



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

Dni statystyki

Dni statystyki

Dzień statystyki to wyrażone numerycznie obciążenie robocze, którego obsługi oczekuje się od **grupy agentów** podczas konkretnego dnia roboczego.

W przypadku używania routingu opartego na kosztach należy zastosować kontrakt dzienny. Kontrakt dzienny to specjalny typ dnia statystyki. W przypadku używania routingu opartego na kosztach kontrakt dzienny to dzień statystyki, który zawiera również stawki podstawowe oraz kary za obsługę zbyt dużego lub zbyt małego obciążenia. Kontrakt dzienny ma zastosowanie tylko do kontraktów IT ze stawką ilościową. W kontraktach dziennych stawka podstawowa może się zmieniać, tak aby niwelować zmiany ilości, jakie mogą występować w różnych dniach tygodnia, w trakcie weekendów oraz w dniach specjalnych, takich jak święta. Więcej informacji o kontraktach dziennych zawiera dokumentacja [Universal Routing 8.0 Routing Application Configuration Guide](#).

Dni statystyki to definicje punktów w czasie. Są interpretowane przez aplikacje serwerowe Genesys przeznaczone do współpracy z tymi obiektami i koordynują ich działanie z faktyczną osią czasu serwera. W zależności od zachowania serwera definicja jest stosowana zgodnie z lokalną strefą czasową serwera lub zgodnie z czasem UTC. Same dni statystyki nie mają przypisanej żadnej konkretnej strefy czasowej.

Więcej informacji o dniach statystyki zawiera dokumentacja [Universal Routing 8.0 Routing Application Configuration Guide](#).

Wyświetlanie dni statystyki

Dni statystyki dostępne w środowisku znajdują się na liście **Dni statystyki**. Są posortowane w hierarchii według dzierżawców, jednostek konfiguracji, lokacji i folderów. Aby wyświetlić obiekty z konkretnej hierarchii, należy wybrać typ hierarchii z menu rozwijanego powyżej listy.

Ważne

Wyłączone dni statystyki są na liście wyświetlane szarym kolorem (są wyszarzone).

W składniku Configuration Manager są uwzględniane ustawienia uprawnień dzierżawy. Dostęp jest możliwy tylko do tych obiektów, względem których przypisano uprawnienia dostępu.

Zawartość listy można filtrować na dwa sposoby:

- Wpisz nazwę lub fragment nazwy obiektu w polu **Szybki filtr**.
- Kliknij ikonę kostki, aby otworzyć panel filtru **Katalog dzierżawców**. W tym panelu kliknij dzierżawcę, którego chcesz wybrać. Aby odfiltrować listę dzierżawców, użyj pola **Szybki filtr** w tym panelu.

Elementy listy można sortować, klikając nagłówki kolumn. Ponowne kliknięcie nagłówka kolumny powoduje odwrócenie kolejności sortowania. Kolumny można dodawać i usuwać przy użyciu przycisku

Wybierz kolumny.

Aby jednocześnie zaznaczyć wiele obiektów lub usunąć ich zaznaczenie, należy kliknąć opcję **Wybierz**.

Praca z obiektami Dni statystyki

Aby utworzyć nowy obiekt typu Dzień statystyki, należy kliknąć przycisk **Nowy**. Aby wyświetlić lub edytować szczegóły istniejącego obiektu, należy kliknąć nazwę obiektu lub pole wyboru obok obiektu, a następnie opcję **Edytuj**. Aby usunąć co najmniej jeden obiekt, należy zaznaczyć pole wyboru obok obiektu na liście i kliknąć przycisk **Usuń**. Można również usuwać pojedyncze obiekty, klikając obiekt, a następnie przycisk **Usuń**. Po kliknięciu przycisku **Więcej** można wykonać następujące zadania:

- **Klonuj** — skopiowanie dnia statystyki.
- **Przenieś do** — przeniesienie dnia statystyki do innej [struktury hierarchicznej](#).
- Włączenie lub wyłączenie dnia statystyki.
- Utworzenie folderu, jednostki konfiguracji lub lokacji. Więcej informacji znajduje się w sekcji [Hierarchia obiektów](#).

Aby wyświetlić dodatkowe informacje o obiekcie Dzień statystyki, należy kliknąć jego nazwę. Można również ustawić [opcje](#) i [uprawnienia](#) oraz wyświetlić [zależności](#).

Procedura: Tworzenie obiektów typu Dzień statystyki

Kroki

Aby utworzyć obiekt typu Dzień statystyki, należy wybrać jeden z następujących typów:

- [Dzień statystyki](#)
- [Kontrakt dzienny](#)

Dzień statystyki

Aby utworzyć dzień statystyki, wykonaj następujące działania:

1. Kliknij opcję **Nowy**.
2. Wprowadź następujące informacje. W przypadku niektórych pól można ręcznie wprowadzić

nazwę wartości lub kliknąć przycisk **Przełączaj**, aby wybrać wartość z listy:

- **Nazwa** — nazwa dnia statystyki. Określ wartość tej właściwości, która musi być unikatowa w ramach składnika Configuration Database (w środowisku korporacyjnym) lub w ramach dzierżawcy (w środowisku z wieloma dzierżawcami).
- **Typ** — wybierz opcję **Domyślnie**, aby utworzyć dzień statystyki, który nie jest kontraktem dziennym.
- **Typ dnia** — te pola służą do identyfikacji dni kalendarza, do których mają zastosowanie wartości statystyczne obiektu Dzień statystyki. Jeśli wybrano opcję **Data**, można zmodyfikować następujące pola: **Rok**, **Miesiąc**, **Dzień**. Jeśli wybrano opcję **Dzień tygodnia**, można zmodyfikować pole **Dzień tygodnia**.

Ważne

Gdy obiekt Dzień statystyki jest skonfigurowany do użytku w tabeli statystyki specjalnego typu Dzień specjalny, nie należy ustawiać w tej sekcji żadnych właściwości.

- **Godzina rozpoczęcia** — godzina rozpoczęcia dnia roboczego. Wartość musi być dodatnią liczbą w formacie 00:00:00 AM/PM, która informuje o godzinie, minucie i sekundzie oraz czasie przed południem (AM) lub po południu (PM).
- **Godzina zakończenia** — godzina zakończenia dnia roboczego. Wartość musi być dodatnią liczbą w formacie 00:00:00 AM/PM, która informuje o godzinie, minucie i sekundzie oraz czasie przed południem (AM) lub po południu (PM).

Ostrzeżenie

Nie należy konfigurować dnia roboczego, który obejmuje północ, ponieważ może to zostać źle zinterpretowane przez rozwiązanie Routing Solution. Jeśli dzień roboczy rozpoczyna się jednego dnia i kończy drugiego, należy go skonfigurować jako dwa dni w następujący sposób:

Pierwszy dzień roboczy zaczyna się o zwykłej porze, a kończy o 11:59 PM tego dnia.
Drugi dzień roboczy zaczyna się o godzinie 00:00 AM następnego dnia kalendarzowego, a kończy o zwykłej zaplanowanej godzinie.

Przykład

Załóżmy, że działania mają być śledzone od poniedziałku od godziny **8:00 PM** do wtorku do godziny **2:00 AM**. Należy utworzyć dwa dni robocze w następujący sposób:
Pierwszy dzień roboczy rozpoczyna się w poniedziałek o godzinie 8:00 PM, a kończy o godzinie 11:59 PM.

Drugi dzień roboczy rozpoczyna się we wtorek o godzinie 00:00 AM i kończy o godzinie 2:00 AM.

- **Wartość minimalna** — wartość statystyki, która informuje o minimalnym oczekiwanym obciążeniu roboczym w całym dniu.
- **Wartość maksymalna** — wartość statystyki, która informuje o maksymalnym oczekiwanym obciążeniu roboczym w całym dniu. Ta wartość nie może być mniejsza niż ustawienie **minimalnych wartości statystyki**.
- **Wartość docelowa** — wartość statystyki, która informuje o docelowym obciążeniu roboczym w całym dniu. Wartość docelowa nie może być mniejsza niż ustawienie minimalnych wartości statystyki ani większa niż ustawienie maksymalnych wartości statystyki. Ta właściwość jest zarezerwowana do użytku w przyszłości.
- **Długość interwału (minuty)** — interwał statystyki wyrażony w minutach. Ten parametr służy do dzielenia dnia statystyki na mniejsze przedziały czasu, które pozwalają rozkładać obciążenie w ciągu dnia. Ta wartość musi być wielokrotnością liczby 5. Po ustawieniu tej wartości nie można jej zmienić.
- **Dzierżawca** — w środowisku z wieloma dzierżawcami jest to dzierżawca, do którego należy obiekt. Ta wartość jest automatycznie ustawiana na dzierżawcę, którego określono w polu **Katalog dzierżawców** na liście obiektów.
- **Stan włączony** — gdy to pole jest zaznaczone, wskazuje, że obiekt znajduje się w zwykłym stanie roboczym i może być używany bez żadnych ograniczeń.

3. Interwały statystyki można określać na karcie **Interwały**. Więcej informacji znajduje się na karcie Interwały statystyki.

4. Kliknij przycisk **Zapisz**.

Kontrakt dzienny

Aby utworzyć kontrakt dzienny, wykonaj następujące działania:

1. Kliknij opcję **Nowy**.
2. Wprowadź następujące informacje. W przypadku niektórych pól można ręcznie wprowadzić nazwę wartości lub kliknąć przycisk **Przełóżaj**, aby wybrać wartość z listy:
 - **Nazwa** — nazwa dnia statystyki. Określ wartość tej właściwości, która musi być unikatowa w ramach składnika Configuration Database (w środowisku korporacyjnym) lub w ramach dzierżawcy (w środowisku z wieloma dzierżawcami).
 - **Typ** — wybierz opcję **Kontrakt dzienny**, aby utworzyć dzień statystyki, który jest kontraktem dziennym.
 - **Typ dnia** — te pola służą do identyfikacji dni kalendarza, do których mają zastosowanie wartości statystyczne obiektu Dzień statystyki. Jeśli wybrano opcję **Data**, można zmodyfikować następujące pola: **Rok**, **Miesiąc**, **Dzień**. Jeśli wybrano opcję **Dzień tygodnia**, można zmodyfikować pole **Dzień tygodnia**.
 - **Godzina rozpoczęcia** — godzina rozpoczęcia dnia roboczego. Wartość musi być dodatnią liczbą w formacie 00:00:00 AM/PM, która informuje o godzinie, minucie i sekundzie oraz czasie przed południem (AM) lub po południu (PM).

- **Godzina zakończenia** — godzina zakończenia dnia roboczego. Wartość musi być dodatnią liczbą w formacie 00:00:00 AM/PM, która informuje o godzinie, minucie i sekundzie oraz czasie przed południem (AM) lub po południu (PM).
 - **Długość interwału (minuty)** — lista interwałów statystyki.
 - **Dozwolone w prognozie (%)** — procent prognozowanej liczby trasowanych interakcji w danym okresie woluminu, którą można przeszacować i nie doszacować bez spowodowania kary. Ma to zastosowanie do całego dnia, łącznie z interwałami. Wartość musi być liczbą dodatnią.
 - **Dozwolony niedomiar prognozy (%)** — procent prognozowanej liczby trasowanych interakcji w danym okresie woluminu, który należy przekroczyć, aby uniknąć kary za nadmiarową prognozę.
 - **Dozwolony nadmiar prognozy (%)** — procent prognozowanej liczby trasowanych interakcji w danym okresie woluminu, którego nie można przekroczyć, aby uniknąć kary za niedomiarową prognozę.
 - **Stawka płaska** — jeśli to pole jest zaznaczone, jest to płaska stawka, która ma być stosowana w danym okresie woluminu.
3. Na karcie **Okres woluminu** kliknij przycisk **Dodaj**. W oknie podręcznym wprowadź następujące informacje:
- **Okres woluminu** — numer interwału. Pierwszy interwał ma numer 1. Numery są przypisywane kolejno zawsze od godziny rozpoczęcia dnia roboczego.
 - **Prognozowana ilość** — liczba interakcji oczekiwanych w przedziale czasu.
 - **Stawka podstawowa** — łączny koszt wszystkich interakcji oczekiwanych w przedziale czasu.
 - **Kara za nadmiarową prognozę interakcji** — dodatkowy koszt, na jedną interakcję, za przekroczenie prognozowanej liczby interakcji określonej przez karę dozwolonej prognozy. Oznacza to, że jest to kara za zbyt niską prognozę.
 - **Kara za niedomiarową prognozę interakcji** — dodatkowy koszt, na jedną interakcję, za nieosiągnięcie prognozowanej liczby interakcji określonej przez karę dozwolonej prognozy. Oznacza to, że jest to kara za zbyt wysoką prognozę.

Ważne

Więcej informacji zawiera dokumentacja [Universal Routing 8.0 Routing Application Configuration Guide](#).

4. Kliknij przycisk **Zapisz**.

Interwały statystyki

Interwały statystyki umożliwiają skojarzenie poszczególnych interwałów z konkretnymi wartościami statystyki. W przypadku każdego interwału można określić wartości reprezentujące oczekiwane obciążenie w tym interwale. Wartość musi być liczbowa i unikatowa w ramach pola statystyki. Gdy obiekt Dzień statystyki jest skonfigurowany do użytku w tabeli statystyki typu Tabela pojemności, należy określić:

- Wartość statystyki 1 — liczba agentów.
- Wartość statystyki 2 — średni czas obsługi.

Gdy obiekt Dzień statystyki jest skonfigurowany do użytku w tabeli statystyki typu Tabela przydziałów, należy określić:

- Wartość statystyki 1 — wartość statystyki, która informuje o minimalnym oczekiwanym obciążeniu roboczym w interwale.
- Wartość statystyki 2 — wartość statystyki, która informuje o docelowym obciążeniu roboczym w interwale. Ta wartość nie może być mniejsza niż ustawienie Wartość statystyki 1 ani większa niż ustawienie Wartość statystyki 3.
- Wartość statystyki 3 — wartość statystyki, która informuje o maksymalnym oczekiwanym obciążeniu roboczym w interwale. Ta wartość nie może być mniejsza niż ustawienie Wartość statystyki 1.