管理桌面項目 818
設定桌面項目事件 821
重疊事件 829
使用應用程式欄位標記工具 830
確定要由分析追蹤的網站欄位 832
在瀏覽器中開啟桌面分析延伸程式 834
分析儀表板概觀 835
建立與管理資料集 837

資料來源 839
資料過濾器 841
建立及管理分析主控台 845
建立及管理分析 Widget 847
顯示 Widget 詳細資料 853
通知使用者未經批准的應用程式使用方式 853
在「分析」主控台上過濾資料 854
自訂您的 Analytics (分析) 主控台 855
分析工具列 856
Widget 對齊工具列 858
監控座席的注意力和活動 859
代理瀏覽器概觀 862
分析商業智慧資料 864
您的首頁儀錶板 864
使用資料資源管理員建立自己的報表 865
管理資料資源管理員儀錶板和報表的清單 866
關於 DX 工具列 866
檢視標準資料資源管理員儀錶板 867
可用的預建儀錶板 868
QM 儀錶板 868
WFM 儀錶板 869
套件範圍的儀錶板 870
分析儀表板 871

CXI - 聯絡中心儀表板 872
設定首頁 874
複製報告或主控台 875
共用報告與儀錶板 875
設定報告電子郵件傳遞 877
管理報告電子郵件傳遞 879
使用角色標記報表和儀錶板 881
依標籤搜尋資產瀏覽器 882
匯出報告 883
建立報告 883
建立問題 884
建立新報告 885
選擇度量 885
選擇群組 887
設定過濾器 887
過濾已移除的預測、遵循度和代理排程記錄 895
建立自訂度量值 896
自訂度量值範例 898
設定度量值的外觀 902
關於內容屬性 905
範例 1：將 20 到 200 之間的數位設為粗體和藍色 906
範例 2：將數位顏色編碼為低、中或高 907
範例 3：匯出報表時保留時間欄位的格式 908

內容屬性語法 909
關鍵字 910
其他語法注意事項 913
所有資料類型的內容屬性 913
文字資料類型的內容屬性 914
數值資料類型的內容屬性 916
日期/時間資料類型的內容屬性 922
類似布林值資料類型的內容屬性 922
建立檢視 923
可用的檢視類型 923
樣式選項 932
X 軸 933
Y 軸 (主要、次要、3 和 4) 934
設定報告的預設排序 946
排序資料 946
訂購類別 947
設定例外 947
建立主控台 947
關於主控台控制項 948
新增面板 949
新增小組件面板 950
自訂資料資源管理員小組件 950
可用的 QM 小部件 953

聯絡目標進度小工具 954
聯絡活動數總計 widget 954
目前表現最佳者 Widget 955
評估平均值 widget 955
評估範圍 widget 955
遊戲化分數小部件 955
最近執行的評估 widget 956
最近評估 Widget 957
記錄調查 Widget 957
可用的 WFM 小部件 957
代理通話量 Widget 958
代理每小時通話數 Widget 959
代理百分比 Widget 959
代理時間分配 Widget 959
代理時間總計 Widget 960
我的排程 widget 961
即時遵循度 Widget 962
服務佇列績效 widget 962
新增參數 963
篩選已刪除的記錄 963
設定企業 KPI 964
KPI 屬性 965
設定設定 966

實施報告 967
可用的 KPI 度量值 967
標準報告 968
執行標準的 QM 或 WFM 報告 968
QM 標準報告 970
代理的已記分評估 975
代理走勢圖 978
聯絡明細 980
聯絡目標進度 982
聯絡活動總計圖 983
評估校準 983
評估得分 985
評估加總圖 987
評估者績效 989
品質平均圖 991
問題得分 991
互動：聯絡人存取 993
使用者互動存取 994
得分所有資料 996
區段得分 998
調查所有資料 999
調查表分數 1000
系統狀態 1001

使用者記錄狀態 1002

WFM 標準報告 1003

代理間隔 1005

代理加班 1008

代理報告卡 1008

代理排程每日 1013
代理排程每周 1014
代理服務佇列間隔 1014
代理工作百分比 1016
座席和團隊的生產力 1018
指派的例外 1024
預算規劃 1025
設施規劃 (硬體) 1025
招聘計劃 1026
間隔服務佇列 1027
性能每日 1031
效能間隔 1034
服務佇列代理間隔 1037
服務佇列排程 (依代理) 1038
服務佇列排程 (依間隔) 1039
班次預算分析 1041
員工規劃 1042
小組代理間隔 1043
小組間隔 1045
個小組排程工作小時數 1048
休假狀態 1049

配置 Webex WFO

使用 Webex WFO 中的這些部分來設置 Webex WFO 如何連接到您的 ACD 和存儲，以及 Webex WFO 應用程式如何與您的員工互動。

登入 Webex WFO

登錄頁面允許您使用 Webex WFO 憑據登錄。

可以使用三種類型的憑證，視您為系統設定驗證的方式而定：

- Webex WFO 預設憑證
- Windows Active Directory 憑證
- 單一登入 (安全性聲明標記語言或 SAML) 認證

> 注意： 管理員可以使用其 Webex WFO 憑據登錄，即使已禁用 Webex WFO 身份驗證並且僅允許 SAML 身份驗證。 這使他們能夠
> 如果需要，配置 SAML 身份驗證。

下表描述「登入」頁面上的欄位。

欄位	描述
語言	選擇 Webex WFO 介面中使用的語言。 您選擇的語言將在整個網站中使用，並在您的使用者名的會話之間持續存在。 如果更改語言選擇，則必須註銷並重新登錄 Webex WFO，才能在整個網站中更改語言選擇。
使用者名稱	您的使用者名稱。這是管理員指派給您的使用者名稱，或您的 Windows Active Directory 使用者名稱。 如果您在收到通知，請使用您的電子郵件地址登入

欄位	描述
	電子郵件位址。
網域	Active Directory 網域。 僅使用 Active Directory 的系統上才會顯示此欄位。 選取與您的 Active Directory 使用者名稱和密碼關聯的網域。
密碼	您的密碼。 這是管理員最初分配給您的密碼，或您的 Windows Active Directory 密碼。 若透過單一登入方式登入，則此欄位並非必填。
忘記密碼？	重設密碼。

使用 Webex WFO 或 Windows (Active Directory) 認證登入

1. 輸入您的使用者名稱和密碼。
2. 按一下 「**登入**」。

使用單一登入功能登入

1. 輸入您的使用者名，然後按兩下 **單一登錄**。 您將被重定向到您的身份供應商的登錄頁面。
2. 在身份提供程式中輸入您的登錄憑據。 您將被重定向回 Webex WFO。

> 注意： 如果超過管理員確定的失敗登錄嘗試次數，您的帳戶將被鎖定。 如果您的帳戶已鎖定，則無法使用 Webex 登錄 WFO 憑據或單點登錄，直到管理員解鎖您的帳戶或重置密碼。

如果您忘記了密碼或帳戶被鎖定，可以重置密碼。

重設密碼

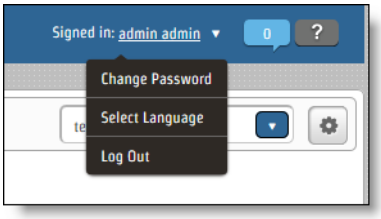
1. 點擊忘記密碼？在「登錄」頁面上。
2. 輸入您的電子郵件地址，按兩下電子郵件密碼重置，然後按照提示進行操作。
   一封包含如何重置密碼的說明的電子郵件將發送到您的電子郵件帳戶。

變更密碼

您可以隨時更改您的密碼。

變更密碼

1. 在頁面的右上角，按兩下使用者名右側的下拉箭頭，然後選擇更改 **密碼**。



2. 在“更改密碼”對話框中，鍵入當前密碼、新密碼，然後再次鍵入新密碼進行確認。
   輸入密碼時，會顯示密碼的強度。

   密碼必須滿足要保存良好或強密碼的最低要求。

3. 按兩下 **更改密碼**。

密碼複雜性要求

當您建立或編輯使用者，或者變更或重設密碼時，須遵守下列規則。

僅當您設定由 Webex WFO 控制的密碼時，這些規則才適用。 如果使用者為不受 Webex WFO, Webex WFO 控制的外部系統輸入密碼，則不會驗證密碼 (例如 ACD 組態)。

> 注意： 使用者可以在沒有密碼的情況下創建 (手動或通過 ACD 同步自動創建)。
> 沒有密碼的使用者無法登錄。該使用者必須使用「忘記密碼」連結並設定
> 密碼。

- 密碼不能包含任何空格 (空白)。
- 密碼長度必須至少為八個字元。
  管理員可以在「應用程式管理」的「密碼策略」頁面上增加最小長度。
- 密碼必須包含以下四個類別中的三個類別的字元：

類別	描述
大寫字母	A–Z 大寫的 unicode 字元：

類別	描述
	http://www.fileformat.info/info/unicode/category/Lu/list.htm
小寫字母	A–Z 小寫 Unicode 字元： http://www.fileformat.info/info/unicode/category/Lu/list.htm
數字	0–9
特殊字元	承租人資料庫密碼允許使用下列字元： ! # $ % & ( ), . / : ; = ? @ ^ ` | 所有其他密碼允許使用下列字元： ! " # $ % & ' ( ) * +, - . / : ;< = > ? @ [ ] ^ _ ` { | } ~

登出

要註銷 Webex WFO，請將滑鼠懸停在頁面右上角的使用者名上，然後按兩下註銷。

這會讓您返回到「登入」頁面。

要完全退出 Webex WFO，請關閉瀏覽器。

設定承租人

設定租戶涉及以下內容：

- 設定適用於所有使用者與應用程式的系統各個方面。
- 同步 ACD 中的代理、小組及服務佇列資料。
- 選擇並配置身份驗證方法，以驗證要連接到 Webex WFO 的任何人的身份。
- 配置用戶密碼策略以滿足組織的安全要求。
- 通過控制 (或“白名單”) 允許使用者訪問 Webex WFO 的 IP 地址來增強租戶的安全性。
- 根據聯絡中心的地理位置設定資料伺服器功能。
- 連接到環境中的 Active Directory (AD) 伺服器進行使用者身份驗證和/或同步。

配置 ACD

ACD 組態頁面可讓您設定 Webex WFO 與一或多個 ACD 之間的連接。 ACD 一旦成功同步，就無法從 Webex WFO 中刪除。

先決條件

- 您具有“管理 ACD 配置”許可權 (請參閱 管理角色和許可權)。
- 在測試 ACD 連接之前，數據伺服器服務安裝在有權訪問 Webex WFO 系統的伺服器上。

> 注意： 數據伺服器服務的安裝檔位於「下載」頁面上 (請參閱 下載智慧桌面和 Webex WFO 資料伺服器安裝程式)。 如果資料測試連接時未安裝伺服器服務，您會收到以下錯誤消息：「錯誤：請驗證收集服務正在運行。

頁面位置

應用程式管理>全域>系統設定> ACD 組態

程式

新增 ACD

1. 選取承租人。
2. 按兩下 **添加**。 將打開“ACD 詳細資訊”對話框。
3. 從 **「選取 ACD」下拉式清單中選取 ACD** 的類型。
4. 在「名稱 」**欄位中** 輸入 ACD 的名稱。
5. 按兩下 **確定**。 將關閉“ACD 詳細資訊”對話框，並將配置選項顯示在“ACD 配置”頁上。
6. 透過完成欄位來設定 ACD。 有關 ACD 的特定說明，請參閱以下連結。
    - Amazon Connect 的連接設定
    - Cisco Unified Contact Center Enterprise 的連接設定
    - Cisco Unified Contact Center Express 的連接設定

- Cisco Webex Contact Center 的連接設定
- Cisco Webex Contact Center 2.0 的連接設定
- Avaya CM 與 Contact Center Elite 的連接設定
- Avaya IP Office with ACCS 的連接設定
- Five9 的連接設定
- InContact 的連接設定
- 通用 ACD 的連接設定
- Microsoft Dynamics 365 客戶服務的連接設定
- 塞雷諾瓦的連接設定
- Eventide NexLog 的連接設定
- Twilio Flex 的連接設定
- UJET 的連接設定

7. 單擊 **測試連接** 以確保您的輸入正確，並且 Webex WFO 已連接到 ACD。
8. 連接測試成功后，按下保存 。

刪除或修改 ACD

- 若要刪除 ACD，請選擇 ACD，按兩下 **"刪除**"，然後按兩下"是 **"**。
- 要修改 ACD，請選擇 ACD，根據需要編輯欄位，然後按下保存 。
- 若要變更 ACD 的名稱，請選擇 ACD，按一下「**編輯**」，變更「**名稱** 」欄位中的名稱，按一下「**確定**」，然後按一下「儲存」。

Cisco Unified Contact Center Enterprise 的連接設定

如果您選取的 ACD 為 Cisco Unified Contact Center Enterprise，將會出現下列欄位。

> 注意： 若您 Unified CCE ACD
> 中的代理未設定為使用所選技術小組作為其預設技術小組，則他們會自動隸屬於 ACD
> 的預設技術小組。 歷史資料為
> 不會針對 ACD 預設技術小組擷取，但會針對特定預設技術小組擷取。
> 因此，代理的時間未正確歸因於他們在 Webex WFO 中支援的服務佇列。
> 將代理主要支援的選定 ACD 技術小組設定為其預設技術小組，以正確報告其工作效率。
> 請注意，如果他們處理其他服務佇列的通話，則可能無法將其時間正確分配給適當的服務

佇列。

節	說明
歷史報告間隔	在 Unified CCE 系統中設定的歷史資料報告間隔。 如果 ACD 設定為 15 分鐘間隔，則必須選取 15 分鐘選項，以確保 Webex WFO 與 ACD 相容，並且所有資料都匯入到 Webex WFO 中。 若報告間隔不相符，將無法正確擷取歷史 ACD 資料。
ACD 過濾	使用 ACD 過濾器來限制從 ACD 同步的使用者。 為例如，您可以設定「小組名稱」過濾器，以同步屬於符合特定命名型式的小組的使用者。 您可以設定多個 ACD 過濾器。 要 如果您僅在「首碼類型」**下拉式清單中選擇** 服務名稱 ，則不會同步任何團隊或代理。 任何已同步的團隊或代理都將停用。 如果您變更使用「首碼類型 」**下拉式清單中的服務** 名稱的過濾器，則所有先前同步的服務佇列即使未被變更的過濾器擷取，也會保持活躍狀態。 便條 如果您只在「首碼類型」中 **選取** 小組名稱下拉式清單中，相關服務佇列仍會同步。 若變更使用「首碼類型」**下拉式清單中之** 小組名稱的過濾器，則過濾器不再擷取的任何代理或小組皆會停用。
IP 組態	這用於獲取歷史數據。 HDS 主要 IP 位址或主機名稱 - 主要歷史資料庫伺服器 (HDS) 的 IP 位址或主機名稱。 HDS 次要 IP 位址或主機名稱— （選用）次要歷史資料庫伺服器的 IP 位址或主機名稱。 AWDB 主要 IP 位址或主機名稱 - IP 位址或主機

節	說明
	主要管理工作站資料庫伺服器 (AWDB) 的名稱。 AWDB 次要 IP 位址或主機名稱— （選用）次要管理工作站資料庫伺服器的 IP 位址或主機名稱。 Unified CC 例項 - Unified CCE 資料庫的 Microsoft SQL
	伺服器的例項名稱。
認證	這用於獲取歷史數據。 選擇身份驗證方法 資料庫登入使用： NT—如果您選取 NT 驗證，將會出現下列欄位： ▪ 使用者名稱 ▪ 密碼 ▪ 網域 ▪ 周邊設備 ID—系統的 ICM 周邊設備 ID。 SQL—如果您選取 SQL 驗證，將會出現下列欄位： ▪ SQL 使用者 - Webex WFO SQL 使用者的登入名稱。 ▪ 密碼 - Webex WFO SQL 使用者的密碼。 ▪ 周邊設備 ID—系統的 ICM 周邊設備 ID。
CTI 伺服器	這用於獲取代理即時數據。 主要 CTI IP 位址或主機名稱—與系統關聯的主要 CTI 伺服器的 IP 位址或主機名稱。 主 CTI 通訊埠—與系統關聯的主要 CTI 伺服器的通訊埠。 次要 CTI IP 位址或主機名稱—IP 位址或主機

節	說明
	與系統相關聯的次級 CTI 伺服器的名稱。 輔助 CTI 連接埠—與系統關聯的次要 CTI 伺服器的連接埠。
部門	企業名稱 - 一個或多個部門的名稱，方式為 企業名稱。企業名稱代表 Cisco Hosted Collaboration Solution (HCS) 中的承租人。
CDR 對帳配置	（唯讀）CDR (通話詳細資料記錄) Base - 資料伺服器上的資料夾，資料伺服器從 Unified CCE ACD 匯入 CDR 檔案並將其上傳到 Webex WFO。 在數據伺服器上啟用區域數據伺服器協調設置功能並將 Unified CCE ACD 分配給該功能時，Webex WFO 會創建一個包含 cdrBase 和 uploadDir 目錄的特定於 ACD 的子目錄的目錄，該子目錄包含 cdrBase 和 uploadDir 目錄。您輸入的基目錄路徑以及 ACD 唯一標識符將顯示在欄位下方。將建立以下子目錄： ▪ 特定於 ACD 的目錄 - 此目錄使用唯一的 ACD 伺服器 ID 號命名。 由於使用者可以將多個 ACD 伺服器配置為使用同一目錄，因此需要一個具有唯一標識符的資料夾來確保將 CDR 檔上傳到正確的 ACD。 特定於 ACD 的目錄包含以下目錄： ▪ CDRDIR- 資料伺服器將來自 Unified CM 計費伺服器的傳入 CDR 放入此資料夾中。設定 Unified CM 計費應用程式伺服器時，必須為目錄路徑參數使用以下名稱：//CDR/ ▪ CdrFailures

節	說明
	▪ uploaddir - 直到上傳資料為止，資料伺服器會將協調的 CDR 和 Unified CCE 資料儲存在此資料夾中。 ▪ 上傳失敗 注意： 此欄位僅用於品質管理目的。
同步間隔	間隔 (分鐘)- ACD 的間隔長度 與資料伺服器同步。 這是資料伺服器嘗試將使用者、團隊和服務佇列同步到
	Webex WFO 的頻率。
擷取設定	ACD 擷取延遲—選取 WFM 等待的時間 在間隔結束后提取 ACD 統計資訊之前。 預設延遲為 15 分鐘。 啟用數據重新捕獲 - 選中此複選框可重新捕獲整個前一天。 如果代理經常處理持續時間超過預設延遲上限的通話，您可以選擇從午夜到午夜重新擷取前一天的整個資料。 重新捕獲的數據將覆蓋當天捕獲的數據。 這樣可以確保您的統計資料正確無誤，並確保超長通話的資料處於正確的間隔。 重新擷取時間 - 選擇時間以從 ACD 重新擷取前一天的資料。 預設值為 03：00。

Cisco Unified Contact Center Express 的連接設定

若選取 Cisco Unified Contact Center Express 作為 ACD，將會出現下列欄位。

節	描述
ACD 過濾	使用 ACD 過濾器來限制從 ACD 同步的使用者。 為 例如，您可以設定「小組名稱」過濾器，以同步屬於符合特定命名型式的小組的使用者。 您可以設定多個 ACD 過濾器。

節	說明
	要 如果您僅在「首碼類型」**下拉式清單中選擇** 服務名稱，則不會同步任何團隊或代理。 任何已同步的團隊或代理都將停用。 如果您變更使用「首碼類型」**下拉式清單中的服務** 名稱的過濾器，則所有先前同步的服務佇列即使未被變更的過濾器擷取，也會保持活躍狀態。 便條 如果您只在「首碼類型」中 **選取** 小組名稱下拉式清單中，相關服務佇列仍會同步。 若變更使用「首碼類型」**下拉式清單中之** 小組名稱的過濾器，則過濾器不再擷取的任何代理或小組皆會停用。
IP 組態	主要 IP 位址或主機名稱 - IP 位址或主機名稱主 Unified CCX 伺服器。 主實例名稱 - Unified CCX 資料庫實例的主資料庫的名稱。 次要 IP 位址或主機名稱—Unified CCX 次要伺服器的 IP 位址或主機名稱。 輔助實例名稱 - Unified CCX 資料庫實例的輔助資料庫的名稱。 主實例和輔助實例名稱採用以下格式： <主機名稱>_uccx 其中，主機名是 Unified CCX 資料庫伺服器的名稱。 要 您必須填寫以下功能的「IP 組態」欄位：

節	說明
	▪ WFM—歷史資料擷取和同步 ▪ QM—協調與同步
授權	使用者名稱 - 歷史報告使用者在 Unified CCX。 ▪ 輸入 **uccxhruser**。 這是在 Unified CCX 管理 > 工具 > 密碼管理中找到的歷史報告使用者。 密碼 - 在 Unified CCX 中為歷史報告使用者設定的密碼。 重要說明： 在更改此密碼之前，請注意其他應用程式也可能使用此帳戶。 用戶端區域設置—在 Unified CCX 中配置的客戶機區域設置。預設在此欄位中顯示美國英文的地區設定。 如果在 Unified CCX 中更改了用戶端區域設置，則還必須在此處手動更改它。 伺服器地區設定—在 Unified CCX 中設定的伺服器地區設定。預設在此欄位中顯示美國英文的地區設定。 如果在 Unified CCX 中更改了伺服器區域設置，則您還必須在此處手動更改它。 重要說明 ：您必須填寫所有 QM 和 WFM 功能的“身份驗證”欄位。
CTI 伺服器	主要 CTI IP 位址或主機名稱 - IP 位址或主機與系統關聯的主要 CTI 伺服器的名稱。 主 CTI 通訊埠—與系統關聯的主要 CTI 伺服器的通訊埠。 次要 CTI IP 位址或主機名稱—與系統關聯的次要 CTI 伺服器的 IP 位址或主機名稱。

節	說明
	輔助 CTI 連接埠—與系統關聯的次要 CTI 伺服器的連接埠。 重要說明 您必須填寫 CTI 伺服器欄位才能 WFM 即時遵循。
CDR 對帳配置	在數據伺服器上啟用區域數據伺服器協調設置功能並將 ACD 分配給該功能時，Webex WFO 創建一個包含 cdrBase 和 uploadDir 目錄的特定於 ACD 的子目錄的目錄。 您輸入的基目錄路徑以及 ACD 唯一標識符將顯示在欄位下方。 特定於 ACD 的目錄使用唯一的 ACD 伺服器 ID 號命名。 由於使用者可以將多個 ACD 伺服器配置為使用同一目錄，因此需要一個具有唯一標識符的資料夾來確保將 CDR 檔上傳到正確的 ACD。 ACD 專用目錄包含 cdrBase 和 uploadDir 目錄。 （唯讀）CDR 基數—Unified CCX 通話的路徑 詳細記錄 (CDR) 目錄。 您指定的路徑必須是資料伺服器的本地路徑。 不支援 UNC 路徑。 例如： CDRBase 在數據伺服器上啟用區域數據伺服器協調設置功能並將 Unified CCX ACD 分配給該功能時，Webex WFO 將創建一個包含 cdrBase 和 uploadDir 目錄的特定於 ACD 的子目錄的目錄。 這將為基目錄產生以下路徑： C：\CDR\<ACD_ID>

節	說明
	CDR 目錄 - 呼叫詳細記錄 (CDR) 目錄的路徑。 這是來自 Unified CM 計費服務的傳入 CDR 所在的位置。 您指定的路徑必須是資料伺服器的本地路徑。 配置 Unified CM 計費應用程式伺服器時，必須為目錄路徑參數使用以下名稱：//CDR/。 不支援 UNC 路徑。 例如： cdrDirectory 上傳目錄 - 上傳目錄的路徑。 在上傳之前，已協調的 CDR 和 Unified CCE 或 Unified CCX 資料駐留在這裡。 您指定的路徑必須是資料伺服器的本地路徑。 不支援 UNC 路徑。 例如： 上傳目錄 重要說明 您必須填寫 CDR 對帳配置欄位 QM。
同步間隔	間隔 (分鐘)- ACD 與資料伺服器同步的間隔長度。
擷取設定	ACD 擷取延遲—選取 WFM 等待的時間 在間隔結束后提取 ACD 統計資訊之前。 預設延遲為 15 分鐘。 啟用數據重新捕獲 - 選中該複選框可重新捕獲前一天的整個數據。 如果您經常處理持續時間超過預設延遲上限的通話，則可以選擇從午夜到午夜重新擷取前一天的整個資料。 重新捕獲的數據將覆蓋當天捕獲的數據。 這樣可以確保您的統計資料正確無誤，並確保超長通話的資料處於正確的間隔。

節	描述
	重新擷取時間 - 選擇時間以從 ACD 重新擷取前一天的資料。預設設定為 03：00。 重要說明 您必須填寫 WFM 歷史數據捕獲的“捕獲設置”字段。

Cisco Webex Contact Center 的連接設定

NOTE Webex WFO 目前將 Cisco Webex Contact Center (CWCC) 稱為 Cisco Customer Journey Platform (CJP)。

若選取 **Cisco Customer Journey Platform** 作為 ACD，就會出現下列欄位。

節	描述
ACD 過濾	注意： 此集成不支援 ACD 篩選功能。 使用 ACD 過濾器來限制從 ACD 同步的使用者。 例如，您可以設定「小組名稱」過濾器，以同步屬於符合特定命名型式的小組的使用者。 您可以設定多個 ACD 過濾器。
Cisco Customer Journey Platform API	Cisco Customer Journey Platform API URL - #的路徑 CWCC API. 包含完整的網址。 例子# https://rest-sbxa.ccone.net/aws/api Cisco Customer Journey Platform 媒體 API URL—CWCC 媒體 API 的路徑。 包含完整的網址。 例子# https://rd-sbxa.ccone.net/cri/get-decrypted-recording 使用者名稱—可存取 CWCC API 和 CWCC 媒體 API 的使用者名稱。 API 鍵—為 CWCC API 和 CWCC 媒體 API 請求 API 鍵。

節	說明
	Cisco Webex Contact Center 1.0—選中此複選框可啟用特定於 Webex Contact Center 1.0 或更高版本的 API 請求。 Cisco 租戶 ID—輸入 Webex Contact Center 租戶帳戶的字母數位標識符。
同步間隔	間隔 (分鐘)- ACD 與資料伺服器同步的間隔長度。
擷取設定	ACD 擷取延遲—WFM 之前等待的時間量 在間隔結束後提取 ACD 統計資訊。 預設延遲為 120 分鐘。 CWCC 的歷史性資料可能在間隔結束後的 120 分鐘內無法使用。 注意： 啟用數據重新捕獲 - 選中此複選框可重新捕獲整個前一天的數據。 如果您經常處理持續時間超過預設延遲上限的通話，則可以選擇從午夜到午夜重新擷取前一天的整個資料。 重新捕獲的數據將覆蓋當天捕獲的數據。 這樣可以確保您的統計資料正確無誤，並確保超長通話的資料處於正確的間隔。 重新擷取時間 - 輸入從 ACD 重新擷取前一天資料的時間。
為螢幕錄製啟用 RTE 訊息	使智慧桌面能夠記錄 CWCC 記錄的通話螢幕。

整合核心設定資料

Webex WFO 將以下核心配置數據與從 CWCC 到三個 API 請求的等效項同步。

使用者

當 Webex WFO 從 CWCC 匯入新使用者時，它會創建一個具有 CWCC 使用者設定檔的新 Webex WFO 使用者。

當有人更改 CWCC 中的用戶數據時，同步服務會檢測到它並在 Webex WFO 中進行多項更改。下表總結了這些更改。

注意： 除非還原，否則不會匯入狀態為 CWCC 中的使用者。

變更 CWCC	導致 Webex WFO 的變化
新增使用者	已新增新使用者。 具體而言，同步服務： ▪ 將 CWCC 使用者的名字和姓氏套用到 Webex WFO 使用者的名字和姓氏。 ▪ 將 CWCC 使用者的 TID 套用到 Webex WFO 使用者的 ACD ID。 ▪ 將公司和部門的 Webex WFO 開始日期設置為同步發生的日期。 ▪ 將 Webex WFO 使用者指派給預設團隊。 注意 Webex WFO 不保留 CWCC 使用者和團隊之間的關係。請參閱 團隊。 ▪ 如果 CWCC 使用者已啟用 Contact Center，則將預設座席角色指定給 Webex WFO 使用者。其他 Webex WFO 角色不會與 CWCC 同步。 注意： 若移除與作為聯絡人的 CWCC 使用者同步的 Webex WFO 使用者的代理角色：啟用中心，下次 Webex WFO 與 CWCC 同步時將重新分配代理角色。
使用者的名字或姓氏已變更	使用者的名字或姓氏已更改。
使用者已移除	使用者已被停用。

團隊

Webex WFO 可與任何類型的 CWCC 團隊 (基於容量或基於代理) 同步，只要他們處於活動狀態。它不會保留 CWCC 使用者和 CWCC 團隊之間的關係。 您必須在 Webex WFO 中手動將使用者重新分配給團隊。

當團隊數據在 CWCC 中更改時，同步服務會檢測到它並在 Webex WFO 中進行多項更改。下表總結了這些更改。

CWCC 中的變更	導致 Webex WFO 中的變更
新增團隊	將添加具有相同名稱的新團隊。此名稱為唯讀。
團隊名稱已變更	團隊名稱已更改。
新使用者新增到團隊	沒有變化。 Webex WFO 不會保留 CWCC 使用者和 CWCC 團隊之間的關係。
使用者已從團隊中移除	沒有變化。 Webex WFO 不會保留 CWCC 使用者和 CWCC 團隊之間的關係。
團隊被刪除	沒有變化。

您可以在 Webex WFO 中創建新團隊並將使用者分配給他們，但這些新團隊不會添加到 CWCC。

Webex WFO 使用者只能屬於一個團隊。

服務佇列

Webex WFO 將以下來自 CWCC 的進入點/佇列同步至服務佇列：

- 佇列
- 撥出佇列

在 CWCC 中變更佇列或外撥佇列資料時，同步服務會偵測到它並在 Webex WFO 中進行多項變更。下表總結了這些更改。

CWCC 中的變更	導致 Webex WFO 變更
新增佇列	首先，添加新的服務佇列。 具體而言，同步服務執行下列作業：

CWCC 中的變更	導致 Webex WFO 中的變更
	▪ 將 CWCC 佇列名稱套用到 Webex WFO 服務佇列名稱 ▪ 將佇列 TID 套用到 Webex WFO 服務佇列 ID ▪ （唯讀）為 Webex WFO 服務佇列指定語音 [互動] 的服務佇列類型 ▪ （唯讀）為 Webex WFO 服務佇列提供來源 ACD CWCC 其次，添加新的技能映射。 具體而言，同步服務執行以下操作： ▪ 將 CWCC 佇列名稱套用到技術對應名稱 ▪ 將與 CWCC 佇列關聯的 Webex WFO 服務佇列指派給技術對應，並為其指定優先順序 1
佇列名稱已變更	將新的 CWCC 佇列名稱套用於 Webex WFO 服務佇列名稱。 Webex WFO 不會將新的 CWCC 佇列名稱套用於關聯的 Webex WFO 技術對應。
佇列已移除	沒有變化。 服務佇列與技術對應皆不是已刪除。

Cisco Webex Contact Center 2.0 的連接設定

如果您選取 Cisco Webex Contact Center 2.0 作為 ACD，將會出現下列欄位。

欄位	描述
ACD 名稱	ACD 的專用名稱。
使用者名稱	您的 Cisco Webex Contact Center 使用者名稱。 這是與 Cisco Webex Contact Center 中的管理憑據關聯的使用者電子郵件位址。
API 網址	Cisco Webex Contact Center API,的完整基本 URL，包括協定標識符。

欄位	說明
租戶 ID	Cisco Webex Contact Center 租戶帳戶的字母數位標識符。
啟用的產品 - 品質管理	品質管理已作為 Webex WFO 產品購買。 Webex WFO 提供對 Webex Contact Center 2.0 全渠道系統的支援。 支援 Webex Contact Center 2.0 語音、聊天和 SMS 頻道。 這意味著可以將通話錄音、SMS 腳本和聊天腳本引入 Webex WFO。
語音	啟用 Webex Contact Center 2.0 語音通道。
數位 (聊天、SMS、電子郵件 、社交)	啟用 Webex Contact Center 2.0 數位 (聊天，SMS) 通道。
中繼資料對應	（選用）允許您將 CWCC 元資料對應到自訂元資料標籤 在 Webex WFO 中。 有關更多詳細資訊，請參閱 將元數據同步到 Webex WFO 。 CWCC 中繼資料值會與 CWCC 聯絡人同步到 Webex WFO。 CWCC 元數據值映射到在元數據管理器 (位於元數據管理員的 QM > QM 配置>>的應用程式管理) 中創建的元數據標籤。 成功映射后，元數據可用於向 Webex WFO 中的聯繫人添加各種可跟蹤的資訊。 中繼資料欄位位於「媒體播放器」頁面 (互動>打開聯絡活動) 的「詳細資料」面板中。 您可以從系統中查看、編輯或刪除中繼資料欄位。
同步間隔 (分鐘)	指出您希望將 Webex WFO 中的使用者、團隊和服務佇列與 Cisco Webex Contact Center 中的等效項同步的頻率 (以分鐘為單位)。 有關與 Webex Contact Center 同步的詳細資訊，請參閱 核心配置數據。
擷取延遲 (分鐘)	設置您希望 WFM 在間隔結束後導入 ACD 統計資訊之前等待的時間。
開啟資料重新擷取	（選用）如果要從以下位置重新擷取資料，請選取此核取方塊

欄位	描述
	整個前一天
為螢幕錄製啟用 RTE 訊息	（選用）允許您在 Webex WFO 中錄製 CWCC 代理的螢幕。 有關螢幕錄製的詳細資訊，請參閱 QM 數據。
中繼資料語言對應	注意： 此部分僅適用於雲端部署。 當您在「 **已啟用** 的產品」部分中選擇 「**數位** 」時，將顯示此部分。您可以在此處設定自訂中繼資料，以將語言指定給文字聯絡人，如電子郵件或聊天訊息。 可用的元數據選項來自 **元數據映射** 部分。 當您使用“交互”頁面上的“文本搜索”篩選器時，Webex WFO 使用文本聯繫人的語言來查找結果。 Webex WFO 依下列順序使用下列資訊為文字聯絡人指定語言： A. 將聯絡人匯入至 Webex WFO 時，已指定給聯絡人的語言。 B. 指派給您在此處設定的自訂中繼資料欄位的語言 (「中繼資料語言對應」部分)。 C. 在下面的 **“後援文本語言** ”部分中配置的後援語言。 D. 預設語言 (英文)。
後備文字語言	注意： 此部分僅適用於雲端部署。 當您在「 **已啟用** 的產品」部分中選擇 「**數位** 」時，將顯示此部分。如果在將文本聯繫人導入 Webex WFO 時沒有關聯的語言，並且沒有上面“ **元數據語言映射** ”部分中定義的元數據值，請選擇要分配給文本聯繫人的語言。 當您在“交互”頁面上使用“文本搜索”篩選器時，Webex WFO
	使用文本聯繫人的語言來查找結果。

欄位	說明
	Webex WFO 依下列順序使用下列資訊為文字聯絡人指定語言： A. 將聯絡人匯入 Webex WFO 時，已指定給聯絡人的語言。 B. 指派給您在上文之「**中繼資料語言對應**」部分中設定之自訂中繼資料欄位的語言。 C. 您在此處設定的後援語言 (後援文字語言部分)。 D. 預設語言 (英文)。
授權 URL	注意： 僅當您編輯現有的 ACD 時，才會顯示此部分。當您建立新的 ACD 時，它不會顯示。 Webex WFO 資料伺服器每 12 小時與 Webex Contact Center 連接一次訪問令牌。 如果權杖重新整理失敗，OAuth 程式就會中斷。配置此設定可讓您的系統在令牌重新整理失敗時重新建立 OAuth 身份驗證，最長 60 天。 令牌刷新失敗可能由於多種原因而發生，如下所示。 ▪ 更改管理員帳戶的電子郵件位址。 ▪ 在 Active Directory 中停用帳戶。 ▪ 在 Active Directory 中更改密碼。 ▪ 在 Cisco 帳戶中從 Active Directory 同步切換到單點登錄。 ▪ 更改域。

Avaya CM 與 Contact Center Elite 的連接設定

先決條件

Webex WFO QM 需要下列組態來協調對 Avaya 系統的通話。

- 啟用特殊應用程式：SA8702 - CDR 網络增強功能。 聯繫授權的 Avaya 客戶代表以獲取許可證。此功能會讓 UCID 跟進通話。
- 啟用特殊應用程式：SA8201 - 開始時間和 4 位數位年份 CDR 自定義欄位。
- Avaya CM 以 CDR 存取權限登入。
- CDR 設定為將 CDR 儲存到磁碟。
- 配置為生成 CDR 記錄的 trunk。
- 配置為生成 CDR 記錄的單個擴展，交換機內 CDR。
  必須啟用通話拆分功能，以便為從多方通話中斷的通話方提供準確的時間。
  否則，結束時間會註冊為通話結束的時間，也就是所有通話方都退出通話的時間。
- 必須在您的 Avaya 系統中設定以下 CDR 參數。
  - UCID
  - 開始時間
  - 結束時間
  - 開始日期 (4) 或開始日期 (4D)
  - 結束日期 (4) 或結束日期 (4d)
  - 秒度
  - 已撥號碼
  - 通話號碼
  - in-crt-id

    重要說明 您必須將此參數設定為三個字元。
    如果此參數不是三個字元，則不會協調通話。

  - 輸出 CRT-ID

    重要說明 您必須將此參數設定為三個字元。
    如果此參數不是三個字元，則不會協調通話。

  - 回
  - 換行

頁面位置

應用程式管理>全球>系統配置>ACD 配置>選擇 Avaya CM，Contact Center Elite 作為 ACD

若您選擇 Avaya CM 並將 Contact Center Elite 作為 ACD，則會顯示下列欄位。

欄位	描述
ACD 過濾	使用 ACD 過濾器來限制從 ACD 同步的使用者。 例如，您可以設定「小組名稱」過濾器，以同步屬於符合特定命名型式的小組的使用者。 您可以設定多個 ACD 過濾器。
~~Avaya CM~~ 與聯絡中心精英組態	~~SMS 伺服器 URL - SMS 伺服器的 URL。~~ 重要說明 您必須填寫此欄位才能進行 QM 和 WFM 同步。
Avaya 通訊管理員資訊	Communication Manager IP 位址—Avaya Communication Manager IP 位址或主機名稱。 Communication Manager 登入 - 有權存取 Avaya 資料庫的使用者的使用者名稱。 Communication Manager 密碼—有權存取 Avaya 資料庫的使用者的密碼。 虛擬擴展前綴—Avaya CM. Webex WFO 中用於標識虛擬工作站的前綴將名稱以該前綴開頭的每個工作站同步為虛擬擴展設備。 示例 Avaya CM 中所有虛擬工作站的名稱都以“DMCC”開頭，您希望將這些工作站與 Webex WFO 作為虛擬擴展設備。 在「虛擬分機前綴」欄位中，輸入 **DMCC**碼。 如果您不想將任何工作站同步為虛擬擴展設備，請將“虛擬擴展前綴”字段留空。

欄位	說明
	CMS ACD ID—CMS ACD 的 ID。 代理名稱格式 - 選擇在 ACD 同步期間解析代理名稱的方法。 要 您必須填寫以下功能的 Avaya Communication Manager 資訊欄位： ▪ WFM - 同步 ▪ QM - 同步和 Avaya 資料同步
即時遵循 (RTA) 通訊埠	Avaya RTA 連接埠的連接埠號。 重要說明 您必須填寫即時遵循度 (RTA) 通訊埠欄位，WFM 即時遵循度。
同步間隔	間隔 (分鐘)- 輸入 ACD 的頻率 (以分鐘為單位) 與資料伺服器同步。
Avaya GIS 組態	目錄 - 輸入資料伺服器要從中導入 Avaya GIS 資料的目錄路徑。 注意 無論您在此處輸入什麼路徑，Webex WFO 都會創建一個以您的公司名稱命名的子資料夾。 Avaya RTA 連接埠的連接埠號。 重要說明 您必須填寫 Avaya GIS 配置欄位才能捕獲 WFM 歷史數據。
Avaya 通話管理系統 (CMS) 連接設定	CMS 伺服器位址 - CMS 伺服器的主機名稱或 IP 位址。 CMS 使用者名稱 - 用於存取 CMS 資料的帳號的使用者名稱。 CMS 密碼 - 用於存取的帳號的密碼

欄位	描述
	CMS 資料。 CMS 操作時區 - 報告 CMS 資料所在的時區。 重要說明 您必須完成 Avaya CMS 連接配置欄位才能進行 QM ACD 資料同步。
CDR 連接設定	CDR 日期格式 - CDR 日期的格式。 CDR 收集方法—用於收集 Avaya CDR 的方法： ▪ FTP (預設) ▪ 串流 (可靠工作階段協定) CDR 伺服器位址 - IP Avaya CM CDR 伺服器的位址。 CDR 存取使用者名稱—用於存取 Avaya CM CDR 伺服器上資料的帳號的使用者名稱。 CDR 存取密碼 - 用於存取 Avaya CM CDR 伺服器上資料的帳號的密碼。 CDR 串流連接埠—要偵聽 Avaya CDR. 的連接埠 CDR 操作時區—Avaya CM CDR 伺服器的時區。 資料保留 (天)- 資料將儲存在 Avaya CM CDR 伺服器上的天數。 重要說明 您必須填寫 CDR 連接配置欄位才能進行 QM 對帳和閘道記錄。
CDR 參數配置	Avaya CM CDR 伺服器的數據結構佈局。 最佳做法 ：複製 CDR 設定的第二頁

欄位	說明
	設置到此欄位中。

Avaya IP Office 與 ACCS 的連接設定

若 Avaya IP Office 將 ACCS 作為 ACD，則會顯示下列欄位。

欄位	描述
ACD 過濾	使用 ACD 過濾器來限制從 ACD 同步的使用者。 例如，您可以設定「小組名稱」過濾器，以同步屬於符合特定命名型式的小組的使用者。 您可以設定多個 ACD 過濾器。
Avaya IP 具有 ACCS 配置的辦公室	伺服器 IP 位址 - ACCS 伺服器的 IP 位址。 伺服器連接埠 - ACCS 伺服器的連接埠號。 登入使用者名稱—有權存取 ACCS 資料庫的使用者的使用者名稱。 密碼 - 有權存取 ACCS 資料庫的使用者的密碼。
同步間隔	間隔 (分鐘)- ACD 與資料伺服器同步的間隔長度。
擷取設定	ACD 擷取延遲—選擇 WFM 等待的時間 在間隔結束后提取 ACD 統計資訊之前。 預設延遲為 15 分鐘。 啟用數據重新捕獲 - 選中此複選框可重新捕獲前一天的整個數據。 如果您經常處理持續時間超過預設延遲上限的通話，則可以選擇從午夜到午夜重新擷取前一天的整個資料。 重新捕獲的數據將覆蓋當天捕獲的數據。 這可確保您的統計資訊正確，並且數據

欄位	描述
	較長的通話處於正確的間隔。 重新擷取時間 - 輸入從 ACD 重新擷取前一天資料的時間。 預設值為 03：00。

Five9 的連接設定

在配置 Five9 的連接設置之前，您需要登錄到 Five9 並在自訂報告中創建一個新資料夾。
然後，您需要為歷史數據捕獲配置五個自定義 Five9 報告，並將每個報告保存在此資料夾中。

系統管理員可以將 Webex WFO 配置為從 Five9 VCC 導入通話錄音或使用智慧桌面錄製通話。 如果 Webex WFO 從 Five9 VCC
導入通話錄音，則會將已轉移通話的每個片段作為單獨的聯繫人導入，並將其連結到具有關聯聯繫人 ID 的其他片段。

欄位描述

如果您選擇 Five9 作為 ACD，則會出現以下欄位。

ACD 過濾

使用 ACD 過濾器來限制從 ACD 同步的使用者。
例如，您可以設定「小組名稱」過濾器，以同步屬於符合特定命名型式的小組的使用者。
您可以設定多個 ACD 過濾器。

Five9 Web 服務 API

欄位	描述
管理服務	管理 Web 服務 API 的路徑。 預設路徑為以下： https://api.five9.com/wsadmin/v9_ 5/管理員網络服務
管理服務限定名稱	管理 Web 服務 API 的限定名稱。 預設名稱如下： https://service.admin.ws.five9.com

欄位	說明
主管服務	監督員 Web 服務 API 的路徑。 預設路徑為下列： https://api.five9.com/wssupervisor/v9_ 5/主管網络服務
監督員服務限定名稱	監督員 Web 服務 API 的限定名稱。 預設名稱如下： http://service.supervisor.ws.five9.com/ 使用者名稱 - 管理 Web 服務 API 的登入名稱。 必須在 Five9 的 VCC 管理員中為使用者分配角色 Tab 的完全管理員許可權，以便 getUsersInfo API 請求返回已分配管理員角色的其他使用者。 注意： 您需要資料伺服器的專用使用者名和密碼。如果使用者嘗試登入軟體電話或使用這些憑據進行管理，當管理 Web 服務 API 使用這些憑據在數據伺服器上進行身份驗證時，使用者將被踢出。
使用者名稱	可以存取管理 Web 服務的使用者的使用者名稱 API。
密碼	可以存取管理 Web 服務 API 的使用者的密碼。 注意 （僅限系統管理員）即使承租人管理員已輸入管理 Web 服務 API。 如果輸入密碼，則會覆蓋任何現有租戶密碼。
網域 ID	(僅限 RTE 訊息) （僅限於系統管理員）五 9 網域 ID。

欄位	描述
檢測域	(僅限 RTE 訊息) （僅限於系統管理員）的按鈕 自動檢索 Five9 域 ID。 要使此按鈕正常工作，必須使用 Five9 Web 服務 API 版本 9.5。
Five9 通話變數 ID	（僅限於系統管理員）Five9 的變數 智慧桌面需要 CallId 來記錄通話。 ▪ 對於美國和加拿大的租戶，預設情況下會找到此值。該欄位可以保持空白。 ▪ 對於美國和加拿大以外的租戶，必須輸入一個值。

同步間隔

欄位	描述
間隔 (分鐘)	與 ACD 同步的間隔長度 資料伺服器。

歷史資料擷取

欄位	描述
報告資料夾	您為儲存這五個資料夾而建立的 Five9 資料夾的名稱 歷史數據捕獲所需的自定義 Five9 報告。
ACD 佇列技能計數報告	您為此欄位建立的自訂 Five9 報告的名稱。
ACD 佇列技能持續時	您為此欄位建立的自訂 Five9 報告的名稱。
間報告	
ACD 佇列代理持續時	您為此欄位建立的自訂 Five9 報告的名稱。
間報告	

ACD 佇列代理計數報告	您為此欄位建立的自訂 Five9 報告的名稱。

欄位	說明

欄位	描述
代理持續時間報告	您為此欄位建立的自訂 Five9 報告的名稱。

媒體下載 (僅限於系統管理員)

欄位	描述
選擇地區	Five9 儲存通話的 S3 儲存桶區域 錄音。 如果使用 Five9 中的當前路徑，則此區域為美國西部 (加利福尼亞北部)。
S3 儲存桶	Five9 儲存通話錄音的 S3 儲存桶的 URL。 目前，此路徑如下： http://s3gwfive9.com
IAM 存取金鑰	您的 AWS 帳戶的訪問金鑰 ID。 我是金鑰
	您的 AWS 帳戶的秘密訪問金鑰。
媒體資料夾	Five9 儲存通話錄音的資料夾名稱 您選擇的租戶。 要獲取此資料夾的名稱，請聯繫 Five9 客戶服務。 範例 **D123** /呼叫

擷取設定

欄位	描述
ACD 捕獲延遲	選擇 WFM 在拉取 #之前等待的時間 ACD 間隔結束後的統計資料。 預設值為 15 分鐘。
資料報告期	您請求資料的時間長度 (以分鐘為單位) 從五九。 數據報告週期越長，使用更多數據的請求就越少。 間隔過長會導致返回大量數據。 您輸入的時間長度必須為 30–

欄位	說明
	1,440 分鐘。 Five9 限制每天可以發出的記錄請求數，並將每個報告的記錄數限制為 10,000。 一個代理代表每個資料報告期間有一條記錄。您應該調整資料報告週期的大小，以平衡請求數和生成的報告檔大小。 **示例** ：如果租戶的數據報告週期為 60 分鐘，則可以收集 416 個一小時時間段 (10,000 ÷ 24)。 如果 承租人有一個包含 10 個代理的技術小組，其擁有 41 天的資料。 如果它有 10 個技術小組，它將具有 4 天的數據。
開啟資料重新擷取	選取此複選框可從整個上一個 日。 如果您經常處理持續時間超過預設延遲上限的通話，則可以選擇從午夜到午夜重新擷取前一天的整個資料。 重新捕獲的數據將覆蓋當天捕獲的數據。 這樣可以確保您的統計資料正確無誤，並確保超長通話的資料處於正確的間隔。
重新擷取時間	輸入時間以從 ACD 重新捕獲前一天的數據。 預設值為 03：00。

訊息設定 (僅限於系統管理員)

欄位	描述
RTE 訊息	通話記錄體系結構是即時事件消息傳遞。 遺產
	通話錄音體系結構是基於瀏覽器的。

Genesys Cloud 的連接設定

Genesys Cloud ACD 組態頁面允許承租人管理員創建、編輯或刪除 Genesys Cloud ACD。 將 Genesys Cloud 配置為 Webex WFO 中的 ACD 連接後端的兩個系統，從而允許數據從 Genesys Cloud 流向 Webex WFO。 如果您選擇 Genesys Cloud 作為 ACD，則會顯示以下欄位。

欄位	描述
編輯 Genesys ACD	編輯現有的 Genesys Cloud ACD。
建立一個 Genesys	建立一個新的 Genesys Cloud
刪除 Genesys ACD	刪除現有的 Genesys CloudACD。
ACD 名稱	
ACD 名稱	Genesys CloudACD 的名稱。
設定 Genesys ACD	
Genesys Client ID	建立 Genesys Cloud OAuth 使用者端時生成的 ID。
Genesys Client Secret	建立 Genesys Cloud OAuth 時生成的金鑰 顧客。
Genesys 主機 URL	Genesys Cloud 使用者端的網域名稱。
Calabrio 組態	
Calabrio API 使用者名稱	您的 Webex WFO 服務帳號使用者名稱。 此服務帳戶也是 稱為租戶管理員帳戶或 API 用戶帳戶。 這是將數據上傳到正確租戶所必需的。 此帳戶需要由系統管理員創建，並且該帳戶駐留在租戶系統中。 還需要為此租戶管理員帳戶授予正確的許可權才能上傳數據。 請聯繫 Cisco 支援以獲取有關創建此租戶管理員帳戶的說明。 有關詳細資訊，請參閱 創建 API 使用者和管理 角色和許可權 。

欄位	說明
Calabrio API 使用者密碼	Webex WFO 服務帳號密碼。
Genesys 佇列	
新增	您要從中匯入通話的 Genesys Cloud 佇列的佇列 ID。
中繼資料對應	
新增對應	您必須至少新增一個佇列。 本部分允許您定義哪些 Genesys Cloud 中繼資料值與 Genesys Cloud 聯絡人同步為 Webex WFO。 Genesys Cloud 中繼資料值會對映到 Metadata Manager 中建立的中繼資料標籤（位於 Application Management > QM > QM Configuration >中繼資料管理員）。 元數據欄位必須首先在元數據管理員的 Webex WFO 中創建 (有關詳細資訊，請參閱 管理元數據欄位)。 按照 RingCentral Engage Integration 指南 中的 *將 Genesys Cloud 元數據同步到 Webex WFO* 程式來映射您的 Genesys Cloud 元數據。映射 Genesys Cloud 元數據後，它可以向 Webex WFO 中的聯繫人添加各種可跟蹤的資訊。 中繼資料欄位位於媒體播放器 (>打開聯絡人的互動) 的「詳細資料」面板中。
為螢幕錄製啟用 RTE 訊息	
為螢幕錄製啟用 RTE 訊息	您可以從系統中查看、編輯或刪除中繼資料欄位。 （選用）允許您在 Webex WFO 中錄製已設定螢幕錄製的 Genesys Cloud 使用者的螢幕。 有關詳細資訊，請參閱 螢幕錄製 。 注意 ：需要啟用此複選框才能使螢幕錄製和螢幕錄製暫停和恢復功能。

InContact 的連接設定

Webex WFO 與 InContact 同步以引入使用者、團隊和技能數據。 此資料會在 InContact 中維護。如果您在 Webex WFO 中變更任何變更，這些變更不會同步回 InContact。

若選取 InContact 作為 ACD，將會出現下列欄位。

重要提示 您需為所有 QM 和經典 WFM 功能填寫這些欄位。

欄位	描述
廠商名稱	供應商名稱，由 InContact 提供。
應用程式名稱	應用程式名稱由 InContact 提供。 注意 ：應用程式需要包括以下 API 範圍：AdminAPI、RealtimeDataAPI 和 Reporting API。
應用程式 ID	InContact 所提供的應用程式 ID。
使用者名稱	您在 InContacts 中設定的使用者名稱。
密碼	您在 InContacts 中設定的密碼。

通用 ACD 的連接設定

您可以新增一或多個通用 ACD。 添加通用 ACD 會自動創建一個 ACD 伺服器 ID，該 ID 用作導入的 CSV 檔案中的歷史數據源 (有關詳細資訊， *請參閱 Webex WFO 數據導入參考指南*)。

注意 ：ACD 伺服器 ID 在您離開然後重新打開頁面之前是不可見的。

Amazon Connect 的連接設定

如果您選擇的 ACD 是 Amazon Connect，則會顯示以下欄位。

節	描述
ACD 過濾	（選用）ACD 篩選條件會限制從 Amazon Connect 同步的使用者。例如，您可以設定「小組名稱」過濾器，以允許同步屬於符合特定命名型式的小組的使用者。 您可以設定多個 ACD 過濾器。 便條

節	說明
	Amazon Connect 中的團隊在層次結構中結構化，最多可以有五個級別。 在此層次結構中，較低級別的團隊嵌套在較高級別的團隊下： I. 主要團隊 A. 第一子小組 B. 第二子小組 過濾器擷取的代理視過濾的層級而定。 如果您按較高層級的小組進行過濾，則不僅會擷取該較高層級小組中的代理。 您還可以捕獲嵌套在其下的每個團隊中的每個代理。 例如，若在第一個子小組的層級進行過濾，則只會擷取該小組中的代理。 但是，若在「主小組」層級進行過濾，則會擷取「主小組」中的代理以及第一及第二個子小組中的代理。
同步間隔	間隔 (分鐘)—Webex WFO 檢查 S3 儲存桶中的登錄/註銷報告資料夾中是否有登錄/註銷報告的間隔長度。 登錄註銷報告資料夾—S3 儲存桶中包含登錄/註銷報告的資料夾的路徑，該報告用於將 Amazon Connect 與 Webex WFO 同步。 輸入此路徑時，請排除 S3 儲存桶前綴。請參閱 集成核心 Amazon Connect 配置數據。
Amazon Connect	選擇區域—Amazon Connect 實例的區域。 S3 儲存桶—Amazon Connect 實例用於數據存儲和數據流目標的 S3 儲存桶的 URL。 請參閱 為 Amazon Connect 實例配置 S3 儲存桶。 我是訪問密鑰—我的使用者的訪問密鑰 ID，該使用者被分配到授予對 Webex WFO 使用的 S3 儲存桶的讀取、寫入和刪除訪問許可權的策略。 IAM 私有密鑰—我是使用者的秘密訪問密鑰，該使用者被分配到授予對 Webex WFO 使用的 S3 儲存桶的讀取、寫入和刪除訪問許可權的策略。

節	描述
歷史資料擷取	服務歷史報告 S3 資料夾—S3 儲存桶中包含服務歷史報告的資料夾的路徑。 輸入此路徑時，請排除 S3 儲存桶前綴。 請參閱 配置 Amazon Connect 報告以進行歷史數據捕獲。 例 ServiceName/InstanceName/ExportedReportsPrefix/ServiceQueueHistorical 代理工作效率報告 S3 資料夾—S3 儲存桶中包含代理工作效率報告的資料夾的路徑。 輸入此路徑時，請排除 S3 儲存桶前綴。 請參閱 配置 Amazon Connect 報告以進行歷史數據捕獲。 例 ServiceName/InstanceName/ExportedReportsPrefix/AgentProductivity 依佇列的代理工作效率報告 S3 資料夾 - 包含按佇列劃分的代理工作效率報告的 S3 資料夾的路徑。 輸入此路徑時，請排除 S3 儲存桶前綴。 請參閱 配置 Amazon Connect 報告以進行歷史 數據捕獲。 例 ServiceName/InstanceName/ExportedReportsPrefix/AgentProductivityByQ ue ue 代理即時報告 S3 資料夾 - 輸入包含代理即時資料的資料夾之路徑。 排除 S3 儲存桶前綴。 此路徑區分大小寫。 **EXAMPLE connect** /AcmeCo/RealTime 服務層級臨界值 - 您在為服務歷史報告 S3 資料夾欄位建立報告時選擇的服務層級秒數指標。
即時資料採集	Kinesis 即時流名稱—您在 Amazon Kinesis 控制面板上設定的數據流的名稱。 這用於更新代理的即時狀態。 輸入此名稱時，請勿包含整個 ARN。僅包含您在創建流時輸入的名稱。
錄音	用於錄音的 S3 資料夾—S3 儲存桶中包含通話錄音的資料夾的路徑。 輸入此路徑時，請排除 S3 儲存桶前綴。

節	說明
	範例 **ServiceName** /InstanceName/Recording 聯絡人記錄的 S3 資料夾 - S3 儲存桶中 Kinesis Firehose 放置聯絡人追蹤記錄 (CTR) 的資料夾的路徑。 輸入此路徑時，請排除 S3 儲存桶前綴。 範例 **ServiceName** /InstanceName/CTR 用於成績單的 S3 資料夾 - S3 儲存桶中儲存聯絡人元數據的資料夾的路徑。數位通道支援需要。 範例 ServiceName/InstanceName/Transcripts
已啟用的產品	品質管理—品質管理已作為 Calabrio ONE 產品購買。 語音—啟用 Amazon Connect 語音管道。 數位 (聊天、SMS、電子郵件)—啟用 Amazon Connect 聊天、SMS 和電子郵件數位管道。
為螢幕錄製啟用 RTE 訊息	使智慧桌面能夠記錄 Amazon Connect 記錄的通話的螢幕。

塞雷諾瓦的連接設定

如果您選擇 Serenova 作為 ACD，則會出現以下欄位。

節	描述
ACD 過濾	（選用）使用 ACD 過濾器限制同步的使用者 從 ACD。 例如，您可以設定「小組名稱」過濾器，以同步屬於符合特定命名型式的小組的使用者。 您可以設定多個 ACD 過濾器。
塞雷諾瓦 API	Serenova Base URL - Serenova 的基本 API URL 房客。

節	描述
	例子# https://api.cxengage.net Serenova 租客—您透過此 ACD 組態新增的主承租人和子承租人。 請參閱 Serenova 租戶 表。
擷取設定	ACD 擷取延遲—經典 WFM 等待的時間 在間隔結束后提取 ACD 統計資訊之前。 預設值為 15 分鐘。
~~為螢幕錄製啟用 RTE 訊息~~	~~為螢幕錄製啟用 RTE 訊息傳遞 - 使智慧桌面能夠錄製螢幕。~~

塞雷諾瓦租戶表

Serenova 系統可以僅包含一個主租戶，也可以包含具有一個或多個子租戶 (“子”租戶) 的主要租戶 (“父”租戶)。 Serenova 租戶表使您能夠通過單個 ACD 配置集成兩個系統設置。

您可以只添加主租戶，也可以一次添加一個主租戶及其子租戶。

新增 Serenova 租戶

在添加 Serenova

租戶之前，請為您計劃添加的每個租戶收集以下識別資訊，並將其存儲在易於訪問的位置：

- 租戶 ID
- API 鍵
- API 金鑰秘密

請參閱 收集 Serenova 租戶的標識資訊。

若要將承租人新增至 Serenova 承租人表格：

1. 按兩下 **添加**。 將出現「塞雷諾瓦租戶」對話方塊。
2. 填寫下表所述的欄位。

欄位	描述
名稱	主承租人或子承租人的名稱。 最佳實踐： 輸入租戶在 Serenova 系統中的相同名稱。
身份證	Serenova 租戶的租戶 ID。 從 Serenova 租戶複製並粘貼此 ID。 請參閱 複製 Serenova 租戶的 租戶 ID：。
API 金鑰	在 Serenova 中配置 API 金鑰時為租戶創建的 API 金鑰。從 Serenova 租戶複製並粘貼此金鑰。 請參閱 為 Serenova 租戶創建 API 金鑰和 API 金鑰 密鑰：。
API 秘密	在以下情況下為租戶創建的 API 金鑰機密： 在 Serenova 中配置 API 鍵。 從 Serenova 租戶複製並粘貼此金鑰。 請參閱 為 Serenova 租戶創建 API 金鑰和 API 金鑰金鑰：

3. 按一下**確定**。

   如果要通過此 ACD 配置添加主租戶及其子租戶，請對主租戶及其每個子租戶重複上述步驟 。

收集 Serenova 租戶的身份資訊

以下過程說明如何收集將每個租戶添加到 Serenova 租戶表所需的租戶 ID、API 金鑰和 API 密鑰密鑰。

要複製 Serenova 租戶的租戶 ID：

1. 登錄謝雷諾瓦。
2. 導航到「配置>租戶」。
3. 在「租戶管理」表中，按兩下租戶名稱。「承租人」窗格會隨即出現。
4. 在「租戶」窗格中，導航到「詳細信息>租戶 ID」。。

5. 複製租戶 ID。
6. 在 Webex WFO 中配置 Serenova 租戶時，將租戶 ID 粘貼到 ID 欄位中。

要為您的 Serenova 租戶創建 API 金鑰和 API 密鑰密鑰，請執行以下操作：

1. 登錄謝雷諾瓦。
2. 導航到配置>API 金鑰管理。
3. 按兩下 **創建**。
4. 為 API 鍵設定下列欄位：
   - 名稱 - 金鑰的唯一識別碼。
   - 角色 - 管理員。
5. 按兩下 **提交**。 將出現“API 憑據”對話框。
6. 複製 API 金鑰和 API 金鑰機密。

   注意 ：當您按兩下確定時，您無法再次看到 API 金鑰機密。
7. 在 Webex WFO 中添加 Serenova 租戶時，請執行以下操作：
   - 將 API 鍵貼至 API 鍵欄位中。
   - 將 API 金鑰金鑰貼至「API 金鑰」欄位中。

同步核心組態資料

Webex WFO 將以下核心配置數據與 Serenova 的等效數據集成在一起：

- 使用者
- 團隊
- 服務佇列與技術對應

使用者

在包含主租戶和子租戶的 Serenova 系統中，Serenova 使用者可以屬於系統中的任何或所有租戶。只要您通過相同的 ACD 配置集成主租戶及其子租戶，Webex WFO 將為每個 Serenova 使用者僅創建一個 Webex WFO 使用者。

如果您通過單獨的 ACD 配置添加主租戶及其子租戶，Webex WFO 將為每個主租戶和顯示 Serenova 使用者的每個子租戶創建一個新的 Webex WFO 使用者。 這可能會導致 Webex WFO 為單個 Serenova 使用者創建多個 Webex WFO 使用者。

當 Webex WFO 從 Serenova 租戶導入新使用者時，它會創建一個具有 Serenova 使用者配置檔的新 Webex WFO 使用者。下表總結了 Serenova 使用者設定檔以及如何將該使用者設定檔中的值映射到新的 Webex WFO 使用者。

欄位	定義
名字	Serenova 系統中使用者的名字。
姓氏	Serenova 系統中使用者的姓氏。
電子郵件地址	未映射。
小組名稱	預設的 Webex WFO 團隊。
已啟用	使用者從 Serenova 新增到 Webex WFO 的日期。
已停用	未映射。 如果停用 Serenova 使用者，則此欄位將更新被添加到 Webex WFO 后。
外部使用者 ID	使用者在 Serenova 中的唯一標識碼。
來源	使用者配置檔的來源：ACD - <ACD 配置的名稱>。

當有人在 Serenova 中更改用戶數據時，同步服務會檢測到它並在 Webex WFO 中進行多次更改。下表總結了這些更改。

塞雷諾瓦的變化	導致 Webex WFO 的變化
新增使用者	已新增新使用者。 具體而言，同步服務： ▪ 將 Serenova 使用者的名字和姓氏套用到 Webex WFO 使用者的名字和姓氏。 ▪ 將 Serenova 使用者的唯一標識符 (使用者個人資料中的外部使用者 ID) 應用於 Webex WFO 使用者的 ACD ID。 ▪ 將公司和部門的 Webex WFO 開始日期設置為同步發生的日期。 ▪ 將 Webex WFO 使用者指派給預設團隊。

塞雷諾瓦的變化	導致 Webex WFO 中的變更
	注意 Webex WFO 不保留 Serenova 使用者和 Serenova 組之間的關係，它們是 Serenova 相當於 Webex WFO 團隊。 請參閱。 團隊。 ▪ 若 Serenova 使用者具有客服角色，則將預設客服角色指派給 Webex WFO 使用者。 ▪ 若 Serenova 使用者具有監督員角色，則將預設監督員角色指派給 Webex WFO 使用者。 注意： 具有管理員或報告角色的 Serenova 使用者未在 Webex WFO 中分配任何角色 同步服務。
使用者的名字或姓氏為	使用者的名字或姓氏已變更
使用者已停用	使用者已停用

團隊

Webex WFO 團隊與 Serenova 群組同步。 Webex WFO 團隊不會保留 Serenova 使用者和 Serenova 組之間的關係。

在 Serenova 中更改組數據時，同步服務會檢測到它並在 Webex WFO 中進行多項更改。下表總結了這些更改。

塞雷諾瓦的變化	導致 Webex WFO 中的變更
新增群組	添加了與 Serenova 組同名的新團隊。 此名稱為唯讀。
群組名稱已變更	團隊名稱已更改。
新使用者新增至群組	沒有變化。 Webex WFO 不保留 Serenova 使用者和 Serenova 群組之間的關係。
使用者已從	沒有變化。 Webex WFO 不會保留關係

塞雷諾瓦的變化	導致 Webex WFO 的變化
隊	在 Serenova 使用者和 Serenova 組之間。
群組已停用	沒有變化。

您可以在 Webex WFO 中創建新團隊並將使用者分配給他們，但這些新團隊不會同步回 Serenova。

服務佇列與技術對應

Webex WFO 服務佇列與 Serenova 佇列同步。

在 Serenova 中更改佇列時，同步服務會檢測到它並在 Webex WFO 中進行多次更改。
下表總結了這些更改。

塞雷諾瓦的變化	導致 Webex WFO 中的變更
新增佇列	首先，添加新的服務佇列。 具體而言，同步服務執行下列作業： ▪ 將 Serenova 佇列名稱套用到 Webex WFO 服務佇列名稱 ▪ 將 Serenova 佇列的唯一標識符套用到 Webex WFO 服務佇列的服務佇列 ID ▪ （唯讀）為 Webex WFO 服務佇列指定語音 [互動] 的服務佇列類型 ▪ （唯讀）為 Webex WFO 服務佇列提供 Serenova 的來源 ACD 其次，添加新的技能映射。 具體而言，同步服務執行以下操作： ▪ 將 Serenova 佇列名稱套用到 Webex WFO 技能對應名稱 ▪ 將與 Serenova 佇列關聯的 Webex WFO 服務佇列指派給 Webex WFO 技術對應，並為其指定優先順序 1

塞雷諾瓦的變化	導致 Webex WFO 的變化
佇列名稱已變更	將新的 Serenova 佇列名稱套用於 Webex WFO 服務佇列名稱。 **NOTE** Webex WFO 不會將新的 Serenova 佇列名稱套用於關聯的 Webex WFO 技能對應。
佇列已停用	沒有變化。 服務佇列與技術對應皆不是已刪除。

Eventide NexLog 的連接設定

若選擇 Eventide NexLog 作為 ACD，則會顯示下列欄位。

欄位	描述
聯絡人上傳延遲	置於每個匯出間隔之前的延遲時間長度。 在每個匯出間隔，Webex WFO 上傳在此延遲之前完成錄製的所有聯繫人。在此延遲後完成錄製的任何聯繫人都將在下一個匯出間隔上傳。 範例 「匯出間隔」欄位設定為 00：30，「聯絡人上傳延遲」欄位設定為 5 分鐘。 在 12：30，數據伺服器導入並上傳在 12：25 或更早完成錄製的所有聯繫人。 這可確保 Webex WFO 會上傳所有聯絡人的錄音。
API 網址	Eventide NexLog API 的基本 URL (包括通訊協定)。 例子**#** http://1.1.1.1 在 *NexLog API 手冊* v2.8 中，此基本 URL 使用以下變數進行標識： <通訊協定><位址>
使用者名稱	Eventide 使用者的登入名稱。 此登入名稱區分大小寫。 注意 *NexLog API 手冊* v2.8 指出，要進行身份驗證，此使用者“必須具有適當的

欄位	描述
	訪問所請求錄製檔的頻道/資源許可權。 默認情況下，管理員使用者將有權訪問所有頻道/資源。
密碼	Eventide 使用者的密碼。
匯出間隔	Webex WFO 從中檢索完整通話錄音的頻率 Eventide。 格式 = HH：MM。 最小值 = 00：15。 最大值 = 23：45。 例 選擇 01：00。 這意味著 Webex WFO 每小時導入所有完成的通話錄音。 如果為日誌記錄類型選擇分組，則「匯出間隔」設置必須大於「聯繫人組長度」設置。 Webex WFO 劃掉短於「聯絡人群組長度」設定的匯出間隔設定。
紀錄記錄類型	Webex WFO 是否將關聯的聯絡人 ID 指定給通話 它從 Eventide 導入的錄製檔： ▪ 預設—Webex WFO 不會將關聯的聯絡人 ID 分配給任何通話錄音。 ▪ 群組—Webex WFO 將相同的關聯聯絡人 ID 指派給符合聯絡人群組長度和聯絡人群組中繼資料組態的所有通話錄音。
聯絡人群組長度	您要用來建立關聯的間隔 (1–30 分鐘) Webex WFO 中的 Eventide 通話錄音。 Webex WFO 將相同的關聯聯繫人 ID 分配給以同一間隔開始的所有通話記錄，即使 Webex WFO 在不同匯出間隔結束時導入記錄也是如此。 聯絡人群組長度設定必須小於「匯出間隔」設定。 僅當您選取「分組用於紀錄記錄」時，此欄位才可用

欄位	描述
	鍵入，然後是必需的。
聯絡人群組中繼資料	Eventide API 中的中繼資料欄位，要用於在 Webex WFO 中關聯通話錄音。 當您在「聯絡人群組中繼資料」中輸入中繼資料欄位時，Webex WFO 會在每個聯絡人群組長度間隔中，搜尋該中繼資料欄位的所有通話錄音。 如果同一聯絡人群組長度間隔中的任何通話錄音在該元數據欄位中具有相同的值，Webex WFO 會將相同的關聯聯絡人 ID 分配給這些通話錄音。 注意 在設定聯絡人群組中繼資料時，Webex WFO 僅將關聯的聯絡人 ID 提供給同時 從相同的聯絡人群組長度間隔開始，並在「聯絡人群組中繼資料」欄位中具有相同的值。 有關可以輸入的元數據欄位的詳細資訊，請參閱 輸入元數據。 僅當您為日誌記錄類型選擇分組時，才會顯示此欄位，然後它是可選的。

輸入中繼資料

Webex WFO 可以將通話錄音與 Eventide 中的任何標準或自定義元數據欄位分組。 但是，您在 Webex WFO 中輸入的元數據欄位的格式必須與 Eventide API 回應中顯示的格式相同。

通常，這意味著元數據欄位必須為小寫且不帶引號。 請參閱 4.5.1 中的列名稱列。 *V_RECORD NexLog API 手冊* 的部分，獲取標準 Eventide 元數據欄位的完整清單。

下表包含一些示例 Eventide 元數據欄位，以及如何將這些欄位格式化為 Webex WFO。

欄位	描述
頻道名稱	記錄通話的頻道的名稱。 通道識別
	記錄通話的通道號。
caller_id	撥打電話的人的電話號碼。

Twilio Flex 的連接設定

如果您選擇 Twilio 作為 ACD，則會出現以下欄位。

點擊 Twilio 組態 按鈕存取 Twilio 組態頁面。

> 注意： 可用欄位會有所不同，具體取決於是否選擇品質管理 (QM) 和/或經典工作力管理 (WFM) 作為啟用的產品。

欄位	描述
編輯 Twilio ACD	編輯現有的 Twilio Flex ACD。
創建一個 Twilio ACD	建立一個新的 Twilio Flex ACD。
刪除 Twilio ACD	刪除現有的 Twilio Flex ACD。
ACD 名稱	可用 ACD 的下拉式清單。

Twilio Flex 組態資訊

欄位	描述
Twilio 帳戶 SID	配置 Twilio Flex 的系統之 ID。 這是 類似於 Webex WFO 租戶 ID。 字串值必須以“AC”開頭。
Twilio 身份驗證令牌	（選用）在 Twilio 中生成的身份驗證令牌， Webex WFO 用於驗證 Twilio 帳戶 SID。
Twilio Flex Workspace SID	特定工作區 Webex WFO 拉取。 只能有一個工作區 Flex 實例。 不支援子工作區。

欄位	描述
Twilio Flex Insights 使用者名稱	（僅限經典 WFM）用於擷取經典 WFM 歷史資料的 Twilio Flex Insights 使用者名稱。
Twilio Flex Insights 密碼	（選用）（僅限經典 WFM）Twilio Flex Inisights 使用者帳號的密碼，用於擷取 Classic WFM 的歷史資料。
時區	與 Flex Insights 中設定的時區匹配的時區。 依預設，此時值設定為承租人的時區。
代理姓名格式	所有代理的名字與姓氏格式。

Calabrio 組態資訊

欄位	描述
Calabrio API 使用者名稱	您的 Webex WFO 服務帳號使用者名稱。 此服務帳戶也是稱為租戶管理員帳戶或 API 用戶帳戶。 這是將數據上傳到正確租戶所必需的。 此帳戶需要由系統管理員創建，並且該帳戶駐留在租戶系統中。 還需要為此租戶管理員帳戶授予正確的許可權才能上傳數據。 請聯繫 Cisco 支援以獲取有關創建此租戶管理員帳戶的說明。 有關詳細資訊，請參閱 創建 API 使用者和管理 角色和許可權 。 這對於 QM 和經典 WFM 都是必需的。
Calabrio API 使用者密碼	Webex WFO 服務帳號密碼。

已啟用的產品

欄位	描述
品質管理	品質管理已作為 Webex WFO 購買 品。 Webex WFO 提供對 Twilio Flex 全渠道系統的支援。 支援 Twilio Flex 語音和聊天頻道。 這意味著通話錄音和聊天記錄都會攝取到 Webex WFO 中。
語音	啟用 Twilio Flex 語音通道。
數位 (聊天、SMS、電子郵件、社交)	啟用 Twilio Flex 數位 (聊天，SMS) 管道。 有關詳細資訊，請參閱 關於 Webex WFO 數位通道支援 。
工作力管理	經典工作力管理已作為 Webex 購買 WFO 產品。

中繼資料對應

（僅限於品質管理）本節允許您定義在產品中啟用了品質管理時，與 Twilio 聯繫人同步哪些 Twilio 任務屬性 (包括基於物件的複雜屬性)。 為了將其他 Twilio Flex 任務屬性映射為 Webex WFO 中的自定義元數據，這是必需的。 輸入 Twilio 任務屬性名稱，其名稱與 Twilio 任務屬性中顯示的名稱完全相同。 對於基於物件的屬性，請以<物件名稱>與<屬性名稱>格式輸入。 使用下拉清單，您可以選擇應在 Webex WFO 中將特定任務屬性映射到哪個自定義元數據欄位。

自訂中繼資料欄位必須先在中繼資料管理員（位於「應用程式管理」> QM > QM 組態>中建立。

注意 ：對於嵌套在物件下多個級別的屬性，不支援元數據映射。

為螢幕錄製啟用 RTE 訊息

（僅限於品質管理）選取此複選框將允許為配置的 ACD 進行螢幕錄製。

中繼資料語言對應

（僅限於品質管理）當您在「 **已啟用** 的產品」部分中選擇 「**數位** 」時，將顯示此部分。
您可以在此處設定自訂中繼資料，以將語言指定給文字聯絡人，如電子郵件或聊天訊息。
可用的元數據選項來自 **元數據映射** 部分。

Webex WFO 使用文本聯繫人的語言在“交互”頁面上使用“文本搜索”篩選器時查找結果。

Webex WFO 依下列順序使用下列資訊為文字聯絡人指定語言：

A. 將聯絡人匯入 Webex WFO 時，已指定給聯絡人的語言。

B. 指派給您在此處設定的自訂中繼資料欄位的語言 (「中繼資料語言對應」部分)。

C. 在下面的 **“後援文本語言** ”部分中配置的後援語言。

D. 預設語言 (英文)。

後備文字語言

（僅限於品質管理）當您在「 **已啟用** 的產品」部分中選擇 「**數位** 」時，將顯示此部分。
如果文本聯繫人在導入 Webex WFO
時沒有關聯的語言，並且沒有上面“ **元數據語言映射** ”部分中定義的元數據值，請選擇要分配給文本聯繫人的語言。

當您使用“交互”頁面上的“文本搜索”篩選器時，Webex WFO 使用文本聯繫人的語言來查找結果。

Webex WFO 依下列順序使用下列資訊為文字聯絡人指定語言：

A. 將聯絡人匯入 Webex WFO 時已指定給聯絡人的語言。

B. 指派給您在上文之 「**中繼資料語言對應** 」部分中設定之自訂中繼資料欄位的語言。

C. 您在此處設定的後援語言 (後援文字語言部分)。

D. 預設語言 (英文)。

Twilio 錄音加密

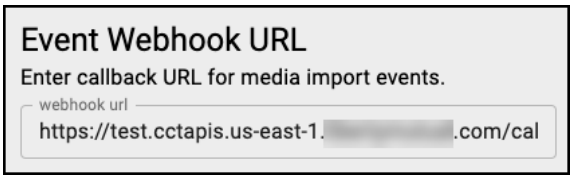
啟用 Twilio 錄音加密允許 Webex WFO 從 Twilio 導入加密的錄音。 您需要在 Webex WFO 中輸入您的 Twilio SID 和私鑰以進行處理。 處理后，Webex WFO 會重新加密所有錄音。 在 Twilio 系統中，可以在「憑據」頁上找到 SID。 Cisco 將關鍵資訊保留在亞馬遜雲科技機密管理器中。

> 注意： 預設情況下不啟用此功能。 要申請此功能，請聯繫您的客戶代表。

事件 Webhook URL

事件 Webhook URL 是 Webex WFO 傳送聯絡狀態事件訊息的目標 URL。 該 URL 必須是完全限定的絕對網域名稱。配置此欄位允許租戶在 Webex WFO 中成功上傳和處理聯繫人時收到有效負載通知。

這意味著已下載聯繫人數據和媒體，已處理音訊事件，並已完成加密和編碼任務。



聯絡狀態 Webhook 事件的有效負載正文如下所示。

```
{
    “ccrId” : 0，//（int）
    “sessionId” : “”，//（字串）
    “legId” : “”，//(字串) - 與 callId 相同的值
    “tenantId” : 0，//（int）
    “status” : “”，//(string) - 例如，'COMPLETE' 或 'FAILED'
    “failureReason” : “”//(可選字串) - 人類可讀的失敗原因，不是傳遞 API 錯誤或異常
}
```

> 最佳實踐
> 如果您的組織對錄製檔有安全合規性要求，您可以在收到錄製檔已加密通知后立即刪除 Twilio Flex 中的源錄製檔
> 並在 Webex WFO 中得到保護。

歷史資料擷取

（僅限傳統人力資源管理）配置此部分可讓 Webex WFO 查找 Twilio Flex Insights 經典版 WFM 歷史數據報告，以將任務佇列和即時遵循度數據添加到同步過程。

您作為工作力管理的先決條件而收集的 Twilio Flex 帳戶資訊將輸入到本節的欄位中。

欄位	描述
Twilio Flex Insights 項目 ID	（僅限經典 WFM）與 Twilio Account SID 關聯的 Twilio Flex Insights 專案的 Flex Insights 專案 ID。
代理工作效率資料報告 ID	（僅限經典 WFM）代理工作效率資料報告的唯一 ID。
佇列歷史資料報告 ID	（僅限經典 WFM）「佇列歷史資料」報告的唯一 ID。
服務佇列	(僅限經典 WFM) （選用）Webex WFO 服務佇列，其中存儲與 Twilio 任務佇列無關的代理工作效率數據。

代理狀態對應

（僅限傳統人力資源管理）本節允許您將特定的 Twilio 活動映射到特定的 Webex WFO 狀態，以便您在產品中啟用經典 WFM。 “保留”狀態是預先配置的，不需要映射。

可以通過選擇「 **啟用狀態原因代碼** 」滑塊右側的“ **編輯映射** ”或 **“刪除** ”圖示來編輯或刪除映射。

切換「 **啟用狀態原因代碼** 」滑塊以在「計劃遵循度」抽屜中顯示 Twilio 活動名稱。

> 注意 ：滑塊僅適用於映射到 Webex WFO 中的“未就緒”、“工作未就緒”和“工作就緒”狀態的活動。

欄位	描述
保留	代理已將聯絡人設為保留。 這是預先設定的，無法更改。
登出	代理已登出 ACD。 在許多 ACD 中，此狀態可能附帶數字原因碼，以指出狀態變更的原因。

欄位	描述
未就緒	代理不接受來自 ACD 的聯絡。 在許多 ACD 中， 此狀態可能附帶數位原因代碼，以指示狀態更改的原因。
Ready	代理已準備好接受來自 ACD 的聯絡。
通話中	代理在聯絡活動中。 這是預先配置的。
工作未就緒	代理正在執行聯絡後續工作，並將進入「未就緒」 完成後的狀態。
工作就緒	代理正在執行聯絡後續工作，並將進入「就緒」狀態 完成後。

UJET 的連接設定

如果您選擇 UJET 作為 ACD，則會出現以下欄位。

Ujet 組態

欄位	描述
UJET 使用者名稱	在「公司金鑰 &; 密碼」區段中找到的公司金鑰 UJET 系統的 UJET 開發人員設置。
UJET 密碼	在「公司金鑰」&「密碼」部分中找到的密碼 UJET 系統的 UJET 開發人員設置。
S3 儲存桶	（唯讀）匯出通話數據的 Amazon S3 儲存桶。 S3 安全角色
	（唯讀）您的 Amazon S3 儲存桶的安全角色。
網域	UJET 系統的網域資訊。

Webex WFO 設定

欄位	描述
Cisco API 使用者名稱	您的 Webex WFO 服務帳號使用者名稱。 此服務帳戶也是稱為租戶管理員帳戶或 API 用戶帳戶。 這是將數據上傳到正確租戶所必需的。 此帳戶需要由系統管理員創建，並且該帳戶駐留在租戶系統中。 還需要為此租戶管理員帳戶授予正確的許可權才能上傳數據。 請聯繫 Cisco 支援以獲取有關創建此租戶管理員帳戶的說明。 有關詳細資訊，請參閱 創建 API 使用者和管理 角色和許可權 。
Cisco API 使用者密碼	Webex WFO 服務帳號密碼。

為螢幕錄製啟用 RTE 訊息

欄位	描述
為螢幕錄製啟用 RTE 訊息	選取此複選框可啟用 Webex WFO 智慧桌面進行螢幕錄製。 有關更多配置詳細資訊，請參閱 螢幕錄製 。

設定全域設定

使用「全域設定」頁面可以設定適用於所有使用者和應用程式的系統各個方面。

先決條件

- 你具有“管理租戶”許可權

頁面位置

應用程式管理>全域>管理>全域設定

作業階段逾時 (以分鐘為單位)

（僅限雲）使用者會在一段時間不活動後自動登出。
通過「會話超時」欄位，可以輸入在使用者自動註銷之前會話應處於空閒狀態的時間長度(以分鐘為單位)。 預設值為 60 分鐘。 最大值為 1440 分鐘，即 24 小時。 僅限數字字元。
不允許使用字母和特殊字元。 此設定的任何變更將在使用者下次登入或重新整理頁面時發生。

（僅限內部部署）預設值為 60 分鐘。 最大值為 120 分鐘，即 2 小時。

注意 如果使用者在多個視窗中打開 Webex WFO，則超時持續時間將分別應用於每個視窗。

自動建立使用者

「自動建立使用者」核取方塊控制當聯絡中心的員工登入安裝了 Smart Desktop 的電腦時，是否建立新的 Webex WFO 使用者。

- 已清除—（預設值）不會建立新使用者
- 已選取 - 已建立新使用者

最佳做法： 大多數組織應禁用 「**啟用自動用戶創建**」。
如果啟用此設置，則可能會複製使用者，然後必須手動合併或刪除重複的使用者。
我們建議僅對使用端點的組織自動創建使用者
錄音。

下表描述了當 Windows 使用者登錄到安裝了智慧桌面的電腦時發生的情況，具體取決於「自動使用者創建」複選框是選中還是清除。

自動建立使用者 核取方塊組態	登入與 活躍的 Webex WFO 使用者	在 PC 和 Webex WFO 中的結果
已清除	是	Webex WFO 使用者由智慧桌面按配置記錄。
已清除	否	未新增 Webex WFO 使用者。 智慧桌面不會記錄任何內容。
選取	是	Webex WFO 使用者被記錄

自動建立使用者核取方塊組態	登入與活躍的 Webex WFO	在 PC 和 Webex WFO
		配置的智慧桌面。
選取	否	添加了具有錄製檔使用者配置檔的新 Webex WFO 使用者。 新的 Webex WFO 使用者由智慧桌面按配置記錄。

用戶端自動更新

選取「用戶端自動更新」複選框以啟用智慧桌面的自動更新。

啟用此功能后，在登錄時以及在午夜到 1：00 AM 之間的隨機時間，Smart Desktop 會將版本與伺服器上的版本進行比較，如果版本不同，則下載較新版本並安裝它以保持相容性。

當智慧桌面用戶端 (SDC) 在伺服器版本的 Windows 上運行時，不支援此功能。

這包括使用伺服器操作系統類比代理環境 (如 Citrix、Amazon Workspace 等) 的 VDI 解決方案。

選擇錄製格式

選擇要用於錄製音訊聯繫人的錄製格式。

VP8 編解碼器視訊編碼

Internet Explorer 已被棄用;因此，您可以取消選取此框。

產生錄製檔案加密金鑰

僅當您的角色啟用了「管理加密金鑰」許可權時，才會顯示此選項。

所有存儲的錄音都經過加密。 您可以隨時使用“生成”按鈕生成新的錄製檔加密密鑰。生成新金鑰時，不會重新加密現有錄製檔。 新金鑰將在下次更新或重新安裝用戶端時生效。

新的加密金鑰在您生成時會顯示。

此金鑰可以加密和解密您的錄製檔，因此請務必將此金鑰保存在安全的地方。

在雲端部署中，可用的加密方法是 RSA-2048 (使用非對稱密鑰) 和 AES-256 用於 Webex WFO 錄製的媒體。

時區

選擇要用作客戶的預設時區的時區。

單個使用者可在「代理排程」頁面上選擇自訂時區來覆寫此時區。

預設語言

選擇要用作客戶的預設語言的語言。 單個使用者在登錄時選擇自定義語言可以覆蓋此語言。

使用者設定檔優先

您可以通過在使用者配置檔優先表中對外部源 (ACD 和錄製檔)

的使用者配置檔進行重新排序來更改這些使用者配置檔的優先順序。

> 注意： 預設情況下，覆蓋使用者配置檔具有最高優先順序。 您不能降低此優先順序。
> 如果要使用儲存在 ACD 或錄製使用者設定檔中的值來識別使用者
> 您必須手動刪除該使用者的“覆蓋使用者配置檔”，而不是存儲在“覆蓋使用”配置檔中的值。

此重新排序將執行以下操作：

- 它可變更使用者設定檔在「使用者」頁面上「使用者設定檔」表格中的順序。
- 如果使用者在任何欄位中有兩個具有不同值的使用者設定檔，則還可以更改 Webex WFO 選擇哪個值來標識該使用者。

> 最佳做法 重新排序使用者設定檔的優先順序會影響擁有這些使用者設定檔的每個使用者。
> 首次配置 Webex WFO 時，請設定一次使用者個人資料檔的優先順序。

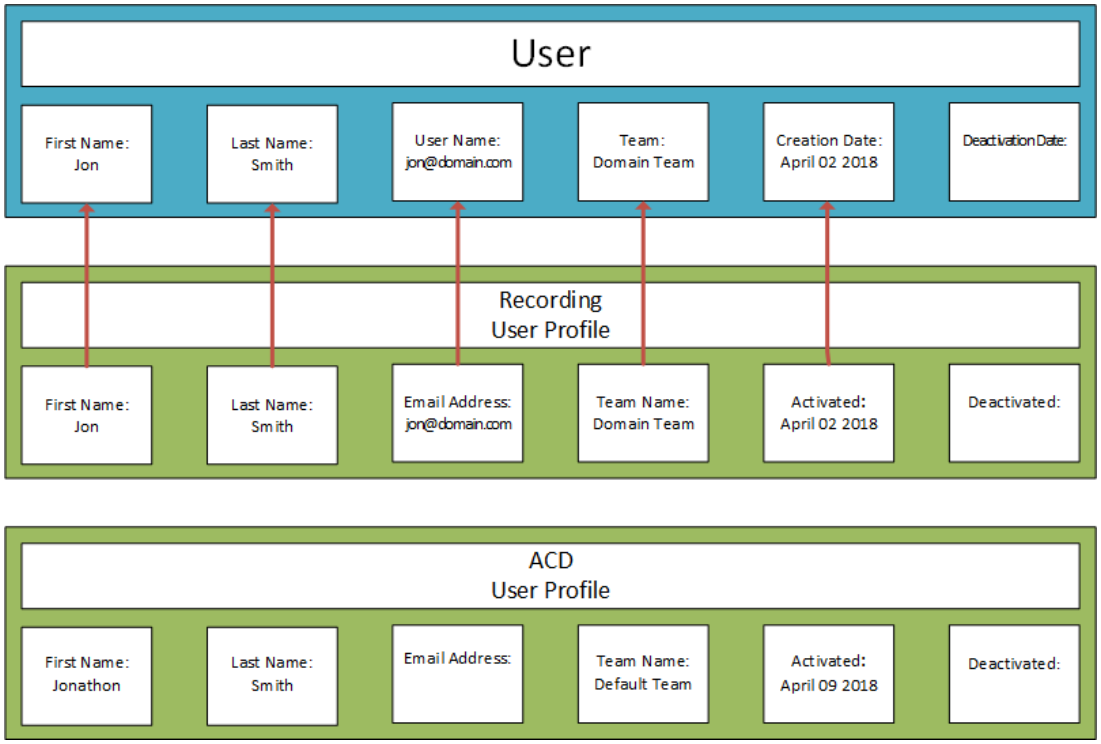
使用者設定檔優先順序重新排序範例

下圖顯示了當對 Webex WFO

使用者的使用者配置檔的優先順序重新排序時，如何修改該使用者的身份。

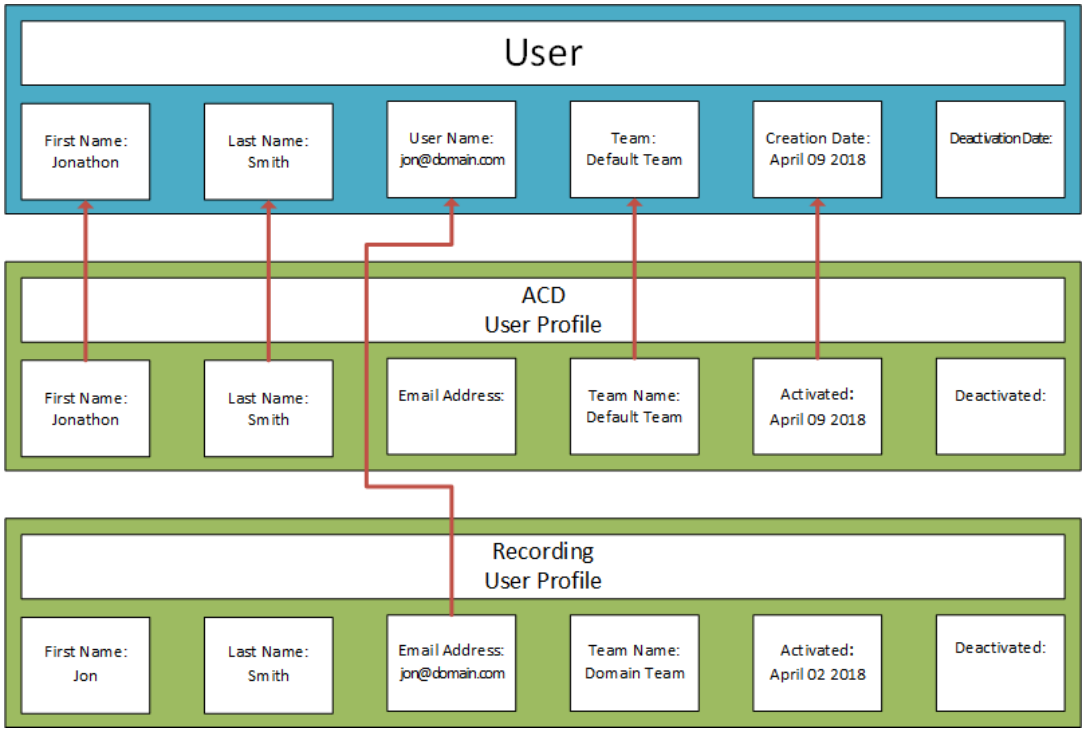
在第一個圖像中，錄製檔使用者配置檔的優先順序高於 ACD 使用者配置檔，因此 Webex WFO

從錄製檔使用者配置檔中選擇大多數欄位的值。



在第二個圖像中，使用者配置檔已重新排序，以便 ACD
使用者配置檔的優先順序高於錄製使用者配置檔。 現在，Webex WFO 會從 ACD
使用者設定檔中選取大多數欄位的值。 此重新排序會更改使用者的名字、團隊和創建日期。

使用者配置檔的優先順序不會影響從“外部使用者
ID”字段中選擇的值，即使使用者同時具有錄製使用者配置檔和 ACD 使用者配置檔也是如此。
Webex WFO 將錄製使用者配置檔中的外部使用者 ID 映射到使用者的 Windows 登錄名，並將 ACD
使用者配置檔中的外部使用者 ID 映射到使用者的 ACD ID。



主控台管理

「主控台管理」功能可讓您在聯絡中心從 10.4 版轉換至 11.0 版時，根據其角色控制存取哪些主控台使用者。

默認情況下，所有使用者都會看到經典儀錶板，其中包含與版本 10.4 中相同的小部件。

將角色從「經典儀錶板」窗格移動到「數據資源管理器」窗格時，具有該角色的使用者將看到更新的儀錶板，其中包含其小組件的新版本或共用和標記以對該角色可見的特定儀錶板。

相關主題

- 配置 QM 全域設定
- 安全更新：TLS 1.1 和弱 SSL/TLS 1.2 密碼將被棄用

下載 Smart Desktop 和 Webex WFO 資料伺服器安裝程式

使用「下載」頁訪問適用於租戶的 Webex WFO 智慧桌面和 Webex WFO 資料伺服器安裝程式。

要下載所需的安裝程式，請按兩下其連結。

頁面位置

應用程式管理>全域>管理>下載

下載	描述
Webex WFO 資料伺服器，Webex WFO 智慧桌面	資料伺服器（CalabrioONEDataServerSetup_此租戶的<TenantName>.exe）和智慧桌面 (CalabrioONEDesktopSetup_<TenantName>.exe) 安裝程式。 這些安裝程式配置為僅連接到從中下載它們的租戶。 在多租戶環境中，這意味著無法下載它們並將其轉移到另一個租戶。 有關安裝 Smart Desktop 和 Webex WFO 資料伺服器的詳細資訊，請參閱《*雲端部署安裝指南*》。

相關主題

- 設定資料伺服器
- 下載資料伺服器紀錄
- 監控資料伺服器狀態
- 即時監控代理

將電話與座席、記錄群組和記錄類型關聯

通過資料伺服器同步設備 (請參閱 配置資料伺服器) 後，使用「設備關聯」頁面將 ACD 中的設備與 Webex WFO 使用者、記錄組和記錄類型相關聯。

您無法在此頁面上新增裝置。 要添加新設備，必須通過資料伺服器同步它們。

先決條件

- 裝置已透過資料伺服器同步。
- 您擁有「設定裝置關聯」權限。
- 您的範圍涵蓋整個聯絡中心組織。
- 若要將代理與多個裝置關聯，必須將 Cisco UCCE 版本 12 或 12.5 作為 ACD，且這些裝置必須共用相同的 ACD 行 (DN)。 需要在 Cisco ACD 中進行其他配置。

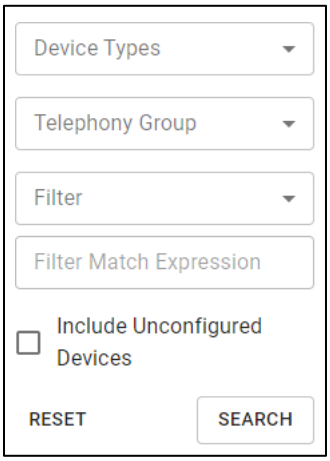
頁面位置

應用程式管理> QM > QM 組態>裝置關聯

程式

搜尋裝置

- 使用搜尋功能表尋找您要設定或編輯其關聯的裝置。
  您可以在「過濾匹配運算式」**欄位中使用** 星號 (*) 通配符來表示任意數量的字元。



將一個代理與多個裝置關聯

1. 找到設備後 (請參閱 搜索設備)，從 **兩個設備的代理** 下拉功能表中選擇代理。
2. 按一下 **「儲存」**。

批量編輯裝置關聯

您只能編輯現有裝置的關聯。 您無法透過 CSV 匯入來新增裝置。

1. 按兩下選項圖示 (三個點) 並選擇 **匯出設備**。 CSV 檔案下載到您的裝置。
2. 根據需要編輯 CSV 檔以將設備與使用者、錄製檔組和錄製檔類型相關聯。

> 便條
> 若要將裝置與代理關聯，必須至少填入下列其中一個欄位：
>
> - 使用者名稱
> - domainName
> - LastName
> - FirstName
>
> 若要取消裝置與代理的關聯，請移除所有四個欄位中的值。

3. 按兩下選項圖示並選擇 **導入設備**。
4. 匯入 CSV 檔案。
5. 按一下 **「儲存」**。

下表描述您可以和不可以編輯匯出的 CSV 檔案中的哪些欄位以建立裝置關聯。

欄位	可編輯？	說明
DeviceName	否	通話環境中的裝置名稱。
裝置類型	否	通話環境中的裝置類型。
分機	否	通話環境中與裝置關聯的分機。
VirtualDeviceName	否	與錄製環境中的物理錄製設備關聯的非物理設備。
電話群組	否	在您的通話環境中，與裝置關聯的電話群組。

欄位	可編輯？	說明
顯示 ID	否	通話環境中裝置的 ID。
是錄音音調	是	若為 TRUE，則裝置會使用錄音音 (不常見)。
使用者名稱	是	與裝置關聯的 Webex WFO 使用者的使用者名稱 (電子郵件地址)。 此欄位必填。
domainName	是	與裝置關聯的使用者的 Windows 登入。 此為選用欄位
LastName	是	與設備關聯的使用者的姓氏。 此為選用欄位
FirstName	是	與裝置關聯的使用者的名字。 此為選用欄位
監控伺服器	是	未使用。
錄音叢集	是	與設備關聯的錄製組。 此值不區分大小寫。 錄製組必須已存在於 Webex WFO 中。
記錄類型	是	與設備關聯的錄製類型。 以下是此欄位允許的值： ▪ 事件通知 ▪ 多重註冊記錄 ▪ 網路錄製 ▪ 無 ▪ 對賬 ▪ 一步會議

相關主題

- 設定資料伺服器 - 將裝置同步到 Webex WFO。

配置 Extension Mobility 以進行 Cisco 網络錄製

Webex WFO 支援兩種方式為 Cisco 網络錄製檔配置 Extension Mobility (EM)。
本主題中使用的術語是當前產品中使用的術語。 使用的術語可能因產品版本而異。 為 Extension Mobility 配置座席時，請注意，如果使用者登出設備時正在通話，則錄製將停止。

標準 Extension Mobility

這是在 Webex WFO 中設定 EM 的原始方式。 它適用於單叢集系統，並且是為這些環境設定 EM 的推薦方法。

裝置關聯組態

使用者設定檔組態

- 將使用者與聯絡人裝置中的使用者個人資料檔關聯
- 不要為使用者設定檔設定記錄群組
- 使用者設定檔無需與 Cisco Unified Communications Manager (Unified CM) 中的 JTAPI 使用者關聯

語音組態

- 將裝置與預設的 hoteling 代理關聯，或者將其與任何使用者不關聯
- 為裝置設定錄製群組和錄製類型 (網路)
- 裝置必須與 JTAPI 中的 # 使用者關聯 Unified CM

運作方式

偵測 EM 登入和登出取決於裝置上正在變更的分機集。 這意味著 Webex WFO
對使用者配置檔擴展配置有兩個要求：

- 使用者配置檔上的擴展集必須唯一標識該使用者配置檔
- 使用者設定檔上的分機集必須不同於為使用者設定檔可能登入的任何裝置設定的分機

當 Extension Mobility 設定檔登錄或登出設備時，該設備上的擴展程式集會更改。
這是檢測登錄和註銷的方式，也是 Webex WFO 確定哪個使用者配置檔 (如果有) 登錄到設備的方式。
每次裝置上的分機集變更時，Webex WFO 都會檢查

查看擴展集是否與 Webex WFO 已知的使用者配置檔匹配。 如果是這樣，Webex WFO 會將使用者個人資料中的使用者與裝置關聯。

如果設備上的擴展程式集與任何使用者配置檔都不匹配，並且當前有使用者配置檔登錄到設備，則 Webex WFO 會取消使用者配置檔與設備的關聯。

Extension Mobility 跨集群

引入這種配置 EM 樣式是為了支援 Cisco's Extension Mobility 跨叢集 (EMCC) 功能。 為了使用 EMCC 功能，每個 Unified CM 叢集中都需要進行大量配置。 這裡不涉及這一點。 有關配置 EMCC 的資訊，請參閱 *您所在版本的 Cisco Unified CM* 功能配置指南。

注意 ：Cisco's EMCC 功能不支援 IP 電話服務錄製控件。

裝置關聯組態

登入其他叢集所在電話的使用者設定檔的使用者設定檔組態

- 將使用者與聯絡人裝置中的使用者個人資料檔關聯
- 使用錄製群組和錄製類型設定使用者設定檔 (網路)
- 使用者設定檔必須與 Unified CM 裝置組態中的 JTAPI

使用者相關聯，才能讓此叢集中的使用者設定檔登入的裝置

- 將裝置與預設的 hoteling 代理關聯，或者將其與任何使用者不關聯
- 為裝置設定錄製群組和錄製類型 (網路)
- 裝置必須與 JTAPI 使用者關聯 Unified CM

運作方式

與標準配置類似，正確檢測 EM 登錄和註銷取決於設備上的當前擴展集。 相同的組態要求適用：

- 使用者配置檔上的擴展集必須唯一標識該使用者配置檔。
- 使用者設定檔上的分機集必須不同於為使用者設定檔可能登入的任何裝置設定的分機。

登入 Home 叢集裝置

- 當使用者設定檔登入其 Home 叢集上的裝置時 (就像在設定使用者設定檔的相同 Unified CM 叢集中一樣)，EM 的工作方式與標準組態相同。
- 使用配置檔登錄設備上配置的錄製組對通話進行錄音。

登入遠端叢集裝置

注意： 在配置 EMCC 之前，必須在訪問的叢集的 callManager 服務參數中啟用內置橋接 (BIB)。

- 當使用者設定檔登入遠端叢集上的裝置時 (例如，在與設定使用者設定檔的叢集不同的 Unified CM 叢集中)，Home Unified CM 叢集會建立臨時幻像存取裝置。
- Cisco CTI 服務偵測到此裝置的建立。 當幻像設備投入使用時，Webex WFO 會檢查擴展集，以查看它是否與具有與之關聯的使用者和錄製組的使用者配置檔匹配。
- 如果是這樣，CTI 將使用匹配的使用者配置檔上配置的用戶和記錄組註冊要錄製的幻像設備。
- 當使用者配置檔登出遠端裝置時，Home Unified CM 叢集會移除該幻像裝置，而 Cisco CTI 服務會予以釋出。

相關主題

- 將電話與座席、錄製檔組和錄製檔類型關聯—瞭解如何將 ACD 中的設備與 Webex WFO 使用者、錄製檔組和錄製檔類型相關聯。

瞭解有關 Webex WFO 與 TIP 的更多資訊

使用 TIP，用戶可以根據自己的需求及時獲得上下文說明。

此內容位於應用程式中，可在需要時為使用者提供所需的建議。 使用 TIP 簡化入職流程。

TIP 中的資訊因您擁有的 Webex WFO 許可權而異。 代理看不到與管理員多的內容。

無法為單個使用者或角色關閉 TIP。

先決條件

- 您的組織使用 Webex WFO Cloud。

頁面位置

所有頁面>星形圖示 (頁面右下角)

程式

存取提示

- 按兩下星形圖示 (頁面右下角)。 提示打開。

若要執行此作業	移至提示中的此部份
參加定向導覽	開始使用 本部分是為 Webex WFO 新手設計的。 導覽因頁面而異，並與用戶的許可權相關聯。 根據使用者的瀏覽器設置，定向導覽以多種語言提供。 有關可用語言的清單，請參閱 Webex WFO 雲部署 *安裝指南中的*“本地化和支援的語言”。

ACD 和 #之間的資料同步方式 Webex WFO

Webex WFO 可以將資料與某些 ACD 同步。 有關特定 ACD 的同步資訊，請參閱該 ACD 的整合指南。

同步服務會自動從 ACD 中提取以下資訊並將其載入到 Webex WFO：

- 代理
- 團隊
- 代理與小組之間的關係
- 服務佇列

將此資訊載入到 Webex WFO 後，您可以設定 Webex WFO 以產生服務佇列的預測和排程。

> 注意 當 ACD 同步新資料 (如新代理或小組) 且您已登入時，您將無法檢視這些資料。
> 您的範圍在您登錄時確定。由於這些團隊和使用者是
> 在您登入後建立，在登出然後再次登入之前，您將沒有範圍。

> 注意 您在 Webex WFO 中建立的任何小組、代理、關係或服務佇列，皆不會同步回 ACD。它們僅在 Webex WFO 中維護。

代理資料如何在 ACD 和 #之間同步 Webex WFO

Webex WFO 假定從 ACD 匯入到 Webex WFO 的每個使用者都是代理。因此，它會創建用戶記錄和使用者配置檔，並將代理角色分配給使用者。 某些 ACD 可以將監督員角色指定給使用者，該角色已指定給 Webex WFO 中的使用者。

當有人在 ACD 中更改用戶數據時，同步服務會檢測到它並在 Webex WFO 中進行多項更改。下表總結了這些更改。

ACD 中的變更	導致 Webex WFO 變更
新增代理	新增代理。 具體而言，同步服務： ▪ 將 ACD 代理的名字和姓氏套用到 Webex WFO 代理的名字和姓氏。 ▪ 將 ACD 登入 ID 套用到 Webex WFO 員工 ID 和 ACD ID。您可以更改員工 ID，但不能更改 ACD ID。 變更員工 ID 不會影響 ACD 登入 ID。 ▪ 將公司和部門的 Webex WFO 開始日期設置為當前日期。 ▪ 將對應的小組指定給代理，作為代理的小組。 注意 如果 ACD 沒有為代理指派小組，您可以在 Webex WFO。
代理的名字或姓氏代理的名字或姓氏已變更。變了	
代理已移除	代理狀態設定為「非作用中」。

團隊資料如何在 ACD 和 #之間同步 Webex WFO

當團隊數據在 ACD 中更改時，同步服務會檢測到它並在 Webex WFO 中進行多項更改。下表總結了這些更改。

ACD 中的變更	導致 Webex WFO 變更
新增團隊	將添加具有相同名稱的新團隊。 使屬於 ACD 中的小組成員的任何代理成為 Webex WFO
	中的小組成員。
團隊名稱已變更	團隊名稱已更改。
新代理已加入團隊	新代理將加入團隊。
團隊已變更	沒有變化。
代理已從小組中移除	沒有變化。

您可以在 Webex WFO 中建立新團隊並將客服指派給他們，但這些新團隊不會同步回 ACD。

一個代理只能屬於一個小組。 如果您在 Webex WFO
中將代理從一個小組移至另一個小組，則不會影響該代理在 ACD 中的小組指派。

同步服務佇列資料

當服務佇列資料在 ACD 中有所變更時，同步服務會偵測到此資料並在 Webex WFO 中進行數項變更。下表總結了這些更改。

ACD 中的變更	導致 Webex WFO 變更
新增服務佇列	新增服務佇列。 具體而言，同步服務執行 以下： ▪ 將 ACD 服務佇列名稱套用到 Webex WFO 服務佇列描述 ▪ 將 ACD 服務佇列 ID 套用到 Webex WFO 服務佇列 ID ▪ 為新的服務佇列指定互動/語音的服務佇列類型

ACD 中的變更	導致 Webex WFO 的變化
	添加了新的技能映射。 具體而言，同步服務執行以下操作： ▪ 將 ACD 服務佇列名稱套用到 Webex WFO 技術對應名稱 ▪ 將 ACD 服務佇列 ID 套用到 Webex WFO 技術對應編號 在 ACD 技能對應和 Webex WFO 技能對應之間建立一對一對應。
服務佇列名稱已變更	▪ 將新的 ACD 服務佇列名稱套用至 Webex WFO 服務佇列描述 (名稱) ▪ 將新的 ACD 服務佇列名稱套用到 Webex WFO 技術對應名稱
服務佇列被刪除	沒有變化。

設定身份驗證方法

使用“身份驗證”頁選擇和配置身份驗證方法，以驗證要連接到 Webex WFO 的任何人的身份。 Webex WFO 支援三種身份驗證方法：預設 Webex WFO 身份驗證、SAML 身份驗證和 Active Directory 身份驗證。 在“身份驗證”頁上，可以配置和啟用預設身份驗證方法 (請參閱 啟用預設 身份驗證和 SAML 身份驗證方法（請參閱 配置 SAML 身份驗證)。 您只能在“Active Directory 配置”頁上 (位於“應用程式管理”>“全域”下) 為 Webex WFO Active Directory 的本地部署啟用和配置 # 身份驗證方法

>系統配置> Active Directory 配置 (請參閱 連接到 Active Directory 伺服器)。

> 注意 ：系統管理員和租戶管理員都可以為特定租戶配置 SAML 身份驗證。
> 如果兩個管理員都配置了租戶級別 SAML
> 特定租戶的身份驗證 Webex WFO 使用最新的配置。
> 如果系統管理員啟用系統範圍的 SAML 身份驗證，則會覆蓋租戶級別的 SAML 身份驗證設置。

Webex WFO 允許混合模式身份驗證。 這意味著您可以同時啟用多種使用者身份驗證方法。

先決條件

必須具有租戶許可權才能配置和啟用身份驗證。

在配置 SAML 身份驗證之前，請配置支援 SAML 2.0 的身份提供程式 (IdP)（請參閱配置身份提供程式。 配置 IdP 時，請確保記錄頒發者 ID、單一登入 URL 和身份提供者證書，然後將此資料儲存在易於存取的位置。 當您設定 SAML 驗證時，便會使用此資訊。

> 注意 選擇並配置 Okta 或 Active Directory 聯合身份驗證服務 (ADFS) 作為標識提供者，以對 Webex WFO (服務提供者) 的使用者名和密碼進行身份驗證。

頁面位置

應用程式管理>全域>管理>身份驗證

程式

您可以使用“身份驗證”頁面啟用/禁用 Webex WFO 身份驗證，或者啟用/禁用和配置 SAML 身份驗證。

開啟認證

默認情況下啟用 Webex WFO 身份驗證。

1. 選擇要啟用的身份驗證方法。
   使用 Webex WFO 您可以同時啟用多種使用者身份驗證方法。
2. 按一下 「**儲存**」。

停用認證

1. 選擇要禁用的身份驗證方法。
   必須先啟用一種身份驗證方法，然後才能按下 **“保存”**。 若要停用 **Webex WFO 驗證**，必須先選取 **SAML 驗證**。
2. 按一下 「**儲存**」。

使用 Okta 作為 IdP 配置 SAML 身份驗證

在執行此程序之前，請驗證您是否已將 Okta 設定為 IdP。 請參閱 配置 Okta 。

1. 選擇啟用 **SAML 身份驗證**。
2. **在身份提供程式** 部分中，使用將 Okta 配置為 IdP 時收集的數據來配置以下欄位。

a. 在 **NAME** 欄位中輸入此 IdP 組態的專用名稱。

b. **輸入 ISSUER ID**。 將 Okta 中“ **身份提供程序頒發者** ”字段中的 URL 粘貼。

c. **輸入單一登入 URL**。 將 Okta 上「 **身份提供程式單一登入 URL** 」欄位中的 URL 貼上。

> 注意： 此 URL 由 IdP 提供，與 Webex WFO 在服務提供者 **下**提供的單一登入 URL 不同。

d. 匯入 **身份提供者憑證**。

- 單擊 「**導入** 從 Okta 中的 X.509 證書 」 **欄位下載** 的證書。
- （選用）按兩下 **匯出** 以匯出現有證書。
- （選用）按兩下 **查看詳細資訊** 以查看證書的詳細資訊。

3. （選用）在 「**服務提供者** 」部分中，以下步驟是可選的。 Okta 不需要服務提供者證書或私鑰。

> **NOTE** Webex WFO 為服務提供者，驗證 URL、實體 ID 和單一登入 URL 為唯讀欄位。

a. 選擇 **“在實體 ID** 中使用租戶名稱”，將租戶的名稱附加到實體 ID 中租戶的公共主機名前面。

b. **選擇 SAML 簽名演演演算法**。

c. **選擇 SAML 摘要演演演算法**。

d. （選用）若要選擇不對 SAML 令牌進行簽名，請清除“ **簽名 SAML 回應** ”複選框。

e. 匯入 **服務提供者憑證**。 您可以使用 Webex WFO 提供的預設全域證書 (僅限雲端部署)，也可以上傳自建證書和私鑰。 請參閱 管理 Webex WFO 的服務提供者證書。

f.
- 導入—導航到要導入到 Webex WFO 中的自我管理服務提供者證書。
- 匯出—匯出您目前的服務提供者證書。
- 查看詳細資訊—
  顯示當前服務提供者證書的詳細資訊：頒發者、主題、開始日期和結束日期。

- 匯出元資料—匯出目前服務的元資料。

g. 匯入 **私鑰**。 自我管理服務提供者證書的私鑰。 請參閱 管理 Webex WFO 的服務提供者證書。

4. 按一下 「**儲存**」。

使用 ADFS 作為 IdP 配置 SAML 身份驗證

在執行此程序之前，請驗證是否已將 ADFS 配置為 IdP。 請參閱 配置 ADFS 。

1. 選擇啟用 **SAML 身份驗證**。
2. **在身份提供程式** 部分中，使用將 ADFS 配置為 IdP 時收集的數據來配置以下欄位。

   a. 在 **NAME** 欄位中輸入此 IdP 組態的專用名稱。

   b. **輸入 ISSUER ID**。 其結構通常如下：
   https://<Active 目錄功能變數名稱>/adfs/services/trust

   c. **輸入單一登入 URL**。 其結構通常如下：
   https://<Active 目錄功能變數名稱>/adfs/ls

   > 注意： 此 URL 由 IdP 提供，與 Webex WFO 在“服務提供者” 下提供的單一登入 URL 不同。

   d. 匯入 **身份提供者憑證**。

   - 在“身份提供程序證書”下，按兩下“導入 ”。
   - 導航到在配置 ADFS 時匯出的身份提供程式證書，然後選擇它。
   - 按兩下 **打開**”
   - （選用）按兩下 **匯出** 以匯出現有證書。
   - （選用）按兩下 **查看詳細資訊** 以查看證書的詳細資訊。

3. **在**「服務提供者」部分中，執行以下步驟：

   > **NOTE** Webex WFO 為服務提供者，驗證 URL、實體 ID 和單一登入 URL 為唯讀欄位。

a. （選用）選擇 **“在實體 ID** 中使用租戶名稱”，將租戶的名稱附加到實體 ID 中租戶的公共主機名前面。

b. **選擇 SAML 簽名演演演算法**。

c. **選擇 SAML 摘要演演演算法**。

d. （選用）若要選擇不對 SAML 令牌進行簽名，請清除“ **簽名 SAML 回應”** 複選框。

e. 匯入 **服務提供者憑證**。 您可以使用 Webex WFO 提供的預設全域證書 (僅限雲端部署)，也可以上傳自建證書和私鑰。 請參閱 Webex WFO 的管理服務提供者證書。

- 匯入—導航到要匯入到 Webex WFO 中的自我管理服務提供者證書。
- 匯出—匯出您目前的服務提供者證書。
- 查看詳細資訊—顯示當前服務提供者證書的詳細資訊：頒發者、主題、開始日期和結束日期。
- 匯出元資料—匯出目前服務的元資料。

f. 匯入 **私鑰**。 自我管理服務提供者證書的私鑰。 請參閱 管理 Webex WFO 的服務提供者證書。

1. 按一下 **「儲存」**。

開啟預設認證

默認情況下，使用者身份驗證和密碼使用 Webex WFO 進行管理。 在與 ACD 同步的系統中，使用者在 ACD 中創建和管理，但您仍然可以在 Webex WFO 中創建使用者 (請參閱 管理使用者)。

> 注意 ：由系統管理員添加的租戶管理員始終可以使用其 Webex WFO 憑據登錄。 即使禁用了 Webex WFO 身份驗證並且啟用了另一種形式的身份驗證 (SAML 或 Active Directory)。

對於系統管理員，此選擇為唯讀。

開啟 Webex WFO 身份驗證

1. 選擇啟用 **Webex WFO 身份驗證**。
2. 按一下 **「儲存」**。

配置 SAML 驗證

安全聲明標記語言 (SAML) 身份驗證允許您使用通用外部身份提供程式 (IdP) 來驗證 Webex WFO (服務提供者或 SP) 的使用者名和密碼。 這種使用者身份驗證和密碼管理方法通常稱為單一登錄 (SSO)。

如果您使用的是 SAML，並且想要讓您的代理通過第三方日曆 (如 Microsoft Outlook、Google 日曆或 Apple 日曆) 訪問其工作之外的日程安排，請在 WFM 的“全域設置”頁面上選中“iCal 與 SSO 同步”複選框 (請參閱 配置系統範圍的 WFM 設置)。 有關如何配置 Webex WFO 以便在啟用 SAML 時代理可以在工作之外訪問其日程安排的詳細資訊，請參閱 在其他日曆應用中查看您的日程安排。

> 注意： 由系統管理員添加的租戶管理員始終可以使用其 Webex WFO 憑據登錄。 即使禁用了 Webex WFO 身份驗證並且
> 啟用了另一種形式的身份驗證 (SAML 或 Active Directory)。

設定身份提供者

Webex WFO 與所有支援 SAML 2.0 驗證的 IdP 整合。 在 IdP 中設定 SAML 斷言時，下列一般參數適用。

有關配置特定 IdP 的詳細資訊，請參閱 配置 Okta 和 配置 ADFS

宣告元件	組態
屬性	IdP 必須發送包含使用者電子郵件地址作為屬性的聲明。 此電子郵件地址必須符合用於 Webex WFO 身份驗證的位址。 例 電子郵件屬性的具體名稱視您使用的 IdP 而定。 以下是範例： ▪ EmailAddress ▪ email ▪ mail ▪ User.email
簽章	必須對 SAML 斷言進行簽名。 宣告可以用 以下演演演算法：

宣告元件	組態
	▪ RSA-SHA1 ▪ RSA-SHA256
金鑰大小	僅支援最大金鑰大小為 128 位元時的加密斷言。

Webex WFO 可以與 SP 啟動和 IdP 啟動的 SAML 集成，具體取決於您使用的 IdP。

IdP	支援 SP 發起的 SAML	支援 IdP 起始的 SAML
Okta	是	是
ADFS	是	是
蔚藍	否	是
其他 IdP	變化	變化

注意 對於使用 Azure AD 的 IdP 啟動的 SAML，Azure AD 中應用程式中的“登錄 URL”字段必須為空。

設定 Okta

最佳做法

在配置 Okta 之前，請從 Webex WFO 中“身份驗證”頁面上的“服務提供者”部分收集以下資訊，並將其存儲在易於訪問的位置：

- 單一登入 URL
- 實體 ID

以下是如何將 Okta 配置為 IdP 的概述：

1. 創建一個 Okta 應用程式。
2. 配置 Okta 應用程式。
3. 收集有關 Okta 應用程式的資訊。
4. 在 Webex WFO 中將 Okta 配置為 IdP。

在奧克塔建立應用程式

1. 登錄到奧克塔。

   注意： 您必須是 Okta 中的超級管理員才能創建和配置應用程式。

2. 導覽到「應用程式」>「應用程式」。
3. 按一下「**新增應用程式**」。
4. 按兩下 **創建新應用**。
5. 在「創建新應用程式整合」對話框中，按如下所示配置欄位。

欄位	組態
平台	選擇「**網頁**」。。
簽入方法	選擇 **SAML 2.0**。

設定 Okta 應用程式

1. 在「常規設置 Tab」中，按如下所示配置欄位。

欄位	組態
套用名稱	輸入 Webex WFO 的專用名稱。
套用徽標	（選用）上傳圖像以識別 Okta 中的 Webex WFO。
套用可見性	（選用）限制誰可以在 Okta 中看到圖像。

2. 按兩下 **一步**。
3. 在配置 SAML Tab, 上，按如下所示配置欄位。

   注意： 如果高級設置處於隱藏狀態，請按兩下 **顯示高級設置**。

欄位	組態
一般	
單一登入 URL	從「身份驗證」頁面複製並貼上此 URL

欄位	組態
	Webex WFO。 該 URL 位於「服務提供者」部分的「單一登入 URL」欄位中。 將“收件者 URL 和目標 URL 使用此項”保留 核取方塊已選取 (預設)。
受眾 URI (SP 實體 ID)	從 Webex WFO 中的“身份驗證”頁面複製並粘貼此 ID。 URL 位於「服務提供者」部分的「實體 ID」欄位中。
名稱 ID 格式	選取 **電子郵件地址**。
應用程式使用者名稱	選擇
電子郵件。 反應	選擇
「**已簽名**」。。 宣告簽章 「**已簽名**」。。	選擇
簽章演算法	**選取 RSA-SHA1** 或 **RSA-SHA256**。
摘要演算法	**選取 RSA-SHA1** 或 **RSA-SHA256**。
宣告加密	選擇 **未**加密。
開啟單點登出	保留「 **允許應用程式啟動單一登出** 」檢查 方塊已清除 (預設值)。
身份驗證上下文類	選取 **「密碼保護傳輸」**。
榮譽部隊認證	選擇“ **是**”。
SAML 發行人 ID	留空。
屬性語句	

欄位	組態
名稱	輸入獨特的名稱。
名稱格式	選擇未 **指定**。
值	選擇 user.email 。

注意： 您無需在「組屬性語句」部分中配置任何屬性。

4. 按兩下 **一步**。
5. 在“反饋 Tab”中，選擇適用於貴公司使用 Okta 的“反饋”選項。

注意： 您的選擇不會影響 Webex WFO 將 Okta 用作 IdP 的能力。

6. 按兩下 **完成**。

從 Okta 應用程式收集 Webex WFO 的資訊

1. 導航到“應用程式”>“應用程式”，然後按兩下 Okta 應用程式以獲取 Webex WFO。
2. **選擇登錄** Tab。
3. 按兩下 **查看設置說明**。
4. 從以下欄位收集有關 Okta 應用程式的資訊：

欄位	簡介
身份提供程式單一登入 URL	複製 URL 並將其儲存在易於存取的位置。
身份提供者頒發者	複製 URL 並將其儲存在易於存取的位置。
X.509 憑證	下載憑證並將其儲存在易於存取的位置位置。

5. 請參閱配置身份驗證方法以使用 Webex WFO 配置 Okta 身份提供程式並啟用 SAML 身份驗證。

設定 ADFS

以下是有關如何為 Active Directory 聯合身份驗證服務 (AD FS) 配置單一登錄的概述：

1. 為標識提供者配置信賴方信任。
2. 為 Webex WFO 信任配置 LDAP 電子郵件聲明規則。
3. 為 Webex WFO 信任配置傳入聲明轉換規則。
4. 配置安全哈希演演演算法並導入服務提供者證書。
5. 匯出您的身份提供程序證書。
6. 使用 Webex WFO 配置 ADFS 身份提供程式並啟用 SAML 身份驗證。

為標識提供者設定信賴方信任

為標識提供者配置信賴方信任是一個多步驟過程。

首先，開始添加信賴方信任嚮導。

1. 打開 Windows Server AD FS Management Console。
2. 展開 「**信任關係** 」資料夾。
3. 右鍵單擊「 **信賴方信任**」
   資料夾，然後按下「 **添加信賴方信任** 」以開始添加信賴方信任嚮導。
4. 按兩下 **開始**。

接下來，使用添加信賴方信任嚮導配置信賴方信任。

1. 選擇「 **手動**輸入有關信賴方的數據」，然後按兩下 **一步**。
2. 在“ **顯示名稱** ”字段中輸入“Webex WFO”，然後按兩下 **一步**“。
3. 選擇“ **AD FS 配置檔**”，然後按兩下 **一步**“。
4. 在配置證書 **步驟中** 按兩下 **一步** 。 您無需指定可選的令牌加密證書。
5. 選中“ **啟用對 SAML 2.0 WebSSO 協定** 的支援”複選框，輸入“單一登錄
   URL”(位於“身份驗證”頁上的“服務提供者” **下**) ，然後按兩下一步 “。
6. 在“信賴方信任標識符 **”字段中** 輸入“實體 ID”(位於“身份驗證”頁上的“服務提供者”
   下) ，按兩下“添加 **”**，然後按兩下一步 **“**。
7. 選擇“ **允許所有使用者訪問此信賴方**”，然後按兩下 **一步**“。
8. 單擊「 **準備添加信任** 」步驟上的「下一步 」 以完成配置並添加信賴方信任。

9. **選中「嚮導關閉** 時打開此信賴方信任的「編輯聲明規則」複選框，然後按兩下關閉 。
   “編輯聲明規則”視窗將自動打開。

為 Webex WFO 信任設定 LDAP 電子郵件宣告規則

1. 按一下 **新增規則...** 在“編輯聲明規則”視窗中的“ **頒發轉換規則** Tab”下。
2. 從 **“聲明規則範本** ”下拉列表中選擇 **“將 LDAP 屬性作為聲明** 發送”，然後按兩下 **一步**“。
3. 在「聲明規則名稱 **」欄位中** 輸入「LDAP 電子郵件位址」。
4. 從屬性存儲 **下拉清單中選擇** Active Directory **。**
5. 從 **LDAP 屬性** 下拉列表中選擇 **電子郵件位址** 。
6. 從 **「傳出聲明類型** 」下拉清單中選擇 「 電子郵件位址」。
7. 單擊 **“完成”** 以完成此聲明規則的配置，並添加傳入的聲明轉換規則。

為 Webex WFO 信任設定傳入聲明轉換規則

1. 按一下 **新增規則...** 在“編輯聲明規則”視窗中的“ **頒發轉換規則** Tab”下。
2. 從 **「聲明規則範本** 」下拉清單中選擇 **「轉換傳入聲明** 」，然後按兩下 **一步**。
3. 在「聲明規則名稱 **」欄位中** 輸入「轉換電子郵件位址」。
4. 從 **「傳入聲明類型** 」下拉清單中選擇 「 電子郵件位址」。
5. 從「 **傳出聲明類型** 」下拉清單中選擇 **「名稱 ID** 」。
6. **從** 「傳出名稱 ID 格式 **」下拉清單中選擇「瞬態識別碼** 」。
7. 選擇 **「傳遞所有聲明值**」。
8. 單擊 **“完成”** 以完成此聲明規則的配置。
9. 單擊 **「確定** 」編輯聲明規則並關閉「編輯聲明規則」視窗。

設定安全哈希演算法並匯入服務提供者憑證

1. 打開 Windows Server AD FS Management Console。
2. 按兩下在上述步驟中創建的 Webex WFO 信任以打開 Webex WFO 屬性視窗。
3. 單擊“ **高級** Tab”，然後從 **“安全哈希演演演算法** ”下拉列表中選擇 **“SHA-1** ”。
4. **單擊「簽名** Tab」，然後按下「 **添加...** ，然後選擇您的服務提供者證書。

> **注意：**
> 如果您沒有看到您的服務提供者證書，您可能需要在視窗左下角的檔類型篩選器中選擇“所有檔 (*.*)”。

5. 單擊 「**確定**」完成對信任屬性的編輯，然後關閉“Webex WFO 屬性”視窗。

匯出身份提供者憑證

1. 打開 Windows Server AD FS Management Console。
2. 展開 「**憑證**」資料夾。
3. 按兩下令牌簽名證書以打開「證書」視窗。
4. **單擊詳細資訊** Tab，然後按下複製到 **檔...** 以開始證書匯出嚮導。
5. 按兩下 **一步** 繼續。
6. 選擇 **基本 64 編碼的 X.509 (.CER)，** 然後按兩下 **一步**。
7. 指定保存檔的唯一檔名和位置，然後按下“完成 **”**。
   應出現一個對話方塊，報告匯出成功。 使用匯出檔案的內容，使用 Webex WFO 設定您的 IdP。
8. 請參閱配置身份驗證方法以使用 Webex WFO 配置 ADFS 身份提供程式並啟用 SAML 身份驗證。

欄位描述

選擇啟用 SAML 身份驗證時，將顯示以下欄位。

服務供應商

欄位	描述
驗證 URL	（唯讀）Webex WFO 的 URL，用於將您導向至單一登入 URL。
實體 ID	（唯讀）Webex WFO 提供的實體 ID。 使用此資訊配置 IdP。
在實體 ID 中使用租戶名稱	選取此複選框可在實體 ID 中將租戶名稱附加到租戶的公共主機名前面。
單一登入 URL	（唯讀）要從 IdP 傳送 SAML 回應的 URL。使用此資訊設定宣告消費者服務

欄位	描述
	IdP 上的 URL。 Webex WFO 提供的此 URL 與您的 IdP 提供的單一登入 URL 不同，後者必須在“啟用 SAML 身份驗證 ”下的欄位中輸入。
SAML 簽名演算法	默認演演演算法由您的組織配置。 其他支援的演算法為 SHA1、SHA256 和 SHA512。
SAML 摘要演演演算法	默認演演演算法由您的組織配置。 其他支援的演算法為 SHA1、SHA256 和 SHA512。
標誌 SAML 回應	預設會選取此方塊。 若您不想清除此欄位簽署 SAML 回復。
服務提供者憑證 (唯讀)	使用 Webex 配置 IdP 的憑證世界知識產權組織。 您可以使用 Webex WFO 提供的預設全域證書 (僅限雲端部署)，也可以上傳自建證書和私鑰。 請參閱 管理 Webex WFO 的服務提供者證書。 ▪ 匯入 - 將自我管理的服務提供者憑證匯入 Webex WFO。 ▪ 匯出—匯出您目前的服務提供者憑證。 ▪ 檢視詳細資訊—顯示目前服務提供者憑證的詳細資訊：頒發者、主題以及開始和結束日期。 ▪ 匯出中繼資料 - 匯出目前服務提供者憑證的中繼資料。
私密金鑰	自我管理服務提供者證書的私鑰。 請參閱。管理 Webex WFO 的服務提供者憑證。 ▪ 匯入 - 為自我管理的服務提供者憑證匯入新的私鑰。此私鑰的語法必須為 PKCS 8。

欄位	描述
	▪ 刪除 - 刪除現有私鑰。

管理 Webex WFO 的服務提供者憑證

並非所有 IdP 或 IdP 組態都需要服務提供者憑證。

IdP	需要憑證
ADFS	是
奧克塔	否
其他 IdP	因配置而異。

如果您的 IdP 或 IdP 組態需要服務提供者憑證才能與 Webex WFO 整合，您有多種選擇，具體取決於您的 Webex WFO 部署是在雲端還是在本地。

部署	選項
雲端，本地	使用全域自簽名證書。 Cisco 不提供券。
雲端，本地	匯入自建證書和私鑰。 憑證可以是自簽名的，也可以來自第三方 (例如，威瑞信或 DigiCert)。 私鑰的語法必須為 PKCS 8。
公司處所	在安裝了 Webex WFO 的伺服器上，保存一個共用配置目錄中的託管證書和私鑰。 此目錄是在 Webex WFO 安裝過程中輸入的 UNC 路徑。 請參閱 Webex WFO 本地部署*安裝指南的"安裝 Webex WFO"部分*。 憑證和私密金鑰必須具有以下名稱： ▪ 憑證—serviceProvider.crt

部署	選項
	▪ 私人 Key—serviceProvider.key 憑證可以是自簽名的，也可以來自第三方 (例如，威瑞信或 DigiCert)。 私鑰的語法必須為 PKCS 8。

重新調整 ACD ID 的用途

重新調整用途 ACD ID 功能使您能夠在 Webex WFO 中重複使用 Avaya 系統中的 ACD ID。在保留所有歷史資料的同時，它會移除非活躍使用者 (例如，已離開您聯絡中心的使用者) 的 ACD ID 關聯，並允許您將其指定給新使用者。 此功能僅適用於 Avaya 系統。

當您重新調整 ACD ID 的用途時，將從非活動使用者中刪除以下關聯：

- ACD ID
- Avaya ACD 中的使用者設定檔

重新調整 ID 用途後，非活動使用者不再與 ACD 同步，並且不會從 ACD 中提取非活動使用者的其他數據。

從重新調整用途的 ID 的 ACD 中提取的所有未來數據都將與新使用者相關聯。

重新調整 Avaya ACD ID 的用途

1. 在 Webex WFO 中，導航到“使用者”頁，然後選擇非活動使用者。
2. （選用）清除「**啟動此使用者**」複選框。

   > **最佳做法** 重新調整使用者的 ACD ID 不會影響其激活狀態。如果使用者在 Webex WFO 中不再活躍，請在重新調整其用途之前停用他們 ACD 個 ID。

3. 按兩下「**重新調整用途 ACD ID**」。。
4. 按一下「**儲存**」。
5. 在 ACD 中配置新使用者。 下次 Webex WFO 與 ACD 同步時，將在 Webex WFO 中添加具有重新利用 ID 的新使用者。

設定密碼原則

使用「密碼策略」頁配置用戶密碼策略以滿足組織的安全要求。

欄位描述

> 注意： 這些設置僅適用於由 Webex WFO 管理的密碼。 外部身份提供者 (IdP) 透過單點登入處理的密碼遵循該 IdP 的唯一密碼原則（請參閱 配置身份驗證方法）。

欄位	描述
最小密度長度	使用者密碼必須為的最小字元數 您的組織。 Webex WFO 的最小密碼長度為八個字元。 預設值 = 8。
防止重複使用上一個 ____ _ 密碼	選取此複選框可防止使用者設置與以前指定數量的任何密碼匹配的密碼。 預設值 = 5
之後需要新密碼 ____日	選取此複選框可要求使用者在指定的天數後設置新密碼。 如果您的密碼設定為在 7 天內到期，則會在登入時通知您。 如果您的密碼已到期，您必須在下次登入時設定新密碼。 預設值 = 90。 注意： 如果縮短有效期，則可能導致現有密碼過期。 例如，如果縮短 過期期限為 90 天到 60 天，早於新的 60 天限制的密碼將過期。
之後鎖定使用者帳戶 _____ 登入失敗的嘗試次數	選取此複選框可在指定的登錄嘗試失敗次數后鎖定用戶的帳戶。 如果使用者的帳戶被鎖定，則該使用者將無法登錄，直到他們重置密碼，或者管理員解鎖帳戶或重置密碼。 預設值 = 5。

欄位	描述
	具有“管理密碼策略”許可權的使用者可以從“使用者”頁面解鎖帳戶 (請參閱 管理使用者)。 注意： 如果使用者的帳戶被鎖定，將通過 Webex WFO 和單一登錄禁用登錄。 但是，一個帳戶僅在 Webex WFO 登錄嘗試失敗後才會被鎖定。失敗的單一登入登入嘗試由 IdP 處理。 注意： 默認情況下，從版本 10.0 更新 2017.9 開始的新客戶啟用此選項。 符合以下條件的客戶在版本發佈之前設定了他們的密碼原則 10.0 更新 2017.9 將保留這些設置。

某些額外的密碼複雜性要求不可配置。 這些要求如下所述。

當您建立或編輯使用者，或者變更或重設密碼時，須遵守下列規則。

僅當您設定由 Webex WFO 控制的密碼時，這些規則才適用。 如果使用者為不受 Webex WFO, Webex WFO 控制的外部系統輸入密碼，則不會驗證密碼 (例如 ACD 組態)。

注意： 使用者可以在沒有密碼的情況下創建 (手動或通過 ACD 同步自動創建)。沒有密碼的使用者無法登錄。該使用者必須使用「忘記密碼」連結並設定密碼。

- 密碼不能包含任何空格 (空白)。
- 密碼長度必須至少為八個字元。
  管理員可以在「應用程式管理」的「密碼策略」頁面上增加最小長度。
- 密碼必須包含以下四個類別中的三個類別的字元：

類別	描述
大寫字母	A–Z 大寫的 unicode 字元：

類別	描述
	http://www.fileformat.info/info/unicode/category/Lu/list.htm
小寫字母	A–Z 小寫 Unicode 字元： http://www.fileformat.info/info/unicode/category/Lu/list.htm
數字	0–9
特殊字元	承租人資料庫密碼允許使用下列字元： ! # $ % & ( ), . / : ; = ? @ ^ ` | 所有其他密碼允許使用下列字元： ! " # $ % & ' ( ) * +, - . / : ;< = > ? @ [ ] ^ _ ` { | } ~

限制對特定 IP 位址的存取

在「網路訪問」頁面上，租戶管理員可以通過控制 (或“允許清單”) 允許使用者訪問 Webex WFO 的 IP 位址來增強其租戶的安全性。

租戶管理員可以添加一個或多個 IP 位址範圍，並且使用者只有在從配置範圍內的 IP 位址登錄到 Webex WFO 才能存取 Webex WFO 功能。 如果使用者從不在配置範圍內的 IP 位址登錄到 Webex WFO，他們將收到一條錯誤消息，並且無法登錄。

租戶管理員列入白名單 IP 位址範圍僅適用於該租戶。 系統管理員可以將其他 IP 範圍列入白名單，而系統管理員列入白名單 IP 範圍將適用於系統中的所有租戶。
如果租戶管理員和系統管理員都 IP 範圍白名單，則使用者可以從租戶白名單和系統白名單訪問 Webex WFO。

Webex WFO 目前僅支援 IPv4 位址的白名單。

> 注意 ：系統管理員添加的租戶管理員可以從任何 IP 位址訪問其租戶，即使是未列入白名單的 IP 位址。 這可確保租戶即使有不正確的白名單配置，管理員也可以訪問其租戶。

開啟白名單

1. 選擇 **啟用白名單訪問限制**。
2. 按兩下 **添加 IP 範圍**。 此時將顯示「添加 IP 範圍」對話方塊。

3. 在「名稱」欄位中，輸入 IP 位址範圍的唯一名稱。
4. 在「IP 範圍開始」欄位中，輸入要包括在範圍中的第一個有效 IPv4 位址。
5. 在「IP 範圍結束」欄位中，輸入要包括在範圍中的最後一個有效 IPv4 位址。

> 注意： 您必須在「範圍結束 IP」欄位中輸入 IP 位址。 如果輸入的 IP 位址與在「IP 範圍開始時間範圍」欄位中輸入的位址相同，則使用者只能從以下位置存取 Webex WFO 那個 IP 位址。

6. 按兩下 **添加**。
7. 按一下 **「儲存」**。

IP 位址範圍表

使用 IP 位址範圍表，可以監視、編輯和刪除租戶管理員已列入允許清單的 IP 位址範圍。

> 注意： 系統管理員還可以將 IP 位址範圍列入白名單。 IP
> 系統管理員列入白名單的位址範圍適用於系統中的所有承租人，但他們列入白名單的範圍不會
> 顯示在租戶的 IP 位址範圍表中。 如需列入白名單的 IP 位址範圍的完整清單，請聯絡系統管理員。

欄位	描述
名稱	IP 位址範圍的名稱。
IP 範圍開始	範圍中包含的第一個 IP 位址。 IP 範圍結束
	範圍中包含的最後一個 IP 位址。
動作	▪ 編輯圖示 - 允許您更改現有 IP 範圍的名稱、開始或結束。 ▪ 刪除圖示—從白名單中移除現有的 IP 範圍。 Webex WFO 目前從 此範圍中包含的 IP 位址將無法訪問這些 IP 位址中的 Webex WFO 要素。

本機部署

如果您的公司未使用與 Webex WFO 安裝一起打包的 Apache
負載均衡器配置，則必須將負載均衡器的 X-Forwarded-For (XFF) 標頭設置為原始用戶端的 IP 位址。

相關主題

- 安全更新：TLS 1.1 和弱 SSL/TLS 1.2 密碼將被棄用

設定資料伺服器

「資料伺服器組態」頁面可讓您根據聯絡中心的地理位置設定資料伺服器功能。

例如，您可以將紐約的聯絡中心設定為不同於加利福尼亞的聯絡中心。 這允許每個網站以最少的 WAN 流量運行。

NOTE WFM 將 Avaya 歷史數據檔中的所有時間戳解釋為租戶時區。

導航到“應用程式管理”>“全域>管理>下載”以下載 Webex WFO 資料伺服器。 有關如何安裝 Webex WFO 資料伺服器的資訊，請參閱 Webex WFO 安裝指南中的“安裝 Webex WFO 資料伺服器” 。

先決條件

- 你具有“管理租戶”或“更新租戶”許可權。

頁面位置

應用程式管理>全域>系統設定>資料伺服器設定

多租戶環境中的數據伺服器設定

某些資料伺服器功能在多租戶環境中不可用。

在此類環境中，「資料伺服器組態」頁上不會顯示以下設定選項：

- 區域資料伺服器協調設定
- 資料伺服器裝置同步設定
- 記錄 SIPREC 訊號伺服器設定
- 錄製 CTI 訊號伺服器設定
- 錄製擷取伺服器設定

欄位描述

使用「資料伺服器配置」頁可以配置和維護數據伺服器功能。 有關如何為特定 ACD 配置資料伺服器的詳細資訊，請參閱以下頁面或 ACD 的整合指南或技術說明 (如果有)：

如果您的組織具有以下任何集成，請參閱該 ACD 集成指南，瞭解特定於 ACD 的其他數據伺服器配置。

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

資料伺服器配置頁面上的欄位描述如下。

選擇資料伺服器設定

選取您要設定地區功能之聯絡中心資料伺服器的 URL。

顯示名稱

輸入所選資料伺服器的顯示名稱。

區域資料伺服器 ACD 同步設定

選中“啟用同步”複選框以在區域數據伺服器上啟用 ACD
同步，然後使用“可用”和“已分配”窗格將伺服器分配到 ACD 同步。

區域資料伺服器 ACD 擷取設定

選中“啟用捕獲”複選框以在區域數據伺服器上啟用 ACD
捕獲，然後使用“可用”和“已分配”窗格將伺服器分配給 ACD 捕獲。

區域資料伺服器即時事件設定

選中「啟用即時事件」複選框以在區域數據伺服器上啟用即時事件，然後使用「可用」和「已分配」窗格將伺服器分配給即時事件捕獲。

區域資料伺服器分階段上傳設定

選中「啟用暫存上傳」複選框以在區域數據伺服器上啟用暫存上傳，然後配置租戶的暫存上傳設置。 有關暫存上傳的詳細資訊，請參閱 配置暫存上傳。

> 注意： 僅啟用此元件不會導致代理 PC 使用暫存上傳。 代理還必須通過 Teams 或 IP 位址篩選器與暫存上傳資料伺服器關聯，並且
> 在 QM 工作流每日事件中一個或多個正確配置的規則。

欄位	描述
位置	存儲位置的 UNC 路徑。 UNC 路徑需要

欄位	描述
	以下格式： \\ComputerName\SharedFolder\Resource 注意： 如果更改了 UNC 路徑，則必須手動移動上一個暫存上傳位置上的錄製檔。 安裝在代理桌面上的 Webex WFO 桌面和資料伺服器都必須可以存取 UNC 路徑和使用者名。
使用者名稱	管理暫存上載伺服器的用戶的使用者名。
密碼	管理暫存上載伺服器的用戶的密碼。

分階段上傳 IP 位址過濾器組態

僅當啟用分階段上傳時，此部分才可見。 以 CIDR 表示法輸入 IP 位址範圍，其中包括要使用分階段上傳的具有智慧桌面的代理 PC 的 IP 位址。 其 PC 的 IP 位址包括在 IP 位址過濾器中的任何代理都與暫存上傳資料伺服器相關聯。

> 注意 依 IP 位址與分階段上傳資料伺服器關聯的代理，僅當與正確設定的 QM 工作流程每日關聯時，才會使用分階段上傳事件。 有關兩階段上傳的更多資訊，請參閱本地或 *雲端部署* 設計指南 *中的*“配置暫存上傳元件”。

輸入 IP 位址範圍，然後按下 **保存**。 您可以新增多個範圍，這些範圍列在輸入欄位上方的窗格中。 添加到窗格后，您還可以編輯或刪除範圍。 按兩下鉛筆圖示以編輯範圍，然後按下 X 圖示以刪除範圍。

區域資料伺服器協調設定

選中「啟用對帳」複選框以啟用數據伺服器的對帳。

將要協調的伺服器從「可用」窗格移動到「已分配」窗格。

Active Directory 同步

選取「啟用同步」複選框以使 Webex WFO 將 Webex WFO 使用者與 Active Directory 使用者配對並同步。 請參閱 連接到 Active Directory 伺服器。

資料伺服器裝置同步設定

選擇「**啟用設備同步**」以啟用通過所選資料伺服器同步所選 ACD。

將要同步的伺服器從「可用」窗格移至「已指定」窗格。

記錄 SIPREC 訊號伺服器設定

選取「啟用 SIPREC 訊號」複選框以啟用 SIPREC 訊號服務。 輸入安裝了 SIPREC 訊號服務的資料伺服器的主機名稱或 IP 址。

> 注意： 此位置必須可由已安裝的智慧桌面實例訪問。

錄製 CTI 訊號伺服器設定

選中“啟用 CTI 信令”複選框以啟用 CTI 信令服務。 輸入安裝了 CTI 訊號服務的資料伺服器的主機名稱或 IP 位址。

> 注意： 此位置必須可由已安裝的智慧桌面實例訪問。

錄製擷取伺服器設定

選中「啟用音訊錄製」複選框以啟用網路錄製，而不是或作為端點錄製的補充 (通過智慧桌面)。

接著輸入下列資訊：

- 安裝捕獲伺服器的數據伺服器的主機名或 IP 位址。
  此位址必須可由已安裝的智慧桌面實例訪問。
- 輸入上傳前要臨時存儲錄製檔的資料夾檔案路徑。
  此資料夾必須可供具有本機系統憑證的使用者存取。

媒體匯入伺服器設定

選中「啟用媒體導入」複選框以啟用從外部位置導入錄製檔。 將作為錄製檔來源的 ACD 從「可用」窗格移動到「已分配」窗格。

區域資料伺服器 GIS 檔案位置

輸入資料伺服器從中匯入檔案的目錄路徑。 如果您使用的是預設位置 (..\reports) 在資料伺服器安裝目錄下，該欄位可以保持空白。

本機 Web 服務設定

選中「啟用本地 Web 服務」複選框以在此資料伺服器上啟用 API 集成。

如果開啟，您可以選擇啟用以下內容：

- Cisco IP Phone 服務控制項—選取此方塊可允許來自受支援的 Cisco 裝置啟用 Cisco 的錄製控制項。

  注意： 有關配置過程，請參閱 配置 Cisco IP Phone 服務控制。

- 簡化的錄製控件 API - 選中此複選框可對 Cisco 錄製控件使用本機數據伺服器身份驗證。

SFTP 組態

輸入設定安全 FTP 伺服器所需的資料。

欄位	描述
主機名稱	安全的 FTP 伺服器主機名稱。
使用者名稱	管理 SFTP 伺服器的使用者的使用者名稱。
密碼	管理 SFTP 伺服器的用戶的密碼。

HRMS 組態

選擇啟用 HRMS 匯出以使此資料伺服器能夠匯出資料。如果有多個數據伺服器，則只應啟用一個數據伺服器來匯出數據。

配置 Cisco IP Phone 服務控制項

Cisco IP Phone 服務控件元件啟用來自支援的 Cisco 設備的 Cisco 錄製控件。請按照下面詳述的步驟在 Webex WFO 和 Cisco Unified Communications Manager 中設定 Cisco IP Phone 服務。

先決條件

- 您需要在計劃使用 Cisco IP Phone Service 錄製控件的裝置上啟用通過 HTTP 的 Web 訪問。
- 您需要 Webex WFO 資料伺服器。

頁面位置

應用程式管理>全域>系統設定>資料伺服器設定

程式

在 Webex WFO 中配置 IP 電話服務錄製控制項

1. 在“本地 Web 服務設置” **下**，選中“ **啟用本地 Web 服務** ”複選框以在此數據伺服器上啟用 API 集成。
2. 選中「 **啟用 Cisco IP Phone Service 控件** 」複選框。
3. 根據需要配置所有其他欄位。 有關詳細資訊，請參閱 配置數據伺服器 。
4. 按一下 **「儲存」。**

開啟並啟動 Webex WFO 資料伺服器 Web 服務服務

默認情況下，禁用 Webex WFO 資料伺服器 Web 服務服務。

1. 導航到 **伺服器管理員應用程式中的“服務** ”。 右鍵按下 **Calabrio ONE 資料伺服器 Web 服務** 服務，然後選擇「 **屬性**」。 **隨即顯示「屬性** 」快顯視窗。
2. 在“ **常規** Tab”中，從 **“啟動類型** ”下拉列表中選擇 **“自動** ”。
3. 按兩下 **確定**。 「 **服務** 」頁面會隨即顯示。
4. 右鍵按下 **Calabrio ONE 資料伺服器 Web 服務**。
5. 按兩下 **開始**。

在 Cisco Unified Communications Manager 中添加電話服務

此過程在 Cisco Unified Communications Manager Administration 中進行。 有關配置 Cisco IP Phone 服務的詳細資訊 Cisco Unified IP Phone 請參閱《Cisco Unified Communications Manager 和多重平台電話 *的服務應用程式開發說明》中的* “電話服務添加”。

1. 導航到 **設備** > **設備設置** > **電話服務**。
2. 輸入下面詳述的參數值，以為電話服務的 Cisco 錄製控件 IP 配置。

參數	值
服務 URL	http://<Data 伺服器 IP 位址>：8080/recordingcontrols
小服務程式服務種類	XML 服務
服務類型	標準 IP 電話服務

為裝置預約電話服務

要使用 Cisco IP Phone Service 設備必須先訂閱該設備。

1. 導覽至「電話組態」螢幕。 選擇 **「訂閱/取消訂閱服務」**
   相關連結 下拉清單。
2. 選擇服務，然後按兩下 **一步**。
3. 按兩下 **訂閱**。

相關主題

- 設定資料伺服器

Serenova ACD 的數據伺服器設定

為 Serenova 配置資料伺服器 ACD

1. 選擇要用於 Serenova ACD 的數據伺服器。
2. 請設定下列設定。

設定	組態
區域資料伺服器 ACD 同步設定	選中「**啟用同步**」複選框，然後將 Serenova ACD 從 **「可用」** 移動到 **「已分配」**。

3. 按一下 **「儲存」**。

連線到 Active Directory 伺服器

您可以使用與環境中的 Active Directory (AD) 伺服器的連接進行使用者身份驗證和/或同步。

身份驗證僅適用於 Webex WFO 的本地部署。

要取消關聯已同步的使用者，請參閱 取消關聯已同步的使用者。

> 注意： 不支援導入多個 Active Directory 證書。 匯入新憑證時，任何現有憑證都將被新憑證覆寫。

頁面位置

應用程式管理>全域>系統設定> Active Directory 組態

先決條件

- 至少存在一個已配置的 AD 網域。
- 每個 AD 網域至少有一個已設定的使用者路徑。
- Webex WFO 伺服器與使用者位於同一網域中。

程式

設定 Active Directory

> 注意 有關此頁面上任何欄位的詳細資訊，請轉到 Webex WFO 使用者指南 中的 關於 Active Directory *配置*。

1. 選擇創建新 **的 Active Directory 配置**。
2. 在 Active Directory 身份驗證部分中輸入網域名稱、主機名稱、埠、使用者名和密碼。
3. （選用）選中“ **使用 SSL** ”複選框，然後導入證書。
4. （僅同步）在 Active Directory 同步部分中輸入根 DN、單位部門和同步間隔 (分鐘)。
5. （僅同步）從 **“使用者配置檔匹配屬性** ”下拉列表中選擇將 AD 使用者與 Webex WFO 使用者匹配的屬性。

   > 注意 設置 AD 同步後，匹配屬性允許您驗證同步是否正常工作並取消連結使用者。選擇 **“預設** ”以通過 Windows 登錄連結使用者。

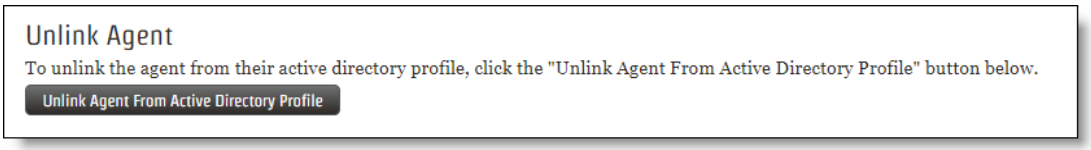
6. 單擊「 **測試連接**」 以確保已正確配置 AD 連接。
7. 按一下 「**儲存**」。
8. （僅同步）導航到“應用程式管理”>“全域>系統配置”>“數據伺服器配置”。
9. （僅同步）從 「**選擇資料伺服器組態** 」下拉式清單中，選擇要進行 AD 同步的資料伺服器。
10. （僅同步）在“ **Active Directory 同步** ”部分中，選中“ **啟用 Active Directory 同步** ”複選框，然後將 AD 伺服器從 **“可用** ”移動到 **“已分配**”。
11. （僅同步）按一下 「**儲存**」。

驗證 AD 同步是否正常工作

您可以在同步間隔過後驗證 AD 同步。

1. 導覽到「應用程式管理」>「全域>使用者組態」>「使用者」。
2. 根據在上面的步驟 6 中選擇的匹配屬性，選擇與 AD 使用者具有相同標識的使用者。

   如果螢幕上顯示「取消連結代理」部分 (下方)，則表示 AD 同步正在運作。



解除連結已同步的使用者

當 Webex WFO 使用者和 AD 使用者取消連結時，將發生以下情況：

- 對 AD 中屬性的更改不會傳輸到 Webex WFO。
- 可以編輯使用者的 Windows 登入名。
- Webex WFO 保留錄製檔案使用者配置檔及其中存儲的所有值。

1. 在 Webex WFO 中，導航到“應用程式管理”>“全域>使用者配置”>“使用者”。
2. 如有必要，請選擇編輯 **現有使用者** 單選按鈕。
3. 從「 **選取使用者** 」下拉式清單中選取要取消連結的使用者。
4. 單擊 **“從 Active Directory 配置檔** 取消連結代理”(在“取消連結代理”部分中) 。

   出現警示訊息。
5. 按兩下“是 **”**。
6. 更改匹配的屬性欄位，以便 Webex WFO 使用者不再具有與 AD 使用者相同的標識。

   下表描述了如何更改 Webex WFO 使用者，具體取決於您在連結使用者時選擇的匹配屬性。

符合屬性	變更
名字/姓氏	變更「名字」或「姓氏」欄位中的值。

符合屬性	變更
員工 ID	更改或刪除「員工 ID」欄位中的值。 預設值
	變更或移除「Windows 登入」欄位中的值。
使用者名稱	變更「使用者名稱」欄位中的值。

7. 按一下 **「儲存」**。
8. （選用）若要永久取消連結使用者，請更改 AD 中的等效屬性。 如果不更改 AD 資訊，則下次運行同步時，Webex WFO 使用者可能會再次與 AD 使用者匹配。

相關主題

- 關於 Active Directory 配置，請參閱 *Webex WFO 使用者指南* - 詳細瞭解 Active Directory 配置的工作原理。

關於 Active Directory 設定

Active Directory 配置頁允許您在環境中創建或編輯 Webex WFO 和 Active Directory (AD) 伺服器之間的連接。 可以使用此連接進行使用者身份驗證和/或同步。

設定與 AD 伺服器的連接時，請注意以下參數，無論是用於身份驗證、同步還是兩者兼而有之：

- 至少必須存在一個已配置的 AD。
- 每個 AD 網域必須至少有一個已設定的使用者路徑。
- Webex WFO 伺服器必須與使用者位於同一網域中。

認證

AD 身份驗證使你能夠使用 AD 使用者和密碼在 Webex WFO 中進行身份驗證。 它僅適用於 Webex WFO 的本地部署。

同步

AD 同步使 Webex WFO 能夠將 Webex WFO 使用者與 AD 使用者同步。 配置 AD 同步後，Webex WFO 會將現有的 Webex WFO 使用者與現有的 AD 使用者配對。 然後，每當 AD 使用者的名字、姓氏、員工 ID 或電子郵件地址發生更改時，Webex WFO 也會更改

匹配的 Webex WFO 使用者的對應值。

- AD 同步不會添加或停用 Webex WFO 使用者。
- 如果 Webex WFO 無法將 AD 使用者與任何現有的 Webex WFO 使用者配對，則不會新增 Webex WFO 使用者。
- 如果在 AD 中刪除了與 Webex WFO 使用者同步的 AD 使用者，Webex WFO 不會停用 Webex WFO 使用者。

您可以在 Active Directory 同步頁面上查看哪些 AD 使用者與 Webex WFO 使用者匹配，哪些使用者不匹配 (請參閱 查看 Active Directory 同步結果)。

符合使用者

以下清單概述了 Webex WFO 如何匹配使用者。

1. 管理員配置 AD 連接，包括包含要同步的用戶的單位部門。
2. 管理員選擇以下四個匹配屬性之一：預設、員工 ID、名字/姓氏或使用者名。如果管理員選擇“預設”，則 Webex WFO 僅使用 Default 匹配屬性。 如果管理員選擇“名字/姓氏”、“員工 ID”或“電子郵件”，則 Webex WFO 首先使用 Default 匹配屬性，然後使用所選的匹配屬性。
3. 每個匹配屬性都指定「用戶」頁上的一個字段和 AD 中的等效屬性。 Webex WFO 根據欄位和屬性包含的值比較 Webex WFO 使用者和 AD 使用者。 當 Webex WFO 中的一個使用者和 AD 中的一個使用者具有相同的值時，Webex WFO 與使用者匹配。

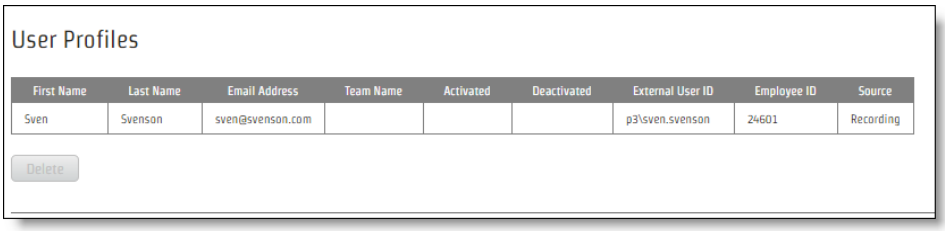
   下表描述了哪個字段和哪個等效屬性必須具有相同的值才能使 Webex WFO 匹配使用者。

符合財產	「使用者」頁面		AD
預設值	Windows 登入	使用者登入名稱 (Windows 2000 之前的版本)	如果選取中，則 Webex WFO 僅將使用者與預設匹配屬性匹配。 AD 有兩個使用者登錄名屬性：“用戶登錄名屬性”（<user>@<domain>）和“用戶登錄名 (Windows 2000 之前)”屬性 (<domain>\<user>)。 Webex WFO 僅匹配“用戶登錄名 (Windows 2000 之前)”屬性上的使用者。 如果在匹配使用者後編輯 AD 中的“用戶登錄名 (Windows 2000 之前)”屬性，則 Webex WFO 將取消匹配 AD 使用者與 Webex WFO 使用者，而不考慮 Webex WFO 最初用於匹配它們的匹配屬性。
名字 / 姓氏	名字	名字	如果選取，Webex WFO 將首先與使用者配對，然後使用“名字/姓氏匹配”屬性。
	姓氏	姓氏	名字/姓氏不區分大小寫。 若多位 Webex WFO 使用者與一位 AD 使用者具有相同的名字及姓氏，則 Webex WFO 不會將 AD 使用者與任何 Webex WFO 使用者相符。

符合財產	「使用者」頁面		AD
員工 ID	員工 ID	員工 ID	如果選取中，Webex WFO 首先將使用者與預設匹配屬性匹配，然後與員工 ID 匹配屬性匹配。 如果有多個 Webex WFO 使用者與單個 AD 使用者具有相同的員工 ID，則 Webex WFO 不會將 AD 使用者與任何 Webex WFO 使用者匹配。
使用者名稱	使用者名稱	電子郵件	如果選取，Webex WFO 首先符合使用者使用“預設匹配”屬性，然後使用“使用者名匹配”屬性。

4. 對於 Webex WFO 與 AD 使用者匹配的每個 Webex WFO 使用者，Webex WFO 執行以下操作：

   - 添加錄製檔使用者配置檔 (如果使用者還沒有)。



   - 填充錄製檔使用者配置檔中在 AD 中配置其等效屬性的以下任何欄位：名字、姓氏、電子郵件位址、外部使用者 ID 和員工 ID。
   - 停用編輯使用者頁面上的 Windows 登入欄位。

5. 如果錄製檔使用者配置檔具有正確的優先順序，則 Webex WFO 會將值從錄製檔使用者配置檔傳輸到 Webex WFO 使用者。

> 注　意　　如果覆蓋使用者配置檔尚不存在，Webex　WFO　不會創建一個。這意味著記錄使用者設定檔中的值可以覆蓋
> 在　Webex　WFO　中手動創建的使用者，包括名字、姓氏、使用者名和員工　ID。
> 有關使用者配置檔的更多資訊，請參閱　管理使用者配置檔　和　配置全域設置，“使用者配置檔優先順序”。

同步符合的使用者

當有人在 AD 中更改匹配的使用者時，Webex WFO 會檢測到它並進行多次更改。

下表總結了這些更改。

AD 的變化	導致 Webex WFO 的變化
“名字”屬性已更改	錄製檔使用者配置檔中的名字已更改。 如果錄製使用者配置檔具有正確的優先順序，則使用者的名字也會在用戶頁面上更改。
“姓氏”屬性已更改	錄製檔使用者配置檔中的姓氏已更改。 如果錄製使用者配置檔具有正確的優先順序，則使用者的姓氏也會在用戶頁面上更改。
“employeeID”屬性已更改	錄製檔使用者配置檔中的員工　ID　已更改。 如果錄製使用者配置檔具有正確的優先順序，則用戶的員工 ID 也會在用戶頁面上更改。
“電子郵件”屬性已變更	錄製檔案使用者設定檔中的電子郵件地址已更改。 如果錄製使用者配置檔具有正確的優先順序，則用戶的使用者名也會在用戶頁面上更改。
“使用者登錄名 (Windows 2000 之前的版本)”屬性已更改	使用者不匹配。

不符合的同步使用者

如果您不再希望將 Webex WFO 使用者與 AD 使用者關聯，可以取消關聯他們。 當 Webex WFO 使用者與 AD 使用者取消連結時，當 AD 中的屬性發生更改時，Webex WFO 將停止更新使用者和使用者的錄製使用者設定檔，並啟用使用者的 Windows 登錄

編輯。

取消匹配 Webex WFO 使用者不會刪除錄製檔使用者配置檔或刪除其中存儲的任何值，也不會阻止 Webex WFO 使用者在下次運行同步時再次與 AD 使用者匹配。 若要永久阻止 Webex WFO 匹配使用者，還必須在同步再次運行之前更改 Webex WFO 使用者，以便 Webex WFO 使用者不再具有與 AD 使用者相同的標識 (由當前選擇的匹配屬性確定)。

欄位描述

“Active Directory 組態”頁面上的欄位描述如下。

Active Directory 身份驗證

欄位	描述
網域名稱	AD 的域。 此網域在任何其他網域中必須是唯一的 AD 域。 此網域還必須與使用者的 Windows 登入網域相符，如在「管理使用者」頁面的「Windows 登入」欄位中所設定。
主機名稱	AD 伺服器的主機名稱或 IP 位址。
連接埠	用於存取 AD 伺服器的連接埠。 預設值為埠 389，如果使用 SSL，則為 636。 Webex WFO 伺服器必須允許此埠上的套接字通信，才能訪問 AD 伺服器進行使用者身份驗證。
使用者名稱	對 AD 資料庫具有讀取訪問許可權的使用者的 Windows 登錄名。此使用者名稱用於驗證配置資訊和驗證用戶路徑。
密碼	對 AD 資料庫具有讀取訪問許可權的用戶的密碼。
已啟用身份驗證	選取此複選框可啟用 AD 身份驗證。 離開這個 如果僅使用 AD 同步，則清除該複選框。
使用 SSL	選取此複選框可使用安全套接字層 (SSL) 連接到 AD

伺服器。 選擇此選項會變更

欄位	描述
	連接埠欄位中的預設連接埠編號。
憑證	（在選取 **使用 SSL**）為 SSL 通訊提供 AD 身份和公鑰的憑證。 請與 AD 管理員聯繫以獲取 AD 證書的位置。 在許多情況下，此證書由 AD 電腦上的 Certificate Authority 頒發。

Active Directory 同步

欄位	描述
根 DN	單位部門可分辨名稱的網域元件，用於存儲要與 Webex WFO 使用者同步的 AD 使用者。 例 您要同步儲存在具有以下可分辨名稱的單位部門的 AD 使用者： ou=代理，ou=使用者 (依角色)，ou=使用者帳號，dc=範例，dc=com 在根 DN 欄位中輸入 dc=example，dc=com 。
組織單位	儲存 AD 使用者，減去域元件。 若要在同一網域中指定多個單位部門，請用分號分隔其可分辨名稱 (減去網域元件)。 例 您要同步儲存在具有以下可分辨名稱的組織單位 (代理) 中的 AD 使用者： ou=代理，ou=使用者

欄位	描述
	Accounts，dc=example，dc=com 您可以在「組織單位」欄位中輸入以下文字： ou=代理，ou=使用者帳號 然後，您決定同時同步存儲在另一個單位部門 (主管) 中的 AD 使用者。 此組織單位位於同一域中，並且具有以下可分辨名稱： ou=Supervisors，ou=User Accounts，dc=example，dc=com 編輯組織單位中的文字，使其如下所示： ou=代理，ou=用戶帳戶;ou=監督員，ou=使用者帳號 ctive Directory 同步頁面上的表格包含您指定的單位部門中的所有 AD 使用者，包括與 Webex WFO 使用者匹配的使用者和不匹配的使用者。 請參閱 查看 Active Directory 同步結果 。
同步間隔 (分鐘)	Webex WFO 與 AD 同步的頻率 (以分鐘為單位)。 Webex WFO 還會根據此間隔更新 Active Directory 同步頁面上的表格。 最小值為 10 分鐘。
使用者設定檔符合屬性	Webex WFO 用於確定 Webex WFO 使用者和 AD 使用者是否具有相同標識的一個或多個匹配屬性。 如果選擇“預設”，則 Webex WFO 僅將使用者與“預設匹配”屬性匹配。 如果選擇“名字/姓氏”、“員工 ID”或“電子郵件”，則 Webex WFO 首先將使用者與“預設匹配”屬性匹配，然後將使用者與所選匹配屬性匹配。

欄位	描述
	更改匹配屬性不會取消匹配已匹配的使用者。

檢視 Active Directory 同步結果

使用 Active Directory 同步頁面可以檢查 Active Directory (AD) 中的哪些使用者與 Webex WFO 使用者匹配，不匹配，或者將 AD 使用者清單匯出為 CSV 檔案。 **“匹配”** 狀態表示 AD 使用者與 Webex WFO 使用者匹配。 **“不匹配”** 狀態表示 AD 使用者不與任何 Webex WFO 使用者匹配。

通過檢查 Active Directory 同步的結果，您可以驗證：

- 一切都按預期同步。
- 符合的使用者應不符合：

  如果您不再希望將 Webex WFO 使用者與 AD 使用者關聯，可以取消關聯他們。 當 Webex WFO 使用者與 AD 使用者解除連結時，當 AD 中的屬性發生更改時，Webex WFO 將停止更新使用者和使用者的錄製使用者配置檔，並啟用使用者的 Windows 登錄以進行編輯。 有關取消連結使用者的詳細資訊，請參閱 連接到 Active Directory 伺服器 。
- 使用者不相符，但應相符。 如果是這樣，請確保 Active Directory 已正確配置。 請參閱 連接到 Active Directory 伺服器

先決條件

- 已設定的 Active Directory
- 管理 Active Directory 驗證權限
- “管理租戶”許可權

頁面位置

應用程式管理>監控 > Active Directory 同步

程式

篩選結果

要縮小 Active Directory 同步的結果，請從篩選器中選擇 **所需的篩選器**
下拉清單。

> 注意： 篩選器不會影響 CSV 檔中包括哪些使用者。

匯出結果

若要以 CSV 檔案格式匯出同步結果，請按兩下 **“CSV 匯出**”。

將創建一個 CSV 檔案，其中包含所有符合和不匹配的所有 AD 使用者，其中：

- Active Directory 登錄是 AD 使用者的“用戶登錄名 (Windows 2000 之前)”屬性。
- SMTP 位址是 AD 使用者的“電子郵件”屬性。
- 狀態

> 注意 您的 AD 配置決定了表中顯示的使用者、Webex WFO 更新表的頻率以及 Webex WFO 用於匹配使用者的屬性。

相關主題

- 連接到 Active Directory 伺服器
-
- 管理角色與權限

設定儲存

設定儲存涉及以下內容：

- 根據錄製和數據檔的使用時間，選擇 Webex WFO 用於存儲團隊的音訊和螢幕錄製檔以及 Analytics 資料的儲存位置。
- 在 Webex WFO 之外添加一個或多個儲存位置。
- 定義某些類型的 WFM 資料的保留時間。
- 保存或刪除存儲首選項。

設定儲存設定檔

在「存儲配置檔」頁上，可以根據錄製和數據檔的期限選擇 Webex WFO
用於存儲團隊的音訊和螢幕錄製以及 Analytics 數據的儲存位置。
這樣，您可以將不需要立即訪問的舊記錄和分析數據保留在成本較低的長期存儲位置，同時將較新的記錄和數據保留在成本更高但允許立即或即時訪問的存儲位置。

此外，您還可以將錄音的壓縮率與每個儲存位置相關聯。
這樣，當錄音移動到長期存儲位置時，您可以將錄音轉換為更高壓縮的檔類型，從而降低存儲成本。

頁面位置

應用程式管理>全域>系統設定>儲存設定檔

儲存概述

Webex WFO 雲使用智慧分層存儲，每月每 GB 的總使用量採用單一價格。
新檔和最近訪問的檔立即可用。 最近未訪問的舊檔是從可能已移動到的稍慢的存儲層中檢索的。
較舊的檔通常只需幾秒鐘即可檢索。

瞭解儲存設定檔

默認情況下或手動將存儲配置檔分配給團隊，該存儲配置檔中的策略確定與該團隊使用者關聯的錄製檔和分析數據的存儲位置。

Webex WFO 最多可以有兩個預配置的存儲配置檔：預設存儲配置檔和 WAV 儲存配置檔。

您可以選擇一個儲存設定檔作為預設儲存設定檔。
默認存儲配置檔會自動分配給尚未手動為其分配存儲配置檔的所有團隊。
如果更改預設儲存配置檔，則已分配給預設存儲配置檔的所有團隊的存儲配置檔也會更改。
已手動分配給存儲配置檔的團隊不受預設存儲配置檔更改的影響。

根錄製檔僅使用預設存儲配置檔。 (見 根通話和對帳的工作原理。)

有關如何手動將存儲配置檔分配給團隊的詳細資訊，請參閱 管理團隊 。

瞭解儲存原則

存儲配置檔至少由一個存儲策略組成。 原則控制以下內容：

- 儲存與儲存設定檔關聯的錄音、螢幕錄製及 Analytics 資料的儲存位置
- 記錄與資料在儲存位置保留多長時間
- 與儲存設定檔關聯的錄音的壓縮率

如果為存儲配置檔的策略選擇不同的媒體品質壓縮率，則錄音會在更改存儲位置時進行轉換。

您可以變更預設原則的媒體品質，但無法將其移除，亦無法編輯其「音訊」、「螢幕」或「分析」欄位。

每個原則都包含以下欄位。

儲存位置

策略生效后，Webex WFO 將與存儲配置檔關聯的錄製檔和分析數據放在策略的存儲位置。

存儲位置具有以下類型。

注意： 系統管理員配置可用的位置和類型。

- （$$）- 存儲位於中等成本位置。 可以立即訪問存儲在此類位置的記錄和分析數據。
- （$$$）- 存儲位置是高成本網路存儲。 可以立即訪問存儲在此類位置的記錄和分析數據。

儲存設定檔策略的順序決定了 Webex WFO 在每個儲存位置儲存記錄和分析資料的順序：

- 頂部 - Webex WFO 首先將記錄和分析數據存儲在此策略的存儲位置。
- 中間 - Webex WFO
  在將錄製檔和分析數據存儲在上述策略的存儲位置后，在將其存儲在以下策略的存儲位置之前，將記錄和分析數據存儲在中間策略的存儲位置。
- 底部 (預設)- Webex WFO 通過將記錄和分析數據存儲在此策略的存儲位置來完成。

音訊

音訊欄位控制 Webex WFO 在策略的儲存位置存儲錄音的時間 (以天、月或年為單位)。 Webex WFO 可以儲存設定檔中所有策略的錄音的最長時間顯示在“總可用存儲空間”字段中。

媒體品質

“媒體品質”字段控制策略存儲位置中錄音的壓縮率：

- 低壓縮 (WAV)
- 中壓縮 (作品 - 立體聲)
- 高壓縮 (作品 - 單聲道)

> 注意 從 Webex WFO 版本 10.3.1 開始，預設設置為低壓縮 (16 位 WAV)。 在版本 10.3.1 發佈之前創建的錄音存儲在 Med 中
> 壓縮 (作品 - 立體聲)。

如果在存儲配置檔中為策略選擇不同的媒體品質壓縮率，則當錄音更改存儲位置時，將對其進行轉換。 對存儲配置檔中的策略進行排序，以便將錄音從較低的壓縮率轉換為較高的壓縮率。 Webex WFO 可以將錄音從較高壓縮率轉換為較低壓縮率，但這樣做不會提高錄音的品質。

螢幕

“螢幕”字段控制 Webex WFO 在策略的存儲位置存儲螢幕錄製檔的時間 (以天、月或年為單位)。 Webex WFO 可以儲存設定檔中所有策略的螢幕錄像的最長時間顯示在“總可用存儲空間”字段中。

分析

“分析”字段控制 Webex WFO 在策略的存儲位置存儲分析數據的時間。 Webex WFO 可以儲存設定檔中所有策略的分析數據的最長時間顯示在“總可用存儲空間”字段中。

程式

建立新的儲存設定檔

將策略添加到存儲配置檔的順序決定了它們在頁面上的順序。 預設策略始終位於所有其他策略之下。 添加新策略時，Webex WFO 會將其插入到預設策略的上方和已添加的任何策略的下方。
添加策略后，無法對其進行重新排序。

> 注意 ：根錄製檔僅使用預設存儲配置檔。 （見 根通話和對 帳的工作原理。）

1. 選擇「**創建新的存儲配置檔**」。
2. 在「名稱」 **中**，輸入此存儲配置檔的唯一名稱。
3. （選用）如果希望將此儲存配置檔自動分配給未手動分配存儲配置檔的所有團隊，請選擇 **“預設”**。

> 注意： 只能有一個存儲配置檔作為預設值。
> 將存儲配置檔設為預設值時，它將替換當前的預設存儲配置檔。

4. 配置預設原則。
5. （選用）為要添加的每個策略單擊 **添加存儲策略**，然後配置策略。

> 注意：
> 要創建在不更改檔案格式的情況下移動檔的策略，請從“ **媒體品質** ”下拉列表中選擇 **“無更改 (僅移動)** ”。
> 如果您使用的是預設儲存設定檔，則此選項不適用於頁面上的頂部策略。 （這是因為頂部策略是預設策略，預設策略需要控制存儲，而不是移動。
> 有關如何根據策略的順序配置策略的詳細資訊，請參閱 瞭解存儲策略。

6. 按一下 **「儲存」。**

編輯現有儲存設定檔

您可以編輯現有儲存配置檔中的存儲策略，但無法對其進行重新排序。

1. 選擇「**編輯現有存儲配置檔**」。
2. 選擇要編輯的存儲配置檔。
3. （選用）若要更改儲存設定檔的名稱，請編輯「**名稱**」欄位。
4. （選用）如果希望將此儲存配置檔自動分配給未手動分配存儲配置檔的所有團隊，請選擇 **“預設”**。

> 注意： 您無法手動清除目前預設儲存設定檔上的預設複選框。
> 若要更改預設儲存設定檔，請選取儲存上的「預設」複選框
> 要設為預設值的設定檔。

> 注意 ：根錄製檔僅使用預設存儲配置檔。 （見 根通話和對 帳的工作原理。）

5. （選用）編輯要更改的政策。

> 注意 ：編輯現有存儲策略可能會導致 Webex WFO
> 移動或轉換大量錄音、螢幕錄像和分析數據檔。 如需更多資訊
> 有關編輯現有存儲策略如何影響與存儲配置檔關聯的檔，請參閱 瞭解存儲策略。

6. 按一下 **「儲存」**。

移動檔案而不變更檔案格式

1. 選擇「 **編輯現有存儲配置檔**」。
2. 從 **選擇設定檔** 下拉清單中選擇存儲配置檔。
3. 從 **儲存位置** 下拉清單中選擇檔案的目標。
4. 從「媒體品質 」 **下拉式清單中選擇** 「無變更 (僅移動) 」。

> 注意： 如果您使用的是預設存儲配置檔，則此選項不適用於頁面上的頂部策略。
> 如有必要，請按兩下 **+ 新增儲存策略** 以新增其他儲存
> 允許您移動檔的策略。

5. 按一下 **「儲存」**。

新增外部儲存位置

“外部存儲”頁面允許您在 Webex WFO 之外添加存儲位置。

批量匯出音訊和螢幕錄像時，可以使用這些外部儲存位置 (請參閱 批量匯出聯繫人)。

外部存儲可用作 Amazon S3 儲存桶或 Azure Blob。

與 Webex WFO 託管的儲存位置 (在保留期內存儲錄音、螢幕錄像和分析數據) 不同 (請參閱 配置存儲配置檔)，您的組織需要獨立創建和管理這些外部存儲位置。

您無法將外部儲存位置與儲存設定檔關聯。

先決條件

- 你具有“管理租戶”許可權。
- 如果使用的是 Azure Blob，則具有組織的 Azure 容器名稱和連接字串的名稱。

- 如果您使用的是 Amazon S3 儲存桶：
  - 您具有組織的 Amazon S3 儲存桶的名稱。 這是 Webex WFO 匯出檔的地方。
  - 如果您使用角色代入來授予對 Amazon S3 儲存桶的存取權限，則您具有分配有以下內容的角色的 ARN：
    - 對您的 S3 儲存桶具有以下權限的策略：ListBucket、GetBucketLocation 和 PutObject
    - 允許 Cisco 生產 AWS 帳戶代入角色的信任策略。 該策略必須允許 Cisco 的外部直通生產帳戶中的任何角色進行訪問。 此帳戶的 ID 為 774305586788。

例

以下是您可以使用的信任原則範例：

```
{
    “版本”：“2012-10-17”,
    “聲明”：[
        {
            “效果”：“允許”，“主體”：{
                “AWS”：[
                    “arn：aws：iam：：774305586788：root”
                ]
            },
            “Action”：“sts：AssumeRole”,
            “Condition”：{
                “StringEquals”：{
                    “sts：ExternalId”：“<外部存儲生成的
外部 ID 頁面>”
                },
                “ArnLike”：{
                    “aws：PrincipalArn”：[“arn：aws：iam：：
                        774305586788：role/*”
                    ]
                }
            }
        }
    ]
}
```

  - 如果您未使用角色代入來授予對 Amazon S3 儲存桶的訪問許可權，則您擁有“我是”使用者的訪問密鑰和私有密鑰，該使用者被分配給對您的 S3 儲存桶具有以下許可權的策略：ListBucket、GetBucketLocation 和 PutObject。 Webex WFO 使用此使用者的金鑰存取您的 S3 儲存桶。

例

以下策略授予所需的許可權。 您可以將此「我是使用者」分配給類似的策略。

```
{
“版本”：“<當前策略語言版本>”，“聲明”：[
{
“希德”：“水桶”，
“Effect”：“Allow”，“Action”：[“s3
：ListBucket”，“s3：GetBucket
Location”
],
“資源”：[
“arn：aws：s3：：：<您的 S3 儲存桶的名稱>”
]
},
{
“Sid”：“BucketContent”，“Effect
”：“Allow”，“Action”：[“s3：Put
Object”
],
“資源”：[
“arn：aws：s3：：：<為您的 S3 儲存桶命名>/*”
]
}
]
}
```

頁面位置

應用程式管理>全域>系統設定>外部儲存

程式

使用角色代入將 Amazon S3 儲存桶新增為外部儲存位置

1. 選擇「**創建外部存儲位置**」。
2. **在名稱** 欄位中，輸入 S3 儲存桶的唯一名稱。

   注意： 此名稱標識 Webex WFO 中的外部儲存位置。 它可以與 S3 儲存桶的名稱不同。

3. **從類型** 下拉清單中，選擇 **Amazon S3 (立即訪問)。**

4. **配置 AWS 儲存配置** 部分，如下所示。 下面列出的欄位的值來自您組織的 AWS 實例。找到值並將其輸入到下面 Webex WFO 中列出的每個欄位中。

> 注意 ：有關為“我是使用者”創建“我是角色”或管理訪問密鑰的更多資訊，請參閱 AWS 文檔。

欄位	描述
使用 AWS 我是角色代入	保持選取此複選框。
儲存桶名稱	輸入 S3 儲存桶的名稱。 此名稱區分大小寫。
選擇地區	選擇 S3 儲存桶所在的 Amazon 區域。
角色 ARN	您的 AWS 帳戶中授予對 S3 儲存桶 (或更一般地說，AWS 服務) Webex WFO 訪問許可權的角色的 Amazon 資源名稱 (ARN)。 此角色 ARN 應採用標準 AWS 格式： arn：aws：iam： ：<CUSTOMER_AWS_ACCOUNT_NUMBER：ROLE/<ROLE_NAME>

5. 按一下 **「儲存」**。 頁面會重新整理。
6. 從 **選擇要編輯** 的儲存位置下拉清單中選擇剛剛創建的存儲位置。
7. **在 AWS 儲存配置** 部分中，選擇 **顯示外部 ID**。
8. 在 AWS 中，將角色的信任策略設定為使用外部 ID **欄位中的** 數位和字母字串。

> 重要說明 在完成此步驟之前，連接將不起作用。

例

以下是您可以新增到角色的信任原則範例：

```
{
    “版本”：“2012-10-17”,
```

```
        "聲明" : [
            {
                "效果" : "允許", "主體" : {
                    "AWS" : "<Workforce Optimization 帳戶 ARN>"
                },
                "Action" : "sts : AssumeRole",
                "Condition" : {
                    "StringEquals" : {
                        "sts : ExternalId" : "<Workforce Optimization- 生成的外部 ID>"
                    }
                }
            }
        ]
    }
```

9. （選用）若要驗證設置，請按兩下 **測試連接**。

在不使用角色代入的情況下將 Amazon S3 儲存桶新增為外部儲存位置

1. 選擇「**創建外部存儲位置**」。
2. **在名稱** 欄位中，輸入 S3 儲存桶的唯一名稱。

   注意： 此名稱標識 Webex WFO 中的外部存儲位置。 它可以與 S3 儲存桶的名稱不同。

3. **從類型** 下拉清單中，選擇 **Amazon S3 (立即訪問)。**
4. **配置 AWS 儲存配置** 部分，如下所示。 下面列出的欄位的值來自您組織的 AWS 實例。

   找到值並將其輸入到下面 Webex WFO 中列出的每個欄位中。

   注意 ：有關為"我是使用者"創建"我是角色"或管理訪問密鑰的更多資訊，請參閱 AWS 文檔。

欄位	描述
使用 AWS 我是角色代入	清除此核取方塊。
儲存桶名稱	輸入 S3 儲存桶的名稱。 此名稱區分大小寫。

欄位	描述
選擇地區	選擇 S3 儲存桶所在的 Amazon 區域。
我是存取鍵	輸入分配給策略的“我是”使用者的存取密鑰 ID 授予訪問 S3 儲存桶所需的許可權。
我是金鑰	輸入被指派的「我是」使用者的秘密存取金鑰 授予訪問 S3 儲存桶所需許可權的策略。

5. 按一下 **「儲存」**。
6. （選用）若要驗證設置，請按兩下 **測試連接**。

為現有 Amazon S3 儲存儲存桶產生新的外部 ID

如果 Webex WFO 使用的外部 ID 遭到入侵，您可以生成一個新 ID。 外部 ID 類似於您組織的 AWS 帳戶角色的密碼。 它是 AWS 中的唯一標識符，Webex WFO 在您的 AWS 帳戶中代入角色以進行跨帳戶角色訪問時使用。

1. 選擇編輯 **外部儲存位置**。
2. 從 **選擇要編輯** 的存儲位置下拉清單中選擇存儲位置。
3. **在 AWS 儲存配置** 部分中，按兩下 **生成新的外部 ID**。 隨即顯示一則確認訊息。
4. 按兩下“是 **”**。
5. 在 AWS 中，將角色的信任策略配置為在條件元素中使用新的外部 ID。

重要說明 在完成此步驟之前，連接將不起作用。

例

以下是您可以新增到角色的信任原則範例：

```
{
    “版本”：“2012-10-17”,
    “聲明”：[
        {
            “效果”：“允許”，“主體”：{
                “AWS”：“<Workforce Optimization 帳戶 ARN>”
            },
            “Action”：“sts：AssumeRole”,
            “Condition”：{
```

```
                    "StringEquals" : {
                        "sts : ExternalId" : "<Workforce Optimization- 生成的外部 ID>"
                    }
                }
            }
        ]
    }
```

6. （選用）若要驗證設置，請按兩下 **測試連接**。

將 Azure Blob 新增為外部儲存位置

1. 選擇「**創建外部存儲位置**」。
2. 在"名稱 **"** 字段中，輸入 Azure Blob 的唯一名稱。

   注意： 此名稱標識 Webex WFO 中的 Azure Blob。 它可以與 Azure Blob 的名稱不同。

3. 從" **類型** "下拉列表中，選擇" **Azure Blob**"。
4. 在" **Azure 存儲配置** "部分，輸入 **"容器名稱** "和 **"連接字串**"。 這些來自組織的 Azure 實例。
5. （選用）若要驗證設置，請按兩下 **測試連接**。
6. 按一下 **「儲存」**。

相關主題

- 批量匯出聯絡人
- 設定儲存設定檔

設定 QM 存檔設定

「歸檔組態」頁面可讓您儲存或移除 QM 歸檔偏好設定。

如果要在音訊和螢幕錄製達到保留期結束後保留音訊和螢幕錄製，請使用此頁面。

匯出到存檔伺服器的檔將包含一個 CSV 檔以及所有相關的音訊和螢幕錄像。 螢幕和音訊檔被解密。

重 要 說 明 「存檔配置」頁已棄用。 它僅適用於已在使用它的現有 Cisco 客戶。 如果您需要將聯繫人保留到其保留期之後，我們鼓勵您使用批量聯絡人匯出功能。 請參閱 批量匯出聯繫人。

先決條件

- 外部儲存
- 管理 QM 權限

頁面位置

應用程式管理> QM > QM 聯絡流>封存組態

程式

設定 QM 歸檔偏好設定

1. 從 「**外部存儲**」 **下拉清單中選擇已配置的外部存儲** 位置。

   注意： 外部存儲是在“應用程式管理”>“全域>系統配置”>“外部存儲”中配置的。

2. 從 **中選擇一種格式視頻格式** 下拉清單。

   列出的是 m4v 和 WebM，這些格式選項僅適用於視頻檔。 *M4v* 是一種類似於 MP4 的視頻容器格式。 M4v 檔可以選擇 DRM 複製保護。 *WebM* 視頻流使用 VP8 或 VP9 視頻編解碼器壓縮。

3. 從 「**音訊格式**」 下拉式清單中，僅選擇音訊檔案的格式。

   WAV 音訊檔是無損且未壓縮的。 *WebMA* 音訊串流使用 Vorbis 或 Opus 音訊編解碼器進行壓縮。

4. **選取封存時間**。 存檔程式執行的時間。 格式為 HH：MM。

   注意： 存檔過程每天僅運行一次。
   如果在進程運行后將此設置更改為稍後時間，則它直到第二天才會在新時間運行。

5. **從下拉清單中選擇存檔模式** 。

   存檔模式選項包括音訊和完整。 *音訊* 僅匯出錄音。 *完全* 匯出音訊和螢幕錄像。

6. **輸入檔案名型式**。

7. 按一下 「**儲存**」。

8. （選用）按兩下 **刪除** 以刪除存檔首選項。

相關主題

- 批量匯出聯絡人
- 新增外部儲存位置
- 設定儲存設定檔

設定品質管理

「應用管理」中的 QM 功能表可讓您在聯絡中心設定「品質管理」的基本參數。

設定品質管理涉及以下事項：

- 設定適用於所有使用者的「品質管理」設定。
- 配置 QM 進行錄製。
- 將 Webex WFO
  與一個或多個外部調查提供者集成，以在聯繫結束後分發呼叫後客戶調查並收集回應。

配置 QM 全域設定

使用「QM 全域設定」頁面可設定適用於所有使用者的「品質管理」設定。

在使用者重新登入之前，變更的設定不會生效。

先決條件

您擁有管理 QM 權限。

頁面位置

應用程式管理> QM > QM

組態>全域設定請注意此頁面上幾個欄位的下列資訊：

- 螢幕錄製擴展 - 當您在此欄位中輸入值時，除非您選擇
  「在新通話上停止擴展螢幕錄製」，否則通話後續工作螢幕錄製將繼續在新通話開始時進行。 此額外的螢幕錄製可能會消耗存儲資源。

  重要說明 **「在新通話** 時停止擴展螢幕錄製」設定不適用於 CCaaS ACD 整合。

- 螢幕錄製品質 - 您選擇的質量級別將生成大約如下大小的錄製檔。
  您組織的錄製環境和您的內容

屏幕錄製會顯著影響這些大小。

- 好：每台顯示器每分鐘 2.1 MB
- 更好：每台顯示器每分鐘 2.8 MB
- 最佳：每台顯示器每分鐘 3.3 MB

- 討論事件 - 必須進行討論才能註冊為討論事件所需的時間量 (秒)。 輸入 0 可忽略討論事件。
- 靜默事件—靜默註冊為靜默事件所必須經過的時間量 (秒)。 輸入 0 可忽略靜默。
- 根錄音保留時間 -
  要在“互動”頁面上查看音訊根錄音，請使用“搜索範圍”過濾器並選擇“根通話”。
- 根螢幕錄製保留時間 - 螢幕根錄製永遠不會顯示在“交互”頁面上。
- 非通話聯絡活動保留時間 - 非通話聯絡活動不會有關聯的音訊或螢幕錄製畫面。
  這些聯絡通常通過按兩下「交互」頁面上的「創建聯繫人」來手動創建。
- 第一次來電/第一個來電 - 第一個來電號碼和第一個被叫號碼都會在通話開始時擷取。
  如果清除數字的核取方塊，則不會擷取該號碼。
  而是擷取第二個來電號碼或第二個受話號碼。
- 以使用者的時區顯示聯絡人—此方塊控制“互動”和“聯絡佇列”頁面上的“日期”和“時區”欄位。
  所有時間篩選器 (例如，“時間範圍”)
  始終在捕獲源的時區中搜索聯繫人，即使選中了此複選框也是如此。
- 智慧桌面用戶端 - 螢幕錄製優先順序 - 保存對此設置所做的任何更改后，必須登錄到運行 CTI 服務的伺服器，然後重新啟動 CTI 服務才能使更改生效。
- STUN/TURN 伺服器—對此伺服器進行任何更改后，重新啟動錄製用戶端
  (智慧桌面捕獲和虛擬記錄伺服器)。

關於螢幕錄製優先順序

智慧桌面用戶端 - 螢幕錄製優先順序允許您選擇當同一使用者同時登錄瘦用戶端和端點 (PC) 時錄製螢幕以進行螢幕監控的首選優先順序。 這意味著，同一使用者的 AD 登錄用於同時登錄端點和瘦用戶端。 Webex WFO 將瘦用戶端用戶 **註冊** 為與伺服器操作系統 (如 Windows Server 2016) 的智慧桌面用戶端 (SDC) 連接。Webex WFO 將端點使用者 (PC) **註冊** 為

SDC 連接到桌面作業系統，如 Windows 10。藉由畫面監控，您可以檢視代理的畫面活動，無論該代理是否在通話中。

有關即時畫面監控的更多資訊，請參閱 即時 監控代理。

如果與所選優先順序的連接丟失，Webex WFO 在下一次活動通話之前不會開始錄製不同的優先順序設置。

> **示例** 如果 **選擇瘦用戶端使用者** 作為螢幕錄製優先順序，並且在通話期間與瘦用戶端的連接丟失，則在新通話開始之前，Webex WFO 不會在較低的 **端點使用者 (PC)** 優先順序上開始錄製。

> 便條
> 如果在代理進行通話時更改了“螢幕錄製優先順序”，則更改不會影響該呼叫，但將在呼叫結束後的後續呼叫中進行更改。

相關主題

- 設定全域設定 - 設定系統級設定

配置 QM 進行錄製

設定 QM 進行錄製需要執行以下操作：

- 在 Webex WFO 與一或多個 ACD 之間建立連接。
- 訪問適用於租戶的 Webex WFO 智慧桌面和 Webex WFO 資料伺服器安裝程式。
- 至少配置一個信號源、一個信號組、一個信號伺服器、一個記錄組和您的聯絡中心設備。
- 監視電話群組中作用中和備用訊號及記錄伺服器的狀態。
- 配置和管理系統中的中繼資料欄位。

管理電話伺服器

使用「電話監控」頁面可以監控電話群組中作用中和備用訊號及記錄伺服器的狀態。

如果您有主伺服器和備份訊號伺服器，則可以在對主伺服器執行維護之前，使用此頁面將通話處理切換到備份伺服器。 在此工作流開始時，主伺服器處於活動狀態，備份伺服器處於待機狀態。

> 注意： 只有活動/備用對中的伺服器才能處於維護模式。

將伺服器置於維護模式

1. 選取電話群組。
2. 選擇要 PUT 進入維護模式的伺服器。

   注意： 要進入維護模式的伺服器必須處於活動狀態。

3. 按兩下 **維護**。

   單擊「維護」時，備份伺服器從待機模式變為活動模式，活動伺服器從活動模式變為排空模式。已在此伺服器上的通話會繼續處理，直到完成 (耗盡伺服器)，此時伺服器將進入維護模式。新通話會導向至新的作用中伺服器，由該伺服器開始處理。

   伺服器進入維護模式后，可以執行維護並在必要時重新啟動伺服器。
   維護完成後，伺服器進入待機模式。

在待機模式下啟動伺服器

1. 選擇要啟動的待機模式下伺服器。
2. 按兩下 **活動**。

   單擊「活動」時，伺服器將從待機模式更改為活動模式，活動伺服器從活動模式更改為耗盡模式。 已在此伺服器上的通話會繼續處理，直到完成為止，此時伺服器將進入待機模式。新通話會導向至新的作用中伺服器，由該伺服器開始處理。

欄位描述

“電話監控”頁面顯示訊號伺服器和錄音伺服器的狀態。 下表定義了這些部分中的欄位：

欄位	描述
過濾器	從下拉式清單中選取電話群組。
元件	伺服器的類型：信令或錄音。
優先層級	伺服器的優先順序：「主要」、「輔助」或「備份」。
伺服器名稱	IP 信令或記錄伺服器的位址或伺服器名稱。
群組	信令或記錄群組的名稱。

欄位	說明
	注意 ：組的名稱應指示組是信令組還是記錄組。
狀態	指示伺服器是否已連接。
狀態	伺服器的目前狀態： ▪ 作用中 = 伺服器作用中且正在處理通話。 ▪ 非作用中 = 伺服器處於非作用中狀態。 ▪ 待機 = 伺服器正在運行並準備好啟動。 ▪ 耗盡 = 伺服器正在處理佇列中的數據，並且不接受新數據。 ▪ 維護 = 伺服器因維護而關閉。
通話	各伺服器正在處理的通話數。
最後更新	更新表格中之伺服器資訊的日期與時間 以格林威治標準時間顯示。
維護狀態	信令或記錄伺服器的當前維護狀態： ▪ 作用中 = 伺服器作用中且正在處理通話。 ▪ 維護中 = 伺服器維護中。

管理自訂中繼資料欄位

「中繼資料管理員」頁面用於設定及管理系統中的自訂中繼資料欄位。

元數據允許您向客戶對話添加資訊。 可以從 ACD
應用程式和其他應用程式擷取元資料，以將資料傳遞到以下 API：

- 依代理與日期 API 排程明細
- 班次（依代理 API

Webex WFO 也會在媒體播放程式的「詳細資料」面板中顯示這些中繼資料欄位。

先決條件

- 您具有「管理中繼資料欄位」與「傳送中繼資料命令」權限。
- 若要檢視自訂中繼資料，您需要「檢視自訂中繼資料」權限。
- 若要編輯自訂中繼資料，您需要「編輯自訂中繼資料」權限。

頁面位置

應用程式管理> QM > QM 中繼資料管理員>組態

程式

您設定的中繼資料欄位會顯示在表格中。 使用表格可檢視、編輯或從系統中移除中繼資料欄位。

新增中繼資料欄位

> 注意： 使用以下步驟最多可以添加 100 個自定義元數據欄位。 透過從 ACD 匯入媒體而建立的自訂中繼資料不會計入此總數。 沒有限制
>
> Webex WFO 可以通過媒體導入創建的自定義元數據欄位的數量。

1. 如下所述完成各欄位
2. 按一下 **「儲存」**。 新的中繼資料欄位將顯示在表中。

編輯中繼資料欄位

1. 按兩下表中的中繼資料欄位。
2. 根據需要編輯頁面上的欄位。
3. 按一下 **「儲存」**。

移除中繼資料欄位

1. 按兩下表中的中繼資料欄位。
2. 按兩下 **刪除**。

「中繼資料管理員」頁面上的欄位描述如下。

欄位	描述
中繼資料金鑰	（自動產生）中繼資料的唯一識別碼

欄位	說明
	欄位，由 API 使用。 元數據金鑰是根據您在「元數據標籤」欄位中輸入的文字生成的。 空格將替換為連字元，並在末尾添加“-key”。 例如，如果在「中繼資料標籤」欄位中輸入 **範例文字**，「中繼資料金鑰」欄位將顯示 **範例文字鍵**。 「中繼資料金鑰」欄位不允許使用與號 (&) 或等號 (=)。 如果這些符號出現在「元數據標籤」欄位中，它們將在「元數據金鑰」欄位中自動移除。 最大字元數 = 39。
中繼資料標籤	與搜尋中出現的中繼資料欄位關聯的名稱 結果和聯繫資訊。
中繼資料類型	中繼資料欄位中包含的資訊類型：日期、 超連結、數字或文字。
ACD 資料	此欄位僅適用於 Webex WFO 的內部部署。 標識從 ACD 匯入的中繼資料。 Webex WFO 通過將 Webex WFO 中的聯繫人資訊與 ACD 中存儲的呼叫資訊進行匹配來協調 ACD 數據，並更改 Webex WFO 中的聯繫人資訊。 數據會定期更新。 將元數據映射到 ACD 數據時，必須在“類型”字段中選擇“文本”。
資料資源管理員金鑰	（選用）使用數據資源管理器映射元數據的唯一標識碼。 可以使用數據資源管理器映射多達 20 個元數據欄位。
已加密核取方塊	（選用）如果要報告聯絡活動，請選取此選項

欄位	描述
	基於自訂中繼資料欄位。 如果選取此框，Webex WFO 會在儲存時加密元數據。 僅當清除「可匯出」複選框時，才會啟用「加密」複選框。 注意： 您無法搜尋加密的元數據。
「可匯出」核取方塊	如果選取中，則可以透過 Webex WFO 或 API。 此核取方塊預設為選取。
唯讀	如果選取中，中繼資料為唯讀。 您無法透過 Webex WFO 向聯絡人新增或編輯中繼資料。 注意： 如果元數據是 ACD 數據，則預設情況下，此複選框處於選中狀態並處於禁用狀態。

相關主題

- 匯出聯絡活動中繼資料
- 編輯與聯絡人關聯的自訂中繼資料
- 檢視與聯絡人關聯的資料
- 向資料集和集合新增元資料標籤
- 一次刪除或更新多個連絡人

Cisco 中繼資料欄位

以下中繼資料欄位適用於 Cisco ACD。

欄位	描述
代理周邊設備編號	處理通話之代理的周邊設備號碼。 注意 ：如果源方或目標方不受監視或代理未登錄，則可以為空。
代理技術目標 ID	指出哪個代理處理了通話。 此值在所有值中是唯一的企業中的技能目標。 它取自

欄位	說明
	Unified ICM 中央資料庫。 首次在 Unified ICM Configuration Manager 的「代理組態」視窗中首次設定代理時，會自動生成 AgentSkillTargetID。 例 5001
CallReferenceID	Unified CM 叢集中通話的唯一標識符。
CallGUID	全域唯一通話標識符。
日期時間	周邊閘道 (PG) 產生 Termination_Call_Detail 表記錄的日期和時間。 當通話實際離開 PG (例如，IVR 將通話路由到代理) 或在通話離開代理設備後完成通話整理 (通過斷開連接或通過轉接完成) 時，PG 將生成“Termination_Call_詳細資訊”表記錄。
DigitsDialed	針對在 ACD 起始的輸出通話所撥打的數字。 這些並非所有 ACD 都提供數字。 目前僅 IVR、Aspect CallCenter 和 DEFINITY ECS 在 DigitsDialed 欄位中提供值。 如果通話經過轉譯路由，即使通話為入埠通話，接收 PG
持續時間	也會報告此欄位。 通話持續時間 (秒)。 這是交換器處理通話的時間。 「持續時間」欄位包含 Termination_ Call_Detail 表格的幾個欄位： **本機佇列時間** + **響鈴時間** + **通話時間** + **工作時間** + **保留時間** + **延遲時間** + **網路佇列時間**

欄位	描述
周邊設備通話鍵	周邊設備指派給通話的標識符（ACD, IVR). 已偵測到 此欄位所用值的範圍與類型，會隨周邊設備的類型而不同。 這可以是以下之一： ▪ 原始通話、轉接通話與商議通話，作為三個獨立的通話 (例如，通話 ID 1001、1002、1003) ▪ 所有三個通話都作為同一通話的延續 (例如，通話 ID 1001、1001、1001) ▪ 原始通話與轉接通話相同，但商議通話為第二通話 (例如，通話 ID 1001、1002、1001) ▪ 原始通話為一通通話，原始通話並轉接為另一通話 (例如，通話 ID 1001、1002、1002) 這些使用的值可能不是唯一的，具體取決於外圍設備的實現。 例如， Aspect CallCenter 和 DEFINITY ECS ACD
	在此欄位中重複使用標識符。
復原鍵	分配給每條記錄並由 Unified ICM/Unified CCE 在內部使用的唯一 ID 來跟蹤記錄。
響鈴時間	通話在獲接聽之前在代理的電傳上響鈴的秒數。 響鈴時間出現在任何 DelayTime 與 LocalQTime 之後。 對於轉移的通話 (亦即，在因無人接聽而轉接之前先在代理的電傳上響鈴的通話)，RingTime 是通話在每個電傳上響鈴的時間總和。
通話時間	通話在目的地裝置上處於通話中狀態的累積時間 (秒)。 TalkTime 是完成通話的時間，並非代理狀態時間。 通話在目的地裝置上處於通話中狀態的累積時間 (秒)。
	TalkTime 是完整的通話時間，不是

欄位	說明
	代理狀態時間。 注意： 在 Termination_Call_Detail、Skill_Group 及 Agent_Skill_Group 表格中，「通話時間」不包括「保留時間」；但在「服務」及「路由」表格中，TalkTime 包含 HoldTime。
變數 1	用於通話分段的變數。 還可包含通話整理時輸入的資料。 此欄位對應到方面變數 A。
變數 2	用於通話分段的變數。 此欄位對應到方面變數 B。
變數 3	用於通話分段的變數。 此欄位對應到方面變數 C。
變數 4	用於通話分段的變數。 此欄位對應到寬高比變數 D。
變數 5	用於通話分段的變數。 此欄位對應到方面變數 E。
變數 6	用於通話分段的變數。
變數 7	用於通話分段的變數。
變數 8	用於通話分段的變數。
變數 9	用於通話分段的變數。
變數 10	用於通話分段的變數。
整理資料	代理於通話整理期間輸入的資料。 注意 「 工作時間」用於計算「Termination_Call_Detail」表格中的「持續時間」和「統一」表格中的「處理時間」 ICM 服務、路由及 Call_Type 表格。

根通話和對帳的工作原理

根通話是通過閘道錄音進行的錄音。

此錄製檔未與任何使用者關聯，必須進行協調才能將根錄製檔與代理關聯。

協調的錄製檔可與品質管理和分析一起使用。

根通話是從進入閘道到離開閘道的整個通話的記錄，包括可能涉及多人的轉接和諮詢。

注意： 您不能將閘道錄製與 hoteling 使用者一起使用。 （見 管理 hoteling 使用者 。

核對是透過查看 PBX/ACD 通話詳細記錄 (CDR)、Webex WFO

代理與裝置關聯以及一般使用者登入事件，將根通話與代理和螢幕錄製建立關聯的過程。

對帳過程每 10 分鐘針對至少 20 分鐘前的通話運行一次。

核對會建立指定的通話，這些通話是屬於特定代理之根通話區段的副本。 Webex WFO

自動運行對帳。

您可以在「錄製聯絡人」視窗中檢視根通話 (請參閱)。

Webex WFO 僅根據預設存儲配置檔處理根調用。

如果創建任何其他存儲配置檔，則它們不會應用於根調用。 （見 配置存儲配置檔 。

設定電話群組

電話組是組織錄製基礎結構的主幹。

使用「電話組」頁面可以創建、編輯和刪除電話組、信令組和錄音組。

電話組至少包含一個信號源、一個信號組、一個信號伺服器、一個錄音組和您的聯絡中心設備。

您可以為其中任何專案添加備份。 添加備份是可選的，但出於復原目的，我們建議這樣做。

注意： 某些電話群組類型不支援備份訊號來源。

根據電話組類型，支援不同的電話組、信令組和記錄組配置。

下表描述了電話群組組態和基於電話群組類型的 CTI 服務詳細資訊。

Cisco Unified Communications Manager

電話群組	1 個或更多
每個電話群組的訊號群組	1 個或更多

Cisco Unified Communications Manager (續)

每個訊號群組的記錄群組	1 個或更多
CTI 服務注意事項	信令組中的每個 CTI 服務都可以有一個單獨管理的 Unified CM CTI 管理員清單，以便為 JTAPI 連接。

其他

電話群組	1 個或更多
每個電話群組的訊號群組	1
每個訊號群組的記錄群組	1
CTI 服務注意事項	不適用

先決條件

您擁有「設定電話群組」權限

頁面位置

應用程式管理 > QM > QM 電話群組>組態

程式

設定電話群組

1. 輸入電話群組的專用名稱。
2. 選取電話群組的平台類型。
3. 按兩下 **添加**。 其他欄位將顯示在頁面上。
4. 根據指定的電話群組類型，在電話# **Tab 下** 完成組態。
   - Cisco Unified Communications Manager（Unified CM)—See Configure Cisco Unified 通訊管理員 。
5. 按 **下一步** 繼續執行訊號群組組態。

設定訊號群組

1. 輸入訊號群組的專用名稱。
2. 按兩下 **添加**。
3. 根據下表輸入訊號群組的組態詳細資料。
4. 按兩下 **一步** 繼續錄製組配置。

訊號群組組態

欄位	描述
主要 QM 訊號資料伺服器	
主要 QM 訊號資料伺服器	主要訊號服務的資料伺服器。 下拉式清單中會填入設有 CTI 或 SIPREC 訊號傳遞的資料伺服器 (視電話群組類型而定)。 此訊號服務只能屬於單一訊號群組。
主要 JTAPI CTI 管理員主訊號伺服器	（僅限 Unified CM）主 CTI Manager 的資料伺服器，用於主 QM 訊號資料伺服器。 CTI Manager 是在 Unified CM 上執行的服務，用於處理叢集中每個 Unified CM JTAPI 事件。 下拉式清單中填入了電話 Tab 下設定的 Unified CM 伺服器。
備份 JTAPI CTI Manager 主訊號伺服器	（僅限 Unified CM）備份 CTI Manager 的資料伺服器，用於主 QM 訊號資料伺服器。 下拉式清單中填入了電話 Tab 下設定的 Unified CM 伺服器。
備份 QM 訊號伺服器	
備份 QM 訊號資料伺服器	（選用）備份訊號服務的資料伺服器。 下拉式清單中會填入設定 CTI 或 SIPREC 訊號傳遞的資料伺服器 (視電話群組類型而定)。

欄位	描述
	此訊號服務只能屬於單一訊號群組。 訊號服務會保留在備份伺服器上，直到您手動啟動到主伺服器的故障轉移。
主要 JTAPI CTI 管理器備份信號伺服器	（僅限 Unified CM）（僅在設定備份訊號伺服器時）伺服器的資料伺服器，用於主 CTI 管理器，用於備份 QM 訊號資料伺服器。 CTI Manager 是在 Unified CM 上執行的服務，用於處理叢集中每個 Unified CM JTAPI 事件。 下拉式清單中會填入電話 Tab 下設定的 Unified CM 伺服器。
備份 JTAPI CTI 管理器備份信令伺服器	（僅限 Unified CM）僅在設定備份訊號伺服器時可以使用。 備份 CTI 訊號資料伺服器的 QM Manager 名稱。 下拉式清單中填入了電話 Tab 下設定的 Unified CM 伺服器。

設定錄製群組和工作

1. 輸入錄製組的唯一名稱。
2. 按兩下 **添加**。
3. 選擇記錄組以及每個記錄伺服器主機名和 IP 位址的優先順序。
4. 按一下 **「儲存」**。

便條

配置錄製組時，請記住以下幾點：

- 如果閘道錄製檔或 CUBE 錄製環境中的使用者需要螢幕錄製，則必須創建一個連接到 CTI 伺服器且未為其分配記錄伺服器的記錄組。

- 您可以將一個或多個記錄伺服器分配給記錄組。

  記錄組至少需要一個主記錄伺服器。

  在將調用發送到輔助記錄伺服器之前，信號服務會耗盡主記錄伺服器的容量。

  如果禁用主信號伺服器

  (由於手動關機或系統錯誤)，輔助信號伺服器仍會向主記錄伺服器發送調用，除非主記錄伺服器也不可用。

- 記錄伺服器只能屬於一個記錄組。
- 您可以在記錄組之間移動記錄伺服器。

變更電話群組的設定

- 選取電話群組、視需要進行編輯，然後按一下「儲存」。 下表顯示了更改的生效時間。

電話群組類型	服務	套用設定設定
Unified CM	錄音 CTI 服務	重新啟動服務。
	Webex WFO (VoIP 裝置)	重新載入 VoIP 裝置視窗。
	桌面錄音服務	重新啟動服務。
	網路錄製服務	重新啟動服務。 如果在更新模式下從 postinstall.exe 添加備份錄製檔 CTI 服務，則必須重新啟動網路錄製檔服務。

相關主題

- 配置 Cisco Unified Communication Manager

配置 Avaya Communication Manager

在 Avaya Communication Manager (CM) 環境中，您可以配置與電話群組關聯的 Avaya 應用程式啟用 (AE) 服務和 DMCC 的連接資訊。

設定 Avaya DMCC 裝置密碼

使用此部分中的欄位為 Avaya DMCC 裝置設定密碼。 Avaya 密碼的長度可以是三到七位數位。如果您在分機中使用超過七位數位，則需要配置密碼以與 Avaya 標準相容。

- 如果您的分機號碼介於 3 到 7 位數位之間，請單擊 **“使用設備擴展”** 以設置密碼。
- 如果您想對所有裝置使用單一密碼，請按一下「 **使用靜態密碼** 」。 按一下此按鈕時，QM 會顯示一個文字方塊，讓您新增三到七位數的密碼。
- 單擊 **“使用自定義模式”** 以選擇自定義設備密碼模式，以根據您的分機設置 Avaya 設備的密碼。 密碼必須介於 3 到 7 位數之間。
  如果您的分機超過七位數位，此功能允許您將設備號碼轉換為可接受的 Avaya 密碼。
  在自訂型式欄位中鍵入型式。

自訂 Avaya DMCC 密碼型式功能使用兩個通配符來表示您的分機：

- F - 首位 (或前置) 數字
- L - 最後 (或尾隨) 數字

您也可以在密碼型式中使用 Insert 個 0 到 9 的靜態數字。

按一下問號以取得使用自訂密碼型式的範例。

欄位	描述
裝置密碼	所有裝置的預設密碼。 注意： 如果您更改密碼，則必須重新啟動所有關聯的信號服務。
相關 Avaya ACD	此電話群組所關聯的 ACD。
啟用免費座位	選取此核取方塊可按使用者名稱或代理 ID 記錄代理而不是通過物理通道號。

欄位	描述
錄音技術搜尋群組	與搜尋群組相關聯的分機。 搜尋群組是處理類似類型通話的一群使用者。 注意： 如果您使用的是免費席位，則搜索組必須包含要錄製的所有分機。
裝置同步資料伺服器	用於同步 Avaya CM 裝置的資料伺服器。
交換器連接名稱	交換機連接的交換機名稱或 IP 位址。 注意： 此欄位區分大小寫。
主機名稱/IP 位址	AE 服務裝置、媒體和通話控制 (DMCC) 的主機名稱或 IP 位址。 DMCC 控制媒體 (即處理 RTP)。 Monitoring and Recording CTI 服務會連接到它。 最佳做法 如有可能，在需要指定主機名稱或 IP 位址的所有實例中使用主機名稱。
連接埠	應用程式啟用服務伺服器的連接埠。 預設連接埠編號為 4721。
使用者名稱	在 AES 管理控制台中建立的使用者名稱，其 CT 使用者屬性設定為“是”。 注意： 如果您更改使用者名或密碼，則必須重新啟動所有關聯的信號服務。
密碼	用於訪問伺服器的帳戶的密碼。 注意： 如果您更改使用者名或密碼，則必須重新啟動所有關聯的信號服務。
使用裝置擴充	選取此複選框可使用裝置的分機作為密碼用於 DMCC 組態。 如果未選取此方塊，

欄位	描述
	DMCC 對在「裝置密碼」欄位中輸入的所有裝置使用預設密碼。 設備密碼在 Avaya CM Station 配置中也稱為安全代碼。
從訊號事件產生 CDR	選取此複選框可開始為現有的 ACD 與 CTI 伺服器整合生成聯繫人詳細信息記錄 (CDR)。 Webex WFO 不會使用這些 CDR 進行對帳，除非您同時選中“使用 CDR 進行對帳”複選框。
使用 CDR 進行核對	選取此方塊可使用 CTI 伺服器產生的 CDR 進行核對，而不是使用 ACD 匯入的 CDR。 在您選取「從訊號事件產生 CDR」方塊後，將會顯示此方塊。

配置 Avaya SBCE 以進行 SIPREC 錄製

要為 Webex WFO 中的 SIPREC 錄製配置 Avaya SBCE，您必須配置數據伺服器和電話群組。電話組至少包含一個信號源、一個信號組、一個信號伺服器、一個錄音組和您的聯絡中心設備。您可以為其中任何專案添加備份。 添加備份是可選的，但出於復原目的，我們建議這樣做。

根據電話組類型，支援不同的電話組、信令組和記錄組配置。 對於 Avaya SBCE，下表詳述可以設定的最小群組數。 SIPREC 服務使用連接埠 5060。

電話群組	1 個或更多
每個電話群組的訊號群組	1 個或更多
每個訊號群組的記錄群組	1 個或更多
CTI 服務注意事項	不適用

便條

設定記錄群組時，請記住以下幾點：

- 如果閘道錄製環境中的使用者需要螢幕錄製，則必須創建一個連接到 CTI 伺服器且未為其分配錄製 (音訊捕獲) 伺服器的錄製組。
- 您可以將一個或多個記錄伺服器分配給記錄組。
  記錄組至少需要一個主記錄伺服器。

  在將調用發送到輔助記錄伺服器之前，信號服務會耗盡主記錄伺服器的容量。
  如果禁用主信號伺服器
  (由於手動關機或系統錯誤)，輔助信號伺服器仍會向主記錄伺服器發送調用，除非主記錄伺服器也不可用。
- 記錄伺服器只能屬於一個記錄組。
- 您可以在記錄組之間移動記錄伺服器。

先決條件

- 您擁有「管理承租人」與「設定電話群組」權限。 有關 Webex WFO 許可權的詳細資訊，請參閱 管理角色和許可權 。
- 您已經建立了至少兩個 Webex WFO 資料伺服器：
  - 一個您將用於同步使用者和設備以及進行協調。
  - 一個您將用於 SIPREC 和錄音。 如果需要，您可以使用兩個單獨的伺服器進行 SIPREC 和錄音。
- （僅限螢幕錄製）您已經創建了一個專用於螢幕錄製的 CTI 資料伺服器。
  此伺服器是上面列出的兩台伺服器之外的伺服器，總共至少有三台數據伺服器。
  如果您的組織不錄製螢幕，則不需要此伺服器。
- 您已經配置了 Avaya ACD.
- 您已設定 Avaya Communication Manager (CM)。 有關配置說明， 請參閱 Avaya DevConnect 應用 說明 。
- 您已設定 Avaya 應用程式支援服務 (AES)。 有關配置說明， 請參閱 Avaya DevConnect 應用說明 。
- 您已經在 Avaya SBCE 中啟用了 UCID 參數。 有關詳細資訊，請參閱管理企業 *版 Avaya 會話邊界控制器的第* 19 章。

頁面位置

- 應用程式管理>全域>系統設定>資料伺服器設定
- 應用程式管理 > QM > QM 電話群組>組態

程式

設定資料伺服器以同步使用者和裝置以及進行核對

1. 在「資料伺服器配置」頁上，從「**選擇資料伺服器配置**」下拉清單中選擇專用於同步使用者和設備以及進行協調的數據伺服器。
2. 在“**區域數據伺服器 ACD 同步設置**”部分中，選擇“**啟用同步**”並將配置的 Avaya ACD 從“**可用**”移動到“**已分配**”。
3. 在「**區域數據伺服器對帳設置**」部分中，選擇「**啟用對帳**」，並將配置的 Avaya ACD 從「**可用**」移動到「已分配」。
4. 在「**資料伺服器設備同步設置**」部分中，選擇「**啟用設備同步**」。
5. 按一下「**儲存**」。

配置 SIPREC 和語音錄製的資料伺服器

如果需要，您可以在此處使用兩個單獨的伺服器：一個用於 SIPREC，另一個用於錄音。

1. 在「資料伺服器組態」頁上，從「**選擇資料伺服器組態**」下拉清單中選擇專用於 SIPREC 和錄音的資料伺服器。
2. 在“**錄製 SIPREC 信令伺服器設置**”部分中，選擇“**啟用 SIPREC 信令**”。
   出現一個空文字欄位。
3. 在文字欄位中輸入資料伺服器的 IP 位址。
4. 在“**錄製捕獲伺服器設置**”部分中，選擇“**啟用音訊錄製**”。 將出現兩個空文字欄位。
5. 在第一個文字欄位中輸入資料伺服器的 IP 位址或主機名稱。
6. 在第二個文字欄位中，輸入上傳前臨時存儲錄製檔的目錄位置。
7. 按一下「**儲存**」。

設定 CTI 資料伺服器以進行螢幕錄製

如果您的組織正在錄製代理的螢幕，請按照以下步驟操作。 如果您不錄製螢幕，請跳過此步驟。

1. 在「資料伺服器配置」頁上，從「 **選擇資料伺服器配置** 」下拉清單中選擇專用於螢幕錄製的 CTI 資料伺服器。
2. **在"錄製 CTI 信令伺服器設置** "部分中，選擇" **啟用 CTI 信令**"。 出現一個空文字欄位。
3. 在文字欄位中輸入專用於對帳的伺服器的 IP 位址或主機名稱。
4. **按一下 「儲存」。**

建立用於 SIPREC 和語音錄製的電話群組

1. 在「電話群組」頁面上，在「電話群組名稱 **」欄位中** 輸入群組的名稱。
2. 從「 **電話群組平台類型** 」下拉清單中選取 **Avaya SBC SIPREC** 。
3. 按兩下 **添加**。 將顯示其他欄位。
4. 在「訊號群組 **」欄位中** 輸入訊號群組的名稱。
5. 按兩下 **添加**。
6. 從 **主要 QM 訊號資料伺服器** 下拉清單中選擇專用於 SIPREC 和錄音的伺服器。
7. 按兩下 **一步**。
8. 在「錄製組名稱 **」欄位中** 輸入錄製組的名稱。
9. 選取剛建立的群組。
10. **在「錄製組分配** 」表中，找到專用於 SIPREC 和錄音的伺服器，然後從該伺服器旁邊的「 **錄製組** 」下拉清單中選擇剛剛創建的錄製組。
11. 從 **優先順序** 下拉清單中選擇 **主要** 。
12. 按一下 **「儲存」。**
13. 重新啟動專用於 SIPREC 和錄音的伺服器。

建立用於螢幕錄製的電話群組

如果您的組織正在錄製代理的螢幕，則需要設置其他電話組。 如果您不錄製螢幕，請跳過此過程。

1. 在「電話群組」頁面上，在「電話群組名稱」**欄位中** 輸入群組的名稱。
2. 從「**電話群組平台類型**」下拉清單中選取 **Avaya Communication Manager**。
3. 按兩下 **添加**。 將顯示其他欄位。
4. 在「**設備密碼**」部分中，選擇“**使用靜態密碼**”。
5. 在「密碼」**欄位中** 輸入裝置密碼。
6. 從 **關聯的 Avaya ACD 下拉式清單中選擇您配置的 Avaya ACD**。
7. 從「**裝置同步資料伺服器**」下拉清單中，選取專用於同步使用者和裝置的資料伺服器。
8. 在「應用程式啟用服務資訊」 部分中 AES，在 **“交換器連接名稱**”欄位。
9. 在「主機名稱/IP 位址」**欄位中** 輸入 AES 主機名稱或 IP 位址。
10. 在「連接埠」**欄位中** 輸入 AES 使用的連接埠號碼。
11. （選用）如果已啟用對 AES 連接埠的加密，請選擇“**使用安全連接**”。
12. 在“**使用者憑據**”部分中，輸入 **AES 使用者帳戶的使用者名** 和 **密碼**。
13. 按兩下 **添加**。
14. 按兩下 **一步**。
15. 在「訊號群組名稱」欄位中 **輸入訊號群組的名稱**。
16. 按兩下 **添加**。 將顯示其他欄位。
17. 從 **主要 QM 訊號伺服器** 下拉式清單中選取 CTI 資料伺服器。
18. 從 **AES 伺服器下拉式清單中選取 Avaya AES 伺服器**。
19. 按一下 **「儲存」**。

相關主題

- 將電話與座席、錄製組和錄製類型 關聯—同步設備后，您可以使用此頁面將 ACD 中的設備與 Webex WFO 錄製組、錄製類型和使用者關聯。
- 管理角色和許可權 —詳細瞭解先決條件許可權。

- 設定電話群組
- 設定資料伺服器

配置 Cisco Unified Communication Manager

當您新增或編輯具有 Cisco Unified Communications Manager (Unified CM) 電話類型的電話群組時，會出現 CUCM 電話平台組態選項。 它允許您配置 Cisco Unified CM 叢集。

Cisco Unified CM 視窗也允許您設定以下使用者：

- 簡單物件存取通訊協定 (SOAP) 管理 XML 層 (AXL) 使用者
- Unified CM Java 電話應用程式設計介面 (JTAPI) 使用者

電腦電話整合 (CTI) 服務使用這些使用者登入 Unified CM。

Unified CM 集群由一組 Unified CM 伺服器組成，這些伺服器共用相同的資料庫和資源，並具有一個或多個 CTI 管理員。 CTI Manager 是在 Unified CM 上運行的服務，用於處理叢集中每個 Unified CM 的 JTAPI 事件 (請參閱 配置電話群組)。

您可以指定一個或多個 Unified CM 電話群組。 Unified CM 電話群組至少需要一個 CTI 管理員。

正在安裝 JTAPI

在安裝過程中，Webex WFO 會安裝 JTAPI。來自 JTAPI client in C:\Program Files\Common Files\Calabrio ONE\Data Server\CtiSignalling\lib 的 JAR 檔案。 在 Unified CM 電話群組的每個訊號伺服器上按一下 **下載/安裝 JTAPI** 。

（可選）您可以手動安裝 JTAPI。JAR 檔，方法是將其複製並粘貼到正確的目錄中。

欄位描述

欄位	描述
開啟網路錄製	選取此複選框可為 Unified 啟用網路錄製 CM 電話群組。 選中該複選框后，錄製 CTI 服務將偵聽 SIP 消息。 注意 ：錄音 CTI 服務和 CUBE SIP CTI, Sonus

欄位	描述
	如果選取「啟用網路錄製」複選框，SIPREC 或 ACME SIPREC 服務將在偵聽 SIP 消息時相互干擾。 範例 ：您正在透過閘道錄製 (使用 CUBE SIP CTI 或 ACME SIPREC 服務) 錄製語音，並且 從單個伺服器錄製螢幕。 注意： CUBE 錄製不會捕獲呼叫方向。 CUBE 錄製檔案的聯絡方向將顯示為 “出境。”
SOAP AXL 存取使用者名稱	此群集的發布者上的 AXL (管理 XML 層) 身份驗證使用者名用於同步 Unified CM 設備。 此使用者名稱是在您設定 Unified CM 時建立的。 注意： 如果更改使用者名或密碼，則必須重新啟動關聯的數據伺服器。
SOAP AXL 存取密碼	發行者上的 AXL 身份驗證密碼。 此密碼是在您設定 Unified CM 時建立的。
版本	發行者上的 Unified CM 版本。 注意： 您不能為不支援的 Unified CM 版本設定新的電話群組。如果您的組織使用 Unified CM 版本 14，請從 **“版本** ”下拉列表中選擇 **12.5** 目錄。
JTAPI 存取使用者名稱	JTAPI 使用者名稱 CTI。 所有電話裝置，用於 記錄或監控，都與此應用程式使用者 (最終使用者) 相關聯。 錄製檔案 CTI 服務使用此使用者登入 Unified CM。 使用者名稱必須介於 1 到 32 個英數字元之間。

欄位	說明
	注意： 如果您更改使用者名或密碼，則必須重新啟動所有關聯的信號服務。
JTAPI 存取密碼	JTAPI 使用者對 CTI 的密碼。 這必須介於 1 和 32 個英數字元。
裝置同步資料伺服器	用於同步裝置的資料伺服器。
安全 SIP 設定	若使用安全作業階段，請產生憑證與金鑰庫初始協定 (SIP)。 請參閱 為安全 SIP 生成證書。
電話群組伺服器	
發行者和訂閱者	可用伺服器主機名稱/IP 位址的清單。 您可以輸入一個發行者 Unified CM 和一個或多個訂閱者 Unified CM。 選擇與發行者 CTI 管理器服務關聯的主機名/IP 位址。所有其他 Unified CM 皆與預約者 CTI Manager 服務相關聯。
主機名稱	發行者或訂閱者的主機名稱或 IP 位址 (如果有) Unified CM。 使用主機名時，請驗證伺服器是否可以解析訂閱者的名稱。如果無法解析主機名，則錄製檔 CTI 服務無法登錄。

為安全 SIP 產生憑證

1. 點擊 **生成 SIP 中繼證書**。 此時將顯示“ **為安全 SIP** 生成證書”對話框。
2. 在“主題名稱 **”中**，輸入唯一名稱並將其存儲在易於訪問的位置。 當您在 CUCM 中配置 SIP trunk 安全性設定檔時，您必須在“X.509 主體名稱”欄位中輸入此名稱。

3. 按兩下 **產生證書**。 包含兩個檔案的 ZIP 檔案會下載：

   - sip.keystore- 此檔案包含密鑰庫。
     複製金鑰庫，然後將其貼至訊號伺服器上的以下位置：

     C:\Program Files\Common Files\Calabrio ONE\Data 伺服器\config

   - sip_certificate.pem- 此檔案包含公共憑證。 將憑證上傳到 CUCM。

設定 Genesys

此頁面可用於設定 Genesys 通話環境的連接資訊。

注意： 您需要將 Genesys 庫 JAR 檔案複製到以下資料夾：

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

欄位描述

欄位	描述
主機名稱/IP 位址	電話伺服器的主機名稱/IP 位址。 連接埠
	電話伺服器的連接埠號碼。
用戶端名稱	（選用）通話環境的用戶端名稱。 用戶端密碼
	（選用）通話環境的客戶端密碼。 使用者資料金鑰
	Genesys 系統中定義的使用者資料金鑰。
中繼資料名稱	要關聯 Genesys 使用者資料的中繼資料欄位鑰匙。 您需為此函數建立自訂中繼資料欄位。 有關創建新元數據欄位的詳細資訊，請參閱 管理自定義元數據欄位。
從訊號事件產生 CDR	選取此複選框可開始為現有的 ACD 與 CTI 伺服器整合生成聯繫人詳細信息記錄 (CDR)。 Webex WFO 不會使用這些 CDR 進行對帳，除非您同時選中“使用 CDR 進行對帳”複選框。

欄位	說明
使用 CDR	選取此方塊可使用 CTI 伺服器產生的 CDR
進行核對	進行核對，而不是使用 ACD 匯入的 CDR。 在您選取「從訊號事件產生 CDR」方塊後，將會顯示此方塊。

將通話後調查新增至聯絡人

您可以將 Webex WFO
與一個或多個外部調查提供者集成，以便在聯繫結束後分發呼叫後客戶調查並收集回應。
調查回應可以提供有關客戶的聯繫人體驗和對組織的一般看法的寶貴資訊，並說明您確定要評估的聯繫人。 您可以在媒體播放程式的通話後調查 Tab 和最近的調查 widget 中查看回覆。
調查分數和其他調查相關欄位也會顯示在互動和您的聯絡佇列中。 有關使用 CSV
檔案匯入的更多資訊，請參閱 Webex WFO 資料匯入/匯出參考指南 *中的"匯入 POST 通話調查 IVR 資料"*。

使用外部調查提供者創建調查和調查問題。 您可以將 Webex WFO 與以下調查提供者整合：

- 品質 (線上)
- SurveyMonkey (線上)

設定連線調查提供者

線上調查提供者 Qualtrics 和 SurveyMonkey 透過電子郵件向客戶提供調查。
調查分配請求和回應檢索按使用者定義的計劃執行。 您也可以使用一般匯入服務 (GIS) 匯入 IVR。

便條
在導入通用 IVR 之前，必須在數據伺服器配置頁面上設置區域數據伺服器 GIS 檔位置 (請參閱 配置數據伺服器)。 請針對匯入檔案使用此檔案位置：

C:\Program Files\Common Files\Calabrio ONE\Data 伺服器\GIS\新匯入
成功匯入檔案後，它們將被移至此資料夾：

...\GIS\新匯入\檔案\<歸檔日期>\<檔案名稱>

在使用 Webex WFO 配置在線調查提供者之前，您必須對其進行設置。 要使用 Qualtrics 帳戶配置 Webex WFO，您必須具備以下條件：

- 每個調查都必須有一個配置的「嵌入數據」問題，其類型 為 cid。
- 已設定的 Qualtrics 帳號與使用者名稱
- 自訂 API 令牌
- 帳戶的庫 ID
- 調查傳遞訊息的訊息 ID

要使用 Survey Monkey 帳戶配置 Webex WFO，您必須具備以下條件：

- 已設定 SurveyMonkey 開發者帳號和使用者名稱
- 開發者 API 代幣
- 開發人員 API 鍵
- 開發者 API 共用密碼

導入 IVR 時，將自動創建通用 IVR 提供程式連接。 POST
通話調查管理員可以指定表單使用的調查標識符。 下表列出了調查識別碼欄位：

欄位	描述
連絡人 ID	聯絡活動的 ID 號碼。
associatedCallId	相關聯通話的 ID 號碼。 此為預設設定。

您還必須在元數據管理器中創建自定義電子郵件元數據欄位 (請參閱 管理自定義元數據欄位)，用於標記調查分發的呼叫 (請參閱 下面的標記聯繫人以進行連線調查 分發)。

建立自訂電子郵件中繼資料欄位

1. 導航到“應用程式管理”>“QM 配置”>元數據管理器。
2. 在「中繼資料金鑰」欄位中輸入金鑰的唯一值 (例如“SurveyEmail”)。
3. 在「中繼資料標籤」欄位中輸入標籤的唯一值。 這可以 (但不一定) 與元數據金鑰相同。
4. 從中繼資料類型下拉清單中選擇 **文字** 。

5. 從 ACD 資料下拉式清單中選擇 **“無** ”。
6. 按一下 **「儲存」。**

有關創建自定義元數據欄位的詳細資訊，請參閱 管理自定義元數據欄位。

使用 Webex WFO 設定您的線上調查提供者

1. 從“您想做什麼？”部分選擇 **“創建新調查表** ”。
2. 從下拉式清單中選擇您的線上調查提供者 (Qualtrics 或 SurveyMonkey)。
3. 設置調查分發請求/回應檢索計劃 (以分鐘為單位)。 此值確定 Webex WFO 檢查需要調查的聯繫人的頻率，以及是否有任何新的調查響應數據可用。
   如果找到等待調查的聯繫人，則會根據您的調查分發請求工作流將調查分發請求發送到調查提供者。
4. 選取您在上一節中建立的自訂電子郵件中繼資料欄位，用以標記通話以進行調查分發。
5. 輸入此調查提供者連接的唯一名稱。
6. 輸入調查提供者的帳號資訊。 必須從調查提供者處收集此資訊。
   a. 輸入已配置的調查提供者帳戶的使用者名和令牌。
   b. （僅限品質）輸入庫 ID 和消息 ID。
   c. （僅適用於 SurveyMonkey）輸入 API 金鑰和共用金鑰。
7. 按一下 **「儲存」。**

測試您的調查提供者連接並查看調查

1. 從“您想做什麼？”部分選擇 **“編輯現有調查表** ”。
2. 按兩下 **測試連接 &; 查看調查**。 成功連接后，使用調查提供者配置的調查將顯示在頁面底部。您可以按下每個調查以查看各個問題。

設置和測試調查提供者連接后，必須創建工作流以確定應為已標記為調查分發的不同聯繫人請求哪個調查。 當您有不同的調查提供者和/或聯絡人調查時，此功能特別有用。

您還必須使用工作流將調查問題標識為客戶之聲 (VoC) 問題。
客戶對此問題的回答決定了是否應標記關聯的聯繫人以供評估。

設定調查分配請求工作流

1. 導覽至「工作流程管理」頁面。
2. 選擇是創建互動結束事件還是每日事件。
   在聯絡活動標記用於調查分發之後，互動結束事件會立即準備調查請求。
   每日活動會為每天標記要調查分發的所有聯絡活動準備調查請求。
3. 選擇要應用調查表操作的工作流規則。
   選擇預設規則以對標記用於調查分發的所有聯繫人使用單個調查表，或者創建並選擇新規則以定義特定調查表的聯繫人條件。
4. 如果您創建了新的工作流規則，請定義要分發的調查表單的聯繫條件。
5. 選中「操作」部分中的「將調查表設置為<調查表>」複選框。
   a. 從下拉清單中選擇調查。
   b. 選擇客戶意見 (VoC) 問題。 您只能選取數字答案格式的問題。
   c. 設定標記用於評估的臨界值。 如果客戶對 Voc
      問題的回答符合此閾值，則會標記關聯的聯絡活動以供評估。
6. 輸入用於傳遞調查的電子郵件資訊。
   a. 輸入「寄件者」電子郵件地址。 這是傳遞調查的電子郵件位址。
   b. 輸入「回覆」電子郵件地址。 這是調查接收者回應的電子郵件位址。
      這通常與「寄件者」位址相同，但並非必須如此。
   c. 輸入寄件者姓名。這是電子郵件顯示給收件者的名稱。
   d. 輸入電子郵件的主題行。
7. 按一下 **「儲存」**。

有關配置工作流的詳細資訊，請參閱 自動執行 QM 工作流。

標記聯絡活動以供線上調查分發

創建自定義電子郵件元數據欄位、使用 Webex WFO

配置一個或多個調查提供者並設置調查分發工作流後，您可以通過在自定義電子郵件元數據欄位中輸入客戶的電子郵件地址來標記聯繫人以進行連線調查分發。

這可由代理使用「錄製控制」應用程式中的「元數據」命令完成，也可由有權存取媒體播放程式詳細資訊 Tab 中自訂元數據欄位的任何使用者完成。

當您在此欄位中輸入客戶的電子郵件位址時，將標記該聯繫人用於調查分發。

然後，根據使用者定義的分發請求計劃，Webex WFO

會向調查提供者發送請求，以便將相應的調查發送到由配置的工作流確定的該位址。

> 注意 使用 SurveyMonkey
> 時，在收到調查問卷分派請求的時間與分派調查問卷之間可能會有延遲。

相關主題

- 設定預測 - 使用調查資料預測聯絡人的淨推薦值。

配置工作力管理

「應用程式管理」中的 WFM 功能表用於設定 Webex WFO 的 WFM 應用程式。 如果您已獲得 WFM 應用程式的許可，則您可以存取該應用程式。

> 注意： 您的管理員角色只能訪問服務提供者啟用的功能和許可權。 此部分可能會列出 #
> 中不可用的功能和許可權 Webex
> 世界知識產權組織。

設定服務佇列 185
設定收縮值 202
管理代理排程 207
使用歷史資料 216
為原因碼建立描述 224
自訂遵循度狀態對應 226
設定系統範圍的 WFM 設定 229
定義 WFM 保留期 233
管理活動中繼資料值 234
配置 Teleopti 237

設定服務佇列

「應用管理」的「服務佇列」區段中的頁面可讓您設定聯絡中心的服務佇列。

管理目錄號碼

> 注意 ：目錄號碼僅用於 Avaya ACD。 如果您沒有配置 Avaya ACD,您將不會在 Webex WFO 中看到與目錄號碼相關的任何內容。

目錄號碼 (DN) 是客戶用於連接到特定服務佇列的電話號碼。 ACD 實際上會將特定 DN 上收到的通話路由至特定的服務佇列。

您可以在 WFM 中建立 DN 以獲得以下結果：

- 複製 ACD 中使用的 DNS 並收集歷史資料。
- 路由 DN 以在一天中的不同時間移至特定的服務佇列。
  若這樣做，這些服務佇列的歷史資料將包括透過 DN 接收的通話數。
- 路由 DN 以在第一個服務佇列中的所有代理均忙碌時移至特定的服務佇列。

WFM 從 DN 捕獲以下數據，並將其與關聯的服務佇列一起編譯：

- 已提供的聯絡數
- 接受的聯絡人
- 已放棄的聯絡數
- 已封鎖的聯絡人
- 平均接聽速度
- Quality of Service (服務層級)

> 注意：使用 DN 數據而不是服務佇列數據可以為服務佇列溢出條件下的預測提供更準確的資訊。當服務佇列溢位時，每個
> 聯絡活動與它最終所在的服務佇列相關聯，而不是它最初所針對的服務佇列。
> 這可能會對預測產生負面影響。 您可以使用 DNS 避免這種情況。

先決條件

您的系統使用了已設定的 Avaya ACD.

頁面位置

應用程式管理> WFM > 服務佇列>目錄號碼

程式

管理目錄號碼

使用「目錄號碼」頁面可以創建、編輯和刪除 DNS。

最佳實踐： 不要刪除 DNS。 如果刪除 DN，則與其關聯的所有歷史資料都將丟失。

頁面上的欄位描述如下。

欄位	描述
ACD 伺服器	作為目錄號碼數據源的 ACD。 在同步的系統中，此欄位會自動填充。 在未同步的系統中，必須手動選擇 ACD。 未同步的系統中的預設值為通用。
目錄號碼	DN。 它必須與 ACD 中的 DN 相同。
描述	DN 的描述。
服務佇列	與此 DN 關聯的一個或多個服務佇列。 一旦你有 指定服務佇列時，輸入服務佇列處理來自 DN 之通話的開始時間、結束時間及星期幾。 至少必須選取一天。

管理服務佇列類型

服務佇列類型描述服務佇列處理的聯絡類型。

- 互動式聯絡 - 實時發生的代理/客戶聯絡，例如通話和聊天。
- 非互動式聯絡 - 非即時發生的代理/客戶聯絡，例如電子郵件、推文、社交媒體和傳真。

服務佇列類型允許您將類似的服務佇列分組為服務佇列組和虛擬服務佇列，併為類似的服務佇列生成預測。

WFM 附帶兩種系統服務佇列類型：語音和電子郵件。如果要從允許您為通話或電子郵件設定服務佇列的 WFM 版本升級，則會自動為這些服務佇列指派語音或電子郵件服務佇列類型。

在建立服務佇列類型之後，您可以對之執行的操作是有限制的。

- 您無法變更其聯絡類型。
- 若服務佇列類型指派給服務佇列，您無法將其刪除。
- 您無法編輯或移除系統服務佇列類型 (語音和電子郵件)。

建立、編輯與移除服務佇列類型

使用「服務佇列類型」頁面可設定和維護服務佇列類型。

建立新的佇列類型

1. 選擇 **創建新的服務佇列類型**。
2. 輸入服務佇列類型的專用名稱，以描述服務佇列處理的聯絡類型。 最大字元數 = 50。
3. 選擇聯絡類型：互動式或非互動式。
4. 按一下 **「儲存」**。

編輯現有的服務佇列類型

1. 選擇 **編輯或刪除現有服務佇列類型**。
2. 從下拉式清單中選取所需的服務佇列類型。
3. 視需要編輯服務佇列類型的名稱。

   如果已將服務佇列類型指派給服務佇列，則服務佇列類型名稱變更將會套用到這些服務佇列。

   您無法變更聯絡人類型。
4. 按一下 **「儲存」**。

移除現有的服務佇列類型

1. 選擇 **編輯或刪除現有服務佇列類型**。
2. 從下拉式清單中選取所需的服務佇列類型。
3. 按兩下 **刪除**。

管理服務佇列

服務佇列是一組轉接聯絡活動的代理。 一般與特定的技術關聯。 在 WFM

中，您可以排程代理以支援服務佇列需求。 因此，WFM 使服務佇列成為計劃和預測的焦點。

同步/未同步環境

可以在 WFM 中創建服務佇列，也可以從 ACD 同步服務佇列。

- 在具有同步 ACD 的環境中，WFM 會透過同步服務從 ACD 匯入服務佇列資料。
  匯入的無法在 WFM 中變更的服務佇列資料 (服務佇列名稱和 ID)
  在「服務佇列」頁面上為唯讀。 該數據只能在 ACD 中更改。 您在 WFM
  中創建的服務佇列僅存在於 WFM 中，不會添加到 ACD 中 (請參閱 同步 服務佇列數據)。
- 在具有非同步 ACD 的環境中，您在 WFM 中建立的服務佇列的名稱和 ID 必須與在 ACD
  中為它們設定的名稱和 ID 相同。 如此可讓 WFM 將從 ACD 匯入到 WFM
  的歷史資料與正確的服務佇列相關聯。

虛擬服務佇列

虛擬服務佇列是具有相同服務佇列類型的服務佇列的集合。 虛擬服務佇列僅存在於 WFM 中。

> 注意： 請勿將同步的服務佇列設置為虛擬服務佇列。 僅當您在 WFM
> 中建立服務佇列時，才選取此方塊。

創建虛擬服務佇列後，虛擬服務佇列將開始從元件服務佇列中收集歷史數據。
如果元件服務佇列的歷史記錄已存在，並且您希望將其累積歷史數據與虛擬服務佇列關聯，則可以
提交歷史數據合併請求 (請參閱 合併歷史數據)。

> 便條
> 如果要重新計算虛擬服務佇列的歷史數據，也可以提交歷史數據合併請求，因為您已對虛
> 擬服務佇列執行了以下任一操作：
>
> - 新增了包含歷史資料的服務佇列
> - 刪除了包含歷史資料的服務佇列

如果要為一組類似服務佇列生成單個預測、分配或計劃，請創建虛擬服務佇列。
以下是虛擬服務佇列有用的某些情況的範例。

> 範例 聯絡中心有一個服務佇列用於高級客戶，另一個服務佇列用於普通客戶。
> 高級客戶可以更快地聯繫座席並獲得更高價值的服務。 代理
> 處理顧客通話的人員是兩個服務佇列的成員。
> 創建由高級和常規客戶服務佇列組成的虛擬服務佇列可簡化計劃。

> 示例： 一個組織在多個位置設有 IT 說明台？
> 聯絡中心會針對每個位置使用服務佇列，以考慮多個時區並允許按位置進行報告。
> Contact Center
> 路由將每個位置的代理整合到一個池中，並將通話分配給下一個可用的代理，而不考慮位置。
> 通過將服務佇列分組到虛擬服務佇列中，WFM
> 可以按照與路由和時區一致的模式將代理安排為單個組。

精確佇列

Unified CCE 精度佇列是比服務佇列使用的更詳細的聯絡人路由方法。 它基於在 Cisco Unified Intelligent Contact Management (Unified ICM) 中設定的多個代理屬性與熟練程度。
精確佇列有助於將通話路由到最合格的代理。

如需設定精確佇列的資訊，請參閱 Cisco Unified ICM 文件。

WFM 將精確佇列視為服務佇列 (Unified CCE 術語中的“技術小組”)。 當 WFM 與 #同步時 Unified CCE, WFM 將創建一個服務佇列，並且為每個 Unified ICM 技術小組和精確佇列建立技術對應。
例外情況是在 Unified ICM 中設定了多個 Unified Communications Manager (Unified CM) 周邊閘道。
此時，WFM 會針對每個精確佇列及周邊閘道建立服務佇列。 即：

Unified CM 周邊閘道數 × PQ 數 = 在 # 中建立的服務佇列數 WFM

在具有多個周邊閘道的系統中，在 WFM 中建立的服務佇列命名如下：

<PG ID>.<精確佇列名稱>

WFM 擷取精確佇列歷史資料的方式與擷取服務佇列歷史資料的方式相同。

> 注意 此時，WFM 會忽略 Unified CCE 用於路由通話的任何詳細代理屬性和熟練程度。

欄位描述

使用「服務佇列」頁面創建、編輯和刪除服務佇列。

您不得刪除具有任何已排定活動 (「可用」與「不可用」除外)
的服務佇列，或者如果滿足以下任一條件：

- 它位於虛擬服務佇列中
- 它位於工作流中

- 它在「代理排程」中引用
- 這是一個主要服務佇列
- 它被排程請求參照

最佳做法 請勿刪除服務佇列。
如果刪除服務佇列，則與之關聯的所有歷史資料和代理排程都將遺失。

編輯或刪除現有服務佇列或創建新服務佇列時，「服務佇列」頁面上的欄位描述如下。

服務佇列資訊

欄位	描述
服務佇列名稱	服務佇列的名稱。在同步的系統中，將創建名稱，並且在 ACD 中維護。
來源 ACD	作為服務佇列數據源的 ACD。 在同步的系統中，此欄位會自動填充。 在未同步的系統中，必須手動選擇 ACD。 未同步的系統中的預設值為通用。
服務佇列 ID	標識服務佇列的唯一 ID。 在同步系統中，ID 是在 ACD 中創建的。 ID 一旦指派給服務佇列，即無法變更。
不為此服務佇列生成預測或計劃複選框	選取此方塊可停用服務佇列。在生成分配、預測、戰略預測和計劃時，它將不再可用。但是，您仍然可以查看其歷史數據。 注意：如果選取此複選框，請確保從與其關聯的所有多技術組中刪除服務佇列。 如果你這樣做否則，針對這些多技術群組的排程請求將會失敗。

服務佇列類型

服務佇列類型描述此服務佇列處理的聯絡類型。 請參閱 管理服務 佇列類型。

時區

選取排程服務佇列時要使用的時區。 服務佇列的開放及關閉時間由此時區解釋。

默認情況下，這是在「全域設置」頁面上為您的公司配置的預設時區 (請參閱 配置全域設置)。

再分發類型

（僅限非互動式服務佇列）重新分配類型，用於確定如何在目標間隔之間重新分配在服務佇列關閉時間到達的非互動式聯絡人，以進行預測。 目標間隔由處理閾值確定。 您的選項如下：

- 無—在關閉時間到達的聯絡會被忽略且不會重新分配 (預設值)。
- 比例 - 根據目標間隔的分配比例，在目標間隔之間按比例重新分配聯絡活動。
- 偶數 - 在目標間隔之間均勻地重新分配聯絡。

在「處理臨界值」欄位中，輸入必須處理聯絡的時間 (以分鐘為單位)。 有效值為 0 至 4,320 分鐘 (72 小時)。

參數

欄位	描述
服務佇列優先順序	服務佇列優先順序：0 到 999 之間的任意數字，其中 0 表示最高優先順序。 服務佇列優先順序允許 WFM 在將代理指派給多個服務佇列時解決排程衝突。 範例： 您指定某些代理支援兩個服務佇列。 如果 WFM 為兩者生成計劃 服務佇列若發現沒有足夠的代理來支援兩者的所有預測需求，便會比較各服務佇列的優先順序值，並首先為優先順序最高的服務佇列排程代理。
平均通話時間	聯絡持續此活動的平均時間量 (秒) 服務佇列。 WFM 使用此資訊來確定在為此服務佇列生成分配時滿足要求所需的代理數。 您可以選擇讓 WFM 在生成分配時自動為您計算此值，方法是選中「分發請求」頁面的「服務佇列標準時間」部分中的複選框。

欄位	描述
平均聯絡後工作時間	代理耗費在此服務佇列的通話後工作上的平均時間量 (秒)。 WFM 使用此資訊來確定在為此服務佇列生成分配時滿足要求所需的代理數。 您可以選擇讓 WFM 在生成分配時自動為您計算此值，方法是選中「分發請求」頁面的「服務佇列標準時間」部分中的複選框。
服務層級目標	（僅限互動式服務佇列）要成為的聯絡人百分比在指定的秒數內接聽。 秒數必須大於零。 WFM 在為服務佇列生成分配和預測時，使用此目標來確定滿足要求所需的代理數。
預測精度層級百分比	（唯讀）在您執行服務佇列的預測精確度計算請求時計算的值。如果未執行此操作，則顯示的值為零百分比。 預測精度級別是預測準確度的度量。此值是通過將預測的聯絡活動量與實際聯絡活動量進行比較來計算的。 範例： 如果預測的精度水準為 105%，則預測的聯絡活動量比實際高 5% 聯繫量。

上班時間及閉館時間

服務佇列的運行天數與小時數。 核取標記表示服務佇列在一周中的特定日期處於活動狀態 (或“打開”狀態)。 上班時間為 24 小時制，並且必須為五分鐘的倍數。
如果輸入其他任何內容，則該值將四捨五入到最接近的五分鐘。 例外是值 23：59，表示午夜。

最短排程封鎖持續時間

選取「強制實施最短排程封鎖持續時間」方塊以設定此服務佇列可以排程的最短時間封鎖。
有效值範圍在五分鐘 (00：05) 到 16 小時 (16：00)，以 5 分鐘為增量。

此設定為選用。
如果您的代理支援多個服務佇列，並且您不希望它們過於頻繁地在服務佇列之間切換，請考慮使用它。
如果您的代理支援單一服務佇列，或者他們可以輕鬆地在其支援的服務佇列之間來回切換，則您不需要使用此設定。

最短計劃塊持續時間僅適用於使用平衡計劃方法運行的計劃。
如果使用按優先順序排列的計劃方法運行計劃，則忽略此設置。
變更計劃時忽略最小計劃塊持續時間的其他實例包括：

- 代理排程編輯
- 優化計劃
- 訊息要求導致的變更
- 複製排程活動

執行平衡方法排程時會遵循最短持續時間，即使這意味著無法為代理排程以獲得最佳覆蓋範圍、代理的所有服務佇列，或者根本無法達到最小值。
覆蓋範圍可能會受到負面影響，尤其是在將最短持續時間設置為較長或接近最短輪班長度的持續時間時。

> 注意
> 使用此設定將會延長執行排程所需的時間，尤其是在排程很複雜（例如，它們包括許多代理、服務佇列及工作條件、
> 並使用可變工作班次）。

> 注意
> 如果此服務佇列是多技術組的一部分，並且該組中的服務佇列具有不同的最小計劃塊持續時間，則配置的最長持續時間將用於
> 多技術群組。

最大排程百分比 (依班次)

選取「強制最大排程百分比」核取方塊以設定代理班次中可分配以支援此服務佇列的時間上限百分比。
有效值範圍為 1-99%。

此設定為選用。
如果您的代理支援多個服務佇列，並且您想指定可排定其工作班次的時間量以支援此服務佇列，請考慮使用此項目。
如果您的代理支援單一服務佇列或多技術群組，或者沒有理由限制他們支援此服務佇列所花費的時間，則您不需要使用此設定。

> 注意： 如果唯一可用的選項違反配置的最大計劃百分比，則不會安排代理在該周。

最大計劃百分比僅適用於使用平衡計劃方法運行的計劃。

如果使用按優先順序排列的計劃方法運行計劃，則忽略此設置。

變更計劃時忽略最大計劃百分比的其他實例包括：

- 代理排程編輯
- 複製排程活動
- 因核准的排程交換與提議而進行的變更
- 使用排程歷史記錄與還原更新排程
- 優化計劃

多技術群組

此區段會顯示此服務佇列所屬的每個多技術群組的名稱。 為每個多技術群組指派優先順序 (從 0 到 999，其中 0 為最高)。

您在此指定的優先順序有助於確定如何排程代理以支援組成多技術群組的服務佇列。

技術對應

將一個或多個技術對應指派到服務佇列並設定其優先順序 (0–999，其中 0 為最高)。

您可以將一個或多個或所有技術對應指派至服務佇列。

技術對應將代理連結至服務佇列。

為了使代理被排定為支援此服務佇列，必須將代理和服務佇列指派給相同的技術對應。

通過為每個技術對應分配優先順序，WFM

可以解決當具有多項技術之代理屬於多個服務佇列時的排程衝突。

虛擬服務佇列

如果此服務佇列是虛擬服務佇列，請選中該複選框 (請參閱 虛擬服務佇列)。

執行此操作后，將打開服務佇列選擇窗格，以便您可以將服務佇列指定為虛擬服務佇列的成員。

可用的服務佇列都具有相同的服務佇列類型。

> 注意： 請勿將同步的服務佇列設置為虛擬服務佇列。 僅當您在 WFM 中建立服務佇列時，才選取此方塊。

> 注意
> 為了對虛擬服務佇列進行更改，虛擬服務佇列中的所有源服務佇列都必須在您的視圖和範圍內。 若未列出，即不會出現在
> 源服務佇列清單，並且您將被阻止對虛擬服務佇列進行任何更改。

主服務佇列

使此服務佇列成為一或多個代理的主要服務佇列。

您可以使用基本或進階過濾器搜尋代理，也可以將一個或多個或所有代理指定給主要服務佇列。

注意 將代理指定給主服務佇列會自動移除該代理先前的任何主要服務佇列指定。

排程順序

為服務佇列排程代理的順序。 WFM 根據此順序比較代理，並首先排程優先順序最高的代理。

若要將順序重設為系統預設值，請按一下「還原預設值」按鈕。

使用的標準如下：

- 可用小時數上限 - 代理在一周中的每一天可排定的最大小時數之和
- 最小可用小時數 - 代理在一周中的每一天可排定的最少小時數之和
- 每周最大小時數 - 為代理的工作班次設定的每周最大小時數 (從「工作班次」頁面)
- 每周最少小時數 - 為代理的工作班次設定的每周最少小時數 (從「工作班次」頁面)
- 等級 - 代理根據專業知識在聯絡中心中的排名 (從「代理」頁面)
- 加入公司日期 - 代理開始為公司工作的日期 (從「代理」頁面)
- 部門開始日期 - 代理開始為部門工作的日期 (從「代理」頁面)

預設收縮方案

選擇預設收縮方案，該方案將收縮調整因數應用於預測。 一個服務佇列只能指派給一個收縮情景。

代理調整因子

輸入一個值以調整系統預測要排程之代理數的方式。 此係數用於表示處理特定服務佇列的代理效率。（請注意，這與多技能帶來的效率不同。

- 需要調整因數小於 1 的情況範例 - 允許代理應答同時聊天的聊天服務佇列。
  此服務佇列上的代理效率更高。
  如果他們可以回答的聊天次數是電話的兩倍，那麼適當的調整因素可能是

0.5.

- 需要調整係數大於 1 的情況範例 - 根據具體情況生成後續工作 (如傳出通話、研究和電子郵件) 的傳入通話服務佇列。 處理此服務佇列的代理僅部分可用於來電。
  此時，排程器應輸入一個值，以反映完成一小時來電所需的代理數。

活動元資料

（選用）為以下任何或所有活動指定預設元資料值或從中移除預設元資料值：

- 有效
- 加班
- 已關閉服務

有關為活動配置元數據值的詳細資訊，請參閱 管理活動元數據 值。

色彩

在排程中代表此服務佇列的色彩。 此顏色僅用於服務中的排定活動。
服務佇列的已關閉服務佇列與加班排定活動使用不可編輯的標準色彩。

管理服務佇列群組

服務佇列群組是具有相同服務佇列類型的各個服務佇列的集合。
將服務佇列合併為一個服務佇列組時，各個服務佇列的所有數據將匯總為每個指標的總數。

欄位描述

使用服務佇列群組頁面可建立、編輯及移除服務佇列群組。

當您編輯或移除現有服務佇列群組時，或當您建立新的服務佇列群組時，「服務佇列群組」頁面上的欄位描述如下。

欄位	描述
色彩	在排程中代表此服務佇列群組的色彩。

欄位	說明
選取服務佇列類型	服務佇列群組的服務佇列類型。
服務佇列群組名稱	服務佇列群組的名稱。
服務佇列	您可以指派給服務佇列群組的服務佇列。 你 可以將一個或多個或所有服務佇列指派給服務佇列群組。 列出的服務佇列與您選取的類型屬於相同的服務佇列類型。

管理技能對應

技術對應在服務佇列和代理之間提供連結。 指派給技術對應的代理通常具有相同的技術。

若要排程代理支援服務佇列，必須將代理指派給與服務佇列關聯的技術對應或多技術群組。

您可以將一個代理指派給多個技術對應。

重要事項 無法排程未指派給技術對應或多技術小組的代理。

注意 當 WFM 從同步的 ACD
匯入服務佇列資訊時，它會自動一對一地為每個服務佇列建立技術對應。
技術對應具有相同的名稱
作為服務佇列，則會自動為其指派服務佇列。 同步僅發生一次。
如果刪除技能映射，則下次進行同步時不會重新創建該映射。

指派給技術對應的服務佇列會排定優先順序。 這使 WFM
能夠在將代理指派給多個服務佇列時解決排程衝突。 代理將首先被排程到最高優先順序的服務佇列。

範例： 您指定一些代理支援兩個服務佇列，並為每個服務佇列分配優先順序。 當 WFM
為兩個服務佇列生成計劃並發現
代理不足，無法支援各服務佇列的所有預測需求，將比較指派給服務佇列的優先順序值。
WFM 會優先為最高優先順序的服務佇列排程代理。
如果服務佇列具有多個技術對應或多技術小組，則與較高技術對應或多技術組優先順序關聯
的代理將先於與較低技術對應或多技術組優先順序關聯的代理進行排程。

欄位描述

使用「技能映射」頁可以創建、編輯和刪除技能映射。

注意 在與 ACD 同步的環境中，您在 WFM 中創建的任何新技能映射都不會添加回 ACD。

最佳實踐 配置同步的技術對應時，請更改其名稱以將其與其服務佇列區分開來。
請勿刪除技能對應。 如果移除技術對應，所有歷史
與之關聯的數據將丟失。

「技術對應」頁面上的欄位描述如下。

欄位	描述
技術對應名稱	技術對應的唯一名稱。
服務佇列	指派給技術對應的服務佇列。
優先層級	所選服務佇列的優先順序 (從 0 到 999)，其中 0 為最高優先順序。 此優先順序使 WFM 能夠在將代理指派給多個服務佇列時解決排程衝突。
代理	指派給技術對應的代理。 可以為指定的服務佇列排程指定的代理。

管理多技術群組

多技術小組用於排定代理在同一時段支援多個服務佇列。 多技術小組是由多個服務佇列所組成。
各服務佇列依百分比加權，以指出代理在多技術小組中支援該服務佇列所花費的時間量。

多技術小組的排程代理會反映在「排定代理數」及「排定服務層級」等計算中。
由於代理在多個服務佇列中分配時間，因此它們對各服務佇列的貢獻百分比會反映在這些計算中。

欄位描述

使用「多技術小組」頁面可創建、編輯及移除多技術小組。

最佳做法 不要刪除多技術組。 如果刪除多技術組，則所有與其關聯的代理計劃亦會被刪除。

編輯或刪除現有多技術群組時，或創建新的多技術群組時，「多技術群組」頁面上的欄位描述如下。

欄位	說明
活動元資料	（選用）將預設中繼資料值指定給或移除預設值 來自下列任何或所有活動的中繼資料值： ▪ 有效 ▪ 加班 ▪ 已關閉服務 有關配置元數據值的詳細資訊，請參閱 管理 活動元數據值。
代理	可以指派給多技術小組的代理。 您可以使用基本或進階過濾器搜尋代理，也可以將一個或多個或所有代理指定給多技術小組。 注意： 一個代理只能屬於一個多技術組。 將代理指定給多技術群組會自動移除 該代理之前的任何多技術群組指派。 如果代理屬於另一個多技術小組，或者代理從先前指派的多技術小組中移除，您不會收到警告。
色彩	在排程中代表此多技術小組的色彩。
多技術群組名稱	多技術小組的名稱。
服務佇列	可以指派給多技術群組的服務佇列。 您可以 將一個、多個或所有服務佇列指派給多技術群組。 必須為每個服務佇列指派一個權重 (百分比)。 權重是指派給此多技術群組的代理支援該服務佇列的時間百分比。 權重加起來必須為 100%。 注意 如果服務佇列被刪除或選中了「不為此服務佇列生成預測或計劃」複選框， 其權重不會自動重新分配給多技術群組中的其他服務佇列。

管理服務佇列關閉日期

使用「服務佇列關閉日期」頁面可以指定服務佇列關閉因而無法處理客戶聯絡的日期。

典型的關閉日期是國定假日。

關閉日期不應用於服務佇列定期關閉的日子。

例如，服務佇列可能在星期一至星期五開放，在星期六和星期日關閉。

在「服務佇列」頁面的「開放時間」和「關閉時間」部分中配置此選項更為合適 (請參閱 管理服務佇列)。

在 WFM 中，除非另有配置，否則假定所有服務佇列在一年中的每一天都處於打開狀態。

如果一個服務佇列的關閉日期每年都相同，或者多個服務佇列的關閉日期相同，您可以為一個服務佇列設定關閉日期，然後將其複製到其他年份和其他服務佇列。

> 注　意　指定某一天為休息日會將該天的預測變更為零聯絡活動。
> 但是，它不會影響已為該天生成的任何計劃。 如果代理已排程工作
> 指定為關閉的日期仍計劃在該日進行。
> 這種情況的解決方案是創建一個異常並將其分配給當天的服務佇列。
> 如果在生成預測后將日期指定為關閉日期，則即使預測顯示正值，計劃服務仍會將該日期的預測視為零。

最佳實踐： 每年至少更新一次服務佇列的關閉日期。

複製關閉日期

為服務佇列配置關閉日期並保存記錄后，您可以將這些關閉日期複製到同一服務佇列的另一年或另一個服務佇列的任何一年。

將服務佇列的關閉日期複製到另一年

1. 選擇 **將關閉日期複製到服務佇列**。
2. 選取包含要複製的結束日期的服務佇列和年份。 要複製的日期將顯示在 **「指定的關閉日期」** 窗格中。
3. 在“ **複製到** ”部分中，選擇在步驟 1 中選擇的同一服務佇列，然後選擇目標年份。
4. 按一下 **「儲存」**。

將服務佇列的關閉日期複製到其他服務佇列

1. 選擇 **將關閉日期複製到服務佇列**。
2. 選取包含要複製的結束日期的服務佇列和年份。

3. 選取目標服務佇列和目標年份。
4. 按一下 「儲存」。

欄位描述

使用「服務佇列關閉日期」頁面可建立、編輯、移除及複製關閉日期。

當您將關閉日期指定到服務佇列時，頁面上的欄位描述如下。

欄位	描述
指定的關閉日期	可用於分配結束日期的日曆。 服務佇列
	您要向其指派結束日期的服務佇列。
年	要為其分配結束日期的年份。

將關閉日期複製到服務佇列時頁面上的欄位描述如下。

欄位	描述
指定的關閉日期	（唯讀）將複製的已關閉日期。
複製到佇列	您要將關閉日期複製到的服務佇列。 複製到年份
	要將結束日期複製到的年份。
服務佇列	您要複製其關閉日期的服務佇列。
年	您要複製其關閉日期的年份。

設定收縮值

聯絡中心收縮值是指由於未排定的活動而在聯絡中心損失的時間量。

收縮的原因包括導致代理無法在正常計劃期間為客戶提供幫助的各種事件。

根據正在評估的時間範圍和當前計劃的內容，收縮事件可以包括 (但不限於)

假期、會議、專案、病假和培訓。

收縮百分比用於在運行計劃時考慮這一點。

在套用縮小百分比時，排程會根據您為每個間隔設定的縮小百分比為服務佇列配備過多人員。

執行排程時，可工作的代理數，通常與未來日期到來時實際可用的代理數不同。
這是由於可預測和不可預知的活動導致這些代理無法再工作。
兩個數字之間的百分比差是收縮百分比。

> 範例 9 月 1 日，運行 9 月 21 日這一周的計劃。8 月 31 日，代理 A、B 及 C 提交了 9 月 23 日的休假請求。僅核准了代理 A 的請求
> 排程執行前的 9 月 1 日，因此代理 A 當天無法工作。 代理 B 和代理 C 的休假請求直到 9 月 3 日才獲得批准，因此排定在 9 月 23 日工作，儘管他們在執行排程時休假請求未決。
> 當這些請求在 9 月 3 日獲得批准時，排定在 9 月 23 日工作的代理數量將減少兩個代理。

收縮值功能可讓您按間隔設定本周以及未來最多 11 周 (總共 12 周) 的收縮值百分比。
每周，收縮百分比會隨著計劃周接近當前日期而減小。 這是因為從可用代理池中移除代理的活動 (如休假) 會新增到排程中，而您不需要允許每周相同的收縮量。
隨著排程周的臨近，您越來越確定可排定的代理數。

您可以建立適用於您的聯絡中心的無限數量的收縮值種類，但每個收縮周限製為 10 個收縮值。
收縮周詳細說明瞭一周中每天每個間隔的收縮百分比。 您可以創建無限數量的收縮周數。
然後，您可以繼續創建收縮方案。 收縮情景會依序套用收縮周數，從本周到未來 11 周，以特定服務佇列使用收縮周數。

管理收縮值類別

收縮值種類定義代理在輪班期間無法處理聯絡活動的原因。
使用「收縮類別」頁面可以創建、編輯和刪除無限數量的收縮類別。

然後，最多可以將 10 個收縮類別與收縮周關聯 (請參閱 管理收縮 周)，最多可以將 12 個收縮周分配給收縮方案 (請參閱 管理收縮 方案)。

建立新的收縮類別

1. 選擇選項 **創建新收縮類別**。
2. 輸入新類別的專用名稱。
3. 按一下 **「儲存」**。

編輯或移除現有收縮類別

1. 選擇選項 **編輯或刪除現有收縮類別**。
2. 從「選擇收縮類別」 **中選擇要編輯或刪除的收縮類別**
   下拉清單。
3. 根據需要編輯收縮類別，然後按下“保存 **”**，或按兩下 **“刪除** ”將其刪除。

管理收縮周數

收縮周指定將哪些收縮類別和收縮百分比應用於一周中每天的 30 分鐘間隔。
您每天每周最多可以指定 10 個收縮值類別。

使用「收縮周數」頁面可以創建、編輯和刪除無限數量的收縮周數。
您還可以複製現有的收縮周並使用其他名稱保存它。使用複製功能的一個原因是，如果新的收縮周與現有的收縮周幾乎相同，並且只需要對現有周進行少量修改即可正確配置它。

建立新的收縮周

1. 選擇選項 **創建新的收縮周**。
2. 輸入收縮周的專用名稱。
3. 在「工作日選擇」部分中選擇一個星期幾。

   > 注意： 如果一周中多天的收縮值相同，則可以使用 Ctrl+Click 選擇這些日期。
   > 您設定的收縮值種類與收縮值百分比包括：
   > 同時應用於每天。

4. 從「可用的收縮值類別」窗格中選擇最多 10
   個收縮值類別，然後使用向右箭頭將它們移動到「已指定」窗格。

   所選的每個收縮值種類都會作為欄新增到「間隔」表格中。

5. 對於要應用收縮值的每個 30 分鐘間隔，按兩下相應收縮值類別列中的儲存格，然後輸入從 1 到 99 的百分比值。

   > 注意： 任何單個表單元格的值都不能大於 99%，並且間隔行總計不能超過 99%。

6. 選取一周中的其他日期，並設定該天的收縮值類別和百分比，直到您設定了該星期幾所需的每一天為止。 您不需要為一周中的每一天配置收縮值。
7. 按一下 **「儲存」**。

編輯或移除現有的收縮周

1. 選擇選項 **編輯或刪除現有收縮周**。
2. 從 「**名稱** 」 下拉清單中選擇要編輯或刪除的收縮周。
3. 根據需要編輯收縮周，然後按下“保存 **”**，或按兩下 **“刪除** ”將其刪除。

複製現有收縮周

1. 選擇選項 **複製收縮周**。
2. 從 **收縮周下拉清單中選擇要複製的現有收縮周** 。
3. 在「名稱 **」欄位中** 輸入新收縮周的唯一名稱。
4. 按一下 **「儲存」。**

管理收縮方案

運行預測時應用收縮方案。 收縮情景由最多 12 個收縮周組成，按指定順序 (從本周或第 0 周到第 12 周，或第 11 周)，在運行預測時應用於選定的服務佇列。

使用「收縮方案」頁可以創建、編輯或刪除收縮方案。

建立新的收縮機制

1. 選擇選項 **創建新收縮方案**。
2. 在「名稱 **」欄位中** 輸入方案的唯一名稱。
3. 通過將其從「可用」窗格移動到「已分配」窗格來選擇此方案的收縮周數。 您最多可以分配 12 周 (編號為 0–11)，第 0 周為當前周。
   您可以多次指定相同的收縮周，該周在編號清單中佔據不同的位置。
   如果某個星期沒有預期的收縮值，則分配“ **無收縮** 值周”。

> 注意： 如果您的預測時間超過 12 周，則收縮第 11 周將應用於預測期間的餘額。
>
> 例
> 下面說明瞭如何分配收縮周數。 請注意，一些收縮周是重複的，並且預計在第 0 周不會收縮。

已指派	周數
無收縮	0
收縮周 B	1
收縮周 F	2
收縮周 G	3
收縮周 A	4
收縮周 C	5
收縮周 N	6
收縮周 M	7
收縮周 Z	8
收縮周 K	9
收縮周 A	10
收縮周 D	11

4. 選擇在預測時將使用此收縮情景的服務佇列。

> 注意
> 此收縮方案是您選擇的服務佇列的預設方案，但在請求預測時，可以使用其他方案覆蓋預設值。 A
> 只能將服務佇列指派給一個收縮值方案。
> 如果將服務佇列指派給第二個收縮值方案，則該服務佇列將自動從第一個收縮值方案中取消指派。

5. 按一下 「**儲存**」。

編輯或移除現有收縮機制

1. 選擇選項 **編輯或刪除現有收縮方案**。
2. 從 **收縮方案下拉清單中選擇要編輯或刪除的收縮方案** 。
3. 根據需要編輯收縮方案，然後按下“保存 **”**，或按兩下 **“刪除** ”將其刪除。

管理代理排程

「應用管理」的「排程管理」區段中的頁面可讓您管理代理排程。

與人力資源管理系統整合

使用“HRMS 集成”頁面可以啟用人力資源管理系統 (HRMS) 與 WFM 之間的集成，並選擇希望將使用者休假數據從 WFM 匯出到 HRMS 的時間。

最佳實踐 在將 HRMS 與 WFM 集成之前，請參閱 *數據導入參考指南* 。

當您將 HRMS 與 WFM 集成時，數據交換如下所示。
這樣，休假資訊將包含每種休假類型的當前資訊。

- 每當 GIS 檔可供 Webex WFO 使用時，度假計劃就會全天從 HRMS 導入到 WFM。
  有關何時將 HRMS 數據導入 Webex WFO 的更多資訊，請參閱 *Webex WFO 數據導入/匯出參考指南*。
- 代理使用的休假小時數在此頁面上設定的時間每天從 WFM 匯出到 HRMS 一次。
  不支援同一天多次匯出。

注意： 必須為所有代理分配等同全時 (FTE) 配置檔，以便從 HRMS 導入其休假計劃。
有關詳細資訊，請參閱 管理全職等效配置檔 。

注意 如果導入檔包含 Webex WFO 中不存在的代理和休假類型，則在導入過程中將跳過這些記錄。
跳過的記錄將列在導入日誌中。

對於使用 HRMS 整合的系統，休假計劃資訊使用 HRMS 配置。 沒有 HRMS 集成的系統使用在「休假計劃」頁面上創建的休假計劃 (請參閱 管理 休假計劃)。

程式

實現 HRMS 整合

- 選中“ **啟用與 WFM** 的 HRMS 集成”複選框。

設定何時將 WFM 休假資料匯出到 HRMS

- **在匯出時間** 欄位中，輸入使用者休假數據從 WFM 匯出到 HRMS 的時間。

> 注意： 如果在初始配置后更改此時間，則在 24 小時內不會生效。

匯入檔案詳細資料

下表顯示從 HRMS 傳送至 WFM 的匯入檔案之詳細資料。

> 重要說明 導入檔中必須存在每個列標題，即使該列不需要存在數據也是如此。
> 如果缺少列標題，則導入將失敗。

元素	描述
檔案位置	C:\Program Files\Common Files\Webex WFO\Data 伺服器\gis\vacationreports\<tenant>
檔案名稱	VacationHours_From_HRMS
檔案標題	HRMS 休假日期：<日期>
欄標題	login 數據可選。 這是使用者登入 Webex WFO 時輸入的電子郵件地址。 儘管登錄名和員工 ID 是可選的，但您至少需要在這兩列中的一列中包含數據。 否則，將不會處理數據導入檔。 vacationTypeLabel 需要的數據。 在所有行中為 vacationTypeLabel 輸入的資料值必須完全符合 Webex WFO (應用程式管理>休假規劃>休假類型) 中設定的休假類型名稱。 此值不能包含逗號。 可用小時數 需要的數據。 這是代理可休假的小時數。 賺取的小時數總計

元素	描述
	數據可選。 這是代理當年賺取的休假小時數總計。 如果可選的 totalEarnedHours 欄位未包含在檔中，Webex WFO 會將其值預設為零並覆蓋現有值。 這在計算代理使用的小時數時數時會出現負值。 如果該欄位包含在檔中，則輸入的值不能超過 9999。
	員工 ID 數據可選。 儘管登錄名和員工 ID 是可選的，但您至少需要在這兩列中的一列中包含數據。 否則，將不會處理數據導入檔。

以下是匯入檔案的範例。

人力資源管理系統休假日期：2018-04-19

login，vacationTypeLabel，availableHours，totalEarnedHours，employeeId

smithj@example.com，Floating Holiday，16,24，john.smith

smithj@example.com,Vacation,120,160,john.smith jonest@generic.com,Vacation,70,80，

teri.jones adamsb@generic.com，Vacation，120,120，betty.adams

注意 ：數據元素限制為小數點右側的 2 位數位。 如果超過 2 位數位，則在匯入之前該值將捨入為 2 位數位。 記錄中的錯誤記錄在紀錄中檔案。

屬於 HRMS 導入資料的逗號必須使用反斜杠 (例如，“3\，000”) 進行轉義，以便被視為文字而不是文件分隔符。

匯出檔案詳細資料

下表顯示了從 WFM 發送到 HRMS 的匯出檔案的詳細資訊。

元素	描述
檔案位置	C:\Program Files\Common Files\Webex WFO\Data 伺服器\gis\vacationreports\<tenant name>
檔案名稱	vacation_<日期>_WFM

元素	描述
檔案標題	休假開始 WFM 日期：<日期>
欄標題	登入 日期 vacationTypeLabel used 請求的小時數核准 的小時數員工 ID acdId

- 透過匯入檔案具有休假計劃 (請參閱 匯入檔案詳細資料) 的所有代理都包含在匯出檔案中。
- 每個代理的匯出中僅包含過去 7 天內已使用小時數的日期。
- 如果某個日期已將代理的 Hours 用於至少一種休假類型，則所有休假類型都會顯示在檔案中，即使該日期未使用任何小時數。在這種情況下，「已使用小時數」欄位將顯示破折號（—）.
- 「請求的小時數」與「已核准的小時數」欄位僅出現在每個代理報告的最後一個日期。這些值不與特定日期相關聯，因為它們是所有未來日期的總計。
- 如果代理的 7 天期間無任何休假類型的已用小時數，則會為每種休假類型插入昨天的日期列，並在該處報告請求的小時數和已核准的小時數。

每種休假類型的輸出匯出檔案包含以下內容：

- 已用小時數：行中日期所使用的小時數。 此值基於代理日期排程中休假類型例外的持續時間。休假類型例外在“Webex WFO 休假類型”頁 (“應用程式管理”>“休假計劃”>“休假類型”) 上配置。
- 請求的小時數：當前處於待處理且尚未批准的小時數總計。
- 批准的小時數：批准的小時數總計。 若為部分時間的請求，將使用請求的持續時間。對於全天請求，持續時間將計算為代理的等同全時設定檔 (在 Webex WFO 等同全時設定檔頁面（應用程式管理>休假計劃>等同全時設定檔) 中定義的每周最少÷小時數 5。

以下是匯出檔案的範例。

休假從 WFM 日期：2018-04-20

login、date、vacationTypeLabel、usedHours、requestedHours、approvedHours、employeeId、acdId

smithj@example.com，2018-04-13，浮動假期，8.0,-,-,約翰.史密斯，2

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

smithj@example.com,2018-04-15，浮動假期,-,-,-,約翰.史密斯，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，休假小時數報告如下。

雇員	休假小時數使用方式
史密斯·	▪ 4 月 13 日使用了 8 小時的浮動假期。 ▪ 4 月 15 日休假 8 小時。 ▪ 有 16 小時的休假請求，這些請求在 4 月 20 日當天或之後等待批准。 ▪ 有 8 小時的休假請求在 4 月 20 日當天或之後獲得批准。 ▪ 在 4 月 20 日或之後沒有批准或待處理的浮動假期請求。
喬內斯特	▪ 4 月 14 日休假 4 小時。 ▪ 4 月 15 日休假 8 小時。 ▪ 在 4 月 20 日或之後沒有批准或待處理的浮動假期請求。
亞當斯布	▪ 從 4 月 13 日開始的 7 天內沒有使用小時數。 ▪ 在 4 月 20 日或之後沒有批准或待處理的浮動假期請求。

自訂何時發佈計劃

依預設，代理的排程會根據「全域設定：代理排程中可見的周數」顯示。

使用「排程發佈設定檔」頁面可以調整各個日期範圍與代理的排程發佈週期。

排程版本設定檔覆蓋預設排程版本，並可用於延遲和/或提供一個或多個日期範圍的預先排程可見性。根據預設的「全域設定：代理排程中可見的周數」，排程版本設定檔中未指定的日期的排程繼續可見。

建立與分配排程發佈設定檔

1. 輸入排程版本設定檔的唯一名稱。
2. 在“管理計劃發佈日期”下，按兩下“添加日期 ”。
   a. 輸入要調整排程可見性的日期範圍的「開始日期」與「結束日期」。
   b. 輸入要在其中發佈指定日期範圍的排程的發佈日期。

      注意： 計劃發佈配置檔可以包含具有不同發佈日期的多個日期範圍。
3. 在「指派代理」下，選取一個或多個要指派給此排程版本設定檔的代理。
4. 按一下 **「儲存」**。

   範例 如果今天是 11 月 1
   日，並且「全域設定：代理排程中可見的周數」設定為六周，則代理在 11 月 1 日至 12 月 12 日的排程為
   預設可見。 如果要為代理提供 12 月 18 日至 31
   日的高級排程可見性，請建立開始日期為 2016-12-18 且結束日期為的排程發佈設定檔
   2016-12-31. 設置要發佈這些日期的排程的發佈日期。
   根據六周的預設值，所有其他日期的排程將繼續顯示。

只能為代理指派一個排程發佈設定檔，其中可包含多個具有各自發佈日期的日期範圍。
您可以在「使用者」頁面上查看為代理分配了哪個計劃發佈配置檔 (如果有)
或分配了新的計劃發佈配置檔 (請參閱 管理使用者)。

如果要自動將特定的計劃發佈配置檔分配給新代理，可以在 WFM
全域設置：計劃發佈配置檔中選擇它 (請參閱 配置系統範圍的 WFM 設置)。

注意 調整排程可見性可能會影響代理請求排程交換、排程提議或指導請求的能力。
對於要讓代理提出這些類型的請求的排程日期
（或日期，如果交易時程表為不同日期）必須對請求代理和回應代理可見。

欄位描述

欄位	描述
排程版本設定檔	
選取排程發佈設定檔	（僅限“編輯或刪除現有的排程版本設定檔”）要編輯的計劃版本設定檔的名稱。
編輯名稱	此排程版本設定檔的專用名稱。
管理排程發佈日期	
開始日期	您要為其指定排程發佈的日期範圍中的第一天。
結束日期	您要為其指定排程發佈的日期範圍中的最後一天。
上映日期	您要在哪一天發布指定範圍的排程的日期。 對於表中的每個範圍，此日期可以不同。
新增日期	為此計劃發佈配置檔創建其他日期範圍。
刪除選取的項目	從表格中移除選取的日期範圍。 若要選取所有列，請選取表格頂部的複選框。
指定代理	
可用/已指定	此排程版本中可用和已指定代理的清單配置檔。 一個代理一次只能指派到一個排程下達設定檔。

限制監督員編輯排程的能力

管理員可能因各種原因想要限制監督員編輯代理排程的能力。

例如，主管可能正在接受培訓，但經驗不足，無法完全存取排程編輯。

「排程編輯規則」頁面可讓您將排程編輯規則指派給特定監督員，由其管理其編輯功能。

您可以設定規則來禁止監督員執行以下動作：

- 插入任何活動，或僅插入某些類型的活動
- 交易時程表
- 使用「尋找最佳時間」功能變更排程
- 將各種類型的活動 (例如午餐或休息時間) 移動超過指定的分鐘數
- 使用「優化排程」功能變更排程
- 使用「排程歷史記錄與還原」功能還原以前的排程
- 在代理排程中新增、編輯或移除有關例外或專案的活動註釋

注意： 排程編輯規則將覆蓋“管理 WFM”和“管理排程”許可權。
例如，這些權限會授予「排程歷史」和「還原」功能的存取權，但是如果您
套用限制存取的規則，監督員儘管擁有這些權限，卻無法從「應用程式管理」或「代理排程」存取該功能。

如果您只是將排程編輯規則指派給監督員，則該監督員將無法執行您設定的任何工作，或將活動移動的時間超過指定的時間量。
但是，您可以創建一個工作流，該工作流將允許主管執行任務，但將生成的計劃更改推遲到手動批准之後進行。 這是通過使用工作流完成的。

注意： 如果監督員使用自訂過濾（過濾器清單底部的自訂選項，可讓您：
選取小組、服務佇列、服務佇列群組及技術對應的組合以過濾「代理排程」頁面。
若監督員僅依一個小組、服務佇列或技術對應過濾頁面，則儲存動作將會起作用。

注意 如果受日程編輯規則約束的主管編輯例外或專案，同時編輯或添加作業備註，則在
審批監督員查看編輯以供審批。 編輯獲得批准后，將不會保存註釋。

設置工作流是可選的。 您不需要工作流即可使符合規則要求的更改生效
(例如，限制移動休息時間不超過 30 分鐘的主管可以移動休息 15 分鐘)，但是，設置工作流可使 WFM 檢查覆蓋範圍和人員配備。
如果這對您的聯絡中心很重要，請設定工作流程以及排程編輯規則。

建立工作流

您可以在“工作流”頁面 (“應用程式管理”>“活動”>“工作流”)上設置計劃編輯工作流，該工作流可以批准、拒絕或強制手動處理計劃更改。

有關如何配置工作流的詳細資訊，請參閱 自動處理代理請求。

建立排程編輯工作流程時，請使用以下選項：

- 選擇「排程編輯」活動。
- 在「指定使用者」區段中指定適當的監督員。
- 選擇手動處理、批准或拒絕操作。

當監督員在「代理排程」頁面上進行編輯後按一下「 **儲存** 」時，工作流程將會執行。

如果為工作流選擇的操作是「手動處理」，則在「計劃編輯管理」頁面上，管理員或計劃程式手動批准更改之前，更改不會生效 (請參閱 批准 或拒絕監督員所做的計劃更改)。

管理排程編輯規則

使用「計劃編輯規則」頁面可以創建、編輯和刪除計劃編輯規則。

建立新的排程編輯規則

1. **選擇建立新排程編輯規則** 選項。
2. 輸入規則的專用名稱。
3. 在「阻止使用者執行」窗格中選擇要阻止監督員執行的活動。
   您可以阻止主管插入所有或某些類型的新活動、交易時程表和查找最佳時間。
4. 選擇要防止或限制監督員在排程中移動超過指定分鐘數的現有活動。
   例如，選擇「休息時間超過」並在分鐘欄位中輸入
   15 ，以限制監督員在排程中將休息時間提前或延遲超過 15 分鐘。
   為防止監督員移動休息時間，請在分鐘欄位中輸入 **0** 。
5. 在「可用」窗格中選取監督員，然後將他們移至「已指定」窗格，以便將監督員指定給規則。 「可用」窗格中僅列出監督員。
6. 按一下 **「儲存」**。

編輯或移除現有排程編輯規則

1. 選擇編輯 **或刪除現有計劃編輯規則** 選項。
2. 從「排程編輯規則」下拉式清單中選取所需的規則，然後執行下列其中一項作業：
    a. 根據需要編輯規則，然後按下“保存 ”。
    b. 若要刪除規則，請按下“刪除”，然後按下“是 ” 確認刪除。

使用歷史資料

“應用程式管理”的“歷史數據”部分中的頁面使您能夠捕獲、合併和編輯歷史數據。

檢視與編輯歷史資料

使用「檢視與編輯歷史資料」頁面可以顯示、輸入及編輯特定服務佇列及日期的歷史資料。

> 便條
> 所有歷史數據都以組織的預設時區顯示，該時區顯示在歷史數據表的頂部。
> 歷史資料不會顯示在為所選服務佇列設定的時區中。
>
> Webex WFO 在生成分佈時將歷史數據轉換為適當的時區。

WFM 需要歷史數據來生成分佈、預測和計劃以及計算統計資訊。

歷史數據越準確，預測和計劃就越準確。 但有時服務佇列的歷史資料不完整、不準確或完全缺失。

發生這種情況時，您可以手動輸入缺失的數據或編輯不準確的現有數據。

編輯或輸入歷史資料的原因包括：

- 更正由於系統或網路問題而導致的不準確資料
- 調整由於不經常發生的事件 (如市場營銷活動) 而導致的異常資料
- 當聯絡活動量正常，但由於系統或網路故障而未擷取任何資料時，輸入缺失的資料
- 在歷史資料不可用或缺失時 (例如首次安裝 WFM 時) 建立資料
- 支援非互動式服務佇列 (例如處理電子郵件和社交媒體的服務佇列) 的預測和計劃

便條

通用介面服務 (GIS) API 也可用於將任何 ACD 中的歷史資料新增到 WFM 資料庫。 GIS API 是 WFM 的一部分，無需單獨安裝或可執行檔即可運行。 有關詳細資訊，*請參閱數據導入參考指南*。

如果您有 Avaya ACD,還可以選擇查看目錄號碼 (DNS) 的歷史數據。 但是，您無法在 WFM 中編輯 DN 資料。

完成歷史資料參數後，將顯示一個表格，其中包含請求的資料 (如果存在的話)。若某個服務佇列不存在，您可以在間隔縮放層級輸入該服務佇列及特定日期的資料。

您可以使用標準 Windows 快速鍵在表格中複制和貼上資料。

- 按一下並拖曳滑鼠以選擇表格或電子表格中的特定列和欄，或按 Ctrl+A 以選擇整個表格或電子表格。
- 使用 Ctrl+C 將選定的儲存格以 Tab 分隔值 (TSV) 或逗號分隔值 (CSV) 格式複制到剪貼簿。如果要從表中複製數據，此操作將複製可編輯和唯讀列。
- 使用 Ctrl+V 將剪貼簿的內容粘貼到表格儲存格中。
  您可以粘貼到專門選擇的儲存格組中，也可以只選擇成為粘貼資料左上角的儲存格。
  資料將貼上到選定的儲存格中，除非選定的欄為唯讀。 您無法將複制的資料貼上到唯讀欄中。
  如果複制的資料過大無法適應選定的貼上區域，則貼上操作會將選擇區域擴展至剪貼簿上資料的大小。 例如，如果您選擇 2 × 2 區域但剪貼簿上的資料是 3 × 3，則它將貼上 3 × 3。貼上的資料在表格中反白顯示。

欄位描述

欄位	描述
服務佇列	您要查看和/或編輯其歷史資料的服務佇列。
目錄號碼	（僅限 Avaya ACD）您要檢視的目錄號碼資料。
縮放等級	要用於查看數據的詳細級別。 所提供的選擇包括： ▪ I - 依間隔

欄位	描述
	▪ D - 按日 ▪ W - 依周 ▪ M - 依月 ▪ Y - 依年份 注意： 只能在間隔縮放級別編輯數據。
日期	您要檢視及/或編輯歷史資料的日期。 僅當選取了「間隔」縮放等級時才會顯示。
開始日期/結束日期	您要檢視及/或編輯之期間的開始/結束日期 歷史數據。 僅當選擇了“日”、“周”、“月”或“年”縮放級別時顯示。 注意： 在“每周”或“每月”級別查看匯總數據時，顯示的數據基於配置的開始日期 所選日期所屬的星期。 因此，如果設定的一周的開始日期是星期一，而您選取了星期三到星期三的日期範圍，則顯示的資料是星期一到星期一的總計。

歷史資料表欄位

歷史資料表中的欄位描述如下。 下表顯示了互動式服務佇列和非互動式服務佇列的欄位定義。

有關互動式和非互動式服務佇列的更多資訊，請參閱 管理服務佇列 類型。

欄位	描述
已提供的聯絡數	ACD 在 間。
已處理的聯絡數	ACD 代理在 間。

欄位	描述
已放棄的聯絡數	間隔期間路由至服務佇列的 ACD 通話數 已被放棄 (來電者在佇列中或在代理電話上響鈴時掛斷)。 通話會計入來電者中斷的間隔。
已接聽的聯絡數	期間服務佇列中接聽的 ACD 通話/聯絡人數 間隔。 通話數以代理接聽通話的間隔計算。
總接聽時間	所有通話/聯絡人在佇列中的時間量，以及 在間隔中回答。
平均通話時間	▪ 互動式服務佇列 - 花費的平均時間量 間隔期間處理的所有通話的通話與保留通話。 ▪ 非互動式服務佇列 - 對於間隔中處理的所有聯絡，耗費在每次聯絡上的平均 時間量。
平均工作時間	所有聯絡人每次聯絡的平均聯絡後工作量 在時間間隔中處理。
服務層級百分比	符合 間。
佇列中的聯絡人數上限	當日服務佇列中的聯絡人數上限。

合併歷史資料

使用「歷史數據合併請求」頁面可以合併虛擬服務佇列中的服務佇列在添加到虛擬服務佇列之前單獨收集的歷史數據。

虛擬服務佇列在創建后開始從元件服務佇列中收集歷史數據，因此您只需在以下情況下提交歷史數據請求：

- 在將元件服務佇列添加到虛擬服務佇列之前，元件服務佇列已單獨收集了歷史數據，並且您希望將其累積歷史數據與其虛擬服務佇列相關聯。

- 您可以將包含歷史資料的服務佇列添加到虛擬服務佇列，或者從虛擬服務佇列中刪除包含歷史資料的服務佇列，並且您希望重新計算受影響的虛擬服務佇列的歷史數據。

各個服務佇列的歷史記錄將在合併後保留，因此，如果從虛擬服務佇列中刪除服務佇列，該佇列仍可供使用。

欄位描述

欄位	描述
開始日期	歷史數據合併請求的開始日期。
結束日期	歷史數據合併請求的結束日期。
虛擬服務佇列	可用和已指定元件服務佇列的清單，從中以合併歷史數據。 指派的服務佇列必須具有所選日期範圍的歷史資料。
執行日期	您要執行請求的日期。
執行時間	您希望請求執行的時間。

計算過去預測的準確性

預測精確度是預測的聯絡活動量與實際聯絡活動量的比率。

預測精確度編譯請求根據歷史數據計算一個或多個服務佇列的此比率。

它無法告訴您未來的預測有多準確。 它只能評估過去預測的準確性。

> 範例 如果服務佇列的預測精度層級百分比為105%，則表示預測的聯絡活動量比實際聯絡活動量大 5%。

此請求所計算的值顯示在「服務佇列」頁面的「預測精度層級百分比」區段中。

使用「預測準確性編譯請求」頁可以生成預測準確性編譯請求。

欄位描述

欄位	描述
開始日期	預測準確性編譯請求的開始日期。
結束日期	預測精確度編譯請求的結束日期。
服務佇列	要為其生成預測精確度的服務佇列 編輯。 指派的服務佇列必須具有所選日期範圍的預測。
執行日期	您要執行請求的日期。
執行時間	您希望請求執行的時間。

擷取歷史資料

使用「捕獲歷史數據」頁面運行請求以捕獲 ACD 中的歷史數據並將其導入 WFM。在某些情況下，這可能變得必要，例如，您希望從 ACD 導入安裝 WFM 之前的時間段的歷史數據，或者您希望填補歷史數據中由於安裝 WFM 後與 ACD 的連接中斷而發生的空白。

注意： 此功能不適用於 Avaya ACD 或在 WFM 安裝期間歸類為“通用”的 ACD。

注意 擷取歷史資料時，僅當排程或即時資料自上次計算 ACC 資料後已發生變更時，才會重新計算過去的遵循度和符合性 (ACC) 資料。

最佳實踐 從 ACD 捕獲數據可能會 PUT 系統上的沉重負載。如果您要請求大量資料，請在聯絡中心關閉或安靜時執行此請求時。

先決條件

- WFM 授權
- 管理 WFM 權限
- 「管理排程」權限
- 系統管理員存取
- 已設定的 ACD

頁面位置

應用程式管理>歷史資料>擷取歷史資料

程式

執行要求以擷取歷史資料

1. 根據需要選擇和配置欄位。
2. 按兩下 **運行**。

相關主題

- 配置 ACD
- 匯入歷史資料

匯入歷史資料

使用“導入歷史數據”頁面可以將 CSV 檔形式的歷史數據導入選定的 ACD。 此頁面是使用 WFM 歷史導入範本 (WHIT) 可執行檔導入歷史數據的替代方法 (有關詳細資訊， *請參閱 Webex WFO 數據導入參考指南*)。

> 注意 如果您託管自己的數據伺服器，則可以使用 WHIT 將歷史數據導入雲。如果您使用的是 Webex WFO 託管的雲端資料伺服器，則必須使用此頁面匯入歷史數據。

匯入歷史資料

1. 單擊“選擇檔 **”**，然後導航到存儲 CSV 檔的位置。 按兩下 **打開** 將檔案載入到頁面中。
2. **從“選擇目標 ACD** ”字段下拉清單中，選擇要將歷史數據導入到的 ACD。
3. 從「 **時區** 」下拉清單中，選擇要應用於歷史數據的時區。 預設值為 UTC。
   「承租人」選項是系統管理員在「承租人」頁面上為承租人設定的承租人時區。
4. 將 CSV 檔中的欄位映射到頁面上列出的導入欄位。 設置日期和期間欄位的數據類型。
5. 按兩下 **導入**。

欄位描述

CSV 檔案中的欄位應包含以下資料。

該欄位可以命名為任何內容，因為它將在導入之前映射到導入欄位。 這些欄位在 CSV 檔案中可以按任意順序排列。

重要 檔案必須包含 serviceName 或 serviceNumber，而不能同時包含兩者。

匯入欄位名稱	描述
已放棄的通話	（必填）服務佇列中放棄的通話總數 在此期間。
ASA	（選用）服務佇列期間的平均接聽速度 (秒)。
平均 ACWTime	（必填）所有通話的平均通話後工作時間 (秒) 在此期間在服務佇列中處理。
平均通話時間	此包含在此期間處理通話的所有時間，包括在其他期間所花費的時間。 （必填）處理的所有通話的平均通話時間 (秒) 期間的服務佇列。 此值包含在此期間處理通話所花費的所有時間，包括在其他期間花費的時間。 例如，若在此期間只接到一通來電而通話時持續了 45 分鐘，則平均通話時間為 45 ÷ 1 分鐘 = 45 分鐘 = 2700 秒。
連絡人在佇列中	（選用）服務佇列中的最大聯絡人數 期間的佇列。 這僅適用於非互動式服務佇列。
日期	（必填）資料的日期。
已處理的通話	（必填）服務佇列中處理的通話數總計 在此期間。
入住率	（選用）服務佇列在該期間的佔用率。 此值表示為 1 到 100 之間的整數。
時	（必填）資料在一天中的 30 分鐘間隔，格式為 HH：MM。
代理數量	（選用）期間服務佇列中服務中的代理數

匯入欄位名稱	描述
	期間。
已接來電	（必填）服務佇列中接聽的通話數總計 期間。
服務層級	（選用）服務佇列在 時。 此值表示為 1 到 100 之間的整數。
服務名稱	服務佇列的名稱。如果 serviceNumber 是 不包含在檔中。
服務編號	ACD 中的服務佇列 ID。 在以下情況下，此欄位為必填欄位 服務名稱未包含在檔案中。 注意： 如果此 ID 包含前導零 (例如，00005)，這可能會導致導入失敗。 這些 ID 不應包含 前導零以防止問題發生。
轉接的通話	（選用）服務佇列中轉接的通話數總計 在此期間。

為原因碼建立描述

使用「原因碼描述」頁面創建原因碼描述集，然後將這些集與一個或多個服務佇列關聯。 原因代碼 (也稱為“輔助代碼”或“NR 代碼”) 源自您的 ACD。 如果您有多個 ACD，則需要為每個 ACD 中的服務佇列設定不同的原因碼描述集。

為原因碼設定描述性文字後，這些描述將出現在「代理排程遵循度」抽屜與「即時遵循度」主控台 Widget 中，而不是數字原因碼。

> **注意：** 為代理顯示的原因碼描述是來自服務佇列 (即代理的主要服務佇列) 的描述。代理若無主要服務佇列，則無原因碼將顯示說明。

> 注意： 如果修改了原因碼描述集，則更改將反映在當前和歷史數據中。 不會存檔該集的舊版本。

您的角色需要管理原因碼集的管理 WFM
權限以及檢視「遵循度」抽屜中的原因碼的「編輯排程」權限。

建立原因碼描述集

1. 選取「 **建立新的原因碼描述集** 」選項。
2. 輸入新原因碼描述集的專用名稱。
3. 按一下 **「新增列」**。 在表格的新行中，輸入原因碼 ID 和文字描述。 描述的長度最多為 20 個字元，並且包含逗號 (，) 或井號 (#) 以外的特殊字元。

   > 注意： 不需要描述 - 您可以添加僅包含原因代碼 ID 的行。

4. 繼續新增包含原因碼 ID 和描述的列，直到集合完成為止。
5. 按一下 **「儲存」**。

編輯現有原因碼描述集

1. 選擇「 **編輯或刪除原因碼描述集** 」選項。
2. 從「原因碼描述集名稱」下拉式清單中選擇要編輯的集。
3. 您可以進行以下編輯：
   - 編輯表格列以變更原因碼、編號或描述。
   - 通過選擇行並按下「 **刪除行」來刪除該**行。
   - 重新命名原因碼描述集。
4. 按一下 **「儲存」**。

移除現有原因碼描述集

1. 選擇「 **編輯或刪除原因碼描述集** 」選項。
2. 從「原因碼描述集名稱」下拉式清單中選擇要編輯的集。
3. 按兩下 **刪除**。

   > 注意 刪除原因碼描述集時，歷史、當前和將來的原因碼將顯示原因碼 ID，而不顯示任何服務的原因碼描述
   > 分配給已刪除集的佇列。

指派設定的原因碼描述至一個或多個服務佇列

1. 選取「 **指派設定為一個或多個服務佇列** 的原因碼描述」選項。
2. 從此下拉式清單中選取原因碼描述集。
3. 從 ACD 下拉式清單中選取 ACD。
4. 「可用」窗格中顯示的服務佇列，是主檢視中與您所選的 ACD 相關聯的服務佇列。
   將要將此集指定給的服務佇列從「可用」窗格移至「已指定」窗格。
   已指定給集合的服務佇列會顯示在「已指定」窗格中。

   > 注意
   > 原因碼描述集可以指派給多個服務佇列，但一個服務佇列只能有一個原因碼描述集指派給它。

5. 按一下 **「儲存」**。

自訂遵循度狀態對應

使用「遵循度狀態對應」頁面可以指定哪些代理狀態和原因碼確定代理是否遵循排定的活動，以及哪些排程活動用於計算代理遵循度百分比。

預設設定是計算遵循度的最常用方法，您無需加以變更。 但亦可視需要為您的聯絡中心自訂設定。

如果代理處於對應至特定排定活動的代理狀態之一，則顯示為已遵循。
如果他們處於未對應至排定活動的代理狀態，將顯示為未遵循。

先決條件

確保配置了 ACD 連接，並將包含原因碼的實時數據傳送到 WFM。

頁面位置

應用程式管理> WFM > WFM 配置>遵循度狀態對應

流程

執行以程以管理遵循度狀態對應。

管理遵循度狀態對應

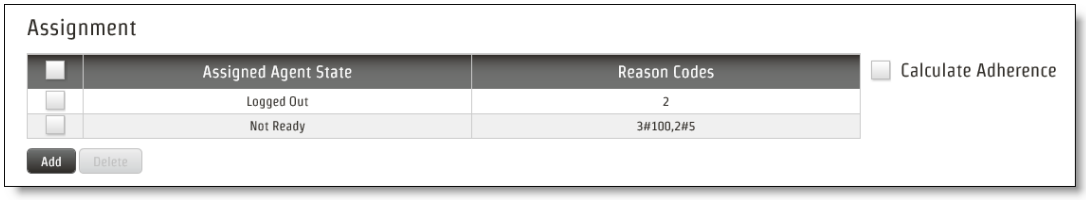
1. 對於每個排程活動，至少設定一個您希望被視為遵循的代理狀態。
   代理狀態用於計算排程活動的遵循度。 如果您需要新增代理狀態欄位，請按一下「**新增**」。
   如果需要刪除代理狀態欄位，請選擇該欄位，然後按下“刪除”。
2. 設定您要考慮的原因碼，以符合使用原因碼的排程活動。 有效值為任何字母字元、數字 1–65535 以及逗號以外的符號。
   - 空白欄位表示考量所有原因代碼。
   - 數字之間的連字元表示範圍。 “1–3”表示考量原因代碼 1、2 及 3。
   - 數字或字母字串之間的逗點表示特定的數字和字串。
     “1,3,5，email，@chat”表示考量原因碼 1、3、5、email 和 @chat。
   - 您可以使用一系列數位以及特定數位和字串的組合 (例如，“1–5,7,9,12，電子郵件，後續工作”)。
   - （選用）在原因代碼前面加上 ACD ID 和井號，以區分源自不同 ACD 的原因代碼 (有關更多資訊，請參見下文)。
3. 選取活動旁邊的「計算遵循度」核取方塊，以在計算代理遵循度百分比時，包括該排程活動的時間遵循度資料。
4. 按一下 「**儲存**」以儲存變更。

注意 若要將遵循度狀態映射設置恢復為預設配置，請按兩下 **“重置**”。

範例

最佳做法

在下圖中，管理員已將「已登出」（原因碼為 2）和「未就緒」（原因碼為 3#100 及 2#5）兩個 ACD 代理狀態，對應至「指派」排程活動。
這意味著，當排程代理具有指派活動時，該代理必須處於「已登出」代理狀態 (原因碼 2) 或原因碼為 100 (ACD 3) 或 5 (ACD 2 中) 的「未就緒」代理狀態才可遵循。
排程時間期間的任何其他代理狀態或原因代碼將導致代理未顯示遵循。



管理員尚未選取「計算遵循度」核取方塊。

這意味著無論使用者是否遵循分配計劃活動，都不會影響該代理的遵循度百分比分數。

ACD ID 和原因碼

如果您的系統有多個 ACD，您可能需要指出原因碼屬於哪一個 ACD。 例如，如果原因碼 6 同時出現在 ACD 1 和 ACD 2 中，但兩者的含義不同，您需要區分它們。

為此，在為「未就緒」或「已登出」代理狀態輸入原因碼時，請使用此格式：

<ACD ID>#<原因碼>

使用的 ACD ID 是在 ACD 配置頁面中配置的 ID (請參閱 配置 ACD)。

範例 ACD 2 和 ACD 3 都使用原因碼 23，但它們的含義並不相同。 若要將 ACD 2 中設定的 23 個原因碼指派給「登出」代理狀態，請在「原因碼」欄位中輸入 **2#23** 。

如果某個原因碼在多個 ACD 中的含義相同，或僅對一個 ACD 是唯一的，則不必將 ACD ID 加入原因碼。 若要指明特定 ACD 中的原因碼範圍，請在 range： **3#1–5** 中的第一個原因碼之前加上 ACD ID 和井字號。

注意 原因碼會出現在 Cisco
的其他位置，如「代理排程」頁面的「遵循度詳細資料」抽屜中，但您在此處新增的 ACD ID 不會出現。 ACD ID 為必要項
僅在多個 ACD 環境中配置遵循度狀態映射時。

非互動式服務佇列的遵循度狀態對應

您可以計算非互動式服務佇列 (例如，處理客戶電子郵件的服務佇列) 的遵循度。
由於預設設定適用於支援互動式客戶聯絡的服務佇列，因此您必須設定所有 ACD 狀態的自訂對映，代理在處理非互動式聯絡時可以處於這些狀態。

例

您的聯絡中心可能希望將下列代理狀態對應到支援非互動式客戶聯絡的服務佇列的「服務中」活動：

- 就緒可用
- 談
- 接觸工作後
- 保留
- 暫停服務 (原因碼 10)
- 未就緒 (原因碼 20)

設定系統範圍的 WFM 設定

使用「全域設定」頁面可以為 WFM 設定系統範圍的參數。 這些參數描述如下。

注意： 用戶必須刷新或重新啟動其瀏覽器才能使全域設置更改生效。

一周的第一天

排程的星期第一天。 預設值為星期日。

注意

如果在設置和分配工作班次輪換后確實更改了此設置，則必須創建新的工作班次輪換才能合併更改。

如果代理已完成動態排程，您將需重新排程所有的動態排程。

代理可以看到的排定周數

代理存取其排程時顯示的未來周數。

休假開始月份

（僅不整合 HRMS 的系統）假期年的開始月份。

在本月的第一天，可用的休假小時數將重置為在分配給代理的休假計劃中配置的小時數。

每天付費 FTE

每天工作的預設帶薪小時數，相當於全職工作。 此值僅用於休假計劃、戰略計劃和戰略預測目的。

每周付費 FTE

每周工作的預設帶薪小時數，相當於全職工作。 此值僅用於戰略規劃和戰略預測目的。

服務中 FTE 每天

按全時等同時間計算的每日預設服務小時數。 此值用於生產和命名預測中的代理匯總總計。

FTE 每周天數

每周預設的全職工作小時數。 此值用於生產和命名預測中的代理匯總總計。

代理排程衝突警告

選取「為代理排程頁面編輯衝突啟用警告」核取方塊後，建議在「代理排程」頁面上進行可能覆寫全部或部分現有活動的排程編輯將觸發警告訊息。 編輯代理排程的人員可以選擇繼續編輯 (儘管可能存在衝突)、移動現有活動或取消排程編輯。

清除此核取方塊 (預設值) 後，將編輯代理排程而不發出任何排程衝突警告。

休假分配

「顯示單位」欄位設定使用者查看休假分配的格式：FTE (全時等同) 或小時數。

若要讓代理在請求休假時查看可用的休假分配，請選取「允許代理檢視休假分配」核取方塊。如果選取此核取方塊，「休假請求」對話方塊上會出現一個名為「休假分配」的按鈕。

注意： 即使顯示單位設置為小時，休假請求中的休假分配也始終顯示為 FTE。

工作流程等候清單重新評估時間

這將設置重新評估工作流等待清單以採取可能操作的每日時間。

顯示為小數點的預測聯絡活動

選中「啟用小數點后的預測聯絡活動」複選框，以允許在導入、顯示和編輯預測的聯絡活動時使用的值最多包含兩位小數。 清除此複選框 (預設值) 後，預測的聯絡活動將顯示為整數。

> 注意
> 如果在分佈或預測中輸入具有兩個小數位的數據后禁用此功能，則這些值將四捨五入到最接近的整數。 如果重新啟用該功能，
> 除非手動編輯了值，否則輸入的小數位將再次顯示，在這種情況下，小數位將丟失。
> 即使不顯示小數，也使用小數執行計算。

即時遵循度更新率

使用此設定可選取在主控台小工具以及代理排程覆蓋率抽屜中更新即時遵循度資料的頻率。
預設值為 30 秒。 所選的時間間隔不會影響歷史資料的即時擷取。

> 注意： 由於環境因素
> (如網路和請求處理)，這可能會在配置的刷新率之上或之下波動幾秒鐘，因為可以在
> 不同的時間會導致「遵循度」抽屜中的重新整理頻率不同。

遵循度和符合性計算設定

默認情況下，遵循度和一致性計算 (ACC) 在每晚 4：00 AM (客戶時間)
完成，預設重新計算過去五天。
這將根據生成排程後編輯的排程的最新變更，提供更新的代理遵循度和符合性分數。
此設定可讓您將這些預設值變更為更適合您的聯絡中心的值。

在“歷史計算視窗”字段中，輸入過去 WFM 計算歷史遵循度和符合性百分比的天數。
每天重新計算這些百分比，可以在計算中考慮代理排程中的更正，以確保代理百分比正確。
最大值 = 45 天。

> 注意： 如果您的代理遵循度詳細資訊保留期短於您為歷史計算配置的天數 (請參閱 定義 WFM 保留期)，則不會重新計算保留期之外的天數。

在「計算時間」欄位中，選擇一天中計算遵循度和符合性百分比的時間。 預設值 = 4：00 AM。

其他代理排程詳細資料

如果選取「將排程檢視限制為僅班次開始/停止時間」核取方塊，則當代理檢視其他代理的排程時，
代理排定活動的開始和停止時間對代理隱藏。
僅顯示代理的班次開始及停止時間。

允許代理間評論

選取「允許代理間的意見」核取方塊，可讓代理在指導中輸入意見、排程交換及排程提議請求，讓其他代理閱讀。 默認情況下，註釋處於啟用狀態。

清除此核取方塊後，代理將無法再在這些類型的請求中輸入註解或在指導請求中輸入描述。
他們仍然可以查看來自更高層級使用者 (例如監督員)
的評論，並在休假和例外請求中向監督員寫入評論。
如果在輸入註釋后清除該複選框，這些註釋仍然可見，但無法對其進行編輯。

劃分精度佇列放棄的通話數

（僅適用於使用 Cisco Unified Contact Center Enterprise ACD)
選中「劃分精度佇列放棄的通話數」複選框，以在使用 Unified CCE 精度佇列時 WFM
建立的服務佇列中劃分放棄的通話總數。
通話數在服務佇列之間盡可能平均分配，且通話數加總一律為精確佇列的已放棄通話總數。
如果未選取此方塊，而且您有 Unified CCE ACD 和精確佇列，則 WFM
會將放棄的通話總數分配給每個服務佇列，從而導致預測和報告不準確。

iCal 與 SSO 同步

如果您的環境使用 SAML 身份驗證，請選中“iCal 與 SSO
同步”複選框，以允許您的代理透過第三方日曆應用程式 (例如 Microsoft Outlook、Google 日曆或
Apple 日曆) 存取其工作之外的日程安排。 Webex WFO
使“移動行事曆”選項可供“我的排程”工具列上的代理使用，這為他們提供了一個唯一的
URL，可用於在其日曆應用程式中創建其工作排程的預約。

清除此複選框後，Webex WFO
將從“我的日曆”頁面中刪除“移動日曆”選項，並停用代理當前正在使用的任何 URL。
代理無法再創建新訂閱，Webex WFO 也不再更新其第三方日曆。

有關如何配置 Webex WFO 以便代理可以在啟用 SAML
身份驗證時在工作之外訪問其日程安排的詳細資訊，請參閱 在其他日曆應用中查看您的日程安排。

排程發佈設定檔

（選用）預設會套用至新代理的排程釋出設定檔。 若此設定留空，所有排程將根據 WFM
全域設定「代理排程中可見的周數」顯示給新的代理。 請參閱 自定義何時發佈計劃。

最大排程最佳化嘗試次數

輸入 WFM 移動活動的最大嘗試次數 (1–30) 以最佳化排程。

排程優化由「代理排程」頁面上的「優化排程」動作觸發。

定義 WFM 保留期

使用「保留」頁可以定義某些類型的 WFM 數據的保留時間。 請注意，較長的保留時間 (尤其是大型聯絡中心) 需要更多的系統儲存空間。 有關大小調整指南， *請參閱 Webex WFO 設計指南* 。

> 便條　保留期為 0 表示不保留任何資料。 設置保留期限會打開保留期。 保留期限上限由系統管理員設定。 您可以 將保留期配置為從 0 到 (但不超過) 這些最大值。

您可以為其設置保留期的數據如下所述。

代理遵循度詳細資訊

計算遵循度所需的代理狀態資料。 此資料包括每個代理每天輸入的每個電話狀態。 預設保留期 = 0。

WFM 預測、時程表、請求和歷史資料

此資料包括：

- 預測
- 排程
- 使用者請求 (例如，來自代理的訊息請求)
- 指派的例外
- 歷史服務資料
- 代理工作效率資料預設

保留期 = 0。

WFM 數據疑難排解

此資料包括：

- GIS 連接器工具匯入到 WFM 中的 GIS 代理工作效率和服務歷史資料檔案
- 從 HRMS 匯入的休假報告檔預設保留期 = 0。

排程修訂歷史

所有代理排程所做變更的歷史記錄，以便排程可在必要時回復至先前版本。 預設保留期 = 7 天。

管理活動中繼資料值

活動中繼資料值是可用於對組成代理排程的各種活動進行分類的附加資訊。

這些活動包括午餐、休息、例外、專案、分配類型的工作班次、加班、在職時間和封閉式服務時間。

活動元數據顯示為預配置欄位，分析師稍後會從下拉清單中選擇這些欄位。

可以在數據資源管理器中報告活動元數據，但這些元數據不會顯示在數據資源管理器中。

先決條件

您具有“管理排程”和“管理 WFM”許可權。

頁面位置

應用程式管理> WFM > 活動>活動元資料

程式

建立新的活動中繼資料值

1. 選擇「**創建新的活動元數據值**」。
2. 在「值 」 欄位中輸入中繼資料名稱。
3. 按一下 **「儲存」。** 隨即顯示一則確認訊息。

編輯現有活動中繼資料值

1. 選擇編輯 **或刪除現有作業元數據值**。
2. 選擇要編輯的值，然後根據需要對其進行編輯。
3. 按一下 **「儲存」。** 隨即顯示一則確認訊息。

> 便條
> 編輯中繼資料值不會變更已新增至代理排程的活動的中繼資料值。
> 若要變更代理排程中活動的中繼資料值，請編輯中繼資料值，然後執行下列任一操作：

- 提交新的排程請求
- #將新活動 Insert 到代理的排程中

移除現有的作業中繼資料值

注意 您無法刪除指派給代理排程中的活動的中繼資料值。

1. 選擇編輯 **或刪除現有作業元數據值**。
2. 選擇要刪除的元數據值。
3. 按兩下 **刪除**。 將顯示「活動元數據」對話方塊。
4. 按兩下“是 **”**。 “活動元數據”對話框將關閉，並顯示一條確認消息。

為午餐和休息時間分配預設活動元資料值

1. 選擇 **“為午餐和休息**時間分配默認活動元數據值”。
2. 選擇要分配給午餐和/或休息時間的預設元數據值。
3. 按一下 **「儲存」。** 隨即顯示一則確認訊息。

從活動中移除預設中繼資料值

您可以從分配該值的同一頁面上的活動中刪除預設元數據值。

1. 導覽至您指定了預設中繼資料值的頁面。
2. 清除「 **活動元數據** 」欄位。
3. 按一下 **「儲存」。**

便條
移除預設活動中繼資料值不會從已插入至代理排程中的活動中移除中繼資料值。
若要從代理日程中的活動中移除預設中繼資料值，請在分配該活動中繼資料值的頁面上移除該中繼資料值，然後執行下列任一操作：

- 提交新的排程請求
- #將新活動 Insert 到代理的排程中

相關主題

有關活動元數據的更深入資訊，請參閱 關於活動元數據。

您可以為您建立的每個單獨活動分配預設元資料值：

- 管理例外 - 為例外指派預設中繼資料值。
- 管理多技術群組 -
  為每個多技術群組指定預設中繼資料值給「服務中」、「加班」或「非上班時間」活動。
- 管理專案 - 為專案分配預設元數據值。
- 管理服務佇列 -
  為每個服務佇列指派預設中繼資料值給服務中、加班或已關閉服務活動。
- 建立工作班次 - 為工作班次指定預設中繼資料值。

關於活動中繼資料

在許多其他用途中，活動元數據值對於將 Webex WFO 與您的人力資源管理系統 (HRMS) 集成非常有用。

> 示例： 您創建與您在 HRMS 中使用的支付代碼相同的元數據值，並將這些元數據值分配給代理計劃中的活動。然後，使用班次通過代理 API，您可以從 Webex WFO 匯出此資料並將其導入 HRMS，以便為代理完成的工作正確支付報酬。

配置預設活動中繼資料值

創建元數據值后，可以在「活動元數據」頁上為休息和午餐分配預設元數據值。

您還可以為建立的每個單獨活動分配預設元資料值：

- 管理例外 - 每個例外活動
- 管理多技術群組 - 每個多技術群組的服務中、加班和已關閉的服務活動
- 管理項目 - 每個項目活動
- 管理服務佇列 - 每個服務佇列的服務中、加班和已關閉的服務活動
- 建立工作班次 - 每個指派類型的工作班次

與休息和午餐不同，您在上面列出的頁面上創建的每個單獨活動都可以具有不同的預設元數據值。

> 示例 ：您已在活動元數據頁面上創建了兩個元數據值：Meet123 和 Time456。在“例外”頁面上，您可以創建兩個不同的例外：“會議”和“休假”。您可以為每個項目指定不同的中繼資料值：Meet123 to Meetings 和 Time456 to Time Off。

覆寫預設中繼資料值

執行以下操作時，可以通過更改或刪除預設元數據值來覆蓋預設元數據值：

- 當您 Insert“代理排程”頁面上的任何活動時 (請參閱 Insert 活動)。
- 在「工作條件」頁上添加休息或午餐類型的活動時 (請參閱 管理工作 條件)。

在「代理排程」頁面上 Insert
活動或在「工作條件」頁面上新增活動時指派給活動的中繼資料值，不會成為該活動的預設中繼資料值。 您只能在「應用程式管理」的相應頁面上更改活動的預設元數據值。

如果未為活動指派預設中繼資料值，且您在「代理排程」頁面上 Insert
該活動或在「工作條件」頁面上新增該活動，則中繼資料值欄位為空白。
您仍然可以將元數據值分配給沒有預設元數據值的活動，但該元數據值僅適用於您當前正在添加的活動，而不適用於您將來添加的其他活動。

欄位描述

下表描述了當您編輯、刪除或創建活動元數據值時，或者當您為午餐和休息時間分配預設活動元數據值時，“活動元數據”頁面上的欄位。 所有欄位均為選填。

欄位	描述
破	休息時間的預設元數據值。
午飯	午餐的預設元數據值。
值	中繼資料值的名稱。 最大字元數 = 50。

配置 Teleopti

使用 Teleopti 組態頁面可在 Webex WFO 頂功能表中新增 **Teleopti WFM** 連結。
當代理或主管按一下此連結時，將移至其 Teleopti 網站。

先決條件

- 您的組織具有雲實施。
- 貴組織將 Teleopti 用於代理或監督員。
- 您擁有 Webex WFO 中的“更新租戶”許可權。

頁面位置

應用程式管理>全域>系統管理>Teleopti 配置

程式

允許代理和主管透過 #連結到 Teleopti Webex WFO

1. 從 「**選擇租戶**」下拉清單中選擇 Webex WFO 租戶。
2. 選中「 **啟用 Teleopti 導航** 」複選框。
3. 在 Teleopti URL **欄位中** 輸入承租人的 Teleopti URL。
4. 點擊測試 **網址**。 該網站將在新的 Tab 中打開。
5. 按一下 「**儲存**」。

移除 Teleopti WFM 連結

1. 從 「**選擇租戶**」下拉清單中選擇 Webex WFO 租戶。
2. 取消選取「 **啟用遙視導航**」複選框。 **Teleopti URL** 欄位會消失。
3. 按一下 「**儲存**」。

設定分析

使用「分析配置」頁面設置帳號範圍的 Analytics (分析) 參數。

先決條件

- 您的組織具有以下授權之一：
  - 分析要點
  - 分析企業

- 桌面分析
  - 您至少具有以下其中一項權限：
- 管理語音分析
    - 管理語音轉文字分析
- 管理桌面分析
- 管理文字分析

- 如果您選擇共用分析儀錶板，則需要它們可用。

頁面位置

應用程式管理>分析>分析設定

程式

共用儀錶板

所有使用者都可以查看共用的儀錶板。

1. 在共用 **儀錶板** 部分中，選擇啟用 **儀錶板共用**。
2. 按一下 **「儲存」**。

設定資料保留的長度

使用「 **分析資料** 」欄位可以設定您希望保留分析資料的時間長度 (以天、月或年為單位)。

當索引維護任務運行時，Webex WFO 會清除早於您設置的保留期的分析數據。

> 注意 ：預設情況下，索引維護任務在 2：00 AM 運行。
> 系統管理員可以在「任務管理」頁面上重新安排「索引維護」任務在不同的時間運行。

在最初設置保留期后縮短保留期可能會導致刪除數據。 延長保留期將導致更大的存儲空間使用量。

應仔細考慮更改此值。 預設的最長數據保留期為 24 個月。

但系統管理員可根據貴公司的需要提高或降低此預設值。

設定桌面擷取間隔

使用“桌面捕獲數據上傳”下的“ **分鐘** ”字段選擇上傳桌面捕獲數據的間隔 (以分鐘為單位)。

預設間隔為 10 分鐘。

注意 ：即使使用者未登錄，桌面捕獲數據也會以指定的時間間隔上傳。

相關主題

- 分析儀表板概觀
- 確定要由 Google Analytics (分析) 追蹤的網站和應用程式

管理和維護 Webex WFO

管理和維護 Webex WFO 需要執行以下操作：

- 監控已設定資料伺服器的狀態。
- 配置遊戲化功能。
- 為要在數據資源管理器報表或儀錶板中監視的關鍵性能指標 (KPI) 建立目標。
- 在 Webex WFO 中搜索、查看和識別使用者或系統所做的更改，形成“審核跟蹤”。
- 監視用戶端與 Webex WFO 伺服器的連接。
- 監控排定的批量聯絡人匯出狀態。
- 通過通知通知使用者有關系統事件的資訊。

監控資料伺服器狀態

“數據伺服器狀態”頁允許您監視已配置的數據伺服器的狀態。

您可以查看連接狀態當前是已連接還是已斷開連接，並且可以查看每個資料伺服器上次接收事件的日期和時間。

頁面位置

應用程式管理>全域>監控>資料伺服器狀態

程式

檢視資料伺服器狀態

隨即顯示已配置的資料伺服器清單。 按一下 「**重新整理** 」以更新清單。

每個資料伺服器的欄位包括：

- **連接** ——設定資料伺服器的連接狀態，可以連接或斷開連接。
- **啟用的功能** ——在 123 頁面上找到的已設定資料伺服器設定功能的清單。
- **資料伺服器** ——顯示資料庫中的共享伺服器 ID。
- **操作**——按下 **編輯** 以轉到資料伺服器設定頁面。

相關主題

- 配置數據伺服器 - 瞭解如何為租戶配置數據伺服器。

下載資料伺服器紀錄

在數據伺服器日誌頁面上，您可以從系統中的數據伺服器請求日誌檔，在日誌壓縮為 ZIP 檔時監視日誌的進度，並在日誌準備就緒時下載日誌。

如果啟用了“檢索數據伺服器日誌錯誤”和“檢索數據伺服器日誌成功”通知，則還可以從 Webex WFO 完成處理請求時收到的通知中下載日誌。

您一次只能請求一個資料伺服器的紀錄。

先決條件

您擁有「代理監控」權限。

頁面位置

應用程式管理>全域>監控>資料伺服器紀錄

程式

下載資料伺服器紀錄

“數據伺服器日誌”頁面包含三個部分：“數據伺服器日誌”、“日誌篩選器”和“日誌請求”。

1. 在「資料伺服器日誌」表中，選擇包含要檢索的日誌的數據伺服器。

   日誌的「已連接」**狀態** 可以是 **True** 或 **False**。 *如果為 true*，則表示資料伺服器已連接。 *False* 表示資料伺服器已斷開連接。 您不能為共享資料伺服器或連接狀態為 false 的數據伺服器請求紀錄。

   > 注 意　在 **"版本** "字段中，如果數據伺服器的版本低於 10.3.4，則 Webex WFO 不會將您的請求添加到"日誌請求"表中。 相反，當日誌準備好下載時，您會收到通知。 要收到通知，您必須能夠接收 檢索數據伺服器日誌錯誤和檢索數據伺服器日誌成功通知（請參閱 配置通知）。

2. **配置日誌過濾器日期範圍**（可選，將"開始日期 **"** 和 **"結束日期** "字段留空以請求整個日誌）和 **文件類型**。

   "檔案類型 "選項如下所示：

   - **ctiService.dbg** —CTI 服務的調試日誌檔。
   - **ctiService.log** —CTI 服務的紀錄檔。
   - **dataGathering.dbg** —數據收集服務的調試日誌檔。
   - **dataGathering.log** —資料收集服務的紀錄檔。
   - **siprec.dbg** —SIPREC 服務的調試日誌檔。
   - **siprec.log** —SIPREC 服務的紀錄檔。
   - **voiceRecordServer.dbg** —語音記錄伺服器服務的除錯檔案。
   - **voiceRecordServer.log** —語音記錄伺服器服務的紀錄檔。

3. 按兩下 **請求日誌**。 Webex WFO 將您的請求添加到"日誌請求"表中。 日誌可以具有以下狀態：成功、超 **時和**進行中 **。** 您還可能收到錯誤訊息。 如果收到錯誤消息，請檢查資料伺服器是否已連接。

4. 一旦您的請求狀態為"成功"，請按兩下下載 圖示。 日誌將下載為名為 data_server_logs_<請求編號>.zip 的 ZIP 檔。

   在請求后，您最多可以下載三天的日誌。

相關主題

- 配置資料伺服器 - 詳細瞭解租戶的數據伺服器配置。
- 監控資料伺服器狀態

設定遊戲化

管理員使用「應用程式管理」的「性能管理」部分來配置產品性能功能。

績效管理允許您配置遊戲化功能。

收集效能資料以進行遊戲化

您可以在遊戲化中使用來自 WFM 的代理遵循度資料和來自 QM 評估的代理績效資料。

先決條件

您具有“管理遊戲化”和/或“管理計劃”許可權。

頁面位置

應用程式管理>全域>績效管理>收集性能資料

程式

立即收集歷史效能資料

如果您剛開始使用遊戲化並具有預先存在的數據指標，請按照以下步驟操作。

1. 選擇「 **立即** 收集數據」選項。
2. 從 「**選擇性能指標** 」下拉清單中選擇要收集的性能指標。

   注意 「品質」從代理 QM 評估收集資料。 「遵循度」從 WFM 收集代理遵循度資料。

3. 輸入收集期的開始日期和結束日期。
4. 選取要為其擷取資料的群組、小組或代理。 使用 Ctrl+Click 選取多個代理，或使用 Ctrl+Shift 選取一系列代理。
5. 按兩下 **檢索性能數據**。 將打開「 **請求已** 排隊」對話方塊。
6. 按兩下 **關閉**。

設定定期資料收集

請按照以下步驟設置每天自動捕獲性能數據的時間。

1. **選取「排程資料收集**」選項。
2. 從 「**選擇性能指標**」下拉清單中選擇要收集的性能指標。
3. 選取收集效能資料的時間。
4. 按一下 「**儲存**」。 隨即顯示一則確認訊息。

相關主題

- 設定遊戲化點數—建立和管理遊戲化點數
- 設定遊戲化關卡 - 建立和管理遊戲化徽章關卡
- 管理遊戲化效能類別 - 指定定期資料收集擷取的資料

設定遊戲化等級

當代理達到成就等級的指定分值時，可以授予新徽章。

遊戲化關卡頁面允許您創建關卡組、將徽章與每個關卡關聯，以及定義每個關卡的時間段範圍。

每個層級的期間範圍 (以天數表示) 可讓您控制返回收集資料以進行評分的範圍。

頁面位置

應用程式管理>全域>績效管理>層級

您至少可以定義三個級別，最多可以定義十個級別。 請注意，級別編號為 0 到 9。 級別 0 的點值始終定義為“- -”，表示低於級別 1 的任何點值，包括負點值。

設定遊戲化等級

1. 選擇 **創建新徽章級別**。
2. 輸入層級範圍的專用名稱。
3. 輸入您要從中收集評分資料的期間範圍 (以天為單位)。
4. 選擇要編輯的級別。
5. 在「點數」**欄位中** 輸入此層級的最低點值。

6. 選擇要獎勵此級別的徽章。
7. 按一下 「**儲存**」。

欄位描述

欄位	說明
選取層級	（僅限“編輯或刪除現有徽章級別”）現有徽章要編輯的級別。
層級	這組徽章層級的名稱。
層級範圍定義	
輸入此層級的期間範圍	您要從中收集評分資料的天數。
新增層級	向表中添加徽章級別。
層級	（唯讀）徽章層級號碼。
積分	達到此層級所需的點數。
徽章	與此層級相關聯的徽章圖形。

相關主題

- 設定遊戲化點數—建立和管理遊戲化點數
- 管理遊戲化效能類別 - 指定定期資料收集擷取的資料
- 收集效能資料以進行遊戲化

管理遊戲化效能類別

“性能類別”頁面允許您定義遊戲化性能組並將代理分配到該性能組。

頁面位置

應用程式管理>全域>績效管理>績效類別

建立效能群組並指派代理

1. 選擇 **創建新的性能組**。
2. 輸入績效群組的專用名稱。
3. 選取用以衡量此群組中代理的效能指標。
4. 選取要用於定義層級的層級群組。
5. 選擇要用於定義點值的點數範圍配置。
6. 選擇要新增到此效能群組的代理。 您可以選擇群組和小組，然後使用「**過濾器**」欄位按名稱進行搜尋。使用 Ctrl+Click 選取多個代理。
7. 按一下 「**儲存**」。

欄位描述

欄位	描述
選擇效能群組	（僅限“修改或刪除現有效果群組”）這要編輯的績效組。
效能群組名稱	此績效群組的名稱。
群組設定	
選取效能指標	您要用於對代理評分的指標。 ▪ 遵循度 - 來自 WFM 的代理遵循度資料 ▪ 品質 - 來自 QM 評估的代理績效資料
選取層級	為此性能組設置遊戲化徽章級別。
選取點數範圍	此項目的分數範圍與指派的分值表演組。
績效小組參與者	
群組/小組/代理	指派至此效能群組的群組、小組及代理。

相關主題

- 設定遊戲化點數—建立和管理遊戲化點數
- 設定遊戲化關卡 - 建立和管理遊戲化徽章關卡
- 收集效能資料以進行遊戲化

設定遊戲點

遊戲化基於以點數衡量的代理成就。 使用「點數」頁面管理點值。

代理的遵循度及/或評估分數在指定範圍內，可獲得不同數量的分數。

頁面位置

應用程式管理>全域>績效管理>要點

必須使用關聯的點數值定義兩個或多個範圍。 您最多可以為 10 個範圍定義點數。

設定點值

1. 選擇 **為指標**創建新的點數範圍值。
2. 輸入點數範圍值的唯一名稱。
3. 在表格中選取要編輯的範圍。
4. 在「結束 」**欄位中** 輸入結束值。

   開始值和結束值可以是正值，也可以是負值，並且是包含值。

   > 注意： 開始欄位中的值是唯讀的。 對於表中的第一個條目，起始值“--”表示低於第一個結束值的任何值。 對於後續範圍，起始值為由上一個結束值確定。 對於表中的最後一個條目，結束值“--”表示高於上一個起始值的任何值。

5. 輸入要為此分數範圍指定的分數值。 點值可以是正數，也可以是負數。

   範圍的點數值必須介於前後範圍的點數值之間。

6. 按 **Enter**。
7. 單擊“添加範圍 ” 以向表中添加任何其他行。
8. 按一下 「**儲存**」。

> 例
> 下表是點數範圍的範例設定。

範圍開始	範圍結束	積分
--	10	–5
11	20	–3
21	40	0
41	60	1
61	90	3
91	--	5

欄位描述

欄位	描述
選取點數範圍	（僅限“編輯或刪除現有點數範圍值”選項）這 要編輯的現有點數範圍集。
點數範圍名稱	此分數和指定分值範圍的名稱。
點數範圍	
開始	（唯讀）所選分數範圍開頭的數值。 它由上一個範圍的結束值確定。 此數位可以是正數，也可以是負數，並且是包含的。
結束	所選分數範圍末尾的數值。 此數位可以是正數，也可以是負數，並且是包含的。 它必須大於該範圍的起始值。
積分	所選範圍中的分數所獲得的分數值。 此數位可以為零、負數或正數。 **注意** “0 分”和“無分”之間有一個重要的區別。值「0 分」表示代理的得分 零，基於定義的積分系統。 值為「無點數」表示代理在

欄位	描述
	無法完成特定日期和評分。
新增範圍	向表中添加額外的點數範圍行。

相關主題

- 設定遊戲化關卡 - 建立和管理遊戲化徽章關卡
- 管理遊戲化效能類別 - 指定定期資料收集擷取的資料
- 收集效能資料以進行遊戲化

設定 KPI

“ **關鍵績效指標 (KPI)** ”頁用於為要在數據資源管理器報表或儀錶板中監視的 KPI 建立目標。

先決條件

- 你具有“管理租戶”許可權。

頁面位置

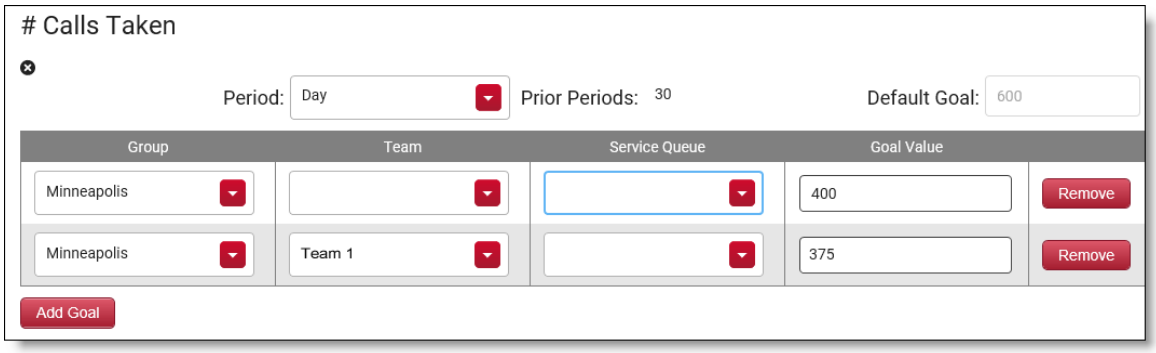
應用程式管理>全域>管理>關鍵績效指標 (KPI)

所有 KPI
皆有預設目標，但該目標可能非常廣泛，因此，如果不新增更適合聯絡中心的特定目標加以細化，可能不會增加報告的價值。 新增目標至 KPI 時，您可以進一步精簡聯絡中心特定區域 (例如群組或小組) 的目標。 例如，小組 A 的遵循度 % 目標可能與小組 B 的目標不同，因為他們處理的聯絡類型非常不同。 根據您的獨特要求，KPI 可以有多個目標。

KPI 本質上是階層式的。
亦即，當您設定目標，但未指定群組或小組時，該目標將會套用至整個聯絡中心的所有群組與小組。
如果指定組，則目標僅適用於該組以及屬於該組的所有團隊。
如果您同時指定組和團隊，則該目標僅適用於該團隊。 較具體的目標會覆蓋較不具體的目標。

例

明尼阿波利斯小組由 1、2 和 3 隊組成。如下圖所示，已為組及其所有團隊設定了每天接聽 400 個電話的目標。 但是，小組 1 會處理更複雜的問題，因此只有小組 1 設定了每天接聽 375 個電話的目標。 此目標將覆蓋在小組級別設定的目標。 由於沒有專門為小組 2 和 3 設定目標，因此他們繼承了小組每天接聽 400 個電話的目標。



可用於配置的 KPI 作為一種度量值內置於數據資源管理器中。 請參閱 建立報告 和 配置企業 KPI以獲取更多資訊。

設定 KPI 目標

1. 從 「**新增 KPI** 」下拉式清單中選擇要設定的 KPI，然後按一下「 **新增 KPI**」。 KPI 會依字母順序新增至頁面，並有一行空白。
2. 完成欄位以設定 KPI 目標。 唯一需要的欄位是 **目標值**。 所有其他都是可選的。 並非所有欄位都可用於每個 KPI。

欄位	描述
時	（選用）選擇 KPI 的時間單位 (“期間”)。
前期	（選用）輸入 KPI 的前期數。 為 例如，如果所選期間為“天”，輸入的前期間為“30”，則 KPI 的趨勢比較是前 30 天。
預設目標	（唯讀）KPI 的預設目標。 此值設定為

欄位	描述
	數據資源管理器中的 KPI。 默認目標可能非常廣泛，因此如果不通過添加特定目標來優化它，它可能不會在報告中增加價值。
群組	（選用）選擇目標的組。 可用組是在「組」頁面上配置的組（請參閱 管理組 。
團隊	（選用）選擇目標的團隊。 可用團隊是在「團隊」頁面上配置的團隊 (請參閱 管理團隊)。
服務佇列	（選用）選擇目標的服務佇列。 可用的服務佇列是在「服務佇列」頁面上配置的服務佇列 (請參見 管理服務佇列)。
形	（選用）選取目標的評估表。 可用的表單是在「評估表管理員」頁面上配置的表單 (請參閱)。
目標值	（必填）輸入 KPI 的目標。

3. 如果要為 KPI 添加另一個目標，請按下 「**添加目標**」。 如果需要從 KPI 中刪除目標行，請按下 **該行旁邊的"刪除** "。
4. 添加完目標后，按下 **保存**。

從頁面移除 KPI

- **按一下 KPI 名稱下方的 X** 圖示以從頁面移除該 KPI。 當您移除 KPI 時，它會回復為在報告中使用其預設目標。

> 註釋 如果從 KPI 中刪除每個目標行，則會自動從頁面中刪除 KPI。 KPI 必須至少有一個目標行才能保留在頁面上。

稽核使用者與系統變更

“審核”頁面允許您搜索、查看和識別使用者或系統在 Webex WFO 中所做的更改，從而形成“審核跟蹤”。當使用者在 Webex WFO, Webex WFO 中進行更改時，會向審核跟蹤表添加一個條目。 此條目記錄進行更改的人員 (使用者) 和使用者更改的內容 (物件)。

Webex WFO 根據您配置的保留設置保留審核跟蹤表上的資訊 (請參閱 管理 QM 和分析的數據保留策略)。

> **注意** 「使用者」包括系統工作 (例如，與 ACD 同步) 以及登入的 Webex WFO 使用者。“物件”包括您可以在 Webex WFO 中創建或編輯的任何內容（對於例如，角色）。

> 注意 並非 Webex WFO 中的所有物件都經過審核，審核跟蹤不包括系統任務所做的更改。可以選擇「 **包括系統事件** 」以包括系統任務所做的更改。

先決條件

您必須具有主管或租戶許可權才能查看審核跟蹤。

頁面位置

應用程式管理>全域>監控>審計

程式

您可以使用審核篩選器僅包括基於特定使用者所做的更改或對特定物件所做的更改滿足特定條件的更改。 通過審核篩選器，可以限制 Webex WFO 在審核跟蹤表中顯示的條目。 該表包含 Webex WFO 中每個審核更改的條目。

新增過濾器：

1. 按一下 **過濾器**。 篩選器窗格隨即出現。
2. 設定過濾器欄位。

   您可以過濾審核追蹤中的項目以尋找以下任何或所有內容：

   - 進行變更的使用者。 您可以按名字、姓氏、群組名稱和電子郵件地址進行過濾。
   - 為進行更改而調用的 API。 審核跟蹤包括 API 調用對此終結點所做的所有更改。
   - 進行更改的日期。
   - 已更改的物件。 審計跟蹤包括更改的物件類型以及物件的更改方式。
3. 按兩下 **篩選結果**。

注意： 若要包含在篩選結果中，條目必須與您配置的每個欄位中的值匹配。

移除過濾器：

1. 按一下 **過濾器**。 篩選器窗格隨即出現。
2. 點擊 **清除過濾器**。

檢視有關變更的其他詳細資訊：

1. 單擊審核跟蹤表中的條目以查看有關更改內容的其他詳細資訊。
2. 若要返回到審核跟蹤表，請再次按下該條目。

最佳操作方式

- 通配符在欄位中無效。
  您必須知道要審核的欄位值並輸入完整的值名稱，並確保正確拼寫值名稱。
  值名稱的縮寫形式不起作用。
- 您可以使用「實體標籤」、「欄位標籤」和「欄位值」欄位尋找已變更的特定物件，以便識別變更這些物件的使用者。 您必須同時使用這些欄位。 您不能單獨使用它們。
  - 實體標籤 - 已變更物件的類型。
  - 欄位標籤 - 要用於尋找已變更物件的識別方法。
  - 欄位值 - 已變更物件的唯一標識符。 例

  您想尋找誰新增了對名為「代理」的角色的權限，並且想要依名稱搜尋此角色。請執行下列動作：

  - 在「實體標籤」下拉清單中，選擇“ **角色**”。
  - 在“欄位標籤”下拉列表中，選擇“ **名稱**”。
  - 在「欄位值」欄位中，鍵入 **「代理」**。

  以下示例演示如何配置這些欄位以查找特定的核心配置、WFM 和 QM 物件。

- 核心配置示例演示如何查找更改了通用核心配置對象的使用者。
  - 實體標籤：選擇 **人員**。
  - 欄位標籤：選擇 **登錄**。
  - 欄位值：輸入已變更的使用者的使用者名稱。
- 尋找哪個使用者變更了常用 WFM 物件，例如工作班次。
  - 實體標籤：根據您要尋找的工作班次類型， **選取「固定工作班次**」或「**可變工作班次**」。
  - 欄位標籤：選擇 **名稱**。
  - 欄位值：輸入已變更之工作班次的名稱。
- 查找哪個使用者更改了常見的 QM 物件，例如保留或 ACD 配置。 保留：
  - 實體標籤：選擇 **"保留策略**"。
  - 欄位標籤：選擇 **名稱**。
  - 欄位值：輸入已更改的保留策略的名稱。 ACD 配置：
  - 實體標籤：選擇" **伺服器**"。
  - 欄位標籤：選擇 ID 。
  - 欄位值：輸入輸入 ACD 的 ID。

    注意： 要查找 ACD 的 ID，請導航到 **應用程式管理** > **ACD 配置**。在「選取 ACD ACD 」**表格中，# 的 ID 會位於其名稱** 之後。

- 在審核跟蹤中查看有關物件的其他詳細資訊時，詳細資訊通過內部 ID 而不是名稱引用 Webex WFO 中的物件。下表描述了引用內部 ID 的常見短語，以及在 Webex WFO 中查找這些 ID 的位置。

常用短語	描述
"以 <ID> ID 識別的人"	在「使用者」頁面上，匯出使用者。 在匯出的 CSV 檔案中，此 ID 顯示在「使用者 ID」欄中。

常用短語	描述
	注意： 此 ID 是內部 Webex WFO ID，而不是使用者的 ACD ID 或員工 ID。
「以 <ID> ID 標識的群組/小組已更新」	在「組」頁上，匯出組。 在導出的 CSV 檔中，此 ID 顯示在「群組 ID」列中。
~~「以 <ID> ID 標識的群組/小組已更新」~~	~~在「團隊」頁面上，匯出團隊。 在匯出的 CSV 檔案中，此 ID 顯示在「小組 ID」欄中。~~

相關主題

- 管理 QM 和分析的數據保留策略 - 保留策略確定數據在“審核”頁面上顯示多長時間

監視與 Webex WFO 伺服器的連線

使用「桌面監視」頁可以監視用戶端與 Webex WFO 伺服器的連接。

在「桌面監視」頁面中，可以發現多個租戶的連接狀態、下載智慧桌面實例的日誌以及查看其他連接詳細資訊以排查客戶問題。

注意： 桌面監控頁面不提供屏幕監控功能。

先決條件

- 您具有「查看桌面監控」許可權。
- 已設定一個或多個承租人。
- 桌面用戶端異步日誌錯誤和桌面用戶端異步日誌成功通知配置為檢索日誌。

頁面位置

應用程式管理>全域>監視>桌面監視

程式

過濾器連線

您可以按租戶以及租戶已安裝的 Smart Desktop 實例的連接和激活狀態篩選表中顯示的資訊。

您還可以透過按一下表格中的欄標題來排序顯示的資訊。

1. 點擊 **顯示過濾器**。
2. 選中或清除所需篩選器選項旁邊的複選框。

   默認情況下，會選擇所有選項，並設置過去七天的時間段。

檢索智慧桌面紀錄

使用「**獲取日誌**」按鈕，可以檢索連接到租戶的 Webex WFO 伺服器的每個智慧桌面實例的日誌的 ZIP 檔。

1. 找到要從中獲取日誌的智慧桌面實例，然後按兩下 **獲取日誌**。 當日誌的 ZIP 檔可供下載時，您將收到通知。

   > 注意：
   > 若要收到通知，必須啟用您才能接收桌面用戶端異步日誌錯誤和桌面用戶端異步日誌成功通知 (請參閱 配置通知)。 如果禁用這些通知，您將收到以下錯誤訊息：
   > 您需要訂閱“桌面用戶端異步日誌成功”和“桌面用戶端異步日誌錯誤”通知才能接收這些日誌。

2. 打開通知，然後按照說明下載 ZIP 檔。

欄位描述

「桌面監控」頁面上的欄位描述如下。

欄位	描述
選取承租人	（僅限於系統管理員）選擇您連接其的租戶想要檢視。 還可以選擇“全部”以查看所有租戶的連接。
選擇用戶端版本	選擇要檢視的智慧桌面版本。 您也可以選擇“全部”以查看所有版本的智慧桌面的連接。
重設	還原預設的過濾器選擇。

欄位	描述
匯出	將顯示的桌面監控資料匯出為名為 MachineDetails.CSV 的 CSV 檔案。您可以選擇開啟檔案或將其儲存到「下載」資料夾。
狀態	智慧桌面特定安裝的狀態。 ▪ 綠色 - 已連接，安裝的版本為活動版本。 ▪ 黃色 - 已連接，且安裝的版本不是作用中版本。 ▪ 紅色 - 已連接且有警示。 ▪ 灰色 - 已斷開連接。
承租人名稱	承租人的名稱。
機器名稱	用戶端的網路名稱。
機器 ID	用戶電腦的通用唯一標識碼 (UUID)。
IP 位址	使用者電腦的 IP 位址。
已啟動的用戶端版本	當前在用戶端 PC 上運行的智慧桌面版本。 已安裝的用戶端版本
	下載到代理電腦的最新智慧桌面版本。 如果活動用戶端版本和已安裝的用戶端版本匹配，代理使用的是最新版本的智慧桌面。
已連線	表示智慧桌面目前已連接到 Webex WFO 伺服器。
記錄檔	“獲取日誌”按鈕生成對智慧桌面實例日誌的請求。
組態	“ **編輯配置** ”按鈕允許您查看和編輯此 Smart Desktop 實例的日誌記錄級別、調試檔數以及這些調試檔的大小。

相關主題

- 設定通知

監控排定的批量聯絡人匯出

使用「批量聯絡人匯出審核」頁面可以監控排定的批量聯絡人匯出狀態。

先決條件

- 您已設定外部儲存位置供匯出的聯絡人移至。
- 您已建立定期或臨時批量聯絡人匯出。 （在“交互”頁面上創建這些內容。）
- （查看組織中其他人創建的匯出）您具有「檢視批量聯絡人匯出」權限。

頁面位置

應用程式管理>全域>監控>批量聯繫人匯出審計

流程

存取匯出的檔案

匯出的檔案位於您設定的外部儲存位置上的「匯出」資料夾中。 這些檔案是 CSV 格式的 ZIP 檔案。 檔案名稱使用下列命名慣例：「**<「立即」或「排程」>-<儲存的搜尋名稱>-<datestamp>-<timestamp>**

> 要 我們發佈了批量聯繫人匯出審核監控頁面的更新版本。
> 您在頁面上看到的監控表會有所不同，具體取決於是否已更新版本
> 推廣到您的組織。

更新了批量聯絡人匯出稽核監控表

欄	描述
日期	建立匯出的日期與時間。
名稱	匯出建立者為匯出指定的名稱。
狀態	匯出作業的目前狀態。
已評估聯絡活動數	Webex WFO 已處理的聯絡總數。 Webex WFO 評估搜尋結果以確定哪些聯絡活動有效，這表示聯絡活動確實有音
	訊可匯出。 若

欄	描述
	結果包含有效和無效的聯絡。
無效的聯絡人	經評估後被視為無效的聯絡活動數，並且 不提交處理。 無效聯絡人的一個例子是聯絡人不具備要匯出的媒體。
已提交的聯絡人	為批量聯絡人匯出而提交的聯絡人總數。
匯出的聯絡人	檔數 Webex WFO 已成功匯出到組織的外部 S3 儲存桶。
工作擁有者	批量聯絡人匯出工作的建立者姓名。

經典批量接觸式出口監控稽核表

批量聯絡人匯出有兩個階段： *任務*（可選）和 *上傳*。 在 *任務* 階段，Webex WFO 將檔從錄製時的格式轉換為存儲在外部存儲位置的格式。

如果未將匯出設置為轉換檔，則 Webex WFO 將跳過此步驟。 在 *上傳* 階段，Webex WFO 會將檔案移動到外部儲存位置。

欄	描述
日期	建立匯出的時間。
名稱	匯出建立者為匯出指定的名稱。
匯出狀態	匯出的狀態。 注意： 如果狀態為失敗，最常見的原因是與外部存儲位置通信時出現問題。 證 可以根據第三方工具 (例如 Filezilla) 提供的憑據傳輸檔。
工作計數	匯出工作包含的聯絡活動數。
已排入佇列的工作	有多少檔案正在等待轉換為匯出檔案 格式。

欄	描述
進行中的工作	目前有多少檔案正在轉換為匯出檔案格式。
已完成的工作	Webex WFO 嘗試轉換了多少個音訊或視頻檔，包括失敗的轉換。
已將上傳排入佇列	有多少檔案正在等待移動到外部儲存位置。
上傳成功	成功移動到外部存儲位置的檔數，加一。
上傳失敗	有多少檔案 Webex WFO 無法移至外部存儲位置。

相關主題

- 添加外部儲存位置 - 為匯出的檔案創建要轉到的位置。
- 批量匯出聯絡人—建立批量聯絡人匯出。
- 設定 QM 存檔設定
- 設定儲存設定檔
- 管理角色和權限 - 詳細瞭解批量聯絡人匯出和查看批量聯絡人匯出權限。

設定通知

Webex WFO 可以通過稱為通知的消息通知使用者有關系統事件的資訊。

通知可以是即時的，也可以根據您設置的計劃以摘要形式傳遞。

通知收件者按通知組進行組織。 群組定義觸發通知的事件類型、群組成員(僅限您自己或多個成員)、您接收通知的頻率以及用於發送通知的方法。

您對可設定項目的存取權限及傳遞方式，視您的登入及為您的角色設定的權限而定。

這些許可權定義可以通知您哪些系統事件。

登入類型	您可以設定的內容
非管理員使用者	透過警報或電子郵件為自己提供通知 通過提醒、電子郵件或移動通知為自己發送通知。 （移動通知僅適用於雲端部署。）
管理員	▪ 通過提醒或電子郵件通知自己 ▪ 透過電子郵件通知群組

欄位描述

「通知」頁面上的欄位描述如下。

欄位	描述
通知範圍	選擇通知群組的範圍：通知僅適用於 您自己或多個使用者的通知。
通知群組名稱	通知群組的專用名稱。
通知類型	選擇您希望接收的通知類型。 類型 您是否可用取決於在「角色」頁面上為您的角色設置的許可權。
即時通知	完成此部分以即時接收通知。
摘要	完成此部分以接收摘要通知。
交付方式	選擇要用於接收通知的方法。 如果您 選擇電子郵件發送，通知僅適用於您，不適用於多個使用者， 使用的電子郵件位址是在“使用者名”字段的“使用者”頁面上為 您配置的電子郵件位址。 若要接收行動通知，您需要「Calabrio ONE 行動應用程式存取權限」

欄位	描述
	許可。
電子郵件通訊群組清單	（僅限「這些通知傳送給多個使用者」選項）在欄位中，輸入電子郵件地址，然後按下「添加」。 進入清單窗格后，可以單擊鉛筆圖示編輯位址，或按兩下 X 圖示刪除位址。
通知數量	定義 Webex WFO 為事件發送的通知數。 系統會在發生某些事件時報告這些事件，而其他事件則在每次系統輪詢時報告。 通過指定此數位，可以確保不會針對同一事件向您發送許多通知。
摘要組態	選擇您希望接收摘要的條件 報。
排程	使用此區段可設定通知摘要的傳遞。
每隔一次傳送摘要 <時期>	輸入 Webex WFO 向您傳送摘要的頻率。 預設時間段為每 24 小時一次。
開始日期與時間	摘要期間開始的日期與時間。

通知類型

通知共有三種類型：

- 資訊性 - 已發生預期事件
- 警告 - 存在導致 Webex WFO 在未更正的情況下停止工作的情況
- 錯誤 - 目前存在可能導致 Webex WFO

停止工作的條件可以通過以下方式發送通知：

- 應用程式中顯示的警示
- 傳送至指定通訊群組清單的電子郵件
- 傳送到行動裝置的行動通知 (僅限雲端部署)

租戶管理員和使用者通知

下表列出了當您以租戶管理員或其他使用者身份登錄 Webex WFO 時可用的通知類型。

通知	描述與解決方案
代理登入 (支援)	**資訊：** 代理已登入 Webex WFO。 **解決方案：** 無需執行任何操作。
代理登出 (支援)	**資訊：** 代理已登出 Webex 世界知識產權組織。 **解決方案：** 無需執行任何操作。
分析資料伺服器錯誤 (支援)	**錯誤：** 分析資料伺服器不是 與分析網格伺服器通信。 **解決方案：** 檢查分析資料伺服器日誌，並驗證其連接性。
接近磁碟空間不足 (支援)	檢查資料庫是否可存取。 **解決方案：** 釋放已用磁碟空間或添加額外存儲空間。
接近錄製容量 (支援)	**解決方案：** 添加另一個記錄伺服器。
批量聯絡人匯出錯誤 (業務)	**錯誤：** Webex WFO 無法傳輸批量 聯繫匯出檔。 **解決方案：** 驗證批量聯繫人匯出目標位置設置。
批量聯絡人匯出成功 (業務)	**資訊：** 您的 Webex WFO 批量聯絡人 匯出請求成功。 **解決方案：** 無需執行任何操作。

通知	描述與解決方案
擷取外掛程式資料伺服器錯誤 (支援)	**錯誤：** 捕獲數據伺服器未與 Webex WFO 應用程式伺服器通信。 **解決方案：** 檢查捕獲數據伺服器日誌，並驗證其連接性。 檢查資料庫是否可存取。
擷取請求 (業務)	**資訊：** 您的 Webex WFO 捕獲請求 WFM 歷史資料成功。 **解決方案：** 無需執行任何操作。
Cisco JTAPI 安裝失敗 (支援)	**錯誤：** 您的 Cisco JTAPI 安裝失敗。 **解決方案：** 查看 Cisco JTAPI 安裝過程並重試安裝。
Cisco JTAPI 安裝成功 (支援)	**資訊：** 您已成功安裝 Cisco JTAPI. **解決方案：** 無需執行任何操作。
用戶端安裝錯誤 (支援)	**錯誤：** Webex WFO 未正確安裝在桌面上。 **解決方案：** 驗證智慧桌面安裝。 有關詳細資訊, *請參閱雲部署* 安裝指南。
聯絡目標已完成的所有使用者 (業務)	**資訊性：** 在聯繫人目標中的所有任務完成時，提醒目標建立者和分配給聯繫人目標的所有使用者。 **解決方案：** 無需執行任何操作。
聯絡目標已完成 (業務)	**資訊：** 代理已成功完成

通知	描述與解決方案
	他或她的 Webex WFO QM 聯繫目標。 **解決方案：** 無需執行任何操作。
已建立聯絡人目標 (業務)	**資訊：** 您已成功建立 Webex WFO 聯繫目標。 **解決方案：** 無需執行任何操作。
CTI 外掛程式數據伺服器錯誤 (支援)	**錯誤：** CTI 資料伺服器未通訊 與 Webex WFO 應用程式伺服器。 **解決方案：** 檢查 CTI
已連接資料伺服器 (支援)	資料伺服器日誌，並驗證其連接性。 檢查資料庫是否可存取。 **資訊：** 資料伺服器已連接到 Webex WFO。 **解決方案：** 無需執行任何操作。
資料伺服器已斷開連接 (支援)	**錯誤：** 資料伺服器未與 Webex WFO 應用程式伺服器。 **解決方案：** 檢查資料伺服器日誌，並驗證其連接性。
資料伺服器未命中心跳 (支援)	檢查資料庫是否可存取。 **錯誤：** CTI 伺服器、SIPREC 訊號伺服器或 記錄伺服器已與 wfoadapter 伺服器斷開連接至少十分鐘。 租戶任務每五分鐘檢查一次伺服器連接。 如果連接未通過其中兩項檢查，Webex WFO 將發送此警報，並繼續每五分鐘發送一次警報，直 到伺服器重新連接。

解決方案： 檢查伺服器電腦是否正在運行。

通知	描述與解決方案
	檢查伺服器服務是否正在執行中。 檢查伺服器電腦是否已連接到網路，並且可以通過網路訪問 wfoadapter 伺服器。
延遲儲存檢索完成 (業務)	**資訊：** 您的存儲數據已成功檢索。 **解決方案：** 無需執行任何操作。
桌面用戶端異步紀錄完成 (支援)	
桌面用戶端異步紀錄錯誤 (支援)	
分發請求 (業務)	**資訊：** 一位 Webex WFO WFM 使用者已製作分發請求。 **解決方案：** 無需執行任何操作。
評估上訴請求 (業務)	**參考資料：** 發生下列任一情況： ▪ 使用者對您已完成的評估提出了申訴。 ▪ 使用者對其他人完成的評估提出了上訴，但您同時擁有被評估的聯絡活動的範圍和「編輯任何評估」權限。 **解決方案：** 查看評估和使用者輸入的任何評論。
評估審計 (業務)	**資訊：** 您相關聯的評估 已更新。 此通知會傳送至與聯絡活動相關聯的代理及更新計算的人員。

通知	描述與解決方案
	解決方案： 無需執行任何操作。
評估需要批准 (業務)	**資訊：** Webex WFO QM 使用者具有已完成評估。 **解決方案：** 保存評估。
超出磁碟空間不足 (支援)	**解決方案：** 釋放已用磁碟空間或添加額外存儲空間。
超出錄製容量 (支援)	**解決方案：** 添加另一個記錄伺服器。
externalStorageLocationError (支援)	**錯誤：** 在執行封存聯絡處理程序期間任務，Webex WFO 在連接到外部存儲位置時遇到錯誤。 **解決方案：** 檢查外部儲存位置的配置並測試與其的連接。
無法擷取桌面 (支援)	**錯誤：** Webex WFO QM 使用者無法進行桌面錄製。 **解決方案：** 驗證 Webex WFO 智慧桌面配置。
無法錄製螢幕 (支援)	**錯誤：** 警示如下： 範例 桌面事件：<版本號> - 螢幕錄製無法啟動。 當使用者無法錄製單個通話的螢幕時，會出現此通知。 使用者已正確配置為錄製螢幕，並且智慧桌面嘗試錄製螢幕，但嘗試失敗。

通知	描述與解決方案
	解決方案： 如果使用桌面錄製的單個設備始終出現問題，請驗證該電腦上的服務是否安裝。 卸載智慧桌面，重新啟動電腦，然後在受影響的 PC 上重新安裝智慧桌面。
無法錄製語音 (支援)	如果問題仍然存在，請聯繫支持人員。 此通知是由錯誤引起的 源自 Smart Desktop 或 CTI Signaling。 **智慧桌面** **錯誤：** 如果智慧桌面是錯誤的原因，則警報如下： 桌面事件範例 ：<版本號> - 錄音無法開始。 當使用者無法錄製單個通話的語音時，會出現此通知。 使用者已正確配置為錄製語音，並且智慧桌面嘗試錄製語音，但嘗試失敗。 **解決方案：** 如果使用桌面錄製的單個設備始終出現問題，請驗證該電腦上的服務是否安裝。 卸載智慧桌面，重新啟動電腦，然後在受影響的 PC 上重新安裝智慧桌面。 如果問題仍然存在，請聯繫支持人員。 如果伺服器中的多部電話上都出現了此問題

通知	描述與解決方案
	記錄環境，驗證服務是否未接近容量運行以及配置是否正確。 如果問題仍然存在，請聯繫支持人員。 **CTI 信號** **錯誤：** 如果 CTI 訊號是錯誤的原因，則警報如下所示： 訊號伺服器事件範例：錄音無法開始。 當 CTI 信令伺服器無法使用關聯的錄音伺服器發起呼叫時，會出現此通知。 事件消息的「詳細資訊」行指示此失敗的兩個類別之一： 「Details：No SIP INVITE」—當 CTI 訊號伺服器未收到來自 CTI 訊號 JTAPI 來源的 SIP INVITE 訊息時，會發生此錯誤。 ▪ **解決方案**：如果此問題仍然存在，請檢查 CTI 資料伺服器日誌，以確保 CTI 資料伺服器從 CTI 信令源接收 SIP 信令消息。 “詳細資訊：未連接用戶端”- 當信令伺服器未連接到與設備關聯的任何錄製伺服器時，會發生此錯誤。 ▪ **解決方案**：檢查 CTI 資料伺服器日誌，瞭解與此設備關聯的記錄伺服器。
	確保它們正在運行，並且信號伺服器和記錄伺服器已連接。

通知	描述與解決方案
預測準確性請求 (業務)	**資訊：** 一位 Webex WFO WFM 使用者已製作預測精確度請求。 **解決方案：** 無需執行任何操作。
預測請求 (業務)	**資訊：** 一位 Webex WFO WFM 使用者已製作預測請求。 **解決方案：** 無需執行任何操作。
FTP 外掛程式資料伺服器錯誤 (支援)	**錯誤：** Webex WFO 無法從以下位置傳輸資料資料伺服器。 **解決方案：** 檢查資料伺服器錯誤日誌。
歷史資料匯入錯誤 (支援)	驗證與資料伺服器的通信。 **錯誤：**Webex WFO 偵測到嘗試執行以下作業時發生錯誤載入歷史數據。 **解決方案：**
歷史合併請求 (業務)	檢查數據伺服器錯誤日誌，請諮詢系統管理員，然後重新啟動服務。 **資訊：** 一位 Webex WFO WFM 使用者已製作歷史數據合併請求。 **解決方案：** 無需執行任何操作。
主要記錄伺服器過載 (支援)	**解決方案：** 新增其他記錄伺服器或連絡人 Webex WFO 支援。
主要錄製檔案上傳備份 (支援)	**解決方案：** 添加其他記錄伺服器或聯繫 Webex WFO 支援。
訊息請求 (業務)	**資訊：** 您發出的訊息請求提交的已被批准或拒絕。

這包括當選擇當當動態擴程事件時

通知	描述與解決方案

通知	描述與解決方案
	已獲批准。 **解決方案：** 無需執行任何操作。
指標統計 (支援)	**資訊：** 一位 Webex WFO WFM 使用者製作了指標統計資訊請求。 **解決方案：** 無需執行任何操作。
次要記錄伺服器過載 (支援)	**解決方案：** 如果您經常收到此通知，添加另一個記錄伺服器或聯繫 Webex WFO 支援。
次要錄音上傳備份 (支援)	**解決方案：** 如果您經常收到此通知，請添加其他記錄伺服器或聯繫 Webex WFO 支援。
我的分數評估 (業務)	**資訊：** 對您聯絡活動的評估已處理已完成或已編輯。 注意 若計算需要核准，當計算已獲批准。 **解決方案：** 無需執行任何操作。
偵測不到電話 (支援)	**錯誤：** 智慧桌面偵聽了雛菊 - 連鎖電話，但六分鐘后沒有找到。 這會導致服務不錄製。 最可能的原因是電話未正確菊花鏈連接至 PC，或設備未設定為將其 RTP 流量發送到 PC。 對於部署或電話持續連接到記錄它們的電腦，這是一條有用的消息。 如果 PC 經常與電話斷開連接，你可能會

通知	描述與解決方案
	想要考慮禁用此問題。 **解決方案：** 如果 PC 與手機斷開連接，請禁用此問題。 否則，請在 Unified CM 中檢查設備的配置，並驗證“SPAN 到 PC 埠”是否設置為“已啟用”。檢查 PC 和電話之間的物理連接，以驗證它們是否正確菊花鏈連接。 有關為桌面錄製配置硬體的資訊，請參閱雲部署*的 Webex WFO* 安裝指南。
QM 語音處理 (商務)	**資訊：** 代理已登入 Webex WFO。 **解決方案：** 無需執行任何操作。
對帳已完成 (業務)	**資訊：** 此通知每次都會提醒您 對帳作業成功完成。 它包括工作編號以及工作的開始與結束時間。 注意： 若要分配此通知，必須具有管理 QM 和接收業務 通知許可權。 僅當您的聯絡中心具有需要對帳的錄音體系結構時，才分配此通知。 **解決方案：** 無需執行任何操作。
錄音匯出 (業務)	**資訊：** 您的聯絡人匯出請求 已成功完成，您的聯絡人已可供下載。 **解決方案：** 無需執行任何操作。

通知	描述與解決方案
記錄最大長度誤差 (支援)	**錯誤：** 錄製檔已達到 QM 全域設置頁面上配置的組織的最大通話長度。 **解決方案：** 查看錄製內容，以確定聯繫人是否實際上比您的最大通話長度長，或者錄製長度是否為錯誤，並且錄製應該更早停止。 如果錄製長度有錯誤，這通常意味著 Webex WFO 沒有收到來自信令供應商的通話結束事件。 如果您多次收到此通知，則您的訊號供應商可能有問題。
檢索資料伺服器紀錄錯誤 (支援)	**錯誤：** 無法完成您對 Webex WFO 資料伺服器紀錄的請求。 **解決方案：** 驗證資料伺服器連接。 檢查資料庫是否可存取。如果問題仍然存在，請聯繫支持人員。
檢索資料伺服器紀錄成功 (支援)	**資訊：** 您對 Webex WFO 資料伺服器日誌的請求已成功完成。 **解決方案：** 無需執行任何操作。
排程變更 (業務)	**資訊：** 某人（如調度程式或分析師）更改了您的日程安排，例如，移動了您的休息時間。 **解決方案：** 無需執行任何操作。
排程提醒 (業務)	**資訊：** 這是關於即將到來的提醒排定的活動。 提醒只會傳送至 Webex

通知	描述與解決方案
	目前已登入的 WFO 使用者。它們在活動開始前 15 分鐘發送。 **解決方案：** 無需執行任何操作。
排程請求 (業務)	**資訊：** 這是對 Webex 的通知 提出計劃請求且請求已被批准或拒絕的 WFO 使用者。 **解決方案：** 無需執行任何操作。
班次預算分析請求 (業務)	**資訊：** Webex WFO WFM 使用者提出了班次預算分析請求。 **解決方案：** 無需執行任何操作。
訊號伺服器作用中 (支援)	**資訊：** 信號伺服器已變為活動狀態。 **解決方案：** 無需執行任何操作。
訊號伺服器強制待機 (支援)	**錯誤：** 訊號伺服器已進入強制待機狀態且處於非活動狀態。 **解決方案：** 檢查信令伺服器日誌以獲取更多資訊。
訊號伺服器不受控制的容錯移轉 (支援)	**錯誤：** 作用中的訊號伺服器出現故障，而待命訊號伺服器現在處於活動狀態。 **解決方案：** 檢查信令伺服器日誌以獲取更多資訊。
訊號伺服器維護故障轉移 (支援)	**錯誤：** 活動信令伺服器進入維護模式，待命信令伺服器現在處於活動狀態。 **解決方案：** 檢查信令伺服器日誌以獲取更多資訊

通知	描述與解決方案
	消息。
訊號伺服器電話提供者失敗 (支援)	**錯誤：** 訊號伺服器失去與電話提供者的連接，並且處於非活動狀態。 **解決方案：** 檢查信令伺服器日誌以獲取更多資訊。
stagedUploadServerConnectionFailure (支援)	
戰略預測請求 (業務)	**資訊：** 一位 Webex WFO WFM 使用者已製作戰略預測請求。 **解決方案：** 無需執行任何操作。
同步外掛程式資料伺服器錯誤 (支援)	**錯誤：** 同步服務失敗。 **解決方案：** 執行以下步驟： 1. 驗證同步服務是否正在運行。 2. 驗證是否可以與安裝同步服務的伺服器通信。 3. 檢查同步服務日誌。
兩階段外掛程式資料伺服器錯誤 (支援)	**錯誤：** 兩階段數據上傳過程中發生錯誤。 **解決方案：** 檢查資料伺服器紀錄。 如果問題仍然存在，請聯繫支持人員。
桌面上的意外錯誤 (支援)	**錯誤：** 執行工作時發生意外錯誤。 **解決方案：** 檢查桌面調試檔，瞭解與此錯誤相關的原因。
	重新啟動代理的桌面。 如果問題仍然存在，請聯繫支持人員。

通知	描述與解決方案
未收到語音封包 (支援)	**錯誤：** Webex WFO 在 SPAN 連接埠上未收到封包。 當您監控代理的客戶聯絡活動時，什麼也聽不到。15 秒後，將顯示一條錯誤消息，指示未收到任何數據包。 您嘗試記錄代理的客戶聯繫人將導致空記錄。 **解決方案：** 驗證以下內容： ▪ PC 連接埠 ▪ PC 語音 VLAN 存取 ▪ 橫跨 PC 連接埠 ▪ 裝置安全性模式 此外，請驗證代理電話編解碼器的組態。

一次刪除或更新多個連絡人

使用「批量聯繫人操作」頁面可以刪除多個聯繫人、更改多個聯繫人的保留策略或一次更新多個聯繫人的自定義元數據，而不是在“交互”頁面上一次處理一個聯繫人。

先決條件

- 您的組織使用 Webex WFO Cloud。 批量聯絡操作不適用於本地部署。
- 您至少具有以下其中一項權限：
  - 批次移除
  - 批次更新保留
  - 批量更新中繼資料

- 您有一個 CSV 檔案，其中包含要使用的聯絡人 ID 清單。 此檔案至少必須包含「聯絡活動 ID」欄標題。 它可以包含其他列標題，但這些不是必需的。
  建立此檔案的一種方法是從「互動」頁面匯出您要使用的聯絡人清單。 有關說明，請參閱匯出聯繫人元數據 。 您的匯出必須包含「聯絡活動 ID」欄。
- （更新聯絡人的保留原則）你的組織已在「保留」頁上創建了至少一個保留策略。
  有關詳細資訊，請參閱 管理 QM 和分析 的數據保留策略。
- （更新或清除聯絡人的自訂中繼資料）您的組織已在「元數據管理器」頁面上創建了自定義元數據。 有關詳細資訊，請參閱 管理自定義元數據欄位 。

頁面位置

應用程式管理> QM > QM 批量聯絡操作>聯絡流

程式

移除多個連絡人

重要提示 ：刪除聯繫人是永久性的。 這個動作無法復原。

1. 選擇 **批量刪除連絡人**。
2. 點擊 **選擇檔案** ，然後上傳您要刪除的聯繫人的電子錶格。
   聯絡人清單會隨即在頁面右側顯示。
3. 在「 **原因** 」欄位中，輸入刪除聯繫人的原因。 對批量工作
   執行報告的任何人都可以看到此原因。
4. 按兩下 **提交**。 刪除 **連絡人？** 視窗將打開。
5. 按兩下 **確認**。 視窗將關閉，並顯示一條確認訊息。

更新多個聯絡人的保留原則

1. 選擇 **批量更新聯繫人保留策略**。
2. 點擊 **選擇檔案** ，然後上傳您要更新的聯絡人的電子錶格。
   聯絡人清單會隨即在頁面右側顯示。
3. 從 **「保留策略」下拉清單中選擇要應用於聯繫人的保留策略** 。

4. 在「**原因**」欄位中，輸入將保留策略分配給聯繫人的原因。 對批量工作執行報告的任何人都可以看到此原因。
5. 按兩下 **提交**。 更新 **聯繫人保留策略？** 視窗將打開。
6. 按兩下 **確認**。 視窗將關閉，並顯示一條確認訊息。

更新多個聯絡人的自訂中繼資料

重要提示 自訂中繼資料更新是永久性的。 這個動作無法復原。

1. 選擇 **批量更新聯繫人元數據**。
2. 點擊 **選擇檔案**，然後上傳您要更新的聯絡人的電子錶格。
   聯絡人清單會隨即在頁面右側顯示。
3. 在更新 **中繼資料** 部分中，從 **中繼資料欄位** 下拉清單中選擇要更新的中繼資料欄位。
   此清單中的選項來自「元數據管理器」頁面。
4. 在「**中繼資料值**」欄位中，輸入您想要指定的值。

   示例：
   您的組織使用名為「客戶忠誠度層」的自定義元數據欄位，該欄位可說明分配具有最高忠誠度級別的客戶到禮賓支援。 您需要將銀牌忠誠度級別分配給一組聯繫人。
   在「**更新元數據**」部分中，可以從「**元數據欄位**」下拉清單中選擇「客戶忠誠度層」，然後在 **中繼資料值** 欄位。
5. （選用）若要更新這些聯絡活動的其他中繼資料，請重複步驟 3 及 4。
6. 在「**原因**」欄位中，輸入更新這些聯絡的中繼資料的原因。 對批量工作執行報告的任何人都可以看到此原因。
7. 按兩下 **提交**。 更新 **聯絡人中繼資料？** 視窗將打開。
8. 按兩下 **確認**。 視窗將關閉，並顯示一條確認訊息。

清除多個聯絡的中繼資料

從聯絡人中移除特定中繼資料欄位的任何值。

重要說明 清除中繼資料欄位為永久清除。 這個動作無法復原。

1. 選擇 **批量更新聯繫人元數據**。
2. 點擊 **選擇檔案**，然後上傳您要更新的聯絡人的電子錶格。
   聯絡人清單會隨即在頁面右側顯示。

3. 在「 **清除元數據** 」部分中，選擇要從 **中繼資料欄位** 下拉清單。 此清單中的選項來自「元數據管理器」頁面。

> **示例：**
> 您的組織使用名為「客戶忠誠度層」的自定義元數據欄位，該欄位可說明分配具有最高忠誠度級別的客戶到禮賓支援。 您需要從一組聯繫人中刪除忠誠度級別。
> 在「 **清除元數據** 」部分中，選擇
> 中繼資料欄位 **下拉清單中的客戶忠誠度層** 。
> 完成此作業運行時，這些聯繫人的「客戶忠誠度層」字段為空。

4. **在「原因** 」欄位中，輸入清除這些聯絡的中繼資料欄位的原因。 對批量工作執行報告的任何人都可以看到此原因。
5. 按兩下 **提交**。 更新 **聯絡人中繼資料？** 視窗將打開。
6. 按兩下 **確認**。 視窗將關閉，並顯示一條確認訊息。

檢視批量工作記錄

運行列出批量聯繫人更新、運行者以及原因的報告。

1. 選取批量 **工作**報告。
2. 在「 **日期範圍** 」欄位中，選取要提出報告的時間段的開始及結束日期。
3. 按兩下 **運行**。 批量工作清單將顯示在頁面右側。
4. （選用）若要下載工作中包含的聯絡人 ID 清單，請在「工作 ID 」**欄中** 按一下工作的號碼。

相關主題

- 自訂「互動」頁面上的欄—確保「聯絡活動 ID」欄是匯出檔案的一部分。
- 匯出聯絡人中繼資料 - 建立要批量處理的聯絡人清單。
- 管理 QM 和分析的數據保留策略 - 創建管理聯繫人數據存儲方式的規則。
- 管理自訂中繼資料欄位 - 建立要附加至聯絡人的資訊。

管理使用者

授權的工作原理

許可證授予您使用 Webex WFO 的合法訪問許可權。 您可以使用許可證將 Webex WFO 的功能與其角色和權限連結起來。

許可模式

Cisco 具有訂閱計費和 Webex WFO 託管部署的未提交許可證的許可模型。

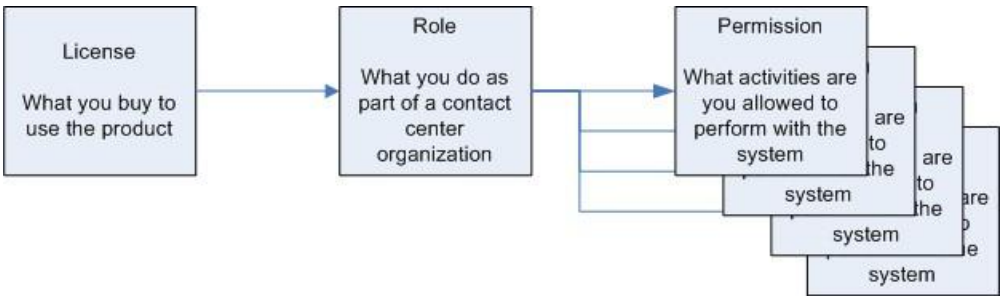
當您購買 Webex WFO 訂閱時，您同意 Cisco 所謂的“每月最低承諾”：以特定價格購買的最低席位數。如果您使用的席位多於您在每月承諾中同意的席位數，Cisco 會向您收取每個席位的費用。這稱為「未提交的許可證」。

Cisco 定期、每月、每季度或每年向您收費。

> 示例 ：您每月至少承諾 100 QM 個席位，這滿足您在 2 月至 10 月期間的要求。您的聯絡中心在假日期間比較繁忙
> (11 月至 1 月) 。 在此期間，您使用 150 QM
> 個席位，在這三個月中，您需要按承諾的許可證費率支付 100
> 個席位的費用，按未承諾的許可證費率支付 50 個席位的費用。

許可、角色和權限

授權連結到使用者在系統中的角色。 使用者對 Webex WFO 功能的訪問許可權基於其角色和與其角色關聯的許可權。 有關分配角色和許可權的詳細資訊，請參閱 管理角色和許可權 。



每個活動的 Webex WFO 使用者與一個或多個許可證相關聯，並且可以具有一個或多個角色。每個單獨的許可證稱為一個席位。 許可證席位按具有該許可角色的活動用戶數計算。所有客戶必須為每個活動用戶設置設置數量的席位和許可證。

活動使用者可以獲得許可並有權訪問 Webex WFO。 不活躍的使用者無法獲得許可或有權訪問 Webex WFO。
當您將活動使用者切換為非活動使用者時，其許可證將變為可用，您可以將其重新分配給其他使用者。

提供以下類型的授權：

- 資料授權
- Webex WFO 存取授權
- 管理授權
- 使用授權
- 機器人分析授權
- 見解授權

資料授權

Webex WFO 具有擷取功能的使用者 (主要是聯絡中心座席) 與資料授權關聯。
預設的代理角色會自動與此授權類型關聯。 資料授權包括以下內容：

- 合規記錄 (CR)- 使用者可以進行音訊記錄，並且可以查看自己的聯繫人。
- 品質管理 (QM)- 可以記錄和評估使用者，還可以查看自己的聯繫人和評估 (QM 資料許可證包括 CR)。
- Workforce Management (WFM)- 可排定使用者且可存取排程修改功能。

- Analytics Essentials - 可以分析使用者，也可以查看其聯絡人建立的分析資料。
  使用者的音訊聯絡活動會進行轉譯，並自動使用「互動摘要」進行摘要。
  使用者可以查看代理和客戶情緒以及 AI 推理。
- Analytics Enterprise - 包括所有 Analytics Essentials，使用者還可以存取熱門主題。
  此外，使用者還可以進行趨勢分析，從而跟蹤交互期間情緒的變化。
  - 趨勢主題的處理與轉錄任務相關聯。
    如果您選擇對歷史數據運行轉錄任務，則趨勢主題將處理該任務，無論日期如何。
    使用量與數據的日期無關。 例如，如果您購買了 200
    次互動，則可以在任何時間段內使用它。
    如果重新運行聽錄任務，則重新運行過程僅考慮缺少的聽錄。
    這意味著，如果重新運行轉錄任務，則趨勢主題僅考慮缺少的成績單。
- 桌面分析 - 使用者可以監控代理的桌面活動和應用程式使用率。 此授權可作為 Cisco Compliance Recording (CR)、Quality Management (QM) 或 Workforce Management (WFM) 的附加模組提供。
- 監控 - 使用者可以即時檢視代理的螢幕。 此授權可作為 Cisco 合規記錄 (CR) 或 Workforce Management (WFM) 的附加模組提供。
- 資料管理 - 此許可證不再出售。

注意： 具有數據許可證的使用者對 Webex WFO 功能的訪問許可權有限。
他們只能查看自己的數據。

Webex WFO 存取授權

Webex WFO 訪問許可證提供大多數許可權，允許這些角色訪問整個應用程式。

最佳實踐 Webex WFO 訪問許可證提供對應用程式中面向業務的元件的完全訪問許可權。
存取許可證適用於已提升業務的使用者
功能，例如小組組長和管理員。 訪問許可證允許使用者從 Webex WFO
捕獲的交互、日程安排和分析數據中辨別關鍵要點。

機器人分析授權

借助機器人分析許可證，用戶可以監控和改進其對話 AI 產品的性能和品質。

見解授權

Insights 是 Cisco 首屈一指的商業智能產品。 見解許可證允許使用者訪問見解。

需要創建或查看見解內容的任何人都必須具有見解許可證。 單個角色只需要下面列出的兩個 Insights 許可證中的一個，但每個許可證必須至少分配給一個角色。

- 見解讀者 -
  使用者可以查看由具有見解作者許可證的人員創建並與他們共用的見解儀錶板。
- 見解作者 - 使用者可以創建和共用見解分析和儀錶板。

授權類型	授予	其他授權
見解閱讀器	100% 免費讀者許可證*	聯絡您的 Cisco 帳戶經理
見解作者	每 300 個使用者有一個免費的作者許可證**	聯絡您的 Cisco 客戶經理

*對於為合規性記錄 (CR)、品質管理 (QM)、工作力管理 (WFM)、分析或 Webex WFO 捆綁包購買的每個使用者許可證，您將獲得相同數量的 100% 免費讀者許可證。
免費讀者許可證的總數將與您為這些服務承諾的最大使用者許可證數量相匹配。

**為合規性記錄 (CR)、品質管理 (QM)、工作力管理 (WFM)、分析或 Webex WFO 捆綁包購買每 300 個使用者許可證，您將獲得一個免費的作者許可證。 始終包含一個作者許可證，然後每 300 個額外的提交許可證再添加一個。
您收到的作者許可證總數將與購買的承諾使用者許可證數量相對應。

> 示例 如果您有 1,000 個 WFM 個承諾許可證和 500 個 QM 承諾許可證，您將獲得 1,000 個免費讀者許可證和 4 個免費作者許可證。 這是因為免費的閱讀器許可證與承諾的使用者許可證總數匹配，每 300 個承諾許可證即可獲得一個免費的作者許可證。

超額

如果客戶超過合規性記錄 (CR)、品質管理 (QM)、工作力管理 (WFM)、分析或 Webex WFO 捆綁包的承諾使用者許可證的最大數量，並且尚未購買其他 Insights 許可證，則將向他們收取這些額外 Insights 許可證的欠款。

重要提示 當您將具有見解許可權的角色分配給用戶帳戶時，見解許可證的使用即開始。為避免意外收費，請定期監控您的許可證使用方式，並確保您擁有正確數量的見解許可證。 如果您需要其他許可證，請聯繫您的客戶經理。

多角色使用者範例

以下是為具有多個角色的使用者提供許可的範例。

範例 1：同時也是計算者的 QM 代理

使用者具有與 Webex WFO

存取授權關聯的評估者角色，以及與品質管理授權關聯的代理角色，以擷取自己的聯絡活動。

計算者角色具有某些代理功能與監督員功能。

此使用者正在使用兩個授權：一個用於品質管理，另一個用於 Webex WFO 存取。

在這種情況下，品質管理授權的可用席位數和 Webex WFO 存取許可證的席位數均會減少 1。

如果此使用者只需要錄音，則可以使用通話錄音授權來代替品質管理授權。

範例 2：也使用 # 排程的 QM 代理 WFM

使用者具有與「品質管理」授權和 Workforce Management 授權關聯的代理角色。

這樣可擷取代理的聯絡活動，並可排定代理的工作時間。

這也可讓代理檢視自己的聯絡活動及計算，或變更排程。 此使用者消耗兩個許可證。

QM 與 Analytics 授權提供的功能

下表列出了不同許可證可用的功能。

			合規記錄				分析儀			
功能	Webex WFO 埃森蒂 ALS**	Webex WFO 企業 伊勢**	（CR）	品質管理 （QM）	分析抽搐埃森蒂爾斯	分析儀輸入 普裡斯	輸入程式 加	機器人肛門 YTICS	Desktop Analytics	莫尼托環
記錄音訊或進口音訊從 ACD	X	X	X	X						

功能	Webex WFO 埃森蒂 ALS**	Webex WFO 企業 伊勢**	合規記錄 （CR）	品質管理 （QM）	分析抽搐埃森 蒂爾斯	分析儀輸入 普裡斯	分析儀輸入程式 加	機器人肛門 YTICS	Desktop Anal YTICS	莫尼托環
匯入互動昂斯從數字的頻道	X	X	X	X	X	X	X			
螢幕記錄在案g	X	X		X						
Evaluati昂斯	X	X		X						
報告吳在洞察	X	X	X	X	X	X	X		X	
活幔監視器吳	X	X		X						X
桌面監視器吳	X	X	X	X					X	X
揎佇列	X	X		X						
奧托瑪泰德頓	X	X		X						

功能	Webex WFO 埃森蒂 ALS**	Webex WFO 企業 伊勢**	合規記錄 （CR）	品質管理 （QM）	分析抽搐埃森蒂爾斯	分析儀輸入普裡斯	分析儀輸入程式加	機器人肛門 YTICS	Desktop Anal YTICS	莫尼托環
與重新開始屬於記錄在案g										
建立，然後編輯習慣梅塔達特a關聯教育與聯絡人	X	X		X						
建立，然後編輯評估阿蒂在表格	X	X		X						
檢視標準評估阿蒂昂斯	X	X		X						
建立與觀通話後	X	X		X						

調查

功能	Webex WFO 埃森蒂 ALS**	Webex WFO 企業 伊勢**	合規記錄 （CR）	品質管理 （QM）	分析抽搐埃森 蒂爾斯	分析儀輸入 普裡斯	分析儀輸入程式 加	機器人肛門 YTICS	Desktop Anal YTICS	莫尼托環
匯出聯絡人	X	X	X	X						
QM意見	X	X	X	X						
QM沃克弗洛沃斯	X	X	X	X						
揎標記	X	X	X	X						
代理探險家	X	X			X	X	X		X	
轉寫ption	X	X			X	X	X			
互動在總結y	X	X			X	X	X			
桌面活動追蹤與分析s	X	X			X	X	X		X	
應用離子	X	X			X	X	X		X	

功能	Webex WFO 埃森蒂 ALS**	Webex WFO 企業 伊勢**	合規記錄（CR）	品質管理（QM）	分析抽搐埃森蒂爾斯	分析儀輸入普裡斯	分析儀輸入程式加	機器人肛門 YTICS	Desktop Analytics	莫尼托環
用法										
桌面管理員	X	X			X	X	X		X	
機器人分析 s							X	X		
趨勢 g 主題		X				X	X			
AI 標籤							X			

- ** Webex WFO Essentials 和 Webex WFO Enterprise 是捆綁包。 Webex WFO Essentials 將 QM, WFM, WFM 與 Real-time Data Analytics 和 Analytics Essentials 捆綁在一起。 Webex WFO Enterprise 將 QM, WFM, WFM 與 Real-time Data Analytics、Holiday Planner Pro 和 Analytics Enterprise 捆綁在一起。

相關主題

- 管理角色和權限 —建立角色並設定 # 的存取權限 Webex WFO

建立 API 使用者

如果您計劃將 Webex WFO API 用於第三方整合，Cisco 建議您創建一個 API 使用者帳號。 您配置 API 使用者與配置系統管理員相同，但此使用者的目的是使第三方應用程式能夠使用 Webex WFO 進行身份驗證。

> 注意：
> 若要創建此使用者，您必須具有預設的系統管理員角色或具有等效許可權的角色。
> 此角色消耗一個系統管理員授權。

有關使用 Webex WFO 授權和驗證使用者的詳細資訊，請參閱《API 參考指南》中的授權 API。

如果遇到任何問題，請聯繫支持人員尋求說明。

建立一個 API 使用者帳戶

1. 開始 Webex WFO 並以系統管理員身份登錄。

   注意 如果您是首次登錄到產品，請創建一個額外的管理帳戶。

2. 導覽到「應用程式管理」>「全域>使用者組態」>「使用者」。
3. 選擇「**創建新使用者**」選項並填寫「使用者資訊」部分中的以下欄位。
   - **名字** 和 **姓氏** - 輸入標識使用者用途的名字和姓氏。 例如，輸入 **API** 作為名字，使用者作為姓氏。
   - **使用者名稱** - 輸入有效的電子郵件地址。 這是使用者用於登錄的 Webex WFO 使用者名。
4. 在「密碼」**欄位中** 輸入滿足租戶密碼複雜性要求的密碼。
5. **在「角色」** 欄位中，將使用者指定至預設的系統管理員角色。
6. **將「小組」**欄位設定為「預設小組」。 您可以根據需要將此值設定為替代團隊。
7. 選擇此帳戶應具有範圍的關聯組和團隊。 可以選擇單個團隊、組名稱或租戶名稱作為組。選擇租戶名稱會突出顯示該組中的所有團隊。

11. 在“WFM 視圖”字段中，將企業視圖 **指定** 為主視圖。 這允許使用者查看所有使用者。
12. 點擊 **使用者介面右上角的保存** 。

相關主題

查看 Webex WFO API 參考指南。

匯入和匯出使用者

在“使用者”頁上，選擇 **“導入和匯出** ”以導入新使用者或已編輯的使用者或匯出現有使用者。

匯入和匯出資料為 CSV 格式。

便條

電子表格應用程式 (例如 Microsoft Excel) 可能會將 CSV 檔案中的日期格式更改為應用程式中設定的預設格式。

請注意這種可能性，並確保日期列的配置使日期格式正確。 支援的日期格式為：

- 日/月/年年
- 月/日/年
- 年 - 月 - 日
- 年/月/日

配置導入檔欄位映射到 Webex WFO 欄位的方式後，可以保存該映射以供重複使用。

先決條件

- 您擁有「管理組織結構」權限。
- 若要匯入使用者，您必須具有「指定使用者角色」權限。
- 如果匯入檔案在“視圖”列中包含任何值，您必須具有“編輯 WFM 視圖”許可權。

頁面位置

應用程式管理 > 全域>使用者組態 > 使用者

程式

匯出使用者資料

- 按兩下 **匯出**。 Webex WFO 會將檔案下載到您的電腦。 默認情況下，該檔名為 **people.CSV**。

匯入使用者資料

1. 單擊「 **選擇檔**」，導航到包含導入數據的 CSV 檔，然後按下「打開 」 以顯示檔列標題。

   有關 CSV 檔要求的詳細資訊，請參閱 CSV 檔案格式 。

2. 將所需的 Webex WFO 導入欄位映射到 CSV 檔中的相應欄位，然後配置該欄位的數據類型。

3. 按兩下 **導入**。

> **注意：** 現有用戶的數據將使用每列中的值進行更新。
> 如果將某一列留空或從匯入檔案中刪除該列，則會刪除該列中的任何現有資料
> 在 Webex WFO 中。

儲存映射架構以供重複使用

1. 單擊“ **選擇檔**”，導航到 CSV 檔，然後按下“打開 ” 以顯示檔列標題。
2. 將所需的 Webex WFO 導入欄位映射到 CSV
   檔案中的相應欄位，然後配置該欄位的數據類型。
3. 在對應名稱 **欄位中** 輸入對應的名稱。
4. 按一下 **「儲存」。** 然後，此映射架構將可在將來的導入中重複使用。

CSV 檔案格式

CSV 檔案可以按任何順序包含以下數據的列。
“電子郵件”、“名字”和“姓氏”列是必需的;所有其他都是可選的。 這些欄在此表中依字母順序列出。

CSV 檔案中的列可以使用此表中列出的名稱或您選擇的名稱。 例如：

電子郵件 可以是 **電子郵件位址**。 此處列出的列名是 Webex WFO 資料庫中使用的列名。
如果使用不同的列名，則必須將每個自定義名對應到相應的 Webex WFO 名。

> 重要說明 在將新使用者添加到 Webex WFO 或在 Webex WFO
> 中更新現有使用者的電子郵件位址之前，使用者的電子郵件地址必須有效並在客戶 SMTP
> 上進行配置。
> 否則，Webex WFO 無法向使用者的電子郵件地址發送電子郵件。
> 此消息僅適用於已將使用者配置為接收啟動和歡迎電子郵件以設置其密碼的組織。

欄標題	描述
ACD ID	ACD 中的使用者 ID。
ACD 伺服器 ID	作為使用者資料來源的 ACD ID。 已啟用
	用戶啟動的日期。

欄標題	描述
公司結束日期	用戶離開公司的日期。 公司成立日期
	用戶開始加入公司的日期。 已停用
	停用使用者的日期。 要在匯入使用者時啟動已停用的使用者，請將此日期設定為 **12/31/2999**.
加入部門日期	使用者開始使用部門的日期。
顯示時區	用戶的顯示時區。 有關導入使用者時要使用的有效名稱的清單，請參閱 時區名稱。
電子郵件	（必填）使用者的電子郵件地址。
員工 ID	使用者的員工 ID。
開啟排程	指出是否可以排程使用者。 對/假。 名字
	（必填）使用者的名字。
全範圍	設定為 TRUE 時，使用者具有所有組、團隊和 使用者。 設置為 FALSE
	時，使用者的作用域與“作用域小組”和“作用域組”字段中的配置相同。
姓氏	（必填）使用者的姓氏。
地區設定	使用者使用的語言。
登入	使用者的登入 ID。
主檢視	WFM 中的使用者主檢視。
最大人員配備群組	使用者被指派到的最大人員配備群組。 成員群組
	使用者所屬的群組。

欄標題	描述
QM 意見	在 QM 中分配給使用者的檢視。
排	使用者在聯絡中心的等級。
角色	指派給使用者的角色。 多個角色會以分號分隔。
排程發佈設定檔	指派給此使用者的排程發佈設定檔。
排程時區	用於排定代理的時區。
作用網域群組	使用者作用域內的組。 將多個群組分開 用分號。
範圍小組	使用者範圍內的團隊。 多個小組由 分號。
技術對應	指派給此使用者的技術對應。
團隊	使用者所指派的團隊。
使用者 ID	Webex WFO 中的使用者 ID。 您可以通過匯出使用者資料並在生成的 CSV 檔案中查看來識別 ID 號。 如果使用者為新使用者，則必須將使用者 ID 設為 0
	(零)，否則匯入將失敗。
檢視	在 WFM 中指派給使用者的檢視。
工作條件設定檔	指派給此使用者的工作條件設定檔。

時區名稱

以下是允許在使用者匯入/匯出 CSV 檔案中輸入的時區名稱清單。

為	自動檢測值	非洲/阿比讓
非洲/阿克拉	非洲/Addis_Ababa	非洲/阿爾及爾

非洲/阿斯馬拉	非洲/阿斯梅拉	非洲/巴馬科
非洲/班吉	非洲/班珠爾	非洲/比索
非洲/布蘭太爾	非洲/布拉柴維爾	非洲/布瓊布拉
非洲/開羅	非洲/卡薩布蘭卡	非洲/休達
非洲/科納克里	非洲/達喀爾	非洲/Dar_es_Salaam
非洲/吉布地	非洲/杜阿拉	非洲/El_Aaiun
非洲/弗里敦	非洲/哈博羅內	非洲/哈拉雷
非洲/約翰尼斯堡	非洲/朱巴	非洲/坎帕拉
非洲/喀土穆	非洲/基加利	非洲/金沙薩
非洲/拉各斯	非洲/利伯維爾	非洲/洛美
非洲/羅安達	非洲/盧本巴希	非洲/盧薩卡
非洲/馬拉博	非洲/馬普托	非洲/馬塞盧
非洲/姆巴巴內	非洲/摩加迪休	非洲/蒙羅維亞
非洲/內羅畢	非洲/恩賈梅納	非洲/尼亞美
非洲/努瓦克肖特	非洲/瓦加杜古	非洲/波多諾伏
非洲/Sao_Tome	非洲/廷巴克圖	非洲/的黎波里
非洲/突尼西亞	非洲/溫得和克	阿格特
美洲/阿達克	美洲/安克雷奇	美洲/安圭拉
美洲/安提瓜	美洲/阿拉瓜伊納	美洲/阿根廷/Buenos_艾利斯
美洲/阿根廷/卡塔馬卡	美洲/阿根廷/ComodRivadavi a	美洲/阿根廷/科爾多瓦
美洲/阿根廷/胡胡伊	美洲/阿根廷/La_Rioja	美洲/阿根廷/門多薩
美洲/阿根廷/Rio_加列戈斯	美洲/阿根廷/薩爾塔	美洲/阿根廷/San_Juan

美洲/阿根廷/San_Luis	美洲/阿根廷/圖庫曼	美洲/阿根廷/烏斯懷亞
美洲/阿路巴	美洲/亞松森	美洲/阿提科館
美洲/阿特卡	美洲/巴伊亞	美洲/Bahia_Banderas
美洲/巴巴多斯	美洲/貝倫	美洲/伯利茲
美洲/布蘭克 - 薩布隆	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/卡塔馬卡	美洲/卡宴	美洲/開曼群島
美洲/芝加哥	美洲/奇瓦瓦州	美洲/Coral_Harbour
美洲/科爾多瓦	美洲/Costa_Rica	美洲/克雷斯頓
美洲/庫亞巴	美洲/古拉梳島	美洲/丹麥港
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/埃德蒙頓
美洲/埃魯內佩	美洲/El_Salvador	美洲/恩塞納達
美洲/Fort_Wayne	美洲/福塔萊薩	美洲/Glace_Bay
美洲/哥達布	美洲/哥達布	美洲/Goose_Bay
美洲/Grand_Turk	美洲/格林納達	美洲/瓜德羅普島
美洲/瓜地馬拉	美洲/瓜亞基爾	美洲/圭亞那
美洲/哈利法克斯	美洲/哈瓦那	美洲/埃莫西約
美洲/印第安那州/印第安那波利斯	美洲/印第安那州/諾克斯	美洲/印第安那州/馬倫戈
美洲/印第安那州/彼得堡	美國/印第安那州/Tell_City	美洲/印第安那州/韋維
美洲/印第安那州/文森斯	美洲/印第安那州/威納馬克	美洲/印第安那波利斯
美洲/伊努維克	美洲/伊卡盧伊特	美洲/牙買加
美洲/胡胡伊	美洲/朱諾	美國/肯塔基州/路易斯維爾

美洲/肯塔基州/蒙蒂塞洛	美洲/Knox_IN	美洲/克拉倫代克
美洲/La_Paz	美洲/利馬	美洲/Los_Angeles
美國/路易斯維爾	美洲/Lower_Princes	美洲/馬塞約
美洲/馬那瓜	美洲/馬瑙斯	美洲/馬里戈特
美洲/馬丁尼克島	美洲/馬塔莫羅斯	美洲/馬薩特蘭
美洲/門多薩	美國/梅諾米尼	美洲/梅裡達
美洲/梅特拉卡特拉	美洲/Mexico_City	美洲/密克隆群島
美洲/蒙克頓	美洲/蒙特雷	美洲/蒙得維的亞
美洲/蒙特利爾	美洲/蒙特塞拉特	美洲/拿騷
美洲/New_York	美洲/尼皮貢	美洲/諾姆
美洲/諾羅尼亞	美洲/North_Dakota/比尤拉	美洲/North_達科他州/中心
美洲/North_Dakota/New_塞勒姆	美洲/奧吉永	美洲/巴拿馬
美洲/邦尼通	美洲/帕拉馬里博	美洲/鳳凰城
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/里賈納
美國/堅決	美洲/Rio_Branco	美洲/羅薩里奧
美洲/Santa_Isabel	美洲/聖塔倫	美洲/聖地牙哥
美洲/Santo_Domingo	美洲/Sao_Paulo	美洲/比斯比松德
美洲/船岩	美洲/錫特卡	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/特古西加爾巴	美洲/圖勒	美洲/Thunder_Bay

美洲/蒂華納
美洲/多倫多
美洲/托爾托拉
美洲/溫哥華
美洲/維珍
美洲/懷特霍斯
美洲/溫尼伯
美洲/雅庫塔特
美洲/耶洛奈夫
南極洲/凱西
南極洲/大衛斯
南極洲/杜蒙杜維爾
南極洲/麥格理
南極洲/莫森
南極洲/麥克默多
南極洲/帕爾默
南極洲/羅瑟拉
南極洲/South_Pole
南極洲/修瓦
南極洲/東方
北極/朗伊爾城
藝
亞洲/亞丁
亞洲/阿拉木圖
亞洲/安曼
亞洲/阿納德爾
亞洲/阿克套
亞洲/阿克托比
亞洲/阿什哈巴德
亞洲/阿什哈巴德
亞洲/巴格達
亞洲/巴林
亞洲/巴庫
亞洲/曼谷
亞洲/貝魯特
亞洲/比什凱克
亞洲/汶萊
亞洲/加爾各答
亞洲/喬巴山
亞洲/重慶
亞洲/重慶
亞洲/重慶
亞洲/可倫坡
亞洲/達卡
亞洲/大馬士革
亞洲/達卡
亞洲/帝力
亞洲/迪拜
亞洲/杜尚別
亞洲/加沙
亞洲/哈爾濱
亞洲/希伯倫
亞洲/Ho_Chi_Minh
亞洲/Hong_Kong
亞洲/霍夫德
亞洲/伊爾庫茨克
亞洲/伊斯坦布爾
亞洲/雅加達
亞洲/查亞普拉
亞洲/耶路撒冷
亞洲/喀布爾
亞洲/堪察加半島
亞洲/卡拉奇
亞洲/喀什
亞洲/加德滿都
亞洲/加德滿都
亞洲/加爾各答
亞洲/克拉斯諾亞爾斯克
亞洲/Kuala_Lumpur
亞洲/古晉
亞洲/科威特
亞洲/澳門

亞洲/澳門	亞洲/馬加丹	亞洲/望加錫
亞洲/馬尼拉	亞洲/馬斯喀特	亞洲/尼科西亞
亞洲/新庫茲涅茨克	亞洲/新西伯利亞	亞洲/鄂木斯克
亞洲/口語	亞洲/Phnom_Penh	亞洲/坤甸
亞洲/平壤	亞洲/卡達	亞洲/克孜勒奧爾達
亞洲/克孜勒奧爾達	亞洲/仰光	亞洲/利雅德
亞洲/利雅德 87	亞洲/利雅德 88	亞洲/利雅德 89
亞洲/西貢	亞洲/庫頁島	亞洲/撒瑪律罕
亞洲/首爾	亞洲/上海	亞洲/新加坡
亞洲/臺北	亞洲/塔什干	亞洲/第比利斯
亞洲/德黑蘭	亞洲/Tel_Aviv	亞洲/廷布
亞洲/廷布	亞洲/東京	亞洲/Ujung_Pandang
亞洲/烏蘭巴托	亞洲/Ulan_Bator	亞洲/烏魯木齊
亞洲/萬象	亞洲/符拉迪沃斯托克	亞洲/雅庫茨克
亞洲/葉卡捷琳堡	亞洲/埃裡溫	AST
大西洋/亞速爾群島	大西洋/百慕達	大西洋/加那利群島
大西洋/Cape_Verde	大西洋/法羅	大西洋/法羅
大西洋/Jan_Mayen	大西洋/馬德拉島	大西洋/雷克雅維克
大西洋/South_Georgia	大西洋/St_Helena	大西洋/斯坦利
澳大利亞/首都領地	澳大利亞/阿德萊德	澳大利亞/布裡斯班
澳大利亞/Broken_Hill	澳大利亞/坎培拉	澳大利亞/柯裡
澳大利亞/達爾文	澳大利亞/林德曼	澳大利亞/霍巴特
澳大利亞/長甲重工	澳大利亞/北部	澳大利亞/Lord_How e
澳大利亞/墨爾本	澳大利亞/昆士蘭	澳大利亞/新南威爾士州

澳大利亞/珀斯	澳大利亞/塔斯馬尼亞	澳大利亞/南部
澳大利亞/悉尼	澳大利亞/揚科文納	澳大利亞/維多利亞
澳大利亞/西部	巴西/迪諾羅尼亞	賭
巴西/英畝	英國夏令時	巴西/東部
巴西/西部	加拿大/東薩斯喀徹溫省	加拿大/大西洋
加拿大/中部	加拿大/紐芬蘭	加拿大/東部
加拿大/山地	加拿大/育空地區	加拿大/太平洋
加拿大/薩斯喀徹溫省	智利/大陸	貓
歐洲中部時間	科技委	智利/復活節島
碳納米管	古巴	CST6CDT
郵電局	EET	吃
等等	美國東部時間	埃及
艾爾	等/格林威治標準時間 +0	EST5EDT
等/格林威治標準時間	等/格林威治標準時間 +11	等/格林威治標準時間 +1
等/格林威治標準時間 +10	等/格林威治標準時間 +3	等/格林威治標準時間 +12
等/格林威治標準時間 +2	等/格林威治標準時間 +6	等/格林威治標準時間 +4
等/格林威治標準時間 +5	等/格林威治標準時間 +9	等/格林威治標準時間 +7
等/格林威治標準時間 +8	等/格林威治標準時間 -10	等/格林威治標準時間 -0
等/格林威治標準時間 -1	等/格林威治標準時間 -13	等/格林威治標準時間 -11
等/格林威治標準時間 -12	等/格林威治標準時間 -3	等/格林威治標準時間 -14
等/格林威治標準時間 -2	等/格林威治標準時間 -6	等/格林威治標準時間 -4
等/格林威治標準時間 -5	等/格林威治標準時間 -9	等/格林威治標準時間 -7
等/格林威治標準時間 -8	等/UCT	等/格林威治標準時間 0
等/格林威治	等/祖魯文	等/通用

等等/世界標準時間
歐洲/安道爾
歐洲/貝爾格勒
歐洲/布魯塞爾
歐洲/基希訥烏
歐洲/直布羅陀
歐洲/Isle_of_Man
歐洲/加里寧格勒
歐洲/盧布爾雅那
歐洲/馬德里
歐洲/明斯克
歐洲/尼科西亞
歐洲/波德戈里察
歐洲/羅馬
歐洲/薩拉耶佛
歐洲/索非亞
歐洲/地拉那
歐洲/瓦杜茲
歐洲/維爾紐斯
歐洲/薩格勒布
國標
格林威治標準時間 0
高鐵
印度/塔那那利佛
歐洲/雅典
歐洲/柏林
歐洲/布加勒斯特
歐洲/哥本哈根
歐洲/根西島
歐洲/伊斯坦布爾
歐洲/基輔
歐洲/倫敦
歐洲/馬爾他
歐洲/摩納哥
歐洲/奧斯陸
歐洲/布拉格
歐洲/薩馬拉
歐洲/辛菲羅波爾
歐洲/斯德哥爾摩
歐洲/蒂拉斯波爾
歐洲/梵蒂岡
歐洲/伏爾加格勒
歐洲/扎波羅熱
英國 - 愛爾蘭
格林威治
冰島
印度/查戈斯
印度/科摩羅
歐洲/阿姆斯特丹
歐洲/貝爾法斯特
歐洲/布拉迪斯拉發
歐洲/布達佩斯
歐洲/都柏林
歐洲/赫爾辛基
歐洲/澤西島
歐洲/里斯本
歐洲/盧森堡
歐洲/瑪麗港
歐洲/莫斯科
歐洲/巴黎
歐洲/里加
歐洲/San_Marino
歐洲/斯科普里
歐洲/塔林
歐洲/烏日哥羅德
歐洲/維也納
歐洲/華沙
歐洲/蘇黎世
格林威治標準時間
香港
IET
印度/耶誕節

印度/可科斯	印度/瑪律地夫	印度/凱爾蓋朗
印度/馬埃島	印度/留尼汪島	印度/模里西斯
印度/馬約特島	伊斯特	伊朗
以色列	日本時間	牙買加
日本	大都會	誇賈林
利比亞	墨西哥/一般	墨西哥/下北部
墨西哥/巴哈蘇爾	中東/利雅德 89	中東/利雅德 87
中東/利雅德 88	MST7MDT	麻省理工學院
MST	NST	納瓦霍語
網	太平洋/阿皮亞	紐西蘭
紐西蘭 - 聊天	太平洋/楚克	太平洋/奧克蘭
太平洋/查塔姆	太平洋/恩德伯里	太平洋/復活節
太平洋/埃法特	太平洋/富納富提	太平洋/法考福
太平洋/斐濟	太平洋/瓜達爾卡納爾島	太平洋/加拉帕戈斯群島
太平洋/甘比爾	太平洋/約翰斯頓	太平洋/關島
太平洋/檀香山	太平洋/誇賈林	太平洋/基里蒂馬蒂
太平洋/科斯雷	太平洋/中途島	太平洋/馬朱羅
太平洋/馬克薩斯	太平洋/諾福克	太平洋/瑙魯
太平洋/紐埃島	太平洋/帕勞	太平洋/努美阿
太平洋/Pago_Pago	太平洋/波納佩	太平洋/彼特凱恩
太平洋/波納佩	太平洋/塞班島	太平洋/Port_Moresby
太平洋/拉羅湯加	太平洋/塔拉瓦	太平洋/薩摩亞
太平洋/大溪地	太平洋/尾流	太平洋/湯加塔布
太平洋/特魯克	PLT	太平洋/瓦利斯

太平洋/雅	葡萄牙	PNT
浦波蘭	PST	中
PRT	新加坡	國
韓國	系統 V/AST4ADT	PST8PDT
		稅金
系統 V/AST4	系統 V/EST5	系統 V/CST6
系統 V/CST6CDT	系統 V/MST7	系統 V/EST5EDT
系統 V/HST10	系統 V/PST8PDT	系統 V/MST7MDT
系統 V/PST8	土耳其	系統 V/YST9
系統 V/YST9YDT	美國/阿拉斯加	UCT
普	美國/中部	美國/阿留申
美國/亞利桑那州	美國/夏威夷	美國/東印第安那州
美國/東部	美國/山地	美國/印第安那 - 斯塔克
美國/密歇根州	美國/薩摩亞	美國/太平洋地區
美國/太平洋地區 - 新	W-SU	世界標準時間
變速器		濕
祖魯語		

管理多個使用者

使用「管理多個使用者」選項更改激活狀態並一次為多個使用者分配角色。

管理多個使用者的啟動狀態

1. 從“操作”字段中，選擇 **“管理激活狀態**”。
2. 根據需要在“非活動”和“活動”窗格之間移動使用者以更改其激活狀態。
3. 按一下 **「儲存」**。

將角色分配給多個使用者

注意 若要將角色分配給多個使用者，您必須具有“分配使用者角色”許可權。

1. 從「操作」欄位中，選擇 **「分配角色」**。
2. 從「指派角色」欄位中，選取要指派給使用者的角色。
3. 視需要將使用者從「可用」窗格移至「已指定」窗格，以指定所選的角色給這些使用者。
4. 按一下 **「儲存」**。

管理使用者設定檔

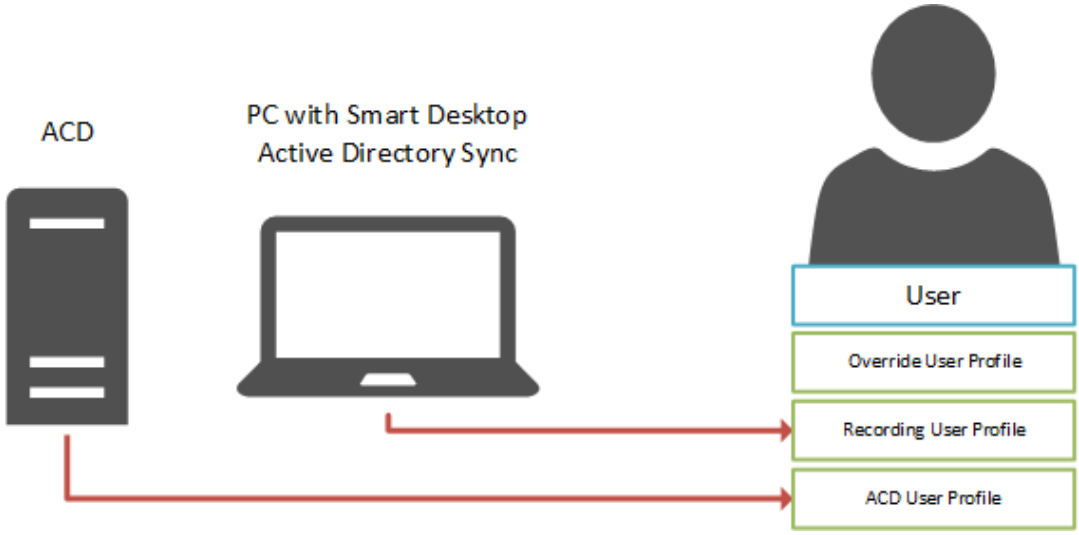
使用者個人資料檔包含多個欄位 (包括名字、姓氏和外部 ID)，這些欄位總結了使用者在外部來源 (例如 ACD、具有智慧桌面的電腦或 Active Directory) 中的身份。 從外部源添加 Webex WFO 使用者時，Webex WFO 會從這些欄位中選擇值，並將該標識轉移給新的 Webex WFO 使用者。

使用者個人資料檔分為三類：

- ACD 使用者設定檔
- 錄製使用者設定檔
- 覆寫使用者個人資料

單個 Webex WFO 使用者可以同時擁有所有三個使用者個人資料。 但是，一個使用者不能擁有多個 ACD 使用者配置檔，即使該使用者與具有 ACD 使用者配置檔的另一個使用者合併也是如此 (請參閱 合併 使用者)。

使用者配置檔具有“優先順序”。它們的重要性在使用者配置檔表中按最高 (頂部) 到最低 (底部) 的順序排列。
當使用者具有多個使用者配置檔，並且這些使用者配置檔在同一欄位中包含衝突的值時，此優先順序將確定 Webex WFO 選擇哪些值來標識 Webex WFO 中的使用者 (請參閱 使用者配置檔範例)。



ACD 使用者設定檔

透過與 ACD 同步而新增的使用者具有 ACD 使用者個人資料檔。 ACD 使用者個人資料檔在 ACD 中匯總使用者的身份，並將該身份轉移給關聯的 Webex WFO 使用者。

當對 ACD 中的使用者進行變更時，關聯 Webex WFO 使用者的 ACD 使用者個人資料檔中的值將在下次同步時更新。 這些更改也會傳輸到 Webex WFO 使用者，除非 Webex WFO 使用者具有另一個具有更高優先順序且在一個或多個字段中包含衝突值的使用者配置檔 (錄製或覆蓋)。

Webex WFO 為其導入使用者的每個 ACD 創建單獨的 ACD 使用者配置檔。 它通過將 ACD 的名稱 (在 ACD 配置頁面上輸入) 附加到使用者配置檔源來區分多個 ACD 使用者配置檔。

例

Webex WFO 從名為“Amazon”的 Amazon Connect ACD 和名為“Cisco”的 Cisco Webex Contact Center ACD 導入使用者。這將導致兩個使用者設定檔具有以下來源：

- ACD - Cisco
- ACD - 亞馬遜

ACD 使用者配置檔的優先順序可以高於或低於其他 ACD 使用者配置檔或錄製檔使用者配置檔。
可以在「全域設置」頁上的「使用者配置檔優先」表中更改此優先順序 (請參閱 配置全域設置)。
ACD 使用者設定檔的優先順序不可高於覆寫使用者個人資料。

錄製使用者設定檔

錄製檔使用者配置檔在 Active Directory 中匯總使用者的身份，並將該身份轉移給關聯的 Webex WFO 使用者。

在以下情況下添加錄製使用者設定檔：

- 使用智慧桌面登入 PC 即可新增使用者
- 現有使用者將與 Active Directory 同步
- 新使用者或現有使用者將獲得 Windows 登入權限

錄製檔使用者配置檔的優先順序可以高於或低於 ACD 使用者配置檔。
可以在「全域設置」頁上的「使用者配置檔優先」表中更改此優先順序 (請參閱 配置全域 設置)。
錄製使用者配置檔的優先順序不能高於覆蓋使用者配置檔。

覆寫使用者個人資料

“替代使用者配置檔”會保留您對從 ACD
或錄製使用者配置檔創建身份的使用者所做的任何更改，確保您在 Webex WFO 中輸入的值替換 (或“覆蓋”) 從 ACD、具有智慧桌面的電腦或 Active Directory 導入的值。

發生以下任一情況后，使用者將擁有「覆寫」使用者設定檔：

- 使用者已擁有錄製檔案或 ACD
  使用者個人資料，並且您編輯來自這些使用者個人資料之一的值之一。

  > 注意： 您不能編輯與 ACD 同步的使用者的名字或姓氏。 如果 ACD
  > 同步了使用者和團隊之間的關係，則您也無法編輯團隊。

- 您可以將在 Webex WFO 中手動創建的使用者與具有錄製檔或 ACD
  使用者配置檔的使用者合併。

  > **NOTE** Webex WFO
  > 在合併主使用者和次使用者之前，會從主使用者和次使用者中刪除任何現有的覆蓋使用者配置檔。 如需有關合併使用者的詳細資訊，
  > 請參閱 合併使用者 。

- 透過使用者匯入更新現有使用者。

使用者不可僅擁有「覆寫」使用者設定檔。

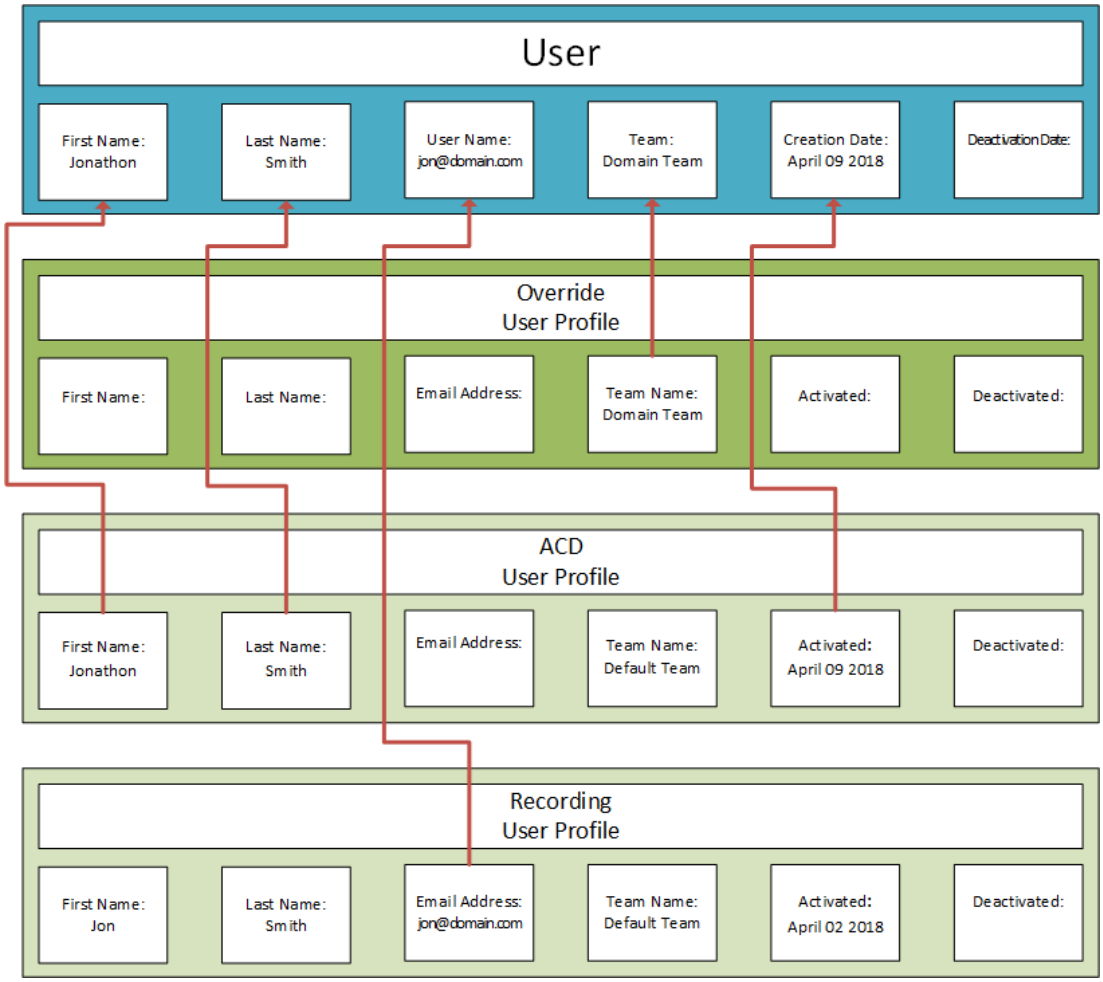
預設覆寫使用者個人資料檔具有最高優先順序。 您不能降低此優先順序。 如果要使用存儲在 ACD 或“錄製”使用者配置檔中的值而不是存儲在“替代使用”配置檔中的值來標識使用者，則必須手動刪除該使用者的“替代”使用者配置檔。

使用者設定檔範例

下圖顯示了如何從三個使用者配置檔中包含的值創建 Webex WFO 使用者的身份。

使用者配置檔根據其優先順序進行排名，就像它們在使用者配置檔表中一樣：從最高 (覆蓋) 到最低 (錄製)。 為了創建 Webex WFO 使用者的身份，Webex WFO 從具有最高優先順序的設定檔中為每個欄位選擇第一個非空白值。

> 注意 使用者配置檔的優先順序不會影響從“外部使用者 ID”字段中選擇的值，即使使用者同時具有錄製使用者配置檔和 ACD 使用者配置檔也是如此。 Webex WFO 將錄製使用者配置檔中的外部使用者 ID 映射到使用者的 Windows 登錄名，並將外部使用者 ID 從 ACD 使用者配置檔映射到使用者的 ACD ID。



如果要更改 ACD

和錄製使用者配置檔的優先順序，可以在“全域設置”頁面的“使用者配置檔優先”表中重新排列它們 (請參閱 配置全域設置)。

> 最佳做法 重新排序使用者設定檔的優先順序會影響擁有這些使用者設定檔的每個使用者。首次配置 Webex WFO 時，請設定一次使用者設定檔的優先順序。

欄位描述

下列欄位會出現在「使用者設定檔」表格中。 所有欄位均唯讀。

> 注意： ACD 使用者配置檔中包含的值取決於 ACD。 並非所有 ACD 使用者個人資料檔都包含所有欄位的值。

欄位	描述
名字	ACD and Recording- 外部來源中使用者的名字。 覆蓋 - 在 Webex WFO 中建立而非從外部來源新增的使用者的名字。
姓氏	ACD and Recording- 外部來源中使用者的姓氏。 覆蓋 - 在 Webex WFO 中建立、並非從外部來源新增的使用者的姓氏。
電子郵件地址	ACD 和錄製 - 外部使用者的電子郵件地址 源。 覆寫 - 在「使用者」頁面上為使用者輸入並儲存的電子郵件地址。
小組名稱	ACD- 在同步使用者與團隊之間關係的 ACD 中， ACD 中的用戶團隊。 在不同步使用者與小組之間關係的 ACD 中，為預設小組。 錄製檔案 - 預設團隊。 覆蓋 - 在「使用者」頁面上為使用者選擇並儲存的團隊名稱。
已啟用	ACD 和錄製 - 使用者從外部來源新增到 Webex WFO 的日期。 覆蓋 - 在 Webex WFO 中創建但未從外部源添加的使用者的啟動日期。
已停用	ACD 和錄製 - 使用者在 外部源。 覆蓋 - 在 Webex WFO 中停用使用者的日期。 外部使用者 ID
	ACD—使用者在 ACD 中的唯一標識符。 錄製 - 使用者的 Windows 登入憑證。 覆寫 - 在 Webex WFO 中建立而非使用者的 ACD ID

欄位	描述
	從外部源添加。
來源	使用者配置檔的來源：ACD、錄製或覆蓋。

合併使用者

當您要執行以下操作時，可以合併使用者：

- 將具有 PC 登入權限的使用者連結到 ACD 建立的使用者或在 #中手動建立的使用者 Webex WFO
- 將 Webex WFO 中手動建立的使用者連結到 ACD 中建立的使用者
- 將已刪除或停用的 ACD 同步使用者與最近新增的 ACD 同步使用者連結

在每種情況下，合併后，其中一個使用者將保持活動狀態，另一個使用者將處於非活動狀態。

> 最佳做法 如果 PC 安裝了 Webex WFO Smart Desktop，則會在 Webex WFO 中建立具有代理角色的對應使用者，只要有人登入該 PC (如果尚未登入) 存在於 Webex WFO 中。 這樣做是為了無需額外配置即可記錄使用者。
> 但是，如果要同步這些使用者，最好將它們同步並使用其 ACD 帳戶配置它們，因此以後不需要合併。

先決條件

- 你具有「管理租戶」和「管理組織」結構許可權

頁面位置

應用程式管理>全域>使用者組態>合併使用者

程式

Webex WFO 支援以下類型的合併：

- 將一個作用中的 ACD 同步使用者與另一個作用中的非 ACD 同步使用者合併為一個使用者
- 將一個作用中的 ACD 同步使用者與另一個已停用的 ACD 同步使用者合併為一個使用者
- 同時合併多個作用中的單個 ACD 同步使用者，每個使用者都有一個相關的作用中非 ACD 同步使用者

合併兩個使用者

若兩個使用者均處於活動狀態，則不得 *從 ACD 同步其中一個* 使用者。 您可以合併兩個 ACD 同步使用者，如果一個使用者處於活動狀態，另一個使用者處於停用狀態。

1. 選擇 **「將重複的用戶合併為單個使用者」**。
2. 在「主要使用者 」 欄位中，按一下人員圖示，然後選擇要保持活動狀態的使用者。
3. **在重複的使用者** 欄位中，按一下人員圖示，然後選擇要合併到主要使用者的重複使用者。
4. 按一下 **「儲存」**。 將打開一個確認對話方塊。
5. 按兩下“是 ”。

合併多個重複的使用者

兩組使用者都必須處於活動狀態。 一組使用者 不得從 ACD 同步。

1. 選擇 **「一次**合併多個重複的使用者」。 Webex WFO
   根據名字和姓氏查找可能的匹配項。結果將顯示在表格中。
   箭頭指向主要使用者，該用戶在合併后將保持活動狀態。 此使用者的名稱也會以粗體顯示。
2. （選用）若要從合併中刪除一組重複項，請清除名稱旁邊的複選框。
3. （選用）若要變更主要使用者的使用者，請按一下箭頭。
   箭頭會改變方向，而其他使用者的姓名現在以粗體顯示。
4. 按一下 **「儲存」**。 將打開一個確認對話方塊。
5. 按兩下“是 ”。

合併兩個 ACD 同步使用者

只有先執行下列其中一項操作，才可以合併兩個 ACD 同步使用者：

- 停用「使用者」頁面上的重複使用者
  (「應用程式管理」>「使用者」>「全域>使用者組態」)
- 刪除 ACD 中的重複使用者

> 最佳實踐： 刪除 ACD 中的重複使用者，而不是在“使用者”頁面上停用它們。
> 停用使用者不會在 ACD 中刪除它們。 如果合併重複的使用者，
> 已在 Webex WFO 中停用，但未在 ACD 中刪除， 下次 ACD 與 Webex WFO
> 同步時，該使用者將重新出現在 Webex WFO 中。

如果主要使用者和重複使用者都處於活動狀態並從 ACD, Webex WFO 同步，則會顯示錯誤消息並阻止合併。

1. 選擇 「**將重複的用戶合併為單個使用者**」。
2. 在「主要使用者 」 欄位中，按一下人員圖示，然後選擇要保持活動狀態的使用者。
3. 選擇「 **顯示非活動使用者**」。
4. **在重複的使用者** 欄位中，按一下人員圖示，然後選擇要合併到主要使用者的重複使用者。
5. 按一下 「**儲存**」。 將打開一個確認對話方塊。
6. 按兩下“是 ”。

合併使用者的工作原理

以下部分介紹合併使用者時使用者資訊和用戶數據會發生什麼情況。

使用者資訊

如果您選擇的使用者具有衝突的使用者資訊，則重複使用者的資訊將覆蓋並刪除除 ACD ID 以外的主要使用者資訊。 除 ACD ID 之外的所有資訊都將從重複的使用者中刪除，該使用者也會停用。

> **注意** 如果主要使用者和重複使用者都與 ACD 同步，則兩個使用者都將保留其原始 ACD ID。主使用者的 ACD ID 不會被覆蓋和刪除，並且重複的不會移除使用者的 ACD ID。

下表描述了合併主使用者和重複使用者資訊時會發生什麼情況。

使用者資訊	主要使用者 合併之前	重複的使用者 合併之前	之後的主要使用者 合併 (作用中)	合併後重複的 使用者 （非作用中）
名字	鮑勃	羅伯特	羅伯特	—
姓氏	S	鐵匠	鐵匠	—
團隊	小組 A	B 隊	B 隊	—
（僅限 ACD 同步使用者）AC D ID	5000	5001	5000	5001

使用者資料

合併使用者時，重複用戶的數據會覆蓋並刪除主用戶的數據，或者與主用戶的數據合併。

發生的更改取決於資料是來自 QM 還是 WFM：

- QM - 除了主要使用者的設備關聯之外，其他所有內容都會與重複用戶的數據合併。
  重複使用者的設備關聯會覆蓋並刪除主要使用者的設備關聯。
- WFM -
  重複使用者的數據將覆蓋並刪除除主要使用者的使用者請求、警報、視圖、排程提議和排程交換之外的所有內容。
  主要使用者的使用者請求、警報、檢視、排程提議和排程交換與重複使用者的數據相結合。

以下示例說明了將重複使用者的 QM 資料合併到主使用者的 QM 數據時會發生什麼情況。

QM 使用者資料	主要使用者 合併之前	重複的使用者 合併之前	之後的主要使用者 合併 (作用中)	合併後重複的 使用者 （非作用中）
通話記錄	主要使用者的 通話錄音	重複使用者的 通話錄音	主要使用者的 與複製 使用者的通話 錄音	—
評估表	主要使用者的 評估表	重複使用者的 評估表	主要使用者的 與複製 使用者評價 表格	—
裝置 協會	主要使用者的 裝置 協會	重複使用者的 裝置 協會	重複使用者的 裝置 協會	—

以下示例說明了將重複使用者的 WFM 數據合併到主要使用者的 WFM 數據時會發生什麼情況。

WFM 使用者資料	主要使用者 合併之前	重複的使用者 合併之前	之後的主要使用者 合併 (作用中)	合併後重複的使用者 （非作用中）
工作班次	主要使用者的工作班次	重複使用者的工作班次	重複使用者的工作班次	—
技能對應	主要使用者的技能對應	重複使用者的技能對應	重複使用者的技能對應	—
警示	主要使用者的警示	重複使用者的警示	主要使用者的警報和重複的使用者警報	—

注意 如果在即時遵循度 Widget 中設定了重複的使用者，則在合併後代理狀態變更將停止在 widget 中更新。 您必須將重複的使用者取代為主要使用者 user，以查看該使用者的 widget 中更新的代理狀態。 （見 可用的 WFM 小部件 有關該 widget 的詳細資訊。）

重要說明 數據資源管理器不支援用戶合併。
我們不建議合併負責在數據資源管理器中創建報表和儀錶板的使用者。
如果您合併一個使用者
如果使用者不擁有數據資源管理器中的報表或儀錶板，則 Webex WFO 不會將報表或儀錶板的擁有權從已停用的使用者轉移到活動使用者。

覆寫使用者個人資料
Webex WFO
在合併主使用者和次級使用者之前，從主使用者和次級使用者中刪除任何現有的覆蓋使用者配置檔。

相關主題

-
- 匯入和匯出使用者
- 配置 ACD

管理客服使用者

hoteling 使用者是在無使用者登錄的情況下分配給設備的通用配置檔 (請參閱 將電話與代理、錄製組和錄製檔類型關聯)。若選擇不將裝置指派給特定客服，可將其指派給客服使用者。

欄位	描述
選取使用者	（僅限“編輯或刪除現有使用者”）您要的客化使用者進行編輯。
名字	酒店化使用者的名字。
姓氏	封頂使用者的姓氏。
使用者名稱	使用者的電子郵件地址。 這將成為使用者的 Webex WFO 使用者名稱，用於登錄。
Windows 登入	使用者的 Windows 登入憑證。 在 Active Directory 環境，這是使用者的 Active Directory 使用者名。
帳號狀態	用戶的帳戶狀態 (已鎖定或解鎖)。 使用此欄位可以：如果帳戶由於登錄嘗試失敗而被鎖定，請更改使用者的帳戶狀態。
團隊	酒店化用戶的團隊。

管理角色與權限

角色是權限的集合。

許可權控制已分配角色的使用者可用的頁面和操作。
例如，若為使用者指派監督員角色，且監督員角色包括「建立聯絡人」權限，則該使用者即可建立聯絡人。 可以為使用者分配一個或多個角色，從而可以訪問與這些角色和許可權關聯的所有功能。

Webex WFO 包含三個預設角色：管理員、代理及監督員。
您無法刪除預設角色，但可以重新命名它們並更改與其關聯的可選許可權。

> 注意： 預設角色需要某些許可權。 這些設定無法變更。

必備條件

- 您擁有「管理角色」權限

頁面位置

應用程式管理>全域>使用者組態>角色

Webex WFO 許可

許可證定義哪些角色有權使用特定的 Webex WFO 功能。

例如，若存取授權指派至監督員角色，則監督員可以監控及評估代理。

> 注意： 所有角色必須與一種或多種許可證類型相關聯。

每種產品、角色和許可證類型都有特定數量的席位或用戶許可證可用。 每個活動 Webex WFO 使用者與一個或多個許可證相關聯，每個活動使用者可以具有一個或多個角色。

許可證席位按使用該許可角色指定的活動用戶數計算。

> 注意 從 Webex WFO 版本 10.0
> 開始，所有客戶必須為每個活動使用者設置一定數量的席位和許可證。

根據使用者的角色，可以使用以下類型的許可證：

- 資料授權
- 存取授權
- 管理授權
- 使用授權
- 機器人分析授權
- 見解授權

有關許可的更多資訊，請參閱 許可證的工作 原理。

程式

建立新角色

1. 按兩下 **創建新角色**。
2. 輸入角色的名稱。

3. 按一下 「**儲存**」。

您建立的新角色會新增到角色清單中。

變更角色名稱

1. 從 **“角色** ”表中選擇一個角色，然後按下“ **編輯** ”(鉛筆圖示) 。
2. 輸入角色的新名稱。
3. 按一下 「**儲存**」。

移除角色

- 從“角色”表中選擇一個角色，然後按下“ **刪除** ”(X 圖示) 。

  注意： 無法刪除預設角色。

將角色與授權類型關聯

- 在「許可證」表中，選中或清除要與該許可證類型關聯的特定角色列下的每種許可證類型的複選框。

  注意：「 **已使用** 」和「**可用** 」欄位指示您已使用的席位數以及您有權使用的席位總數。

  注意： 如果您的組織具有交互摘要許可證， **則交互摘要** 將顯示在此表中。您無需將此授權指派給任何角色即可使用互動摘要。

最佳做法 每當從角色中添加或刪除許可證時，請驗證分配給該角色的所有許可權是否正確。

編輯角色的權限

- 在「許可權」表格中，選中 (分配) 或清除 (取消分配) 特定角色列下每個許可權的複選框。

如果選擇需要其他許可權的許可權，則會自動選擇所需的許可權。

權限

權限表可讓您將特定權限指派給預設和自訂角色。

“許可權”表按類別分隔許可權。 以下標題對應於許可權表類別。

應用程式管理

許可	詳細資訊	
管理 QM	描述	可讓您管理 QM 應用程式。 當與“編輯 QM 視圖”許可權，允許您將 QM 視圖分配給“使用者”頁面上的使用者，以及導入分配了 QM 視圖的使用者。
	頁面存取	應用程式管理 > 使用者組態 >檢視應用程式管理 > QM 組態>全域設定 應用程式管理> QM 聯絡流>保留
	授權	Webex WFO 存取
	相關權限及注意事項	若要存取「使用者」頁面，您還需要「管理組織結構」或「管理 WFM 代理」權限。 若要使用“視圖”頁面，您還需要“編輯 QM 視圖”或“編輯 WFM 視圖”許可權。
代理監控	描述	允許您監控作用中代理的螢幕和/或音訊，以及收集代理日誌。
	頁面存取	應用程式管理>監控>代理監控
	授權	Webex WFO 存取、監控
	相關權限及注意事項	若要即時監控代理，您還需要「即時音訊監控」權限 (用於音訊監控) 及/或「即時畫面監控」權限 (適用於畫面監控)。

許可	詳細資	
管理 WFM	描述	可讓您管理 WFM 應用程式。
	頁面存取	應用程式管理>使用者組態>檢視服務佇列>應用程式管理 應用程式管理>預測 應用程式管理>排程組態應用程式管理>排程管理應用程式管理>動態排程應用程式管理>活動 應用程式管理 > 歷史資料應用程式管理 > WFM 設定應用程式管理 > 休假規劃應用程式管理 > 戰略規劃排程與規劃 > 排程編輯管理
	授權	Webex WFO 存取
	相關權限與注意事項	—
管理 WFM 工作流程	描述	允許您訪問“工作流”頁面並僅授予該頁面的企業視圖，以便通常不具有“企業”視圖的管理員可以管理 WFM 工作流。
	頁面存取	應用程式管理>使用者組態>活動>工作流程
	授權	Webex WFO 存取
	相關權限及注意事項	此權限與「管理 WFM」權限無關，但您應將此權限與「管理 WFM」或「管理排程」一同指定

許可	詳細資訊	
		許可。
管理角色	說明	可讓您建立角色及修改與這些角色關聯的權限。
	頁面存取	應用程式管理>使用者組態>角色
	授權	Webex WFO 存取
	相關權限及注意事項	—
治 租戶	說明	可讓您為承租人執行管理工作。
	頁面存取	應用程式管理>使用者組態>合併使用者 應用程式管理 > 管理 > 全域設定應用程式管理 > 管理 >下載應用程式管理 > 管理 > 關鍵績效指標 (KPI) 應用程式管理>系統設定>資料伺服器設定 應用程式管理>系統設定>外部儲存 應用程式管理>分析>分析設定
	授權	—
	相關權限及注意事項	若要存取「分析組態」頁面，您還需要「管理分析」權限。
管理組織。	描述	可讓您管理以下群組、小組及使用者

許可	詳細資	
建築物		在您的範圍內。
	頁面存取	應用程式管理>使用者組態>群組應用程式管理 > 使用者組態 > Teams 應用程式管理 > 使用者組態 > 應用程式管理 > 使用者組態 > 合併使用者
	授權	Webex WFO 存取
	相關權限及注意事項	您必須具有多個其他權限才能在「使用者」頁面上執行以下操作： ▪ 若要指定角色，您必須具有「指定使用者角色」權限。如果您沒有「指定使用者角色」權限，但建立新使用者時，Webex WFO 會自動為新使用者指定預設代理角色。只有具備「指派使用者角色」權限的使用者才能變更此指派。 ▪ 若要在“使用者”頁面上分配 WFM 視圖，您必須具有“編輯 WFM 視圖”許可權 ▪ 若要匯入使用者，您還必須具有「分配使用者角色」許可權。 如果導入檔在“視圖”列中包含任何值，則必須具有“編輯 WFM 視圖”許可權。 ▪ 若要將角色指定給多個使用者，您必須具有「指定使用者角色」權限
接收業務通知	描述	允許您訂閱業務通知。 這些通知與聯絡中心內的日常操作相關。
	頁面存取	（僅限商家通知）應用程式管理>監視>通知
	授權	合規記錄、品質管理、工作力

許可	詳細資	
		管理，分析，桌面分析，監控，Webex WFO 存取
	相關許可及注意事項	有關業務通知的完整清單，請參閱 配置通知 。
接收支援通知	說明	允許您設定如何發送支援通知以進行故障排除。
	頁面存取	（僅限支援通知）應用程式管理>監視>通知
	授權	管理權限：系統管理員
	相關權限及注意事項	—
檢視 API 說明文件	說明	允許您查看 API 文件。
	頁面存取	—
	授權	Webex WFO 存取
	相關權限及注意事項	—
管理 ACD 組態	說明	可讓您在 Webex WFO 和 ACD 之間建立連接。
	頁面存取	應用程式管理>系統設定> ACD 組態
	授權	—

許可	詳細資	
	相關權限與注意事項	—
管理通訊群組清單	描述	可讓您管理通訊組清單。
	頁面存取	—
	授權	管理權限：系統管理員
	相關權限與注意事項	—
檢視稽核資訊	描述	允許您檢視伺服器狀態和通知。
	頁面存取	—
	授權	—
	相關權限與注意事項	—
批量匯入	描述	允許您使用各種匯入 API 匯入資料。
	頁面存取	—
	授權	Webex WFO 存取
	相關權限及注意事項	有關更多詳細資訊， *請參閱 Webex WFO API 參考指南* 。
管理密碼原則	描述	允許您管理密碼策略設置和解鎖用戶帳戶。
	頁面存取	應用程式管理>管理>密碼

許可	詳細資	
		原則
	授權	—
	相關權限與注意事項	—
檢視桌面監控	描述	允許您查看「桌面監控」頁面。
	頁面存取	應用程式管理>監控>桌面監控
	授權	監控，桌面分析，分析
	相關權限與注意事項	—
管理加密金鑰	描述	允許您產生新的儲存檔案加密金鑰。
	頁面存取	應用程式管理>管理>全域設定授權 —
	相關權限與注意事項	—

許可	詳細資	
管理 Active Directory 身份驗證	描述	允許您建立和編輯 Active Directory 連接。
	頁面存取	應用程式管理> Active Directory 設定授權
	相關權限與注意事項	—
管理遊戲化	描述	允許您管理代理的遊戲化。
	頁面存取	應用程式管理>績效管理授權　Webex WFO 存取
	相關權限與注意事項	—
檢視遊戲化	描述	允許您查看遊戲化。
	頁面存取	—
	授權	Webex WFO 存取
	相關權限與注意事項	—
行動裝置存取	描述	允許您啟用對 Webex WFO 網站的有限移動版本的訪問。此許可權不會影響移動應用程式 (請參閱移動應用程式訪問)。
	頁面存取	—
	授權	Call Recording，Quality Management，Workforce Management，Desktop Analytics，Analytics，Webex WFO

許可	詳細資	
		存取
	相關權限與注意事項	—
檢視/更新安置使用者	描述	可讓您檢視、編輯及建立 hoteling 使用者
	頁面存取	—
	授權	Webex WFO 存取
	相關權限與注意事項	—
檢視評估者詳細資料	描述	可讓您檢視關於聯絡人計算者的下列詳細資料： ▪ 評估者名字 ▪ 評估者姓氏 ▪ 評估日期 ▪ 評估者批准者
	頁面存取	—
	授權	資料授權：品質管理 Webex WFO 存取
	相關權限與注意事項	—
指定使用者角色	描述	允許您在登錄頁面管理頁面上將主頁分配給使用者角色。可讓您按下列任一方式為「使用者」頁面上的使用者指定角色：

許可	詳細資	
		▪ 編輯現有使用者 ▪ 建立新使用者 ▪ 將角色分配給多個使用者 ▪ 匯入使用者 便條 如果導入檔在“視圖”列中包含任何值，則必須具有“編輯 WFM 視圖”許可權。 如果匯入檔案在 QM 檢視列中包含任何值，則必須至少具有以下許可權集之一： ▪ 管理 QM *and* Edit QM 檢視 ▪ 管理組織結構
	頁面存取	— 應用程式管理>使用者組態>登陸頁面
	授權	—
	相關權限及注意事項	若要存取「使用者」頁面，您必須具有「管理組織結構」權限
編輯 WFM 視圖	描述	可讓您在「檢視」頁面上建立及編輯 WFM 檢視。 允許您透過以下任一方式將 WFM 檢視指定給「使用者」頁面上的使用者： ▪ 編輯現有使用者 ▪ 建立新使用者 ▪ 匯入使用者
	頁面存取	應用程式管理>使用者組態>檢視

許可	詳細資	
	授權	—
	相關權限及注意事項	若要存取「使用者」頁面，您必須具有「管理組織結構」權限 若要匯入使用者，您必須具有「指定使用者角色」權限。 如果導入檔在“視圖”列中包含任何值，則必須具有“編輯 WFM 視圖”許可權。 若要查看“視圖”頁並選擇要編輯的 WFM 視圖，您必須具有“管理 WFM”許可權。
編輯 QM 視圖說明	允許您在“視圖”頁面上創建和編輯 QM 視圖。 什麼時候結合管理 QM 許可權，您可以在“使用者”頁面上為使用者分配視圖，並導入分配了 QM 視圖的使用者。	
	頁面存取	應用程式管理>使用者組態>檢視
	授權	—
	相關權限及注意事項	若要查看“視圖”頁，還必須具有“管理 QM”許可權。 若要匯入使用者，您必須具有「指定使用者角色」權限。
移動應用程式存取	描述	可讓您登入並使用 Webex WFO 行動應用程式。 此許可權不會影響 Webex WFO 網站的移動版本 (請參閱行動裝置存取)。
	頁面存取	—
	授權	資料授權：合規性記錄、品質管理、工作力管理和分析 Webex WFO 存取

許可	詳細資	
		管理許可證：租戶管理員
	相關權限與注意事項	—
管理 WFM 代理	描述	如果使用者已啟用計劃且未處於非活動狀態，則允許您在“使用者”頁面上編輯 WFM 代理計劃屬性。 您可以編輯的屬性包括： ▪ 排程時區 ▪ 資歷 ▪ 主服務佇列 ▪ 工作條件設定檔 ▪ 技術對應 ▪ 標準工作班次輪換 ▪ 複製工作班次輪換 ▪ 其他工作班次 ▪ 指派的例外 ▪ 休假時間 ▪ 排程發佈設定檔 ▪ 最大人員群組數 此權限還允許您檢視影響所有使用者的屬性和 QM 使用者屬性。
	頁面存取	應用程式管理>使用者組態 >
	授權	資料授權：工作力管理 Webex WFO 存取
	相關	此權限不會在任何

許可	詳細資訊	
	權限與注意事項	預設角色。 如果角色包含“管理組織結構”許可權，則無需啟用此許可權，因為“管理組織結構”許可權授予對“使用者”頁面的完全訪問許可權。 允許您編輯一般、QM 或 WFM 使用者屬性的權限 (編輯 WFM 檢視、編輯 QM 檢視、管理密碼原則、管理組織結構) 將取代此權限。 此權限不允許您建立新使用者、選擇或編輯非活動使用者、編輯或建立新的客用使用者、管理多個使用者或匯入/匯出使用者。

主控台

許可	詳細資訊	
檢視 QM 儀錶板	說明	允許您在資料資源管理器儀錶板中查看 QM 小組件。
	頁面存取	—
	授權	資料授權：品質管理 Webex WFO 存取
	相關權限及注意事項	若要檢視某些 QM 小工具，您還需要「檢視評估得分」與「檢視聯絡活動目標」權限。
管理主控台	說明	允許您設定 Analytics、QM 及 WFM 儀表板。
	頁面存取	—
	授權	—

許可	詳細資	
	相關權限及注意事項	您亦必須具備「檢視 QM 主控台」及「檢視 WFM 主控台」權限。
檢視 WFM 主控台	描述	允許您在資料資源管理器儀錶板中查看 WFM 小組件。您還可以編輯兩個 WFM widget 所需的排程權限。
	頁面存取	—
	授權	資料授權：工作力管理 Webex WFO 存取
	相關權限與注意事項	—

錄製檔案管理員

許可	詳細資訊	
檢視資源回收桶	描述	允許您從以下位置搜尋資源回收桶內容互動頁面並恢復聯繫人，以便可以播放錄製內容。
	頁面存取	—
	授權	Webex WFO 存取
	相關權限與注意事項	—

許可	詳細資訊	
刪除聯絡人	描述	允許您刪除連絡人。
	頁面存取	—
	授權	Webex WFO 存取
	相關權限及注意事項	您還必須具有查看回收站許可權。
管理工作流程	描述	可讓您存取和設定 QM 的工作流程
	頁面存取	應用程式管理> QM 組態>工作流程管理
	授權	Webex WFO 存取
	相關權限與注意事項	—
管理中繼資料欄位	描述	可讓您存取及設定中繼資料。
	頁面存取	應用程式管理> QM 中繼資料管理員>設定
	授權	Webex WFO 存取
	相關權限與注意事項	—

許可	詳細資	
治 評估表	說明	可讓您設定評估表。
	頁面存取	應用程式管理> QM 組態>評估表管理員
	授權	Webex WFO 存取
	相關權限及注意事項	—
管理錄製網站	說明	如果使用者有多個網站，則允許您為團隊選擇錄製網站。
	頁面存取	—
	授權	Webex WFO 存取
	相關權限及注意事項	—
管理聯絡人目標	說明	可讓您在「聯絡佇列管理」頁面檢視聯絡人目標。
	頁面存取	應用程式管理> QM 聯絡佇列管理>聯絡流
	授權	Webex WFO 存取
	相關權限及注意事項	若要建立或編輯聯絡人目標，您還需要「建立聯絡人目標」權限。
設定電話群組	說明	允許您設定電話組、信令組和錄音組。

許可	詳細資訊	
	頁面存取	應用程式管理 > QM 電話群組>組態
	授權	Webex WFO 存取
	相關權限與注意事項	—
設定裝置關聯	描述	可讓您在通話中心設定裝置。
	頁面存取	應用程式管理> QM 組態>裝置關聯
	授權	Webex WFO 存取
	相關權限與注意事項	—
AdminReconTasks	目前未使用此許可權。	

桌面用戶端

許可	詳細資訊	
擷取桌面分析	描述	允許自動擷取代理的桌面活動。
	頁面存取	—
	授權	Compliance Recording (合規記錄)、Quality Management、Desktop Analytics (桌面分析)、Analytics Essential (分析企業)、Webex WFO Access
	相關權限及注意事項	代理還必須具有「捕獲桌面事件」許可權。

許可	詳細資訊	
錄製螢幕	描述	自動記錄使用者桌面上的螢幕活動。
	頁面存取	—
	授權	資料授權：Quality Management Analytics Essential、Analytics Enterprise
	相關權限及注意事項	客服還必須具有「擷取聯絡活動」權限。 要在使用者的桌面上啟用螢幕錄製，必須安裝智慧桌面，並且您還必須啟用以下許可權之一： ▪ 錄製語音 - 當您想要在通話期間自動錄製語音和螢幕時需要 ▪ 錄製開始停止螢幕 - 當您希望使用者控制螢幕錄製何時使用錄製控件開始和停止時，需要
錄製語音	描述	自動錄製音訊。 所有錄音體系結構都需要此許可權，而不僅僅是使用智慧桌面的體系結構。 如果沒有此許可權，將不會錄製使用者的音訊。
	頁面存取	—
	授權	資料授權：合規記錄、品質管理
	相關權限及注意事項	客服還必須具有「擷取聯絡活動」權限。 對於使用智慧桌面的體系結構，還必須在使用者的桌面上安裝智慧桌面才能進行錄製。
即時畫面監控	描述	可讓您即時監控使用者的螢幕。 允許透過「代理監控」頁面監控代理的畫面。 代理和監視器都必須具有此許可權，即時螢幕監視才能正常工作。

許可	詳細資	
	頁面存取	—
	授權	資料授權：品質管理、監控 Webex WFO 存取
	相關權限及注意事項	監控人員還需要「代理監控」權限。
即時音訊監控	描述：允許您即時音訊監控使用者的通話。	允許透過「代理監控」頁面監控代理的音訊。 代理和監聽都必須具有此權限，即時音訊監控才能運作。
	頁面存取—	
	授權	資料授權：品質管理 Webex WFO 存取
	相關權限及注意事項	監控人員還需要「代理監控」權限。
按需錄製（RTP 訊號傳遞）	描述	在智慧桌面中啟用按需錄製模式。 此模式使代理能夠僅錄製使用錄製控件時明確指定的呼叫段。
	頁面存取	—
	授權	資料授權：合規記錄和品質管理 Webex WFO 存取
	相關	—
	權限	

許可	詳細資訊	
	及註解	
擷取桌面事件	描述	允許自動擷取代理桌面上的桌面事件。
	頁面存取	—
	授權	Compliance Recording (合規記錄)、Quality Management、Desktop Analytics (桌面分析)、Analytics Essential (分析企業)、Webex WFO Access
	相關權限及注意事項	代理還必須具有「捕獲桌面分析」許可權。

錄製聯絡活動

許可	詳細資訊	
檢視聯絡人	描述	允許您搜尋所有錄音連絡人您在「互動」頁面中的範圍。
	頁面存取	互動
	授權	資料授權：合規性記錄、品質管理和分析 Webex WFO 存取
	相關權限與注意事項	—
檢視已記分的聯絡活動	描述	允許您僅搜尋已從「互動」頁面中記分 (評估)。
	頁面存取	—
	授權	資料授權：品質管理 Webex WFO 存取

許可	詳細資	
	相關權限及注意事項	—
匯出錄音	說明	允許您從「交互」頁面匯出錄製檔。
	頁面存取	—
	授權	資料授權：品質管理 Webex WFO 存取
	相關權限及注意事項	您也必須具有「檢視聯絡人」權限。
檢視自訂中繼資料	說明	可讓您在互動頁面、媒體播放程式及聯絡佇列頁面中檢視自訂中繼資料。
	頁面存取	—
	授權	資料授權：合規記錄和品質管理 Webex WFO 存取
	相關權限及注意事項	若要存取「互動」頁面及媒體播放程式，您還必須具有「檢視聯絡人」權限。 若要存取「聯絡佇列」頁面，您還必須具備「檢視聯絡人目標」權限。
編輯自訂中繼資料	說明	可讓您編輯「互動」頁面和媒體播放程式中的自訂中繼資料。
	頁面存取	—

許可	詳細資	
	授權	資料授權：合規記錄和品質管理 Webex WFO 存取
	相關權限及注意事項	您也必須具有「檢視聯絡人」和「檢視自訂中繼資料」權限。
標記聯絡人	說明	可讓您使用「錄音控制項」標記聯絡。
	頁面存取	—
	授權	資料授權：合規記錄和品質管理 Webex WFO 存取
	相關權限及注意事項	若要使用錄製控件標記聯繫人，必須安裝智慧桌面。
建立聯絡人	說明	可讓您在「互動」頁面上建立非通話聯絡活動。
	頁面存取	—
	授權	資料授權：合規記錄和品質管理 Webex WFO 存取
	相關權限及注意事項	您也必須具有「檢視聯絡人」權限。
檢視分析資料	說明	可讓您查看分析網路推薦值

許可	詳細資	
聯絡人		（NPS）和評估預測分數 (EPS)
		資料，適用於互動頁面上您範圍內的聯絡活動。
	頁面存取	—
	授權	Webex WFO 存取
	相關權限與注意事	—
	項	
檢視根錄製檔案	描述	允許您查看根錄製檔。
	頁面存取	—
	授權	資料授權：合規記錄和品質管理 Webex WFO 存取
	相關權限與注意事	—
	項	
取消標記聯絡人	描述	可讓您取消標記已標記的聯絡。
	頁面存取	—
	授權	資料授權：合規記錄和品質管理 Webex WFO 存取
	相關權限與注意事	—
	項	

許可	詳細資	
標記用於培訓	描述	允許您標記聯絡活動，以便在培訓中審核。
	頁面存取	—
	授權	資料授權：合規記錄和品質管理 Webex WFO 存取
	相關權限及注意事項	默認情況下，所有使用者都可以標記用於培訓的聯繫人。 如果您不要求所有使用者都標記聯絡人用於培訓，請清除此核取方塊。 您還必須具有「檢視聯絡人」及「標記聯絡人」或「取消為聯絡人新增標籤」權限。
檢視所有培訓連絡人	描述	允許您查看整個租戶中標記用於培訓的所有聯繫人。
	頁面存取	—
	授權	Webex WFO 存取
	相關權限及注意事項	您也必須具有「檢視聯絡人」權限。
批量聯絡人匯出	描述	可讓您匯出音訊檔案、連絡人詳細資料及計劃或臨時來自「交互」頁面的元數據。 您只能檢視自己的批量聯絡活動匯出，並與之互動。
	頁面存取	—
	授權	資料授權：通話錄音、品質管理 Webex WFO 存取

許可	詳細資	
	相關權限及注意事項	預設為停用。 「批量聯絡人匯出」和「檢視批量聯絡人匯出」權限搭配在一起，可讓您建立自己的批量聯絡人匯出，以及檢視組織的所有批量聯絡人匯出。
檢視未協調的根錄製檔案	描述	允許您檢視所有根錄音 無條件。
	頁面存取	—
	授權	資料授權：通話錄音、品質管理 Webex WFO 存取
	相關權限及注意事項	預設為停用。 您還必須具有「查看根錄製檔」許可權。
檢視批量聯絡人匯出	描述	可讓您檢視組織中每個人的批量聯絡人匯出。 您無法使用此權限建立批量聯絡人匯出。
	頁面存取	—
	授權	資料授權：通話錄音、品質管理 Webex WFO Access
	相關權限及注意事項	預設為停用。 「批量聯絡人匯出」和「檢視批量聯絡人匯出」權限搭配在一起，可讓您建立自己的批量聯絡人匯出，以及檢視組織的所有批量聯絡人匯出。

許可	詳細資	
批次移除	描述	允許您批量刪除連絡人。
	頁面存取	應用程式管理> QM 批量聯絡操作>聯絡流
	授權	資料授權：通話錄音、品質管理
	相關權限及注意事項	若要使用「批量聯絡人操作」頁面上的所有功能，請將此權限與「批量更新保留」及「批量更新中繼資料」權限結合使用。
擷取聯絡人	描述	允許將任何類型的代理聯絡人匯入 Webex WFO。 任何類型的聯繫人捕獲或錄製都需要此許可權。
	頁面存取	—
	授權	資料授權：通話錄音、品質管理
	相關權限及注意事項	此許可權是「錄製語音」和「錄製螢幕」許可權的先決條件。
檢視所有人力資源聯絡活動	描述	可讓您檢視所有標記為 HR 的聯絡人跨租戶。
	頁面存取	—
	授權	資料授權：品質管理 Webex WFO 存取
	相關權限及注意事項	您也必須具有「檢視聯絡人」權限。

許可	詳細資	
標記用於 HR	說明	可讓您標記聯絡活動，以供 HR 中審核。
	頁面存取	—
	授權	資料授權：品質管理 Webex WFO 存取 注意 ：至少需要這些許可證之一。
	相關權限及注意事項	使管理員可以定義哪些角色能夠在 HR 中標記聯絡活動以供審閱。如果不要求所有使用者都標記聯絡人用於 HR，請清除「標記用於 HR」複選框。 您也必須具有「檢視聯絡人」權限。
檢視未處理的原因	描述	目前未使用此許可權。
在 QM 視圖中包含自我範圍	描述	如果您對 Webex WFO 的存取權限受 QM 檢視的約束，則此權限可讓您查看和播放自己的聯絡活動，以及符合 QM 檢視條件的任何聯絡活動。 請參閱 管理檢視 。
	頁面存取	—
	授權	資料授權：通話錄音、品質管理
	相關權限及注意事項	您也必須具有「檢視聯絡人」權限。 默認情況下，此許可權不會分配給任何角色。
批次更新保留	描述	允許您更新多個保留原則立即聯繫。
	頁面存取	應用程式管理> QM 批量聯絡操作>聯絡流
	授權	資料授權：通話錄音、品質管理

許可	詳細資	
	相關權限及注意事項	若要使用「批量聯絡人操作」頁面上的所有功能，請將此權限與「批量刪除」及「批量更新中繼資料」權限結合使用。
批量更新中繼資料	描述	可讓您更新自訂中繼資料 同時關聯至多個聯絡活動。
	頁面存取	應用程式管理> QM 批量聯絡操作>聯絡流
	授權	資料授權：通話錄音、品質管理
	相關權限及注意事項	若要使用「批量聯絡人操作」頁面上的所有功能，請將此許可權與「批量刪除」和「批量更新保留」許可權結合使用。

記錄聯絡活動評估

許可	詳細資訊	
建立計算註解	描述	可讓您在媒體播放程式的「評估表」視窗中建立評論。
	頁面存取	—
	授權	資料授權：品質管理 Webex WFO 存取
	相關權限及注意事項	您也必須具有「檢視聯絡活動」與「檢視計算」權限。
核准聯絡人評估	描述	可讓您從媒體播放程式核准聯絡人的計算。
	頁面存取	—
	授權	資料授權：品質管理

許可	詳細資	
		Webex WFO 存取
	相關權限及注意事項	您也必須具有「檢視聯絡活動」與「檢視計算」權限。
評估聯絡活動	描述	可讓您在媒體播放程式中計算聯絡活動，以及檢視未記分聯絡活動的「評估」面板。
	頁面存取	—
	授權	資料授權：品質管理 Webex WFO 存取
	相關權限及注意事項	您也必須具有「檢視聯絡活動」與「檢視計算」權限。
編輯計算註解	描述	可讓您在媒體播放程式中編輯「評估表」視窗中的註解。
	頁面存取	—
	授權	資料授權：品質管理 Webex WFO 存取
	相關權限及注意事項	您亦必須具有「檢視聯絡活動」、「建立計算評論」及「檢視計算」權限。

許可	詳細資訊	
檢視評估說明		可讓您在媒體播放程式中檢視聯絡人評價。
	頁面存取	—
	授權	資料授權：品質管理 Webex WFO 存取
	相關權限及注意事項	您也必須具有「檢視聯絡人」權限
自我評估聯絡活動	描述	可讓您評估自己的聯絡人。
	頁面存取	—
	授權	資料授權：品質管理 Webex WFO 存取
	相關權限及注意事項	您也必須具備「檢視聯絡活動」與「評估聯絡活動」權限。
自我核准聯絡人評估	描述	可讓您核准自己的聯絡活動評估。
	頁面存取	—
	授權	資料授權：品質管理
	相關權限及注意事項	您也必須具有「檢視聯絡活動」與「檢視計算」權限。
編輯任何評估	描述	可讓您編輯已完成的評估，以及查看下列關於聯絡人計算者的詳細資料： ▪ 評估者姓名 ▪ 評估者批准者

許可	詳細資	
	頁面存取	—
	授權	資料授權：品質管理 Webex WFO 存取
	相關 權限與注意 事項	—

記錄接觸校準

許可	詳細資訊	
校準聯絡人	描述	可讓您在「互動」頁面上標記要校準的聯絡活動，以及執行校準評估。
	頁面存取	—
	授權	資料授權：品質管理 Webex WFO 存取
	相關權限及注意事項	您也必須具有「檢視聯絡人」權限。
自校準觸點	描述	可讓您校準自己的聯絡人。
	頁面存取	—
	授權	資料授權：品質管理 Webex WFO 存取
	相關權限及注意事項	您也必須具有「檢視聯絡人」及「校準聯絡人」權限

聯絡目標

許可	詳細資訊	
建立評估目標	描述	可讓您建立及指派評估工作 (特定) 及聯絡目標。
	頁面存取	—
	授權	資料授權：品質管理 Webex WFO 存取
	相關權限及注意事項	若要建立聯絡活動目標，您還需要「管理聯絡活動目標」權限。
建立校準目標	描述	允許您建立和分配校準工作 (特定) 和聯絡目標。
	頁面存取	—
	授權	資料授權：品質管理 Webex WFO 存取
	相關權限及注意事項	若要建立聯絡活動目標，您還需要「管理聯絡活動目標」權限。
建立評價目標	描述	允許您建立和分配審核任務 (臨時) 和聯繫目標。
	頁面存取	—
	授權	資料授權：品質管理 Webex WFO 存取
	相關權限及注意事項	若要建立聯絡活動目標，您還需要「管理聯絡活動目標」權限。

許可	詳細資	
檢視聯絡人目標	說明	可讓您存取聯絡佇列及檢視聯絡目標進度 widget。
	頁面存取	聯絡人佇列 主控台>聯絡人目標進度 widget
	授權	資料授權：品質管理 Webex WFO 存取
	相關權限及注意事項	—

測

許可	詳細資訊	
治 QM 調查	說明	允許您配置外部通話後調查提供者。
	頁面存取	應用程式管理> QM 聯絡流> POST 通話調查
	授權	Webex WFO 存取
	相關權限及注意事項	—
檢視調查結果	說明	允許您在媒體播放器、聯絡人表格及報告中檢視客戶調查結果資料。
	頁面存取	—
	授權	資料授權：品質管理 Webex WFO 存取
	相關	您也必須具有「檢視聯絡人」權限。

許可	詳細資訊	
	權限與注意事項	

排程

許可	詳細資訊	
檢視排程	說明	允許使用者查看“我的日程安排”和“我的可用性”頁面。
	頁面存取	排程與規劃 > 我的排程排程與規劃>我的可用性
	授權	資料授權：工作力管理 Webex WFO 存取
	相關權限及注意事項	—
編輯排程	說明	可讓使用者檢視代理排程及執行下列動作：Insert 活動、交換排程、尋找最佳時間及最佳化排程。 可讓使用者檢視「遵循度」抽屜中的原因碼。
	頁面存取	排程與規劃>代理排程
	授權	Webex WFO 存取
	相關權限及注意事項	您必須具有「檢視排程」權限。
計劃排程	說明	允許使用者訪問計劃 (包括預測、分配和計劃頁面) 頁面並創建當日動態計劃事件。

許可	詳細資	
	頁面存取	排程與規劃 > 規劃 日內動態排程>排程與計劃
	授權	Webex WFO 存取
	相關權限及注意事項	您必須具有「檢視排程」權限。 若要設定排程的元素 (包括輪班、例外、收縮種類、收縮周及收縮情景), 使用者需要「管理 WFM」及「管理排程」權限。
管理排程	描述	可讓排程員和分析人員編輯排程及設定排程元素。
	頁面存取	應用程式管理 > 管理應用程式管理 > 系統組態應用程式管理 >績效管理應用程式管理>監控 服務佇列>的應用程式管理 (「服務佇列類型」頁面除外) 應用程式管理>預測 應用程式管理>排程組態應用程式管理>排程管理應用程式管理>動態排程應用程式管理>活動 (「例外類型」和「工作流程」頁面除外) 應用程式管理>歷史資料 應用程式管理 > WFM 組態 (“全域設定”、“HRMS 組態”和“保留”頁面除外;對“遵循度狀態映射”頁面的唯讀存取權限) 應用程式管理>休假規劃 (「休假類型」頁面除外)

許可	詳細資訊	
		應用程式管理>戰略規劃排程和規劃>排程編輯管理 「管理排程」權限授予對「遵循度狀態對應」頁面的唯讀存取權限。 應用程式管理>戰略規劃應用程式管理>休假規劃 (「休假類型」頁面除外) 排程與規劃 >排程編輯管理
	授權	Webex WFO 存取
	相關權限及注意事項	此權限可與其他權限 (例如，管理訊息傳遞、計劃排程和管理組織結構) 結合使用，以建立自訂排程器角色。 您還必須具有「編輯排程」權限才能檢視「代理排程」頁面。

訊息傳送

許可	詳細資訊	
更新訊息請求	描述	可讓您提交及更新訊息請求。
	頁面存取	訊息傳遞
	授權	資料授權：工作力管理 Webex WFO 存取
	相關權限及注意事項	更新訊息請求是與訊息功能互動的必要條件。

許可	詳細資訊	
管理訊息	描述	可讓您核准及管理請求。
	頁面存取	訊息傳遞
	授權	Webex WFO 存取
	相關權限與注意事項	—

分析

許可	詳細資訊	
檢視系統分析	描述	可讓您在 Google Analytics (分析)主控台上建立和管理資料集。
	頁面存取	分析主控台
	授權	桌面分析，Analytics Essentials，Analytics Enterprise，Webex WFO Access
	相關權限與注意事項	—
管理桌面分析	描述	允許您在「分析任務管理器」頁面上創建、查看、編輯和刪除桌面分析任務。
	頁面存取	應用程式管理>分析>工作管理員應用程式管理>分析>桌面管理員應用程式管理>分析>欄位管理員應用程式管理>分析>分析設定授權 Desktop

Analytics, Analytics Essentials, Analytics Enterprise,

許可	詳細資訊	
		Webex WFO 存取
	相關權限與注意事項	—
管理語音分析	描述	允許您在「分析任務管理器」頁面上查看和刪除語音分析任務。 注意： 由於語音分析已停用，因此即使您有此許可權。
	頁面存取	應用程式管理>分析>工作管理員應用程式管理>分析>分析設定
	授權	分析，Webex WFO 存取
	相關權限與注意事項	—
管理語音轉文字分析	描述	允許您在「分析任務管理器」頁面上創建、查看、編輯和刪除語音轉文本 (聽錄) 任務。
	頁面存取	應用程式管理>分析>工作管理員 應用程式管理>分析>分析設定授權 Analytics
	Essentials，Analytics Enterprise，Webex WFO Access	
	相關權限與注意	—

事項	描述
治	允許您建立、檢視、編輯和刪除文字分析工作

許可	詳細資訊	
文字分析		在「分析任務管理器」頁面上。
	頁面存取	應用程式管理>分析>工作管理員應用程式管理>分析>分析設定
	授權	Analytics Essentials，Analytics Enterprise，Webex WFO Access
	相關權限與注意事項	—
檢視桌面分析	描述	可讓您檢視桌面分析功能。 頁面存取
		代理瀏覽器 分析主控台
	授權	桌面分析，Analytics Essentials，Analytics Enterprise，Webex WFO Access
	相關權限與注意事項	—
檢視語音分析	描述	可讓您檢視「語音分析」功能。
	頁面存取	分析主控台
	授權	Analytics Essentials，Analytics Enterprise，Webex WFO Access
	相關權限與注意事項	—
檢視語音轉文字分析	描述	允許您在媒體播放器中檢視「轉譯」面板，以及搜尋轉譯音訊中的字詞。

許可	詳細資訊	
	頁面存取	分析主控台
	授權	Analytics Essentials，Analytics Enterprise，Webex WFO Access
	相關權限與注意事項	—
檢視文字分析	描述	可讓您檢視「文字分析」功能。
	頁面存取	分析主控台
	授權	Analytics Essentials，Analytics Enterprise，Webex WFO Access
	相關權限與注意事項	—
查看分析	描述	可讓您檢視 Analytics (分析) 功能的所有層面。
	頁面存取	分析主控台
	授權	Analytics Essentials，Analytics Enterprise，Webex WFO Access
	相關權限與注意事項	—
管理分析	描述	允許您存取某些 Analytics API。 與“管理租戶”許可權結合使用時，允許你配置分析。
	頁面存取	應用程式管理>分析>分析設定
	授權	Analytics Essentials，Analytics Enterprise，Webex WFO Access
	相關權限及注意事項	若要訪問“分析配置”頁，還需要“管理租戶”許可權。

許可	詳細資訊	
管理預測分析	描述允許您在分析任務管理器頁面上創建、查看、編輯和刪除預測評估分數 (PES) 和預測淨推薦值 (PNPS) 任務。	
	頁面存取	應用程式管理>分析>工作管理員
	授權	Analytics Essentials，Analytics Enterprise，Webex WFO Access
	相關權限與注意事項	—
管理分析短語	描述	允許您在「短語管理員」頁面上創建和編輯短語和短語類別。
	頁面存取	應用程式管理>分析>短語管理員
	授權	Analytics Essentials，Analytics Enterprise，Analytics Enterprise Plus，Webex WFO Access
	相關權限與注意事項	—

報告

許可	詳細資	
檢視 QM 報告	描述	可讓您檢視 QM 報告。
	頁面存取	—
	授權	資料授權：合規記錄和品質管理 Webex WFO 存取
	相關權限與注意事項	—
管理 QM 報告	描述	可讓您管理 QM 報告。
	頁面存取	—
	授權	Webex WFO 存取
	相關權限與注意事項	—
檢視 WFM 報告	描述	可讓您檢視 WFM 報告。
	頁面存取	—
	授權	資料授權：工作力管理 Webex WFO 存取
	相關權限與注意事項	—

許可	詳細資訊	
檢視 WFM 管理報告	描述	允許您查看 WFM 戰略規劃報告。
	頁面存取	—
	授權	Webex WFO 存取
	相關權限與注意事項	—
檢視監督員報告	描述	可讓您檢視 WFM 監督員報告。
	頁面存取	—
	授權	Webex WFO 存取
	相關權限與注意事項	—
檢視 QM 評估報告	描述	可讓您檢視 QM 評估報告。
	頁面存取	—
	授權	Webex WFO 存取
	相關權限與注意事項	—

許可	詳細資	
檢視 QM 系統報告	描述	可讓您檢視 QM 系統報告。
	頁面存取	—
	授權	Webex WFO 存取
	相關權限與注意事項	—
檢視 QM 調查報告	描述	允許您查看 QM 調查報告。
	頁面存取	—
	授權	Webex WFO 存取
	相關權限與注意事項	—
進階報告 API	描述	允許您存取資料資源管理員所需的 API。
	頁面存取	—
	授權	—
	相關權限與注意事項	—
Home 頁面	描述	授予您對 Home 頁面儀錶板的唯讀存取權限及其內容。
	頁面存取	Home 頁面
	授權	資料授權：品質管理和工作力管理 Webex WFO 存取

許可	詳細資訊	
	相關權限及注意事項	此許可權向後相容它所取代的舊許可權：查看 QM 儀錶板、查看 WFM 儀錶板和管理儀錶板。
資料資源管理員	說明	授予對數據資源管理器資產瀏覽器頁的唯讀訪問許可權。
	頁面存取	資料資源管理員
	授權	Webex WFO 存取
	相關權限及注意事項	—
內容建立	說明	使你能夠創建、更新和刪除資料資源管理器報表和儀錶板。
	頁面存取	資料資源管理員>報表
	授權	Webex WFO 存取
	相關權限及注意事項	資料資源管理員
內容發佈	說明	使您能夠將您擁有的報表和儀錶板共用到共用您所屬的組。
	頁面存取	應用程式管理>資料管理>共用群組
	授權	Webex WFO 存取
	相關權限及注意事項	內容建立

錄製控制項

許可	詳細資訊	
傳送暫停 / 恢復指令	描述	暫停和恢復使用者的通話錄音。 對於錄製檔的任何暫停和恢復體系結構 (自動和手動（通過“錄製控件”頁面)，都需要此許可權。
	頁面存取	—
	授權	資料授權：合規記錄和品質管理
	相關 權限與注意 事項	—
傳送登入 / 登出指令	描述	將使用者與用於網路錄製的設備擴展關聯和取消關聯。 此權限適用於辦公桌輪用制 (如辦公桌輪用制) 代理可能並非每天都使用同一部電話的情況。
	頁面存取	—
	授權	資料授權：合規記錄和品質管理
	相關 權限與注意 事項	—
傳送中繼 資料指令	描述	將元數據添加到使用者的通話記錄中。 任何將元數據添加到呼叫的錄製體系結構都需要此許可權， 包括自動和手動 (通過“錄製控件”頁面)。
	頁面存取	—
	授權	資料授權：合規記錄和品質管理
	相關 權限與注意	—

許可	詳細資訊	
傳送標籤指令	說明	標記使用者的通話錄音。 標記呼叫 (自動和手動) 的任何錄製體系結構都需要此許可權 (通過“錄製控件”頁面)。
	頁面存取	—
	授權	資料授權：合規記錄和品質管理
	相關權限及注意事項	—
傳送區段並刪除/儲存 命令	說明	開始和停止記錄通話區段 (以及保存和刪除通話區段)。 使用這些操作 (自動和手動)（通過“錄製控件”頁面）的任何錄製體系結構都需要此許可權。
	頁面存取	—
	授權	資料授權：合規記錄和品質管理
	相關權限及注意事項	—
傳送開始畫面/停止畫面 令	說明	啟動和停止僅螢幕錄製。 使用這些操作 (自動和手動)（通過“錄製控件”頁面）的任何錄製體系結構都需要此許可權
	頁面存取	—
	授權	資料授權：品質管理
	相關權限與注意事項	—

許可	詳細資訊	
暫停/繼續按鈕	描述	允許您使用「錄製控制」頁面上的「暫停」和「繼續」按鈕。
	頁面存取	—
	授權	資料授權：合規記錄和品質管理
	相關權限及注意事項	您還必須具有「發送暫停/恢復命令」許可權。
登入/登出按鈕	描述	允許您使用「錄製控件」頁面上的「登錄」和「註銷」按鈕。
	頁面存取	—
	授權	資料授權：合規記錄和品質管理
	相關權限及注意事項	您還必須具有「傳送登入/登出命令」權限。
新增中繼資料按鈕	描述	允許您使用「錄製控件」頁面上的「添加元數據」按鈕。
	頁面存取	—
	授權	資料授權：合規記錄和品質管理
	相關權限及注意事項	您還必須具有「發送元數據命令」許可權。

許可	詳細資訊	
標籤按鈕	描述	允許您使用「錄製控件」頁面上的「標籤」按鈕。
	頁面存取	—
	授權	資料授權：合規記錄和品質管理
	相關權限及注意事項	您還必須具有「發送標記命令」許可權。
分割和刪除/儲存按鈕	描述	允許您使用「錄製控件」頁面上的「分段和刪除」和「分段並保存」按鈕。
	頁面存取	—
	授權	資料授權：合規記錄和品質管理
	相關權限及注意事項	您還必須具有「發送段」和「刪除/保存命令」許可權。
開始/停止螢幕按鈕	描述	允許您使用「錄製控制」頁面上的「開始螢幕」和「停止螢幕」按鈕。
	頁面存取	—
	授權	資料授權：品質管理
	相關權限及注意事項	您還必須具有「發送開始螢幕/停止螢幕命令」許可權。

績效管理

注意： 這是一項新功能，尚未正式發佈。 如果您想搶先體驗此功能，請聯繫您的 Cisco 客戶經理。

許可	詳細資訊	
管理績效 管理要點	說明	允許您新增和管理效能 管理指標。
	頁面存取	績效管理>設定
	授權	Webex WFO 存取 資料授權：品質管理
	相關 權限 及註解	—
管理績效 管理企業	說明	目前未使用此許可權。
檢視效能管理	說明	可讓您存取績效管理 Home 頁面。
	頁面存取	績效管理
	授權	Webex WFO 存取 資料授權：品質管理
	相關 權限 及註解	—

機器人分析

許可	詳細資訊	
檢視體驗 自動化	描述	查看頂級指標，例如每個自動對話的 BES/BAS/$
	頁面存取	體驗和自動化授權
		機器人分析
	相關權限	設定體驗自動化

許可	詳細資訊	
	及註解	
設定體驗自動化	描述	為每個自動對話設定 BES/BAS/$ 的目標，主題
	頁面存取	設定>體驗和自動化
	授權	機器人分析
	相關權限及注意事項	檢視體驗自動化
檢視對話分配	描述	檢視對話總數以及它們在數位助理和即時代理之間的分配方式
	頁面存取	對話分佈
	授權	機器人分析
	相關權限及注意事項	
檢視對話主題	描述	檢視「對話主題」頁面上的所有內容
	頁面存取	對話主題
	授權	機器人分析
	相關權限及注意事項	編輯對話主題

許可	詳細資訊	
編輯對話主題	描述	將主題列入黑名單、合併和重命名
	頁面存取	設定>對話主題
	授權	機器人分析
	相關權限及注意事項	檢視對話主題
檢視對話主題指標分析	描述	檢視每個主題的 BES 和 BAS 訊號細分
	頁面存取	指標分析>對話主題 Tab
	授權	機器人分析
	相關權限及注意事項	檢視對話主題
檢視對話主題文字記錄	描述	檢視主題中的文字記錄
	頁面存取	對話主題>成績單 Tab
	授權	機器人分析
	相關權限及注意事項	檢視對話主題
檢視對話主題相關主題	描述	檢視在主要主題之後確定的其他對話主題
	頁面存取	對話主題>相關主題
	授權	機器人分析
	相關	檢視對話主題

許可	詳細資	
	權限與注意事項	
檢視分組的對話主題	描述	檢視已合併在一起的主題並定義一個主要主題
主題	頁面存取	對話主題>分組的主題
	授權	機器人分析
	相關權限及註解	檢視對話主題
檢視對話主題實體	說明	檢視主題中文字記錄中出現的實體 (關鍵字)
	頁面存取	實體>的對話主題
	授權	機器人分析
	相關權限及註解	檢視對話主題
檢視對話主題意向	說明	檢視在主題中觸發的意向
	頁面存取	對話主題>意向
	授權	機器人分析
	相關權限及註解	檢視對話主題
檢視影響分析	說明	查看兩個日期範圍之間單個或多個主題的多個指標的並排比較
	頁面存取	影響分析

許可	詳細資訊	
	授權	機器人分析
	相關 權限 及註解	
檢視 聚合 指標	說明	檢視常用聚合指標
	頁面存取	聚合指標
	授權	機器人分析
	相關 權限 及註解	
檢視文字實錄 搜尋	說明	檢視成績單搜尋
	頁面存取	成績單搜尋
	授權	機器人分析
	相關 權限 及註解	
檢視 VAA 概覽	說明	檢視包含所有訊息層級的虛擬代理分析概觀 指標
	頁面存取	概覽
	授權	機器人分析
	相關 權限 及註解	設定 VAA

許可	詳細資	
檢視 VAA 效能比較	描述	每天、每月、每季度或每年查看消息級別指標
	頁面存取	效能比較
	授權	機器人分析
	相關權限及注意事項	設定 VAA
檢視 VAA 回應效能	描述	檢視回應以及顯示回應後的後續操作
	頁面存取	回應效能
	授權	機器人分析
	相關權限及注意事項	設定 VAA
檢視 VAA 未分類訊息	描述	檢視導致與意圖不相符的消息，依主題分類
	頁面存取	未分類郵件
	授權	機器人分析
	相關權限及注意事項	設定 VAA，編輯 VAA 未分類訊息
編輯 VAA 未分類訊息	描述	將與意向不相符的消息分類為現有意向或新意向
	頁面存取	未分類郵件
	授權	機器人分析
	相關	設定 VAA，檢視 VAA 未分類訊息

許可	詳細資訊	
	權限與注意事項	
檢視 VAA 意圖效能	描述	檢視意向等級指標
	頁面存取	意圖表現
	授權	機器人分析
	相關權限及注意事項	設定 VAA
檢視爬蟲程式管理報告	描述	檢視上傳的爬蟲程式管理報告
	頁面存取	爬蟲程式管理報告
	授權	機器人分析
	相關權限及注意事項	
檢視爬蟲程式效能報告	描述	檢視上傳的爬蟲程式效能報告
	頁面存取	機器人效能報告
	授權	機器人分析
	相關權限及注意事項	

許可	詳細資	
設定 VAA	描述	在 VAA 中設定目標
	頁面存取	設定> Virtual Agent Analytics
	授權	機器人分析
	相關權限及注意事項	查看 VAA 概述，查看 VAA 性能比較，查看 VAA 回應性能，查看 VAA 未分類消息，查看 VAA 意圖性能
檢視公司設定	描述	檢視公司特定的閾值
	頁面存取	公司設定
	授權	機器人分析
	相關權限及注意事項	編輯公司設定
編輯公司設定	描述	設定公司特定的臨界值
	頁面存取	公司設定
	授權	機器人分析
	相關權限及注意事項	檢視公司設定

許可	詳細資訊	
檢視警示通知	描述	在觸發信號閾值時查看警報 Tab
	頁面存取	警示通知 Tab
	授權	機器人分析
	相關權限及注意事項	設定警示通知
設定警示通知	描述	設定警示的臨界值
	頁面存取	設定>總體機器人指標、配置>主題指標
	授權	機器人分析
	相關權限及注意事項	檢視警示通知
檢視成績單摘要	描述	檢視摘要成績單
	頁面存取	成績單搜尋
	授權	機器人分析
	相關權限及注意事項	設定文稿摘要

許可	詳細資	
設定文稿摘要	說明	設定產生摘要文稿的提示
	頁面存取	設定>摘要產生提示
	授權	機器人分析
	相關權限及註解	檢視成績單摘要
檢視活動通知	說明	查看活動通知，例如執行黑名單、合併、重命名等操作時
	頁面存取	—
	授權	機器人分析
	相關權限及註解	

洞察

許可	詳細資訊	
檢視內容	說明	可讓您檢視其他人在中共用的見解主控台 您的組織。
	頁面存取	見解>我的最愛 洞察>近期 「我的資料夾」>見解 「見解」>「共用」資料夾 洞察>儀錶板
	授權	見解作者、見解讀者

許可	詳細資訊	
	相關權限及注意事項	您必須擁有洞察讀者許可證和至少一個“查看 [產品] 數據”許可權。
檢視分析資料	說明	允許您查看使用 Analytics (分析) 資料建立的儀錶板和分析，包括隨 Webex WFO 構建的標準 Analytics (分析) 儀錶板。 與創建內容許可權結合使用時，您可以使用分析數據集創建分析。
	頁面存取	見解>我的最愛 洞察>近期 「我的資料夾」>見解 「見解」>「共用」資料夾 洞察>儀錶板
	授權	見解作者、見解讀者
	相關權限及注意事項	您還必須具有「查看內容」許可權。 貴組織必須擁有 Cisco Analytics 授權。
檢視經典 WFM 資料	說明	允許您查看使用經典 WFM 資料創建的儀錶板和分析，包括使用 Webex WFO 構建的標準經典 WFM 儀錶板。 與“創建內容”許可權結合使用時，允許您使用經典 WFM 數據集創建分析。
	頁面存取	見解>我的最愛 洞察>近期 「我的資料夾」>見解 「見解」>「共用」資料夾 洞察>儀錶板
	授權	見解作者、見解讀者

許可	詳細資	
	相關權限及注意事項	您還必須具有「查看內容」許可權。 您的組織必須具有 Cisco Classic WFM 許可證。
檢視 QM 資料	描述	允許您查看使用 QM 資料建立的儀表板和分析，包括使用 Webex WFO 建立的標準 QM 資料。 與“創建內容”許可權結合使用時，允許您使用 QM 數據集創建分析。
	頁面存取	見解>我的最愛 「見解>最近的見解」> 「我的資料夾」「見解 >」共享資料夾「見解> 儀錶板」
	授權	見解作者、見解讀者
	相關權限及注意事項	您還必須具有「查看內容」許可權。 您的組織必須具有 Cisco QM 許可證。
檢視 WFM 資料	描述	允許您查看使用 WFM 資料創建的儀錶板和分析，包括構建的 Webex WFO 附帶的標準 WFM 數據。 與“創建內容”許可權結合使用時，允許您使用 WFM 數據集創建分析。
	頁面存取	見解>我的最愛 「見解>最近的見解」> 「我的資料夾」「見解 >」共享資料夾「見解> 儀錶板」
	授權	見解作者、見解讀者

許可	詳細資訊	
	相關權限及注意事項	您還必須具有「查看內容」許可權。 您的組織必須具有 Cisco WFM 許可證。
建立內容	描述	可讓您建立分析和主控台。 頁面存取
		見解>我的最愛 洞察>近期 見解>我的資料夾見解> 共用資料夾見解>儀錶板 見解>分析見解>資料集
	授權	見解作者
	相關權限及注意事項	您必須擁有成效分析作者許可和至少一個“查看 [產品] 數據”許可權。 將此許可權添加到角色時，該角色也會自動獲取“查看內容”許可權。
	共用內容說明	允許您與他人共用您建立的分析和儀表板組織中的人員。
	頁面存取	見解>我的最愛 「見解>最近的見解」> 「我的資料夾」「見解 >」共享資料夾「見解> 儀錶板」
	授權	見解作者
	相關權限	您還必須具有“創建內容”許可權和至少一個“查看 [產品] 數據”許可權。

許可	詳細資	
	及註解	
管理見解	描述	目前未使用此許可權。
	頁面存取	—
	授權	見解作者
	相關權限與注意事項	—
顯示所有記錄	描述	讓您完全存取所有報告資料，不論其應用程式範圍如何。對於需要為整個組織創建報告內容或需要查看所有數據 (無論範圍如何) 的人員來說，這很重要。 注意： 此許可權僅適用於報告數據，不會授予 Webex WFO 中的任何其他訪問許可權。
	頁面存取	—
	授權	見解作者、見解讀者
	相關權限與注意事項	—

資料管理

許可	詳細資訊	
交付管理	描述	允許您查看有關當前資訊空間的資訊，以及選擇加入和選擇不接收其他使用者通過電子郵件發送的計劃報告。
	頁面存取	資料資源管理員>設定
	授權	資料管理
	相關	

許可	詳細資訊	
	權限 及註解	
報告傳送	說明	允許您設定和管理何時以及向您擁有的報告發送電子郵件給誰。
	頁面存取	在「數據資源管理器>報表」頁上右鍵單擊您擁有的報表時顯示的上下文功能表上的共享選項。
	授權	資料管理
	相關 權限 及註解	
資料庫	說明	允許您唯讀存取「資料庫」頁面，以查看有關集合及其資料集的詳細資訊。
	頁面存取	資料資源管理員>資料庫
	授權	資料管理
	相關 權限 及註解	
資料庫設計	說明	允許您建立、讀取、更新和刪除您擁有的資料庫。
	頁面存取	
	授權	資料管理
	相關 權限 及註解	
資料庫	說明	允許您將資料集合共用給共享群組，您可以在其中

許可	詳細資	
出版		是會員。
	頁面存取	
	授權	資料管理
	相關權限及注意事項	
資料工作管理	描述	可讓您管理自己擁有的任何資訊空間中的代理與工作。
	頁面存取	應用程式管理>資料管理>資料工作管理
	授權	資料管理
	相關權限及注意事項	
共用群組管理	描述	允許您建立和管理為共用內容而創建的使用者群組。
	頁面存取	應用程式管理>資料管理>共用群組
	授權	資料管理
	相關權限及注意事項	

許可	詳細資訊	
資料管理系統管理	說明	可讓您建立與管理即時工作
	頁面存取	應用程式管理>資料管理>即時 (RT)作業管理
	授權	資料管理
	相關權限及註解	
資料 UDM 管理	說明	可讓您在 Unified Data 中新增和管理承租人瑪特。
	頁面存取	統一資料超市>應用程式管理>資料管理
	授權	資料管理
	相關權限及註解	
管理資訊空間	說明	授予對商業智慧生命週期的存取權限管理功能。
	頁面存取	設定
	授權	資料管理
	相關權限及註解	部署資訊空間
部署資訊空間	說明	授予可以管理資訊空間的使用者部署權限其他用戶帳戶的信息空間。

許可	詳細資	
	頁面存取	設定
	授權	資料管理
	相關權限及注意事項	管理資訊空間

自動 QM

注意： 這些許可權僅適用於 Webex WFO Cloud。 自動 QM 不適用於本地部署。

許可	詳細資訊	
檢視自動 QM	描述	允許您在媒體播放器中檢視自動 QM 面板。
	頁面存取	—
	授權	Analytics Enterprise， Analytics Enterprise Plus， Webex WFO Access
	相關權限與注意事項	—
編輯自動 QM	描述	可讓您建立自動 QM 評估表、執行自動 QM 工作、並覆蓋聯絡人的 AI 分數。
	頁面存取	自動分析> QM 應用程式管理 > 自動 QM > 自動 QM 評估表管理員
	授權	Analytics Enterprise， Analytics Enterprise Plus， Webex WFO Access

許可	詳細資	
	相關權限及注意事項	您還必須具有「查看自動」QM 許可權。
檢視自動 QM 儀錶板	說明	可讓您檢視「自動」QM 主控台。
	頁面存取	自動分析> QM
	授權	Analytics Enterprise，Analytics Enterprise Plus，Webex WFO 存取
	相關權限及註解	—
編輯自動 QM 主控台	說明	目前未使用此許可權。
檢視自動 QM 通知	說明	允許您在自動 QM 儀錶板上查看“通知”面板頁。
	頁面存取	—
	授權	Analytics Enterprise，Analytics Enterprise Plus，Webex WFO Access
	相關權限及注意事項	若要存取「自動 QM」主控台，您還需要「檢視自動 QM 主控台」權限。

許可	詳細資	
編輯自動 QM 通知	描述	可讓您設定觸發使用通知的臨界值。
	頁面存取	自動 QM > 組態>分析
	授權	Analytics Enterprise，Analytics Enterprise Plus，Webex WFO Access
	相關權限及注意事項	您還需要「查看自動 QM 通知」許可權。
檢視自動 QM 問題編輯器	描述	可讓您查看「自動 QM 評估表管理員」頁面中的「管理自訂問題」區段。
	頁面存取	—
	授權	Analytics Enterprise Plus
	相關權限及注意事項	您還需要“編輯自動 QM”許可權。
自動建立 QM 問題	描述	可讓您在「自動 QM 評估表管理員」頁面的「管理自訂問題」區段中建立自訂問題。
	頁面存取	—
	授權	Analytics Enterprise Plus
	相關權限及注意事項	您還需要“編輯自動 QM”和“查看自動 QM 問題編輯器”許可權。
執行自動 QM 工作	描述	允許您在“分析任務管理器”頁面上創建自動 QM 任務。

許可	詳細資	
	頁面存取	應用程式管理>分析>工作管理員授權 Analytics
	Enterprise、Analytics Enterprise Plus	
	相關權限與注意事項	—

熱門話題

注意： 這些許可權僅適用於 Webex WFO Cloud。 趨勢主題不適用於本地部署。

許可	詳細資訊	
檢視熱門話題	描述	可讓您檢視所有熱門話題頁面
	頁面存取	分析>熱門話題
	授權	Analytics Enterprise、Analytics Enterprise Plus
	相關權限與注意事項	—
編輯熱門話題	描述	可讓您在「熱門話題」工具中進行編輯 (例如，分組和取消分組主題)。
	頁面存取	—
	授權	Analytics Enterprise、Analytics Enterprise Plus
	相關權限及注意事項	您還需要「查看趨勢主題」許可權。
檢視熱門話題	描述	允許您查看「趨勢主題」儀錶板上的「通知」部分，以跟蹤組織的 AI 使用方式。

許可	詳細資	
通知	頁面存取	—
	授權	Analytics Enterprise、Analytics Enterprise Plus
	相關權限及注意事項	若要存取「熱門話題」主控台，您還需要「檢視熱門話題」權限。
編輯趨勢主題通知	描述	允許您訪問“趨勢主題”儀錶板上的配置 Tab，以配置使用級別通知。
	頁面存取	—
	授權	Analytics Enterprise、Analytics Enterprise Plus
	相關權限及注意事項	您還需要「查看趨勢主題」和「查看趨勢主題通知」許可權。
執行趨勢主題工作	描述	允許您在「分析任務管理器」頁面上創建趨勢主題任務。
	頁面存取	應用程式管理>分析>工作管理員
	授權	Analytics Enterprise、Analytics Enterprise Plus
	相關權限與注意事項	—

情緒分析

注意： 這些許可權僅適用於 Webex WFO Cloud。 AI 情緒分析不適用於本地部署。

許可	詳細資訊	
檢視情緒	描述	允許您在媒體播放程式的「資料洞察」面板中查看 AI 情緒分析部分。 允許您查看情緒過濾器和

許可	詳細資訊	
		“交互”頁面上的“情緒”列。 如果您的組織擁有 Analytics Enterprise 或 Analytics Enterprise Plus
		許可證，則此許可權還允許您在媒體播放程式中看到 AI 情緒面板。
	頁面存取	—
	授權	Analytics Essential、Analytics Enterprise、Analytics Enterprise Plus
	相關權限及注意事項	要打開媒體播放機，您還需要查看聯繫人許可權。
執行情緒工作	描述	允許您在「分析任務管理器」頁面上創建情緒分析任務。
	頁面存取	應用程式管理>分析>工作管理員
	授權	Analytics Essential、Analytics Enterprise、Analytics Enterprise Plus
	相關權限與注意事項	—

AI 標籤

注意： 這些許可權僅適用於 Webex WFO Cloud。 AI 標記不適用於本地部署。

許可	詳細資訊	
檢視 AI 標籤說明		允許您檢視媒體播放器資料中的 AI 標籤部分“見解”面板。 允許您查看 AI 標記儀錶板，但“通知”部分除外。
	頁面存取	AI 標籤>分析

許可	詳細資	
	授權	Analytics Enterprise Plus
	相關權限及注意事項	要打開媒體播放機，您還需要查看聯繫人許可權。
檢視 AI 標籤編輯器	說明	允許您在「業務信號」頁面上查看 (但不能編輯) AI 標籤和類別。
	頁面存取	應用程式管理>分析>業務訊號> AI 標籤
	授權	Analytics Enterprise Plus
	相關權限及注意事項	—
編輯 AI 標籤	說明	允許您在業務信號頁面上創建和管理 AI 標籤和類別。
	頁面存取	—
	授權	Analytics Enterprise Plus
	相關權限及注意事項	要訪問業務信號頁面，您還需要查看 AI 標籤編輯器許可權。
檢視 AI 標籤通知	說明	允許您查看 AI 標記儀錶板上的“通知”部分，以跟蹤組織的 AI 使用方式。
	頁面存取	—
	授權	Analytics Enterprise Plus
	相關權限及注意事項	要訪問 AI 標記儀錶板，您還需要查看 AI 標記許可權。
編輯 AI 標記通知	說明	允許您存取 AI 標記儀錶板上的配置 Tab 以設定使用方式級別通知。

許可	詳細資訊	
	頁面存取	—
	授權	Analytics Enterprise Plus
	相關權限及注意事項	您還需要「查看 AI 標籤」和「查看 AI 標籤通知」許可權。
執行 AI 標記工作	描述	允許您在分析任務管理員頁面上創建 AI 標籤任務。
	頁面存取	應用程式管理>分析>工作管理員授權 Analytics
	Enterprise Plus	
	相關權限與注意事項	—

將登陸頁面分配給使用者

選擇使用者首次登錄 Webex WFO 時看到的頁面。 此頁面可以是 Webex WFO 頁面或見解儀錶板。

先決條件

- 貴組織使用 Webex WFO Cloud。 登陸頁面管理不適用於本地部署。
- 您具有「分配使用者角色」許可權。
- 要將 Webex WFO 頁面作為其登錄頁面查看，用戶必須有權訪問該頁面。 請參閱 管理角色和許可權 。
- 若要將見解儀錶板分配為登錄頁面，您必須有權訪問見解。 請參閱 授予使用者對見解的訪問許可權。

- 要將數據分析儀錶板視為其登錄頁面，請執行以下操作：
  - 用戶必須有權訪問見解。 請參閱 授予使用者對見解的訪問許可權。
  - 儀錶板必須與您共用 (如果您未創建它) 以及將獲取它作為其登錄頁面的人員。 請參閱 在見解中授予單個見解使用者和組對 儀錶板的訪問許可權。

頁面位置

應用程式管理>全域>使用者組態>登入頁

程式

將 Webex WFO 頁面指定為使用者角色的登陸頁面

1. 在「角色」 **表格中選擇** 角色。
2. **在著陸頁** 表格中，選擇相應網頁。 頁面名稱顯示在「角色」中 **的角色旁邊** 桌子。

   注意： 並非每個 Webex WFO 頁面都可以是登錄頁面。 可用頁面是精選清單。

3. 按一下 **「儲存」**。 當具有此角色的人下次登錄 Webex WFO 時，他們將登陸此頁面。
   如果為使用者分配了具有不同登錄頁面的多個角色，他們將看到分配給最近創建的角色的登錄頁面。

將見解儀錶板分配為使用者角色的登錄頁面

1. 在「角色」 **表格中選擇** 角色。
2. 按兩下 **見解儀錶板**。 您建立的或與您共用的主控台清單會隨即顯示。
3. **在「登陸頁面** 」表格中，選擇儀錶板。 主控台名稱會顯示在「角色 **」表格中的角色** 旁邊。
4. （選用）若要檢視主控台，按一下其名稱旁的眼睛圖示。儀錶板將在新的 Tab 中打開。
5. 按一下 **「儲存」**。 當具有此角色的人員下次登錄 Webex WFO 時，他們將登陸此儀錶板。
   如果為使用者分配了具有不同登錄頁面的多個角色，他們將看到分配給最近創建的角色的登錄頁面。

從角色中移除登陸頁面

如果未為某個角色分配登錄頁面，則具有該角色的使用者會看到他們有權查看的 Webex WFO 頂部功能表中的第一個頁面 (從左到右)。

1. 按兩下角色 **表中角色名稱** 旁邊的垃圾桶圖示。
2. 按一下 **「儲存」**。

相關主題

- 管理角色和權限 - 建立角色
- - 為使用者指定角色
- 授予使用者對見解的存取權限
- 授予單個見解使用者和組對見解中儀錶板的訪問許可權

授予使用者對資料資源管理員的存取權限

通過訪問 Cisco

數據資源管理器，使用者可以查看分配給他們的報表和儀錶板、查看其他人創建的共用報表和儀錶板，以及創建自己的報表和儀錶板。 您可以按角色改變人員的存取等級。

先決條件

- 已創建使用者和角色。
- 您具有“管理角色”許可權。

頁面位置

諸。 有關頁面位置，請參閱以下過程。

程式

將資料資源管理員權限分配給使用者角色

1. 轉到應用程式管理>使用者配置>角色。
2. 根據需要選擇要分配給角色的以下許可權：

許可	描述
資料資源管理員	向使用者授予對資料資源管理器資產的唯讀存取權限瀏覽器頁面 (報告與主控台的清單)。
內容建立	允許使用者建立、更新與移除資料資源管理員報告和儀錶板。
內容發佈	允許使用者將其擁有的報表和儀錶板共用到共用其所屬的組。

3. 按一下 **「儲存」**。

將主控台設為角色的預設主頁

當具有特定角色的人員登錄到 Webex WFO 時，此儀錶板將是他們看到的第一件事。

如果您為多個具有相同角色的儀表板加標籤，則具有此角色的人員可以在不同的儀表板之間導航。

先決條件

- 該角色沒有「數據資源管理器」、「內容創建」或「內容發佈」許可權。
- （適用於從版本 10.4 過渡到雲的客戶）該角色分配給數據資源管理器主頁儀錶板：在“應用程式管理”>“全域>全域設置”>“儀錶板管理”上，將角色 **移動到“數據資源管理器”**。
- 您擁有主控台。 若要將不屬於您的儀錶板設置為預設主頁，請複製儀錶板。

1. 在「數據資源管理器」頁上，右鍵按兩下儀錶板，然後從下拉清單中選擇 **「標記」**。 已偵測到 **將打開「標記」** 視窗。
2. 輸入 **c1_role_** 然後是角色的名稱。

   要 角色名稱必須與組織使用的名稱匹配。
   「應用程式管理」>「全域>使用者組態」>「角色」上提供了角色清單。

   若要新增名稱只有一個單字的角色，請輸入名稱。

   範例 **c1_role_Agent**

   若要新增角色的角色，其名稱為多個單字，以空格分隔，請將標籤括在雙引號中。

> 示例“ **c1_role_East 海岸團隊負責人”**
>
> 若要同時新增多個角色，請一個接一個地輸入，中間用空格分隔。

> 例如 **c1_role_Evaluator「c1_role_East 海岸代理」**

3. 點擊 **添加標籤**。
4. 按兩下 **確定**。 「 **標籤** 」視窗隨即關閉。

相關主題

- 管理角色和權限 - 適用於 QM 和 Google Analytics (分析) 的所有權限及其用途的清單。
- 管理數據資源管理器儀錶板和報表的清單 -
  瞭解如何按角色限制對特定報表和儀錶板的訪問。

TURN 關閉資料資源管理員

如果你的組織已過渡到見解，並準備在 Cisco
自動停用數據資源管理器之前刪除它，請按照以下步驟操作。

先決條件

- 若要 TURN 關閉用於呼叫錄製、QM、分析和經典 WFM
  使用者的數據資源管理器，你具有“管理角色”許可權。

頁面位置

諸。 有關頁面位置，請參閱以下過程。

程式

TURN 關閉 Call Recording、QM、分析和經典 WFM 使用者的數據資源管理器

1. 移至 **應用程式管理** > **全域** > **使用者組態** > **角色**。
2. 在「 **許可權** 」表中，清除每個角色的以下許可權的複選框：

- 在「**儀錶板**」 部分中：
  - 檢視 QM 主控台
  - 管理主控台
  - 檢視 WFM 主控台
- 在「**報告**」部分中：
  - 進階報告 API
  - 資料資源管理員
  - 內容建立
    - 內容發佈
- 在「**數據管理**」部分中：清除此部分中的所有許可權。

3. 按一下 「**儲存**」。 當使用者下次登錄時，他們將登陸他們有權訪問的頂部功能表的第一頁(從左到右)。 對於大多數人來說，這是“交互”頁面。 他們不會在頂部功能表中看到 **數據資源管理器**。

注意： 您不能從超級管理員角色中刪除任何許可權。 此角色內置於 WFM 中，無法編輯。

相關主題

- 授予使用者對見解的存取權限
- 管理角色與權限

管理小組

小組是一或多個代理的集合。

“團隊”頁面允許您管理同步和未同步系統的團隊。 您還可以匯入和匯出團隊。

在同步的系統中，團隊在 ACD 中創建，並同步到 Webex WFO。 同步是從 ACD 到 Webex WFO 的一種方式。 如果在 ACD 中為其分配了代理，則會在 Webex WFO 中將這些代理分配給該小組。 對於這些小組，您無法變更小組名稱或指派給小組的代理。

最佳實踐 當 ACD 與 Webex WFO 同步時，請勿在 Webex WFO 中建立團隊，因為這些團隊不會與 ACD 同步。

在未同步的系統中，您可以根據需要在 Webex WFO 中創建和管理團隊。

欄位定義

使用「團隊」頁面可以創建、編輯、導入或匯出團隊。 如果 ACD 將團隊數據與 Webex WFO 同步，請參閱文檔以瞭解這會如何影響您在此處所做的任何更改。

“團隊”頁面上的欄位如下所述。

欄位	描述
小組名稱	輸入小組的名稱。 團隊名稱不可以是 現有組、現有團隊或此團隊所屬租戶的名稱。 同步的團隊名稱為唯讀。
選擇小組	選取現有的小組。 該清單預設顯示作用中的團隊。
顯示非作用中的團隊	選取此核取方塊可同時顯示作用中與非作用中小組 「選取小組」欄位。 「非作用中」會顯示在「選取小組」清單中的非作用中小組旁。 清除後，「選擇小組」欄位中僅顯示作用中的小組。 只有當您在編輯現有團隊時，才會出現此欄位。
啟動此團隊	若要激活團隊，請選中此複選框。 團隊由以下人員啟動 預設。 清除此核取方塊可停用該小組。
建立日期	（唯讀）創建團隊記錄的日期。
停用日期	（唯讀）停用小組記錄的日期。 只要 團隊記錄處於活動狀態，此欄位不可見。 當此欄位可見時，它顯示團隊記錄最近一次停用的日期。 僅當您清除「啟動此團隊」複選框時，才會顯示此欄位。
群組	選取此小組應安置所在的群組。

欄位	描述
代理	將所需的代理指定給團隊。 在同步的系統中，您無法變更指派給同步小組的代理清單。
將此團隊包含在生產力報告中	如果您希望在 Webex WFO 捕獲服務編譯工作效率統計資訊時包括此團隊的統計資訊，請選中此複選框。
暫存上傳位置	選取此複選框可將團隊與暫存上傳資料關聯伺服器。 僅當為系統中的數據伺服器啟用了「分階段上載」元件時，此複選框才可用。 僅當指派給此團隊的使用者與正確設定的 QM 工作流程每日事件有關聯時，才會使用分階段上傳。 有關兩階段上傳的更多資訊，請參閱《 *雲端部署*設計指南》中的“配置暫存上傳元件”。
儲存設定檔	選擇要與此團隊關聯的存儲配置檔。 預設值 此欄位的儲存設定檔是在儲存設定檔 (應用程式管理>系統設定>儲存設定檔) 中的預設設置。 如果更改團隊的存儲配置檔，則新錄製檔將存儲在新的儲存配置檔中，但現有錄製檔會保留在原始存儲配置檔中。

匯入與匯出團隊

選擇「導入和匯出團隊」選項以導入新的或編輯的團隊或匯出現有團隊。 匯入和匯出資料為 CSV 格式。

這些列可以使用下面的欄位名稱作為標題名稱，也可以使用您選擇的欄位名稱 (例如，“名稱”可以是“團隊名稱”)。 此處列出的列名稱是 Webex WFO 資料庫中使用的名稱。如果使用不同的欄名，則必須將每個自訂名對應到適當的 Webex WFO 名。

配置導入檔欄位映射到 Webex WFO 欄位的方式後，可以保存該映射以供重複使用。

匯出小組資料

- 按兩下 **匯出**。 Webex WFO 以 CSV 格式將檔案 (名為 teams.CSV) 下載到你的電腦。

匯入小組資料

1. 單擊“ **選擇檔**”，導航到團隊 CSV 檔，然後按下“打開 ” 以顯示檔列標題。
   該檔可以使用下面的預設列標題名稱，也可以使用您選擇的標題名稱
   (例如，“名稱”可以是“團隊名稱”)。
   如果使用不同的欄標題名稱，則必須將每個自訂名稱對應到適當的 Webex WFO 名稱。

欄標題	描述
小組 ID	ACD 中的小組 ID。 您可以通過匯出團隊數據並在生成的 CSV 檔中查看它來識別 ID 號。 如果匯入的團隊 ID 的小組 ID 已存在於資料庫中，則為該團隊 ID 匯入的資料會覆寫資料庫中的資料。 若該團隊為新團隊，則 ID 必須設為 0
	(零)，否則匯入將失敗。
名稱	小組的名稱。
啟動日期	團隊啟動的日期。 停用日期
	小組停用的日期。 父群組 ID
	小組所屬的群組。
生產力彙編	（錯誤/正確）指示是否要包括小組的統計資料當捕獲服務編譯生產力統計資訊時。

2. 將所需的 Webex WFO 導入欄位映射到 CSV
   檔中的相應欄位，然後配置該欄位的數據類型。
3. 按兩下 **導入**。

儲存映射架構以供重複使用

1. 單擊“ **選擇檔**”，導航到團隊 CSV 檔，然後按下“打開 ” 以顯示檔列標題。
2. 將所需的 Webex WFO 導入欄位映射到 CSV
   檔中的相應欄位，然後配置該欄位的數據類型。
3. 在“映射名稱 **”字段中** 輸入映射的名稱，然後按下“ **保存**”。
   此映射架構將可在將來的導入中重複使用。

管理群組

群組是一個或多個小組的集合。

欄位定義

使用「群組」頁面可以創建、編輯、導入和匯出群組。

> 注意 ：組可以停用，但不能刪除。
> 保留這些資料以用於歷史用途，並在報告、聯絡人、分析等等中提供。

「群組」頁面上的欄位描述如下。

欄位	描述
群組名稱	輸入群組的名稱。 群組名稱不可以是 現有組、現有團隊或此組所屬租戶的名稱。
選取群組	選取現有的群組。 清單預設會顯示作用中的群組。
顯示非活動群組	選取此核取方塊可在 「選取群組」欄位。 「非作用中」會顯示在群組清單中非作用中群組旁。 清除後，「選取群組」欄位中僅會出現作用中的群組。 僅當您編輯現有群組時，才會顯示此欄位。
啟動此群組	選取此複選框可啟動組。 群組由以下人員啟動 預設。 清除此方塊可停用群組。

欄位	描述
團隊	將一個或多個團隊指定到此群組。
建立日期	（唯讀）創建組記錄的日期。
停用日期	（唯讀）停用組記錄的日期。 當 記錄處於活動狀態，此欄位不可見。 當此欄位可見時，它會顯示群組最近一次停用的日期。 僅當您清除「啟動此組」複選框時，才會顯示此欄位。
團隊	將一個或多個小組從「可用」窗格移至「已指定」窗格，以便將小組指定給此群組。

匯入與匯出群組

選擇「導入和匯出群組」選項以導入新的或編輯過的群組或匯出現有群組。 匯入和匯出資料為 CSV 格式。

匯出群組資料

- 按兩下 **匯出**。 Webex WFO 會將檔案 (名為 groups.CSV) 下載到您的 PC。

匯入群組資料

1. 單擊“ **選擇檔**”，導航到組 CSV 檔，然後按下“打開 ” 以顯示檔列標題。
   該檔案必須以任何順序包含以下資料的欄。
   這些列可以使用這些名稱作為標題或您選擇的名稱 (例如，“名稱”可以是“組名稱”)。
   如果使用不同的列名，則必須將每個自定義名稱映射到相應的 Webex WFO 名稱。

欄標題	描述
群組 ID	ACD 中的群組 ID。 您可以通過匯出組數據並在生成的 CSV 檔中查看來識別 ID 號。

欄標題	描述
	若群組為新群組，則 ID 必須設為 0
	(零)，否則匯入將會失敗。
名稱	群組的名稱。
啟動日期	組啟動的日期。 停用日期
	群組停用的日期。

2. 將所需的 Webex WFO 導入欄位映射到 CSV
檔中的相應欄位並配置該欄位的數據類型，或從
“使用現有映射 ”下拉字段中選擇現有映射。

> 注意 如果要創建新映射，則在配置導入檔欄位映射到 Webex WFO
> 欄位的方式後，可以命名映射，然後將其保存為
> 重用。

3. 按兩下 **導入**。

> 注意： 如果導入的組 ID 已存在於資料庫中，則該組 ID
> 的導入數據將覆蓋資料庫中的數據。

管理檢視

檢視控制使用者在 WFM 和 QM 中的存取範圍。 使用“視圖”頁可以創建、編輯和刪除 WFM 或 QM 視圖。 在 WFM 中，分配給檢視的使用者只能根據其角色的許可權訪問分配給該檢視的實體 (例如聯繫人、團隊、服務佇列、服務佇列組、多技能組、技術對應、工作條件、輪班、例外和專案)。

用戶的範圍在登錄時確定。 如果在登錄后創建新實體 (例如，通過與 ACD 同步添加的使用者或團隊)，則使用者的範圍將僅在註銷並重新登錄后包括這些實體。

先決條件

- 您擁有「管理 WFM」或「管理 QM」權限
- 您擁有「編輯 WFM 檢視」或「編輯 QM 檢視」權限

頁面位置

應用程式管理>全域>使用者組態>檢視

便條　以前記錄並使用用於 QM 視圖的元數據標記的聯繫人將包含在視圖的返回結果中。第一次使用 QM 檢視存取聯絡人時，將遇到延遲，因為應用程式對該檢視執行其初始資料庫搜索。

便條
如果您的組織使用 QM 視圖而不是通過“使用者”頁面配置使用者範圍，則“交互”頁面上的組織篩選器對於分配了 QM 視圖但未分配範圍的使用者的工作方式如下：

- 「群組與小組」下拉式清單設定為「全部」，且無法變更。
- 「代理」下拉式清單會顯示所有代理的名稱。

注意 若要讓代理除了符合 QM 檢視條件的聯絡活動之外，還可檢視和播放自己的聯絡活動，請為其指定「在 QM 檢視中包含自我範圍」權限。 請參閱 管理角色和許可權。

一個實體可以包含在多個檢視中，並且可以將使用者分配到多個視圖。

WFM 系統檢視稱為企業檢視。 無法重新命名或刪除此檢視。
您可以將其用作主檢視，也可以創建新檢視以滿足您的需求。 QM 沒有系統檢視。

欄位描述

「檢視」頁面上的欄位描述如下。

WFM 檢視的欄位

欄位	描述
檢視名稱	選擇檢視的唯一名稱或選擇現有檢視。 企業檢視是系統檢視，不能重命名或刪除。
啟動	選中「啟動」複選框以激活檢視。 除非激活檢視，否則無法使用檢視。

欄位	描述
使用者	選擇要分配給檢視的使用者。
團隊	選擇要指派給檢視的團隊。
多技術群組	選擇要指派給檢視的多技術組。 服務佇列
	選取要指派給檢視的服務佇列。
服務佇列群組	選取要指派給檢視的服務佇列群組。 技術對應
	選擇要分配給檢視的技術對應。
工作條件	選擇要指定給檢視的工作條件。 工作班次
	選擇要指派給檢視的工作班次。
例外情形	選取要指定給檢視的例外。
例外類型	選擇要指派給檢視的例外類型。 例外類型 是必需的，以便代理可以提交請求 (請參閱 請求)。
專案	選擇要分配給檢視的專案。
休假類型	選擇要分配給檢視的休假類型。 代理必須具備 其檢視中位於其休假計劃中的所有休假類型。 否則，他們在提交休假請求時無法選擇缺少的休假類型。
動態工作規則	選擇要分配給檢視的動態工作規則。
動態排程事件	選取要指派給檢視的動態排程事件。
範圍條件	使用本節中的欄位建立規則，以定義 用於限制此檢視範圍的元數據。
符合任何或全部符合	指示規則是邏輯 OR (符合任何) 還是邏輯規則

欄位	描述
	和 (全部匹配)。
新增規則	添加一行條件以定義規則。
中繼資料欄位	從下拉清單中選取中繼資料欄位。 您可以使用這個欄位以指定團隊和組之外的範圍。
狀況	從下拉清單中選擇要應用於條件的操作。
值	輸入您要用來過濾中繼資料的值。 輸入此檢視時無法使用萬用字元。

QM 檢視的欄位

欄位	描述
檢視名稱	選擇檢視的唯一名稱或選擇現有檢視。 注意： 企業檢視是系統檢視，不能重命名或刪除。
啟動	選中「啟動」複選框以激活檢視。 除非激活檢視，否則無法使用檢視。
範圍條件	使用本節中的欄位建立用於定義中繼資料的規則限制此檢視的範圍。 ▪ 符合任何或全部符合下拉清單 - 指示規則是邏輯 OR (任意匹配) 還是邏輯 AND (全部匹配)。 ▪ 新增規則按鈕 - 新增一行條件以定義規則。您可以新增多個規則。 ▪ 中繼資料欄位 - 從下拉清單中選取中繼資料欄位。使用此欄位可以指定團隊和組之外的範圍。 ▪ 條件 - 從

欄位	描述
	下拉清單。 ▪ 值 - 輸入要用來過濾中繼資料的值。 請注意，輸入此值時無法使用萬用字元。 要刪除規則，請按下 **所需規則旁邊的 X** 。

相關主題

- - 指定檢視給使用者

記錄與評估聯絡活動

記錄和評估聯絡活動需要執行以下操作：

- 使用一或多個過濾器在您的範圍中尋找聯絡。
- 使用媒體播放器播放聯絡人
- 指定和共享聯絡人。
- 評估客戶對話 (包括錄音和非通話聯繫人)。
- 分析評估資料
- 檢視代理的狀態，監聽通話，以及即時檢視代理的螢幕。
- 手動建立聯絡人。

記錄聯絡活動

記錄聯絡活動需要執行以下操作：

- 根據工作流規則確定要保留和刪除的錄製檔，並指定錄製檔的保留時間。
- 聯繫人完成後，立即從代理 PC
  中刪除錄製檔，並將其存儲在聯絡中心的數據伺服器上，直到計劃的時間，QM
  工作流事件運行並將其上傳到雲。
- 主動管理哪些聯繫人被自動記錄，哪些聯繫人被自動排除在記錄之外。
- 手動記錄聯繫人。

> 注意 同時使用多種觸發暫停和恢復的方法 (如錄製控件、Web 事件、API 和第三方信令)
> 可能會導致不可預知的行為。 收件者
> 避免這些問題使用，一次只能使用一種方法進行通話。

自動化 QM 工作流程

使用「工作流管理」頁可以根據工作流規則確定要保留的錄製檔和要刪除的錄製檔，並指定錄製檔的保留時間。 您也可以使用工作流程執行其他工作，如指派計算。

“交互結束”和“每日”是指定工作流何時設置為運行的兩種事件類型。
選擇事件類型后，可以進一步配置工作流的規則。
系統會按照規則在「工作流管理」頁面上出現的順序評估和遵循規則，直到找到匹配的規則為止。
有一個預設 (鎖定) 規則始終是清單中的最後一條規則。 可以修改，但不能刪除。

設置規則后，您將創建規則必須遵循的一個或多個條件。
當滿足規則的條件時，將遵循為該條件配置的操作。
這些操作的範圍包括插入元數據、回收聯繫人、保留一定百分比的錄音等。

先決條件

- 您具有「管理工作流程」權限。
- （自動將評估表指定給聯絡活動）您已建立併發佈了評估表。
- （自動將自訂保留原則指定給聯絡人）您的組織沒有基本 QM 許可證。
  如果您的組織具有基本 QM 許可證，則只有預設保留策略適用於您的聯繫人。

頁面位置

應用程式管理> QM > QM 工作流程管理>聯絡流

程式

若要創建完整的工作流，必須創建規則，為該規則創建條件，然後為創建的條件設置操作。

建立新規則

創建規則時，您將為工作流所需的條件創建一個容器。

1. 選擇 **交互結束事件** 或 **每日事件**。

   互動結束事件 - 工作流在通話結束時處理錄製檔。

每日事件 - 工作流每天處理一次所有錄製檔。

如果在執行每日事件工作流時仍有通話被記錄，這些通話將在下一個每日事件運行時上傳。

2. （僅限每日活動）在「時間 」**欄位中** 輸入每日事件的運行時間。

   時間 - 工作流程處理開始的時間。 這也是錄製檔保留期的開始時間。

   若更改時間，新時間將立即生效，並使用新時間處理通話。

3. 在「名稱 」**欄位中** 輸入規則的名稱。
4. 按一下 **「儲存規則」**。 規則隨即新增至工作流程。

   注意： 選擇 **保存規則** 不會保存整個工作流。 按一下 **「儲存** 」按鈕即可儲存工作流程。

5. 從「 **規則** 」清單中選擇規則。
6. （選用）使用鍵盤箭頭變更規則的順序。

   規則通常按照規則在「工作流管理」頁面上出現的順序進行。

移除規則

您可以一次刪除一個規則。

1. 從「 **規則** 」清單中選取規則。
2. 按兩下 **刪除規則**。
3. 按一下 **「儲存」**。

為規則建立條件

每個規則都遵循一組條件。

1. 在「條件 」 部分中，從 **“匹配** ”下拉列表中選擇 **“全部** ”或 **“任何** ”。

   當一個或多個條件設置為“任何 **匹配”** 或 **“所有匹配** ”類別時，這些條件將形成一個條件組。

   全部 - 工作流必須與條件組中的所有條件匹配。

   任意 - 工作流必須與條件組中的任何指定條件匹配。

2. 在「 **條件** 」部分中，從 **「條件** 」下拉清單中選擇一個選項。

   - **代理**、 **群組**或 **小組** - 您可以選取代理、群組或小組的名稱作為值。

     此條件僅適用於此特定代理、群組或小組的通話錄音。 如果

編輯後代理、群組或小組的名稱，Webex WFO 會自動更新條件中的值以符合新名稱。

- **通話方向**—您可以選擇 **入站** 或 **出站** 作為值。 該條件適用於所有入站或出站通話錄音。
- **聯絡人類型** - 您可以選擇 **通話**、 **僅**螢幕、 **電子郵件**、 **文字**、 **聊天**或 **SMS** 作為值。
- 所有其他 - 您可以輸入字串作為值。
  該條件適用於在其元數據中包含指定字串的所有通話錄音。

3. 從 「**運算子** 」下拉式清單中選取選項。

- **包含** - 在「值」欄位中搜尋包含字串的值。 此欄位不區分大小寫。
  在輸入文字前後包含隱含的萬用字元。 星號 (*) 和問號（？）允許使用萬用字元。
- **包含在清單中** - 在單列值 (或 CSV) 中載入檔案中的值。
  這會自動創建具有這些值的任何條件組。 每個值允許星號（
  *）和問號（？）通配符。
- **是** - 搜尋完全相符的項目。 星號 (*) 與問號（？）允許使用萬用字元。
- **等於** - 搜尋與指定值相符的得分值。
  數字條件允許使用「小於」(<) 、「大於」（>）和「等於」（=）運算子。

  > 注意： 當您使用等於運算子時，“值”字段區分大小寫。
  > 如果您不確定「值」欄位中字串的大小寫形式，請使用「包含」運算子。

- **開頭為**—在「值」欄位中搜尋以字串開頭的值。
- **小於** - 搜尋小於指定值的得分值。
- **大於** - 搜尋大於指定值的得分值。
- **<中繼資料運算子>** - 選擇要使用的中繼資料欄位。
  該值的工作方式類似於允許星號 (*) 和問號（？）通配符。

4. 從 「**值** 」下拉式清單中選取選項。 您可以選取選項或輸入字串，視條件而定。

通配符可用於「Is」和「Contains」運算子。
“包含”在文本的開頭和結尾帶有隱含的星號通配符。

- 星號萬用字元 (*) 可表示任意數量的任意字元，只要字串中的其他字元相符即可。

  例 61* 可比對任何以 61 開頭的數字，例如 6124、61555 和 613。

- 問號通配符（？）可以替換字串中的單個字元。

  範例 61？？可比對所有以 61 開頭且長度為四位數的數字，例如 6124、6125 和 6126。

5. （選用）單擊 + 添加條件， – 刪除條件，或 創建新條件組，然後對新條件或條件組重複步驟 1 到 4。
6. 按一下 **「儲存」**。

為條件建立動作

操作定義滿足規則條件時發生的情況。

1. 選擇並配置以下其中一或多個操作。
   - **保留策略** ——保留<n>% 隨機語音 、匹配螢幕 **和**不匹配螢幕錄製 **的選項**。
     為符合工作流規則的聯繫人選擇保留策略。 保留策略確定錄製檔的保留時間。
     保留時間以聯絡活動的開始時間為準。

     注意： 每個聯繫人只允許一個保留策略。

   - **保留策略** —用於保留 <n>% 的隨機語音錄製 、匹配的螢幕錄製 、不匹配的螢幕錄製 **和**文本交互 **的選項**。 為符合工作流規則的聯繫人選擇保留策略。
     保留策略確定記錄或文本記錄的保留時間。 保留時間以聯絡活動的開始時間為準。

     注意： 每個聯繫人只允許一個保留策略。

   - **保留 <n>% 的隨機錄音保留 <n>% 的<類型>**錄音——保留與指定聯絡類型匹配的指定百分比的錄音。
   - **保留 <n>% 的隨機匹配螢幕錄像保留 <n>% 的 <類型> 螢幕錄像**——保留與指定類型的聯繫人匹配的匹配螢幕錄像的指定百分比。

- **保留 <n>% 的隨機不匹配螢幕錄製保留 <n>% 的 <類型>不匹配的螢幕錄製**—對於僅螢幕聯繫人，錄製不匹配的螢幕而不帶音訊。此操作將保留與指定聯繫人類型匹配的不匹配螢幕錄像的指定百分比。
- **保持 100% 的文字互動** - 將此操作用於文字聯絡。 無法變更 100% 設定。
- **立即上傳** —保留<n>%隨機語音 **，** 匹配螢幕 **和**不匹配螢幕錄像 **的選項**。
  與此工作流程關聯的錄音及螢幕錄像 (相符或不相符) 會在工作流程完成後立即上傳。
  在“交互結束”工作流中，錄製內容會在錄製結束后立即上傳。
  在“每日”工作流中，計劃在運行“每日”工作流時上傳錄製檔。
  如果未選擇此選項，則正常的上傳設置規則將生效。 此選項適用於所有錄製類型。
  如果您在白天變更此選項，變更將立即生效。

  立即上傳的檔案可能會影響頻寬。

  > 最佳做法
  > 如果您使用的是沒有暫存上傳伺服器的桌面錄製，請選擇“立即上傳”以限制等候代理的 PC 關機時上傳。

- **立即** 回收—
  錄音、螢幕錄音和文本記錄會立即進入回收站，並且不會由任何其他事件處理。

  一個典型的示例是在“交互結束”事件中不保留電話號碼。
  不應記錄具有這些電話號碼為「呼叫/已呼叫」的聯繫人。
  選擇「回收」立即將它們發送到回收站，並且不會在每日事件中再次處理它們。
  這可以防止在“互動結束”和“每日”事件中同時維護“請勿保留”清單。

- **Insert 中繼資料**—針對符合工作流程的聯絡人，您可以將欄位中指定的文字 Insert 到使用者定義的中繼資料欄位中。 您可以從「中繼資料管理員」頁面管理自訂中繼資料 欄位 。
- **將評估表設定為<評估名稱>** - 選取要與符合工作流程的聯絡活動關聯的評估表。
- **將交互的原因設置為<原因>** —選擇將與此錄製檔相關聯的原因。
  若未選擇原因，預設會指定「封存」。

- **將調查表設定為<調查名稱>** - 選擇要與符合工作流程條件的聯絡人關聯的調查表。

  您還必須選擇客戶意見 (VoC) 問題和該問題的評估閾值。

  客戶意見問題必須採用數字答案格式。

  如果客戶對客戶意見的回應符合您定義的評估閾值，則會標記關聯的聯繫人進行評估。

  調查表通過電子郵件發送。

  輸入寄件者電子郵件、回覆電子郵件、寄件者姓名和電子郵件主題。

  有關發送調查表單的詳細資訊，請參閱 配置連線 調查提供者。

  > 注意： 如果此欄位的值設置為 IVR，則“ **從電子郵件發送”、“答覆電子郵件 ”、“寄件者姓名**”和 **“電子郵件主題** ”字段不可用。

2. 按一下 **「儲存」**。

欄位描述

使用「工作流管理」頁面可以創建、編輯或刪除工作流。

設定規則

配置工作流的規則。

欄位	描述
重設	恢復對分區上次保存的更改。

設定條件

配置工作流的條件。 條件決定了哪個聯繫人符合規則。

欄位	描述
匯入	流覽到 CSV 或 TXT 檔，其中包含基於所選條件的單列數據。 僅當運算子為「包含在清單中」時，才會出現此按鈕。
<數>列	（唯讀）顯示匯入的 CSV 檔案中的列數。

欄位	描述
CSV	（將表資料匯出到 CSV）將所選數據匯出到 CSV。

默認情況下，以下條件可用。 您也可以選擇新增的任何自訂中繼資料。

狀況	描述
客服	僅適用於您選擇作為值的特定代理。 運算子預設為「等於」，且無法變更。
群組	僅適用於您選擇作為值的特定群組。 運算子預設為「等於」，且無法變更。
團隊	僅適用於您選擇作為值的特定團隊。 運算子預設為「等於」，且無法變更。
代理名字	適用於與您選擇的運算子匹配的所有使用者的名字 以及您輸入的值。
代理姓氏	適用於與您選擇的操作員匹配的所有使用者姓氏 以及您輸入的值。
代理使用者名稱	適用於所有使用者的 Windows 登入，只要符合您這個操作員的設定 選擇並輸入值。 在 Active Directory 環境中，此條件是使用者的 Active Directory 登錄。
代理電子郵件	適用於與您選擇的運算子符合的所有使用者的使用者名稱 以及您輸入的值。 在 Webex WFO 中，此條件是使用者的電子郵件位址。
小組名稱	適用於與您選擇的操作員和 您輸入的值。
群組名稱	適用於與您選取的運算子和

您輸入的值。

狀況	描述
通話方向	適用於符合所選方向的所有通話：入埠或出站。
通話時間 (秒)	套用至所有通話，其長度符合所選運算子以及您輸入的值。
來電號碼	適用於來電號碼與總機您相符的所有通話選取並輸入值。
受話號碼	適用於所有受話方號碼與總機您相符的通話選擇並輸入值。
電話號碼	適用於其來電號碼或被撥號碼的所有通話符合您選擇的運算子和您輸入的值。
代理工作時長 (天)	適用於其工作年限符合您所選取和輸入值之運算子的所有代理。
聯絡人類型	適用於其類型符合所選值的所有聯絡人。

設定動作

設定工作流程的動作。 這些動作定義對符合規則的聯絡人所發生的情況。

欄位或按鈕	描述
上傳時轉換	保留隨機語音<n>%的選項，符合螢幕和不匹配的屏幕錄像。 伺服器將上傳的錄製檔從錄製格式轉換為存儲格式。如果未選擇此選項，則在播放錄製內容之前不會轉換錄製內容。 默認情況下，螢幕錄製和存儲格式相同 (WebM 視頻 - VP8)。對於錄音，錄音格式為加密 OPUS，存儲格式為 WebMA 音訊 - Vorbis。

相關主題

- 工作流管理的工作原理 - 詳細瞭解工作流事件類型以及 Webex WFO 如何處理衝突的工作流。

工作流管理的工作原理

詳細瞭解 QM 工作流程，包括互動結束 (EOI) 和每日事件類型之間的差異，以及 Webex WFO 如何處理衝突的工作流程。

事件類型

EOI 和 Daily 事件類型確定在聯繫人後的哪個點進行工作流處理。

選擇事件類型后，您可以設定工作流以執行各種操作。 有關工作流操作的完整清單，請參閱 自動化 QM 工作流 。

應用於下面列出的三個操作的邏輯會有所不同，具體取決於操作是應用於每日事件還是 EOI 事件。

有關不同邏輯的詳細資訊，請參閱每日事件和 交互結束 事件部分 。

- 保留<n>%的隨機錄音
- 保留<n>%的隨機符合螢幕錄像
- 保留 <n>% 的隨機不相符螢幕錄像

其中 <n> 表示可在其中設置唯一值的文字欄位、複選框或下拉清單。

每日活動

每日事件是指工作流每天處理一次所有錄製檔。

如果在執行每日工作流時仍記錄呼叫，則在運行下一個每日工作流時上傳這些呼叫。

可以為允許您保留一定百分比的語音或螢幕錄製的操作配置日常工作流程。 Webex WFO 使用精確的百分比計算每日工作流。 這意味著，如果將工作流配置為保留 20% 的隨機錄音，則在工作流處理時將保留 20% 的隨機錄音。

互動結束事件

交互結束 (EOI) 事件是指工作流在每次單獨呼叫結束時處理記錄。 與日常工作流程不同，EOI 工作流程是在每次聯繫結束時使用計算的近似百分比計算的。 Webex WFO 估計所有聯絡活動的百分比，因為在處理時只有當前聯絡人和早期聯絡活動的數據可用。

為了估計這個百分比，系統使用類似於牌組洗牌模型的邏輯來決定接觸會發生什麼。

在套牌洗牌模型中，為每個代理分配一個理論套牌。

此套牌由要保留的卡片和要丟棄的卡片組成，與配置的保留<n>%的媒體操作成比例，例如保留<n>%的錄音。 其中 <n> 表示可在其中設置唯一值的文字欄位、複選框或下拉清單。 Webex WFO 洗牌，然後對於每個聯絡 Webex WFO 從牌組頂部抽出牌，並根據該牌保留或丟棄聯絡。 當 Webex WFO 到達牌組的末尾時，牌組將重新洗牌。 套牌隨機播放模型可確保聯繫人不會像您配置 Webex WFO 要保留的聯繫人百分比一樣被過度代表或代表不足。

重要提示 如果代理每天接聽的通話少於 10 個，則不保證實際百分比與您為 EOI 工作流程配置的百分比匹配。

QM 工作流衝突

對於大多數工作流，您可以選擇多個併發操作。 但是，當您配置不相容的操作時，可能會發生衝突。下面列出了可能觸發衝突的每個操作。

注意： 這些操作本身不會觸發衝突。 只有這些行動的少數幾個選定的組合可以引發衝突。

- 保留<n>%的隨機錄音
- 保留<n>%的隨機符合螢幕錄像
- 保留 <n>% 的隨機不相符螢幕錄像
- 立即回收錄音
- 立即回收螢幕錄像。

示 例 ：工作流配置為 **保留 10% 的隨機錄音**，並 **立即回收錄音**。系統被要求做兩個相反的動作，即保存和回收錄音。 這會產生衝突。

條件語句

下面的條件語句通過顯示正面交鋒中兩個衝突操作的配置以及哪個競爭操作獲勝的最終結果，顯示了觸發衝突的所有特定場景。 當一個動作獲勝時，Webex WFO 會跟隨獲勝的動作，而忽略失敗的動作。

如果：	然後:
有一個 EOI 立即回收工作流程和每日保留<n>%的媒體	遵循 EOI 立即回收工作流程。

如果：	然後:
工作流。	
有一個 EOI 立即回收工作流程和每日立即回收工作流程。	遵循 EOI 立即回收工作流程。
有一個 EOI Keep <n>% 的媒體工作流程和每日立即回收工作流程。	遵循 EOI Keep <n>% 的媒體工作流程。遵循 EOI 配置的上傳時間和保留策略。
有 EOI Keep <n>% 的媒體工作流程和 Daily Keep <n>% 的媒體工作流程。	遵循 EOI Keep <n>% 的媒體工作流程。 遵循 EOI 配置的上傳時間，並遵循每日保留策略。

重要說明 通常，如果兩個工作流之間存在衝突，則遵循配置為首先運行的工作流。

重要說明 通常，如果有兩個工作流具有衝突的保留策略，則遵循最近更新的工作流。

相關主題

- 自動化 QM 工作流程—詳細瞭解如何配置工作流程。

管理 QM 和分析的資料保留原則

使用“保留”頁可以創建保留策略，該策略定義每個聯繫人的保留時間，然後將策略分配給工作流(請參閱 自動執行 QM 工作流)。

您可以指定這些聯絡人類別的錄音、螢幕錄音和文字記錄的保留時間：

- 封存聯絡活動
- 未記分的聯絡活動
- 已記分的聯絡活動

- 人力資源連絡人
- 培訓連絡人
- 已標記的聯絡

聯繫人的每個元件 (錄音、螢幕錄像或根錄音) 都可以有自己的保留策略。 Webex WFO 在所有適用的存儲策略過期時刪除錄製檔存儲檔。

記錄儲存檔可能與零個或多個聯繫人以及零個或一個根記錄相關聯。 （見 配置 QM 全域設置 以設置根錄製檔的保留策略。

先決條件

- 您擁有管理 QM 權限
- （建立新的保留原則）您的組織沒有基本 QM 許可證。 如果您的組織具有基本 QM 許可證，則只有預設保留策略適用於您的聯繫人。
  您可以編輯預設策略，但您創建的任何新策略都不會執行任何操作。

頁面位置

應用程式管理> QM > QM 聯絡流>保留

程式

建立保留原則

1. 選擇「**創建新的保留策略**」。
2. 在「保留原則 **」欄位中** 輸入原則的名稱。
3. **在「設定** 」區段中，選取每種聯絡類型的保留期限。

   > 注意 ：預設情況下，語音、螢幕和文本的最長保留時間為兩年。
   > 系統管理員可以設定不同的保留時間上限。

4. 按一下 **「儲存」。**
5. 轉到“工作流管理”頁面 (“工作流管理”> QM > QM 聯繫流>) 將保留策略分配給工作流 (請參閱 自動執行 QM 工作流)。

編輯保留原則

注意： 縮短保留期可能會導致錄製檔被刪除。 延長保留期將使用更多存儲空間。

1. 選擇「**編輯現有保留策略**」。
2. 從 「**保留策略** 」下拉清單中選擇策略。
3. 根據需要編輯策略，然後按下 **保存**。

如果呼叫已標記，Webex WFO 會在螢幕和語音的「已標記」保留時間結束時刪除其螢幕和語音記錄。 Webex WFO 當達到「已標記」最長的保留時間時，會移除與通話關聯的中繼資料。

分配給工作流的團隊共用相同的保留期。 一旦 Webex WFO 為通話分配保留期，如果團隊從一個工作流移動到另一個工作流，該保留期不會更改。只有在切換到新工作流後錄製的呼叫才會使用新工作流的保留期。

相關主題

- 自動化 QM 工作流—通過工作流將聯繫人分配給保留策略
- 設定 QM 全域設定—設定根錄製檔案的保留原則
- 一次刪除或更新多個聯繫人 - 一次為多個聯繫人分配新的保留策略。

設定分階段上傳

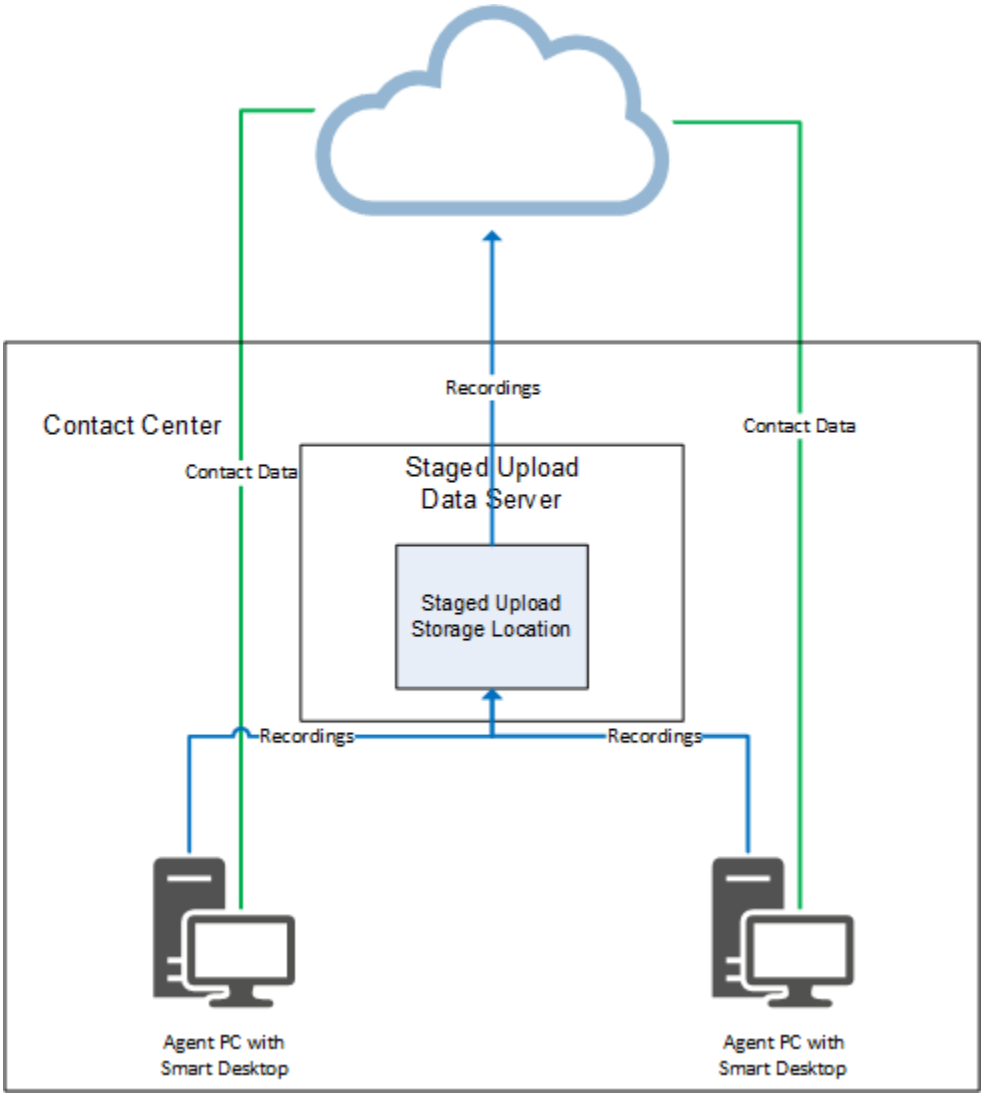
可以通過三種不同的方式將錄製檔從代理 PC 移動到雲。 這三種方法都需要 QM 工作流事件和具有智慧桌面的代理 PC。

- 聯絡人完成後立即將錄製檔上傳到雲端。
- 將錄製內容存儲在代理的 PC 上，然後每天將其上傳到雲一次。
- 在聯繫人完成後立即將錄製檔上傳到聯絡中心的數據伺服器 (第一階段)，然後每天將其移動到雲端一次 (第二階段)。

本主題僅介紹第三個選項，稱為“暫存上傳”。分階段上傳可讓您將錄製內容保存在安全的位置，而不會使您的互聯網頻寬過載。

使用暫存上傳處理的聯繫人在完成錄製後會顯示在“交互”頁面上，但在暫存的上傳過程完成之前，它們將處於“尚未上傳”的檔上傳狀態。

下圖顯示了基本暫存上傳配置的數據流。



先決條件

- 代理已啟用音訊和/或螢幕錄製。
- 座席 PC 已安裝智慧桌面。

- 您擁有下列所有權限：
  - 管理承租人
  - 管理組織結構 (需要使用團隊將代理與暫存上傳資料伺服器關聯)
  - 管理工作流程

頁面位置

各不相同。 有關詳細資訊，請參閱下面的過程。

程式

設定分階段上傳有四個步驟：

- 步驟 1：（可選）確定將使用暫存上傳的代理
- 步驟 2：配置暫存上傳元件
- 步驟 3：將代理與暫存上傳資料伺服器關聯
- 步驟 4：為暫存上傳配置每日事件工作流規則

步驟 1：（可選）確定將使用暫存上傳的代理

步驟 1 是規劃步驟，不是配置步驟。

首先確定將使用分階段上傳的代理，以便可以根據這些代理創建必要的配置。

您聯絡中心的所有代理都可以使用分階段上傳，或僅使用部分代理。

步驟 2：配置暫存上傳元件

設定分階段上傳資料伺服器

- 在將用於暫存上傳的伺服器上啟用 SMB 1.0 檔案共用支援功能。

建立暫存上傳儲存位置

1. 在要存儲錄製檔的位置創建一個資料夾，然後再將其上傳到雲。
   此位置可以位於資料伺服器上，也可以位於其他位置 (例如 NAS)。
2. 配置資料夾的共享屬性，以便代理 PC 可以訪問它。
   如果資料夾不在資料伺服器上，則還必須配置共用屬性，以便資料伺服器可以訪問它。
3. 將 UNC 路徑複製到該資料夾。 稍後您將使用它。

開啟暫存上傳元件

1. 導航到“應用程式管理”>“全域>系統配置”>“數據伺服器配置”。
2. 從「 **選擇資料伺服器組態** 」下拉式清單中，選取用於暫存上載的資料伺服器。
3. 在「區域數據伺服器分階段上載設置」下， **選擇**「啟用分階段上載 」。。 將顯示其他欄位。
4. 依照如下方式設定欄位。

欄位	組態
位置	您之前複製的暫存上傳存儲位置的 UNC 路徑。 代理 PC 必須能夠存取此位置。 例子# \\ServerName\FolderName
使用者名稱	管理暫存上載資料伺服器的人員的使用者名稱。 範例 網域\user.name
密碼	管理暫存上載資料伺服器的人員的密碼。

5. 按一下 「**儲存**」。

步驟 3：將代理與暫存上傳資料伺服器關聯

此步驟使代理 PC 能夠將錄製內容發送到暫存上傳存儲位置，錄製內容將存儲到執行 QM 工作流每日事件 (在步驟 4 中配置) 並將其上傳到雲。

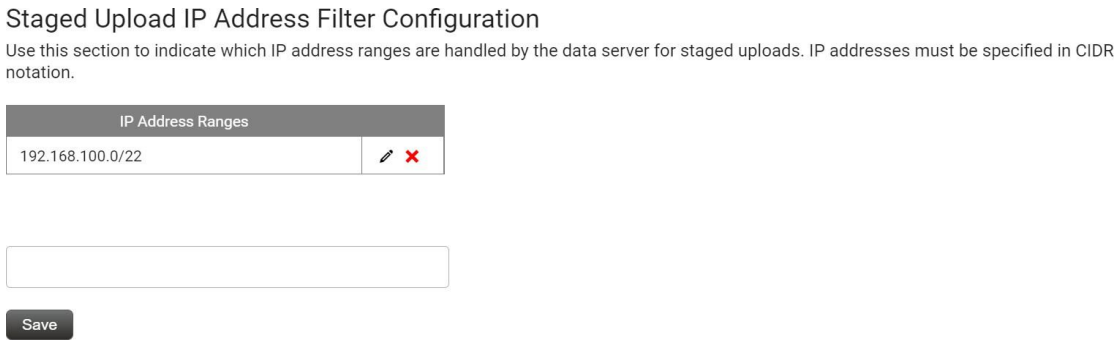
> 注意 ：對於未與暫存上傳數據伺服器關聯的任何代理，其錄製檔將根據第一個 QM 工作流事件進行上傳，並具有匹配的條件。 這可能導致
> 立即上傳到雲或延遲上傳到雲，其中錄製檔在代理的 PC 上保留的時間超過預期。

您可以透過以下三種方式之一將代理與分階段上傳資料伺服器建立關聯：IP 位址、團隊或兩者 IP 地址和團隊。

使用 IP 位址將代理與暫存上傳資料伺服器關聯

1. 導航到“應用程式管理”>“全域>系統配置”>“數據伺服器配置”。
2. 從 「**選擇資料伺服器組態**」 下拉式清單中，選取「分階段上載資料伺服器」。
3. **在暫存上傳 IP 位址篩選器配置** 部分中，以 CIDR 表示法輸入至少一個 IP 位址範圍。 其 PC 的 IP 位址符合此範圍的任何代理都將與暫存上傳資料伺服器相關聯。

> 重要說明 此 IP 位址範圍必須包括將使用暫存上載的所有代理的所有 PC 的 IP 位址。
> 該地址必須標識
> 代理的桌面從中進行通訊。 如果您的組織使用 NAT
> 防火牆，請不要使用其本地或內部子網的位址。



4. 按一下 「**儲存**」。

使用團隊將代理與暫存上傳資料伺服器關聯

您可以將分階段上傳資料伺服器指派給一個或多個團隊，然後將使用階段上傳的所有客服指派給其中一個團隊。

1. 導覽到「應用程式管理」>「全域>使用者組態」>小組。
2. 從 「**選取小組**」 下拉清單中，選取要與分階段上傳資料伺服器關聯的小組。
3. 在「使用者」 下，將要指派給此小組的代理從 「**可用**」**移至** 「已 **指派**」。

> 注意： 您還可以在「用戶」頁面上將單個使用者分配給團隊。

4. 在「暫存上載位置」 下，選擇「暫存上載數據伺服器」。
5. 按一下 「**儲存**」。

同時使用 IP 位址和團隊將代理與暫存上傳資料伺服器關聯

1. 將代理的 IP 位址與分階段上傳資料伺服器相關聯，如前面的過程之一所述。
2. 將代理與分階段上傳資料伺服器團隊關聯，如前面的過程之一所述。

代理小組和 IP 位址的各種設定會產生不同的結果。 下表根據這些組態辨識代理是否使用暫存上傳。

代理小組關聯 使用資料伺服器？	PC in IP	PC 不在 IP	未使用 IP
是	使用暫存上傳	不使用暫存上傳	使用暫存上傳
否	使用暫存上傳	不使用暫存上傳	不使用暫存上傳

步驟 4：為暫存上傳配置每日事件工作流規則

規則由操作和條件組成。 動作是 Webex WFO 對錄音執行的操作。

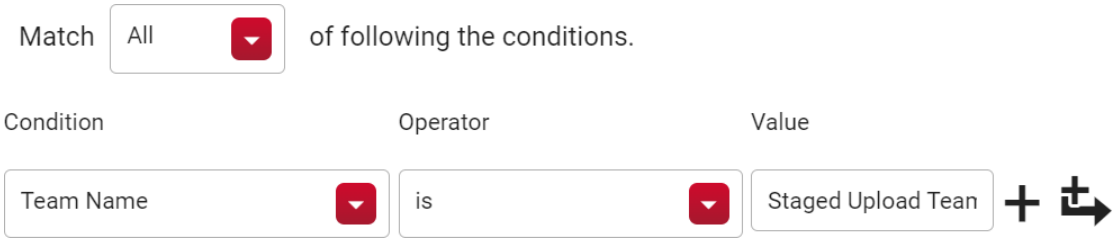
條件是記錄必須滿足才能執行操作的標準。 此規則將錄製檔從代理 PC 發送到暫存的上傳存儲位置 (在步驟 2 中配置)，而不是將其存儲在代理 PC 上或立即上傳到雲。 有關為 QM 工作流事件配置規則的詳細資訊，請參閱 自動執行 QM 工作流。

為分階段上傳建立規則

1. 導航到“應用程式管理”> QM > QM 工作流管理中的聯絡流>。
2. 選擇 **每日事件**。
3. 在「時間」 **下**，選擇將錄製檔從暫存上傳存儲位置上傳到雲的時間。
4. 在「名稱」**欄位中** 輸入規則的唯一名稱。
5. 按一下 **「儲存規則」**。
6. 從「 **規則** 」清單中選擇規則。

7. 在「**條件**」部分中，指定適用於將使用暫存上傳的所有代理的 PC 捕獲的所有錄製內容的條件。

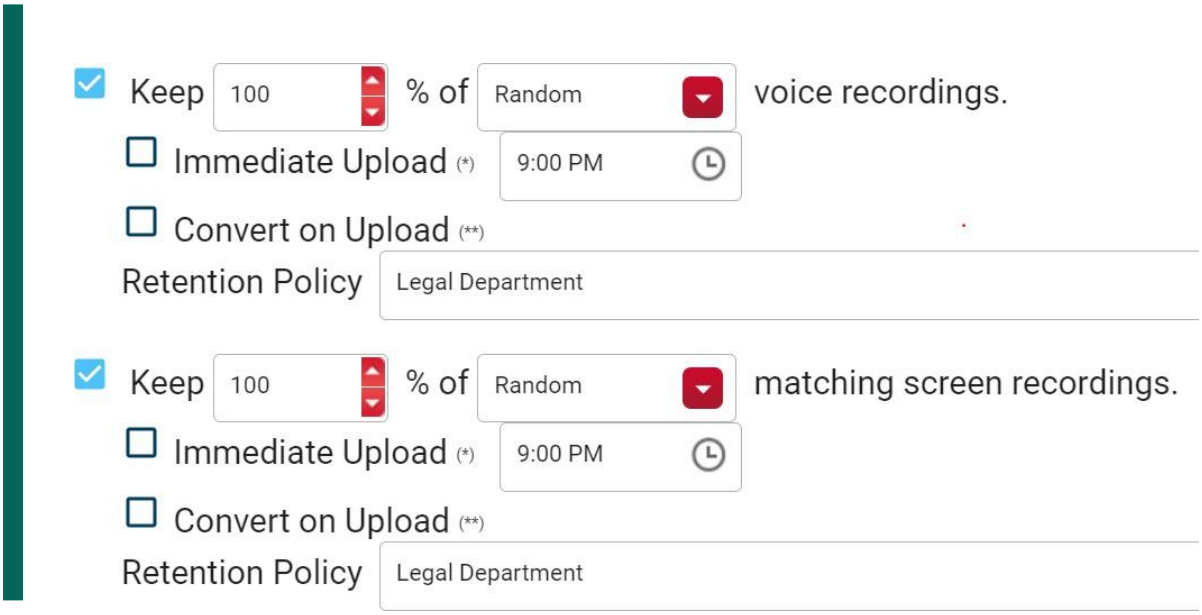
例
所有將使用分階段上傳的代理都將指派給分階段上傳小組。 條件如下所示：



8. 在「**操作**」部分中，創建一個操作，以防止立即上傳語音和屏幕錄製檔。

重要說明 至少必須清除語音和屏幕錄製的“ **立即上載** ”複選框。
配置了立即上傳的工作流規則始終會立即將錄製檔上傳到雲，即使暫存上傳數據伺服器
已設定，且代理與之關聯。

例
所有符合您在「條件」部分中指定的條件的語音和螢幕錄製都將通過暫存上傳進行處理。 動作如下所示：



9. （選用）如果需要，進一步細化條件和行動。 步驟 7 和 8 提供了所需的最低配置。
10. 如果您將規則用於暫存上傳以外的其他目的，請對規則進行排序以防止發生任何衝突。
    Webex WFO 根據清單中條件與之匹配的第一條規則處理每個記錄。
    有關工作流規則之間潛在衝突的詳細資訊，請參閱 工作流管理的工作 原理。
11. 按一下 「**儲存**」。

相關主題

- 管理角色和許可權 - 瞭解啟用代理進行錄製所需的許可權。
- 設定資料伺服器 - 有關資料伺服器可用設定的詳細資訊。
- 管理團隊 - 有關設定團隊的更多資訊。
- 自動化 QM 工作流程 - 有關自動化 Webex WFO 如何處理錄製檔的詳細資訊。
- 工作流管理的工作原理 - 有關工作流工作方式的其他資訊。

管理記錄的聯絡活動

使用“包含/排除”頁可以主動管理哪些聯繫人 Webex WFO

自動記錄以及自動從記錄中排除哪些聯繫人。 可以有多個包含和排除規則。

示例

創建規則以從記錄中排除所有傳出聯繫人，記錄以“612822”開頭的所有聯繫人或記錄來自英國的所有呼叫。

重要說明 僅當 Webex WFO 記錄聯絡活動時，“包含/排除”頁面上的設定才適用。

如果聯絡活動是在 Webex WFO 之外錄製的，則這些設定不適用，例如

大多數聯絡中心即服務 (CCaaS) 整合。

先決條件

- 您擁有管理 QM 權限。
- 您的組織通過 Webex WFO 記錄聯繫人。

頁面位置

應用程式管理> QM > QM 包含/排除>聯絡流

程式

重要說明 默認情況下，Webex WFO 會記錄所有通話。 如果排除規則中的欄位

(如模式類型或方向) 缺失、不完整或使用通配符不準確，則 Webex

WFO 記錄這些通話。

示例： 您創建一個包含規則，以僅記錄受話號碼為 1234567 的通話。有來電，但 ACD 未提供受話號碼。 您尚未建立排除規則

以排除具有空受話號碼的通話。 Webex WFO 會記錄此通話。

建立錄製規則

1. 按兩下 **添加**。
2. 在型式 **欄位中** 輸入電話號碼。 不要使用連字元。

   您可以在此欄位中使用萬用字元來建立適用於多個數字的規則：

- ? —一位數

  範例 612822???? = 所有以 612-822 開頭的數字。

- *—任意位數

  例 **612** * = 所有以 612 開頭的數字。

- +—國家/地區代碼指示符 (必須是欄位中的第一個字元)

  例子 +44* = 英國的聯絡人。

- EMPTY—ACD 不提供此欄位的資料。

3. 從 「**型式類型** 」欄位中選取通話的特性。

   - 來電號碼—ANI
   - 受話號碼—DNIS
   - 分機
   - 電話號碼 - 如果「來電號碼」或「受話號碼」為空白，某些 ACD 會在名為「電話號碼」的欄位中填入資料。 如果 ACD 這樣做，則可以使用此模式類型創建規則。
   - 任意 - 如果「來電號碼」或「受話號碼」為空白，某些 ACD 會在名稱為「任何」的欄位中填入資料。 如果您的 ACD 這樣做，則可以使用此模式類型創建規則。

4. 選擇通話 **方向**。
5. 按兩下 **添加**。 規則將顯示在頁面上。

編輯規則

1. 按一下規則旁邊的鉛筆圖示。
2. 根據需要編輯規則。
3. 按兩下 **更新**。

移除規則

1. 點擊規則旁邊的垃圾桶圖示。 將打開「 **確認刪除** 」視窗。
2. 按兩下 **刪除**。 該規則將從清單中消失。

匯入錄製規則清單

最佳做法 若要確保導入的格式正確，請先 匯出錄製規則 清單，根據需要編輯清單，然後導入。

1. 按兩下 **頁面右上角的導入** 。 將打開「 **導入**」 視窗。
2. 按兩下 **選擇檔**。
3. 選取要上傳的檔案。 **“ 匯入”** 視窗將預覽檔中的新規則和現有規則。
4. 按兩下 **導入**。 新規則將顯示在頁面上。

匯出錄製規則清單

重要說明 如果匯出的清單包含帶加號 (+) 的國際撥號，Excel 會將該號碼視為數學運算式。
若要使用這些清單，請轉換導出的 .CSV
檔轉文本 (.TXT)，在 Excel 中打開該檔，並將其定義為文字格式列。

- 按兩下 **頁面右上角的匯出** 。 檔案 inclusion_exclusion_list.CSV 將下載到您的裝置。

相關主題

- 自動執行 QM 工作流程 - 創建規則來告知 Webex WFO 如何處理錄製檔。

匯出聯絡活動中繼資料

您可以將過濾結果中所有聯絡的中繼資料匯出為 CSV 檔案。

注意 Webex WFO 管理員確定可以匯出哪些元數據。 Webex WFO 僅包含 CSV
檔案中可匯出的中繼資料。

先決條件

- 您擁有「檢視聯絡人」權限。
- 您的範圍內有錄音。

頁面位置

互動

程式

匯出聯絡活動中繼資料

1. 根據需要過濾聯繫人。 看。
2. （選用）在頁面中添加或刪除列。 CSV 下載僅包含頁面上可見的列中的資訊。 請參閱自定義「交互」頁上的列。
3. **按一下清單選項** 圖示。
4. 單擊 **“將表數據匯出到 CSV**”。 檔案隨即下載到您的裝置。

相關主題

- 自訂「互動」頁面上的列 - 有關可包含在匯出中的列的資訊
- - 如何尋找具有您要下載的資料的聯絡人。
- 批量匯出聯絡人 - 將多個聯絡人的錄音、元數據和轉錄匯出到外部儲存位置。
- 一次刪除或更新多個聯絡人 - 一次更新或清除多個聯絡人的中繼資料欄位。

按需錄製

“品質管理”工作流可以處理大多數記錄情況，但您可能會遇到工作流未涵蓋的情況。
“錄製控件”頁面允許您覆蓋這些工作流程並直接處理呼叫。

先決條件

- 您擁有錄製控制許可權集。
- 您的組織已設定聯絡人的中繼資料 (將中繼資料附加到聯絡人 所需)。
- 貴組織已配置標記功能 (需要 標記通話以延長保留時間)。

頁面位置

錄製控制項

程式

登入錄製控制項

這始終是使用錄製控件的第一步。

1. 按一下 「**登入**」。
2. 在「電話分機」欄位中 **輸入您的分機** 號碼。
3. 按兩下 **提交**。

錄製螢幕

這些步驟僅記錄螢幕，不記錄音訊。

即使您不在通話中，也可以錄製螢幕，因此此功能可讓您錄製聊天或電子郵件聯繫人。

1. 按兩下 **開始螢幕**。
2. 點擊 **停止螢幕** 完成錄製后。

暫停錄製

如果要處理敏感資訊 (如信用卡號)，則可能需要暫停錄製。 此過程會暫停螢幕和音訊錄製。

當您播放聯絡活動時，音訊在暫停期間是靜音的，且螢幕會顯示 *暫停* 符號。

1. 按兩下 **暫停**。
2. 按兩下 **繼續** 繼續錄製。

立即刪除錄製檔案的一部分

此過程類似於 暫停錄製，但它會自動刪除您不想錄製的通話部分，而不是保持部分錄製靜音。

1. 錄製通話時，按兩下 **分段並保存** 在聯繫人的機密部分開始之前。

   > 範例： 您正在幫助客戶下訂單。 在客戶提供其信用卡號之前，您可以直接按兩下 「**細分**」和「**保存** 」。

2. 當通話的機密部分結束時，按兩下 「**分段並刪除** 」。

   > 重要提示 當您按一下 「**分段並移除**」時，Webex WFO 會立即移除通話的機密部分。此段不會轉到回收站。

3. 點擊 **停止螢幕** 完成錄製后。

標記通話區段

標記通話區段如同在通話中加入書籤。 在下列兩種情形下，您可能會想要標記通話區段：

- 如果您正在進行通常不會錄製的通話，則可以開始音訊和屏幕錄製。
- 如果您正在轉接或舉行電話會議，您可以標記通話何時轉接，或何時將其他人加入通話。

1. 按兩下 **細分並保存**。
2. 點擊 **停止螢幕** 完成錄製后。

將中繼資料附加到聯絡人

如果您的組織使用聯繫人的元數據，則可以將元數據附加到使用錄製控件錄製的聯繫人。

您可以將中繼資料附加到正在進行的通話和最近的通話。

您無法將中繼資料附加到超過此時間的通話。

1. 按下 **添加元數據**。
2. 從 **中繼資料金鑰** 下拉式清單中選取中繼資料類型。
3. 在「中繼資料值」欄位中 **輸入中繼資料值** 。

   示例： 您需要在聯繫人記錄中添加註釋。 從 「**元數據金鑰** 」下拉清單中選擇「**註釋** 」，然後在「 **元數據值** 」欄位中輸入註釋。

4. 按兩下 **提交**。

標記通話為其他保留時間

您的 Webex WFO 管理員控制錄製檔的可用時長。

但是，您可以通過標記聯絡來指定不同的保留時間。

為聯絡人加標籤會套用貴組織為加標籤的聯絡人設定的任何保留期間。

- 點擊 **標籤**。

相關主題

- 錄製控件的工作原理 - 有關錄製控件工作原理的詳細資訊。
- 自動執行 QM 工作流程 - 要保留和刪除錄製文件的設置。
- 管理要記錄的聯繫人 - 用於自動記錄聯繫人的設置。

- 管理自訂中繼資料欄位 - 將中繼資料附加到聯絡的背景工作。
- 標記聯絡 - 標記聯絡的背景工作。
- 管理角色和許可權 - 有關錄製控制許可權集的資訊。

錄製控制項的工作原理

本節提供有關「錄製控件」按鈕工作原理的詳細資訊。

登入

單擊 「**登錄**」 會將您與用於 hoteling 的特定擴展名相關聯，並將您登錄到錄製控件。

開始螢幕

如果 QM 當前未錄製活動通話，請按兩下 「**開始螢幕**」 將啟動僅螢幕錄製。

若在此期間接到電話或撥出電話，可能會根據工作流程準則建立單獨的語音及螢幕聯絡人

(您也可以使用 「**分段**」**及**「**儲存** 」及 「**分段與移除** 」來建立聯絡人)。

當進行中的通話結束時，會建立另一個僅限畫面的聯絡活動，並一直持續到您按一下「 **停止畫面**」。

如果 QM 當前正在錄製活動通話，則單擊

“開始螢幕 ”對當前錄製不執行任何操作，但僅在活動通話結束後開始僅螢幕錄製

(如果未按兩下“停止螢幕”)。 通話錄音和僅螢幕錄音將另存為單獨的聯繫人錄音。

停止螢幕

停止螢幕僅在您以前按兩下「 **開始螢幕**」**時才有效**。 如果在「開始螢幕 」**后** 不按下

「**停止螢幕**」，則最大聯繫人記錄長度為四個小時。

分割與儲存

單擊 「**分段並保存** 」可開始錄製當前通話的音訊和螢幕。 如果 QM 不會自動記錄呼叫

(例如，呼叫者的電話號碼在排除清單中，或者呼叫不符合錄製的工作流條件)，則此按鈕允許您記錄

呼叫並將其視為普通聯繫人。 「分段與儲存」會覆寫排除清單（在「應用程式管理」> QM

聯絡流中設定

>包含/排除），因為根調用在錄製時不知道代理的身份 (請參閱 根調用和對帳的工作 原理)。

如果 QM 目前正在錄製活動通話，則「分段並保存」不會執行任何操作。

分段與移除

單擊 「**分段並刪除** 」可停止當前通話的音訊和屏幕錄製。 到該點為止的錄音將立即被丟棄。
按兩下 「**細分並刪除** 」後，錄製將繼續，並根據工作流條件另存為新聯繫人。

暫停

暫停可說明您遵守支付卡行業數據安全標準 (PCI DSS) 以保護消費者數據。

暫停會影響語音和螢幕錄製，並且僅適用於正在進行的通話。 對已暫停的通話按一下
「 暫停」不執行任何操作。 您必須單擊 **"繼續"** 才能繼續錄製。 暫停不會影響即時監控。

通話可在對賬前播放，使用「暫停」時可靜音。

恢復

恢復會影響語音和螢幕錄製，並且僅適用於正在進行的通話。
如果通話目前未暫停，「繼續」將不執行任何操作。 如果不單擊
"繼續"，則暫停錄製的點是錄音的結尾。

在通話後處理期間，按一下 「**繼續** 」不會顯示為相互靜默事件或討論事件。

> 注意 同時使用多種觸發暫停和恢復的方法 (如錄製控件、Web 事件、API 和第三方信令)
> 可能會導致不可預知的行為。 收件者
> 避免這些問題，每次只能對一個通話使用一種方法。

中繼資料

按一下 「**中繼資料** 」會將中繼資料附加到作用中的通話。 如果 QM
由於工作流程準則而未上傳目前的封存通話，則中繼資料將上傳至資料庫但不會出現在介面中。
僅當中繼資料是在「中繼資料管理員」頁面 (應用程式管理> QM 組態 > Metadata Manager)
上定義時，您才可以將中繼資料附加到通話中。

您最多可以將 100 個中繼資料項目與通話建立關聯。 您可以單擊 **元數據** 100
次，每次使用一個鍵/值對，或者按兩下 **元數據** 一次並使用 100 個鍵/值對。
為鍵指定空值會移除通話的中繼資料欄位關聯。

中繼資料的有效格式如下所示。

中繼資料類型	資料格式
日期	年 - 月 - 日
數字	▪ 可以以小數點開頭並包含小數點 ▪ 不能以小數點結尾或包含逗號
文字	可以包含除 &; 符號（）、小於 (<) 或大於 (>) 字元以外的所有英數字元

錄製檔的安全功能

所有錄製檔都具有以下安全功能：

- 加密 - 所有數據都經過加密並通過 HTTPS/SSL 從客戶的場所傳輸到 Webex WFO 雲平臺進行處理和存儲。
- 基於角色的許可權 - 只有授權使用者才能播放或匯出錄製檔。
- 審核跟蹤 - 系統跟蹤誰訪問了錄製檔、他們訪問了什麼以及何時訪問了錄製檔。
- 支付卡行業 (PCI) 合規性—Webex WFO 符合增強支付帳戶數據安全性的行業標準全面要求。

在雲端部署中，可用的加密方法是 RSA-2048 (使用非對稱密鑰) 和 AES-256 用於 Webex WFO 錄製的媒體。

檢視錄製報告

有關 Webex WFO 附帶的標準 QM 和 WFM 報告的資訊，以及如何運行標準報告的說明，請參閱 _QM 標準報告 和 _WFM 標準報告。

> **注意：** 這些標準 Webex WFO 報告顯示的是代理當前的小組，而不是製作錄製檔時代理所屬的小組。使用資料資源管理員與聯絡人建立的報表“交互”頁面上列出的顯示創建錄製時代理所屬的團隊。

文字搜尋語法的工作原理

使用「互動」頁面上的「文字搜尋」過濾器搜尋聯絡中的字詞。 您可以像搜索 Google 一樣輸入基本搜索，但也可以編寫使用標準語法運算子的查詢，以使搜索更加精確。

必備條件

- 您的組織使用 Webex WFO Cloud。 文字搜尋篩選器不適用於本地部署。

範例

以下示例演示了可用於文本搜索篩選器的查詢類型。

> 注意： 文本搜索不查找以下單詞。 這些字詞也不會在搜尋結果中反白顯示：
> a，an，and，are，as，at，be，but，by，for，if，in，into，is，it，no，not，of，on，or，such，that，the，the，then，there，這些，they，this，to，was，will，with

搜尋單個字詞

監督員範例

其結果是包含「監督員」或「監督員」一詞的所有聯絡活動的清單。

搜尋多個字詞

監督員發言範例

此搜尋由兩個或多個單詞組成，它們之間沒有運算子，也沒有引號。 搜尋的執行就好像存在 OR 運算子一樣。 結果得到的聯絡活動清單，其中不以特定順序包含「監督員」及「講話」或兩者。

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

搜尋精確片語

示例“ 取消我的訂閱”

此搜尋由兩個或多個用引號括住的單字組成，而且它們之間無運算子。 此搜尋的執行就好像存在 AND 運算子一樣。 結果是以該確切順序包含「取消我的訂閱」字詞的聯繫人清單。

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...

搜尋多個精確短語

範例「 與您的主管交談」「取消我的預約」

此搜索會在兩個單獨的片語兩邊加上引號。 結果是包含這些確切短語之一的聯繫人清單。

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

使用單字元通配符搜尋

範例 te ? t

問號 (?) 通配符會搜尋單個字元的替換。

此搜索會查找包含「帳篷」、「測試」和「文字」的命中項。

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,

使用多字元通配符搜尋

示例 測試*

星號 (*) 萬用字元會搜尋多個字元。

此搜索會查找包含“test”、“tests”、“tested”、“tester”、“testing”甚至“testified”的命中項。

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

鄰近搜尋

示例「 發言主管」~2

此鄰近搜尋會在最多兩個字詞中尋找字詞「speak」及「supervisor」。

此示例顯示標識兩個搜索到的單詞的結果，兩個單詞相隔。

Text Preview
I want to speak with your supervisor.
Gonna speak with your supervisor. Of

最佳做法 編寫鄰近搜索查詢時，請按您希望在腳本中找到的順序輸入搜索詞。

如果您要尋找諸如「與您的主管交談」之類的短語

和“與主管交談”，將查詢寫為 “**與主管交談**”~2，而不是 “**主管發言**”~2。

具有隨機排序搜索詞的鄰近搜索可能會產生不可預知的結果。

最佳做法： 將鄰近搜索限制為兩個單詞的距離。 鄰近搜尋

~3 或更大可能會給您帶來不可預知的結果。

排除字詞

範例 （取消 || 續訂） ！訂閱

此搜索會查找包含單詞“取消”或單詞“續訂”但沒有單詞“訂閱”的聯繫人。

注意： 您不能使用！ （非）運算子。 這！運算子必須遵循查詢中的字詞。

為了演示 NOT 邏輯的工作原理，下圖顯示了使用 AND 邏輯 (&&) 而不是 NOT 邏輯包含單詞「訂閱」的查詢結果，

（取消 || 續訂）&&; 訂閱。

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

如果我們將 AND 邏輯改回 NOT 邏輯 (取消 || 續訂) ！subscription，搜尋結果將僅顯示包含單詞“取消”、“續訂”或兩者的聯繫人，並且單詞“訂閱”不在結果中。

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

下表定義了每個受支援的運算子，並提供了如何使用運算子形成搜索查詢的簡短範例。

運算子	定義	範例查詢	查詢說明
~	使用此鄰近運算符可在特定數量的單詞中查找單詞或短語。此運算子之前或之後沒有空格。 AND 邏輯應用於引號內的所有單詞	“說話主管”~2	“說話”和“主管”這兩個詞在兩個詞之間搜索，“主管”之前有“說話”。數位 2 表示在「朗讀」和

運算子	定義	範例查詢	查詢說明
	的鄰近搜索。		“主管。”
&&	像布林值一樣操作 和邏輯運算子。 新增 前後空間。	“取消 訂閱“~2 &&“續訂 訂閱“~2	此查詢搜尋 單字的出現次數 “取消”和“訂閱” 在兩個字之間， 與一起找到的 單字的出現次數 “續訂”和“訂閱” 在兩個字之內。
||	像布林值一樣操作 OR 邏輯運算子。 在之前和之後使用空格。 OR 邏輯是搜索兩個獨立單詞 時使用的預設邏輯。	演講主管 “取消訂閱”~2 ||“續訂訂閱”~2	第一個範例搜尋 “發言”或“主管”這兩個詞之一 或兩個。 第二個示例在兩個單詞中搜索 單詞“取消”和“訂閱”的出現， 或在兩個單詞中搜索單詞“續訂 ”和“訂閱”的出現，或兩個單詞 配對。
!	像布爾值 NOT 運算子一樣操作 (執行否定搜索)。 不要在此運算子之前或之 後添加空格。 您不能單獨使用此運算子 以及隨附的術語或短語。 您必須	（升級或續 訂）！免費 你好！感謝 電話“~2	搜索會查找在聯繫人中包含單 詞“升級”或“續訂”而沒有單詞“ 免費”Anywhere 的聯繫人。 第二個示例顯示搜索單詞“hell o”，在兩個單詞中未出現“謝 謝”和“呼叫”

運算子	定義	範例查詢	查詢說明
	將此運算子與肯定搜索 (特定術語或短語所在的位置) 結合使用。 您輸入的伴隨單詞將成為詞幹單詞，並檢測到該單詞的其他變體。		他。
()	括弧用於分組或嵌套單詞。	（高級 || 黃金）&&（升級 || 續訂）	搜尋會尋找以下任一兩個字詞的組合： ▪ 進階升級 ▪ 進階續訂 ▪ 黃金升級 ▪ 黃金更新

萬用字元

您可以在單個術語中使用單個和多個字元通配符修改查詢詞 (但不能在短語中修改)。

? (單個字元)	咦？T 尋找 TEST 與 TEXT
*(多個字元)	TEST* 尋找 TESTS、TESTER、TESTING、和 TEST

重要說明 如果將通配符 PUT 為帶有後綴的單詞，通配符可能會出現意外結果。例如，「tests」、「tester」和「testing」都向同一個根添加不同的後綴：“測試。”搜索“te*ting”可能無法找到“texting”和“testing”這兩個詞的所有匹配項。如果使用通配符獲得意外結果，請嘗試刪除後綴並僅使用根詞。

注意： 您不能使用任何萬用字元作為搜索的第一個字元。

自訂「交互」頁面上的列

「聯絡活動」表格中的欄包含每個聯絡活動的相關資訊。

您可以自訂顯示的欄及其在頁面上的顯示順序。

先決條件

- 您擁有「檢視聯絡人」權限。
- 您的範圍內有錄音。
- 某些列需要特定許可權。 有關詳細資訊，請參閱 列說明 。
- 某些列需要 Webex WFO 分析。 有關詳細資訊，請參閱 列說明 。

頁面位置

互動

程式

顯示或隱藏欄

1. **按兩下清單選項** 圖示 (頁面右上角)，然後從下拉清單中選擇 **顯示/隱藏列** 。
   「**顯示/隱藏列** 」視窗隨即打開。
2. 若要顯示某個列，請在「隱藏的列 **」窗格中按下該列的名稱** 。
   若要隱藏某個欄，請在「顯示的欄 **」窗格中按一下該欄的名稱** 。
3. 按兩下 **應用**。 「 **顯示/隱藏欄** 」視窗隨即關閉。

重新排列欄

- 按一下並拖曳欄以重新排列它們。

列說明

下表描述了您可以在聯絡活動表格中顯示的所有欄。

如果聯繫人已回收但尚未永久刪除，則除“聯繫人 ID”之外的所有字段都會顯示“######”。

組織

欄名稱	描述
代理 ACD ID	ACD 中的代理 ID。

組織 (續)

欄名稱	描述
名字	代理的名字。 注意 如果“名字”、“姓氏”、“組”和“團隊”字段為空，則錄音為根通話。根通話為未調解的聯絡活動 顯示為封存聯絡活動。 協調通話時會為其分配代理 (請參閱 根通話和對帳的工作原理)。
群組名稱	群組的名稱。
姓氏	客服的姓氏。
小組名稱	記錄聯絡活動時代理所屬的團隊的名稱。

評估

欄名稱	描述
核准者	核准計算的人員。 若您是計算者或具有「檢視計算者詳細資料」權限，就會顯示此值。
已校準	聯絡活動是否已標記用於校準。
評估日期	評估聯絡活動的日期。 此資訊在您若為計算者或具有「檢視計算者詳細資料」權限時會顯示。 如果您沒有此權限，此欄會顯示 #####。 注意 如果要查找在特定日期評估的錄製檔，則可能還需要搜索前一天的錄製檔或 第二天，取決於您的時區。 為了計算評估日期，Webex WFO 使用協調世界時 (UTC) 時間加上或減去與您的時區關聯的偏移值。 例如，3 月 24 日的 2022 2:00 AM UTC 會轉換為 3 月 23 日的 2022 9:00 PM 中部夏令時間 (CDT)。 在 2022 年 3 月 23 日深夜以 CDT 時區評估的通話可能會被過濾為

評估 (續)

欄名稱	描述
	已於 2022 年 3 月 24 日評估的通話。
回覆日期	代理回應計算的日期。 注意 如果要查找特定日期的回復，則可能還需要搜索前一天或下一天的錄音 日，具體取決於您的時區。 為了計算回應日期，Webex WFO 使用協調世界時 (UTC) 時間加上或減去與您的時區關聯的偏移值。 例如，3 月 24 日的 2022 2:00 AM UTC 會轉換為 3 月 23 日的 2022 9:00 PM 中部夏令時間 (CDT)。 2022 年 3 月 23 日深夜在 CDT 時區做出的回應可能會被過濾為 2022 年 3 月 24 日的回應。
計算表	用於對對話評分的評估或校準表格。 評估回應
	代理對計算的回應： ▪ 擱置—代理尚未回應。 ▪ 已確認—代理已確認計算。 ▪ 已申訴 - 代理已對計算提出申訴。
評估者姓名	評估者或校準者。 此資訊在您若為計算者或具有「檢視計算者詳細資料」權限時會顯示。
二十	聯絡活動的評估得分。 注意： 校準分數不顯示在此欄位中。 對於校準分數，請使用評估校準。

日期

欄名稱	描述
日期	擷取聯絡活動的日期。 格式會根據您在登入螢幕上選擇的語言或設定而有所不同

日期 (續)

欄名稱	描述
	下行清單。
時間	以 HH：MM 表示的聯絡活動開始時間。 默認情況下，Webex WFO 此時顯示在捕獲源的時區中 (例如，記錄伺服器或具有智慧桌面的電腦)。 如果在“QM 全域設定”頁面上選取了“以使用者時區顯示聯絡人”複選框，則 Webex WFO 此時會以使用者的顯示時區顯示。 請參閱 配置 QM 全域設置。
時區	日期和時間欄位的時區。 默認情況下，Webex WFO 使用捕獲源的時區 (例如，記錄伺服器或具有智慧桌面的電腦)。 如果在“QM 全域設定”頁面上選取了“以使用者時區顯示聯絡人”複選框，則 Webex WFO 會使用使用者的顯示時區。 請參閱 配置 QM 全域設置。

欄名稱	描述
擋	
相關聯的聯絡活動 ID	與此聯絡活動相關的聯絡活動的 ID。
音訊檔案上傳狀態	聯絡人音訊檔案的狀態。 此欄的可能值如下： ▪ Null/空白 - 此聯絡活動無記錄。 ▪ 檔待上傳 - 音訊已錄製但尚未上傳。 ▪ 檔案已上傳—音訊已上傳，可播放。 ▪ 檔已移除—音訊已錄製，但錄音已移除。 ▪ 檔無效—錄製檔無效且無法播放。

聯絡人 (續)

欄名稱	說明
	▪ 檔案已回收—音訊檔案被標記為要移除，但仍可復原。 注意： 此列不可排序。
受話號碼	接收來電之電話的直接撥入 (DID) 或撥號號碼辨識服務 (DNIS) 號碼。 受話號碼若未列出或遭到封鎖，會顯示為「不明」。 此欄位僅適用於通話。
來電號碼	來電方的來電者 ID 或自動號碼辨識 (ANI)。 來電號碼若未列出或遭到封鎖，會顯示為「不明」。 此欄位僅適用於通話。
通道	發生互動的通道。 如果您的組織使用受支援的社交媒體聯絡整合，則會顯示此欄。 此欄位的可能值因組織使用的社交媒體類型而異。
聯絡持續時間	從接聽通話到結束通話之間的時間長度，包括響鈴時間及延長的螢幕時間 (若有)，以 HH：MM：SS 表示。 此資訊來自訊號服務。 此欄位僅適用於通話。 聯絡活動中顯示的通話持續時間可能與媒體播放程式中顯示的持續時間不同，因為“事件持續時間”（事件之間的時間）和“錄製持續時間”（實際錄製檔中的持續時間）可能不同。 這些場景會導致通話持續時間不同： ▪ 如果使用錄製控件 API 暫停、恢復或重新開始錄製，則錄製持續時間將短於實際通話持續時間。 例如，如果錄製暫停一分鐘，則錄製時長比通話時長短一分鐘。

聯絡人 (續)

欄名稱	說明
	▪ 若您封存或清除響鈴時間較長的通話，聯絡活動表格會顯示事件持續時間，而媒體播放程式則會顯示錄音持續時間。
聯絡活動 ID	對話的唯一 ID。 聯絡人類型
	此欄可能的值包括： ▪ 通話 - 有通話錄音的聯絡活動。 ▪ 聊天 - 在組織的聊天計劃中發生的書面聯絡活動。這可以與人工代理或聊天機器人一起進行。 ▪ 電子郵件 - 不帶通話錄音的電子郵件聯絡人。只有當您的組織同時使用「品質管理」與「分析」時，才會顯示此聯絡活動類型。 ▪ 非通話 - 某人通過單擊“交互”頁面上的“創建聯繫人”創建的沒有通話記錄的聯繫人。 ▪ 僅螢幕 - 不帶通話錄音的螢幕錄製聯絡活動。 ▪ SMS - 在組織的短信計劃中發生的書面聯繫。 ▪ 文字 - 根據貴組織將書面聯絡人匯入 Webex WFO 的方式，這可能包括電子郵件、聊天訊息或其他文字聯絡人。
每日工作流程	與此聯繫人關聯的每日工作流的名稱 (請參閱 自動化 QM 工作流)。
方向	聯絡活動的方向：傳入或傳出。
互動結束工作流程	與此聯繫人關聯的“交互結束”工作流的名稱 (請參閱 自動化 QM 工作流)。
外部各方	（僅限聊天和 SMS
	聯絡人）與代理互動之人員的電子郵件、電話號碼或其他標識符。

聯絡人 (續)

欄名稱	說明
寄件者地址	(僅限向聯絡人傳送電子郵件) 「寄件者」欄位中的電子郵件地址。 此列僅適用於 Google Analytics (分析)。
人力資源	聯絡活動是否已被標記為 HR 聯絡活動。
互動預覽	此連結將打開一個視窗，其中包含聯絡人、代理以及聯絡人文字預覽 (如果您已使用) 的相關資訊。 貴組織如有 Cisco 互動摘要，則該視窗會包含聯絡活動的摘要。
原因	記錄對話的原因。 此原因在錄製規則中設置 (請參閱 自動執行 QM 工作流程)。
錄製類型	與此設備關聯的錄製類型。
保留原則	控制 Webex WFO 將此聯絡保留多長時間的原則（請參閱 管理 QM 和分析）的數據保留策略。
狀態	聯絡活動評估表的狀態。 此欄可能的值包括： ▪ 已記分 - 計算者已要求、已完成記分及核准 (如需核准則) 的聯絡活動。 ▪ 未記分 - 計算者目前未要求且尚未記分的聯絡活動。 ▪ 進行中 - 計算者已要求，但尚未完成記分的聯絡活動。 ▪ 無法記分 - 計算者已要求但無法記分的聯絡活動。 具有此狀態的評估不包括在報告或績效指標中。 ▪ 需要核准 - 計算者已要求，並已完成記分，正在等待核准的聯絡活動。 ▪ 需求無法記分核准 - 計算者已要求，但無法記分，正在等待核准的聯絡活動

聯絡人 (續)

欄名稱	說明
	評估者無法得分。
主旨	(僅限非通話聯絡活動) 「收件者」欄位中的電子郵件地址。 此列僅適用於 Google Analytics (分析)。
調查名稱	聯絡人的通話後調查表。
調查分數	聯絡活動已完成的調查分數。
文字預覽	使用文字搜索篩選器預覽搜索的搜尋結果。
收件者地址	(僅限非通話聯絡活動) 「收件者」欄位中的電子郵件地址。 此列僅適用於 Google Analytics (分析)。
培訓	聯絡活動是否已被標記為培訓聯絡活動。
視訊檔案上傳狀態	聯絡人視訊檔的狀態。 這些欄的可能值如下所示： ▪ Null/空白 - 此聯絡活動無記錄。 ▪ 待上傳檔 - 視頻已錄製但尚未上傳。 ▪ 檔案已上傳—視訊已上傳，可播放。 ▪ 檔已移除 - 視頻已錄製，但錄製內容已被移除。 ▪ 檔無效—錄製檔無效且無法播放。 ▪ 檔案已回收—視訊檔已標記為要移除，但仍可恢復。 注意： 這些列不可排序。

語音欄位

欄名稱	描述
% 保留	通話處於保留狀態的時間比例。

語音欄位 (續)

欄名稱	描述
% 暫停	通話處於暫停狀態的時間比例。
% 靜音	通話處於靜默狀態 (來電者或代理均不發言) 的時間比例。
% 談話	通話處於討論狀態 (來電者與代理均在此狀態期間) 的時間比例。
平均保留持續時間	以 HH：MM：SS 表示的平均保留時間。
平均暫停持續時間	以 HH：MM：SS 表示的平均暫停時間。
平均靜態時間	以 HH：MM：SS 表示的靜默事件之平均持續時間。
平均討論	一段時間內的平均通話量，以 HH：MM：SS 表示。
保留事件	偵測到的保留事件數。
最大保留持續時間	以 HH：MM：SS 表示的最長保留事件之持續時間。
暫停持續時間上限	以 HH：MM：SS 表示的最長暫停事件之持續時間。
靜態上限	以 HH：MM：SS 表示的最長靜默事件之持續時間。
討論上限	以 HH：MM：SS 表示的最長討論事件之持續時間。
最小保留持續時間	以 HH：MM：SS 表示的最短保留事件之持續時間。
暫停持續時間下限	以 HH：MM：SS 表示的最短暫停事件之持續時間。
靜態下限	以 HH：MM：SS 表示的最短靜默事件之持續時間。
討論下限	以 HH：MM：SS 表示的最短討論事件之持續時間。
暫停事件	偵測到的暫停事件之數目。
靜態事件	偵測到的靜態事件之數目。

語音欄位 (續)

欄名稱	描述
討論事件	偵測到的討論事件之數目。
保留持續時間總計	保留時間的持續時間總計，以 HH：MM：SS
表示。 暫停持續時間總計 暫停時間的持續時間總計，以	
HH：MM：SS 表示。 完全靜默持續時間 以 HH：MM：SS 表示的靜態總持續時間。	
討論持續時間總計	以 HH：MM：SS 表示的通話時間總計。

分析

欄名稱	描述
預測性評估得分	未記分之聯絡活動的預測評估得分。 Webex WFO 根據 Google Analytics (分析) 資料 (包括通話和代理屬性、語音命中次數和桌面活動) 以及之前的評估分數來預測此分數。
預測淨推薦值	聯絡活動的預測淨推薦值。
感情	聯繫人的整體情緒基調。 可能的值為正值、中值和負值。 若您具有「檢視情緒」權限，則此欄可用。

自訂中繼資料

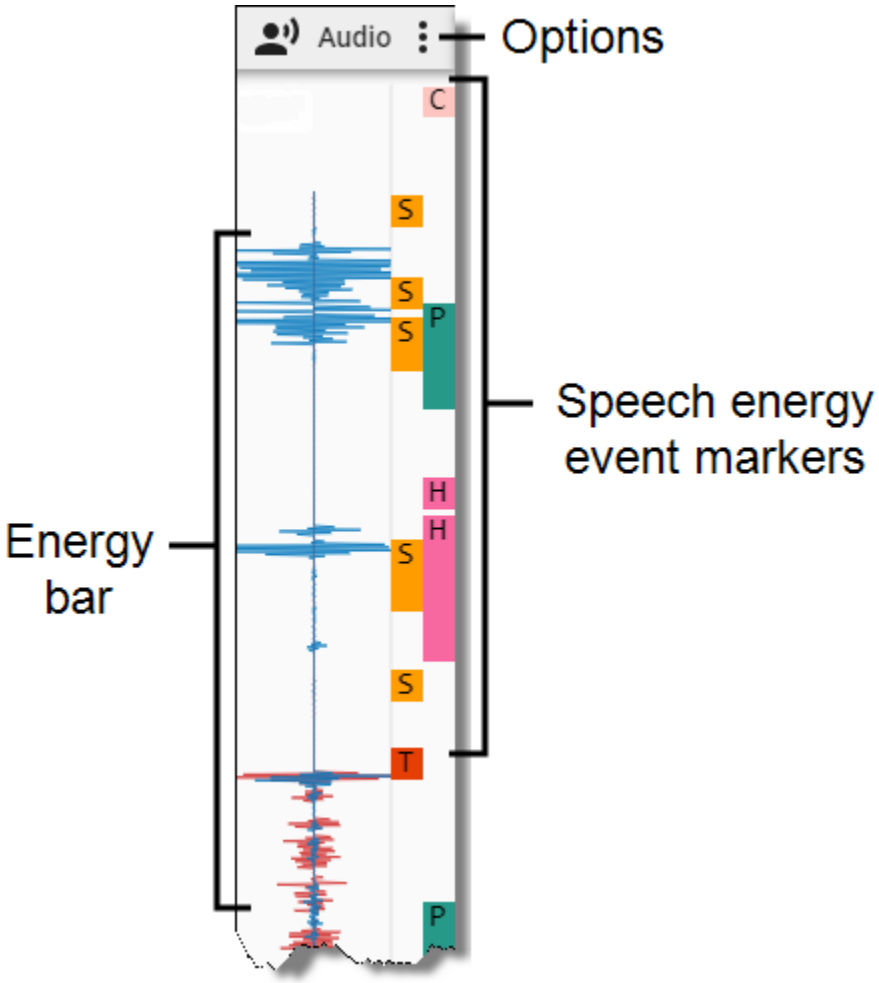
欄名稱	描述
可變文字	Webex WFO 中可用的自定義元數據因 ACD 的配置和元數據管理器頁面而異。 此欄若具有「檢視自訂中繼資料」權限，則可使用此欄。 若您具有「編輯自訂中繼資料」權限，則可以編輯自訂中繼資料欄位中的值。 請參閱 編輯與 聯繫人關聯的自定義元數據。

相關主題

- 根通話和對帳的工作原理
- 自動化 QM 工作流程
- 配置 QM 全域設定
- 編輯與聯絡人關聯的自訂中繼資料
- 一次刪除或更新多個連絡人

聽取音訊聯絡人

媒體播放器中的「音訊」面板可將錄音可視化。



先決條件

- 您的組織具有 QM、CR 和 Webex WFO Access 授權。
- 您擁有「檢視聯絡人」權限。
- 聯繫人的聯繫人類型為“呼叫”，其聯繫人內容包括“有語音”。

頁面位置

互動> 在「音訊」面板>連按兩下聯絡人

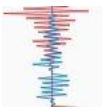
檢視語音活動

能量列顯示整個聯絡過程中音訊活動 (代理和顧客發言) 發生的位置。

您可以將時間軸滑塊拖動到您感興趣的能量位置，然後收聽該部分音訊。

> **注意：** 如果在通話開始之前或之後記錄代理的屏幕活動 (例如，由於螢幕錄製擴展配置)，則在此期間能量列為空白部分錄音。

音訊流的顏色取決於錄製的類型。

氣力粗直條	錄製類型	描述
	立體聲	入站音訊串流為藍色。 出站流為紅色。
	單聲道	音訊串流為紅色。

檢視事件

語音能量事件標記 Webex WFO 檢測重要音訊事件的位置，例如代理和客戶同時講話的位置。

單擊事件標記以將時間線滑塊移動到該標記，或將滑鼠懸停在事件標記上以查看更多詳細資訊。

下表描述了所有事件標記。

圖示	類型	說明
C	註解	有人在播放聯絡活動時評論了評估。 注意： 在處於校準模式的評估表上留下的註釋不會顯示為事件標記。
H	保留	代理將通話設為保留。
P	暫停	錄製已暫停，因為代理執行了通知 Webex WFO 停止錄製的操作 (請參閱 確定 Google Analytics（分析）要跟蹤的網站和應用）。
S	無聲	代理和客戶都沒有說話 (請參閱 關於 靜默和討論事件)。 注意 ：簡短的背景噪音可能顯示為音訊能量，但 Webex WFO 仍認為這些靜音。
T	議	代理和客戶同時講話 (請參閱 關於靜默和討論事件)。

篩選事件

按兩下選項圖示以選擇顯示的事件類型。

相關主題

-
- 關於靜默和討論事件 - 詳細瞭解 Webex WFO 如何識別靜默和討論。
- 確定 Analytics (分析) 要跟蹤的網站和應用 - 指定代理操作，告知 Webex WFO 暫停並恢復錄製。
- 設定 QM 全域設定 - 確定 Webex WFO 必須靜默或討論多長時間才能將其標記為事件。

關於靜默與討論事件

錄製的通話包含兩個音訊流，分別代表通話雙方。
在媒體播放器中，「音訊」面板以藍色顯示傳入資料流，以紅色顯示傳出資料流。
在正常的對話中，能量在傳出通話和傳入通話之間交替。

當傳入通話及傳出通話同時達到峰值時，這就是討論事件。
「音訊」面板在發生討論事件的能量列中顯示討論圖示。 通話期間雙方皆為靜音，即為靜默事件。
在靜音事件期間，能量列中的線是平的。
「音訊」面板會在發生「靜音」事件的能量列中顯示「靜音」圖示。

通常，每個流包含一個人的聲音：代理或客戶。 有時，一個資料流中也會包含多方語音。
例如，電話會議包含代理資料流 (從中可聽到代理的語音) 以及第二資料流
(從中可聽到電話會議中所有其他方的語音)。

通話中可能包含非語音的噪聲 (例如風聲、按鍵音、背景對話或狗吠)。 Webex WFO
在搜尋通話中的靜默和討論事件時，除了語音之外，還會處理這些噪聲。
短暫的背景噪音可能顯示為音訊能量，但 Webex WFO 仍然認為這些靜音。

Webex WFO 使用語音活動偵測 (VAD) 模組將音訊分類為靜默或語音。 VAD
設計為分析電話通話，其中您預計會聽到兩個或更多的人互相講話。 VAD
分析不同的音訊資料區塊，並計算每個區塊的平均音量。 這些塊稱為幀。
（訊框大小以毫秒音訊量度。 VAD 在處理檔案中的所有音訊時使用相同的訊框大小。） VAD
使用其判定閾值來確定每個訊框是否指示靜默或語音。 如果幀的平均音量低於 VAD
決策閾值，則會將幀標記為相互靜默。 VAD 處理每個資料流的每個訊框，比較資料流 1 和資料流 2
的訊框，並為每對訊框指派音訊類型。 音訊類型如下：

- 相互靜默 (MS)—兩個訊框皆靜默。
- 正常 (N)- 一個訊框包含語音，另一個訊框為靜態。 這表示正常的對話。
- 討論 (TO)- 兩個訊框皆包含語音。

VAD 使用啟發式演演演算法，該演演演算法會根據音訊資料的品質進行調整。
在嘈雜的環境中，VAD 判定閾值會上升，僅將最響亮的噪音標記為語音。
否則，整個電話對話將標記為持續的語音，即使該雜音是由 CAR
引擎或其他形式的非語音背景雜音引起的。 在人員未大聲講話的安靜環境中，VAD
決策閾值會下降，因此可以正確辨識低音量下的語音。 這樣整個通話將標記為正常語音而非靜默。

這種適應性使 VAD 在檢測語音或靜音時更加準確，但並不總是 100% 準確。 由於 VAD
使用平均音量來區分語音與靜默，因此始終會出現錯誤辨識音訊幀中的正常語音或相互靜默的情況。
當背景噪音水平發生變化時，VAD 需要幾秒鐘的時間來適應。
在此期間，當無人發言時，它可能將音訊標記為正常語音，或者在某人講話時標記相互靜默。
例如，在相互靜默期間，突然發出的噪音 (如在鍵盤上打字或咳嗽) 可能會大到足以導致 VAD
將幀識別為在說話，即使沒有人在說話。 從本質上講，VAD 不知道人類語音和 CAR
引擎聲音之間的區別。

VAD 也有可能無法識別討論或靜音事件。
例如，即使兩個人在通話中同時清晰地互相講話，它也可能會錯過討論事件。
如果在討論活動期間，其中一位發言者停下來思考或呼吸至少四分之一秒，VAD
可以將該幀標記為靜音實例。 從演講者的角度來看，他們一直在說話;您會期望 VAD 指示討論事件。
但是，從 VAD 的角度來看，在對話中有一段時間靜默，因此不能將其視為討論事件。

在「應用程式管理」> QM > QM
組態>全域設定」頁面上，您可以建立最短的靜默或討論持續時間，以被視為事件。
對於每個事件，Webex WFO 會儲存類型 (靜態或討論)、事件持續時間
(以毫秒為單位)，以及事件開始時間與音訊開始時間的偏移。

觀看聯絡人的螢幕截圖

「螢幕截圖」面板提供代理在整個聯絡過程中的動作的完整檢視。
您可以重播代理打開的程式、代理按兩下的按鈕以及代理鍵入的文字。

聯絡人類型：通話，僅螢幕聯絡

人內容：有螢幕

需要的授權：QM, Webex WFO

需要存取權限：檢視聯絡人

“螢幕捕獲”面板可以顯示單顯示器和多顯示器設置的錄製內容。
對於多顯示器設置的錄製，面板一次顯示一個顯示器。
要顯示其他監視器，請將滑鼠懸停在面板上，然後按下所需的監視器。

您可以在媒體播放器或單獨的瀏覽器視窗中顯示「螢幕截圖」面板。

- 要在單獨的瀏覽器視窗中打開面板，請按兩下取消停靠圖示。
- 若要將面板返回到媒體播放器，請按一下停駐圖示或關閉瀏覽器視窗。

> 注意： 如果使用彈出視窗阻止程式，則無法取消停靠面板。
> 若要解除停靠面板，請停用快顯封鎖程式。

用於螢幕錄製播放的螢幕尺寸為 1920 × 1088。如果螢幕錄製的總螢幕大小大於 1920 × 1088，則會將其減小以顯示在「螢幕捕獲」面板中。

如果取消停靠面板並調整瀏覽器視窗的大小，則螢幕錄製會相應地調整大小。

多顯示器錄製的大小至少是單顯示器錄製的兩倍。

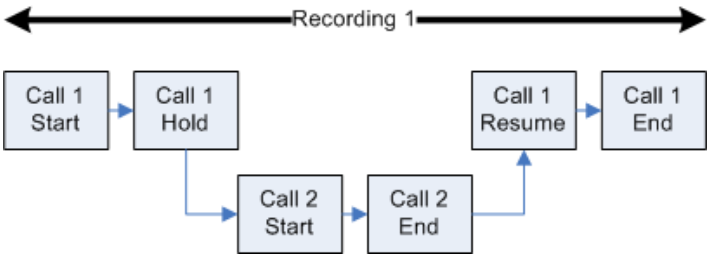
聯絡機制範例

以下主題介紹代理如何同時處理兩個通話、秘密呼叫轉移和電話會議。

包合式和交錯式通話錄音

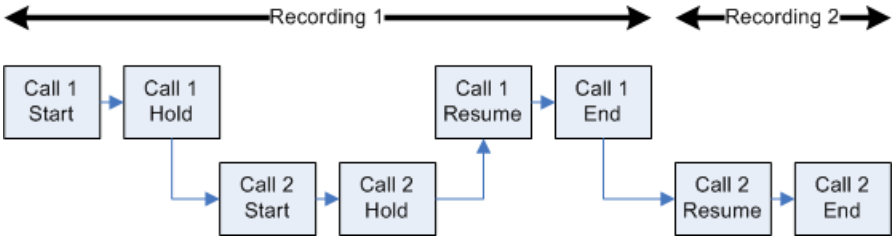
當代理或知識工作者同時處理兩通通話時，保留其中一通通話並在兩通通話之間切換，結果可能是一到兩段錄音，視兩端通話是括號還是交錯而定。

在下圖中，為通話 1 創建了錄音 1。其也包含來自通話 2 的完整音訊。通話 2 包含在通話 1 中。



在下圖中，為通話 1 創建了錄音 1。其也包含兩個通話都作用中時來自通話 2 的部分音訊。 在通話 1 結束後，為通話 2 建立記錄 2。 錄製 2 僅包含呼叫 2 在呼叫 1 結束之後開始的音訊部分。 通話 1 與通話 2 交錯。針對通話 2 報告的持續時間是從通話 2 開始的時間到通話 2 結束的時間。

但是，錄製 2 的實際持續時間是從通話 1 結束到通話 2 結束的時間。



使用「媒體播放器」窗格上的「相關聯的聯絡活動
Tab」，可以播放通話進入聯絡中心開始到其終止為止的任何區段。
按一下「相關聯的聯絡活動」可讓您檢視與通話相關聯的所有通話區段。
有關相關聯聯絡活動的更多資訊，請參閱播放通話的所有區段。

立即轉接

在下列情況下，會發生立即轉接：

- 通話路由至第三方
- 原始通話結束，且不會進行檢查來確定轉接的通話是否被接聽
- 第三方電話號碼忙碌

> 範例 第一個代理的錄音在代理轉接通話時停止。
> 當第二個代理接聽轉接的通話時，錄音會繼續。 若為第二個代理
> 不接聽電話，錄音在第一個代理轉接通話時結束。

多方通話

在媒體錄製器中，電話會議的處理方式與單獨通話不同。 本主題介紹電話會議。

受監督的會議

當代理加入第三方至通話時，即會發生受監督的電話會議。
代理可以選擇不與第三方交談，而將第三方加入通話;或先與第三方交談，然後再完成電話會議安排。

> 範例 第一個代理起始與第二個代理的電話會議時，來電方會被保留。
> 當呼叫者處於保留狀態時，兩個代理之間的討論將被記錄下來。 當來電者
> 被添加到會議中，通話繼續被錄音。
> 當代理掛斷時，第一個代理的錄音停止，第二個代理和來電者之間的通話繼續錄音。

使用第二通電話保留通話

當代理讓來電者在第二行與第三方通話時處於等候狀態時，第二通通話即會發生保留。

> 範例 ：QM8 使用者將來電者置於保留狀態。 平線表示聯絡人 ID 1344
> 的能量列保留。在保留期間，QM8 使用者拿起第二行，並致電 QM1 使用者
> 2471827118. 第二行的通話不會出現在聯絡人 ID 1344
> 的關聯聯絡活動中，因為它是單獨的通話。

在錄製檔案中向前和向後跳過

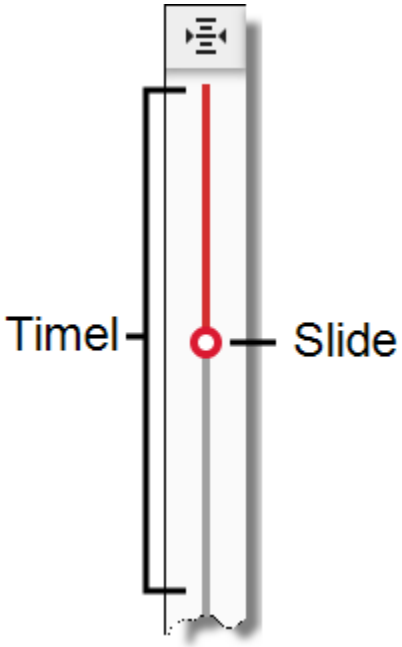
“時間軸”面板允許您控制音訊或屏幕錄製的播放。 聯絡人類型：通話，僅限螢幕

聯絡人內容：有語音，有螢幕

所需授權：CR、QM, Webex WFO

存取權限：檢視聯絡人

拖動時間軸中的滑塊以向前或向後移動到錄製中的特定點。



播放錄音時，能量列中的紅色進度線與滑塊對齊。

這允許您查看記錄如何與以下任何面板中的資料匹配，這些面板可供您使用：

- 音訊
- 感情
- 片語命中數
- 桌面

檢視聯絡人的代理動作

「桌面」面板匯總了代理在其電話和電腦上執行的操作。

這使您可以識別和分析影響其處理聯繫人的決策。

> 注意： 由於桌面數據的處理方式，如果您的組織與 Cisco Webex Contact Center 集成，此面板不會顯示資訊。

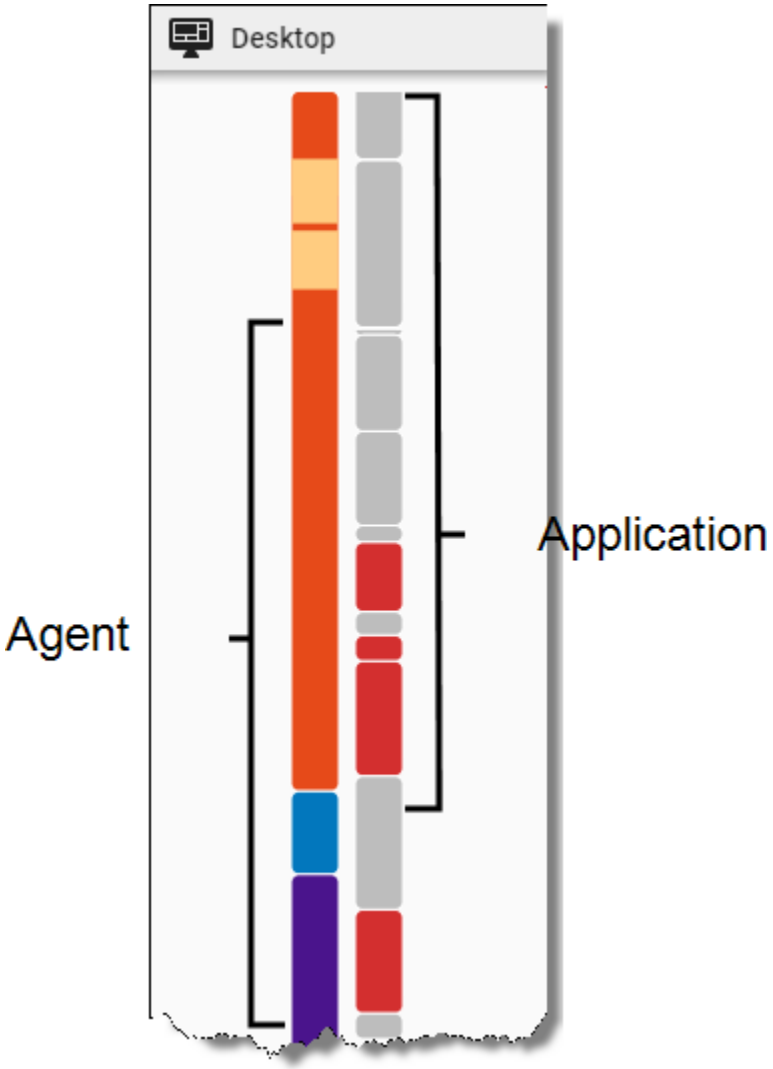
聯絡人類型：通話，僅限螢幕聯絡人

內容：有語音，有螢幕需要許可證：

Webex WFO 訪問許可權

所需權限：檢視聯絡人、檢視桌面分析

該面板包含代理聯絡人列和應用程式使用方式列。



代理聯絡列

代理聯絡列根據各代理聯絡的持續時間，將聯絡分成多個色彩編碼的區段。
黃色條帶表示每種狀態期間發生的任何桌面事件的持續時間。

您可以按下事件或狀態以將時間線滑塊移動到它，也可以將滑鼠懸停在事件或狀態上以查看包含更多詳細資訊的工具提示。

下表描述代理聯絡列中區段的色彩。

色彩	狀態類型	描述
	活躍	代理正在與客戶通話。
	保留中	代理 PUT 保留的客戶。
	通話後工作	代理已與客戶斷開連接，但已完成與聯繫人相關的工作。
	事件	代理觸發桌面事件。 桌面事件是當代理在應用程式或網站中執行預定義任務時 Webex WFO 干預錄製的時刻。 例如，管理員可以將 Webex WFO 配置為在代理按兩下特定欄位時暫停錄製 (請參閱 配置桌面專案事件)。

應用程式使用列

應用程式使用列依代理自始至終存取的應用程式和網站將聯絡人劃分為多個區段。

注意： 應用程式使用方式列僅顯示在聯繫期間處於活動狀態和焦點的應用程式和網站。

您可以按下應用程式區段以將時間線滑塊移動到該區段，或將滑鼠懸停在應用程式上以查看包含更多詳細資訊的工具提示。
如果按一下「媒體播放器」工具列上的「放大」圖示，該面板也會顯示每個應用程式或網站的名稱。

應用程式按其審批狀態進行顏色編碼 (請參閱 添加新桌面項)。

色彩	狀態	描述
	已核准、忽略或新增	代理使用了允許他們使用的應用程式，但尚未具有審批狀態或被忽略的應用程式。
	未核准	代理使用了不允許他們使用的應用程式。

相關主題

- 監控代理的注意力和活動 -
  查看代理在特定日期使用的應用程式和網站，包括他們不在通話時

檢視與聯絡人關聯的資料

媒體播放程式中的「詳細資料」面板可讓您瀏覽與聯絡人相關聯的多個資料種類。

可用的部分取決於您的角色、聯繫人類型和內容以及 Webex WFO 中啟用的功能。

先決條件

- 您的組織擁有 QM 或 CR 授權
- 您擁有「檢視聯絡人」權限

頁面位置

互動> 在「詳細資料」面板>連按兩下聯絡人

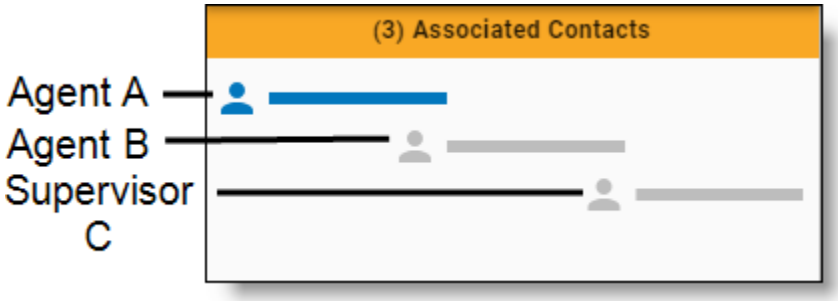
相關聯的聯絡活動

當多個代理處理同一個客戶通話時 (例如，當一個代理將通話轉接給另一個代理時)，Webex WFO 會為每個相關代理創建一個單獨的聯絡人，併為這些聯絡人提供相同的關聯聯絡人 ID。

「相關聯的聯絡活動」區段會顯示這類聯絡活動，讓您查看通話的所有區段

(自通話進入聯絡中心開始到結束為止)。

> 例
> 某客戶呼叫代理 A。代理 A 將客戶轉接至代理 B，而代理 B 將客戶轉接至主管 C。Webex WFO 建立三個不同的聯絡人，並給予他們相同的關聯聯絡人 ID。



有關更多範例，請參閱 觀看聯繫人的螢幕截圖。

Webex WFO 按時間順序對關聯的聯繫人進行排序，並以藍色突出顯示當前載入的聯繫人。

若要載入相關聯的聯絡活動，請執行下列任一項作業：

- 按一下您要載入的相關聯聯絡人。
- 按一下媒體播放器中的「上一個」或「下一個」按鈕 (請參閱)。

您也可以將滑鼠移至相關聯的聯絡人上，以查看包含更多詳細資料的工具提示。

注意 ：關聯的觸點可能未正確對齊。
例如，如果台式機未同步到同一時間伺服器，則每台具有智慧桌面的 PC 上的系統時鐘時間可能會有所不同。 系統
在同步到同一時間伺服器之間，每台 PC 上的時鐘時間也可能有所不同。

便條
您可能無法播放某些相關聯的聯絡活動。 其原因不一，包括：

- 它們已被刪除。
- 它們不符合工作流程標準。
- 它們低於最小長度。

對於這種類型的聯繫人，與聯繫人關聯的能量條為空，並且記錄不可用。
您無法聽取這些通話區段，但可以檢視這些區段，以追蹤通話在聯絡中心的移動方式。
當您使用下一個及上一個按鈕在聯絡活動清單中移動時，媒體播放程式會自動跳過您無法聽取的聯絡活動。

注意： 您只能播放範圍內的相關聯的聯絡活動。 超出您範圍的通話會顯示錯誤訊息。

聯絡資訊

「聯絡活動資訊」區段會顯示聯絡人資料。 顯示的資料視聯絡活動類型而定。
例如，通話資訊不同於電子郵件資訊。

下表描述所有可能出現在「詳細資料」面板之「聯絡活動資訊」區段中的聯絡人資料。
每個表格都按字母順序對聯絡活動資料進行排序。

揋

聯絡人資料	描述
音訊檔案上傳狀態	聯絡人音訊檔案的狀態。 此欄位可能的值 如下： ▪ Null/空白 - 此聯絡活動無記錄。 ▪ 檔待上傳 - 音訊已錄製但尚未上傳。 ▪ 檔案已上傳—音訊已上傳，可播放。 ▪ 檔已移除—音訊已錄製，但錄音已移除。 ▪ 檔無效—錄製檔無效且無法播放。 ▪ 檔案已回收—音訊檔案被標記為要移除，但仍可復原。
受話號碼	直接撥入 (DID) 或撥打號碼識別 接收通話之電話的服務 (DNIS) 號碼。 受話號碼若未列出或遭到封鎖，會顯示為「不明」。 此欄位僅適用於通話。
來電號碼	來電者 ID 或自動號碼辨識 (ANI) 來電方。 來電號碼若未列出或遭到封鎖，會顯示為「不明」。 此欄位僅適用於通話。
通道	發生互動的通道。 此欄位出現在以下情況下：

聯絡人資料	說明
	組織對社交媒體聯繫人使用支援的集成。 此欄位的可能值因組織使用的社交媒體類型而異。
聯絡方向	聯絡活動的方向：傳入或傳出。
聯絡持續時間	通話被接聽與通話之間的時間長度 中止，包括響鈴時間與延長的螢幕時間 (若有)，以 HH：MM：SS 表示。 通話持續時間接受自訊號服務。 由於“事件持續時間”（事件之間的時間）和“錄製持續時間”（實際錄製檔中的持續時間）之間的差異，聯繫人表和媒體播放器中顯示的呼叫持續時間可能不同。 在這些情況下，通話持續時間會有所不同： ▪ 使用錄製控件 API 暫停、恢復或重新開始錄製時，錄製持續時間將短於實際通話持續時間。 例如，如果在通話一分鐘后重新開始錄製，則通話持續時間將比錄製持續時間長一分鐘。 ▪ 當您封存或清理響鈴時間較長的通話時，「聯絡活動」表格會在「通話持續時間」欄位中顯示事件持續時間，而媒體播放程式則會在「通話持續時間」欄位中顯示錄音持續時間。 此欄位僅適用於通話。
聯絡活動 ID	對話的唯一 ID。
聯絡人類型	聯絡活動的類型。 此欄位的可能值包括： ▪ 通話 - 有通話錄音的聯絡活動。 ▪ 聊天 - 在貴組織的

聯絡人資料	描述
	聊天程式。 這可以與人工代理或聊天機器人一起進行。 ▪ 電子郵件 - 不帶通話錄音的電子郵件聯絡人。只有當您的組織同時使用「品質管理」與「分析」時，才會顯示此聯絡活動類型。 ▪ 非通話 - 某人通過單擊“交互”頁面上的“創建聯繫人”創建的沒有通話記錄的聯繫人。 ▪ 僅螢幕 - 不帶通話錄音的螢幕錄製聯絡活動。 ▪ SMS - 在組織的短信計劃中發生的書面聯繫。 ▪ 文字 - 根據貴組織將書面聯絡人匯入 Webex WFO 的方式，這可能包括電子郵件、聊天訊息或其他文字聯絡人。
每日工作流程	與此聯絡活動相關聯的每日工作流程名稱（請參見自動執行 QM 工作流）。
互動結束工作流程	與此聯絡活動相關聯的「互動結束」工作流程的名稱。
外部各方	（僅限聊天和 SMS 聯絡人）電話號碼、電子郵件位址或其他與代理互動之人員的標識碼。
寄件者地址	(僅限向聯絡人傳送電子郵件) 「寄件者」欄位中的電子郵件地址。 這選項僅在啟用分析時可用。
人力資源	指定聯絡活動是否已被標記為 HR 聯絡活動。
原因	記錄對話的原因。 此原因在記錄規則中設置 (請參閱查看與聯繫人關聯的數據)。
錄製類型	與此設備關聯的錄製類型。
狀態	聯絡活動的目前評估狀態。 此欄位的可能值包括：

聯絡人資料	說明
	▪ 已記分 - 計算者已要求、已完成記分及核准 (如需核准則) 的聯絡活動。 ▪ 未記分 - 計算者未要求且未記分的聯絡活動。 ▪ 進行中 - 計算者已要求，但尚未完成記分的聯絡活動。 ▪ 無法記分 - 計算者已要求但無法記分的聯絡活動。具有此狀態的評估不包括在報告或績效指標中。 ▪ 需要核准 - 計算者已要求，並已完成記分，正在等待核准的聯絡活動。 ▪ 需求無法記分核准 - 計算者已要求，但無法記分，並且正在等待計算者無法記分的核准。
主旨	根據「收件者」欄位中的電子郵件地址，過濾與非通話聯絡活動相關聯的電子郵件。 此選項僅在啟用 Analytics 時可用。
調查名稱	調查的名稱。
調查分數	已完成調查的分數。
收件者地址	根據電子郵件過濾與非通話聯絡活動相關聯的電子郵件「收件者」欄位中的位址。 此選項僅在啟用 Analytics 時可用。
培訓	指示聯絡活動是否已被標記為培訓聯絡活動。
視訊檔案上傳狀態	視頻或音訊檔的狀態。 此欄位可能的值是： ▪ Null/空白 - 此聯絡活動無記錄。 ▪ 待上傳的檔案 - 視訊已錄製但尚未錄製

聯絡人資料	描述
	已上傳。 ▪ 檔案已上傳—視訊已上傳，可播放。 ▪ 檔已移除 - 視頻已錄製，但錄製內容已被移除。 ▪ 檔無效—錄製檔無效且無法播放。 ▪ 檔案已回收—視訊檔已標記為要移除，但仍可恢復。

組織

聯絡人資料	描述
代理 ACD ID	ACD 中的代理 ID。
名字	代理的名字。 注意 如果“名字”、“姓氏”、“組”和“團隊”字段為空，則錄音為根通話。根通話為未調解通話 顯示為 QM 封存聯絡的聯絡活動。 協調后，將為呼叫分配一個使用者 (請參閱 根呼叫和對帳的工作原理)。
群組	群組的名稱。
姓氏	客服的姓氏。
團隊	記錄聯絡活動時代理所屬的團隊的名稱。

評估

聯絡人資料	說明
核准者	核准計算的人員姓名。 如果滿足下列其中一個條件，則可以看到此資訊： ▪ 您是評估者。 ▪ 您擁有「檢視計算者詳細資料」權限。 ▪ 您擁有「編輯任何計算」權限。
已校準	指示聯絡活動是否已標記用於校準。
評估日期	評估聯絡活動的日期。 此值在以下情況下出現： 為計算者或啟用「檢視計算者詳細資料」權限時。 如果未啟用此許可權，則會顯示值 #####。 注意： 用於計算「評估日期」值的日期和時間是使用協調世界時 (UTC) 計算的 時間加上或減去與您的時區相關的偏移值。 例如，09/22/2019 2:00 AM UTC 會轉換為 09/21/2019 9:00 PM 中部夏令時間 (CDT)。 「評估日期」過濾器使用評估通話時的 UTC 時間。 這意味著，根據您的時區，2019 年 9 月 21 日在 CDT 時區深夜錄製的通話會被過濾為 2019 年 9 月 22 日錄製的通話。 如果使用「評估日期」篩選器搜索 2019 年 9 月 21 日發生的錄製檔，則可能還需要搜索前一天或下一天的錄製檔，具體取決於您的時區。
回覆日期	代理回應計算的日期。
計算表	用於評分的評估或校準表的名稱。 客戶對話。
評估回應	指示聯絡的回應狀態： ▪ 擱置 - 代理需要對已記分的計算做出回應，但尚未做出回應。

聯絡人資料	描述
	▪ 已確認 - 代理已確認已記分的回應。 ▪ 已申訴 - 代理已對已記分的計算提出上訴。
評估者姓名	評估者或校準者的姓名。 你可以看到這個資訊 (如果其中一項為真)： ▪ 您是評估者或校準者。 ▪ 您擁有「檢視計算者詳細資料」權限。 ▪ 您擁有「編輯任何計算」權限。
二十	聯絡活動的評估得分。 注意： 校準分數不顯示在此欄位中。 對於校準分數，請使用評估校準。

語音、語音欄位 (聯絡活動表格)

聯絡人資料	描述
% 保留	通話處於保留狀態的時間比例。
% 暫停	通話處於暫停狀態的時間比例。
% 靜音	通話處於靜默狀態 (來電者或代理均不發言) 的時間比例。
% 談話	通話處於討論狀態（其間 來電者和代理都在發言）。
保留事件	偵測到的保留事件數。
暫停事件	偵測到的暫停事件數。
靜態事件	偵測到的靜態事件之數目。 討論事件
	偵測到的討論事件之數目。

聯絡人資料	描述
保留持續時間總計	保留時間的持續時間總計。 格式 = HH：MM：SS。
暫停持續時間總計	暫停時間的持續時間總計。 格式 = HH：MM：SS。
完全靜默持續時間	靜默持續時間總計。 格式 = HH：MM：SS。
討論持續時間總計	討論的總持續時間。 格式 = HH：MM：SS。

分析

聯絡人資料	描述
預測性評估得分	未記分聯絡活動的預測評估得分。 Webex WFO 根據 Google Analytics (分析) 資料和之前的評估分數來預測此分數。 Webex WFO 使用以下 Analytics (分析) 資料：通話和代理屬性、語音命中次數和桌面活動。
預測淨推薦值	聯絡活動的預期淨推薦值。
感情	聯絡人的情緒分數。 可能的值為正值、中值和負值。

中繼資料、自訂中繼資料 (聯絡活動表格)

聯絡人資料	描述
可變文字	Webex WFO 中可用的自訂元資料因配置的 ACD 和元數據管理器頁面。 您可以在自訂中繼資料欄位中編輯值。 請參閱 編輯與聯繫人關聯的自定義元數據。

通話後調查

“通話後調查”部分顯示客戶在聯繫結束後完成的調查結果。

僅當您的系統設定為提供服務調查且客戶已提交回應時，才會顯示通話後調查資料。

相關主題

-
-

編輯與聯絡人關聯的自訂中繼資料

如果有與聯絡人關聯的自訂中繼資料，您可以編輯該中繼資料，除非它已加密。

在這種情況下，自定義元數據欄位將被禁用。

字元長度上限因類型而異。

中繼資料類型	字元長度上限
資料	2056 個字元
日期	基於標準日期格式
超連結	2056 個字元
號碼	—

編輯與聯絡人關聯的自訂中繼資料

1. 按一下您要編輯其中繼資料的聯絡人。 媒體播放器將打開。
2. 在「詳細資料」面板的「聯絡活動資訊」區段中，按一下 「**中繼資料** 」種類。
   將打開「元數據」類別。
3. 在中繼資料欄位中輸入所需的值。
4. 按下 **保存元數據**。

相關主題

- 一次刪除或更新多個聯絡人 - 一次編輯多個聯絡人的自訂元數據。

讀取電子郵件聯絡人

在「電子郵件」面板中，您可以查看代理從客戶那裡收到的電子郵件。

聯絡類型：電子郵件

聯絡活動內容：不適用

需要的授權：QM、CR、Webex WFO 存取。 情緒分析需要文本分析。 所需權限：檢視聯絡人

此面板中顯示的聯絡人的聯絡人類型為電子郵件。 文字分析工作中的片語命中項以黃色反白顯示。

讀取文字聯絡人

在「文字」面板中，您可以查看代理處理的基於文字的聯絡。

聯絡類型：文字

聯絡活動內容：不適用

所需的許可證：CR，QM, Webex WFO 訪問。 情緒分析需要文本分析。 所需權限：檢視聯絡人

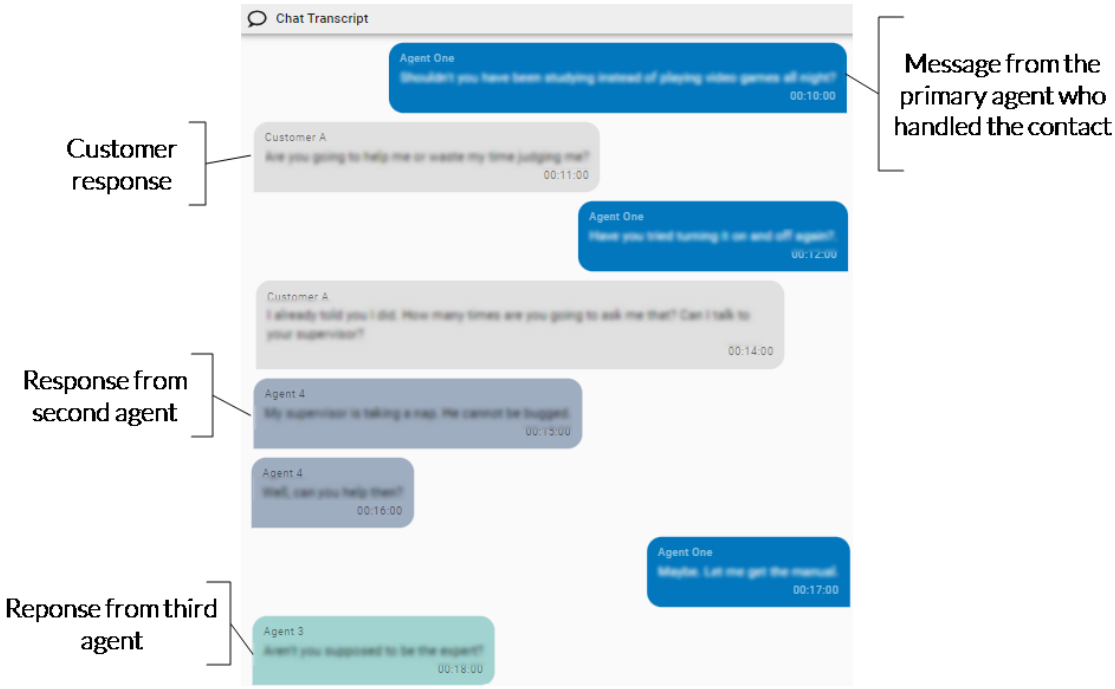
此面板中顯示的聯絡人之聯絡人類型為文字。 文字分析工作中的片語命中項以黃色反白顯示。

讀取即時通訊聯絡人

聊天記錄面板包含聊天對話。
處理聯絡的代理的回應在右側，客戶和參與對話的任何其他代理的回應在左側。
對話中每個人傳送的訊息會使用不同的色彩，最多可供四位不同的參與者使用。
（如果對話有五個或更多參與者，則顏色會重複。

您可能會以參與者的身份看到「系統使用者」。
這些消息由您的組織使用的聊天程式自動生成，通常會說“代理 Jane Doe 已加入聊天”或“聊天會話於 10：36 AM 關閉”。

如果單擊消息，則會突出顯示“文本映射”面板中的相應圖示。



先決條件

- 貴組織使用 Webex WFO Cloud。 聊天記錄面板不適用於本地部署。
- 貴組織透過支援的整合將聊天聯絡人匯入 Webex WFO。
- 您擁有「檢視聯絡人」權限。

頁面位置

互動> 在聊天記錄面板>連按兩下聯絡人

程式

在聊天對話中搜尋字詞

1. 按一下面板右上角的⋮選項圖示。
2. 選取 **尋找**。
3. 在「尋找 」**欄位中** 輸入搜尋。 符合搜尋條件的文字會反白顯示。

列印聊天對話

1. 按一下面板右上角的⋮選項圖示。
2. 選擇 **列印**。 瀏覽器的列印視窗將打開。 在這裡，您還可以將對話另存為 PDF。

相關主題

-
- 檢視聊天聯絡人的概觀

檢視聊天聯絡人的概觀

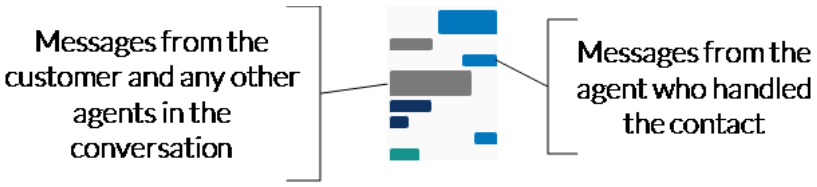
「文字對應」面板包含彩色長方形，代表聊天聯絡中的消息。

此面板讓您無需捲動即可獲得對話的概覽。

處理聯絡的代理的回應在右側，客戶和參與對話的任何其他代理的回應在左側。

對話中每個人傳送的訊息會使用不同的色彩，最多可供四位不同的參與者使用。

(如果對話有五個或更多參與者，則顏色會重複。)



先決條件

- 貴組織使用 Webex WFO Cloud。 “文字映射”面板不適用於本地部署。
- 貴組織透過支援的整合而非透過一般文字匯入 API 將聊天聯絡人匯入 Webex WFO。
- 您擁有「檢視聯絡人」權限。

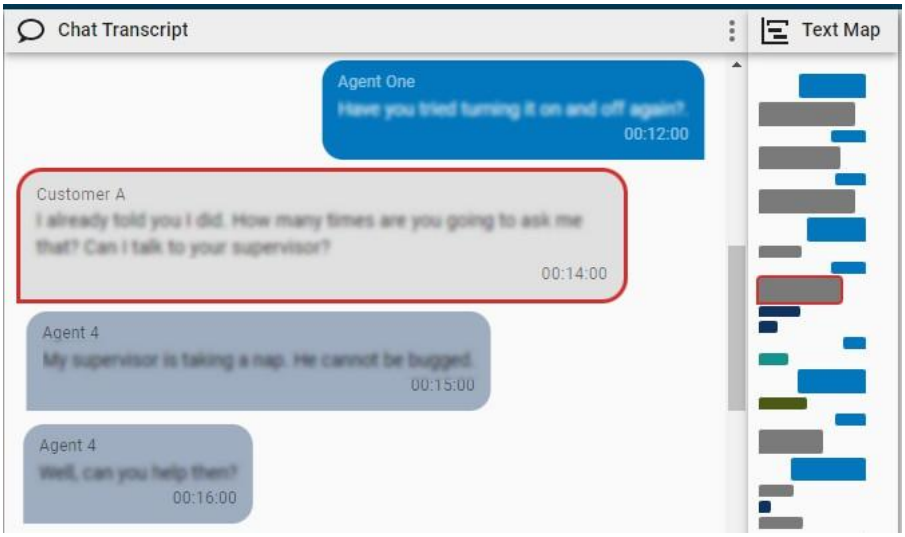
頁面位置

互動> 在「文字映射」面板>連按兩下聯絡人

流程

跳至對話中的特定位置

- 按一下長方形可移至對話中的對應訊息。 消息在聊天記錄面板中以紅色勾勒出。



相關主題

-
- 讀取即時通訊聯絡人

檢視聯絡人的 AI 見解

媒體播放程式中的「資料洞察」面板包含 AI 生成的有關聯絡活動的資訊。

您在此處看到的資訊因貴組織使用 Cisco 分析的方式而異。

先決條件

- 您的組織有 Webex WFO Cloud。 “數據見解”面板不適用於本地部署。
- 您的範圍內有錄音。
- 聯繫人具有文字記錄。

- 若要查看 AI 交互摘要，需要滿足以下兩項條件：
  - 管理員在啟用了 AI 交互摘要的情況下創建了一個正在進行的分析語音轉文本任務 (請參閱 有關交互摘要 或 創建分析任務的 TURN)。
  - 您擁有「檢視聯絡人」與「檢視語音轉文字分析」權限。
- 若要查看 AI 情緒分析，需要滿足以下所有條件：
  - 管理員已創建情緒分析任務（請參閱 有關高級情緒的 TURN 或 創建分析任務）。
  - 聯絡人是英語或西班牙文音訊通話。
  - 您擁有“查看聯繫人”和“查看情緒”許可權。
- 要查看自動評估得分，需要滿足以下所有條件：
  - 貴組織擁有 Analytics Enterprise 或 Analytics Enterprise Plus 授權。
  - 管理員已創建自動 QM 任務 (請參閱 創建分析任務)。
  - 聯絡人是英語或西班牙文音訊通話。
  - 您具有「查看自動 QM」許可權。
- 要查看該主題，需要滿足以下所有條件：
  - 貴組織擁有 Analytics Enterprise 或 Analytics Enterprise Plus 授權。
  - 管理員已創建趨勢主題任務 (請參閱 創建分析任務)。
  - 聯絡人是英語或西班牙文音訊通話。
  - 聯絡人的音訊為立體聲 (非單聲道)，通話雙方有不同的音訊饋送。
  - 您具有「查看趨勢主題」許可權。
- 要查看 AI 標籤，需要滿足以下所有條件：
  - 貴組織擁有 Analytics Enterprise Plus 授權。
  - 管理員已創建 AI 標記任務 (請參閱 創建分析任務)。
  - 聯絡人是英語或西班牙文音訊通話。
  - 您具有「查看 AI 標記」許可權。

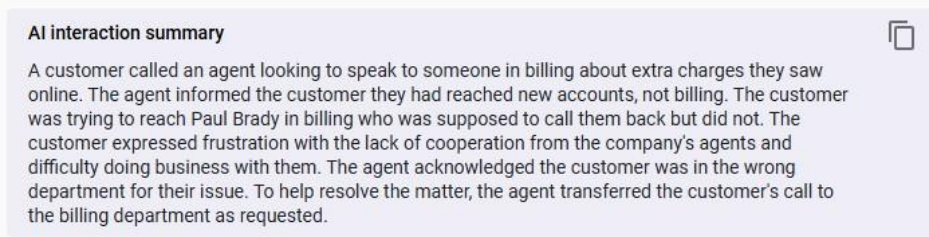
頁面位置

互動> 在「資料洞察」面板>連按兩下聯絡活動

程式

閱讀聯絡人的摘要

- **點擊互動洞察概述** Tab。 **AI 交互摘要** 部分總結了調用。 大多數摘要大約為 150 字，但有些摘要可能會更長或更短，具體取決於通話記錄的長度。

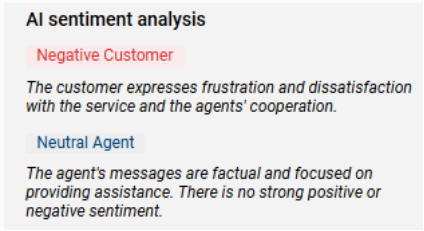


複製摘要

- **按兩下複製** 圖示。

檢視聯絡人的客戶和代理情緒

- **點擊互動洞察概覽** Tab。 **AI 情緒分析** 部分顯示客戶和座席表達的情緒 (情緒)。它表示雙方都有積極、消極或中立的情緒，並解釋了為什麼 Webex WFO 分配了這種情緒。



> 注意 如果您的組織使用單聲道錄製 (來自代理和客戶的音訊合併到單個源中)，則 AI 情緒分析僅顯示客戶的情緒。

檢視聯絡活動的自動評估分數

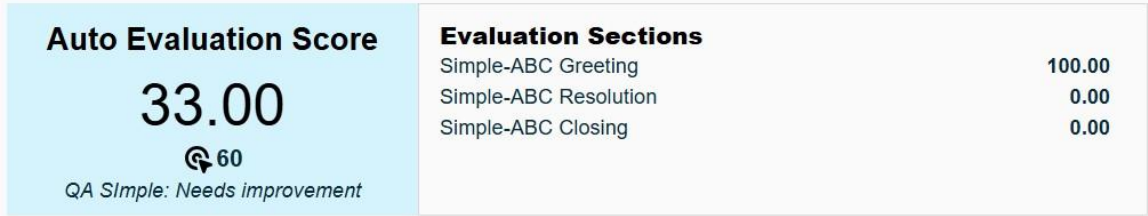
- **按兩下 AI 對話概述** Tab。 「**自動評估得分**」區段顯示 Webex WFO 給聯絡活動的總得分。

  「**評估區段**」區段顯示 Webex WFO

  在計算表中用於對聯絡活動進行評分的每個區段所獲得的分數。

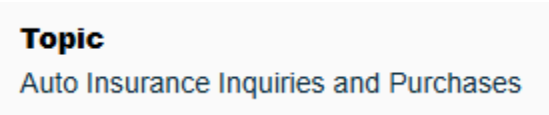
  根據表單的設定方式，您可能還會看到表單的目標分數以及

分數所屬評分區間的名稱 (請參閱 管理 AI 評估的表單)。



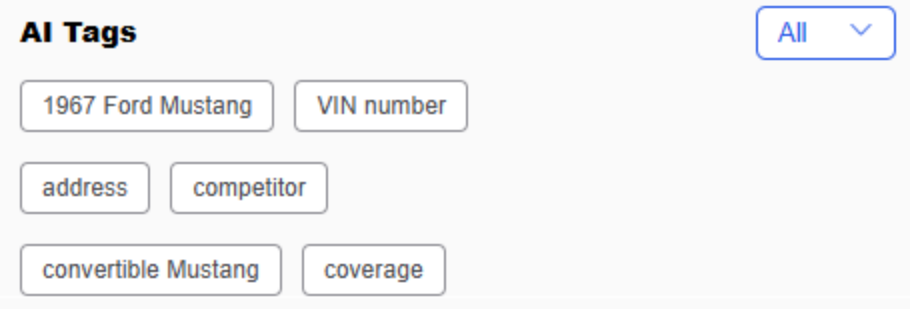
檢視聯絡人的主題

- **點擊 AI 對話概述** Tab。 “主題” 部分顯示 Webex WFO 為該聯繫人標識的主要聯繫人原因。

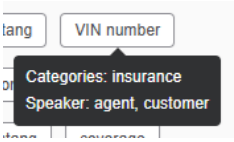


檢視聯絡人的內容標籤

1. **點擊 AI 對話概述** Tab。 **AI 標籤** 部分顯示 Webex WFO 應用於聯絡的標籤。



2. （選用）將滑鼠懸停在標籤上可查看標籤所屬的類別，以及其對話貢獻提示 Webex WFO 應用標籤的發言人 (代理或客戶)。



依發言人過濾內容標籤

- 在“ **AI 標記”** 部分中，從 **“全部** ”下拉列表中選擇 **“代理** ”或 **“客戶** ”。
  標籤清單會自動更新。

相關主題

- TURN 關於互動摘要
- TURN 關於高級情緒
- 檢視聯絡人的情緒變化
-
- 讀取錄音的轉錄
-
- 創建分析任務 - 創建啟用了 AI 交互摘要、情緒分析、自動 QM、趨勢主題或 AI
  標籤的正在進行的任務。

讀取錄音的轉錄

在「聽錄」面板中，您可以查看錄音的聽錄。 聯絡類型：通話

聯絡人內容：具有轉錄功能

所需授權：Webex WFO Access、Analytics Essentials 或 Analytics

所需的企業權限：檢視聯絡人、檢視語音轉文字分析

該面板會將此轉譯顯示為文字氣泡。 播放錄音時，Webex WFO 會突出顯示當前發言人的文本氣泡。 您可以按下特定的文字氣泡以跳到該氣泡。 您也可以按一下選項圖示來執行以下操作：

- 尋找 - 搜尋轉譯。
- 列印 - 列印轉譯。

語音轉文字分析任務中的片語命中項以黃色突出顯示。 文本氣泡的顏色和位置因錄製類型而異。

色彩	錄製類型	描述
Oh of cours supervisor supervisor w	立體聲	入站音訊流的文本氣泡為藍色且右對齊，出站流的文本氣泡為灰色且左對齊。
Oh of cours supervisor	單聲道	音訊流的文本氣泡為藍色且左對齊。

如果您安裝了 Cisco 分析功能，則文本氣泡還包括表示任何關聯的負面或正面情緒分數的圖示。

相關主題

- 建立分析工作 - 設定 Webex WFO 以轉錄聯絡人

檢視聯絡人的片語分析

片語命中項面板顯示客戶或代理在聯絡中的哪個位置提到與您的聯絡中心重要的字詞或片語。這些字詞或短語由分析任務找到，它們稱為「片語命中項」。。

> 注意 片語命中項也會在轉譯中以黃色突出顯示 (如果有)。

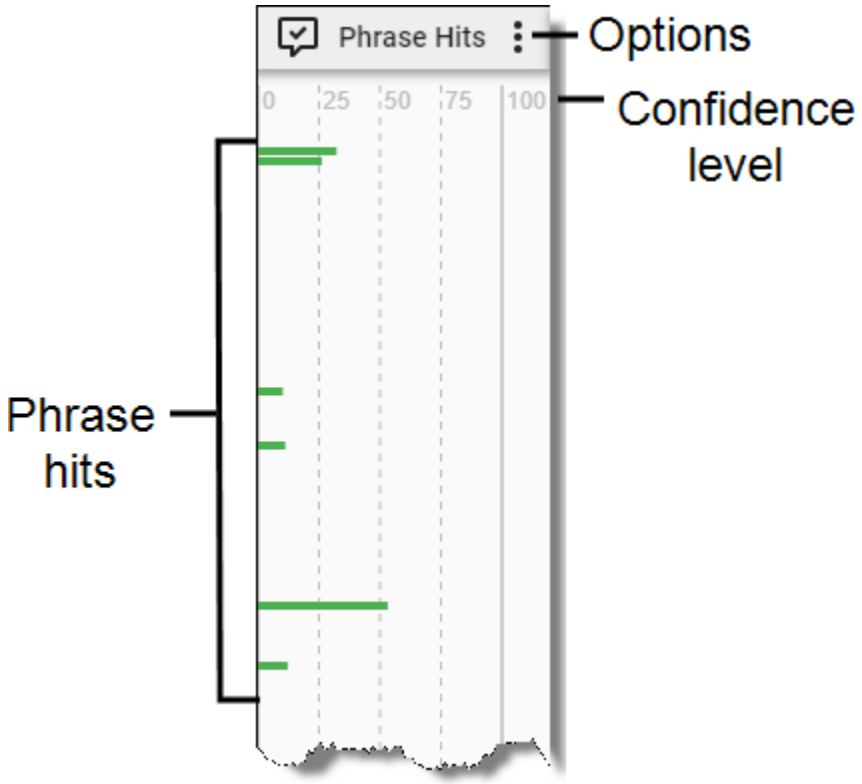
聯絡類型：通話

聯絡人內容：具有轉錄功能

需要的授權：分析或 Webex WFO

所需存取權限：檢視聯絡人、檢視語音分析

Webex WFO 為每個片語命中項指派置信度。 此置信度在 0–100 的範圍內顯示任務準確檢測到短語的 Webex WFO 的確定程度。 置信度較高的片語命中項比置信度較低的片語命中項顯示的時間更長。



您可以按下短語命中項以將「時間軸」滑塊移動到該命中項，也可以將滑鼠懸停在片語命中項上以查看包含更多詳細資訊的工具提示。

如果按一下「媒體播放器」工具列上的「放大」圖示，每個片語命中項都會顯示 Webex WFO 偵測到的字詞或片語。

使用「選項」圖示選取顯示的片語命中項種類。

偵測片語命中項

短語在短語管理器頁面上進行配置和分類 (請參閱 創建和管理短語和短語類別)，並按任務管理器頁面上計劃的任務搜索短語 (請參閱 創建 分析任務)。

每個片語都有一個文字值。 它也可以具有語音值 (如果有配置的話)。

- 語音轉文本任務轉錄錄音並在生成的聽錄中搜索文本值。
- 語音分析任務在錄音中搜索語音值。

這兩項工作的結果皆會出現在「片語命中項」面板中。

> 注意： 面板不顯示置信度低於配置期間分配給短語的最低置信度的命中項。
> 例如，如果將置信度分配為
> 對於短語“糟糕的客戶服務”20，面板僅在置信度為 20
> 或更高時顯示“糟糕的客戶服務”的短語命中項。

每個片語命中項在片語命中前兩秒開始，在片語命中後兩秒結束。
置信度基於概率，因此確切的命中可能與突出顯示的區域不完全一致。 Webex WFO
可以解析多個片語命中項。 如果在 200
毫秒內檢測到兩個相似的短語，則置信度最高的短語命中將成為主要命中項，所有其他命中項將成為輔助命中項，並且它們的索引方式不同。

工具提示的標題包含任務檢測到的短語。 下表描述了工具提示的其他欄位。

欄位	描述
類別	片語所屬的種類，如在「片語管理員」頁面上指派。
來源	偵測到片語命中項的分析工作類型。 可能的值如下所示： ▪ 語音 - 該短語是在錄音中找到的。 ▪ 語音轉文字 - 在錄音的轉譯中找到該片語。
開始	從音訊開頭到找到片語的那一刻的偏移量。 格式為 HH：MM。
持續時間	片語的持續時間。 格式為 HH：MM：SS。 注意： 此欄位不會以毫秒為單位顯示值。 如果持續時間少於一秒，則該欄位會顯示 00：00：00。
信任	短語命中的置信度。
通道	在其中偵測到片語命中項的音訊串流。 對於立體聲錄音，可以使用以下值： ▪ 1 - 傳出資料流。 ▪ 2 - 入站資料流。

相關主題

- 建立和管理片語和片語種類 - 設定要在聯絡人中尋找的片語
- 建立分析工作 - 設定 Webex WFO 以分析聯絡人的片語命中項

檢視聯絡人的情緒

情緒是在整個聯繫過程中座席和客戶對話的整體情緒基調 (正面、負面或中性)。 Webex WFO 支援英語通話、電子郵件和文本聯繫人的情感分析。 對於通話，情緒需要語音轉文本聽錄。 對於電子郵件和文本聯繫人，情緒需要文本分析。

聯絡類型：通話

聯絡人內容：具有轉錄功能

所需授權：分析或 Webex WFO 存取

所需權限：檢視聯絡人、檢視語音轉文字分析

通話情緒

「情緒」面板顯示通話的情緒。

該面板將具有正面或負面情緒分數的話語顯示為語音音訊流中的顏色編碼片段。

> 注意： 話語是由一個人說出的一系列不間斷的單詞。 一個語句可以包含多個句子。

按兩下某個語句以將時間線滑塊移動到該語句。 執行此操作時，Webex WFO 會突出顯示聽錄中的文本氣泡，情緒任務分析該氣泡以生成正分數或負分數。文本氣泡包含一個圖示，該圖示也指示情緒分數 (請參閱下表)。將滑鼠懸停在話語上可查看此文本的預覽。

言語和通道說明

下表介紹了話語段及其關聯圖示的顏色。

注意 「情緒」面板不顯示具有中性情緒分數的話語。

色彩	描述	
	詳細資訊	話語具有積極的情緒分數。
	文字氣泡圖示	☺

色彩	描述	
	詳細資訊	話語具有負面情緒分數。 文字氣泡圖示

可用的流取決於錄製類型。

錄音類型	描述
立體聲	話語由以下音訊流劃分： ▪ 1- 話語發生在入站音訊流上。 ▪ 2- 話語發生在出站音訊流上。
單聲道	唯一的音訊串流是 1。所有入站和出站話語都發生在該流上。

電子郵件與文字聯絡人的情緒

書面聯絡在「詳細資料」面板的「分析」區段中具有整體情緒分數。

相關主題

- 讀取錄音的轉錄
- 建立分析任務 - 設定 Webex WFO 以分析聯絡人的情緒

隨選下載聯絡人

當您連按兩下以播放通話時，由於資料儲存狀態，某些通話聯絡人資料 (音訊及/或螢幕錄音) 最初可能無法使用。

如果任何或全部通話錄音不可用，系統會提示您選擇是播放立即可用的部分還是下載不可用的部分。包含有關音訊儲存和螢幕儲存的資訊的對話方塊指示每個元件的狀態：

- N/A - 無與此聯絡活動相關聯的音訊或螢幕資料。
- 冷存儲 - 資料位於冷存儲中。 檢索數據可能會有延遲。

- 即時儲存 - 資料可立即播放。

如果您選擇下載不可用的部分，則當錄製檔可用時，您會收到通知。

指定和共享聯絡人

指定及共用聯絡人需要執行下列作業：

- 查看分配給您的錄製檔。
- 為錄製檔創建統一的資源定位器 (URL)，並通過聊天消息或電子郵件將其作為超連結發送給其他人。
- 匯出與聯絡人關聯的媒體檔。
- 將多個聯繫人匯出到外部儲存位置。

存取分配給您的聯絡人 (經典頁面)

注意： 此頁面上的資訊涵蓋聯繫人佇列頁面的經典版本。 有關新版本的資訊，請轉到 訪問分配給您的聯繫人 (新頁面)。

我怎麼知道我擁有的是哪個版本？

如果您在頁面頂部看到 **“交互** ”和 **“目標”** 按鈕，則表示您擁有新頁面。

如果您沒有看到這些按鈕，則您使用的是經典頁面。

「聯絡佇列」頁面會顯示指定給您進行校準、評估或審查的所有聯絡活動。 聯絡人可透過 *聯絡人目標工作* 或 *特定工作*指定給您。

工作類型	定義
聯絡目標工作	如果您的管理員已為您建立聯絡人目標，請 Webex WFO 每天、每周或每月自動為您分配要完成的聯繫人數量。 系統還可以為您分配特定日期的聯絡目標。
特定工作	小組組長或管理員專門指派給的聯絡人 你。

注意： 聯絡人必須成立不到一年，才會出現在您的聯絡人佇列中。
如果管理員為您指派了一項特殊工作，即聯絡人的存在時間超過一年，這些聯絡人不會出現在您的
辦。

先決條件

- 貴組織使用 Cisco Quality Management。
- 您擁有下列權限：
  - 檢視聯絡人
  - 檢視聯絡人目標
  - 評估聯絡活動 (完成評估目標所需)
  - 校準觸點 (完成校準目標所需)
- 團隊主管在臨時任務中為您分配了聯繫人，或者管理員創建了聯繫人目標並將其分配給您。

頁面位置

聯絡人佇列

程式

使用指派給您的聯絡人

1. 閱讀“ **操作 ”、“截止日期**”和 **“說明”** 列中的資訊。 您可能需要向側面滾動才能看到這些列。
   以下是操作的類型：

功能	您需要做什麼
校準	評估聯絡活動。 我們會將您的評估與其他評估者提交的內容進行比較，以確保評估者之間的一致性。
評估	評估聯絡活動的品質。
溫	按照創建任務的人員的指示播放錄製檔或錄製檔的一部分。

2. 按兩下任務。 聯繫人將在新的 Tab 中打開。
3. 視需要播放及評估聯絡活動，然後關閉 Tab。
4. 返回「聯繫人佇列」頁面，然後按兩下 **刷新** 。
   如果已完成任務，該任務將從頁面中消失。

> 注意 聯絡活動目標可以包含多個聯絡活動。
> 「聯絡佇列」頁面針對指派給您的每個目標，一次顯示一個聯絡。
> 完成與第一個聯絡人的工作後
> 從目標中，Webex WFO
> 會為您分配另一個聯繫人，直到您完成該聯繫人目標的所有任務。

在「聯絡佇列」頁面上新增或移除欄

1. 按一下 「**設定** 」。 「**設定欄位** 」視窗隨即打開。
2. 若要添加列，請選中其複選框。 若要刪除欄，請清除其複選框。
3. 按兩下 **應用**。 「 **設定欄位** 」視窗隨即關閉。

聯絡人佇列包含與「互動」頁面相同的欄 (請參閱 自訂「互動」頁面上的欄) 以及以下欄位：

欄名稱	描述
功能	任務的類型
特定工作 ID	此聯絡活動的特定工作 ID
到期日	您必須完成此工作的期限日期
工作名稱	工作或聯絡目標的名稱
簡介	由以下人員提供的任何任務具體說明 建立了工作

相關主題

- - 有關完成和提交評估和校準的資訊。
- 自訂「互動」頁面上的欄 - 聯絡佇列中顯示的其他欄的定義。
- 手動分配審閱、評估和校準 - 團隊負責人創建臨時任務的說明。
- 自動分配評估、校準和審核 (新頁面)- 管理員創建聯繫目標的說明。

- 自動分配評審、評估和校準 (經典頁面)- 管理員創建聯繫目標的說明。
- 存取分配給您的聯絡人 (新頁面)

存取分配給您的聯絡人 (新頁面)

> 注意： 此頁面上的資訊涵蓋新版的「聯繫人佇列」頁面。
> 有關經典版本的資訊，請轉到 訪問分配給您的聯繫人 (經典頁面)。
> *我怎麼知道我擁有的是哪個版本？*
> 如果您在頁面頂部看到 **“交互** ”和 **“目標”** 按鈕，則表示您擁有新頁面。
> 如果您沒有看到這些按鈕，則您使用的是經典頁面。

「聯絡佇列」頁面會顯示指定給您進行校準、評估或審查的所有聯絡活動。
主管可能會將這些聯絡活動分配給您，或者 Webex WFO
可能會自動為您分配每天、每周或每月要完成的聯絡活動數量。

先決條件

- 您的組織使用 Webex WFO Cloud。 新的「聯絡佇列」頁面不適用於本地部署。
- 您擁有下列權限：
  - 檢視聯絡人
  - 檢視聯絡人目標
  - 評估聯絡活動 (完成評估目標所需)
  - 校準觸點 (完成校準目標所需)
- 主管已通過臨時任務為您分配了聯繫人 (請參閱 手動分配評審、評估和校準)，或者管理員已創建聯繫人目標並將其分配給您 (請參閱 自動分配評估、校準和評審（新頁面)）。
- 分配給您的聯繫人不到一年。
  如果有人為超過一年前的聯絡人指派了臨時任務，這些聯絡人不會出現在您的佇列中。

頁面位置

聯絡人佇列

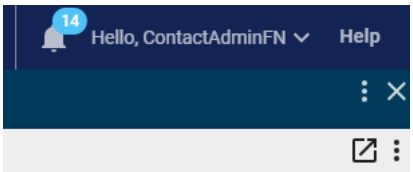
程式

使用指派給您的聯絡人

1. 按兩下 **交互**。
2. 閱讀“ **操作 ”、“截止日期**”和 **“說明”** 列中的資訊。 您可能需要向側面滾動才能看到這些列。 您可能還需要打開聯繫人以查看所有說明。 以下是操作的類型：

功能	您需要做什麼
校準	評估聯絡活動。 我們會將您的評估與其他評估者的分數進行比較，以確保評估者之間的一致性。
評價	評估聯絡活動的品質。
溫	打開聯繫人。 如果聯繫人包含錄製檔，請按照創建任務的人員的指示播放錄製檔或部分錄製檔。 最佳做法 若要確定音訊聯絡人的作業被標記為已完成，請播放錄音一直到最後。

3. 連按兩下聯絡人。 聯絡人將在媒體播放器中打開。
4. 視需要播放及計算聯絡活動。
5. 按一下 **X** （頁面右上角）以關閉聯絡人。 聯絡人即會從「聯絡佇列」頁面中消失。



檢視聯絡人目標的進度

聯絡目標可以包含多個聯絡。

- 按兩下 **目標** （頁面左上角）。
  “目標”部分顯示您在實現目標方面取得的進展、目標的到期時間以及每個目標包含的聯繫人數。

檢視特定目標的互動

1. 按兩下 **交互**。
2. 從 **按目標名稱** 篩選下拉清單中選擇目標。 不屬於該目標的互動會從網頁中消失。

要再次查看所有目標的互動，請刷新頁面。

在「聯絡佇列」頁面上新增或移除欄

1. 按兩下 **交互**。
2. 按兩下設置圖示 (⚙，頁面的右上角)。 「**顯示/隱藏列** 」視窗隨即打開。
3. 若要添加列，請選中其複選框。 若要刪除欄，請清除其複選框。
4. 按一下 「**儲存**」。 「 **顯示/隱藏欄** 」視窗隨即關閉。

下表描述「聯絡佇列」頁面上的欄。

欄名稱	描述
日期	擷取聯絡活動的日期。 格式會根據您在登入畫面或下拉式清單中選擇的語言而有所不同。
時間	以 HH：MM 表示的聯絡活動開始時間。 默認情況下，Webex WFO 在捕獲源的時區 (例如，記錄伺服器或具有智慧桌面的電腦) 中顯示此時間。 如果在“QM 全域設定”頁面上選取“以使用者時區顯示聯絡人”核取方塊， 則 Webex WFO 會以您的顯示時區顯示此時間。 請參閱 配置 QM 全域設置。
時區	“日期和時間”欄位的時區。 默認情況下，Webex WFO 在捕獲源的時區 (例如，記錄伺服器或具有智慧桌面的電腦) 中顯示此時間。 如果「按使用者時區顯示聯絡人」核取：

欄名稱	說明
	框在 QM 全域設置頁面上處於選中狀態，Webex WFO 會以顯示時區顯示此時間。 請參閱 配置 QM 全域設置。
聯絡活動 ID	對話的唯一 ID。
聯絡人類型	此欄可能的值包括： ▪ 通話 - 有通話錄音的聯絡活動。 ▪ 聊天 - 在組織的聊天計劃中發生的書面聯絡活動。這可以與人工代理或聊天機器人一起進行。 ▪ 電子郵件 - 不帶通話錄音的電子郵件聯絡人。只有當您的組織同時使用「品質管理」與「分析」時，才會顯示此聯絡活動類型。 ▪ 非通話 - 某人通過單擊“交互”頁面上的“創建聯繫人”創建的沒有通話記錄的聯繫人。 ▪ 僅螢幕 - 不帶通話錄音的螢幕錄製聯絡活動。 ▪ SMS - 在組織的短信計劃中發生的書面聯繫。 ▪ 文字 - 根據貴組織將書面聯絡人匯入 Webex WFO 的方式，這可能包括電子郵件、聊天訊息或其他文字聯絡人。
通道	聯絡活動發生時的通道。 如果您的組織使用受支援的社交媒體聯絡整合，則會顯示此欄。 此欄位的可能值因組織使用的社交媒體平台類型而異。
聯絡持續時間	通話被接聽與通話之間的時間長度結束，包括響鈴時間與延長的顯示時間 (若有)，以 HH：MM：SS 表示。 此欄位僅適用於通話。 「聯絡佇列」頁面中所顯示的通話持續時間可能不是

欄名稱	描述
	與媒體播放器中顯示的持續時間相同，因為“事件持續時間”（事件之間的時間）和“錄製持續時間”（實際錄製檔中的持續時間）可能不同。 這些場景會導致通話持續時間不同： ▪ 如果使用錄製控件 API 暫停、恢復或重新開始錄製，則錄製持續時間將短於實際通話持續時間。 例如，如果錄製暫停一分鐘，則錄製時長比通話時長短一分鐘。 ▪ 若您封存或清除響鈴時間較長的通話，「聯絡人佇列」頁面會顯示事件持續時間，而媒體播放程式則會顯示錄音持續時間。
名字	代理的名字。
姓氏	客服的姓氏。
二十	聯絡活動的評估得分。 注意： 校準分數不顯示在此欄位中。 對於校準分數，請使用評估校準。
評估者姓名	評估者或校準者。 如果您是評估者，或者您具有「檢視評估者詳細資料」權限。
評估日期	評估聯絡活動的日期。 此時將顯示此資訊如果您是計算者，或者您具有「檢視計算者詳細資料」權限。
計算表	用於對對話評分的評估或校準表格。
功能	任務類型：「評估」、「校準」或「審閱」。
目標名稱	聯絡活動目標的名稱。

欄名稱	說明
目標 ID	聯絡活動目標的 ID。
簡介	由以下人員針對目標提供的任何具體說明 創造了目標。
到期日	您必須完成此目標的截止日期。
[自定義數據]	各不相同。 此資訊對您的組織是唯一的。 管理員 在「中繼資料管理員」頁面上設定此資訊。 若您具有「檢視自訂中繼資料」權限，就會顯示這些欄。 請參閱 管理 自訂元資料欄位

相關主題

- - 有關完成和提交評估和校準的資訊。
- 手動分配審閱、評估和校準 - 團隊負責人創建臨時任務的說明。
- 自動分配評估、校準和審核 (新頁面)- 管理員創建聯繫目標的說明。
- 自動分配評審、評估和校準 (經典頁面)- 管理員創建聯繫目標的說明。
- 存取分配給您的聯絡人 (經典頁面)

標記聯絡活動用於培訓或 HR

通過標記聯絡活動用於培訓或

HR，您可以日後輕鬆找到這些聯絡活動，以用作培訓範例或上報給人力資源部門。

> 注意 ：標記聯絡活動不會自動將聯絡活動傳送到培訓或 HR 系統。
> 這些聯絡人會發生什麼情況，視貴組織使用 Webex WFO 的方式而定。

先決條件

- 您擁有「檢視聯絡人」權限。
- 您具有「標記用於培訓」許可權和/或「標記用於 HR」許可權。

- 您的範圍內有錄音。

頁面位置

互動> 連按兩下聯絡人

您也可以按一下下列其中一個位置的聯絡人以開啟媒體播放器：

- 「代理瀏覽器」頁面
- 在「分析」小組件的「詳細資料」窗格中
- 在資料資源管理員中

程式

標記聯絡活動用於培訓

1. 連按兩下聯絡人將其打開。
2. 按一下「選項」圖示 ⋮ (頁面右上角) 。
3. 選擇 **「標記用於培訓」**。

標記聯絡活動用於 HR

1. 連按兩下聯絡人將其打開。
2. 按一下「選項」圖示 ⋮ (頁面右上角) 。
3. 選擇 **標記用於 HR。**

相關主題

- - 稍後使用「錄製標誌」過濾器查找標記的聯繫人。
-
- 標記聯絡 - 為聯絡加標籤是另一種留出您以後要尋找的聯絡的方法。

標記聯絡

Webex WFO 管理員控制聯繫人在“交互”頁面上的可用時間。

但是，如果您想要將聯絡人保留的時間超過組織的標準保留期限，則可以為其加標籤。

標記聯絡會對該記錄套用新的保留時間。 取決於您的組織使用方式

標記，Webex WFO 比未標記的聯繫人保留標記的聯繫人的時間更長或更短（請參閱管理 QM 和分析）的數據保留策略）。

> 注意 ：標記聯繫人將覆蓋某些 QM 工作流規則。 如果您在 QM 工作流程執行之前應用標籤，則 Webex WFO 會保留該聯絡及其所有關聯媒體，例如音訊和螢幕錄像，無論工作流的保留策略如何。 如果在 QM 工作流運行後應用標記，則該標記僅影響該聯繫人的音訊，而不會影響螢幕錄製。 這意味著 QM 工作流策略適用於該聯繫人的螢幕錄製，但標記會覆蓋音訊的工作流策略。 如果 Webex WFO 由於運行了 QM 工作流程而回收了錄音，則會還原該音訊。 有關 QM 工作流的詳細資訊，請參閱 自動化 QM 工作流。

先決條件

- 您具有「標記聯絡人」權限及/或「取消標記聯絡人」權限。
- 您的角色和範圍允許您查看錄製檔。

頁面位置

互動

程式

標記聯絡

1. 選擇聯繫人 (不要打開它)。
2. 按兩下 **標記聯繫人** （ 頁面右上角）。 圖示將變為取消為聯絡人添加標籤圖示。

取消標記聯絡

取消標記聯絡會將組織的標準保留期限套用到聯絡。

1. 選擇聯繫人 (不要打開它)。
2. 按兩下 **取消標記聯繫人** （ 頁面右上角）。 圖示將變為標記聯絡人圖示。

相關主題

- 管理 QM 和分析的數據保留策略 - 建立組織對標記和未標記的聯絡的保留期。
- 自動執行 QM 工作流程 - 為 Webex WFO 建立規則以自動管理錄製檔。

建立指向錄製檔案的超連結

您可以為錄製檔創建統一的資源定位器 (URL)，並通過聊天消息或電子郵件將其作為超連結發送給其他人。 一旦收件者通過 Webex WFO 登錄頁面進行身份驗證，該連結就會將收件者的瀏覽器指向交互。
對收件者進行身份驗證后，將在媒體播放機中打開錄製檔。

基本 URL 格式如下所示：

http://<web 伺服器>/index.html#/recordings/<contactID>

或

https://<web 伺服器>/index.html#/recordings/<contactID>

其中:

<Web 伺服器> 是承載 Webex WFO 的伺服器的主機名稱或 IP 位址

<contactID> 為錄音的聯絡人 ID。

> 注意：除根錄製檔外，所有錄製檔的 ID 後都有 /ccr 。根記錄是僅使用閘道記錄的租戶的管理員檢視。 末尾沒有 /ccr 的 URL 會重定向到末尾帶有 /ccr 的 URL。

匯出聯絡人

您可以下載聯絡人以在 Webex WFO 媒體播放器之外播放。 Webex WFO 以 WebM 格式匯出錄音。這些錄音可能會在您的設備上自動播放，或者您可能需要下載開源媒體播放機，例如 VLC 媒體播放機 (可從 videolan.com 獲得)。

頁面位置

互動

先決條件

- 您擁有匯出錄製檔案的權限。
- 您訂閱了錄製檔案匯出通知。
- 您的裝置可以播放 WebM 檔案。

程式

匯出錄音

1. 選擇錄製檔。
2. 按兩下 **匯出聯繫人** 。 「 **匯出聯絡人** 」視窗會隨即打開。
3. 選擇匯出媒體檔的格式。
4. 按兩下 **匯出**。
5. 按兩下 **確定**。 聯絡人匯出完成時，您會收到通知。

   注意 ：匯出聯繫人所需的時間取決於錄製的長度以及它是否包含螢幕錄製。

6. 打開窗口頂部的「警報」清單 (鈴鐺圖示)，然後選擇「 **聯繫人的匯出**」 **<ID>已準備好接受下載** 通知。 「**警示通知** 」視窗將會出現。
7. 按照提示下載錄製檔。

相關主題

- 管理角色和權限 - 有關權限的更多資訊。
- 設定通知 - 有關通知的更多資訊。

批量匯出聯絡人

使用批量聯絡人匯出將多個聯絡人匯出到外部儲存位置。

將許可證分配給租戶后，具有批量匯出許可權的任何人都可以創建匯出。

此功能會在選定的外部儲存位置創建一個目錄，其中包含您指定格式的音訊檔或視頻檔、帶有聯繫人元數據的 CSV 檔，以及 (如果適用) 帶有轉錄的分析數據。

注意 ：Webex WFO 管理員確定可以導出的元數據。 僅可匯出的元數據保存為 CSV 格式。

注意： 不支援根錄製檔的批量聯繫人匯出。

重要說明 使用批量聯繫人匯出，每個租戶每天最多可以匯出 1,000 個聯繫人。若要每天匯出超過 1,000 個聯絡人，請將進階批量聯絡人匯出授權新增至您的租戶。 請聯繫您的客戶成功經理以請求此許可證。

先決條件

- 您具有批量聯絡人匯出權限。 請參閱 管理角色和許可權 。
- 您已設定外部儲存位置。 請參閱 添加外部存儲位置。

頁面位置

互動

程式

安排批量聯絡人匯出功能按指定的定期間隔自動執行，或立即執行批量聯絡人匯出。在「批量聯絡人匯出審核」頁面 (「應用程式管理」>「全域>監控」>「批量聯絡人匯出審核」) 上監控匯出請求的狀態。

排定定期批量聯絡人匯出

1. 在「交互」頁上，創建並保存篩選器集 (請參閱)。

   重要說明 您必須完全設定您新增到過濾器集的所有過濾器。若未完全設定所有過濾器，批量聯絡人匯出將失敗。

   範 例 ：您將「預測淨推薦值」 **過濾器新增** 到您的過濾器集。您可以從「運算子」下拉式清單中選取 「 **等於」，但是不要在「分數** 」欄位中 **輸入數字。** 未完全設定此過濾器將導致批量聯絡人匯出失敗。

2. **按一下清單選項** 圖示，然後按一下「 **批量聯絡人匯出**」。
3. **按兩下新建匯出** Tab。
4. 如下所述欄位中所定義，設定匯出。

   匯出名稱 —輸入批量聯絡人匯出檔案的名稱。

   儲存的搜尋 - 選取儲存的過濾器集。

   儲存位置 ——選擇要將聯絡人匯出到的外部儲存位置。

音訊/螢幕檔案類型 ——選擇 Webex WFO 匯出音訊和視頻檔的檔案格式。

- **音訊/視頻格式** ——選取應匯出音訊/視頻媒體的檔案格式。
  僅適用於同時具有音訊和螢幕錄製的聯絡人。
- **純音訊格式** ——選取應以何種檔案格式匯出純音訊媒體。
  僅適用於有錄音的聯絡人。
- 無—選取 「**僅** 轉譯」僅匯出轉譯。

成績單輸出格式 - 選擇要匯出分析轉錄資料的檔案格式：JSON 或 XML。 如果您選擇「**無**」，Webex WFO 不會匯出任何 Google Analytics (分析) 轉譯資料。
選擇「 **無** 」僅匯出包含元數據的 CSV 檔。

5. 選擇「 **發送計劃匯出**」，然後按如下所述計劃匯出。

   每周 —選擇一周中的一天或多天，然後選擇 Webex WFO 將匯出聯繫人的日期。

   每月 ——選擇當月的日期，然後選擇 Webex WFO 將在該日匯出聯繫人的時間。

6. 按兩下 **創建**。

   當您建立排定的批量聯絡人匯出時，Webex WFO 會儲存匯出。 若要編輯匯出，按一下「**儲存的聯絡人匯出** Tab」，然後從 「**儲存的匯出檔案名稱** 」下拉式清單中選擇匯出。

> 注意： 第一次計劃匯出 (每周或每月)
> 必須在下一次計劃運行應用程式動態刷新任務之後發生。
> 否則，將不會進行第一次排定的匯出。
> 儘管未來的出口會。 默認情況下，應用動態刷新任務每 15 分鐘運行一次。
> 請聯絡系統管理員確認此排程。

立即匯出聯絡人

1. 在「交互」頁上，創建並保存篩選器集 (請參閱)。

> 重要說明 您必須完全設定您新增到過濾器集的所有過濾器。
> 如果未完全配置所有篩選器，則批量上下文匯出將失敗。

> 範　例　：您將「預測淨推薦值」 **過濾器新增** 到您的過濾器集。您可以從「運算子」下拉式清單中選取 「 **等於**」，**但是不要在「分數** 」欄位中**輸入數字。** 未完全設定此過濾器將導致批量聯絡人匯出失敗。

2. **按一下清單選項** 圖示，然後按一下「 **批量聯絡人匯出**」。
3. **按兩下新建匯出** Tab。
4. 如下所述配置匯出。

   匯出名稱 —輸入批量聯絡人匯出檔案的名稱。

   儲存的搜尋 - 選取儲存的過濾器集。

   儲存位置 ——選擇要將聯絡人匯出到的外部儲存位置。

   音訊/螢幕檔案類型 ——選擇 Webex WFO 匯出音訊和視頻檔的檔案格式。

   - **音訊/視頻格式** ——選取應匯出音訊/視頻媒體的檔案格式。
     僅適用於同時具有音訊和螢幕錄製的聯絡人。
   - **純音訊格式—**選取純音訊媒體應該以何種檔案格式匯出。
     僅適用於有錄音的聯絡人。
   - 無—選取 「**僅** 轉譯」僅匯出轉譯。

   腳本輸出格式 - 選擇要用於匯出分析轉錄數據的檔案格式：JSON 或 XML。 如果您選擇**無**，Webex WFO 不會匯出任何 Google Analytics (分析) 轉譯資料。
   選擇「 **無** 」僅匯出包含元數據的 CSV 檔。

5. 選擇 **立即發送匯出**。
6. 按兩下 **創建**。

批量聯絡人匯出的授權需求

Cisco 要求您選擇批量聯絡人匯出的授權類型。

- **標準版授權**—每天透過 UI 匯出最多 1,000 個聯絡人。
- **效能授權** - 每天定期設定多個聯絡人匯出工作，以批量匯出聯絡人。

> 注意 默認情況下，每個導出批次限制為每個作業 10,000 個，使用性能許可證，每天的最大總聯繫量為 40,000。 如果需要增加這些限制，請聯繫 Cisco 專業服務或 Cisco 支援服務。

批量聯絡人匯出 CSV 檔案中包含的資料

下表描述批量聯絡人匯出 CSV 檔案中包含的資料欄位。

如果聯繫人已回收但尚未永久刪除，則除「聯繫人 ID」之外的所有欄位都會顯示「######」。

欄位	類型	最大長度	說明
聯絡活動 ID	整數	64	聯絡活動的唯一 ID。
姓氏	字串	60	代理的名字。
名字	字串	60	代理的姓氏。
群組名稱	字串	60	代理群組的名稱。
小組名稱	字串	60	代理小組的名稱。
來電號碼	字串	64	來電方的來電者 ID 或自動號碼辨識 (ANI)。 來電號碼若未列出或遭到封鎖，會顯示為「不明」。 此欄位僅適用於通話。
受話號碼	字串	64	接收來電之電話的 DID 或撥出號碼辨識服務 (DNIS) 號碼。 受話號碼若未列出或遭到封鎖，會顯示為「不明」。 此欄位僅適用於通話。
日期	日期	10	聯絡活動的日期。 格式為 DD/MM/YYYY。
時間	時間	5 + 2	聯絡活動的開始時間。 格式為 HH：MM AM 或 PM。
時區	字串	60	在其中創建聯繫人並記錄呼叫的時區。 範例 美國/芝加哥 注意： 此欄位不是 UTC 格式。

欄位	類型	最大長度	說明
二十	整數	64	聯絡活動的評估得分。
原因	字串	64	記錄對話的原因。 此原因在錄製規則中設置。
錄製類型	字串	64	與此設備關聯的錄製類型。 有效值： ▪ AACC MLS 錄音 ▪ ACME 資料包記錄 ▪ 奧科錄音 ▪ AWS Connect 錄音 ▪ BroadSoft Recording ▪ CUBE 錄製 ▪ 端點記錄 ▪ 事件通知 ▪ 五 9 VCC 錄音 ▪ Genesys 錄音 ▪ IP 辦公室錄音 ▪ MediaSense 錄製 ▪ 多重註冊記錄 ▪ 網路錄製 ▪ 無 ▪ 對賬 ▪ RTP 記錄器錄製 ▪ 塞雷諾瓦錄音 ▪ 一步會議錄製

欄位	類型	長度上限	說明
			▪ 索納斯錄音 ▪ 未知的錄製類型 並非所有錄製類型都可供您使用。
通話時間	通話時間	8	通話被接聽與 中斷的通話，包括響鈴時間與 以 HH：MM：SS 表示的延長螢幕時間 (若有)。 通話持續時間接受自訊號服務。 這 此欄位僅適用於通話。 「聯絡活動」表格中顯示的通話持續時間，以及 媒體播放器可能由於 “事件持續時間”（之間的時間）的差異 事件）和「記錄持續時間」（持續時間在 實際錄製的檔）。 在這些情況下，通話持續時間會有所不同： ▪ 使用錄製控件 API 暫停、恢復或重新開始錄製時，錄製持續時間將短於實際通話持續時間。 例如，如果在通話一分鐘后重新開始錄製，則通話持續時間比錄製持續時間長一分鐘。 ▪ 當您封存或清除響鈴時間較長的通話時，「聯絡活動」表格會在「通話持續時間」欄位中顯示事件持續時間，而媒體播放程式則會在「通話持續時間」欄位中顯示錄音持續時間。
代理 ID	字串	64	代理的系統 ID。
人力資源	布林值	3	指出聯絡活動是否已標記為 HR。

欄位	類型	最大長度	說明
			格式為「是/否」。
培訓	布林值	3	指示聯絡活動是否已標記為訓練。 格式為「是/否」。
State	字串	32	聯絡活動的目前評估狀態。 有效值： ▪ 未記分 ▪ 已記分 ▪ 進行中 ▪ 需要核准
聯絡人類型	字串	60	聯絡類型。 可能的值： ▪ 叫 ▪ NON_CALL ▪ SCREEN_ONLY ▪ 電子郵件 ▪ 簡訊 ▪ 談 ▪ SMS
外部方	字串		對於聊天或 SMS 聯絡，此為與代理互動之人員的電子郵件、電話號碼或其他標識符。
寄件者地址	字串	512	根據以下條件過濾與非通話聯絡活動相關聯的電子郵件 寄件者欄位中的電子郵件地址。 便條 此選項僅在啟用分析時可用。
收件者地址	字串	無限制	根據以下條件過濾與非通話聯絡活動相關聯的電子郵件

欄位	類型	最大長度	描述
			「收件者」欄位中的電子郵件地址。 便條　此選項僅在啟用分析時可用。
主旨	字串	1000	根據「主題」欄位過濾與非通話聯絡活動相關聯的電子郵件。
評估者姓名	字串	256	計算聯絡活動的人員姓名。
評估日期	字串	10	評估聯絡活動的日期。 格式為 MM/DD/YYYY。
核准者	字串	256	核准計算的人員姓名。
計算表	字串	64	用於對客戶對話進行評分的評估或校準表單的名稱。
已校準	布林值	3	指示聯絡活動是否已標記用於校準。 格式為「是/否」。
靜態上限	通話時間	8	聯絡活動中靜態事件的最大長度。 格式為 HH：MM：SS。
靜態下限	通話時間	8	聯絡活動中靜態事件的最短長度。 格式為 HH：MM：SS。
平均靜態時間	通話時間	8	聯絡活動中靜態事件的平均長度。 格式為 HH：MM：SS。
完全靜默持續時間	通話時間	8	聯絡活動中所有靜默事件的總長度。 格式為 HH：MM：SS。
靜態事件	整數	64	聯絡活動中的靜態事件數。

欄位	類型	最大長度	說明
% 靜音	十進位數	3	通話處於靜默狀態 (來電者或代理均不發言) 的時間比例。 格式為 .99。
通話上限過	通話時間	8	聯絡中討論事件的最大長度。 格式為 HH：MM：SS。
討論下限	通話時間	8	聯絡中討論事件的最短長度。 格式為 HH：MM：SS。
平均通話過	通話時間	8	聯絡中討論事件的平均時長。 格式為 HH：MM：SS。
通話時間總計逾期	通話時間	8	聯絡中所有討論事件的總長度。 格式為 HH：MM：SS。
議 大事記	整數	64	聯絡中的討論事件數。
% 談話	十進位數	3	通話中討論的百分比。 格式為 .99。
保留事件	整數	—	偵測到的保留事件數。
最小保留持續時間	通話時間	—	最短保留事件的持續時間。 格式 = HH：MM：SS。
最大保留持續時間	通話時間	—	保留時間最長事件的持續時間。 格式 = HH：MM：SS。
保留持續時間總計	通話時間	—	保留時間的持續時間總計。 格式 = HH：MM：SS。
平均保留持續時間	通話時間	—	以 HH：MM：SS 表示的平均保留時間。
% 保留	十進位數	—	通話處於保留狀態的時間比例。

欄位	類型	最大長度	說明
結束互動工作流程	字串	64	用於 揖。
每日工作流程	字串	64	聯絡人每日工作流程的名稱。
預測評估二十	十進位數	3	未經評估的聯絡活動的預測得分二十。 Webex WFO 此預測分數基於分析資料及過往的評估分數。 Webex WFO 使用以下分析資料：呼叫屬性、代理屬性、語音命中次數及桌面活動。 格式為 .99。
淨推薦值二十	十進位數	—	聯絡活動的淨推薦值由來電者。
預測網路贊助者得分	十進位數	3	沒有淨推薦值的聯絡活動的預測得分二十。 Webex WFO 此預測分數基於分析數據和以前的淨推薦值。 Webex WFO 使用以下分析資料：通話屬性、代理屬性、桌面應用程式、桌面活動、語音命中次數及通話元數據。 格式為 .99。
感情二十	字串	—	聯絡活動的情緒得分：正面、負面或中性的。
調查分數	十進位數	3	如果聯絡人有關聯的調查，請提供調查分數，以百分比表示 (以十進位表示)形。

欄位	類型	長度上限	說明
調查名稱	字串	255	如果聯絡人有關聯的調查，請提供調查名稱。
代理 ACD ID	字串	256	ACD 代理的 ID。
相關聯的通話 ID	字串	256	若通話涉及會議或轉接，則其他代理。
文字預覽	字串	—	使用文字搜索篩選器預覽搜索的搜尋結果。
<自訂中繼資料>	變化	—	與聯絡活動相關聯的自訂中繼資料。

相關主題

- 添加外部儲存位置 - 瞭解如何配置外部儲存位置。
- - 瞭解如何建立和儲存過濾器集。
- 監控排定的批量聯絡活動匯出 - 檢視匯出狀態。

計算聯絡活動

評估表建議

有效評價準則

評估是您從品質管理記錄解決方案收到的最終結果。

品質管理中的「品質」來自評估代理在與客戶合作時使用的方法和語言。

計算會指出您希望代理在通話中使用的元素。

> **示例** 代理在接聽電話時說：“早上好，我是 XYZ 公司的 Bob，今天我能幫到你什麼？此計算表單有三個入門問題：代理是否使用祝賀？ 代理人是否指認了他或她自己和公司？ 代理是否問了一個開放式問題？評估者以“是”回答這些問題中的每一個。

評估指出優秀的代理行為以及代理需要改進或培訓的領域。

實施計算時，請考慮以下最佳做法：

- 確定計劃的優先順序 - 從最高價值或最高優先順序開始。
- 確定成功是什麼樣子 - 這是期望的行為。
- 創建測量日誌並比較一段時間內的分數 -
  選擇一個評估表並保留至少一個季度，以便您可以衡量一段時間內的改進情況，並驗證您的培訓和指導是否提高了績效。
- 查看座席評估並重播通話以確定問題的根本原因 -
  找出您遇到問題的位置，並通過根本原因分析改進培訓。
- 進行座席、團隊和組織比較 - 衡量各個層級的進度。
- 當您建立成功後繼續 - 當您在評估的某個區段中不再有問題 (例如代理問候)
  時，您可以將其從評估中移除。
  隨著聯絡中心業務目標的變化，您可以向表單中新增區段，以持續提升代理的績效。

計算表問題的指南

在編寫評估表問題時，請考慮以下提示。

使用簡單的問題。 簡單的問題可以讓經理和主管調查代理分數低的根本原因。

- 將每個問題設為一個問題 (不要在問題中使用問題)。
- 將問題的範圍限制為單個可測量的事件。

> **示例** “代理是否加倍努力？”是一個糟糕的問題。 加倍努力意味著什麼？
> 每次接觸加倍努力看起來都一樣嗎？ 應該不會。
> 相反，請確定加倍努力的代理可以執行的特定操作。
> 例如，代理是否願意跟進來電者以確保問題得到解決？
> 這個問題詢問具體的行動，每個人都會知道“是”或“否”的答案是什麼意思。

- 編寫問題，以便評估者和代理都清楚地瞭解代理的表現。

盡可能使用需要“是”或“否” **答案** 的問題。 是或否問題提供清晰簡潔的答案。

它們還需要更少的文檔和協作工作來獲得一致的評估

測量。 這些類型的答案更客觀。 相比之下，數值範圍要求您為範圍中的每個數位建立條件。
這使得多個評估者之間的協作工作變得困難。

通過將問題放在不同的部分中 **來組織問題**。
通過對問題進行分類，您可以生成有關每個類別中的代理和團隊績效的詳細報告。

- 將問題和區段與典型通話流程相匹配，以便評估者更容易對座席績效進行評分。

  示例 ：創建三個部分，分別稱為“問候語”、“訂單輸入”和“關閉”。

- 使用百分比式評分時，請為最重要的問題和部分分配較高的權重。
- 在評估表中使用不超過十個區段。
- 在一個部分中使用不超過十個問題。

確定是否存在任何 **關鍵故障**點。 將解決關鍵行為 (如禮貌) 的問題標記為關鍵績效指標 (KPI)。
如果此類問題的得分為負，則整個評估失敗。

如果您使用的 **是預測性評估分數**，請編寫與 Webex WFO 提取和分析的數據類型相關的問題。
有關詳細資訊， 請參閱 配置預測。

範例 您使用 QM 度量每次聯絡中的靜音量。 評估表詢問：「代理是否及時關注客戶？

例 您有一個名為“問候語”的 Analytics (分析)
短語類別，其中包含“感謝您的來電”、“我的名字是”和“我今天可以如何說明您”等短語。評估表詢問：「是否
代理是否適當地問候來電者？

關鍵績效指標 (KPI) 問題

要使用 KPI 問題，首先需要確定聯絡中心的業務目標。
當您分析業務目標時，必須找出有挑戰性的領域，以及如何衡量能否成功達成這些目標。
例如，您可以將業務目標細分為以下內容：

- 首次接觸解析 (FCR)
- 行銷步驟與技巧

- 產品知識 -
  您可以使用聯絡人評估來識別不具備足夠產品知識的座席，然後提供培訓以提高其產品知識。例如，評估代理時，您可能想要考量下列問題：
  - 代理商是否具有深厚的產品知識？
  - 這屬於關鍵指標或困難度高的部分？
- 代理熟練使用工具 - 代理在與客戶打交道時有時必須處理各種各樣的工具
  (例如，訂單輸入工具、代理生產力工具、資料庫工具或為組織設計的自訂軟體工具)。
  您可以利用計算監控代理對於聯絡中心之工具的熟稔度，然後提供培訓，改善其對於工具的熟練度。
- 通話的平均持續時間—有部分通話的時間長於其他通話。
  您可以使用評估來瞭解哪些因素會導致更長的通話時間，然後提供可減少長通話並改善平均通話持續時間的解決方案。

當您瞭解業務目標後，可以納入這些目標作為評估表中問題的答案，並為這些問題指派 KPI。
之後代理即可以聯絡中心的目標作為其業務目標，
而您也可以使用計算表單，對照聯絡中心的業務目標評量代理的績效。

KPI 可能會對聯絡中心的業務目標產生正面或負面的影響。 分配給 KPI 答案的值反映了這種影響。

> 範例 聯絡中心的業務目標是增加收入、提高客戶滿意度並降低總體成本。
> 將不滿意的客戶變成滿意客戶的座席
> 對聯絡中心的業務目標具有正面影響。
> 代理失去潛在銷售機會，會對聯絡中心的業務目標造成負面影響。

如何對 KPI 問題進行評分

具有一個或多個 KPI 答案的問題在 「**類型**」欄位中標有「KPI」。 KPI 會覆寫最終評估分數。
如果您有多個 KPI 答案，請在建立表單時排定 KPI 答案的優先順序，以確定哪個 KPI
答案決定最終分數。

當 KPI 問題出現在區段中時，QM 會像任何其他問題一樣對 KPI 問題進行記分。
該區段的總值會顯示在區段分數中，包括 KPI 問題。 QM 會保留您指派給所有問題及區段的分數。
這些分數可供查看。

當 KPI 答案觸發最終得分時，您必須繼續進行整個評估的計分工作。

百分比式評分

當您建立評估表時，您必須選擇百分比式評分或 點數 式評分。 百分比式評分是基於 0 到 100 的整數範圍。當評估者對百分比式評估表的某區段進行記分時，該區段會出現累加總計與百分比。

關於百分比式區段

每個百分比式區段皆有其自身的權重，以確定其對評估表總分數的影響程度。 每個區段 Tab 顯示其區段權重。 所有區段加權的總和必須為 100。當所有區段完成記分之後，即會套用這些權重，以百分比表示得出評估的總分。

總分的計算方式如下：

區段得分百分比 × 區段權重 = 加權區段得分所有已加權區段分數的總和 = 總分數百分比

例

表單包含兩個區段：「問候語」及「評估」。 問候語部分的最高總分為 15 分，佔總分的 40%。 代理獲得此部分最高分數 15 分的 8 分 (或 60%)。 “評估”部分的最高總分為 10 分，價值為 60%。

代理在此區段獲得 8 分 (或 80%)。 總分的計算方式如下：

問候語區段 = 60% × 0.4 = 24%

評估區段 = 80% × 0.6 = 48%

24% + 48% = 72% 總分數

關於百分比式問題

每個百分比式問題都有自己的權重，該權重決定了它對區段總分的影響程度。 權重將轉換為磅。無論區段包含多少個問題，其最高分數均為 100%(或 100 分) 。 Webex WFO 使用此公式計算單一百分比式問題的加權分數：

（實際分數÷最高分數）× 權重 = 加權分數

範例 在具有三個問題的區段中，問題 1 的權重為 50%。 問題 2 及 3 的權重各為 25%。這表示問題 1 的最高分數為 50 分，而問題 2 的最高分數為 50 分和 3 個各值最高 25 分。

下表顯示了答案等級為 0–5 的問題在權重為 25% 或 50% 時可以獲得的潛在分數。 若評估者回答 N/A，Webex WFO 會將區段分數視為問題不存在。

秤 接聽	獲得的積分 (問題權重為 25%)	獲得的分數 (問題權重為 50%)
不適用	—	—
0	0	0
1	5	10
2	10	20
3	15	30
4	20	40
5	25	50

下表顯示了是非題在權重為 25% 或 50% 時可能獲得的潛在分數。

接聽	獲得的積分 (問題權重為 25%)	獲得的分數 (問題權重為 50%)
是	25	50
否	0	0
不適用	—	—

下表顯示範例評估表中多個區段的結果。

具有三個問題之區段的記分範例

鞠	重量	類型	二十	加權分數
1	50%	0–5 分	4	40
2	25%	0–5 分	3	15
3	25%	是或否	是	25
區段得分				**80%**

包含四個問題之區段的記分範例

鞠	重量	類型	二十	加權分數
1	60%	0–5 分	3	36
2	15%	0–5 分	4	12
3	20%	是或否	否	0
4	5%	是或否	是	5
區段得分				**53%**

答案為「不適用」（N/A）的計分範例

鞠	重量	類型	二十	加權分數
1	60%	0–5 分	不適用	—
2	15%	0–5 分	4	12
3	20%	是或否	否	0
4	5%	是或否	是	5
區段得分				**42.5%**

注意： 答案若為 N/A，即會將該問題從最高總分移除。 因此，對於此示例，43% 的分數是基於總分 40 分中的 17 分，而不是總分 100。

如何對百分比式評估進行評分

當您儲存計算表時，該表單會計算最高分、獲得之分數及百分比 (或分數)。

這些公式基於評估表中的區段數。

可能的點

已記分之計算表的可能總分是各區段可能點數之和，再乘以總點數：

形成可能的點數 =

第 1 部分權重 × 第 1 部分可能的分數

+ 第 2 部分重量 × 第 2 部分可能的分數

+ 第 3 節權重 × 第 3 節可能的分數

+ 第 4 節重量 × 第 4 節可能的分數

以下範例顯示 Webex WFO 如何計算包含四個區段的計分計算表的可能總分數：

節	重量	本節的可能要點	該科貢獻的分數 表格
1	25%	100	25
2	25%	75	18.75
3	25%	80	20
4	25%	100	25
最高總積分			**88.75**

賺取的積分

使用下列公式計算分數計算所獲得的總分：

表單獲得的總分數 =

第 1 部分權重 × 第 1 部分獲得的總積分

+ 第 2 部分重量 × 第 2 部分獲得的總積分

+ 第 3 部分重量 × 第 3 部分獲得的總積分

+ 第 3 部分重量 × 第 3 部分獲得的總積分

以下範例顯示 Webex WFO 如何計算包含四個區段的評估表所獲得的分數：

節	重量	賺取的積分	該科貢獻的分數 總分
1	25%	85	21.25
2	25%	60	15
3	25%	65	16.25

節	重量	賺取的積分	該科貢獻的分數 總分
4	25%	90	22.5
獲得的總積分			**75**

百分比得分

分數評估表的百分比使用以下公式計算：

表單百分比 =

表單積分賺取÷表單可能積分

下面的示例顯示 Webex WFO 如何計算前兩個表中的百分比分數：

75 ÷ 88.75 = 84.51%

點數式評分

當您建立評估表時，您必須選擇點數式評分或 百分比 式評分。 點數式評分是基於一系列整數。最小數位可以小於零。

> **示例** 表單上的最小點數為 −50，最大點數為 150。0 分被視為足夠或中等。
> 優秀者可獲得正分
> 當代理的表現超過一般預期結果時的服務。 服務不佳會扣減負分，並指出代理需要額外的指導。

點數式評估表的最低分數是指派給問題的所有最低分數的總和。

點數式評估表的最高分數是指派給問題的所有最高分數之和。

自動分配審閱、評估和校準 (經典頁面)

聯絡活動目標是指派給評估者進行審查、評估或校準的聯絡活動清單。

創建目標時，需要指定聯繫人條件和截止日期。 目標會出現在評估者的「聯絡佇列」頁面上。

> 注意： 此處的資訊涵蓋聯繫人佇列管理頁面的典型版本。 有關新版本的資訊，請轉到 分配評估、校準和審核
>
> 自動 (新頁面)。
>
> 我怎麼知道我擁有的是哪個版本？
>
> 如果您看到包含目標清單的表格，則表示您擁有新頁面。 如果您看到 **「您要做什麼？**
>
> 通過選項清單，您將擁有經典頁面。

先決條件

- 貴組織使用 Cisco 品質管理
- 某些聯繫條件需要 Cisco 分析 (請參閱 下面的步驟 10)
- 您具有「管理聯絡活動目標」權限和以下至少一項權限：
  - 建立評估目標 (建立評估目標時所需)
  - 建立校準目標 (建立校準目標所需)
  - 建立評價目標 (建立評價目標時需要)
- 分配了目標的人員具有以下許可權：
  - 檢視聯絡人
  - 檢視聯絡人目標
  - 評估聯絡活動 (完成評估目標所需)
  - 校準觸點 (完成校準目標所需)

頁面位置

應用程式管理> QM > QM 聯絡佇列管理>聯絡流

程式

檢視所有目標

- 選擇 **查看聯繫人目標**。 目標按目標 ID 排序。

建立目標

1. 選擇 **創建新目標**。
2. 在「名稱 」**欄位中** 輸入目標的名稱。
3. 從 「**操作** 」下拉清單中選擇任務類型。
4. 在 「**聯絡活動** 數目」欄位中輸入目標中包含的聯絡活動數目。
5. 從 「**聯絡活動類型** 」下拉式清單中選取聯絡活動類型。
6. 從「 **聯絡人層級** 」下拉式清單中，選擇目標中的聯絡人數量是按代理還是按小組。

   > 範例 ：目標是評估每個小組 10 個聯絡活動。
   > 從「聯絡人層級」下拉式清單中選取「小組」。

7. 從 **目標頻率** 下拉清單中選擇目標的截止日期。 這些是您的選項：
   - 日、周或月—Webex WFO 每天、每周或每月指派目標。
   - 特定日期 - 評估者必須在特定日期與時間之前達到目標。
     在此日期之後，目標將變為無效狀態。 如果選取此選項，將會出現日期與時間欄位。
   - 日期範圍 - 評估者必須達到特定日期範圍之間的目標。
     在結束日期之後，目標將變為無效狀態。
     如果選取此選項，將會顯示「生效開始日期」與「生效結束日期」欄位。
8. （選用）若要將目標限制為在特定時間範圍內收到的聯繫人，請選擇“ **僅在這些日期** 之間分配聯繫人”，然後選擇開始日期和結束日期。
9. （選用）在「指示 」**欄位中** 輸入對評估者的指示。
10. **從「分類器** 」下拉式清單中，選取 Webex WFO
    在為目標選取聯絡活動時要使用的第一個條件。 根據您的選擇顯示其他欄位。
    這些是您的選項：
    - 少於 (僅通話) 短於特定期間的通話。 輸入持續時間，或按一下時鐘圖示以選取它。

- 大於此的通話數 (僅限通話) 超過特定期間的通話數。
  輸入持續時間，或按一下時鐘圖示以選取它。
- 具有中繼資料欄位 - 具有特定中繼資料欄位的聯絡人，無論該欄位中含有什麼值。
  選取中繼資料欄位。
- 具有包含值的中繼資料欄位 - 具有具有特定值的特定中繼資料欄位的聯絡人。
  選取中繼資料欄位，然後輸入值。
- 收件者 -（僅限文字和電子郵件）發送給特定收件者的聯絡人。 輸入接收者。
- 寄件者 -（僅限簡訊和電子郵件）從特定寄件者收到的聯絡人。 輸入傳送者。
- 主題 -（僅限電子郵件）主旨行中包含特定關鍵字的聯絡人。 輸入關鍵字。
- 隨機通話/文字/電子郵件 - 評估者範圍內的任何聯絡活動。
- 原因—(僅限通話) 「原因」欄位中具有特定值的聯絡人。 選擇原因。
- 預測網路推薦值小於 - 預測淨推薦值低於特定數字的聯絡活動。 輸入分數。 （需要 Cisco 分析）
- 預期淨推薦值分數大於 - 預測淨推薦值分數大於特定數字的聯絡活動。 輸入分數。（需要 Cisco 分析）
- 預測評估得分小於 - 預測評估得分小於特定數字的聯絡活動。 輸入分數。 （需要 Cisco 分析）
- 預測評估得分大於 - 預測評估得分小於特定數字的聯絡活動。 輸入分數。 （需要 Cisco 分析）
- 頻道 -（僅限電子郵件、聊天和 SMS）在特定頻道中發生的聯絡。 選擇頻道。
  如果您的組織使用支援的社交媒體聯絡人整合，則會顯示此選項。
  管道選項因組織使用的社交媒體類型而異。

11. 按兩下 **添加**。
12. （選用）從 **分類器** 下拉清單中選擇其他條件，然後按下 **添加**。 如果 Webex WFO 找不到符合所選第一個分類器的聯絡，將會尋找符合第二個分類器的聯絡，依此類推，直到找到至少一個聯絡為止。
    如果找到至少一個符合分類器的聯絡，將停止尋找符合清單中較低順序之其他分類器的聯絡。

> 注意 如果 Webex WFO
> 找不到滿足目標的任何分類器的聯絡活動，則不會將目標指派給評估者。
> 如果符合目標分類器條件的聯絡活動變為可用
> 稍後，Webex WFO 將目標分配給評估者。
> 這種分配目標的延遲可能會阻止評估者在特定時間段內實現該目標。

13. （選用）若要重新排序分類器，請選擇一個分類器，然後按一下向上或向下箭頭。
    要刪除分類器，請選擇該分類器並按下“刪除 ”。
14. 在「使用者」 **部分中，將必須完成目標的評估者從** 「可用 」**移至** 「 已分配」。
15. 在 **目標狀態** 部分中選擇 **有效** 。

    > 重要提示 ：僅當您完全完成目標創建時，才啟動目標。 您無法編輯活動目標。

16. 按一下 **「儲存」**。

複製目標

如果您需要創建一個類似於現有目標的新目標，複製目標比從頭開始創建目標更容易。

1. 選擇 **複製現有目標**。
2. 從 **選擇要複製** 的現有目標下拉清單中選擇原始目標。
3. 根據需要編輯副本。
4. 在 **目標狀態** 部分中選擇 **有效** 。

   > 重要提示 ：僅當您完全完成目標創建時，才啟動目標。 您無法編輯活動目標。

5. 按一下 **「儲存」**。

變更分配給活動目標的人員

關於活動目標，您唯一可以更改的是分配給該目標的人員。

1. 選擇 **編輯現有目標**。
2. 從 **選擇要編輯** 的現有目標下拉清單中選擇目標。
3. 在“使用者 ” 部分中，將人員移到“已分配”列或移出“ **已分配** ”列。
4. 按一下 **「儲存」**。

變更目標

您只能編輯狀態為可編輯的目標。

1. 選擇 **編輯現有目標**。
2. 從 **選擇要編輯** 的現有目標下拉清單中選擇目標。
3. 修改目標，然後點擊 **保存**。

移除目標

您無法刪除目標，但可以將其停用。 停用的目標不再將聯絡人傳送到計算者的聯絡佇列。

> 重要提示 ：停用目標是永久性的。 您無法重新啟動或編輯非活動目標，但可以複製它。 請參閱 複製目標。

1. 選擇 **編輯現有目標**。
2. 從 **選擇要編輯** 的現有目標下拉清單中選擇目標。
3. **在目標狀態** 部分中，選擇無效 。
4. 按一下 **「儲存」**。

相關主題

- 存取指派給您的聯絡活動 (傳統頁面)- 從評估者的角度瞭解聯絡活動目標的資訊
- 存取指派給您的聯絡人 (新頁面)- 從評估者的角度瞭解聯絡人目標的相關資訊
- 自動分配評估、校準和評審 (新頁面)

自動分配評估、校準和評審 (新頁面)

使用「聯絡佇列管理」頁面建立聯絡目標。

聯絡活動目標是指派給評估者進行審查、評估或校準的聯絡活動清單。

創建目標時，需要指定聯繫人條件和截止日期。 目標會出現在評估者的「聯絡佇列」頁面上。

請參閱 訪問分配給您的聯繫人 （經典頁面） 或 訪問分配給您的聯繫人 (新頁面)

以了解評估者方面的目標。

> 注意： 此處的資訊涵蓋新版的「聯繫人佇列管理」頁面。 有關經典版本的資訊，請轉到 分配審核、評估和校準
>
> 自動 (經典頁面)。

我怎麼知道我擁有的是哪個版本？

如果您看到包含目標清單的表格，則表示您擁有新頁面。 如果您看到 **「您要做什麼？**通過選項清單，您將擁有經典頁面。

先決條件

- 貴組織使用 Webex WFO Cloud。 新的「聯絡人佇列管理」頁面不適用於公司處所中部署。
- 貴組織使用 Cisco Quality Management。
- 某些聯繫條件需要 Cisco 分析 (請參閱 下面的步驟 11)。
- 您具有「管理聯絡活動目標」權限和以下至少一項權限：
  - 建立評估目標 (建立評估目標時所需)
  - 建立校準目標 (建立校準目標所需)
  - 建立評價目標 (建立評價目標時需要)
- 分配了目標的人員具有以下許可權：
  - 檢視聯絡人
  - 檢視聯絡人目標
  - 評估聯絡活動 (完成評估目標所需)
  - 校準觸點 (完成校準目標所需)
- 被指派目標的人員可以淩駕於其聯絡活動包括在目標中的小組及代理之上。

頁面位置

應用程式管理> QM > QM 聯絡佇列管理>聯絡流

程式

建立目標

1. 按兩下 **新建目標**。
2. 在「名稱 」**欄位中** 輸入目標的名稱。

3. 從 「**操作**」下拉清單中選擇任務類型。 這些是您的選項：
   - **評估** - 評估者根據評估表中的問題對聯絡活動進行評分。
   - 校準 - 評估者對聯絡活動進行記分，但他們的分數並非為官方分數。
     校準目標可讓您比較不同評估者指派給同一聯絡活動的分數，從而使整個聯絡中心的分數保持一致。
   - **審核** - 評估者無需記分即可聽取通話或閱讀書面聯絡活動。
4. 從 「**聯絡活動類型**」下拉式清單中選取聯絡活動類型。
5. 在 「**聯絡活動** 數目」欄位中輸入目標中包含的聯絡活動數目。

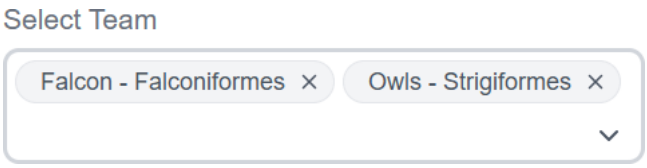
> 範例： 您希望分配給目標的人員評估十個聯絡活動。 在「聯絡人 **數目」欄位中** 輸入 **10**。

6. 從「**目標層級**」下拉式清單中，選擇目標中的聯絡人數是按代理還是按小組。

> 範例 您希望指派至目標的人員評估特定代理處理的十個聯絡活動。 從 「**目標層級**」下拉清單中選擇 「**代理**」。

> 範例 您希望指派至目標的人員計算特定小組處理的十個聯絡活動。 從 **目標級別** 下拉清單中選擇 **團隊**。

7. 在「使用者」 部分中，從 「**選擇任務分配物件**」下拉清單中選擇將分配目標的人員。
8. 從「**選擇**」下拉清單中，選擇其聯絡活動將包含在目標中的代理或團隊。
   若要新增更多代理或小組，請開始鍵入其名稱，或按一下「**選取**」欄位中的向下箭頭。



9. （選用）要將目標分配給更多人，請按下 **添加**，然後重複步驟 7 和 8。
10. 從 **目標頻率** 下拉清單中選擇分配目標的頻率。 這些是您的選項：

- **日**、 **周**或 **月** - Webex WFO 每天、每周或每月將目標重新分配給評估者。
  - **日** - Webex WFO 在每天 12：00 AM 重新指派目標給賦值者。
  - **周** - Webex WFO 會在每週一的 12：00 AM 重新指派目標給評估者。
  - **月** - Webex WFO 在每個月的第一天 12：00 AM 將目標重新分配給評估者。

> 注意： 若在其頻率範圍開始後指定重複性目標，Webex WFO
> 不會調整目標中包含的聯絡人數以符合
> 縮短了目標的周轉時間。 例如，如果您創建了一個每周評估 10
> 個聯絡活動的目標，並在星期三啟動了該目標，則評估者仍必須在該週末之前
> 評估所有 10 個聯絡活動才能完成此目標。
> 由於這是重複性目標的運作方式，因此我們建議您在目標頻率範圍開始時激活
> 目標。 與其在星期三啟動每周目標，不如在星期一啟動它。

- **特定日期** - 評估者必須在特定日期與時間之前完成目標一次。
  在此日期之後，目標將變為無效狀態。
  如果選取此選項，「**選取日期**」欄位將會出現。
- **日期範圍** - 評估者必須在特定日期範圍內完成一次目標。
  在結束日期之後，目標將變為無效狀態。
  如果選取此選項，將會顯示「生效開始日期」與 **「生效結束日期」**欄位 。

11. **在「分類器」**部分中，選擇 Webex WFO 在為目標選擇聯繫人時要使用的第一個規則。
根據您的選擇顯示其他欄位。 這些是您的選項：

分類器	可用於這些聯絡類型	定義	如何使用
通話少於	通話	短於特定期間的通話。	輸入以小時 、分鐘 **或**秒 **為單位**的持續時間。
大於的通話數	通話	超過特定期間的通話數。	輸入以小時 、分鐘 **或**秒 **為單位**的持續時間。

分類器	可用於這些聯絡類型	定義	如何使用
擁有中繼資料欄位	全部	已填入特定中繼資料欄位的聯絡活動，無不管有什麼價值那個領域。	從**中繼資料欄位中選取欄位**下拉清單。
具有包含值的中繼資料欄位	全部	具有特定中繼資料欄位的聯絡人價。	從**中繼資料欄位中選取欄位**下拉式清單及在「中繼資料值」**欄位中**輸入值。
收件者	短信、電子郵件、聊天、SMS	傳送至特定收件人的聯絡人。	在「收件」**欄位中**輸入收件者。
在	文字、電子郵件	從特定寄件者收到的聯繫人。	在**從**欄位。
主旨	電子郵件	主題行中包含特定關鍵字的電子郵件。	在「主題」**欄位中**輸入關鍵字。
隨機	通話、簡訊、電子郵件、聊天，SMS	任何聯絡人在評估者的範圍。	無其他步驟需要。
原因	通話、聊天、SMS	「原因」欄位中具有特定值的聯絡活動。	從「**原因**」下拉式清單中選擇原因。

分類器	可用於這些聯絡類型	定義	如何使用
預測淨推薦值小於	通話，簡訊，電子郵件	預測的淨推薦值低於特定數字的聯絡活動。	在**預測淨推薦值分數小於** 欄位中輸入分數。（需要 Cisco 分析）
預測淨推薦值大於	通話，簡訊，電子郵件	預測的淨推薦值大於特定數字的聯絡活動。	在「**預測淨推薦值分數大於** 」欄位中輸入分數。（需要 Cisco 分析）
預測評估分數小於	通話，簡訊，電子郵件	預測評估分數小於特定數字的聯絡活動。	在「預測評估得分小於 **」欄位中**輸入得分。（需要 Cisco 分析）
預測評估分數大於	通話，簡訊，電子郵件	預測評估分數小於特定數字的聯絡活動。	在「**預測評估得分大於** 」欄位中輸入分數。（需要 Cisco 分析）
通道	電子郵件、聊天、SMS 如果您的組織使用支援的社交媒體聯絡人整合，則會顯示此選項。	符合以下條件的聯絡人 發生在特定頻道中。	選擇頻道 **從頻道**下拉清單中。 管道選項因組織使用的社交媒體類型而異。

12. 按兩下 **添加**。
13. （選用）重複步驟 11 和 12，直到添加完分類器。
14. （選用）若要重新排序分類器，請選擇一個分類器，然後按一下向上或向下箭頭。
15. 選擇聯絡人是可以 **符合任何分類器**，還是必須 **符合目標中要包含的所有分類器**。

> 注意 如果選擇 **"匹配任何"**，分類器的順序將確定 Webex WFO
> 在查找聯繫人時的優先順序。 Webex WFO
> 首先查找符合第一個分類器的聯繫人，然後查找符合第二個分類器的聯繫人，依此類推。 如果選擇 「**全部**匹配」，
> Webex WFO 僅查找符合所有分類器的聯繫人。

> 注意 如果 Webex WFO
> 找不到滿足目標的任何分類器的聯絡活動，則不會將目標指派給評估者。
> 如果符合目標分類器條件的聯絡活動變為可用
> 稍後，Webex WFO 將目標分配給評估者。
> 這種分配目標的延遲可能會阻止評估者在特定時間段內實現該目標。

16. （選用）若要將目標限制為在特定日期收到的聯繫人，請選擇" **僅分配在此日期範圍內**發生的聯繫人"，然後選擇開始日期和結束日期。
17. （選用）在「指示」**欄位中** 輸入對評估者的指示。
18. 向上滾動到 **目標狀態** 部分，然後選擇 **有效**。

> 重要提示 ：僅當您完全完成目標創建時，才啟動目標。 您無法編輯活動目標。

19. 按一下 「**儲存**」。

過濾目標

您可以根據目標名稱或 ID 搜尋目標。

1. 點擊目標 ID **或** 名稱 **列中的** 三行。 將打開一個篩選器。
2. （選用）從 「**包含**」下拉式清單中選擇一個選項。
3. 在「過濾器」**欄位中** 輸入搜尋。
   目標清單會自動更新，並顯示其他篩選器，您可以根據需要使用。

   要返回到完整的目標清單，請從 「**過濾器**」欄位中刪除所有文字。

變更目標

您只能修改狀態 **列中** 具有 **可** 編輯的目標。 您無法編輯有效或非活動目標。

1. 在目標清單中，點擊 **修改**。
2. 根據需要更改目標。
3. 按一下 **「儲存」**。

克隆目標

1. 在目標清單中，按兩下 **克隆**。 克隆將在編輯模式下打開。
2. （選用）如果需要，編輯克隆。
3. 按兩下 **克隆**。 目標將顯示在「聯絡佇列管理」頁面上 **，其名稱結尾為「（複製）**」。

移除目標

您無法刪除目標，但可以將其停用。 停用的目標不再將聯絡人傳送到計算者的聯絡佇列。

> 重要提示 ：停用目標是永久性的。 您無法重新啟動或編輯非活動目標，但可以複製它。 請參閱 克隆目標。

1. 在目標清單中，點擊 **修改**。
2. **在目標狀態** 部分中，選擇無效 。
3. 按一下 **「儲存」**。

檢視過期目標

- 在目標清單中，打開 **顯示非活動目標** 。 過期的目標會顯示在目標清單中，並且 **在「狀態** 」欄中 **處於非作用中** 狀態。

相關主題

- 存取指派給您的聯絡活動 (傳統頁面)- 從評估者的角度瞭解聯絡活動目標的資訊
- 存取指派給您的聯絡人 (新頁面)- 從評估者的角度瞭解聯絡人目標的相關資訊
- 自動分配審閱、評估和校準 (經典頁面)

手動分配審閱、評估和校準

您可以建立工作，讓一或多名使用者可以校準、評估或查看一個或多個聯絡活動。 Webex WFO 將此任務分配的聯繫人添加到這些使用者的聯繫人佇列中 (請參閱 訪問分配給您的聯繫人（經典頁面) 或 訪問分配給您的聯繫人 (新頁面)）。

> 注意： 用於創建任務的聯繫人必須少於一年。 超過一年前的聯絡不會出現在聯絡佇列中。要共用已超過一年的聯繫人，請參閱 創建指向錄製檔的超連結。

建立臨時任務

1. 選取一位或多位聯絡人。
2. 按兩下 **創建任務**。 此時將顯示「臨時任務配置」頁面。
3. 輸入特定工作的名稱。
4. 選擇任務類型。 您選擇的任務決定了哪些 **使用者在「指派給** 」欄位中可用。 Webex WFO 僅顯示有權執行指定任務的使用者。
   - 校準—可指派多位使用者校準所選聯絡人的工作。 當您選取「 校準」時，「 **評估表**」欄位將會出現。 選取要用於校準聯絡人的表單。

     > 注意
     > 如果選擇此選項，則在創建任務后，任何尚未標記為校準的聯繫人都將標記為校準。

   - **評估**—只能指定一個使用者來評估所選的聯絡人。 在選取「**評估** 」時，「 **評估表**」欄位會隨即出現。 選取要用於計算聯絡活動的表單。
   - **審核**—可以指定多個使用者來審核 (聽取) 通話。
     選擇“ **查看** ”時，將顯示“ **播放持續時間配置**”滑塊。
     滑塊確定被分派者必須查看以完成任務的呼叫百分比 (從開始)。 預設值為 100%。
     您可以選擇以 10% 為增量的百分比。
5. 選擇要向其分配任務的使用者。 如果要分配“校準”或“審閱”，請按兩下 **“全選”**以將組中的所有使用者添加到任務中。
6. 輸入任務的完成日期，或按下日曆圖示並選擇完成日期。
7. （選用）如果您希望在每個被分派人完成任務時收到通知，請選中「 **完成後** 通知」複選框。

> 注意： 要收到通知，還必須將您分配到“聯繫人目標完成”通知。

8. （選用）為被分派者輸入任何具體說明。
9. 按兩下 **創建任務**。

標記聯絡活動用於校準

當您標記聯絡活動用於校準時，其角色包括「校準聯絡活動」權限且對聯絡活動具有範圍的任何使用者，都可以在校準模式下評估該聯絡活動。

在校準模式下完成的評估所得的分數包含在「評估校準」報告中，您可以在其中比較和對比所有評估者提供給聯絡活動的分數。 這使您可以查看評估者給出的分數是否一致。

有關校準的詳細資訊，請參閱 校準評估器。

標記聯絡活動用於校準

1. 在「互動」頁面上，從「聯絡活動」表格中選取聯絡活動。
2. **按兩下標記校準** 圖示。
3. 選取所需的評估表。
4. 按一下**確定**。

校準評估器

校準是一種特殊類型的評估，允許多個使用者評估單個聯絡活動。
校準可讓您比較不同評估者完成相同評估的方式，從而確保評估者之間的一致性。

如果聯絡活動標記用於校準，評估人員可以填寫評估表作為校準以及標準品質評估。
當您評估聯絡活動時，務必選取適當的模式。

只有「評估校準」報告包含校準分數。
「主控台」或「報告」中的小組與代理結果均不包含校準分數。

> 注意
> 聯絡活動作為標準品質評估進行記分時，當您搜尋「所有計算」或「我的計算」時，聯絡活動會顯示為已記分。 當它作為校準進行記分時，它將顯示為已記分
> 當您搜尋「我的待處理校準」時。

尋找標記用於校準的聯絡活動

1. 在「互動」頁面上，按一下 **過濾器清單** 圖示。 將打開「過濾器」面板。
2. 設定包含 **「搜尋範圍** 」過濾器的過濾器集，條件 **為「我的待校準**」。
3. 按兩下 **應用**。 過濾結果顯示示波器內標記用於校準的所有接觸。

評估校準報告

「評估」報告會顯示校準的評估得分結果。 其僅報告標記用於校準的已記分評估。
它不顯示標準評估分數。 使用此報告可評估您的評估者。

> 注意： 您必須具備「檢視計算者詳細資料」權限，才可存取此報告。
>
> 注意： 生成此報告可能需要幾分鐘時間。

分析評估資料

除了標準評估報告之外，您還可以使用數據分析來預測淨推薦值或評估分數。

檢視評估報告 534
設定預測 535

檢視評估報告

在 Webex WFO 中，與聯絡活動有關的時間是指在代理位置發生聯絡活動的時間。 如果 Webex WFO 不知道聯絡活動發生的時區，將以格林威治標準時間 (GMT) 顯示時間。

評估和調查表中各個部分的分數四捨五入。
但在顯示代理、小組及群組之區段平均的報告中，區段得分會先相加、後平均，然後再予四捨五入。
因此，報告所顯示的平均值，會與評估或調查表單中所顯示先相加、後平均的區段分數略有不同。

有關 Webex WFO 附帶的標準 QM 和 WFM 報告的資訊，以及如何運行標準報告的說明，請參閱 QM 標準報告 和 WFM 標準報告。

設定預測

通過預測，您可以配置 Webex WFO 來估算聯絡人的淨推薦值或評估分數。

然後，您可以根據預測的分數創建將聯絡活動發送給評估者的自動化工作流程。

預測可說明您的評估者專注於最有可能導致代理指導的聯繫人。

預測引擎將過去六個月的聯繫人分數與 Google Analytics (分析) 數據相結合，並每周創建一個新模型。創建新模型的預設日期是星期日，但系統管理員可以選擇其他日期。

先決條件

- 貴組織擁有 Analytics Essentials 或 Analytics Enterprise 授權。
- 您具有「管理預測分析」許可權。
- 您對預測所針對的代理組具有範圍。 您必須對組具有範圍，而不僅僅是組中的團隊。
- 對於預測性淨推薦值，您至少有 1,000 個具有相關淨推薦值的聯絡活動。
- 對於預測性評估，您至少有 1,000 個聯絡活動使用相同的表單進行評估。

頁面位置

各不相同。 有關詳細資訊，請參閱下面的過程。

程式

在 Webex WFO 中配置預測功能有兩個步驟：創建模型和應用模型。

若要創建模型，必須首先向預測引擎提供現有聯繫人的分數。

預測淨推薦值

預測淨推薦值分數模型使用客戶聯絡、代理績效、語音命中和其他因素來確定聯絡的可能淨推薦值。模型創建的分數顯示在「交互」頁上的「預測淨推薦值」字段和數據資源管理器中的「預測淨推薦值」儀錶板中。 還可以將它們添加到數據資源管理器和 Cisco 數據管理中的儀錶板。

Webex WFO 僅建立音訊聯絡的預測性淨推薦值。 其他類型的聯絡不支援預測性淨推薦值。

設定預測性淨推薦值模型

1. 在“元數據管理器”頁上 (“應用程式管理”> QM > QM 配置>元數據管理器)，創建新的元數據欄位。 有關詳細資訊，請參閱 管理自定義元數據欄位 。

   要 在「中繼資料標籤 」**欄位中** 輸入「淨推薦值」。 此標籤不區分大小寫。

2. 配置您剛剛使用客戶的淨推薦值資訊創建的淨推薦值元數據欄位。

   注意： 請參閱 將通話後調查添加到聯繫人 以集成在通話後調查中捕獲的淨推薦值。

   預測引擎將在下一個星期日提取必要的資訊並創建一個模型。

套用預測淨推薦值模型

- 在“任務管理器”頁面 (“任務管理器”>“應用程式管理”>“分析”) 上，創建一個新任務。 從類型下拉清單中選擇 **預測淨推薦值** 。 有關詳細資訊，請參閱 創建分析 任務 。

預測性評估得分

預測評估分數模型使用多種因素來確定聯絡活動可能評估的分數 (針對特定評估表)。

預測分數顯示在“交互”頁的“預測評估分數”字段和數據資源管理器的“預測評估”儀錶板中。

還可以將它們添加到數據資源管理器和 Cisco 數據管理中的儀錶板。

Webex WFO 僅為音訊聯絡建立預測性評估分數。 其他類型的聯絡活動不支援預測性評估分數。

每個評估表都需要自己的模型。 要為多個表單創建模型，請對每個表單執行以下步驟。

設定預測性評估分數模型

1. 在「評估表管理」頁面 (「應用程式管理」> QM > QM 組態>評估表管理員) 上，建立作用中的評估表。 有關詳細資訊，請參閱評估表 和 建議。

2. 在「片語管理員」頁面 (「應用程式管理」>「分析」>「片語管理員」) 上，建立與評估表所提問題密切相關的片語和種類。 有關詳細資訊，請參閱 創建和管理短語和短語類別。

> **範例** 評估表會詢問：「代理是否正確地問候了來電者？您有一個名為「問候語」的 Analytics (分析) 片語類別，其中包含「感謝您的來電」、「我的名字是“和”我今天能幫你什麼“。

3. 使用評估表手動評估至少 1,000 個聯絡活動。
4. 在「工作流程管理」頁面 (應用程式管理> QM > QM 聯絡人流程) 上，建立將表單套用於來電的工作流程。

> **重要說明** 工作流程必須在聯絡人音訊上載至 Webex WFO 之前或同時套用評估表。聯絡人未收到預測評估分數 (如果在上傳音訊之後套用評估表)。 有關詳細資訊， 請參閱 自動化 QM 工作流。

套用預測評估分數模型

- 在“任務管理器”頁面 (“任務管理器”>“應用程式管理”>“分析”) 上，創建一個新任務。從「類型」**下拉式清單中選取**「預測評估得分」。 選中「正在進行」 複選框。有關詳細資訊，請參閱 創建分析任務。

最佳操作方式

一般

預測分數旨在補充 (而非取代) 手動記分的聯絡活動。

雖然沒有理想的分數數量可以創建完美的模型，但保持大量得分聯繫人 (至少 1,000) 對於模型隨著時間的推移變得更加準確是必要的。
預測模型在接收更多數據時會繼續學習，但它不使用超過六個月的數據。
為了保持模型的準確性，您必須繼續為其提供數據，方法是引入更多的淨推薦值或繼續使用評估表進行手動評估。 如果可用分數數低於 50，模型將停止工作。

您可以使用預測功能建立臨時分析任務。 但是，預測模型僅使用過去六個月的數據。
若對超過六個月的聯絡人執行特定工作，則不太可能取得精確的資料。

為獲得最佳成效，Analytics (分析) 保留時間 (在“分析配置”頁面上設置) 應至少為六個月。 請參閱 配置分析。

定期調整您的短語和類別。 調整有助於確保您的類別和短語具有相關性，並返回分析所需的調用。
遵循優化最佳實踐。

預測淨推薦值

WFM 數據大大提高了預測淨推薦值模型的準確性。

預測性評估

使用客服是來電者最可能使用的語言建立片語和種類。

建立涵蓋代理可能說出的各種可能短語的短語和類別。 代理通常不會逐字重複指令檔。
使用多個片語有助於增加 Webex WFO 返回片語命中項的概率。

除了建立與評估表所提問題相關的片語和種類之外，還可考慮為來電者可能提供的答案建立片語和種類。
例如，在回答“你在過去五年中發生過任何事故嗎？”這個問題時，來電者的回答可能是“不，我沒有發生任何事故”或“是的，我發生過一次事故”。如果代理明顯偏離指令檔，來電者的回答可能有助於 Webex WFO 辨識片語命中項。

如需修改 Webex WFO 用於建立預測評估分數模型的評估表，請建立新表單，而非編輯現有表單。
如果評估表已更改，並且表單的 ID 保持不變，則模型將不會更新以考慮更改。
因此，預測的分數將不太準確。 請參閱。

使用用於預測分數的評估表校準評估者。
如果預測評估分數模型所基於的數據準確且一致，它將隨著時間的推移變得更加準確。
例如，如果手動評估分數相差 10% 到 15%，則預測評估分數的差異會更大。 請參閱 校準賦值器 。

在許多聯絡中心，聯絡人通常會獲得很高或非常低的分數。
但是，缺少中檔分數可能會導致預測不太準確，因為模型沒有足夠的資訊來瞭解中檔聯繫人的外觀。
指導您的評估者在適當的時候給出中檔分數，而不是給聯繫人打很高或非常低的分數。

要使聯絡人收到預測性評估分數，必須使用 QM
工作流程進行處理，該工作流程在上傳音訊之前或同時指派評估表。
如果在聯絡人收到評估表之前將聯絡人的音訊上傳到 Webex
WFO，則必須使用特定的預測評估分數工作來生成此聯絡活動的預測分數。 請參閱 創建分析任務。

預測分數與手動分數之間的差異

如果您發現預測分數與人工評估者給出的分數之間存在顯著差異，原因可能是兩個問題之一。

人類評估者之間的差異

由於預測評估分數模型使用人工評估者的分數來學習一段時間，因此評估者之間的分數不一致可能會混淆模型。 若要更正此不一致，我們建議執行以下操作：

- 作為一個組織，決定人類評估者之間的差異量是可以接受的。
  請記住，預測性評估模型會有所不同。
- 定期校准您的評估者，以保持評分的一致性。
- 檢查類別和片語是否與評估問題一致。
  查找經常發生的假陽性或假陰性，並根據需要進行調整。

評估的通話差異

Webex WFO 為與用於建立模型的評估表關聯的所有通話建立預測性評估分數。

如果人工評估者手動評估特定類型的通話而非隨機通話，您可能會因為要比較的兩組通話不同而看到分數差異。 換句話說，你正在比較蘋果和柳丁。 請考慮以下範例：

- 您可以使用工作流程來選取處理時間長或短的通話，以及由新代理處理的通話，以進行手動評估。 這些通話數都不同於一般通話，但評分也不同。
- 評估者不會評估很長或很短的通話。 這些通話的分數與一般通話大不相同。
- 當佇列中有許多通話時，小組領導或監督員會處理通話以減少保留時間。
  計算者不會評估小組組長或監督員處理的通話。
- 您最近對代理或評估員進行了再培訓。
  手動分數會立即因訓練而有所不同，但預測分數可能需要一些時間才能跟上。
  若要查看重新訓練的影響，請調整預測分數的日期範圍，使其與重新訓練生效的日期相匹配。

若要準確地比較手動得分和預測得分，請確保您比較的是相似日期和通話類型的分數。

相關主題

- 管理自訂中繼資料欄位
- 將通話後調查新增至聯絡人
- 設定分析
- 建立分析工作
-
- 評估表建議
- 建立和管理短語和短語類別
- 自動化 QM 工作流程
- 校準評估器

即時監控代理

「代理監控」頁面可讓您即時監聽通話及檢視代理的螢幕。

使用即時監控來確保客戶服務品質以及代理在處理客戶聯繫人和相關工具方面的熟練程度。

通過即時音訊監控，您可以聽到通話中的任何一方 (但不能與之互動)。

通過即時畫面監控，您可以檢視代理的畫面活動，無論該代理是否在通話中。

您一次只能監控一個代理。

> 注意： QM 全域設置頁面上的智慧桌面用戶端 -
> 螢幕錄製優先順序字段允許您設置代理時螢幕錄製的位置 (在瘦用戶端或終端/PC)
> 同時登入兩者。 （見 配置 QM 全域設定。

先決條件

- 您的組織具有以下授權組合之一：
  - 品質管理 (QM)—提供螢幕和音訊監控
  - 具有附加監控授權的合規性記錄 (CR)—提供螢幕監控

    - 具有額外監控授權的 Workforce Management (WFM)- 提供螢幕監控
- 您擁有「代理監控」權限。
- 您正在使用 Chrome、Firefox 或 Edge Chromium 作為瀏覽器。
- （用於即時畫面監控）您及代理均具有「即時畫面監控」權限。
- （用於即時畫面監控）智慧桌面安裝在代理 PC 上。
- （用於即時音訊監控）您及代理均具有「即時音訊監控」權限。
- （用於即時音訊監控）代理目前正在通話中。
- （用於即時音訊監控）Webex WFO 通過桌面錄製 (端點) 或伺服器錄製 (Cisco BiB) 記錄代理的通話。 如果您的系統使用閘道錄製或 CCaaS 錄製解決方案，其中 CCaaS 供應商錄製音訊 (例如，Cisco Webex Contact Center 或 Cisco Webex Calling)，則即時音訊監控不可用。
- （僅適用於 NAT 環境）Webex WFO 環境包括已配置的 STUN/TURN 伺服器。
- 埠 TCP/UDP 49152–65535 在防火牆中打開。

頁面位置

應用程式管理>全域>監視>代理監視

程式

過濾代理清單

- 默認情況下，該頁面顯示範圍內所有已連接的代理及其當前狀態。
  若要更輕鬆地找到要監控的代理，請使用 **「群組」**、 **「小組」**及 **「代理 」**下拉式過濾器縮小代理清單的範圍。
- 透過選擇「 **僅顯示連線的使用者** 」或 **「桌面用戶端」進一步縮小代理清單**核取方塊。

可勾選方塊	它向你顯示的內容
僅顯示連線的使用者	現在可以監控的代理。 他們要麼是

可勾選方塊	它向你顯示的內容
	▪ 登入安裝了智慧桌面捕獲並連接到 Webex WFO 應用伺服器 *的電腦，或者* ▪ 通過網路錄製錄製並通過「設備關聯」頁面與設備關聯 (請參閱 將電話 與代理、錄製組和錄製類型關聯)
桌面用戶端	登入具有 Smart Desktop 之電腦的代理捕獲已安裝。
即時監控	擁有即時畫面監控和/或即時音訊的代理監視許可權。

- 您還可以透過選擇要顯示的過去天數數據來限制結果。
- 隨時按一下 「**重設**」可回復為預設過濾器設定。

監控代理的音訊

僅當代理正在通話時，您才可聽到音訊。 Webex WFO 不會跟蹤或提供會話的呼叫控制，但您可以像正常呼叫一樣將呼叫轉移到另一個設備。

先決條件 音訊監控需要 QM 許可證。 監控許可證不提供此功能。

注意： 在啟動即時音訊監視器之前，請始終驗證代理是否已登錄。

注意： 如果您使用不帶耳機的 Cisco 電話，則可能需要拿起話筒才能開始即時音訊監控。

1. 按一下代理的音訊監控圖示 . 圖示的顏色表示代理的監控狀態。

色彩	這意味著什麼
黑	可以監視代理。 ▪ 代理已配置為桌面錄製，並且在其 PC 上運行的智慧桌面用戶端具有即時音訊監視的正確許可權。 ▪ 代理配置為伺服器記錄，並在「設備關聯」頁面 (應用程式管理> QM >QM 配置>設備關聯) 上分配給受監視的設備。
灰色	無法監控代理。 ▪ 代理已配置為桌面錄製，但未登錄，其 PC 上運行智慧桌面用戶端，或者沒有即時監視的正確許可權。 ▪ 代理已配置為進行伺服器錄製，並且處於離線狀態或未在「設備關聯」頁面上 (應用程式管理> QM >QM 配置>設備關聯) 上分配給受監視的設備。
綠色	代理正在被監控。
閃爍的黃色	代理可用，但由於某種原因無法監控。 紅色
	出現連接錯誤，並且無法監視代理。

2. 若要結束監控作業階段，請再按一下音訊監控圖示。

監控代理的畫面

1. 按一下代理的畫面監控圖示 。 「**即時畫面監控**」視窗隨即打開。
   圖示的顏色表示代理的監控狀態。

色彩	這意味著什麼
黑	可以監視代理。 他們在其 PC 上運行具有正確許可權的智慧桌面用戶端。
灰色	無法監控代理。 他們處於離線狀態或沒有正確的許可權。

2. 按兩下 **螢幕** 以啟動監視會話。 按一下 「**音訊** 」以監控代理的通話。
   - 如果代理鎖定其畫面，視窗底部的進度列會顯示暫停圖示。
   - 如果代理的 PC 進入睡眠模式，視窗將停止顯示活動。
   - 當代理重新登入其 PC 時，監視不會自動恢復。
     若要在代理重新登入後繼續監控，請關閉目前視窗並重新連接。
3. 要結束監控，請按兩下 **斷開連接**。

匯出代理資料

- 按一下 「**匯出代理清單** 」以 CSV 格式匯出頁面中顯示之代理的相關資訊。 匯出檔案名為 **agents.CSV**。

相關主題

- 將電話與座席、記錄群組和記錄類型關聯
- 配置 QM 全域設定

建立聯絡人

如果您的座席除了通過電話之外還以其他方式與客戶互動，您仍然可以通過手動創建聯繫人來評估他們的非通話活動。

非通話活動範例包括：

- 監控代理的畫面
- 執行客戶服務櫃檯工作
- 聊天中

- 傳送電子郵件
- 在社交媒體上互動

評估者可以指定評估表、評估聯絡活動及 Insert 聯絡活動中繼資料。

若要評估手動建立的聯絡活動，您亦應使用專為非通話活動而建立的評估表。
如此一來，「主控台」及「報告」可準確報告非通話活動。 有關配置評估的詳細資訊，請參閱評估表建議。

建立聯絡人

1. **按一下清單選項** 圖示。
2. 按一下 **「建立聯絡人」**。
3. 輸入或選取聯絡活動發生的日期與時間。 預設為今天的日期。

   注意： 同一使用者不能與多個同時發生的手動創建的聯繫人相關聯。

4. 選取小組、代理及計算表。
5. 按兩下 **創建**。

排定人員

建立排程

排程列出代理為服務佇列提供服務的時間。

對於每個代理，排程皆包含輪班的開始及結束時間、休息、午餐、例外、加班及專案。

> 注意 ：有兩種方法可以運行計劃：標準方式 (本主題中介紹) 和臨時方式。
> 有關詳細資訊，請參閱 將代理添加到現有計劃 。

排程以代理的工作班次為基礎。 當 WFM
產生排程時，會考慮代理的工作班次以及與代理的服務佇列關聯的預測。 WFM
檢視需求及代理的可用性，以便為聯絡中心及其代理建立最佳排程。

> 注意 ：以代理的排程時區為該周的午夜至午夜生成。

WFM 在創建計劃時也可以使用收縮度指標。 收縮值適用於整整 24 小時，並增加計劃的實際 FTE
(全時等效) 的數量。

建立排程時，WFM 會依服務佇列的優先順序對服務佇列
(包括單獨選擇的服務佇列和指派給選定的多技術群組的服務佇列) 進行排序。
然後，對於每個服務佇列，它會按技術對應優先順序和多技術組優先順序，然後按服務佇列計劃順序
對代理進行排序。

指派給固定及動態排定工作班次的代理排定在指派至可變工作班次的代理之前。
指派給指派工作班次的代理最後排定。 對代理排序後，WFM
根據代理的工作班次偏好設定排程第一個代理，並根據輸入的最小和最大延遲最佳化代理的休息、
午餐和專案。 輪班、休息、午餐和專案受承保要求的影響。 在排程第一個代理之後，WFM
會排程下一個代理，依此類推。

關閉日期與固定工作班次

當 WFM

為代理安排固定或動態安排工作班次時，它會完全按照工作班次配置中的指定為代理安排天數、小時數和到達時間。 此欄位不會計入服務佇列的關閉日期。

因此，可以安排具有固定工作班次的代理在聯絡中心關閉的當天 (例如周中假日) 工作。

為防止出現此情形，請建立例外，並將其指定給通常在關閉日工作的具有固定工作班次的代理。

排程順序

WFM 允許聯絡中心根據下列條件定義各服務佇列的排程順序：

- 最大可用小時數
- 可用最短小時數
- 每週最大小時數
- 每週最少小時數
- 排
- 加入公司日期
- 加入部門日期

這使您可以管理客戶聯繫操作，同時最大限度地利用代理進行最重要的活動。

注意 ：計劃順序在服務佇列頁面上配置 (請參閱 管理服務佇列)。

根據聯絡中心的政策，您可以根據代理可上班、資歷或在聯絡中心的排名來排定代理。

服務佇列優先順序

將優先順序編號指定給服務佇列可讓 WFM 在將代理指派給多個服務佇列時解決排程衝突。 零 (0) 為最高優先順序。

為了生成服務佇列的排程，WFM 會尋找指派給與所需服務佇列關聯的技術對應的代理。

若要為多技術小組生成排程，WFM 會尋找已指派至該多技術小組的代理。 然後，WFM 會確定哪些代理的工作班次在指定日期具有可用小時數。 如果代理支援多個服務佇列，WFM 會使用服務佇列優先順序來確定在此排程中將哪個服務佇列指派給代理。

範例： 您指定一些代理支援兩個服務佇列，並為每個服務佇列分配優先順序。 如果 WFM 為兩個服務佇列生成計劃並在那裡發現

由於代理不足以支援兩個服務佇列的所有預測需求，因此會先比較兩個服務佇列的優先順序值，並排程優先順序最高的服務佇列的代理。

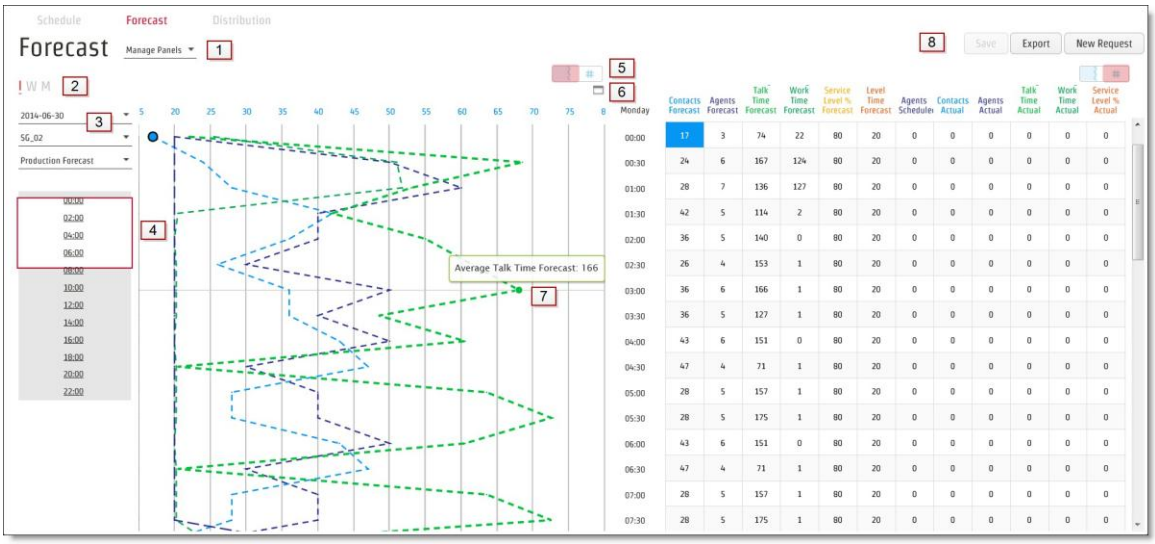
關於排程程序

“計劃”部分用於生成分配、預測和計劃。 計劃過程遵循以下步驟：

- 歷史數據用於生成分佈 (請參閱 創建分佈)。
- 分佈和歷史數據用於生成預測 (請參閱 創建預測)。
- 預測用於創建計劃 (請參閱 創建計劃)。

關於「規劃」頁面

“計劃”頁以表格和圖形格式顯示預測和分配。



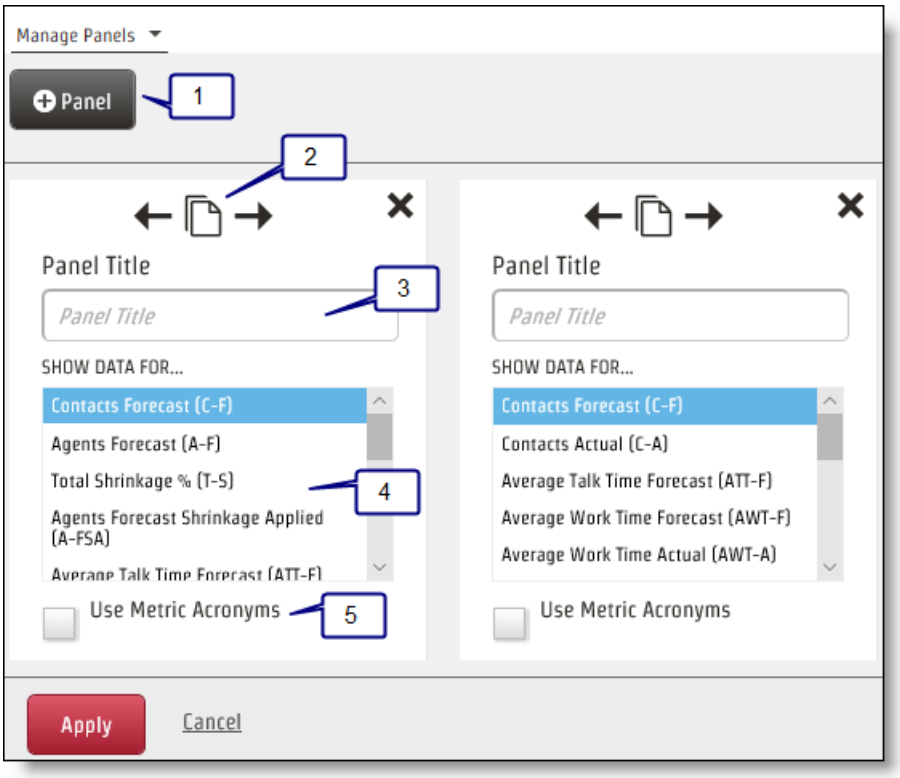
下表描述了「預測」頁面圖中的每個編號區域。

標註	描述
1	按一下「管理面板」以設定頁面上顯示的圖形和表格（請參閱 面板

標註	說明
	經理）。
2	在此處控制縮放級別。按一下 D、W 或 M 以按以下方式檢視資料： ■ 日 (D)- 資料按一天的半小時間隔顯示 ■ 周 (W)- 資料在 7 天內以 3 小時間隔顯示 ■ 月 (M)- 按日顯示該月每一天的數據縮放級別控件僅在「預測」檢視上找到。
3	從這些下拉清單中選擇要檢視的預測類型、服務佇列、特定預測或分配、日期 (預測) 或日期 (分配) 以及時區。
4	長視圖滑塊顯示您正在查看的數據範圍。 上下滑動可變更檢視的日期 (周或月檢視) 或查看的小時數 (間隔檢視)。
5	圖形/表格控件。 按兩下左按鈕 (圖形) 或右按鈕 (表格) 以在面板中的兩個資料檢視之間切換。
6	縮放按鈕。 按一下此按鈕可以水平格式 (而不是預設的垂直格式) 顯示圖形的整個螢幕寬度。 若要返回一般檢視，請按一下螢幕右上方的矩形。
7	數據點。 在圖形的一條線上選擇一個點，表格中的相應值將突出顯示 (反之亦然：在表格中選擇一個值，一條線上的相應點將突出顯示)。 這些行與表中與其關聯的數據的列標題的顏色相同。 懸停文字顯示有關數據點的資訊。 在「間隔」檢視中，可以左右拖動數據點以更改其值。
8	操作按鈕。 ■ 儲存 - 儲存您對所顯示的分配或預測所做的任何更改。 ■ 另存新檔 - 以新名稱儲存顯示的分佈。 ■ 匯出 - 以 CSV 格式匯出顯示的分配或預測。 ■ 新請求 - 建立新的分配或預測請求。

面板管理員

使用面板管理員配置預測或分配頁面上顯示的內容。



下表描述此面板管理員圖中各編號區域。

標註	描述
1	按一下按鈕可新增面板。
2	這些圖示可讓您移動及複製面板。 從左到右依次為： ▪ 將此面板向左移動 ▪ 新增此面板的副本 ▪ 將此面板向右移動
3	輸入面板的名稱以標識面板。
4	這是可以在面板中顯示的所有指標的清單。 當文字反白顯示時，即會選取這些範本。

標註	說明
5	選取此複選框可使用度量首字母縮略詞而不是全名作為表列標題。 請注意，為圖形選擇此選項不會影響圖形。 它僅適用於表。

關於排程類型

調度代理時，可以選擇使用單個服務佇列、虛擬服務佇列和多技術組。
每個都有使其適用於不同情況的屬性。

- 單一服務佇列適用於單一技術代理支援服務佇列的聯絡中心。
  例如，可能有英語語音服務佇列和西班牙文語音服務佇列。
  指派到英語語音服務佇列的客服每天全天處理來自英語客戶的來電。
- 當您希望組合具有相同聯絡類型 (互動式或非互動式)
  的類似服務佇列時，虛擬服務佇列是合適的選擇。
  例如，您可以將多個低容量語音服務佇列合併為一個虛擬服務佇列。
  這會聚合足夠的量，以便進行準確的預測和調度。
  各個低容量服務佇列的統計資訊將無法通過 WFM 獲得 (但可以從 ACD 獲取)。
  請注意，這種不可用在您的聯絡中心可能並不重要。
- 當您要彙總多個服務佇列與多種聯絡類型，並按比例排程代理以支援它們時，即可選擇多技術群組。 例如，多技術組可能包括產品 A
  的英語語音聯繫人和電子郵件聯繫人的服務佇列，以及產品 A
  的西班牙文語音聯繫人和電子郵件聯繫人的服務佇列。由於多技術小組被設定為將代理時間的特定百分比分配給每個特定服務佇列，因此每個服務佇列的覆蓋率預測與排程將更加準確。
  代理統計資料也會依百分比分配給各服務佇列，因此會更加準確。

這兩種類型的計劃方法 (已平衡和優先) 都可以使用塊計劃 (以前稱為多技能代理佇列或 MSAQ)。
在區塊排程中，代理執行多個活動，每個活動在指定的時間區塊內。
相反，在非塊計劃中，代理僅對整個計劃執行一項活動。

代理的排程可以包括單一服務佇列、虛擬服務佇列及多技術群組的組合。 例如，代理可能支援從 8：00 到 11：00 AM 的單個服務佇列和從 1：00 到 4：00 的虛擬服務佇列 PM。

聯絡中心的需求將引導您選擇使用何種排程選項。
您可能會發現虛擬服務佇列最符合您的目的，或者您希望在同一時間段內將代理分配到多個聯絡類型和多個服務佇列，因此選擇使用多技術群組。

> 重要說明 指派給組成多技術小組之服務佇列的權重應儘可能準確。
> 如果它們不準確，則特定服務佇列的覆蓋範圍將是
> 生成的計劃中過高或過低。

設定動態排程

動態排程功能可讓隸屬於動態排程事件的代理選擇自己的排程。
活動結束且成功提交該期間的排程請求後，這些排程將出現在「代理排程」頁面中。

您需先按如下方式設定 WFM，代理才可自行排程：

1. 創建動態排程工作規則。
   工作規則指定代理將要排定之工作班次的參數：每周工作小時數、開始時間、工作天數等。
2. 設定工作規則、特定工作周和代理之間的動態排程關聯。
   這種關聯使代理有機會為指定的工作周建立排程。
   請注意，動態排程事件涵蓋的周數可能超過代理的關聯周數。 例如，如果代理具有第 1 周和第 2 周的關聯，但動態排程事件涵蓋第 1 周、第 2 周和第 3 周，則代理只能為第 1 周和第 2 周建立計劃。
3. 設定動態排程事件。
   選擇代理可以自行排定的周數，然後設定將新增至所選代理排程的動態排程事件例外，以便他們有特定的時間建立自己的排程。

> 注意： 使用動態計劃時，計劃和顯示時區應相同。 動態排程工作規則以代理排程時區解釋，而代理會根據其「顯示時區」進行選擇。
> 如果這些時區不同，則班次時間可能會超出排程周，這可能會導致問題。
> 因此，顯示時區和計劃時區應相同。

排程事件例外會根據代理在聯絡中心的排名或資歷及可用性新增至每個代理的排程中。
排名最高的代理將獲得第一次安排其自身的機會，排名第二的代理獲得第二次機會，依此類推，在所選代理清單中向下。

有一些因素會影響排程事件例外何時適合代理的排程。

您可以設定事件例外可以覆蓋哪些活動，以及是否可以在代理不可用期間安排例外。

如果代理的排程使得無法新增例外，則 WFM 會像往常一樣自動排程代理。

您還可以指定順序事件例外之間的間隔時間。 如果代理 B 在排程代理 A 的例外之後立即不可用，並且存在超過設定分鐘數的間隔，則會跳過代理 B，而是將代理 C 排定下一個。 代理 B 的事件例外將儘快新增到排程中，但代理 B 將沒有機會按其等級順序建立排程。

管理動態排程工作規則

動態排程工作規則用於設置動態排程的工作班次參數。 工作規則指派給特定周的代理。

欄位描述

“動態計劃工作規則”頁允許您創建、編輯和刪除適用於動態計劃的工作規則。

注意 ：動態排程不支援分班制 (跨越午夜的工作班次)。

創建、編輯或刪除工作規則時頁面上的欄位如下所述。

欄位	描述
工作規則名稱	工作規則的專用名稱。
啟動此工作規則	選取此複選框可啟動工作規則。 您必須啟動工作規則才能使用。
工作規則類型	選擇這是工作規則的類型。 ■ 制服 - 代理的工作班次在每天的同一時間開始。每天和每周的小時數是固定的。 ■ 混合 - 代理的工作班次可以在每天的不同時間開始。每天和每周的小時數是固定的。 ■ 可變 - 代理在定義的參數中選擇開始時間、班次長度和每周小時數。

欄位	描述
工作規則參數	工作規則參數取決於您選擇的工作規則類型。 班次時長
	（制服，混合動力）班次時長，以小時為單位。
每週小時數	（制服，混合動力）計算的唯讀欄位： 選擇的班次時長 × 工作天數
最早開始時間	（統一、混合、可變）可以發生班次的最早時間 預定開始。
最晚開始時間	（統一、混合、可變）可以進行班次的最晚時間 預定開始。
每班最短小時數	（可變）代理可以在班次中工作的最短小時數。 每班次最長小時數
	（可變）代理可以在班次中工作的最大小時數。 每週最少小時數
	（可變）代理一周內可以工作的最少小時數。 每週最大小時數
	（可變）代理一周內可以工作的最大小時數。
最少的連續排定天數	（可變）代理需要工作的最小連續天數。
工作班次之間的最小間隔	（統一、混合、可變）從一個工作班次結束到下一個工作班次開始之間的最短小時數。
非連續休息日/連續休息日	（可變）選擇一周中的休息日是非連續的，還是必須連續的。
工作日	（制服，混合動力）必須排定代理工作的星期幾。 默認情況下，選擇星期一到星期五。
工作條件	選擇要套用至工作班次的工作條件。 如果您不這樣做分配任何工作條件，並且不適用一般條件，代理將被安排在沒有休息或午餐的情況下。

管理動態排程關聯

「動態排程關聯」頁面可讓您設定和管理特定工作星期、工作規則及代理之間的關聯。

當這些代理有機會為特定工作周建立自己的排程時，與該周和這些代理關聯的工作規則將決定這些代理在選擇其排程時將擁有哪些選項。 一個代理每周只能與一個工作規則關聯。

「代理」表格顯示已指派至所選周之任何工作規則的代理、他們將用於自行排程的工作規則，以及其職級與公司開始日期 (用於確定他們可以自行排程的順序)。

您可以按一下欄標題，依任何欄的升序/降序排序表格，或依代理姓名過濾表格。

> 範例 選取工作規則 A，並將代理 1、2、3 及 4 的姓名移至「已指定」窗格，以將其與其關聯。
> 接下來，選擇工作規則 B， 並將代理 5、6、7 和 8 與該工作關聯
> 透過將其姓名移至「已指定」窗格來建立規則。

配置並保存特定周的動態計劃關聯后，可以使用複製功能將其複製到其他周。

您可以根據需要設定未來多個星期的關聯。

欄位描述

頁面上的欄位描述如下。

工作周

選取您希望代理自行選擇排程的星期開始日期。

如果您選擇的日期不是配置的一周的第一天，WFM

會自動將您的選擇更改為所選周的一周的第一天。

協會

從「工作規則名稱」下拉清單中選擇要使用的工作規則。

下拉清單中列出的工作規則是在「動態排程工作規則」頁面上配置和活動的工作規則。

在「代理」表格中，選取將根據所選工作規則自行排定所選周的代理，並將其姓名移至「已指定」窗格。

複製

選擇您在“計劃日期”字段中配置的一周或多個星期的開始日期，然後按下“複製”。

這會將您設定的工作規則和代理複製到這些周。 在保存配置的關聯之前，不會啟用複製功能。

管理動態排程事件

使用「動態計劃事件」頁可以創建、編輯、刪除和查看動態計劃事件。

您還可以使用它來生成為指定日期範圍提供的任何計劃獎勵的報告。

事件例外會在您儲存事件後立即套用至所選代理的排程。

> 注意： 如果重新運行計劃，則動態計劃事件異常將被覆蓋。
> 您可以重新儲存事件，將其重新插入代理的排程中。 （在事件中進行一個小的更改
> 啟用「保存」按鈕，例如向事件名稱添加字元。

建立新活動

建立動態排程事件

1. 選擇「創建新的動態計劃事件」選項。
2. 完成頁面上的各部分。 有關這些部分的說明，請參見下文。
3. 按一下 **「儲存」**。

事件名稱

輸入新事件的唯一名稱，或從「選擇事件」下拉欄位中選擇現有事件。

排程期間

在〖排程開始日期〗欄位中，選擇要排定期間的開始日期。

開始日期預設為包含您選擇的日期的設定的星期第一天。 在「工期」欄位中，輸入要排定的周數。

例外

選擇要用於事件的例外。 這是代理排程中出現的例外。

排程效率低下

輸入增加所有間隔預測需求的百分比，以防止人手不足。 使用此選項可類比由於正常業務過程 (如休息、計劃活動或多技術代理的任務切換) 而導致理想 FTE 損失時間的影響。

默認情況下，此值為 20%。 您可以輸入的最大值為 50%。

> 示例 預設設置 20% 意味著每當選擇 8 小時計劃時，WFM 佔 1.6 小時的非生產時間。

顯示平均員工

如果您希望代理看到的動態排程網格以數字及圖示顯示人員配置需求，請選取此核取方塊。

注意 ：無論您在此處選擇哪種設置，分析師都將始終看到人員配備需求數位。

授權人員過剩

如果希望所有代理至少看到一個班次選項，即使符合人員配備要求，也請選取此核取方塊。
向座席顯示的班次 (或班次，如果領帶) 人少。

人員配備需求調整

您可以通過按固定百分比平衡人員配備需求，啟用傳統工作班次、現有計劃或在動態計劃事件外部創建的計劃的組合。 例如，如果 40% 的 FTE 代理正在參與動態排程事件，60%
的代理排程在此動態排程事件之外，請在此欄位中輸入 40 (百分比)。

調度激勵

（選用）輸入您將提供的獎勵措施的描述，以鼓勵代理自行安排不太理想的工作班次。 最大字元數 = 60。

代理

「代理」表格顯示已指派您在「排程開始日期」與「持續時間」欄位中所選星期的活動動態排程工作規則，且尚未指派動態排程事件的代理。

計算註冊時間按鈕

按一下此按鈕可顯示快顯對話方塊，以設定新增到代理排程中的註冊事件。
註冊事件是代理可以選擇自己的計劃的時間段。 此對話框中有三個選項卡。
當您完成所有三個選項卡上的欄位後，按兩下 **套用**。

持續時間 Tab

欄位	描述
活動開始日期	輸入活動的開始日期。 這是第一個例外的日期 可以顯示在「代理排程」中。
事件開始時間	輸入事件的開始時間。 這是最早的 例外可能出現在開始日期的代理排程中。 範例： 如果開始日期為 9 月 23 日，開始時間為

持續時間 Tab (續)

欄位	描述
	08：00，您可以選擇 9 月 24 日的 07：00，只要在結束日期和時間內即可。
活動結束日期	事件的結束日期。 這是例外可以的最後日期 出現在「代理排程」中。
事件結束時間	事件的結束時間。 這是例外可以的最新時間 出現在結束日期的「代理排程」中。
事件時長 (分鐘)	事件的時長，以分鐘為單位。 這是 代理必須建立其排程。
間隔 (分鐘)	兩個項目結束之間可存的最大分鐘數 例外，以及依序排列的代理的下一個例外的開始。 如果代理 B 的排程使得在代理 A 例外後無法在設定的間隔內將例外加入其排程，則代理 B 的例外將排程在第一個可用時段，而代理 C 的例外將排在代理 B 原定的時段。

活動 Tab

欄位	描述
可覆寫的活動	選取可由事件例外覆寫的排程活動。 如果您選擇「不可用」，則必須填寫「開始時間」和「結束時間」欄位。
開始時間	（僅限無法使用的活動）可覆蓋「不可用」活動的範圍的開始時間。
結束時間	（僅無法使用活動）可以覆蓋「不可用」活動的範圍的結束時間。

將代理排程在群組 Tab 中

欄位	描述
群組排程的代理百分比上限	可在群組中排程的代理的最大百分比。 這意味著，這些代理將在同一時段將動態排程事件新增到其排程中，而且這些代理將同時建立自己的排程。 範例 在欄位中輸入 75，可將 75% 的代理排在群組中。 這意味著 25% 的代理將 被安排為個人。
群組大小百分比上限	排程群組的最大大小占排程代理總數的百分比。 範例 您希望分組排程 100 個代理，但希望每個群組不超過 20 個代理。 若要獲得此結果， 您在此欄位中輸入 20 (百分比)。

檢視活動的狀態

排程員和管理員可以使用「檢視、編輯或刪除現有的動態排程事件」選項，監控動態排程事件的目前狀態，以及檢視和編輯已提交的代理排程。
「代理」表格會列出獲指定該事件的所有代理，以及各代理的事件狀態。

您可以視需要修改指定代理的清單，然後計算新指定代理與錯過事件的代理或所有指定代理的代理例外時間。
選擇要包含在修訂后的活動中的代理后，請瀏覽「計算註冊時間」彈出視窗上的選項卡，並根據需要修改其中的資訊。 在彈出視窗中按兩下計算註冊時間時，將為所選代理生成新的註冊事件。

您還可以查看提交的代理排程並加以編輯。 編輯排程必須在實際排程執行之前完成。
若要查看或編輯排程，按一下「狀態」欄中代理的「擱置」或「已完成」連結，以檢視其「代理動態排程」頁面。 如果編輯計劃，請在完成後按下“提交”。

如果代理錯過了某個事件，您可以為該代理創建一個計劃，並通過單擊「錯過狀態」連結來提交該計劃。

產生計劃獎勵報告

使用“生成計劃獎勵報告”選項查看在指定日期範圍和指定代理提供和接受的所有計劃獎勵的清單。

可以在「動態排程事件」頁面上檢視報告，或匯出為 CSV 格式的試算表。

產生計劃獎勵報告

1. 在「動態計劃事件」頁上，選擇「 **生成計劃獎勵」 報表**
   選項。
2. 選取日期範圍及要報告的代理。
3. 單擊“顯示報表 **”在頁面上查看報表，或** 單擊 **“導出為 CSV** ”生成可在 Excel
   或其他電子錶格應用程式中打開的檔。

編輯代理的動態排程頁面

如果已設定代理使用動態排程功能建立自己的排程，則管理員與排程員可以在執行實際排程之前檢視及編輯代理請求的排程。

若要檢視及編輯代理的動態排程頁面：

1. 在工具列上，選擇 **“計劃和計劃”>“我的計劃**”。
2. 選擇要檢視其動態排程頁面的代理，然後導航至代理收到動態排程事件例外之日的排程。
3. 按兩下例外中的連結以查看頁面。
4. 根據需要查看和編輯，然後按下“提交” 。

有關代理動態計劃的詳細資訊，請參閱 代理的動態計劃。

設定動態可用性

動態可用性使代理能夠配置自己的特定周的工作可用性。

動態可用性規則用於設定代理可用性的參數。
動態可用性規則指派給特定周的代理，或從特定周開始並無限期延長。
代理會根據規則規定的參數設定其在這些期間的可用性。
一旦獲得批准，這些可用性將用作可變類型工作班次，以結合其指定的最小/最大小時條件排定代理。

管理動態可用性規則

「動態可用性規則」頁面可讓您建立、編輯、移除、分配及管理適用於代理可用性的工作規則。

創建、編輯或刪除規則時在頁面上的欄位如下所述。

欄位	描述
規則名稱	輸入規則的專用名稱。
套用至	選取您要設定的星期一或多天。 使用 Ctrl+Click 選取多個非連續的日期。
類型	配置代理是否必須在一周中的選定日期工作、可以工作或不能工作。 在圖表中，代理必須工作的天數會顯示為深灰色，代理可以工作的天數會顯示為淺灰色，而代理無法工作的天數則會留空。 所選日期在圖表中以藍色反白顯示。
持續時間	為所選日期的工作班次設定最早開始時間及最晚結束時間。 請輸入 24 小時制格式的時間。 當您在開始與結束時間欄位之外按一下時，圖形上會顯示一個顯示班次持續時間的條形。 如果類型為“可以工作”或“必須工作”，就會出現。 注意 配置持續時間時，請確保由於無薪工作條件，有足夠的時間延長班次 活動。
允許的最小班次長度	輸入任何一天允許的最短班次長度 (以小時為單位)，增量為 15 分鐘。
最大班次數	輸入代理在任何一天可以工作的班次數 (拆分) 班次）。
班次之間的最短時間長度	輸入同一天的班次之間必須發生的時間量。 如果最大班次數大於 1，則顯示。

將規則分配給代理

配置規則后，可以將其分配給代理。

注意： 對於特定周，代理只能有一個動態可用性規則。
如果將動態可用性規則分配給已分配動態可用性規則的周，則

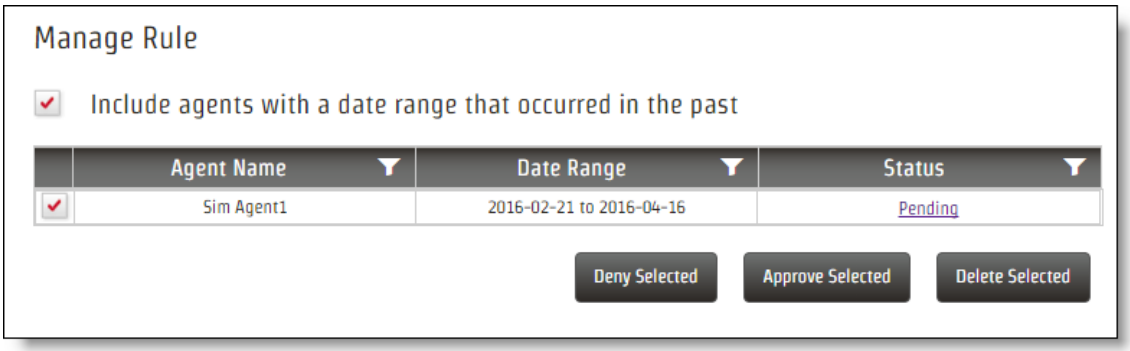
新作業將用於指定的周數。

當您選擇將規則指定給代理時，頁面上的欄位描述如下。

欄位	描述
規則名稱	選取要指派給代理的規則。
代理	將要向其分配規則的代理從「可用」窗格移至「已分配」窗格。
開始日期	選擇規則的開始日期。 如果選擇的日期不是工作周的開始日期，則該日期將自動預設為所選工作周的第一天。
規則正在進行中	如果不希望規則有明確的結尾，請選取此核取方塊 日期。 選取後，「結束日期」欄位會消失。
結束日期	選擇規則的結束日期。 如果選取的日期不是工作周的結束日期，則該日期將自動預設為該星期的最後一天。
自動核准代理動態可用性請求	如果您想要自動核准符合為規則設定的參數的請求，請選取此核取方塊。 如果未選取此選項，則所有動態可用性請求必須由管理員、排程者或監督員核准。

管理指派的規則

使用「管理分配的規則」選項可檢視為將來的某個日期範圍分配了所選動態可用性規則的所有代理的表格。 您也可以選擇也列出過去曾被指派過某個日期範圍的規則的代理。



在此表中可以檢視每個代理的動態可用性請求狀態。
按一下狀態會帶您前往代理的「我的可用性」頁面，以檢視請求的所有詳細資料。

當您在表格中選取代理時，表格下方會出現按鈕，讓您用於拒絕、核准或移除所選代理的可用性請求。 您可以採取的動作，視所選代理的請求狀態而定。
例如，如果狀態為“已批准”，則可以執行的操作包括“拒絕所選內容”和“刪除所選內容”。
如果選取多個具有不同狀態的請求，則可以執行的操作是所有選定狀態通用的操作。
例如，如果選擇狀態為“已批准”和“已拒絕”的請求，則唯一可用的操作是“刪除所選內容”，因為該操作同時適用於“已批准”和“已拒絕”請求。

您可以按一下欄標題上的「套用過濾器」圖示，依任何欄過濾表格。

關於我的可用性

「我的可用性」功能 (亦稱為「動態可用性」) 可讓代理指示星期幾及一天中可用於工作的時數。
此資訊類似於可變工作班次，以在其可用性範圍內安排代理，以滿足服務需求。

> 注意 除非已設定最小/最大小時條件並將其指定給代理，否則此功能無法用於排定代理。
> 該頁面本身在動態
> 為它們分配了特定日期範圍的可用性規則。

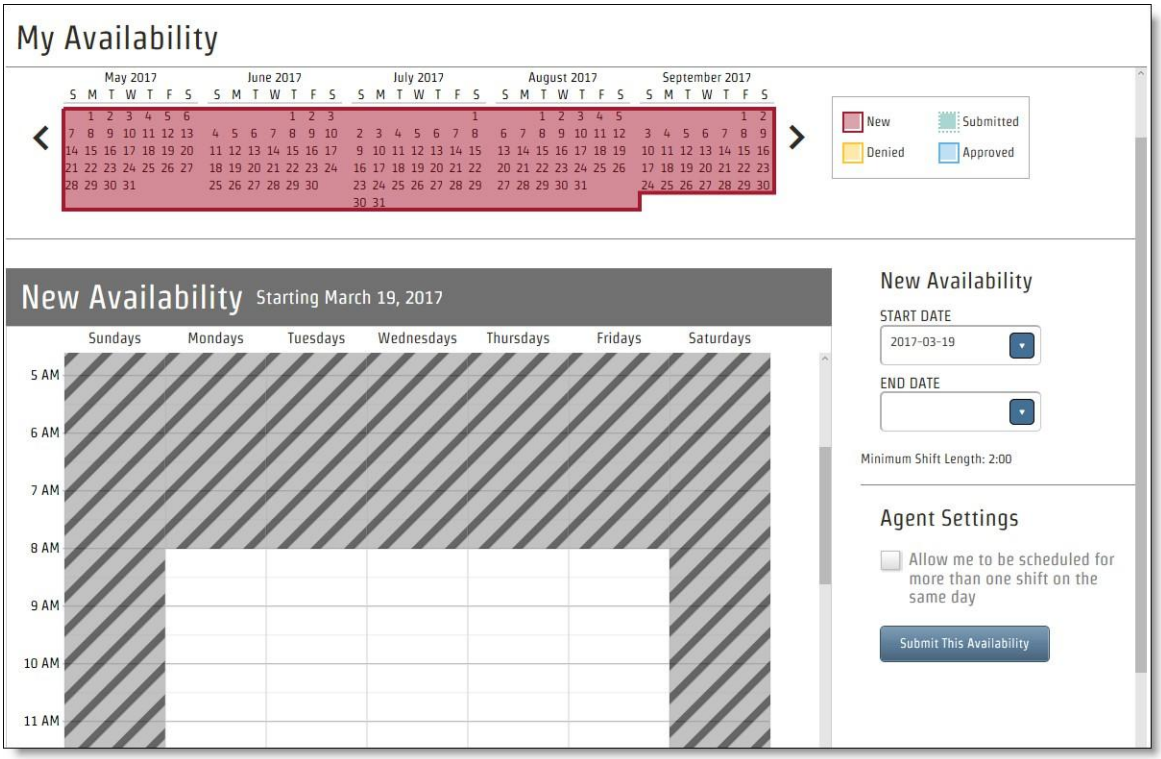
管理員或排程器可建立動態可用性規則 (請參閱
配置動態可用性)，該規則指定代理可以工作的日期和時間的參數。
然後，該規則將分配給特定日期範圍或無限期的代理。
然後，在「排程和計劃」圖示下，代理可以使用「我的可用性」功能。

可以設定動態可用性規則，以便只要請求符合規則參數即可自動核准代理可用性請求。
否則，可用性請求必須經過管理員、排程員或監督員的核准才能生效。

我的代理可用性

將動態可用性規則分配給您後，“我的可用性”選項將顯示在工具列上的“計劃和規劃”下。

在「我的可用性」頁面上，您必須選擇可用性的周以紅色 (新可用性) 或黃色 (拒絕可用性) 顯示。
按一下紅色區域可顯示一個圖表，其中顯示星期幾以及您可以選擇的小時數。
不可用的時間以灰色陰影顯示。 關於如何選擇日期和時間的限制在圖形的右側註明。



您不必在整個時間段內設定相同的可用性。

您可以通過選擇所需周的開始和結束日期，為整個期間的子集配置不同的可用性。

可用性總是從一周的第一天開始，到一周的最後一天結束。

您無法在一周的中間開始或結束可用性選擇。

注意 您不能選擇原始分配中日期範圍之外的日期。

配置可用於處理圖表的日期和時間。

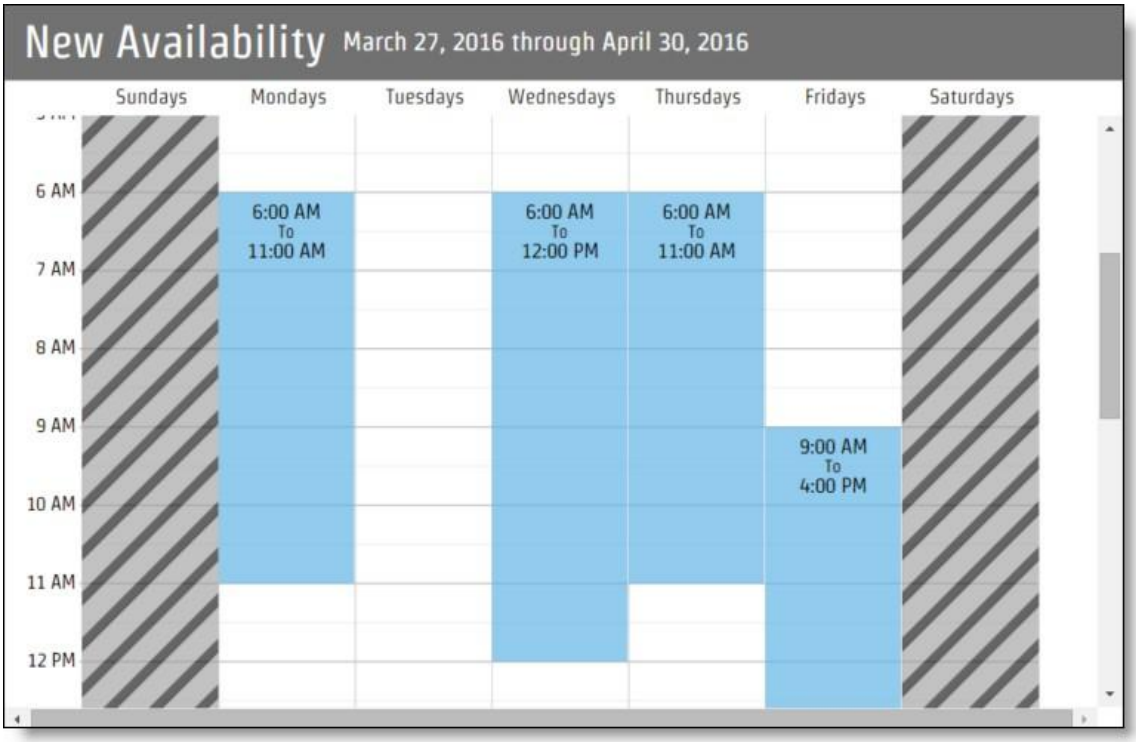
按兩下一天的列，然後將生成的藍色條的末端拖動到您選擇的開始和結束時間。

如果有限制，您不能以違反限制的方式縮短柱線。

例如，如果有限制將最小班次長度設定為兩小時，則不能將條形圖縮短為兩小時以內。

下圖顯示了具有完整可用性選項的圖表。

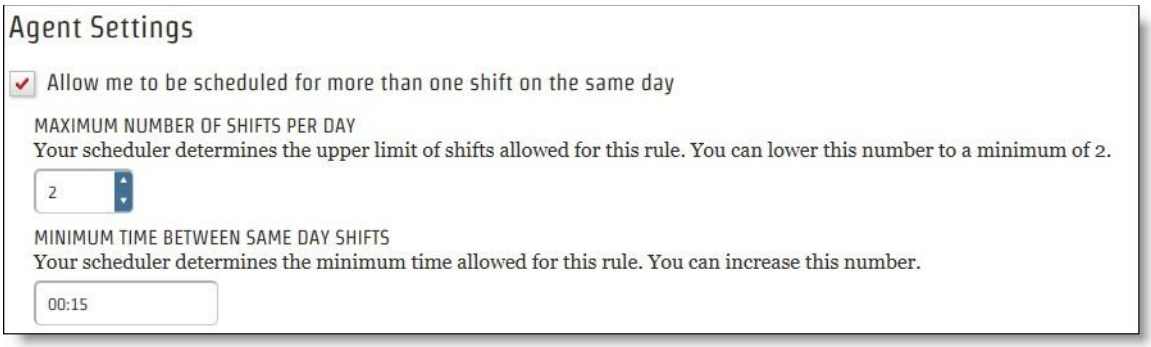
此代理已選擇在此可用性規則涵蓋的幾周內不在星期二工作。



如果指派給您的動態可用性規則允許分班，則會顯示「代理設定」區段。

如果您選取「允許我在同一天被排定多個班次」核取方塊，則可以選取每天的最大班次數和同一天班次之間的最短時間。

每天的最大班次數必須小於或等於規則中配置的班次數，並且當日輪班之間的最短時間必須大於或等於規則中配置的時間。



您可以隨時選擇在可用性請求中附加註釋。 在發表評論欄位中輸入您的評論，然後按下添加評論。

選擇完可用性後，按兩下提交此可用性。 在日曆區域中，可用性請求 TURN
涵蓋的周數從紅色到綠色，表示它們已提交。
若獲得批准，無論是自動核准，還是由管理員、排程員或監督員核准，星期 TURN 將呈藍色。
如果他們被拒絕，他們 TURN 黃色。

如果您的可用性被拒絕，則必須重新提交新的可用性選擇。
查看頁面附帶的評論，瞭解您的初始請求被拒絕的原因。
在大多數情況下，如果您的可用性未獲得批准，您將不會被安排工作。

您可以隨時返回並編輯或刪除您提交的全部或任何子集的可用性，即使它已獲得批准。
如果您編輯可訂狀態，則可以更改之前提交的內容的子集或整個期間的可訂狀態。

您已提交、已批准和已拒絕的可用性請求 (但不會顯示您的新請求) 將顯示在您的「傳訊輸出」框中。
您可以在那裡跟蹤他們的狀態或在「我的可用性」頁面上查看他們的狀態。

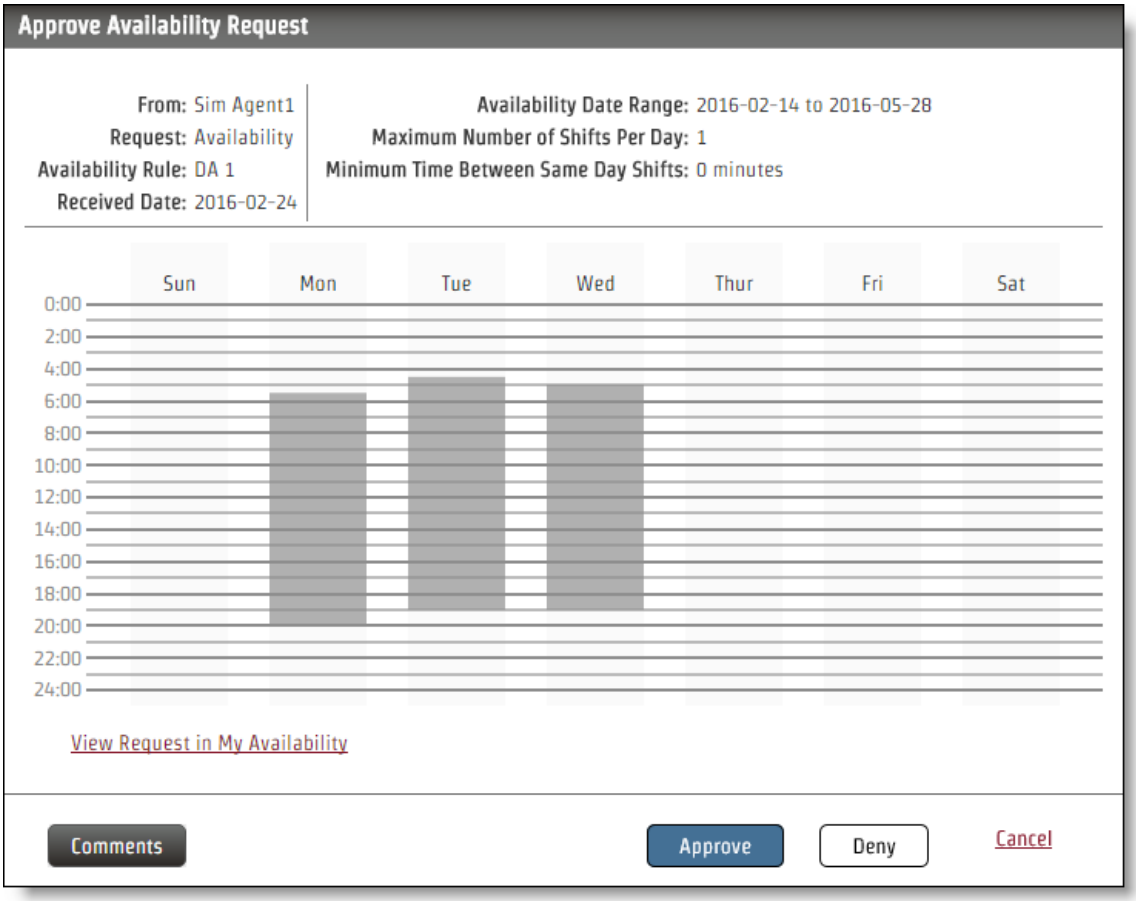
管理員、排程員及監督員我的可用性

代理完成其可用性選擇後，動態可用性請求必須經過核准，然後才能用於計劃。
如果動態可用性規則配置為允許自動審批，則當請求滿足規則的參數時，請求將獲得批准。
由於請求除非滿足規則參數，否則無法成功提交請求，因此始終會自動批准請求。

如果未設定動態可用性規則自動核准，則每個請求必須由管理員、排程員或監督員核准。

> 注意 ：監督員只能批准或拒絕其小組成員提出的請求。
> 同時也是代理的監督員無法核准自己的請求。

如果在「通知」頁面上啟用了消息傳遞警報，則會在「消息傳遞待辦事項」框中收到動態可用性請求的通知 (請參閱 配置通知)。 打開請求時，將顯示請求的摘要。



您可以從此對話框中批准或拒絕請求，也可以按下「在我的可用性中查看請求」連結以重定向到「我的可用性」頁面，其中選擇了代理並顯示此請求。

然後，您可以從「我的可用性」頁面批准或拒絕請求。
您還可以選擇編輯選擇，然後批准更改的請求。

您可以隨時檢視代理的可用性，方法是從「排程和規劃」功能表中選擇「我的可用性」，然後選擇該代理。
首次顯示該代理的「我的可用性」頁面時，僅顯示日曆列，陰影區域指示分配給該代理的每個動態可用性規則的狀態。

按兩下任何陰影區域以顯示可用性請求的詳細資訊。
您可以選擇批准、拒絕或編輯所選可用性，具體取決於其當前狀態。
下表描述了您可以針對每種當前狀態執行的操作。

如果目前狀態為：	您可以：
新建	送出
已提交	核准、拒絕、編輯
已批准	拒絕，編輯
已拒絕	編輯、核准

建立工作班次

WFM 允許您創建與代理的可用性、首選休息日、開始時間和工作日長度相匹配的工作班次。
工作班次指定代理可以工作的小時數和天數。 WFM
然後將安排這些代理以最好地匹配其輪班首選項和業務需求。
您可以建立的工作班次數沒有限制，WFM 會將每個代理先前的排程歷史記錄保留在 WFM 資料庫中。

配置工作班次時，您需要確定它是什麼類型的工作班次。 工作班次分為三種類型：

- 固定工作班次
- 指派工作班次
- 可變工作班次

您可以將代理和工作條件指派給工作周的工作班次。

您可以建立多個工作班次，然後將其指派給代理的工作班次輪換。 如果您使用輪班輪換
(代理在幾周內工作不同的班次)，則必須定義輪班和輪班順序 (請參閱 管理使用者 和 輪班示例)。

工作班次和時區

工作班次與時區無關。 這意味著，如果您設定的工作班次從 AM 8：00 開始，到 5：00 #結束 PM
然後將該工作班次指派給兩個不同時區的代理，則該工作班次的運行時間為每個代理的當地時區的
8：00 AM 至 5：00 PM。 代理的本地時區在「使用者」頁面上設定為其「排程時區」(請參閱
管理使用者) 。

工作班次和動態排程

如果代理建立屬於輪班輪換的動態排程，則動態排程將覆蓋該周的輪換。 輪換在動態計劃之後恢復。

WFM 在設定工作班次時使用這些優先順序：

1. 動態排程
2. 動態可用性
3. 傳統工作班次

例

如果代理有三個工作班次輪班的工作班次，但創建了落在輪班第二周的動態排程，則該動態排程將覆蓋第二周的輪班輪換。 輪換恢復第三周，下一次輪換恢復正常的三周輪換。

旋轉 1	動態旋轉 2 已新增排程	旋轉 3
工作班次 1	工作班次 1	工作班次 1
工作班次 2	動態排程	工作班次 2
工作班次 3	工作班次 3	工作班次 3

注意 如果刪除工作班次，代理的工作班次分配也會被刪除。
後續代理工作班次指派將不會自動調整為與之前指派的工作班次相鄰
樸。 這可能會導致代理在數周內未指派工作班次。

代理可以交換工作班次。 這些交換必須得到主管、排程員或管理員的核准。

主管、排程員及管理員亦可根據業務需求及聯絡中心的需求執行特定的排程交換。

固定工作班次

固定工作班次是覆蓋固定小時數及天數之要求且永不變化的工作班次。

使用此類型的工作班次來安排代理支援整天或整周的需求。

固定工作班次具有下列特徵：

- 一周中的工作日是固定的
- 每天的工作時數是固定的，但每天無需一樣

- 每天的班次開始時間是固定的，但每天無需一樣
- 為工作班次指定的每周小時數 (每周小時數) 必須等於工作班次中為星期幾排定的總小時數 (總小時數)

如果將固定工作班次指派給代理，代理的排程永遠不會變更。
如果將固定工作班次指派給所有代理，則無法優化排程以確保始終有足夠的覆蓋範圍。

指派工作班次

指派工作班次是一種不涵蓋要求的固定工作班次。 使用指派工作班次為停業活動 (如專案) 安排代理整天或整周。

可變工作班次

可變工作班次是涵蓋可變小時數及天數之要求的工作班次。
使用此類型的工作班次可排定代理支援服務佇列的天數及周數。

與固定工作班次相反，可變工作班次以至少下列一種方式提供工作彈性：

- 您可以將每周一個或多個天指定為可選工作日。
- 您可以將每周一天或多天的總工作時間指定為變數。
- 您可以將每周一天或多天的到達時間指定為可變時間。

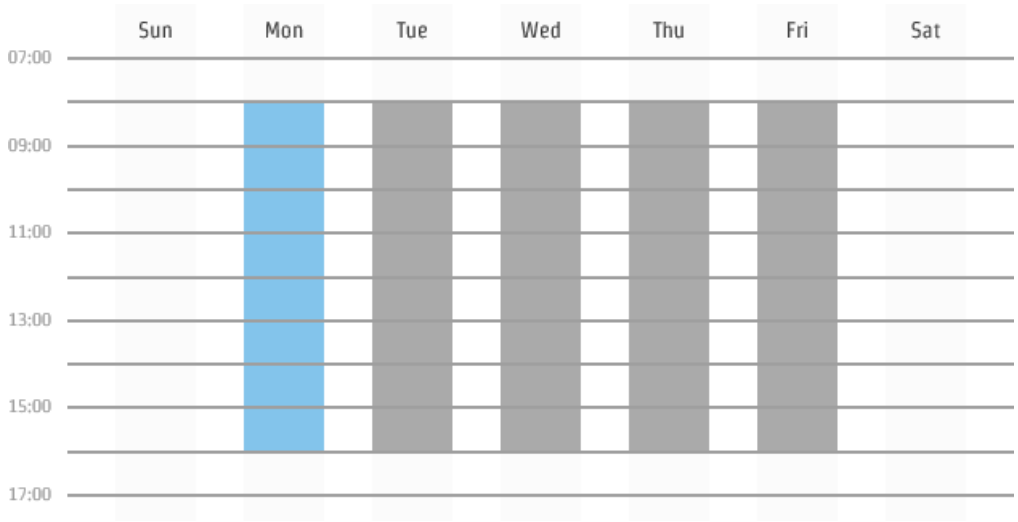
可變工作班次中具有以下一個或多個特徵不同：

- 每周最少和最長天數以及每周小時數 -
  對於可變工作班次，您可能希望限制每周的最大天數和小時數，以限制加班並保證員工得到合理的休息。 您可能還需要為代理承諾每天和每周的最小小時數。
  您指定工作班次的每周最少與最大天數及每周小時數。
  然後指定代理一天可以工作的星期幾的最小與最大小時數。
  您也可以指定代理可能休假的星期幾。
- 最早與最晚開始時間 - 確定您希望代理最早開始工作的時間以及代理可以開始工作的時間。
  一旦您知道最早和最晚的可能開始時間，就可以為工作班次中的每一天配置 WFM 中代理的最早和最晚開始時間。

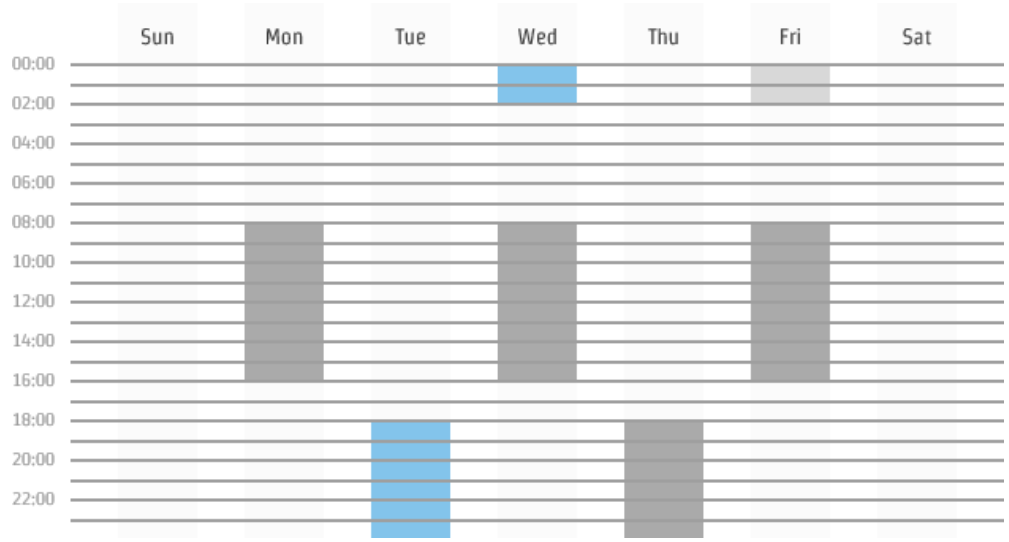
瞭解工作班次參數圖

工作班次參數圖是您正在設定的工作班次的視覺化表示。
它為您設定的每一天顯示一個列，顯示開始時間和持續時間。
對於固定班次和工作分配工作班次，該圖顯示一周中每個計劃日期的灰色條。
所選日期將以藍色顯示。

下圖顯示了從星期一到星期五 08：00 開始，每天持續八小時的固定班次。



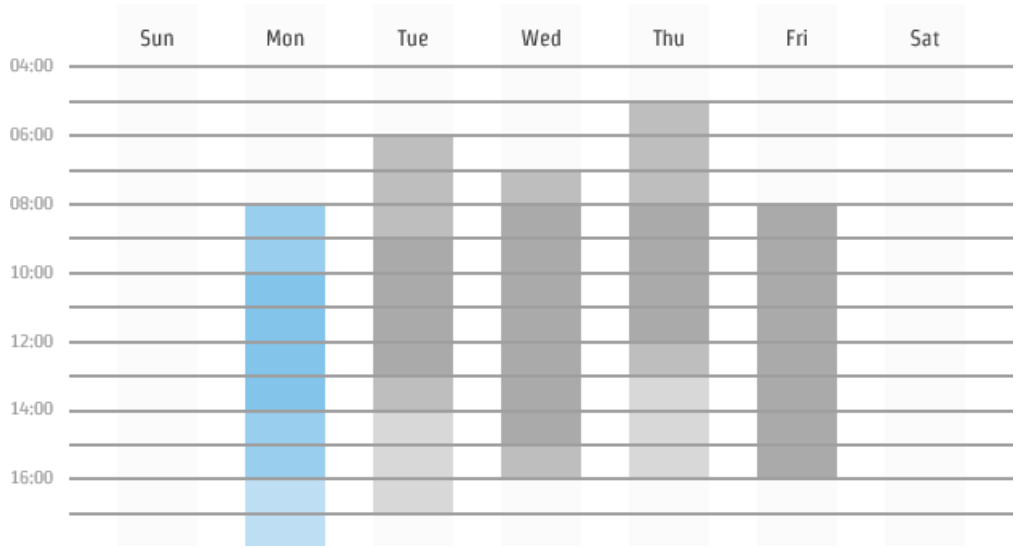
下圖亦顯示固定工作班次，但包括排定工作班次跨越午夜的兩天。 週二和週四，工作從 18：00 開始，到第二天早上 02：00 結束。 通過讓星期二的條形圖
(在日條形圖中選擇日期，因此在圖形中顯示為藍色) 持續到星期三， 可以直觀地顯示這一點。



下圖顯示了可變工作班次。 代理每天工作的核心小時數以深灰色或藍色顯示。

可變開始時間和班次持續時間以淺灰色或藍色表示。 例如，星期一，代理可以從 08：00 到 10：00 開始工作，班次持續時間在 4 到 8 小時之間。

深藍色表示無論代理何時開始或輪班多長時間，代理從 08：00 到 14：00 皆在聯絡中心。



檢視指派工作班次

使用「檢視指派工作班次」選項查看該周指派工作班次的清單，其中包括所選日期。

檢視指派工作班次

1. 選擇「**查看分配的工作班次**」選項。
2. 選擇日期。

   隨即出現「指派工作班次」表格，其中顯示當周排定的所有工作班次，其中包括所選日期，以及指派給各工作班次的代理數。
3. 選擇工作班次，然後按兩下 **顯示代理** 以查看指派至該工作班次的代理之名稱。

欄位描述

工作班次頁面允許您創建、編輯和刪除工作班次。 您還可以查看指派的工作班次。

創建、編輯或刪除工作班次時頁面上的欄位描述如下。

欄位	說明
工作班次名稱	工作班次的專用名稱。
啟動	選取此複選框可啟動工作班次。 必須啟動它才能使用它。 注意 停用工作班次後，該班次將不再出現在代理排程中，並且不會用於新的排程請求中。 指派到此工作班次的代理必須重新指派到不同的在職工作班次，否則將不會排定該周的工作。
工作班次類型	工作班次的類型。 編輯現有工作班次時，將工作班次更改為其他工作班次類型存在限制，如下所示： ▪ 固定工作班次可以更改為指派工作班次 ▪ 可變工作班次無法變更工作班次類型 ▪ 指派工作班次可以更改為固定工作班次
每週發生次數	（僅限可變工作班次）最小與最大小時數 以及可以排定代理的每周天數。 這些值必須與移位參數一致。 例如，當班次參數中僅配置一天時，您無法指定每周至少五天。
移位參數	班次參數取決於您選擇的工作班次類型。 如
	輸入一周中的每一天的參數，這些參數將以圖形方式顯示在工作班次參數圖中 (請參閱 瞭解 工作班次參數圖)。 固定班次和指派工作班次： ▪ 套用到 - 從日期列中選取日期以設定該日期的參數。 ▪ 班次開始 - 輸入班次開始的時間。 ▪ 班次長度 - 輸入班次的長度。

欄位	描述
	▪ 每週天數 -（唯讀）此值是根據您設定的天數計算。 ▪ 每周小時數 - （唯讀）此值是根據您設定的天數和每天的班次長度計算得出的。 可變工作班次： ▪ 套用到 - 從日期列中選取日期以設定該日期的參數。 ▪ 班次開始 - 輸入代理的班次在當天可以開始的最早和最晚時間。 ▪ 班次長度 - 輸入當天的最小和最大班次長度。 ▪ 最小間隔 - 輸入工作班次之間的最短時間長度。 ▪ 允許休息日 - 如果代理可以休息這一天，請選取此方塊。 如果清除，則如果有空餘時間，代理將需要在這一天工作。
排程增量	（僅限可變工作班次）所需的班次長度增量。 已偵測到 預設值為 30 分鐘。
優化	（僅限可變工作班次）所需的優化類型： ▪ 最優 - WFM 首先排程具有固定工作班次的代理。 然後，它會安排具有可變工作班次的可用代理，以最好地滿足當天剩餘時間的需求。 ▪ 多線性 - WFM 首先排程具有固定工作班次的代理。 然後，它會檢查從一天開始時開始對固定班次代理未涵蓋的任何需求，並安排具有可變班次的代理，而不考慮當天晚些時候的需求。
工作條件	適用於工作班次的工作條件（請參閱 管理工作

欄位	說明
	條件）。
活動元資料	（僅限指派工作班次）將預設中繼資料值指定給或從工作班次中移除預設中繼資料值。 此值為可選。 有關配置元數據值的詳細資訊，請參閱 管理活動元數據值。

輪班輪換範例

下表顯示在「代理」頁面的「已分配」窗格中上下移動工作班次時發生的情況。

功能	對班次旋轉的影響	註解
選擇班次 3	A 周 |班次 1 第 B 周 |班次 2 **周 C |班次 3** 周 D |班次 4	—
向上點擊	A 周 |班次 1 第 B 周 |班次 2 **周 B |第三班** C 周 |班次 4	班次 2 和 3 現在是第 B 周的分班。
向上點擊	A 周 |班次 1 **第 B 周 |第三班** C 周 |第 3 周 D 班次 |班次 4	B 周不再有分班制。
向上點擊	**A 周 |班次 3** A 周 |班次 1	班次 3 和 1 現在是第 A 周的分班。

功能	對班次旋轉的影響	註解
	第 B 周 |第 2 周 C 班次 |班次 4	
向上點擊	**A 周 |班次 3** 周 B |第一班 C 周 |第 2 周 D 班次 |班次 4	第 3 班現在是輪換的第一班，所有其他班次都下調了一周。

注意： 拆分工作班次是指代理在同一天工作兩個不同班次的情況。
在拆分工作班次之前，必須創建兩個開始和結束時間不同的工作班次
時間或日期，並且不重疊。

範例
如果代理早上工作四小時，晚上工作四小時，您必須創建一個覆蓋上午小時的工作班次和另一個覆蓋晚上的工作班次
點。

管理工作條件

WFM 區分常規和非常規活動。 它將每個工作班次 (如休息和午餐) 期間發生的活動分類為例行活動。這些日常活動稱為工作條件。 工作條件是一組規則，用於標識阻止代理接聽聯絡活動的日常活動。

有兩種類型的工作條件：

- 帶薪小時數 - 由於無薪休息和午餐而延長了輪班時間
- 班次時長 - 由於無薪休息和午餐，班次時長不會延長

注意： 計劃服務僅使用帶薪工時工作條件。
日內動態排程和部分日間交易和優惠僅使用班次長度工作條件。

工作條件可以連結到固定班次、工作指派或可變工作班次，或者是指派給代理的工作條件設定檔。如果代理在輪班期間可以工作四個半小時到六個小時，並且排程以半小時為增量，您可以將工作條件設定為 4.5、5、5.5 和 6 小時，並將其指定到代理的工作班次，或將它們作為一般條件。
您還可以配置基於範圍的工作條件，涵蓋 4.5 到 6 小時的範圍。

NOTE WFM
如果您不指定工作條件且不具備任何一般工作條件，將會建立不帶休息或午餐的代理排程。
如果您不想分配特定工作
條件到特定的工作班次或工作條件配置檔，創建一般工作條件。

注：
只有一般條件及指派給工作條件設定檔且指派給代理的工作條件，才會用於動態可用性以及部分日報約及交換。

對於每個工作條件活動，必須指定以下資訊：

- 名稱
- 通話時間
- 工作班次開始至此工作條件活動開始之間的最小延遲。 例如，如果工作班次從 08：00 開始，而此工作條件活動不能早於 09：00 開始，則最小延遲必須為 1：00。

  注意： 延遲必須適合基於範圍的條件的較小長度。

- 工作班次開始至此工作條件活動開始之間的最大延遲。 例如，如果工作班次從 08：00 開始，而此工作條件活動不能晚於 09：20 開始，則最大延遲時間必須為 1：20。
- 上一個工作條件活動結束與此工作條件活動開始之間的最小間隔。
  例如，如果上一個工作條件活動是 15
  分鐘的休息時間，而此工作條件活動是一小時的午餐，並且休息和午餐之間必須至少有一個半小時，則最小間隔必須為 90 分鐘。
- WFM 用於排定工作條件活動的增量 (以分鐘為單位)。 可能的值為
  00：05、00：10、00：15、00：20 和 00：30。
- 已支付的部分。 例如，您可以指定 15 分鐘的休息時間是帶薪的，而一小時的午餐是無薪的。

請注意，在建立排程時，排程服務會驗證所有工作條件活動是否可依設定套用。
如果沒有可以按配置應用所有工作條件活動的有效時間，則計劃服務將忽略工作條件活動，並在日誌和調試檔中顯示警告。

「排程」服務依下列順序套用工作條件的工作條件活動。
除非另有說明，否則所有值均會以升序排列。

1. 最小延遲
2. 延遲上限

3. 通話時間
4. 付費部分
5. 最小間隔
6. 增量
7. 休息類型 (休息前午餐)
8. 中斷名稱
9. 色彩 ID

它更願意遵循工作條件配置，而不是服務佇列需求。

在特定日期套用至代理工作班次的工作條件是根據下列基礎選取：

- 與條件設定檔關聯的付費工時工作條件清單 (如果為代理指定)、工作班次 (如果已分配) 和一般帶薪工時工作條件清單分別排序如下：
    1. 最低付費小時數 (降序)
    2. 最大付費小時數 (降序)
    3. 開始時間 (升序)
    4. 工作條件 ID (升序)
- 在搜尋一般帶薪工時工作條件之前，先搜尋與工作條件設定檔關聯的付費工時工作條件 (如果為代理指定)，然後再搜索與工作班次關聯的工作條件 (如果已指派)。

  工作條件的搜尋條件包括：

  - 在星期幾啟用
  - 開始時間早於或等於工作班次開始時間
  - 具有與排定工作班次長度相同的最小和最大班次長度
  - 排定工作班次長度在最小和最大班次長度範圍內

對有效匹配項進行上述排序和篩選后，根據下表選擇工作條件。 在此表中，

- “範圍”是指最低和最高帶薪小時數不同的工作條件。
- “非範圍”是指最低和最大帶薪小時數相同的工作條件。
- “無”表示未配置任何工作條件。

工作條件來源			
一般	工作條件設定檔	工作班次	使用的來源
非範圍、範圍、無	非範圍	非範圍	工作條件設定檔
	非範圍，範圍	範圍	工作條件設定檔
	範圍	非範圍	工作班次
	範圍	無	工作條件設定檔
	無	非範圍，範圍	工作班次
非範圍，範圍	無	無	一般工作條件

避免計劃衝突的一種方法是使用以下參數分配：

上午休息最大延遲 = 午餐最小延遲—午餐最小間隔—上午休息持續時間

午餐最短延遲 = 上午休息最大延遲 + 上午休息時間 + 午餐最短間隔

範例 1：無無償活動的工作條件

聯絡中心建立了三個工作條件活動：上午休息、午餐及下午休息。 輪班時間為八小時。

工作班次的開始和結束時間是可變的：開始時間最早可達 07：30，結束時間可晚於 17：30。

工作條件活動的設定如下所示。

活動	延遲下限	延遲上限	通話時間	最小間隔
晨間休息	01:30	03:00	00:15	00:00
午飯	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開始於 8：00 AM，則該代理的早間休息可以在 9：30 AM 到 11：00 AM 之間的任何時間開始。 代理的午餐可以在 11：00 AM 到 1：00 PM 之間的任何時間開始。代理的下午休息時間可以在 1：30 PM 和 2：45 PM 之間的任何時間開始。

例如，假設為了處理預測的通話量，WFM 必須安排代理在 8：00 AM 開始工作，並在 11：00—11：30 AM 午休。 然後，WFM 會將代理的早間休息時間排 AM 為 9：30–9：45，以滿足該工作條件活動的最小延遲 01：30。

但是，午餐最早可以開始的時間是 11：15 AM (9：45 AM 加 1：30，此活動與上一次活動之間的最小間隔)。 WFM 無法建立滿足所有設定參數的排程。這種情況可以通過將晨間休息的最小延遲從 01：30 減少到 01：15 或將午餐最小間隔減少到 01：15 來糾正。

範例 2：有無償活動的工作條件

聯絡中心建立了三個工作條件活動：上午休息、午餐及下午休息。 午休時間是無薪時間。輪班長達八小時，但由於有一小時的無薪午餐，因此輪班實際上跨越九小時。排程服務將為代理排程 9 小時。

工作班次的開始和結束時間是可變的：開始時間最早可以 AM 7：30，結束時間可以晚到 6：30 PM。

活動	延遲下限	延遲上限	通話時間	最小間隔
晨間休息	01:15	03:00	00:15	00:00
午飯	03:00	05:00	01：00 (不付費)	01:30
下午休息	08:00	08:30	00:15	01:30

如果代理的工作班次始於 8：00 AM，則代理的晨間休息可以在 9：30 AM 到 11：00 AM 之間的任何時間開始。 代理的午餐可以在 11：00 AM 到 1：00 PM 之間的任何時間開始。

代理的午間休息時間可以在 4：00 PM 到 4：30 PM 之間的任何時間開始。 這允許一小時的無償午餐。它增加了小時，並允許您在 08：00 的延遲中 PUT，如果午餐是付費活動，您將無法做到這一點。除非包含無薪時間，否則您不能有與工作班次長度相同的延遲，在這種情況下，代理的日程安排跨越九小時。

排程和無償活動

工作條件並不總是延長輪班以適應無償活動。

對於正常計劃
(標準工作班次、動態可用性和動態計劃)，應用的工作條件將延長班次以滿足班次的帶薪和不帶薪小時數。
例如，如果一個代理被排定為八小時輪班，而應用的八小時帶薪工作條件包括一小時的無薪午休時間，則該班次計劃涵蓋 9 小時的實際期間，以容納一小時的無薪午休加上 8 小時的付費活動。

對於適用於工作條件的其他類型的事件，例如日內動態計劃和部分日提議和交換，工作條件不會延長無薪活動的班次。 例如，如果代理在從 3：00 PM 到 5：00 PM
的當天排程事件中接了兩小時的加班時間，則可能應用兩小時輪班長度的工作條件，如果該兩小時工作條件包含 30 分鐘的無薪午休時間，則該工作條件將被置於兩小時段內，而不會延長它。
加班將繼續為 3：00—5：00 PM
並且不會超過，並且代理將獲得一個半小時的報酬，而不是兩個小時。

欄位描述

使用「工作條件」頁可以創建、編輯和刪除工作條件。

欄位	描述
「工作條件」頁面上的欄位描述如下。	
工作條件名稱	工作條件的名稱。 名稱應使其易於 在將工作條件分配給座席時確定工作條件：例如，“客戶服務 - 4.5 小時”。您也可以使用此欄位變更現有工作條件的名稱。
工作條件類型	工作條件的類型： ▪ 付費小時數— （預設值）當您選擇以帶薪工時為基礎的工作條件時，系統會因無薪休息和午餐而延長班次長度。 ▪ 班次長度— 當您選擇基於班次長度的工作條件時，系統不會因無薪休息和午餐而延長班次長度。
允許付費小時數是一個範圍	（僅當選取了〖工作條件類型中的帶薪小時數〗時才會出現）選取此複選框可指定付費小時數的最小和最大數。
付費小時數	（僅當“允許付費小時數是一個範圍”複選框不是時，才會出現

欄位	說明
	選取）工作條件的付費小時數總計 (以 HH：MM 為單位)。
最低付費小時數	（僅當選擇“允許付費小時數作為範圍”時才會顯示）這工作條件下的最低帶薪小時數 (以 HH：MM 為單位)。
最大付費小時數	（僅當選擇“允許付費小時數作為範圍”時才會顯示）這工作條件下的最大付費小時數 (以 HH：MM 為單位)。
允許班次長度為一個範圍	（僅在選擇“工作條件類型”中的“班次長度”時出現）選取此核取方塊可輸入最小與最大班次長度。
班次時長	（僅當未選擇“允許偏移長度為範圍”時才會出現）這工作條件下的班次總時長 (以 HH：MM 為單位)。
最小班次長度	（僅當選擇了“允許偏移長度為範圍”時才會出現）這工作條件下的最小班次長度 (以 HH：MM 為單位)。
最大班次長度	（僅當選擇了“允許偏移長度為範圍”時才會出現）輸入工作條件下的最大班次長度 (以 HH：MM 為單位)。
這是一般情況	如果此工作條件適用於每個工作班次，請選取此核取方塊具有相同的小時數或每天工作小時數範圍，並且如果沒有其他工作條件與這些工作班次相關聯。 如果您未選取工作條件的核取方塊，且無其他工作條件連結到該代理關聯的工作班次或工作條件設定檔，則 WFM 不會為指派至此工作班次的代理排定休息或午餐。 注意： 每個計劃班次、班次長度或帶薪小時數只能有一個適用工作班次的一般條件。 惟與指派給代理的工作條件設定檔相關聯的一般條件及工作條件用於動態可用性以及部分日報約及交換。
將工作條件應用於具有任何到達時間的輪班	如果您想要將工作條件套用到具有任何到達時間的工作班次，請選取此方塊。 如果清除該複選框，請指定一個時間，如果您希望將工作條件應用於開始於或更晚開始的工作班次

欄位	描述
	超過指定的到達時間。 這些選項是互斥的：您只能選擇其中一個。
要包含的天數	此工作條件適用的天數。 默認情況下，每天都是已選取。 至少必須選取一天。
活動	單擊“添加”向“作業”表添加一行，然後指定作業的詳細資訊。其中包括： ▪ 名稱 - 輸入用於描述休息或午餐的名稱。如果您將此欄位留空，WFM 會用 Break 填充它。 ▪ 類型 - 休息或午餐。 ▪ 延遲下限 - 從班次開始時間到此活動開始之間必須經過的最短時間長度 (以 HH：MM 格式表示)。 此值必須為五分鐘的倍數。如果輸入其他任何內容，則該值將四捨五入到最接近的五分鐘。 ▪ 最大延遲 - 從班次開始時間到此活動開始之間可以經過的最長時間 (以 HH：MM 格式表示)。 此值必須為五分鐘的倍數。如果輸入其他任何內容，則該值將四捨五入到最接近的五分鐘。 ▪ 持續時間 - 活動以 HH：MM 格式持續的時間長度。此值必須為五分鐘的倍數。如果輸入其他任何內容，則該值將四捨五入到最接近的五分鐘。值為零 (0) 的活動將被忽略。 ▪ 增量 - 活動可開始的一小時內的增量。例如，如果活動可以在班次開始 08：00 一小時後開始，並且您選擇 15 分鐘增量，則活動可能在 09：15、09：30 或 09：45 開始。 ▪ 最短間隔 - 此活動與上一項活動之間的最短時間長度。此值必須為五分鐘的倍數。
	如果輸入其他任何內容，則該值將四捨五入到最接近的五

欄位	說明
	分鐘。 ▪ 付費部分 - 已支付的 HH：MM 格式的活動部分。 未帶薪活動將工作班次延長至帶薪工時工作條件的無薪工期。 例如，八小時工作班次加上一小時無薪午餐將成為跨越九小時的工作班次。 在工作條件下有 48 小時的限制。 ▪ 顏色/顏色 ID—在排程中代表此活動的顏色。 顏色 ID 是所選顏色的十六進位代碼。 ▪ 活動元數據 - （可選）為休息或午餐指定元數據值，或從中移除元數據值。 在此處分配或刪除元數據值將覆蓋您在「活動元數據」頁上分配的任何預設元數據值。 有關配置元數據值並將其分配給休息和午餐的詳細資訊，請參閱 管理活動元數據值。
最大優化調整	允許您控制「優化排程」功能可以在活動約束內將休息或午餐向前或向後移動的時間量。 如果該值為空，則優化程式可以在活動約束允許的範圍內移動活動。 如果值為零 (0)，則無法移動活動。 注意 ：此欄位的最大值為 23：59。
指派工作條件設定檔	指派給工作條件的一個或多個工作條件設定檔。
指派工作班次	（僅在「工作條件類型」為「付費小時數」時顯示）一個或多個將使用此工作條件的工作班次。

工作條件按鈕定義

按鈕	描述
儲存	按兩下以儲存新的或更改的工作條件。 此按鈕已停用

按鈕	描述
	直到命名或選擇工作條件，並且所有填充的欄位都有效。
刪除	按兩下可刪除工作條件。 在命名或選擇工作條件之前，此按鈕處於禁用狀態。
取消	按兩下以取消對工作條件的更改。

管理工作條件設定檔

工作條件設定檔允許您將非一般工作條件與代理關聯，而不是僅將其與工作班次關聯。
使用工作條件配置檔，您可以優化座席的當日午餐和休息時間，並自動移動座席的休息和午餐，以改善服務佇列覆蓋範圍。

僅管理員和排程員可以建立和管理工作條件設定檔。

您應該創建包含帶薪工時工作條件 (由於無薪休息和午餐而延長輪班長度)
和包含班次長度工作條件的工作條件配置檔 (由於無薪休息和午餐，班次長度不會延長)。
如果代理可能正在執行部分日間交易及提議或動態排程中，則具有班次長度工作條件的設定檔非常有用。 請參閱 管理 工作條件。

每個工作條件設定檔都包含一組代理和工作條件。 工作條件設定檔中不需要包括代理或工作條件。

> 注意： 代理只能包含在單個工作條件配置檔中。
> 但是，工作條件設定檔中可以包含多個工作條件，並且工作條件可以是
> 多個工作條件配置檔。

使用工作條件設定檔進行排程

「排程」服務可以使用代理工作條件設定檔中的工作條件來排定代理的午餐及休息時間。
工作條件將套用至代理在特定日期的工作班次。

欄位描述

使用「工作條件設定檔」頁可以創建、編輯和刪除工作條件配置檔。

「工作條件設定檔」頁面上的欄位描述如下。

欄位	說明
工作條件設定檔名稱	工作條件設定檔的專用名稱。
指定工作條件	選取特定工作條件並將其指定給工作條件設定檔。 相同的工作條件可以包含在多個工作條件配置檔中。
指定代理	選擇代理並將其指派給工作條件設定檔。 同時處於活動狀態及 非作用中代理可供選擇。 注意： 一個代理只能分配給一個工作條件配置檔。

管理最小/最大小時條件

在「最小/最大小時條件」頁面上，您可以通過設定以下參數來限制代理工作的時間量：

- 代理每周工作的最小與最大天數
- 代理每周工作的最小和最大付費小時數
- 代理一周中每天工作的最小和最大付費小時數

配置最小/最大小時條件是可選的。 如果您希望使用動態可用性安排代理，則需要動態可用性 (請參閱關於我的可用性)。

> 注意： 最小/最大小時條件是使用最小/最大小時配置檔分配給代理的 (請參閱 向代理指定最小/最大小時條件)。

輪班和時程表

以下計劃方法中的最小/最大小時條件因素：

- 固定班次、工作分配班次和可變工作班次

  > 注意 您還可以透過可變工作班次來限制代理每周工作的最小和最大天數以及帶薪小時數。若將代理同時指派給兩者
  > 同一周內的可變工作班次和最小/最大小時條件
  > (無論是使用最小/最大小時條件作為預設值還是將一個條件應用於特定日期範圍)，WF
  > M 使用最小/最大小時條件中的配置，而不是可變工作班次中的配置。

- 動態排程

- 動態可用性
- 日內動態調度
- 手動編輯的排程
- 交換、提議、例外、指導和休假

將最小/最大設定檔指派給代理之後，其最小/最大條件將套用至星期幾指派給代理的每個工作班次。最小/最大條件僅限制付費小時數。 不付費活動不計入您在此頁面上配置的每周或每日參數。

時間定義

您在此頁面上設定的限制會套用至 WFM
定義的星期及天數，不一定適用於行事曆中所定義的星期及天數。

- “周”是指 WFM 中的計劃周，因為它由“全域設置”頁面上的“一周的第一天”字段定義 (請參閱配置系統範圍的 WFM 設置)。
  “周”包括從排程周開始的每個工作班次的所有小時數，甚至包括跨越午夜進入下一個排程周的輪班。 “周”不包括前一周工作班次中跨越午夜的任何小時數。
- “日”是指工作班次開始的日期，它包括工作班次中的所有小時數，即使工作班次跨越午夜進入第二天。 “日”不包括前一天工作班次中跨越午夜的任何小時數。

> 例
> 代理在星期一和星期二有以下工作班次：
>
> - 週一 8：00 PM–週二 4：00 AM
> - 星期二 2：00 PM–10:00 PM
>
> WFM 不會在星期一和星期二之間分配第一班的八個小時。
> 由於工作班次從星期一開始，WFM 將所有八小時計為星期一工作班次的一部分。

「日」與「周」均指出現在代理排程時區的天與周（請參閱
關於時區）。

排程組態注意事項

您在 WFM 的其他部分中設定的某些排程元素可能會建立違反指派給代理的最小/最大條件的排程。在某些情況下，這可能會導致無法排程代理。

這些元素包括以下內容。

例外情形

如果代理的排程包括部分或整天的付費或不付費例外，WFM
將嘗試建立滿足「最小/最大小時設定檔」頁面上指派給代理的任何最小/最大小時條件的排程，作為預設值或特定日期範圍的排程。

但是，分配付費或不付費例外有時仍可能導致計劃違反最小/最大小時條件。
如果付費或不付費例外創建的排程違反代理的最小/最大小時條件，仍將排定代理。

範例 1：付費例外

為代理指派至最小/最大小時設定檔，其最小/最大小時條件限制代理在星期三最多工作 10
小時，並且該代理在星期三也有工作班次，從 8：00 AM 到 4：00 PM。 但是，主管也在星期三的 4：00 PM 到 8：00 PM 為代理分配了付費例外。

這意味著代理在星期三有相當於 12 小時的工作班次，從 8：00 AM 到 8：00 PM。
因此代理的排程違反了代理的最小/最大小時條件，但代理仍處於排程狀態。

範例 2：未支付例外

為代理指派至最小/最大小時數設定檔，該設定檔具有最小/最大小時條件，限制代理在星期三至少工作 6 小時，且該代理在星期三也有工作班次，從 8：00 AM 到 4：00 PM。
但是，主管還在星期三的 8：00 AM 到 1：00 PM 為代理分配了已支付例外。

這意味著代理在星期三有相當於三個小時的工作班次，從 1：00 PM 到 4：00 PM。
因此代理的排程違反了代理的六小時最小/最大小時條件，但代理仍處於排程狀態。

重疊的工作班次

在某一天開始的工作班次有時可能會跨越午夜，並與第二天開始的工作班次重疊。
發生這種情況時，WFM 不計算計劃重疊兩次的時間段。
相反，它會將整個工作班次保留在重疊日期，並縮短重疊日期的工作班次。

這可能會導致代理的排程違反指定的最小/最大小時條件。
如果重疊的工作班次建立的排程違反代理的最小/最大小時條件，則不會排定代理。

例

系統會將代理指派至最小/最大小時設定檔，該設定檔具有最小/最大小時條件，該條件限制代理在星期一與星期二至少工作八小時。

代理在這些日子有以下工作班次：

- 週一 10：00 PM–週二 6：00 AM
- 週二 2：00 AM–10：00 AM

此代理的班次在星期二重疊四個小時，從 2：00 AM 到 6：00 AM。 WFM 將這四個小時算作週一輪班的一部分，而不是週二。

這意味著代理現在在星期二有相當於四個小時的工作班次，從 6：00 AM 到 10：00 AM。因此代理的排程組態違反代理的八小時最小/最大小時條件，且代理未排定。

欄位描述

使用「最小/最大小時條件」頁面可以創建、編輯和刪除最小/最大小時條件。

欄位	描述
頁面上的欄位描述如下。	
最小/最大小時條件名稱	條件的唯一名稱。
每周最低付費小時數	代理每周可工作的最低付費小時數。 這些小時數必須等於或小於代理的動態排程、動態可用性與輪班設定所允許其在一周內工作的最大可能小時數。
每周最大付費小時數	代理每周可工作的最大付費小時數。 這些小時數必須大於或等於代理的動態排程、動態可用性與輪班設定所允許其在一周內工作的最小小時數。
每週最少天數	代理每周可以工作的最少天數。 這些 天數必須小於或等於代理的動態排程、動態可用性與輪班設定所允許其在一周內工作的總天數。

欄位	描述
每週最大天數	代理每周最多可工作的天數。 這些 天數必須大於或等於代理的動態排程、動態可用性與輪班設定要求其一周內工作的總天數。 範例： 主管將代理指派到一個為期五天的可變工作班次。 監督員在兩天選擇了休息日 允許的複選框 (兩天是可選的)。 有三天監督員未選取「允許休息日」核取方塊 (需要三天)。 如果監督員還為此代理指定了最小/最大小時條件，則監督員必須在「每周最大天數」欄位中輸入等於或大於 3 的數字。
套用至	您要設定參數的星期幾。 使用 Shift+Click 選取多個連續日子，或按 Ctrl+Click 選取多個非連續日子。
付費小時數	最小值 - 一周中所選日期的最低付費小時數。 這些小時數必須小於或等於代理的動態排程、動態可用性與輪班設定所允許其在所選日期工作的最大可能小時數。 最大值 - 一周中所選日期的最大付費小時數。 這些小時數必須大於或等於代理的動態排程、動態可用性與輪班設定所允許其在所選日期工作的最小小時數。
班次之間的最小間隔	不同日期的班次之間可以存在的最短時間。 注意 班次之間的最小間隔在您運行計劃時應用和驗證，而不是計劃稍後完成的編輯。

指派最小/最大小時條件給代理

最小/最大小時設定檔用於將最小/最大小時條件與特定周的特定代理相關聯。

代理必須與預設最小/最大小時設定檔或要使用動態可用性工作班次排程的特定最小/最大小時設定檔關聯。

頁面上的欄位描述如下。

欄位	描述
最小/最大小時設定檔名稱	輸入設定檔的唯一名稱。
使用預設條件	選取此核取方塊可指定預設最小/最大小時條件與 從下拉清單中選擇該條件。 只要未為代理的特定日期範圍分配條件，就會套用預設條件。 注意： 如果未設定預設條件，並且未為代理的特定日期範圍設定任何條件， 將無最小或最大小時數限制地排定該代理。
日期範圍條件	單擊添加以配置開始周、結束周和最小/最大小時 套用至該日期範圍的條件。
指定代理	選取任何現有行左側的複選框以從表中刪除該行。 將代理從「可用」移至「已指定」窗格，以將其指定給 配置檔。

限制要排程的代理數量

「人員配備群組上限」頁面可讓您設定可排定多少個指派給群組同時工作的代理數上限。

範例： 您的聯絡中心有 200 位代理可供工作，但只能容納 100 位代理。
您一次排程的代理不可超過 100 個。 確保時程表適應
此限制，您可以設定一個最大排程群組，其中包括 200 個代理，並將同時排程限制設定為 100 個代理。

注意： 如果使用最大人員配置組，則還應使用平衡計劃。

當您為受最大人員配備群組限制的代理執行排程並且已達此限制時，無法再排程其他代理。

當周不會為超出最大限制的代理建立排程，即使這不符合這些代理的個人最小/最大小時設定檔或輪班輪換。

此排程會對其他代理正常執行，完成時可能會以「部分成功」狀態完成。使用者請求詳細資訊頁面 (請參閱 查看來自 WFM 使用者的伺服器請求) 列出了由於最大人員限制而無法安排的代理。

配置最大人員配置組時，在創建或修改計劃的所有區域中都會考慮其設置的限制。 這些領域包括：

- 執行排程
- 建立動態排程事件
- 批准排程交換和報價
- 批准指導、例外和休假請求
- 複製排程活動
- 自動或手動批准日內動態排程
- 在「代理排程」頁面上編輯代理排程
- 透過「排程編輯管理」頁面進行的變更

系統拒絕嘗試變更將違反人員上限限制的排程。
如果您仍要變更排程，可以進行其他排程變更以解決問題
(例如移動其他代理的活動)，然後重試原始排程變更。

受人員組最大限制的代理班次包括除「無排程」、「不可用」及「可用」活動以外的所有活動。

在考慮最大人員配置組限制時包括的例外情況是一種特例。 某些例外情況 (如休假)
不需要代理佔據聯絡中心的座位。 該代理的存在不會計入人員配備群組上限。
為了區分應計數的異常和不應計數的異常，可以將異常配置為需要工作站。 有關詳細資訊， 請參閱管理例外。

欄位描述

人員配備群組上限頁面可讓您建立、編輯和移除人員配備群組上限。

欄位	描述
創建、編輯或刪除最大人員配置組時頁面上的欄位如下所述。	
最大人員配置群組名稱	人員配備上限群組的專用名稱。
人員配備上限	可以在任何一個上同時工作的代理的最大數量時間。

欄位	描述
指定代理	將代理從「可用」移至「已指定」窗格，以將其指定給人員配備群組上限。

建立分配

分配由一天中每 30 分鐘間隔一周的聯絡人資料組成。 資料包括以下內容：

欄	描述
聯絡比率	間隔占當天聯絡活動數總計的百分比。 注意 匯出時，接觸比以小數表示，而非百分比。 例如，顯示的聯絡比率 在表中，作為 2.03% 匯出到電子表格中作為 0.0203。
聯絡人分佈	間隔中接到的聯絡數。 如果在全域上啟用 “設置”頁面
	(“啟用預測聯絡活動為小數”設置)，此值最多可以有兩位小數。
平均通話時間	平均通話或處理時間。
平均工作時間	平均聯絡後工作時間。

分佈決定了一天間隔內的接觸量波動。 這就是 WFM 生成分佈的方式：

1. WFM 計算分配請求中選擇的一周中每天的每個計劃間隔在參考期內收到的平均聯繫數。
   有特殊事件的日子將被忽略。
   選擇最近六到八周作為參考期，注意不要使用數量異常的一周，例如假期周。

   範例 若要計算星期一 8：30–9：00 AM 間隔的平均聯絡活動量，WFM 會取每個星期一 8：30–9：00 AM 間隔的交易量總和
   在參考期內，並將總數除以參考期內的星期一數。

2. 然後，WFM
   將每半小時的結果除以全天收到的平均聯繫人數，以確定在此間隔內到達的當天聯繫人的百分比。

3. WFM 計算每半小時每個聯絡的平均通話時間 (互動式服務佇列) 或處理時間 (非互動式服務佇列) 及通話後工作時間值。

> **範例** ：計算 8：30–9：00 的平均通話時間/處理時間
> AM 星期一的間隔，WFM 取參考期間每個星期一在 8：30 AM 至 9：00 AM 之間的通話時間/處理時間之和，然後將總數除以聯絡次數。 WFM 使用相同的方法來計算平均工作時間。

未來並不總是重複過去。 未來的事件可能會導致聯絡人分配發生變化。
如果您瞭解可能影響分配的即將發生的事件，則可以編輯分配以考慮這些事件。 對於任何 30 分鐘間隔，您可以更改可能到達的聯繫人數、平均通話或處理時間以及平均聯繫後工作時間 (請參閱編輯分配和預測)。

產生分配的準則

選擇適當的參考期對於生成適合您的預測期的分佈非常重要。

您可以生成一次分配，然後對每個預測重複使用它，或者在每次生成預測時生成新的分配。
分配和預測會自動連結 - 在任何給定時間，服務佇列只能有一個生產分配和一個生產預測。

您生成的分配類型取決於您要為其生成分配的服務佇列的類型。 產生分配時，請使用以下準則：

- 如果您的每日或每周聯繫人數據波動很大，請選擇更長的參考期。
  如果您的聯繫數據相當穩定，請選擇較短的參考期。
- 如果您的聯繫數據相當穩定或季節性，請從去年同期中選擇更長的參考期。
- 如果您有至少一年的歷史數據，並且您的業務和路由模式沒有發生顯著變化，請使用與預測期相似的一年前的參考期。
- 如果您的歷史數據不足一年，或者您的聯絡中心狀況發生了巨大變化，請確定最近可能具有與預測期類似的聯繫人數據的時間段。
- 如果聯繫人數據全年相當穩定，則可能需要幾個月而不必生成新的分配。
- 如果聯繫人數據頻繁變化或顯示季節性變化，您可能需要每月至少重新生成一次分配或每次創建預測時重新生成分佈。

> 注意： 分配會忽略參考期內分配了特殊事件的日期以及標記為結束日期的日期。

管理分配

使用「分發請求」頁可以生成生產和命名分配。

默認情況下，生產分配用於生成預測。 只能有一個生產分佈。 相反，可以有許多命名分佈。

具名分配用於分析不同條件如何影響聯絡量和代理排程。

命名分配可以像生產分配一樣使用歷史數據生成，但也可以在沒有任何歷史數據的情況下生成，然後手動填充。

您還可以使用命名分配而不是生產分配來生成預測。

> 注意
> 如果您確信聯絡中心的聯絡活動量和分佈是穩定的，則只需生成一個分佈和一個預測，而無需使用命名
> 分佈。

產生生產分配

產生生產分配

1. 在「分發請求」頁上，選擇「 **提交生產分發請求** 」選項。
2. 選取一個或多個服務佇列。 列出的可用服務佇列是那些未在“ 管理服務佇列 ”頁面上選中“不為此服務佇列生成預測或計劃”複選框的服務佇列。
3. 在服務佇列時區中輸入所需參考期間的開始日期和結束日期。
   參考期間應具有與要生成預測的日期非常相似的歷史數據。
   在您的參考期內，應該有一周中每個選定日期的數據。 如果沒有數據，WFM
   會用零填充這些句點。
4. 選擇要計算分佈的星期幾。 默認情況下，一周中的每一天都處於選中狀態。
5. 確定是否要根據此分配更新服務佇列標準時間 (平均通話時間與平均聯絡後工作時間)。
6. 安排您希望請求何時運行。 默認情況下，請求會立即運行。
7. 按兩下 **提交**。

請求成功運行后，您可以查看分配並根據需要對其進行編輯。

產生具名分佈

使用「分發請求」頁提交命名分發請求。

請求可以生成新的命名分配或使用新數據覆蓋現有的命名分配。

產生命名分配

1. 在「分發請求」頁上，選擇所需的選項：「 **提交新的命名分發請求** 」或「**提交現有的命名分發請求**」。
2. 選取服務佇列。
   請注意，雖然可以為生產分配選擇多個服務佇列，但只能為命名分配選擇一個服務佇列。
3. 如果這是新請求，請輸入命名分配的唯一名稱，如果要重複使用現有的命名分配名稱，請選擇現有的命名分配名稱。
4. 在服務佇列時區中輸入所需參考期間的開始日期和結束日期。
   參考期間應具有與要生成預測的日期非常相似的歷史數據。
   在您的參考期內，應該有一周中每個選定日期的數據。 如果沒有數據，WFM 會用零填充這些句點。
5. 選擇要計算其分配的星期幾。 默認情況下，一周中的每一天都處於選中狀態。
6. 確定是否要根據此分配更新服務佇列標準時間 (平均通話時間與平均聯絡後工作時間)。
7. 安排您希望請求何時運行。 默認情況下，請求會立即運行。
8. 按兩下 **運行**。

請求成功運行后，您可以查看分配並根據需要對其進行編輯。

檢視分配

檢視分配

1. 在“規劃”頁上，選擇“ **分發**”。
2. 選擇您為其運行分配的服務佇列。
3. 選擇生產或命名分配。 分佈以表格和圖形形式顯示。
4. 從下拉清單中選擇要檢視的星期幾。
   或者，向上或向下滾動顯示的數據，然後按下底部的黑條以查看第二天的數據，或按兩下頂部的黑條以查看前一天的數據。

> 注意 ：還會顯示此服務佇列的時區。 它是唯讀的，無法從此頁面更改。
> 若已變更服務佇列上的服務佇列時區
> 頁面上，任何受影響的分配和預測都應重新運行或手動編輯，因為服務佇列時區的更改不會自動反映在這些分配和預測中。

使用分配

運行分配后，除了編輯它之外，您還可以使用它執行許多操作。

這些操作由「分發」頁面右上角的按鈕控制。 下表介紹了按鈕功能。

並非所有按鈕都可用於生產發行版和命名發行版。

按鈕	功能
儲存	儲存編輯過的分發。
另存新檔	以另一個名稱儲存分配。這將保留原始分配並創建新的命名分配。
重新命名	重新命名具名分配。 此函數不會像「另存為」函數那樣複製分佈，而是更改此分佈的名稱。 更改后，您將不會在此服務佇列的任何具名分配清單中看到舊名稱。
刪除	刪除命名分配。
複製到生產環境	將指定的分發複製到生產環境。 此函數覆寫現有生產分配中的數據，其中包含來自此命名分配的數據。 例如，如果指定的分配僅具有星期一和星期二的數據，但生產分配具有一周中每天的數據，則在複製之後，生產分配也將僅包含星期一和星期二的數據。
匯出	將分佈中的數據匯出為名為 export.CSV 的 CSV 檔。 匯出檔包含一周中每天的分佈數據。 可以在電子表格應用程式中操作此數據，然後將其複製回分發中。

建立預測

預測是預測聯絡中心在特定時段中每當日每 30 分鐘將接到的聯絡活動數目。 預測分為三種類型：

- **生產預測** 用於生成生產計劃。 只能有一個生產預測。
- **命名預測**

  是「假設」預測，用於考慮數量驅動因素，例如產生聯繫量、平均處理時間或上班時間變化的營銷活動。 可以有許多命名的預測。
- 戰略 **預測** 是五年預測，顯示每月滿足服務佇列預計需求所需的代理數。 只能有一個戰略預測。此預測用於生成各種戰略規劃報告。

WFM 使用歷史聯繫人數據和分佈來生成預測。 然後使用預測創建計劃。

關於預測流程

若要創建預測，必須完成以下每個任務。

產生分配

生成分配 (請參閱 創建分配) 或將現有分配用於您選擇的服務佇列和參考期間。
選擇最近六到八周作為參考期，注意不要使用數量異常的一周，例如假期周。

分配負責確定在一天中的每個間隔發生的每日聯絡活動量的預期百分比。
選擇最能代表一天中預期聯絡活動分佈的參考期間。

編輯分配

如果需要，請編輯分配 (請參閱 編輯分配和預測)。
例如，如果您預計預測期內一周中的某一天的聯絡活動量會降低，則可以減少分配中當天的聯絡活動量。

> 注意 如果為該天分配了特殊事件 (請參閱 考慮聯繫人 量異常的天數)，則 WFM 將對聯繫人量進行規範化，以便分佈更準確。 在這種情況下，您無需手動調整分佈。

選擇預測方法

有兩種預測方法：標準預測方法和高級預測方法。 標準方法是 WFM 使用的舊方法。

此方法對所有周都一視同仁：無法在一個月內表示每周的聯絡量或處理時間的差異。

因此，它不能反映一周和一個月內不同時間接觸量的季節性變化。

如果您有一年或更短的歷史數據用作參考數據，則建議使用此方法。

高級預測方法能夠更準確地反映接觸量和處理時間的季節性變化。

對於聯絡活動量確實會經歷季節性波動，且提供一年以上歷史資料的聯絡中心，建議使用此方法。

參考期越長，這種預測方法就越能準確地反映每周、每月和每年的變化。

選取參考重新安置

WFM 使用歷史數據來預測未來的需求。 您選擇的參考周期取決於您選擇的預測方法。

- **標準預測方法**。 使用與要生成預測的期間最相似的歷史數據標識參考期間。
  您選擇的參考期應反映預測期內可能發生的任何每周模式。
  從預測期之前的一年中選擇一個參考期通常可以最好地反映每周模式。
- **先進的預測方法**。 這種預測方法在較長的參考期內表現更好。
  使用最能反映預測期內可能發生的每周、每月和每年季節性模式的歷史數據確定一年或更長時間的參考期。

要查看您所考慮的服務佇列和參考週期的可用歷史數據，請使用查看和編輯歷史數據頁面 (請參閱查看和編輯歷史數據)。

產生預測

當您啟動預測請求時，WFM 會執行以下步驟：

1. 套用您在歷史參考期間為服務佇列指定的任何特殊事件調整。
2. 使用參考期的數據生成一周中每天的平均聯繫量 (標準預測方法)
   或使用參考期的數據生成平均每日聯繫量 (高級預測方法)。

> 注意 在計算接觸體積時，WFM 捨入接近
> (向上或向下到最接近的整數)，除非該值將四捨五入為零。 在這種情況下，該值為
> 四捨五入為 1。

3. 如果您選擇使用歷史趨勢，WFM 會根據兩個選定的參考期確定年增長率。
   年增長率來自兩個參考期之間接觸量隨時間變化的變化。
   時間的變化是通過每個參考期的中期日期之間的距離來衡量的。
   如果您選擇使用預期趨勢，WFM 會根據您提供的年增長率百分比調整交易量預測。
   歷史趨勢和預期趨勢以不同的方式應用於前期。 有關詳細資訊，請參閱 在預測 中使用趨勢。
4. 按接觸調整係數調整每天的體積投影。
5. 套用一天中每個間隔的分佈中的聯絡活動比率。
   為非互動式服務佇列重新分配聯絡人，這些服務佇列在非上班時間使用偶數或比例重新分配。
   否則，聯絡人數將從服務佇列開放時間到達的聯絡人中扣除。
   如果服務佇列在間隔期間關閉，則聯絡數為零。
6. 對於非互動式服務佇列，將每個間隔的預計聯絡人數乘以平均處理時間，以估計所需的代理處理時間量。
7. 使用演算法確定每個間隔達到服務層級目標所需的代理數。

> 注意：
> 如果服務佇列在一周中的某一天關閉，則必須在“服務佇列”頁面上編輯該服務佇列，以清除該星期幾的“活動”複選框。 如果不是
> 完成後，預測請求將失敗。

> 注意 如果在預測期間內存在具有確定日期關聯的日期，則 WFM
> 使用確定日期關聯參考日期的交易量，但使用該聯繫人的分配
> 當天的逐個間隔交易量來自分佈。

檢視預測

如果您認為預測值未達到目標，可以編輯預測 (請參閱 編輯分配和 預測)。

產生預測

使用「預測請求」頁可以生成生產預測、命名預測和戰略預測。

> 先決條件 在生成預測之前，必須為所選的每個服務佇列設置分配。

產生預測

1. 在「預測」頁面中，按兩下 **新建請求**。
2. 在預測請求頁上，選擇要生成的預測類型。 您可以：
    - 產生新的生產預測
    - 產生新的命名預測
    - 產生現有的命名預測
    - 產生新的戰略預測
3. 如下所述完成「預測請求」頁面上的部分。
4. 按兩下 **提交**。

章節說明

> 注意： 並非每種類型的預測都需要每個部分。

預測方法

選擇要使用的預測方法：高級或標準。 高級方法考慮了參考期數據中的每周、每月和每年模式。
標準方法對此類季節性變化不敏感，如果參考期內的歷史數據少於一年，則更合適。

> 注意： 戰略預測僅使用標準預測方法。

預測期

選擇預測涵蓋的期間的開始日期和結束日期。

服務佇列類型

為此預測選擇互動式或非互動式服務佇列類型。

> 注意： 戰略預測只能對互動式服務佇列運行。

服務佇列 / 服務佇列

選取預測所針對的服務佇列。
每個可用的服務佇列都是您選擇的服務佇列類型，並且未在“服務佇列”頁面上選中“不為此服務佇列生成預測或計劃”複選框 (請參閱 管理服務佇列)。 您可以為生產或戰略預測選擇多個服務佇列。
對於已命名的預測，您只能選擇一個服務佇列。

注意： 戰略預測只能對互動式服務佇列運行。

為生產預測選擇服務佇列時，每個服務佇列將顯示分配給它的預設收縮情況。
如果需要，您可以選擇其他收縮值方案，或將收縮值方案欄位設為空白，以便不會將收縮值應用於該服務佇列。

收縮方案

選擇要應用於指定預測的收縮方案。 收縮情景最多包含 12 個收縮周，按指定順序 (從本周到十二周) 在運行預測時應用於服務佇列。

將顯示所選服務佇列的預設收縮情景。
您可以從指派給所選服務佇列的方案清單中選取不同的收縮值方案，或將該欄位設為空白，以便不套用收縮值。

收縮周偏移

輸入要使用的收縮周偏移量。 預設偏移量為 0，表示排程將在此預測執行的同一周執行。
如果您打算在預測運行兩周後運行計劃，則收縮周偏移量為 2。這告訴 WFM 在實際運行計劃兩周後開始計算第 0 周的收縮值。
那時排程中的例外會更多，因此您預測的收縮值將低於您現在運行未來兩周期間的排程的值。

預測名稱

如果要生成新的命名預測，請輸入預測的唯一名稱。
如果要生成現有的命名預測，請從下拉清單中選擇該命名預測。

分配

選擇要使用的分配。 如果選擇了多個服務佇列，則此佇列必須是生產分配。
如果您選擇一個服務佇列，則可以是生產分配或命名分配。
無論您選擇哪種類型的分發，它都必須為您選擇的服務佇列運行。

趨勢選項

選擇要使用的趨勢選項 (請參閱 在預測中使用趨勢)。

- 無趨勢—如果您的聯絡活動量在一段時間內保持不變，請使用此選項。
- 歷史趨勢 - 使用此選項可根據兩個參考週期內的歷史數據確定趨勢。

- 預期趨勢 - 如果要使用應用於參考期間數據的年增長率來預測聯繫量，請使用此選項。

參考期

輸入要在預測中使用的參考期間。 參考週期取決於您選擇的趨勢選項。

如果選取...	當時。。。
無趨勢	輸入參考期間的開始日期和結束日期。 對於高級預測方法，請選擇代表當前業務狀況的盡可能長的參考期。
歷史趨勢	輸入兩個用於計算趨勢的參考範圍。 範圍 1 應為一周或更長時間。 這是用於計算接觸量隨時間變化的起點。 對於範圍 2，選擇可能反映業務當前狀況的最長參考期。 這表示季節性，或貴公司月份之間的正常差異。 當兩個範圍的長度相同時，歷史趨勢模型表現最佳。
預期趨勢	輸入單個參考範圍和年增長率百分比。 為
	高級預測方法，選擇盡可能長的參考期，以代表您當前的業務狀況。

聯絡處理時間

選擇要用於生成預測的平均通話時間 (ATT) 和平均聯絡後工作時間 (AWT) 的來源。您可以選擇根據所選的分配計算這些值，也可以使用「服務佇列」頁面上為服務佇列配置的 ATT 和 AWT。

聯絡人調整係數

（選用）輸入聯絡活動調整係數以向上或向下調整預測的聯絡活動量。 默認值為 1.0，這意味著沒有更改。

服務層級目標

如果需要，設置服務級別目標。

- 如果預測是針對互動式服務佇列的，請選中「配置服務級別目標」複選框。
  選取後，將顯示包含標準服務層級目標的表格

在該服務佇列的「服務佇列」頁面上設定。

然後，您可以根據需要按間隔修改服務層級百分比。

- 若預測是針對非互動式服務佇列，則會顯示「處理臨界值」欄位。

  輸入為達到服務層級目標而必須處理聯絡的分鐘數 (從 0 到 4320)。

排定請求

安排要運行此預測請求的時間和日期。 默認情況下，請求會立即運行。

請求成功運行后，您可以查看預測並根據需要對其進行編輯。

檢視預測

檢視預測

1. 在規劃頁上，選擇 **預測**。
2. 在頁面左側，選擇以下選項：
   - 預測類型 - 標準或戰略
   - 服務佇列
   - 生產或命名預測
   - 預測的日期
   - 顯示預測資料的時區。 依預設，它會顯示在服務佇列時區中。
3. 預測以表格和圖形形式顯示。 您可以選擇以不同的縮放級別查看它。
   - 日視圖 (D)：每隔 30 分鐘顯示所選日期的資料
   - 周視圖 (W)：顯示所選 7 天周中每天的每日數據
   - 月檢視 (M)：顯示所選月中每天的每日資料

使用預測

運行預測后，除了編輯預測之外，您還可以使用它執行許多操作。

這些操作由「預測」頁面右上角的按鈕控制。 下表介紹了按鈕功能。

並非所有按鈕都可用於生產、命名和戰略預測。

按鈕	功能
儲存	保存已編輯的預測。
另存新檔	使用另一個名稱保存生產或命名預測。這將保留原始預測並創建一個新的命名預測，其中包含您對預測所做的任何編輯。
重新命名	重新命名已命名的預測。 此函數不會像「另存為」函數那樣複製預測，而是更改此預測的名稱。 更改後，您將不會在此服務佇列的任何已命名預測清單中看到舊名稱。
刪除	刪除指定的預測。
複製到生產環境	將指定的預測複製到生產環境。 此函數覆寫 現有生產預測中的數據以及此命名預測中的數據。 例如，如果指定的預測僅具有星期一和星期二的數據，但生產預測具有一周中每天的數據，則在複製之後，生產預測也將僅包含星期一和星期二的數據。
匯出	將預測中的資料匯出為名為 export.CSV 的 CSV 檔案。 對於生產預測和命名預測，您可以選擇要匯出最多一年數據的數據的開始和結束日期，以及縮放級別 (間隔、周或月)。 默認匯出是單擊「匯出」按鈕時正在查看的日期範圍、縮放級別和時區。 對於戰略預測，您可以選擇要匯出的數據的開始日期和結束日期，範圍為 1 到 60 個月的數據。 默認時間長度為 60 個月。 默認縮放級別為按月，沒有更改為任何其他縮放級別的選項。 可以在電子表格應用程式中操作此數據，然後將其複製回預測。

匯入預測

在某些情況下，您可能需要導入預測數據。 例如，如果沒有可用的歷史數據，則無法為您計算預測。或者，也許特定的服務佇列處理故障單，並且已經知道執行此操作所需的代理數量，並且您只想生成一個

這些代理的排程。 導入數據使這成為可能。

匯入的資料將用於填入「預測」頁面上顯示的預測表格。 它比一次手動填充一個單元格的表更有效。導入的預測可以是生產預測或命名預測。

注意 每個間隔 (每天總共 48 行)
必須有一列，但時區轉換到日光節約時間或轉換日光節約時間的當天除外。 夏令時發放的當天生效時將有 46 行，夏令時結束之日將有 50 行。

注意 如果導入已具有預測的某一天的預測，則該現有預測將被覆蓋。

預測將作為 CSV 檔案匯入。

- 預測可以是一天或多天。
- 預測一次必須針對一個互動式或非互動式服務佇列。
- 假設預測資料位於服務佇列時區。
- CSV 檔案每天每隔 30 分鐘必須包含一行 (共 48 行)，並且每行中的資料必須採用 HH：MM 格式。

  注意
  如果您嘗試重新導入在周或月縮放級別導出的預測，您將收到一條錯誤消息，指出您缺少一系列期間。 這是因為
  周級預測每隔三小時顯示一次數據，月級預測按天顯示數據。

最佳實踐 如果您計劃導入的預測包含不含值的欄位，請在導入檔之前在這些欄位中輸入 0 (零)。

匯入預測

1. 在預測請求頁上，選擇 **導入預測** 選項。
2. 選擇要匯入的預測類型：
   - 如果要導入生產預測，請選擇它所針對的服務佇列。
   - 如果要匯入現有的已命名預測，請選擇該預測所針對的服務佇列和已命名的預測。
   - 如果要匯入新的命名預測，請選擇服務佇列，然後輸入新命名預測的名稱。
3. 選擇要導入的檔，然後按下「上傳」 以導入預測。

上載預測後，可以像查看和編輯任何其他預測一樣查看和編輯預測。

在您已經知道預測代理數時匯入預測

當您已經知道預測的代理數時，CSV 檔案將包含以下欄位。

欄位	描述
日期	YYYY-MM-DD 格式的預測日期。 注意： 電子表格應用程式 (如 Microsoft Excel) 可能會將 CSV 檔案中的日期格式更改為 在應用程式中設置為預設值。 請注意這種可能性，並確保日期列的配置使日期格式正確。
間隔	HH：MM 格式的 30 分鐘間隔。 注意： 每個間隔必須有一行 (每天總共 48 行)。
代理預測	為間隔預測的代理數。 在服務佇列關閉的任何間隔中輸入 0 (零)。

在此匯入檔案範例中，提供了 AgentsForecast 值。 在這種情況下，WFM

使用提供的值，並且不會計算自己的值。

日期，間隔，代理預測 2016-01-

```
01,00:00,10
2016-01-01,00:30,12
2016-01-01,01:00,16
...
```

當您想要計算預測的代理數時匯入預測

當您希望 WFM 根據您提供的指標計算預測的代理數時，CSV 檔案會以任何順序包含下列欄位。

欄位	描述
日期	YYYY-MM-DD 格式的預測日期。 注意： CSV 檔案中的日期格式可能會被

欄位	描述
	試算表應用程式，如 Microsoft Excel 轉換為應用程式中設定的預設格式。 請注意這種可能性，並確保日期列的配置使日期格式正確。
間隔	HH：MM 格式的 30 分鐘間隔。 注意： 每個間隔必須有一行 (每天總共 48 行)。
聯絡預測	為間隔預測的聯絡活動數。 在任意位置輸入 0 (零) 服務佇列關閉的間隔。 如果在 WFM 全域設置頁面上啟用 (啟用預測的聯絡活動作為小數)，則此數位最多可以有兩個小數位 (請參閱 配置系統範圍的 WFM 設置)。 如果輸入的小數點后兩位以上，則該數位將四捨五入到最接近的兩位小數，除非這會導致數位為 0.00，在這種情況下，顯示的數位為 1。
預測平均通話時間	預測的每次聯絡的平均通話時間 (秒)。
預測平均工作時間	預測的平均接觸後工作時間 (秒) 間。
服務層級百分比預測	間隔的預測服務層級百分比。 服務層級時間預測
	預測接聽來電的時間量 (秒)。

在此範例中，AgentsForecast 值將按 WFM 計算，因為檔案中未提供任何值。

日期、間隔、聯絡人預測、平均通話時間預測、平均工作時間預測的 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
...
```

在預測中使用趨勢

當您選擇生成包含趨勢的預測時，WFM 將計算聯繫人量的年增長率。

參考期的選擇是一門藝術，應該考慮到歷史數據中的任何季節性波動。
如果歷史數據是季節性的，最好使用兩個不同年份的相同部分來確定趨勢。

Webex WFO 使用線性趨勢進行預測。 您可以使用兩種不同的趨勢選項來生成預測：

- 歷史趨勢—WFM
  使用所選參考期的歷史資料來計算一周中每一天的聯絡活動量變化百分比，然後該百分比會套用於預測期中的每個日期。
- 預期趨勢—WFM 使用您提供的年增長率來計算預測期內每個日期的聯絡活動量變化。

歷史趨勢

標準預測方法

此趨勢選項使用兩個參考週期。
對於兩個趨勢參考週期中的每一個，都會計算一周中每一天的平均接觸量，以及一周中每一天的中位數日期。 例如，如果參考期內有五個星期三實例，則中位數星期三是該天的第三個實例。

此外，對於每個參考期，將計算總體平均接觸量和平均日期。
然後，將兩個參考期的結果結合起來，產生增長率和生長持續時間。 由此計算出年增長率。

在使用歷史趨勢的預測中，通過將趨勢線從第二個參考期的中點延伸到預測的開始來計算預測的起點。 在下圖中，兩個參考期相隔一年，並且在一年中增長了 100%(一周中的所有日子都如此) 。
這種增長將延續到下一年 1 月預測開始時。

先進的預測方法

此趨勢選項使用兩個參考週期。
對於兩個趨勢參考週期中的每一個，都會計算一周中每一天的平均接觸量，以及參考週期的中位數日期。 例如，如果參考期內有五個星期三實例，則中位數星期三是該天的第三個實例。

計算出每個參考期的總體平均接觸量和平均日期后，這些值用於產生接觸量和時間差異。
年增長率由此計算。

在使用歷史趨勢的預測中，通過將趨勢線從第二個參考期的中點延伸到預測的開始來計算預測的起點。 在下圖中，兩個參考期相隔一年，全年增長 100%。 這種增長將延續到下一年 1 月預測開始時。

預期趨勢

標準預測方法

在使用使用者提供的預期趨勢的預測中，輸入單個參考期間和年增長率百分比。 一個簡單的例子是 100%的年增長率。 一整年後，通話量將翻一番 (增長 100%)。
一周中所有日子的增長率都相同，但與一周中的每一天關聯的線性趨勢的斜率可能不同 (請參閱 星期幾效應)。

平均通話量是按星期幾計算，並結轉到預測的第一天。
參考期和預測開始之間經過多少時間並不重要 (見下圖)。
如果預測在一周的同一天開始，則預測之間的起始值將相同。
如果它從一周中的不同日期開始，則誤差幅度很小，因為趨勢應用於每個預測日期。

先進的預測方法

在使用使用者提供的預期趨勢的預測中，輸入單個參考期間和年增長率百分比。 一個簡單的例子是 100%的年增長率。 一整年後，平均每日通話量將翻一番 (增加 100%)。

平均每日通話量是根據整個參考期計算的，並結轉到預測的第一天。
參考期和預測開始之間經過多少時間並不重要 (見下圖)。
由於涉及季節性因素，因此，如果預測在一周中的同一天、一年中的月份和一個月中的某天開始，則開始預測值將非常接近開始參考期值。

星期幾效應

由於一周中的不同日子通常具有不同的呼叫量，因此統一年增長率的影響因星期幾而異。
在下面的示例中，年增長率為 100%。 下表顯示了一周中每天的開始與結束平均通話量：

星期幾	初始通話量	1 年後的通話量
星期日	50	100
星期一	50	100
週二	50	100
週三	100	200
週四	100	200
星期五	200	400
星期六	100	200

紅色虛線表示增長率產生的趨勢線。

範例：使用標準預測方法的一年預測

本節包含使用特定增長率進行的全年預測的預期行為示例。

年增長率是預測開始后一整年的預期增長率。

> 注意： 該公式使用常規年份中的 365 天和閏年的 366 天作為年長度。
> 在正常年份中，預測的第 365 天影響平均通話的增長量
> 用於預測的交易量將等於平均值加上預期增長。

範例 1：正增長率

在此示例中，年增長率為 50%。 在一年結束時，一周中每天的通話量應增加到其原始值的 1.5 倍。

星期幾	初始通話量	1 年後的通話量
星期日	50	75
星期一	50	75
週二	50	75
週三	100	150
週四	100	150

星期幾	初始通話量	1 年後的通話量
星期五	200	300
星期六	100	150

範例 2：零增長率

在此範例中，星期幾的通話量沒有變化 (年增長率為零)。 一周中每一天的預測都是完全平坦的。

星期幾	初始通話量	1 年後的通話量
星期日	50	50
星期一	50	50
週二	50	50
週三	100	100
週四	100	100
星期五	200	200
星期六	100	100

範例 3：負增長率

在此範例中，通話量正在減少。 在第一張圖表中，–50%

的年增長率意味著一周中每天的通話量是一年後起始值的一半。

星期幾	初始通話量	1 年後的通話量
星期日	50	25
星期一	50	25
週二	50	25
週三	100	50
週四	100	50
星期五	200	100
星期六	100	50

在第二張圖表中，年增長率為 -200%。 如此一來，通話量在年中將達到零。一旦負增長率迫使預測收斂到零，它就會觸底，而且永遠不會低於這個數位。 由於星期幾效應(請參閱 星期幾效應)，一周中的所有日子在大致相同的時間點收斂為零。

範例：使用高級預測方法的一年預測

本節包含使用特定增長率進行的全年預測的預期行為示例。

年增長率是預測開始后一整年的預期增長率。

> 注意： 該公式使用常規年份中的 365 天和閏年的 366 天作為年份長度。 預測第 365 天的增長量不會完全等於年增長率，
> 但它應該非常接近並在可接受的誤差範圍內。

範例 1：正增長率

在此示例中，年增長率為 50%。

平均通話量增加，因此在一年結束時，平均通話量將增加到其原始值的 1.5 倍。

在下表和圖表中，平均通話量從 497.7 開始，一年後增加到 745.7。

每個月最後一天的平均通話量如表中所示。

月	參考期平均每日通話量	結束時的平均通話量該月
1 月	497.7	518.1
2 月	497.7	537.2
3 月	497.7	558.3
4 月	497.7	578.8
五月	497.7	599.9
六月	497.7	620.3
七月	497.7	641.5
8 月	497.7	662.6
9 月	497.7	683.0
10 月	497.7	704.1

月	參考期平均每日 通話量	結束時的平均通話量 該月
十一月	497.7	724.6
12 月	497.7	745.7

範例 2：負增長率

在此範例中，通話量正在減少。 在第一個表格和圖表中，應用了 -50%的年增長率，因此一年後的平均每日呼叫量是預測期開始時的一半。

下表顯示了每月的平均每日通話量。

月	參考期平均每日 通話量	結束時的平均通話瞧 該月
1 月	497.7	477.3
2 月	497.7	458.2
3 月	497.7	437.1
4 月	497.7	416.6
五月	497.7	395.5
六月	497.7	375.1
七月	497.7	353.9
8 月	497.7	332.8
9 月	497.7	312.4
10 月	497.7	291.3
十一月	497.7	270.8
12 月	497.7	249.7

在第二張圖表中，年增長率為 -200%。 如此一來，通話量在年中將達到零。一旦負增長率迫使預測收斂到零，它就會觸底，而且永遠不會低於這個數位。

由於星期幾到達模式，並非所有日期都可能在同一時間點達到零，如圖所示。

戰略預測

戰略預測為期 5 年。

年增長率用於計算一年時間點的預期增長，並計算描述通話量持續增長的線的斜率。

這在下圖中顯示為線性趨勢的年增長率。 增長率並非獨立應用於戰略預測的每一年。

紅色虛線表示將增長率應用於預測的每個後續年份時會發生什麼。

戰略預測範例

以下是戰略預測中年增長率作為線性趨勢 (預期趨勢) 的一些示例。 顯示的年增長率為 100%、零百分比和 -50%。 在所有範例中，起點都是相同的。 請注意，第一年的 -50%的增長率在第 2 年結束時達到零，然後在預測的其餘部分保持不變。 同樣值得注意的是零百分比增長率 (預測的呼叫量沒有變化)。

管理固定日期關聯

固定日期關聯是不同年份中落入不同星期幾的兩個日期之間的連結。

固定日期關聯非常有用，因為當 WFM 生成預測時，它使用一周中同一天的歷史數據。

要確保 WFM 使用具有相似數據的日期進行預測，您必須創建固定日期關聯。

> **示例** 為了生成 2014 年 1 月 1 日星期三的預測，WFM 使用 2013 年 1 月 2 日星期三的數據。但是，2014 年日期是元旦，2013 年日期是元旦后的第二天。 由於假期，這兩個日期的聯繫數據可能會有很大不同。 在 2014 年 1 月 1 日和 2013 年 1 月 1 日之間創建固定日期關聯可在生成預測時更正此問題。

如果 WFM 資料庫中沒有足夠的歷史數據來使用固定日期關聯，則可以生成預測，然後編輯該特定日期的數據以反映正確的資訊 (請參閱 編輯 分配和預測)。

複製固定日期關聯

儲存服務佇列的固定日期關聯之後，可以將其複製到其他服務佇列。

將固定日期關聯從一個服務佇列複製到另一個服務佇列

1. 選取要複製其固定日期關聯的服務佇列。
2. **在複製到服務佇列** 欄位中，選擇目標服務佇列。
3. 按一下 **「複製」**。

注意： 複製操作將覆蓋可能已為目標服務佇列設置的任何固定日期關聯。

欄位描述

使用「固定日期關聯」頁面可以建立、編輯及移除各個服務佇列的固定日期關聯。

設置關聯的日期后，您將無法對其進行編輯，但可以編輯其描述。
如果在選擇兩個日期時出錯，請刪除日期關聯並重新開始。

「固定日期關聯」頁面上的欄位描述如下。

欄位	描述
服務佇列	您要為其建立固定日期關聯的服務佇列。
關聯此未來目標日期	您希望連結到過去參考日期的未來日期。 這是您將為其創建預測的日期。
使用此歷史參考日期	過去日期的歷史資料與您對未來日期的預期相似。
描述	用於標識它們的關聯日期的說明，例如“元旦”或“年度銷售事件”。這是您在儲存固定日期關聯後唯一可以編輯的欄位。
新增按鈕	按下添加將關聯的日期添加到表中。
刪除按鈕	如果要刪除日期關聯，請在 表，然後按兩下刪除。
複製到服務佇列	您要對所顯示服務進行複製的目標服務佇列 佇列的固定日期關聯。

考慮聯絡活動量異常的天數

使用「特殊事件」頁面可以建立和管理特殊事件，並將其指定給服務佇列。
特殊事件是導致接觸量偏離正常水平的事件類型。 特殊事件可能會導致音量增加或減少。
當您將特殊事件分配給服務佇列時，WFM
會根據特殊事件的效果進行調整，方法是將其從分佈中刪除並在預測中對其進行歸一化。

在檢查歷史特殊事件時，請考慮以下事項：

- 特殊事件會影響哪個服務佇列？ 特殊事件總是與服務佇列相關。
- 這個特別活動是什麼類型的活動？ 您可以使用預設值設定一般類型的特殊事件。
  創建通用特殊事件后，可以隨時從可用特殊事件類型的清單中選擇它。
- 特殊事件何時發生？
- 特殊事件後多少天會顯示聯絡活動量影響？ 停電的影響是立竿見影的。
  帳單格式更改的影響發生在郵政服務交付帳單和客戶打開郵件之後。
- 聯絡活動量影響會持續多長時間 (以天為單位)？
  如果在這段時間內恢復服務，停電的影響可能只會持續一天。
  帳單格式更改的影響可能會持續數天，因為客戶在不同的時間處理帳單。
- 影響率是多少？
  這是通過將與特殊事件一起發生的接觸量除以在沒有特殊事件的情況下最有可能發生的接觸量來確定的。

對分發請求的影響

如果您在分配請求中指定的參考期間包括特殊事件，則特殊事件日期將從參考期間中排除。
這樣可以確保特殊事件日的異常聯絡模式 (包括聯絡處理時間) 不會影響聯絡分配型式。

> 範例 考慮導致每日接觸量減半的停電：早上正常，下午變為零。 影響比為 0.5 的特殊事件是創建。 這一特殊事件的日期，如果是參照期的一部分，將排除在該參照期之外。

對預測請求的影響

如果您在預測請求中指定的參考期間包括特殊事件，則通過將特殊事件日的實際接觸量除以影響因數來計算規範化接觸量。 即：

歸一化接觸量=特殊事件日期的實際接觸量÷影響因數

在斷電示例中，假設發生斷電當天的實際接觸量為 5,000 個接觸。 停電特殊事件影響因數為 0.5。
使用上面的等式：

標準化接觸量 = 5,000 ÷ 0.5 = 10,000

參考期內的接觸量已歸一化為 10,000 次接觸，以補償特殊事件的影響，這使得預測更加準確。

特殊事件的限制

特殊事件用於抵消過去聯絡活動量突然且非重複變化的影響，以確保預測不包括這些異常。

特殊事件不能用於預測由於未來事件 (例如即將進行的市場營銷活動) 而導致的聯絡活動量變化。 這些類型的事件可以在預測過程中自動或手動容納。

欄位描述

創建、編輯或刪除特殊事件時頁面上的欄位如下所述。

欄位	描述
特殊事件名稱	特殊事件的名稱。 最大字元數 = 50。
影響延遲	特殊事件發生與發生之間的整天延遲 它實際上會影響聯絡中心。 預設值 = 0。
影響持續時間	您預期特殊事件的影響達到的整天數 最後。 預設值 = 1。
影響比	特殊事件對正常接觸量的影響。 預設值 = 1.

指派特殊事件到服務佇列時頁面上的欄位描述如下。

欄位	描述
服務佇列	選取要為其指派特殊事件的服務佇列。 特殊事件
	選取要指派給服務佇列的特殊事件。 活動日期
	選擇特殊事件的日期。
影響延遲	此欄位會自動填充為特殊事件設定的值。 如有需要，您可以將其變更。
影響持續時間	此欄位會自動填充為特殊事件設定的值。

欄位	描述
	如有需要，您可以將其變更。
影響比	此欄位會自動填充為特殊事件設定的值。 如有需要，您可以將其變更。
註解	（選用）關於特殊事件的評論。
指定按鈕	按一下此按鈕可將事件指派給服務佇列。 它已新增至 「指派的事件」表格。
刪除按鈕	按一下此按鈕可從「已分配」中刪除選定的特殊事件 事件表。

預測摘要中的資料

「預測摘要」列中的資料如下表所述進行計算。

> 注意：「 預測摘要」行中的總計和平均值是在二十四小時內計算的。
> 這些計算不限於您服務佇列的開放及關閉時間
> 已選擇。

欄	摘要計算
實際代理數	欄中值的加權平均： SUM（代理實際 × 期間持續時間）÷ SUM (期間持續時間)
預測代理數	欄中值的加權平均值，向上捨入到下一個值 整數： SUM（預測代理數 × 期間持續時間）÷ SUM (期間持續時間)
套用的代理預測收縮值	期間持續時間的加權平均值，向上捨入為 nexst 整數。 代理預測÷（[1–縮小百分比] ÷ 100） 注意： 在收縮量較小的低容量服務佇列中，可能看起來未應用收縮值，因為兩者 「代理預測」欄與此欄顯示相同

欄	摘要計算
	價。 例如，由於四捨五入到下一個整數，實際代理預測值 0.2 會顯示為 1。如果應用 5% 的收縮值，則結果仍然小於 1。因此，兩列都顯示值 1。
已排程的代理	欄中值的加權平均： SUM（排定代理數 × 期間持續時間）÷ SUM (期間持續時間)
實際平均通話時間	欄中值的加權平均： SUM（實際平均通話時間 × 實際聯絡活動數）÷ SUM (實際聯絡活動數)
預測平均通話時間	欄中非零值的加權平均值： SUM（預測聯絡活動 × 的平均通話時間）÷ SUM (預測聯絡活動)。
實際平均工作時間	欄中值的加權平均： SUM（實際工作時間平均 × 聯絡活動數）÷ SUM (實際聯絡活動數)
預測平均工作時間	欄中非零值的加權平均值： SUM（預測聯絡活動 × 的平均工作時間）÷ SUM (預測聯絡活動數)
實際聯絡人數	欄中值的匯總。
預測聯絡人數	列值的總和。 如果在「全域設定」頁上啟用（啟用預測聯絡活動為小數）， 此值最多可以有兩個小數位。 如果經過編輯，欄中每行的儲存格會變更： （新的摘要值÷舊的摘要值）× 舊的儲存格值 如果舊的摘要值為零，則每個儲存格都設置為：

欄	摘要計算
	儲存格數÷摘要值
網路代理	排定的代理數—預測代理數
收縮的淨代理數	排定代理數—使用實際收縮服務層級 %
進行預測的代理數	欄中值的加權平均： SUM（間隔服務層級 % × 提供的聯絡）÷ SUM (提供的間隔聯絡人)
預測服務層級 %	欄中值的加權平均： SUM（預測服務層級 % × 聯絡活動預測）÷ SUM (預測聯絡活動) 依預設，這是在「服務佇列」頁面上配置為服務層級目標的值，但如果需要，可以將其更改為其他值。 只能編輯互動式服務佇列資料。
服務層級時間預測	欄中值的加權平均： SUM（預測聯絡活動 × 服務層級時間）÷ SUM (預測聯絡活動數) 依預設，這是在「服務佇列」頁面上配置為服務層級目標的值，但如果需要，可以將其更改為其他值。
總收縮率 %	所有收縮百分比的平均值。 便條　如果摘要值為 0%，並將其編輯為另一個大於 0% 的值，則該值將套用於每個間隔

均勻地跨所有間隔。 例如，如果將摘要值從 0% 變更為 10%，則 10% 將套用至每個間隔。
但是，如果摘要值大於或小於 0%，並將其編輯為另一個大於或小於 0% 的值，則間隔值將在所有間隔中按比例更新，以使摘要值等於或接近您輸入的值。

編輯分配和預測

可以通過多種方式編輯分佈和預測，如下所述。

在圖形中拖動資料點

您可以拖動預測圖和分布圖中線條上的數據點，以增加或減少這些數據點表示的值。

注意 不能在水平顯示的圖形中拖動線條。

有些數據無法通過拖動數據點進行編輯。

- 在預測中，您無法編輯任何實際資料 (如實際聯絡活動數) 或排定的代理數 (排定的代理數)。
- 在分配中，您無法編輯接觸比率數據 (接觸比率)，但可以編輯分佈中的其他值。

編輯表格中的資料

您可以編輯表格中的欄位。 您所做的更改會立即反映在圖表中。

- 按兩下表格儲存格以對其進行編輯。 Tab 從單元格中取出或按 Enter 以獲得要“堅持”的新值。
- 按 Tab 將儲存格移至右側。
- 按 Shift+Tab 向左移動儲存格與儲存格。
- 按 Enter 一次向下移動一個儲存格。
- 按 Shift+Enter 一次向上移動一個儲存格。

欄	摘要計算

填入空表

如果特定日期沒有可用的預測或分配數據，則可以使用導入功能或使用初始化按鈕手動填充該天的預測或分配表。 僅當所選服務佇列和日期無預測或分配資料時，此按鈕才會出現在頁面的右上角。

注意 「初始化」按鈕僅在「預測」頁面上以「天」縮放級別顯示。 它永遠不會為戰略預測顯示。

按一下此按鈕時，表格在您檢視的當天的每個間隔都會用零填充。

然後，您可以將數據複製並粘貼到表中，也可以手動輸入數據。

在分發頁面上編輯總計

下表列出了分佈頁面上可以編輯其匯總值的欄位，以及該編輯如何影響表中的數據。

欄位	對資料的影響
平均通話時間	在整個時間段內按原樣應用新的匯總值。 此編輯會導致在每個間隔重新計算代理預測值。
平均工作時間	在整個時間段內按原樣應用新的匯總值。 此編輯會導致在每個間隔重新計算代理預測值。

在預測頁面上編輯總計

下表列出了「預測」頁面上的欄位，您可以編輯其摘要值，以及該編輯如何影響表中的資料。

編輯匯總值后，預測值將重新分配到每個間隔。 在 TURN

中，這會觸發重新計算實際摘要值，該值可能與您輸入的值不同。

欄位	對資料的影響
預測代理數	新的匯總值在整個時間中按比例分佈 基於預編輯值的句點。 如果預編輯值全部為零，則新值將均勻分佈到該時間段的所有間隔中。 此編輯不會導致重新計算任何其他指標。

欄位	對資料的影響
	只允許在間隔縮放層級進行此編輯。
套用的代理預測收縮值	如果收縮值百分比發生變化，此欄中的值也會變更。
預測平均通話時間	在整個時間段內按原樣應用新的匯總值。 此編輯會導致在每個間隔重新計算代理預測值。
預測平均工作時間	在整個時間段內按原樣應用新的匯總值。 此編輯會導致在每個間隔重新計算代理預測值。
預測聯絡人數	新的匯總值在整個時間中按比例分佈 基於預編輯值的句點。 如果預編輯值全部為零，則新值將均勻分佈到該時間段的所有間隔中。 此編輯會導致在每個間隔重新計算代理預測值。
預測服務層級 %	新的摘要值將套用至時間中的所有間隔 時。 此編輯會導致在每個間隔重新計算代理預測值。
服務層級時間預測	在整個時間段內按原樣應用新的匯總值。 此編輯會導致在每個間隔重新計算代理預測值。
總收縮率 %	新的摘要值將套用至時間中的所有間隔 時。 若間隔中的所有值都相同，則變更摘要值將會導致每個間隔出現相同的值。

便條　在「周」和「月」縮放級別進行編輯後但在儲存之前看到的數位可能會(並且可能會) 在儲存變更並將其傳播到
基礎間隔資料。

編輯戰略預測中的總計

您可以在“年度”縮放級別編輯任何戰略預測列，“代理預測”除外，“代理預測”是根據其他列中的值計算得出的。

> 注意： 「聯絡活動預測摘要」值表示該年度的聯絡活動總數。 如果將該值更改為平均每天少於 0.5 次調用的值，則會將其向下捨入
> 歸零。 因此，每月預測聯絡活動數值可能會為零。

複製與貼上表中的資料

您可以使用標準 Windows 快速鍵在表格中複制和貼上資料。

- 按一下並拖曳滑鼠以選擇表格或電子表格中的特定列和欄，或按 Ctrl+A
  以選擇整個表格或電子表格。
- 使用 Ctrl+C 將選定的儲存格以 Tab 分隔值 (TSV) 或逗號分隔值 (CSV) 格式複制到剪貼簿。
  如果要從表中複製數據，此操作將複製可編輯和唯讀列。
- 使用 Ctrl+V 將剪貼簿的內容粘貼到表格儲存格中。
  您可以粘貼到專門選擇的儲存格組中，也可以只選擇成為粘貼資料左上角的儲存格。
  資料將貼上到選定的儲存格中，除非選定的欄為唯讀。 您無法將複制的資料貼上到唯讀欄中。
  如果複制的資料過大無法適應選定的貼上區域，則貼上操作會將選擇區域擴展至剪貼簿上資料的大小。 例如，如果您選擇 2 × 2 區域但剪貼簿上的資料是 3 × 3，則它將貼上 3 × 3。貼上的資料在表格中反白顯示。

將調整因子套用於欄

您可以應用調整因數以相同的百分比編輯分配表或預測表列中的每個值。 例如，要將列中的值增加 20%，請應用調整因數 1.2。

要應用調整係數，請按兩下列標題，然後在出現的對話方塊中輸入所需的值。
該對話框僅適用於您可以通過這種方式編輯的列。

您可以調整預測中的以下列：

- 預測聯絡人數
- 平均通話時間
- 預測平均工作時間
- 總收縮率 %

- 套用的代理預測收縮值
- 預測代理數
- 預測服務層級 %
- 服務層級時間預測

您可以調整分配中的以下欄：

- 平均通話時間
- 平均工作時間

管理排程活動

「應用程式管理」的「活動」部分中的頁面使您能夠設置和管理例外和專案。

管理例外

“例外”頁面允許您創建、編輯、刪除和分配例外。 例外是使代理無法服務的活動。
例外的範例包括會議、訓練和休假。

您可以透過多種方式將例外置於代理的排程中：

- 由代理透過例外請求請求過去及將來的日期 (請參閱 請求 例外)。
  此類型的例外必須由代理的主管核准，然後才可套用於排程。
- 在監督員或排程器執行排程之前指派給代理 (請參見 指派 例外)。 生成排程時，WFM 會將例外套用至代理的排程，並移動休息時間以適應該排程。 WFM 還會嘗試排程其他代理在該日期工作，以確保服務佇列的需求符合。
- 在主管或排程員使用「代理排程」頁面執行排程之後指派給代理 (請參見 Insert活動)。
  在運行計劃后分配異常可確保計劃準確反映當前條件並保存異常歷史記錄。
- 指派給代理作為動態排程事件。
- 作為當天動態排程休假或休假例外指派給代理。

指派了特定例外的代理清單可以在「指派的例外」報告中查看 (請參閱)。

在大多數情況下，異常放置是顯而易見的，並且與請求的位置完全匹配。
但是，在少數情況下，例外放置不太明顯，因為放置必須遵循基於例外請求或指派的異常以及代理的現有排程的某些規則，如下所述。

對於在指定例外的情況下執行的計劃：

執行排程時，排程器會查看為每個代理指派的例外，並嘗試在該代理的排程中放置對應的排程例外。
計劃的異常可能與分配的異常的開始/停止時間完全匹配，也可能不完全匹配。

注意 在為可變工作班次指派整天例外和部分日例外時，例外可能會放在代理無班次的可選日期。

對於全天分配的例外：

- 如果為整天創建了班次，則整天分配的例外將應用於該班次。
  如果該天未創建班次，則例外不會放在計劃中。
- 對於平衡計劃編製方法，如果在可變工作班次日存在全天例外，則當有其他需要代理的日子時，計劃程式通常不會使用該天。
  但是，如果沒有其他需要代理的日子，排程器更願意在該天排程。

對於部分日期分配的例外：

- 部分日指派的例外僅放在排程中可以安排班次的部分 (即代理可以工作)。
- 如果指派的例外中沒有任何部分重疊在可以放置班次的位置，則該例外不會放在排程中。

對於已核准的例外、指導和休假請求

例外、指導和休假請求都會在審批時為手動和自動批准的請求創建分配的例外。
例外可能會也可能不會在審批時放在計劃中，如下所述。

無排程時：

- 如果代理不存在排程，則在核准時不會將例外置於排程中。
  仍會建立指定的例外，以便在執行 scehdule
  時，排程器嘗試根據執行具有已指定例外的排程的規則，將例外置於代理的排程中。

當排程存在時：

- 對於全天請求，對於從當天開始的班次中的任何付費活動，將在日程安排上設置例外。
  這些班次中的任何未付費活動都將替換為「不可用」活動。
  如果代理當天未有班次，則例外不會新增至代理的排程中。
- 對於部分天請求，請求時間段的計劃中將針對該時間段內的任何現有付費活動設置例外。
  這些班次中的任何重疊未付費活動都將替換為“不可用”活動。
  如果代理在該時間段內沒有任何現有的付費活動，則例外不會添加到代理的排程中。

最佳做法 如果以前已將不再使用的例外分配給代理，則不要刪除這些例外。
如果刪除它們，與之關聯的歷史數據將丟失。 停用
而是例外。

建立、編輯與刪除例外

編輯或刪除現有例外或創建新例外時頁面上的欄位如下所述。

注意： 以前在計劃中使用但仍在計劃歷史記錄中的例外無法刪除。

欄位	描述
例外資訊	例外的專用名稱。 最大字元數 = 50。
啟動例外	選取該複選框以啟動例外並使其可用於 用。 如果清除該複選框，該例外將不再可用 (已停用)。
此例外是付費活動	如果例外活動是付費活動，請選中該複選框。 將例外指派給代理時，可以覆寫此設定。
此活動需要工作站	如果例外活動要求為其分配的代理佔用工作站，請選取此核取方塊。 選取後，在計算同時排程的代理總數 (人員配備上限) 時，會計入例外。 有關詳細資訊，請參閱 限制要計劃的 代理數量 。
超連結網址	代理執行例外時必須存取的網頁的 URL 活動 (如果需要)。 您必須使用完整的 URL (視需要包括「http」、「https」及「www」)。 URL 出現在「我的」中的例外中

欄位	描述
	程。
要顯示的文字	在例外中顯示為超連結而不是 網址。
活動元資料	（選用）為指定預設中繼資料值，或移除預設值 中繼資料值來源，例外。 有關配置元數據值的詳細資訊，請參閱 管理活動元數據值。
色彩	在排程中代表此例外的色彩。

指定例外

當您將例外指派給一個或多個代理時，頁面上的欄位描述如下。

> 注意： 您不能編輯分配的例外。
> 您可以針對相同的代理和日期/時間，用新的指派例外來覆寫已指派的例外。
> 然後，第一個分配的異常將被替換
> 使用新指派的例外下次執行這些代理的排程時。

欄位	描述
例外	您要指派給代理的例外。
此例外是付費活動	默認情況下，此複選框顯示分配給例外的已付款狀態。 在此頁面上將例外指派給一或多名代理時，您可以選取或清除該方塊以覆寫該設定。
代理	您可以為其指派給例外的代理。 您可以將一個或多個或所有代理指派給例外。
樸	例外活動的開始日期與結束日期。 您還可以輸入開始日期，然後為定期活動指定執行次數。 如果輸入執行次數，「結束日期」欄位將被停用。
持續時間	例外活動的開始時間與結束時間。 如果選擇「全天」，則會停用「開始時間」與「結束時間」欄位。 唯讀「小時數」欄位根據開始和結束時間計算活動的時間長度。

欄位	描述
	▪ 如果指派的例外是全天例外，則該天是每個代理的顯示時區。 ▪ 如果分配的例外是部分日期的例外，則開始時間和結束時間欄位中的時間使用客戶時區。 但是，代理會在自己的顯示時區中看到例外。
全天	如果活動持續整個工作日，請選取此核取方塊。 選取後，「開始時間」與「結束時間」欄位將被停用。
頻率	活動的頻率 - 日、周、月或年。
事件	視您選擇的頻率而定，此區段會顯示選項 您可以選擇設定每日、每周、每月或每年的發生次數。
附註	（選用）新增特定於已指定代理的例外的其他資訊。 在排程例外時，您輸入的資訊對於「我的排程」中的代理可見。 您可以檢視、編輯或移除「代理排程」中的註釋。 您無法在此處編輯現有註釋，但可以使用針對相同已分配代理以及包含不同註釋的相同時間和日期的新例外來覆蓋已分配的例外。 然後，在下次為這些代理執行排程時，新的例外將取代原來的例外。

設定頻率和發生次數的範例

以下示例演示如何設置每日、每周、每月和每年異常的頻率和發生。

僅一次

若要指派僅發生一次的例外，請使用以下設定。

欄位	設定
開始日期，結束日期	同一日期
頻率	日
每日發生	每 1 天

每週一次

若要指派在 10 周內每周星期一發生一次的例外，請使用這些設定。

欄位	設定
開始日期	系列中第一個星期一的日期
出現次數	10
頻率	週
每週發生次數	每 1 週
在這些日子里	星期一 注意： 選定日期為藍色，未選定日期為白色。

每月一次

若要指派在持續 12 個月的每個月第二個星期一發生一次的例外，請使用以下設定。

欄位	設定
開始日期	系列中第一個星期一的日期
出現次數	12
頻率	月
每月發生次數	選擇選項並完成語句，如下所示：「第二個 每 1 個月的星期一。

每年一次

若要指派在五年內每年 1 月 15 日發生一次的例外，請使用以下設定：

欄位	設定
開始日期	該系列的第一個 1 月 15 日
出現次數	5
頻率	年
每年發生	選取第一個選項並完成陳述，如下所示：「每 1 月這一天：15。

管理例外類型

使用「異常類型」頁可以創建、編輯和刪除異常類型。

例外類型是代理在請求例外時所選取的一般例外或高階例外。

如果您認為代理在請求休假時會選取適當的例外類型，您可以建立不太通用的例外類型。

如果您認為代理不會選取適當的例外類型，您可以建立少量非常廣泛的例外類型，並要求代理在請求休假時提供描述性註釋。

> **範例**
> 代理有醫生的預約，因此在請求休假時，她會選取「病假」例外類型，然後鍵入註釋，指出該請求是針對醫生的
> 約會。 在代理的監督員核准請求之前，此例外類型會用作預留位置。
> 批准請求時，主管會輸入特定例外「醫生預約」。

> 注意： 您創建的異常類型將自動分配給企業檢視和分配給您的檢視。

欄位描述

> 便條　　您無法編輯或刪除不在檢視中的例外類型。
> 如果檢視中的某個例外類型對應了不在您的檢視中的例外，則無法對其進行編輯
> 例外類型。 這可確保您不會無意中刪除無法查看的例外。

頁面上的欄位描述如下。

欄位	描述
例外類型名稱	唯一的例外類型名稱。最大字元數 = 50。
預設例外	用於此例外類型的預設工作流程例外（請參閱 自動處理代理請求）。

管理項目

使用「專案」頁可以創建、編輯和刪除專案。　　專案是阻止代理回應聯絡的活動。

通常分配專案以在聯繫人量較低時優化代理空閒時間的使用。

這些活動在每個工作班次發生，並且每周可以分配一天或多天。

WFM 檢查每個間隔的覆蓋範圍，並將專案安排在對覆蓋範圍影響最小的時間。

注 ：在考慮工作條件和例外情況后，專案安排在最後。
他們沒有安排在午餐、休息或例外時間。 專案不應該是
配置為與整個班次一樣長，但應該在較小的時間長度內配置，以便它們可以考慮午餐、休息和例外情況。

有兩種類型的專案：必需專案和非必需專案 (預設值)。
必需專案是必須執行的專案，因此必須在最佳時間安排，即使沒有覆蓋範圍通常允許的間隔。
在可能的情況下，考慮到覆蓋範圍要求，安排非必需專案，並根據其分配的優先順序進行安排。

項目按以下順序排程：

- 必要專案
- 非必需專案，優先順序 0
- 非必需專案，優先順序 1
- 非必需專案，優先順序 2
- 等等。

注意： 您可以將項目的狀態從“必填”更改為“非必填”或“非必填”更改為“必填”。
該更改在重新運行計劃之前不會生效。 它不會影響已排定的
專案。

欄位描述

最佳做法： 不要刪除專案。 如果刪除專案，則與其關聯的所有歷史數據都將丟失。

注意： 如果專案當前已排定，則無法刪除該專案。

頁面上的欄位描述如下。

欄位	描述
專案名稱	專案的唯一名稱。
這是一個必需的專案	如果需要專案，請選中此複選框。 如果你這樣做，專案將在非必要專案之前安排在最佳覆蓋地點。 這可能會導致人手不足。

欄位	描述
優先層級	（僅限選擇專案）描述專案優先順序的從 0 到 9 的數位，其中 0 表示最高優先順序。
超連結網址	如果專案被指定為必填專案，則此欄位將顯示唯讀“–1”。 代理執行項目時必須存取的網頁的網址 活動 (如果需要)。 您必須使用完整的 URL (包括適用的“http”、“https”和“www”)。 URL
要顯示的文字	將顯示在「我的排程」中的項目活動中。 輸入將在項目活動中顯示為超連結的可選文字 而不是 URL。
該專案是一項付費活動	如果此專案是付費活動，請選中該複選框。
啟動此項目	選取此複選框可啟動專案。 在啟動專案之前，無法對其進行計劃。
開始日期/結束日期	可以排定代理工作的期間的開始日期與結束日期 專案。 注意 計劃程式將專案開始和結束日期視為日曆日期，而不是班次日期。
開始時間/結束時間	可排定代理處理項目期間的開始及結束時間。 注意： 排程器根據代理的排程時區來確定項目開始及結束時間。
排程增量	確定項目間隔的排程增量 可以開始了。 例如，如果選擇以 15 分鐘為增量，而開始時間為 08：00，則代理可以在 08：00、08：15、08：30 等地開始處理專案。
代理可以處理項目的天數	指示可以排定代理處理項目的星期幾的天數。 選定的日期為藍色。 默認情況下，一周中的每一天都處於選中狀態。
最短持續時間	（僅限選擇專案）代理可以存在的最短時間長度

欄位	描述
	計劃處理專案。
最長持續時間	此值不能小於持續時間單位，並且必須是持續時間單位的倍數。 （僅限選擇專案）代理可以存在的最大時間長度 計劃處理專案。
持續時間單位	此值必須是持續時間單位的倍數，並且必須至少與持續時間最短相同。 （僅限選擇專案）排定代理的基本時間區塊 來處理專案。 例如，如果工期單位為 30 分鐘，並且代理被安排在工作班次期間處理專案 60 分鐘，則該時間可以是兩個連續的工期單位，總計 60 分鐘，或者上午一個 30 分鐘的工期單位和下午的另一個 30
持續時間	分鐘的工期單位。 （僅限必填專案）代理被排定在所需專案上的工期。 預設值 = 30 分鐘。
限制每周在此項目上花費的總小時數	如果要限制每周在專案上花費的總小時數，請選中該複選框。 選取此複選框後，將顯示「每周最大小時數」選項。
每週最大小時數	代理每周可處理此作業的最大小時數 發射。
代理	從兩個選項中選擇一個，以指示代理是可以每周工作多天還是每周只能在專案上工作一天。 選擇從事專案的代理。
附註	（選用）添加有關專案的其他資訊。 在排程項目時，「我的排程」中的代理可以看到您輸入的資訊，而且「代理排程」頁面上的分析人員也可以看見您輸入的資訊。 您可以在此處或在「代理排程」中編輯或刪除註釋。 如果在此處編輯註釋，則下次運行計劃時將更新該註釋。
活動元資料	（選用）為指定預設中繼資料值，或移除預設值 專案中的元數據值。 有關配置元數據值的詳細資訊，請參閱 管理活動元數據值。

色彩	在明細表中表示此項目的顏色。	**安排人員 |建立排程**

建立排程

產生排程

1. 存取「排程請求」頁面。
2. 選取要使用的排程方法。 默認情況下，「平衡」選項處於選中狀態。
   - 「已平衡」選項可根據使用者設定與輪班，在一天的間隔中盡可能均衡地配備人員，從而使排程更均勻地分散可用的代理。

     注意 啟用最大人員限制后，此選項在生成計劃時會考慮限制。

     最佳實踐 使用服務佇列優先順序設置微調調度行為。
     如果調度多個服務佇列的結果不令人滿意（對於
     例如，您需要盡量減少重要服務佇列的人手不足），請確保分配給該服務佇列的優先順序與分配給其他服務佇列的優先順序相去甚遠。
     例如，重要服務佇列的優先順序為 4，而其他服務佇列的優先順序為 90 和 100 (請參見 服務佇列優先順序)。
   - “按優先順序”選項 (以前稱為“預設”選項)
     將可用員工集中在本周的早些時候，並在可以安排的最早間隔內集中可用員工。
     如果人手不足，這會導致計劃傾向於在一周和一天的早些時候滿足人員配備要求，而不是在一周和一天的晚些時候滿足人員配備要求。

     注意 即使啟用了最大人員配備限制，此選項在生成計劃時也不會考慮限制。

     最佳實踐
     如果沒有足夠的代理來完全配備所有服務佇列，則使用「已排定優先順序」選項會導致優先順序較高的服務佇列更滿
     人員配備低於優先順序服務佇列。
     考慮使用「已平衡」選項，以更均勻地平衡一周中某天、一天內以及服務佇列之間的人員配置。
3. **如果要排程所選代理而不變更已排定在服務佇列中的代理的排程，請選取「臨時排程」**核取方塊。 有關如何生成臨時計劃的詳細資訊，請參閱 將代理添加到 現有計劃 。
4. 選取要排程的一或多個多技術群組和/或服務佇列。

> 注意： 如果您選擇的服務佇列在「服務佇列」頁面上配置了最小調度阻止持續時間 (請參閱 管理服務佇列)，則會延長
> 執行排程所需的時間，尤其是在排程很複雜
> (例如，排程包括許多代理、服務佇列與工作條件，以及使用可變的工作班次) 時。

5. 輸入您要排程期間的開始日期和周數。
   使用的開始日期是包含您輸入的日期的設定的星期的第一天。
6. **如果您希望 WFM**
   根據為每個排定的代理配置的工作班次輪換自動輪換工作班次，請選取「輪換工作班次」複選框。
   如果未選取此方塊，您必須在代理的使用者頁面上為特定星期設定工作班次，或者代理必須已完成這些星期的動態排程工作班次選擇。

> 最佳實踐： 即使您不輪換工作班次，也始終選中「輪換工作班次」複選框。
> 若為代理設定的工作班次日期不符合
> 對於此排程的日期，排程執行將會失敗。 如果選取此方塊，而且您未輪班，則 WFM
> 會忽略為代理設定的輪班上所列的日期，實際上會將單個工作班次逐周輪換。

7. 安排您希望請求何時運行。 默認情況下，請求會立即運行。

> 注意即使 運行計劃的任何日期都沒有預測數據，計劃請求也會成功。 WFM
> 假設沒有的日期的預測為零
> 預測數據。 這可能會影響代理的排程方式。

8. 按兩下 **提交**。

> 注意： 如果運行計劃的任何日期沒有預測數據，則計劃請求將失敗。
> 此外，若關聯了任何多技術群組或服務佇列
> 對於工作班次包括一周最後一天的代理，應有下一周前兩天的預測數據。
> 如果這額外兩天沒有資料，則假定預測為零 (0)，這可能會影響代理的排程方式。
> 如果應用了無薪工作條件活動，將工作班次從一周的最後一天推到午夜，則可能需要
> 額外的天數 (如果包括無薪持續時間，應用工作條件后的延長工作班次日最多可以為
> 48 小時)。

將代理新增至現有排程

即席調度允許您將特定代理集成到服務佇列的現有調度中，而無需重新運行該調度。
這樣可以避免中斷現有代理的排程。

使用臨時排程的一些原因包括將新聘用的代理新增到現有排程或將休假歸來的代理加入。

需要注意的重要事項

- 即席計劃僅使用平衡計劃方法。
- 臨時計劃從一周的預設第一天開始。
- 臨時計劃可用於固定、可變和動態可用性工作班次。
- 臨時排程適用於多技術代理，無論是作為多個服務佇列的成員還是作為多技術小組的成員。

產生暫存計劃

產生暫存計劃

1. 存取「排程請求」頁面。
2. 默認情況下，「平衡」選項處於選中狀態。 這是允許使用臨時計劃的唯一計劃方法。
3. **選取「臨時排程**」核取方塊。
4. 從「可用」窗格中，選取要排程的一或多個代理，然後將其移至「已指定」窗格。
5. 設定您希望所選代理排定的日期。 輸入您要排程期間的開始日期和周數。
   使用的開始日期是包含您輸入的日期的設定的星期的第一天。

   > 注意 如果代理要在周中開始，您可以在未付費異常中 PUT
   > 他們不在的日子里，然後運行該周的臨時計劃。

6. **如果您希望 WFM**
   根據為每個排定的代理配置的工作班次輪換自動輪換工作班次，請選取「輪換工作班次」複選框。
   如果未選取此方塊，您必須在代理的使用者頁面上為特定星期設定工作班次，或者代理必須已完成這些星期的動態排程工作班次選擇。

   > 最佳實踐： 即使您不輪換工作班次，也始終選中「輪換工作班次」複選框。
   > 若為代理設定的工作班次日期不符合

對於此排程的日期，排程執行將會失敗。 如果選取此方塊，而且您未輪班，則 WFM 會忽略為代理設定的輪班上所列的日期，實際上也會周間輪調單人工作班次。

7. 安排您希望請求何時運行。 默認情況下，請求會立即運行。

注意只要 排程請求不包含相同的代理或服務佇列，它們就可以同時執行。

8. 按兩下 **提交**。

檢視來自 WFM 使用者的伺服器請求

使用「使用者請求」頁可以查看和/或刪除使用者發出的伺服器請求 (如計劃、計劃和數據請求)。

發出使用者請求時，會將其添加到佇列中。 一次處理一個請求。
此清單會顯示請求類型、提交請求的時間與日期、提出請求的使用者姓名以及請求的目前狀態。

請求可以按任何列進行過濾和排序。 請求將保留在清單中，直到被刪除。

欄位描述

欄位	描述
遴選標準	
顯示使用者請求	顯示匹配的使用者請求結果。
選擇請求類型	要顯示的使用者請求的類型。 默認情況下，結果包括所有請求類型。
選取請求者	提交請求的用戶的名稱。 預設情況下，結果包括所有請求類型。
選取狀態	要顯示的使用者請求的狀態。 默認情況下，結果包括請求的所有狀態。
開始日期/結束日期	（選用）顯示結果的日期範圍。 如果你這樣做不指定開始/結束日期，將顯示所有匹配的結果。

欄位	描述
使用者要求清單	
刪除	刪除選定的使用者請求。 選取清單中的相應核取方塊以選取請求。 選取表頂部的複選框以選擇所有使用者請求結果。 注意： 您不能刪除標記為“正在進行”的請求。 標記為“成功”、“失敗”和“掛起”的請求可以是 已刪除。
詳細資訊	顯示有關任何請求的更多詳細資訊。 若要查看有關請求的更多詳細資訊，請按下「查看詳細資訊」。 詳細信息顯示在「使用者請求清單」表格下方。
要求日期/時間	使用者請求提交時的日期與時間。
請求類型	使用者請求的類型。
請求者	提交請求的用戶的名稱。
狀態	請求的完成/運行狀態。 已排定在將來某個日期/時間運行的請求將顯示為「待處理」。 注意： 如果捕獲請求掛起的時間超過看起來合理的時間，請查閱日誌以瞭解請求未掛起的可能原因 正在處理中。

管理離開時間

訊息可讓您管理請求。

- 代理可以請求休假、例外、指導，以及安排提議，並與團隊中的其他代理交換。
  他們還可以接受或拒絕安排交易和提議以及指導請求，並編輯自己的請求。
- 監督員與排程員可使用「訊息」核准或拒絕客服的請求。

只要按一下欄標題，即可依遞增或遞減順序排列請求列。

代理的訊息傳送

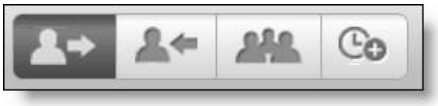
代理的訊息傳遞包含一個用於建立新請求的功能表和三個信箱：

- 收件匣 - 包含您收到的所有請求
- 寄件匣 - 包含您提出的所有請求
- 「公共」方塊 - 包含「公共排程交換」及「指導」請求

預設檢視為「寄件匣」。 請求可以保留到系統管理員為 WFM
預測、計劃、請求和歷史數據配置的最長保留時間 (請參閱 定義 WFM 保留期)。
您可以在其他使用者更改請求狀態之前刪除請求。
在接受、批准或拒絕任何郵箱中的請求后，您無法自行刪除這些請求。
當請求超過配置的保留期時，系統會將其刪除。

請求狀態會隨著請求在系統中的傳送而變更。 定期刷新郵箱以查看最新狀態非常重要。
使用標準瀏覽器頁面刷新方法，如按 F5 或單擊瀏覽器工具列上的“刷新”按鈕。
(即使您正在查看收件匣或「公共」箱，也會在重新整理後顯示寄件匣。)

通過單擊「消息」工具列中的郵箱圖示來訪問郵箱。
從左到右，圖示為“寄件匣”、“收件匣”、“公共”框和“新請求”。



搜尋請求

您可以在任何方塊中搜尋請求。 當您執行搜尋時，過濾器會套用到您搜尋之方塊所有頁面上的請求。

搜尋請求

1. 點擊 **過濾器** 以打開過濾器面板。
2. 選取搜尋依據。
3. 按一下 **「搜尋」**。 過濾器面板會在您執行搜尋時關閉。

搜尋條件將一直保留到您離開頁面為止。 要修改搜尋條件，請按下「篩選器」
以打開篩選器面板並更改條件。

如何篩選日期欄位

有兩種方法可以按日期過濾請求：「日期範圍」和「特定日期」。

日期欄位預設設定為「日期範圍」。 日期範圍選項按相對於今天日期的設定範圍下拉清單過濾請求。

「特定日期」選項包含兩個日期欄位，可讓您過濾相對於特定日期的請求。

使用「特定日期」欄位輸入開始日期、結束日期或兩個日期來設定日期範圍參數。

若要依「日期範圍」過濾，請從下拉清單中選取範圍選項。

若要依「特定日期」進行過濾，請在下列一或兩個欄位中輸入日期：

- 在左側欄位中輸入日期以按開始日期進行過濾，開始日期會按輸入日期當天或之後的日期過濾請求
- 在右側欄位中輸入日期以按結束日期進行過濾，從而按輸入日期當天或之前的日期過濾請求
- 在兩個欄位中輸入日期，以在輸入的日期當天或之間傳回請求

搜尋條件

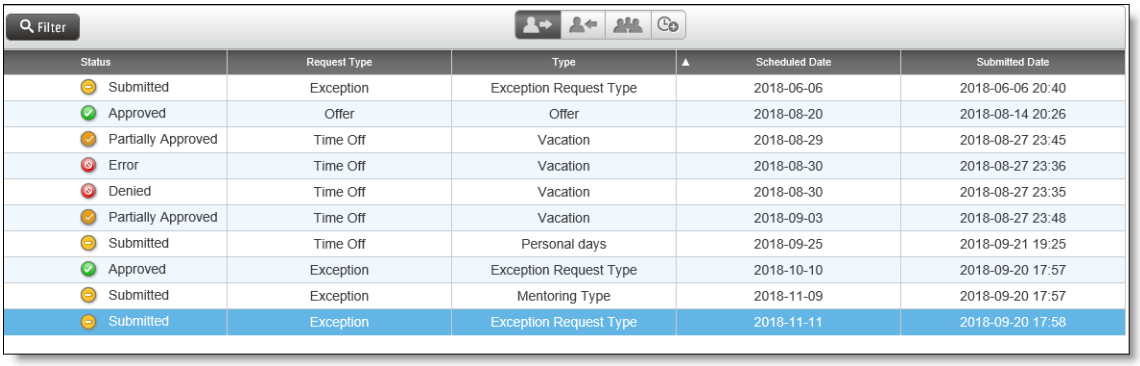
下表描述了可用於搜索的所有搜索條件。

欄位	描述
請求類型	代理從「新請求」下拉式清單中選擇的請求類型 清單時建立請求。
子類型	若為「例外」類型或「休假」類型。 代理在建立請求時，從「類型」下拉式清單中選擇的選項。
客服	
	在您的收件匣中傳送請求的代理或在您的寄件匣中接收請求的代理。
狀態	請求的目前狀態。
提交日期	代理提交請求的日期。
排程日期	代理選擇執行所請求動作的日期。

寄件匣

「寄件匣」包含您依排定日期遞增順序提出的所有請求。

您可以查看請求的詳細資訊，並編輯或刪除尚未批准或拒絕的請求。



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「寄件匣」中的欄位。

欄位	描述
狀態	請求的狀態。 可能的狀態包括： ■ 已核准 - 主管已核准您的請求。 部分核准 - 主管已核准部分休假請求。 ■ 擱置 - 您的排程交換或排程提議請求正在等待其他代理的回應。可以編輯或刪除。 ■ 等候中 - 排程提議或排程交換請求正在等待您的回應。可以接受或拒絕。 ■ 已提交 - 您的請求正在等待主管的回應。可以編輯或刪除。 ■ 被拒絕 - 您的請求被主管拒絕。 ■ 錯誤 - 您的請求包含錯誤。 ■ 已拒絕 - 其他代理拒絕了您的排程交換請求。 ■ 已拒絕 - 您拒絕了其他代理的排程交換請求。
請求類型	請求的一般類型。
類型	請求的特定類型。 例如，如果「請求類型」為「休假」，則類型可能是「休假」。

欄位	描述
排定日期	請求事件發生的日期。 依預設，「寄件匣」已排序 按此日期升序排列。 您可以按一下欄標題以切換遞增和遞減的順序。
提交日期	請求提交時的日期與時間。 請注意，公共交換 在有人接受產品/服務之前，不會顯示提交日期。

使用寄件匣

連按兩下「寄件匣」中的請求以檢視其詳細資料。

編輯尚未核准或接受的請求

1. 連按兩下請求。
2. 根據需要進行編輯。
3. 按兩下 **提交**。

刪除尚未批准或接受的請求

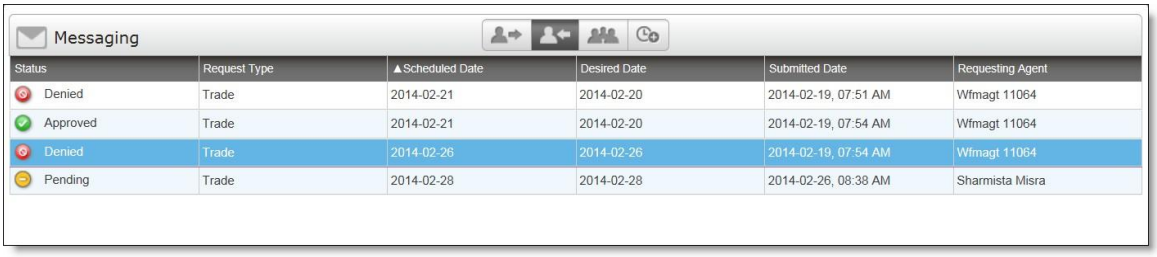
1. 連按兩下請求。
2. 按兩下 **刪除**。

收件匣

收件匣包含您按預定日期順序收到的所有請求。

您可以查看請求的詳細資訊，並編輯或刪除尚未批准或拒絕的請求。

> 注意
> 監督員對任何排程交換和指導請求具有最終許可權，因此您接受的交換或指導請求可能會被該使用者拒絕。



下表描述收件匣中的欄位。

欄位	描述
狀態	請求的狀態。 可能的狀態如下： ▪ 已核准 - 您的請求已核准，排程也已相應更新。 ▪ 擱置 - 接受的請求正在等待其他代理的回應。 可以編輯或刪除。 ▪ 已提交 - 請求正在等待主管的回應。 可以編輯或刪除。 ▪ 待辦事項 - 請求正在等待您的回應。 可以接受或拒絕。 ▪ 被拒絕 - 您的請求被主管拒絕。 ▪ 錯誤 - 請求中有錯誤。 ▪ 已拒絕 - 您拒絕了其他代理的排程交換請求。 ▪ 已拒 - 其他代理拒絕了您的排程交換請求。
請求類型	請求的一般類型。
排定日期	請求事件發生的日期。 依預設，「收件匣」已排序 按此日期升序排列。 您可以按一下欄標題以切換遞增和遞減的順序。
所需的日期	請求代理想要接收的日期（ 排程提議請求及排程交換請求）。
提交日期	請求提交時的日期與時間。 請注意，公共交換 在有人接受產品/服務之前，不會顯示提交日期。
請求代理	請求排程、交換、提議或指導的代理之姓名 求。

使用收件匣

接受或拒絕排程交換請求

1. 按兩下請求將其打開。
2. 按一下 **「分析」，** 將您的排程與請求代理兩天的排程進行比較。
   這會告訴您是否可以接受交易。
3. 按兩下 **接受** 或 **拒絕**。

確認或拒絕接受的排程提議請求

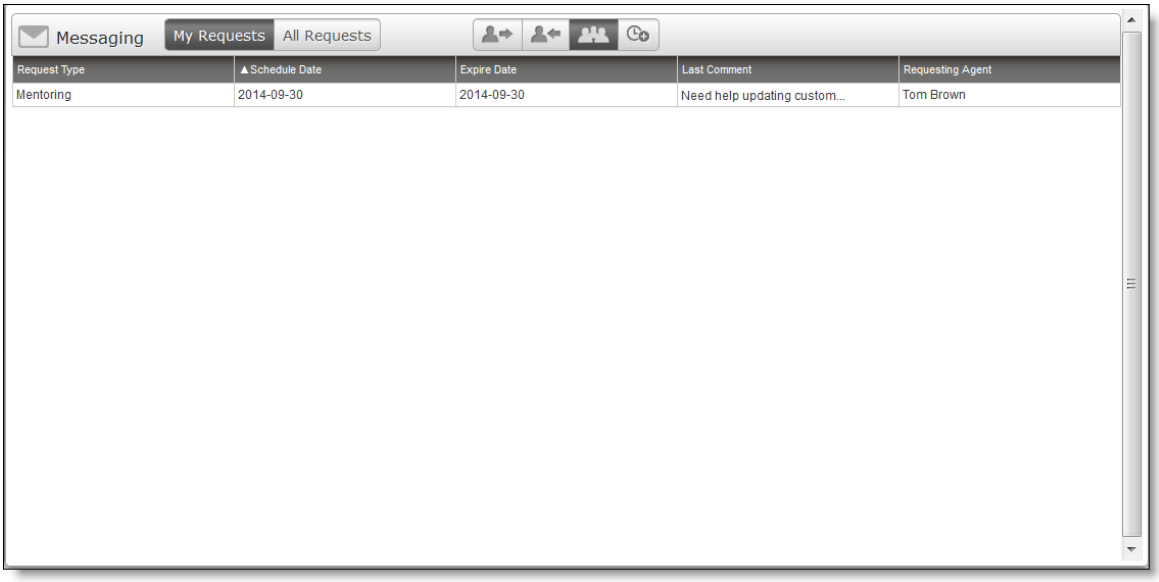
1. 按兩下請求將其打開。
2. 單擊 **“分析”** 將指定日期的日程安排與提供的日程安排進行比較。
3. 按一下「確認 **」接受提議請求，或** 按一下「 **拒絕** 」拒絕提議請求。

確認或拒絕已接受的指導要求

1. 按兩下請求將其打開。
2. 查看接受的請求。
3. 按一下「確認 **」接受導師，或** 按一下 **「拒絕** 」拒絕導師。

「公共」方塊

「公共」方塊包含所有可用的公共排程提議、排程交換及您檢視中代理的指導請求，且可供任何代理接受。 您可以檢視請求的詳細資料、評估請求以及接受請求 (如有需要)。



注意

有權管理消息傳遞的使用者對任何計劃交換、計劃提議和指導請求具有最終許可權，因此您接受的請求可能會被拒絕

使用者。

下表描述「公共」方塊中的欄位。

欄位	描述
請求類型	請求的一般類型。
排程日期	請求者想要放棄或安排指導的日期 會議。 依預設，「公共」方塊按此日期以升序排序。
到期日	請求到期的日期。 請求在此日期的 23：59 到期。 請求到期後，您無法再接受或取消請求。
最後一條評論	針對請求輸入的最後一條評論。
請求代理	請求排程交換、排程提議或 指導請求。

使用「公共」方塊

接受排程交換請求

1. 按兩下請求將其打開。
2. 在請求中選取您要與該日期交換的日期。
3. 單擊 **“分析”** 以比較兩個計劃，並確保建議的日期有效。
4. 按兩下 **接受**。

接受排程提議請求

1. 按兩下請求將其打開。
2. 單擊 **“分析”** 將指定日期的日程安排與提供的日程安排進行比較。
3. 如果要接受提議，請單擊“接受” **，或** 按兩下 **“取消** ”關閉請求而不接受它。

接受指導請求

1. 按兩下請求將其打開。
2. 查看指導請求的詳細資訊，並將您的日程安排與請求者的日程安排進行比較，以確保時間段適合您。
3. 如果要接受指導請求，請單擊“接受” **，或** 按兩下 **“取消** ”關閉請求而不接受請求。

Requests

「新請求」功能表可讓您建立例外、休假、排程提議、排程交換和指導的請求。

- 請求例外
- 請假
- 請求排程提議
- 請求排程交換
- 請求指導

編輯或移除要求

在某些情況下，可以編輯或刪除請求。 下表描述了何時可以編輯或刪除請求。

請求類型	狀態	允許的動作
排程提議 (公共)	擱置中	編輯、刪除
排程交換 (私人)	擱置中	編輯
排程交換 (公共)	擱置中	編輯、刪除
指導	擱置中	編輯、刪除
例外	已提交	編輯、刪除
休假	已提交	編輯、刪除

編輯請求

1. 按兩下請求將其打開。
2. 根據需要編輯請求。
3. 按兩下 **提交**。

刪除要求

1. 按兩下請求將其打開。
2. 按兩下 **刪除**。

請求例外

使用例外請求請求變更計劃外活動 (例如會議、訓練課程、未排定的休息和缺席) 的排程。

您的請求將傳送至主管進行核准。

可以請求未來日期及過去日期的例外。 過去日期的例外可用於更正您的遵循度百分比。

例如，如果你昨天不得不去 Home

生病，你的統計數據會顯示你不遵守，因為你沒有遵循你的時程表。

請求在您外出期間享受個人休假的例外，會更正當天的日程安排和遵循度百分比。

> 注意 對於全天請求，對於當天開始的班次中的任何付費活動，都會在時程表上放置例外情況 (無論是否支付例外)。 任何未付款
>
> 這些班次中的活動將替換為日程中的「不可用」活動。
>
> 如果您當天沒有班次，則例外不會添加到您的日程安排中。
>
> 對於部分天請求，在請求的時間段內，針對該時間段內的任何現有付費活動
>
> (無論例外是付費還是不付費) 在請求時間段的計劃中放置例外。
>
> 這些班次中的任何重疊未付費活動都將替換為中的不可用活動

時程表。 例如，如果例外部分涵蓋無薪午餐，則不重疊的部分仍然是午餐。

與例外重疊的部分將替換為「不可用」。

如果您在該時間段內沒有任何現有的付費活動，則例外不會添加到您的日程安排中。

以這種方式處理例外請求，以確保當天的付費時間在應用例外之前和之後保持不變。

下表描述「例外請求」對話框中的欄位。

欄位	描述
例外日期	您需要例外時的日期。 顯示目前的日期由 預設。
例外類型	可用例外類型的下拉式清單。
全天	選中該複選框以指示異常針對一整天。 選取後，「開始時間」與「結束時間」欄位會隱藏。
開始時間	例外開始的時間。
結束時間	例外結束的時間。
寫評論	（選用）按一下可輸入關於例外請求的註解。 最大值 字元 = 140。

建立新的例外請求

1. 單擊「 **新建請求** 」，然後從功能表中選擇 「**例外請求** 」。
2. 填妥欄位。
3. 按兩下 **提交**。

例外請求流經系統，如下表所述。

使用者	動作	在此處顯示	狀態
代理 A	建立新請求	代理 A 的寄件匣	擱置中
監督員	接收請求	主管的待辦事項方塊	騷亂
監督員	批准/拒絕例外	代理 A 的寄件匣	已批准/已拒絕

使用者	動作	在此處顯示	狀態
		主管的「全部」方塊	已批准/已拒絕

有關提交例外請求的詳細資訊，請參閱 關於自動更改請求。

請求排程交換

使用排程交換請求可將全部或部分排定工作日與其他人的整份或部分排定工作日進行交換。

這些交換請求可與指定的代理 (私人交換) 或在您看來的任何代理 (公共交換) 提出。

您可以要求在同一天交換班次 (例如，您可能希望將您的 7：00 AM–3：00 PM 班次與其他人的 10：00 AM–6：00 PM 班次交換) 或不同日期 (例如，您可能希望將星期一休息換成星期五休息)。

如果要交換排程的多個區段 (例如，如果要交換拆分班次)，則必須為班次的每個區段提交單獨的請求。

注意： 必須設定主要服務佇列，代理才能執行排程交換或提議。

下表描述全天「排程交換請求」對話方塊中的欄位。

欄位	描述
公共交換	選取此方塊可在「所有」的「公共」方塊中 POST 您的排程交換 您檢視中的代理。
確認	清除此複選框可在私人交換中與特定代理進行交易。 （僅限公共行業）提醒您將被要求確認或拒絕回復代理的建議交易。 此核取方塊為唯讀，且無法清除。
請求代理	（唯讀）你的名字。
排定日期	您要交換的日期。 依預設，它顯示明天的日期。 全天
	選取此方塊可交換一整天。
回應代理	（僅限私人交易）您要與之交換班次的代理。 排定日期
	（僅限私人交易）您要與之交易的日期。
到期日期	（僅限公共行業）請求到期的日期。

欄位	描述
寫評論	（選用）按一下可輸入關於例外請求的註解。 任何在儲存例外請求本身之前，不會儲存您添加的註釋。 最大字元數 = 250。

下表描述部分時間日的「排程交換請求」對話方塊中的欄位。

欄位	描述
公共交換	選取此方塊可在「所有」的「公共」方塊中 POST 您的排程交換您檢視中的代理。
	清除此複選框可在私人交換中與特定代理進行交易。
確認	（僅限公共行業）提醒您將被要求確認或拒絕回復代理的建議交易。此核取方塊為唯讀，且無法清除。
請求代理	（唯讀）你的名字。
排定日期	您要交換的日期。 依預設，它顯示明天的日期。 全天
	清除此方塊可交換部分日期。
時間	輸入您要交易的小時的開始和結束時間。 回應代理
	（僅限私人交易）您要與之交換班次的代理。 排定日期
	（僅限私人交易）您要與之交易的日期。
時間	（僅限私人交易）輸入您要與之交易的小時的開始和結束時間。
到期日期	（僅限公共行業）請求到期的日期。
寫評論	（選用）按兩下以輸入有關交換請求的評論。 任何您添加的註釋在保存交易請求本身之前不會保存。 最大字元數 = 250。

建立新的排程交換請求

1. 按一下 **「新請求」，** 然後從功能表中選擇 **「排程交換請求** 」。
2. 填妥欄位。

3. 如果這是私人交易，請單擊 **“分析”**
   以將您在建議交易日期的日程安排與您要與之交易的人的日程安排進行比較，以確保交易是可能的。
4. 如果需要，請按兩下 「**撰寫註釋** 」並輸入註釋。
5. 按兩下 **提交**。

如下表所示，私人排程交換請求流經系統。

使用者	動作	在此處顯示	狀態
代理 A	建立新請求	代理 A 的寄件匣	擱置中
代理 B	接收交換請求	代理 B 的收件匣	騷亂
代理 B	接受/拒絕交換請求	代理 B 的寄件匣	已提交/已拒絕
代理 A	接收代理 B 的回復	代理 A 的收件匣	已提交/已拒絕
監督員	接收已接受的交換請求以進行核准	主管的待辦事項方塊	騷亂
監督員	批准/拒絕交易	代理 A 的寄件匣	已批准/已拒絕
		代理 B 的收件匣	已批准/已拒絕
		主管的「全部」方塊	已批准/已拒絕

公共排程交換請求流經系統，如下表所示。

使用者	動作	在此處顯示	狀態
代理 A	建立新請求	代理 A 的寄件匣	擱置中
所有代理	檢視「公共」方塊中的交易	代理的「公共」方塊	不適用
代理 B	接受交換請求	代理 B 的收件匣	擱置中
代理 A	接收代理 B 的回復	代理 A 的寄件匣	騷亂
代理 A	確認或拒絕	代理 A 的寄件匣	已提交/已拒絕

使用	動作	在此處顯示	狀態
	代理 B 的接受		(拒絕請求會創建顯示「已拒絕」的請求副本，原始請求將返回到「掛起」狀態)
	代理 B 收到代理 A 的確認/拒絕	代理 B 的收件匣	已提交/已拒絕
監督員		主管的待辦事項方塊	騷亂
	接收已接受和已確認的交換請求以進行審批		
監督員	批准/拒絕交易	代理 A 的寄件匣	已批准/已拒絕
		代理 B 的收件匣	
		員的「全部」方塊	核准/拒絕監督 已批准/已拒絕

請假

使用休假請求可安排各種類型的休假。 您可以在一個請求中請求多個天數和休假類型。

例如，如果您想休息一周，但沒有足夠的假期來覆蓋五天，您還可以使用其他類別之一的休假來彌補差額。

注意： 您不能提交過去日期的休假請求。

您可以依偏好順序提交多個休假選擇 (第一、第二或第三選擇)。 例如，您可能希望在 6 月休息一周作為您的首選假期，但您也指出 7 月休息一周是您的第二選擇，八月休息一周是您的第三選擇。 主管將核准您的三個選擇之一。

提交后，如果請求尚未獲得批准，您可以對其進行編輯或刪除。

主管可以選擇只核准多日休假請求中的某些日子。 例如，您可能希望星期一、星期二和星期三休息。 但是，您的主管需要您在星期一上班，因此僅在星期二和星期三批准您的請求。

注意： 您的主管無法更改一天請求的休假小時數。

您還可以選擇在請求獲得批准後撤回休假請求。 例如，您將要參加並請求休假的活動被取消。
通過撤回您的休假請求，您將 PUT 回到時程表上，並且您的休假時間平衡會更新以退還您這些時間。

“休假請求”對話框包括一個表，其中顯示您有多少休假可用時間、您已使用多少時間以及每個休假類別中剩餘的休假時間。 此資訊是根據您提交的休假請求編譯而成的。

> 注意 當您請求休假時，您請求的小時數將列在「待處理小時數」列中。
> 獲核准後，即會移至「核准的小時數」欄。 後一天你有
> 用完了休假後，小時數將移至「已用小時數」欄，並且不再列在「核准的小時數」欄中。
>
> 注意
> 如果您請求休息一整天，則添加到“待處理小時數”和“已批准小時數”列的小時數基於當天的帶薪輪班活動量。 如果您只有
> 當日「不可用」或「可用」活動時，添加到「待處理小時數」和「已批准小時數」的值為零。
> 如果您沒有活動 (與“不可用”活動不同)，則添加的值為每日 FTE 小時。

「列出休假天數」及「休假分配」按鈕可協助您請求休假。

- 「列出天數」按鈕 - 顯示休假請求的摘要
- 休假分配按鈕 - 可讓您查看要起飛的當天是否有休假小時數

休假請求如下表所述在系統中流經。

使用者	動作	在此處顯示	狀態
代理 A	建立新請求	代理 A 的寄件匣	擱置中
監督員	接收請求	主管的待辦事項方塊	騷亂
監督員	批准/部分批准/拒絕休假	代理 A 的收件匣	已批准/部分批准/已拒絕
		主管的寄件匣	已批准/部分批准/已拒絕
代理 A	之前提款	代理 A' 寄件匣	要求提款

使用	動作	在此處顯示	狀態
	核准的請求		
監督員	接收提款要求	主管的待辦事項方塊	提款請求
監督員	確認離開	代理 A 的收件匣	
			撤回的主
		管寄件匣	已撤回

建立新的休假要求

1. 單擊 「**新建請求** 」，然後從功能表中選擇 「**休假請求** 」。
2. 從「類型」下拉式清單中，選擇所需的休假類型。
3. 從「選擇」下拉式清單中，選擇休假的偏好設定 (第一、第二或第三選擇)。
4. 從日期 欄位中，按一下行事曆圖示以選取星期幾。 行事曆中灰色背景的日期不適用於休假。
   您不能在同一請求中兩次添加同一日期 (例如，在第一和第二選擇中)。
5. 按兩下 **添加**。
6. 在請求中重複新增日期。 視需要使用第一、第二及第三選擇選項。
7. （選用）通過單擊 「**撰寫註釋**」**添加註釋** 。 評論可以說明您的主管做出審批決定。
8. 按兩下 **提交**。

> 注意 如果您沒有足夠的可用小時數來請求休假類型，則請求將失敗。

有關提交休假請求的詳細資訊，請參閱 關於自動更改請求。

編輯已提交但尚未核准的休假請求

1. 在「寄件匣」中，連按兩下要編輯的休假請求。 您可以編輯的請求的狀態為「已提交」。
2. 在「休假請求」對話框中，按兩下 **編輯**。
   對話方塊將展開以便您可以添加新日期，並在請求的現有休息日旁邊添加“刪除”按鈕 (X)。
   您還可以添加註釋，解釋您更改休假請求的原因。 評論可以說明您的主管做出審批決定。

3. 根據需要通過添加新的休息日或刪除現有的休息日來編輯您的請求。

> 注意： 如果要更改請求日期的時間，則必須刪除原始日期，然後使用新時間再次添加。例如，如果您最初請求 8：00–11：00 AM
>
> 週一關閉，但需要將其更改為 1：00–3：00
>
> PM，刪除週一的條目並再次添加，這次使用新的開始和結束時間。

4. 編輯完請求后，按兩下 **更新**。

刪除已提交但尚未批准的休假請求

1. 在「寄件匣」中，連按兩下要編輯的休假請求。 您可以編輯的請求的狀態為「已提交」。
2. 在“休假請求”對話框中，按兩下 **“刪除”**。

撤回已核准的休假請求

1. 在「寄件匣」中，按兩下要撤回的休假請求。
   請求的狀態將為「已批准」或「部分批准」。
2. 在「休假請求」對話方塊中，輸入註釋以解釋撤回的原因 (如有需要)。
3. 點擊 **撤回請求**。

   撤回的請求將保留在您的「寄件匣」中，狀態為「已批准」或「部分批准」，直到您的主管確認撤回。 此時，請求的狀態將更改為「已撤銷」。

> 注意： 如果您的主管不確認您的提款請求，您仍將有該休假時間，並且不會在時程表上。

欄位描述

下表描述「休假請求」對話方塊中的欄位。

欄位	描述
檢視以下的可用小時數	分配給您的休假計劃的日期範圍。
類型	休假類型：浮動假期、休息日、事假和休假。

欄位	描述
	注意： 某些類型的休假可能不可用。 管理員和休假計劃詳細資訊決定了時間類型 關閉可用。 這些類型的休假如何定義由您的聯絡中心確定。
小時數總計	您可使用相應類型休假的總時數。
已用的小時數	您已使用相應類型休假的小時數。
核准的小時數	已核准相應休假類型但 尚未採取。
待處理小時數	您已請求的休假類型的小時數 尚未得到主管的批准。 注意 雖然您可以請求多項休假選擇，但在計算待處理小時數時，僅考慮第一個選擇。
剩餘小時數	您剩餘的休假類型的小時數。 此值 計算方法如下： 剩餘小時數 = 總小時數–(已用小時數 + 核准小時數 + 待處理小時數)
第一、第二和第三個標籤	顯示此請求中休假請求偏好設定的標籤。
類型	選取您要請求的休假類型。
選擇	從下拉清單中選擇休假的偏好設定。
日期	從行事曆中選取要休假的日期。 您必須單獨選取每個日期。 單擊“添加”將日期添加到“第一、第二或第三選擇”Tab。
全天	如果要休息一整天，請選中此複選框。 選取後，「開始時間」與「結束時間」欄位將被停用。
開始時間	如果您要休息部分時間，請輸入休假的開始時間。

欄位	描述
結束時間	如果您要休息部分時間，請輸入休假的結束時間。
「休假分配」按鈕	顯示所選服務佇列的可用休假分配，以及 日曆月。 這使您能夠檢查要起飛的當天是否有休假時間。 有關詳細資訊，請參閱 查看休假分配。
「列出天數」按鈕	顯示休假摘要。 此彈出視窗按日期順序列出所有已批准和待處理的休假請求。

檢視休假分配

> 注意： 僅當管理員已將 WFM 配置為顯示“休假分配”按鈕時，此功能才可用 (請參閱 配置系統範圍的 WFM 設置)。

當您在休假請求中按一下「休假分配」按鈕時，將顯示「休假分配」快顯視窗。
它顯示在特定日期分配給服務佇列的當前可用休假。

> 注意： 顯示可用分配和正預測差距的一天通常是休假的更好選擇。

欄位	描述
日期	分配日期。
可用配置	FTE 中當天可用的休假分配的當前數量 或小時，視管理員如何配置系統而定。
預測差距	當天排定的 FTE 和預測的 FTE 之間的平均間隔。 此值始終顯示在 FTE 中。 負數表示人手不足，正數表示人手過多。

請求排程提議

使用排程提議請求，使您排定工作的一天的全部或部分時間可供其他代理工作。
例如，如果你有義務在星期三離開工作，你可以把你的班次提供給當天可以工作的任何其他人。
排程提議將張貼到您檢視中所有代理的「公共」方塊。

下表描述「排程提議請求」對話方塊中的欄位。

欄位	描述
請求代理	（唯讀）你的名字。
排定日期	您要提議其他代理工作的日期。 依預設，它會顯示 明天的日期。 您無法選擇過去的日期。
全天	選取此方塊可提供一整天。
到期日期	請求到期的日期。 那時，它不再出現在您的 寄件匣或在「公共」框中。 到期日期必須早於排定日期。
確認	如果要在將提議傳送至主管進行核准之前，先確認代理已接受提議，請選取此方塊。
寫評論	（選用）按一下此項目可輸入關於排程提議請求的註解。 您新增的任何評論，在排程提議請求本身儲存之前，都不會儲存。 最大字元數 = 250。

下表描述部分時間日的「排程提議請求」對話方塊中的欄位。

欄位	描述
請求代理	（唯讀）你的名字。
排定日期	您要提議其他代理工作的日期。 依預設，它會顯示 明天的日期。 您無法選擇過去的日期。
全天	清除此核取方塊可提供部分日期。
時間	輸入您要提供給其他代理的小時數的開始及結束時間。
到期日期	請求到期的日期。 那時，它不再出現在您的 寄件匣或在「公共」框中。 到期日期必須早於排定日期。
確認	如果要在將提議傳送至主管進行核准之前，先確認代理已接受提議，請選取此方塊。
寫評論	（選用）按一下此項目可輸入關於排程提議請求的註解。

欄位	描述
	您新增的任何評論，在排程提議請求本身儲存之前，都不會儲存。 最大字元數 = 250。

建立新的排程提議請求

1. 按一下 「**新請求**」，然後從功能表中選擇 「**排程提議請求** 」。
2. 填妥欄位。
3. 按兩下 **提交**。

不經確認的排程提議請求會流經系統，如下表所示。

使用者	動作	在此處顯示	狀態
代理 A	建立新請求	代理 A 的寄件匣	擱置中
所有代理	接收提議	代理的「公共」方塊	不適用
代理 B	接受提議	代理 B 的收件匣	已提交
		代理 A 的寄件匣	已提交
監督員	接收接受的提議	主管的待辦事項方塊	騷亂
監督員	批准/拒絕報價	主管的「全部」方塊	已批准/已拒絕
		代理 A 的寄件匣	已批准/已拒絕
		代理 B 的收件匣	已批准/已拒絕

如下表所示，經確認的排程提議請求會流經系統。

使用者	動作	在此處顯示	狀態
代理 A	建立新請求	代理 A 的寄件匣	擱置中
所有代理	接收提議	代理的「公共」方塊	不適用
代理 B	接受提議	代理 B 的收件匣	擱置中

使用者	動作	在此處顯示	狀態
代理 A	接收接受的提議	代理 A 的寄件匣	騷亂
		代理 B 的收件匣	擱置中
代理 A	確認/拒絕報價	代理 A 的寄件匣	已提交/已拒絕 (拒絕請求會創建顯示「已拒絕」的請求副本，並且原始請求將返回到「掛起」狀態)
		代理 B 的收件匣	已提交/已拒絕
監督員	接收接受的提議	主管的待辦事項方塊	騷亂
		主管的「全部」方塊	已批准/已拒絕
		代理 A 的寄件匣	已批准/已拒絕
		代理 B 的收件匣	已批准/已拒絕

請求指導

使用指導請求向其他代理請求一對一的指導。

所有指導請求都張貼在「公共」方塊中，任何代理皆可回覆。 監督員或管理員必須核准指導請求。

請求獲得批准后，例外將添加到您的日程安排和導師的日程安排中。

下表描述「請求指導」對話方塊中的欄位。

欄位	描述
指導日期	您要排定指導課程的日期。 例外類型
	從下拉式清單中選取適當的例外。
開始時間	指導課程的開始時間。
結束時間	指導作業階段的結束時間。
描述	對指導課程目的的描述。 最大字元數 =

欄位	描述
	251.

建立新的指導要求

1. 單擊 「**新建請求**」，然後從功能表中選擇 「**指導請求** 」。
2. 填妥欄位。
3. 按兩下 **提交**。

如下表所述，指導請求流經系統。

使用者	動作	在此處顯示	狀態
代理 A	建立新請求	代理 A 的寄件匣	擱置中
所有代理	檢視公共版中的要求 Box	代理的「公共」方塊	不適用
代理 B	接受指導 求	代理 B 的收件匣	擱置中
代理 A	接收代理 B 的 答	代理 A 的寄件匣	騷亂
代理 A	確認/拒絕代理 B 的接受	代理 A 的寄件匣	已提交/已拒絕 （拒絕請求 建立 顯示的要求 否認了，並且 原始要求 返回待處理）
	代理 B 接收代理 A 的確認或 拒絕	代理 B 的收件匣	已提交/已拒絕
監督員	接收已接受和 已確認的指導 請求核准	主管的待辦事項方塊	騷亂

使用者	功能	在此處顯示	地位
監督員	批准/拒絕指導請求	代理 A 的寄件匣	已批准/已拒絕
		代理 B 的收件匣	
			核准/拒絕監督員的「全部」方塊
			已批准/已拒絕

有關提交指導請求的詳細資訊，請參閱 關於自動更改請求。

關於自動變更要求

在大多數情況下，如果請求獲得批准，Webex WFO 會完全按照請求更新代理的排程。

但是，在某些情況下提交了付費請求，Webex WFO

可能會更改請求，以確保不會為代理安排超過代理應工作的付費時間。 以下是此類案例的例子。

案例 1：代理提交與未付費活動重疊的付費請求

代理針對指導、休假或例外提交部分或整天的付費請求。 請求與現有計劃中的未付費活動重疊。

請求已核准。 在這種情況下，Webex WFO 將代理日程中的未付費活動 (例如，無薪午餐)

替換為“不可用”活動。

> 例
>
> 您請求帶薪休假，7：00 AM–3：00 PM。 現有的排程為：
>
> - 服務時間為 7：00–11：00 AM
> - 無薪午餐，11：00–11：30 AM
> - 服務中，11：30 AM–3：00 PM
>
> 請求批准後，計劃為：
>
> - 帶薪休假，7：00–11：00 AM
> - 11：00–11：30 不提供 AM
> - 帶薪休假，11：30 AM–3：00 PM

案例 2：代理被安排在請求的時間內工作

代理針對指導、休假或例外提交部分或整天的付費請求。 請求針對未排定代理工作的時間。

請求已核准。 在這種情況下，Webex WFO 不會將批准的請求 Insert 到代理的排程中。

例

代理請求帶薪休假，5：00–7：00 PM。 現有的排程為：

- 服務中，9：00 AM–5：00 PM

請求經核准後，代理的排程保持不變。

案例 3：代理被安排在請求的一部分期間工作

代理針對指導、休假或例外提交部分或整天的付費請求。

該請求適用於現有排程，代理被排定在請求的各個部分期間工作。 請求已核准。 此時，Webex WFO 會將部分已核准的請求插入到代理的排程中。

例

代理請求帶薪休假 4：00–6：00 PM。 現有的排程為：

- 服務中，9：00 AM–5：00 PM

請求經核准後，代理的排程為：

- 服務中，9：00 AM–4：00 PM
- 帶薪休假，4：00–5：00 PM

最佳做法

如果代理想在其現有排程中提交一段時間的付費請求，以表明他們不工作，則應聯絡其主管。

便條

（僅限人工處理）如果主管希望在提交請求的代理未按現有排程工作的時間批准付費請求，則必須執行以下操作：

1. 在「代理排程」中，導覽至代理請求的日期。
2. Insert 代理請求的時間的付費活動 (服務中或加班)。
3. 批准請求。

為要求核准者傳送訊息

具有管理郵件管理許可權的使用者的郵件由兩個郵箱組成：

- 「待辦事項」方塊 - 顯示需要您執行操作的所有請求 (預設檢視)
- 「全部」方塊 - 包含傳送給您的所有請求

請求可以保留到系統管理員為 WFM 預測、計劃、請求和歷史數據配置的最長保留時間 (請參閱定義 WFM 保留期)。

通過單擊「消息」工具列中的郵箱圖示來訪問郵箱。 從左到右，圖示為“待辦事項”框和“全部”框。

> **注意**
> 同時也是代理的監督員具有一個雙重信箱，一個用於代理的檢視，另一個用於監督員的檢視。 您可以使用「我的請求」及「全部」在兩個檢視之間切換：
> 請求按鈕。 按一下「我的請求」查看代理信箱，按一下「所有請求」查看監督員信箱。

搜尋請求

具有「管理訊息」權限的使用者可以執行兩種類型的搜尋。

像其他使用者一樣，您可以使用標準搜尋條件執行基本搜尋。

除了基本搜尋之外，如果您具有「管理訊息」權限，還可以執行自訂搜尋，從中選擇要納入搜尋的條件。 可以在任何郵箱中運行請求搜索。

運行搜索時，篩選器將應用於您搜索的郵箱的所有頁面上的請求。

執行基本搜尋

1. 點擊 **過濾器**以打開過濾器面板。
2. 選取搜尋依據。
3. 按一下 「**搜尋**」。 執行搜尋時，過濾器面板會關閉。

執行自訂搜尋

1. 點擊 **過濾器** 以打開過濾器面板。
2. 按一下 「**自訂搜尋**」。
3. 使用「選取過濾器」下拉式清單選取過濾器。
4. 按下 **添加** 將篩選器添加到自定義搜索中。
5. 為每個過濾器輸入適當的搜尋條件。
6. 按一下 「**搜尋**」。 過濾器面板會在您執行搜尋時關閉。

搜尋條件將一直保留到您離開頁面為止。 要更改搜尋條件，請按下「篩選器 」以打開篩選器面板並更改條件。

如何設定日期欄位

有兩種方法可以按日期過濾請求：「日期範圍」和「特定日期」。

日期欄位預設設定為「日期範圍」。 日期範圍選項按相對於今天日期的設定範圍下拉清單過濾請求。

「特定日期」選項包含兩個日期欄位，可讓您過濾相對於特定日期的請求。

使用「特定日期」欄位輸入開始日期、結束日期或兩個日期來設定日期範圍參數。

若要依「日期範圍」過濾，請從下拉清單中選取範圍選項。

若要依「特定日期」進行過濾，請在下列一或兩個欄位中輸入日期：

- 在左側欄位中輸入日期以按開始日期進行過濾，開始日期會按輸入日期當天或之後的日期過濾請求
- 在右側欄位中輸入日期以按結束日期進行過濾，從而按輸入日期當天或之前的日期過濾請求
- 在兩個欄位中輸入日期，以在輸入的日期當天或之間傳回請求

搜尋條件

下表描述了可用於基本和高級搜索的所有搜索條件。

欄位	描述
請求類型	代理從「新請求」下拉式清單中選擇的請求類型 清單時建立請求。
子類型	若為「例外」類型或「休假」類型。 代理在建立請求時，從「類型」下拉式清單中選擇的選項。
團隊	建立請求的代理所屬的團隊。
服務佇列	建立請求的代理所屬的服務佇列。 技術對應
	建立請求的代理所屬的技術圖。
客服	在您的收件匣中傳送請求的代理，或在您的寄件匣中接收請求的代理。
代理等級	建立請求之代理的等級。
代理開始日期	代理開始的日期。

欄位	描述
狀態	請求的目前狀態。
提交日期	代理提交請求的日期。
排程日期	代理選擇執行所請求動作的日期。

批准或拒絕請求

需要您批准的請求會顯示在您的待辦事項框中。 批准或拒絕請求后，該請求將從待辦事項框中刪除。您收到的所有請求都存檔在您的「全部」框中。

有關批准請求的詳細資訊，請參閱 關於自動更改請求。

例外請求

「核准例外請求」對話方塊可讓您核准或拒絕代理的例外請求。

批准或拒絕例外請求

1. 按兩下請求將其打開。
2. 如果核准請求，請從下拉清單中選取適當的排程例外。 這就是排程中顯示的內容。 單擊 **「閱讀註釋」** 以查看附加到例外請求的任何註釋。 如果需要，還可以鍵入註釋。

   注意： 如果請求中至少附加了一條註釋，則“讀取註釋”圖示將顯示為紅色。

3. 點擊 **批准** 或 **拒絕**。

注意 對於全天請求，對於當天開始的班次中的任何付費活動，都會在時程表上放置例外情況(無論是否支付例外)。 任何未付款
這些班次中的活動將替換為日程中的「不可用」活動。
如果代理當天未有班次，則例外不會新增至代理的排程中。
對於部分天請求，在請求的時間段內，針對該時間段內的任何現有付費活動
(無論例外是付費還是不付費) 在請求時間段的計劃中放置例外。
這些班次中的任何重疊未付費活動都將在計劃表中替換為不可用活動。
例如，如果例外部分涵蓋無薪午餐，則不重疊的部分仍然是午餐。
與例外重疊的部分將替換為「不可用」。
如果代理在該時間段內沒有任何現有的付費活動，則

例外不會新增至代理的排程。

以這種方式處理例外請求，以確保當天的付費時間在應用例外之前和之後保持不變。

下表描述「核准例外請求」對話方塊中的欄位。

欄位	描述
在	請求例外的代理之姓名。
請求	請求的類型。
接收日期	您收到請求的時間和日期。
類型	代理選擇的例外之類型。
排程日期	例外的日期。
持續時間	例外的持續時間。
排程例外	選取將在排程中顯示的例外描述，如果 批准例外。

休假請求

「核准休假請求」對話方塊可讓您核准、部分核准或拒絕代理的休假請求。

您也可以確認代理撤回先前核准的休假請求。

注意 如果休假請求與先前核准的休假請求重疊，則無法核准該請求。

批准、部分批准或拒絕休假請求

1. 按兩下請求將其打開。
2. 從此下拉式清單中選取適當的服務佇列。
3. 按一下第一個、第二個及第三個標籤，檢視代理排名的休假請求數。
   您只能在其中一個選項卡上核准請求的休假。 當您批准或部分批准請求時，必須選擇該 Tab。
4. 如有需要，按一下「 **小時數** 」以查看代理總計、已使用、已核准、待處理及剩餘休假小時數的摘要。 單擊 **「閱讀註釋」** 以查看附加到請求的任何註釋。 按兩下 **撰寫註釋** 以添加註釋。

5. 默認情況下，請求中的每一天都在“批准”列中處於選中狀態。
   如果要拒絕多天請求的某些部分，請清除要拒絕的天數旁邊的複選框。
6. 從下拉清單中選取適當的排程例外。 這就是排程中顯示的內容。
7. 單擊“批准所選 **內容”以批准或部分批准請求，或按兩下 “拒絕** ”以拒絕請求。

確認代理撤回已核准的休假請求

1. 按兩下狀態為「提款請求」的請求。
2. 點擊 **確認提款**。

> 注意：
> 如果您不確認提款請求，代理仍將有批准的休假時間，並且不會在該時間的時程表上。當您確認
> 提款時，代理的休假餘額將更新 (但不會更新服務佇列休假分配)，代理將 PUT
> 回到排程中，但未為其分配任何活動。
> 您必須執行臨時排程，或在「代理排程」頁面上手動將活動新增到代理的排程中。

> **最佳做法** 使用“計劃歷史記錄”和“還原”查看代理在休假請求獲得批准之前的排程 (請參閱撤消計劃更改)。 您可以將其用作
> 指手動將活動新增到代理的排程中，或適當時從舊版本還原排程。

下表描述「核准休假請求」對話方塊中的欄位。

欄位	描述
在	請求休假之代理的姓名。
請求	請求的類型。
提交日期	代理提交請求的時間與日期。 這是同一時間 以及您收到請求的日期。
服務佇列	從此下拉式清單中選取適當的服務佇列。 此服務 佇列用於確定預測差距。
第一、第二、第三個標籤	顯示請求休假的第一、第二和第三選擇的選項卡 由代理。

欄位	描述
類型	休假請求的類型。
日期	請求休假的日期。
日	請求休假的星期幾。
開始時間	請求休假的開始時間。
結束時間	請求休假的結束時間。
預測差距 (FTE)	排定代理數與 所選服務佇列目前產量預測中的預測代理數。 您可以使用此號碼作為判斷當天是否有足夠的覆蓋範圍來批准休假請求的指南。 注意： 僅當已生成生產預測時，此欄位中才有值。
分配間隔 (FTE 或小時)	請求日期的可用休假分配，以 FTE (全時等同) 或小時數顯示。 您看到的格式取決於管理員是否已將 WFM 配置為顯示 FTE 或小時 (請參閱 配置系統範圍的 WFM 設置)。
勵	默認情況下，所有複選框均處於選中狀態。 清除多天請求中任何日期旁邊的複選框以拒絕該天的休假。
排程例外	選取將在排程中顯示的例外描述，如果批准例外。

核准交換或提議請求

「核准交換請求」對話方塊可讓您分析然後核准或拒絕交換請求或提議請求。

同一對話框用於交換和報價。

> **注意：**
> 部分日交換中涉及的每個排程中的現有休息時間與午餐時間將取代為代理的主要服務佇列。
> 將時程表與基於範圍的時程表進行比較，
> 為確定是否分配午餐或休息時間而設置的一般工作條件。
> 如果貿易拆分了時程表，則拆分時程表的每個部分都將單獨與現有工作條件進行比較。
> 遞交部分日程提議或交換的代理必須被指派至工作條件設定檔，該設定檔包含之後任何可能班次長度的條件

接受提議或交換。

如果沒有基於範圍的工作條件與交換的時程表的長度匹配，則不分配休息或午餐。

任何例外將重新指派給接收代理，並且這些例外不會移動以適應休息或午餐。

即使專案違反了代理每天可以在專案上花費的最小或最大分鐘數，專案也會重新分配給接收代理。 項目時間可能會被拆分或截斷，但不會移動以適應午餐或休息時間。

核准或拒絕排程交換或提議請求

1. 按兩下請求將其打開。
2. 使用「代理排程」區段分析兩個排程，以確定可以交換它們。 click **如果交易或報價請求附有任何評論，請閱讀評論** 。
3. 點擊 **批准** 或 **拒絕**。

下表描述「核准交換請求」對話方塊中的欄位。

欄位	描述
在	請求交換的代理之名稱。
請求	交換高階請求類型。
類型	交換請求的類型。
提交日期	代理提交請求的時間與日期。 這是同一時間 以及您收到請求的日期。
收件者	參與交換的其他代理的姓名。
開始日期	交換涉及的第一個排定日期。
結束日期	交換涉及的第二個排定日期。 此欄位僅在交換請求涉及不同的日期時顯示。
從代理排程	請求交換的代理之排程。 使用捲動軸檢視 代理的整個排程。
名稱	代理的名稱。
日期	在交換請求中指定的日期。

欄位	描述
到代理排程	接受交換的代理之排程。
線上狀態	指示「寄件者」代理的排程是否適合「收件者」代理的排程。
服務佇列	指出兩個代理支援相同還是不同的服務佇列。 團隊
	指出兩個代理屬於相同或不同的小組。
重疊班次	指出兩個代理是否有重疊的班次。
時區	指出兩個代理的時區相同或不同。
技術對應	指出兩個代理屬於相同或不同的技術對應。 例外
	指出任一代理的排程是否包括例外。

核准指導請求

「核准指導請求」對話方塊可讓您分析然後批准或拒絕指導請求。

批准或拒絕指導請求

1. 按兩下請求將其打開。
2. 查看指導請求的詳細資訊。 如果指導請求中附加了任何評論，請按兩下 **閱讀評論** 。
3. 點擊 **批准** 或 **拒絕**。

   如果您核准請求，兩個代理的排程將立即更新以顯示指導作業階段。

下表描述「核准指導請求」對話方塊中的欄位。

欄位	描述
在	請求指導的代理之姓名。 例外類型
	提出請求的代理所選擇的例外類型。 收件者
	接受指導請求的代理之姓名。

欄位	描述
指導日期	指導課程的日期。
請求	請求的類型。
開始時間	指導課程的開始時間。
提交日期	代理提交請求的時間與日期。 這是同一時間 以及您收到請求的日期。
結束時間	指導作業階段的結束時間。
排程例外	將出現在代理排程中的例外。
兩個代理均在運行	是或否。指示請求代理和接受代理是否都在 在建議的指導時間段內提供服務。

自動處理座席要求

工作流提供了一種自動處理代理請求的方法。

您可以將工作流程設定為自動批准或拒絕請求，或強制手動處理計劃更改。

工作流程由不同類型的客服請求 (稱為“事件”) 觸發。 您可以為每種類型的事件創建單獨的工作流。

工作流程是根據您提供的預設規則建立的。 每個工作流都有一組規則，每個規則都有一個條件清單。當滿足規則的條件時，將執行為該規則配置的操作，並且不會評估後續規則。

規則按規則在「規則」表格中出現的順序進行評估。

如果事件不符合任何配置的規則，則默認規則將生效。

默認情況下，工作流是全域應用的。 但是，您可以添加條件來防止規則全域應用。

> 範例：
> 用於自動核准指導請求的規則具有將指導請求限制為單個服務佇列而非整個聯絡中心的條件。

您必須具有“管理 WFM 工作流”許可權才能訪問此頁面。 由於工作流是全域工作流，因此“管理 WFM 工作流”許可權僅授予您此頁面的企業視圖。

如果尚未分配企業檢視，則管理 WFM 工作流許可權僅授予您此頁面的企業檢視。

建立工作流

1. 從 「**事件** 」下拉清單中選擇要自動化的請求類型。
2. （僅限於排程編輯請求）通過從「可用」列中選擇使用者的姓名並將其移動到「已分配」列，來指定應用工作流的使用者。
3. 按兩下 **規則表下的添加** 。
4. 在「規則名稱」欄位中輸入規則的名稱。
5. （選用）如果您不希望規則立即生效，請取消選中 **啟動** 複選框。
   否則，請保持選取此方塊。
6. 在「條件」部分下設置規則的條件。 有關條件的詳細資訊，請參閱 構建規則條件。
7. 從 「**操作** 」下拉清單中選擇滿足所有條件時發生的操作。
8. 按一下 「**儲存**」。

工作流範例

您要為例外請求設定工作流程。 您希望有兩個規則：一個用於批准請求，另一個用於拒絕請求。

核准規則

在此示例中，要自動批准例外請求，該請求必須滿足兩個條件：請求者必須支援電子郵件服務佇列，並且必須在公司工作至少 90 天。

批准規則的條件如下表所示。 匹配所有條件。

變數	運算子	值
服務佇列	等於	電子郵件
自代理公司成立日期以來的天數	大於或等於	90

從此規則的“操作”下拉列表中選擇 **“批准** ”。

拒絕規則

要自動拒絕例外請求，請求者必須滿足以下兩個條件之一：代理未排定且符合活動條件，或者代理受雇於公司的時間少於 90 天。

拒絕規則的條件如下表所示。 匹配任何條件。

變數	運算子	值
代理已排定且有資格參加活動	等於	False
自代理公司成立日期以來的天數	小於	90

從此規則的「操作」下拉清單中選擇 「**拒絕** 」。

預設規則

如果不滿足所有其他規則，則執行預設規則。 因此，沒有與之關聯的條件。

默認規則存在於每個工作流事件中，並且始終是「規則」表中的最後一個規則。

在此範例中，如果不滿足其他規則，則執行的操作是 **手動處理**。

自動拒絕與手動處理

無論是否配置了任何工作流規則，如果滿足以下觸發條件，都會發生自動拒絕和手動處理。

自動拒絕

以下情況會觸發請求的自動拒絕。

請求類型	觸發條件
例外	▪ 代理不在活動狀態。 ▪ 代理在請求之日未受雇。
指導	▪ 任一代理均不在作用中。 ▪ 任一代理均未受雇。 ▪ 請求適用於過去或目前日期的排程日期。
排程編輯	▪ 代理不在活動狀態。

請求類型	觸發條件
	▪ 在編輯的日期期間未僱用代理。
排程提議	▪ 任一代理均不在作用中。 ▪ 任一代理在請求日期均未受雇。 ▪ 請求適用於過去或目前日期的排程日期。 ▪ 請求的到期日期是過去或當前日期。 ▪ 請求所需的日期是過去或目前日期。 ▪ 接收代理在放置複製的已排定活動時，已具有「可用」/「不可用」以外的已排定活動。 ▪ 發行代理在排程日期沒有排定的活動。
排程交換	▪ 任一代理均不在作用中。 ▪ 任一代理在請求日期均未受雇。 ▪ 請求適用於過去或目前日期的排程日期。 ▪ 請求的到期日期是過去或當前日期。 ▪ 請求所需的日期是過去或目前日期。 ▪ 代理在複製的已排定活動將被放置的時間內，有「可用」/「不可用」以外的已排定活動 (如果未被交換)。 ▪ 提供代理在計劃日期沒有計劃活動，或者接收代理在所需日期沒有計劃活動。
休假	▪ 代理不在活動狀態。 ▪ 代理在請求之日未受雇。 ▪ 代理未獲指派主要服務佇列。 ▪ 代理主服務佇列的剩餘休假分配不足以滿足所請求的休假。

請求類型	觸發條件
	▪ 在「全域設定」中設定的預設每日 FTE 不是正值。 ▪ 代理未指派 FTE 設定檔。 ▪ 請求日期是過去的日期，包括請求日期為目前日期但時間在過去。 ▪ 請求的日期與時間範圍重疊。 ▪ 請求具有相同的開始時間和結束時間。

自動手動處理

以下情況會觸發請求的自動手動處理。

請求類型	觸發條件
例外	▪ 請求本來會被批准，但是請求的異常類型的工作流異常處於非活動狀態。 ▪ 請求本來會獲得批准，但並未為請求的異常類型指定工作流例外。 ▪ 該請求本應已核准，但代理在請求日期/時間範圍內並無可用的輪班時段。
指導	▪ 請求本來會被批准，但是請求的異常類型的工作流異常處於非活動狀態。 ▪ 請求本來會獲得批准，但並未為請求的異常類型指定工作流例外。 ▪ 該請求本應已獲核准，但在請求日期/時間範圍內，沒有一個期間兩個代理都有可用的輪班期間。
排程編輯	請求本應已獲核准，但代理無排程編輯日期的可用工作班次期間。
排程提議	None

請求類型	觸發條件
排程交換	None
休假	▪ 請求已獲得批准，但指定休假類型的工作流異常處於非活動狀態，不再與指定的休假類型關聯，或者與指定休假類型關聯的異常不是工作流異常。 ▪ 該請求本應已核准，但代理在請求日期/時間範圍內並無可用的輪班時段。

欄位描述

「工作流程」頁面上的欄位描述如下。

欄位	描述
事件	要編輯其工作流的事件。
指定使用者 (僅限排程編輯請求)	「排程編輯」工作流程適用的使用者。 「排程編輯」工作流程允許 WFM 管理員或分析人員阻止監督員或初級排程員編輯代理排程。
規則表	「規則」表格會列出針對所選事件設定的所有規則。 使用向上和向下箭頭將清單中的規則重新排序。 默認規則始終位於清單中的最後一個，並且無法移動或刪除。 您可以使用表格下方的按鈕添加、複製或刪除規則。
規則名稱	規則的專用名稱。 當工作流成功處理請求時，此名稱將添加到請求的“註釋”部分。
啟動此規則	此複選框可激活規則。 默認情況下，規則處於激活狀態。 它將 如果清除此核取方塊，則不進行計算。
景	本節生成規則的條件清單。 條件可以嵌套到五層深。 按下 **添加條件** 以添加另一行。 按兩下 x 按鈕 (x) 可刪除目前條件行。 按下 **添加從屬集** 以添加子條件組。

欄位	描述
	有關如何構建條件的詳細資訊，請參閱 構建規則 條件。
功能	滿足規則中的條件時要執行的操作。 ▪ 核准 - 請求已核准。 ▪ 拒絕 - 請求被拒絕。 ▪ 手動處理 - 請求必須由主管批准或拒絕。 ▪ 等候清單 - 請求未獲核准或拒絕，但處於保留模式。 WFM 繼續每天評估請求，直到其他規則影響請求或手動處理請求。

編譯規則條件

“條件”部分允許您構建事件必須滿足的規則條件，規則才能評估為 true。 條件是 AND 語句和 OR 語句的集合。

> 注意： 可以構建不起作用的規則和條件，或者以後的規則將永遠不會被評估。 Webex WFO 不會驗證您構建的規則和條件。 仔細檢視
> 您的規則和條件的邏輯，以確保他們執行您希望他們執行的操作。

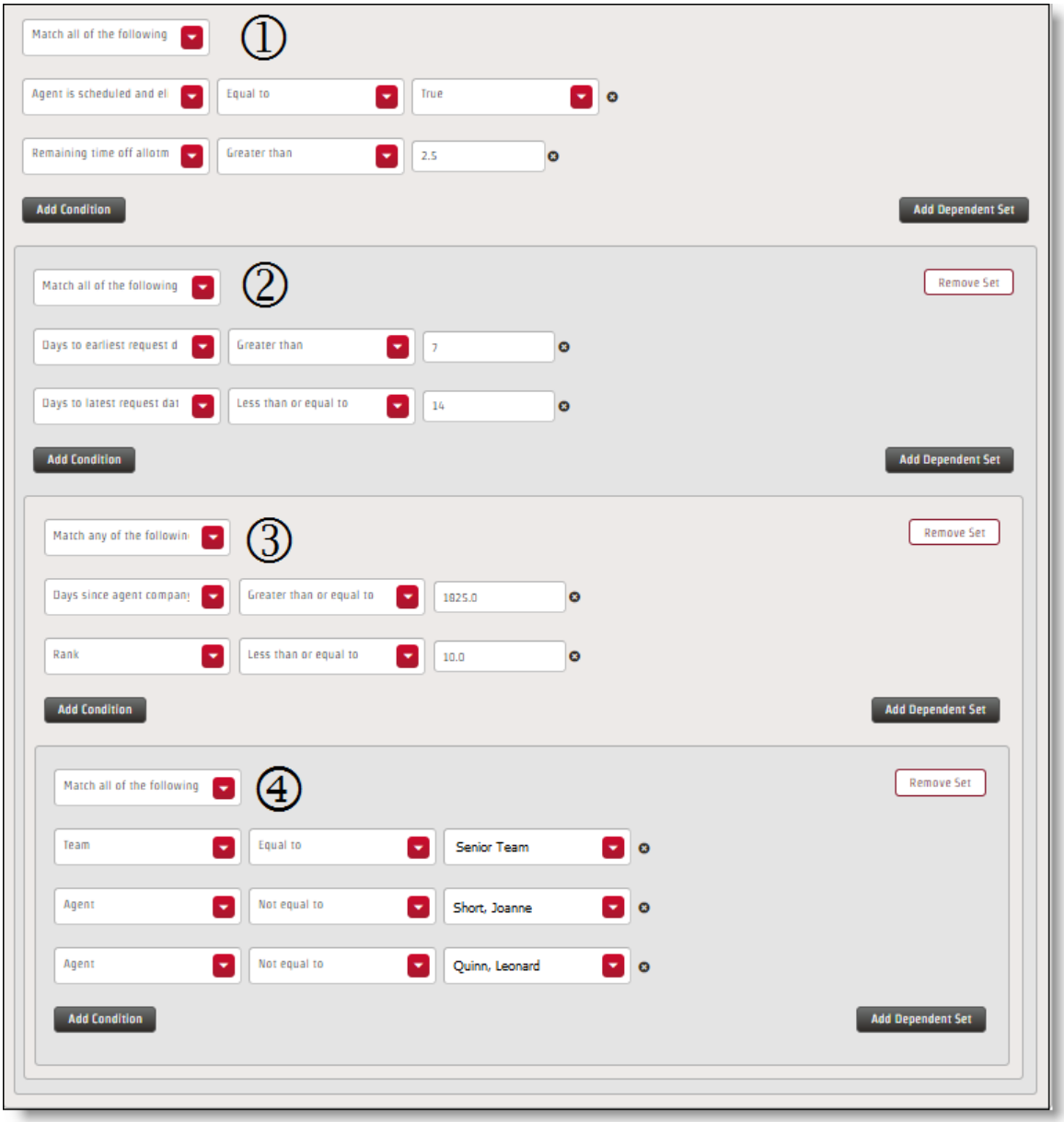
條件集的每個等級都是一個 AND 語句 (“匹配 **以下所有** 條件”) 或 OR 語句 (“符合 **以下任何** 條件”)。 通常，在嵌套條件時交替使用 AND 和 OR 語句。 如果條件集的主要語句是 AND 語句，則在其下嵌套另一個 AND 語句沒有區別，儘管您可能希望這樣做以直觀地分組以某種方式相互關聯的一些條件語句。

每個條件行有三個組成部分：變數、運算符和值 (少數變數具有第四個組成部分：百分比)。 值的運算子和類型取決於您選擇的變數。 條件使用這些控制項：

- 新增條件 - 在與目前列相同的層級新增條件列
- X - 移除列
- 新增從屬集 - 新增 AND 或 OR 陳述式
- 移除集合 - 從條件中移除從屬集

注意： 無法刪除第一個條件行。 規則必須至少包含一個條件行。

下面是條件集的範例。 標註號碼說明如下。



標註	描述
1	此 AND 條件組是總體條件組。 必須滿足此級別的每個條件語句，規則才為 true。

標註	描述
2	此 AND 條件組定義請求日期發生的時間段。 請求必須自當前日期起 7 到 14 天。 此 AND 語句中的條件本可以放在第一級。 它們組合在一起以提供它們相關的視覺提示。
3	此 OR 條件群組定義將考慮其請求的代理。 ▪ 代理必須受雇至少 1,825 天。 ▪ 代理的等級必須小於或等於 10。 ▪ 標註 4 中的條件組必須評估為 true。
4	此 AND 條件組是標註 3 中組的子條件。 它定義其請求將自動獲核准的代理。 代理需要屬於高級團隊，但喬安妮·肖特和倫納德·奎因由於某種管理原因被排除在外。

變數

下表定義了可在條件語句中使用的變數。 並非每個變數都可用於每個事件。

變數	描述
客服	代理的 ID (顯示代理名稱)。 若請求中涉及兩個代理，則會針對兩個代理核對請求。 若運算子為「等於」，且任一代理 ID 等於該值，則條件評估為 true。 若運算子為「不等於」，且兩個代理 ID 不等於該值，則條件的計算結果為 true。
代理已排定且有資格參加活動	代理是否已針對請求中的日期與時間範圍排程了活動。 若為代理排定了某個日期 (及時間範圍，若適用) 以外的任何活動 (並在時間範圍，則在時間範圍內，如適用)，即會將該代理排定在某個日期 (及時間範圍，若適用) 的活動。 如果代理只計劃了請求的部分時間範圍，則仍會將其視為 true。

變數	說明
	如果請求中涉及兩個代理，則根據兩個代理檢查變數。 如果兩個代理都有請求中所有日期的排程，則該變數為 true。 對於以下特定類型的請求，如果滿足列出的條件，則變數為 true。 ▪ 休假請求 - 已為代理排定休假選項中的所有日期或時間範圍。 ▪ 排程提議/排程交換請求 - 兩個代理都被排定執行「可用」/「不可用」以外的任何活動。 ▪ 排程提議請求 - 檢查請求代理的排程日期。 不會對回應代理執行此檢查。 ▪ 排程交換請求 - 要求代理的檢查用於排程日期，回應代理的檢查用於所需日期。 ▪ 指導請求 - 兩個代理都必須在時間範圍內的相同時段排定活動。
低於每周最少天數	代理的工作班次低於每周最少天數由「最小/最大小時數」條件所設定。
低於每日最短小時數	代理的工作班次低於每日最小/最大小時數條件所設定的每日最小小時數。
低於每周最低小時數	代理的工作班次低於每周最小小時數/最大小時數條件所設定的最低小時數。
自代理公司成立日期以來的天數	代理的公司加入日期與請求評估日期之間的天數。 如果請求中涉及兩個代理，則根據兩個代理進行核對。 兩個代理的計算結果必須為 true，條件才能計算為 true。 格式：數位最多五位數 (不能為負數)。
自代理部門以來的天數	代理的部門開始日期與

變數	說明
開始日期	請求評估日期。 如果請求中涉及兩個代理，則根據兩個代理進行核對。 兩個代理的計算結果必須為 true，條件才能計算為 true。 格式：數位最多五位數 (不能為負數)。
最早請求日期的天數	從目前日期到最早日期的天數。 求。 當前日期是工作流評估請求的日期。 格式：最多五位數位，正數或負數。
到最晚請求日期的天數	從請求中的目前日期到最晚日期的天數。 當前日期是工作流評估請求的日期。 格式：最多五位數位，正數或負數。
到要求日期的天數	從目前日期到請求日期的天數。 目前 日期是工作流評估請求的日期。 格式：最多五位數位，正數或負數。
超過每周最大天數	代理的工作班次超過「最小/最大小時數」條件所設定的每周最大天數。
~~超過每日最大小時數~~	~~代理的工作班次超過每日最大小時數條件所設定的最大小時數。~~
~~超過每週最大工作時間~~	~~代理的工作班次超過每周最大小時數 (由最小/最大小時數條件設定)。~~
例外 (已排程)	所選的例外在代理的排程中。 此標準適用於 與請求的休假日或時間 (若為部分日) 重疊的排定例外和指派例外。 **注意：** 使用例外作為條件的休假工作流不適用於跨午夜工作班次並已分配 例外 (暫無時程表)。 在這種情況下，請使用手動

變數	說明
	處理。
例外類型	在代理請求中選擇的例外類型。
可用小時數與請求小時數之間的間隔	可用小時數以休假請求中的「剩餘小時數」欄位為基礎。 該值可以是小數點。 如果未啟用 HRMS 集成，則工作流在請求日期所在的休假年處理請求時計算可用小時數。 如果啟用了 HRMS 集成，則可用小時數基於上次從 HRMS 導入的數據，並且與任何休假年無關。 自上次 HRMS 匯入/匯出後輸入的其他休假請求，此值不會調整。 注意 如果為休假日期指定了整天，則每天使用的休假等於 FTE 與代理關聯的設定檔除以 5。 若代理未指派 FTE 設定檔，則條件 (和工作流程規則) 不適用。 請注意，如果 FTE 配置檔中每周的最小小時數為零，則整個休假日期的休假小 時數也為零。 格式：最多 10 位數位，小數點后一位，正數或負數。
排定代理與預測代理之間的間隔	在請求中的所有日期與時間範圍上排定的代理數減去預測的代理數 (對於與代理關聯的所有服務佇列來說都是最壞的情況)。 對於透過技術對應關聯至代理的每個服務佇列，以及與代理關聯的 多技術群組的每個成員服務佇列，工作流程會檢查請求日期與時間 範圍內每隔 5 分鐘的期間，以取得排定代理與預測代理之間的差異。 如果在請求中核取了整天，則會核取代理在該日期的所有可用期間。 它不會調整排定的收縮代理。 如果至少指定的週期百分比滿足條件，則條件的評估結果為 true。

變數	說明
	如果請求中涉及兩個代理，則兩個代理的計算結果都必須為 true，條件的計算結果才能為 true。 對於休假請求，指定選項中的所有日期的計算結果必須為 true。 所有代理的服務佇列皆需有日期預測，且代理需具有請求中所有日期與時間範圍的排程活動。 此變數有兩個值欄位，一個接受小數，另一個接受百分比。 小數點欄位包含間隙值。 百分比欄位包含請求中必須滿足條件的請求中日期與時間範圍內的 5 分鐘間隔百分比。 格式：最多 10 位數位，小數點后一位，正數或負數。
具有收縮值的計劃代理與預測代理數之間的間隔	排定的代理數減去針對請求中所有日期與時間範圍的收縮值調整的預測代理數 (對於與代理相關聯的所有服務佇列而言為最壞情況)。 套用於預測代理數的收縮值是根據在服務佇列的預測請求中選擇的收縮值類別和情景來計算的。 對於透過技術對應關聯至代理的每個服務佇列，以及與代理關聯的多技術群組的每個成員服務佇列，工作流程會檢查請求日期與時間範圍內每隔 5 分鐘的期間，以取得排定代理與預測代理之間的差異。 如果在請求中核取了整天，則會核取代理在該日期的所有可用期間。 它不會調整排定的收縮代理。 如果至少指定的週期百分比滿足條件，則條件的評估結果為 true。 如果請求中涉及兩個代理，則兩個代理的計算結果都必須為 true，條件的計算結果才能為 true。 對於休假請求，必須評估指定選項中的所有日期

變數	說明
	為真。 所有代理的服務佇列皆需有日期預測，且代理需具有請求中所有日期與時間範圍的排程活動。 此變數有兩個值欄位，一個接受小數，另一個接受百分比。 小數點欄位包含間隙值。 百分比欄位包含請求中必須滿足條件的請求中日期與時間範圍內的 5 分鐘間隔百分比。 格式：最多 10 位數位，小數點后一位，正數或負數。
每日付費小時數	在受影響日的排程交換或排程提議之後，兩個代理每天的付費小時數。 此條件僅在兩個代理皆為 True 時有效。 格式：數位最多兩位數，小數點后一位。
每周付費小時數	兩個代理在排程後每周付費的小時數交換或排程提議以調整受影響的排程周數。 注意： 此條件僅考慮從當前計劃周開始的工作班次。 時間屬於從 上一個排程周不會結轉到本周。 作為前一周班次的一部分而延續到本周的任何時間將被視為上一個排程周的一部分。 此條件僅在兩個代理皆為 True 時有效。 格式：數位最多兩位數，小數點后一位 (允許值：—168 到 168)。
部分時間請求	指出這是半天的請求。
發射	選取的一個或多個項目位於代理的排程中。 專案與請求的休假日或時間 (如果部分時間) 重疊。

變數	說明
排	代理等級。 如果未指定代理等級，則將其視為 99999。如果請求中涉及兩個代理，則兩個代理的計算結果都必須為 true，條件的計算結果才能為 true。 允許的值：0 到 99999。
剩餘的休假分配代理的主要服務佇列的剩餘休假分配	透過技術對應或多技術群組關聯至代理。 休假分配是在預設時區中設定的。 代理必須與有效的 FTE 設定檔關聯。 如果請求是針對一整天： ▪ 分配是從代理顯示時區中請求日期的午夜開始日期轉換為預設時區。 ▪ 休假分配 =（FTE 設定檔每周小時 數÷ 5）÷（預設 FTE 每天） 如果請求是針對部分時間： ▪ 請求時間跨度是將代理的顯示時區轉換為預設時區。 ▪ 轉換后的時間跨度在午夜拆分。 每個子時間跨度除以 預設 FTE 每天 剩餘時間，得到每個日期的取值。 如果其中任何日期未配置休假分配，則忽略條件和工作流規則。
同一時程表周	指出兩個日期是否用於同一排程周。
相同的服務佇列	代理支援同一組服務佇列。 例如，代理 透過技術對應支援 SQ1 及 SQ2 的代理，會被視為和屬於由 SQ1 及 SQ2 組成的多技術群組之其他代理支援相同的服務佇列集。 多技術群組若包含更多服務佇列，則不會計入相同佇列。

變數	說明
	透過技術對應支援 SQ1 的代理與透過技術對應支援 SQ1 和 SQ2 的另一個代理相比，具有不同的服務佇列集。 若請求中的一個代理不具關聯的服務佇列，則僅當另一個代理亦無關聯的服務佇列時，才會認為該代理支援相同的服務佇列。
同一個團隊	代理有一個共同的團隊。
服務佇列	透過技術對應或 多技術群組。 如果請求中涉及兩個代理，則針對兩個代理檢查此條件。 如果運算子為「等於」，則當任一代理具有 ID 等於該值的服務佇列時，條件將評估為 true。 如果運算子為「不等於」，則兩個代理均無 ID 等於該值的任何服務佇列時，條件的評估結果為 true。 若無服務佇列與請求中涉及的客服相關聯，則該條件 (及工作流程規則) 會被視為不適用，因此會予以忽略。
服務佇列有預測	如果每個服務佇列的請求中都有所有日期的預測 透過技術對應與代理關聯，並與代理關聯之多技術群組的每個成員 服務佇列關聯。 若請求中涉及兩個代理，則會針對兩個代理的所有服務佇列核對此條件。 對於休假請求，會根據指定選項中的所有日期核對此條件。 如果沒有與請求中涉及的代理相關聯的服務佇列，則該條件 (和規則) 將被視為不適用並予以忽略。

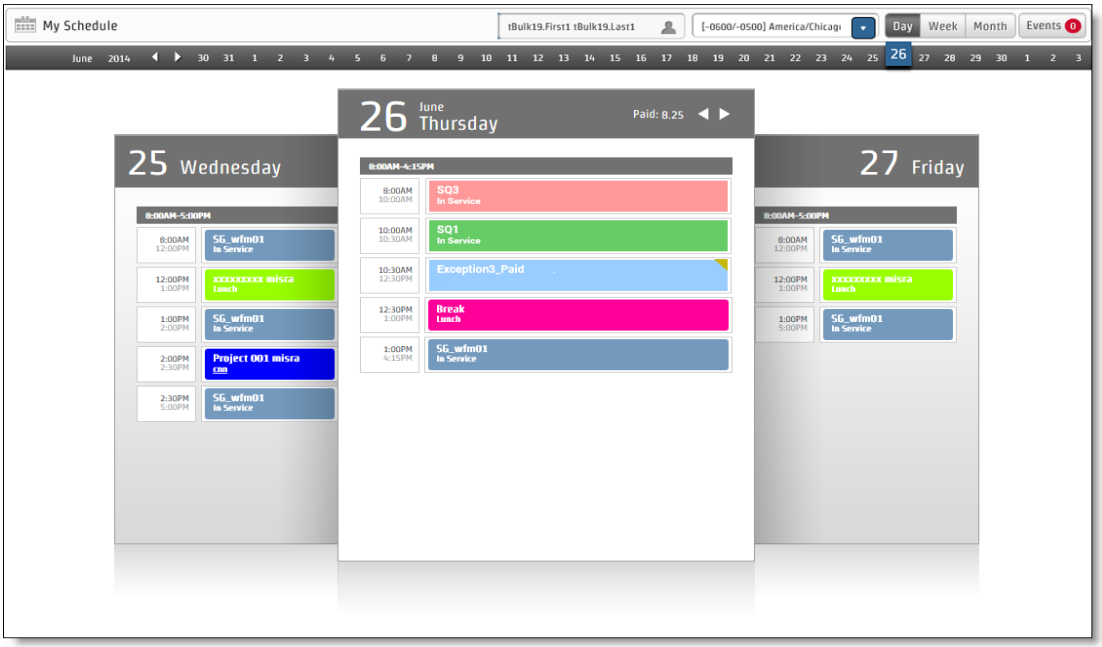
變數	描述
團隊	客服所屬的團隊名稱。 如果請求中涉及兩個代理，則針對兩個代理檢查此條件。 如果運算子為「等於」，則當任一代理的小組的 ID 等於該值時，條件的評估結果為 true。 如果運算子為「不等於」，則當兩個代理都沒有任何 ID 等於該值的小組時，條件的評估結果為 true。

檢視與編輯排程

您可以檢視您的排程或管理代理的排程。

檢視您的排程

「我的排程」應用程式可讓您按日、周或月檢視排程。



依預設，「我的排程」應用程式以管理員為您設定的時區，在「日」檢視中顯示今天的排程。您也可以在「周」及「月」檢視中檢視已建立排程的任何日期的排程。

> 註釋 如果專案或例外活動具有與之關聯的註釋，則右上角會出現一個帶陰影的三角形。將滑鼠懸停在活動上以查看筆記。

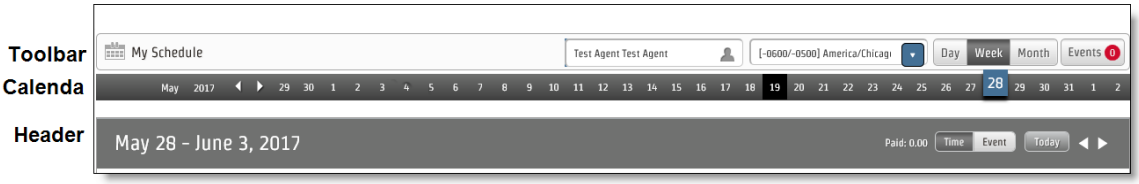
如果您具有編輯排程的權限，則可以檢視自己的排程以及您小組中代理的排程，還可以變更顯示排程的時區。

活動根據其類型進行顏色編碼。 色彩由管理員設定。
例如，休息可能以紫色顯示，會議可能以藍色顯示。
顏色編碼在您選擇的任何計劃檢視上都可見，既可以作為活動清單的背景，也可以作為活動旁邊的條紋或正方形。

自訂排程檢視

「我的排程」工具列可讓您按日、周或月檢視排程。

下圖顯示了有權編輯排程的使用者所見的工具列、行事曆列和標題。
代理的檢視完全相同，唯一不同點在於工具列上並未顯示「選擇代理」與「選擇時區」欄位。



下表描述「我的排程」工具列、行事曆列和標題中可用的功能。

工具列功能

欄位	描述
移動行事曆	（僅限 SAML 身份驗證）按一下可存取或重設您使用的 URL 將您的 Webex WFO 工作排程與第三方日曆應用程式 (如 Microsoft Outlook 或 Apple 日曆) 同步。 請參閱 在其他日曆應用中 查看您的日程安排。
選取代理	（僅具備編輯排程權限的使用者）從中選擇代理您要檢視其排程的下拉清單。
選擇時區	（僅具備編輯排程權限的使用者）選取時區以查看代理的排程。 依預設，會顯示排程

工具列功能 (續)

欄位	描述
	在您的顯示時區中。 有關時區的詳細說明及其與計劃的關係，請參閱 關於時區 。
日/周/月	按一下此選項可選取所需的排程檢視。 預設檢視為「日」檢視目前日期。 按一下向左和向右箭頭可檢視過去或未來的排程，或從行事曆列選取特定的日或月。

行事曆列功能

欄位	描述
月份和年份	顯示的月份和年份顯示在日曆列的左端。 您可以通過單擊月份和年份並從下拉功能表中選擇所需的期間來快速導航到另一個日期。
日視圖/周視圖	從 行事曆列，用於檢視該日期或包含該日期的星期的排程。 每個日期都有一個工具提示，用於命名星期幾。 按一下向左和向右箭頭可變更顯示的月。 顯示的日期會以紅色反白顯示。 今天的日期以黑色反白顯示。 在「周」檢視中，當您將游標懸停在活動上時，工具提示中會顯示每個活動的詳細資訊。 “日”及“周”視圖亦可包含與排程活動相關的超連結。 例如，如果您已排定參加電子學習，您可以按一下排程中的超連結以查看電子學習培訓網站。
「月」檢視畫面	從顯示的十二個月中按一下任何月即可檢視排程那個月。 六個星期會顯示在「月」檢視中，從所選月份的第一天所在的星期開始算起。按一下向左和向右箭頭可變更顯示的年份。 顯示的月會以紅色反白顯示。 目前月份以黑色反白顯示。 每天日程安排的活動僅限於四個列出的事件。 如果當天有四個以上的活動，日期方塊底部將顯示“更多”。 當您將游標懸停在每個行事曆方塊頂端的列上時，工具提示會列出

整個排程。

標題函數

欄位	描述
付費	在顯示的日期、周或月安排的總付費小時數。
時間	（僅限周視圖）顯示每天的排程，以每小時網格顯示每項活動的長度。 如果排程跨越午夜，則午夜之後的所有活動將顯示在第二天。
事件	（僅限周視圖）將每天的排程顯示為活動清單。 班次的所有活動顯示在班次開始的當天，即使班次跨越午夜進入第二天也是如此。 建議在列印排程時使用此檢視。
今天	（僅限“周”和“月”視圖）按一下此選項可顯示包含今日排程的星期或月份。
向左/向右箭頭	按一下可來回移動一天、一周或一個月排程，視您所使用的檢視而定。

列印您的排程

使用瀏覽器的列印功能列印您的排程。 建議列印的檢視是“周”視圖，設置為按事件 (而不是按時間) 顯示每日計劃。

您可能需要更改列印預設設置才能獲得最佳結果 (調整頁面方向、邊距等)。
請參閱瀏覽器的文件，瞭解如何使用列印設置。

關於時區

管理員為所有 WFM 使用者分配一個顯示時區。 預設設定是為您的組織設定的時區 (預設時區)。
對於所有位置都位於同一時區的聯絡中心，預設時區可能用於所有 WFM 使用者。
但是，如果聯絡中心的位置位於多個時區，則可以為位於預設時區以外的時區的使用者指定使用者特定的顯示時區，以便他們以當地時間查看其排程。

> **示例** ：組織的預設時區設置為中部時區，其中包括芝加哥。 代理 A
> 位於芝加哥，因此他的顯示時區是預設時區。 但是，代理 B
> 位於洛杉磯，因此她的顯示時區設定為太平洋時區，而代理 C
> 位於紐約市，因此他的顯示時區設定為東部時區。 所有三個代理均以其當地時區查看其排程。

使用者可以查看與其實際所在時區不同的時區中的排程。
所顯示的內容取決於管理員如何配置其顯示時區？ 因此，「我的排程」應用程式及 widget 中顯示的時間不一定符合其電腦上顯示的當地時間。

具有編輯排程權限的使用者還可以在指派給其使用者帳號的顯示時區中查看其排程及其小組代理的排程。
例如，如果位於中部時區的監督員檢視位於太平洋時區的代理的排程，則該代理的排程將以中部時間顯示，因為那是監督員的顯示時區。

具有編輯排程權限的使用者可以在時區下拉式清單中變更時區，控制在「我的排程」中顯示哪個時區。
例如，監督員可能希望查看代理看到的排程，尤其是當代理遠離監督員，而且時差超過幾小時時。
此時，監督員會從時區下拉式清單中選擇代理的本地時區。

> 注意
> 「選擇時區」下拉清單中顯示的時區不是指定給其排程顯示在「我的排程」中的使用者的顯示時區。 它只反映時區
> 由有權編輯排程的使用者選擇，以檢視代理的排程。
> 瞭解用戶顯示時區的唯一方法是查找使用者的“用戶”記錄上設置的顯示時區。

在其他日曆應用中檢視您的日程安排

代理可透過 Webex WFO 訂閱 iCal 摘要，透過行動裝置或 PC 上的第三方行事曆應用程式檢視其工作之外的排程。 Webex WFO 支援具有可以處理 ICS 檔 (包括下表中列出的檔) 的日曆應用程式的任何設備。

裝置	應用程式
iPhone/iPad	行事曆應用程式，Microsoft Outlook
PC	Microsoft Outlook
Android 手機/平板電腦	Microsoft Outlook，谷歌日曆，第三方應用程式可以讀取 iCal 檔案

代理訂閱 iCal 源後，它將使用在 WFM 全域設置頁面上的“代理可見的計劃周數”字段中配置的計劃周數更新其日曆應用程式 (請參閱 配置系統範圍的 WFM 設置)。

某些日曆應用程式允許使用者配置其日曆訂閱請求更新的頻率。 但是，Webex WFO 將日曆應用程式限制為每 10 分鐘發出 5 個請求。 超過此限制的請求將返回 HTTP 403 狀態代碼 (“禁止訪問”)。

僅代理 (非主管、排程員或管理員) 可以從 Webex WFO 訂閱 iCal 摘要。 代理只可檢視自己的排程。當您在行動裝置或個人電腦上檢視 WFM 排程時，不會顯示 WFM 介面中出現的顏色編碼。

> 注意： 您的排程將顯示在您設定的顯示時區中。
> 如果您在不同時區時查看裝置上的排程，該排程將轉換為在該時間顯示地帶。 但是，啟用時間標籤將與該時間不匹配，而是反映您配置的顯示時區。

訂閱 iCal 源

有關如何訂閱 iCal 源的說明，請參閱代理使用的設備上的日曆應用程式的文件。

通常，您的代理通過從 Webex WFO 複製 iCal 源的 URL 並將其粘貼到其日曆應用程式的訂閱欄位來訂閱。

代理複製和粘貼的 URL 取決於租戶已實現的身份驗證方法。

Active Directory (AD) 或 Webex WFO 身份驗證

在 AD 或 Webex WFO 身份驗證環境中訂閱 iCal 摘要

1. 通過查閱設備上日曆應用程式的文稿，確定如何從 Webex WFO 訂閱 iCal 源。
2. 將以下 URL 複製並貼到行事曆應用程式的訂閱欄位中：
3. 出現提示時，登錄 Webex WFO。

SAML 身份驗證

如果您的租戶使用 SAML 身份驗證，則必須先選中“WFM 全域設置”頁面上的“iCal 與 SSO 同步”複選框，然後使用者才能訂閱 iCal 源。 （見 配置系統範圍的 WFM 設定。

選取此核取方塊後，Webex WFO 會將「移動行事曆」按鈕提供給「我的排程」工具列上的代理，從而為他們提供可用於預約其工作排程的 URL。

此 URL 為獨特的，是為每個代理隨機生成的。 但是，它不受密碼保護。 如果代理的 URL 遭到入侵，代理應重設該 URL。 當代理重設 URL 時，Webex WFO 會生成一個新 URL 並停用舊 URL。 若要繼續從 Webex WFO 接收計劃更新，代理必須重新配置現有日曆訂閱以使用新 URL。

在 SAML 身份驗證環境中訂閱 iCal 源

1. 通過查閱設備上日曆應用程式的文稿，確定如何從 Webex WFO 訂閱 iCal 源。
2. 在 Webex WFO 中，導覽至“我的排程”。
3. 在“我的日程安排”工具列中，按兩下“移動日曆”。
4. 將移動日曆中的唯一 URL 複製並粘貼到日曆應用程式的訂閱欄位中。

在 SAML 身份驗證環境中重設 URL

1. 在 Webex WFO 中，導航到“我的日程安排”。
2. 在“我的日程安排”工具列中，按兩下“移動日曆”。
3. 按一下「重設網址」。 Webex WFO 會生成一個新的 URL。
4. 在日曆應用程式中，重新配置對來自 Webex WFO 的 iCal 源的訂閱。

代理的動態排程

動態排程功能可讓您為特定星期建立自己的排程，前提是您的管理員或排程程式已設定這樣做。

如果您包含在動態計劃事件中，您將看到事件異常出現在您的每日計劃中。
例外包含一個連結，可將您帶到「代理動態排程」頁面。

> 注意： 只有在例外期間，您才可以建立排程。
> 該時間過後，您將只能檢視而無法編輯「代理動態排程」頁面。

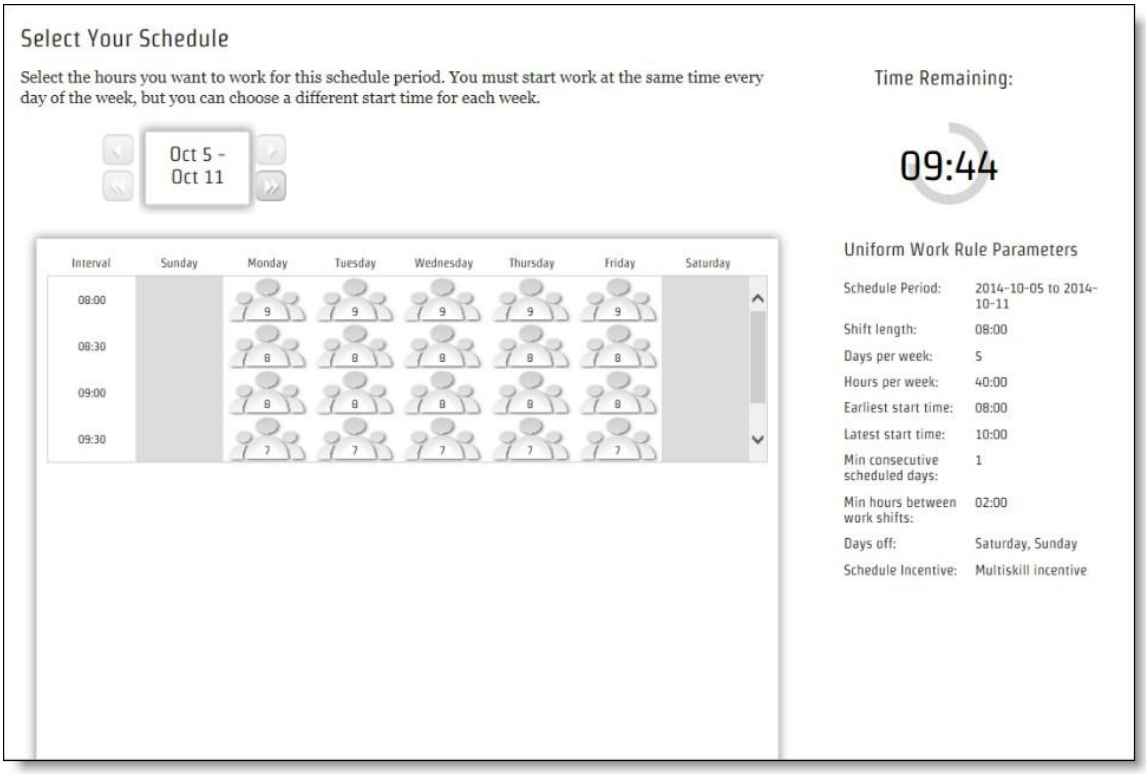
首次存取該頁面時，您會看到以下內容：

- 您將建立的排程的工作規則參數。 有三種工作規則：統一、混合和可變。
- 人員配備圖示，可讓您瞭解可以開始輪班時間的間隔的人員配備需求。
  在此圖中，參數表示您可以在 08：00 到 10：00
  之間的任何時間開始工作，因此員工圖示在這些時間之間每隔半小時顯示一次。

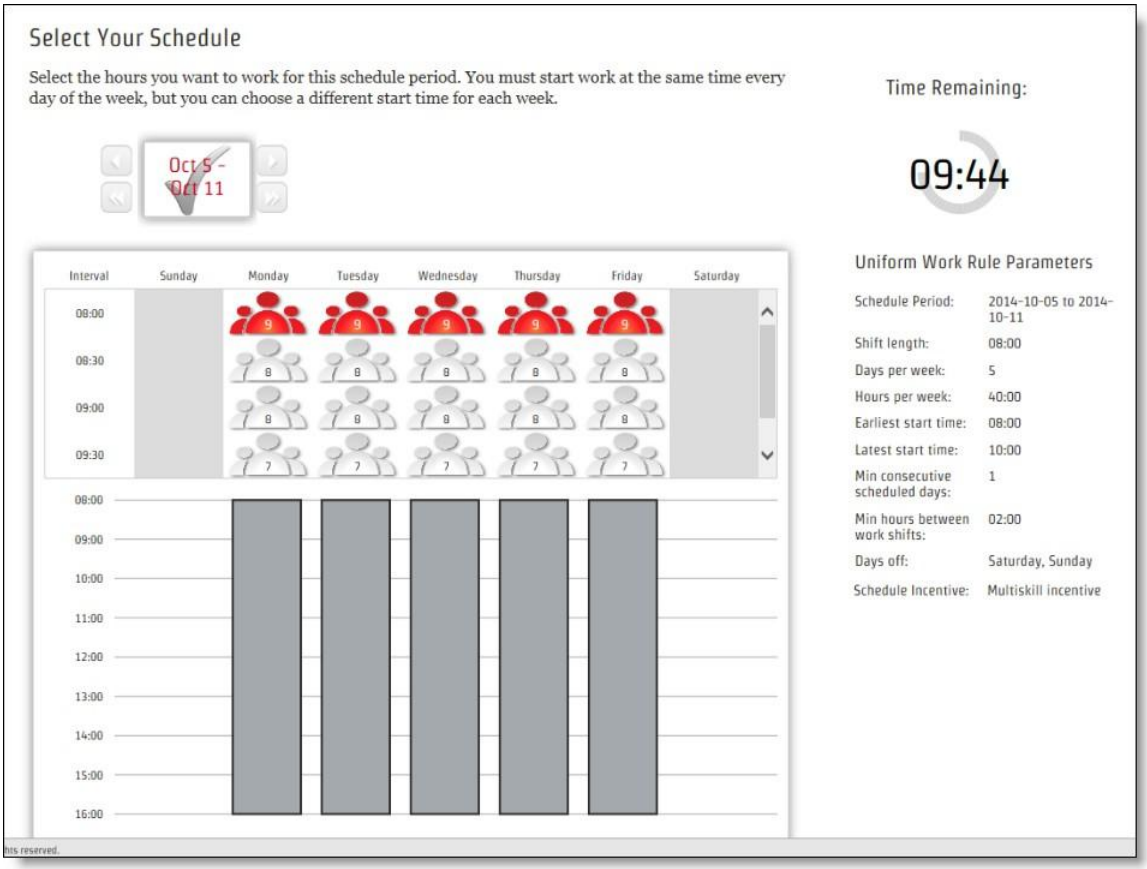
注意： 此頁面上顯示的所有時間均為您 (使用者) 的顯示時區。

- 一個倒數計時器，告訴您還有多少時間可以創建和提交排程。

  一旦倒數計時器達到零，您將無法再編輯或提交排程。



當您選取排程時，會以「人員配備」圖示區段下方的灰色條表示。



員工圖示

人員配置圖示表示從該間隔開始的班次對人員配置的相對需求。

如果您的管理員設定動態排程包括員工人數，您將會在人員配置圖示上看到一個號碼。

該號碼傳達的資訊與員工圖示相同。 這隻是顯示它的另一種方式。

人員配備圖示和編號由為工作班次設定的工作規則類型確定。

工作規則	計算
齊	從間隔開始的所有工作日輪班所需的平均人員配備。
混合	從間隔開始的當天輪班長度所需的平均人員配備。
變數	從間隔開始的當天所選班次長度所需的平均人員配置。 首次檢視頁面時，顯示的圖示是基於所設定的最小班次長度。 當您指定班次長度時，圖示和數字會相應變更。

建立自己的排程

> 重要提示 您建立排程的時間有限。 留意倒數計時器，以免時間用完。
> 計時器達到零後，您將無法再編輯或提交
> 您的日程安排。

建立您自己的排程

1. 在您的排程中，按一下動態排程例外中的連結以存取「代理動態排程」頁面。
2. 根據排程網格右側列出的工作規則參數，選擇您將工作的每一天的開始時間。
   使用人員配置圖示可幫助您確定哪些班次的人員配備需求最多，並做出相應的選擇。

   留作休息日的日期會顯示灰色欄，而不會顯示任何員工圖示。

如果您根據可變工時規則進行排程，並且允許您選擇休息日，請不要為該天選取人員圖示。

3. 當一周中的每一天都配置了工作班次時，日期框中會出現一個複選標記，告訴您工作周已完成：

4. 如果要排程一周以上，請按一下日期框旁邊的向右箭頭移至下一周，然後為該周建立排程。

   注意： 不同類型的工作規則可能適用於您安排的每一周。

5. 當您每周都安排好後，請按一下 **“提交”**。

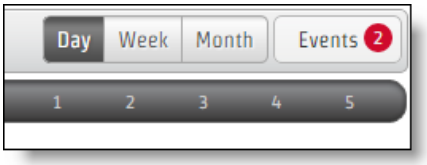
代理的日內動態排程

當日動態排程功能可讓您在管理員或排程員邀請您時，將自願加班、休假或自願加班和休假同時新增到自己的排程中。 這些變更通常是針對當天或未來的幾天。

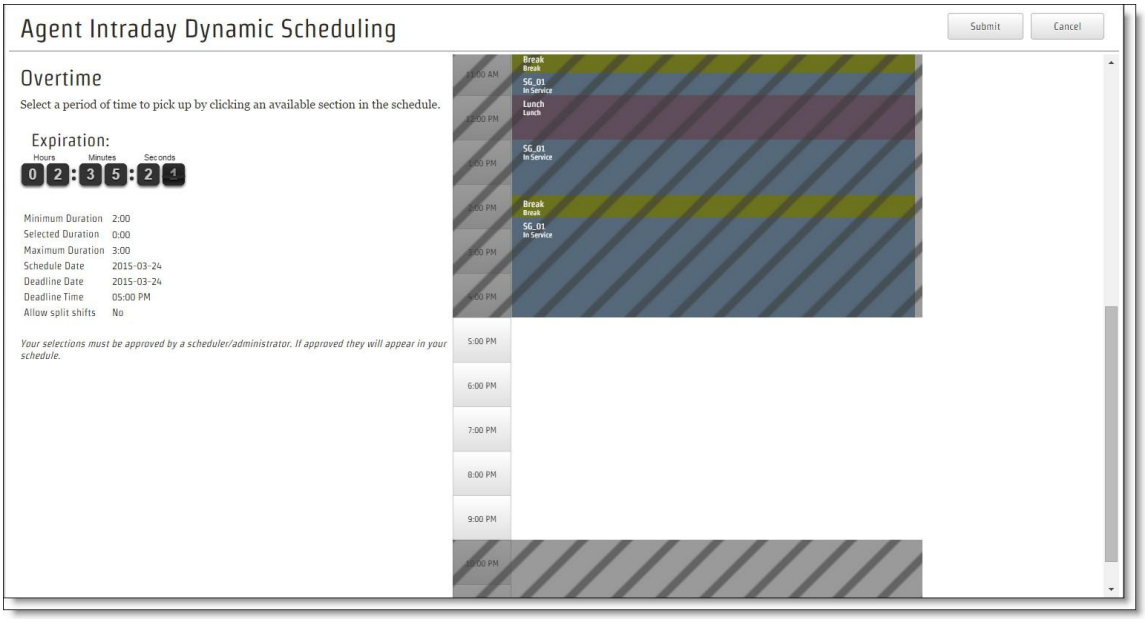
如果您的管理員或排程員發現聯絡活動量低於或高於預期，他們可能會決定為滿足實際覆蓋範圍要求，為支援受影響服務佇列的某些代理提供休假或加班選項。

注意： 您可以為當前沒有時程表的一天安排自願加班。

如果您是受邀參加當日動態排程活動的代理之一，您會看到「我的排程」頁面的「活動」按鈕上顯示一個數字。 在此映像中，代理已受邀參加兩個活動。



按一下活動邀請中的連結時，將顯示「代理當天動態排程」頁面。 初始檢視顯示活動當天的排程。現有排程以灰色陰影顯示。 事件時段顯示為空白區域。

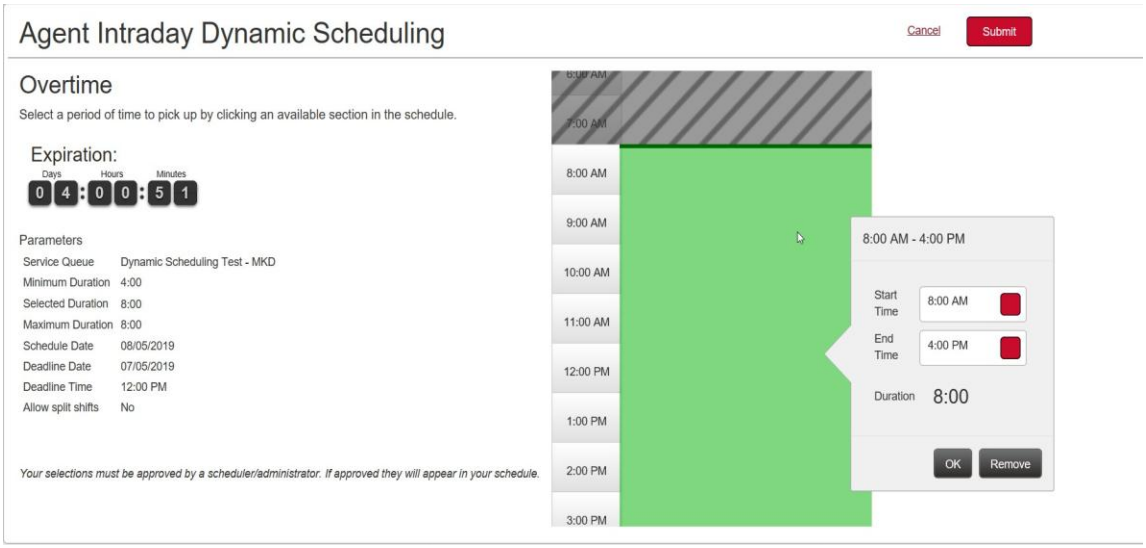


頁面左側的文字總結了您可以對排程進行的變更的詳細資訊，並告知您是否必須批准排程變更才能生效。

為您設定最小/最大小時條件後，最小/最大小時條件詳細資訊也會顯示在頁面左側。
您的排程變更必須在最小/最大小時限制內，才能提交請求。

變更您的排程

1. 按一下「 **事件** 」按鈕可將事件名稱顯示為連結。
2. 按一下該連結可顯示該事件的「代理當日動態排程」頁面。
3. 按兩下空白區域以顯示浮出控件面板。
   您可以按下空白區域中的「間隔」以選取它們，也可以設定要選擇的開始時間和時間長度。所選區域以綠色 (加班) 或紅色 (休假) 著色。 您還可以拖動所選取區域以更改要選擇的時間。默認情況下，拖動捕捉以五分鐘為增量。 若要以一分鐘為增量拖動所選內容，請在拖動時按 Shift 鍵。 在 Shift 鍵之前鬆開滑鼠按鈕，否則它將恢復到五分鐘的增量。



4. 此頁面一次顯示一種排程變更。
   如果您被邀請通過自願休假和加班來更改您的日程安排，則頁面頂部有標記為 OT 和 VTO 的按鈕。 使用這些按鈕可在兩種類型的排程變更之間切換。
5. 如果可以選擇在多個段中安排加班或休假
   (加班或休假不必是一個連續段)，則會在視窗中添加“添加”和“刪除”按鈕。
   使用這些按鈕，您可以根據需要添加區段或刪除區段。
6. 當您完成時，請按一下「 **儲存**」。 隨即顯示一個彈出視窗，其中包含您修改後的排程。
   按一下「提交」 **確認並提交變更，或**
   按一下「 **取消** 」返回到代理當日動態排程，您可以在其中進行修訂、儲存，然後提交變更。

   如果活動設置為自動批准您的更改，您的日程安排會立即更新。
   如果活動設定為需要管理員或排程器的核准，則在更改獲得批准之前不會更新您的排程。
   如果您的更改未獲批准，您將知道，因為您的日程安排未更新。

在以下情況下，Webex WFO 會將日程中的未付費活動替換為“不可用”活動。

日內動態事件設定	您的行動
包括使用付費例外的自願休假。	▪ 您添加了自願休假，並且該自願休假與您現有計劃中的無薪活動重疊。

日內動態事件設定	您的行動
	▪ 您的更改是手動或自動批准的。

管理代理排程

主管、排程員及管理員可在「代理排程」頁面上執行許多不同的工作：

- 檢視代理排程
- 排序與過濾代理排程
- 編輯代理排程：
  - 新增活動
  - 尋找安排活動的最佳時間
  - 移動活動
  - 移除活動
  - 優化休息和午餐
  - 復原排程變更
  - 交換兩個代理之間的排程
  - 從排程中移除代理
- 檢視代理遵循性和一致性
- 檢視預計覆蓋範圍

先決條件

您雖是監督員、排程員或管理員，其代理指派給 WFM 檢視。 已針對您檢視的代理執行排程。

若要編輯排程，您需要「編輯排程」權限。

頁面位置

排程與規劃>代理排程

程式

檢視代理排程

1. 從 「**搜尋條件** 」下拉式清單中選取代理的服務佇列群組、服務佇列、技術對應或小組。
   顯示群組今天的排程，其中代理依開始時間排序。 活動會以色彩進行編碼。
2. 將滑鼠懸停在活動上以取得詳細資訊。

> 注意 ：有時，活動資訊視窗似乎顯示不正確的活動開始或結束時間。
> 這可能是因為活動位於兩個層中。 的底層
> 計劃用於在服務、加班、工作分配和已關閉的服務活動。
> 上層用於休息、午餐、專案和例外。
> 如果將滑鼠懸停在底層活動上，資訊視窗將顯示該活動的完整時間長度，而不考慮可能位於該活動之上的任何上層活動。
> 如果使用動態可用性排定代理，「工作班次」欄位不會出現在活動資訊視窗中。

排序與過濾代理排程

您可以將多個過濾器套用於代理排程，以便只查看與您相關的資訊。

- 若要依代理姓名、等級或開始日期排序排程，請按一下 **螢幕左上角的「代理** 」下拉式清單。
- 若要查看特定代理的排程，請在頁面頂端的「過濾代理」欄位中輸入代理的名稱。
- 要查看其他日期的排程，請按下頁面頂部的月、年和/或日。
- 要查看計劃的更廣泛視圖，請按下右上角的 **“周** ”或 **“日** ”。
- 若要查看不同時區代理的排程效果，請從 「**時區** 」下拉清單中選取時區。
- 若要將代理 PIN 移至清單頂端，請將游標懸停在代理的姓名上，然後按一下箭頭圖示。
  若要取消固定代理，請再按一下箭頭圖示。
- 要創建服務佇列、服務佇列組、團隊和/或技能映射的自定義清單，請從
  “搜索條件 ”下拉列表底部 (在“自定義”下) 中選擇 **“選擇** ”。

新增活動

1. 從「動作」**下拉式清單中選取** Insert 活動。 將打開“Insert 活動”對話框。
2. 按一下 **「代理選擇」**(人員圖示)。 可用代理的清單隨即顯示。
3. 從清單中選擇代理。 代理名稱會顯示在「代理」方塊中。
   （若要移除代理，請在「代理」方塊中按一下其名稱，然後按一下 **刪除**。）
4. 按兩下 **關閉**。
5. 輸入活動的開始時間和結束時間，或選擇 **帶持續時間的**
   開始時間以輸入持續時間而不是結束時間。
6. 從 **「活動」**下拉式清單中選擇活動類型。
   如果出現更多下拉清單，請根據需要縮小活動類型範圍。
7. 如果活動是付費的，請選中「已付費」 複選框。 如果活動是無償的，請清除此框。
   根據您選擇的活動類型自動選擇或清除此框。
8. 點擊 **Insert**。 將會關閉 Insert 活動視窗，並且活動將顯示在代理的排程中。
9. 按下 **保存** （頁面右上角）。 將打開「保存計劃更改」對話方塊。
10. 按一下 **「儲存」**。 「儲存排程變更」對話方塊隨即關閉。

尋找安排活動的最佳時間

請遵循下列步驟排定活動，使其對服務層級的影響最小。

1. **從** 「操作」**下拉清單中選擇「查找最佳時間」**。 將打開「查找最佳時間」對話方塊。
2. 從「開始日期」日曆中選擇活動可以發生的第一天。 您可以在本周內選擇一個日期。
3. 從「結束日期」日曆中選擇活動可能發生的最後一天。 您可以在本周內選擇一個日期。
4. 在「開始時間」欄位中輸入活動最早可以開始的時間。
5. 在「結束時間」欄位中輸入活動可以開始的最晚時間。
6. 在「持續時間」欄位中輸入活動將花費的時間。
7. 在「否」中輸入將執行活動的代理數。代理數“欄位。
8. 按兩下 **分析**。 可能的時間顯示在「分析結果」部分中。

> 注意 「間隔」欄顯示預測的代理數與實際排定的代理數之差。 正數表示人員過多。
> 負片
> 數位表示人手不足。

9. 選擇時間後，按一下「服務中代理」或「排定代理」欄中的數字。 將打開“Insert 活動”對話框。
10. 將要執行活動的代理從「可用」欄移至「已分配」欄。
11. 從 「**選擇活動** 」下拉式清單中選擇活動。
    如果出現更多下拉清單，請根據需要縮小活動類型範圍。
12. 如果活動是付費的，請選中「已付費」 複選框。 如果活動是無償的，請清除此框。
    根據您選擇的活動類型自動選擇或清除此框。
13. 點擊 **Insert**。 “Insert 活動”對話框將關閉。
14. 按下 **保存** （頁面右上角）。 將打開「保存計劃更改」對話方塊。
15. 按一下 **「儲存」**。 「儲存排程變更」對話方塊隨即關閉。

移動活動

1. 連按兩下代理的排程。 時程表分為兩行，休息時間、午餐和特殊專案高於服務時間。
2. 將活動拖動到其他時間。 開始時間與結束時間會變更。
   如果您打開了「覆蓋」抽屜，則預測的覆蓋率會在您釋放活動時進行調整。
3. 連按兩下下方 (實線) 行，將代理排程摺疊回一列。
4. 按下 **保存** （頁面右上角）。 將打開「保存計劃更改」對話方塊。
5. 按一下 **「儲存」**。 「儲存排程變更」對話方塊隨即關閉。

移除活動

若要從代理的排程中移除某活動，請 Insert 該活動頂端的另一個活動。

1. 右鍵按下該活動，然後從下拉清單中選擇 **Insert** 。 將打開“Insert 活動”對話框，其中填寫了活動開始時間和結束時間。
2. 從 「**活動** 」下拉式清單中選擇新活動。
   如果出現更多下拉清單，請根據需要縮小活動類型範圍。

   > 注意 若要將代理 PUT 放回服務佇列，請選取 **“服務**中”。 從「**搜尋條件** 」下拉式清單中選取服務佇列。

3. 點擊 **Insert**。 出現警示訊息。

4. 按兩下 **覆蓋衝突**。 警告訊息將關閉，並且活動將從代理的排程中移除。
5. 按下 **保存** （頁面右上角）。 將打開「保存計劃更改」對話方塊。
6. 按一下 **「儲存」**。 「儲存排程變更」對話方塊隨即關閉。

優化休息和午餐

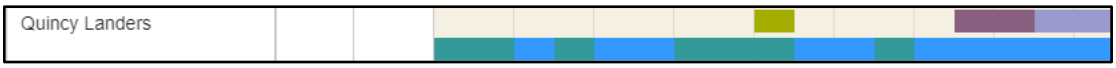
優化休息和午餐有助於您在不運行新計劃的情況下最大限度地提高覆蓋範圍。

> 重要提示 您可以優化未來至少一小時開始的休息和午餐。
> 若要移動早於該時間開始的活動，請轉到 “移動活動”。

1. 從「操作」**下拉清單 (頁面右上角) 中選擇** 「優化計劃」。
   將打開「優化計劃」對話方塊。
2. 選擇要優化的開始日期和結束日期。 預設日期為今天的日期。
3. （選用）要從優化中排除某些代理，請將其從“已分配”移至“可用”。

   > 注意： 運行優化程式后，不能選擇要保留或放棄的特定更改。
   > 如果您需要保持某些代理的排程不變，請立即將其排除。

4. （選用）若要從優化中排除休息或午餐，請清除“ **休息** ”或 **“午餐** ”複選框。
   否則，請選取這些方塊。
5. 按兩下 **優化**。 「代理排程」對話方塊會告訴您已變更了多少個代理排程。
6. 按兩下 **關閉**。 「代理排程」對話方塊會隨即關閉。 已變更的排程分為兩行。



7. 按下 **保存** （頁面右上角）。 將打開「保存計劃更改」對話方塊。
8. 按一下 **「儲存」**。 「儲存排程變更」對話方塊將會關閉，且變更將會套用至代理的排程。

交換兩個代理之間的排程

您可以交換兩個代理的同一天、不同日或多日的排程。

> 重要事項 若要交換排程，兩個代理皆必須包括在交換的時間範圍執行的排程中。

注意 當排程跨越午夜時，代理被排定在排程開始之日開始工作。

1. 從 「**動作**」下拉式清單中選擇 「**交換排**程」。 將會打開「交換排程」對話方塊。
2. 在「交易類型」部分選擇時間範圍單選按鈕。 若選取 「**其他日期**」或「**日期**」**區段中會顯示**「**多日**」、「開始日期」及「結束日期」欄位。
3. 從「從代理」與「至代理」清單中選取您要交換排程的代理。

   注意 只有在主檢視中指派給小組的代理才會出現在這些清單中。

4. 從「日期」部分選擇交易日期。 顯示代理的日程安排，允許您比較它們以查看交易是否可行。
5. 按兩下 **應用**。 將打開「應用交換」對話框。
6. 按兩下“是 **”**。 「套用交換」與「交換排程」對話方塊將會關閉。

復原排程變更

1. 在代理的排程上按一下滑鼠右鍵，然後從下拉式清單中選取 「**排程歷史**」。
   「排程歷史與還原」頁面會隨即顯示。
2. 在“結果”部分中，按兩下“修訂詳細資訊 ID”列中的任何數位。 將顯示不同版本的代理排程。
3. 按兩下 **要回饋給代理的排程旁邊的還原**。 「確認」對話方塊隨即顯示。
4. 按兩下“是 **”**。
   將顯示一條確認消息，並且更改將顯示在「計劃歷史記錄和還原」頁面上的計劃修訂清單中。

注意 如果您還原的排程包含交換，則只有您還原其排程的代理會收到排程變更。
交換班次的另一個代理在您之前不會收到排程變更
手動恢復其排程。

從排程中移除代理

若要從排程中移除代理，請在其整個工作班次中新增一項無薪活動（類似於刪除活動）。

1. （選用）若要從今天以外的日期移除代理，請按一下該日期。
2. 在代理的「服務時間」上按一下滑鼠右鍵，然後從下拉式清單中選取 **Insert**。 將打開“Insert 活動”對話框。

3. （選用）如果開始時間與結束時間未涵蓋代理的整個工作班次，請選取正確的時間。
4. 從 「**活動** 」下拉式清單中選擇要從佇列中移除代理的活動。
   如果出現更多下拉清單，請根據需要縮小活動類型範圍。

   > 注意： 您應該選擇的活動因貴公司設置 Webex WFO 的方式而異。
   > 移除代理的常見活動包括 「**例外** 」與 「**不可用**」。

5. 如有必要，請清除“付費 ” 複選框。
6. 點擊 **Insert**。 隨即顯示警告訊息。
7. 按兩下 **覆蓋衝突**。 變更將出現在代理的排程中。
8. 按下 **保存** （頁面右上角）。 將打開「保存計劃更改」對話方塊。
9. 按一下 「**儲存**」。 如果變更違反了代理的任何計劃規則，則會顯示警告訊息。
   否則，「儲存排程變更」對話方塊將會關閉。
10. （選用）點選 **忽略並儲存**。 警告訊息將會關閉。

檢視代理遵循性和一致性

1. 按一下代理姓名右側的「遵循度」抽屜 (紅色小三角形)。

   抽屜將打開，以顯示代理的即時遵循情況。 綠色圓圈表示代理目前正在遵循其排程。 紅色圓圈表示它們未遵循。 此抽屜還顯示代理當天的排定活動、目前狀態、持續時間 (處於目前狀態的時間)、原因碼 (RC) 以及當天的遵循度和符合性百分比。 此資訊每 30 秒自動更新一次。

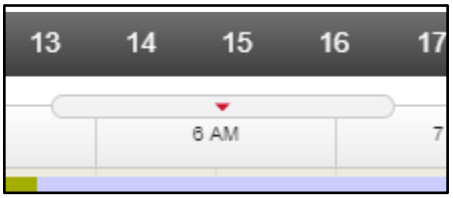
Agents		Schedule Activity	Agent State	Duration	RC	A %	C %
Quincy Landers		Lunch	Logged Out	69:49:31	--	11	0
Matt Rueben		In Service	After Call Work	0:07	--	40	87
Beth Bryant		In Service	Logged Out	68:18:42	--	0	0
Juana Urshela		Lunch	Ready Available	2:10	--	58	115

2. 按一下代理的名稱可查看有關該代理的更多資訊。 再按一下代理的名稱即可關閉抽屜。

> 注意：
> 代理抽屜中的號碼可能與整個「遵循度」抽屜中的號碼略有不同，因為這兩個抽屜的更新頻率不同，而且因為
> 「遵循度」抽屜中的數字會四捨五入。

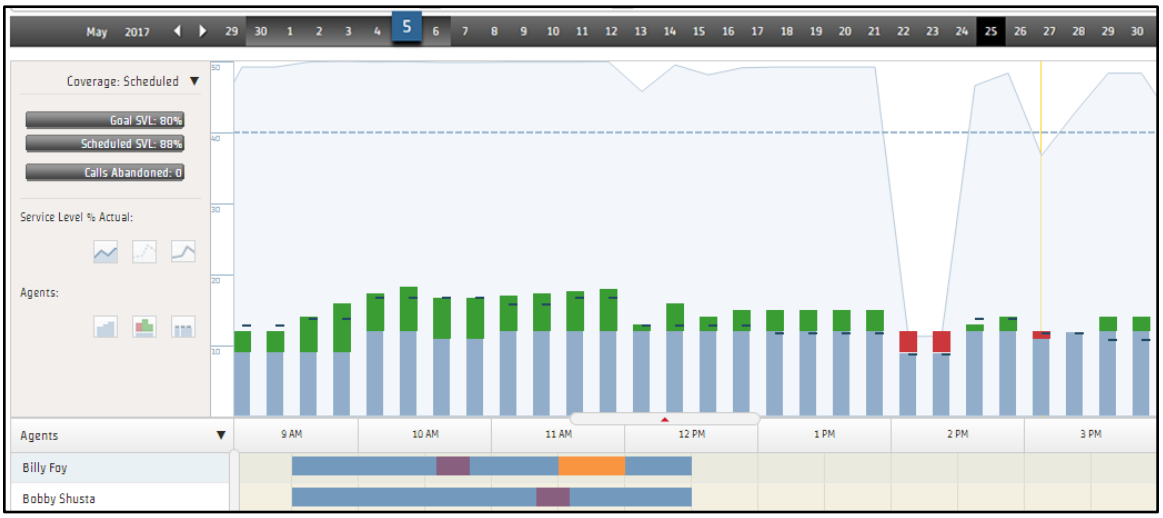
檢視預計覆蓋範圍

1. 按兩下螢幕頂部中間的「覆蓋」抽屜 (紅色小三角形)。



「覆蓋」抽屜將打開，顯示當天的預計覆蓋級別。 每個垂直條代表 15
分鐘，比對排定的代理數量與預期聯絡量所需的數量。

條形圖上的綠色頂部表示您已排定了足夠多的客服。 紅色頂部表示您沒有安排足夠的代理。
純藍色條表示您擁有所需的代理數量。 對於已過去的時間段，黑色破折號表示實際覆蓋級別。



2. 按一下垂直條可取得有關該 15 分鐘期間的詳細資訊。

相關主題

- 自訂「代理排程」頁面
- 關於時區
- 排序代理清單
- 關於抽屜
- 編輯排程
- 關於排程歷史與還原
- 交換兩個代理的排程

- 尋找活動的最佳時間
- 優化休息和午餐
- 編輯代理的動態排程頁面

自訂「代理排程」頁面

「代理排程」工具列控制您在「代理排程」頁面中看到哪些代理。 其欄位和按鈕如下表所述。

> 注意
> 在選取一個或多個服務佇列群組、服務佇列、技術對應或小組之前，「代理排程」頁面會呈現空白。 您的選擇會持續存在，預設會顯示在下一個選擇中
> 會議。

欄位/按鈕	描述
選擇時區	從下拉清單中選擇您的時區偏好設定。 時區 默認情況下，此欄位中顯示當前登錄的使用者 (在“管理使用者 ” 頁面上指定)。 變更此值時，所選時區將顯示在「時區」列中。 注意： 當您離開「代理排程」頁面時，將重置時區。
選取條件	選擇一個或多個服務佇列、服務佇列群組、小組及/或 顯示這些代理計劃的技術映射 (有關詳細資訊，請參閱 自定義選擇)。 若要查看排定加入多技術小組的代理，請選擇與該多技術小組或代理小組關聯的服務佇列。 您可以在欄位中鍵入全部或部分名稱，以便更容易找到它。 此欄位不區分大小寫。
過濾代理	透過鍵入代理名稱中的字母來過濾目前頁面上的代理。為 例如，如果在欄位中鍵入“br”，則僅顯示包含字母“br”的名稱。 此欄位不區分大小寫。 此過濾器不會延伸至多頁清單中不可見頁面上所列的代理。
動作	按一下可顯示選項功能表，讓您修改代理的

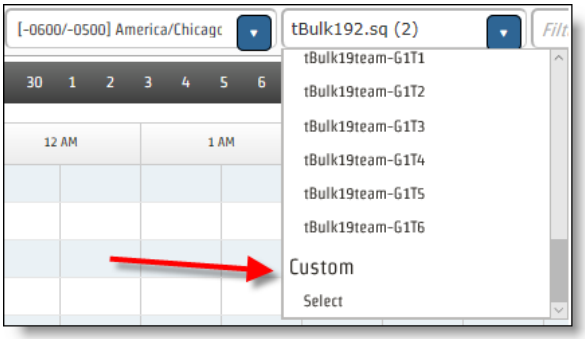
欄位/按鈕	描述
	時程表通過插入活動和交易時程表，一鍵將您帶到今天的時程表，丟棄您所做的任何更改但尚未保存，優化午餐和休息時間，併為您想要 Insert 的活動找到最佳時間。
儲存	將更改保存到資料庫並更新生產計劃。
呼叫中	傳呼工具可讓您瀏覽多個頁面上的一長串代理。 按兩下雙箭頭可導航到第一頁或最後一頁。 按一下單箭頭可一次向前或向後移動一頁。 當您移至其他頁面時，您 PIN 到清單頂部的代理會保留在那裡。 篩選器僅適用於您目前正在查看的頁面。
周/天/小時	依周、日或小時顯示代理排程。 對日期和視圖所做的更改會持續存在。

自訂選擇

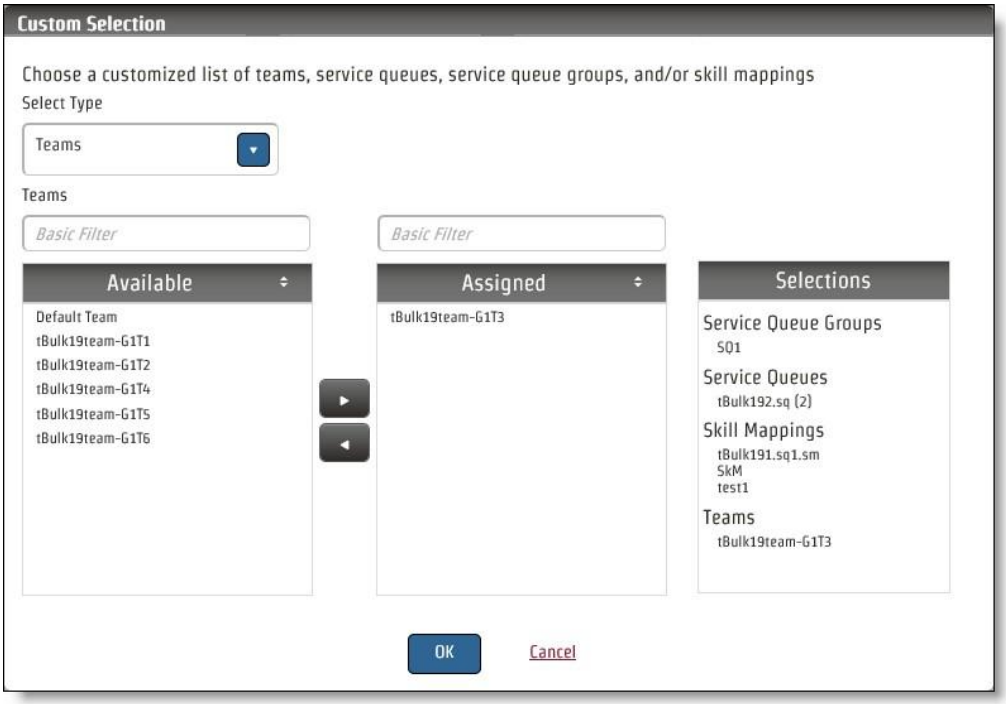
如果要檢視多個服務佇列、服務佇列群組、小組和技能對應的排程，請使用「自訂選擇」對話方塊選取它們。

若要設定自訂選擇：

1. 捲動到「代理排程」工具列中「選擇條件」下拉清單的底部至「自訂」種類，然後按一下「**選取**」。



「自訂選擇」對話方塊會隨即顯示。



2. 從「 **選取類型** 」欄位中，選取服務佇列、服務佇列群組、小組或技術對應。
   所選類型的可用實體將顯示在「可用」窗格中。
3. 將要查看其排程的實體移至「已分配」窗格。 您的選擇也會列在「選擇」窗格中。
4. 重複步驟 2 和 3，直到建立了要查看其明細表的所需實體的清單。 完成後，按兩下確定 」。
   屬於所選實體的代理將顯示在「代理排程」頁面中，而自訂顯示於工具列上的「選取條件」欄位中。

自訂選擇會持續存在，並在您下次登入時顯示。

修改自訂選擇：

1. 在“選擇條件 ” 字段中，按兩下 **“選擇**”。
   「自訂選擇」對話方塊會隨即顯示，其中包含您所儲存的選擇。
2. 根據需要修改選擇，然後按兩下確定 」。

關於時區

Webex WFO 中使用了四種類型的時區：預設時區、顯示時區、排程時區和服務佇列時區。
在為位於全球不同時區的代理建立及檢視代理排程時，這些不同類型的時區有助於避免混淆。

> 注意： 這些時區主要影響 WFM。 在 QM 中，錄製在捕獲源
> (例如，記錄伺服器或具有智慧桌面的電腦) 帶有時間戳。 這可以不同於
> 要記錄的代理所在的位置。

預設時區

默認時區通常是組織總部所在的時區。 它在「全域設定」頁面
(「應用程式管理」>「管理」>「全域設定」) 上設定。 此時區用於為系統事件、紀錄和擷取的資料
(如代理統計資料) 新增時間戳記。

顯示時區

顯示時區是使用者的本地時區，用於單個使用者在「我的排程」、「代理排程」及「訊息傳遞」等
頁面上檢視的資訊。 它是在「使用者」頁面 (「應用程式管理」>「使用者組態」>」使用者)
上為每個使用者設定的。

如果未設定顯示時區，則會使用預設時區代替它。
如果使用者位於預設時區，則可能不需要為每個使用者配置顯示時區。

排程時區

排程時區用於排程代理。 為每個代理分配一個排程時區時，可以設定時區中立的工作班次。
這意味著，如果您設定的工作班次從 8：00 AM 開始，到 5：00 結束 PM
然後將該工作班次指派給兩個不同時區的代理，則工作班次從 8：00 開始，AM 每個代理的當地時區。

計劃時區還消除了在不同時區應用夏令時時可能出現的混淆，並且無需手動計算時區差異即可複
製和編輯計劃。

服務佇列時區

服務佇列時區用於解譯服務佇列的開始及關閉時間。
根據預設，此時區與您組織的預設時區相同，除非在「服務佇列」頁面
(「應用程式管理」>「服務佇列」>「服務佇列」) 設定了特定服務佇列的不同時區。

時區與代理排程

依預設，「代理排程」頁面以登入使用者的顯示時區 (午夜到午夜) 顯示所選星期的排程。

您可以從「時區」下拉式清單中選取一個新時區，將時區變更為任何其他時區。

最佳做法

如果要檢視另一個時區的排程，請在編輯排程前先變更時區，因為更改時區會觸發新的作業階段。

注意 遵循度會以其所選時區向代理顯示，但遵循度計算仍以預設的客戶時區從午夜到午夜進行。這有助於確保

您在所有代理中看到相同的資料，並且在客戶時區中某一天的遵循度得分相同。

關於活動筆記

作業註釋是可附加到代理日程中的專案或例外活動的文字。 該註釋提供了有關該活動的詳細資訊。

示例 ：您有一個例外，稱為“會議”，用於許多類型的會議。 將會議例外指派給小組 1 代理時，會輸入「小組會議，請帶上您的筆記型電腦」

“註釋”欄位。 然後，您將會議例外分配給其他會議的團隊 2 代理。

對於此會議，您在“註釋”字段中輸入“處理不滿意客戶的審核”。

您可以通過多種方式查看這些註釋。

- **“我的計劃”** 頁和 **“我的計劃”數據資源管理器小組件** - 帶有附加註釋的任何計劃活動的右上角都會顯示一個陰影三角形。

  將滑鼠懸停在活動上以查看筆記。

- **「代理排程」** 頁面 - 將滑鼠移至代理排程中的例外或項目活動，以檢視活動資訊快顯視窗底部的備註。

- **“專案”** 頁面 - 在“註釋”字段中。

- **“使用者** ”頁面 - 例外的右上角會出現一個帶陰影的三角形，並在“已分配的例外”部分中列出註釋。

  將游標懸停在例外名稱上可檢視註釋。

可以通過以下方式將註釋添加到異常和專案中。

- 在 **「項目」** 頁面上為專案添加註釋。

- 在「例外」將 **例外指派給特定代理時，為例外新增註釋** 頁。

- 在「 **代理排程** 」頁面上的代理排程中插入活動時，為例外或專案新增註解。
- 在「代理排程 **」頁面上，在活動上按一下滑鼠右鍵，然後選擇「編輯備註」，可為現有的例外或專案** 新增備註。

可以在不同位置編輯註釋。

- **「代理排程** 」頁面 (僅限小時或間隔檢視)-
  在專案或例外活動上按一下滑鼠右鍵，然後從快顯功能表中選取 **「編輯備註** 」。
- **項目** 頁面 - 您可以編輯項目以變更與其關聯的註解。 下次運行計劃時，註釋將更新。
- **例外** 頁面 -
  一旦分配了例外，就無法從「例外」頁面編輯其註釋，但您可以使用與原始異常重複的新例外 (相同的已分配代理，相同的日期/時間) 覆蓋指定的例外，但該例外具有不同的註釋。
  新的例外會在下次執行代理排程時出現在代理排程中。

相關主題

- 檢視您的排程
- Insert 活動
- 新增與編輯活動備註
- 管理例外
- 管理項目
- 管理使用者

排序代理清單

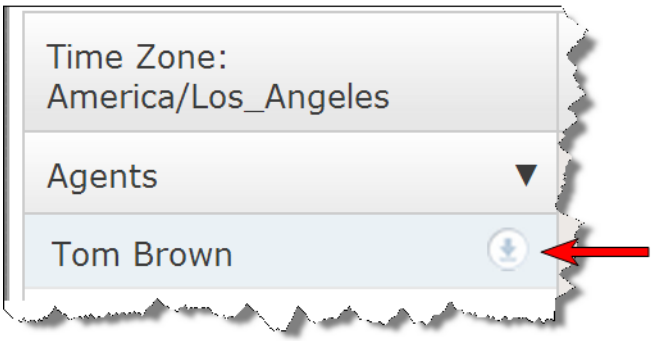
使用「代理」欄標題中的三角形圖示控制代理在排程網格中的排序方式。
您可以依下列各項的升序對代理排序：

- 名字。
- 姓氏。

- 到達時間。
  根據排程中的第一個排定活動，再依姓氏，然後依名字對代理排序。可用但未排定的代理列在排定的代理之後;不可用且未排定的代理列在最後。
- 排。 代理根據代理頁面上指派的等級進行排序。
  然後，同等級別的代理會依名字排序。無等級的代理會列在有等級的代理之後。
- 加入公司日期。 代理按其在公司中的資歷進行排序，資歷最淺的列在前面。
- 加入部門日期。 代理依其在部門中的資歷進行排序。 資歷最低的人列在第一位。

您可以將代理固定在清單頂部，以進一步細化代理清單。
固定代理后，代理不受任何排序的約束，並且始終顯示在計劃中代理清單的頂部。 您可以 PIN 多個代理，最近固定的代理位於頂部。

若要 PIN 代理，請將游標停留在代理的名稱上，然後按一下儲存格右側出現的 PIN 圖示 (如下)。
若要取消固定代理，請再按一下該圖示。 代理立即受代理清單中使用的排序方法的約束。



注意
當您在「代理排程」工具列中切換服務佇列、服務佇列群組、技術對應、小組或自訂群組時，固定的代理將被取消固定。

編輯排程

透過在「代理排程」頁面上插入、複製、移動或刪除活動，可編輯代理排程。
您只能編輯在主檢視中指派給小組的代理的排程。
在主檢視畫面中未指派給小組的代理為唯讀，並且其姓名旁顯示鎖定圖示。

注意 單個代理計劃編輯會話最長為 8 小時，空閒時間上限為 100 分鐘。
達到這些限制後，您必須重新登入
恢復會話。

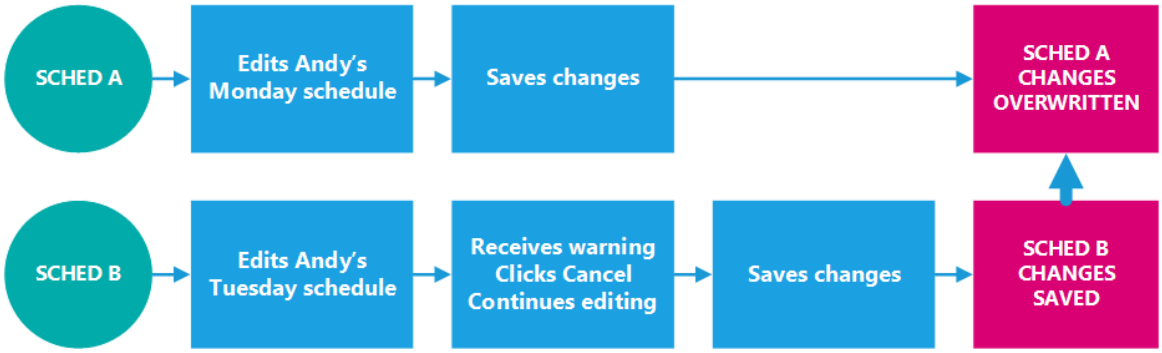
注意： 可以同時進行多少個編輯會話沒有限制。

如果在您檢視與編輯代理排程時，其他使用者變更並儲存了代理排程，或自動化工作流程核准了影響排程周的請求，您將收到一條警告訊息，指出排程已變更。 然後，您有兩個選項可供選擇。

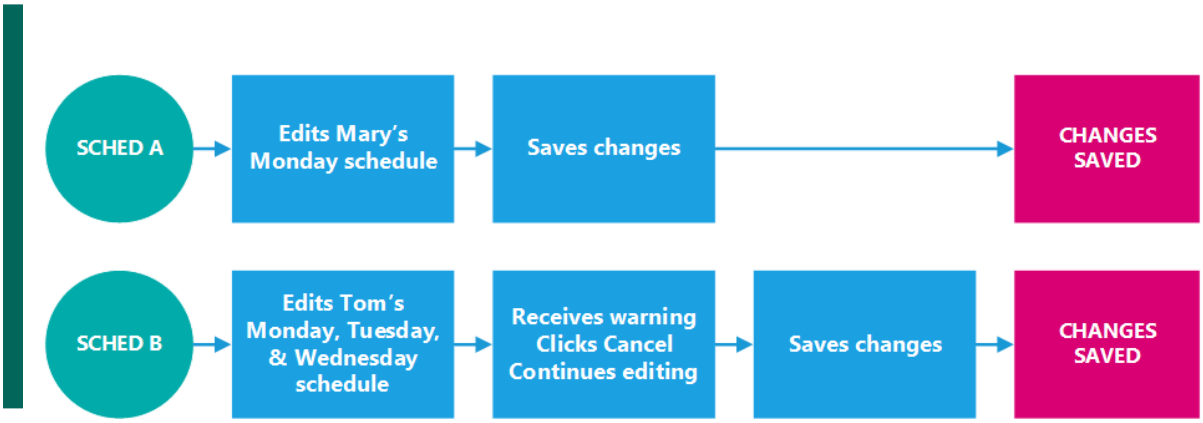
- 您可以重新整理排程檢視，否則將會導致遺失未儲存的變更。
- 您可以取消該訊息，這樣可能會導致您在儲存變更時覆寫其他使用者對排程的變更。
  只有當你們都在按照同一個代理的排程工作時，才會發生這種情況。

以下是兩個使用者編輯同一周的排程時發生的情況的範例。

例
排程器 A 編輯 Andy 的星期一排程並儲存這些變更。 排程器 B 同時編輯 Andy 的星期二排程時收到警告訊息。 排程器 B 按一下「取消」，完成並儲存他的編輯。
將儲存排程器 B 的 Andy 星期排程版本，並且排程器 A 所做的變更將被覆寫。



例
排程器 A 編輯 Mary 的星期一排程並儲存這些變更。 排程器 B 正在同時編輯 Tom 的星期一、星期二及星期三排程，並收到警告訊息。
排程器 B 按一下「取消」，完成並儲存他對 Tom 的排程的編輯。 排程器 A 對 Mary 的排程所做的編輯不受 Tom 排程變更的影響，因此對 Mary 和 Tom 的排程所做的變更會被儲存。



編輯與指派的例外清單

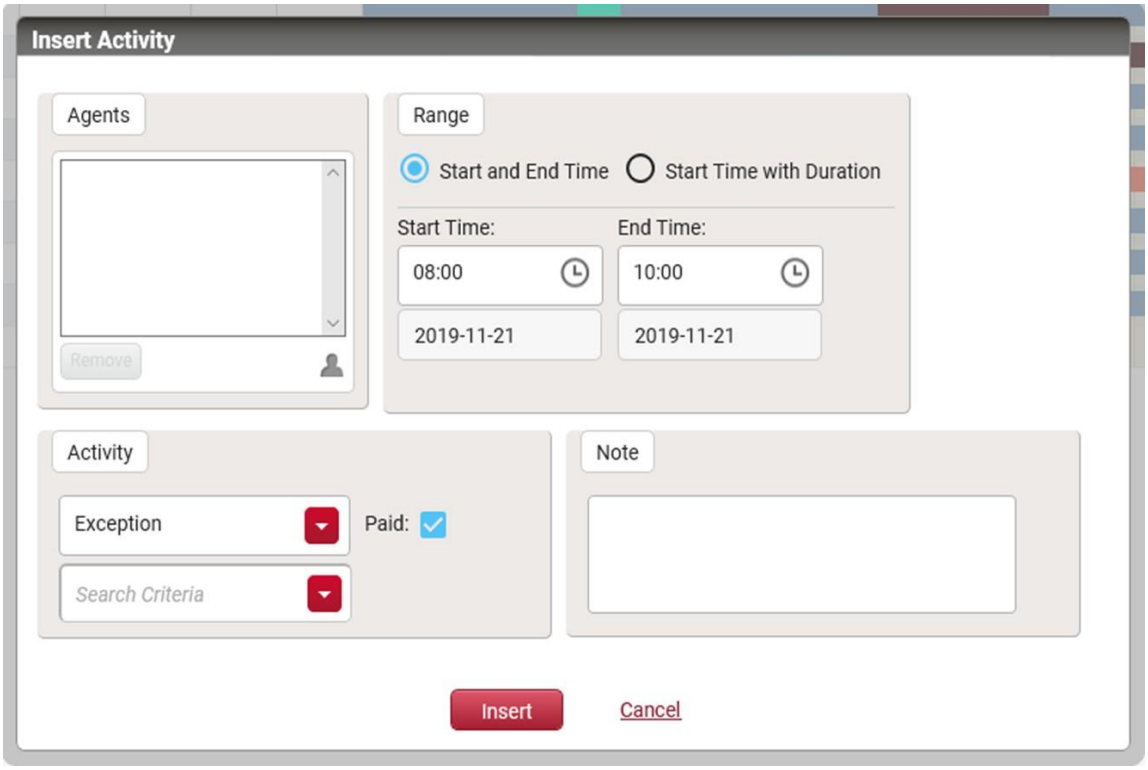
按代理的排程編輯或刪除指派的例外活動時，這些變更會反映在該代理的「使用者」頁面上顯示的「指派的例外」清單中 (請參閱)。 這可確保在執行新排程時，已編輯的指派例外包括在新排程中。

對於正在編輯的「已指派例外」清單中顯示的項目，有一些例外。 其中包括：

- 在 V10.4 之前建立的活動
- 指導活動
- 安排貿易活動
- 排程歷程記錄還原

Insert 活動

Insert 活動對話方塊可讓您將活動新增至代理排程。



請遵循下列步驟，以 Insert 一個或多個代理排程中的活動。

> 注意 如果未啟用代理計劃衝突警告功能
> (見下文)，則任何部分或全部衝突活動將被新插入的活動覆蓋。

Insert 活動 (未啟用代理排程衝突警告)

1. 在「代理排程」頁面上，顯示所需服務佇列群組、服務佇列、技術對應、小組或自訂群組的代理排程。
2. 從「代理排程」工具列> **選擇「Insert 活動的**
   動作」，或在代理的排程上按一下滑鼠右鍵並選取 **Insert**，以顯示已選取該代理的「Insert 活動」對話方塊。
3. 填寫對話方塊中的欄位，如下表所述，然後按一下 **Insert** to Insert 代理排程中的新活動。
4. 按一下 「**儲存**」以儲存排程變更。

下表描述了“Insert 活動”對話框中的欄位。

欄位	描述
代理	參與此活動的代理。 按一下「代理選擇」欄位，從清單中選擇一或多個代理。 只有在主檢視畫面中指派給小組的代理會出現在此清單中。
移除按鈕	選取一或多個代理，然後按一下此按鈕將其從 目錄。
範圍	選擇日期範圍選項。
開始時間	輸入活動開始的日期與時間。 ▪ 時間欄位 - 預設顯示 00：00。 您可以在時間欄位中以一分鐘為增量鍵入開始時間，也可以從下拉清單中以 15 分鐘為增量選擇開始時間。 ▪ 日期欄位 - 為活動選擇的日期。 預設日期為今天。
持續時間	活動的持續時間，以小時及分鐘為單位。 僅當您選擇「開始時間與持續時間」時，才會顯示此選項。
結束時間	輸入活動結束的日期與時間。 ▪ 時間欄位 - 預設顯示 00：00。 您可以在時間欄位中以一分鐘為增量鍵入結束時間，也可以從下拉清單中以 15 分鐘為增量選擇結束時間。 ▪ 日期欄位 - 為活動選擇的日期。 預設日期為明天。
活動	選擇要插入到計劃中的活動類型。 注意： 如果選取「例外」，則會將例外儲存到代理的「使用者」頁面上代理的「指定的例外」清單中，並且 如果重新運行計劃，則將包括在內。 此外，從「代理排程」頁面插入例外不會建立全天例外，而 是建立部分日期例外。
搜尋條件	選擇特定的活動類型。 「選擇類型」欄位僅為可進一步指定的活動出現。

欄位	描述
活動元資料	（選用）為中繼資料值賦值或刪除中繼資料值 從，活動。 在此處分配或刪除元數據值將覆蓋您在配置活動時分配的預設元數據值。 有關配置元數據值的詳細資訊，請參閱 管理活動元數據值 。
付費	如果排定的活動計入代理在一周的工作小時數，請選取「付費」核取方塊。 默認情況下，根據您選擇的活動選中或清除該複選框。
附註	（選用）輸入文字以進一步描述活動。 僅當所選活動為例外或專案時，才會顯示此欄位。

代理排程衝突警告

如果啟用了“WFM 全域設置”頁面上的代理計劃衝突警告功能 (請參閱 配置 系統範圍的 WFM 設置)，則在編輯計劃時將收到一條警告消息，以使所做的編輯導致與代理的休息、午餐、專案或例外衝突。 您的編輯可能是拖放代理的活動、插入一個或多個代理的活動或尋找最佳時間的結果。

例如，如果您將某活動 Insert
到多個代理的排程中，而其中一個代理的排程與新活動有衝突，則會看到此訊息：

您可以覆蓋衝突、手動處理衝突或取消編輯。

如果選擇覆蓋衝突，您要插入的活動將完全或部分覆蓋代理先前排定的活動。 例如，如果代理在 9：30 AM 到 10：00 AM 排定了半小時的午餐，而您插入的活動從 9：15 AM 到 9：45 AM，則代理的午休時間會縮短 15 分鐘至 9：45 AM 到 10：00 AM。

如果您選擇取消排程編輯，您的 Insert 活動操作將被完全取消。 您可以使用不同的活動時間重新開始。

如果您選擇手動處理衝突，您將有機會編輯代理的排程，方法是將衝突活動拖到另一個時間以解決衝突。 在同一示例中，可以將代理的午休時間拖動到 10：00 AM 開始，而不是從 9：30 AM 開始，以避免與插入的活動衝突。

移動衝突活動後，按兩下「重試」以 Insert 衝突代理的計劃中的活動。
如果不再存在衝突，則會插入活動，您可以按下“保存”以完成計劃更改。

Insert 選擇覆蓋衝突的活動

1. 在「代理排程」頁面中，從「代理排程」工具列中選擇 **「動作> Insert 活動」**，或在排程頁面上按一下滑鼠右鍵 Anywhere 並選取 **Insert** 以顯示空白的 Insert 活動對話方塊。
2. 視需要完成對話方塊中的欄位，然後按一下 **Insert** to Insert 代理排程中的新活動。
3. 如果存在衝突，請按兩下警告消息中的“替代 **”** 以忽略衝突，並將新活動 Insert 在衝突活動上。
4. 按一下 **「儲存」**以儲存排程變更。

Insert 選擇手動處理衝突的活動

1. 在「代理排程」頁面中，從「代理排程」工具列中選擇 **「動作> Insert 活動」**，或在排程頁面上按一下滑鼠右鍵 Anywhere Insert **並選取** # 以顯示空白的 Insert 活動對話方塊。
2. 視需要完成對話方塊中的欄位，然後按一下 **Insert** to Insert 代理排程中的新活動。
3. 如果存在衝突，請按兩下 **警告消息中的「手動處理**」。
   在載入代理排程時，衝突的排程固定在頁面頂端，並以感嘆號標記在紅色圓圈中。
4. 視需要移動活動以清除衝突。 有關移動活動的詳細資訊，請參閱 透過拖放編輯排程。

5. 解決所有衝突後，按兩下 **工具列上的「重試」**以 Insert 衝突代理計劃中的新活動。

> 注意： 如果您希望覆蓋某些代理計劃而不是手動處理，請在單擊“重試”時使它們發生衝突。您將會收到另一則警告訊息。
>
> 選擇 **「覆寫」**以覆寫這些特定排程。

6. 按一下 **「儲存」**以儲存排程變更。

休假分配和休假計劃注意事項

Webex WFO 不允許使用者提交過去日期的休假請求。

若要將代理的缺勤正確分類為休假，您可以決定在代理缺勤後將例外 Insert。

但是，Webex WFO

並不總是像處理代理在缺勤前通過訊息提交的休假請求一樣，是主管在缺勤後插入代理排程的例外。

此差異會影響以下方面：

- 休假分配—Webex WFO 不會從剩餘休假分配的運行總數中減去插入到過去排程中的例外。即使異常與休假類型相關聯，也是如此。
- 休假時間 - 如果 Webex WFO 與 HRMS 整合，則不會從剩餘休假時間的運行總計中減去插入到過去排程中的例外。此運行總計每天僅通過從 HRMS 導入休假數據更新一次。

下表總結了如何在 HRMS 集成和非 HRMS

集成系統中從運行總計中減去缺勤前的休假請求和缺勤后的異常插入。

執行總計	休假請求前 缺席	之後插入例外 缺席
休假時間	HRMS - 減去	HRMS - 未減去非
	非 HRMS - 減去	HRMS - 減去
休假分配	HRMS - 減去	HRMS - 未減去
	非 HRMS - 減去	非 HRMS - 未減去

移除活動

只要在代理的排程中插入開始時間及結束時間相同的其他活動，即可從該活動移除該活動。

> 示例： 代理在其排程中分配了一次小組會議例外，該例外時間為星期二的 9：00–10：0 AM 0。但排程執行後，團隊會議將會取消。 為了
> 從代理的排程中移除小組會議，排程器會插入從星期二 9：00–10：00 AM 的「服務中」時間。

如果活動是分配的例外，也可以通過將其從代理的“使用者”頁面上的“分配的例外”表中刪除來將其刪除 (請參閱 管理使用者)。 但是，這會留下一個間隙，即不會為異常所在的間隔計劃任何內容。

為使代理保持連續排程而無間隙，您必須執行下列其中一項作業：

- 重新執行排程。
- 打開「代理排程」頁面並用其他活動填充空白部分，或向左或向右拖動「服務中」活動以填補空白。

> 最佳做法 始終從「代理排程」頁面中刪除活動，而不從「指定的例外」表中刪除活動。您可能從「已分配」中刪除例外的唯一原因
> 異常表表示異常是在版本 10.3 或更早版本中創建的。 在版本 10.4
> 中更改或刪除這些異常時，不會自動更新或刪除這些異常。

透過拖放編輯排程

您可以使用拖放技術變更代理排程的開始與結束時間，以及在一天的排程中移動排定的活動。

當排程顯示在「小時」檢視時，按兩下代理的排程列即可起始拖放動作。

執行此操作時，計劃列將一分為二。 一般時間 (如服務時間) 將成為底部列，特定時間 (如例外和中斷) 將成為頂部列。

- 使用游標左右拖動底部列的末端以更改移位開始和結束時間。
- 在頂列中，使用游標將排定的活動拖到新時間。

預設會以 5 分鐘為增量進行變更。 若要以一分鐘為增量進行變更，請在拖曳的同時按住 Shift 鍵 (在按住 Shift 鍵或排程變更回復為 5 分鐘之前放開滑鼠按鈕)。

> 注意： 無法移動代理在服務時間之外的動態計劃事件異常。

您必須按一下 **「儲存」** 以儲存您對排程所做的變更。

如果要取消已進行但尚未保存的更改，請從“操作”下拉列表中選擇

“放棄更改 ”，或按兩下瀏覽器的“刷新”按鈕以重新載入具有原始計劃的頁面。

新增與編輯活動備註

註釋可以附加到代理日程中的專案和例外活動。 這些註釋包含有關活動的詳細資訊。

您可以從「代理排程」頁面為排定的活動新增備註或編輯現有的備註。

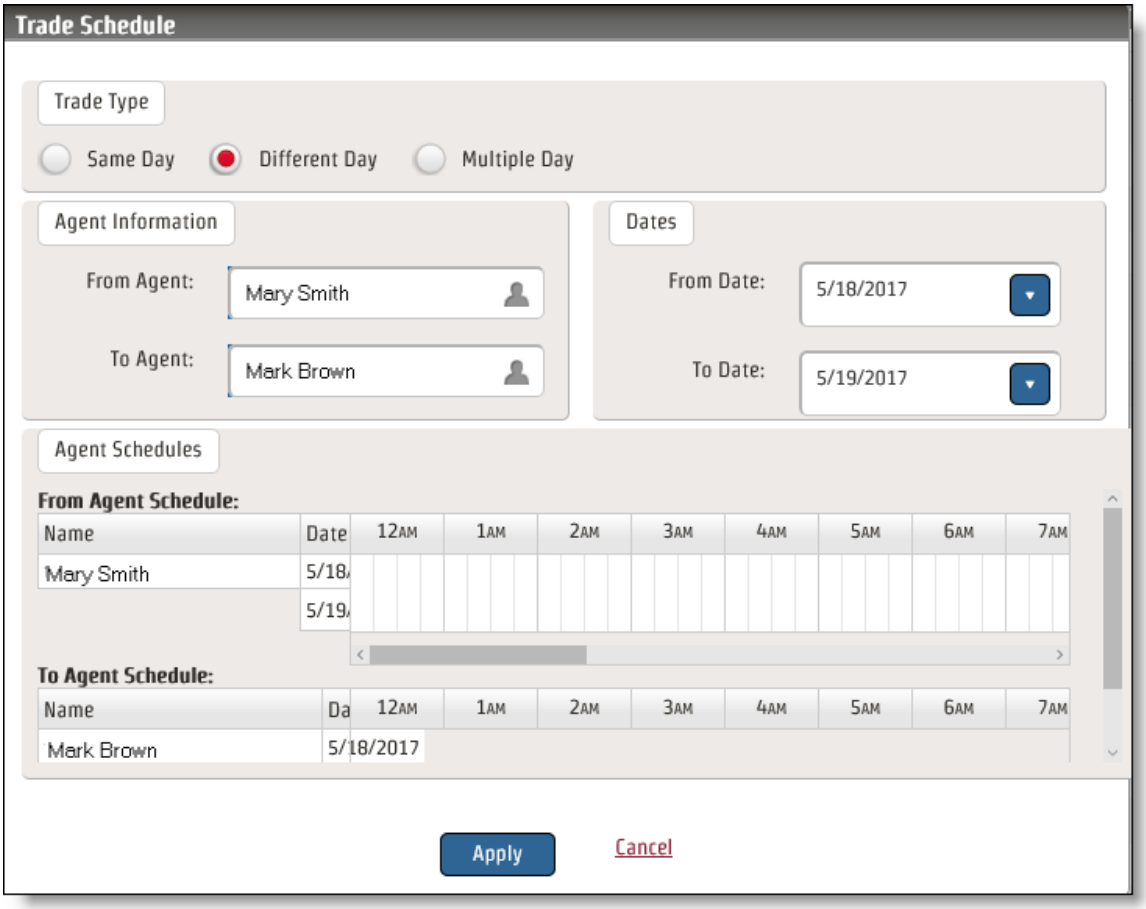
> 註釋
>
> 如果您受日程編輯規則的約束，該規則限制您對例外和專案的作業備註進行更改的能力，則可以通過將滑鼠懸停在
>
> 活動，但無法對其進行編輯。 如果將例外或專案 Insert 到日程中，則無法向其添加作業備註。

新增或編輯活動備註

1. 在小時檢視中檢視「代理排程」頁面時，在代理排程上的所需活動上按一下滑鼠右鍵。
2. 在生成的彈出功能表上，選擇“ **編輯註釋**”。
3. 在“編輯註釋”對話框中，添加註釋或編輯現有註釋。
4. 按兩下 **更新**。
5. 按一下 **「儲存** 」以儲存更新的排程。

交換兩個代理的排程

「交換排程」對話方塊可讓您在兩個代理之間交換排程。



您可以交換同一天、不同日期或多日的排程。 預定時間保持在原處，因為這是基於承保需求。變更的是哪個代理在排定的時間工作。

當交易代理排程跨越午夜時，代理被排定在排程開始之日開始工作。

下表描述「交換排程」對話方塊中的欄位。

欄位	描述
交易類型	此動作的交換類型。 您的選項如下： ▪ 同日 - 交換同一天的排程。 當您選擇此選項時，「排程日期」欄位將會出現。 預設會選擇此選項。 例如，您可以使用此選項交換代理 A 的 07：00–15：00 排程與代理 B 的 09：00–17：00 排程

欄位	描述
	安排在同一天。 ▪ 不同日 - 交換兩天的排程。 如果選擇此選項，「開始日期」與「結束日期」欄位將會出現。 此選項的工作方式與“同一日”選項完全相同，只是在兩個單獨的日期。 ▪ 多日 - 交換多日排程。 如果選擇此選項，「開始日期」與「結束日期」欄位將會出現。 例如，如果您在「開始日期」欄位中選擇 1/23/2019，在「結束日期」欄位中選擇 1/27/2019，則您將交換代理 A 的星期一至星期五排程與代理 B 的星期一至星期五排程。
代理資訊	參與交易的代理商： ▪ 從代理 - 您要交換其排程的第一個代理 ▪ 到代理 - 您要交換其排程的第二個代理 只有在主檢視畫面中指派給小組的代理才會顯示於「從代理」或「到代理」清單中。
樸	交換涉及的日期。 可能的交易日期如下： ▪ 排程日期 - 您要交換排程的日期。 手動輸入日期或按下欄位，然後從日曆彈出視窗中選擇日期。 ▪ 開始日期 - 交換涉及的第一個排定日期。 ▪ 結束日期 - 交換涉及的第二個排定日期。 ▪ 開始日期 - 您要交換的工作班次的第一天。 ▪ 結束日期 - 您要交換的工作班次的最後一天。
代理排程	兩個代理的排程並排顯示。 這些允許您比較一下代理的排程，然後按一下「套用」。 ▪ 從代理排程 - 第一個代理目前的排程

欄位	描述
	▪ 「到代理排程」- 第二個代理目前的排程「到代理」的可用性資訊將會提供： 團隊、時區、例外、服務佇列、重疊班次和技能映射，以說明您確定交易是否可行。

交換兩個代理之間的排程

1. 按一下 「**交換排程** >動作」以顯示「交換排程」對話方塊。
2. 填妥欄位。
3. 按兩下 **應用**。 交換的排程將立即應用於生產排程。

> **注意** 若要交換排程，兩個代理都必須包括在交換的時間範圍內執行的排程中。

複製排程活動

「複製排程活動」頁面可讓您以多種方式複製排程活動。 您可以：

- 將活動從一個代理在特定日期的排程複製到其他代理在選定日期的排程
- 將多個代理的排程從特定星期的特定日期複製到其他星期

複製功能將選定時隙內的目標計劃活動替換為源代理的活動。
任何被複製的指派例外活動都會自動出現在目標代理的使用者頁面上的「指派的例外」表格中，且在重新執行排程時也會出現在目標代理的排程中。

> **注意** 將一個日期複製到多天時，不應選擇具有重疊時間跨度的活動。 例如，如果您嘗試複製 7 PM–5：30 AM 班次，並且還有一個 12 AM–7
> PM 不可用活動您可以選擇進行複製，然後班次的 12 AM–5：30 AM
> 部分將僅在為複製選擇的最後一天出現。 這是因為「不可用」活動會覆蓋前一天班次的 12 AM–5：30 AM 部分，因為 Webex WFO 會列出當天的活動。
>
> 便條
> 如果從支援與目標代理不同的服務佇列的源代理複製活動，請注意，在為其服務佇列運行未來計劃時，這些活動可能會從源代理的計劃中刪除。
> 為了避免此問題，您可以執行以下操作之一

以下：

- 從源代理複製活動，該代理的班次服務佇列與目標代理相同。
- 將活動指派給目標代理並執行排程。

複製排程活動在複製活動時使用來源代理指定的排程時區。

複製的活動會自動出現在目標代理顯示時區的目標代理排程中。

注意 如果複製的活動是在低於 V10.3 的版本中創建的，則不會更新“分配的例外”表，並且如果重新運行計劃，則不會顯示複製的異常。

但是，複製的異常會反映在目標代理的數據資源管理器中。

先決條件

- 管理 WFM、管理排程或編輯排程權限

程式

將代理的排程活動複製到其他代理的排程 (複製活動)

從源計劃複製的活動將覆蓋完全包含在目標計劃中相同間隔內的活動。 包含重疊 (但未完全包含) 活動的目標計劃將被修剪，以便刪除重疊部分並保留非重疊部分。

未與任何源活動重疊或包含的目標計劃活動將保持當前在目標計劃中的位置。

複製的活動將複製到複製用戶的顯示時區中。

1. **選取將代理的排定活動從一個日期複製到其他代理/日期**

   選項。

2. 在 「**源排程**」區段中，選取要複製其排程的代理及其排程的日期。

   然後，「**排程**」表格中會填入代理在該日期的排程。

3. 選取要複製的活動旁邊的複選框。

> 注意
> 如果代理具有在您的顯示時區中跨越午夜的「不可用」或「可用」活動，則當這些活動顯示在頁面上時，會在午夜時截止。 這
> 防止複製跨多個日期的活動。
> 從午夜算起超過兩天的活動不在允許的時間範圍之外，因此不會被複製。

4. 在「**目標排程**」區段中，選取要將所選活動複製到的代理及日期。
   如果目標周不存在計劃，將根據需要添加佔位元。
5. 按一下 「**複製**」。

將多個代理的排定活動複製到其他周 (複製班次)

一周中某一天的源班次完全覆蓋一周中該天的目標班次。 未在源班次中安排的目標天數保持原樣。如果目標日期沒有計劃任何活動，並且源活動不包含要在這一天放置的班次，則該天將填充“不可用”活動。 複製的活動在複製的代理顯示時區中複製。

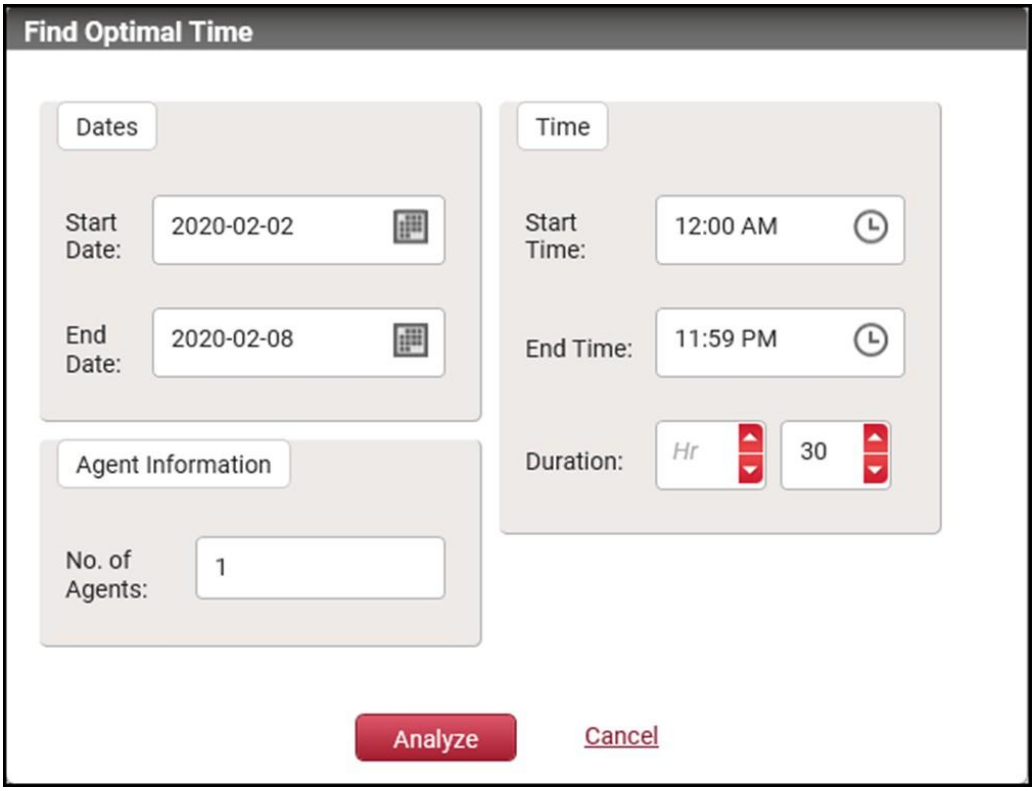
1. 選取將 **一個或多個代理的每日排程從一周複製到其他星期**
   選項。
2. 在 「**源排程**」區段中，選取要複製其排程的代理及排程周。 無論您在「周」
   欄位中輸入星期的哪一天，都會顯示設定的星期幾。
3. 在「天數 」表格中，選取您要複製其排程的星期幾。
   默認情況下，一周中的每一天都處於選中狀態。
4. 在「目標計劃」部分中，選擇要將計劃複製到的周。
   按一下某個星期任一日期時，將在「已指定」窗格中輸入該星期第一天的日期。
   要刪除一周，請選擇它並按下 **刪除**。

   > 注意
   > 要複製的班次日期的屬性將一直延續到目標日期，因此在目標日期中，週三至週四的跨午夜班次將為週三至週四
   > 星期。

5. 按一下 「**複製**」。

尋找活動的最佳時間

“查找最佳時間”對話框可說明您在代理排程中查找 Insert
活動的最佳時間，使其對服務級別的影響盡可能小。 若要 Insert
活動，必須在「代理排程」頁面上選取具有預測與排程的服務佇列。



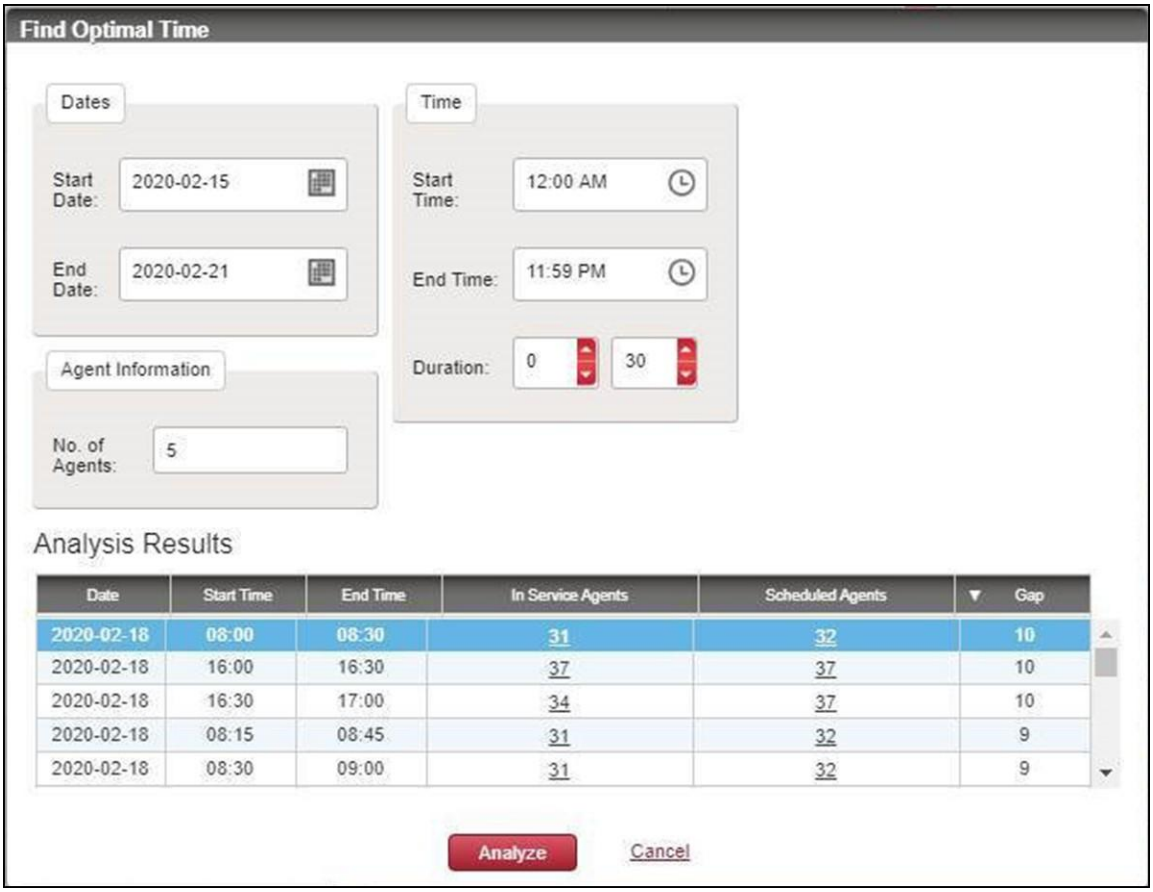
下表描述「尋找最佳時間」對話方塊中的欄位。

欄位	描述
開始日期	活動應發生的日期範圍的開始日期。 依預設，這是您正在檢視其排程的星期的第一天。 您可以在本周內選擇一個日期。 如果要選擇未來一周的日期，則必須在「代理排程」頁面上顯示該周。
結束日期	活動應發生的日期範圍的結束日期。 默認情況下，這是您正在查看其排程的週末。 您可以選擇一周內的任何日期。 如果要選擇未來一周的日期，則必須在「代理排程」頁面上顯示該周。
開始時間	活動可以開始的最早時間。
結束時間	活動可以開始的最晚時間。

欄位	描述
持續時間	活動應持續的時間量。
不。代理數目	您要執行活動的代理數。

要找到最佳時間，請執行以下操作：

1. 完成「查找最佳時間」對話框中的欄位。
2. 按兩下分析。 WFM 查找活動的最佳時間，並將其列在“分析結果”浮出控件中。

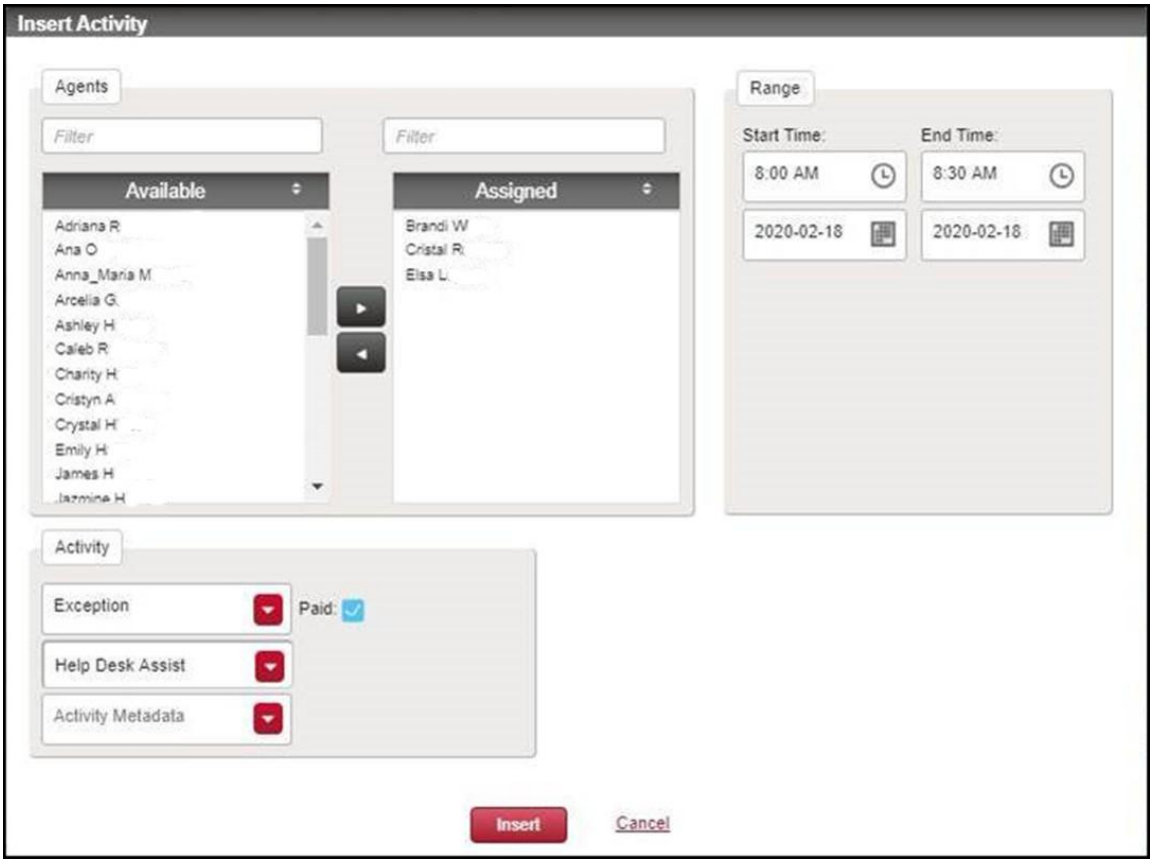


“分析結果”表格列出了活動的候選時間段。 表格中的欄位如下所示。

欄位	描述
日期	時段的日期。
開始時間	時段的開始時間。
結束時間	時段的結束時間。
服務中代理	在整個服務期間處於服務的代理數。 時隙。
排定代理	在時段內排定的代理數。 這些 可以為任何活動排程代理，包括服務中、休息、例外、專案等。
缺	預測的代理數與實際排定的代理數之間的正或負差。 正數表示人員過剩，負數表示人手不足。 請注意，此值未考慮套用收縮值後預測的代理數量。

使用間隙值可幫助您決定將哪個時間段用於活動。
依預設，「分析結果」清單的第一行會顯示最佳時間 (在役代理與預測代理之間的最大差值)。
若該值為負數，請嘗試增加開始日期/結束日期範圍，或減少所需的代理數量。

確定後，在所選時段按一下「服務中代理」或「排定代理」欄位中的超連結號碼。 這將打開“ Insert 活動 ”對話框，其中“範圍”字段會根據您的時隙選擇自動填充。



「代理」窗格包含曾在「分析結果」表格中列為「服務中代理」或「排定代理」的代理名稱。

若要將活動新增至所選代理的排程：

1. 選擇您要執行活動的代理。
2. 完成「異常分配」和「活動」部分。
3. 點擊 **Insert**
4. 按一下 **「儲存」**。

復原排程變更

「排程歷史與還原」頁面可讓您檢視代理排程修訂的歷史記錄，以及將之前的修訂還原到目前的排程。

> 注意： 有關此功能的概述，請參閱 關於計劃歷史記錄和還原，

您可以透過兩種方法存取「排程歷史記錄」和「還原」頁面：

- 在「代理排程」頁面上，在代理的排程上按一下滑鼠右鍵，然後從上下文功能表中選擇「排程歷史」。 這會顯示包含該代理的搜尋結果的頁面，以及您所檢視之排程的日期。
- 瀏覽至「應用程式管理」（「應用程式管理」>「排程管理」中的頁面 > 排程歷史記錄和還原）。 這將顯示包含今天排程日期的搜尋結果的頁面。

搜尋排程歷程記錄
使用搜尋條件尋找您要回復的代理排程。

搜尋特定代理排程的排程歷史

1. 輸入特定的排程日期或排程日期範圍。 這是必需的最低搜索條件。
2. 如果需要，可以添加更多搜索條件，如下所示。 所有這些條件都是可選的。

標準	描述
代理名稱	下拉式清單中的代理是 主檢視。
	您可以選取中「顯示不活躍的使用者」核取方塊，以選擇將非活躍客服納入清單中。
顯示時區	顯示搜尋結果時使用的時區。
修訂日期	修訂排程的日期。
變更者	變更排程的使用者之名稱。
修訂類型	排程變更的類型。
事件 ID	標識變更中涉及的每個代理排程的唯一 ID。 注意 如果在一次儲存的變更中變更了多個代理排程，則每個排程 具有相同的事件 ID，但具有單獨的修訂 ID。

3. 按一下 「**搜尋**」。 搜尋結果將顯示在「結果」表格中。
4. 按一下 「**重設**」 以清除搜尋條件欄位並輸入新的搜尋條件。

結果表

根據您的搜尋條件，「結果」表格可包含特定代理的一個或多個命中項，或者，如果您使用事件 ID 搜尋，則可包含多個代理的命中項。 如果單個代理有多個匹配項，則修訂版 ID 標識對該代理的計劃進行更改的順序，最高的修訂版 ID 號是最近的更改。

> 注意： 每次計劃修訂命中都針對一個班次。
> 如果代理在排程執行期間將某個日期拆分為班次，則每個班次都有自己的排程修訂命中項。
> 如果代理的排程未
> 在排程執行期間變更，則不會對該代理進行修訂命中。

通過單擊列標題，可以按任何表列的升序或降序對結果表進行排序。

還原排程

將代理的排程還原為舊版本

1. 在「代理排程」頁面上，右鍵按一下代理的排程，或在「應用程式管理」中導覽至代理的排程，以存取「排程歷史與還原」頁面。
2. 如果您透過「應用程式管理」存取了此頁面，請使用搜尋條件欄位尋找要還原的代理排程。
3. 在搜尋結果表中，按兩下相應行上的「修訂版 ID」超連結。
4. 按兩下 **要還原的修訂旁邊的恢復** 。

範例：還原排程

在“結果”表中，按兩下超連結的修訂 ID 以顯示代理的調度歷史記錄。

排程歷史記錄顯示在資料保留期內對該代理的排程所做的每次修訂。

> 注意 對於顯示的每個計劃修訂，計劃列的每一端都顯示一小時的非計劃時間 (棕色，帶有深色剖面線)。 這些額外的時間跨度僅顯示給
> 描述計劃，並且在還原修訂時不還原。

例如，此代理的排程歷史記錄顯示目前的排程和三項變更：

標註	描述
4	此行顯示最早的修訂版本。 此原始版本的代理排程具有一個指派的例外 (粉色活動)，排定在 9：15 AM 進行。

標註	描述
3	此行顯示第二個較新的修訂版。 在此修訂中，分配的例外已從 9：15 AM 移至 2：30 PM，午休時間 (藍色活動) 已從 11：00 AM 移至 12：00 PM。
2	此行顯示最新的修訂版。 它始終與第 1 行中的當前修訂版本相同。在此修訂中，分配的例外已再次移至 1：00 PM，午休時間已移回 11：00 AM。
1	此列顯示代理目前的排程。 它始終顯示在計劃歷史記錄頁面上，以便您可以將其與以前的修訂版本進行比較。 當有許多修訂時，可以在當前計劃保持不變的情況下上下滾動這些修訂行。

如果需要將代理的排程還原到其中指派的例外為 2：30 PM，午餐為 12：00 PM 的版本，則可以顯示排程歷史記錄，並按一下第 3 行的“還原”按鈕。然後，代理的當前排程將回復到該版本。
代理的排程歷史現在顯示顯示此變更的新版本：

範例：根據現有計劃還原時的行為

如果還原修訂的時間跨度已具有代理的一個或多個班次 (包括可用時間)，則在應用還原的修訂之前，這些班次將替換為“不可用”活動。 例如：

還原之前	還原的修訂	還原後
6 AM–12 PM 班次 3 PM–6 PM 班次	9 AM–5：30 PM 班	6 AM–9 AM 無法使用 9 AM–5：30 PM 恢復班次 5：30 PM–6 PM 不可用
8 AM–12 PM 班 12 PM–4 PM 可用	12 PM–4 PM 班次	8 AM–12 PM 不可用 12 PM–4 PM 恢復班次

關於排程歷史與還原

注意 有關如何查看代理的計劃歷史記錄和還原以前的計劃的過程，請參閱 撤消計劃更改。

您可以使用「排程歷史與還原」功能將代理的排程還原到以前的版本。
它可用於主檢視中代理的過去、目前和未來排程。

啟用保留期后，將立即跟蹤計劃歷史記錄，並從該時間點累積到保留期的長度。
默認情況下，保留期為 7 天，但管理員可以更改此值。
如果由於某種原因代理的排程需要回復到以前的版本才能復原所做的變更，則只要在保留期內，就可以從排程歷史記錄中還原適當的排程修訂。

您可以從兩個位置檢視和還原排程歷史記錄：

- 「代理排程」頁面
  (在代理的排程上按一下滑鼠右鍵，然後從上下文功能表中選擇「排程歷史」)
- “應用程式管理”中的“計劃歷史記錄和還原”頁面（請參閱 撤消計劃更改

需要注意的重要事項

請注意，還原不會影響：

- 各代理的最小/最大限制 (可能會違反)
- 「使用者」頁面上的已指定例外清單
- 休假分配使用方式
- 日內動態排程請求
- 動態可用性
- 待處理的排程編輯
- 遵循度和一致性計算
- 人力資源管理系統
- 休假計劃
- 傳訊要求

注意： 如果還原違反了最大人員配置條件，它將失敗。

還原涉及交換的排程只會還原所選代理的排程。
其他代理的排程不會變更，而交換的小時數仍會保留。

範例： 代理 A 將星期二班次與代理 B 的星期三班次交換。 但是，代理 A 的排程恢復到與代理 B 交換之前的狀態，以便代理 A 再次
定於週二上班。 還原不會改變代理 B 的排程，因此他仍被排定在星期二而不是星期三工作。

變更中涉及多個代理排程時，這些代理會被標示為具有事件 ID 的群組。
這樣，當需要將每個已變更的排程還原到早期版本時，可以更輕鬆地找到它們。

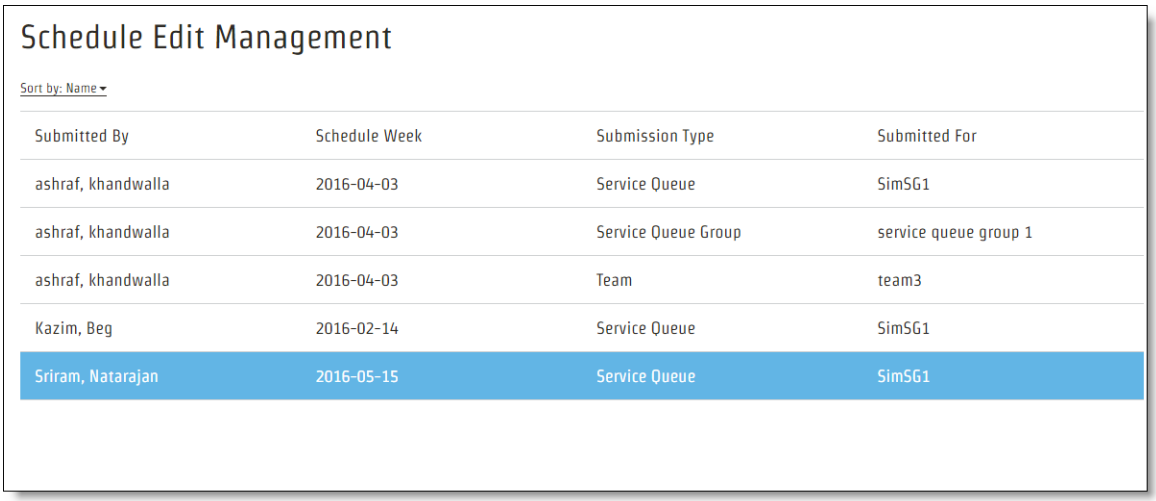
批准或拒絕主管所做的計劃變更

“計劃編輯管理”頁面可供為其角色啟用了“管理 WFM”許可權的使用者使用。

它列出了由其編輯功能由計劃編輯規則控制 (請參閱 限制主管編輯計劃的能力)

以及包含在計劃編輯事件工作流中的監督員所做的計劃編輯。

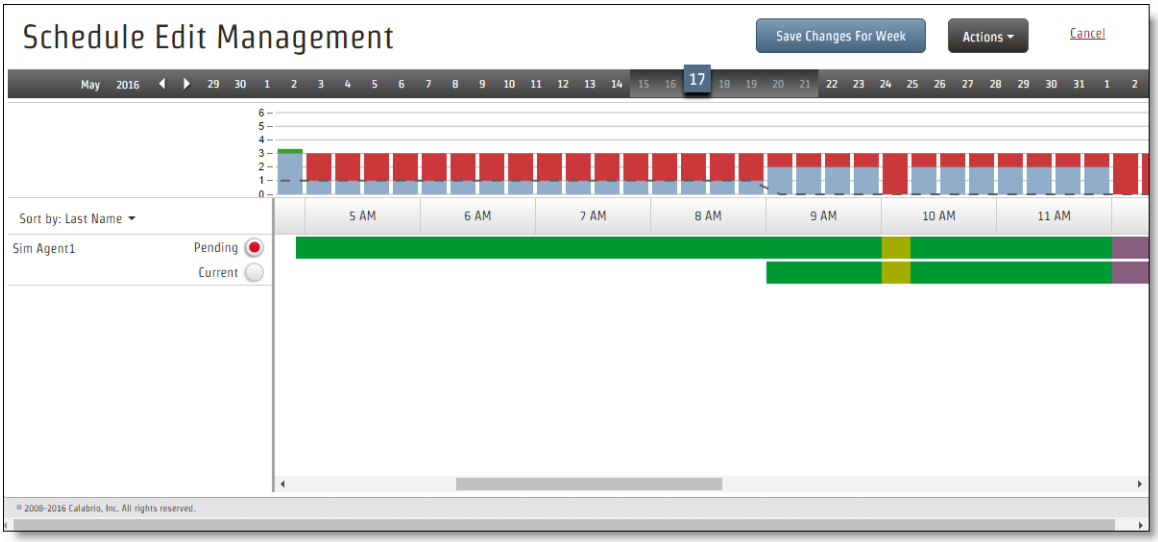
這些監督員所做的編輯將會處於保留狀態，直到管理員或排程器批准或拒絕它們為止。



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

按一下其中一個項目時，會顯示監督員所做變更的頁面。
此頁面顯示每個代理目前的排程與待處理的排程，以及監督員建議的變更。

您可以在每個代理的「待處理」和「目前」選項之間切換，以查看變更對覆蓋範圍及人員配置的影響。 將游標暫留在排程頂端的任意列上，以顯示在間隔期間已預測與排定的代理數。



批准或拒絕計劃變更

1. 若要核准排程變更，選取代理名稱旁的「**待處理**」選項。若要拒絕計劃更改，請選擇“當前”選項。

   > 注意：
   > 您可以從工具列上的「動作」按鈕一次選取所有掛起的排程或目前所有的排程。

2. 按 **一下「儲存一周**的變更」。

管理今天的日程安排

管理今天的日程安排需要以下幾點：

- 當生成的排程使服務佇列人員過多或不足時，為選定的代理提供自願休假和/或加班的機會。
- 檢查人員配備範圍，包括座席遵循性和一致性。
- 在不運行新計劃的情況下最大化覆蓋範圍。

提供自願加班或休假

當生成的排程使服務佇列人滿或人不足時，當選定的代理有機會自願休假、加班或兩者兼顧時，日內動態排程允許您微調人員配置以滿足當前條件。

排程變更可以是當天，也可以是未來的某一天。

這些由代理起始的計劃變更可設定為需要核准或立即生效，而無需任何核准。

在「當日動態計劃」頁面中，您可以執行以下操作：

- 瀏覽服務佇列的排程覆蓋範圍
- 建立新的當日動態排程事件
- 檢視與編輯現有的當日動態排程事件清單

注意： 強烈建議您使用工作條件配置檔來優化代理的日內午餐和休息時間。

瀏覽

“當天動態計劃”頁面將在“事件”視圖中打開，其中列出了所有現有事件。

按一下瀏覽，然後從下拉式清單中選取服務佇列，以顯示該服務佇列在目前日期的排程和覆蓋範圍。

如果需要，您可以選擇其他日期。

顯示服務佇列的排程與覆蓋範圍之後，您可以：

- 從「服務佇列」下拉式清單中選取其他服務佇列。
- 在行事曆列上選取其他日期。 您可以選擇今天的日期或未來的任何日期。
- 從「預測」下拉式清單中選擇其他預測。 您也可以選擇重新預測以重新預測計劃。
  更改使用的預測可以幫助您確定所選日期所需的人員配備水準。

  注意： 重新預測只能用於當前日期。

檢視現有事件

按一下「活動」按鈕 (「當日動態排程」頁面的右上角) 以查看目前和未來日期的現有活動清單。

您可以按一下任何所列事件旁邊的「設定」按鈕，以查看該事件的「當日動態排程事件」頁面。

如果活動正在進行中，頁面頂部會顯示倒計時時鐘，顯示代理尚有多少時間可以報名參加活動。

清單中的欄位如下表所述。

欄位	描述
設定	按一下此按鈕可檢視、編輯或移除當日動態排程

欄位	描述
	事件。
類型	計劃更改的類型：VTO (自願休假)、OT (加班) 或兩者兼而有之。
事件名稱	當天動態排程事件的名稱。 按一下活動名稱 以查看活動的「當日動態排程」頁面。
服務佇列	所列事件適用的服務佇列。
排程日期	修訂時程表的日期。
狀態	這三個數位由左到右依次為： ▪ 排程變更已獲核准 (「已核准」) 的代理數 ▪ 已提交排程變更但尚未獲得批准的代理數 (待定) ▪ 受邀參加活動的代理總數 (已指派的代理總數)

建立新的當日動態排程事件

按一下「**建立活動**」按鈕 (當日動態排程頁面右上角) 以建立新活動。

「當日動態排程事件」頁面中的各節描述如下。

當天動態排程事件名稱

事件的唯一名稱。

代理回應截止日期

此部分用於配置代理何時必須使用其修訂的計劃、截止日期來回應事件，以及是否必須手動批准其回應。

欄位	描述
截止日期	輸入受邀代理變更其回應的日期 時程表到期。

欄位	描述
截止時間	輸入代理發出回應的日期時間 更改他們的時程表是到期的。
自動核准代理排程變更	如果您想要代理的排程變更自動生效，請選取此核取方塊。 若已清除，所有代理排程變更必須手動核准。
允許每天/每周的最小/最大小時數違規	如果您希望代理排程變更違反指定給代理的最小/最大小時數限制，請選取此核取方塊。

服務佇列

選取要變更其排程的服務佇列。

排程變更期間

便條　這些欄位是創建事件後唯一可以更新的欄位。

欄位	描述
排程日期	選取排程變更期間的日期。
變更開始時間	以 24 小時制格式輸入排程變更期間的開始時間。 注意 ：要選擇午夜，請手動輸入 **0：00** 。
變更結束時間	以 24 小時制格式輸入排程變更期間的結束時間。 注意 ：要選擇午夜，請手動輸入 **24：00** 。

預報

選取在排程變更日期用以指示人員配備需求的預測。

您可以選擇生產預測、命名預測或日內重新預測。

排程變更選項

選擇您要向所選代理提供的排程變更類型：

- 自願休假 - 代理在人滿為患的間隔期間放棄時間
- 加班 - 代理在人手不足的間隔期間接聽額外的時間

- 兩者 -
  代理在人手不足的間隔期間放棄時間，而在人手不足的間隔期間拾取額外時間

自願休假參數

當您選擇「自願休假」或「兩者排程變更」選項時，就會出現這些欄位。

欄位	描述
最短休假	輸入代理可以休假的最短時間。 最長休假時間
	輸入代理可以休假的最長時間。
允許多次休假選擇	選取此方塊可允許代理在排程變更期間內分多個區段休假，亦即，休假不必連續。
人員配備目標閾值	輸入人員過多 (正數) 或人員不足的數量（負數），在排程變更期間的每個間隔期間允許。
要使用的例外	選取要用於代理之自願休假的例外程。

加班參數

當您選擇「加班休假」或「兩者排程變更」選項時，就會出現這些欄位。

欄位	描述
最短加班時間	輸入代理可以加班的最短時間。 此欄位在選擇「加班」或「兩者計劃更改」選項時出現。
最長加班時間	輸入代理可以採取的最大加班量。 此欄位在選擇「加班」或「兩者計劃更改」選項時出現。
允許多個加班選擇	選取此方塊可允許代理在排程變更期間內分多個段加班，即加班不必是連續的。 僅當選取「加班」或「兩者」排程變更選項時，才會出現此核取方塊。
強制在換檔和開始之間保持最小間隙	如果要要求代理的正常班次到加班開始之間有最短的時間，請選取此核取方塊。

欄位	描述
的加班次數	
最短間隔持續時間	輸入代理的正常班次到加班開始之間可以發生的最短時間。
人員配備目標閾值	輸入人員過多 (正數) 或人員不足的數量 (負數)，在排程變更期間的每個間隔期間允許。

代理

選取要邀請您參與當日動態排程活動的代理。

「可用」窗格中所列的代理，即是支援所選服務的代理。

> 注意： 僅對於自願加班事件
> (不包括自願加班和自願休假的事件)，您可以選擇所選服務佇列之外的代理：
> 參加活動。 這使您可以更靈活地滿足您的承保要求。
> 若要使這些代理顯示在「可用」窗格中，請選取「我想將其他服務佇列中的代理指定給事件」核取方塊。
> 請注意，如果選取此核取方塊，將外部代理指定給事件，然後清除該核取方塊，這些外部代理將從「可用」和「已指定」窗格中移除。

受邀代理可能無法參加活動，因為代理的排程不符合活動的要求。

在這種情況下，代理將看到一條消息，指出事件不再可用於選擇休假或加班。

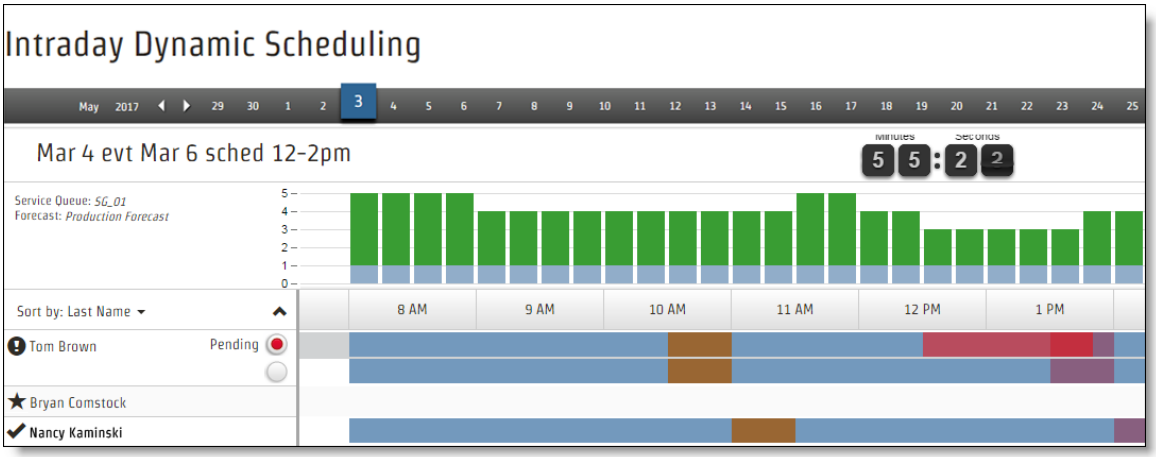
> 注意 ：代理商可以在沒有時程表的日子註冊自願加班。

核准排程變更

如果當天動態排程事件設定為自動核准代理排程變更

(已選取「自動核准代理排程變更」核取方塊)，則排程變更會立即出現在代理的排程中。

需要核准的座席排程變更會出現在該活動的「當日動態排程」頁面中。



受邀參加當日動態排程活動的代理姓名會標以三個圖示之一 (如上圖所示)。

- 星 - 表示已受邀參加活動但尚未回復的代理
- 核取標記 - 表示代理已進行排程變更，並且這些變更已自動或手動核准
- 感嘆號 - 表示其變更正在等待手動核准的代理

如果代理的變更正在等待您的核准，則該代理的姓名旁邊有兩個排程列。上列是建議的排程 (擱置)，下列是代理的現有排程。
當您在代理目前的排程和代理的待處理變更排程間切換時，覆蓋範圍會更新，以協助您決定是否要接受待處理的變更。

接受代理建議的排程

1. 選擇「掛起」 選項。
2. 在工具列上，按下 **保存** 。

在以下情況下，Webex WFO 將用“不可用”活動替換提交更改的代理計劃中的未付費活動。

日內動態事件設定	代理動作
包括使用付費例外的自願休假。	▪ 代理加上自願休假，並且該自願休假與代理現有排程中的無薪活動重疊。

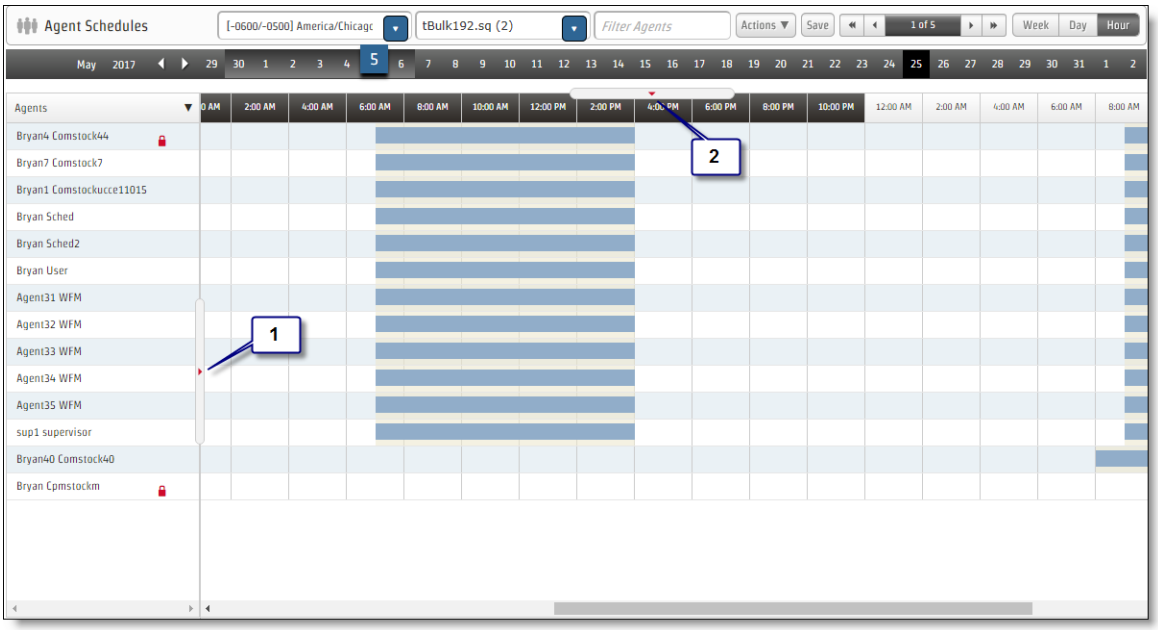
日內動態事件設定	代理動作
	▪ 代理的變更是手動或自動核准的。

拒絕代理建議的排程

1. 選擇「 **目前** 」選項。
2. 在工具列上，按下 **保存**。

關於抽屜

抽屜是按一下「代理排程」頁面中的控制項即可打開和關閉的窗格。



有三個抽屜可用：

- 「代理遵循度詳細資訊」抽屜 - 透過按一下「代理」清單中的代理名稱顯示
- 遵循度抽屜 - 按一下「代理」清單右側的箭頭控制項 (圖中的數字 1) 顯示
- 覆蓋抽屜 - 按一下行事曆列下方的箭頭控制項 (圖中的第 2 項) 以顯示

> 注意 ：當代理排程依小組過濾時，「覆蓋」抽屜不可用。

檢查人員配備範圍

「覆蓋」抽屜僅適用於服務佇列及服務佇列群組。 通過單擊日曆條下方的箭頭控件打開和關閉它。

「覆蓋」抽屜提供下列檢視畫面：

- 覆蓋範圍：已排定檢視 （預設檢視）
- 覆蓋範圍：收縮值」檢視畫面
- 覆蓋範圍：重新預測」檢視畫面
- 日內：資料檢視
- 多技能覆蓋圖

您可以使用「覆蓋率」抽屜查看 WFM 如何預測服務佇列在每天和間隔期間將執行的操作。它顯示您的預測與生產計劃相比是否準確，並允許您進行後期製作計劃更改。

> 注意：
> 所有覆蓋頁面中的服務級別數據均使用“小時”和“日”視圖中的每日總計以及“周”視圖中的每周總計計算。

您可以根據「覆蓋率」抽屜中顯示的指標，編輯排程以改善整體服務層級目標。
例如，您可以將代理的休息時間重新安排在 30 分鐘後，以解決人員配備問題。
這種計劃靈活性可以對維持每日服務級別目標產生重大影響。

> 注意
> 如果在編輯排程時未顯示所需的覆蓋範圍，可能是因為為此服務佇列或其他服務佇列設置了“最小排程持續時間”值。 考慮縮短
> 最短持續時間或完全刪除最短持續時間設置，以便在滿足覆蓋範圍要求方面具有更大的靈活性。

此抽屜中的指標會在您變更生產排程時自動更新。

您可以通過單擊圖表左側的指標按鈕來選擇覆蓋範圍圖表中顯示的資訊。
如果按鈕的邊框從淺灰色變為深灰色，您可以判斷按鈕是否已打開。

按一下任一覆蓋抽屜中的列時，將會出現一個快顯視窗。

下表詳細介紹了彈出視窗中的資訊。

> 注意： 互動式服務佇列在「代理」和「% SVL」列中顯示資訊。
> 非互動式服務佇列及任何服務佇列群組僅在代理中顯示資訊
> 圓柱。

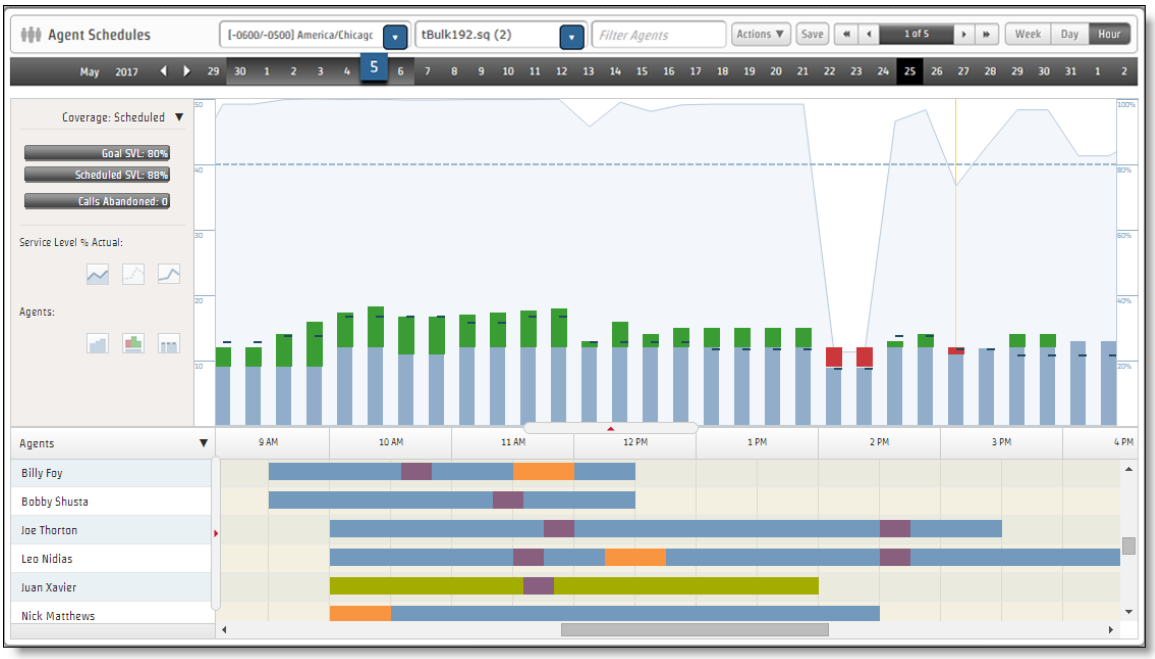
欄位	描述
預報	為間隔預測的代理數量與服務層級百分比。
已排程	為間隔排程的代理數與服務層級百分比。 此數字不包括非作用中代理或已終止但仍在排程中的代理。 便條 若已為多技術群組排程代理，則該代理會將服務佇列權重貢獻至排定的 代理。 例如，若服務佇列在多技術群組中的權重為 30%，則為該多技術群組排程的代理將為該服務佇列貢獻 0.3 個排程代理。
實際值	間隔的實際代理數與服務層級百分比。
收縮率	收縮後的代理數會套用至排定代理數以及該代理數所預期的服務層級百分比。

欄位	描述
重新預測	在具備所需服務層級目標 (百分比與秒) 的情況下，以重新預測的聯絡活動數與重新預測的平均處理時間為 基礎，重新預測的代理數量。 此資料適用於目前半小時及以後。
% SVL 目標	（僅限互動式服務佇列）服務層級百分比目標。
收縮率 %	套用至間隔的收縮值百分比。
% 重新預測	重新預測的服務層級百分比。 此資料可用於 目前半小時及以後。

覆蓋範圍：已排定」檢視畫面

「覆蓋：已排定」檢視畫面是「覆蓋」抽屜中的預設檢視。

它通過將即時數據與生產計劃進行比較，顯示服務佇列滿足其服務級別目標的程度。



您可以通過打開和關閉相應的指標按鈕將圖表配置為顯示以下任何或所有指標：

- （僅限單個服務佇列）排定的服務層級 %
- （僅限單個服務佇列）目標服務層級 %
- （僅限單個服務佇列）實際服務層級 %
- 已排程的代理
- 預測代理數
- 實際代理數
- （非互動式單個服務佇列或僅限服務佇列群組）佇列中的聯絡人數上限

左側面板還顯示所選時間段的以下指標：

- （僅限互動式服務佇列）目標 SVL %
- （僅限互動式服務佇列）排程 SVL %
- （當前和過去的日子僅適用於 Unified CCE ACD) 實際 SVL %
- 放棄的通話數

解讀圖表

「覆蓋範圍：已排定」檢視圖顯示特定日期的堆疊條形圖和折線圖。
條形和線條以顏色編碼以幫助解釋。 每個條形在日和小時檢視上代表 15
分鐘間隔，在周檢視上代表 60 分鐘間隔。

下表描述了每個間隔的堆疊條中使用的顏色。

色彩	已排程的代理
黯	已排定的代理數量。
深藍	實際代理數量。
紅色	預測的代理數量。 表示代理短缺。
綠色	預測的代理數量。 表示排程的代理有剩餘。

若要確定進行 Insert 活動的中斷最少的時間，請比較圖表中的“排定代理數”與“預測代理數”。
您可以使用間隙來確定可用於計劃活動的代理數，而不影響覆蓋範圍。

如果有額外的代理可用，則可以在不影響服務層級目標的情況下排定活動。 例如，如果從 10：30 到 11：00 的間隔排程有四個多餘的代理，您可以在這段時間內與四個代理排程 30 分鐘的會議。

如果排定的代理數目少於預測所需的數目，則需變更代理的排程以滿足排程要求。

下表描述了圖表中用於表示不同服務層級的線。
您可以將實際服務層級分數與排定的服務層級與服務層級目標進行比較，以了解聯絡中心到底發生了什麼。 該圖顯示聯絡中心實現其目標服務層級的程度。

對於非互動式服務佇列，此圖表會顯示佇列中的實際聯絡人數上限。

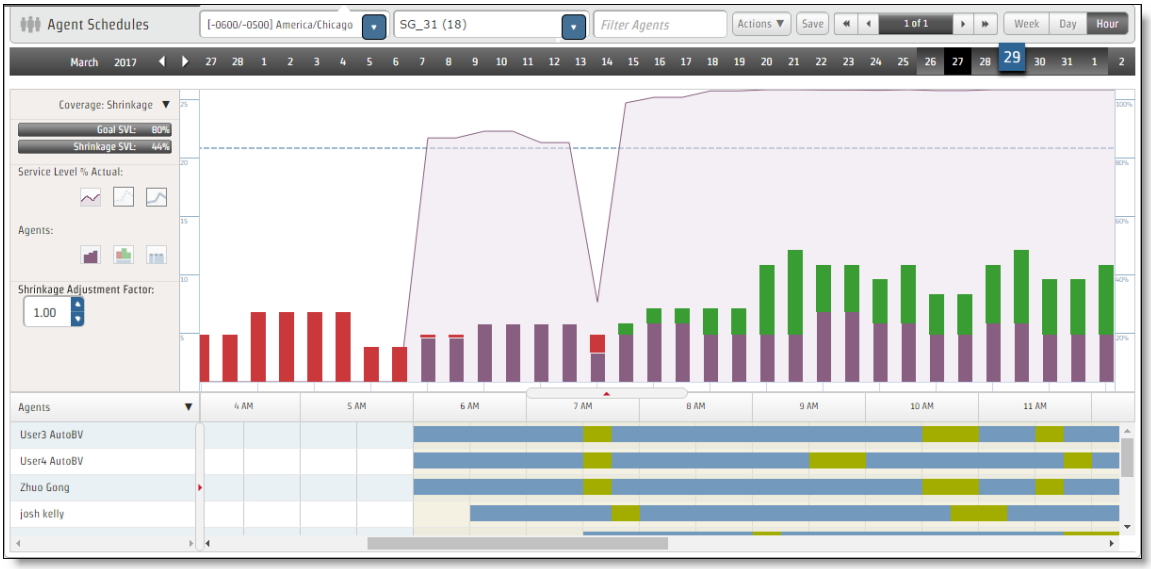
注意 表示服務級別或佇列度量的折線圖僅適用於單個服務佇列，而不適用於服務佇列組。

線形圖	服務層級
黐	（互動式服務佇列）排定的服務層級 % （僅限非互動式服務佇列）佇列中的聯絡人數上限
虛線藍色	（僅限互動式服務佇列）目標服務層級 %
深藍色	（僅限互動式服務佇列）實際服務層級 %

覆蓋範圍：收縮值」檢視畫面

「覆蓋範圍：收縮值」檢視顯示收縮值對排程滿足服務層級的能力的影響。
您可以調整收縮值百分比，以瞭解其對服務層級目標的達成有何影響。

注意 ：收縮僅適用於未來的日期和時間。



您可以通過打開和關閉相應的指標按鈕將圖表配置為顯示以下任何或所有指標：

- （僅限互動式服務佇列）縮小服務層級 %
- （僅限互動式服務佇列）目標服務層級 %
- （僅限互動式服務佇列）實際服務層級 %
- （僅限非互動式服務佇列）佇列中的聯絡人數上限
- 代理收縮值
- 預測代理數
- 實際代理數

收縮值調整係數欄位預設設定為 1.00 (未將預設收縮值情景的調整套用至服務佇列)。
您可以向上或向下變更係數，以查看這些變更對進度表的影響，並使用該資訊來確定是否需要調整進度表，以便達到服務層級目標。 例如，如果輸入 2.00
作為調整因子，則應用於每個區間的收縮值百分比將加倍。

要調整收縮調整係數：

1. 在收縮值調整係數欄位中，使用向上和向下箭頭將調整係數更改為新值。
   有效值範圍是從 0.00 至 10.00。

2. 按一下圖表中的 Anywhere，將新的調整因子套用至每個間隔。
   圖表將更新以反映新的收縮值調整係數。

> 注意： 調整係數不會影響「計劃」頁上的實際預測。 僅用於在此頁面上顯示目的。

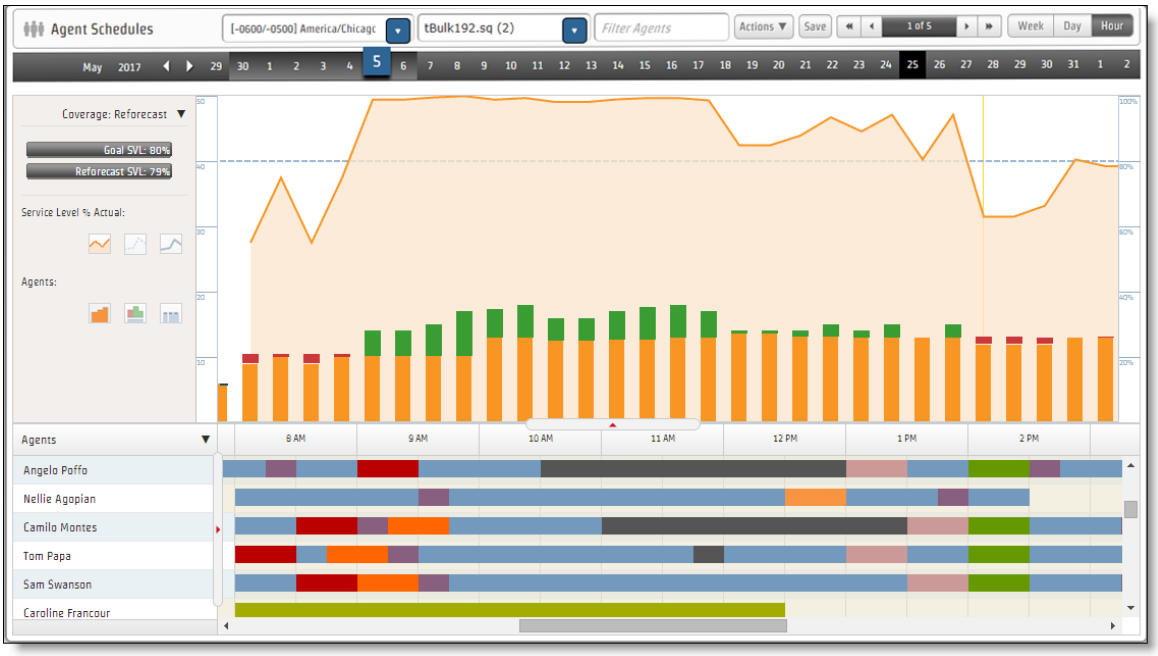
當您重新整理視窗時，「收縮值調整係數」值會回復為預設值。 您無法儲存修改的收縮值百分比。

覆蓋範圍：重新預測」檢視畫面

“覆蓋範圍：重新預測”視圖顯示重新預測指標對覆蓋範圍數據的影響，以便可以根據重新預測指標可能發生的情況編輯計劃。

若要顯示「重新預測」檢視：

- 選擇當前日期，將縮放級別設置為小時，然後選擇單個服務佇列。



您可以通過打開和關閉相應的指標按鈕將圖表配置為顯示以下任何或所有指標：

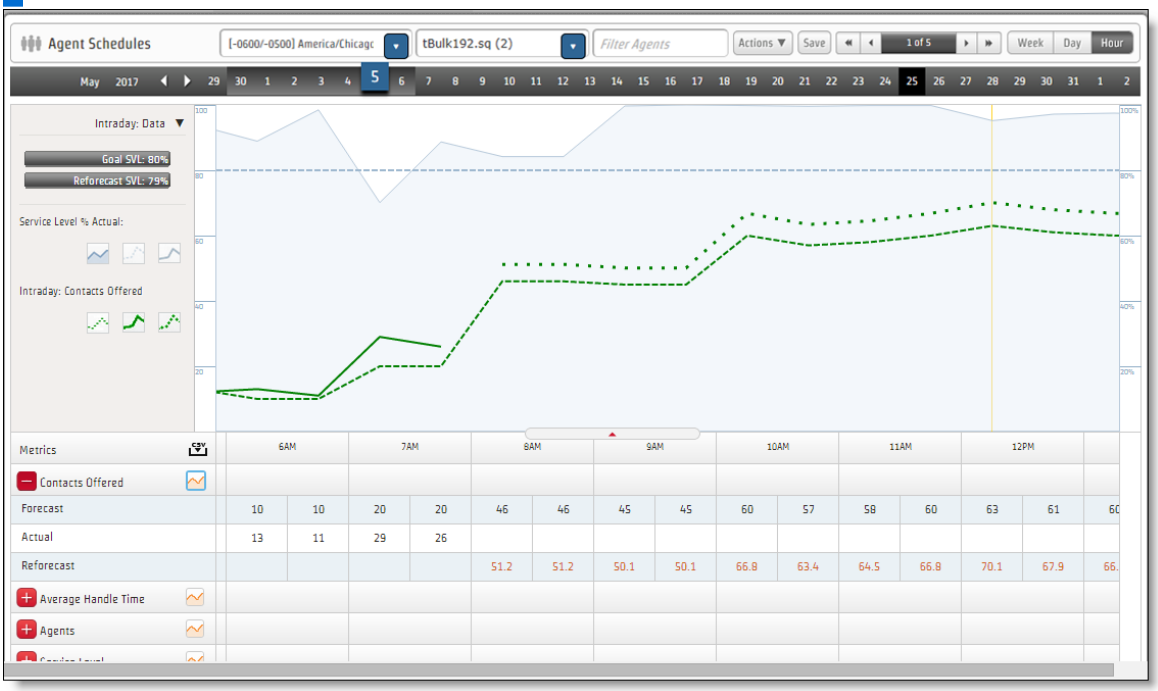
- （僅限互動式服務佇列）服務層級重新預測
- （僅限互動式服務佇列）目標服務層級 %
- （僅限互動式服務佇列）實際服務層級 %

- （僅限非互動式服務佇列）佇列中的聯絡人數上限
- 已排程的代理
- 重新預測代理數
- 實際代理數

日內：資料檢視

“當天：數據”視圖以圖表形式顯示實際數據與預測數據。

> 注意 要顯示“當天數據”視圖，請將縮放級別設置為“小時”，然後選擇單個服務佇列。



您可以通過打開和關閉相應的指標按鈕將圖表配置為顯示以下任何或所有指標：

- 服務層級 % -（僅限互動式服務佇列）已排定、目標和實際。 始終可用。
- 已提供的聯絡人 - 預測、實際和重新預測。

  按一下「已提供的聯絡人」抽屜中的「以圖表顯示」按鈕時可用。 如果在 WFM 配置系統範圍的 WFM 設置 頁面 (啟用預測的聯絡活動作為小數) 上啟用，則“聯絡活動預測”值最多可以有兩個小數位，儘管只顯示一個。

- 平均處理時間 - 預測、實際和重新預測。
  在按一下「平均處理時間」抽屜中的「以圖表顯示」按鈕時可用。
- 代理數 - 已排定、預測、實際及重新預測。
  在按一下「代理」抽屜上的「以圖形顯示」按鈕時可用。
- 服務層級—（僅限互動式服務佇列）重新預測。
  在按一下「服務層級」抽屜上的「以圖表顯示」按鈕時可用。
- 佇列中的聯絡人數上限 -（僅限非互動服務佇列）實際。
  在按一下「佇列中的聯絡人數上限」抽屜上的「以圖形顯示」按鈕時可用。

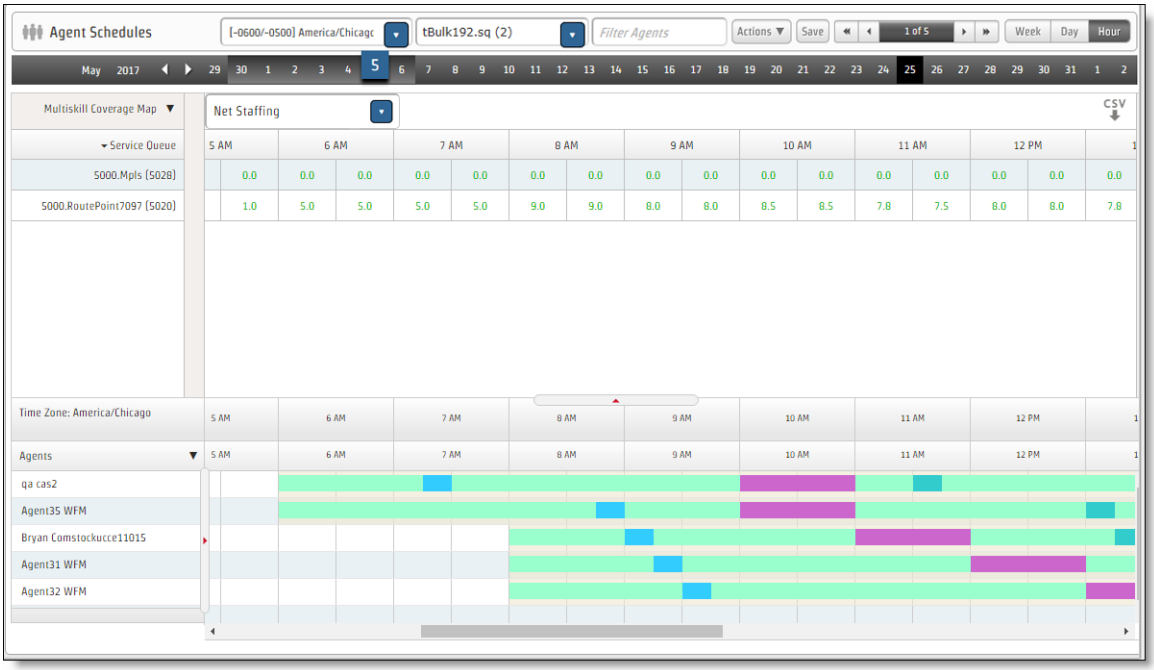
用於建立圖表的資料以表格形式顯示在圖表底部的抽屜中。 表格抽屜以 30 分鐘間隔顯示以下指標：

- 已提供的聯絡人 - 預測、實際和重新預測。 如果在「全域設置」頁面上啟用 (啟用預測的聯絡活動作為小數)，則「聯絡活動預測」值最多可以有兩個小數位，但只會顯示一個。
- 平均處理時間 - 預測、實際和重新預測。
- 代理 - 預測、已排定、實際及重新預測。
- 服務層級—(僅限互動式服務佇列) 「預測」、「已排定」、「實際」及「重新預測」。
- 佇列中的聯絡人數上限 -（僅限非互動式服務佇列）實際。

可以通過單擊指標標籤右側的 CSV 下載圖示以 CSV 格式匯出表格數據。

多技能覆蓋圖

“多技能覆蓋圖”視圖顯示特定服務佇列的人員配備級別，否則這些服務佇列在其他覆蓋範圍視圖中混合在一起。 只有在小時縮放等級檢視服務佇列群組或服務佇列的排程時，此選項才可用。



您可以在 30 分鐘間隔等級查看每個服務佇列的以下指標：

- 預測代理數
- 已排程的代理
- 網路人員配備 - 預設檢視。 淨人員配置的計算方式如下：

  淨人員配備 = 排定的代理數–預測的代理數

該表包含可見代理可以工作的所有服務佇列的資料。 僅顯示具有所選日期預測的服務佇列。
如果代理透過技術對應或多技術小組對應到服務佇列，或者代理在該周有針對服務佇列的排程活動，則代理可以工作。

注意： 可見代理是根據您的檢視您可以看到的代理。

表中的資料是截至您選取「多技術覆蓋圖」選項時的資料庫快照。
任何未儲存的排程編輯或變更不會反映在此資料中。 當您更改要查看的指標時，數據將更新。

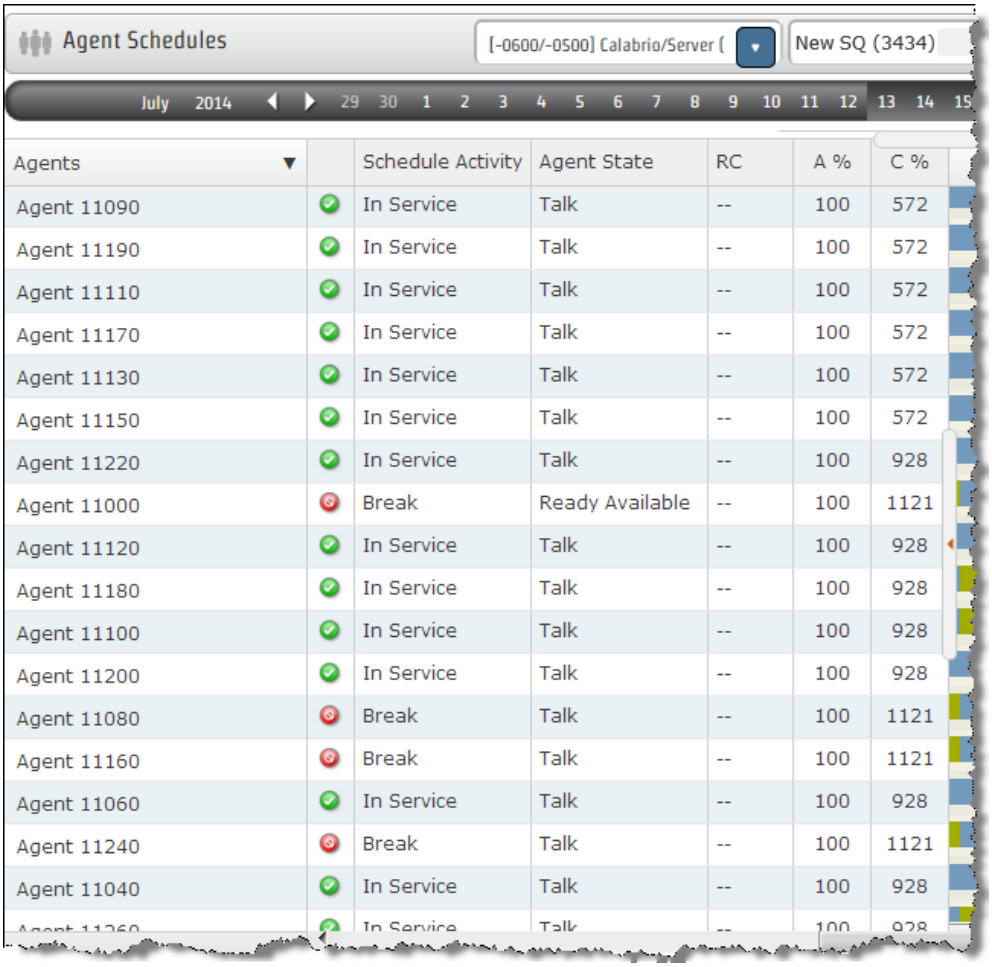
單擊指標標籤右側的 CSV 下載圖示，以 CSV 格式匯出表格數據。

檢視代理遵循性和一致性

「遵循度」抽屜顯示「代理」清單中代理的即時代理資料以及遵循度和符合性百分比。

按一下「代理」清單右側的箭頭控制項以打開和關閉它。 當抽屜打開時，數據每 30 秒刷新一次。

> 注意：「 遵循度」抽屜不會與數據資源管理器即時遵循度小組件同時更新。 請參見 即時遵循度 Widget。



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 從 ACD 收集即時代理狀態資料，並將其與代理排程進行比較，以計算遵循度和符合性百分比。每隔 15 分鐘計算一次遵循度和符合性值。

> 注意：「 遵循度」抽屜中的遵循度和符合性百分比每 30 秒更新一次，並四捨五入為整數。這些百分比可能與

由於每個抽屜以不同的頻率重新整理，因此顯示在「遵循度詳細資訊」抽屜中的百分比，而「遵循度詳細資訊」抽屜以小數而不是整數顯示遵循度和符合性百分比。

重要說明

必須創建第二個數據伺服器，以便將支援非互動式服務佇列的代理的工作效率數據發送到數據資源管理器。 如果這個額外的 Webex WFO 資料伺服器不是

在使用中，如果代理支援非互動式服務佇列，則數據資源管理器不會接收該代理的工作效率數據。

即使資訊在「遵循度詳細資訊」抽屜中可見，也是如此。

這意味著代理在數據資源管理器報表中將不符合要求。

下表列出了「遵循度」抽屜中的欄位。

欄位	描述
代理	代理的姓名。
紅色或綠色球圖示	綠色球表示代理遵循。 紅色球表示 代理未遵循。
排程活動	代理目前的已排定活動。
值機員狀態	代理的 ACD 代理狀態。
RC	與代理的 ACD 狀態相關聯的原因代碼或描述 (若有)。 原因碼是與代理的主要服務佇列相關聯的原因碼。
A %	代理的遵循度百分比。 遵循度是指代理遵循其排程的時間百分比。 計算遵循度時，WFM 會考慮計劃的到達和離開時間、休息時間、午餐以及花在計劃活動上的時間。 然後，它在工作班次中每毫秒將實際活動與計劃活動進行比較。 例如，排定在 09：00 服務並於 16：00 登出的代理，並且整天遵守該排程，則為 100% 遵循。 遵循度根據下列公式計算： [（設定的計劃遵循分鐘數 − 未遵循的分鐘數）÷設定的計劃遵循分鐘數] × 100

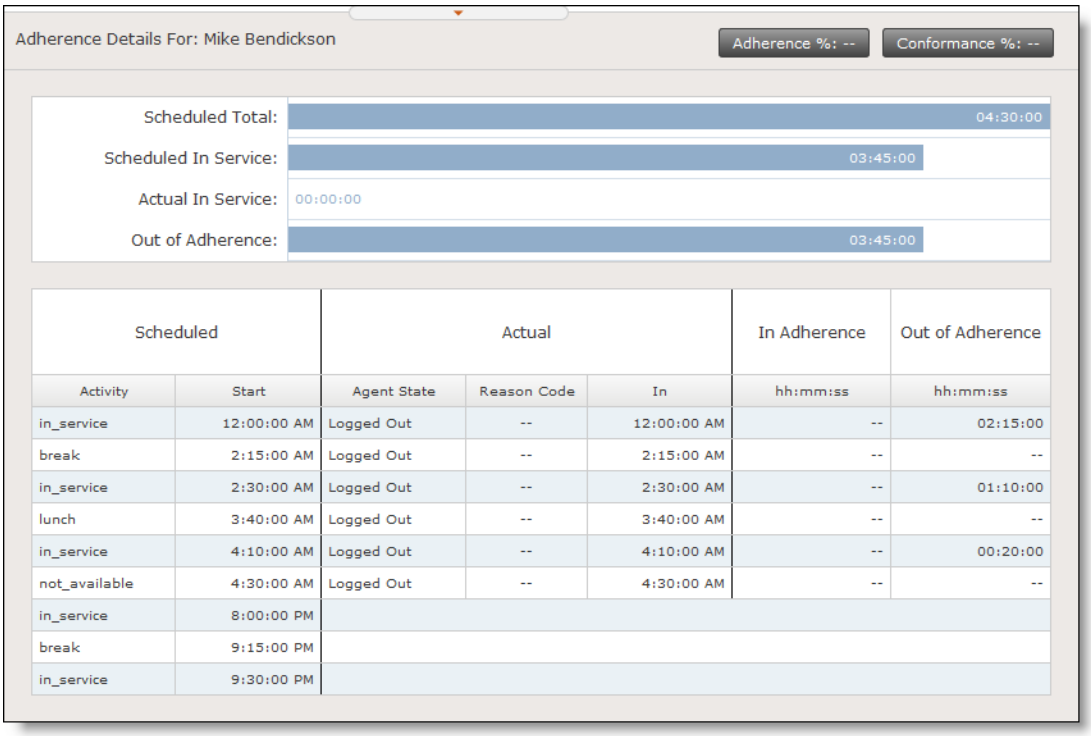
欄位	描述
	在此公式中，“配置的計劃遵循分鐘數”是為“計算遵循度”選項設置為“是”的活動計劃的時間總和 (請參閱 自定義遵循度狀態映射)。 注意： 如果公式生成負數，則該欄位將顯示零。
C %	代理的符合性百分比。 符合性是代理工作到適當時間的時間百分比，與代理一天中的哪個時間無關。 排程一致性不考量到達及離開時間。 例如，如果代理排定在 08：00 到 16：00 工作，但改為在 10：00 到 18：00 工作，則符合但不遵守排程。 一致性根據以下公式計算： （代理處於就緒、通話、保留或工作狀態的時間總計）÷（目前排定的服務時間總計）× 100 服務時間不包括午餐、休息、專案或例外。 注意 （僅限 59 個 ACD）在間隔期間的持續時間內擷取即時資料。 但是，資料 Web 服務 API 請求每分鐘、每小時和每天只能檢索一定次數。（有關這些限制以及如何在必要時更改它們的更多資訊，請諮詢 Five9 客戶支援。 使用的 API 包括 getUsersInfo、getSkills、getAgentGroup 及 runReport）。 因此，如果間隔設置為太小的值，則在為該小時發出最大 API 請求數后，如果上次允許的捕獲與下一小時的開始之間的時間長於捕獲間隔，則捕獲中可能會丟失數據。 若要確定最小間隔閾值，請使用以下公式： 每小時最多 3600 ÷ API 次調用 = 最小間隔 (秒)

檢視代理的詳細遵循度

按一下「代理」清單中的代理姓名即可打開和關閉「遵循度詳細資訊」抽屜。

它顯示自一天開始以來代理保持排程遵循的程度。 遵循度使用即時從 ACD 擷取的代理狀態資料計算。 因此，「遵循度詳細資訊」抽屜頂部顯示的值 (排定的總計、排定的服務中、實際服務中和未遵循) 反映了您打開抽屜時的資料，並且可能與詳細資訊部分中顯示的值不同。

您可以通過關閉抽屜然後重新打開來刷新抽屜中的數據。



您可以使用「遵循度詳細資訊」抽屜執行下列動作：

- 將代理的排定活動與 ACD 中有關代理的即時統計資料進行比較
- 解譯遵循度統計資料

下表描述了「遵循度詳細資訊」抽屜欄位。

欄	描述
遵循度 %	代理的遵循度得分。 百分比值每次更新抽屜已打開。 該值顯示為小數，並每隔 15 分鐘計算一次。

欄	描述
	注意： 此值可能與「遵循度」抽屜中的 A % 值不同，因為每個抽屜的重新整理頻率不同並且因為「遵循度」抽屜中的值已四捨五入。
一致性 %	代理的符合性得分。 百分比值會每隔一段時間更新抽屜打開的時間。 該值顯示為小數，並每隔 15 分鐘計算一次。 注意： 此值可能與「遵循度」抽屜中的 C % 值不同，因為每個抽屜的重新整理頻率不同並且因為「遵循度」抽屜中的值已四捨五入。
排定總計	代理被排定在所選日期工作的總時間。 如果所選日期為當前日期，該值計算到抽屜打開的時間。
排定服務中	此值僅包括付費時間，不包括不付費時間。 代理排定處於服務狀態及可用於在打開抽屜時處理目前日期的通話。當代理在服務時，它們要麼已準備好處理通話，要麼已經在處理通話。
實際服務	代理在目前時間準備就緒或處理的總時間目前的日期。 注意 服務時間僅基於 ACD 的即時源，包括代理在就緒、「通話」、「保留」及「工作」狀態。此值可能與其他報告的服務時間不符，因為這些其他報告都是以歷史資料饋送為基礎。
不遵循	代理在當時目前日期未遵循的總時間抽屜已打開。
已排程	所選日期的已排定活動及其開始時間的清單。
實際值	下列三個值的實際代理資料： ▪ 代理狀態 - #中的代理狀態 ACD

欄	描述
	▪ 原因碼 - 與「暫停服務」及「未就緒」狀態相關聯的原因碼 ▪ 進入 - 代理進入代理狀態的時間
已遵循	每個代理狀態遵循的時間。 如果選取的日期為目前日期，該值的計算直到當前時間。
不遵循	每個代理狀態未遵循的時間。 如果選取的日期為目前日期，該值的計算直到當前時間。

優化休息和午餐

「優化排程」動作可讓您在不執行新排程的情況下，將覆蓋範圍最大化。

自執行排程以來，可能會發生許多影響覆蓋範圍的變更 (新增例外、代理請假等等)。

通過移動午餐和休息時間來優化時程表有助於彌補這一點。

優化僅影響已為所選服務佇列或多技術小組 (包括所選日期的選定服務佇列)

排定活動之輪班中的工作條件活動 (午餐及休息時間)。

> 注意： 這可能會導致代理在該日期排定的其他服務佇列的覆蓋範圍變差。
> 對於班次中的每個現有工作條件活動，優化程式僅移動這些活動
> 活動在其約束和最大優化調整欄位限制 (如果已設置) 範圍內。
> 此作業針對目前處於代理工作班次中的帶薪小時數及班次時長工作條件執行。
> 優化程式不會移動通過「代理排程」頁面上的 Insert 活動操作添加的休息和午餐。
> 最好在手動更改休息和午餐之前運行優化程式。

在「代理排程」頁面上，只要選取了服務佇列且至少排定了一個代理，即可查看目前及未來的日期。

選取服務佇列群組、技術對應、小組或自訂群組時無法使用。

> 注意 為了優化當前日期時程表，午餐和休息時間必須從當前時間開始至少一小時
> (四捨五入到最接近的五分鐘)，並且必須至少有十分鐘可用
> 在潛在的午餐或休息結束之前。 始終允許手動更改。

代理會依其在「代理排程」頁面上的顯示順序進行最佳化。
您可以使用「代理」欄下拉功能表進行排序或將代理固定在清單頂端，以變更此順序。
優化會影響多個頁面上的所有代理，而不僅僅是可見頁面上的代理。

> 注意： 優化程式可以配置為每次按兩下操作時運行 1 到 30 次（請參閱配置 系統範圍 WFM 設定中的“最大計劃優化嘗試次數”;
> 頁）。 預設最多可執行 10 次代理排程。
> 如果在達到配置的限制之前實現了最大優化，它將停止。

在動作執行之後，您會收到一則通知訊息，指出已優化的代理數和排程數。
關閉通知訊息時，系統會更新其午餐及休息時間已最佳化之所有代理的目前頁面。
在您按一下「儲存」之前，不會儲存變更的代理排程。

已優化之代理的排程在該日期會展開為兩個項目，如同連按兩下該代理的排程一般。
如果在排程周中選取未優化代理的其他日期，則不會展開代理的排程。
按一下回到最佳化的日期會導致代理的排程再次展開。
代理在某個日期上的雙項目排程擴充會一直維持到發生下列其中一項：

- 另一個優化是在指定日期完成的
- 頁面已重新整理
- 按兩下代理排程
- 排程儲存或捨棄

雙條目時程表擴展適用於多個頁面。

您可以對優化的排程進行其他變更，方法是按兩下排程以顯示雙項目排程展開。
您可以在同一日期多次運行優化程式而無需保存，也可以在同一計劃周的多個日期上運行優化程式，而無需在每個優化日期之間保存。

運行優化程式並查看優化計劃的展開行后，將滿足以下條件：

- 您不能排除正在優化的代理。 您必須儲存或捨棄代理的所有最佳化排程。
- 您無法選取要儲存的特定最佳化代理排程。

要優化計劃：

1. 在「代理排程」頁面上，按一下 「**動作** 」，然後選擇 「**最佳化排程**」。
2. 配置優化操作。
   - 選取特定日期或日期範圍。 依預設，目前日期處於選取狀態。
     您選擇的日期或日期範圍必須在排程周內。
   - 如果要從優化中排除某些代理，請將它們從“已分配”窗格移動到“可用”窗格。
     依預設，排程中的所有代理都會列在「已指定」窗格中。
   - 選擇是否要優化休息、午餐或兩者。 默認情況下，休息和午餐都處於選中狀態。
3. 按兩下 **優化**。
   優化程式將運行配置的次數，或直到計劃優化為止，並顯示一條消息，告訴您已優化的代理數和移動的活動數。
4. 如果需要，請再次優化計劃。 您可以根據需要多次運行操作。
   每次執行設定的次數完成排程時。 優化程式完成後，更改的時程表將顯示在編輯模式下 (分成兩個條形)。 您可以查看更改並根據需要進行手動更改。
   如果要優化某個日期範圍，則可以查看對該區域中每個日期所做的更改。
5. 完成後，按下「保存 」 以保存對計劃所做的更改。

優化限制

優化程式在移動午餐和休息時間時會考慮以下工作條件活動約束：

- 最小延遲
- 延遲上限
- 最小間隔
- 增量
- 最大優化調整欄位限制 (如果已設定)

如果無法滿足這些約束，或者如果滿足以下條件，則不會移動午餐或休息時間：

- 午餐或休息可以移動到的位置當前被另一個午餐、休息、專案或例外佔據。
- 午餐或休息時間跨越午夜。

- 午餐或休息時間已從工作條件中刪除，或者已刪除，然後又添加回來。

如果活動的約束已更改，以致將來無法移動活動，則不會移動該活動。

優化程式不會添加或刪除午餐或休息時間，也不會更改其屬性
(名稱、類型、持續時間、付費部分持續時間和顏色)。

優化程式不會在現有異常、專案、午餐或休息時間之上或部分移動午餐和休息時間。
如果午餐或休息時間同時有付費和無償部分，優化程式將不會嘗試交換出現在非重疊部分的部分。
它總是將付費部分放在未付費部分之前。

優化範例

範例 1： 單班制管理員手動移動休息時間，未設定最大優化調整

代理有一個四小時的班次 (9：00 AM–1：00 PM)，其中有一個休息 (10：30
AM)，您將休息時間移至 12：00 PM。
休息時間最少延遲一小時，在四小時帶薪工作條件下最多延遲兩小時。

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

進行手動更改后，時程表會在 12：00 PM 顯示休息時間：

優化午餐和休息時間后，休息時間在 AM 10：00 至 11：00 之間移動。

範例 2： 管理員在單班次中手動移動休息時間，最大優化調整集

代理有一個四小時的班次 (9：00 AM–1：00 PM)，其中有一個休息 (10：30 AM)，您將休息時間移至 12：00 PM。
在四小時輪班長度的工作條件下，休息的最小延遲為一小時，最大延遲為兩小時，最大優化調整為十五分鐘。

	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

進行手動更改后，計劃會在 12：00 PM 顯示休息時間：

優化午餐和休息時間後，代理時程表不會有任何變更。

檢視排程報告

有關 Webex WFO 附帶的標準 QM 和 WFM 報告的資訊，以及如何運行標準報告的說明，請參閱 _ QM 標準報告 和 _ WFM 標準報告。

> **NOTE** WFM 報告會以系統管理員所設定之承租人時區為單位反映資料。 如果您請求 WFM 報告，並且您的顯示時區早於租戶時間
> 區域中，您的報告可能不包含任何數據。

> 注意： 報告中的某些值是經過計算的值，可以向上或向下捨入。
> 由於此捨入，它們可能與歷史數據值略有不同。

制定長期計劃

制定長期計劃需要以下幾點：

- 估算未來的聯絡中心需求和成本。
- 設定及管理代理休假。

估計未來需求

「應用管理」的「戰略規劃」區段可讓您估算未來的聯絡中心需求與成本。

管理戰略資源

使用「戰略資源」頁面可以創建、編輯和刪除戰略資源。

戰略資源是構成聯絡中心的人員和資本設備。

您在此處配置的戰略資源用於生成估計未來成本和要求的戰略規劃報告。

> 便條
> 有關 Webex WFO 附帶的標準 QM 和 WFM
> 報告的資訊，以及如何運行標準報告的說明，請參閱 QM 標準報告 和 WFM 標準 報告。

基礎資源為代理。 所有其他資源都是直接或間接地根據聯絡中心的代理數計算。

> 例 您為每 50 位監督員設定一位管理員，同時為每 20 位代理設定一位監督員。
> 監督員與代理數有直接關係，並且
> 管理員透過監督員數量與代理數量有間接關係。

> 注意： 代理資源是系統資源。 您可以編輯代理資源的詳細資料，但無法將其刪除。

此頁面會顯示下列欄位。

欄位	描述
資源名稱	此資源的名稱。 此名稱必須是唯一的。
資源類別	資源類型。 資源可以是人力資源（員工和 承包商）或資本專案 (設備、傢俱和固定裝置)。
資源成本	資源每月、每年或一次性支出的成本。 成本必須是大於或等於零的整數。 如果選擇一次性支出，請以月為單位指示資源的生命週期。
資源比率	此值必須是整數 (0–999)。 此資源的一個實例與另一個資源實例的數量之比率 戰略資源到另一個資源。 此值必須是數字（0–

欄位	描述
	9999). 每項資源皆會直接或間接地相對於代理資源進行定義。 注意： 此欄位不顯示給代理系統資源，因為代理是基本資源。
目前的資源數量	此戰略資源在聯絡中心目前的數量。 這值必須是數字 (0–99999)。 如果資源為人力資源，請使用 FTE 代理數。 如果戰略資源是一次性支出，請使用成本尚未完全攤銷的資源數量。

管理雇傭計劃

使用「雇傭計劃」頁面可以創建、編輯和刪除雇傭計劃。

雇傭計劃是一系列雇傭步驟，描述了招聘代理以滿足聯絡中心未來需求的過程。

招聘計劃與戰略資源和戰略預測結合使用以生成報告。

> 注意 創建雇傭計劃后，各個雇傭步驟不會更改，即使這些步驟已在僱用步驟頁面上編輯或刪除。請參閱 管理雇傭步驟。

此頁面會顯示下列欄位。

欄位	描述
計劃名稱	雇傭計劃的名稱。 此名稱必須是唯一的。
計劃詳情	雇傭計劃的可用和分配的雇傭步驟的清單。 您可以使用向上/向下箭頭重新排列分配的招聘步驟。 可用僱用步驟清單顯示步驟名稱、其持續時間和流失率。

管理雇傭步驟

使用「僱用步驟」頁可以創建、編輯和刪除僱用步驟。 僱用步驟是僱用計劃的一個組成部分。

您為每個步驟配置的指標用於確定必須進入招聘管道的候選人數量，以滿足戰略預測確定的未來代理要求。

要用於預測，僱用步驟必須成為僱用計劃頁面上的僱用計劃的一部分。 請參閱。
管理招聘計劃。

> 便條
> 在此頁面上編輯招聘步驟不會影響包含該步驟的任何招聘計劃。
> 例如，如果您創建一個持續時間為五天的步驟，將其添加到雇傭計劃，然後將該步驟的持續時間更改為三天，則該雇傭計劃中的步驟將保留五天的持續時間。
> 如果您將步驟添加到其他雇傭計劃，則其在新雇傭計劃中的持續時間為三天。
>
> 同樣，刪除此頁面上的招聘步驟不會將其從已添加到的任何招聘計劃中刪除。

此頁面會顯示下列欄位。

欄位	描述
步驟名稱	招聘步驟的名稱。 此名稱必須是唯一的。
持續時間	步驟持續的天數。 此值必須是整數 (1–999)。
流失率	在此步驟中退出招聘流程的 100 名候選人的數量。 此值必須是整數 (1–100)。

分析服務佇列的班次成本

班次預算分析請求生成分析一個或多個服務佇列的班次成本所需的數據。

> 注意： 要分析的時間段必須有生產預測，請求才能成功運行。

執行此請求後，即可執行班次預算分析報告。 此報告會顯示服務佇列的每班次成本。
您只能針對先前已提交班次預算分析請求的服務佇列檢視此報告。

產生班次預算分析請求

1. 在班次預算分析請求頁上，輸入要分析其數據的期間的開始日期和結束日期。
2. 選取一個或多個服務佇列。

3. 添加要分析的班次的參數。 單擊 「**添加** 」向表中添加一行，然後為每一行輸入 shift 參數：
    - 從下拉清單中選擇班次長度。
    - 輸入所需的利用率百分比。 這是代理處於服務中的時間百分比。
    - 輸入可工作的代理數上限。 如果您希望 WFM 確定這一點，請輸入 9999。
    - 選取您要用於分析的星期幾。 選擇“ **全部** ”，一鍵選擇一周中的每一天。
4. 安排請求。 默認情況下，請求會立即運行。

管理代理休假

「應用管理」的「休假計劃」區段可讓您設定及管理代理休假。

管理等同全職資料

如果您正在使用戰略計劃和休假功能，則必須創建全職等效配置檔並將代理分配給這些配置檔。WFM 在創建戰略計劃和分析休假請求時使用全職等效配置檔。

全時等效 (FTE) 等於排定人員總小時數除以每周構成全職人員的小時數 (例如，40 小時或 35 小時)。FTE 可能由幾個兼職人員組成，他們每周的總工作時間等於全職人員，但可能不會產生福利費用。

出於預測和計劃目的，您需要確定每周為代理支付的小時數 (例如，20、35 或 40 小時)。 WFM 使用此值來確定預測所需的 FTE 代理數。 如果付費小時數為 40，而預測的通話為 80 小時，則您需要兩個全職代理。

> 範例： 一個聯絡中心有 100 位代理。 FTE 是每周 40 小時 (每月 160 小時)，FTE 代理每月賺取 $3,000。 所有代理必須花八小時
> 本月培訓。 即每月 800 小時的培訓 (100 × 8)。 如果將培訓小時數更改為 FTE，則需要五個 FTE (800 ÷ 160)，這對應於本月用於培訓的 $15,000 (5 × $3,000)。
> 通過使用戰略規劃提前確定成本，管理人員可以要求減少與預算相關的培訓時間，或者將培訓分散在兩三個月內。

欄位描述

使用「等同全時設定檔」頁面可以創建、編輯和刪除等同全時配置檔。

欄位	描述
「等同全時設定檔」頁面上的欄位描述如下。	
FTE 名稱	FTE 設定檔的唯一名稱。
每週最少小時數	此配置檔的每周最低付費小時數。 每週最大小時數
	此配置檔的每周最大付費小時數。
指定代理	將代理指定給此設定檔。 這是休假計劃所必需的。 一 除非將代理指派至 FTE 設定檔，否則代理無法請求休假。

管理休假類型

通過「休假類型」頁面，您可以創建和管理休假類型，並將例外與特定休假類型相關聯。

如此一來，您就可以在聯絡中心準確自訂每種休假類型的含義。

注意 ：您創建的休假類型將自動分配給企業檢視和分配給您的檢視。

例外是使代理無法服務的活動。

您可以將多個例外映射到同一休假類型，但每個例外只能映射到單個休假類型。

您必須選取一個例外作為工作流程例外。 有關工作流異常的詳細資訊，請參閱

自動處理代理請求。

休假類型的範例包括：

- 病假
- 陪審團職責
- 浮動假期
- 休假

Webex WFO 使用休假類型和休假計劃，允許您跟蹤代理已使用每種類型的假期的小時數。

在集成了 HRMS 的系統中 (參見 Webex WFO 數據導入參考指南 *中的*“將 HRMS 與 Webex WFO 集成”)，此資訊將匯出到可以每天導入到 HRMS 中的檔中。

> 注意 如果您確實與 HRMS 集成，則不會在 Webex WFO 中設置休假計劃。
> 它們在人力資源管理系統內設立。

在沒有 HRMS 整合的系統中，此資訊將應用於為每個代理配置的休假計劃。
在這兩個系統中，代理可用的休假小時數都顯示在「管理使用者」頁面上，並且可以在「休假狀態」報告中報告。

建立休假類型

1. 選擇 **創建新的休假類型**。
2. 在「休假類型」**欄位中** 輸入休假類型名稱 (例如，“病假”或“喪假”)。
3. 選取一個或多個例外以套用至此休假類型。
4. 按一下 **「儲存」**。

創建休假類型后，可以將其包含在一個或多個休假計劃中 (請參閱 管理 休假計劃)。

編輯休假類型

1. 選擇 **編輯或刪除現有休假類型**。
2. 從 **「休假類型」下拉清單中選擇休假類型** 。
3. 對休假類型進行任何必要的更改。
4. 按一下 **「儲存」**。

刪除休假類型

1. 選擇 **編輯或刪除現有休假類型**。
2. 從 **「休假類型」下拉清單中選擇休假類型** 。
3. 按兩下 **刪除**。

> 注意 您無法編輯或刪除不在您檢視中的休假類型。
> 如果您檢視中的休假類型被指派了不在檢視中的例外，則您無法對其進行編輯休假類型。 這可確保您不會無意中刪除無法查看的例外。

注意 刪除休假類型時，將從使用它的所有休假計劃中刪除該類型。

欄位描述

使用「休假類型」頁可以為每個休假類型分配例外。

編輯或刪除現有休假類型或創建新休假類型時，「休假類型」頁面上的欄位如下所述。

欄位	描述
例外情形	為休假類型指派例外。 選擇一個例外作為用於此休假類型的工作流例外。 注意： 必須為每種休假類型指定工作流例外，才能批准休假請求 由工作流自動執行 (有關詳細資訊，請參閱 自動處理代理 請求)。
休假類型	休假類型的名稱。

管理休假計劃

休假計劃定義指派給代理的休假計劃。 您可以建立多個休假計劃來管理各種類型的代理 (例如，兼職代理和全職代理) 的休假。 休假計劃使用休假類型來描述代理如何跟蹤其休假 (請參閱 管理休假類型)。 具體您的聯絡中心具體如何管理此項。

最佳實踐 個人假期計劃旨在 (但不是必需的) 跨越一整年 (1 月 1 日至 12 月 31 日)。

注意：「休假計劃」頁面僅出現在不使用 HRMS 集成的系統中。 使用 HRMS 整合的系統從 HRMS 獲取其休假計劃（請參閱 與人力資源管理系統）。

建立休假計劃

1. 在「計劃名稱」**欄位中** 輸入計劃的唯一名稱。
2. 在「開始日期」 欄位中輸入計劃開始日期。
3. 在「結束日期」 欄位中輸入結束日期。

4. **選擇要分配的休假類型**，併為其分配小時數。 有關創建休假類型的詳細資訊，請參閱管理休假類型。
5. 將代理指派給休假計劃。
6. 按一下 **「儲存」**。

編輯休假計劃

1. 從 **「選擇計劃」**下拉清單中選擇一個休假計劃。
2. 更改任何休假計劃欄位中的值。
3. 按一下 **「儲存」**。

複製休假計劃

> 注意 ：複製休假計劃會複製原始計劃中的所有資訊 (包括其分配的代理)。
> *如果新休假計劃與原始休假計劃之間存在任何* 日期重疊，則所有代理將從原始計劃中刪除。

1. 從 **「選擇計劃」**下拉清單中選擇一個休假計劃。
2. 在「新計劃名稱」**欄位中** 輸入休假計劃名稱。
   如果新休假計劃與具有下一年日期的原始計劃相同，則無需更改新的休假計劃名稱。
3. 在「開始日期」 欄位中輸入計劃開始日期。
4. 在「結束日期」 欄位中輸入結束日期。
5. 按一下 **「儲存」**。

刪除休假計劃

1. 從 **「選擇計劃」**下拉清單中選擇一個休假計劃。
2. 按兩下 **刪除**。

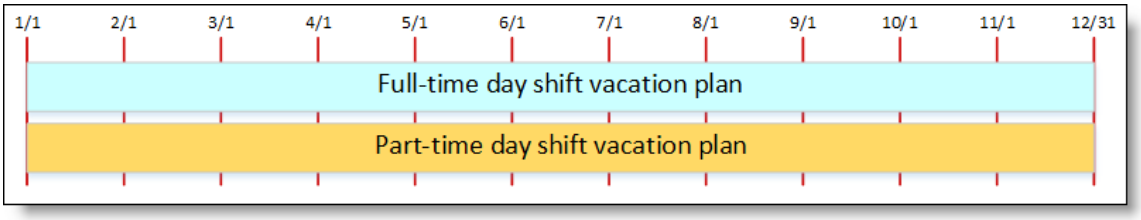
休假計劃範例

您的公司將定義每個休假計劃的要求。 例如，下列可能是全職入門級代理的休假計劃的屬性 (休假類型已在「休假類型」頁面上定義)：

欄位	值
計劃名稱	全職白班 (入門級)
開始日期	一月 1，2016
結束日期	2016 年 12 月 31 日
休假類型	▪ 個人日和病假 - 24 小時 ▪ 喪假 - 16 小時 ▪ 浮動假期 - 24 小時 ▪ 陪審團職責 - 40 小時 ▪ 休假日 - 80 小時
指定代理	▪ 亞當斯，安 ▪ 貝克、本· ▪ 克拉克，夏洛特 等等。

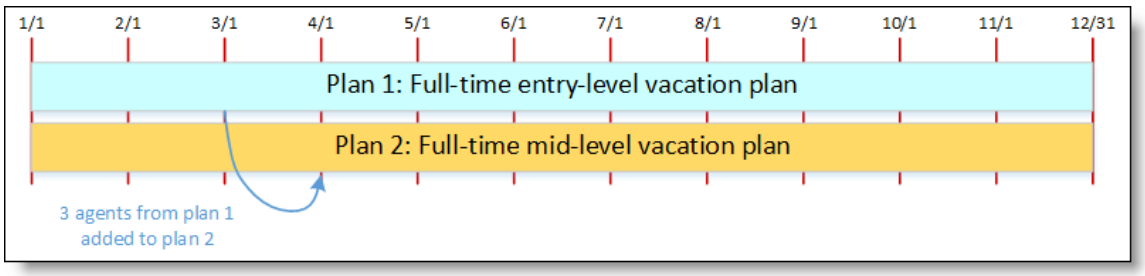
您可以創建具有重疊日期的休假計劃。 但是，在任何給定日期，只能將代理分配給單個休假計劃。

範例 1：沒有共同代理的重疊休假計劃



這些是有效的休假計劃，因為儘管它們重疊，但兩個計劃之間沒有共同的代理。

範例 2：在休假計劃之間移動代理

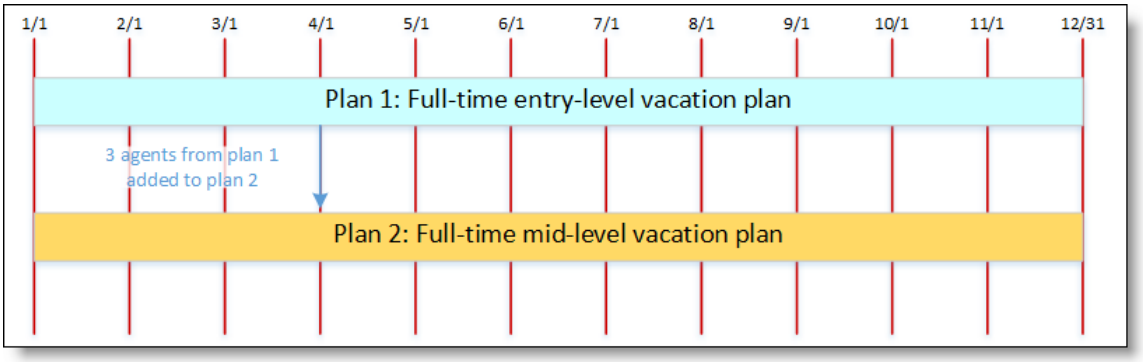


在此示例中，客戶設置了根據代理經驗級別而變化的休假計劃。 4 月 1 日，三名代理將有資格加入假期計劃 2。管理員希望在 3 月 1 日主動將這些代理移入休假計劃 2。

對休假計劃的變更會立即生效，並且代理不能同時處於計劃 1 和計劃 2 中。系統將顯示錯誤訊息。

在這種情況下，您可以執行兩個操作：

- 在 3 月 1 日將代理分配到計劃 2。將代理指派至計劃 2 後，將不再指派代理至計劃 1，而會在計畫 2 中活動。從 3 月 1 日到 4 月 1 日，他們將擁有分配給計劃 2 的假期特權 (儘管他們尚未獲得這些特權)。 計劃 1 中的其他現有代理將不受此更改的影響。
- 取消變更，並於 4 月 1 日將代理從計畫 1 新增至計畫 2。



欄位描述

使用「休假計劃」頁可以分配、創建、編輯、複製或刪除休假計劃。

注意： 在任何日期，一個代理只能分配給一個休假計劃 (不能將同一代理分配給重疊的休假計劃)。

“休假計劃”頁上的欄位如下所述。

欄位	描述
計劃名稱	計劃的專用名稱。 示例 有效名稱的示例是“全職服務長達 5 年”。
選擇計劃	選擇要複製、編輯或刪除的計劃。
開始日期	休假計劃的開始日期，格式為 YYYY-MM-DD。 或者，您可以使用日期選擇器選擇日期。
結束日期	休假計劃的結束日期，格式為 YYYY-MM-DD。 或者，您可以使用日期選擇器選擇日期。
休假類型/分配的小時數	選擇可用的休假類型併為該類型分配小時數。 對要為其分配工時的每種休假類型重複此操作。 您最多可以將 20 種休假類型添加到一個休假計劃。
指定代理	選擇要向其指派此計畫的代理。 代理可以是： 在任何給定日期僅分配給一個計劃。
新計劃名稱	要將值複製到其中的新休假計劃的名稱。 僅當您選取「複製計劃」選項時，才會顯示此欄位。

管理休假分配

在「休假分配」頁面上，您可以設定服務佇列中的代理一年中每天可以起飛的最長時間。

您可以以 FTE (全時等效) 或小時數配置休假分配，具體取決於管理員在 WFM 全域設置頁面上選擇的設備 (請參閱 配置系統範圍的 WFM 設置)。

將休假分配與休假請求一起使用

當主管核准代理的部分或整天休假請求時，WFM

會從為該天輸入的休假分配中減去代理請求的時間量。

檢視某一天剩餘的休假時間有助於代理與主管

關於請求和批准休假的明智決策。

> 注意 如果休假請求通過工作流程，代理必須設定主要服務佇列，以便正確計算分配。工作流將查找主
> 要從中扣除分配的服務佇列。

主管和代理在執行以下操作時可以看到剩餘的休假分配量：

- 主管 - 在查看休假請求時查看「分配間隔」列 (請參閱 批准或 拒絕請求)。
- 代理 - 在建立休假請求時查看「可用分配」欄 (請參閱 請求休假)。

> 注意： 僅當管理員已將 WFM 配置為顯示“休假分配”按鈕時，此功能才可用 (請參閱 配置系統範圍的 WFM 設置)。

> 注意 ：代理絕不會看到休假分配中的負值。 如果該值低於零，代理將看到 0 作為剩餘分配。 這會阻止代理
> 在人手不足的日子里休假。

監督員和代理可以查看剩餘休假分配 (以 FTE 或小時數表示)，具體取決於管理員選擇的單位。

使用休假請求計算休假分配

以下各節說明 WFM 如何從休假分配中減去休假請求。

使用 FTE 或小時數的休假請求

當主管核准休假請求時，WFM 從請求當天的休假分配中減去的金額，視管理員是否已將 WFM 配置為顯示 FTE 或小時數而定：

- FTE—WFM 使用以下公式：

  當天的休假分配 -(預設 FTE 天的部分或整天休假請求÷小時數)

  > 注意： 每天預設的 FTE 在配置系統範圍的 WFM 設置 頁面上配置 。

- 小時—WFM 使用以下公式：

當天的休假分配 - 部分或整天休假請求中的小時數

全天休假請求

在上述計算中，時間量減去一整天休假請求，視您的代理是否有他們請求休假的天數的排程而定：

- 代理有排程—WFM 使用代理在請求休假當天被排定工作的付費時間量。
- 代理尚無排程 - WFM 使用代理每周最少小時數的一小部分 (在「管理等同全時設定檔」頁面上設定和指派) 來計算一整天有多少小時數：

  每週最少小時數 ÷ 5 = 全天休假請求的小時數

> 注意 當代理請求休假但尚未排定的某一天時，WFM 總是將其每周最少小時數除以 5，而不是除以
> 他們的服務佇列實際上是開放的。

下表顯示當三個代理提交 9 月 10 日的休假請求且下列條件皆為真時，休假分配會發生什麼情況：

- 代理尚未有 9 月 10 日的排程。
- 代理每周的最低小時數不同。
- 預設的每日 FTE 為 8 小時。
- 休假分配的顯示單位為 FTE。
- 9 月 10 日的休假分配為 3 個 FTE。

休假請求者	每周最短小時數計算	影響計算 (FTE)
代理 A	20 分鐘÷ 5 = 4	4 ÷ 8 = 0.5 FTE
代理 B	30 分鐘÷ 5 = 6	6 ÷ 8 = 0.75 FTE
代理 C	40 分鐘÷ 5 = 8	8 ÷ 8 = 1.0 FTE
總		2.25 全職員工

主管核准這些休假請求後，9 月 10 日的剩餘休假分配為 0.75 全職員工。

> **注意** 如果代理屬於多個服務佇列，則批准休假請求的監督員將確定它適用於哪個服務佇列的 FTE 分配。

複製休假分配

您可以將服務佇列的休假分配複製到另一年，或複製到任何一年的其他服務佇列。

複製操作一次複製一整年的休假分配，並替換之前為要複製到的服務佇列配置的任何休假分配。即使輸入 FTE 或為要複製的服務佇列輸入的月份少於要複製的服務佇列的月份，也會發生此替換。

範例 1：服務佇列都有一整年的休假分配

以下清單顯示了將休假分配從具有一整年 FTE 或小時數的服務佇列複製到另一個具有全年 FTE 或小時數的服務佇列時會發生什麼情況：

- 情境—服務佇列 A 和服務佇列 B 都設定了休假分配。 服務佇列 A 已輸入 2018 年全年的 FTE 或小時數，服務佇列 B 已輸入 2019 年全年的 FTE 或小時數。
- 操作 - 您將服務佇列 A 在 2018 年的休假分配複製到服務佇列 B 在 2019 年的休假分配。
- 結果 - 服務佇列 A 的休假分配將取代所有服務佇列 B 的休假分配。 服務佇列 B 2019 年的休假分配現在與服務佇列 A 2018 年的休假分配相同。

範例 2：服務佇列具有不同月數的休假分配

以下清單顯示，當您將休假分配從只有一個月 FTE 或小時數的服務佇列複製到另一個具有一整年 FTE 或小時數的服務佇列時，會發生什麼情況：

- 情境—服務佇列 A 和服務佇列 B 都設定了休假分配。 服務佇列 A 僅輸入了 2018 年 3 月的 FTE 或小時數，而服務佇列 B 輸入了 2019 年全年的 FTE 或小時數。
- 操作 - 您將服務佇列 A 在 2018 年的休假分配複製到服務佇列 B 在 2019 年的休假分配。
- 結果 - 服務佇列 A 的休假分配將取代所有服務佇列 B 的休假分配。 現在，服務佇列 B 2019 年 3 月的 FTE 或小時數不僅與服務佇列 A 2018 年 3 月的 FTE 或小時數相同。服務佇列 B 在 2019 年剩餘時間的 FTE 或小時數也與服務佇列 A 在 2018 年剩餘時間的 FTE 或小時數相同，這意味著它沒有任何 FTE 或小時數。 即使

服務佇列 A 僅具有為一個特定月份設定的休假分配，而複製操作則會用空白填充服務佇列 B 的休假分配中的其他所有月份。

休假分配與時區

代理在休假請求中看到的休假分配清單反映的是預設時區，不過代理的休假請求是以代理的顯示時區顯示及提交。

根據大部分時間跨度覆蓋預設時區的日期，從服務佇列的存儲桶中扣除休假分配。
如果休假在兩天之間平均分配，則分配將從時間段的開始日期的存儲桶中取出。

下表舉例說明當代理的休假請求 (EST) 跨越預設時區 (PST) 的午夜時會發生的情景。
如圖所示，大部分休假屬於預設時區的日期決定了分配從哪個服務佇列存儲桶中取出。

休假請求 (EST)	預設時區 (PST)	分配儲存桶受到影響
十月 10，00：00 十月 10，24：00	十月 10，21：00 (3 小時) 十月 11，21：00 (21 小時)	十月 11
十月 10，00：00 十月 10，05：00	十月 9，21：00 (3 小時) 十月 10，02：00 (2 小時)	10 月 9 日
十月 10，00：00 十月 10，06：00	十月 9，21：00 (3 小時) 十月 10，03：00 (3 小時)	10 月 9 日

欄位描述

使用「休假分配」頁面可以輸入、編輯、複製和刪除服務佇列的休假分配。

編輯休假分配時在頁面上的欄位描述如下。

欄位	描述
服務佇列	您要為其設定分配的服務佇列。 年
	要為其配置分配的年份。
月	您要為其設定分配的月份。 如果選擇特定月份，則只能為該月配置分配。 如果選擇“全部”，則可以配置全年的分配。

欄位	描述
快速輸入	要快速在分配表中輸入值，請輸入所需的分配 一周中的每一天。 然後，該值將應用於分配表中一周中的每個相應日期。 當您的游標在欄位中特定日期時，分配表中的相應日期將以藍色突出顯示。 使用「快速輸入」填寫分配表的值後，可以對其進行編輯。 您只能在「快速輸入」欄位中輸入整數。 您輸入的值可以是 FTE 或小時，具體取決於管理員選擇的單位 (請參閱 配置系統範圍 WFM 設置)。

複製休假分配時在頁面上的欄位描述如下。

欄位	描述
服務佇列	包含要複製之分配的服務佇列。 年
	包含要複製的分配的年份。
複製到佇列	您要將分配複製到的服務佇列。 複製到年份
	要將分配複製到的年份。

代理休假報告

有關 Webex WFO 附帶的標準 QM 和 WFM 報告的資訊，以及如何運行標準報告的說明，請參閱 QM 標準報告 和 WFM 標準報告。

分析連絡人、人員和流程

分析聯繫人、人員和流程需要以下幾點：

- 通過分析任務收集和處理數據。
- 組織腳本、自動桌面操作和智慧桌面事件觸發器中的數據。
- 在「分析主控台」頁面上檢視主控台中的資料。

TURN 關於互動摘要

“交互摘要”根據通話的腳本自動匯總通話。 這些摘要可協助座席、團隊領導和評估者節省時間。座席無需在每次通話結束時撰寫摘要，團隊領導和評估者無需聆聽通話或閱讀文字記錄即可了解通話目的。

您還可以將交互摘要匯出到組織的客戶關係管理 (CRM) 系統，交互摘要讀取為 API。 將交互摘要與 API 匯出相結合，可節省代理將通話後工作筆記添加到組織的 CRM 中所花費的時間。

互動摘要包含在 Cisco 分析中，但確實需要打開。

先決條件

- 貴組織使用 Webex WFO Cloud。 互動摘要不適用於本地部署。
- 您具有「管理語音轉文字分析」許可權。

頁面位置

應用程式管理>分析>工作管理員

程式

在現有分析工作上啟用互動摘要

如果您的組織已在轉錄通話，請按照以下步驟對現有轉錄任務處理的通話進行 TURN 互動摘要。

1. 在“任務管理器”頁面上，按兩下 **“篩選器** ”(頁面左上角的漏鬥圖示) 。 將打開「 **過濾器**」面板。
2. 從 **“類型** ”下拉列表中選擇 **“語音轉文本 (聽錄)** ”。
3. 從 「**排程** 」下拉式清單中選擇 「**進行** 中」。
4. 按兩下 **應用**。
5. 按兩下任務以將其打開。
6. **在“AI 交互摘要”** 部分中，選擇“ **啟用**”。
7. 按一下 「**儲存**」。
8. 對其餘任務重複步驟 5 至 7。

建立新的互動摘要工作

如果您的組織當前未轉錄呼叫，或者您想要對現有轉錄任務未處理的呼叫使用交互摘要，請按照以下步驟操作。

> 先決條件 若要創建任務，需要至少具有一個組的作用域。 （有關範圍的詳細資訊，請參閱。
> 如果只有團隊的範圍，而沒有團隊所屬的組，
> 您無法為該團隊建立工作。

1. 在任務管理員頁面，按兩下 **創建任務**。
2. 在「名稱 」 **欄位中** 輸入任務的唯一名稱。
3. 從 **“類型** ”下拉列表中選擇 **“語音轉文本 (聽錄)** ”。
4. 從 **語言** 下拉清單中選擇與任務關聯的語言。
   您選擇的語言決定了可用片語類別清單中顯示的內容。

   > 注意： 此下拉清單中的某些語言可能需要對 Webex WFO 實現進行其他配置。
   > 請諮詢支援人員，以確保您想要的語言
   > 已為您配置轉錄。

5. 在 **“短語命中項** ”部分中選擇 **“啟用** ”，以便為組織的所有活動預定義短語提供 Webex WFO 搜索腳本。 選擇 **「禁用」** 以節省系統資源。

> 最佳做法： 啟用短語命中項。 片語命中項是許多 Google Analytics (分析) 功能的重要組成部分。

6. 選擇現有 **索引標記**，或為任務創建新的索引標記。
7. 在“ **運行任務** ”部分中選擇 **“正在進行** ”。
8. 在“ **AI 交互摘要** ”部分中選擇 **“啟用** ”。
9. **在百分比** 欄位中，輸入要轉錄的通話的大致百分比。 Webex WFO 給了每個電話很多被轉錄的機會。 Webex WFO 不會轉錄在設定時間段內收到的呼叫總數的此百分比。
   這樣會生成一個具有代表性的通話樣本，當通話傳入時進行轉錄。與百分比會有一些偏差，但隨著時間的推移，這種偏差變得不那麼明顯。

> 範例 ：在百分比 **欄位中** 輸入 **50** 。 每個符合此轉譯工作條件的通話都有 50% 的幾率被轉譯。

10. （選用） 設定要轉譯通話所必須滿足的條件。
    根據您選擇的條件，將顯示操作數和值或時間範圍的其他欄位。

> 注意： 如果您使用此區段，則不符合過濾條件的通話不會被轉譯。

11. 在「組和團隊」 部分中，將組和團隊分配給任務。 只有您範圍內的組和小組才可用。

> **注意** 如果您分配了一個組，但不分配一個團隊，Webex WFO 會將此任務分配給該組中的所有團隊。

12. 按一下 **「儲存」**。

相關主題

- 建立分析工作
- 查看聯絡人的 AI 見解 - 瞭解如何在媒體播放程式中存取互動摘要。

TURN 關於高級情緒

高級情緒可識別座席和客戶在通話中表達的情緒，並解釋它如何識別這些情緒。

借助高級情緒，您可以快速了解雙方的感受，並利用您學到的知識來改善所有相關人員的體驗。

先決條件

- 貴組織使用 Webex WFO Cloud。 高級情緒不適用於本地部署。
- 您的組織擁有 Analytics 或 Analytics Enterprise 授權。
- 您擁有「管理角色」權限。
- 您在 Webex WFO 中至少有一個組的作用域。
- 情緒分析目前僅適用於英語和西班牙文音訊聯繫人。
  它不適用於其他類型的聯絡人或其他語言的聯絡人。
- 情緒分析僅作為正在進行的任務提供。 它不能作為臨時任務使用。

頁面位置

諸。 有關頁面位置，請參閱以下過程。

程式

步驟 1：將情緒分析許可權分配給組織中的人員

1. 移至 **應用程式管理** > **全域** > **使用者組態** > **角色**。
2. 在「**許可權**」表中，向下滾動到「**情緒分析**」部分，並選中複選框以將這些許可權分配給組織中的相應角色：
   - **查看情緒** - 此許可權允許使用者在媒體播放程式中查看高級情緒資訊。
     有關此資訊的外觀的詳細資訊，請參閱 查看聯繫人 的 AI 見解和 查看聯繫人的情緒 變化。
   - **運行情緒任務** - 此許可權允許人員在分析任務管理器頁面上使用情緒分析任務。

> 重要說明 將此許可權分配給您具有的角色。 您將需要此許可權才能完成步驟 2。

3. 按一下 「**儲存**」。

步驟二：創建情緒分析任務

1. 轉到 **應用程式管理** > **分析** > **任務管理器**。
2. 按兩下 **創建任務**。
3. 在「名稱」 **欄位中** 輸入任務的唯一名稱。
4. 從類型下拉清單中選擇 **情緒分析** 。
5. 從 「**語言** 」下拉式清單中，選擇聯絡人所使用的語言。
6. （選用） 配置分析通話情緒所必須滿足的條件。

> 注意： 如果您使用此選用區段，則不會分析不符合條件的通話是否有情緒分析。

7. （選用）若要分析在整個聯繫過程中情緒的變化情況，請在 **"情緒趨勢**"部分中選擇 **"客戶情緒趨勢**"和 **/或"代理情緒趨勢** "。 啟用情緒趨勢後，聯繫人的媒體播放機中將顯示 **"AI 情緒"** 面板 (請參閱 查看聯繫人的情緒更改)。

> 注意： 您的組織需要 Analytics Enterprise 或 Analytics Enterprise Plus 許可證才能啟用情緒趨勢。

8. 在「組和團隊」 部分中，將組和團隊分配給任務。 只有您具有範圍的組和團隊才可用。

> **注意** 如果您分配了一個組，但不分配一個團隊，Webex WFO 會將任務分配給該組中的所有團隊。

9. 按一下 「**儲存**」。

相關主題

- 管理角色與權限
- 建立分析工作

- 關於分析工作
- 檢視聯絡人的 AI 見解
- 檢視聯絡人的情緒變化

建立分析工作

使用「任務管理員」頁面可以收集和處理具有分析任務的數據。

這些任務分析當前或以前捕獲的數據。 此數據可以包括錄音、電子郵件文本以及桌面和事件數據。

分析工作可以是持續性 (每當有新數據進入系統時執行) 或臨時 (在排定的時間及日期執行一次)。

在安排分析任務時，請記住以下幾點。

- 如果語音轉文本任務失敗，Webex WFO 稍後會重試以完成該任務。
- 任務管理員中的時區是組織的預設時區。

先決條件

- 您的組織擁有以下授權之一：
  - 分析要點
  - 分析企業
  - Analytics Enterprise Plus
  - 桌面分析 (允許您建立桌面分析工作)
- 您至少具有以下權限之一：
  - 管理桌面分析
  - 管理語音分析
  - 管理語音轉文字分析
  - 管理文字分析
  - 管理預測分析
  - 執行自動 QM 工作
  - 執行趨勢主題工作

    - 執行情緒工作
    - 執行 AI 標記工作
- 若要創建任務，您至少具有一個組的作用域。
  如果只有團隊的作用域，而沒有團隊所屬的組，則無法為該團隊創建任務。
- （用於桌面分析）應用程式和網站在桌面管理員頁面上設定。
- （用於桌面分析）應用程式和網站欄位在「欄位管理員」頁面上設定。
- （用於音訊和文字分析）片語和片語種類在片語管理員頁面上設定。
- （適用於自動 QM）您具有“編輯自動 QM”許可權，並創建用於 AI 評估的表單。
  有關詳細資訊，請參閱 創建用於 AI 評估的表單。
- （對於 AI 標籤）標籤和標籤類別在業務信號> AI 標籤頁面上配置。

頁面位置

應用程式管理>分析>工作管理員

程式

建立新工作

1. 按兩下 **創建任務**。
2. 在「名稱」**欄位中** 輸入任務的唯一名稱。
3. 從 **類型** 下拉清單中選擇要創建的任務類型。 顯示的欄位因您選擇的任務類型而異。
   按兩下下面的任務類型以瞭解其餘步驟。

   桌面分析

   語音轉文字 (轉譯)

   文字分析

   預測性評估得分

   預測淨推薦值

   自動 QM

熱門話題

情緒分析

AI 標籤

桌面分析

此工作將處理上傳的桌面分析資料，並將該資訊與代理的音訊和螢幕錄製資料合併。

您需要“管理桌面分析”許可權才能處理“桌面分析”任務。

1. 在「**運行任務** 」部分中，配置任務應運行的時間以及任務應分析的數據的日期範圍。

進行中 和 **臨時** 按鈕	若要在新數據進入系統時運行任務，請選擇“ **正在進行**”。 這會停用日期、時間和範圍欄位。 若要僅運行任務一次，請選擇“ **臨時**”。
排程工作	選擇任務的開始日期和時間。 日期可以是 今天的日期或未來的日期。 時間必須在未來。 它不能是當前時間。
選取通話	選擇您所選取的資料範圍的開始日期與結束日期： 需要處理任務。 開始日期必須至少過去一天。 它不能是今天的日期。 結束日期必須晚於開始日期，但早於今天的日期。

2. 在「組和團隊 」 部分中，將組和團隊分配給任務。

   只有您範圍內的組和小組才可用。

   > **注意** 如果您分配了一個組，但不分配一個團隊，Webex WFO 會將任務分配給該組中的所有團隊。

3. 按一下 「**儲存**」。

語音轉文字 (轉譯)

此任務轉錄錄音，然後在文本中搜索預定義的短語
(在短語管理器頁面上進行配置)，並將結果存儲在可搜索的資料庫中。
您需要「管理語音轉文字分析」許可權才能處理轉譯任務。

1. 從 **語言** 下拉清單中選擇與任務關聯的語言。
   您選擇的語言決定了可用片語類別清單中顯示的內容。

   > 注意： 此下拉清單中的某些語言可能需要對 Webex WFO 實現進行其他配置。
   > 請諮詢支援人員以確保語言
   > 您要轉錄已為您配置。

2. （選用）對於英語轉錄，請在“情緒分析”部分中選擇 **“啟用** ”，讓 Webex WFO
   分析聯繫人中表達的情緒。
   您可以在媒體播放程式中查看單個聯繫人的情緒，並可以根據情緒在“交互”頁面上篩選聯繫人。 情緒分析還會生成代理的淨信譽分數，該分數顯示在媒體播放機中。 選擇 **「禁用」** 以節省系統資源。

3. 在“ **短語命中** 項”部分中選擇“ **啟用** ”，以便為組織的所有活動預定義短語提供
   Webex WFO 搜索腳本。 選擇 **「禁用」** 以節省系統資源。

   > 最佳做法： 啟用短語命中項。 片語命中項是許多 Google Analytics (分析)
   > 功能的重要組成部分。

4. 選擇現有 **索引標記**，或為任務創建新的索引標記。

5. **在「運行任務** 」部分中，配置任務應運行的時間以及任務應分析的數據的日期範圍。

進行中 和 **臨時** 按鈕	若要在新數據進入系統時運行任務，請選擇“ **正在進行**”。 這會停用日期、時間和範圍欄位。 若要僅運行任務一次，請選擇“ **臨時**”。
排程工作	選擇任務的開始日期和時間。 日期可以是 今天的日期或未來的日期。 時間必須在未來。
	它不能是當前時間。
選取通話	選擇您所選取的資料範圍的開始日期與結束日期：

需要處理任務。 開始日期必須至少過去一天。

它不能是今天的日期。

結束日期必須晚於開始日期，但早於今天的日期。

6. （選用）若要建立轉譯通話的摘要，請在 **AI 交互摘要** 部分。
7. **在百分比** 欄位中，輸入要轉錄的通話的大致百分比。 Webex WFO 為每個呼叫提供此百分比的轉錄機會。 Webex WFO 不會轉錄在設定時間段內收到的呼叫總數的此百分比。

   這樣會生成一個具有代表性的通話樣本，當通話傳入時進行轉錄。與百分比會有一些偏差，但隨著時間的推移，這種偏差變得不那麼明顯。

   範例 ：在百分比 **欄位中** 輸入 **50** 。 每個符合此轉譯工作條件的通話都有 50% 的幾率被轉譯。

8. （選用） 設定要轉譯通話所必須滿足的條件。

   根據您選擇的條件，將顯示操作數和值或時間範圍的其他欄位。

   注意： 若使用此選用區段，則不具備過濾條件的通話不會轉譯。

9. 在「組和團隊」 部分中，將組和團隊分配給任務。

   只有您範圍內的組和小組才可用。

   注意 如果您分配了一個組，但不分配一個團隊，Webex WFO 會將任務分配給該組中的所有團隊。

10. 按一下 **「儲存」**。

文字分析

此工作在擷取的電子郵件或聊天文字中搜尋預先定義的片語 (您可以在片語管理員頁面上設定)，並將結果儲存在可搜尋的資料庫中。

您需要“管理文字分析”許可權才能處理“文字分析”任務。

1. 選擇現有 **索引標記**，或為任務創建新的索引標記。
2. **在「運行任務** 」部分中，配置任務應運行的時間以及任務應分析的數據的日期範圍。

進行中 和 **臨時** 按鈕	若要在新數據進入系統時運行任務，請選擇“ **正在進行**”。 這會停用日期、時間和範圍欄位。 若要僅運行任務一次，請選擇“ **臨時**”。
排程工作	選擇任務的開始日期和時間。 日期可以是 今天的日期或未來的日期。 時間必須在未來。 它不能是當前時間。
選取通話	選擇您所選取的資料範圍的開始日期與結束日期： 需要處理任務。 開始日期必須至少過去一天。 它不能是今天的日期。 結束日期必須晚於開始日期，但早於今天的日期。

3. 在「組和團隊」 部分中，將組和團隊分配給任務。

   只有您範圍內的組和小組才可用。

   > 注意 如果您分配了一個組，但不分配一個團隊，Webex WFO 會將任務分配給該組中的所有團隊。

4. 在「 **短語類別** 」部分中，為任務分配短語類別。
5. 按一下 **「儲存」**。

> 注意 對於處理 200 個以上聯絡的臨時文本分析任務，即使在任務 **狀態**為 **“已完成**”之後，也可能需要幾分鐘才能顯示完整的 **“已處理 ”**、**“失敗** ”和 **“聯絡活動總數**”。

預測性評估得分

此任務使用機器學習模型來預測聯繫人的評估分數。

您需要“管理預測分析”許可權才能處理預測任務。

> 重要提示 ：預測很複雜，需要在 Webex WFO 中的多個位置進行工作。 有關詳細資訊，請參閱 配置預測。

> 注意 ：「預測性計算得分」工作只能分析音訊聯絡活動。
> 其他類型的聯絡活動不支援預測性評估分數。

1. 在「**運行任務** 」部分中，配置任務應運行的時間以及任務應分析的數據的日期範圍。

進行中 和 **臨時** 按鈕	若要在新數據進入系統時運行任務，請選擇“ **正在進行**”。 這會停用日期、時間和範圍欄位。 若要僅運行任務一次，請選擇“ **臨時**”。
排程工作	選擇任務的開始日期和時間。 日期可以是 今天的日期或未來的日期。 時間必須在未來。 它不能是當前時間。
選取通話	選擇您所選取的資料範圍的開始日期與結束日期： 需要處理任務。 開始日期必須至少過去一天。 它不能是今天的日期。 結束日期必須晚於開始日期，但早於今天的日期。

2. 在「組和團隊」 部分中，將組和團隊分配給任務。
   只有您範圍內的組和小組才可用。

   > 注意 如果您分配了一個組，但不分配一個團隊，Webex WFO
   > 會將任務分配給該組中的所有團隊。

3. 按一下 「**儲存**」。

預測淨推薦值

此任務使用機器學習模型來預測聯繫人的淨推薦值。

您需要“管理預測分析”許可權才能處理預測任務。

> 重要提示 ：預測很複雜，需要在 Webex WFO 中的多個位置進行工作。 有關詳細資訊，請參閱 配置預測。

> 注意 ：預測淨推薦值分數工作只能分析音訊聯絡活動。
> 其他類型的聯絡不支援預測淨推薦值。

1. 在「**運行任務** 」部分中，配置任務應運行的時間以及任務應分析的數據的日期範圍。

進行中 和 **臨時** 按鈕	若要在新數據進入系統時運行任務，請選擇“ **正在進行**”。 這會停用日期、時間和範圍欄位。 若要僅運行任務一次，請選擇“ **臨時**”。
排程工作	選擇任務的開始日期和時間。 日期可以是 今天的日期或未來的日期。 時間必須在未來。 它不能是當前時間。
選取通話	選擇您所選取的資料範圍的開始日期與結束日期： 需要處理任務。 開始日期必須至少過去一天。 它不能是今天的日期。 結束日期必須晚於開始日期，但早於今天的日期。

2. 在「組和團隊」 部分中，將組和團隊分配給任務。
   只有您範圍內的組和小組才可用。

   > 注意 如果您分配了一個組，但不分配一個團隊，Webex WFO 會將任務分配給該組中的所有團隊。

3. 按一下 「**儲存**」。

自動 QM

您需要“運行自動 QM 任務”許可權才能處理自動 QM 任務。

1. 從 「**表單名稱** 」下拉式清單中選取名稱。

   > 最佳實務 Auto QM 可以使用最多三個表格對每個聯絡進行評分。
   > 如果要建立多個重疊的「自動 QM」任務，請確保「自動 QM」正在使用每個聯繫人的最佳表單。 如果聯絡人有資格接受三個以上「自動 QM」工作的評估，則「自動 QM」將僅使用最近建立的三個工作對聯絡人進行評分。

2. 選擇與任務關聯的語言。

3. （選用）從 「**通話詳細** 資料」下拉式清單中選取 「**通話方向** 」或 「**聯絡持續時間 (秒)** 」。 若使用此選用區段，不符合過濾條件的通話不會轉譯。
   - 對於 **通話方向**，從 **詳細資料值** 下拉式清單中選擇 **入站** 或 **出站** 。
   - 對於 「**聯絡持續時間 (秒)**」，選擇 「**大於**」、 「**小於**」、 「**等於**」或「**從**「 運算子 」 **下拉式清單中選取範圍** ，然後輸入號碼。
4. 搜索並選擇所需的組和團隊，然後按下“ **全部** 添加”或 **“全部** 刪除”。
5. 按一下 「**儲存**」。

熱門話題

此任務挖掘整個對話以確定每個對話的總體主題。

您需要「運行趨勢主題任務」許可權才能處理趨勢主題任務。

1. 選擇與任務關聯的語言。
2. （選用） **設定分析通話主題所必須滿足的條件** 。

   注意： 如果您使用此選用區段，則不會針對主題分析不符合條件的通話。

3. （可選，僅限 Analytics Enterprise Plus 授權）若要為 AI 提供標識主題的方向，請使用定義 **呼叫主題** 部分。
   1. 在 **定義呼叫主題** 部分中選擇 **啟用** 。
   2. 按兩下 **添加新主題**。 將打開「 **添加新主題** 」視窗。
   3. **輸入主題名稱** 和 **主題描述**。

      有關示例主題名稱和說明，請參閱此處的“趨勢主題任務的示例主題和說明”部分： 關於分析任務。 主題名稱將顯示在「趨勢主題」儀錶板 (請參閱 監視趨勢主題) 和媒體播放機的「數據見解」面板中 (請參閱 查看聯繫人的 AI 見解)。

      重要說明 儲存主題後，無法編輯主題名稱。

4. 按一下 **「儲存」**。 視窗將關閉。
5. （選用）如有需要，可重複步驟 2—4 以新增更多主題。 您還可以透過匯入 CSV 檔案向任務添加主題。 有關說明，請參閱 導入趨勢主題 任務的聯繫人主題。

4. 在「組和團隊」 部分中，將組和團隊分配給任務。

   只有您範圍內的組和小組才可用。

   > **注意** 如果您分配了一個組，但不分配一個團隊，Webex WFO 會將任務分配給該組中的所有團隊。

5. 按一下 **「儲存」**。

情緒分析

此任務使用 AI 分析代理和客戶顯示的情緒。

您需要「運行情緒任務」許可權才能使用情緒分析任務。

> 注意 ：情緒分析任務只能分析英語或西班牙文音訊聯繫人。
> 情感分析不適用於其他類型的聯絡活動或其他聯絡活動中的聯絡活動語言。

> 注意 ：情緒分析僅作為正在進行的任務提供。 它不能作為臨時任務使用。

1. 從 **「語言」** 下拉式清單中，選擇聯絡人所使用的語言。
2. （選用） 配置分析通話情緒所必須滿足的條件。

   > 注意： 如果您使用此選用區段，則不會分析不符合條件的通話是否有情緒分析。

3. （選用）若要分析情緒在整個聯繫過程中的進展情況，請在 **“情緒趨勢**”部分中選擇 **“客戶情緒趨勢**”和 **/或“代理情緒趨勢** ”。

   啟用情緒趨勢後，聯繫人的媒體播放機中將顯示“AI 情緒”面板 (請參閱 查看聯繫人的情緒更改)。

   > 注意： 您的組織需要 Analytics Enterprise 或 Analytics Enterprise Plus 許可證才能啟用情緒趨勢。

4. （可選，僅限 Analytics Enterprise Plus 授權）若要定義組織的情緒，請使用“ **自定義 AI 情緒定義** ”部分。

   1. 在“ **自定義 AI 情緒定義** ”部分中選擇“ **啟用** ”。
   2. 使用“ **將自定義情緒應用於：** ”和 **“應用相同的設置**”來選擇是否應將自定義定義應用於代理、客戶或兩者。
   3. 在 **定義積極情緒**、 **定義消極情緒**和 **定義中性情緒欄位**中輸入描述。

      有關示例定義，請參閱此處的“情緒分析任務的示例情緒定義”部分：關於分析 任務。

5. 在「組和團隊」 部分中，將組和團隊分配給任務。

   只有您範圍內的組和小組才可用。

   > **注意** 如果您分配了一個組，但不分配一個團隊，Webex WFO 會將任務分配給該組中的所有團隊。

6. 按一下 **「儲存」**。

AI 標籤

您需要 Analytics Enterprise Plus 授權及執行 AI 標籤工作權限才能使用 AI 標籤工作。

1. 從 **語言** 下拉清單中選擇與任務關聯的語言。
2. （選用） 配置聯絡人接收 AI 標籤所必須滿足的條件。

   > **注意** 如果您使用此可選部分，Webex WFO 僅分析滿足 AI 標籤篩選條件的聯繫人。不符合條件的聯絡人不是分析。

   > **最佳實踐** 將 AI 標籤處理限制為超過 30 秒的通話，或對組織有意義的通話。套用的標記對非常短的調用通常具有有限的值。添加此條件有助於確保獲得更高品質的見解，並節省組織專用於 AI 處理的數據量。

3. 在「揚聲器」部分中選擇 **「客戶」**和 **/或“代理”**。 此選擇會告知 Webex WFO 要分析聯絡活動的哪一方以尋找標籤。
4. **在“AI 標記類別”部分中**，按兩下要用於此任務的類別。
   您最多可以為任務分配三個類別。
5. 在「組和團隊 」 部分中，將組和團隊分配給任務。 只有您範圍內的組和小組才可用。
   Webex WFO 一個團隊最多可以處理三個任務。
   如果將團隊分配給三個以上的任務，Webex WFO 僅根據最近創建的三個任務處理該團隊的聯繫人。

   > 注意 如果您分配了一個組，但不分配一個團隊，Webex WFO 會將任務分配給該組中的所有團隊。

6. 按一下 **「儲存」**。

篩選現有工作

1. 點擊 **過濾器** （頁面左上角的漏鬥圖示）。 將打開「 **過濾器**」 面板。
2. 組態您的搜尋條件。
3. 按兩下 **應用**。 任務清單隨即更新。 按兩下 **重置** 以查看所有任務。

顯示或隱藏欄

1. 按兩下 **顯示/隱藏列** （齒輪圖示，頁面右上角）。 **「顯示/隱藏列** 」視窗隨即打開。
2. 根據需要選中或清除複選框。
3. 按兩下 **應用**。 視窗將關閉。

檢視工作的歷史記錄

1. 按兩下任務。 將打開任務頁面。
2. 點擊 **歷史跟蹤** （頁面右上角）。
   此時將打開「 **版本歷史記錄** 」面板以顯示有關任務的資訊，包括上次更新任務的人員以及更新時間。
3. 從 **版本歷史記錄** 下拉清單中選擇任務的早期版本。
4. 查看完任務歷史記錄後，按兩下“上一步 ” 關閉面板。

編輯現有工作

> 注意： 如果處理已開始，則無法編輯任務。

1. 按兩下任務。 將打開任務頁面。
2. 根據需要編輯任務。
3. 按一下 **「儲存」**。

取消進行中的工作

僅當任務的狀態 **為** 「執行中 **」時，** 才能取消該任務。 您無法取消具有其他狀態的工作。

1. 按兩下任務。 將打開任務頁面。
2. **在"任務處理** "部分中，按兩下"取消處理 **"**。 將打開一個確認視窗。
3. 按兩下"是 **"**。 視窗將關閉。

移除工作

注意： 即席任務運行后無法刪除。 此限制維護歷史數據和審計跟蹤。

1. 點擊 **刪除** （垃圾桶圖示）。 將打開一個確認視窗。
2. 按兩下 **刪除**。 視窗將關閉。

將主題新增到趨勢主題任務

若您新增主題至已在執行的工作，則您的變更只會套用至變更後所分析的聯絡活動。
已分析的接觸不受影響。 您需要 Analytics Enterprise Plus 授權才能執行此操作。

您還可以透過匯入 CSV 檔案向任務添加主題。 有關說明，請參閱 導入趨勢 主題任務
的聯繫人主題。

1. 按兩下任務。 將打開任務頁面。
2. 在 **定義呼叫主題** 部分中選擇 **啟用** 。
3. 按兩下 **添加新主題**。 將打開「 **添加新主題** 」視窗。
4. **輸入主題名稱** 和 **主題描述**。 主題名稱將顯示在「趨勢主題」儀錶板 (請參閱 監視趨勢主題) 和媒體播放機的「數據見解」面板中 (請參閱 查看聯繫人的 AI 見解)。

   重要說明 儲存主題後，無法編輯主題名稱。

5. 按一下 **「儲存」**。 視窗將關閉。
6. （選用）如有需要，可重複步驟 2—4 以新增更多主題。

編輯趨勢主題工作的聯絡人主題

您可以編輯主題描述。 您需要 Analytics Enterprise Plus 授權才能執行此操作。

> 注意 如果您編輯已套用於聯絡的主題的描述，則您的變更只會套用到變更後所分析的聯絡活動。已分析的聯絡活動
> 不受影響。 如果大幅更改說明，則更改前後主題的應用方式可能會不一致。

1. 按兩下任務。 將打開任務頁面。
2. 在「**定義通話主題**」部分中，按兩下主題旁邊的鉛筆圖示。 將打開編輯 **主題** 視窗。
3. 根據需要編輯主題描述。
4. 按一下 「**儲存**」。 視窗將關閉。
5. 按一下 「**儲存**」。

從「趨勢主題」任務中移除聯絡人主題

如果刪除某個主題，則已與該主題關聯的任何聯繫人都不會受到影響。 您需要 Analytics Enterprise Plus 授權才能執行此操作。

1. 按兩下任務。 將打開任務頁面。
2. 在「 **定義通話主題** 」區段中，按一下主題旁邊的垃圾桶圖示。 該主題將立即刪除。
3. 按一下 「**儲存**」。

匯入趨勢主題工作的聯絡人主題

如果您的組織擁有 Analytics Enterprise Plus 授權，您可以上傳 CSV 檔案，將主題新增到“熱門主題”任務。 您可以在建立工作時和執行工作時將主題上傳到任務。

> 註 釋 如果向已在執行的工作新增主題，則所做的變更只會套用至變更後所分析的聯絡活動。已分析的接觸不受影響。

您匯入的 CSV 檔案必須具有以下欄標題：

欄標題	描述
主題名稱	主題的名稱。 此名稱將顯示在「熱門主題」儀錶板和媒體播放程式的「數據洞察」面板中。

欄標題	描述
主題說明	說明 AI 識別包含此主題的聯繫人的資訊。 [對於關於書寫名稱和描述的建議，見 XXX]

最佳實踐 若要確保 CSV
檔案的格式正確，請先從已具有主題的任務中匯出檔，編輯導出的檔，然後導入檔。 請參閱 匯出聯絡人
趨勢主題任務的主題。

1. 按兩下任務。 將打開任務頁面。
2. **在定義呼叫主題** 部分中，選擇啟用 。
3. 按兩下 **導入**。
4. 找到並匯入 CSV 檔案。 新主題將顯示在「導入」按鈕下方的表單中。
5. 按一下 **「儲存」**。

匯出趨勢主題工作的聯絡人主題

您需要 Analytics Enterprise Plus 授權才能執行此操作。

1. 按兩下任務。 將打開任務頁面。
2. **在「定義通話主題** 」部分中，按兩下 **「匯出」**。 名為 **熱門主題匯出 yyyy-mm- dd** 的檔案下載到您的設備。

相關主題

- 關於分析工作
- TURN 關於交互摘要 - 此頁面的簡化版本，專門用於啟用交互摘要。
- TURN 關於高級情緒 - 此頁面的簡化版本，專門用於啟用高級情緒。
- 建立和管理桌面專案 - 使用「桌面管理員」頁面將網站和應用程式設定為已批准或未批准代理使用。
- 檢視聯絡的代理操作 - 在「互動」頁面上檢視單個聯絡的桌面分析結果。

- 確定要由 Google Analytics (分析) 追蹤的網站欄位 - 使用「欄位管理員」頁面可確定代理使用的網頁上的欄位。
- 管理自訂中繼資料欄位 - 使用「中繼資料管理員」頁面設定指示 Webex WFO 分析聯絡的中繼資料。
- 讀取錄音的轉譯 - 在「互動」頁面上查看單個聯絡人的轉譯。
- 建立和管理短語和短語類別 - 為語音、轉錄和文本作業配置短語。
- 檢視聯絡的片語分析 - 在「互動」頁面上檢視單個聯絡的片語命中項。
- 閱讀文字聯絡人 - 在「互動」頁面上查看單個文字聯絡人。
- 配置聯想查詢 - 瞭解如何設置預測性評估得分和預測性淨推薦值得分。
- 建立用於 AI 評估的表單
- 檢視自動評估得分
- 關於自動 QM 評估標準
- 管理 AI 標籤
- 監控 AI 標籤中的趨勢
- 查看聯絡人的 AI 見解 - 在「互動」頁面上查看音訊聯絡人的摘要。
- 查看聯絡人的 AI 見解 - 在「互動」頁面上查看音訊聯絡人的摘要和情緒。
- 檢視聯絡人的情緒變化 - 在「互動」頁面上檢視情緒趨勢
- 監控趨勢主題
- 關於分析短語、AI 標籤和熱門話題之間的差異

關於分析工作

趨勢主題任務的範例主題和說明

如果您的組織擁有 Analytics Enterprise Plus
授權，您可以在建立熱門主題任務的過程中定義自己的聯絡人主題。 下面是一些主題和說明的示例。

主題名稱	主題說明
訂單取消：延遲交貨	客戶請求取消訂單，因為交貨延遲超出了預期的時間範圍。
安排預約	患者正在預約新的臨床就診預約，程式，或諮詢。
錯過預約隨訪該聯繫是在患者未就診后發起的。 已偵測到	聯絡的目的是重新安排或討論後續步驟。
處方補充請求	患者要求補充現有處方。
開立新帳戶	客戶要求開立新的支票、儲蓄或其他帳戶。

情緒分析任務的情緒定義範例

如果您的組織擁有 Analytics Enterprise Plus
許可證，則可以在創建情緒分析任務的過程中定義組織的正面、負面或中立情緒。
以下是一些範例定義。

感情	範例定義
陽性	患者對聯絡中心的體驗表示非常滿意。 這包括感到被說明或放心;感謝代理商;將互動描述為有用、簡單或專業;或表達寬慰、感激或讚賞。 示例短語：「非常感謝您的說明。“你很友善，把一切都解釋清楚了。”“這真的很容易。 我很感激。
中性的	患者沒有表現出強烈的情緒，無論是積極的還是消極的。 這包括簡單地承認資訊，如實回應或

感情	範例定義
	簡短地沒有表揚或抱怨，或者禮貌但冷漠地結束通話。 示例短語：「好的，知道了。“謝謝。”(沒有額外的情感或背景) “這回答了我的問題。”
陰性	患者對互動表示沮喪、困惑或不滿，即使醫療問題無關。 這包括感覺被忽視、誤解或匆忙;表達惱怒、諷刺或失望;或指出未解決的問題或需要再次致電。 示例短語：「這是浪費時間。“你不聽我的。”“我已經打了三次電話，仍然沒有說明。

Analytics (分析) 授權的變更

如果您的組織從 Analytics、Essentials、Analytics Enterprise 或 Analytics Enterprise Plus 許可證降級為 Desktop Analytics 許可證，Webex WFO 會自動停用所有現有的非桌面任務。
此禁用不會影響任何正在進行的任務，例如，已啟動的臨時任務或已計劃或已啟動的正在進行的任務。

電子郵件與聊天文字

您可以設定正在進行的文字分析任務來分析電子郵件中的預定義短語命中項。
如果未配置正在進行的任務，則所有電子郵件仍會編製索引並另存為電子郵件聯繫人。
您可以將這些電子郵件作為臨時任務處理。

您必須設定文字分析任務來分析電子郵件或聊天中預定義的短語命中項。
如果未設定任何任務，則匯入文字時將發生以下情況：

- 分析不會分析文本。
- 該聯絡活動在「互動」頁面上仍然可用。
- “交互”頁面上不會分析情緒。

注意 如果 Webex WFO
在將電子郵件匯入到郵件伺服器的過程中檢測到未與代理關聯的通用電子郵件位址，則 Webex WFO 將創建一個新使用者並將該使用者與該使用者相關聯
電子郵件位址。 然後，此使用者會出現在使用者清單中，並將使用者新增至使用者計數中。

語言與小組

有關 Webex WFO 中支援的語言的完整清單，請參閱 Webex WFO 安裝指南 *中的*“本地化和支援的語言”。

重要提示 ：語言需要伺服器配置。
在任務中使用語言之前，請確保系統管理員已配置該語言。

運行語音任務時，結果完全基於所選語言。 團隊和語言之間存在隱含的關係。
例如，如果在設定工作時從「語言」下拉式清單中選擇「法語」，則任務將處理所選團隊的所有法語通話。 在這些通話期間使用的任何輔助語言都會產生不良結果。

最佳做法
如果您的聯絡中心支援多種語言，則每個小組都應該與特定的語言相關聯。

團隊中的一個或多個代理會說雙語並不罕見。
在這種情況下，雙語代理會在通話期間或從一通電話切換到另一通電話，從而在語言之間切換。 如果已知小組中的代理在通話期間使用輔助語言，請使用「中繼資料管理員」頁面 (「應用程式管理」> QM > QM 設定>中繼資料管理員)
建立中繼資料標籤，並將可能的語言值指定給中繼資料標籤。
當代理在通話期間使用次要語言時，代理可以指派該中繼資料標籤以辨識所使用的語言。
然後，您可以執行工作以搜尋與團隊相關聯並標有該特定語言中繼資料標籤的所有通話。

例
代理 A 是銷售小組的成員，以法語為主要語言，以英語為第二語言。 當代理 A 通話切換為英文時，她會使用稱為 **VoiceLanguage** 的中繼資料標籤及英文 值來標記通話。

若要分析代理 A 的英文通話，請建立設定以下設定的「語音轉文字 (轉譯)」工作：

- 語言：英語
- 團隊：銷售

如果從語言下拉清單中選擇法語，任務將不會產生任何結果。

閘道記錄的語言轉錄

閘道錄音從頭到尾為整個通話創建根錄音。

如果通話被轉移，此根錄音有多個區段，一個用於初始通話，另一個用於轉移。

(通話若是多次轉接，則每次轉接為不同的區段。)

協調此錄音時，Webex WFO

使用最後一個句段的語言轉錄通話，該語言是與最後一個句段的語音轉文本任務關聯的語言。

語音轉文本任務只能與一種語言相關聯。 如果通話中的人員在通話轉接後使用其他語言，Webex WFO 仍會嘗試以最後一個片段中使用的語言轉錄通話。

> 範例： 代理和來電者在第一個通話區段講英語，該區段與英語語音轉文字任務相關聯。
> 代理將來電者轉接至講西班牙文的代理。 這一秒
> 段與西班牙文語音轉文本任務相關聯。 Webex WFO
> 在協調錄音後，以西班牙文轉錄此通話的兩個片段。

如果通話段未與語音轉文本任務關聯，則 Webex WFO 不會轉錄該段。

如果呼叫的最後一段未與語音轉文本任務關聯，則 Webex WFO 不會轉錄呼叫。

> 範例： 代理和來電者在第一個通話區段講英語，該區段與英語語音轉文字任務相關聯。
> 代理將來電者轉接至講西班牙文的代理。 這一秒
> 段未與語音轉文本任務關聯。 Webex WFO 不會轉錄通話。

組織資料

組織資料需要執行以下操作：

- 創建、管理、導入和匯出語音和文本分析任務中使用的短語清單。
- 將 Webex WFO 配置為在使用者打開 Windows
  應用程式或網站或與之交互時自動執行各種操作。
- 配置與已標記為在 Smart Desktop 中使用的網站關聯的欄位。

建立和管理短語和短語類別

使用「短語管理器」頁可以創建、管理、導入和匯出語音和文本分析任務中使用的短語。

短語 是一組或多個單詞，Webex WFO 可以在音訊和文本任務中作為單個語法單元進行搜索。

當您提供對您的業務很重要的短語時，Webex WFO

會在錄音的轉錄以及電子郵件和聊天中的文本中搜索該短語。

類別 是由於具有相似的業務目的或語言而組織在一起的短語集合。

例如，名為“取消訂單”的類別可能包含“即將取消”、“取消該訂單”等短語。

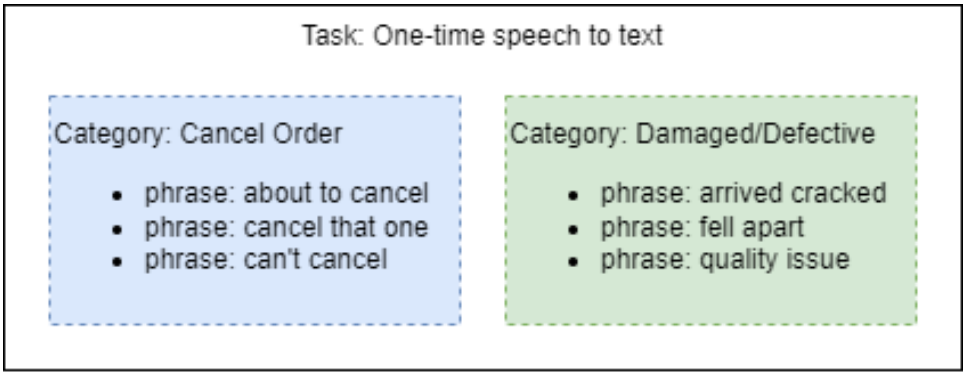
分析任務可以處理多個短語類別，短語類別可用於多個任務。

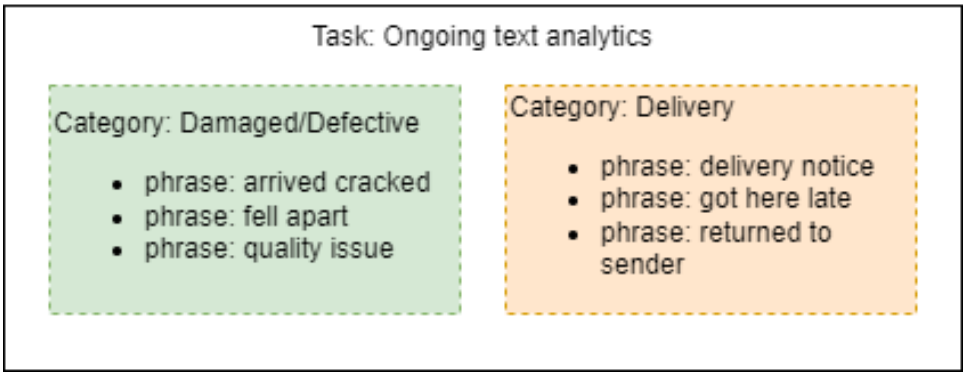
您還可以使用類別按語言對短語進行分組。 例如，您可以為講英語的代理創建“滿意的客戶 - 英語”類別，為講法語的代理創建“客戶 heureux - 法語”類別。

任務 是告訴 Webex WFO 在特定類型的聯繫人中搜索特定類別中的短語的工作。

您可以在任務管理員頁面上管理任務。 有關任務的詳細資訊，請參閱 創建分析任務。

下圖說明瞭短語、類別和任務之間的關係。





AI

標籤與分析短語和趨勢主題協同工作，以說明您了解客戶的聲音，但這三個功能可說明您在分析聯繫人時執行不同的操作。 有關如何以及何時使用這些不同功能的說明，請轉到 關於分析短語、AI 標籤和熱門主題 之間的差異。

先決條件

- 您的組織擁有 Analytics Essentials 或 Analytics Enterprise 授權。
- 您具有“管理分析短語”許可權。

頁面位置

應用程式管理>分析>短語管理員

程式

檢視現有類別中的片語

1. （選用）若要檢視英文 (美國) 以外其他語言的片語，請從「片語種類 」**面板頂端**的下拉式清單中選擇一種語言。
2. 按一下「 **片語種類** 」面板中的種類。 該類別中的片語顯示在片語中方格。

檢視使用類別的工作

- 單擊類別旁邊的選項圖示 (三個點)，然後從下拉清單中選擇 **“關聯的任務** ”。
  此時將打開「 **關聯任務** 」視窗，其中包含使用此類別的所有任務的清單，以及任務類型和計劃 (正在進行或臨時)。

取得有關新片語的建議

Webex WFO 使用人工智慧生成短語以添加到您的類別中。 短語建議基於類別中已有的「種子」短語。

1. 按一下「 **片語種類** 」面板中的種類。
2. 在“ **短語** ”面板中，選中希望 Webex WFO 用於生成建議的“種子”短語旁邊的複選框。

   > 最佳做法 至少選取三個片語。 Webex WFO
   > 只能根據一個短語提出建議，但選擇“更多”會為其提供更多材料。

3. **在“建議** ”面板中，按兩下 **“**提出建議”。 建議的片語清單隨即出現。
4. 按兩下建議以將其添加到類別中。
5. （選用）要獲取更多建議，請選中種子短語旁邊的複選框，然後點擊 **製作**

再次建議。

6. 添加完短語後，按下 **保存**。

新增片語

注意： 短語只能存在於每種語言的一個類別中。
如果需要將現有短語添加到同一語言的新類別中，請先 從其舊類別中刪除該短語 。

注意： 您可以在多種語言中使用同一短語。

1. 在「片語種類 」**面板中** 按一下新片語將會進入的種類。 種類中已有的片語會出現 **在「片語** 」面板中。
2. **在「短語** 」面板中，在「鍵入以建立短語 」**欄位中** 輸入新短語。
3. 按 Enter 鍵。 新片語將新增至片語清單。 默認情況下，新短語處於活動狀態。
4. 按一下 **「儲存」**。

新增類別

1. **在「片語種類** 」面板的「 **建立片語種類** 」欄位中輸入種類名稱。

   注意： 類別名稱必須是唯一的。 您無法在不同的語言中使用相同的類別名稱。

2. （選用）在描述 **欄位中** 輸入類別的描述。
3. 按一下 **「儲存」**。 類別及其描述將顯示在類別清單中。

編輯片語

重要提示 編輯短語時要小心。 編輯片語可能會導致上一個片語命中項與新匹配項不匹配。

1. 點擊要編輯的片語。
2. 編輯片語。
3. 按 Enter 鍵。

編輯種類

您可以編輯類別的名稱和描述。

1. 按兩下類別旁邊的選項圖示 (三個點)，然後從下拉清單中選擇 **編輯** 。
2. 編輯種類。
3. 按一下 **「儲存」**。

停用片語

禁用短語會將其從所有語音轉文本 (轉錄) 任務中刪除。 Webex WFO 不會識別已停用片語的命中項。

1. 按兩下短語。
2. 從 **「作用中** 」下拉式清單中選擇 **「非作用** 中」。
3. 按一下 **「儲存」**。

開啟片語

啟用短語會導致 Webex WFO 在所有語音轉文本 (轉錄) 任務中搜索該短語。

1. 按兩下短語。
2. 從 **「非作用中** 」下拉式清單中選擇 **「作用** 中」。
3. 按一下 **「儲存」**。

刪除片語

僅當包含片語命中項的任何聯繫人已超過其數據保留期並被刪除時，才能刪除該片語。

1. 選取片語旁的核取方塊。
2. 在短語 **面板的右上角** ，按兩下 **刪除**。 該短語將立即刪除。

移除種類

重要說明 刪除類別也會刪除該類別的所有短語。 刪除類別的操作無法撤消。

1. 單擊類別旁邊的選項圖示 (三個點)，然後從下拉清單中選擇 **“刪除** ”。
   將打開一個確認視窗。
2. 按兩下 **刪除**。 視窗將關閉。

匯入類別和短語

您可以使用 CSV 檔案匯入新的類別和短語，並更新現有的類別和短語。

您匯入的檔案必須包含下表中列出的欄，其順序為顯示的順序 (從上到下 = 檔案中從左到右的順序)。

如果出現格式錯誤，導入將失敗。

注意： 短語只能存在於每種語言的一個類別中。

範例 ：您嘗試將短語 A 導入英語 (美國) 類別 B，但短語 A 已存在於英語 (美國) 中類別 C. Webex WFO 不會將短語 A 添加到英語 (美國) B 類。

範例 ：您想將片語 A 匯入英文 (英國) 類別 D. 短語 A 已存在於英語中 (美國) 類別 C. Webex WFO 成功將短語 A 添加到英語 (英國) D 類。

短語 A 現在存在於兩種英語中 (英國)。 D 類和英語 (美國) C 類。

1. 按一下「片語種類 」**面板頂端** 的選項圖示 (三個點)，然後選取 **「匯入」**
   從下拉清單中。 設備的檔案資源管理員將打開。
2. 找到 CSV 檔，然後按下“打開 ”。

最佳實踐 我們正在刪除“語音”、“類似聲音”和“置信度”字段。 我們建議您不要在匯入的 CSV 檔案中使用這些列。

欄	描述
類別	（必填）類別的名稱。
詞	（必填）片語文字。
叫	此欄不再使用。
聽起來像	此欄不再使用。
信任	此欄不再使用。
狀態	（必填） **如果為分析停用了片語，** 則為 0 **（零），如果為 Google Analytics (分析) 啟用了片語，則為 1** 。
語言 ID	（必填）2 字元語言代碼和 2 字元國家 短語的代碼，格式 **為 nn-nn**。 下表列出了支持的語言。

欄	描述

語言	代碼
阿拉伯文	ar-ar
印尼語 (馬來西亞)	毫秒 - 毫秒
丹麥文	嗟►►
荷蘭文 (荷蘭)	荷蘭 - 荷蘭
英文 (澳洲)	恩 - 奧
英語 (歐元)	歐盟
英語 (新加坡)	英文 - 新加坡
英語 (南非)	恩紮
英語 (英國)	英國
英文（美國）	英美
芬蘭文	菲 - 菲
法文（加拿大）	FR-CA
法文（法國）	fr-fr
德文（德國）	德德
義大利文	它 - 它
挪威文	禁忌
葡萄牙文（巴西）	鉑 - 巴西
西班牙文 (歐元)	歐洲 - 歐盟
西班牙文 (北美)	ES-MX
瑞典文	SV-SE

匯出類別和短語

您可以將所有片語管理員資料匯出到 CSV 檔案。

- 按一下「片語種類 」**面板頂端** 的選項圖示 (三個點)，然後從下拉式清單中選取 「**全部**匯出」。 名為 phrases.CSV 的檔案將下載到您的裝置。

相關主題

- 建立分析工作 - 設定 Webex WFO 流程，用於搜尋音訊和文字聯絡人的片語。
- 檢視聯絡的片語分析 - 在「互動」頁面上檢視單個聯絡的片語命中項。
- 關於分析短語、AI 標籤和熱門話題之間的差異

確定要由 Google Analytics (分析) 追蹤的網站和應用程式

使用「桌面管理員」頁面可以將 Webex WFO 配置為在使用者打開 Windows 應用程式或網站或與之交互時自動執行各種操作。 這些已配置的自動操作稱為 **桌面專案事件**。

> 範例 為了防止錄製內容捕獲敏感數據，您希望 Webex WFO 在代理單擊訂單管理中的「信用卡號」字段時暫停記錄應用程式，並在代理點出「信用卡號」欄位時恢復錄製。

您可以使用導入功能手動或批量添加目標應用程式和網站。
匯出功能可讓您取得在桌面管理員中設定的所有應用程式和網站的清單。

您還可以在此頁面上將特定應用程式和網站標記為「已批准」或「未批准」。
這使您能夠識別正在訪問貴公司尚未批准使用的應用程式和網站的代理。

先決條件

- 您的組織具有以下授權之一：
  - 分析要點
  - 分析企業
  - 桌面分析

> 注
> 意 ：桌面分析許可證允許您將網站和應用程式標記為已批准或未批准供代理使用。 （見 建立與管理桌面項目
> 說明。 它不允許您配置自動操作，例如暫停和恢復通話錄製。

- 您具有“管理桌面分析”許可權。

頁面位置

應用程式管理 > Analytics > Analytics > Desktop Manager

程式

- 創建和管理桌面專案 -
  添加、編輯和設置桌面項目的狀態;導入和匯出桌面項目數據;設置桌面項目的狀態，並將更新的配置推送給 Smart Desktop 使用者。
- 設定桌面項目事件 - 建立和編輯自動桌面項目事件。
- 使用應用程式欄位標記工具 - 取得設定涉及 Windows
  應用程式中欄位的桌面項目事件所需的資訊。

建立與管理桌面項目

在創建自動桌面項事件之前，必須具有運行這些事件的應用程式和網站的清單。

程式

過濾應用程式和網站清單

1. 使用工具列中的「 **搜尋** 」欄位及「 **檢視**」按鈕可過濾「桌面管理員」頁面上顯示的項目。
   - 在「搜尋 **」欄位中** 輸入任何字串，以將清單限制為名稱包含該字串的應用程式和網站。
   - **按兩下應用程式** 或 **Web**按鈕以僅顯示應用程式或網站，或同時顯示兩者。 選取的

按鈕為深灰色。 取消選取的按鈕會顯示淺灰色。

- **按兩下應用程式狀態** 按鈕 以選擇要查看的狀態。

2. 清除「搜尋」 欄位並選擇所有按鈕以查看應用程式和網站的完整清單。

新增桌面項目

1. 按兩下 **新建桌面專案**。 將打開「 **添加新桌面項** 」頁面。
2. 從“您要做什麼？”選項。 欄位會根據所選項目的類型顯示。
3. 如下所述完成各欄位。 此表格包含您可能會看到的所有可能欄位。

欄位	描述
應用程式、網站或欄位名稱	輸入桌面項目的獨特且易於辨識的名稱。
應用程式檔案	輸入 Windows 應用程式的可執行檔案名稱您正在新增。 範例 word.exe
應用程式或網站狀態	從下拉清單中選擇應用程式或網站的狀態。 注意 每次桌面分析任務找到新應用程式或網站時，它都會為其分配「新」狀態（請參閱 建立分析工作）。 出現「新狀態」時，您必須將狀態更改為「已批准」、「未批准」或「忽略」。
URL	輸入網站的 URL。 僅使用沒有斜杠 (/) 的 URL 片段。 例 是： www.example.com 是： www.example.com：1234

欄位	描述
	編號： http://www.example.com 編號： www.example.com/website
應用程式屬性	此部分用於定義應用程式中的文字欄位。 您必須使用「應用程式欄位標記」工具才能取得此資訊。 此工具可在任何安裝了智慧桌面的桌面上使用。 請參閱 使用應用程式欄位 標記工具 瞭解如何使用該工具並填充本節中的欄位。

4. 按一下 「**儲存**」。 頁面上的欄位已清除，您可以添加另一個新的桌面專案。
   若您已完成新項目的新增，請按一下「**取消** 」返回「桌面管理員」頁面。

編輯現有的桌面項目

- 按一下左窗格中的桌面項目，即可在右窗格中檢視該項目的詳細資料。
  根據需要進行編輯，然後按下“保存 ”。

為多個項目配置狀態

1. 在左窗格中，選擇要更改其狀態的應用程式和網站。
2. 從 「**應用程式狀態** 」下拉式清單中選擇狀態。
3. 按一下 「**儲存**」。

將資料匯入桌面管理員

1. 在頁面的「 **導入** 」部分中，使用 「**流覽**」**導航到要導入的 CSV 檔**
   釦。

   CSV 檔案必須包含以下列，順序由上至下列出。 一行中的每個欄位都必須包含一個值。
   匯出數據時生成的 CSV 遵循此格式。

   > 注意 ：從 Webex WFO 的 11.0
   > 之前版本導出的檔包含一個附加列“handleCode”。要將這些文件導入 Cloud/11.0
   > 或更高版本，必須刪除該列

以及 CSV 檔中的關聯數據。

欄	描述
鑰匙	應用程式的可執行檔名稱或網站的 URL。
名字	應用程式或網站的名稱。
地位	應用程式或網站的狀態。
型	桌面項的類型：應用程式、內容 (網站) 或系統。

2. 按兩下 **導入**。

從桌面管理員匯出資訊

- 在「匯出」部分中，按兩下 「**匯出** 」以保存或打開檔。 依預設，匯出檔案的命名 **桌面使用.CSV**。

注意： 匯出的檔案僅包含已操作的應用程式。
並非桌面管理員應用程式清單中的所有應用程式都會顯示在匯出的檔案中。

將更新的應用程式與網站設定推送到使用者桌面

- **按一下「推送組** 態」按鈕

  ，將對桌面管理員中的應用程式或網站所做的任何變更推送到使用者的桌面。

設定桌面項目事件

桌面管理員事件配置頁面允許您控制使用者存取網站和應用程式時 Webex WFO 的回應方式。
您可以在「桌面管理員」頁面上為任何桌面項目設定一個或多個事件。
這些事件在運行時由代理計算機上的智慧桌面觸發。

注意 請參閱 Webex WFO 暫停和恢復， 瞭解有關將桌面專案事件用於 Webex WFO 在 Webex WFO 集成中啟動的自動暫停和恢復功能的資訊。 Webex WFO 使用桌面項目事件發起的自動暫停和恢復並非適用於所有集成。

事件由以下元件組成：

啟動觸發器	使用者執行的啟動系統動作的操作 **代理按一下「信用卡號碼」欄位。**
系統作業	智慧桌面在啟動觸發器發生時執行的操作 **智慧桌面停止音訊和螢幕錄製。**
動作持續時間	停止操作自動發生而不是由停止觸發器發生之前的時間 **智慧桌面在代理單擊信用卡號字段一分鐘后重新啟動音訊和屏幕錄製。**
停止觸發器	（選擇）使用者執行的停止系統作業的操作 **代理按一下「信用卡號碼」欄位。**
停止動作	（選擇）停止觸發器發生時智慧桌面執行的操作 **智慧桌面重新啟動音訊和螢幕錄製。**

當您在媒體播放程式中播放與事件相關的通話時，該事件在媒體播放程式的「桌面」面板和代理瀏覽器中以黃色反白顯示。

在發生以下情況之一之前，智慧桌面不會跟蹤新的或更新的桌面事件：

- 使用者登入或登出 Smart Desktop。
- 按兩下 **桌面管理員頁面上的推送配置** 。
- 每天刷新一次 (預設為 4：00 到 4：30 之間的隨機時間 AM)。

頁面位置

應用程式管理>分析>桌面管理員>新增事件

程式

透過「桌面管理員」頁面建立新的桌面項目事件

1. 在「桌面管理員」頁面上，選擇要向其添加事件的桌面項。
2. 按下添加 **事件** 以打開桌面管理器事件配置頁面。
3. 選擇創建新 **事件**。

4. （只適用於應用程式）在「**事件類型**」部分中，選擇要創建的事件類型。
   - 桌面事件 - 事件的啟動觸發器是使用者在應用程式中執行的操作。
   - 自動事件 - 事件的開始觸發碼是 Webex WFO 自動偵測的 RTP 訊號。 有關 RTP 信令的詳細資訊，請參閱 配置 QM 全域 設置。
5. 在「事件名稱」 欄位中，輸入一個可明確標識事件的名稱。

   重要說明 桌面管理員中的每個事件都必須具有唯一的名稱。

6. 在「**開始事件觸發器**」下拉清單中，選擇啟動事件的觸發器。

   列出的觸發器因桌面項是應用程式還是網站而異。

   注意 同時使用多種觸發暫停和恢復的方法 (例如錄製控件、Web 事件、API 和第三方信令) 可能會導致不可預知
   態度。 為避免這些問題，每次只能對通話使用一種方法。

應用程式 (桌面事件)

鉄	描述
程式獲得關注	應用程式視窗或對話框具有鍵盤焦點。
程式失去焦點	應用程式視窗或對話框的鍵盤焦點結束
	箱。
建立	將創建應用程式的視窗或對話框。 如果將頂級視窗標題指定為視窗文字，則可以使用「創建」指示應用程式的啟動時間。
毀	視窗或對話框將被銷毀。 如果將頂級視窗標題指定為視窗文本，則可以使用“銷毀”來指示應用程式何時關閉。 如果同一應用程式的多個實例正在運行，則關閉一個實例將生成此事件，但其他實例將繼續運行。

鉄	描述
點擊文字欄位	使用者執行將鍵盤焦點提供給 應用程式中的文字欄位。
按一下文字欄位外	使用者執行刪除應用程式中文字欄位的鍵盤焦點的操作。
按鈕按一下	使用者按下應用程式中的按鈕。
標題變更	視窗的標題會隨即變更。

應用程式 (自動事件)

鉄	描述
RTP 通話開始	Webex WFO 偵測傳入或傳出的 RTP 訊號。
RTP 呼叫停止	Webex WFO 不再偵測入站或出站 RTP 旌。

網站

鉄	描述
點擊文字欄位	使用者執行將鍵盤焦點提供給 網頁上的文字欄位。
按一下文字欄位外	使用者執行刪除鍵盤焦點的操作 網頁上的文字欄位。
請求網站	用戶導航到觸發器詳細資訊中指定的 URL。
頁面進行後台請求	觸發器詳細資訊中指定的 URL 將發送 XHR。

7. 在「啟動觸發器詳細資訊」

部分中，輸入定義哪些應用程式或網站觸發啟動觸發器的詳細資訊。

應用程式

物品	描述
	視窗標題 與 事件。 注意： 此欄位不區分大小寫。 但是，文字必須與視窗或對話框的名稱匹配 事件觸發器成功。 最佳做法 不要指定包含可變文本的視窗。 注意： 如果將此欄位留空，則關聯應用程式中的任何視窗都可以觸發事件，除非觸發器 是標題更改。 對於標題更改觸發器，此欄位必須包含文字。
按鈕	與事件關聯的按鈕的名稱。 注意： 用戶必須使用滑鼠按下按鈕才能觸發事件。 Webex WFO 無法識別觸發器 如果使用者使用鍵盤上的按鍵。 例如，用戶必須按下「保存」按鈕，而不是使用組合鍵 Ctrl+S。
欄位	當使用者點選或離開系統動作時觸發系統動作的欄位。 必須在欄位管理員中配置該欄位 (請參閱 確定要由 Google Analytics（分析) 跟蹤的網站欄位）。 僅與「按下文字欄位」和「按下文字欄位外」觸發器一起使用。

網站

物品	描述
URL	與事件關聯的網站的路徑。 輸入 URL 中位於主機名稱之後的部分。

物品	說明
	範例 ：如果網站的完整網址為 **http://www.example.com/website/page**， 輸入 **/網站/頁面**。 最佳實踐： 始終輸入網站的解析位址。 使用者在瀏覽器的位址欄位中輸入 URL 時經常使用捷徑。瀏覽器使用 DNS 或其他服務來解析位址，並將在位址欄位中顯示解析的位址 (例如，位址包含省略的“www”或“HTTP”)。 注意： 當您在此欄位中輸入解析的位址時，Webex WFO 在使用者 輸入已解析位址的捷徑。 如果代理存取某個網站並且快取該網站的頁面，則不會透過 Smart Desktop 發出任何請求。 在這種情況下，Webex WFO 無法命中網站的任何觸發器，也不會顯示網站的 URL。
欄位	當使用者點選或離開系統動作時觸發系統動作的欄位。 必須在欄位管理員中配置該欄位 (請參閱 確定要由 Google Analytics（分析) 跟蹤的網站欄位）。 僅與「按下文字欄位」和「按下文字欄位外」觸發器一起使用。

8. 在「**啟動系統操作**」部分中，按下「添加」 以添加發生啟動觸發器時發生的操作。
   您可以為觸發器設定多個操作。 使用多個動作時，這些動作被視為使用邏輯 AND 計算的操作數。 有關如何添加操作和可用操作的說明，請參閱 添加系統操作 。

9. **在「操作持續時間」** 部分中，輸入配置的停止操作自動發生 (而不是停止觸發器) 之前的時間長度 (以秒為單位)。 您可以設定的最長持續時間為 3,600 秒。
   如果在此部分中設置了值，則還必須配置一個或多個停止操作。

   注意： 如果將持續時間設置為零秒，則永遠不會自動執行停止操作。

10. （選用）在「 **停止事件觸發器** 」下拉清單中，選擇結束事件的觸發器。
    列出的觸發器因桌面項是應用程式還是網站而異。
    有關可用觸發器的說明，請參閱上面的步驟 6。

11. 如果選擇了停止事件觸發器，請配置 **停止觸發器詳細資訊** 部分。
    有關詳細資訊欄位的說明，請參閱上面的步驟 7。

12. （可選，除非您配置了操作持續時間） **在停止系統操作**
    部分中，添加發生停止觸發器時發生的操作。 您可以為觸發器設定多個操作。
    使用多個動作時，這些動作被視為使用邏輯 AND 計算的操作數。

13. 按一下 **「儲存」**。 將保存事件並清除頁面上的欄位，以便您準備向桌面專案添加其他事件。
    如果已完成添加新事件，請按下“取消 ” 返回到“桌面管理器”頁面。

新增系統動作

1. 在「 **啟動系統操作** 」或 **「停止系統操作** 」欄位中，選擇要在觸發器發生時發生的操作。
   下表描述了這些操作。

功能	描述
在 Google Analytics (分析) 中提供	在「代理瀏覽器」中顯示事件。 Webex WFO 在代理瀏覽器中顯示事件，即使您未選擇此觸發器。
暫停錄製	暫時停止在代理的桌面。 “暫停錄製”系統操作不會影響即時屏幕監控。
恢復錄製	在「暫停錄製」後重新啟動音訊和螢幕錄製動作。

功能	描述
存取網站	導覽至您在「開始請求」中輸入的網站 URL 欄位。
擷取中繼資料	搜尋您用應用程式欄位標記的欄位 標記，然後將該欄位中的任何文字作為自訂中繼資料附加 到作用中的通話。
新增至自訂中繼資料	如果沒有通話處於作用中狀態，Webex WFO 會將此中繼資料附加到最近的通話中。 （“按兩下文字欄位”和“按兩下文字欄位”觸發器 only）將您在「開始或停止觸發器詳細資料」的「欄位 」區段中指定的欄位中的文字，作為自訂中繼資料附加 到作用中的通話。 如果沒有進行中的通話，Webex WFO 會將此元數據附加到最近的通話中。
起始區段	開始新的錄製並刪除 錄音。
停止段	在「錄製控件」頁上，此操作稱為「分段和刪除」(請參 閱 按需錄製) 。 開始新的錄製並保留 錄製為單獨的錄製。 在「錄製控件」頁上，此操作稱為「分段和保存」(請參閱 按需 錄製) 。
聯營部門	開始新的錄製檔並將其與上一個錄製檔相關聯 錄音。
標記聯絡活動	將「已標記」原因套用於進行中的通話。 若無通話為 作用中，Webex WFO 將此原因套用於最近的通話。

開始螢幕錄製	開始僅螢幕錄製。
停止螢幕錄製	停止僅螢幕錄製。

2. 根據您的操作選擇，您可能需要完成一個或多個其他欄位。
   若停用此欄位，則您選擇的動作不需要此欄位。
   - Windows 欄位 - 此下拉式清單會填入「 欄位 管理員 」頁面上設定的欄位。
   - 中繼資料欄位 - 此下拉式清單會填入中繼資料 管理員 頁面上設定的 中繼資料。
   - 開始 (或停止) 請求 URL - 輸入網站 URL。 Smart Desktop 會向此 URL 發出 GET 請求。
3. 如果要添加其他操作，請按下 **添加** 並重複步驟 1 和 2。

透過 HTML 建立暫停和恢復事件

如果您控制應暫停和恢復錄製的頁面，則可以將暫停和恢復觸發器創建為 HTML 事件。

此方法對於 Cisco 瀏覽器擴展可能無法獲得欄位級事件的頁面特別有用，例如使用 Salesforce Lightning 元件自定義的頁面。

重要說明 不要將 HTML 事件觸發器與其他暫停和恢復方法結合使用。

- 將這些命令新增到代理與之互動時應觸發暫停和恢復的元素：
  - document.dispatchEvent (new CustomEvent（'CALABRIO_PAUSE'))
  - document.dispatchEvent (new CustomEvent（'CALABRIO_RESUME'))

重疊事件

不要配置經常相互重疊的事件。 當多個事件重疊時，請記住以下幾點：

- 同一事件的多次運行不會重疊。

  例

  名為「PCI 合規性」的事件具有以下配置：
  - 開始觸發 - 代理點選信用卡欄位。
  - 開始操作 - 智慧桌面停止錄製。
  - 事件持續時間 - 三十分鐘 (秒)
  - 停止觸發器 - 代理點選位址欄位。
  - 停止操作 - 智慧桌面開始錄製。

> 在這種情況下，代理可以多次點擊進出信用卡欄位，然後點擊位址欄位。
> 但是，每次代理按兩下信用卡欄位時，PCI 合規性事件的新運行不會開始。 PCI 合規性事件僅在第一次運行。

- 可以獨立查看每個事件觸發器。 觸發任何事件時，將執行與該事件關聯的操作。
- 如果同時觸發多個使用暫停或恢復操作的事件
  (即，它們相互重疊)，則第一個啟動觸發器會自動啟動事件，第一個停止觸發器將停止所有重疊事件，並忽略以下觸發器。

> 例
> 代理按一下設定為暫停動作的欄位，然後按一下另一個也設為暫停動作的欄位。 第二個暫停動作將被忽略。 同樣，暫停
> 這些動作觸發的事件將在代理第一次按一下設定為「繼續」動作的欄位時結束。
> 第二個繼續動作將被忽略。

相關主題

- 確定要由分析追蹤的網站欄位
- 管理自訂中繼資料欄位
- Webex WFO 暫停和繼續

使用應用程式欄位標記工具

當新的桌面項是 Windows
應用程式和欄位時，應用程式欄位標記工具將獲取設定「新建桌面項」頁的「應用程式屬性」部分所需的資訊。

> 注意： 應用程式欄位標記工具不適用於網站欄位。 為此，您必須正確配置瀏覽器並使用 Ctrl+M 快速鍵。 請參閱 將網站欄位識別到：
> 由分析 跟蹤以獲取更多資訊。

程式

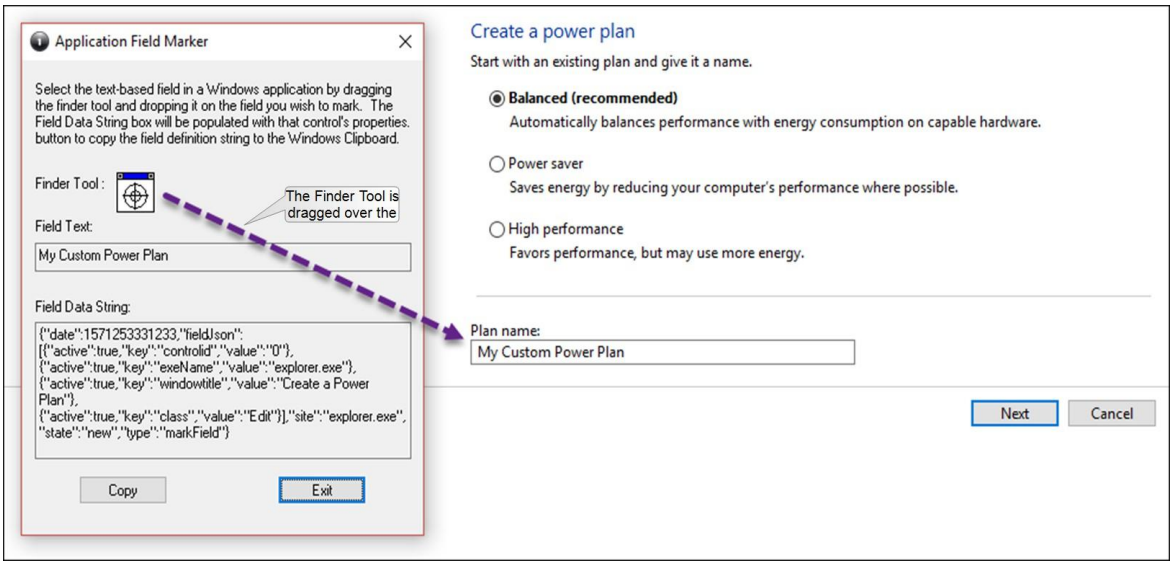
使用應用程式欄位標記工具

1. 在 PC 上，導航到應用程式欄位標記工具可執行檔所在的位置。 預設位置為：

C：\Program Files (x86)\Webex WFO\Desktop\Active\bin\ApplicationFieldMarker.exe

2. 按兩下可執行檔以啟動該工具。
3. 打開包含要配置為桌面項的欄位的應用程式。
4. 在應用程式欄位標記工具中，按下 **查找器工具** 並將靶心拖動到目標應用程式中的欄位上。

   當取景器位於欄位上方時，該欄位將以重邊框突出顯示。
5. 釋放滑鼠時，欄位的數據字串將顯示在「欄位數據字串」窗格中，如本例所示。



6. 單擊 **"複製"** 將文本複製到計算機的剪貼板。
7. **在「添加新桌面項」**頁上，將文字粘貼到 **「定義字串」**欄位中。
8. 按一下 **「解析欄位」**。 定義字串文字中的相關欄位將載入到「定義字串」窗格右側的欄位中。

相關主題

- 建立與管理桌面項目
- 確定要由分析追蹤的網站欄位

確定要由分析追蹤的網站欄位

欄位管理員頁面列出了與已標記為在 Smart Desktop 中使用的網站關聯的欄位。

> 注意： 欄位管理員頁面僅管理網站欄位。 Windows 應用程式欄位在「桌面管理員」頁面上進行管理。

欄位一旦標記完畢，即會列在「欄位管理員」頁面上。

從那裡，您可以使用運行桌面事件和操作時要匹配的字串來設定欄位。

頁面的左窗格顯示已標記的網站及其關聯欄位。 已啟用的欄位以綠色突出顯示。

當您在左窗格中選取欄位時，其設定將顯示在右窗格中。

欄位首次出現在清單中時，其名稱即為標記時的時間戳記。

當您設定欄位時，您必須選擇將時間戳替換為您選擇的名稱以幫助識別它。

先決條件

- 您的組織具有以下授權之一：
  - 分析要點
  - 分析企業
  - 桌面分析

    > 注意： 桌面分析許可證允許您識別欄位，以便監視代理的活動。它不允許您設定自動操作，例如暫停和
    > 恢復通話錄音。

- 您具有“管理桌面分析”許可權。
- 您已安裝 Smart Desktop。
- 瀏覽器必須正確設定，您才可以使用欄位標記快速鍵。 請參閱。

  在瀏覽器 中啟用桌面分析擴展程式以瞭解詳細資訊。

頁面位置

應用程式管理>分析>分析>現場管理員

程式

便條　如果從「欄位管理員」頁面中刪除桌面管理員頁面中使用的欄位，則必須登出 Webex WFO 然後重新登錄才能使更改生效。

在網站上標記欄位

1. 顯示「欄位管理員」頁面後，在瀏覽器中打開一個新的 Tab。
2. 導航到要標記其欄位的網站。
3. 按一下所需的欄位，然後按 **Ctrl+M**。
   此欄位會出現在「欄位管理員」頁面的左窗格中，並以時間戳記代替名稱。

過濾網站與欄位清單

- 在「搜尋欄位」欄位中 **輸入搜尋字串** 。 清單會立即更新為符合您搜尋條件的欄位。
  搜索不會按網站名稱進行篩選。
- 使用「 **檢視** 」按鈕 (**全部**、 **新增**及 **已**設定) 可將清單限制為只顯示欄位。
  新欄位是指尚未設定的欄位。

設定標記的欄位

1. 按一下左窗格中的欄位。 右窗格在右窗格中顯示欄位的設置和屬性。
2. 編輯欄位設定。
   - “ **網站** ”欄位包含該欄位所在網站的 URL。 click 到
     在新的瀏覽器 Tab 中打開網站。
   - 「 **名稱** 」欄位最初包含標記欄位時的時間戳記。
     您可以將時間戳替換為描述欄位的名稱，以便於識別。
3. 編輯欄位屬性。 屬性是由欄位標記捕獲的數據，可能因欄位而異。
   - 選中「已啟用 」 複選框以啟用與在桌面管理器中配置的指定欄位和值匹配的字串。
     如果未選取此方塊，則會忽略此欄位。

- **欄位** 列包含與標記欄位關聯的屬性的唯讀名稱。
- 默認情況下，「 **值** 」欄位包含標記欄位時屬性的值。
  在此欄位中輸入的任何值都必須是屬性的支援值。
  您可以在此欄位中使用星號萬用字元 (*)。

4. 按一下 **「儲存」**。

相關主題

- 確定要由 Google Analytics (分析) 追蹤的網站和應用程式
- Webex WFOInstallation 指南中的 *“安裝 Webex WFO Smart Desktop”*

在瀏覽器中開啟桌面分析延伸程式

智慧桌面必須安裝在計算機上並啟動，然後才能標記欄位。

有權使用「欄位管理員」頁面以及在安裝了 Smart Desktop 的代理桌面上管理桌面分析欄位的用戶必須為其使用的瀏覽器配置相應的桌面分析瀏覽器外掛程式。

先決條件

- 您的組織具有以下授權之一：
  - 分析要點
  - 分析企業
  - 桌面分析
- 智慧桌面已安裝並啟動在您的電腦上。

程式

在 **Firefox** 中啟用桌面分析擴充程式

第一次使用 Firefox 登入 Webex WFO 時，會看到一個對話方塊告訴您安裝 Calabrio 瀏覽器擴充程式。

選擇 **允許此安裝**，然後按兩下 **繼續**。 無需進一步操作。

在 Microsoft Edge Chromium 中啟用桌面分析外掛程式

在 Edge Chromium 中，轉到 https://chrome.google.com/webstore/detail/calabrio-analytics-plugin/hecgknieibccghjmmhckdfeobjoffdf，然後點擊 **添加到 Chrome**。

在 Chrome 中啟用桌面分析外掛程式

Chrome 擴展程式可以通過 GPO 設置下載或安裝。 下載並安裝 Calabrio Analytics Plug-in 版本 0.2.0.4。該外掛程式位於：

https://chrome.google.com/webstore/detail/calabrio-analytics-plugin/hecgknieibccghjmmhckdfeobjoffdf

> 注意： 如果單擊連結不起作用，請複製 URL 並將其粘貼到瀏覽器中。

相關主題

Webex WFO 安裝指南中的 *“安裝 Webex WFO 智慧桌面”*

分析儀表板概觀

「分析」頁面是顯示桌面、語音及文字聯絡人的相關資料的主控台。
您可以使用預設主控台、其他使用者的共用主控台或您自己的自訂主控台。
每個主控台的小工具都會根據您的角色和您定義的資料集顯示資料。
您對主控台的存取權取決於您所指派的權限。

如果您的管理員已將 Analytics
配置為允許儀錶板共用，則可以將您創建的任何儀錶板指定為可由其他使用者共用的儀錶板。
這些使用者可以檢視您的主控台 (填入與其相關的資料)，但無法對其進行編輯。
只有您可以編輯您的共享主控台。

設定主控台的一般程序如下：

1. 建立新主控台。
2. 為儀錶板創建數據集。
3. 建立小工具並將其新增至主控台。
4. （選用）與其他人共用您的新儀錶板。

先決條件

- 您的組織具有以下授權之一：
  - 分析要點
  - 分析企業

    - 桌面分析
- 您至少具有以下權限之一：
    - 查看分析
    - 檢視桌面分析
    - 檢視語音分析
    - 檢視語音轉文字分析
    - 檢視系統分析
    - 檢視系統指標
    - 檢視文字分析
- 開啟桌面共享 (選擇)
- 分析數據收集在“任務管理器”、“短語管理器”、“桌面管理器”、“字段管理器”和“分析配置”頁面上的應用程式管理中配置。

頁面位置

分析>分析儀表板

程式

選取所要檢視的現有主控台

- **點擊「分析」工具列上的「儀錶板**」按鈕，然後從結果清單中選擇現有儀錶板。

建立與使用主控台

- 建立及管理分析主控台
- 建立與管理資料集
- 建立及管理分析 Widget
- 在「分析」主控台上過濾資料
- 設定預測

相關主題

自訂您的 Analytics (分析) 主控台

建立與管理資料集

數據集決定了「分析主控台」頁面上小組件中顯示的內容。 必須在建立 widget 之前設定它們。

數據集對於特定儀錶板是唯一的。

為一個儀錶板創建數據集時，該數據集將不會顯示在任何其他儀錶板中。

先決條件

- 您的組織具有以下授權之一：
  - 分析要點
  - 分析企業
  - 桌面分析
- 某些數據集在桌面分析許可證中不可用。 有關此許可證未包含的數據集，請參閱下面的數據源 。
- 您具有「查看系統分析」許可權。

頁面位置

分析>分析儀表板

程式

建立新資料集

1. 在“分析”工具列上，點擊數據集管理器 **，然後** 點擊 **創建新數據集**。

   注意： 您可能需要單擊“解鎖” 才能啟用“數據集管理器”按鈕。

2. 從「資料來源」清單中選取資料來源。 可用的資料來源如下所述。

3. 在「資料集管理員 - 新建」對話框中，為所選數據源配置篩選器。
   這些過濾器可確定主控台上所顯示的資料。
   每個數據源都有一個不同的對話框，使用不同的數據篩選器。 可用的數據篩選器如下所述。
4. 完成過濾器配置后，按兩下 **提交** 以查看新數據集中包含的數據的預覽。
   顯示的欄標題可能會被截斷。 按兩下 **顯示所有資料** 以查看所有列。

   如果顯示的列不是您想要的，請按下“ **上一步** ”返回到上一個對話框並重新配置篩選器。
5. 如果您對數據集感到滿意，請按下 **保存**。
6. 在工具列上，按下 **保存**。

編輯資料集

1. 在“分析”工具列上，按兩下“數據集管理器 **”**。

   注意： 您可能需要單擊“解鎖” 才能啟用“數據集管理器”按鈕。
2. 點擊 **要編輯的數據集旁邊的編輯** 。
3. 編輯完數據集后，按兩下 **提交** 以查看數據集中包含的數據的預覽。
   顯示的欄標題可能會被截斷。 按兩下 **顯示所有資料** 以查看所有列。

   如果顯示的列不是您想要的，請按下“ **上一步** ”返回到上一個對話框並重新配置篩選器。
4. 如果您對數據集感到滿意，請按下 **保存**。
5. 在“分析”工具列上，按兩下“保存” 。

移除資料集

1. 在“分析”工具列上，按兩下 **數據集管理器**。

   注意： 您可能需要單擊“解鎖” 才能啟用“數據集管理器”圖示。
2. 點擊 **要刪除的數據集旁邊的刪除** ，然後確認刪除。
   刪除資料集時，儀錶板上的更改會立即保存。
3. 按兩下 **取消** 關閉資料集管理員對話框。

資料來源

下表描述可用的資料來源。 您可以使用資料 過濾器過濾帶星號 (*) 的項目。

數據集的兩種主要類型是計數數據集和趨勢數據集。

- 計數數據集報告定義操作發生的次數。
- 趨勢數據集報告指定操作如何隨時間變化。

資料集	描述
應用程式計數應用程式統計資料	有關存取使用者桌面上的應用程式的指標。 「應用程式統計資料」顯示特定應用程式的存取統計資料。
應用程式使用計數應用程式使用趨勢	有關有多少使用者使用過應用程式的指標。 這包括有關使用 Webex WFO 使用者介面的用戶數以及已連接的桌面客戶端數的資訊。
稽核計數稽核趨勢	錄製檔中審核的指標。 注意： 您的組織需要 Analytics Essentials 或 Analytics Enterprise 許可證才能使用此數據集。 此資料 Set 不適用於桌面分析許可證。
通話摘要計數通話摘要趨勢	總來電數、未接來電數及已接聽來電的指標。
事件計數事件統計資料	「事件計數」依代理、小組或群組顯示事件持續時間的匯總。 事件統計資料顯示平均事件持續時間的分佈。
未完成上傳計數未完成上傳趨勢	仍需要上傳的文件的指標。 這是已進行但相對應的媒體檔案尚未上傳的通話的度量。
片語數* 片語趨勢*	聯絡中片語使用命中數的指標。 這僅包括語音命中。

資料集	描述
	注意： 您的組織需要 Analytics Essentials 或 Analytics Enterprise 許可證才能使用此數據集。 此資料 Set 不適用於桌面分析許可證。
回收計數回收 趨勢	回收站中文件的指標。 每五分鐘收集一次數據。
儲存詳細資訊計數 儲存詳細資訊趨勢	磁碟上存儲的文件的衡量指標。 這包括通話音訊檔和螢幕擷取視訊檔，以及邏輯群組，例如錄製檔 (通話音訊和螢幕截圖視頻) 以及總大小 (磁碟上的所有檔)。
支援計數支 援趨勢	數據包捕獲 (PCAP) 和日誌檔的上傳和磁碟存儲指標。
文字聯絡人數* 文字聯絡趨勢*	電子郵件及文字聯絡的總數。 注意： 您的組織需要 Analytics Essentials 或 Analytics Enterprise 許可證才能使用此數據集。 此資料 Set 不適用於桌面分析許可證。
文字點擊次數* 文字點擊趨勢*	電子郵件與文字聯絡中的單個文字命中總數。 注意： 您的組織需要 Analytics Essentials 或 Analytics Enterprise 許可證才能使用此數據集。 此資料 Set 不適用於桌面分析許可證。
轉錄的通話計數* 轉錄的通話趨勢*	轉錄聯繫人的指標。 注意： 您的組織需要 Analytics Essentials 或 Analytics Enterprise 許可證才能使用此數據集。 此資料 Set 不適用於桌面分析許可證。 便條 您在使用此數據集的 Analytics (分析) 控制面板中看到的通話數量可能會與您在「聯絡活動內容 」中使用「有轉譯」條件看到的通話數量不同

資料集	描述
	在「互動」頁面上進行篩選，原因有很多： ▪ 分析資料和 QM 資料會在不同時間更新。 ▪ 在將通話編入索引後，Analytics (分析) 會將通話標記為已轉錄，但如果上傳了通話的轉錄檔，則 QM 會使用“有轉錄”標記通話。系統會在轉譯檔上傳後編入索引，因此，如果尚未編入索引，則已轉錄通話的報告在 QM 中顯示的數位可能會高於 Analytics (分析) 中的數位。 ▪ Google Analytics (分析) 和 QM 可能有不同的保留策略。
上傳詳細資料計數 上傳詳細資料趨勢	按檔類型細分的媒體檔的上傳指標。 這包括通話音訊檔案、螢幕截圖視訊檔案、桌面應用程式和網站使用檔案以及電子郵件文字檔。
上傳摘要計數上傳摘要趨勢	上傳聚合為邏輯分組的媒體檔的指標。 這包括錄製上傳 (通話音訊和螢幕截圖視頻) 和總上傳 (上傳詳細資訊中的所有文件類型)。

資料過濾器

下表描述了可以為可用資料來源設定的可用篩選器。 並非所有篩選器都適用於每種類型的數據源。

名稱	描述
代理	選取一或多個資料過濾依據的代理。 若未選取一或多個代理，預設會選取所有代理。
合計依據	選擇要用於聚合事件計數的單位，或者統計學。
應用程式狀態	選擇要在 widget 中顯示的應用程式狀態。

名稱	說明
假設所有群組	選取此方塊可略過細查中的群組清單 與此資料集相關聯的 widget 的詳細資訊。
假設所有小組	選取此方塊可略過細查中的小組清單 與此資料集相關聯的 widget 的詳細資訊。
類別	選取一或多個資料過濾所依據的種類。
信任	輸入命中項的最小置信度值。 有效值為 1– 100. 範例 當您指定值 60 時，Speech Analytics 會傳回置信度值大於或等於 60 的命中項。
日期範圍	選取您希望 widget 顯示的日期範圍 歷史資訊。 注意 如果日期範圍超過分析資料保留期，則超出保留期的值將在 小部件。 便條 由於各種原因，使用此過濾器時看到的通話數可能與在 「互動」頁面上使用「日期範圍」過濾器時看到的通話 數不同： ▪ 分析資料和 QM 資料會在不同時間更新。 ▪ Google Analytics (分析) 和 QM 可能有不同的保留策略。
開啟應用程式狀態篩選	選取此複選框可允許使用者從「分析」工具列修改選定的 應用程式狀態。 清除此方塊後，從「分析」工具列對所選應用程式狀態所 做的變更不會影響 widget。
增強信心	選取此核取方塊可讓使用者修改所選的

名稱	描述
過濾	“分析”工具列中的置信度值。 清除此方塊後，「分析」工具列中對置信度值的變更不會影響 widget。
開啟日期篩選	選取此複選框可讓使用者修改日期範圍 分析工具列。 清除此方塊後，「Analytics」工具列中對全域日期範圍的變更不會影響 widget。
開啟互動狀態篩選	選取此複選框可允許使用者從「分析」工具列修改所選交互狀態。 清除此框後，從「分析」工具列對所選交互狀態所做的更改不會影響小組件。
開啟文字搜尋	選取此複選框可允許使用者從 分析工具列。 清除此方塊後，從「分析」工具列搜尋片語不會影響 widget。
事件類型	選擇資料集的事件類型。
檔案群組依據	選取群組的檔案方式。
過濾掉多個命中項	選取此複選框可計算具有較高值的片語 置信度並過濾掉置信度較低的類似短語。 清除此方塊後，將顯示所有片語命中項。 Analytics (分析) 可以為記錄中幾乎同時發生的具有不同置信度的相似短語生成多個短語命中項。 **示例：** 如果您為「救護車」和「救護車服務」添加片語，則當 Google Analytics (分析) 找到 短語「救護車服務」。。
開始日期	日期範圍的開始日期。

名稱	說明

分組依據	選擇您希望對數據進行分組的方式。
	此欄位中的可用選項由要建立的資料集類型決定。
群組	選取一或多個資料過濾所依據的群組。 如果未選取一個或多個群組，預設會選取所有群組。 如果選擇一個或多個組，則預設情況下會選擇這些組的所有團隊。 群組受您指定的權限限制。
直方圖條柱	輸入要顯示在直方圖中的間隔數。 有效 值為 3–100 的整數。 預設值為 10。
互動狀態	選擇要在 widget 中顯示的互動狀態。
限制為預先定義的短語選取	此複選框可篩選資料集中要包括的聯繫人 僅具有預定義短語命中項的那些。 片語在片語管理員中定義。
名稱	數據集的名稱。
短語	選取一或多個過濾資料所依據的片語。
排名大小	輸入顯示結果的排名靠前的應用程式的數量。 有效 值為 10–100。 預設值為 10。
結果	選擇是否要返回包含或不包含此數據集的指定短語的結果。 ▪ 如果選擇 「返回包含所選片語的聯絡人」， Webex WFO 會報告所有聯絡中符合片語的總數。 ▪ 如果選擇 「不帶所選短語返回聯繫人」， Webex WFO 將報告不包含指定短語的聯繫人數。
只顯示網站	選取此複選框可僅顯示網站的統計資訊

名稱	描述
	訪問。 清除此方塊後，將顯示應用程式和網站的統計資訊。
標籤	選擇要作為數據篩選依據的一個或多個標籤。
團隊	選取一或多個資料過濾所依據的小組。 如果未選取一個或多個小組，則預設會選取所有小組。
文字類型	選取一或多種文字類型作為資料過濾依據。
結束日期	日期範圍的結束日期。
類型	選擇趨勢類型。
類型	選取一或多種資料過濾類型。

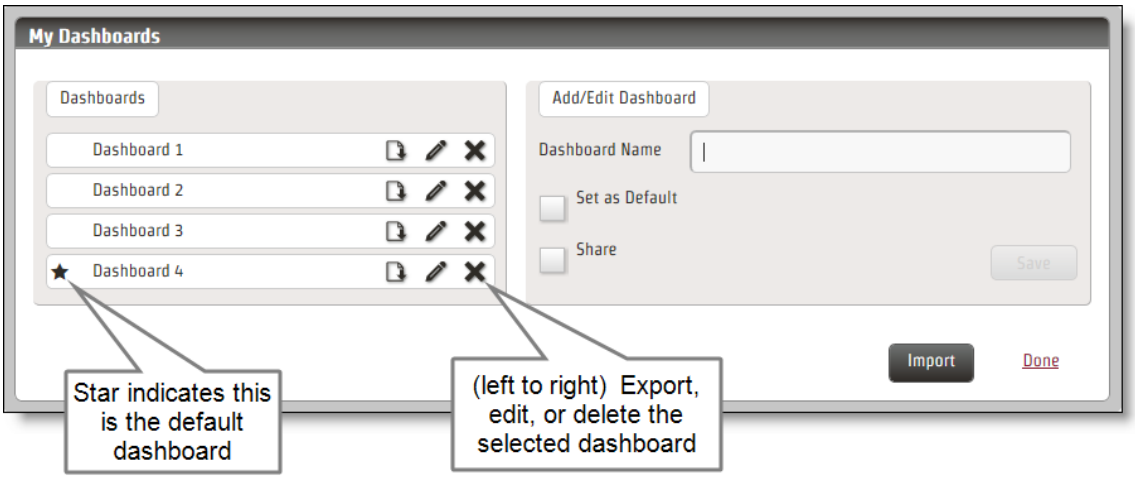
建立及管理分析主控台

透過「分析」工具列上的「主控台」**圖示來選取、建立及管理主控台**。

按一下圖示可從顯示的清單中選取所要檢視的現有主控台。

按兩下儀錶板清單頂部的“**管理**”按鈕以打開“**我的儀錶板**”對話框。

從那裡，您可以創建和管理儀錶板。 僅當您具有適當的許可權時，此功能才可用。



> 注意： 在我的儀錶板中，共用儀錶板以鎖定符號表示。
> 這意味著您可以檢視這些主控台，但無法對其進行編輯。
> 只有共用儀錶板的所有者才能執行此操作。

先決條件

- 您的組織具有以下授權之一：
  - 分析要點
  - 分析企業
  - 桌面分析
- 您具有「查看系統分析」許可權。

頁面位置

分析>分析儀表板

程式

建立主控台

1. 打開 **我的儀錶板**。
2. 在「主控台名稱 **」欄位中** 鍵入新主控台的名稱。
   您也可以選擇將此主控台設定為您的預設主控台，或與其他使用者共用您的主控台。
3. （選用） **如果您想要將此主控台用作預設 Analytics (分析)**
   主控台，請選取「設為預設值 」核取方塊。
4. （選用）如果要與其他使用者共用此儀錶板，請選中「 **共用** 」複選框。
   僅當管理員在「分析組態」頁面上啟用了主控台共用時，此功能才可用。
5. 點按保存 **然後 完成**。

編輯主控台

1. 打開 **我的儀錶板**。
2. 選取要編輯的主控台，然後按一下 **「編輯** 」(鉛筆圖示) 。

3. 進行變更。

   您可以變更主控台名稱、將其設定或移除為預設主控台，以及與其他使用者共用或取消共用。

4. 點按保存 **然後 完成**。

移除主控台

1. 打開 **我的儀錶板**。
2. 按兩下 **要刪除的儀錶板旁邊的刪除** （X 圖示）。

   > 注意 刪除儀錶板時，還會刪除與儀錶板關聯的所有數據集和小組件。

3. 點按保存 **然後 完成**。

匯出主控台

1. 打開 **我的儀錶板**。
2. 按兩下 **要匯出的儀錶板旁邊的匯出** 。
3. 單擊“保存”將儀錶板另存為名為“dashboard.json”的檔到默認下載位置，或 **單擊** “另**存為** ”將檔重命名並保存到其他位置。

匯入主控台

1. 打開 **我的儀錶板**。
2. 按兩下 **導入**。
3. 瀏覽至所需主控台的儲存位置，然後選取檔案。 該檔具有 JSON 擴展名。
4. 按兩下 **提交** 以導入儀錶板。

   > **注意**
   > 如果導入的儀錶板與現有儀錶板的名稱相同，則會在導入的儀錶板的名稱後面附加一個星號。

5. 按一下 **「儲存」**。

建立及管理分析 Widget

分析小組件有四種類型：圖表、數據網格、文本和片語雲。 每種類型的 widget 都顯示資料集中定義的數據。 您可以根據自己的喜好創建和排列小部件，從而自定義 Analytics (分析) 儀錶板。

先決條件

- 您的組織具有以下授權之一：
  - 分析要點
  - 分析企業
  - 桌面分析
- 您具有「查看系統分析」許可權。
- 您已經創建了資料集 (請參閱 創建和管理資料集)。

頁面位置

分析>分析儀表板

程式

新增小工具至主控台

1. 顯示要新增 widget 的主控台。
2. 單擊 **“解鎖** ”以啟用“添加小組件”按鈕，然後按下“添加小組件 **”**。
3. 選擇要新增的小工具類型。
4. 為所選微件類型配置設置 (請參閱 圖表設置、 數據網格設置、 文本 設置和 短語雲設置)。
5. 按一下 **「儲存」**。

您可以移動主控台上的小工具並調整其大小。 移動它們時 (當滑鼠指標位於 Widget 工具列中時按一下並等待)，會出現紅線以協助您將要移動的 widget 與附近的其他 widget 對齊。按一下並拖曳 widget 的右下角以調整 widget 的大小。

每個 widget 都有一個工具列：

1 - 設定。 編輯 Widget 設定

2 - CSV 匯出。 將資料從 widget 匯出到 CSV 格式檔案

3 - 列印。 列印 widget 的影像

4 - 刪除。 移除小工具

5 - 全螢幕。 在正常大小與全螢幕大小之間切換小工具

圖表設定

為 widget 選取圖表類型時，必須在「圖表設定」對話方塊中設定下列欄位。

容器設定

設定	描述
職銜	Widget 的名稱。
隱藏標題	選取此核取方塊可隱藏小組件標題列。 標題列中的工具將移至微件的主體中。
隱藏背景	選取此核取方塊可移除小組件邊框。

圖表選項

設定	描述
職銜	圖表的名稱。
類型	您希望出現在此 widget 中的圖表類型。 ▪ 折線圖和面積圖通常用於演示專案如何隨時間變化。 折線圖將信息顯示為由直線段連接的一系列點。 面積圖以圖形方式顯示數據，並基於折線圖。 軸和線之間的區域用顏色強調。 它通常用於比較圖表中的兩個或多個數量。 ▪ 條形圖是具有矩形條的圖表，矩形條的長度與其表示的數據成正比。 可以繪製條形圖

設定	描述
	垂直或水準。 當您在一個或多個類別中獲得多個匹配時，堆疊條形圖非常有用。 堆疊條形圖可用於描述趨勢。 ▪ 餅圖是劃分為扇區的圓形圖表，說明數位比例。 餅圖允許您選擇資料的兩個交集：序列 (要繪製的數據) 和值。 餅圖中的切片表示系列，切片的大小表示值。
圖例	圖例在圖表上的位置。
標籤步驟	在 x 軸上繪製標籤的頻率。 範例 **1** 在每個資料點的 x 軸上顯示一個標籤。 **2** 在 X 軸上為每隔一個資料點顯示一個標籤。
開啟標籤	選取此複選框可在圖表上顯示標籤。
顯示資料點標籤	選取此複選框可在圖表中顯示資料點標籤。

資料集選擇與參考網格

設定	描述
選擇資料集	從下拉清單中選擇您建立的數據集之一。 將顯示與數據集關聯的列標題。
顯示所有資料	按一下此按鈕可顯示欄的展開版本 標頭。

圖表選項

設定	描述
X 軸	選擇要顯示在圖表 x 軸上的資訊。 這些選項基於所選數據集。

設定	描述
Y-A 西斯	選擇要在圖表的 y 軸上顯示的資訊。
	這些選項基於所選數據集。
序列	要在 x 軸上測量的數據。 注意： 趨勢數據必須按日期排序。若要建立趨勢分析圖表，請從序列下拉清單。 若選擇「代理 ID」、「代理姓名」、「片語」或「種類」，趨勢圖表將不會按邏輯排序。

資料格設定

為小組件選擇「數據網格」類型時，必須在「數據網格設置」對話框中配置以下欄位。

容器設定

設定	描述
職銜	Widget 的名稱。
隱藏標題	選取此核取方塊可隱藏小組件標題列。 標題列中的工具將移至微件的主體中。
隱藏背景	選取此核取方塊可移除小組件邊框。

資料集選擇與參考網格

設定	描述
選擇資料集	從下拉清單中選擇您建立的數據集之一。 將顯示與數據集關聯的列標題。
顯示所有資料	按一下此按鈕可顯示欄的展開版本 標頭。

圖表選項

此部分顯示數據網格小組件中顯示的欄位。 可用欄位視所選的資料集而定。

默認情況下，所有可用欄位都顯示在數據網格中。

若要從數據網格中刪除欄位，請按下欄位名稱。該欄位將被停用。

再次按下欄位名稱以啟用該欄位，或選擇“全部”以啟用所有欄位。

文字設定

為微件選擇文字類型時，必須在“文字設置”對話框中配置以下欄位。

容器設定

設定	描述
職銜	Widget 的名稱。
隱藏標題	選取此核取方塊可隱藏小組件標題列。 標題列中的工具將移至微件的主體中。
隱藏背景	選取此核取方塊可移除小組件邊框。

文字編輯器

使用文字編輯器建立和編輯出現在文字微件中的文字。 輸入的文字可以設定為粗體、斜體或下劃線。您無法控制文字的大小。

片語雲設定

短語雲是短語的可視化表示形式。 此格式可用於按字體大小和顏色快速識別最突出的短語。

容器設定

設定	描述
職銜	Widget 的名稱。
隱藏標題	選取此核取方塊可隱藏小組件標題列。 標題列中的工具將移至微件的主體中。

設定	描述
隱藏背景	選取此核取方塊可移除小組件邊框。

資料集選擇與參考網格

設定	描述
選擇資料集	從下拉清單中選擇您建立的數據集之一。 將顯示與數據集關聯的列標題。 注意 短語雲支援具有短語選項的任何數據集 (例如，“按短語分組”)。 如果片語計數資料集使用按類別分組，則無法使用該數據集創建短語雲。
顯示所有資料標頭。	按一下此按鈕可顯示欄的展開版本

顯示 Widget 詳細資料

微件「詳細資訊」窗格顯示一個數據網格，其中包含作為圖形表示源的數據。

通過單擊微件中的專案或數據點，或者按兩下工具列中的全屏切換按鈕，然後按兩下微件窗格頂部的詳細資訊按鈕，可以打開詳細資訊窗格。

> 注意： 數據網格小組件顯示的資訊與“詳細資訊”窗格包含的資訊相同。
> 您可以像在“詳細資訊”窗格中一樣向下鑽取該資訊。

初始數據網格顯示常規詳細資訊。 若要檢視更具體的詳細資料，請按兩下某一行可向下細查資訊。

痕跡導航添加在詳細資訊窗格的左上角，以說明您導航回開始的位置。 Home 圖示將帶您進入初始數據網格檢視。

痕跡導航路徑旁邊的“設置”圖示將打開一個配置視窗，您可以在其中選擇要顯示在“詳細資訊”窗格中的數據。

通知使用者未經批准的應用程式使用方式

您可以發送電子郵件，通知一個或多個人使用未經批准的應用程式或網站。

當您在「詳細資料」窗格中向下細查到足以顯示包含「應用程式標籤」欄的代理詳細資料網格時，命名相關應用程式或網站的連結旁邊會出現一個電子郵件圖示。

按一下電子郵件圖示可顯示電子郵件表單。 電子郵件的正文包含以下資訊：

- 指出使用了未經批准的應用程式或文件的聲明
- 代理的姓名
- 存取應用程式的日期與時間
- 應用程式與文件的名稱
- 代理瀏覽器中應用程式使用問題的 URL
- （選用）您的意見

> 注意：
> 按一下「應用程式標籤」列中的連結，以導航到代理瀏覽器，瞭解存取應用程式的日期和時間。

輸入一個或多個電子郵件位址，將您可能擁有的任何註釋追加到郵件末尾，然後按下「確定」發送通知。

在「分析」主控台上過濾資料

先決條件

- 您的組織具有以下授權之一：
  - 分析要點
  - 分析企業
  - 桌面分析
- 您具有「檢視系統分析」權限

頁面位置

分析>分析儀表板

使用「資料過濾器」工具過濾主控台上顯示的所有 widget 中的資料。
您可以選擇一個或多個要套用的過濾器。 當您建立多個過濾器時，結果必須符合所有過濾條件。

> 注意： 並非所有類型的數據都可以過濾。 有關可篩選的數據清單，請參閱 創建和管理數據集 。

您設定的任何資料過濾器都會套用至您在作業階段期間檢視的任何主控台。

但是，如果您登出然後重新登入，則必須重新設定過濾器。 它們不會在工作階段之間持續存在。

流程

新增資料篩選器

1. 按兩下 **資料篩選器**。
2. 點擊 **添加過濾器**。
3. 在「添加篩選器」對話框中，選擇篩選器。 有四種過濾器類型：
   - 分析 - 依通話統計資料與事件進行過濾
   - 聯絡人 - 依記錄的聯絡人資訊進行過濾
   - 日期 - 依時區過濾
   - 組織 - 依代理、群組或小組進行過濾
4. 選取運算子 (如大於、小於、包含等) 並輸入值。 該值可以包括通配符 (* 或？)。

   星號萬用字元表示任意數目的字元，問號通配符表示一個字元。

   範例 ：用於尋找包含三個以上討論事件的通話的過濾器為「討論事件大於 3」。
5. 按一下**確定**。

自訂您的 Analytics (分析) 主控台

先決條件

- 您的組織具有以下授權之一：
  - 分析要點
  - 分析企業
  - 桌面分析
- 您具有「查看系統分析」許可權。

頁面位置

分析>分析儀表板

「分析主控台」頁面上有兩個工具列可供使用。

分析工具列

“分析”工具列允許您管理儀錶板的內容。

1 - 搜尋欄位

“搜索”字段篩選使用“聯繫人計數”、“內容趨勢”、“文本聯繫人計數”和“文本聯繫人趨勢”數據集的小組件中的文本。

僅當在「聯絡人數」數據集中選取了「啟用文字搜索」複選框時，才會顯示此欄位。

2 - 全域日期範圍欄位

「全域日期範圍」欄位依日期範圍過濾 widget 中的歷史資訊。

您的選擇會影響儀錶板中數據集已選取「啟用日期過濾」複選框的所有微件。

此欄位在主控台鎖定時可用。

3 - 置信度欄位

置信度欄位用於設置命中項的最小置信度值。 有效值為 1 到 100。

> 範例 當您指定值 20 時，Google Analytics (分析) 會傳回置信度值大於或等於 20 的命中項。

此值會影響儀錶板中其數據集配置為選中「允許覆蓋置信度」複選框的所有小組件。

此值不會在工作階段之間持續存在。

4 - 資料過濾器

按兩下「資料篩選器」按鈕以顯示「資料篩選器」對話框。

使用此對話框可以添加篩選器，以確定小組件中顯示的記錄數據 (請參閱“分析”儀錶板上的“篩選數據”)。

> 注意： 只有 Speech Analytics 才支援資料過濾器。

5 - 互動狀態

按一下「互動狀態」按鈕以選取您希望資料顯示在 widget 中的互動狀態
(作用中、非作用中、通話後工作及保留)。 默認情況下，將選擇所有交互狀態。

6 - 應用程式狀態

按一下「應用程式狀態」按鈕以選取您希望在 widget 中顯示相關資料的應用程式狀態
(已核准、未核准、忽略及新)。 默認情況下，將選擇除「忽略」狀態之外的所有應用程式狀態。

7 - 主控台

按一下「主控台」按鈕可顯示您可以使用的主控台清單。
如果您具有適當的角色和許可權，則可以通過單擊“管理”鏈接來訪問“我的儀錶板”對話框 (請參閱 創建 和管理“分析”儀錶板)。

8 - 列印

按一下「列印」按鈕可列印 Google Analytics (分析) 主控台的快照。

9 -- 鎖定/解除鎖定

此按鈕可在「已鎖定」與「已解鎖」之間切換。

- 鎖定時，您無法變更主控台上的小工具或其配置。
- 解鎖后，您可以添加、編輯和刪除小部件並更改其佈局。

> 注意： 共用儀錶板無法解鎖。 它們只能由其擁有者更改。

10 -- 儲存

按一下「儲存」按鈕可儲存您對解除鎖定的主控台所做的變更。

11 - 資料集管理員

數據集管理員允許您創建、修改和刪除與顯示的儀錶板關聯的數據集 (請參閱 創建和管理數據集)。
解鎖儀錶板時，將啟用此按鈕。

12 - 新增小工具

按下添加小組件按鈕以選擇小組件類型並設定該小組件的內容 (請參閱 創建 和管理分析小組件)。
解鎖儀錶板時，將啟用此按鈕。

13 - 磁貼微件

按一下「平鋪微件」按鈕將微件堆疊在左上角。 解鎖儀錶板時，將啟用此按鈕。

14 - 選取工具

按一下「選取工具」以選取 widget，然後將它們與主控台對齊。

您可以通過拖動小組件周圍的矩形選擇區域或按 Ctrl + 按兩下逐個選擇小組件來選擇小組件。

選定的 widget 以紅色勾勒出輪廓。 解鎖儀錶板時，將啟用此按鈕。

使用此工具選擇微件時，「微件對齊方式」工具列將打開並顯示在頁面的左上角。

只要啟用了“選擇工具”按鈕 (它變為深灰色)，就可以選擇小組件。

它會保持啟用狀態，直到您再次按下它以禁用它。 當禁用它時，您無法選擇小部件。

Widget 對齊工具列

當您使用「**選取工具」選取主控台上的 widget 時，「Widget 對齊方式」工具列將會出現**在「分析」工具列上。 工具列預設顯示在主控台的左上角。

1 - 與畫布對齊複選框

選中「與畫布對齊」複選框時，當您使用對齊控制按鈕時，小組件將對齊到儀錶板的其中一個外邊緣。

> 範例
> 如果選取此複選框並按下「底部對齊」，則所有選定的小組件都將貼齊到主控台的下邊緣。
> 如果清除該複選框並按下「底部對齊」，則所有
> 所選 widget 的下邊緣與主控台上最低位置的 widget 下邊緣對齊。

2 - 左對齊

按一下左對齊按鈕可對齊所有選定 widget 的左側。

3 - 靠右對齊

按一下「右對齊」按鈕可將所有選定 widget 的右側對齊。

4 - 頂部對齊

按一下「對齊頂部」按鈕可將所有選定 widget 的頂部對齊。

5 - 底部對齊

按一下「底部對齊」按鈕可將所有選定 widget 的底部對齊。

6 - 符合寬度

點擊匹配寬度按鈕將所有選定 widget 的寬度調整為最寬 widget 的寬度。

7 - 符合高度

按一下「符合高度」按鈕可將所有選定 widget 的高度調整為最高 widget 的高度。

8 - 水平分佈

按兩下「水平分佈」按鈕可將所選小組件均勻且水準地分佈在整個儀錶板上。

它們的大小將調整為相同的寬度，並且其側邊接觸。

9 - 垂直分佈

按兩下垂直分佈按鈕可將所選小組件均勻且垂直地分佈在整個儀錶板上。

它們的大小調整為相同的高度，其頂部和底部邊緣接觸。

10 - 移動工具列

按住「移動工具列」按鈕可將工具列拖動到儀錶板上所需的任何位置。

工具列在作業階段期間會保留在此位置。

監控座席的注意力和活動

「代理瀏覽器」頁面允許主管或經理在單一檢視中檢視特定日期的代理焦點和活動。

先決條件

- 您的組織具有以下授權之一：
  - 分析要點
  - 分析企業
  - 桌面分析
- 您擁有「檢視桌面分析」權限。
- 您的組織不使用 RTE 錄製 (也稱為區塊錄製)。 由於 RTE 錄製處理桌面數據的方式，代理瀏覽器不適用於與 Cisco Webex Contact Center 的集成。

頁面位置

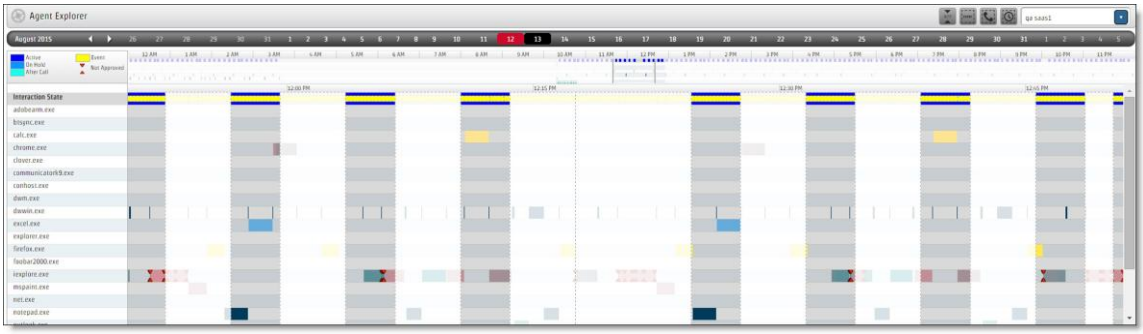
代理瀏覽器

程式

檢視代理的關注點與活動：

1. 從 「**選擇代理**」 下拉式清單 (頁面右上方) 中選擇代理。

   將顯示代理使用的程式清單以及代理使用這些程式時的狀態。



> 注意： 有關在此頁上可以看到的內容的詳細資訊，請參閱 代理資源管理器 概述。

2. （選用）按一下日期或螢幕頂部的月份箭頭可檢視其他日期。

   「代理瀏覽器」不會顯示今天或未來日期的資訊。

3. 使用以下一個或多個過程向下鑽取以獲取更多資訊。

在主面板中查看有關互動狀態、事件、文件或 URL 的詳細資訊：

將滑鼠懸停在元素上。 工具提示會隨即出現。

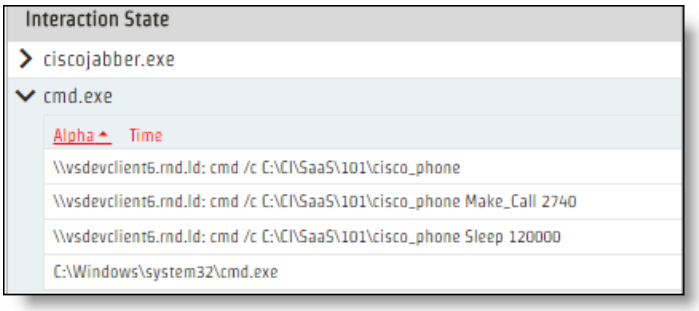
> 範例 這是交互狀態的工具提示。
>
> State: Active
> Date:2015-08-13
> Start Time: 07:38:57 AM
> Duration: 00:02:29
> Calling Number: 1006
> Called Number: 1005
> Contact ID: 14

僅在通話期間查看座席的焦點：

1. 切換「 **通話邊界** 」按鈕。
2. 關閉 「**空閒邊界** 」按鈕。

查看代理從應用程式或網站存取的文件或 URL：

1. 在「交互狀態」下的列中，按兩下應用程式或網站名稱左側的箭頭。
2. 若要按字母順序對文檔或 URL 進行排序，請按兩下 **Alpha**。
   要按代理存取它們的時間對它們進行排序，請按下時間 。



TURN 關閉未經批准的內容標記：

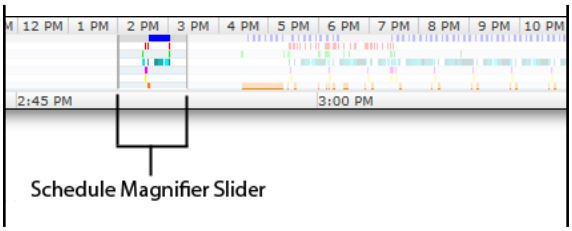
關閉 「**未經批准的內容標記**」按鈕。

突顯特定類型的事件：

1. 將「事件」 **按鈕切換** 為打開。 將打開「事件」對話方塊。
2. 選擇要突出顯示的事件類型。

放大代理排程的一部分：

1. 點擊頁面頂部時間刻度欄中的計劃放大鏡滑塊。
2. 要以 15 分鐘為增量查看時程表，請水平拖動滑塊，或按兩下時間刻度列中的時間。



> 注意： Web 瀏覽器的放大和縮小功能在代理資源管理器中不起作用。
> 如果使用放大或縮小功能，當您使用
> 排程放大鏡滑塊。

播放與互動狀態關聯的錄音：

1. 按一下通話相關聯的互動狀態。 交互狀態下方的列以紫色突出顯示。
2. 按兩下交互狀態。 媒體播放器將打開。
3. 按兩下 **媒體播放程式中的播放** 。
4. 如果您有語音分析，請按兩下 **語音** Tab 以查看與錄音關聯的短語。

相關主題

- 代理瀏覽器概觀
-
- 檢視聯絡人的代理動作 - 檢視代理在特定通話中使用的應用程式和網站

代理瀏覽器概觀

「代理瀏覽器」頁面包含主網格及工具列。 網格的左窗格顯示代理使用的應用程式和網站。
右窗格顯示使用文檔或 URL 的時間。
它們以不同的顏色顯示，以便您可以輕鬆看到代理焦點的變化。

工具列上的四個按鈕是控制網格中顯示內容的切換開關。
日曆條下方左側的圖例標識網格中的顏色和符號的含義。

按鈕	名稱	描述
APP	未經批准的內容標記	切換「未批准的內容」標記，這些標記指定代理使用但未批准的應用程式。
EVENT	大事記	切換事件標記，以指示代理專注於觸發事件的應用程式。該事件在「交互狀態」行中以黃色突出顯示。 打開后，將打開“事件”對話框，提示您選擇要突出顯示的事件類型。 默認情況下，將選擇所有事件。

按鈕	名稱	描述
	通話邊界	以灰色反白顯示通話時間。 若只想在通話期間看到代理的焦點，請打開「通話邊界」按鈕，並關閉「空閒邊界」按鈕。
	空閒邊界	以白色突出顯示聯繫人之間的空閒時間資訊，包括在此期間使用的應用程式。 關閉此按鈕可讓您在聯絡期間清楚查看已核准及未核准的申請。

“交互狀態”行顯示在圖例的正下方。 互動狀態顯示代理在特定時間點的通話狀態。

注意： 您可能會在交互狀態下的其中一行中看到系統鎖定。
這表示代理的桌面處於鎖定或睡眠狀態，並顯示期間專注的應用程式或網站那個狀態。

分析商業智慧資料

您的首頁儀錶板

主頁儀錶板由數據資源管理器提供支援，並根據你的角色進行自定義。

您的角色和權限決定了首頁的運作方式。

有些使用者可以創建自己的主頁，而其他使用者可以查看主管和管理員創建和共用的一個或多個主頁。

先決條件

- 您擁有有效的 Webex WFO 登入認證
- 主管或管理員為您的角色建立了主控台
- 管理主控台權限 (選用)
- 檢視 WFM 主控台權限 (WFM 使用者查看主頁儀錶板需要)
- 檢視 QM 主控台權限 (QM 使用者查看首頁主控台需要)

頁面位置

首頁

程式

檢視其他主控台

如果您有權存取多個主控台，您將在 Home 頁面的左上角看到具有不同主控台名稱的按鈕。按一下所需主控台的按鈕。 您選擇的儀錶板將成為從 Webex WFO 中的其他位置登錄或返回主頁時顯示的儀錶板。

建立您自己的主控台

如果頁面頂部的工具列包含數據資源管理器，則你有權使用它來創建自己的儀錶板和主頁。
“相關主題”部分列出了可說明您創建自己的儀錶板的主題。

相關主題

- 管理資料資源管理員儀錶板和報表的清單
- 建立報告
- 建立主控台
- 設定首頁

使用資料資源管理員建立自己的報表

數據資源管理員允許您創建自己的報表和儀錶板。
“數據資源管理器”頁包含預設報表和儀錶板的清單，您可以按原樣使用這些報表和儀錶板，也可以將其用作範本來說明您開始開發自己的報表和儀錶板。

報告是您用來回答業務問題的工具。
例如，您可以建立一個報告，告訴您去年的總銷售額或代理在 6 月至 8 月之間轉接的聯絡人數。
使用數據資源管理器，可以定義報表將回答的問題。

獲得可提供有針對性的有用資訊的報告資料後，您可以設定圖表或表格，以便以易於理解的視覺格式呈現該資訊。 圖表可以顯示一條資訊 (如標題)，也可以顯示多個複雜指標之間的趨勢和關係。

在儀錶板中，可以按主題或主題對報告進行分組。
儀錶板一目了然地提供豐富的資訊，可以揭示不同類型數據之間的新關係或隱藏關係。

> 重要說明 數據資源管理器儀錶板中報表的數量和複雜性可能會影響性能。
> 為獲得最佳效果，請限制數據中包含的複雜報告的數量
> 資源管理器儀錶板。

管理資料資源管理員儀錶板和報表的清單

數據資源管理器資產瀏覽器頁包含儀錶板和報表的清單。

在此頁面中，您可以查看、共用、創建和管理儀錶板和報告。

您可以在資產瀏覽器中執行的確切操作取決於分配給您的角色的許可權。

資產瀏覽器頁面上可用的功能包括：

檢視標準資料資源管理員儀錶板

設定首頁

複製報告或主控台

共用報告與儀錶板

設定報告電子郵件傳遞

使用角色標記報表和儀錶板

依標籤搜尋資產瀏覽器

匯出報告

關於 DX 工具列

使用數據資源管理器工具列可以選擇預定義的篩選器來限制資產瀏覽器中顯示的項。

例如，您可以選擇只列出您共用的報告和儀錶板，或者只列出您建立的報告和儀錶板。

您還可以按名稱、說明或標籤搜索特定報告或儀錶板。

資產瀏覽器頁面可以將報表和儀錶板顯示為平面清單、分類清單或通用縮圖圖示。

若要變更顯示，請在工具列中按一下所需的圖示。

欄位/按鈕	描述
1 所有項目下拉式清單	從以下位置選擇要在頁面上顯示的項目下拉清單。

欄位 /鈕		說明
2	「平面清單」按鈕	以平面清單方式查看頁面上的專案。
3	「分類清單」按鈕	檢視分組為主控台與報告的頁面上的項目。
4	縮圖按鈕	以縮圖形式查看頁面上的專案。 縮圖中的圖片代表主控台或報告，而不是項目的實際外觀。
5	底部預覽面板按鈕	在頁面底部顯示項目預覽面板。
6	右側預覽面板按鈕	在頁面右側顯示項目預覽面板。
7	隱藏預覽面板按鈕	不顯示項目預覽。
8	設定下拉式清單	配置頁面的設置。 這控制如何在頁面上對項進行排序以及為每個項顯示哪些屬性。

檢視標準資料資源管理員儀錶板

數據資源管理器附帶了各種預生成的儀錶板，你可以複製和編輯這些儀錶板。

先決條件

- 你具有數據資源管理器許可權。
- （複製和編輯標準儀表板）您具有「內容創建」許可權。
- 可用的儀錶板因組織擁有的 Cisco 訂閱而異。 有關詳細資訊，請參閱 可用的預構建儀錶板 。

頁面位置

資料資源管理員

程式

檢視標準資料資源管理員儀錶板

標準儀錶板的“ **所有者** ”列中具有 **“系統** ”。

1. 按兩下儀錶板以將其打開。
2. 按兩下 **資料資源管理員** 返回到儀錶板清單。 （請勿按一下瀏覽器的“上一頁”按鈕。這會將您帶回 Home 頁面。

可用的預建儀錶板

QM 儀錶板

如果您的組織具有 Cisco Quality Management，則可以使用這些儀表板。

主控台	描述
代理設定檔儀表板	任何單個代理在過去 30 天內的效能快照 讓我們讓主管、經理和評估者直接深入聯繫人以供進一步查看。 您也可以透過打開聯絡人並按一下代理的名稱來存取此主控台。
代理設定檔主控台 - 代理首頁檢視	全面瞭解各個代理過去 30 天的表現，讓代理可以直接深入分析其處理的聯絡活動，以供進一步檢視。 您可以將此主控台指定為任何代理的 Home 頁面。 每個代理只能看到自己的資料。 請參閱 使用 角色標記報表和儀錶板。
CCR 演練明細代理設定檔	這是一個子儀錶板，您可以從「代理設定檔」儀錶板向下鑽取。
CX 焦點 QM - 聯絡詳細資訊儀表板 (過去 7 天)	包含前七天中每個組的聯繫人數和持續時間資訊。 您可以向下鑽取以查看團隊和代理的分數。
CX 焦點 QM - 評估詳細資訊儀錶板 (過去 7 天)	包含前七天各群組的計算分數。 您可以向下鑽取以查看團隊和代理的分數。
CX 焦點 QM - NPS 詳細資訊儀錶板 (過去 7 天)	包含前七天每個組的淨推薦值。 您可以向下鑽取以查看團隊和代理的分數。

主控台	描述
QM 代理品質百分比 (AQP)	包含已完成的計算數與平均計算分數。 您可以依日期、聯絡開始時間、群組、小組、代理、計算表及計算者進行過濾。
QM 通用指標	包含之前的平均得分、評估及聯絡時間 三十天。
QM 客戶體驗焦點概述	包含聯絡持續時間、保留、平均評估和淨推薦值 過去三十天的分數 (NPS)。
小工具 - 僅限 QM	Widget 是預先構建的應用程式，您可以將其放入儀錶板以獲取無需編寫查詢或生成報告的資訊。 此主控台包含 QM 的所有小工具。有關每個小部件的詳細資訊，請參閱 可用的 QM 小部件 。 最佳實踐 大多數小部件都沒有設置任何日期篩檢程式，因此它們會自動從盡可能遠的地方提取數據。 If 小工具載入時間太長，請將過濾器調整至較短的日期範圍。

WFM 儀錶板

如果您的組織具有 Cisco Workforce Management，則這些儀錶板可用。

主控台	描述
代理遵循度詳細資訊	包含遵循度和符合性資訊。 您可以按日期篩選，群組、小組及人員。
CX 焦點 WFM - 聯絡持續時間詳細資訊儀錶板 (今日)	這是您可以從上層主控台鑽取到的子儀錶板。
CX 焦點 WFM - 聯絡活動量詳細資訊儀表板 (今日)	這是您可以從上層主控台鑽取到的子儀錶板。
CX 焦點 WFM - SL、ASA、放棄詳細資料主控台	這是您可以從上層主控台鑽取到的子儀錶板。

主控台	描述
(今天)	
今天的 WFM CX 焦點概述	包含有關今日的聯絡活動量與服務層級的資訊。
WFM 通用指標	包含過去七天的人員配備和排程資訊。
WFM 預測	將預測的數量和服務級別與實際數字進行比較。 可以篩選到特定技能、方案、日期範圍等。
WFM 預測詳情	此儀錶板包含指向相關預測儀錶板的連結。 比較各種的詳細預測指標與實際指標 技能。 可以篩選到特定技能、方案、日期範圍等。
WFM 預測情景	比較預測和排程的假設情景 實際指標。 可以篩選到特定技能、方案、日期範圍等。
WFM 主管	包含一組用於瞭解代理、小組及站點的關鍵指標 演奏。 這些指標包括聯絡、遵循度、排定活動及缺勤率等方面的表現。
Widget - 僅限 WFM	您可以檢視群組隨時間變化的趨勢，同時也可進入代理詳細資料層級。 Widget 是預先構建的應用程式，您可以將其放入儀錶板以獲取無需編寫查詢或生成報告即可獲得見解。 此主控台包含 WFM 的所有小工具。 有關每個小部件的詳細資訊，請參閱 可用的 WFM 小部件 。 最佳實踐 大多數小部件都沒有設置任何日期篩檢程式，因此它們會自動從盡可能遠的地方提取數據。 If 小工具載入時間太長，請將過濾器調整至較短的日期範圍。

套件範圍的儀錶板

如果您的組織同時具有 Cisco Quality Management 和 Cisco Workforce Management，則這些儀表板可用。

主控台	描述
QM WFM 通用指標	包含排程、人員配備及計算報告。
WFM QM 客戶體驗焦點概述	包含有關聯絡活動量、人員配備及評估分數的報告。
Widget - 所有 Widget	Widget 是預先構建的應用程式，您可以將其放入儀錶板以獲取無需編寫查詢或生成報告即可獲得見解。 此主控台包含所有 widget。請參閱 可用的 QM 小部件 和 可用 WFM 小部件以獲取有關每個小部件的詳細資訊。

分析儀表板

如果您的組織擁有 Cisco Analytics，則可以使用這些儀錶板。

主控台	描述
進階語音搜尋	按日期、置信度、持續時間和類別搜索片語命中項。
代理智慧基準測試	包含聯絡活動量、持續時間及通話事件的相關資訊。 您可以依日期、群組、小組、代理、聯絡類型及片語命中項進行過濾。
分析 - 代理輔導機會	包含指示需要輔導的最常用短語的命中項，以及有關評估分數的資訊。
分析 - 客戶工作	包含與客戶相關的最常用短語的命中項 工作量 (例如轉接和升級)，以及通話事件 (例如保留和靜默) 的資訊。
分析 - 客戶體驗	包含影響正面或負面客戶體驗的熱門短語類別的匹配項。
Analytics - 首次通話解析	跟蹤與首次呼叫解決的最大驅動因素 (如升級、轉移和服務障礙)相關的趨勢。 包含導致無法解析的短語的命中項。
分析 - 主要概述	包含聯絡人中主題與討論的相關資訊 居中，基於片語類別和匹配項。 幫助識別常見類別中隨時間推移的積極和消極趨勢，例如重複努力或轉移。

主控台	描述
分析 - 片語細查	包含包含特定片語命中項的聯絡人相關資訊。 你 可以按日期、群組、小組、代理、片語種類及片語進行過濾。
CCR 鑽孔詳細資料	這是您可以從上層主控台鑽取到的子儀錶板。 CCR
演練詳細資料情緒	當您按一下另一個報告時，將會打開此主控台 分析儀錶板。 其中包含報告中聯絡活動的相關資訊，如開始時間、代理與持續時間等。
CCR 演練細節智慧基準測試	當您按一下其他 Analytics (分析) 主控台中的報告時，將會打開此主控台。 它包含報告中聯絡活動的相關資訊，例如開始時間、代理與評估狀態。
預測性評估	包含聯絡活動的預測與實際評估分數。 您可以 依日期、群組、小組、代理、計算表及片語命中項進行過濾。
預測淨推薦值分數	包含聯絡的預測和實際淨推薦值分數。 您可以 依日期、群組、小組、代理、聯絡類型及片語命中項進行過濾。
情緒分析	包含按管道、代理等劃分的情緒資訊。 您可以 依日期、群組、小組、代理、最高情緒及片語命中項進行過濾。

CXI - 聯絡中心儀表板

如果您的組織具有 Cisco 數據管理，則這些儀錶板可用。

主控台	描述
CXI - 聯絡中心 - 客戶工作	提供客戶在與您的聯絡中心互動時所付出的努力的檢視。 它將處理時間和升級流行率等指標與 NPS 和情緒等指標進行比較，以顯示增加的工作量如何影響客戶滿意度。
CXI - 聯絡中心 - 員工敬業度和滿意度	提供座席參與度的整體檢視，通過利用率、傳輸速率和與升級相關的片語命中率等指標來衡量。 您可以依日期、群組、小組及代理進行過濾。
CXI - 聯絡中心 - 流程改進	包括顯示整個聯絡中心流程改進機會的指標。 通話時間、代理行為、指令檔遵循性、培訓機會和應用程式使用方式可說明您找到培訓機會

主控台	描述
	或可能需要改進的流程。
CXI - 聯絡中心 - 重複呼叫	幫助您確定您的客戶是否向呼叫中心發出多個呼叫，這可能表示缺乏首次呼叫解決。 已放棄的聯繫人指標顯示有多少客戶在佇列中等待時掛斷。
CXI - 聯絡中心 - 系統改進	說明您監控系統問題和改進機會。 語音命中數據顯示通話期間出現系統問題的頻率。 NPS 和情緒數據顯示這些問題如何影響客戶滿意度，持續時間圖顯示它們如何影響整體通話長度。 您還可以查看代理花費最多時間的應用程式。
CXI - 聯絡中心 - 勞動力優化	提供勞動力績效和需要優化的領域的概述。 主控台包含兩個主要區段：左側重點介紹座席通話的品質評估，右側提供其他員工績效指標的概觀。
CXI - 處理時間詳細資料	您可以單獨存取此主控台，也可以從不同儀表板上的通話時間指標。 它提供了有關處理時間的更精細細節，包括通話、保留和通話後工作時間之間的細分，以及依群組劃分的時間。
CXI - NPS 詳細資訊	您可以按一下群組以進一步深入分析小組或代理。 您可以單獨存取此主控台，也可以從不同儀錶板上的 NPS 指標。 它可以說明您了解實際和預測 NPS 分數的趨勢，以及 NPS 和預測 NPS 分數的差異。
CXI - 片語命中詳細資訊	您可以單獨存取此主控台，也可以從短語在其他儀錶板上命中指標。 它顯示所選片語類別和片語的絕對和相對片語命中數。
CXI - 情緒詳細資訊	您可以單獨存取此主控台，也可以從不同儀錶板上的情緒指標。 它可以說明您了解聯繫人情緒的趨勢。

相關主題

- 複製報告或主控台
- 管理角色和許可權 - 分配許可權以允許使用者查看數據資源管理器資訊。
- 可用的 QM 小部件 - 顯示在某些標準儀表板中的預建構 QM 應用程式的相關資訊。
- 可用的 WFM 小部件 - 顯示在某些標準儀表板中的預建 WFM 應用程式的相關資訊。

設定首頁

數據資源管理器包括許多預定義的報表和儀錶板，任何使用者都可以將其設置為主頁。

例如，如果使用 QM，則可以將“僅 Widgets - QM”主控台設為首頁。

數據資源管理器按產品標記預設報表和儀錶板，因此你可以按產品標記搜索相關報表和儀錶板：WFM、CWFM、QM 或分析。

> 注： 主控台與報告只顯示您作用範圍內的資料。 例如，若其他使用者共用比較小組 A 與小組 B 之平均計算分數的報告，但您
> 報告的範圍僅針對小組 A，而不顯示小組 B 的任何資料。

您一次只能將一個主控台或報告設定為首頁。

先決條件

- 資料資源管理員權限 - 提供對資料資源管理器資產瀏覽器頁的唯讀存取權限

頁面位置

資料資源管理員或資料資源管理員>報表

程式

設定主控台或報告為首頁

1. 導航到「數據資源管理器資產瀏覽器」頁。
2. 右鍵按下資產瀏覽器中列出的儀錶板或報表。

3. 按兩下 **設置為主頁**。

   數據資源管理器用紅色主頁圖示標記儀錶板或報表，所選報表或儀錶板將成為主頁。

複製報告或主控台

除非與您共用報表或儀錶板，並且擁有者授予您對其進行更改的許可權，否則獲取現有報表或儀錶板並將其設為自己報表或儀錶板的最佳方法是複製它。 然後，您就是副本的所有者。

成為擁有者后，您可以自定義它並隨心所欲地共用它。

先決條件

- 資料資源管理員權限 - 提供對資料資源管理器資產瀏覽器頁的唯讀存取權限
- 內容建立權限 - 使您能夠建立、更新和移除儀錶板和報表

頁面位置

資料資源管理員或資料資源管理員>報表

程式

複製與您共用的報告或儀錶板

1. 右鍵按下資產瀏覽器頁面上的共享報表或儀錶板。
2. 按一下 **「複製」**。 數據資源管理器添加報表或儀錶板的副本，並使你成為其擁有者。

共用報告與儀錶板

建立報告或主控台後，您可以允許其他使用者存取它。

共用報表或儀錶板時，您可以控制其他使用者可以對報表或儀錶板執行的操作 -

查看、複製或編輯報表或儀錶板。

> 注意： 報告和儀錶板僅顯示您範圍內的數據。 例如，若其他使用者共用比較小組 A 與小組 B 之平均計算分數的報告，但您
> 報告的範圍僅針對小組 A，而不顯示小組 B 的任何資料。

您只能共用您擁有的報表和儀錶板。 要共用已與您共用的內容，請創建它的副本。

先決條件

- 資料資源管理員權限 - 提供對資料資源管理器資產瀏覽器頁的唯讀存取權限
- 內容發佈權限 - 允許您將擁有的報表和儀錶板共用到共用您所屬的群組

頁面位置

資料資源管理員或資料資源管理員>報表

程式

共用報表或儀錶板

1. 在資產瀏覽器頁面上右鍵按下要共用的報表或儀錶板。
2. 按兩下 **共用**。 將打開「共用」對話方塊。
3. 選取要指定給屬於所列群組之一的其他使用者的權限層級。 下表描述了可用的許可權級別。

許可	描述
None	其他用戶無法查看該專案。 此權限是所列所有群組的預設選項。
檢視	其他使用者可以查看該專案。
探險	（僅供報告）其他使用者可以變更過濾器、群組及其他報告元素，但無法儲存變更。
另存新檔	其他使用者可以進行更改並保存專案的副本。 它們無法覆蓋原始專案。
編輯	其他使用者對更改和覆蓋原始專案具有完全許可權。 請注意，沒有審核跟蹤顯示誰編輯了該專案或更改了什麼。

4. 按一下**確定**。

現在，資產瀏覽器頁面上的「共用物件」列會顯示與誰共享該專案。

設定報告電子郵件傳遞

重要說明 Cisco 高級報告已於 2023 年 11 月 1 日宣佈終止銷售，不再可供購買。

「傳遞」功能可讓您排程自己擁有的報告，在一定時間長度的間隔內傳送給收件者。
您可以指定報告檔案格式、間隔、傳遞時間長度及收件者。

示例 ：我希望在 3 月 31 日之前每天 10 AM 將 PDF 格式的代理統計報告發送給 James Smith 和 Angela Brown。

可以向與 Webex WFO 使用者關聯的電子郵件地址和 Webex WFO 外部的電子郵件地址進行交付。

設置完成後，您可以通過「交付」功能或從「交付」頁面編輯交付的詳細資訊並開始或停止交付 (請參閱 管理報告電子郵件傳遞)。

先決條件

- 您的組織具有數據管理許可證。

  重要說明 如果沒有數據管理許可證，則無法提供報告電子郵件傳遞。

- 您擁有「報告傳遞」權限 - 可讓您設定和管理何時以及將您擁有的報告透過電子郵件傳送給誰

頁面位置

資料資源管理員或資料資源管理員>報表

程式

設定報告的傳遞

1. 在「數據資源管理器資產瀏覽器」頁上，找到要傳遞的報表。 您必須是報告的擁有者。
2. 在報告上按一下滑鼠右鍵，然後從下拉式清單中選擇 **「傳送」**。 **「所有投放」** 視窗隨即打開。
3. 按兩下 **「單擊添加交貨計劃」**以顯示「**編輯交貨**」對話框。

4. 完成欄位以設定交貨計劃。
5. 按兩下 「**按下以添加傳遞方法**」以顯示「**編輯電子郵件傳遞**」對話方塊。
6. 單擊 ✚ 「收件者」**窗格左** 下角的「以顯示 「**選擇收件者**」對話方塊。
7. 在「**可用**」窗格中展開租戶使用者以顯示所有可用使用者，選擇收件者，然後按下「**添加所選帳戶** 」以將其移動到「已選擇」 窗格。

   注意： 只有 Webex WFO 使用者的收件者才能添加到“選擇收件者”對話框中。
   您必須返回到「**編輯電子郵件傳遞**」對話框才能添加外部收件者。

8. 按兩下標題列左上角的「**編輯電子郵件傳遞**」按鈕以返回到「**編輯電子郵件傳遞**」對話方塊。

   注意： 不要按兩下 **設置**。 如果這樣做，將保存交付，並返回到資產瀏覽器頁面。
   如果您尚未完成配送配置，則必須編輯配送設置。

9. 在對話框底部，選擇報表的格式。
   - 如果選擇將報表作為報表在數據資源管理器中顯示的圖像傳遞，則數據格式必須為“無”。
   - 若選擇以資料 (CSV 或 Excel 檔案) 方式傳遞報告，影像格式必須為 「無」。
   - 您可以為報告選取自訂頁面大小。 依預設，報告以預設頁面大小提供。
10. 如果要添加外部收件者電子郵件位址，請按下「收件者」**標籤正下方**
    或現有收件者姓名下方以顯示可編輯欄位。

11. 鍵入外部電子郵件地址，然後按 **Enter 鍵**。
12. 按兩下 **設置**。 交付配置將保存，您將返回到資產瀏覽器頁面。

管理報告電子郵件傳遞

「傳遞」頁面可讓您控制透過電子郵件傳送及接收報告。 該頁面包含兩個部分：

“其他人傳送”面板 - 上方的面板會列出其他使用者傳送給您的報告。
您可能是報表的唯一收件者，也可能是共用組的成員，並收到也會發送給組其他成員的報表。
您可以選擇不接收這些報告。

您的遞送面板 - 下方的面板會列出您設定要遞送給其他使用者的報告。 您可以在此處開始或停止 (TURN 打開或關閉) 報告的傳遞。 這使您可以根據需要提前設置報告。
例如，顯示銷售活動進度的報表僅在活動正在進行時打開，並在活動完成後關閉。
然後，可以在下一個銷售活動開始時再次打開該報表。

每個面板都會顯示傳遞報告的名稱、收件者是誰以及傳遞排程。

傳遞是在數據資源管理器資產瀏覽器頁上設置的。

先決條件

- 您的組織具有數據管理許可證。

  重要說明 如果沒有數據管理許可證，則無法提供報告電子郵件傳遞。

- 您擁有遞送管理權限 -
  可讓您選擇加入和選擇不接收其他使用者通過電子郵件發送的排定報告，以及開始和停止向您設定的其他使用者發送報告。

- 您擁有「報告傳遞」權限 - 可讓您設定和管理何時以及將您擁有的報告透過電子郵件傳送給誰

頁面位置

資料資源管理員>設定>傳遞

程式

管理他人的交付

注意 如果報告通過 Webex WFO
中用於您的電子郵件位址之外的電子郵件地址發送給您，則您無法選擇加入或不向該地址發送。 此功能僅適用於
Webex WFO 中的電子郵件位址。

- 要停止接收其他使用者設置的報告傳遞，請選中 **退出** 宣告複選框，然後按下保存 。
- 若要重新開始投放，請清除“退出宣告” **複選框，然後按下** “保存” 。

管理您自己的交付

- 若要對報表的傳遞進行 TURN，請選中“開/關” **複選框，然後按下“** 保存” 。
- 若要 TURN 關閉報告的傳遞，請清除“開/關” **複選框，然後按下“** 保存” 。

刪除您自己的一個遞送

- 選擇要刪除的投放，然後點擊 − 您的 **投放的左下角**
  面板，然後按一下 **「儲存」**。

取消您對頁面所做的變更

- **按兩下「還原」**按鈕以取消您對「投放」頁面所做的任何更改。
  您必須先執行此操作，然後才能保存更改。 儲存變更後，將無法還原。

相關主題

- 設定報告電子郵件傳遞

使用角色標記報表和儀錶板

如果希望只有具有特定角色的使用者才能訪問共用報表或儀錶板，則可以使用所需角色的名稱對其進行標記。

您只能標記您擁有的報表或儀錶板。 若要成為與您共用的報表或儀錶板的擁有者，請複製它 (請參閱複製報表或儀錶板)。

> 注意
> 如果該角色不包括對數據資源管理器的訪問許可權，則標記的儀錶板將成為具有此角色的人員的預設主頁。

先決條件

- 資料資源管理員權限 - 提供對資料資源管理器資產瀏覽器頁的唯讀存取權限
- 內容發佈權限 - 允許您將擁有的報表和儀錶板共用到共用您所屬的群組

頁面位置

資料資源管理員或資料資源管理員>報表

程式

使用角色標記報表或儀錶板

> 先決條件
> - （適用於從版本 10.4
> 過渡到雲的客戶）該角色分配給數據資源管理器主頁儀錶板：在“應用程式管理”>“全域>全域設置”>“儀錶板管理”上，將角色 **移動到“數據資源管理器”**。

1. 在「數據資源管理器」頁上，右鍵按兩下報表或儀錶板，然後從下拉清單中選擇 「**標記**」。將打開「 **標記** 」視窗。
2. 輸入 **c1_role_** 然後是角色的名稱。

   要 角色名稱必須與組織使用的名稱匹配。
   「應用程式管理」>「全域>使用者組態」>「角色」上提供了角色清單。

   若要新增名稱只有一個單字的角色，請輸入名稱。

   範例 **c1_role_Agent**

   若要新增角色的角色，其名稱為多個單字，以空格分隔，請將標籤括在雙引號中。

   示例**“ c1_role_East 海岸團隊負責人”**

   若要同時新增多個角色，請一個接一個地輸入，中間用空格分隔。

   例如 **c1_role_Evaluator「c1_role_East 海岸代理」**
3. 點擊 **添加標籤**。
4. 按兩下 **確定**。 「 **標籤** 」視窗隨即關閉。

依標籤搜尋資產瀏覽器

您可以按任何標籤搜尋資產瀏覽器。 如果您按產品標籤搜索，則只能看到您有權使用的產品的標籤。例如，如果您只有 QM 授權，則只會看到具有 QM 標籤的預定義項目，而不會看到具有 WFM 或 Analytics 標籤的項目。

注意 根據您擁有的 WFM 許可證，WFM 字段會標記為 WFM (對於新的 WFM) 或 CWFM (對於經典 WFM)。

先決條件

- 資料資源管理員權限 - 提供對資料資源管理器資產瀏覽器頁的唯讀存取權限

頁面位置

資料資源管理員或資料資源管理員>報表

程式

依標籤搜尋報告與主控台

1. 在資產瀏覽器頁面上，按下搜索圖示，然後選擇 **搜索**標籤。
2. 在搜尋欄位中，鍵入所需的標籤。 數據資源管理器僅顯示使用此值標記的報表和儀錶板。

> 注意： 如果標籤名稱是用空格分隔的多個單詞，請用雙引號將名稱括起來。
> 例如，若要搜尋 **代理東海岸**，請輸入 **「代理東海岸」**。

匯出報告

數據資源管理器允許您匯出報表。 每個報告頁面都有一個 **「匯出為 」**按鈕。 這可讓您以 CSV 或 XLSX 格式從報告中匯出資料。

> 重要說明 若要匯出報告的結果，必須在匯出之前儲存過濾條件及其他編輯。

先決條件

- 資料資源管理員權限 - 提供對資料資源管理器資產瀏覽器頁的唯讀存取權限

程式

匯出報告

1. 在資產瀏覽器中按兩下報表的名稱。 將打開報告頁面。
2. 按兩下 **匯出為**。 將打開「 **匯出報告** 」對話方塊。
3. 選取要匯出的檔案格式。
4. 按兩下 **一步**。 數據準備就緒后，將顯示下載連結。
5. 按兩下連結以下載檔。
6. 下載完成後，按兩下 **關閉** 。

建立報告

報表是數據資源管理器的構建基塊，可說明你可視化數據中的趨勢。

您可以通過定義要回答的問題並配置輸出來創建報告，以便以有意義的方式顯示答案。

要開始該過程，請將問題分解為各個部分：

- 度量 - 您要了解的指標。 這些數值欄位將對其執行計算，例如加法或求平均值。
- 主題 - 您希望指標的分組方式。 這些是用作種類樣式分組的文字欄位，如代理 ID 號碼或佇列名稱。
- 過濾條件 - 您希望指標所在的邊界，例如時間範圍或最大值/最小值。

例

您想知道在 3 月份，東海岸小組的每位代理處理了持續時間超過 10 分鐘的聯絡活動數。

- 度 **量** 是聯繫人。
- **受試者** 是東海岸團隊的特工。
- **篩選器** 是長於 10 分鐘且為 3 月的聯絡活動。

這三個元件構成了報告的結構，這些結構可能非常複雜和有用。

創建報表問題后，即可確定報表中信息的顯示方式。 有多種可自定義的圖表和表格可供選擇。

建立問題

報表是數據資源管理器的構建基塊，可說明你可視化數據中的趨勢。
您可以通過定義要回答的問題並配置輸出來創建報告，以便以有意義的方式顯示答案。
有多種可自定義的圖表和表格可供選擇。

您可以使用「問題」面板建立問題。 要開始該過程，請將問題分解為各個部分：

- **內容** - 您要瞭解的度量 (指標)。 這些數值欄位將對其執行計算，例如加法或求平均值。
- **如何** - 您希望如何對度量進行分組。 這些是用作種類樣式分組的文字欄位，如代理 ID 號碼或佇列名稱。
- **過濾條件** - 您希望指標符合的限制，例如時間範圍或最大值/最小值。

例

您想知道在 3 月份，東海岸小組的每位代理處理了持續時間超過 10 分鐘的聯絡活動數。

- 什麼是接觸數 (度量)。
- **東海岸團隊 (分組) 中的代理如何** ？
- **過濾器** 會將報告限制為長度超過 10 分鐘且來自 3 月份的聯絡活動。

注意

在創建問題時，「問題」面板底部的窗格會根據您在「內容」、「如何」和「篩選器」部分中的選擇，以通俗易懂的語言陳述問題。

建立新報告

為了創建問題，您需要一個報告來 PUT 它。

建立並命名新報告

1. 在「數據資源管理器 Home」頁上，按下「新建報表 」 以顯示報表設計器。
2. 按一下標題列中的「未命名的報告 」， 然後輸入新報告的名稱。

選擇度量

確定您希望報告顯示哪些資訊。 這些數值稱為度量值。

有一個度量值清單可供選擇，也可以創建自己的自定義度量值。 報告中經常使用多個度量值。

例如，以小時為單位顯示聯絡持續時間的報告可能還會顯示平均聯絡持續時間。

便條

遵循度 %–每日度量值在當天結束後計算，然後僅使用日期而不是時間進行時間戳。

引擎為其指定時間值午夜 UTC。

由於報告是在運行報告的使用者的時間上下文中執行的，因此預設情況下存在時間偏差，

並且報告中的遵循度值可能看起來不正確。

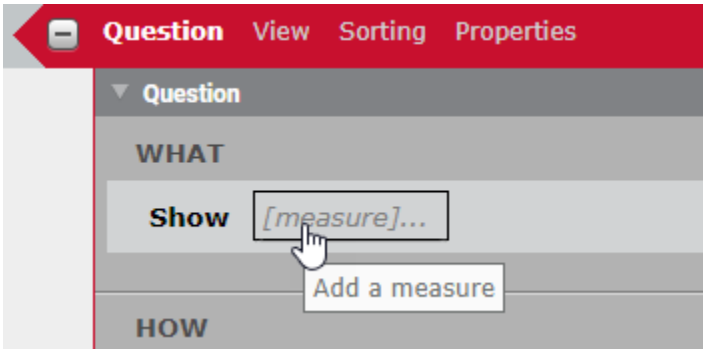
為此進行調整，您有以下幾種選擇：

1. 將報告的時區設定為 UTC。
2. 將執行報告的使用者的時區設定為 UTC。
3. 將以下自訂公式套用至報告：

timeShiftValue ([遵循 PCT]，[遵循日期]，'Hour'，-8)

設定新報告的措施

1. 在“問題” **面板的** “內容 **”部分中，按兩下“顯示** [度量] ”。 將打開「 **選擇度量** 」對話框。



默認情況下， **將列出所有** 可用度量值，但您可以搜索、排序和篩選清單。

- 單擊 **“按標記”** 可查看僅適用於各種數據源 (例如 Analytics（分析) 或 QM）的度量。某些度量值具有多個標記，因此顯示在多個標記清單中。
- 按兩下 「**我的最愛** 」（清單右上角）以僅查看標記為我的最愛的度量值。若要標記收藏夾，請按兩下清單中度量值名稱左側的框，以便顯示黃色星號。標記為我的最愛的任何度量值都將在會話之間保持標記狀態。
- 按一下 「**排序** 」（清單右上角）以按升序/降序對度量值清單進行排序。依預設，清單以升序排列。
- 在「 **搜索** 」欄位中輸入要使用的度量值的名稱，以快速找到該欄位。

2. 從可用度量清單中選擇要包含在報告中的度量。

   您還可以按下 **右上角的自定義** 以創建自定義度量值。 有關自定義度量的詳細資訊，請參閱 創建自定義度量。

3. （選用）使用對話框底部的「 **度量值配置** 」面板自定義度量值在報表中的顯示方式。

   在這裡，您可以配置度量值的數位或日期格式、聚合方式以及對其應用內容屬性。

   有關配置度量的詳細資訊，請參閱 配置度量的外觀。

4. 按兩下 **添加**。

   您添加的度量將顯示在「問題」面板中，並在您完成的欄位下方添加另一個顯示欄位。

   使用此欄位可為您的問題新增其他量值。

   > 注意 如果要配置已添加到“內容 ”
   > 部分的度量值，請按兩下該度量值以再次打開“ **選擇度量** ”對話框。

5. （選用）默認情況下，度量值顯示為列。 按一下「欄 」 可切換成以行顯示。

選擇群組

使用度量值定義問題主題后，確定如何對資訊進行分組。 **如何**

問題術語通常是人員、地點、事物和時間範圍的組織，為報告提供現實世界的主題或環境。

報表中通常具有多個操作主題。

確定報表如何對資訊進行分組

1. 在“問題”面板的“如何 ” 部分中，按兩下“分組 **[分組]**”。 將打開「 **選擇分組** 」對話方塊。

   有兩個分組選項， **主題** 或 **時間**。 默認情況下，您會看到“主題”選項。

   如果要按時間或日期進行分組，請按兩下對話框右上角的“時間 ” 。

   您還可以按時間段進一步細化時間分組。

   > 注意
   > 就像使用度量一樣，您可以按標籤或收藏夾縮小顯示的主題和時間，按升序/降序排序，或搜索特定的
   > 按名稱顯示主題或時間。

2. 選擇所需的分組，然後按下“添加 ”。

   您新增的分組會顯示在「問題」面板中，而另一個 **[分組]**

   欄位則會新增到您已完成的欄位下方。 使用此欄位可為您的問題新增其他群組。

   > 註釋 如果在“問題”面板的“組”部分中選擇 **“總計** ”，並在創建可視化效果時選擇 **“保留總計** ”，則圖表會將總值顯示為附加列。

設定過濾器

定義問題的最後一步是選擇篩選器。 僅一個度量值就可以返回大量資訊。

過濾器用於定位要在報告中包含或排除的特定資訊。

您可以選擇要包含或排除的特定值，也可以設置文字比較篩選器或範圍

比較篩選器，用於確定報表中包含的值範圍。

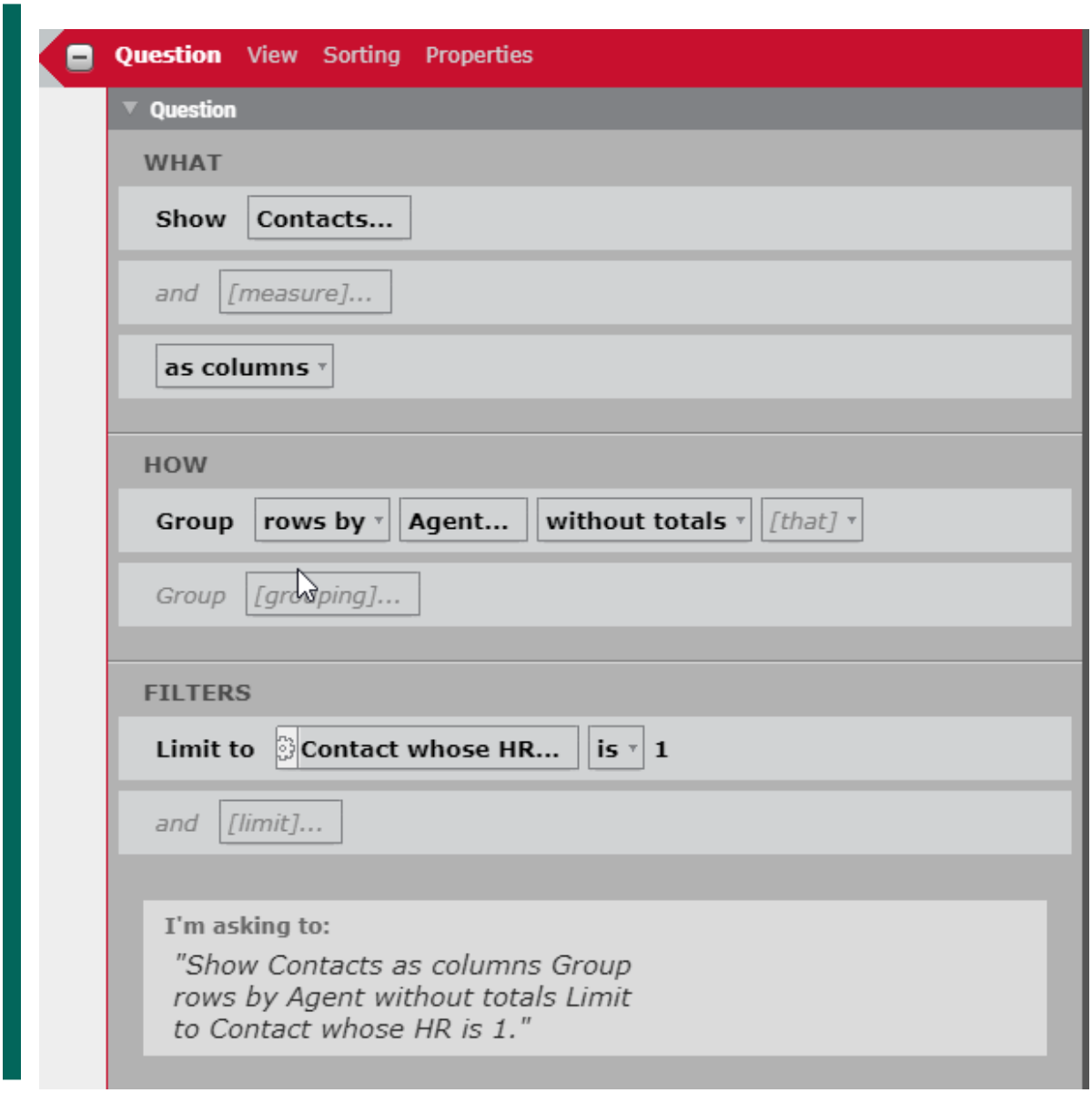
> 注意 ：數據資源管理器報告過去兩年的數據。
> 如果您的系統具有大量歷史數據，您可能會發現在設定度量值和分組之前設定篩選器很有用。
> 這有助於加快顯示報告預覽的速度。

篩選器部分還用於配置哪些主題與儀錶板上的參數結合使用。
例如，若報告列出聯絡中心的所有代理，但只希望檢視特定代理的資料，則此參數可讓您選取該代理，並只查看其在報告中所顯示的資料。

在報告中僅包含主題的某些值

1. 在「問題」面板的「 **過濾器** 」部分中，按兩下限制為 **[限制]**。
   將打開「 **選擇篩選器** 」對話方塊。
2. 選取主題，然後選取報告過濾所依據的欄位。
3. 清除「 **所有值**」複選框，並選中要包括的值的複選框。
4. 按一下 「**新增** 」以過濾報告。

> 例
> 您希望報告中僅包含標記為 HR 的聯絡活動。
> 如下所示完成「 **選擇篩選器** 」對話框。
>
> - 在左側窗格中，選擇“ **聯繫人”**。
> - 在中間窗格中，選擇 **HR**。
> - 在右側窗格的“ **選擇** Tab”上，清除“所有值 **”** 複選框，然後選中 **1** （表示 true 或是）複選框。



從報告中排除某些值

1. 在“問題”面板的“ **篩選器** ”部分中，按兩下“限制為 **[限制]**”。

   將打開「 **選擇篩選器** 」對話方塊。

2. 選取主題，然後選取報告過濾所依據的欄位。

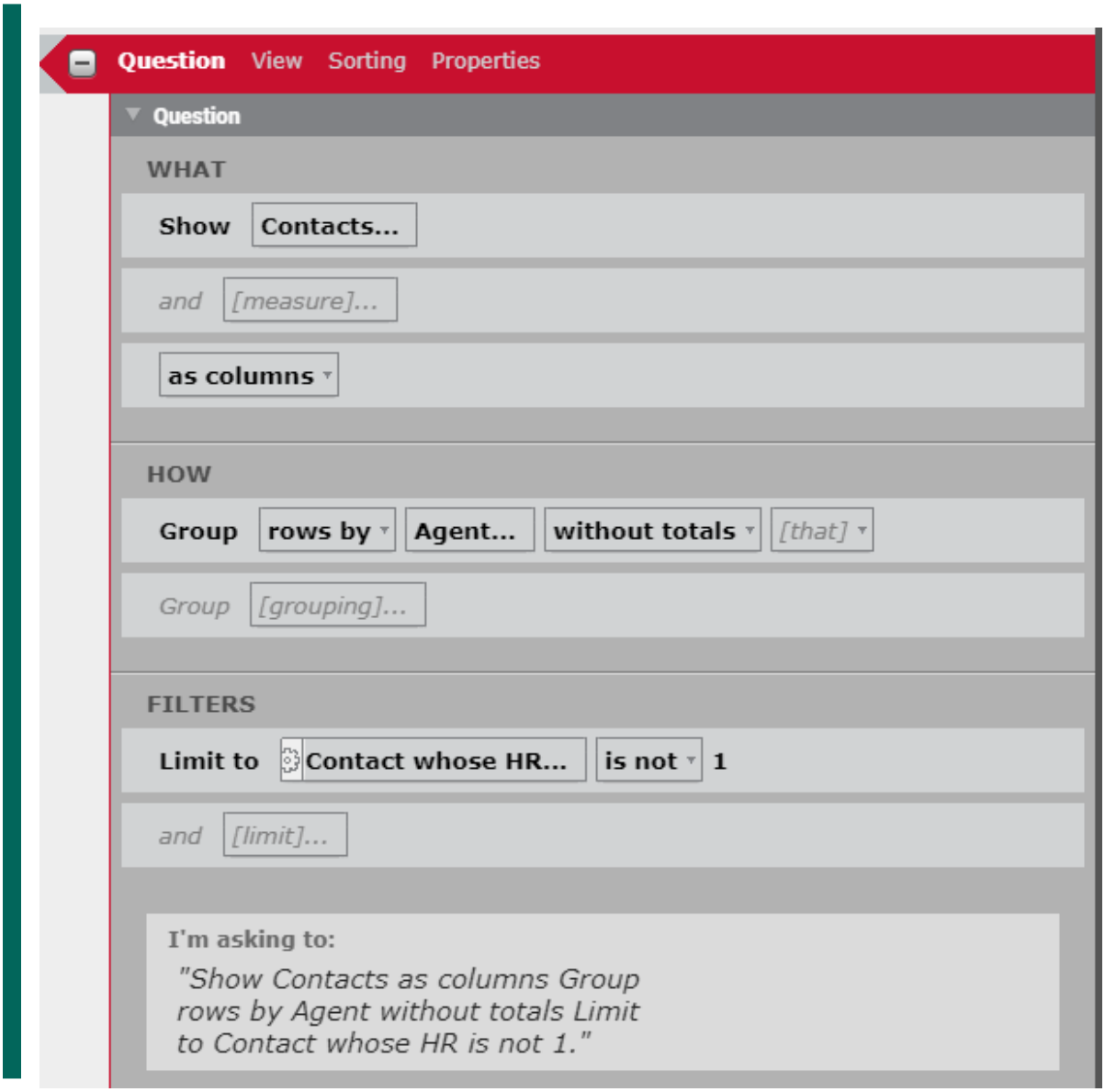
3. 清除「 **所有值** 」複選框，然後選中要排除的一個或多個值的複選框。

4. 按兩下 **添加**。

5. 在問題面板的 **過濾器** 部分中，按下 **您創建的過濾器中的是**

   下拉清單，然後從下拉清單中選擇 **不是** 。

> 例
>
> 您想排除在報告中標記為 HR 的聯絡。 您完成
>
> **"選擇篩選器** "對話框，如下所示。
>
> - 在左側窗格中，選擇" **聯繫人"**。
> - 在中間窗格中，選擇 **HR。**
> - 在右側窗格的" **選擇** Tab"上，清除"所有值 **"** 複選框，然後選中 **1** （表示 true 或是）複選框。
>
> 在「問題」面板的「 **篩選器** 」部分中，在剛添加的篩選器旁邊，更改為
>
> 不在下拉清單中。



使用比較篩選器包含或排除值

1. 在“問題”面板的“ **篩選器** ”部分中，按兩下“限制為 **[限制]**”。

   將打開「 **選擇篩選器** 」對話方塊。

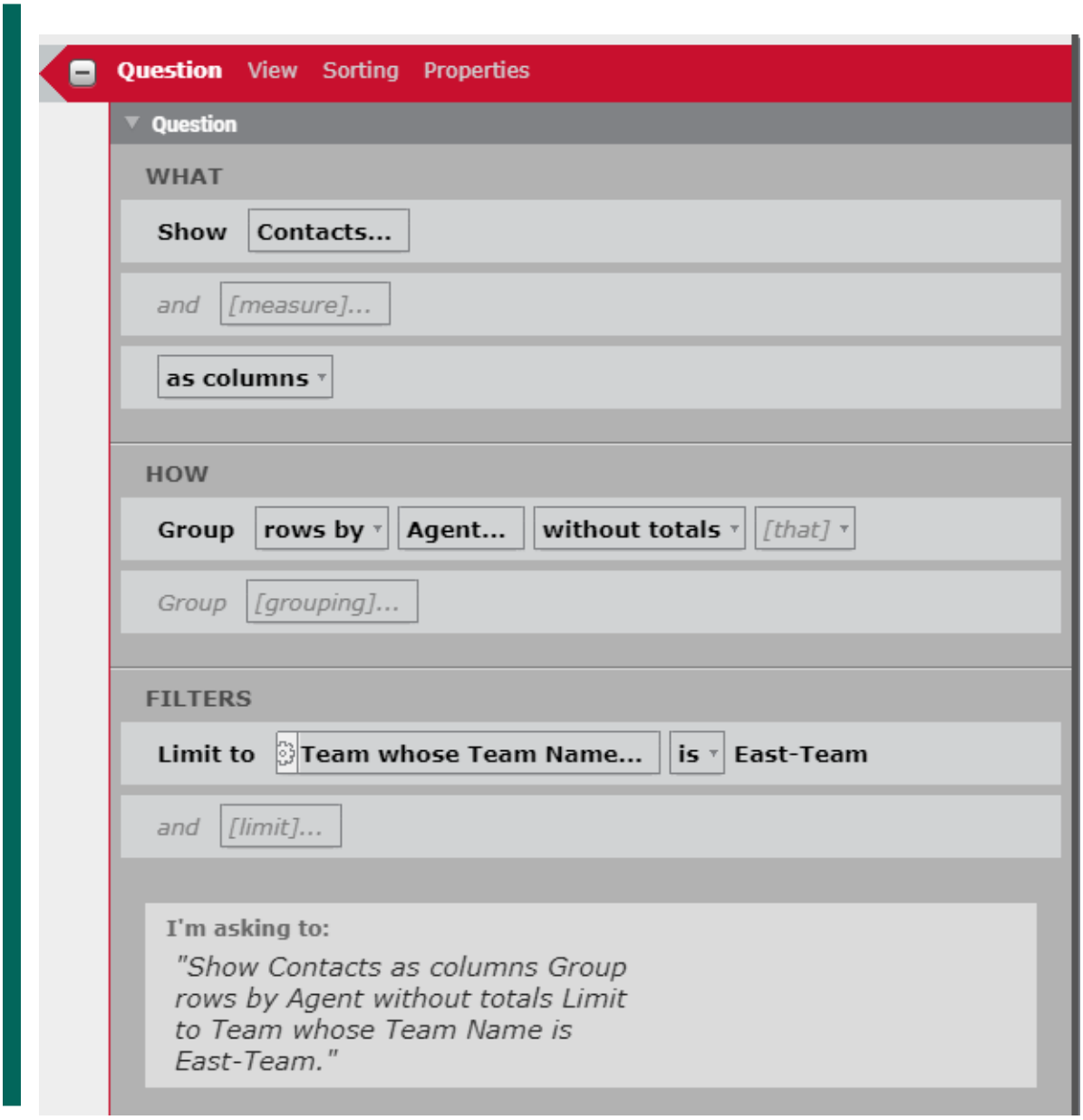
2. 選取主題，然後選取報告過濾所依據的欄位。

3. 清除「 **所有值** 」複選框，然後執行下列操作之一：

   - 選取值的複選框以將其設置為比較。
   - **在“指定** Tab”上，在引號中輸入要設置為比較的值。

4. 按兩下 **添加**。
5. 在「問題」面板的「過濾器」部分中，按一下
   新過濾器中的「是 」下拉清單，然後選擇要套用至值的運算子。

> 例
> 您希望報告中僅包含屬於東部小組的代理。
> 如下所示完成「 **選擇篩選器** 」對話框。
>
> - 在左側窗格中，選擇“ **團隊”**。
> - 在中間窗格中，選擇“ **團隊名稱”**。
> - 在右側窗格中的“ **選擇** Tab”上，清除“所有值 ” 複選框，然後選中“東部團隊 ” 複選框。 或者，單擊 **指定** Tab 並在篩選器值窗格中輸入 **“東部 - 團隊”** 。



新增一個或多個報表參數

如果要使用參數控件 (如成員選取器)

來篩選報表中顯示的數據，則必須向報表添加一個或多個報表參數。

有關在報表中使用參數的詳細資訊，請參閱 添加參數。

1. 在“問題 **”面板的** “ **篩選器** ”部分中，按兩下“限制為 **[限制]**”。

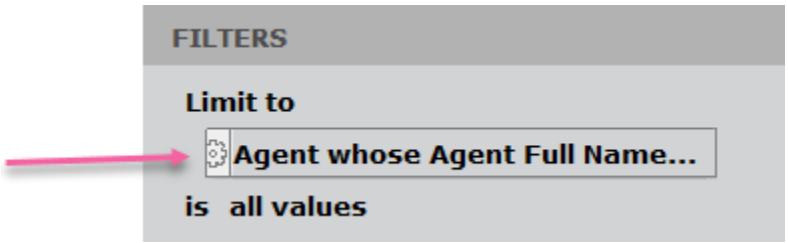
   將打開「 **選擇篩選器** 」對話方塊。

2. 選取主題，然後選取報告過濾所依據的欄位。

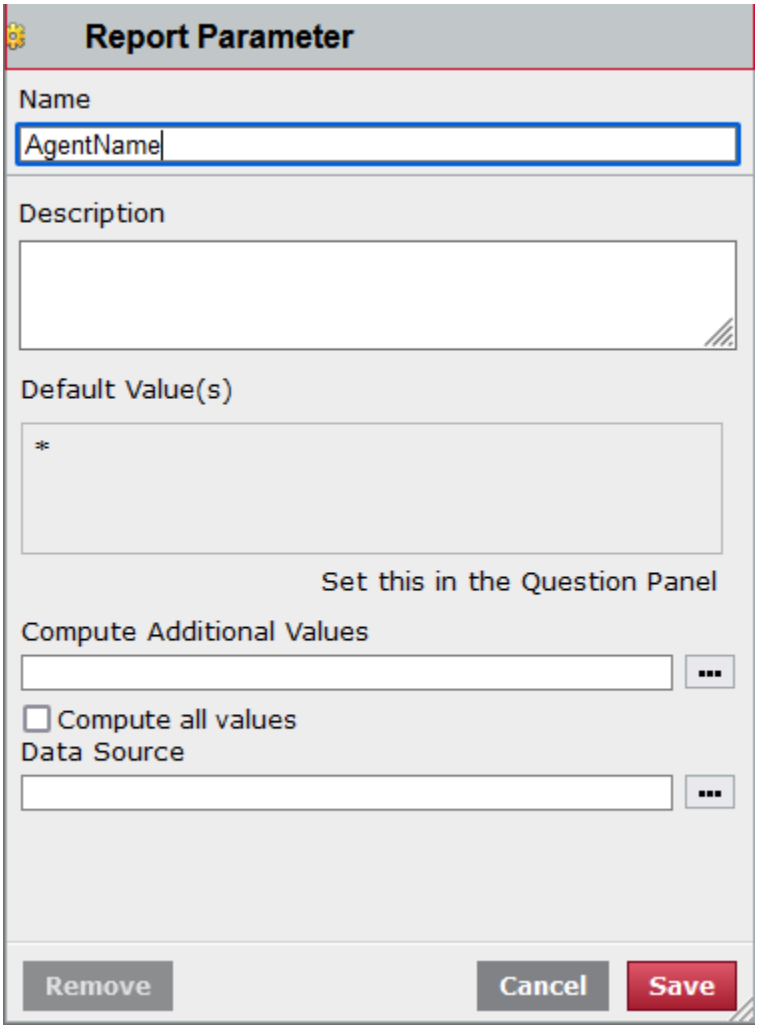
3. 在“選擇 Tab”上，選中“所有值” 複選框。

4. 按兩下 添加。 主題顯示在「限制為 」 欄位中 。

5. 在“限制為 ”字段的 左側，按兩下齒輪圖示以打開“ 報表參數 ”對話框。



6. 在名稱 欄位 中，輸入參數的名稱。 名稱不可包含空格。 所有其他欄位均為選填。



7. 按一下 「**儲存**」。 請注意，齒輪圖示已變為紅色，表示已配置參數。
8. 對報告所要使用的任何其他過濾器重複此程式。

過濾已移除的預測、遵循度和代理排程記錄

就其性質而言，預測、遵循和代理計劃記錄經常更改。 例如，代理的排程可能要變更多次。

每次發生這種情況時，都會刪除計劃記錄並創建一個新記錄。

在數據資源管理器資料庫中，不會物理刪除這些記錄。

相反，它們被標記為已刪除，並且記錄保留在資料庫中。

這會導致許多記錄不再相關，並且如果包含這些記錄，則可能會導致報告不準確。

在這種情況下，標記為已刪除的記錄應從報表中篩選出來。

> 注意 ：請記住，有時您可能希望在報告中包含這些標記的記錄。
> 例如，您可能需要審核特定代理的排程的次數
> 變了。
> 在這種情況下，您不會從報表中篩選已刪除的記錄，因為每條記錄都會記錄計劃更改。

篩選已刪除的預測、遵循度和代理計劃記錄

1. 在“問題 **”面板的** “ **篩選器** ”部分中，按兩下“限制為 **[限制]**”。

   將打開「 **選擇篩選器** 」對話方塊。

2. 選擇預測、遵循或排程主題，然後查看與該主題關聯的欄位是否包括以下任何標誌欄位：

   - 代理遵循度報告已刪除
   - 排程活動已移除
   - 預測已刪除

3. 如果找到這些欄位之一，請選擇它。 清除“所有值” 複選框並選擇 **1** （1 = true 或 yes）。

4. 按兩下 **添加**。

5. 在「問題」面板的 **「過濾器** 」部分中 **，按一下** 「是 **」 下拉式清單，然後選擇** 「不是 **」。**

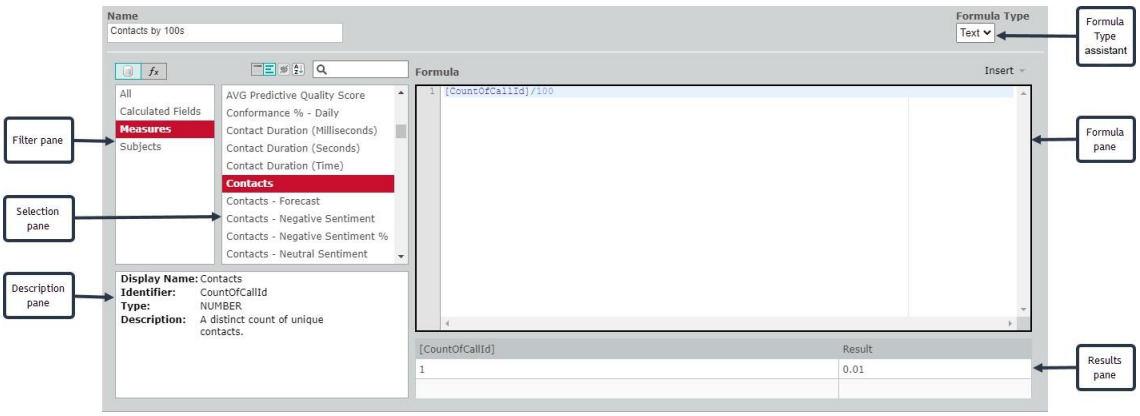
建立自訂度量值

如果要向不在度量值清單中的報表添加度量值，可以通過單擊“ **選擇度量**
值”對話框右上角的“自定義 **”** 來創建自定義度量值。

自訂度量值使用公式更改數據模型中已存在的度量值和欄位。
您可以通過在「公式」窗格中手動輸入度量值和運算符來創建公式。
自定義「創建度量值」對話框包含可用度量值、運算符和引用的清單，您可以從中進行選擇以生成公式。

自定義度量值的「創建度量值」對話框由兩個部分組成：「公式編輯器」面板位於頂部，「度量值配置」面板位於底部。 有關「度量值配置」面板的資訊，請參閱 配置度量值的外觀。

「公式編輯器」與上下文相關。
它允許您僅包含適用於所選度量值的數據元素、函數和其他公式功能。



- “**篩選器”窗格** 包含可用於縮小數據元素數量或函數顯示在「選擇」窗格中。 例如，如果在「篩選器」窗格中選擇 **「度量值」**，則「選擇」窗格中僅列出度量值。 使用「篩選器」窗格上方的按鈕 在數據元素和函數之間切換。

  數據元素是資料庫中可用於公式的欄位，函數是定義的操作任務。

- “**選擇”窗格** 顯示可添加到公式中的元素或函數。顯示的內容取決於您在「篩選器」窗格中的選擇？ 使用選擇上方的按鈕 窗格，用於在度量值或函數顯示名稱和標識碼之間切換。 您可以使用「排序」按鈕 以升序或降序對資料元素或函數進行排序，並使用搜尋欄位搜尋特定的資料元素或函數。

  注意： 當前未使用此按鈕 。

- “**說明”窗格** 顯示有關您在“選擇”窗格中選擇的數據元素或函數的資訊。

- “**公式”窗格** 會在您創建公式時顯示公式。

  此窗格包括您選擇的資料元素和函數，以及您手動輸入的任何其他公式元素。

- “結果” **窗格** 會嘗試在您工作時編譯公式並顯示結果。

  如果您的公式包含錯誤，它將顯示一條錯誤消息。

- 「**公式類型助理**」下拉清單可讓您存取助理，這些助理可協助您建立各種類型的公式。

  默認值為文本公式，但除了文本之外，您還可以從差值、比率、比例、拆分和時移公式類型中進行選擇。 有關詳細資訊， 請參閱 使用公式類型助手 創建自定義度量值。

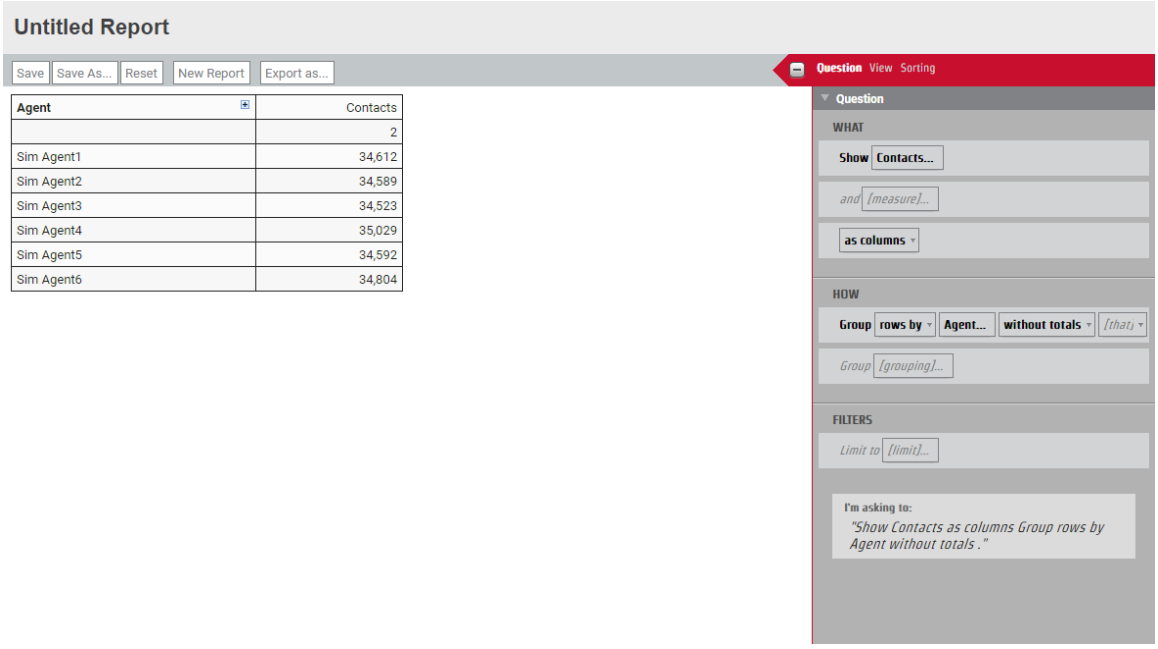
自訂度量值範例

自定義度量函數是一種工具，可用於創建具有不同複雜程度的許多不同類型的公式。

有幾種方法可以創建公式。 下面的示例介紹了創建自定義度量值的一種方法。

在此範例中，假設您要查看涉及代理所處理的聯絡數的報告。

您的聯絡中心會接到大量的聯絡活動，因此報告會顯示處理聯絡活動數量達每年數千個的每個代理。但是，您使用該報告來尋找其表現高於或低於群組其他代理的代理，而每個代理的確切聯絡活動數目則難以一目了然，如下圖所示：



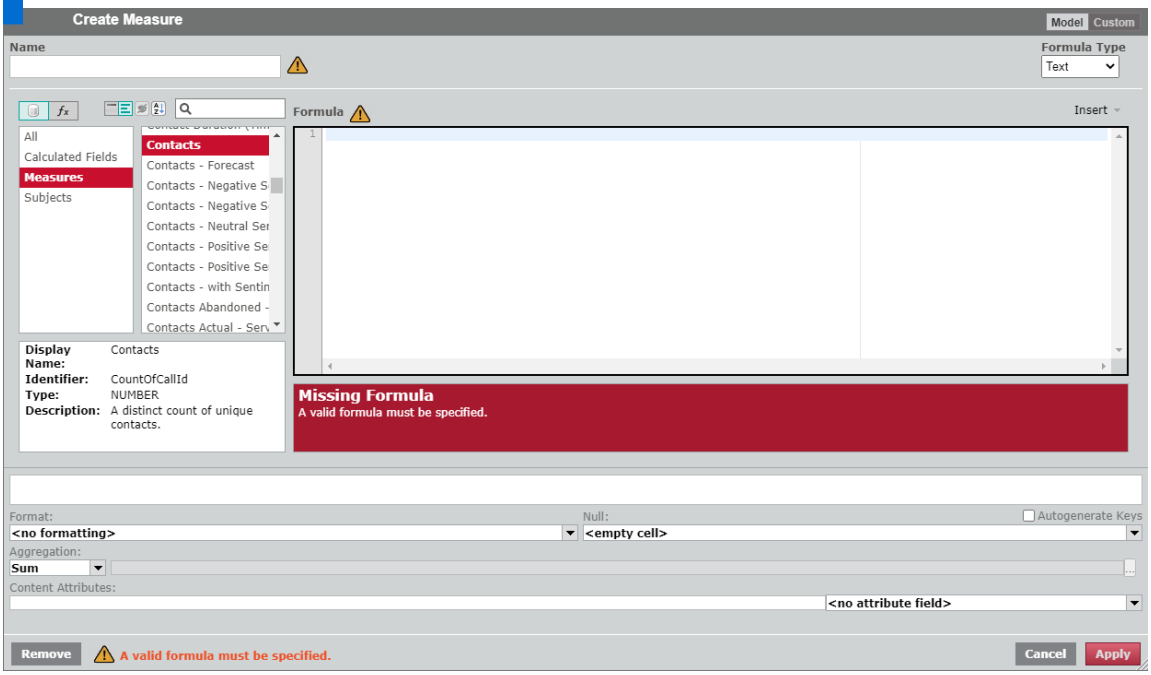
解決此問題的方法是將聯繫人數顯示為 1,000 的因數，以便一目了然地查看代理的工作效率。在此示例中，我們將向您展示如何創建將聯繫人數除以 1,000 的自定義度量值。

建立自訂度量值以將聯絡人除以 1,000

1. 在“問題”面板的“問題 Tab”上，按兩下“顯示 **[度量]**”。 將打開「 **選擇度量** 」對話框。
2. 按一下 「**自訂**」。 將打開「創建度量值」對話框。
   文字框將為空，對話框中將顯示幾個警告。
3. 在名稱 **文字方塊中** 按 1K **輸入** 聯絡人。

4. 找到並選擇 「**聯繫人**」度量值。

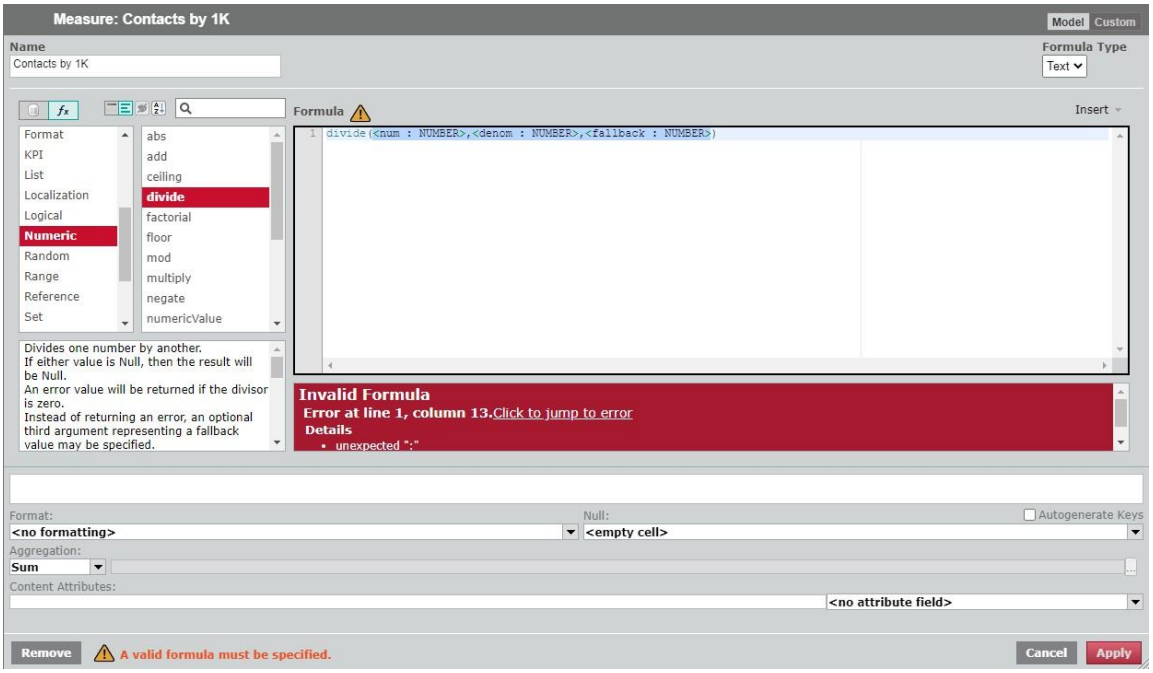
注意： 您可能需要清除現有搜索字串的搜索欄位，以便在“選擇”窗格中查看所有結果。



5. 若要使用「除」功能，請按一下 「**資料元素/函數**」切換開關，以便 **按一下「過濾** 及 **選擇」**窗格會顯示功能。

6. 單擊「函數篩選器」**窗格中的「數值**」，然後在「選擇」**窗格中按兩下「除 」。**

“除法”函數文本顯示在“公式”窗格中。



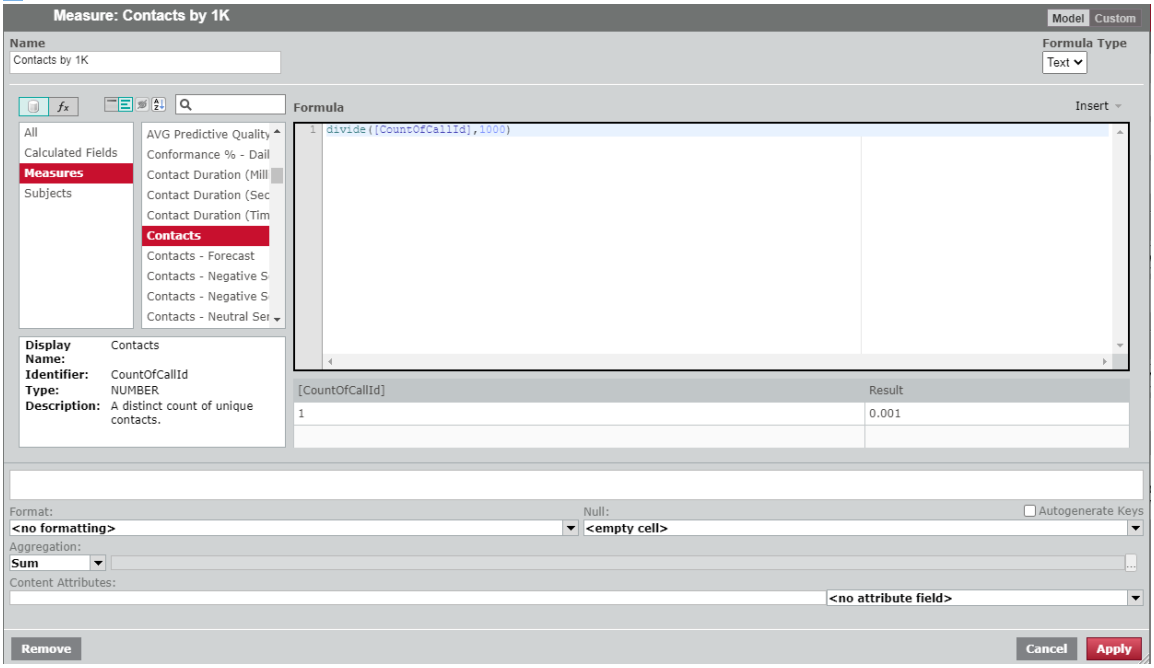
除法函數文本是公式的大綱。

必須將佔位元文本替換為要按它們在數學公式中出現的順序除以的值。

- <NUM：數位>是分子，即被除以的數位。 將其替換為聯絡人欄位名稱。
- <分母：數位>是分母，即您要除以的數位。 將其取代為 **1000**.
- <fallback：NUMBER>
  是一個可選值，如果公式導致除以零而不是返回錯誤，則會顯示該值。

7. 若要將 **<**數：數位 >替換為聯絡數的度量值，請在「公式」窗格中突出顯示 **<數字：數位** >。
8. **按一下「資料元素/函數**」切換開關以顯示資料元素的清單。
9. 單擊 「 數據元素篩選器 」 **窗格中的「度量** 值」，然後按兩下 **選擇** 窗格。 「公式」窗格中會顯示「聯絡活動」文字，取代 **<num：NUMBER**>。
10. 刪除 **<名稱：NUMBER**>，並在其位置鍵入 **1,000** 。 “結果”窗格顯示計算的範例。

注意 我們還從公式中刪除 了<回退：**NUMBER** >，因為我們沒有使用此可選元素。

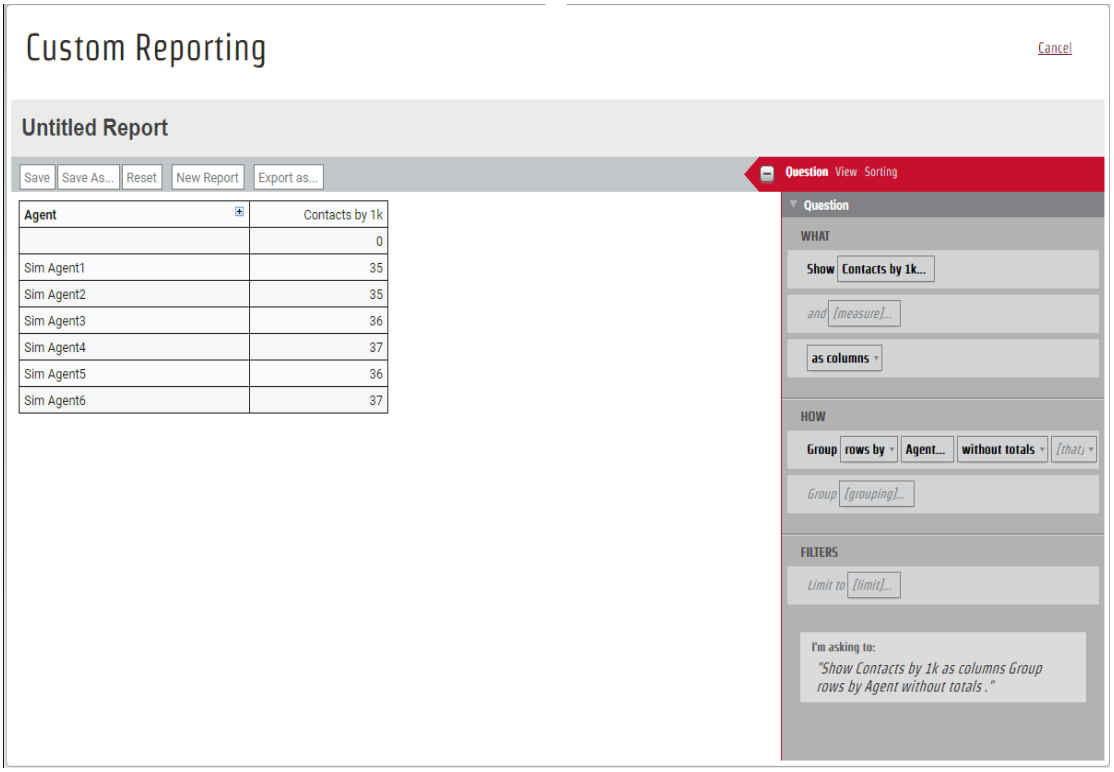


11. 若要使結果顯示為整數，請在“度量值配置”部分中，從

    “格式 ”下拉列表中選擇一種不包含任何小數位的格式，例如 **#，###**。

12. 按兩下 **添加**。

    您的新自定義度量值將顯示在「問題」面板中，表中的新列顯示聯絡人數除以 1,000。



注意 如前所述，「創建度量值」對話框包括多個用於創建公式的選項。
作為選擇函數和編輯佔位元文字的替代方法，您可以
創建一個自定義度量值，通過單獨選擇元素或在「公式」窗格中手動輸入以下公式，將聯繫人數除以 1,000。

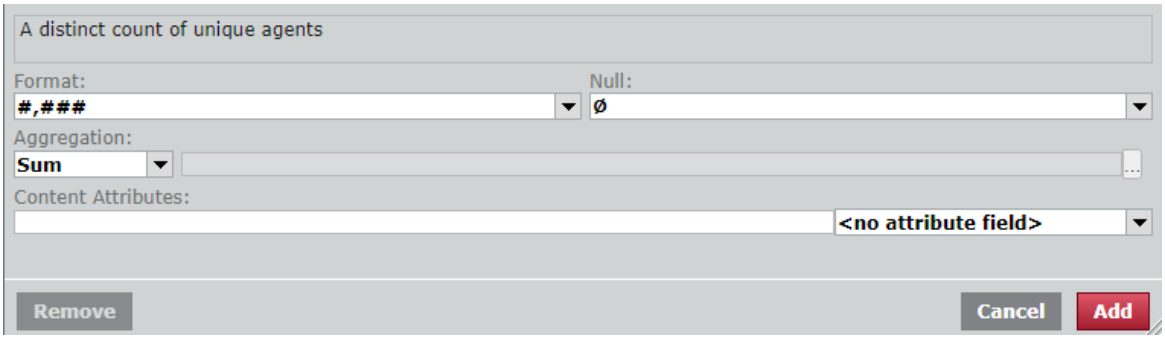
[CountOfCallId]/1000

相關主題

- 設定度量值的外觀

設定度量值的外觀

使用「度量」對話框底部的欄位可以自定義度量值在報表中的顯示方式。 此面板可用於模型度量值 (數據資源管理器中預生成的度量值) 和自定義度量值 (你自己創建的度量值)。



先決條件

- 您具有「內容創建」許可權。
- 您建立的報表至少包含一個度量值。

頁面位置

資料資源管理員>開啟報表

程式

設定度量值的格式

1. 在「問題」面板中，按兩下度量值。 將打開「 **測量** 」對話框。
2. 根據需要使用對話框底部的下拉清單和欄位配置度量值。 下表定義了不同的欄位。

設定「度量」對話框中欄位的格式

欄位	定義
格式	用來顯示數字、日期與時間的格式。 您可以選擇格式或輸入格式語法。
無效的	當傳回的值為 Null (空白) 時，報告中顯示的項目。

欄位	定義
聚合	值的合併方法。 例如，平均值， 最大值或最小值。
內容屬性	確定度量值的內容屬性字串 形。 有關範例和詳細資訊，請參閱 關於內容屬性 。
內容屬性下拉清單	您可以使用「內容屬性」欄位右側的下拉清單將預配置的內容屬性應用於度量值，而無需在「內容屬性」欄位本身中輸入任何內容。 最佳做法： 一次只能使用兩個內容屬性欄位中的一個。同時使用這兩個欄位可能會導致 到意想不到的結果。 您的選項因數據模型而異，可能包括以下內容： ▪ <無屬性欄位> - 預設值。 不套用預先設定的屬性。 ▪ ATTR_CCRID_Link - 將聯繫人記錄 ID 度量值轉換為指向記錄的連結，並將文本著色為藍色。 ▪ ATTR_DURATION - 應用與測量關聯的持續時間格式。 ▪ ATTR_DURATION_hhmmss - 將 HH：MM：SS 格式套用於測量。 ▪ ATTR_kpiScoreColor - 在紅色 (#A6192E) 背景下將文字變為白色 (對於 0.7 及以下的 KPI)、黃色 (#FFC72C) 表示介於 0.7 和 1.0 之間的 KPI，以及綠色 (#279989)(對於 KPI 1.0 及更高版本) 。 ▪ ATTR_NPS_ChartColors - 將紅色 (#A6192E) 套用至 NPS

欄位	定義
	評分為 0 到 6，黃色 (#FFC72C) 到 NPS 評分為 7 和 8，綠色 (#279989) 到 NPS 評分為 9 和 10。 ▪ ATTR_NPSColours - 將紅色 (#A6192E) 套用至–100 到 0 的 NPS 分數，將黃色 (#FFC72C) 套用至 1 至 50 的 NPS 分數 和綠色 (#279989) 到 NPS 分數 51 到 100。 ▪ ATTR_PredictiveNPS_ChartColors - 將紅色 (#A6192E) 套用到 NPS 分數 0 到 6，黃色 (#FFC72C) 套用到 NPS 分數 7 和 8，綠色 (#279989) 套用到 NPS 分數 9 和 10。 ▪ ATTR_Quartile_Colors - 將文本轉換為白色，背景為藍綠色 (#279989) 表示第一個四分位數，黃色 (#FFC72C) 表示第二個四分位數，深黃色 (#FF9D00) 表示第四四分位數 (#A61923)。 ▪ ATTR_SentimentChartColors - 將紅色 (#A6192E) 套用至負面情緒，將黃色 (#FFC72C) 套用至中性情緒，將綠色 (#279989) 套用至正面情緒。

3. 按兩下 **應用**。「 **測量** 」視窗隨即關閉。

相關主題

- 關於內容屬性 - 所有內容屬性的完整清單以及使用這些屬性的語法

關於內容屬性

內容屬性將靜態或條件更改應用於報表中的特定度量值。

靜態更改 始終會影響度量值的顯示方式。

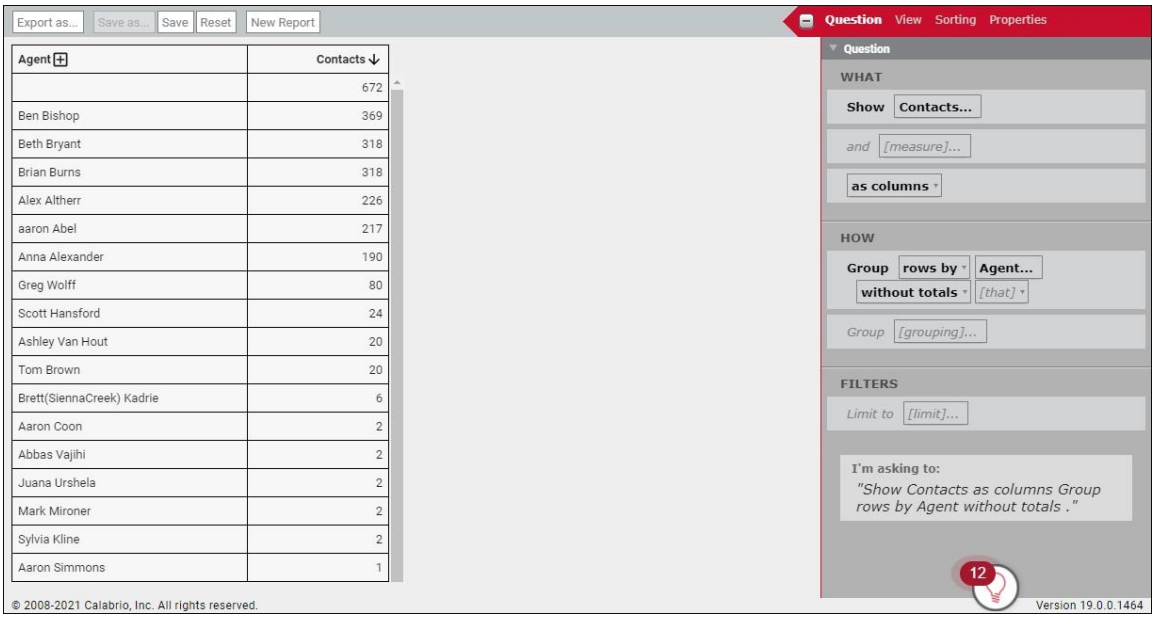
例如，可以將屬性應用於度量值，使其始終以粗體文本顯示。

僅當度量值滿足特定條件時， **條件更改** 才適用。

例如，可以設置一個條件，以便度量值在為負數時顯示為紅色。

範例 1：將 20 到 200 之間的數位設為粗體和藍色

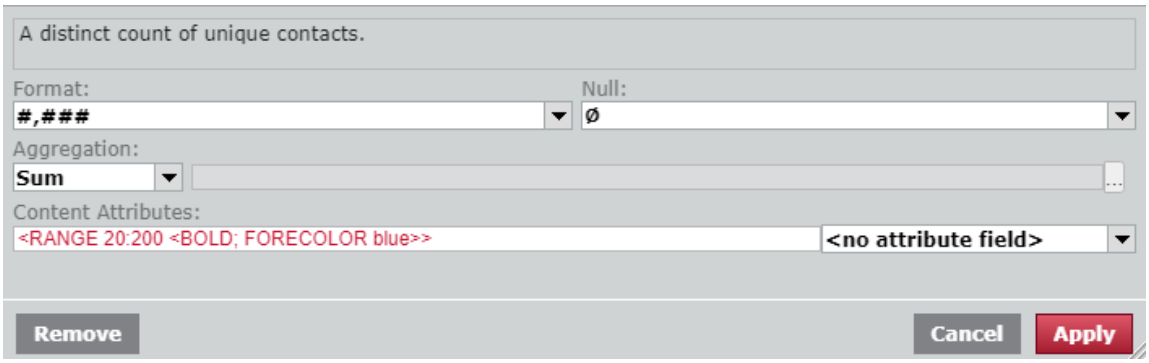
您可以建立顯示各代理已處理的聯絡數的報告。 您想輕鬆辨識處理過 20 至 200 個聯絡活動的代理。如果不應用任何內容屬性，報表將如下所示：



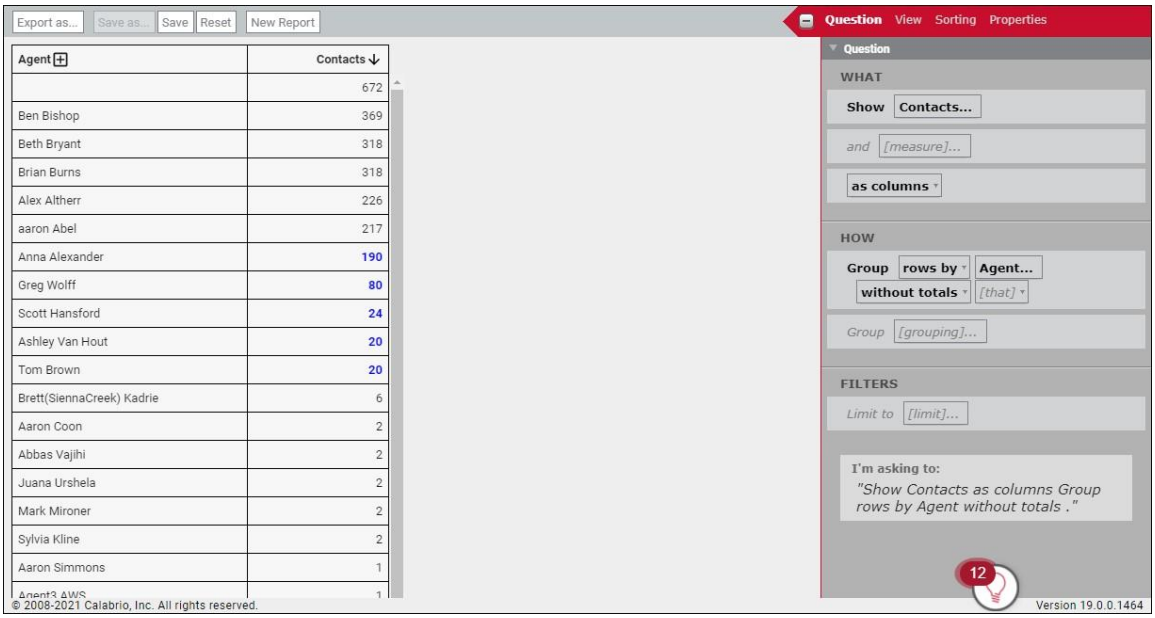
您希望 20 到 200 之間的聯絡人總數為藍色且以粗體顯示。 為此，請使用 RANGE 關鍵字以及前景色和粗體屬性。

1. 在「**問題**」面板中，按兩下「**聯繫人**」。 將打開「**測量：接觸次數**」對話方塊。
2. 在「**內容屬性**」欄位中，輸入以下文字：

   <範圍 20：200 <粗體;前景顏色藍色>>



3. 按兩下 **應用**。 報告的「聯絡活動」欄中從 20 到 200 的數字會以藍色粗體文字顯示。



範例 2：將數位顏色編碼為低、中或高

您可以修改在範例 1 中建立的報告，以使用更多範圍與色彩來指示代理的執行方式。

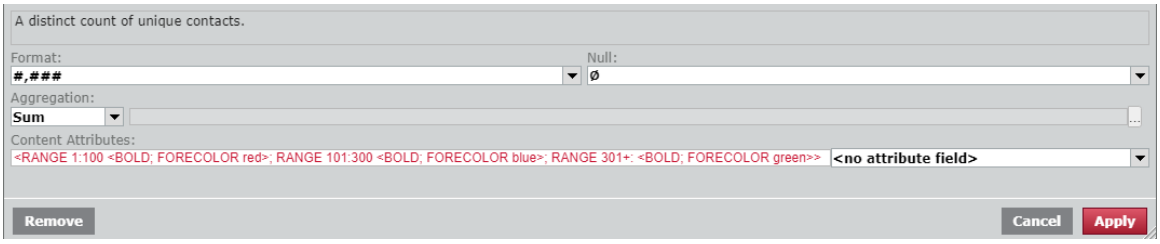
您要檢視三個範圍的代理：

- 低績效 (紅色)：處理了 1 到 100 個聯絡活動的代理
- 平均績效 (藍色)：處理了 101 至 300 個聯絡活動的代理
- 高績效 (綠色)：處理了 301 個及以上聯絡活動的代理

為此，請嵌套多個 RANGE 條件。 如果滿足任何條件，則會顯示您為每個範圍指定的顏色。

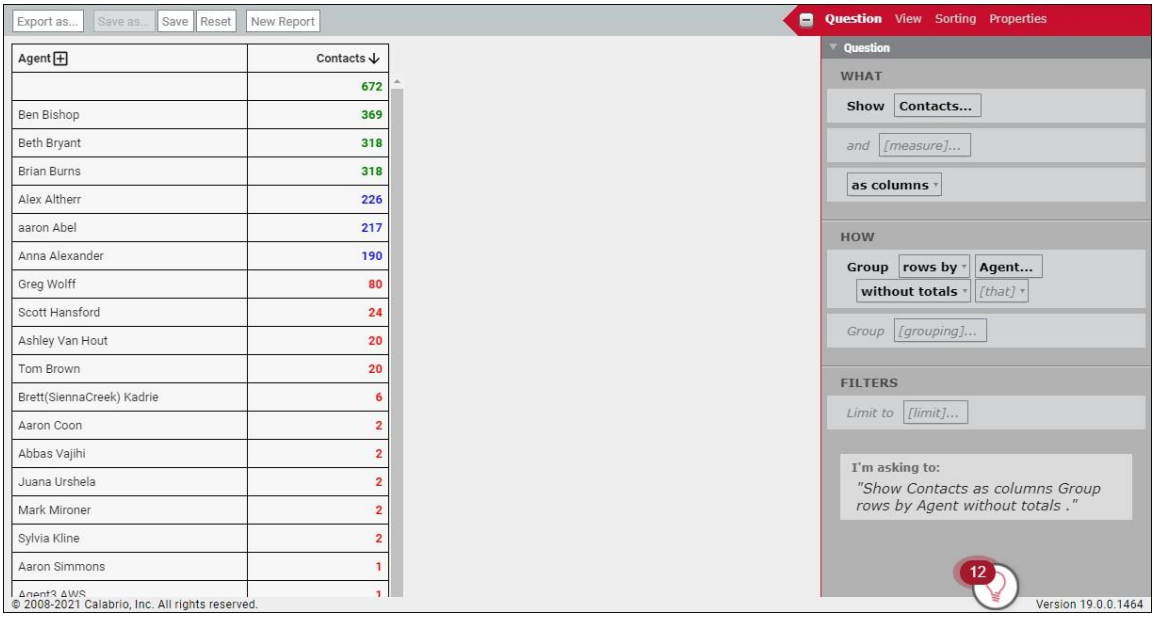
1. 在「**問題**」面板中，按兩下「**聯繫人**」。 將打開「**測量：接觸次數**」對話方塊。
2. 在「**內容屬性**」欄位中，輸入以下文字：

   敢;<範圍 1：100 <前景紅>;範圍 101：300 <前景藍色>;範圍 301+：<前景綠>>



3. 按兩下 **應用**。

   報告的「聯絡活動」欄中的數字會以紅色、藍色或綠色顯示，視其在三個範圍中的位置而定。



範例 3：匯出報表時保留時間欄位的格式

您創建一個以秒為單位顯示聯絡持續時間的報告，然後從“內容屬性”下拉列表中選擇 ATTR_DURATION_ hhmmss 以將這些秒格式化為小時和分鐘。

但在匯出報告時，匯出中的持續時間值會顯示為秒數。 Webex WFO 執行此操作，以便您可以輕鬆地將報告導入其他資料庫或電子錶格。 如果你想保留時間——和分鐘格式設置在匯出中，創建自定義度量並使用“持續時間”和“模式”內容屬性。

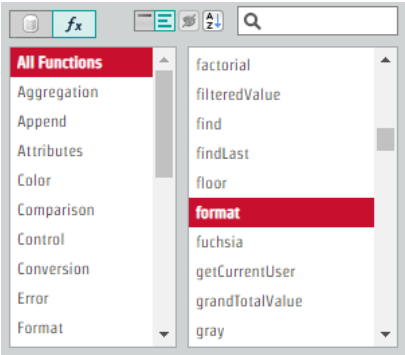
1. （選用）從報表中刪除原始持續時間度量值。

   如果匯出中同時需要格式化和未格式化數據，請跳過此步驟。

2. 在「**問題**」 面板中，按兩下 ***[度量]。*** 將打開「 **選擇度量**」 對話框。

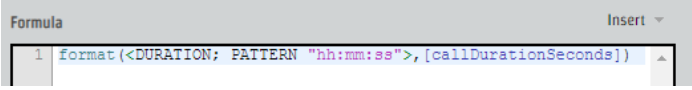
3. 按一下 「**自訂**」。

4. 在「名稱」 欄位中輸入自訂度量的名稱。
5. 點擊 ***fx***。
6. 選擇 **所有函數**。
7. 選取 **格式**。



8. 在「 **公式** 」欄位中，輸入下列文字：

   格式 (<持續時間;模式「hh：mm：ss」>，[callDurationSeconds])



9. 按兩下 **添加**。 匯出報告中的通話時間現在仍會保留其時間格式。

內容屬性語法

此部分定義要在「度量」面板的「內容屬性」欄位中輸入的文字。

> 最佳實踐 並非所有內容屬性都適用於所有類型的數據。
> 例如，「最大小數位數」屬性，該屬性指定
> 以值顯示，對僅傳回整數的報告不具影響。

> 注意： 數據資源管理器中可用於報告的所有時間數據均採用 UTC 格式。
> 若要使用其他時間格式，請將時間主題添加為自定義度量值，並應用“時區內容”屬性。

語法元素	目的	範例
角括號	使用尖括號將屬性內容括起來。	<粗體>
大寫文字	使用大寫文字指定屬性的名稱。	<斜體>

語法元素	目的	範例
真/假	對於布爾屬性，請指定 true 以啟用它們， 指定 **false** 以禁用它們。 默認情況下，未指定 true 或 false 的布爾屬性為 true。	<粗體為真> 或 粗體<> <粗體錯誤> 應用或刪除粗體格式。
分號	用分號分隔多個屬性聲明。	<斜體;粗體> 應用斜體和粗體格式。
靜態值聲明，帶空格或等號	對於需要值賦值的屬性，請在屬性之後和尖括號內輸入靜態值聲明。 靜態值可以用空格或等號與屬性分隔。	<前景藍> <前景色=藍色> 將藍色應用於文本。
雙引號	將文字值括在雙精度中引號。	<FONT_FACE“阿里亞爾”> 將字體 Arial 應用於文字。
否	在屬性前面 加上 **no** 以取消設定其值並強制使用預設值。 這可用於覆蓋任何屬性。	<無 FONT_FACE> 覆蓋可能已在其他位置指定的任何自定義字體樣式。

關鍵字

數據資源管理器使用以下三個關鍵字來修改內容屬性。

- **錯誤** - 標識測量是否出現問題。 （例如，當公式導致數位除以零時。
- **NULL** - 標識不返回任何值的度量。
- **RANGE** - 標識兩個指定邊界之間的測量值。

使用這些關鍵字為內容屬性設置條件。 以下語法規則適用於處理關鍵字時。

語法元素	目的	範例
範圍 n：n	使用關鍵字條件 RANGE，後跟範圍的下限和上限，用冒號分隔。	<範圍：0：100<粗體>> 以粗體文字顯示 0–100 範圍內的值。
範圍 n：範圍：n	使用關鍵字條件 RANGE，後跟僅下限或僅上限，以指示該界限不包含。 您可以將多個屬性應用於範圍。	<範圍 0：<下劃線>> 為大於 0 的值添加下劃線。 <範圍 0：<粗體;斜體>> 對大於 0 的值應用粗體和斜體格式。
範圍 n+：	使用關鍵字條件 RANGE，後跟下限和加號，表示下限不包括在內。	<範圍 0+：<下劃線>> 對大於但不包括 0 的值應用下劃線。
範圍：n-	使用關鍵字條件 RANGE，後跟上限和減號	<範圍：0- <粗體>> 對較少的值套用粗體

語法元素	目的	範例
	指示上限不包含。	大於但不包括 0。
空錯誤 空，錯誤	使用關鍵字條件 NULL、ERROR 或兩者一起使用來測試值是否為 NULL 或錯誤值。 同時使用兩者時，請用逗號分隔關鍵字。	<空，背景色錯誤<紅色>> 如果存在 null 或錯誤條件，則顯示紅色背景色。
具有單個屬性的多個關鍵字條件	將單個屬性指派給多個關鍵字條件 (RANGE、NULL、ERROR) 時，請用逗號分隔條件。	<NULL，範圍 1：100<斜體>> 將 null 和介於 1–100 之間的值設置為斜體。
具有多個屬性的多個關鍵字條件	為多個關鍵字條件 (RANGE、NULL、ERROR) 指定不同的屬性時，請用分號分隔條件。	<空<下劃線>;範圍 1：100<斜體>> 在 1–100 之間 (含 null 和斜體) 下劃線和斜體值。
嵌套多個關鍵字條件	嵌套多個關鍵字條件時，如果滿足任何條件，則指定屬性適用。	<空<下劃線>;範圍 0+：<斜體>、 範圍 0：100 <前景紅>;範圍 101：200 <前景色黃色>;範圍 201+：<前景彩 綠色>;範圍 201+： <粗體>>

語法元素	目的	範例
		以斜體顯示所有大於零的值。 根據定義的範圍以紅色、黃色或綠色顯示所有值。 如果該值大於 200，則同時應用綠色和粗體 。

其他語法注意事項

- 大多數屬性名稱都區分大小寫。 所有屬性名稱最好使用大寫。
- 三個關鍵字 RANGE、NULL 和 ERROR 有助於測試值並根據結果應用條件格式。
- 在公式中使用屬性值時，文本值被視為常量。

所有資料類型的內容屬性

此表中的內容屬性可用於所有數據類型。

屬性	描述	範例
地區設定	配置 ISO-639 語言代碼 和 ISO-3166 國家/地區代碼 中定義的區域設定名稱。 預設格式設置派生自區域設置。	<地區設定「en> <地區設定「fr_CA>
NULL_TEXT	指定要顯示的文字 空值。	<NULL_TEXT「無可用的資料」。>
前綴	將指定的文字附加到值前面。 在應用其他格式后添加前綴文本。 可以將前綴添加到任何類型的格式化值。 首碼未新增至	<前綴為“博士”>

屬性	說明	範例
	空值或錯誤值，或使用 取代屬性。	
替	將值替換為 指定的文字，即使值為 null 或錯誤。 如果指定了 REPLACE 值，則不會套用其他文字格式 屬性，包括 PREFIX 和後綴。	<取代 “機密資訊”>
後綴	將指定的文字追加到值。 後綴文本是在應用其他格式后 添加的。 可以將後綴添加到任何類型的 格式化值。 後綴不會添加到 null 值或錯誤值，也不會添加到使用 REPLACE 屬性指定的值。	

文字資料類型的內容屬性

此表中的內容屬性可用於文字數據類型。

屬性	說明	範例
背景色	使用指定的顏色填充背景。	<背景色“白色”>
敢	以粗體顯示指定的文字。	<粗體>
DISPLAY_NAME	使用指定的文字替換標題的度量值名稱 。 這類似於「標題」屬性。 但是，DISPLAY_NAME 可以包含篩選器文本和其他可變內容。 此屬性	<DISPLAY_NAME「最高銷售價 值」>

屬性	說明	範例
	不能用於自定義度量值。	
DROP_HEADING_首碼	從值的左側裁切指定字元的顯示。 此屬性可以指定為值或控制字元，例如減號 (-)。 這指定應去除減號左側 (包括減號) 左側的所有內容以進行顯示。 此屬性可用於防止顯示可能已添加到控制佇列中文本值排序順序的前綴。	<DROP_HEADING_PREFIX 4> <DROP_HEADING_PREFIX“-”>
FONT_FACE	控制要用於文字的字型。 數據資源管理器使用常見的 Web 安全 CSS 字體堆疊支援常見字體。 如果指定了無法識別的字體，則內容將按照 CSS 字體堆疊規則顯示，通常使用基本的 Serif 字體。	<FONT_FACE“阿里亞爾”>
前景色彩	使用指定的顏色顯示文字。 資料資源管理員支援以下常見顏色值： 水綠色、黑色、藍色、顏色、紫紅色、灰色、綠色、酸橙、栗色、海軍藍、橄欖色、橙色、紫色、紅色、銀色、藍綠色、白色和黃色。 注意： 您還可以使用 COLOR（ ）函數。	<前景藍綠色>

屬性	說明	範例
標題	使用指定的文字替換標題的度量值名稱。 這類似於 DISPLAY_NAME 屬性。 但是，標題不能包含篩選器文本和其他可變內容。 此屬性可用於所有度量值，包括自定義度量值。	<標題為“最大銷售價值”>
斜體	以斜體顯示指定的文字。	<斜體>
連接	向指定的 URL 新增超連結。 注意 在度量值上指定此屬性時，它將添加 連結到度量值標題。	<連結 “https://www.calabrio.com”>
便條	將具有指定文本的註釋附加到當前度量值。 將滑鼠懸停在度量值標題或該度量值的任何值上時顯示的工具提示中將顯示註釋。	<注意“詢問應付賬款以獲取更多詳細資訊。>
刪除線	顯示指定的文字，並帶有刪除線。	<刪除線>
下劃線	用下劃線顯示指定的文字。	<下劃線>

數值資料類型的內容屬性

此表中的內容屬性可用於數值數據類型。

屬性	說明	範例

BYTE_SCALE	指定所需位元組輸出的比例	<BYTE_SCALE“kB”>

屬性	說明	範例

屬性	說明	範例
	應使用，增量為 1024。範圍為位元組 (B) 到 yottabytes (YB)。 還有一個自動選項，可以自動選擇最佳比例。	▪ 如果要格式化值“328704 0”，則顯示“3,210 kB”，因為 287040 ÷ 1024 = 3210 <BYTE_SCALE「自動」> ▪ 如果值“9876543210”的格式為<BYTE_縮放“auto”>，“9.198 顯示 GB“，因為它無法進一步縮減。
CURRENCY_代碼	指定 ISO-4217 中定義的貨幣代碼。 如果還指定了 CURRENCY_SYMBOL，則該屬性優先。	<CURRENCY_CODE“歐元”>
CURRENCY_符號	指定格式化時要使用的符號。 注意 要顯示符號，><還必須在“選擇度量”對話框的格式選擇清單。	<CURRENCY_SYMBOL“$”>
期間	指定值應顯示為持續時間。 默認情況下，此屬性使用 mm：ss 模式。 它可以與 PATTERN 屬性結合使用以指定備用格式。	<持續時間> <持續時間;型“h：mm：ss”> <持續時間;模式“mm.##”> ▪ 顯示分鐘數，最多兩位小數，持續幾分之一。 <持續時間;型

屬性	說明	範例
		“mm：ss.00”> ▪ 以幾分之一秒的時間顯示分鐘、秒和正好兩位小數。
成	指定要顯示的值的小數位數。 如有必要，該值將四捨五入到指定的小數位數。	<固定 4>
INPUT_BYTE_規模	指定輸入數位的位元組刻度。 如果未指定，則假定輸入值以位元組為單位。	<INPUT_BYTE_SCALE“MB”> ▪ 如果要使用<BYTE_SCALE“MB”>“、”2,048 顯示 kB“，因為 1 MB 中有 1024 kB。
INPUT_METRIC_比例	指定輸入數位的度量比例。	<INPUT_METRIC_SCALE“k”> ▪ 如果值「123456.789」伴隨著<METRIC_SCALE“M”>和<METRIC_UNIT“J”> 將被格式化，顯示“123.457 MJ”，因為 1 MJ 中有 1000 kJ。
整數	將值的格式設置為整數，並將其四捨五入到最接近的整數。	<整數>
MAX_DP	指定最大十進位數	<MAX_DP 2>

屬性	說明	範例
	要包含在格式化數位的小數部分中的位置。 如果指定的位數超過小數值中的位數，則顯示所有可用的位數。 注意： 如果指定了 FIXED 屬性，則忽略此值。	▪ 如果值“1.23”的格式為<MAX_DP 1>則顯示“1.2”。 ▪ 如果值“1.23”的格式為<MAX_DP 2>則顯示“1.23”。 ▪ 如果值“1.23”的格式為<MAX_DP 3>則顯示“1.23”。
METRIC_比例	指定所需指標輸出應使用的比例。 使用 1000 的增量。範圍從微微 (p) 到 yotta (Y)。還有一個自動選項，可以自動選擇最佳比例。 METRIC_SCALE 應始終伴隨著 METRIC_UNIT。 可用秤： ▪ p—微微 ▪ N—納米 ▪ U - 微型 ▪ m - 毫米 ▪ k—千 ▪ M - 兆 ▪ G - 千兆 ▪ T—萬億 ▪ P—善待動物組織 ▪ E—exa	<METRIC_SCALE“k”> ▪ 如果值「123456789」後隨 <METRIC_UNIT“J”> 是要格式化，「123,456.789 kJ」是顯示。 <METRIC_SCALE「自動」> ▪ 如果值「0.0008」伴隨著 <METRIC_UNIT“W”> 是要格式化，將顯示“800 uW”。

屬性	說明	範例
	▪ Z - 澤塔 ▪ Y—約塔 ▪ 自動 - 自動選擇最佳比例。 ▪ ' '- 基本公制單位的空引號。 例如，使用米而不是千米。 注意 除了指定前綴字母外，您還可以使用拼寫出來的 秤。	
METRIC_UNIT	指定在 產量。 METRIC_UNIT 應始終附有 METRIC_SCALE。	有關 METRIC_SCALE， 請參閱範例。
MIN_DP	指定最小十進位數 要包含在格式化數位的小數部分中的位置。 如果指定的位數超過分數值中的位數，則顯示所有可用位數，後跟零，以實現指定的位數。 注意： 如果指定了 FIXED 屬性，則忽略此值。	<MIN_DP 3> ▪ 如果值“1.2”的格式為<MIN_DP 1>則顯示“1.2”。 ▪ 如果值“1.2”的格式為<MIN_DP 2>則顯示“1.20”。 ▪ 如果值“1.2”的格式為<MIN_DP 3>則顯示“1.200”。
MIN_INT_ 位數	指定要包含在格式化數位的整個數位部分中的最小整數位數。 如果指定的位數超過	<MIN_INT_DIGITS 3> ▪ 如果值“.123”的格式為<MIN_ INT_DIGITS 0>則“.123”為

屬性	說明	範例
	整數值中的位數，所有可用的位數前面都帶有零，以實現指定的位數。	顯示。 ▪ 如果值“.123”的格式為<MIN_ INT_DIGITS 1>則為“0.123”將顯示。 ▪ 如果值「.123」的格式為 <MIN_ INT_DIGITS 3>，顯示“000.123”。
型	指定要使用的格式模式。 注意 要使屬性正確顯示，還必須從「**格式**」下拉清單中選擇 **<無格式>**“**選擇度量**”對話框中的向下清單。	<模式“#，###.00”>
百分之	將值格式化為百分比，顯示 % 符號並將其縮放 100。 此屬性對於顯示小數值最有用。	<百分比>
RADIX_CHAR	指定要用於數位中的小數分隔符。 這必須是單字元字串值。	<RADIX_CHAR“，”>
TRIPLE_CHAR	指定要用於將分隔符 (通常為數千個) 分組為數位。 這必須是單字元字串值。	<TRIPLE_CHAR“.”>

屬性	描述	範例
	注意： 若要防止出現任何字元，請指定一個空字串以 抑制它。	

日期/時間資料類型的內容屬性

此表中的內容屬性可用於日期/時間數據類型。

屬性	描述	範例
DATE_STYLE	指定要應用的日期格式樣式。 選項包括：「短」、「中」、「長」、「完整」、「預設」及「無」。	<DATE_STYLE“滿”>
型	指定要使用的格式模式。 這 屬性可以與其他屬性 (如 DURATION) 結合使用，以控制以數位方式存儲的持續時間的顯示。 注意： 要使屬性正確顯示，還必須選取<否格式>在「選擇度量值」對話框的「設置所選內容的格式」清單中。	<模式“#，###.00”>
TIME_STYLE	指定要套用於的格式樣式 日期/時間值的時間部分。 選項包括：「短」、「中」、「長」、「完整」、「預設」及「無」。	<TIME_STYLE“短”>
TIME_ZONE	指定用於解釋的時區 日期和時間值。	<TIME_ZONE “美國/溫哥華”>

類似布林值資料類型的內容屬性

數據資源管理器不使用「布爾值」作為數據類型。 但是，它支援將 0 和 1 的數值數據值作為 false/no 和 true/yes 值處理。 此表中的內容屬性可用於包含值 0 或 1 的數值數據類型。

屬性	說明	範例
FALSE_TEXT	指定要為 false 值顯示的字串。	<FALSE_TEXT“缺貨。”>
TRUE_TEXT	指定要為 true 值顯示的字串。	TRUE_TEXT“有貨。”>

建立檢視

為報表創建問題后，即可自定義數據的可視化方式。 您可以在「問題」面板的 **「檢視** Tab」上執行此操作。

默認情況下，報表顯示為表，所選度量值作為列，數據作為行。 這是您在開發問題時顯示的內容。在檢視 Tab 上，您可以自定義表或選擇其他檢視類型。

選擇檢視類型后，可以從多個檢視選項和樣式選項中進行選擇。 選項取決於您選擇的檢視類型。當您選擇選項和自定義檢視時，您的選擇將在報表窗格中預覽。

並非所有檢視類型都適合您的報告。 您需要考慮哪種類型的圖表最適合您的數據。
某些圖表最擅長顯示多個資訊之間的關係，而其他圖表可以更好地顯示隨時間變化的趨勢。
某些檢視類型可以處理多個度量，而其他檢視類型只能顯示單個度量。

可用的檢視類型

以下是當前可用的檢視類型。 每種檢視類型都有用於控制標籤、文字、顏色等的樣式選項。

- 面積圖
- 條形圖
- 直條圖
- 複合圖
- 量測計圖
- 標題圖表
- KPI 標題圖
- KPI 排名圖表
- 折線圖

- 圓形圖
- 散點圖
- 表檢視
- 詞雲檢視

面積圖

面積圖顯示的數據類似於折線圖，但折線下方的區域已填充。 面積圖通常用於顯示：

- 總計的組成以及哪些部分加起來為整體
- 變化的幅度
- 兩個或多個趨勢之間的差異面積圖可以

處理多個度量。

您可以從以下圖表選項之一中選擇視覺化效果。

選項	描述
疊加	（預設）在多行下顯示區域以顯示跨類別的關係。
帶有標記的覆寫	用代表單個資料點的點疊加圖表 線條。
堆疊	在多行下顯示區域，一行在另一行之上，以顯示跨類別的比較。
與標記堆疊	用代表單個資料點的點疊加圖表 堆疊的線條。

選擇所需的圖表選項后，可以使用以下控件進一步自定義圖表：

- 圖例
- 造型
- 標題

- 網格選項
- 軸顯示
- 資料系列格式
- 例外顯示

條形圖

條形圖將資訊顯示為沿 Y 軸的水平條，單獨或堆疊。 這種類型的視覺化可用於有效地顯示：

- 趨勢和範圍等資料的分佈
- 值集的比較
- 隨時間發展的趨勢條形圖可以

處理多種度量。

您可以從以下圖表選項之一中選擇視覺化效果。

選項	描述
2D	（預設）條形以二維形式顯示，每個度量一個條形。
2D 堆疊	條形以具有多個度量的二維形式呈現堆疊以顯示單個專案與整體之間的關係。
「保留總計」切換	將圖表上的總值顯示為標有標籤的附加條形圖“總計”。 注意 要將總值顯示為附加列，必須首先在問題的“組”部分中選擇**總計**方格。

選擇所需的圖表選項后，可以使用以下控件進一步自定義圖表：

- 圖例
- 造型

- 標題
- 網格選項
- 軸顯示
- 資料系列格式
- 例外顯示

直條圖

直條圖將資訊顯示為沿水準 X 軸的垂直條，單獨或堆疊。 這種類型的視覺化可用於有效地顯示：

- 趨勢和範圍等資料的分佈
- 值集的比較
- 隨時間發展的趨勢柱形圖可以處理

多個度量。

您可以從以下圖表選項之一中選擇視覺化效果。

選項	描述
2D	（預設）這些列以二維形式顯示，每個度量值一列。
2D 堆疊	這些列以二維形式顯示，並堆疊了多個度量，以顯示單個專案與整體之間的關係。
「保留總計」切換	將圖表上的總計值顯示為附加欄標記為“總計”。 注意 要將總值顯示為附加列，必須首先在問題的“組”部分中選擇 **總計** 方格。

選擇所需的圖表選項后，可以使用以下控件進一步自定義圖表：

- 圖例
- 造型
- 標題
- 網格選項
- 軸顯示
- 資料系列格式
- 例外顯示

複合圖

複合圖表包括柱形圖和折線圖。 它們在比較兩組值 (如預測值和實際值) 時非常有用。
他們可以處理多種措施。

您可以使用以下控制項自訂圖表：

- 圖例
- 造型
- 標題
- 網格選項
- 軸顯示
- 資料系列格式
- 例外顯示

量測計圖

儀錶圖將單個測量值顯示為錶盤上的指標，就像速度表一樣。
它們通常用於顯示單個重要度量或隨時間發展的趨勢。

您可以使用以下控制項自訂圖表：

- 造型
- 標題
- 量測計選項
- 範圍

標題圖表

標題圖表可用於將重要度量值顯示為單個數位，而沒有任何詳細資訊或其他干擾。
它們通常與儀錶板上的其他此類報告分組，以提供組織當前狀態的即時快照。

您可以使用以下控制項自訂圖表：

- 造型
- 標題
- 標題選項
- 範圍

KPI 標題圖

KPI 標題圖表顯示單個值，該值表示使用者會發現有用的關鍵績效指標 (KPI)。 KPI
標題使用在「KPI 組態」頁面 (「應用程式管理>管理」>「關鍵績效指標 (KPI)」) 上設定的 KPI。

此圖表可讓您從以下方面獲取見解：

- 平均處理時間、首次通話解析次數等指標
- KPI 是從自訂公式建立的一組聚合值
- 推動操作的建議閾值您可以使用以下

命令自訂圖表：

- 造型
- 標題
- KPI 標題選項

KPI 排名圖表

KPI 排名圖表可視化包含多個子組的數據，例如團隊中的成員或部門中的團隊。
例如，此圖表可以使用顏色和箭頭來指示變更，以說明代理實現其目標的程度。

此圖表可讓您從以下方面獲取見解：

- 平均處理時間、首次通話解析等指標
- KPI 是從自訂公式建立的一組聚合值

- 群組中的多個變數
- 推動操作的建議閾值您可以使用以下

命令自訂此圖表：

- 造型
- 標題
- KPI 排名選項

折線圖

折線圖以系列形式顯示數據。 這是唯一可以包含趨勢線的圖表類型。 折線圖通常用於顯示以下資訊：

- 趨勢、範圍、異常值和趨勢等數據的分佈
- 值集的比較
- 使用多個軸時隨時間變化的趨勢
- 某度量值與另一度量值之間的關係

您可以從以下圖表選項之一中選擇視覺化效果。

選項	描述
直	（預設）從一個數據點到下一個數據點的直線。
帶記號筆的直線	從一個資料點到下一個資料點的直線，點代表每個數據點。
標記	點顯示在每個數據點上，沒有連接它們的線條。
波	平滑的彎曲線將每個數據點連接到下一個數據點。
用記號筆彎曲	平滑的曲線用點將每個數據點連接到下一個數據點表示數據點。

選擇所需的圖表選項后，可以使用以下控件進一步自定義圖表：

- 圖例
- 造型
- 標題
- 網格選項
- 軸顯示
- 資料系列格式
- 例外顯示

圓形圖

餅圖將單個度量的總和顯示為一個完整的圓，並顯示組成該圓的分量的大小。
如果屬於單個組的資料類別數量有限，則圓形圖最為有效。

您可以使用以下控制項自訂圖表：

- 圖例
- 造型
- 標題
- 圓形圖選項
- 例外顯示

散點圖

散點圖顯示無法以系列或間隔表示的值集之間的相關性。 它們可用於顯示：

- 值集的比較
- 趨勢、趨勢、資訊範圍和異常值的分佈
- 兩個度量之間的關係

散點圖可以處理多個度量。 如果有三個度量，散點圖將變為氣泡圖。
氣泡圖是散點圖的擴展，用於查看三個度量之間的關係。
氣泡圖中的每個點對應於單個數據點，每個點的度量值由水準位置、垂直位置和點大小表示。

您可以使用以下控制項自訂圖表：

- 造型
- 標題
- 網格選項
- 軸顯示
- 資料系列格式

表檢視

表檢視是預設檢視類型，也是最基本的可視化效果。 表顯示數值資訊，並可與多個度量值一起使用。只要按一下任何欄的標題，即可依任意欄的升序或降序對它們排序。

您可以從以下表選項之一中選擇表可視化效果。

選項	描述
完全	（預設）顯示包含欄標題與列標題的表格。 僅欄標題
	僅顯示帶有列標題的表格。
僅列標題	僅顯示帶有行標題的表格。
緊密的	在盡可能小的區域中顯示包含列標題和列標題的表格。
緊湊 (僅限欄標題)	在盡可能小的區域中顯示僅包含列標題的表格。
僅儲存格	顯示報告資料時不帶欄或列標題。

選擇所需的表選項后，可以使用以下控件進一步自定義表：

- 造型
- 標題
- 表格樣式
- 例外顯示

詞雲檢視

詞雲視圖通過使單詞的大小與其使用頻率成正比來顯示某些單詞的頻率。

這種類型的可視化簡單易懂，一目了然地提供特定資訊。

但是，不應將詞雲用於需要精度和準確性的分析。 通常，單詞中字母的形狀 (如果有升序或降序) 和單詞的長度會導致某些單詞比其他單詞吸引更多注意力。

> 注意： 詞雲可視化中顯示的單詞和短語的長度可以根據您的需求和業務用例進行配置。如果要這樣做，請聯繫 Cisco 支持團隊。

您可以使用以下控制項自訂詞雲：

- 造型
- 標題
- 例外顯示

樣式選項

選擇檢視類型和檢視選項后，可以使用樣式選項進一步自定義圖表。 本節介紹每個可用的樣式選項。

> 注意： 並非所有樣式選項都可用於每種類型的圖表。

- 軸顯示
- 資料系列格式
- 例外顯示
- 量測計選項
- 網格選項
- 標題選項
- KPI 標題選項
- KPI 排名選項
- 圖例
- 圓形圖選項
- 範圍

- 造型
- 表格樣式
- 標題

軸顯示

“軸顯示”控件包括用於配置 X 軸和 Y 軸的工具。 您可以設定多個軸。

X 軸

欄位	描述
X 軸	顯示或隱藏圖表中的 X 軸。 僅當您選擇顯示軸時，才會顯示控件。 **顏色** - 選取 X 軸及其標籤的顯示色彩。 **刻度線** - 選取此核取方塊可在軸標籤旁邊顯示刻度線。 **網格線** - 選取此複選框可在圖表中顯示垂直 X 軸網格線。
職銜	顯示或隱藏 X 軸數據的標題。 僅當您選擇顯示標題時，才會顯示控件。 **文字方塊** - 輸入 X 軸標題。 **字型** - 選取 X 軸標題的字型和字型大小。 如果選擇「**繼承**」，則會使用在「樣式」部分中選擇的字體。 **方向** - 選擇 X 軸標題的方向角度。 預設設置為 **0** （無角度）。
標籤	**標籤** - 選取是否顯示 X 軸標籤及顯示方式。 默認 **自動**，垂直設置標籤。 如果選擇 「**開**」，標籤

欄位	描述
	水平設置。 如果選擇 「**關閉**」，則不會顯示任何標籤。 **字型** - 選取 X 軸標籤的字型和字型大小。 如果選擇「**繼承**」，則會使用在「樣式」部分中選擇的字體。

Y 軸 (主要、次要、3 和 4)

某些圖表可以有多個 Y 軸。 在這種情況下，將有多個 Y 軸顯示/隱藏切換。

對於每個軸，用於配置這些軸的欄位是相同的。

欄位	描述
Y 軸 (主要、次要、3 和 4)	顯示或隱藏圖表中的 Y 軸。 僅當您選擇顯示軸時，才會顯示控件。 **顏色** - 選取顯示 Y 軸及其標籤所用的色彩。 **系列色彩** - 選取 Y 軸系列的顯示色彩。 **刻度線** - 選取此核取方塊可在軸標籤旁邊顯示刻度線。 **網格線** - 選取此複選框可在圖表中顯示水準 Y 軸網格線。 **最小值** - 設置軸的最小值。 **最大值 (Max** - 設定軸的最大值)。 **刻度間隔** - 設定要在軸上使用的增量值。 **次要刻度** - 確定軸上每個編號刻度間隔之間顯示的刻度數。
職銜	顯示或隱藏 Y 軸數據的標題。
	僅當您選擇顯示標題時，才會顯示控件。

欄位	描述
	文字框 - 輸入 Y 軸標題。 **字型** - 選取 X 軸標題的字型和字型大小。 如果選擇「**繼承**」，則會使用在「樣式」部分中選擇的字體。 **方向** - 選擇 Y 軸標題的方向角度。 預設設定為 **270** （橫向）。
標籤	**標籤** - 選取是否顯示 Y 軸標籤以及如何顯示。 默認 **自動**，水平設置標籤。 如果選擇「**開**」，則會水平設置標籤。 如果選擇「**關閉**」，則不會顯示任何標籤。 **字型** - 選取 Y 軸標籤的字型和字型大小。 如果選擇「**繼承**」，則會使用在「樣式」部分中選擇的字體。 **格式** - 選取 Y 軸標籤的格式。 默認情況下，此值設置為 **“自動”**，其中會自動 檢測標籤文本的格式。 否則，請選擇貨幣符號或百分比。

資料系列格式

“數據系列格式”控件允許您自定義類別和系列的顏色和間距。

注意： 並非每個控件都可用於每個圖表選項。

欄位	描述
所有系列	**條形間距** - 確定類別之間的間距 和圖表上的系列。
<指定措施>	**軸** - 選取要設定格式的軸。 **顏色** - 選擇指定軸上條形圖/柱形圖/折線圖/散點圖標記的顏色。
	對於面積圖，這也決定了

欄位	描述
	線下區域的顏色。 **線寬** - 選擇圖表中顯示的線的寬度。 **標記** - 選擇表示每個單獨數據點的標記類型。 **標記大小** - 選擇所選標記的大小。 **類型** - 選擇以柱形、直線或曲線形式顯示資料的方式。
資料標籤	顯示或隱藏圖表中的數據標籤。 將顯示這些標籤 在條形圖或列的末尾，或數據標記旁邊。 僅當您選擇顯示標籤時，才會顯示控件。 **標籤** - 選擇打開或關閉 TURN 資料標籤。 **字型** - 選取用來顯示標註文字的字型、字型大小及字型色彩。 如果選擇 「**繼承**」，則會使用在「樣式」部分中選擇的字體。 **格式** - 選擇標籤的格式。 如果選擇「 **自動**」，則格式由度量確定。 **佈局** - 選擇標籤的顯示方式：直線、換行、 截斷或傾斜。

例外顯示

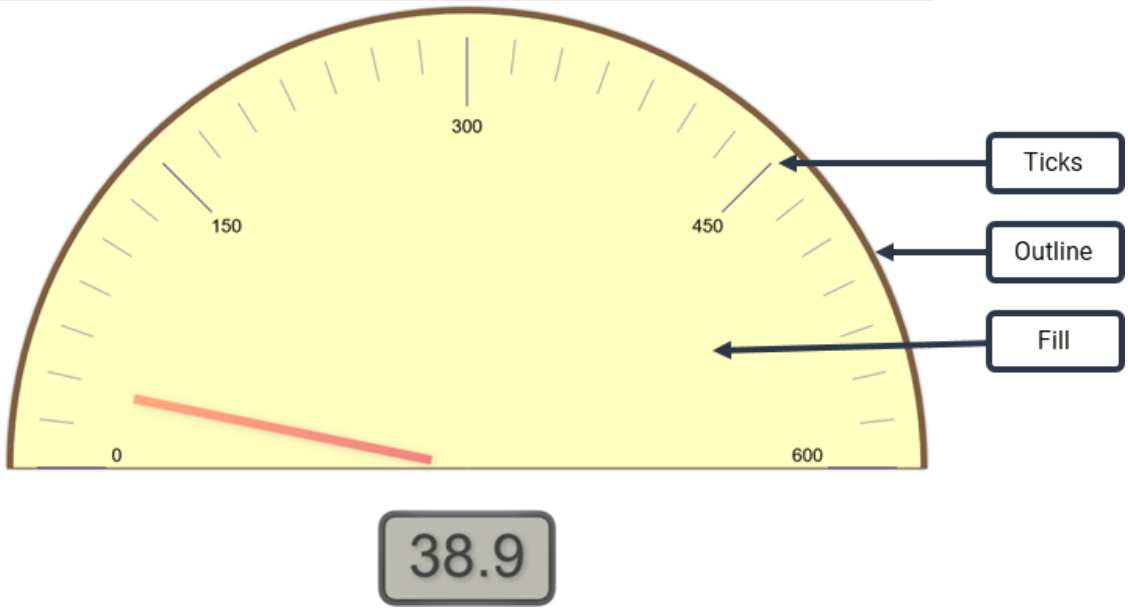
“異常顯示”控件配置沒有數據的結果在報表中的顯示方式。

欄位	描述
顯示	**從下拉清單中選取「圖示 > 文字 」**（預設值）或 **「文字 」**。 如果您選擇「圖示與文字」，則會顯示一個藍色條形圖以及您的

欄位	說明
	所需的簡訊，如下所示： 若選擇「文字」，則僅顯示您設定的文字訊息。
文字	輸入如果沒有資料時要顯示的文字字串。
字型	選取要用於顯示文字的字型、字型樣式、字型大小及字型色彩。 如果選擇 「**繼承**」，則會使用在「樣式」部分中 選擇的字體。

量測計選項

「量測計選項」區段可讓您自訂量測計圖表。



注： 量測計還可包含量程指示器。 這是使用「範圍」控件配置的。

欄位	描述
顏色	按兩下該框以打開調色板。 **輪廓** - 選擇量測計輪廓的顏色。 **填充** - 選擇量測計面的顏色。 **刻度** - 選擇量測計刻度線的顏色。
尺寸	**輪廓** - 配置輪廓儀錶的弧的寬度。 **針** - 設定針的寬度。

網格選項

“網格選項”控件允許您自定義應用於網格背景和網格線的顏色。

欄位	描述
背景色彩	按一下該方塊可從調色板。
線條顏色	按兩下該框可從調色 板中選擇網格線的顏色。

標題選項

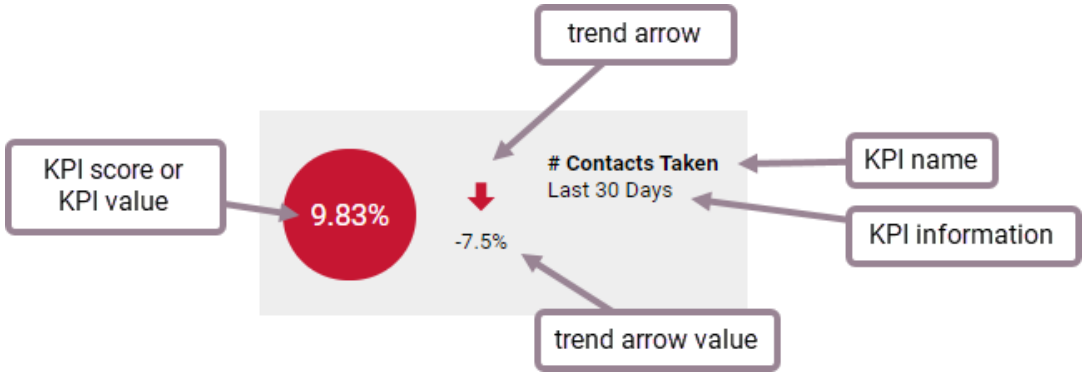
“標題選項”控件允許您自定義標題的外觀，並根據需要包括值的上限和下限。

欄位	描述
標題字型	選取要顯示的字型、字型樣式、字型大小及色彩標題。如果選擇「**繼承**」，則會使用在「樣式」部分中選擇的字體和字體樣式。如果為字型大小選擇「**自動**」，則會調整字型以適合可用空間。

欄位	說明
	按兩下顏色框以選擇標題文字的顏色。 默認情況下，**使用繼承的顏色** 處於選中狀態。 必須清除此複選框才能選擇自定義顏色。
最大大小	允許您指定標題字型的最大大小。 如果您選取特定的標題字型大小，此欄位預設為 「無」。 如果為標題字體大小選擇 **“自動 ”**，則可以指定最大大小。
顯示限制	顯示或隱藏標題值。 這些值在「範圍」控件中設置。 如果選擇顯示限制，則可以指定限制文本的字體、字體樣式、字體大小和字體顏色。 默認情況下，將使用您在「樣式」部分中選擇的字體和字體樣式。 如果為字型大小選擇「**自動**」，則會調整字型以適合可用空間。 按兩下顏色框以選擇限制文字的顏色。 默認情況下，**使用繼承的顏色** 處於選中狀態。 必須清除此複選框才能選擇自定義顏色。

KPI 標題選項

“KPI 標題選項”控件使您能夠顯示或隱藏有關 KPI 的資訊。



欄位	說明
標題顯示	選擇以在彩色圓圈中顯示 KPI 分數或 KPI 值。 通過將滑鼠懸停在數位上，可以查看有關 KPI 分數或值的更多詳細資訊。 圓圈的顏色是在數據模型中配置的，不能為自己的報表自定義。圓圈可以是紅色、黃色或綠色，具體取決於 KPI 的值。
顯示 KPI 名稱	顯示或隱藏 KPI 名稱。
顯示 KPI 資訊	顯示或隱藏 KPI 的相關資訊。
顯示趨勢箭頭	顯示或隱藏指示 KPI 趨勢的箭頭。
顯示趨勢箭頭值	顯示或隱藏 KPI 趨勢值。

KPI 排名選項

“KPI 排名選項”控件使您能夠顯示或隱藏有關多個 KPI 的資訊。

欄位	描述
標題顯示	選擇以在彩色圓圈中顯示 KPI 分數或 KPI 值。 您可以透過下列方式檢視有關 KPI 分數或值的更多詳細資訊：

欄位	描述
	將滑鼠懸停在數位上。 圓圈的顏色是在數據模型中配置的，不能為自己的報表自定義。圓圈可以是紅色、黃色或綠色，具體取決於 KPI 的值。
顯示 KPI 名稱	顯示或隱藏 KPI 名稱。
顯示 KPI 資訊	顯示或隱藏 KPI 的相關資訊。
顯示趨勢箭頭	顯示或隱藏指示 KPI 趨勢的箭頭。
顯示趨勢箭頭值	顯示或隱藏 KPI 趨勢值。

圖例

使用 Legend 控件可以配置圖表圖例 (顏色表示的指標的說明) 的位置以及圖例字體的大小。

欄位	描述
位置	選擇圖例的顯示位置：圖表的頂部、底部或右側。 如果選擇將其定位在圖表的頂部或底部，則圖例將水平排列; 如果選擇將其放置在右側，它將垂直排列。 還可以選擇 **“無** ”，以便不顯示圖例。
大小	選擇圖例字型的磅值。

圓形圖選項

“餅圖選項”控件使您能夠配置應用於餅圖的標籤。

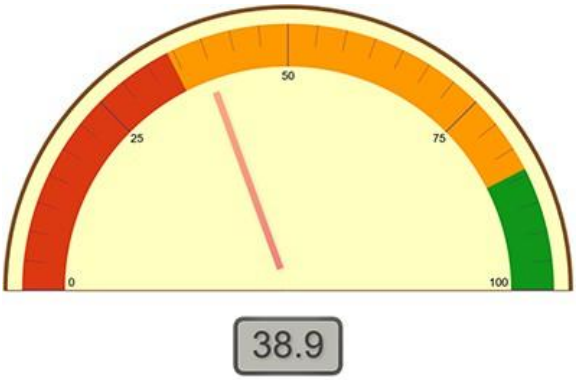
欄位	描述
顯示標籤	選擇顯示或隱藏標籤。 如果選擇 「**自動**」，標籤 無法變更位置。 如果選擇 「**開**」，則所有選項都可以

欄位	說明
	進行設定。
目錄	選擇標籤顯示的資訊。
色彩	選擇標籤文字的顏色。
大小	配置標籤文字的磅值。
位置	選取標籤文字相對於圓形圖邊緣的位置。 ▪ 若所選位置大於或等於 1.1，標籤將顯示在圓形圖邊緣之外。 ▪ 若所選位置為 1，標籤將顯示在圓形圖的外部，但幾乎接觸圓形圖的邊緣。 ▪ 如果所選位置小於 1，標籤將顯示在圓形圖的邊緣內 。

範圍

“範圍”控件允許您自定義用於指示範圍的值和顏色。

此控件適用於量測計圖表和標題圖表，如下圖所示：



Gauge chart

Headline chart

在量測計圖表中，範圍在量測計上以彩色帶狀表示。 在標題圖表中，範圍由應用於標題的顏色指示。

欄位	描述
最低的	設置要包含在圖表中的最小值。 如果打開了該控件的“顯示限制”，則此值將顯示在“標題選項”中。
低	設置將低範圍與中等範圍分開的值。
高	設置將中範圍與高範圍分開的值。
最大限度	設置要包含在圖表中的最大值。 如果打開了該控件的“顯示限制”，則此值將顯示在“標題選項”中。
色彩核取方塊	選取此複選框可在圖表上啟用範圍。 如果設定 範圍值，若此核取方塊被清除，則範圍將不會在圖表中生效。
顏色選擇框	選擇要表示您擁有的範圍的顏色 已配置。 注意顏色框的位置;它們位於兩個值之間，這兩個值充當顏色 要表示的下限值和上限值。 默認情況下，紅色表示低值，黃色表示中等，綠色表示高值。 您可以將 顏色自訂為您選擇的顏色。

造型

樣式控件允許您配置圖表中使用的預設字體和背景色。

欄位	描述
文字	選取在圖表中顯示文字時要使用的字型、字型樣式及色彩。 按兩下顏色框以選擇文字的顏色。
背景色彩	點選顏色框以選擇要使用的背景顏色 圖表。

表格樣式

“表格樣式”控件允許您自定義表格標題和行。

欄位	說明

字型	**表格字型大小** - 為表格中的所有文字選擇磅值。 **行標題** - 選擇列標題的字型樣式和顏色。 如果選擇「**繼承**」，則會使用在「樣式」部分中選擇的樣式。 **欄標題** - 選擇欄標題的字型樣式和顏色。 如果選擇「**繼承**」，則會使用在「樣式」部分中選擇的樣式。 **儲存格** - 為各個表格儲存格選擇字型樣式和顏色。 如果選擇「**繼承**」，則會使用在「樣式」部分中選擇的樣式。 **群組** - 選擇群組的字型樣式和色彩。 如果選擇「**繼承**」，則會使用在「樣式」部分中選擇的樣式。
顏色	**列標題** - 變更列標題的背景色。 **欄標題** - 變更欄標題的背景色。 **儲存格** - 變更表格儲存格的背景色彩。
欄寬	**行標題** - 設定列標題的寬度 (像素)。 **欄標題** - 設定欄標題的寬度 (像素)。 注意 不能將單個行或列標題設置為特定寬度。 所有列和列標題都設置為相同 此控件的寬度。
欄標題高度	**行數** - 設定欄標題列的高度 行高方面。 例如，如果將其設置為 2，則列標題行將為兩行高。

欄位	描述
位置	**水平** - 設定表格在報告檢視器視窗中的水平位置。 **垂直** - 設定表格在報告檢視器 視窗中的垂直位置。

標題

“標題”控件允許您自定義報表標題、報表副標題和總文本。

欄位	描述
顯示標題	打開和關閉圖表標題。 標題位於圖表上方。 開啟後，將顯示設定選項： **標題字型** - 選取圖表標題用以顯示的字型、字型樣式、字型大小及色彩。 如果選擇 「**繼承**」，則會使用在「樣式」部分中選擇的字體和字體樣式。 **對齊方式** - 選擇圖表標題的對齊方式。 **在主控台**中充當縮放/編輯超連結 - 選取此複選框可將圖表標題設置為超連結，用於打開圖表進行詳細查看。
顯示字幕	打開和關閉圖表副標題。 字幕定位 在圖表下方。 開啟後，將顯示設定選項： **副標題字型** - 選取圖表副標題的顯示字型、字型樣式、字型大小及色彩。 如果選擇 「**繼承**」，則會使用在「樣式」部分中選擇的字體和字體樣式。 **對齊方式** - 選擇圖表副標題的對齊方式。
覆寫預設的文字總計	

可讓您使用自訂文字字串覆寫預設的「總計」文字。

在文字方塊中輸入自訂文字字串。

設定報告的預設排序

您可以在「問題」面板的 **Sorting** Tab 中設定報告中資訊的預設排序方式。

您可以按數據或類別排序，但不能同時按兩者排序。

排序資料

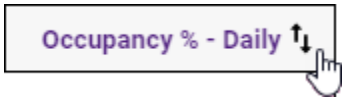
數據排序控件允許您配置表中列的預設排序方式。 您只能設定一欄。

即使您設置了預設排序方向，查看表格的任何人都可以通過單擊列標題中的排序箭頭來反轉排序。

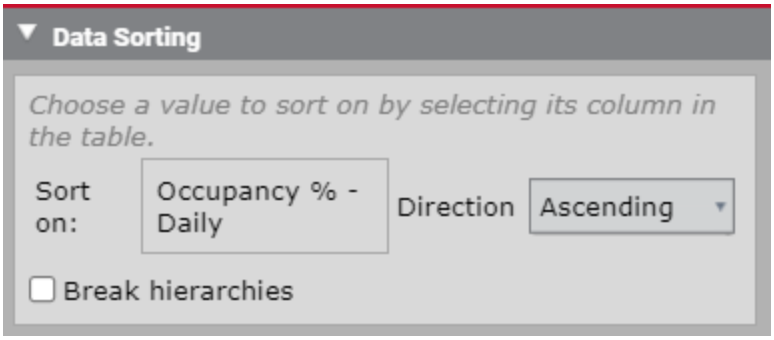
此控件僅設置預設排序方向。

設定欄的預設排序方向

1. 在具有表格檢視類型的報告中，選取 **「問題」面板中的「排序** Tab」。
2. 在報告預覽窗格中，將滑鼠懸停在表格排序依據欄的標題上，直到出現排序箭頭。



3. 按兩下排序箭頭。 第一次按一下將導致升序排序 (向上箭頭)。 再按一下可將排序變更為下降 (向下箭頭)。 您的排序選擇會反映在「資料排序」控制欄位中。



4. 您可以使用「 **方向** 」下拉式欄位變更排序方向，或再次按一下欄標題中的排序箭頭。

5. （選用）選中「中斷層次結構」複選框可將此排序順序應用於整個表，而不考慮其他分組。

刪除欄的預設排序方向

- **在“數據排序** ”控件中， **從“** 方向 **”字段中選擇“無** ”以從列中刪除預設排序方向。

訂購類別

“類別排序”控件允許您對組中的成員進行排序，並將某些成員指定為排序順序的例外，以便它們顯示在清單頂部。

> 注意：「 數據排序」控件必須設置為「 **無** 」，才能在「類別排序」控件中配置任何內容。

設定類別的預設排序順序

1. 在具有表格檢視類型的報告中，選取 **「問題」面板中的「排序** Tab」。
2. 在「類別排序」控件中，將列出所有可用的類別 (分組)。 尋找您要設定其排序方向的種類。
3. 從 **「排序** 」欄位下拉清單中選取排序方向。

設定例外

「 **例外** 」按鈕可讓您按照您在「排序」欄位中設定的升序或降序順序，移除種類的一個或多個成員。任何指定為例外的成員將保留在清單頂部。

為類別的排序順序設定例外

1. 按一下 **「選擇例外**」。 將打開「 **選擇對例外** 項排序」對話方塊。
2. 清除「所有值 **」** 複選框，然後選擇要例外的類別中的一個或多個成員。
3. 按兩下 **應用**。

建立主控台

儀錶板是面板 (報表、清單、圖像、小部件和網頁)

的集合，這些面板共用一個共同的主題或重點，並且可以提供業務情況的高級圖片。

儀錶板通常用於跟蹤業務更改、監視警告信號或監視進度。

最佳實踐 在創建儀錶板之前，您應該知道要在其上 PUT 的內容以及如何排列該內容。要納入的報告應已具有

已創建。 您可能希望在開始之前草擬儀錶板設計，以便遵循計劃。

建立新主控台

1. 在「數據資源管理器 **資產瀏覽器** 」頁上，按下「 **新建儀錶板** 」按鈕。

   儀錶板設計器將打開，儀錶板控件可見。

   在儀錶板設計器中，您可以添加構成新儀錶板的所有元素。

   它有一個網格，可說明您對齊和排列面板。

2. **在儀錶板控件**中，按兩下頁面 **設置**。 在 **「標題」中輸入新主控台的名稱**欄位，然後按下 **保存**。

   將關閉「主控台設計者」檢視，並顯示新主控台，並在左上角顯示標題。

   它現在也列在資產瀏覽器的儀錶板清單中。

編輯新主控台

1. 若您剛剛以名稱儲存新主控台，其已顯示在螢幕上。

   如果您最近沒有處理過它，請在資產瀏覽器頁面上的報告清單中找到它。

2. 按兩下 **儀錶板右上角的編輯儀錶板** 以打開儀錶板設計器。

   現在，您可以使用儀錶板控件向儀錶板添加內容。

關於主控台控制項

儀錶板控件使您能夠向儀錶板添加各種類型的內容並配置儀錶板的外觀。 它包括 4 個控件。

新增面板控制項

“添加面板”控件是向儀錶板添加內容的主要方法。 面板是特定類型內容的容器：

- 內容面板 - 清單、報告和網頁
- 樣式面板 - 影像與文字
- 參數控制項 - 緊湊成員選取器、成員選取器、數位輸入、文字輸入和時間段選取器
- WFM 和 QM widget

參數控制

參數控制將參數控制面板與參數控件影響的報告連結 (“綁定”)。

例如，如果您的報告包含多個代理的資料，則可以將「成員選取器」參數控制項連結到該報告，以便您可以選擇要在主控台上檢視的代理資料。

網格設定控制項

“網格設置”控件使您能夠在儀錶板設計器中更改網格。

您可以添加或刪除行和列，以及更改網格線之間的間距。

頁面設定控制項

通過「頁面設置」控件，可以配置儀錶板的外觀。

您可以設定主控台頂部的頁眉、頁腳、邊框、背景和導覽列。

新增面板

面板是放置在儀錶板網格中的容器。 面板有幾種類型。

“網頁”、“清單”、“文本”和“圖像”面板顯示數據資源管理器功能外部的資訊，而“報表”、“參數”和“小組件”面板配置和顯示數據資源管理器生成的資訊。

報告面板會顯示已在報告設計工具中設定的圖表或表格。 參數面板會顯示報告的特定過濾器。

您可以將參數面板連結到報告面板，並使用參數面板過濾報告面板中顯示的資訊。

例如，顯示組資訊的報表可以連結到成員選取器參數面板。

從「成員選取器」面板中，可以篩選圖表中的資訊，以顯示小組每個成員的資訊。

最佳做法 若要為報告面板建立參數，請在設定參數之前同時建立報告面板與參數面板。

新增報告面板至主控台

1. 按一下 **「主控台控制項」對話方塊中的「新增面板 」**。
2. 單擊「添加報表 」

   按鈕，然後在網格中按兩下並拖動以繪製一個框並設置面板的位置和大小。
3. 單擊“ **編輯”**，然後從面板的下拉清單中選擇 **“屬性** ”以配置面板屬性。

   將打開「報表屬性」對話框。
4. 在 **“選擇** Tab”上，選擇要在面板中顯示的報告。

向主控台新增參數面板

1. 按一下 **「主控台控制項」對話方塊中的「新增面板 」**。
2. 從「參數控制」區段中選取參數類型。

3. 在網格內按兩下並拖動以繪製參數面板的輪廓。

新增小組件面板

Widget 面板依代理、小組及群組提供聯絡中心過去 12 個月績效統計資料的摘要及明細顯示。

摘要以條形圖和圖形的形式顯示。

自訂資料資源管理員小組件

當您將指標移到 Widget 工具列上時，Widget 組態按鈕將變為可用。

如果按一下此按鈕，將會打開包含可設定微件設定的捲動面板。

將變更套用至設定後，每次您登入時變更會持續存在。要隱藏 widget 設定，請再按一下該圖示。

先決條件

您需要正確的權限才能檢視和編輯 widget。 所需權限因 widget 而異。 請參閱。

管理角色和許可權 。

頁面位置

首頁 > 編輯主控台 > 新增面板> WFM 小工具或 QM 小工具

> 注意： 您需要數據資源管理器許可權才能訪問數據資源管理器 Tab。
> 使用此權限後，可以使用以下替代路徑：
> 資料資源管理員 > 新建主控台或「主控台」(在「主控台」清單中) > 新增面板> WFM 小組件或 QM 小組件

程式

新增小工具至主控台

1. 導覽至主控台。
2. 按一下 「**新增面板**」。
3. 選取所需的小部件。
4. 在網格內按兩下並拖動以繪製參數面板的輪廓。
5. 按一下 「**儲存**」。 「**預覽主控台** 」頁面會隨即顯示。
6. **按兩下設定** 圖示 (小部件右上角的齒輪)。
7. 根據需要配置可用欄位。

注意 ：欄位因 widget 而異。 有關所有潛在欄位的更多資訊，請參閱下面的欄位描述。

8. 按兩下 **應用**。

編輯小工具

1. **在「預覽主控台」**頁面上按一下設定 **圖示 (小工具右上角的齒輪)。**
2. 根據需要編輯可用欄位。
3. 按兩下 **應用**。

欄位描述

可出現在面板中的欄位列示如下。 只有套用至特定 Widget 的欄位才會出現在該 Widget 的面板中。

欄位	描述
客服	代理的名稱。 此欄位的預設設定視您的角色而定： ▪ 如果您是代理，且您的角色範圍有限，您的姓名將出現在此欄位中，且該欄位停用。 ▪ 如果您的角色範圍更廣，則會啟用此欄位，您可以從下拉清單中選擇代理 ▪ 如果您是代理，且您的角色範圍更廣，您的姓名將出現在此欄位中，並且您可以從下拉清單中選擇代理
範圍	歷史資訊的日期範圍。 預設範圍是： ▪ 服務佇列績效 8 天 ▪ 一個月的代理百分比、每通通話平均時間、每小時代理通話數、通話量、代理時間、代理時間分配、代理時間總計，以及語音統計資料 ▪ 過去六個月的聯絡活動數總計、評估平均值及評估範圍

欄位	描述
圖表	您希望出現在此 widget 中的圖表類型。
評估表	計算表的類型或特定計算表的名稱。
群組	群組的名稱。 預設值由您的角色確定。
團隊	小組的名稱。 預設值由您的角色確定。
分組依據	日期的組織方式。 預設設定為「日」。
系列 1–8	您希望出現在此 widget 中的資料元素。 每個 widget 包含一組獨特的資料元素，並且資料元素的數量因 widget 而異。
服務佇列	服務佇列的名稱。 此欄位僅針對主管。
目標	所選服務佇列的目標。 選取該複選框以顯示目標。
區段 1–4	波段決定了出現在「分數」欄位中的星數。 對於百分比式評分，區段使用從 0–100. 每個區段的預設值如下： ▪ 區段 1 = 20 ▪ 區段 2 = 40 ▪ 區段 3 = 60 ▪ 區段 4 = 80 範例 如果代理得分為 61 或更高，「分數」欄位中將顯示 4 顆星。 如果代理的分數在 41 到 60 之間，則為 3 顆星出現在「分數」欄位中。 對於點數式評分，區段使用整數。 最小值

欄位	描述
	此範圍的值由分配給問題的所有最小值的總和確定。 此範圍的最大值由分配給問題的所有最大值的總和確定。
中繼資料金鑰	與分數關聯的中繼資料。 下拉式清單
	顯示所有定義的中繼資料金鑰。 此下拉式清單中出現的中繼資料由管理員定義。 預設值 = 全部。 選取中繼資料金鑰和值，根據特定中繼資料值過濾分數。
中繼資料值	與中繼資料金鑰關聯的值。 萬用字元包括： 支援。 星號萬用字元 (*) 表示任意數目的字元，問號萬用字元（？）代表一個字元。

相關主題

- 管理角色與權限
- 建立主控台
- 新增面板

可用的 QM 小部件
以下 widget 包含 QM 的統計資料。

- 聯絡目標進度小工具
- 聯絡活動數總計 widget
- 目前表現最佳者 Widget
- 評估平均值 widget
- 評估範圍 widget

- 遊戲化分數小部件
- 最近執行的評估 widget
- 最近評估 Widget
- 記錄調查 Widget

先決條件

- 您需要“查看 QM 儀錶板”許可權才能查看自己的數據。
- 您需要「管理主控台」權限才能編輯主控台。 請參閱 管理角色和 許可權 。

頁面位置

資料資源管理員>新建主控台或主控台 (在「主控台」清單中)> 新增面板> QM Widget 首頁

>編輯主控台 > 新增面板 > QM 小部件

聯絡目標進度小工具

聯絡活動目標進度 Widget 顯示聯絡活動目標評估、校準及審核的目前完成狀態。

您可以選擇顯示單個賦值者所有活動目標的數據，或顯示單個目標的所有賦值者的數據。

資料元素	描述
名稱	目前目標的評估者姓名。
進度	將進度顯示為以下指標之一： ▪ 已完成 - 計算者已完成的聯絡目標工作數，占所需工作總數。 ▪ 剩餘 - 賦值者需要完成的剩餘聯絡目標工作數。

聯絡活動數總計 widget

聯絡活動數總計 widget 顯示所選群組、小組或代理的目前聯絡活動總計。

顯示的資料是根據特定計算表或計算表類型的結果。 有關此報告的詳細資訊，請參閱

聯絡活動總計圖。

目前表現最佳者 Widget

目前表現最佳者 Widget 顯示目前表現最佳代理的清單。

資料元素	描述
客服	代理的名字與姓氏。
二十	該分數基於評估的通話，其中包含指定日期範圍的指定中繼資料值。 每個評分區段會顯示一顆星。 **範例** 對於百分比式評分，如果代理的分數介於 61 和 80，則「分數」欄位會顯示 4 顆星。
ACD 狀態	ACD 代理的狀態。 這是目前的 ACD 狀態工作力管理。 注意： 只有當您同時擁有 QM 和 WFM 時，才會顯示此欄位。

評估平均值 widget

計算平均值 widget 顯示所選群組、小組或代理的目前計算平均值。

評估範圍 widget

計算範圍 widget 顯示所選群組、小組或代理的目前計算範圍。 其中顯示下列資料元素。

資料元素	描述
下面	評估後低於預期值的聯絡活動數。
遇見	評估後得分符合預期之聯絡活動數。
超過	評估後超出預期之聯絡活動數。

遊戲化分數小部件

遊戲化分數小組件根據以下效能類別顯示指標：

- QM 品質得分
- WFM 依從度得分

注意 ：WFM 遵循度分數僅在啟動 WFM 時可用。

在遊戲化分數小部件中，代理可以看到他們當前的等級以及他們邁向下一個等級的進度。
他們可以選擇要顯示的績效類別：QM 品質得分或 WFM 遵循度得分。

當代理配置遊戲化分數小部件時，它會顯示徽章和進度列。
徽章旁邊有一個數字：徽章象徵著代理所達到的層級，旁邊的數字表示代理在所選的績效種類中所達到的層級。 進度列指示代理接近下一層級的程度。

監督員和管理員可以將遊戲化分數小組件設定為顯示單個代理
(看起來與代理的遊戲化分數小組件相同) 或顯示特定績效類別的所有代理。

遊戲化分數小部件顯示以下數據元素。

資料元素	描述
群組	群組的名稱。
團隊	小組的名稱。
客服	代理的名字與姓氏。
徽章	代理獲得的徽章，基於代理當前累積的點數。

最近執行的評估 widget

最近執行的評估 widget 顯示您為所選群組、小組或代理執行的最近評估結果。
您可以從「評估表」下拉式清單中選取點數式或百分比式評估表。

資料元素	描述
最後	您上次執行之計算的得分或百分比。 Widget 會根據上次計算的日期和時間確定上次計算。
最後 5 個	您執行的最後五次計算的平均得分或百分比得分。 Widget 會根據計算的日期與時間確定最近五次的計算。

最近評估 Widget

最近計算 widget 顯示所有計算者為所選群組、小組或代理執行的最近計算結果。

您可以從「評估表」下拉式清單中選取點數式或百分比式評估表。

> **注意**
> 當代理從一個小組移至另一個小組時，原小組中的代理聯絡活動以及與這些聯絡活動相關聯的計算將保留在原來的小組所有。 聯絡人及其
> 代理之第二個小組的計算會保留在第二個小組。

資料元素	描述
最後	上次計算的得分或百分比。 Widget 會根據上次計算的日期和時間確定上次計算。
最後 5 個	最近五次計算的平均得分或百分比分數。 Widget 會根據計算的日期與時間確定最近五次的計算。

記錄調查 Widget

記錄調查 Widget 顯示客戶為所選組、小組或代理提交的最新通話後調查的結果。

您可以從「調查表」下拉清單中選擇一個或所有調查表。

資料元素	描述
最後	上次提交的調查的分數。 Widget 按調查回應的日期和時間確定上一個調查。
最後 5 個	最近提交的五個調查的平均調查分數。 微件根據調查回應的日期和時間確定最近五個調查。

可用的 WFM 小部件

以下 widget 包含 WFM 的統計資料。

- 代理通話量 Widget
- 代理每小時通話數 Widget

- 代理百分比 Widget
- 代理時間分配 Widget
- 代理時間總計 Widget
- 我的排程 widget
- 即時遵循度 Widget
- 服務佇列績效 widget

先決條件

- 您需要“查看 WFM 儀錶板”許可權才能查看自己的數據。
- 您需要「檢視 WFM
  主控台」、「編輯排程」及「檢視排程」權限，才能檢視您範圍中的代理資料。
- 您需要「管理主控台」權限才能編輯主控台。 請參閱 管理角色和 許可權 。

頁面位置

資料資源管理員 > 新建主控台或主控台 (在「主控台」清單中)> 新增面板 > WFM Widget 首頁 >

編輯主控台 > 新增面板 > WFM Widget

代理通話量 Widget

代理通話量 Widget 顯示所選日期範圍的代理通話量。 數據可以按天或月分組。

如果按日對數據進行分組，則範圍為一個月。 如果按月對數據進行分組，則可以選擇 2 個月、3 個月、6 個月或 12 個月的範圍。

將指標暫留在圖表中的數據點上可顯示包含該數據點的確切值的螢幕提示。

代理可以檢視自己處理的通話及轉接的通話。

監督員、排程員或管理員可以檢視其作用域內代理的已處理通話及轉接通話。 請參閱 自定義數據資源管理器小組件 ，瞭解有關此小組件的欄位的詳細資訊。

您可以從「序列」下拉式清單中選擇顯示以下資料元素：

已 處理的通話數 -- 服務佇列或代理在間隔期間處理的聯絡數。

已轉接 的通話數—代理在間隔期間轉接的 ACD 通話數。

> 注意： 圖表中的零表示代理在白天已登入，但未接聽任何通話。
> 圖表中無資料表明代理在該特定日期未登入。

代理每小時通話數 Widget

代理每小時通話數 Widget 顯示代理在所選日期範圍每小時處理的平均 ACD 通話數。數據可以按天或月分組。 如果按日對數據進行分組，則範圍為一個月。如果按月對數據進行分組，則可以選擇 2 個月、3 個月、6 個月或 12 個月的範圍。將指標暫留在圖表中的數據點上可顯示包含該數據點的確切值的螢幕提示。

通話計入代理接聽通話的排程間隔。 您可以從「序列」**下拉式清單中選擇顯示**「每小時**通話數**」**資料元素**。 **每小時通話數是** 代理每小時處理的平均 ACD 通話數。 請參閱自定義數據資源管理器小組件，瞭解有關此小組件的欄位的詳細資訊。

> 範例 如果代理於 10：58 接聽通話並於 11：03 完成通話，則該通話會計入 10：00–10：59 排程間隔，而非 11：00–11：59 排程間隔。

代理百分比 Widget

代理百分比 Widget 顯示所選日期範圍的入住率及/或接聽的通話數百分比。 數據可以按天或月分組。如果按日對數據進行分組，則範圍為一個月。 如果按月對數據進行分組，則可以選擇 2 個月、3 個月、6 個月或 12 個月的範圍。
將指標暫留在圖表中的數據點上可顯示包含該數據點的確切值的螢幕提示。

您可以從「Widget 組態」面板選擇以任何順序顯示「佔用率 %」和「使用率 %」資料元素的一個或兩個。 **佔用 %** 是代理處於作用中聯絡活動處理狀態 (例如來電、整理活動、外傳通話) 的作業中時間百分比。 **使用量 %** 是代理接聽的發起通話的百分比。請參閱 自定義數據 資源管理器小組件，瞭解有關此小組件的欄位的詳細資訊。

代理時間分配 Widget

代理時間分配 Widget 顯示您在所選日期範圍處於特定 ACD 狀態的平均時間。
數據可以按天或月分組，並以秒表示。 如果按月對數據進行分組，則可以選擇 1、2、3、6 或 12 個月的範圍。 將指標暫留在圖表中的數據點上可顯示包含該數據點的確切值的螢幕提示。

您可以選擇以任何順序顯示最多三個下列資料元素。

資料元素	描述
平均處理時間	代理處於 ACD 狀態的平均時間量，與此相關

資料元素	描述
	處理通話。 此平均值中包含的 ACD 狀態取決於您的系統使用以下哪種 ACD： ▪ Unified CCE 或 Unified CCX - 代理處於通話、保留、工作就緒及工作未就緒狀態的平均時間量。 ▪ Avaya AACC - 代理處於通話、保留、工作就緒及休息 (工作) 狀態的平均時間量。 ▪ Avaya CMS - 代理處於通話、保留、工作就緒及通話後工作狀態的平均時間量。
平均通話時間	代理接聽 ACD 來電的平均時間量。 從通話獲接聽開始，到通話中斷為止，包括保留時間。
平均保留時間	代理將通話置於保留 (包括保留) 的平均時間量 轉移和會議的時間。
平均工作時間	代理立即處於「工作」狀態上的平均時間量 在 ACD 通話之後。
平均就緒時間	代理已登入及可用於 接聽 ACD 通話。
平均未就緒時間	代理已登入但無法使用的平均時間量 接聽 ACD 電話。

代理時間總計 Widget

代理時間總計 Widget 顯示代理在所選日期範圍用於特定 ACD 狀態的時間總計。 對於 1 到 12 個月的範圍，數據可以按日或月分組，並以 HH：MM：SS 格式顯示。

將指標暫留在圖表中的數據點上可顯示包含該數據點的確切值的螢幕提示。

您可以選擇以任何順序顯示最多八個下列資料元素。

資料元素	描述
總處理時間	代理處於與處理相關的 ACD 狀態的時間總計

資料元素	描述
	一個通話。 此平均值中包含的 ACD 狀態取決於您的系統使用以下哪種 ACD： ▪ Unified CCE 或 Unified CCX - 代理處於通話、保留、工作就緒及工作未就緒狀態的時間總計。 ▪ Avaya AACC - 代理處於通話、保留、工作就緒及休息 (工作) 狀態的時間總計。 ▪ Avaya CMS - 代理處於通話、保留、工作就緒及通話後工作狀態的時間總計。
通話時間總計	代理開始處理 ACD 來電的時間總計 通話獲接聽時，至通話中斷時結束，包括保留時間。
保留時間總計	代理將通話置於保留 (包括保留) 的時間總計 轉移和會議的時間。
工作時間總計	代理立即處於「工作」狀態上的時間總計 在 ACD 通話之後。
總就緒時間	代理已登入且可接受的時間總計 ACD 個電話。
未就緒時間總計	代理已登入但無法使用的時間總計 ACD 個電話。
總運行時間	代理處於「就緒」、「通話」、「保留」及「 工作狀態。 「Widget 組態」面板中「序列 1」的預設選項。
總登入時間	代理登入 ACD 的時間總計。 「Widget 組態」面板中「序列 2」的預設選項。

我的排程 widget

我的排程 widget 顯示代理一天的排程摘要，預設為今日。

> 註釋 如果專案或例外活動具有與之關聯的註釋，則右上角會出現一個帶陰影的三角形。將滑鼠懸停在活動上以查看筆記。

該 Widget 還顯示代理今天的目前遵循度 (A) 和符合性 (C) 百分比。

有關如何計算遵循度和符合性百分比的資訊，請參閱 即時 遵循度 Widget。

如果未排定代理執行任何活動，「我的排程」會顯示訊息「此日未排定任何活動」。

您可以按一下往後和往後的行事曆頁面，一次檢視過去及未來的排程。

顯示的活動開始與結束時間以管理員為代理設定的顯示時區為準，而日期則以 WFM 伺服器的時區為準。 如果排程跨越午夜，則會反白顯示午夜之前的活動開始時間。

有關時區的詳細資訊，請參閱 關於 時區。

代理無法修改我的排程 widget。 主管可以透過選擇其排程顯示在 widget 中的代理並視需要重新命名 widget 來修改 widget。

即時遵循度 Widget

即時遵循度 widget 顯示所選代理的即時遵循度資料。 該 Widget 每 30 秒更新一次資料。

按一下「**顯示摘要**」核取方塊可在表格頂端顯示結果摘要。 按一下 widget 右上角的向右箭頭圖示以移至「代理的排程」頁面。 請參閱 自定義數據資源管理器小組件，瞭解有關此小組件的欄位的詳細資訊。

您可以以任何順序顯示所選代理和系列。 按一下單個代理或系列，並將其拖放到清單中的預定位置。

按一下欄標題以升序或降序排列表格列。

> 注意 ：即時遵循度 Widget 不會與「代理瀏覽器」頁面上的 WFM 遵循度抽屜同時更新。 請參閱 查看代理遵循度和一致性。

服務佇列績效 widget

僅主管、排程員及管理員可存取服務佇列績效 Widget。 它顯示所選服務佇列的即時服務層級績效 (% 服務層級) 以及目標 (預測) 服務層級績效 (可選)。 微件每小時更新兩次資料：整點和後 30 分鐘。 您可以按天或按間隔對數據進行分組，範圍介於 8 到 180 天之間。

服務層級百分比是在服務臨界時間內，每個間隔接聽的實際通話數之百分比。

要將實際服務層級績效 (%SVL-A) 與目標 (預測) 服務層級績效 (%SVL-G)
進行比較，請從分組依據下拉清單中選擇間隔，然後在“Widget 組態”面板中選取目標核取方塊。

新增參數

參數在參數面板和儀錶板上的報告面板之間連結 (綁定) 值。
連結這兩個元素后，您可以選擇或輸入將動態過濾報告面板中顯示的資訊的值。
您可以使用參數控制一或多份報告。

將參數面板繫結到報告面板

1. 按兩下 **「儀錶板控件」對話框中的「參數** 」。 將打開「參數綁定」對話方塊。
2. 按兩下「參數綁定」對話框左下角的「 **添加新參數** 」按鈕。 新參數將添加到清單中。
3. **按一下「綁定** 」欄位，然後選擇要將報告面板綁定到參數的資料類別。
4. 單擊 **“添加** ”以添加綁定字段。
5. 在新的「綁定」欄位中，選擇要作為篩選報表依據的參數面板。
6. 按兩下 **應用** 以創建參數綁定。

當參數面板綁定到「報告」面板時，您可以控制報告面板顯示的資訊。
例如，若要顯示組中單個成員的資訊，請清除參數面板中的“所有值”複選框，然後選中要查看的成員的複選框。

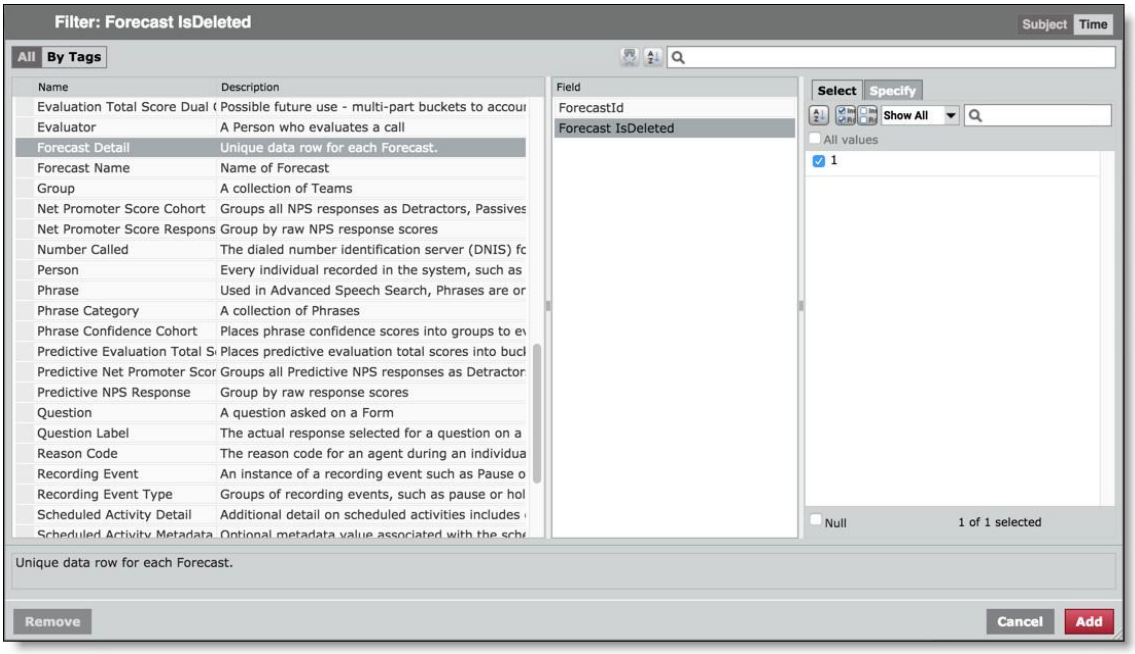
篩選已刪除的記錄

數據資源管理器的報表資料庫會隨著時間的推移累積數據，以便對該數據進行歷史分析。
通常從資料庫中刪除的記錄實際上不會從數據資源管理器中刪除。
相反，這些檔將被標記以指示其已刪除狀態。
為了確保報告結果準確無誤，您必須應用過濾器從問題中刪除已刪除的記錄。
下表顯示了需要這些篩選器的三種數據類型，以及必須用於篩選已刪除記錄的相應主題和欄位：

主體名稱	欄位
代理遵循度報告	代理遵循度報告已移除代理排程
	排程活動已移除
預報	預測已刪除

篩選已刪除的記錄

1. 在問題 Tab 的“篩選器”部分中，按兩下 **[限制]**。 將打開「選擇篩選器」對話方塊。



2. 根據上表選擇適當的主題名稱。
3. 根據上表為該主題名稱選擇適當的欄位。
4. 清除「所有值」 複選框。
5. **選取 1** 複選框。 在此過濾器中，1 表示「true」。
6. 按兩下 **添加**。 這會首先將報表設置為僅包含已刪除的值。
7. 在問題 Tab 的篩選器部分中，單擊 **篩選器中的是** 下拉功能表，然後選擇 **不是**。
   已刪除的記錄將從報表中刪除。

設定企業 KPI

企業關鍵績效指標 (KPI) 不僅僅是單個指標或度量，例如平均處理時間、遵循度或接聽的呼叫。要成為 KPI，必須進一步定義這些數位，以便講述它們的故事並對企業績效管理產生影響。 KPI 要求滿足以下條件才有意義：

- 一個 **目標**，以便您了解組織試圖實現的目標。
- 分數，以便您了解目標是否已實現。
  通常，分數是通過使用指標除以目標的簡單比率得出的，但在其他情況下，需要更複雜的公式來評估成就。
  例如，有時彎曲而不是線性刻度更符合性能的現實以及被認為是“好”或“壞”的分數。
- **前一期間**，用於評估一段時間內的績效。 我們做得比上個月好還是差？
- **要在其中進行評估**的維度上下文。 這是給一個團體的嗎？ 一個團隊？ 服務佇列？ 代理？

如果配置正確，這些事情中的每一個都可以快速回答以下問題：「東部團隊是否達到了公司上個月的遵守目標？
他們比上個月有所改善嗎？“或”由於東北部的風暴，上個月資料庫服務佇列的品質很艱難。
現在天氣已經安定下來，他們有什麼改善？

KPI 屬性

配置了九個屬性，這些屬性有助於企業 KPI。

財產	描述
實際 KPI	實際度量值。 此值與在以下情況下返回的值相同： 該度量值在沒有 KPI 可視化效果的情況下使用。
KPI 目標	關鍵績效指標 (KPI) 頁面上定義的 KPI 目標 (請參閱 配置 KPI)。
KPI 分數	基於實際值和目標值的 KPI 分數。 控制此值的特定公式直接內置於數據模型中，無法更改。
KPI 實際增量 %	度量值的實際值之間的變化百分比 在報告中指定，以及上一期間度量的實際值。
KPI 實際增量	度量值的實際值之間的值差 在報告中指定，並且度量值的實際值來自

財產	描述
	前期。
KPI 先前實際	度量值或度量值在指定的時間的先前值由 “KPI 時間段顯示”屬性。
KPI 先前分數	先前實際值所獲得的分數與 目標。
KPI 分數增量	先前分數與目前分數之間的實際差異。
KPI 時段顯示	在關鍵績效指標 (KPI) 頁面上配置的時間段 (請參閱 配置 KPI)。

設定設定

KPI 由管理員在「應用程式管理」的「**關鍵績效指標 (KPI)**」 頁面上在公司級別配置 (請參閱 配置 KPI)。 這樣做是為了可以在均勻的尺度上比較所有 KPI，即公司為目標、維度和時間定義的 KPI。 這樣，所有結果都可以肯定地相互比較。

“關鍵績效指標”頁連接到數據資源管理器資料庫，從中獲取可用 KPI 的清單、其預設值以及與之關聯的組、團隊和服務佇列。 配置后，任何使用 KPI 的數據資源管理器報表都會讀取這些設置。 如果更改了 KPI 設置，則所有 KPI 報告和儀錶板都將自動更新以反映這些更改。

KPI 本質上是階層式的。
亦即，當您設定目標，但未指定群組、小組或服務佇列時，該目標會套用至整個聯絡中心的所有群組、小組及服務佇列。 如果指定組，則目標僅適用於該組以及屬於該組的團隊。
若指定群組、小組及服務佇列，目標將會套用至屬於該群組及服務佇列的小組，因為它們並無直接關係。 較具體的目標會覆蓋較不具體的目標。

注意： 並非所有 KPI 都可以為所有三個可用維度配置。

KPI 都帶有預設目標和時間段，因此它們可以正常工作。
應更改這些目標，以適應您企業的獨特要求和業務目標。

實施報告

任何報告只要使用一個或多個已設定為 KPI 的度量值，即可成為 KPI 報告。

配置報表時，可以選擇按 KPI 值 (在“主題”視圖中可用) 進行分組，以顯示每個 KPI 的所有已配置屬性。 可以篩選屬性，以便報表中僅顯示選定的屬性。

KPI

報告可以像任何其他報告一樣進行過濾，並且可以按「關鍵績效指標」頁面上配置的任何維度進行分組。

可用的 KPI 度量值

以下 KPI 度量值可用於數據資源管理器報表。 可以按 KPI 標記篩選度量值清單，以便在數據資源管理器中添加新報表時輕鬆找到它們。

關鍵績效指標	描述
# 取得的聯絡數	已接聽的聯絡數。
遵循度 % - 每天	代理遵守其計畫工作的時間百分比時程表。
平均聯絡時間	聯絡秒數之和除以聯絡次數。
平均處理時間 -- 依間隔與服務佇列的代理	代理/佇列此間隔所處理聯絡的平均處理 (聯絡、保留及工作) 時間。
平均接聽速度 - 服務佇列 (依間隔)	依服務佇列 (依間隔) 接聽的平均通話速度 (秒)。
一致性 % - 每日	指示代理緊密程度的符合性百分比符合當天的排定時間量。
聯絡人 - 負面情緒 %	在具有情緒分數的聯絡中，具有負面情緒分數的聯絡 ID 的百分比。
聯絡人 - 積極情緒 %	在具有情緒分數的聯絡中，具有正面情緒分數的聯絡 ID 的百分比。

關鍵績效指標	描述
已放棄的聯絡數 -- 依間隔的服務佇列	服務佇列所放棄的聯絡人數總計。
計算得分 - 平均每次計算作為關鍵效能的分數平均值	指示劑。
新精神活性物質	計算出的淨推薦值，其結果範圍為–100 到 100。分數來自 NPS 問題，「在 1 到 10 的範圍內，您向朋友或同事推薦我們的組織的可能性有多大？ 0–6 範圍 = 批評者 7–8 範圍 = 被動 9–10 範圍 = 贊助者 NPS =（促進者數量–批評者數量）÷（受訪者數量）× 100
使用量 % - 每日	代理每日的平均處理時間百分比。

標準報告

Webex WFO 附帶了許多標準報告。

- QM 標準報告提供評估、調查和系統資訊。
- WFM 標準報告提供與排程、代理績效和規劃相關的資料。

執行標準的 QM 或 WFM 報告

報告功能可讓您執行、檢視及匯出有關 Webex WFO 資料的資訊性報告。

管理員可依產品、報告類型和角色確定您可以使用哪些報告。

通過「報告」工具列，您可以存取標準 QM 報告、WFM 報告以及您儲存以供重複使用的報告。

> 最佳做法 在執行標準報告之前，確定需要存取的資料以及過濾資料的最佳方法。
> 使用盡可能小的日期範圍，並使用許多有針對性的搜索，而不是

單個大型搜索。

您也可以使用群組、小組與代理過濾器取得特定資料，而無需對系統中的所有群組或小組執行報告。 在請求新報告之前，讓報告完成運行。

先決條件

對要執行的報告具有適當的權限。 所需的權限會隨報告而不同。

有關報告許可權的完整清單，請參閱 管理角色和許可權 。

頁面位置

報告

程式

執行報告

1. 在「報告」工具列中按一下 **QM**、 **WFM**或 **「儲存** 」。
2. 按一下報告名稱可顯示報告的設定頁面。
3. 完成報告設定資訊。 選擇要包含在報告中的日期、條件、格式和欄位。

   注意： 對於所有標準 QM
   報告，日期過濾器的搜索基於記錄聯絡活動的日期，而不是評估聯絡活動的日期。

   註釋 如果報告允許您選擇在報告中顯示的欄位及其順序，則當您按一下「執行報告 **」或**「另存新 **檔**」時，所選欄位將成為
   為您報告。 其他使用者在執行報告時看不到您的選擇。

4. （選用）選擇是否為報表啟用重複。

   （選用）選擇是否將定期報告通過電子郵件發送到您在「目標 **」部分中輸入** 的電子郵件位址。至少需要一個電子郵件位址。 電子郵件位址以分號分隔。 若將 Webex WFO
   設定為透過電子郵件傳送報告，您可以將報告設定為在指定的時間間隔內自動執行指定的時間長度或無限期執行。

   範例**#** john.smith@example.com;mary.jones@example.com

> 注意： 通過電子郵件發送的報告有 10 MB 的附件大小限制。
> 生成的報告的大小取決於包含的數據量 (代理或服務的數量)
> 例如，佇列）。 要檢查報告的大小，請先將其手動生成為 PDF 或 CSV。
> 若報告較大，請將其拆分為較小的報告，以確保其滿足大小限制。

電子郵件在「寄件者」欄位中包含您的電子郵件地址 (作為排定報告的使用者)。
如果您的電子郵件位址不可用，則電子郵件位址將為<您的名字>.<您的姓氏>@automated.report。

> 注意： 若要使用循環，必須保存報告以供將來使用。

5. 按一下「 **執行報告** 」可立即執行報告。

儲存報告

1. 在“報告”工具列中，按一下 **QM** 或 **WFM** 。
2. 按一下報告名稱可顯示報告的設定頁面。
3. 完成報告設定資訊。 選擇要包含在報告中的日期、條件、格式，並設定欄位。
4. （選用）選擇是否為報表啟用重複。
5. 按一下「 **另存新檔** 」以儲存報告供日後使用。
6. 在另存新檔文字欄位中輸入報告的名稱，然後按一下「 **儲存**」。
7. 儲存報告的組態時，可以在報告工具列中按一下 「**儲存** 」，然後按一下報告名稱來存取組態。

相關主題

- 管理角色與權限 - 瞭解執行與存取報告所需的權限

QM 標準報告

品質管理提供評估、系統和調查報告。

> 注：評估和調查表中各個部分的分數四捨五入。
> 但在顯示代理、小組及群組之區段平均的報告中，會先新增區段得分
> 並在四捨五入之前平均。
> 因此，報告所顯示的平均值，會與評估或調查表單中所顯示先相加、後平均的區段分數略有不同。

「品質管理」會根據其顯示位置以兩種不同方式顯示時間。
在所有品質管理報告中，除了系統狀態和使用者記錄狀態之外，與聯絡活動有關的時間是指在代理位置發生聯絡活動的時間。 時間以適合地區設定的格式顯示，並帶有當地時區的縮寫。 .
例如，代理若是在美國芝加哥，則其所進行之聯絡活動的時間為中部標準時間 (CST)。 如果 Webex WFO 不知道聯絡活動所關聯的時區，則會以格林威治標準時間 (GMT) 顯示時間。

在系統狀態與使用者錄音狀態報告中，與聯絡活動相關聯的時間會以適合地區設定的格式加上 GMT 偏移量表示。 例如，位於芝加哥的代理在 3：42 PM CST 所進行的聯絡活動，會顯示為 9：42 PM GMT −06：00。

最佳做法 在執行標準報告之前，確定需要存取的資料以及過濾資料的最佳方法。
使用盡可能小的日期範圍，並使用許多有針對性的搜索，而不是
單個大型搜索。
您也可以使用群組、小組與代理過濾器取得特定資料，而無需對系統中的所有群組或小組執行報告。 在請求新報告之前，讓報告完成運行。

先決條件

對要執行的報告具有適當的權限。 所需的權限會隨報告而不同。
有關報告許可權的完整清單，請參閱 管理角色和許可權 。

頁面位置

報告

程式

執行報告

1. 在報告工具列中按一下 **QM** 或 「**儲存** 」。
2. 按一下報告名稱可顯示報告的設定頁面。
3. 完成報告設定資訊。 選擇要包含在報告中的日期、條件、格式和欄位。

注意 對於所有標準 QM
報告，日期過濾器的搜索基於記錄聯絡活動的日期，而不是評估聯絡活動的日期。

> 註釋 如果報告允許您選擇在報告中顯示的欄位及其順序，則當您按一下「執行報告 」**或**「另存新 **檔**」時，所選欄位將成為
> 為您報告。 其他使用者在執行報告時看不到您的選擇。

4. （選用）選擇是否為報表啟用重複。

   （選用）選擇是否將定期報告通過電子郵件發送到您在「目標 」**部分中輸入** 的電子郵件位址。至少需要一個電子郵件位址。 電子郵件位址以分號分隔。 如果 Webex WFO
   設定為透過電子郵件傳送報告，您可以將報告設定為在指定的時間長度內按指定的間隔自動執行或無限期執行。

   > 範例**#** john.smith@example.com;mary.jones@example.com

   > 注意： 通過電子郵件發送的報告有 10 MB 的附件大小限制。
   > 生成的報告的大小取決於包含的數據量 (代理或服務的數量)
   > 例如，佇列）。 要檢查報告的大小，請先將其手動生成為 PDF 或 CSV。
   > 若報告較大，請將其拆分為較小的報告，以確保其滿足大小限制。

   電子郵件在「寄件者」欄位中包含您的電子郵件地址 (作為排定報告的使用者)。
   如果您的電子郵件位址不可用，則電子郵件位址將為<您的名字>.<您的姓氏>@automated.report。

   > 注意： 若要使用循環，必須保存報告以供將來使用。

5. 按一下「 **執行報告** 」可立即執行報告。

儲存報告

1. 根據需要設置報告 (請參閱“運行報告”過程)。
2. 按一下「 **另存新檔** 」以儲存報告供日後使用。
3. 在另存新檔文字欄位中輸入報告的名稱，然後按一下「 **儲存**」。
4. 儲存報告的組態時，可以在報告工具列中按一下 「**儲存** 」，然後按一下報告名稱來存取組態。

可用的報告

評估報告	
得分所有資料	依群組、小組或代理顯示各群組的平均計算分數

評估報告	
	形。
評估得分	這可以包括一個評估表，也可以包括所有點數式或百分比式表單。 顯示每個代理、小組及/或的平均詳細計算分數組，基於表單。
區段得分	顯示計算表各區段的平均分數在指定的時間段內。 這可以由代理、小組及/或組執行。
問題得分	顯示計算表中每個問題的得分。 這可包含單個代理、群組或小組的一個評估表，或所有點數式或百分比式表單。
評估者績效	提供計算者評估次數的摘要已完成，以及基於某個時間段的平均評估分數。這可以包括一個評估表，也可以包括所有點數式或百分比式表單。
品質平均圖	顯示代理、小組及/或隊。
評估加總圖	這可以包括一個評估表，也可以包括所有點數式或百分比式表單。 依月份顯示單個代理的計算次數總計：組或小組。
聯絡活動總計圖	顯示每月的錄製及評估總數對於指定的群組。
代理走勢圖	顯示特定使用者每次評估的平均分數在指定的時間段內，以及構成圖表的趨勢線和下面的詳細資訊。

代理的已記分評估 顯示針對特定使用者之所有計算的記分詳細資訊

評估報告	
	在定義的時間段內，包括每個評估問題的分數、每個區段的分數、總分以及任何新增的註釋。 您可以針對一個表單執行報告，也可以針對所有百分比式或點數式表單執行報告。
聯絡明細	顯示平均評估得分、範圍和聯絡活動總計日期 對於特定代理，以及根據表單中定義的內容，分數是超過、達到還是低於預期。 對於代理層級的詳細資料，您會看到每個表單有一列。 在小組及群組層級的詳細資料上，您可以看到計算次數總計、小組及代理平均的一些附加資訊。
評估校準	顯示基於聯絡人 ID 的校準作業階段的結果。
聯絡目標進度	如果您使用的是聯絡人目標功能，此報告會顯示 與目標相比，已完成評估的進展。 目標由評估者決定。

系統報告	
使用者互動存取	顯示在指定時間段內訪問錄製檔的使用者。
互動：聯絡 人存取	顯示在指定時間段內存取的特定代理的存檔錄製檔案清單。 它使您能夠確定是否審閱了有關特定聯繫人、受話號碼或主叫號碼的大量記錄。
使用者錄製狀態	顯示與代理關聯的使用者事件和記錄事件 配置為錄製。 您可以選擇在「資訊」、「警告」或「錯誤」級別或所有級別查看服務生成的消息。 提供過去七天 (包括當天) 的資訊。

系統報告	
系統狀態	顯示與代理相關的系統及管理事件 配置為錄製。 您可以選擇在「資訊」、「警告」或「錯誤」級別或所有級別 查看服務生成的消息。 提供過去七天 (包括當天) 的資訊。

調查報告	
調查所有資料	顯示通話後的集體調查分數。 調查表分數
	顯示通話後調查的平均得分。

代理的已記分評估

「代理的已記分評估」報告顯示定義時段內為特定使用者記分的所有計算的詳細資料，包括各計算問題的分數、各區段的分數、總分及任何新增的註解。

您可以針對一個表單執行報告，也可以針對所有百分比式或點數式表單執行報告。

您可以使用此報告列印出單個計算結果的紙本。

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

便條

如果評估分數具有重複的小數，Webex WFO 會將值四捨五入為您為報告指定的有效位數。在小數點后 14 位及以下，最後一個小數四捨五入。 小數點后 15 位，最後兩位小數四捨五入。

例如，對於 14 位小數，重複值顯示為 66.66666666666667。 若為 15 位小數，重複值會顯示為 66.666666666666671。

必備條件

- 您具有「檢視計算詳細資料」權限。 請參閱 管理角色和許可權 。

此報告的欄位

欄位	定義
來電時間	聯絡人的通話時間 (接聽通話與通話之間的時間長度) 掉落）。
受話號碼	DID (直接撥入) 或 DNIS（撥打號碼識別 服務）接收通話的電話的號碼。 受話號碼若未列出或遭到封鎖，會顯示為「不明」。
來電號碼	來電者的來電者 ID 或 ANI (自動號碼辨識) 黨。 來電號碼若未列出或遭到封鎖，會顯示為「不明」。
註解	與表單或區相關的批注。 可以檢視計算的任何人都可以新增評論。
評論日期	在計算中輸入評論的日期。
評論時間	在計算中輸入評論的時間。
評論時區	輸入註解時所在的時區。
聯絡活動 ID	對話的唯一 ID。
聯絡時間	聯絡活動發生的時間。
結束	報告所涉期間的結束時間或間隔，或結束日期。
評估日期	評估聯絡活動的日期。 若選取了「檢視計算者詳細資料」權限，則此值會顯示在請求的 報告中。 如果未選取，則會顯示值 12/31/2999。 在已排程的報告中，此值一律顯示。
評估表	用以登記聯絡活動之分數的評估表格。
評估時間	評估聯絡活動的時間。 若選取了「檢視計算者詳細資料」權限，則對請求的報告可用。 如果未選取「檢視計算者詳細資料」權限，則會顯示值 12：00 AM。 此值在排程報告中始終可用。

欄位	定義
評估時區	評估聯絡活動時所在的時區。 僅適用於請求的報告 (若已啟用「檢視計算者詳細資料」權限)。如果未啟用該許可權，則會顯示值 #####。
名字	此值一律會顯示在排程報告中。評估者的名字。如果您符合以下條件，則可以看到評估者的名字：具有「檢視計算者詳細資料」權限。
表單註解	表單的註釋。 可以檢視計算的任何人都可以新增註解。
關鍵績效指標	關鍵績效指標。
姓氏	計算者的姓氏。若您具有「檢視計算者詳細資料」權限，即可查看評估者的姓氏。
會	最高分數的加總。
可能的分數	出現在評估表中的實際問題。
鞫	評估表中顯示的問題文字。
二十	聯絡活動的評估得分。
節	評估表中區段的名稱。
區段總計	區段的總分數。
評估次數總計	在指定時間段內，使用指定評估表執行的評估總數。
重量 (%)	套用至計算表單之區段或問題的百分比。 已偵測到評估表區段的問題權重總和為 100%。

代理走勢圖

「代理趨勢圖」報告顯示特定使用者在指定時段內，每次評估的平均分數，以及趨勢線和下面構成圖表的詳細資訊。

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

此報告的欄位

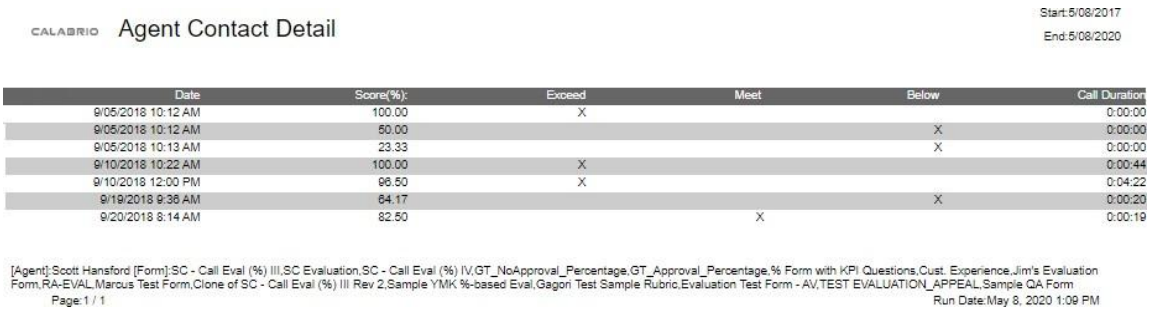
欄位	描述
來電時間	聯絡活動的通話時間 (通話接聽與通話中斷之間的時間量)。
聯絡日期	聯絡活動發生的日期。
聯絡活動 ID	對話的唯一 ID。
聯絡時間	聯絡活動發生的時間。

欄位	描述
聯絡時區	聯絡活動發生時所在的時區。
結束	一天或間隔的結束，或 報告涵蓋的期間。
形	評估表的名稱。
身份證	聯絡活動的 ID。
二十	聯絡活動的評估得分。
開始	一天或間隔或開始的開始時間 報告所涉期間。
趨勢	一段時間內的平均評估分數。

聯絡明細

此報告會顯示特定代理的平均評估得分、範圍及聯絡活動總計日期，以及根據表單中所定義的名稱，分數是超過、達到還是低於預期值。 對於代理層級的詳細資料，您會看到每個表單有一列。在小組及群組層級的詳細資料上，您可以看到計算次數總計、小組及代理平均的一些附加資訊。

> 注意 ：已記分聯絡活動的統計資料不包括進行中的計算或等待核准的計算。



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

此報告的欄位

欄位	定義
下面	評估後低於預期值的聯絡活動數。
日期	報告資訊的日期。
結束	報告所涉期間的結束時間或間隔，或結束日期。
超過	評估後超出預期之聯絡活動數。
遇見	評估後得分符合預期之聯絡活動數。
二十	聯絡活動的評估得分。

欄位	定義
開始	報告所涉時段的開始時間或間隔的開始時間。

聯絡目標進度

如果您使用的是聯絡人目標功能，此報告會顯示已完成評估與其目標相比的進度。

目標由評估者決定。

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

此報告的欄位

欄位	定義
名字	評估者的名字。如果您符合以下條件，則可以看到評估者的名字：具有「檢視計算者詳細資料」權限。
姓氏	計算者的姓氏。若您具有「檢視計算者詳細資料」權限，即可查看評估者的姓氏。
聯絡目標	聯絡佇列上設定的聯絡目標的描述 管理頁面。
已完成	評估者已完成的聯絡活動目標數。
完成總計	評估者必須完成的聯絡目標總數。 注意 如果代理在目標處於活動狀態之前 (或者，對於重複性目標，則在 Webex WFO 分配下一次重複之前) 被停用， Webex WFO 在計算者為達到該目標而必須處理的聯絡活動總數中不包括 來自該代理的聯絡活動。 如果代理在目標啟動後被停用，則該代理的聯絡活動將包含 在目標及其指標中

欄位	定義
	報。 範例 評估者每周都有一個評估十個通話的目標。 一周從週一到週五。 代理離開 星期三的聯絡中心。 她的聯絡活動會包含在該周的目標指標和報告指標中，但不會包含在該周的目標指標和報告指標中。
完成百分比	計算者已完成的聯絡活動目標百分比。

聯絡活動總計圖

「聯絡活動總計圖」報告會顯示指定群組每月的錄音及評估總數。

此報告的欄位

欄位	定義
結束	報告所涉期間的結束時間或間隔，或結束日期。
開始	報告所涉時段的開始時間或間隔的開始時間。
評估次數總計	在指定時間段內，使用指定評估表執行的評估總數。
總計 QM 錄音	品質管理記錄的總數。

評估校準

此報告顯示基於聯絡活動 ID 的校準階段的結果。 不顯示標準評估分數

必備條件

- 您擁有「檢視計算者詳細資料」權限。 請參閱 管理角色和許可權 。

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

此報告的欄位

欄位	定義
來電時間	聯絡人的通話時間 (接聽通話與通話之間的時間長度) 掉落）。
受話號碼	DID (直接撥入) 或 DNIS（撥打號碼識別 服務）接收通話的電話的號碼。 受話號碼若未列出或遭到封鎖，會顯示為「不明」。
來電號碼	來電者的來電者 ID 或 ANI (自動號碼辨識) 黨。 來電號碼若未列出或遭到封鎖，會顯示為「不明」。
聯絡日期	聯絡活動發生的日期。
聯絡活動 ID	對話的唯一 ID。
聯絡時間	聯絡活動發生的時間。
評估表	用以登記聯絡活動之分數的評估表格。
評估者姓名	評估或校準 揖。 僅在啟用了「檢視計算者詳細資料」權限時，對請求的報告才可用。
	此值一律會顯示在排程報告中。

欄位	定義
表單註解	表單的註釋。 可以檢視計算的任何人都可以新增註解。
關鍵績效指標	關鍵績效指標。
可能的分數	出現在評估表中的實際問題。
鞫	評估表中顯示的問題文字。 問題類型
	基於可能答案的問題類型：是/否或 0–5。 二十
	聯絡活動的評估得分。
節	評估表中區段的名稱。
區段得分 (%)	聯絡活動的區段得分。
重量 (%)	套用至計算表單之區段或問題的百分比。 已偵測到評估表區段的問題權重總和為 100%。

評估得分

此報告根據表單顯示各代理、小組及/或群組的平均詳細計算分數。

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	

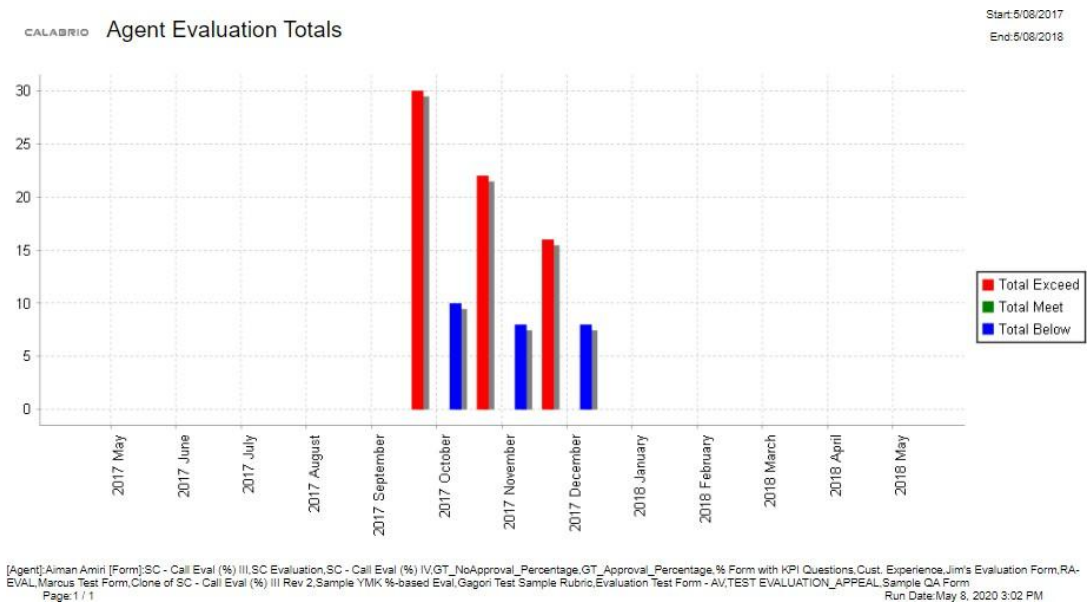
此報告的欄位

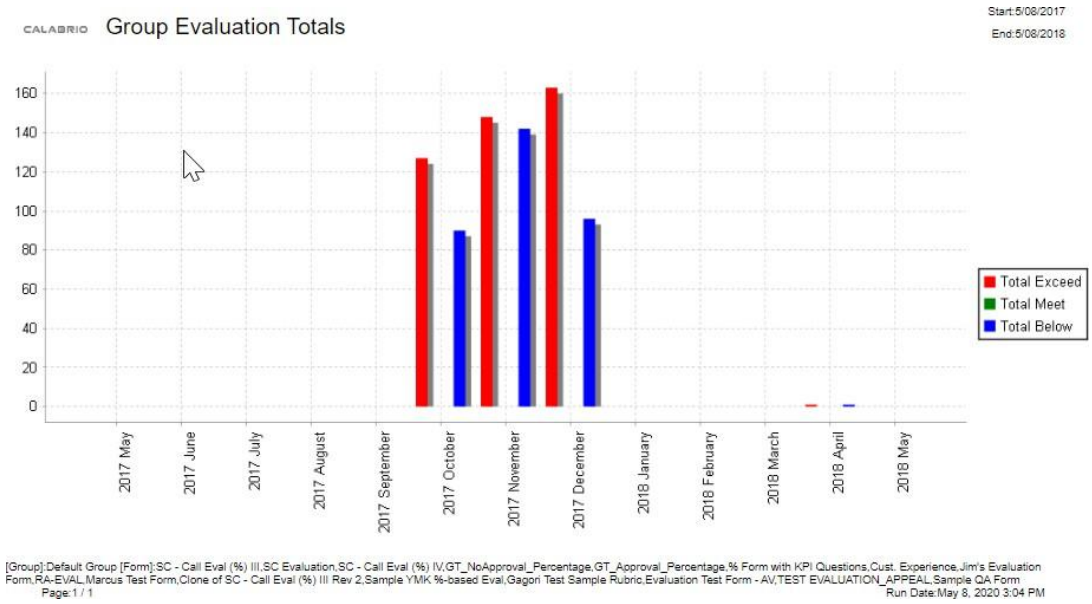
欄位	描述
代理 ID	代理的系統 ID 號碼。
下面	評估後低於預期值的聯絡活動數。
結束	報告所涉期間的結束時間或間隔，或結束日期。
評價	計算的總數。
超過	評估後超出預期之聯絡活動數。
名字	評估者的名字。如果您符合以下條件，則可以看到評估者的名字： 具有「檢視計算者詳細資料」權限。
形	評估表的名稱。
群組	群組的名稱。

欄位	描述
姓氏	計算者的姓氏。若您具有「檢視計算者詳細資料」權限，即可查看評估者的姓氏。
遇見	評估後得分符合預期之聯絡活動數。
鞫	評估表中顯示的問題文字。
問題權重	套用至評估表中問題的百分比。 總和問題在表單的每個區段中的權重為 100%。
錄音	錄製的數量。
節	評估表中區段的名稱。
區段權重	套用至計算表單之區段的百分比。 總和表單中的區段權重為 100%。
開始	報告所涉時段的開始時間或間隔的開始時間。
團隊	小組的名稱。 與代理關聯時，小組是代理目前的小組。

評估加總圖

計算加總圖報告會依月份顯示單個代理、群組或小組的計算次數總計。


CALABRIO
Agent Evaluation Totals
Start:5/08/2017
End:5/08/2018
30
25
20
15
10
5
0
2017 May
2017 June
2017 July
2017 August
2017 September
2017 October
2017 November
2017 December
2018 January
2018 February
2018 March
2018 April
2018 May
Total Exceed
Total Meet
Total Below
[Agent]:Aiman Amiri [Form]:SC - Call Eval (%) III,SC Evaluation,SC - Call Eval (%) IV,GT_NoApproval_Percentage,GT_Approval_Percentage,% Form with KPI Questions,Cust. Experience,Jim's Evaluation Form,RA-EVAL,Marcus Test Form,Clone of SC - Call Eval (%) III Rev 2,Sample YMK %-based Eval,Gagori Test Sample Rubric,Evaluation Test Form - AV,TEST EVALUATION_APPEAL,Sample QA Form
Page:1 / 1
Run Date:May 8, 2020 3:02 PM


CALABRIO
Group Evaluation Totals
Start:5/08/2017
End:5/08/2018
160
140
120
100
80
60
40
20
0
2017 May
2017 June
2017 July
2017 August
2017 September
2017 October
2017 November
2017 December
2018 January
2018 February
2018 March
2018 April
2018 May
Total Exceed
Total Meet
Total Below
[Group]:Default Group [Form]:SC - Call Eval (%) III,SC Evaluation,SC - Call Eval (%) IV,GT_NoApproval_Percentage,GT_Approval_Percentage,% Form with KPI Questions,Cust. Experience,Jim's Evaluation Form,RA-EVAL,Marcus Test Form,Clone of SC - Call Eval (%) III Rev 2,Sample YMK %-based Eval,Gagori Test Sample Rubric,Evaluation Test Form - AV,TEST EVALUATION_APPEAL,Sample QA Form
Page:1 / 1
Run Date:May 8, 2020 3:04 PM

此報告的欄位

欄位	描述
結束	報告所涉期間的結束時間或間隔，或結束日期。
開始	報告所涉時段的開始時間或間隔的開始時間。
總計低於	計算後分數低於的聯絡活動數總計 期望。 預設分數範圍為 0-74%。 管理員可以修改範圍。
總計超過	計算後分數超過預期之聯絡活動數的總計。 預設分數範圍為 90-100%。 管理員可以修改此範圍。

評估者績效

此報告會提供評估者已完成的評估次數，以及依某個時間範圍提供平均評估分數的摘要。

這可以包括一個評估表，也可以包括所有點數式或百分比式表單。

必備條件

- 您擁有「檢視計算者詳細資料」權限。 請參閱 管理角色和許可權 。

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

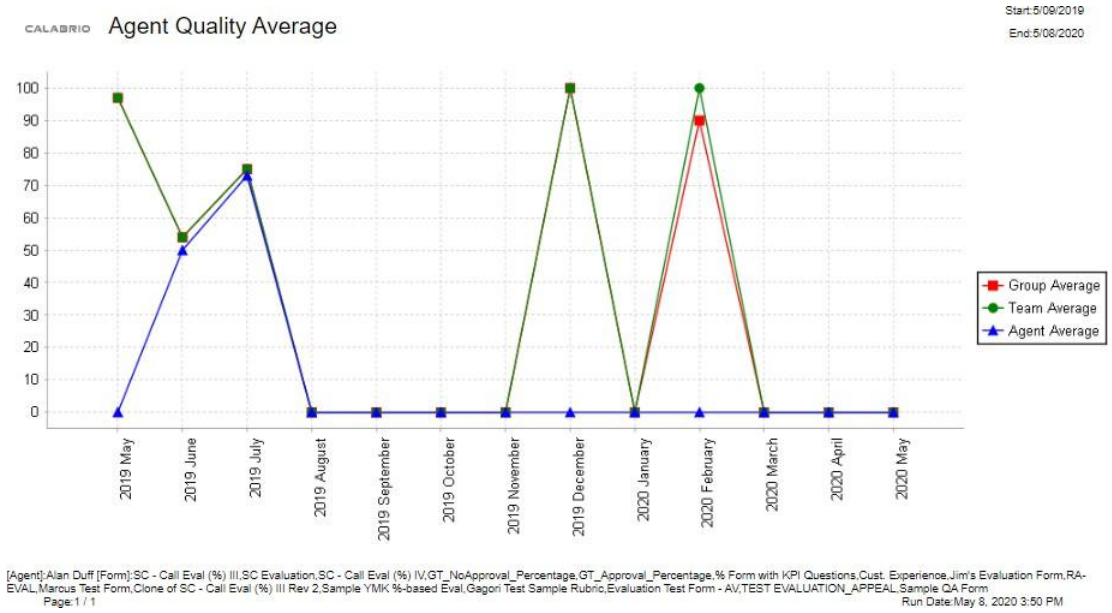
此報告的欄位

欄位	描述
平均得分 (%)	表單、區段或問題的平均分數。
結束	報告所涉期間的結束時間或間隔，或結束日期。
評估表	用以登記聯絡活動之分數的評估表格。
名字	評估者的名字。如果您符合以下條件，則可以看到評估者的名字： 具有「檢視計算者詳細資料」權限。
姓氏	計算者的姓氏。若您具有「檢視計算者詳細資料」權限，即可查看評估者的姓氏。
開始	報告所涉時段的開始時間或間隔的開始時間。
評估次數總計	在指定時間段內，使用指定評估表執行的評估總數。
使用者 ID	存取封存之人員的 Windows 登入名。

品質平均圖

此圖顯示代理、小組及/或群組一段時間內的品質平均值。

這可以包括一個評估表，也可以包括所有點數式或百分比式表單。



此報告的欄位

欄位	描述
結束	報告所涉期間的結束時間或間隔，或結束日期。
群組平均	為群組中的代理評估的所有聯絡活動所得的平均得分。
開始	報告所涉時段的開始時間或間隔的開始時間。
小組平均	計算所有小組之後所得的平均計算分數。

問題得分

「問題得分」報告顯示評估表中每個問題的得分。

這可以包括單個代理、組或團隊的一個評估表，也可以包含所有點數或百分比式表單。

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	

此報告的欄位

欄位	描述
代理 ID	代理的系統 ID 號碼。
平均得分 (%)	表單、區段或問題的平均分數。
下面	評估後低於預期值的聯絡活動數。
結束	報告所涉期間的結束時間或間隔，或結束日期。

欄位	描述
評價	計算的總數。
超過	評估後超出預期之聯絡活動數。
名字	評估者的名字。如果您符合以下條件，則可以看到評估者的名字： 具有「檢視計算者詳細資料」權限。
形	評估表的名稱。
群組	群組的名稱。
姓氏	計算者的姓氏。若您具有「檢視計算者詳細資料」權限， 即可查看評估者的姓氏。
遇見	評估後得分符合預期之聯絡活動數。
鞫	評估表中顯示的問題文字。
問題權重	套用至評估表中問題的百分比。 總和 問題在表單的每個區段中的權重為 100%。
錄音	錄製的數量。
節	評估表中區段的名稱。
區段權重	套用至計算表單之區段的百分比。 總和 表單中的區段權重為 100%。
開始	報告所涉時段的開始時間或間隔的開始時間。
團隊	小組的名稱。 與代理關聯時，小組是代理目前的小組。

互動：聯絡人存取

「互動存取 (依聯絡人)」報告顯示特定代理在指定時期內存取的已封存錄音清單。

它使您能夠確定是否審閱了有關特定聯繫人、受話號碼或主叫號碼的大量記錄。

此報告的欄位

欄位	描述
存取日期	存取聯絡活動的日期。
存取時間	存取聯絡活動的時間。 存取時區
	存取聯絡活動所在的時區。 代理名字
	代理的名字。
代理 ID	代理的系統 ID 號碼。
代理姓氏	客服的姓氏。
受話號碼	DID (直接撥入) 或 DNIS（撥打號碼識別 服務）接收通話的電話的號碼。
	受話號碼若未列出或遭到封鎖，會顯示為「不明」。
來電號碼	來電者的來電者 ID 或 ANI (自動號碼辨識) 黨。 來電號碼若未列出或遭到封鎖，會顯示為「不明」。
聯絡日期	聯絡活動發生的日期。
聯絡活動 ID	對話的唯一 ID。
結束	報告所涉期間的結束時間或間隔，或結束日期。
開始	報告所涉時段的開始時間或間隔的開始時間。
使用者名字	使用者的名字。
使用者 ID	存取封存之人員的 Windows 登入名。
使用者姓氏	使用者的姓氏。

使用者互動存取

“按使用者列出的交互訪問”報告顯示在指定時間段內訪問錄製檔的使用者。

此報告的欄位

欄位	描述
存取日期	存取聯絡活動的日期。
存取時間	存取聯絡活動的時間。 存取時區
	存取聯絡活動所在的時區。 代理名字
	代理的名字。
代理 ID	代理的系統 ID 號碼。
代理姓氏	客服的姓氏。
受話號碼	DID (直接撥入) 或 DNIS（撥打號碼識別 服務）接收通話的電話的號碼。 受話號碼若未列出或遭到封鎖，會顯示為「不明」。
來電號碼	來電者的來電者 ID 或 ANI (自動號碼辨識) 黨。 來電號碼若未列出或遭到封鎖，會顯示為「不明」。
聯絡日期	聯絡活動發生的日期。
聯絡活動 ID	對話的唯一 ID。
結束	報告所涉期間的結束時間或間隔，或結束日期。
開始	報告所涉時段的開始時間或間隔的開始時間。
使用者名字	使用者的名字。
使用者 ID	存取封存之人員的 Windows 登入名。
使用者姓氏	使用者的姓氏。

得分所有資料

「得分所有資料」報告會依群組、小組或代理顯示每個表單的平均計算分數。

這可以包括一個評估表，也可以包括所有點數式或百分比式表單。

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

此報告的欄位

欄位	描述
代理 ID	代理的系統 ID 號碼。
平均得分 (%)	表單、區段或問題的平均分數。

欄位	描述
下面	評估後低於預期值的聯絡活動數。
結束	報告所涉期間的結束時間或間隔，或結束日期。
評價	計算的總數。
超過	評估後超出預期之聯絡活動數。
名字	評估者的名字。如果您符合以下條件，則可以看到評估者的名字： 具有「檢視計算者詳細資料」權限。
形	評估表的名稱。
群組	群組的名稱。
姓氏	計算者的姓氏。若您具有「檢視計算者詳細資料」權限， 即可查看評估者的姓氏。
遇見	評估後得分符合預期之聯絡活動數。
鞫	評估表中顯示的問題文字。
問題權重	套用至評估表中問題的百分比。 總和 問題在表單的每個區段中的權重為 100%。
錄音	錄製的數量。
節	評估表中區段的名稱。
區段權重	套用至計算表單之區段的百分比。 總和 表單中的區段權重為 100%。
開始	報告所涉時段的開始時間或間隔的開始時間。
團隊	小組的名稱。 與代理關聯時，小組是代理目前的小組。

區段得分

「區段得分」報告顯示計算表各區段在指定時段的平均得分。 這可以由代理、小組及/或組執行。

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

此報告的欄位

欄位	描述
代理 ID	代理的系統 ID 號碼。
平均得分 (%)	表單、區段或問題的平均分數。
下面	評估後低於預期值的聯絡活動數。
結束	報告所涉期間的結束時間或間隔，或結束日期。

欄位	描述
評估	計算的總數。
超過	評估後超出預期之聯絡活動數。
名字	評估者的名字。如果您符合以下條件，則可以看到評估者的名字： 具有「檢視計算者詳細資料」權限。
形	評估表的名稱。
群組	群組的名稱。
姓氏	計算者的姓氏。若您具有「檢視計算者詳細資料」權限， 即可查看評估者的姓氏。
遇見	評估後得分符合預期之聯絡活動數。
鞫	評估表中顯示的問題文字。
問題權重	套用至評估表中問題的百分比。 總和 問題在表單的每個區段中的權重為 100%。
錄音	錄製的數量。
節	評估表中區段的名稱。
區段權重	套用至計算表單之區段的百分比。 總和 表單中的區段權重為 100%。
開始	報告所涉時段的開始時間或間隔的開始時間。
團隊	小組的名稱。 與代理關聯時，小組是代理目前的小組。

調查所有資料

「調查所有資料」報告顯示通話後的集體調查分數。

此報告的欄位

欄位	描述
代理 ID	代理的系統 ID 號碼。
平均得分 (%)	表單、區段或問題的平均分數。
名字	評估者的名字。如果您符合以下條件，則可以看到評估者的名字： 具有「檢視計算者詳細資料」權限。
形	評估表的名稱。
群組	群組的名稱。
姓氏	計算者的姓氏。若您具有「檢視計算者詳細資料」權限， 即可查看評估者的姓氏。
鞫	評估表中顯示的問題文字。
問題權重	套用至評估表中問題的百分比。 總和 問題在表單的每個區段中的權重為 100%。
調查	調查的數量。
團隊	小組的名稱。 與代理關聯時，小組是代理目前的小組。

調查表分數

「調查表得分」報告顯示通話後調查的平均得分。

此報告的欄位

欄位	描述
代理 ID	代理的系統 ID 號碼。
平均得分 (%)	表單、區段或問題的平均分數。
名字	評估者的名字。如果您符合以下條件，則可以看到評估者的名字：

欄位	描述
	具有「檢視計算者詳細資料」權限。
形	評估表的名稱。
群組	群組的名稱。
姓氏	計算者的姓氏。若您具有「檢視計算者詳細資料」權限，即可查看評估者的姓氏。
鞫	評估表中顯示的問題文字。
問題權重	套用至評估表中問題的百分比。 總和問題在表單的每個區段中的權重為 100%。
錄音	錄製的數量。
調查	調查的數量。
團隊	小組的名稱。 與代理關聯時，小組是代理目前的小組。

系統狀態

「系統狀態」報告顯示與設定用於記錄的代理相關的系統及管理事件。

您可以選擇在「資訊」、「警告」或「錯誤」級別或所有級別查看服務生成的消息。

提供過去七天 (包括當天) 的資訊。

媒體 Web App

會寫入事件，在網站上傳伺服器上的可用空間不足或上傳作業因可用空間不足而停止時發出警告。

此報告的欄位

欄位	描述
類別	事件相關的應用程式。
日期	報告資訊的日期。
結束	一天或間隔的結束，或

欄位	描述
	報。
IP 位址	發生事件的電腦的 IP 位址。
層級	顯示的事件訊息層級： ▪ ALL - 所有事件層級訊息 ▪ 資訊 - 事件的資訊性訊息，這些訊息不是錯誤，但可能有助於疑難排解 ▪ 警告 - 針對惱人故障但不妨礙程式操作的事件的警告訊息 ▪ 錯誤 - 阻止程式繼續工作的事件的錯誤訊息
電腦	發生事件的計算機的通用唯一標識碼 (UUID)。
訊息	事件消息。
開始	報告所涉時段的開始時間或間隔的開始時間。
時間	聯絡活動或事件的時間。

使用者錄製狀態

使用者記錄狀態報告顯示與配置為記錄的代理關聯的使用者和記錄事件。

您可以選擇在「資訊」、「警告」或「錯誤」級別或所有級別查看服務生成的消息。 提供過去七天 (包括當天) 的資訊。

此報告的欄位

欄位	描述
類別	事件相關的應用程式。
日期	報告資訊的日期。

欄位	描述
結束	報告所涉期間的結束時間或間隔，或結束日期。
名字	評估者的名字。如果您符合以下條件，則可以看到評估者的名字： 具有「檢視計算者詳細資料」權限。
IP 位址	發生事件的電腦的 IP 位址。
姓氏	計算者的姓氏。若您具有「檢視計算者詳細資料」權限，即可查看評估者的姓氏。
層級	顯示的事件訊息層級： ▪ ALL - 所有事件層級訊息 ▪ 資訊 - 事件的資訊性訊息，這些訊息不是錯誤，但可能有助於疑難排解 ▪ 警告 - 針對惱人故障但不妨礙程式操作的事件的警告訊息 ▪ 錯誤 - 阻止程式繼續工作的事件的錯誤訊息
電腦	發生事件的計算機的通用唯一標識碼 (UUID)。
訊息	事件消息。
開始	報告所涉時段的開始時間或間隔的開始時間。
團隊	小組的名稱。 與代理關聯時，小組是代理目前的小組。
時間	聯絡活動或事件的時間。
使用者 ID	存取封存之人員的 Windows 登入名。

WFM 標準報告

下面列出了 WFM 中提供的標準報告。

NOTE# WFM 標準報告會以系統管理員所設定之承租人時區為單位反映資料。 如果您請求 WFM 報告，並且您的顯示時區位於租戶之前
時區時，您的報告可能不包含任何資料。

注意： 報告中的某些值是經過計算的值，可以向上或向下捨入。
由於此捨入，它們可能與歷史數據值略有不同。

代理與小組績效報告

- 代理及小組的工作效率

服務佇列績效報告

- 代理間隔
- 代理服務佇列間隔
- 間隔服務佇列
- 服務佇列代理間隔
- 小組代理間隔
- 小組間隔

排程檢視報告

- 指派的例外
- 代理加班
- 代理排程每日
- 代理排程每周
- 代理工作百分比
- 服務佇列排程 (依代理)
- 服務佇列排程 (依間隔)
- 小組排程工作小時數

效能分析報告

- 代理報告卡
- 每日效能
- 績效間隔

規劃報告

- 休假狀態
- 班次預算分析

戰略規劃報告

- 設施規劃 (硬體)
- 員工規劃
- 雇傭計劃
- 預算規劃

代理間隔

「代理間隔」報告顯示所選代理在所選日期每半小時間隔的活動。

您可以選取要顯示的欄位，但「代理」與「間隔」除外，這些欄位是必填欄位。

依預設，會選擇所有欄位。

此報告的欄位

欄位	定義
平均處理時間	代理平均 ACD 聯絡處理 (交叉間隔) 時間 為間隔。 若間隔期間已處理的通話數為零，則平均值為零。 平均處理時間 =（A + B + C）÷ D 其中:

欄位	定義
	A = 間隔期間處理的 ACD 聯絡人通話時間總計 B = 間隔期間處理的 ACD 聯絡的保留時間總計 C = 間隔期間處理的 ACD 聯絡後工作時間總計 D = 間隔期間處理的 ACD 聯絡活動總數
平均通話時間	已處理 #的聯絡人平均聯絡中通話時間 (跨間隔) ACD 間隔期間代理的聯絡數。 如果間隔中「已處理的通話數」為零，則平均值將為零。 平均通話時間 =（A + B）÷ C 其中: A = 間隔期間處理的 ACD 聯絡人的通話時間總計 B = 間隔期間處理的 ACD 聯絡的保留時間總計 C = 間隔期間處理的 ACD 聯絡活動總數
平均工作時間	下列的平均聯絡後工作時間 (交叉間隔)，以秒為單位 ACD 在間隔期間為代理處理聯絡。 如果間隔中「已處理的通話數」為零，則平均值將為零。 平均工作時間 = A ÷ B 其中: A = 間隔期間完成的聯絡之後工作時間 B = 間隔期間完成的聯絡數

欄位	定義
忙於其他狀態時間	代理登入但未於服務的時間量。 間。
處理的通話數	服務佇列或代理已完成的 ACD 聯絡數 狀態的時間百分比。
	聯絡活動若跨越多個間隔，則僅在聯絡人的聯絡後工作完成時，才會計入該間隔。
日期	報告資訊的日期。
運行時間	代理處於準備進行 ACD 的狀態的時間量 聯絡或正在處理間隔期間的 ACD 聯絡。
	這包括就緒、通話、保留和工作時間。
入住率 %	代理在間隔中處理 ACD 的時間百分比 聯絡數與代理在間隔期間已登入且可以開始處理聯絡的時間總計有關。 入住率 % = A ÷ B 其中: A = 已處理聯絡的處理時間總計 B = 總服務時間
就緒狀態時間	代理登入並等待執行 間隔期間的 ACD 通話。
利用率 %	使用率百分比是代理花費在處理上的時間百分比 間隔期間代理登入時間總計的 ACD 聯絡活動數。 利用率 % = A ÷ B 其中: A = 已處理聯絡的處理時間總計 (ACD 報告的總計) B = 作業階段 (登入) 時間總計 (ACD 報告的總數)

代理加班

代理加班報告顯示選定日期範圍內選定小組或服務佇列中所選代理的加班小時數。

您也可以選取要顯示的欄位，但「代理姓名」與「日期」除外，這些欄位為必填欄位。
依預設，會選擇所有欄位。

此報告的欄位

欄位	定義
持續時間	活動持續的時間長度。
結束時間	一天中的結束時間。
開始時間	工作班次的開始時間。
使用者名稱	代理的使用者名稱。

代理報告卡

代理報告卡報告顯示績效資訊。

若已安裝 QM，且 WFM 設定為匯入評估表資訊，則「評估表」下拉式清單會顯示 QM
中用於評估代理績效的評估表單之清單。
若選取了計算表，代理報告卡中的資料將只反映使用所選計算表且符合所有其他報告選擇條件之代理計算的資料。

目標指標部分顯示為以下統計資訊設置的預設欄位值。

統計資料	預設值
平均品質得分	75
每小時平均通話數	10
遵循度 %	75
符合性 %	0
入住率 %	0

統計資料	預設值
利用率 %	0
平均處理時間	0
平均通話時間	0
平均工作時間	0
平均保留時間	0
平均就緒時間	0

您可以根據需要修改這些目標。 生成代理報告卡時，將指示代理或團隊在這些目標方面的績效。顯示的值為加權平均值。

此報告的欄位

欄位	定義
遵循度 %	描述代理如何堅持其計劃工作的百分比 在間隔內排程。 此資訊適用於擁有工作效率資料的代理。 遵循度 % =（A ÷ B）× 100 其中: A = 遵循的總分鐘數 B = 未遵循的總分鐘數 C = 設定的計劃遵循分鐘數總計
每小時平均通話數	每小時平均通話數的計算。 每小時平均通話數 = 3600 ÷（A + B） 其中: A = 間隔期間完成的 ACD 通話的通話時間 (秒) B = ACD 通話的通話後工作時間 (秒)

欄位	定義
	在間隔期間完成
平均處理時間	代理的平均 ACD 聯絡處理 (交叉間隔) 時間 為間隔。 若間隔期間已處理的通話數為零，則平均值為零。 平均處理時間 =（A + B + C）÷ D 其中: A = 間隔期間處理的 ACD 聯絡人通話時間總計 B = 間隔期間處理的 ACD 聯絡的保留時間總計 C = 間隔期間處理的 ACD 聯絡後工作時間總計 D = 間隔期間處理的 ACD 聯絡活動總數
平均保留時間	代理的實際平均保留 (交叉間隔) 時間 ACD 間隔中處理的聯絡。 這包括轉接及會議的保留時間。 如果間隔中「已處理的通話數」為零，則平均值將為零。 平均保留時間 = A ÷ B 其中: A = 代理在間隔期間將聯絡人置於保留的時間量，包括轉接及會議的保留時間 B = 在此期間保留的聯絡數。 通話可能已保留多次。
平均品質得分	代理於間隔期間所完成之通話的平均品質得分。 品質分數來自使用「錄音」評估的通話

欄位	定義
	和品質管理。 平均品質得分 = A ÷ B 其中: A = 代理在間隔期間所完成的評估通話之整體品質分數之和 B = 代理在間隔期間完成的評估通話總數
平均就緒時間	代理處於「就緒」狀態的實際平均時間量 (秒) 代理狀態。 如果間隔中「已處理的通話數」為零，則平均值將為零。 計算中同時使用交叉間隔和間隔內數據。 平均就緒時間 = A ÷ B 其中: A = 代理在間隔期間處於「就緒」代理狀態的時間量 B = 間隔期間完成的聯絡數
平均通話時間	已處理之 ACD 的平均聯絡中通話時間（跨間隔 間隔期間代理的聯絡數。 如果間隔中「已處理的通話數」為零，則平均值將為零。 平均通話時間 =（A + B）÷ C 其中: A = 間隔期間處理的 ACD 聯絡的通話時間總計 B = 間隔期間處理的 ACD 聯絡的保留時間總計 C = 間隔期間處理的 ACD 聯絡活動總數

欄位	定義
平均工作時間	下列的平均聯絡後工作時間 (交叉間隔)，以秒為單位 ACD 在間隔期間為代理處理的聯絡。 如果間隔中「已處理的通話數」為零，則平均值將為零。 平均工作時間 = A ÷ B 其中: A = 間隔期間完成的聯絡之後工作時間 B = 間隔期間完成的聯絡數
一致性 %	符合性是代理在間隔中工作的時間百分比 適當的時間量，與代理一天中的哪個時間無關。 排程一致性不考量到達及離開時間。 例如，如果代理被排定在 8：00 AM 到 4：00 PM 工作，但必須在 10：00 AM 到 6：00 PM 工作，則該代理將符合但不遵守排程。 此資訊適用於擁有工作效率資料的代理。 符合性根據以下公式計算：符合性 % =（A ÷ B）× 100 其中: A = 代理處於服務狀態的時間總計 (無論代理是否排定為服務狀態) B = 代理排定為服務的時間間隔時間總計
	(無論代理是否實際處於服務中)
入住率 %	代理在間隔中處理 ACD 的時間百分比 聯絡數與代理在間隔期間已登入且可以開始處理聯絡的時間總計有關。 入住率 % = A ÷ B 其中:

欄位	定義
	A = 已處理聯絡的處理時間總計 B = 總服務時間
利用率 %	使用率百分比是代理花費在處理上的時間百分比 間隔期間代理登入時間總計的 ACD 聯絡活動數。 利用率 % = A ÷ B 其中: A = 已處理聯絡的處理時間總計 (ACD 報告的總計) B = 作業階段 (登入) 時間總計 (ACD 報告的總數)

代理排程每日

「代理排程每日」報告詳細列示所選代理在所選日期範圍的日排定活動。

此報告的欄位

欄位	定義
活動持續時間	排定活動的持續時間，以分鐘為單位。
活動結束時間	活動的排定結束時間。
活動開始時間	活動的排定開始時間。
活動類型	活動類型：分配、休息、關閉服務、例外、午餐、 或專案。
服務佇列	代理支援的服務佇列之名稱。

代理排程每周

「代理排程每周」報告會詳細列示所選代理從選定日期開始的各星期排定的活動。

您也可以選取要顯示的欄位，但「代理姓名」、「代理編號」、「到達時間」和「離開時間」等欄位除外。 依預設，會選擇所有欄位。

此報告的欄位

欄位	定義
服務小時數	代理排定服務的小時數。
付費指派小時數	為代理排定的付費指派時間量。 間。
付費休息小時數	為代理排定的間隔的帶薪休息時間量。
付費關閉後服務小時數	為代理排定的付費關閉服務佇列時間量 間隔。
付費例外小時數	為代理排定的付費例外時間量。 間。
付費午餐小時數	為代理排定的付費午餐時間量。 付費專案小時數
	為代理排定間隔的付費項目時間量。 總付費小時數
	間隔的總付費小時數。 付費小時數總計 = 服務小時數 + 付費休息小時數 + 付費午餐小時數 + 付費例外小時數 + 付費專案小時數 + 付費指派小時數 + 付費關閉服務小時數

代理服務佇列間隔

「代理服務佇列間隔」報告顯示所選日期每半小時間隔內選定服務佇列中所選代理的代理活動。

您也可以選取要顯示的欄位，但「代理」、「間隔」及「服務佇列」除外，這些欄位為必填欄位。依預設，會選擇所有欄位。

此報告的欄位

欄位	定義
平均處理時間	代理平均 ACD 聯絡處理 (交叉間隔) 時間 為間隔。 若間隔期間已處理的通話數為零，則平均值為零。 平均處理時間 =（A + B + C）÷ D 其中: A = 間隔期間處理的 ACD 聯絡人通話時間總計 B = 間隔期間處理的 ACD 聯絡的保留時間總計 C = 間隔期間處理的 ACD 聯絡後工作時間總計 D = 間隔期間處理的 ACD 聯絡活動總數
平均通話時間	已處理 #的聯絡人平均聯絡中通話時間 (跨間隔) ACD 間隔期間代理的聯絡數。 如果間隔中「已處理的通話數」為零，則平均值將為零。 平均通話時間 =（A + B）÷ C 其中: A = 間隔期間處理的 ACD 聯絡人的通話時間總計 B = 間隔期間處理的 ACD 聯絡的保留時間總計 C = 間隔期間處理的 ACD 聯絡活動總數
平均工作時間	下列的平均聯絡後工作時間 (交叉間隔)，以秒為單位 ACD 在間隔期間為代理處理聯絡。 平均值將為

欄位	定義
	「已處理之通話數」在間隔期間為零時為零。 平均工作時間 = A ÷ B 其中: A = 間隔期間完成的聯絡之後工作時間 B = 間隔期間完成的聯絡數
處理的通話數	服務佇列或代理已完成的 ACD 聯絡數 狀態的時間百分比。
	聯絡活動若跨越多個間隔，則僅在聯絡人的聯絡後工作完成時，才會計入該間隔。
結束	報告所涉期間的結束時間或間隔，或結束日期。

代理工作百分比

「代理工作百分比」報告以所選代理在選定日期範圍的總工作時間百分比 (按日、周或月) 顯示所選代理的活動。

您也可以選取要顯示的欄位，但「代理姓名」與「日期」除外，這些欄位為必填欄位。依預設，會選擇所有欄位。

此報告的欄位

欄位	定義
指派時間百分比	間隔的排定分配時間的百分比。 分配百分比 =（A ÷ B）× 100 其中: A = 間隔的排定工作分配工作時間 B = 間隔的排程時間總計
休息時間百分比	間隔的排定休息時間百分比。

欄位	定義
	中斷百分比 =（A ÷ B）× 100 其中: A = 間隔的排定休息時間 B = 間隔的排程時間總計
關閉後時間百分比	間隔的關閉時間百分比。 關閉百分比 =（A ÷ B）× 100 其中: A = 間隔的排定關閉時間 B = 間隔的排程時間總計
例外時間百分比	間隔的例外時間百分比。 例外百分比 =（A ÷ B）× 100 其中: A = 間隔的排定例外時間 B = 間隔的排程時間總計
服務中百分比	間隔的服務時間百分比。 服務百分比 =（A ÷ B）× 100 其中: A = 間隔的排定服務時間 B = 間隔的排程時間總計
午餐時間百分比	間隔的午餐時間百分比。 午餐百分比 =（A ÷ B）× 100 其中: A = 間隔的排定午餐時間 B = 間隔的排程時間總計

欄位	定義
加班時間百分比	間隔的加班時間百分比。 加班時間百分比 =（A ÷ B）× 100 其中: A = 間隔的計劃加班時間 B = 間隔的排程時間總計
專案百分比	間隔的項目時間百分比。 專案百分比 =（A ÷ B）× 100 其中: A = 間隔的計劃項目時間 B = 間隔的排程時間總計
使用者名稱	代理的使用者名稱。

代理及小組的工作效率

代理與小組的工作效率報告按日、星期或月顯示代理或小組在選定日期範圍的工作效率統計資料。統計資料僅針對代理登入的時間段或 ACD 報告資料時報告。

> 注意 如果只選取一個或多個小組，將會建立小組效率報告。
> 如果選取一或多個小組及一或多個代理，則會產生代理工作效率報告。

> 注意：
> 此報告中的“遵循度百分比”和“符合性百分比”值基於在進行“遵循度”或“符合性計算”增強之前計算的數據。 因此，這些值為
> 簡單平均值，而不是加權平均值。

此報告的欄位

欄位	定義
ACD ID	ACD 中的代理標識碼。
遵循度 %	描述代理如何堅持其計劃工作的百分比

欄位	定義
	在間隔內排程。 此資訊適用於擁有工作效率資料的代理。 遵循度 % =（A ÷ B）× 100 其中: A = 遵循的總分鐘數 B = 未遵循的總分鐘數 C = 設定的計劃遵循分鐘數總計
代理名稱	代理的全名。
平均處理時間	代理平均 ACD 聯絡處理 (交叉間隔) 時間 為間隔。 若間隔期間已處理的通話數為零，則平均值為零。 平均處理時間 =（A + B + C）÷ D 其中: A = 間隔期間處理的 ACD 聯絡人通話時間總計 B = 間隔期間處理的 ACD 聯絡的保留時間總計 C = 間隔期間處理的 ACD 聯絡後工作時間總計 D = 間隔期間處理的 ACD 聯絡活動總數
平均保留時間	代理的實際平均保留 (交叉間隔) 時間 ACD 間隔中處理的聯絡。 這包括轉接及會議的保留時間。 如果間隔中「已處理的通話數」為零，則平均值將為零。 平均保留時間 = A ÷ B

欄位	定義
	其中: A = 代理在間隔期間將聯絡人置於保留的時間量，包括轉接及會議的保留時間 B = 在此期間保留的聯絡數。 通話可能已保留多次。
平均未就緒時間	代理處於「未就緒」代理狀態的平均時間量。 已偵測到 若間隔期間「已處理之通話數」為零，則平均值將為零。 計算中同時使用交叉間隔和間隔內數據。 平均未就緒時間 = A ÷ B 其中: A = 代理在間隔期間處於「未就緒」代理狀態的時間量 B = 間隔期間完成的聯絡數
平均就緒時間	代理處於「就緒」狀態的實際平均時間量 (秒) 代理狀態。 如果間隔中「已處理的通話數」為零，則平均值將為零。 計算中同時使用交叉間隔和間隔內數據。 平均就緒時間 = A ÷ B 其中: A = 代理在間隔期間處於「就緒」代理狀態的時間量 B = 間隔期間完成的聯絡數
平均通話時間	已處理 #的聯絡中通話平均時間 (跨間隔) ACD 間隔期間代理的聯絡數。 如果間隔中「已處理的通話數」為零，則平均值將為零。 平均通話時間 =（A + B）÷ C

欄位	定義
	其中: A = 間隔期間處理的 ACD 聯絡的通話時間總計 B = 間隔期間處理的 ACD 聯絡的保留時間總計 C = 間隔期間處理的 ACD 聯絡活動總數
平均工作時間	下列的平均聯絡後工作時間 (交叉間隔)，以秒為單位 ACD 在間隔期間為代理處理聯絡。 如果間隔中「已處理的通話數」為零，則平均值將為零。 平均工作時間 = A ÷ B 其中: A = 間隔期間完成的聯絡之後工作時間 B = 間隔期間完成的聯絡數
處理的通話數	服務佇列或代理已完成的 ACD 聯絡數 狀態的時間百分比。
出埠通話數	聯絡活動若跨越多個間隔，則僅在聯絡人的聯絡後工作完成時，才會計入該間隔。 **出埠通話數** 代理於間隔期間完成的外部外傳 ACD 通話數。
每小時通話數	每小時處理的 ACD 通話數。 交叉區間和 計算中使用間隔內數據。 每小時通話數 =（A × 3600）÷ B 其中: A = 一小時內處理的通話數

欄位	定義
	B = 一小時內的總服務時間 (秒)
已轉接通話數	由 ACD 代理期間的代理。
一致性 %	符合性是代理在間隔中工作的時間百分比 適當的時間量，與代理一天中的哪個時間無關。 排程一致性不考量到達及離開時間。 例如，如果代理被排定在 8：00 AM 到 4：00 PM 工作，但必須在 10：00 AM 到 6：00 PM 工作，則該代理將符合但不遵守排程。 此資訊適用於擁有工作效率資料的代理。 符合性根據以下公式計算：符合性 % =（A ÷ B）× 100 其中: A = 代理處於服務狀態的時間總計 (無論代理是否排定為服務狀態) B = 代理排定為服務的時間間隔時間總計
	(無論代理是否實際處於服務中)
日期	報告資訊的日期。
員工 ID	代理的員工 ID 號碼。
入住率 %	代理在間隔中處理 ACD 的時間百分比 聯絡數與代理在間隔期間已登入且可以開始處理聯絡的時間總計有關。 入住率 % = A ÷ B 其中: A = 已處理聯絡的處理時間總計 B = 總服務時間

欄位	定義
處理時間總計	實際總計 ACD 聯絡處理時間 (交叉間隔)（秒） 為間隔中的代理或服務佇列。 這包括通話、保留與工作時間。 處理時間總計 = 通話時間 + 保留時間 + 工作時間
保留時間總計	代理實際的保留時間總計 (跨間隔)(秒) , 包括間隔期間轉接及會議的保留時間。
服務時間總計	總服務時間 (在間隔內) 是 代理在間隔期間處於準備接聽 ACD 聯絡的狀態或正在處理 ACD 聯絡。 運行時間 = 通話時間 + 保留時間 + 工作時間 + 預留時間 + 就緒時間
總登入時間	代理在下列時間的登入時間總計 (在間隔內)(秒) 間隔。 作業階段撥入時間 = 通話時間 + 保留時間 + 工作時間 + 預留時間 + 就緒時間 + 未就緒時間 + 其他時間
未就緒時間總計	未就緒時間總計 (在間隔內) 是 代理在間隔期間為「未就緒代理」狀態。
總就緒時間	總就緒時間 (在間隔內) 是代理的總時間 (以秒為單位) 在間隔期間處於「就緒代理」狀態。
通話時間總計	代理進行 ACD 聯絡活動的實際通話時間總計 (跨間隔)。 此時間是從代理接聽 ACD 聯絡開始，直到代理中斷聯絡，不包括保留時間。
工作時間總計	代理的實際工作時間總計 (交叉間隔)(秒) 。
利用率 %	使用率百分比是代理花費在處理上的時間百分比 ACD 與代理於間隔期間登入的時間總計相關的聯絡活動數。 利用率 % = A ÷ B

欄位	定義
	其中: A = 已處理聯絡的處理時間總計 (ACD 報告的總計) B = 作業階段 (登入) 時間總計 (ACD 報告的總數)

指派的例外

「指派的例外」報告顯示在選定日期範圍內指派給選定代理的所選例外類型的所有匹配項。

異常類型在「管理異常類型」頁 (“應用程式管理”>“活動”>“例外類型”) 上創建和維護。

> 注意： 對於尚未執行排程的日期，可能會有全天例外。
> 如果是這種情況，則這些例外的“開始”、“結束”和“持續時間”字段將為空。 一次排程已在這些日期執行，報告將在這些欄位中顯示值。

此報告的欄位

欄位	定義
代理 ID	代理的系統 ID 號碼。
日期	報告資訊的日期。
持續時間	活動持續的時間長度。
結束	報告所涉期間的結束時間或間隔，或結束日期。
全天	持續整個工作班次的例外。
例外	例外的名稱。
開始	報告所涉時段的開始時間或間隔的開始時間。

預算規劃

預算計劃報表顯示在確定的時間範圍內每個角色的估計工資成本。

若要執行此報告，您必須已經為服務佇列產生戰略預測。

此報表中顯示的人力資源在「 管理戰略資源 」頁上進行配置。
無論在「戰略資源」頁上如何配置資源成本
(每月、每年或作為一次性支出)，該值都會轉換為每月成本。 此值用於計算此報告。

報告的計算方式

在任何給定月份要規劃的每種人力資源類型的數目
=（當月的預測代理計數）、×（基礎資源與代理資源的資源比率）、×（此資源的資源比率）、×（資源成本）。

> 例
> 若每 10 個代理有一個監督員，每兩個監督員有一個管理員，且每個管理員的成本為 $5,000，則在預測代理數為 100 的月份中，計算管理員成本的公式為：
>
> 管理員每月成本 =（100）×（1 ÷ 10）×（1 ÷ 2）×（5,000）= $25,000 (適用於 5 名經理)

報告中顯示的欄位取決於在「戰略資源」頁面上配置的人力資源。 您無法自訂欄位的顯示順序。

設施規劃 (硬體)

“設施規劃 (硬體)”報表顯示在所選日期範圍內預計由選定服務佇列使用的資本專案
(設備、傢俱和固定裝置)。

此報表中顯示的資本專案在 管理戰略資源 頁上進行配置。

若要執行此報告，您必須已經為服務佇列產生戰略預測。

報告的計算方式

任何指定月份要計劃的資金項數
=（當月的預測代理計數）、×（基本資源與代理資源的資源比率）×（此資源的資源比率）。

> 例
> 若每 10 個代理有一個監督員，每兩個監督員有一部電話，則在預測的代理數為 100 的一個月中，計算所需電話數的公式為：

100 ×（1/10）×（1/2）= 5 個電話

報表中顯示的欄位取決於在「戰略資源」頁面上配置的資本專案。 「月」欄位為必填。
您無法自訂欄位的顯示順序。

雇傭計劃

“僱用計劃”報表顯示在每個招聘階段需要的預計員工人數，以便在確定的時間範圍內滿足所需的人員配備水準。

- 此報表中顯示的人力資源在 管理戰略資源
  頁。
- 若要執行此報告，您必須已經為服務佇列產生戰略預測。
- “戰略資源”頁面中的當前資源計數用作報表的起點。
- 您在報告請求中輸入的損耗值將應用於當前資源計數。
  此計算值與僱用計劃中當月的預測資源要求之間的差額是僱用計劃需要填補的資源缺口。
- 應用每個僱用步驟的流失率。 從此圖向後計算每個步驟開始時所需的資源計數。

此報告的欄位

欄位	定義
流失率	員工因晉陞、調動或解僱而流失的比率。
持續時間	活動持續的時間長度。
結束日期	所報告資訊的結束日期。
FTE	全職等效 (FTE) 員工的數量。
開始日期	所報告資訊的開始日期。

報告的標題中亦包含下列摘要資訊：

- 目標 FTE—The FTE 由您的戰略計劃針對選定時間段計算。
- 可用 FTE—戰略計劃為所選時間段計算的可用 FTE (基於當前計數的損耗後)。
- FTE 間距 - 目標 FTE 與可用 FTE 之間的差異。

間隔服務佇列

「間隔服務佇列」報告顯示所選服務佇列在選定日期每半小時間隔的全面統計資料。

您也可以選取要顯示的欄位。 依預設，會選擇所有欄位。

此報告的欄位

欄位	定義
實際代理數	支援該服務之等同全時 (FTE) 代理計數 佇列中的百分比。 僅當代理在服務時，才包含代理時間。 實際代理數 = A ÷ 1800 其中: A = 間隔期間排定支援服務佇列的代理的服務時間，以秒為 單位
	預測代理數 在 間。 預測代理數 = 預測代理數之和 ÷ 至少有一個預測代理的間隔數
預計代理數	執行下列作業期間服務佇列所需之預計代理數 間。 這是基於實際和預測代理數的目前趨勢進行趨勢計算。 預計代理數 = 至少有一個預測代理時的預計代理數÷間隔數之和

欄位	定義
已排程的代理	間隔期間為服務佇列排程的代理數。
代理收縮值	套用收縮值後預期的代理數。 代理縮小 = 排定的代理數–（排定的代理數 × 縮小百分比）÷ 100
實際平均接觸後工作時間	間隔期間的實際聯絡後工作時間。
預測平均聯絡後工作時間	間隔期間預測的平均聯絡後工作時間。
實際平均通話時間	間隔期間的實際平均通話時間。
預測平均通話時間	**預測平均通話時間** 預測的間隔平均通話時間。
放棄的通話數	**放棄的通話數** 來電者在佇列中或代理電話響鈴時掛斷間隔期間路由至服務佇列的 ACD 通話數。 通話數以來電者掛斷的間隔計算。
處理的通話數	服務佇列或代理已完成的 ACD 聯絡數
	狀態的時間百分比。
通話重新預測	聯絡活動若跨越多個間隔，則僅在聯絡人的聯絡後工作完成時，才會計入該間隔。 在 間。
實際發起的通話數	間隔期間路由至服務佇列的實際通話數 已接聽或在服務佇列中結束。
預測發起的通話數	一般而言，通話會計入路由至服務佇列的間隔中。 預測的 間。

欄位	定義
已處理 %	代理所處理的通話數占 提供給代理的通話數。 處理百分比 =（A ÷ B）× 100 其中: A = 代理於間隔期間登入時所處理的 ACD 通話數 B = 間隔期間登入時提供給代理的 ACD 通話數總計
間隔	半小時排程間隔的開始時間。
實際入住率 %	代理處理 ACD 聯絡所花費在 與代理於間隔期間登入並且準備處理聯絡的時間總計有關。 入住率 % = A ÷ B 其中: A = 已處理聯絡的處理時間總計 B = 總服務時間
入住率預測 %	代理處理 ACD 所花費的預測時間百分比 聯絡數與代理在間隔期間已登入且可以開始處理聯絡的時間總計有關。 預測入住率 % = 總和（入住率預測）÷ 總和 (預測提供的聯絡活動數)
精度 %	預測通話數與實際提供的通話數之間的差距，表示為 百分比。 精度 % =（A ÷ B）× 100 其中:

欄位	定義
	A = 預測通話數 B = 實際發起的通話數
收縮率 %	不支援值。 返回空/空白。

這些欄位僅出現在互動式服務佇列中

欄位	定義
實際平均接聽速度	來電者在佇列中等待來電被接聽的實際平均時間量。
預測平均接聽速度	預測通話在佇列中等待通話被接聽的平均時間量。
已排定服務層級秒數	排定的通話必須接聽的秒數，其必須符合服務層級目標。
實際服務層級 %	實際服務層級百分比，這是答案速度目標，通常 表示為在指定秒數內接聽電話的百分比。 此值的匯總 (例如，「覆蓋」抽屜、「預測」頁面的摘要列以及報告中顯示的值) 是以間隔服務層級 % 與所提供的聯絡數加權計算而來。
預測服務層級 %	預測已於服務層級接聽的通話百分比 每個間隔的臨界值時間。
目標服務層級 %	在服務層級中要接聽的通話的目標百分比 每個間隔的臨界值時間。
排定的服務層級 %	在服務層級中接聽的預期通話百分比 每個間隔的臨界值時間。 這是生成報告時進行的實時計算。

欄位	定義
縮小服務層級 %	基於預期代理的預期服務層級百分比 收縮后。 例如，如果您的排定服務層級 % 為 80%，而排程了 10 個代理，而收縮值 % 為 10%，則代理收縮值將接近九個代理，而縮小服務層級百分比將小 於 80%。

此欄位僅出現在非互動式服務佇列中

欄位	定義
佇列中的聯絡人數上限	間隔佇列中非互動式聯絡的最大數目。 對於互動式服務佇列，報告會顯示此欄位的破折號。

每日效能

「每日績效」報告顯示所選服務佇列在選定日期範圍的統計資料，描述服務佇列的實際績效與預測的績效以及預測的準確性。

您也可以選取要顯示的欄位，「服務」與「日期」除外，這些欄位為必填欄位。
依預設，會選擇所有欄位。

此報告的欄位

欄位	定義
放棄 %	間隔期間放棄的通話數比例。 已放棄 % =（A ÷ B）× 100 其中: A = 通話在服務佇列中時放棄的通話數，或是間隔期間代 理電話響鈴時放棄的通話數，無論通話持續的時間是 否少於服務層級秒數

欄位	定義
	B = 間隔期間提供給服務佇列的通話數
實際平均處理時間	間隔期間的實際平均處理時間。 實際平均處理時間 = 實際處理時間總計 ÷ 已處理的通話數
預測平均處理時間	間隔期間預測的平均處理時間。 預測平均處理時間 = 預測處理時間總計 ÷ 預測的通話數
平均接聽速度	來電者在佇列中等待其 待接聽的通話。 平均接聽速度 = A ÷ B 其中: A = 間隔期間已接聽的通話的佇列時間。 佇列時間包括從 ACD 將來電排入服務佇列直到代理接聽來電的時間。 B = 間隔期間接聽的服務佇列通話數。
實際發起的通話數	間隔期間路由至服務佇列的實際通話數 已接聽或在服務佇列中結束。
預測發起的通話數	一般而言，通話會計入路由至服務佇列的間隔中。 預測的 間。
預測精確度	預測通話與為服務提供的實際通話數的百分比 佇列中的百分比。 預測精確度 =（A ÷ B）× 100

欄位	定義
	其中: A = 間隔期間服務佇列的預測通話數 B = 間隔期間為服務佇列提供的實際通話數
處理時間精確度	預測處理時間的精確度量。 處理時間精確度 =（A ÷ B）× 100 其中: A = 預測的平均處理時間 B = 實際平均處理時間

此欄位僅出現在非互動式服務佇列中

欄位	定義
佇列中的聯絡人數上限	間隔佇列中非互動式聯絡的最大數目。 對於互動式服務佇列，報告會顯示此欄位的破折號。

此欄位僅出現在互動式服務佇列中

欄位	定義
實際服務層級 %	實際服務層級百分比，這是答案速度目標，通常表示為在指定秒數內接聽電話的百分比。 此值的匯總 (例如，「覆蓋」抽屜、「預測」頁面的摘要列以及報告中顯示的值)是以間隔服務層級 % 與所提供的聯絡數加權計算而來。

績效間隔

「效能間隔」報告顯示所選服務佇列在指定日期的統計資料，描述服務佇列的實際效能與預測的效能，以及每個半小時間隔的預測準確性。

您也可以選取要顯示的欄位，但「服務」、「日期」及「間隔」欄位除外，這些欄位為必填欄位。依預設，會選擇所有欄位。

此報告的欄位

欄位	定義
放棄 %	間隔期間放棄的通話數比例。 已放棄 % =（A ÷ B）× 100 其中: A = 通話在服務佇列中時放棄的通話數，或是間隔期間代理電話響鈴時放棄的通話數，無論通話持續的時間是否少於服務層級秒數 B = 間隔期間提供給服務佇列的通話數
實際代理數	支援該服務的等同全時 (FTE) 代理計數 佇列中的百分比。 僅當代理在服務時，才包含代理時間。 實際代理數 = A ÷ 1800 其中: A = 間隔期間排定支援服務佇列的代理的服務時間，以秒為單位
實際代理數–預測代理數	實際代理數減去預測代理數。
實際代理數–代理數	實際代理數減去已排定的代理數。

欄位	定義
已排程	
預測代理數	在 間。 預測代理數 = 預測代理數之和 ÷ 至少有一個預測代理的間隔數
已排程的代理	間隔期間為服務佇列排程的代理數。
排定的代理數– 預測的代理數	排定的代理數減去預測的代理數。
實際平均處理時間	間隔期間的實際平均處理時間。 實際平均處理時間 = 實際處理時間總計 ÷ 已處理的通話數
預測平均處理時間	間隔期間預測的平均處理時間。 預測平均處理時間 = 預測處理時間總計 ÷ 預測的通話數
平均接聽速度	來電者在佇列中等待其 待接聽的通話。 平均接聽速度 = A ÷ B 其中: A = 間隔期間已接聽的通話的佇列時間。 佇列時間包括從 ACD 將來電排入服務佇列直到代理接聽為止的時間。 B = 間隔期間接聽的服務佇列通話數。
實際發起的通話數	間隔期間路由至服務佇列的實際通話數 已接聽或在服務佇列中結束。 通常通話會

欄位	定義
	計入路由到服務佇列的間隔。
預測發起的通話數	預測的 間。
預測精確度	預測通話與為服務提供的實際通話數的百分比 佇列中的百分比。 預測精確度 =（A ÷ B）× 100 其中: A = 間隔期間服務佇列的預測通話數 B = 間隔期間為服務佇列提供的實際通話數
處理時間精確度	預測處理時間的精確度量。 處理時間精確度 =（A ÷ B）× 100 其中: A = 預測的平均處理時間 B = 實際平均處理時間

此欄位僅出現在非互動式服務佇列中

欄位	定義
佇列中的聯絡人數上限	間隔佇列中非互動式聯絡的最大數目。 對於互動式服務佇列，報告會顯示此欄位的破折號。

此欄位僅出現在互動式服務佇列中

欄位	定義
實際服務層級 %	實際服務層級百分比，這是答案速度目標，通常

欄位	定義
	表示為在指定秒數內接聽電話的百分比。 此值的匯總 (例如，「覆蓋」抽屜、「預測」頁面的摘要列以及報告中顯示的值) 是以間隔服務層級 % 與所提供的聯絡數加權計算而來。

服務佇列代理間隔

「服務佇列代理間隔」報告顯示選定日期每半小時間隔中選定服務佇列中所選代理的代理統計資料。

您也可以選取要顯示的欄位，但「代理」、「間隔」及「服務」除外，這些欄位是必要的。
依預設，會選擇所有欄位。

此報告的欄位

欄位	定義
平均處理時間	代理的平均 ACD 聯絡處理 (交叉間隔) 時間 為間隔。 若間隔期間已處理的通話數為零，則平均值為零。 平均處理時間 =（A + B + C）÷ D 其中: A = 間隔期間處理的 ACD 聯絡人通話時間總計 B = 間隔期間處理的 ACD 聯絡的保留時間總計 C = 間隔期間處理的 ACD 聯絡後工作時間總計 D = 間隔期間處理的 ACD 聯絡活動總數

欄位	定義
平均通話時間	已處理 #的聯絡人平均聯絡中通話時間 (跨間隔) ACD 間隔期間代理的聯絡數。 如果間隔中「已處理的通話數」為零，則平均值將為零。 平均通話時間 =（A + B）÷ C 其中: A = 間隔期間處理的 ACD 聯絡人的通話時間總計 B = 間隔期間處理的 ACD 聯絡的保留時間總計 C = 間隔期間處理的 ACD 聯絡活動總數
平均工作時間	下列的平均聯絡後工作時間 (交叉間隔)，以秒為單位 ACD 在間隔期間為代理處理的聯絡。 如果間隔中「已處理的通話數」為零，則平均值將為零。 平均工作時間 = A ÷ B 其中: A = 間隔期間完成的聯絡之後工作時間 B = 間隔期間完成的聯絡數
處理的通話數	服務佇列或代理已完成處理的 ACD 聯絡數 狀態的時間百分比。 聯絡活動若跨越多個間隔，則僅在聯絡人的聯絡後工作完成時，才會計入該間隔。

服務佇列排程 (依代理)

「服務佇列排程 (依代理)」報告顯示所選日期、代理種類和服務佇列的代理排程。

此報告顯示所選日的每小時排程。 每個代理的排程都經過編碼，以顯示每小時排程的活動。還顯示了每個服務佇列的覆蓋範圍。

代理活動代碼如下。

代碼	描述
X	服務中
B	破
L	午飯
A	配置
C	封閉式服務
P	發射
E	例外
–	不可用
<空白>	可用但未排定

服務佇列覆蓋代碼如下所示。

代碼	描述
–	排定在服務中的代理數少於預測所需的數目
*	排定在服務中的代理符合需求
+	排定在服務中的代理數目超過預測需要的數量。

服務佇列排程 (依間隔)

「服務佇列排程 (依間隔)」報告以半小時間隔顯示選定日期所選服務佇列的排程。

您也可以選取要顯示的欄位，「服務」與「日期」除外，這些欄位為必填欄位。依預設，會選擇所有欄位。

此報告的欄位

欄位	定義
	預測代理數 在 間。 預測代理數 = 預測代理數之和 ÷
	至少有一個預測代理的間隔數
已排程的代理	間隔期間為服務佇列排程的代理數。
排定的代理數–預測的代理數	排定的代理數減去預測的代理數。
配置	為代理排定並分類為工作分配類型工時的時間。
破	間隔期間為代理排定的休息時間量。
已關閉	間隔期間為代理排程的關閉時間量。 關閉時間是指在聯絡中心不接受服務佇列的通話時，在聯絡中心關閉時間為代理排定的時間。
例外	例外的名稱。
服務中	服務佇列在間隔期間排定的代理服務時間量。
間隔	半小時排程間隔的開始時間。
午飯	為代理排定的間隔午餐時間量。
發射	為代理排定間隔的項目時間量。
總計	為間隔支援服務佇列的代理排定的時間總計。 總計 = 服務中 + 休息 + 午餐 + 例外 + 專案 + 工作分配 + 已關閉

班次預算分析

「班次預算分析」報告顯示服務佇列的每班次成本。

您只能查看先前已提交班次預算分析請求的服務佇列的此報告 (請參閱《 *系統管理員指南*》)。

此報告的欄位

欄位	定義
每小時通話數	每小時處理的 ACD 通話數。 交叉區間和計算中使用間隔內數據。 每小時通話數 =（A × 3600）÷ B 其中: A = 一小時內處理的通話數 B = 一小時內的總服務時間 (秒)
每付費小時通話數	已處理的通話數總計除以付費小時數。
每次通話費用	當日每通電話的平均費用。
每日預算	當天計算的總成本。
小時費率	報表計算中使用的工資率。
服務小時數	當日的總服務小時數。
付費小時數	每日付費總時數。
天數	報告中包含的一周中的總天數。 例如： 如果報告按星期幾細分，並且報告涵蓋三周，則將有三個星期一，三個星期二，依此類推。 因此，星期一的天數為三天。
服務佇列	代理支援的服務佇列之名稱。
班次時長	服務佇列的工作班次長度。

欄位	定義
總計通話數	當日的通話數總計。
利用率 %	使用率百分比是代理花費在處理上的時間百分比 ACD 與代理於間隔期間登入的時間總計相關的聯絡活動數。 利用率 % = A ÷ B 其中: A = 已處理聯絡的處理時間總計 (ACD 報告的總計) B = 作業階段 (登入) 時間總計 (ACD 報告的總數)

員工規劃

“員工規劃”報告顯示在確定的時間範圍內滿足所需人員配置水準所需的預計員工人數。

此報表中顯示的人力資源在「管理戰略資源」頁上進行配置。

若要執行此報告，您必須已經為服務佇列產生戰略預測。

報告的計算方式

在任何指定月份要規劃的每種人力資源類型的數目
=（當月的預測代理計數）、×（基本資源與代理資源的資源比率）×（此資源的資源比率）。

> 例
> 若每 10 個代理有一名監督員，每兩名監督員有一名管理員，則在預測的代理數為 100 的月份中，計算所需管理員人數的公式為：
>
> 100 ×（1/10）×（1/2）= 5 名管理員

報告中顯示的欄位取決於在「戰略資源」頁面上配置的人力資源。 您無法自訂欄位的顯示順序。

小組代理間隔

「小組代理間隔」報告顯示所選小組中，於所選日期每半小時間隔有活動的每位代理的統計資料。

您也可以選取要顯示的欄位，「代理」與「間隔」除外，這些欄位是必要的。

依預設，會選擇所有欄位。

此報告的欄位

欄位	定義
平均處理時間	代理平均 ACD 聯絡處理 (交叉間隔) 時間 為間隔。 若間隔期間已處理的通話數為零，則平均值為零。 平均處理時間 =（A + B + C）÷ D 其中: A = 間隔期間處理的 ACD 聯絡人通話時間總計 B = 間隔期間處理的 ACD 聯絡的保留時間總計 C = 間隔期間處理的 ACD 聯絡後工作時間總計 D = 間隔期間處理的 ACD 聯絡活動總數
平均通話時間	已處理 #的聯絡人平均聯絡中通話時間 (跨間隔) ACD 間隔期間代理的聯絡數。 如果間隔中「已處理的通話數」為零，則平均值將為零。 平均通話時間 =（A + B）÷ C 其中: A = 間隔期間處理的 ACD 聯絡人的通話時間總計

欄位	定義
	B = 間隔期間處理的 ACD 聯絡的保留時間總計 C = 間隔期間處理的 ACD 聯絡活動總數
平均工作時間	下列的平均聯絡後工作時間 (交叉間隔)，以秒為單位 ACD 在間隔期間為代理處理聯絡。 如果間隔中「已處理的通話數」為零，則平均值將為零。 平均工作時間 = A ÷ B 其中: A = 間隔期間完成的聯絡之後工作時間 B = 間隔期間完成的聯絡數
忙於其他狀態時間	代理登入但未於服務的時間量。 間。
處理的通話數	服務佇列或代理已完成的 ACD 聯絡數 狀態的時間百分比。
	聯絡活動若跨越多個間隔，則僅在聯絡人的聯絡後工作完成時，才會計入該間隔。
日期	報告資訊的日期。
運行時間	代理處於準備進行 ACD 的狀態的時間量 聯絡或正在處理間隔期間的 ACD 聯絡。
	這包括就緒、通話、保留和工作時間。
入住率 %	代理在間隔中處理 ACD 的時間百分比 聯絡數與代理在間隔期間已登入且可以開始處理聯絡的時間總計有關。 入住率 % = A ÷ B 其中:

欄位	定義
	A = 已處理聯絡的處理時間總計 B = 總服務時間
就緒狀態時間	代理登入並等待執行 間隔期間的 ACD 通話。
團隊	小組的名稱。 與代理關聯時，小組是代理目前的小組。
利用率 %	使用率百分比是代理花費在處理上的時間百分比 間隔期間代理登入時間總計的 ACD 聯絡活動數。 利用率 % = A ÷ B 其中: A = 已處理聯絡的處理時間總計 (ACD 報告的總計) B = 作業階段 (登入) 時間總計 (ACD 報告的總數)

小組間隔

小組間隔報告顯示所選小組在有活動的每個間隔期間，於所選日期的活動統計資料。

> 注意 「平均通話時間」、「平均工作時間」及「平均處理時間」欄的總計計算方法如下：當日各間隔的平均<通話、工作或處理>時間之和，除以當天處理的通話數總計，再四捨五入至最接近的秒。

此報告的欄位

欄位	定義
平均處理時間	代理的平均 ACD 聯絡處理 (交叉間隔) 時間

欄位	定義
	為間隔。 若間隔期間已處理的通話數為零，則平均值為零。 平均處理時間 =（A + B + C）÷ D 其中: A = 間隔期間處理的 ACD 聯絡的通話時間總計 B = 間隔期間處理的 ACD 聯絡的保留時間總計 C = 間隔期間處理的 ACD 聯絡後工作時間總計 D = 間隔期間處理的 ACD 聯絡活動總數
平均通話時間	已處理之 #的聯絡中通話平均時間 (跨間隔) ACD 間隔期間代理的聯絡數。 如果間隔中「已處理的通話數」為零，則平均值將為零。 平均通話時間 =（A + B）÷ C 其中: A = 間隔期間處理的 ACD 聯絡的通話時間總計 B = 間隔期間處理的 ACD 聯絡的保留時間總計 C = 間隔期間處理的 ACD 聯絡活動總數
平均工作時間	下列的平均聯絡後工作時間 (交叉間隔)，以秒為單位 ACD 在間隔期間為代理處理的聯絡。 如果間隔中「已處理的通話數」為零，則平均值將為零。 平均工作時間 = A ÷ B

欄位	定義
	其中: A = 間隔期間完成的聯絡之後工作時間 B = 間隔期間完成的聯絡數
忙於其他狀態時間	代理登入但未於服務的時間量。 間。
處理的通話數	服務佇列或代理已完成的 ACD 聯絡數 狀態的時間百分比。
	聯絡活動若跨越多個間隔，則僅在聯絡人的聯絡後工作完成時，才會計入該間隔。
日期	報告資訊的日期。
運行時間	代理處於準備進行 ACD 的狀態的時間量 聯絡或在間隔期間正在處理 ACD 聯絡。
	這包括就緒、通話、保留和工作時間。
入住率 %	代理在間隔中處理 ACD 的時間百分比 聯絡數與代理在間隔期間已登入且可以開始處理聯絡的時間總計有關。 入住率 % = A ÷ B 其中: A = 已處理聯絡的處理時間總計 B = 總服務時間
就緒狀態時間	代理登入並等待執行 間隔期間的 ACD 通話。
利用率 %	使用率百分比是代理花費在處理上的時間百分比 ACD 與代理於間隔期間登入的時間總計相關的聯絡活動數。 利用率 % = A ÷ B

欄位	定義
	其中: A = 已處理聯絡的處理時間總計 (ACD 報告的總計) B = 作業階段 (登入) 時間總計 (ACD 報告的總計)

小組排程工作小時數

「小組排定工作小時數」報告顯示所選小組在選定日期範圍內分配給各種活動的每日時間細分。

此報告的欄位

欄位	定義
付費指派	分類為工作分配類型工時的付費時間量。
不付費指派	分類為工作分配類型工時的無薪時間量。
付費休息時間	間隔期間為代理排定的帶薪休息時間量。
不付費休息時間	在 間。
付費關閉後時間	在 間。
不付費關閉後時間	在 間。
付費例外	在 間。
不付費例外	在 間。

欄位	定義
服務中	服務佇列在間隔期間排定的代理服務時間量。
付費午餐時間	為代理排定的付費午餐時間量。
不付費午餐時間	為代理排定的間隔的不付費午餐時間量。
付費專案	為代理排定間隔的付費項目時間量。
不付費專案	為代理排定的未付費項目時間量 間。
總付費	為間隔排定的付費時間總小時數。 帶薪總量 + 帶薪休息時間 + 帶薪午餐 + 帶薪例外 + 專案付費 + 帶薪工作分配 + 帶結付費
不付費總時間	為間隔排程的未付薪時間總小時數。

休假狀態

「休假狀態」報告顯示所選日期之所選代理休假狀態的摘要。

您可以選擇要顯示的休假類型。
當您選擇要包含在報告中的休假類型時，您將看到該類型休假的總小時數、已用小時數、核准小時數和剩餘小時數。

此報告的欄位

欄位	定義
代理名稱	代理的全名。
核准的小時數	已請求和核准的休假小時數。
結束日期	所報告資訊的結束日期。
剩餘小時數	代理休假剩餘的休假小時數 型。

欄位	定義
開始日期	所報告資訊的開始日期。
小時數總計	休假類型的休假小時數總計。
已用的小時數	已用於休假類型的休假小時數。
休假計劃名稱	指派給代理的休假計劃之名稱。
休假類型	休假計劃中的休假小時數類型。