



This PDF is generated from authoritative online content, and is provided for convenience only. This PDF cannot be used for legal purposes. For authoritative understanding of what is and is not supported, always use the online content. To copy code samples, always use the online content.

Genesys Administrator Extension Help

İstatistiksel Günler

İstatistiksel Günler

İstatistiksel Gün, belirli bir iş günü boyunca işlenmesi beklenen belli **Aracı Grubu** iş yükünün sayısal ifadesidir.

Eğer Maliyet Bazlı Yönlendirme kullanıyorsanız, bir Günlük Sözleşme kullanın. Günlük Sözleşme İstatistiksel Günün özel bir türüdür. Eğer Maliyet Bazlı Yönlendirme kullanıyorsanız, Günlük Sözleşme ayrıca baz oranları ve bir birimi beklenen iş yükünün üzerinde veya altında işlendiğinde verilen cezaları içeren bir İstatistiksel Gündür. Günlük Sözleşmeler, Hacimsel Oranlı IT Sözleşmeleri için geçerlidir. Günlük Sözleşmeler, baz oranın haftanın farklı günleri, hafta sonları ve tatiller gibi özel günlerde meydana gelebilecek hacim dalgalanmalarını karşılayacak farklılığı sağlar. Günlük Sözleşmeler hakkında daha fazla bilgi için **Universal Routing 8.0 Uygulama Yapılandırma Kılavuzu**'na bakın.

İstatistiksel Günler zamanın bir noktasının tanımını temsil eder, ve bu nesneler ile tasarlanmış Genesys sunucu uygulamaları tarafından yorumlanır ve sunucu çalışırken gerçek zaman çizelgesi ile koordine edilir. Sunucunun davranışına bağlı olarak, tanım, yerel sunucunun zaman dilimindeki saatte veya UTC zamanında uygulanır. İstatistiksel Günün kendisi belirli bir zaman dilimini işaret etmez.

İstatistiksel Günler hakkında daha fazla bilgi için **Universal Routing 8.0 Uygulama Yapılandırma Kılavuzu**'na bakın.

İstatistiksel Günleri Görüntüleme

İstatistiksel Günler listesi ortamınızdaki istatistiksel günleri gösterir. Kiracılar, yapılandırma birimleri, siteler ve klasörlere göre bir hiyerarşi içinde sıralanır. Belirli bir hiyerarşiye göre nesneleri görüntülemek için, listenin üstündeki açılır menüden hiyerarşi türünü seçin.

Important

Devre dışı bırakılan İstatistiksel Günler listede gri renkte görünür.

Yapılandırma Yöneticisi kiracı izin ayarlarına saygı duyar. Sadece erişim izni ve ayrıcalıkları verilmiş olan nesnelere erişebilirsiniz.

Bu listenin içeriğini iki şekilde filtre edebilirsiniz:

- Bir nesnenin kısmi ya da tam adını **Hızlı Filtre** alanına yazın.
- **Kiracı Dizini** filtresi panelini açmak için küp ikonuna tıklayın. Bu panelde, seçmek istediğiniz Kiracıya tıklayın. Kiracılar listesini filtrelemek için bu panelde **Hızlı Filtre** alanını kullanın.

Bir sütun başlığına tıklayarak listedeki öğeleri sıralayabilirsiniz. Bir sütun başlığına bir kez tıklamak sıralama düzenini tersine çevirir. **Sütunları Seç** ögesine tıklayarak sütunları ekleyebilir veya kaldırabilirsiniz.

Tek seferde birden fazla nesneyi seçmek veya seçimi kaldırmak için, **Seç** düğmesine tıklayın.

İstatistiksel Günlerle Çalışma

Yeni bir İstatistiksel Gün nesnesi oluşturmak için, **Yeni**'ye tıklayın. Varolan bir nesnenin ayrıntılarını görüntülemek veya düzenlemek için, nesnenin adını tıklayın, ya da bir nesnenin yanındaki onay kutusuna tıklayın ve **Düzenle** düğmesini tıklayın. Bir veya daha fazla nesneyi silmek için, listedeki nesne(ler)in yanındaki onay kutusunu tıklayın ve **Sil**'e tıklayın. Ayrıca nesnenin üzerine tıklayarak ve daha sonra **Sil**'e tıklayarak bireysel olarak nesneleri silebilirsiniz. Aksi takdirde, aşağıdaki görevleri gerçekleştirmek için **Diğer**'e tıklayın:

- **Klonla**—İstatistiksel Günü kopyalayın.
- **Taşı**—Başka bir **hiyerarşik yapıya** bir İstatistiksel Günü taşıyın.
- İstatistiksel Günü etkinleştirin veya devre dışı bırakın.
- Bir klasör, yapılandırma birimi veya site oluşturun. Daha fazla bilgi için **Nesne Hiyerarşisine** bakın.

Nesne hakkında ek bilgi görüntülemek için bir İstatistiksel Günü tıklayın. Ayrıca **seçenekleri** ve **izinleri** ayarlayabilirsiniz ve **bağımlılıkları** görebilirsiniz.

Procedure: İstatistiksel Gün Nesneleri Oluşturma

Steps

İstatistiksel Gün nesnesi oluşturmak için, aşağıdaki türlerinden birini seçin:

- **İstatistiksel Gün**
- **Gün Sözleşmesi**

İstatistiksel Gün

Bir İstatistiksel Gün oluşturmak için, aşağıdaki işlemleri gerçekleştirin:

1. **Yeni**'yi tıklayın.
2. Aşağıdaki bilgileri girin. Bazı alanlar için, bir değerin adını girin veya listeden bir değer seçmek için **Gözet** düğmesine tıklayın:
 - **Ad**—İstatistiksel Gün adı. Bu özellik için bir değer belirtmeniz gerekir, ve bu değer

Yapılandırma Veritabanı içinde (bir kurum ortamında) veya Kiracı içinde (çoklu kiracı ortamında) benzersiz olmalıdır.

- **Tür**—Günlük Sözleşme olmayan bir İstatistiksel Gün yaratmak için **Varsayılan**'ı seçin.
- **Gün Türü**—Bu alanlar İstatistiksel Gün istatistiksel değerlerinin uygulanacağı takvim günlerini belirler. **Tarih** seçilirse, aşağıdaki alanları değiştirebilirsiniz: **Yıl, Ay, Gün. Haftanın Günü** seçilirse, siz **Haftanın Günü** alanını değiştirebilirsiniz.

Important

İstatistiksel Gün nesnesi, Özel Gün Tablo türünün bir İstatistiksel Tablosunda kullanılmak üzere yapılandırılmış ise aşağıdaki bölümde herhangi bir özelliği ayarlamayın.

- **Başlangıç Zamanı**—İş Günü başlangıç zamanı. Değer, 00:00:00 AM/PM'den itibaren saat, dakika ve saniye cinsinden pozitif bir sayı olmalıdır.
- **Bitiş Zamanı**—İş Günü bitiş zamanı. Değer, 00:00:00 AM/PM'den itibaren saat, dakika ve saniye cinsinden pozitif bir sayı olmalıdır.

Warning

Yönlendirme Çözümü tarafından yanlış anlaşılabilmesi için gece yarısına yayılan bir İş Günü tek bir gün olarak yapılandırılmayın. İş Günü bir günde başlar ve bir sonraki günde biterse, aşağıdaki gibi iki gün olarak yapılandırmanız gerekir:

Genel başlangıç saatinde başlayan ve aynı gün 11:59 PM'de biten ilk İş Günü; ve
Sonraki takvim günü 00:00 AM'de başlayan ve genel bitiş saatinde biten ikinci İş Günü.

Örnek

Pazartesi **08:00 PM** ve Salı **02:00 AM** arasındaki etkinliği izlemek istediğinizi varsayalım. Aşağıdaki gibi açıkça iki İş Günü oluşturmanız gerekir:

8:00 PM'de başlayan ve 11:59 PM'de biten Pazartesi günü ilk İş Günü; ve

00:00 AM'de başlayan ve 2:00 AM'de biten Salı günü ikinci İş Günü.

- **Min Değer**—Bütün gün için minimum beklenen iş yükünü gösteren bir istatistiksel değer.
- **Maks Değer**—Bütün gün için maksimum beklenen iş yükünü gösteren bir istatistiksel değer. Bu değer **Minimum İstatistiksel Değerler** ayarından daha az olamaz.
- **Hedef Değer**—Bütün gün için hedeflenen iş yükünü gösteren bir istatistiksel değer. Hedef Değer, Maksimum İstatistiksel Değerler ayarından daha fazla veya Minimum İstatistiksel Değerler ayarından daha az olamaz. Bu özellik, gelecekteki kullanım için ayrılmıştır.

- **Aralık Süresi (Dak)**—Dakika cinsinden İstatistiksel Aralık. Bu parametre, gün boyunca yük dağılımı için bir model sağlayan küçük zaman dilimleri halinde İstatistiksel Günü incelemek için kullanılır. Bu değer 5'in katı olmalıdır. Bir kere değeri ayarladıktan sonra, bunu değiştiremezsiniz.
 - **Kiracı**—Bir çoklu kiracı ortamında, bu nesnenin ait olduğu Kiracı. Bu değer, nesne listesinde **Kiracı Dizini** alanında belirtilen Kiracı olarak otomatik ayarlanır.
 - **Durum Etkin**—Seçtiyseniz, nesnenin normal çalışma durumunda ve herhangi bir kısıtlama olmaksızın kullanılabilir olduğunu gösterir.
3. **Aralıklar** sekmesinde, istatistiksel aralıkları belirtin. Daha fazla bilgi için İstatistiksel Aralıklar'a bakın.
4. **Kaydet**'e tıklayın.

Gün Sözleşmesi

Bir Günlük Sözleşme oluşturmak için, aşağıdaki işlemleri gerçekleştirin:

1. **Yeni**'yi tıklayın.
2. Aşağıdaki bilgileri girin. Bazı alanlar için, bir değer girin veya listeden bir değer seçmek **Gözet** düğmesi, bir listeden bir değer seçmek içindir:
 - **Ad**—İstatistiksel Gün adı. Bu özellik için bir değer belirtmeniz gerekir, ve bu değer Yapılandırma Veritabanı içinde (bir kurum ortamında) veya Kiracı içinde (çoklu kiracı ortamında) benzersiz olmalıdır.
 - **Tür**—Günlük Sözleşme olan bir İstatistiksel Gün yaratmak için **Günlük Sözleşme**'yi seçin.
 - **Gün Türü**—Bu alanlar İstatistiksel Gün istatistiksel değerlerinin uygulanacağı takvim günlerini belirler. **Tarih** seçilirse, aşağıdaki alanları değiştirebilirsiniz: **Yıl, Ay, Gün, Haftanın Günü** seçilirse, siz **Haftanın Günü** alanını değiştirebilirsiniz.
 - **Başlangıç Zamanı**—İş Günü başlangıç zamanı. Değer, 00:00:00 AM/PM'den itibaren saat, dakika ve saniye cinsinden pozitif bir sayı olmalıdır.
 - **Bitiş Zamanı**—İş Günü bitiş zamanı. Değer, 00:00:00 AM/PM'den itibaren saat, dakika ve saniye cinsinden pozitif bir sayı olmalıdır.
 - **Aralık Süresi (Dak)**—İstatistiksel aralıklar listesi.
 - **Tahmin İzni (%)**—Hacim Dönemi için yönlendirilen etkileşimlerin tahmin hacminin bir ceza olmaksızın fazla veya eksik tahmin edilebilir yüzdesi. Bu izin aralıklar dahil, tüm gün boyunca geçerlidir. Değer pozitif bir değer olmalıdır.
 - **Eksik Tahmin İzni (%)**—Hacim Dönemi için yönlendirilen etkileşimlerin çok yüksek tahmin edildiği için ceza almamak için aşılması gereken yüzdesi.
 - **Fazla Tahmin İzni (%)**—Hacim Dönemi için yönlendirilen etkileşimlerin çok düşük tahmin edildiği için ceza almamak için aşılması gereken yüzdesi.
 - **Sabit Oran**—Seçildiğinde, bu Hacim Dönemine Sabit Oran uygulanacaktır.

3. **Hacim Dönemi** sekmesinde **Ekle**'ye tıklayın. Açılır pencerede, aşağıdaki bilgileri girin:

- **Hacim Dönemi**—Aralık numarası. İlk aralık 1 numaralıdır ve her zaman İş Günü başlangıç zamanından itibaren sayılır.
- **Tahmin Edilen Hacim**—Belirli bir süre içinde beklenen etkileşim hacmi.
- **Baz Oran**—Belirli bir süre içinde beklenen etkileşimlerin toplam ücreti.
- **Fazla Etkileşim Tahmini Cezası**—İzin verilen Tahmin İzin Cezasının ötesinde tahmin edilen etkileşim seviyesi aşıldığı için etkileşim başına ek ücret. Gerçekte, bu düşük tahmin etme cezasıdır.
- **Eksik Etkileşim Tahmini Cezası**—İzin verilen Tahmin İzin Cezasının ötesinde tahmin edilen etkileşim seviyesine ulaşılmadığı için etkileşim başına ek ücret. Gerçekte, bu yüksek tahmin etme cezasıdır.

Important

Daha fazla bilgi için [Universal Routing 8.0 Yönlendirme Uygulaması Yapılandırma Kılavuzu](#)'na bakın.

4. **Kaydet**'e tıklayın.

İstatistiksel Aralıklar

Bazı İstatistiksel Değerler ile her İstatistiksel Aralığı ilişkilendirmek için bir İstatistiksel Aralığı kullanın. Her aralık için, bu aralıkta beklenen yükü temsil eden değerleri belirtebilirsiniz. Değer istatistiksel alanda sayısal ve benzersiz olmalıdır. Kapasite Tablosu türünde bir İstatistiksel Tabloda kullanılmak üzere bir İstatistiksel Günü nesnesi yapılandırırken, şunları belirtin:

- İstatistiksel Değer 1—Müşteri Temsilcisi sayısı.
- İstatistiksel Değer 2—Ortalama bir kullanım süresi.

Kota Tablosu türünde bir İstatistiksel Tabloda kullanılmak üzere bir İstatistiksel Günü nesnesi yapılandırırken, şunları belirtin:

- İstatistiksel Değer 1—Aralık için minimum beklenen iş yükünü gösteren bir istatistiksel değer.
- İstatistiksel Değer 2—Aralık için hedef iş yükünü gösteren bir istatistiksel değer. Bu değer, İstatistiksel Değer 3 ayarından daha fazla veya İstatistiksel Değer 1 ayarından daha az olamaz.
- İstatistiksel Değer 3—Aralık için maksimum beklenen iş yükünü gösteren bir istatistiksel değer. Bu değer

İstatistiksel Değer 1 ayarından daha az olamaz.