



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.

Workforce Management Web for Supervisors Help

İstatistik Özellikleri

İstatistik Özellikleri

İstatistikler—Bir faaliyet ya da çoklu site faaliyeti ile ilişkilendireceğiniz Stat Server istatistikleri.

Tür—İzlenen nesne türü.

- **Etkileşim Hacmi**—Her faaliyet için kişi merkezine gelen etkileşimlerin sayısının nasıl alınacağını tanımlar. Anlık ve Ertelenen faaliyetler için kullanılır.
- **Terk Etme Hacmi**—Her faaliyet için kişi merkezinden terk edilen etkileşimlerin sayısını verir. Anlık faaliyetler için kullanılır.
- **Hizmet Kalitesi**—Her faaliyet için programda yansıtılan hizmet hedeflerinin gerçek değerler ile karşılaştırılması için kullanılır. Bu, hizmet düzeyini izleme ve ortalama yanıt süresi (ASA) istatistiklerini içerir. Anlık faaliyetler için kullanılır.
- **İşlem Süresi**—Her faaliyet için izlenir ve tahminde tanımlanan işlem süresi hedefleri ile karşılaştırılır. Anlık ve Ertelenen faaliyetler için kullanılır.
- **Birikmiş İşler**—Kuyrukta yaklaşan, işlem bekleyen ve henüz müşteri temsilcilerine dağıtılmamış etkileşimlerin sayısını takip eder. Yalnızca Ertelenen faaliyetler için kullanılır.

Nesne—Kuyruk, Etkileşim Kuyruğu, Yönlendirme Noktası, Kuyruk Grubu, Yönlendirme Noktası Grubu, Müşteri Temsilcisi Grubu ya da Yer Grubu izlenir.

- **Kuyruk**—Sitedeki ACD Kuyruğu ve Virtual Queue türlerinin tüm DN'leri.
- **Etkileşim Kuyruğu**—Etkileşim Kuyruğu türünün betik nesnelere.
- **Yönlendirme Noktası**—Sitedeki Yönlendirme Kuyruğu ve Sanal Yönlendirme Noktası türlerinin tüm DN'leri.
- **Kuyruk Grubu**—Sitede ACD Kuyruk türünün tüm DN Grupları.
- **Yönlendirme Noktası Grubu**—Sitede Yönlendirme Noktası türünün tüm DN Grupları.
- **Müşteri Temsilcisi Grubu**—Sitede Müşteri Temsilcisi türünün tüm DN Grupları.
- **Yer Grubu**—Sitede Yer türünün tüm DN Grupları.

Filtreler—Nesne tarafından işlenen etkileşimleri daha hassas tanımlayan isteğe bağlı değerler. Çoklu becerili müşteri temsilcileri içeren kişi merkezilerinde kullanılır. Çoğu durumda, filtreler Genesys Universal Routing Server'in (URS) yüklenmesini gerektirir.

Esnek Yapılandırma Modu

İstatistikler Özellikleri'nin **İstatistikler** kısmı, belirli Türler (Hizmet Kalitesi, İşlem Süresi, Etkileşim Hacmi ve Birikmiş İşler gibi) için bir **Esnek yapılandırma modu** ayarı içerir. Etkinleştğinde önceki WFM sürümlerinden yapılandırma ayarlarını ya da daha karmaşık istatistik isteklerini belirtmeyi destekler

Esnek yapılandırma modunda, Etkileşim Hacmi, İşlem Süresi ya da Birikmiş İşler'i seçerseniz yalnızca **Önerilen İstatistikler Ayarları**'nda gösterilenler değil tüm Nesne türleri kullanılabilir. Yani, Kuyruk, Etkileşim Kuyruğu, Yönlendirme Noktası, Kuyruk Grubu, Yönlendirme Noktası Grubu, Müşteri Temsilcisi Grubu ya da Yer Grubu türlerinden nesnelere seçebilirsiniz.

Esnek yapılandırma modundayken Hizmet Kalitesi öğesini seçerseniz, tek başına ortalama cevap hızı için istatistikleri seçebilirsiniz.

Esnek yapılandırma modunda değilseniz, bu kombinasyonlardan birini seçmelisiniz:

- Hizmet Faktörü, Dağıtılan Etkileşimler, ve Zaman Aralığı
- Dağıtılan Etkileşimler ve Ortalama Cevap Hızı
- Hizmet Faktörü, Dağıtılan Etkileşimler, Ortalama Cevap Hızı ve Zaman Aralığı

Esnek yapılandırma modu ayarı kullanılarak yapılandırılan istatistikler, **İstatistikler** listesinde yanlarında bir ünlem işareti ile birlikte görünür.

Important

Esnek yapılandırma modu onay kutusunu işaretler ama daha sonra kullanılabilir olacak ek ayarlardan herhangi birini yapılandırmazsanız, istatistik, **Esnek yapılandırma modu** onay kutusu işaretlenmemiş gibi işleme alınacaktır. **İstatistikler** listesindeki istatistiğin yanında ünlem işareti simgesi görünmez; ve istatistiği düzenlediğinizde **Esnek yapılandırma modu** onay kutusu seçili değildir.

Ortalama olarak kullan

Ayrıca **İstatistikler** özelliklerinin **İstatistikler** kısmında, **Ortalama olarak kullan** ayarı, WFM'ye ortalama değerleri kaydetmesini söyler. Bunu yalnızca Hizmet Kalitesi ve İşlem Zamanı istatistik türleri için kullanın.

Örneğin, normal İşlem Süresi istatistikleri toplam işlem süresini sunar, bu sayı daha sonra WFM'nin kullandığı değeri üretmek için işlenen etkileşimlerin sayısına bölünür. **Ortalama olarak kullan**'ı seçerseniz, WFM yalnızca toplam işlem süresini kaydeder ve bu değeri etkileşim sayısına bölmez.

Important

Ortalama olarak kullan'ı, her istatistik türü için her faaliyette ancak bir kez uygulayabilirsiniz.