



Cisco Unified Workforce Optimization

品質管理桌面使用者指南 2.7(2)
2009 年 5 月

美國總公司

Cisco Systems, Inc.
170 West Tasman Drive
San Jose, CA 95134-1706
USA
<http://www.cisco.com>
電話：408 526-4000
800 553-NETS (6387)
傳真：408 527-0883

本手冊中之產品規格與產品相關資訊如有變更，恕不另行通知。本手冊中所提出之各項聲明、資訊及建議均正確無誤，但不提供任何明示或默示形式的擔保。使用者必須自負使用產品的全責。

產品相關之軟體授權與有限瑕疵責任擔保，會併入出貨產品的資訊套件內，並列於本參照中。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 所採用之 TCP 標頭壓縮，係改寫自 University of California, Berkeley (UCB) 針對該校 UNIX 作業系統而開發之公用網域版本中的某程式。版權所有。Copyright © 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 與上列供應商皆不承擔任何明示或默示之瑕疵責任擔保，包括（但不限於）適售性、特定用途的適用性，以及不侵害他人權益或交易、用途或商業行為所引發的爭議。

在任何情況下，CISCO 或其供應商皆不負擔任何間接、特殊、衍生或附隨之損害，包括（但不限於）獲利損失，或因使用或不當使用本手冊之資料損失或傷害，即使 CISCO 或其供應商已被告知前述損害之可能性時亦然。

CCDE、CCENT、Cisco Eos、Cisco HealthPresence、Cisco 標誌、Cisco Lumin、Cisco Nexus、Cisco StadiumVision、Cisco TelePresence、Cisco WebEx、DCE 及 Welcome to the Human Network 是商標；Changing the Way We Work、Live, Play, and Learn 及 Cisco Store 是服務標記；Access Registrar、Aironet、AsyncOS、Bringing the Meeting To You、Catalyst、CCDA、CCDP、CCIE、CCIP、CCNA、CCNP、CCSP、CCVP、Cisco、Cisco Certified Internetwork Expert 標誌、Cisco IOS、Cisco Press、Cisco Systems、Cisco Systems Capital、Cisco Systems 標誌、Cisco Unity、Collaboration Without Limitation、EtherFast、EtherSwitch、Event Center、Fast Step、Follow Me Browsing、FormShare、GigaDrive、HomeLink、Internet Quotient、IOS、iPhone、iQuick Study、IronPort、IronPort 標誌、LightStream、Linksys、MediaTone、MeetingPlace、MeetingPlace Chime Sound、MGX、Networkers、Networking Academy、Network Registrar、PCNow、PIX、PowerPanels、ProConnect、ScriptShare、SenderBase、SMARTnet、Spectrum Expert、StackWise、The Fastest Way to Increase Your Internet Quotient、TransPath、WebEx 及 WebEx 標誌是 Cisco Systems Inc. 及 / 或分支機構在美國及其他特定國家 / 地區的註冊商標。

本文件或網站中所提及之所有其他商標，為各所有人之財產。「合作夥伴」一字不代表 Cisco 與其他公司之間有任何合作夥伴的關係。(0812R)

本文件中所使用的任何網際網路通訊協定 (IP) 位址均為虛構。本文件中所含之任何範例、指令顯示輸出與圖表僅供說明之用。此說明內容所使用之 IP 位址如有相同，其純屬巧合，絕非蓄意。

品質管理桌面使用者指南

© 2008, 2009 Cisco Systems, Inc. 版權所有。

© 2008, 2009 Calabrio, Inc. 版權所有。

目錄

- 1 概觀 7**
 - 簡介 7
 - QM 桌面的功能等級 8
 - 登入 9
 - 自動更新 11
 - 變更角色 12
 - 變更檢視 13
 - 登出 14

- 2 QM 桌面介面 15**
 - 簡介 15
 - 範圍規則 16
 - 範圍規則及 HR/ 培訓錄音 16
 - 管理員 16
 - 監督員 16
 - 計算者 16
 - 封存使用者 16
 - 代理及知識工作者 16
 - 主控台與報告的範圍差異 17
 - 時區 18
 - QM 桌面介面中的時間 18
 - QM 桌面報告中的時間 18
 - 在導覽樹狀目錄中移動 18
 - 滑鼠 18
 - 鍵盤 18
 - 排序表格 19
 - 關於錄音 20
 - 播放視訊錄影 20
 - 單監控畫面及多監控畫面的錄影 21
 - 包合式及交錯式通話錄音 23

目錄

- 主控台標籤 24
 - 統計資料明細 26
 - 代理的統計資料明細 26
 - 監督員及管理員的統計資料明細 27
- 錄音標籤 28
 - 排序錄音 31
 - 保留錄音 31
 - 計算檢視 32
 - 計算檢視視窗的組成部分 32
 - 播放錄音 33
 - 新增註解至計算 34
 - 將計算標記為培訓或 HR 35
- 報告標籤 36
 - 報告說明 37
 - 已記分之代理的計算 37
 - 代理區段分數報告 38
 - 代理趨勢報告 38
 - 封存系統存取型式報告 39
 - 稽核記錄存取報告 39
 - 企業的群組平均分數報告 40
 - 計算者績效報告 40
 - 群組的代理平均分數報告 41
 - 群組的小組平均分數報告 41
 - 群組的小組區段分數報告 42
 - 使用者錄音狀態 42
 - 系統狀態 43
 - 小組的代理平均分數報告 43
 - 小組的代理區段分數報告 44

目錄

- 封存標籤 45
 - 搜尋封存 46
 - 單步驟搜尋程序 48
 - 雙步驟搜尋程序 48
 - 清除搜尋結果 48
 - 播放聯絡活動錄音 49
 - 編輯聯絡活動中繼資料 50
 - 播放通話的所有區段 50
- 匯出聯絡活動錄音 52
 - 檢視匯出的中繼資料 52

3

計算聯絡活動 55

- 簡介 55
 - 計算聯絡活動的一般程序 55
 - 錄音導覽樹狀目錄中的資料夾 56
- 計算聯絡活動 57
 - 計算「代理已標記」的錄音 57
 - 播放錄音 58
 - 填寫計算表 58
 - 關鍵績效指標 (KPI) 問題 59
 - 新增註解至計算 59
 - 將計算標記為培訓或 HR 61
 - 編輯聯絡活動的中繼資料 62
 - 儲存計算 62
 - 完成計算 62
 - 核准計算 63
 - 瞭解計算的記分方式 63
 - 區段加權 64

目錄

簡介

「Cisco 品質管理 (QM) 桌面」讓管理員、監督員、代理、知識工作者、封存使用者及計算者能夠使用相同的應用程式，監控及計算聯絡中心環境內群組、小組及個別代理的效能。

「QM 桌面」透過 QM 桌面主控台提供群組、小組與個別代理之代理計算結果的摘要及明細。您本身所獲指派的角色，則可讓您存取不同等級的資訊。計算者、管理員及監督員可實地計算聯絡活動、檢視計算結果，以及輸入計算的註解；代理則可檢視自己的計算結果與加註。

除計算者與封存使用者之外，所有角色皆可檢視歷史報告，藉以顯示使用者所選指定時段的資料。時段可以從一天到即日起算後的一年。

如有啟用封存功能，則管理員、監督員與封存使用者均可自動存取封存的錄音。管理員可存取其獲指派之群組的錄音，監督員可存取其獲指派之小組的錄音，而封存使用者則可存取所有的錄音。僅當管理員啟用其功能之後，代理及知識工作者才能夠檢自己的封存錄音。

音訊錄音的封存時間長度取決於管理員的設定。封存錄音亦可逐項匯出到任何位置。

QM 桌面的功能等級

「QM 桌面」具有兩種功能等級：基本等級和進階等級。Cisco 為這些功能等級提供下列授權類型：

- 對於基本授權類型，存檔和品質管理所用的聯絡活動記錄僅為音訊。
- 對於進階授權類型，存檔所用的聯絡活動記錄僅為音訊，品質管理所用的聯絡活動記錄則為音訊及畫面。

授權決定的是「QM 桌面」中所記錄的內容，而不是使用者可以檢視的內容。

登入

要登入「QM 桌面」，必須具備使用者名稱及密碼。PC 上每次只可執行一個「QM 桌面」例項。

下列情況下將會導致無法登入：

- 您不是授權的 QM 使用者
- 授權已到期
- 您雖為管理員，但已被停止活動或未指派給群組
- 您雖是監督員，但已被停止活動或未指派給群組
- 您是計算者，但目前無作用中的群組

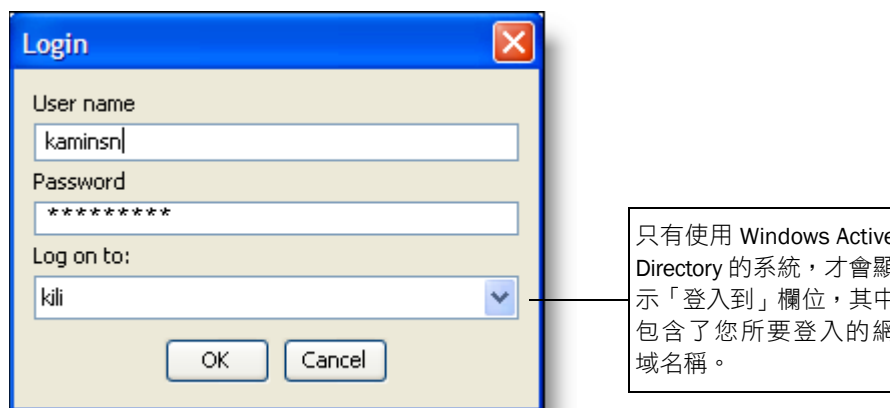
若要登入「QM 桌面」：

1. 桌面上若未開啟「QM 桌面」，請按一下「開始」>「所有程式」>「Cisco」>「WFO」>「品質管理桌面」。

桌面上若已開啟「QM 桌面」，請從功能表列選擇「檔案」>「登入」。

「QM 桌面」會隨即啟動，並顯示「登入」對話方塊（圖 1）。

圖 1. 登入對話方塊 (Active Directory 系統)



2. 系統如有使用 Windows Active Directory，請輸入 Windows 使用者名稱、密碼（密碼須區分大小寫）及網域（在「登入到」欄位中）。

系統若未使用 Windows Active Directory，只需輸入 Windows 使用者名稱及 QM 密碼即可。此密碼是管理員在「QM 管理員」中所設定。

3. 按一下「確定」。

如此即可登入「QM 桌面」。

所顯示的畫面取決於您的角色和授權類型。如需有關角色和權限的詳細資訊，請參閱[第 15 頁的表 1](#)。

自動更新

QM 可設定為啟用自動更新。這表示只要伺服器安裝了新版的 QM，所有用戶端應用程式（QM 管理員、QM 桌面及 QM 桌面錄音服務）例項皆會在下次啟動時隨之更新。

啟用自動更新之後，「QM 桌面」會在每次啟動時檢查有無更新的版本。如有更新，即會自動執行更新程序。

附註：自動更新程序執行期間，請勿嘗試啟動任何「QM 桌面」應用程式，否則將會啟動另一個自動更新程序例項。

當自動更新程序啟動時，會顯示對話方塊通知您即將更新「QM 桌面」例項。此時請按一下「確定」，然後遵循安裝精靈的指示作業。

完成更新之後，會在最後一個對話方塊告訴您更新已完成。請按一下「確定」，然後重新啟動「QM 桌面」，並如往常般地登入。

附註：若取消更新，更新即會失敗，但仍會顯示訊息，表示升級已完成。當您下次啟動「QM 桌面」時，將會再次執行自動更新程序。

變更角色

您如獲指派多個 QM 角色（例如身兼計算者與管理員），將會以最高的角色等級自動登入「QM 桌面」。目前的角色會顯示在「QM 桌面」視窗的右上角（圖 2）。

圖 2. 您的角色會顯示在「QM 桌面」視窗的右上角

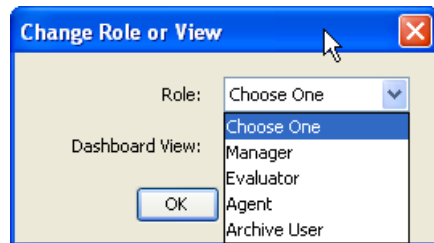


您必須變更「QM 桌面」的角色，才可存取各種角色所適用的功能。

若要變更角色：

1. 從功能表列選擇**設定 > 變更角色或檢視**。
「變更角色或檢視」對話方塊會隨即出現（圖 3）。

圖 3. 變更您的角色



2. 從下拉式清單中選取所需的角色，然後按一下**確定**。

附註：若要變更的角色不具備檢視選擇，將會停用「檢視」欄位。

「QM 桌面」會改而顯示新角色的相關資訊。

變更檢視

「QM 桌面」主控台一次只會顯示一個小組或群組的資訊。但監督員可以指派給多個小組，而管理員則可指派給多個群組。若要存取其他小組或群組的資訊，必須變更主控台檢視。

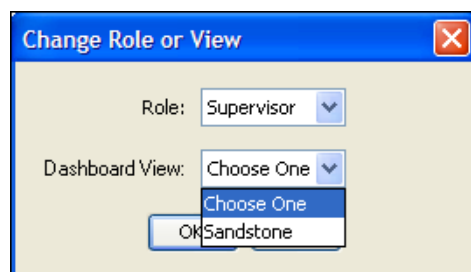
您只可從「主控台」標籤變更檢視。

若要變更檢視：

1. 從功能表列選擇**設定 > 變更角色或檢視**。

「變更角色或檢視」對話方塊會隨即出現（圖 4）。僅當您的角色是管理員或監督員時，才會啟用「檢視」欄位。

圖 4. 變更您的檢視



2. 從「主控台檢視」下拉式清單中選取所需的檢視，然後按一下**確定**。
主控台會隨即顯示所選小組或群組的相關資訊。

登出

登出「QM 桌面」的方法有兩種：

- 登出並結束（關閉）應用程式
- 只登出而不關閉應用程式

附註：關閉「QM 桌面」（使用下文所述之程序，或按一下視窗右上角的「關閉」按鈕）會自動將您登出系統。

管理員可以將「QM 桌面」設定為在指定的閒置時間後，自動讓您的作業階段逾時。此時會將您登出，但應用程式仍保持開啟。預設不會啟用此功能。

附註：「QM 桌面」逾時時，您若正在匯出錄音，則匯出作業會繼續進行，但所有進度視窗皆會關閉。

若要登出並結束「QM 桌面」：

- 從功能表列選擇**檔案 > 結束**。
如此即會登出「QM 桌面」，並關閉應用程式。

若只要登出而不關閉「QM 桌面」：

1. 從功能表列選擇**檔案 > 登出**。
「確認」對話方塊會隨即出現。
2. 按一下**確定**，確認您要登出。
如此即會登出「QM 桌面」，但將應用程式保持開啟。

簡介

「QM 桌面」會在標籤中顯示資訊。所顯示的標籤及標籤中所能顯示的資訊等級，取決於您的角色和權限。角色、權限和授權是由管理員在「QM 管理員」中設定的。

基本和進階授權的可用標籤顯示於表格 1 之中。

表 1. 「QM 桌面」根據使用者角色顯示基本和進階授權的可用標籤

標籤	計算者	代理	知識工作者	監督員	管理員	封存使用者
主控台		×	×	×	×	
錄音	×	×	×	×	×	
計算*	×	×	×	×†	×†	
封存	×	×†	×†	×	×	×
報告		×	×	×	×	

* 「計算」檢視視窗會在選擇「錄音」標籤中的錄音之後顯示。

† 管理員啟用之後。

如需有關授權的詳細資訊，請參閱品質管理系統管理員使用者指南中的「授權規則」。

範圍規則

角色不只會控制您所能使用的資訊，還會控制資訊的廣度。在此案例中，「範圍」是指您所能檢視及 / 或計算的聯絡活動。

範圍規則及 HR/ 培訓錄音

本節所述之範圍規則，不適用於標記為「培訓」錄音的聯絡活動，因為所有角色均可檢閱這類聯絡活動；但範圍規則適用於所有其他錄音，包括標記為 HR 的錄音。

管理員

管理員只可檢視其作用中群組所進行的聯絡活動。例如某管理員於上週指派給了群組 A，但之後又指派給了群組 B，則此管理員將只可檢視群組 B 之作用中小組目前作用中代理的聯絡活動錄音。這包括管理員指派給群組 B 之前，由群組 B 代理所進行的聯絡活動錄音。管理員亦可檢視培訓與 HR 聯絡活動。

監督員

監督員只可檢視其作用中小組所進行的聯絡活動。例如某監督員於上週指派給了小組 A，但之後又指派給了小組 B，則此管理員將只可檢視由小組 B 之作用中代理目前的聯絡活動錄音。這包括監督員指派給小組 B 之前，由小組 B 代理所進行的聯絡活動錄音。

計算者

計算者可檢視所有作用中群組、小組及代理的聯絡活動，但無法檢視停止活動之群組、小組及代理所進行的聯絡活動。

封存使用者

封存使用者可檢視所有作用中及非作用中群組、小組及代理所進行的各項封存聯絡活動。

代理及知識工作者

代理及知識工作者只可檢視自有的聯絡活動。

主控台與報告的範圍差異

QM 主控台與 QM 報告會根據日期範圍、角色及組織變更顯示資訊，但兩者顯示資料的方式略有不同。表格 2 根據資訊的檢視位置摘要說明兩者在報告值方面的不同。

表 2. 主控台與報告資料的範圍差異

資訊類型	主控台	報告
日期範圍	只顯示已完成的月份。例如「過去月份」是上一個已完成的月份。	使用使用者所選取的明確日期範圍。
角色	根據目前的角色顯示資料。	管理員及監督員由其目前的角色決定其所能使用的報告。可供選取的群組、小組與代理包括目前受管理或監督的群組或小組，以及目前隸屬於這些小組的代理。
內容與計算	計算次數與總計以目前的角色為準。例如計算群組的最新平均時，無論聯絡活動發生時代理是否隸屬於該群組，皆會將目前該群組中的所有代理及其聯絡活動計入平均值。	每份報告的計算次數、總計及內容，皆是以歷史組態為準。例如計算群組特定時段的歷史平均時，會將所有隸屬於該小組之代理，於該時段內任何時點所發生的各項聯絡活動，計入該時段的群組平均。請注意，若某位代理剛加入群組，而其所有聯絡活動均在加入前發生，則這些聯絡活動將不會計入群組平均。
組織變更	根據目前的組織結構顯示資料。例如，最近從監督員小組移除的代理，不會出現在該監督員的資料中。	根據歷史結構顯示資料。例如，若某位代理於選取的日期範圍內出現在監督員小組中，則該代理即會出現在此小組報告中。

時區

「QM 桌面」會根據其顯示位置以兩種方式顯示時間。

QM 桌面介面中的時間

在「QM 桌面」介面中，聯絡活動時間是指聯絡活動在代理位置進行時的時間（以適合地區設定的格式表示）。例如，代理若是在芝加哥，則其所進行之聯絡活動的時間為芝加哥當地時間。

聯絡活動亦會顯示當地時區的縮寫。「QM 桌面」若不知道聯絡活動發生的時區，將會以格林威治標準時間 (GMT) 顯示時間。

QM 桌面報告中的時間

在只有一位代理的「QM 桌面」報告中，聯絡活動時間是指聯絡活動在代理位置進行的時間（以適合地區設定的格式表示，但不會標示時區）。

在內有多位代理的報告中，聯絡活動時間會以適合地區設定的格式加上 GMT 時差表示。例如，位於芝加哥的代理在下午 3:42（芝加哥時間）所進行的聯絡活動，會顯示為下午 9:42 GMT -06:00。

在導覽樹狀目錄中移動

「錄音」標籤顯示導覽樹狀目錄。使用下列滑鼠或鍵盤操作可以在導覽樹狀目錄中移動。

滑鼠

- 連按兩下圖示 / 節點名稱，可展開或摺疊樹狀目錄。
- 按一下加號 (+)，可展開樹狀目錄。
- 按一下減號 (-)，可摺疊樹狀目錄。

鍵盤

- 按向上和向下箭頭鍵，可從一個節點移至下一個節點。
- 按向左箭頭鍵，可摺疊樹狀目錄。
- 按向右箭頭鍵，可展開樹狀目錄。

排序表格

表格（圖 5）中的資料可以按照欄來排序。排序可依遞增或遞減方式進行。

欄標題右上角的小三角形顯示排序的方向：遞增或遞減。這些箭頭的大小會根據欄的排序位置而變更，主要排序欄中的三角形最大，次要排序欄中的三角形稍小，依次類推。

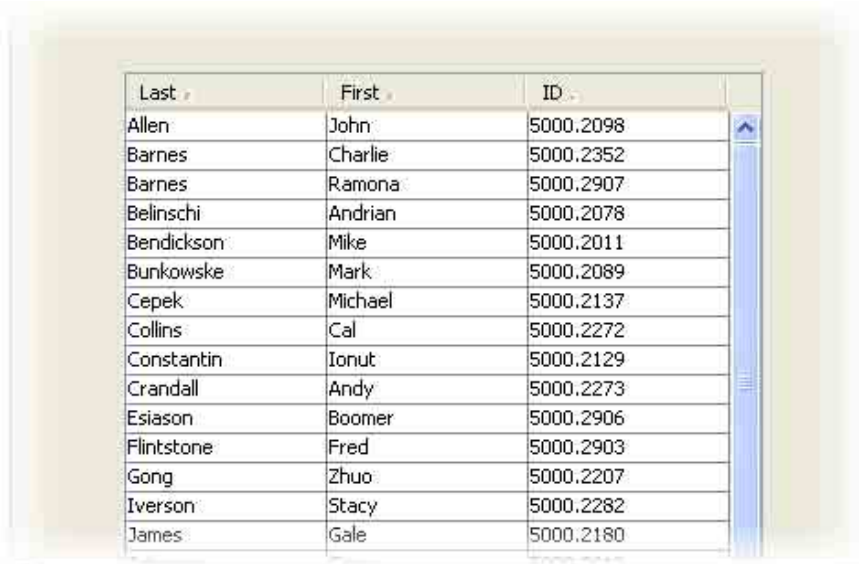
若要按照一個欄排序：

- 請按一下欄標題。再按一下可反轉排序順序。

若要按照多個欄排序：

1. 按住 Ctrl 鍵，然後按一下主要排序欄標題。
2. 繼續按住 Ctrl 鍵，然後按一下您想根據其定義來排序的其他欄標題。

圖 5. 可排序表格範例



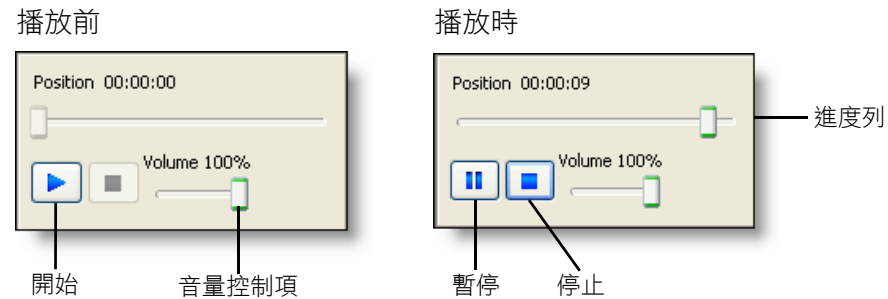
Last	First	ID
Allen	John	5000.2098
Barnes	Charlie	5000.2352
Barnes	Ramona	5000.2907
Belinschi	Andrian	5000.2078
Bendickson	Mike	5000.2011
Bunkowske	Mark	5000.2089
Cepek	Michael	5000.2137
Collins	Cal	5000.2272
Constantin	Ionut	5000.2129
Crandall	Andy	5000.2273
Esiason	Boomer	5000.2906
Flintstone	Fred	5000.2903
Gong	Zhuo	5000.2207
Iverson	Stacy	5000.2282
James	Gale	5000.2180

關於錄音

您可以從「計算檢視」窗格播放錄音。「計算檢視」窗格可從「錄音」標籤和「封存」標籤存取。如需有關存取「計算檢視」窗格的詳細資訊，請參閱第 28 頁的「錄音標籤」，第 45 頁的「封存標籤」。有關此窗格的說明，請參閱第 32 頁的「計算檢視」。

當「計算檢視」窗格出現時，會連帶顯示計算表及聯絡活動資訊，並開始下載聯絡活動的音訊部分。按一下「播放控制項」窗格中的「開始」按鈕，即可開始播放錄音。

圖 6. 播放控制項



當您按一下「開始」按鈕時，即會開始從「畫面服務」伺服器輸送錄音的視訊部分。音訊開始播放數秒後，才會正式進入錄音（聯絡活動資訊可能會指出音訊的確切播放時間）。

附註：只有進階版的 QM 才可提供視訊。

在極少數的情況下，可能會發生音訊串流與視訊串流不同步的狀況。當發生此狀況時，會顯示錯誤訊息。此時請先停止然後重新啟動播放，如此即可讓音訊與視訊再次同步。若仍然無法解決問題，請按一下「取消」按鈕，並結束計算表，然後再次開啟錄音從頭開始播放。

音量滑桿受限於 PC 本身的系統音量。系統音量若設為零，則使用 QM 音量滑桿亦無法提高音量。系統音量若設為 50%，則 QM 的音量最高也只能提高到 50%。

播放視訊錄影

您可在檢視視訊錄影時控制其大小。顯示視訊錄影時，預設會符合播放窗格的大小，並維持其長寬比（4:3 或 16:9）。若調整播放窗格的大小，錄影大小亦會隨之調整。

若要以錄製時的解析度檢視錄影，請選取播放窗格右下角的「符合 1 比 1」選項。如此一來即會將錄影的大小調整為實際大小。您可以使用捲動軸檢視整段錄影。

若要回復為預設檢視，請選取「符合視窗大小」選項。錄影會調整為可以在播放窗格內觀看整段錄影的大小。

單監控畫面及多監控畫面的錄影

「計算檢視」視窗可顯示單監控及多監控設定的錄影。

在機器上設定錄製多監控的顯示屬性時，其他主機監控器必須位於主要顯示器的下方或右方（請參閱圖 7）。由於 Windows 的限制，任何位於主要顯示器的上方或左方的監控器畫面都將被切除。「計算檢視」視窗將根據您在「顯示屬性」視窗中的設定來顯示錄影畫面。

圖 7. 顯示屬性

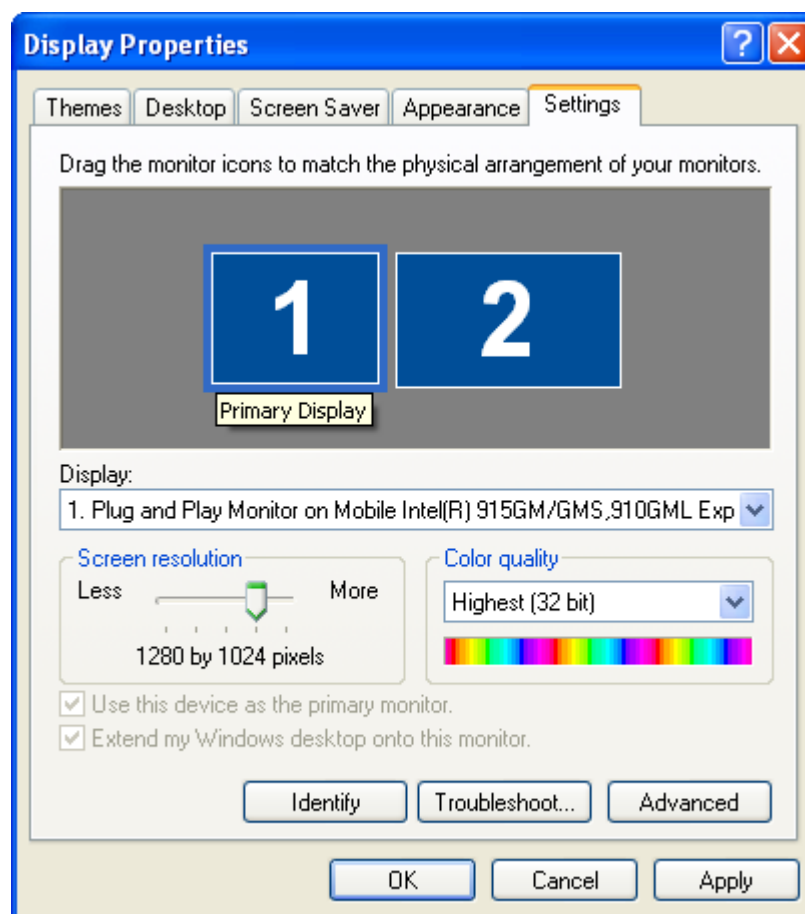
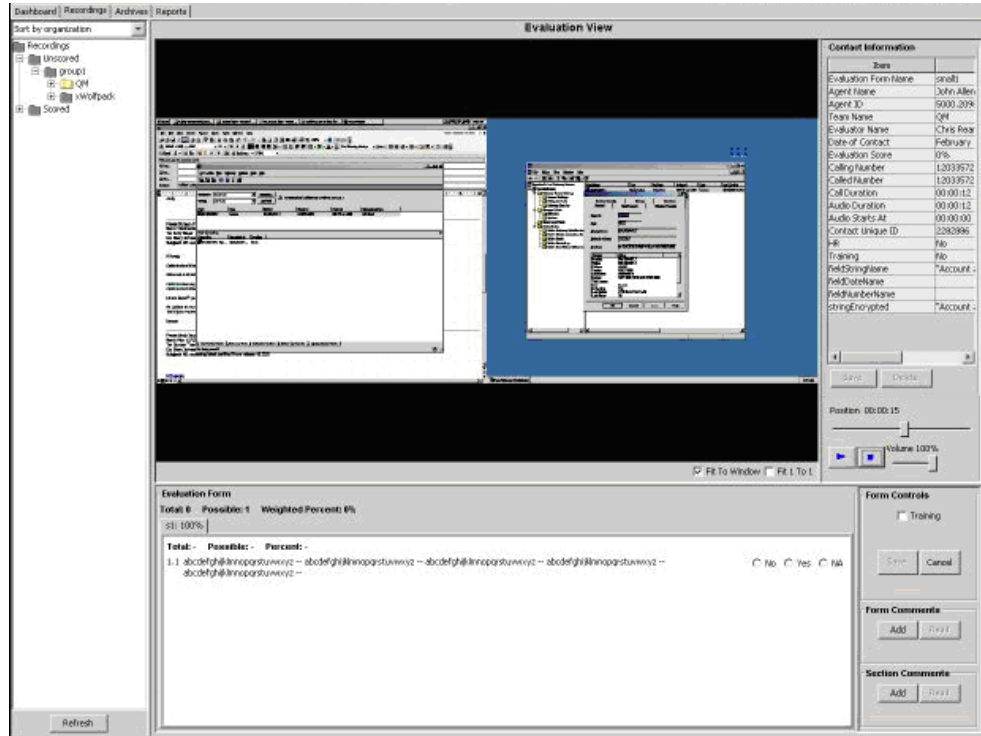


圖 8 顯示正在播放多監控畫面錄影的「計算檢視」視窗。

圖 8. 多監控畫面的錄影



您可選取「符合 1 比 1」選項放大錄影，並使用捲動軸在視窗中移動。

附註：多監控畫面錄影的大小是單監控畫面錄影的兩倍。

包含式及交錯式通話錄音

當代理或知識工作者同時處理兩個通話，並將其中一個設為保留，於兩個通話間進行切換時，其結果可能是一則錄音，也可能是兩則錄音，視通話為包含式或交錯式而定。

圖 9 的錄音 1 是針對通話 1 所建立，同時亦包含通話 2 的完整音訊。這表示通話 2 包含在通話 1 內。

圖 9. 包含式通話

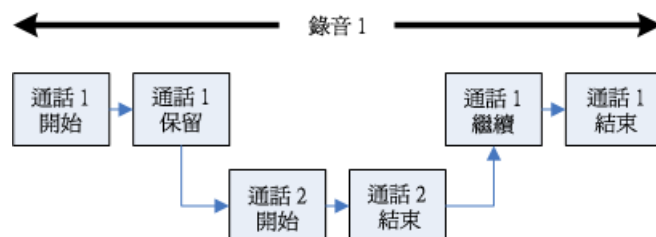
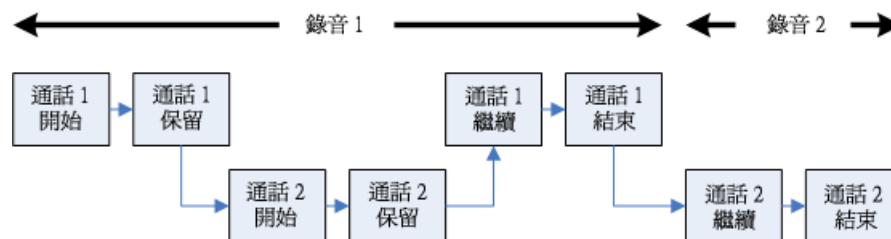


圖 10 的錄音 1 是針對通話 1 所建立，同時亦包含兩通通話作用中時，部分通話 2 的音訊。由於錄音 2 是在通話 1 結束時針對通話 2 所建立，因此錄音 2 只包含通話 1 結束後的通話 2 音訊部分。這表示通話 1 與通話 2 相互交錯，因此所報告之通話 2 的持續時間，是從通話 2 開始到結束的時間。但錄音 2 真正的持續時間，應從通話 1 開始到通話 2 結束。

圖 10. 交錯式通話



主控台標籤

「主控台」標籤（圖 11 和圖 12）提供聯絡中心於過去 12 個月內之效能統計資料的摘要及明細顯示。摘要顯示採用橫條圖格式。

主控台會顯示一組標準的統計資料，但其內容等級取決於您的角色（代理、知識工作者、監督員或管理員）。

圖 11. 監督員的「主控台」標籤，「品質平均值」圖表

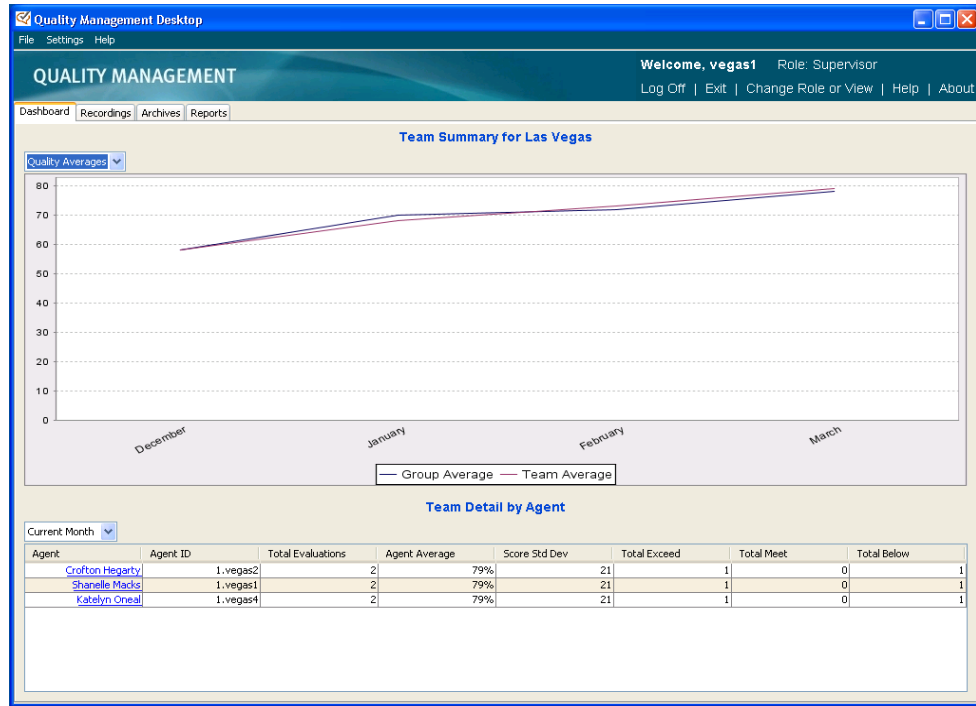
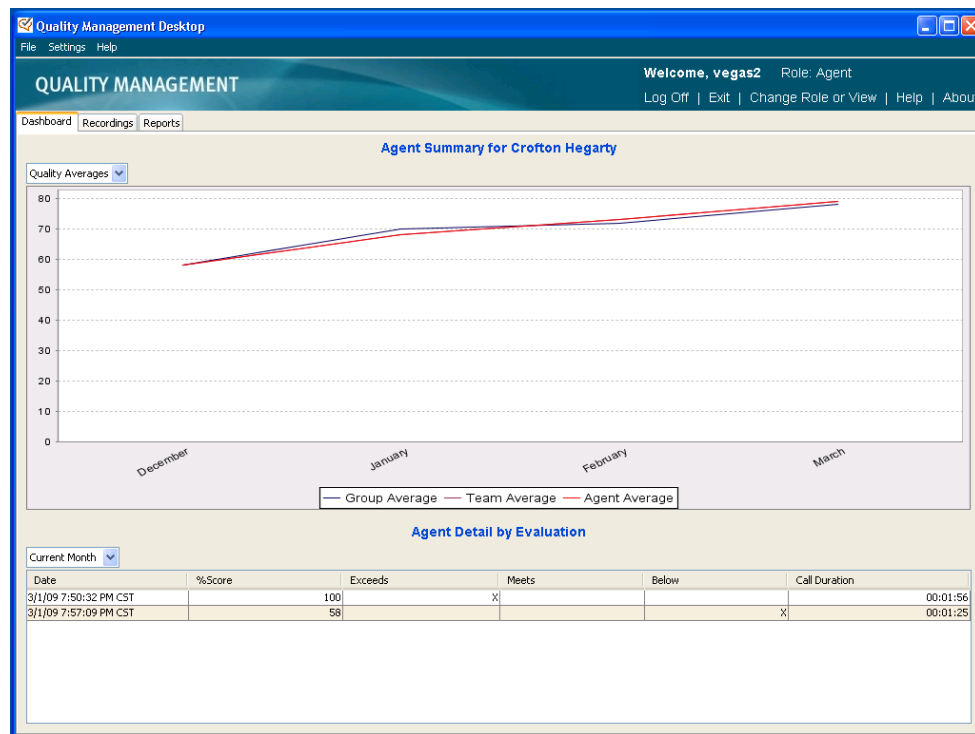


圖 12. 代理的「主控台」標籤，「品質平均值」圖表



「主控台」的上半部會以圖形顯示統計資料，包括橫條圖（「計算次數總計」及「聯絡活動數總計」）或折線圖（「品質平均值」）。圖表化的統計資料包括：

- 計算次數總計（總計超過 / 總計符合 / 總計低於）
- 聯絡活動數總計（QM 錄音數總計 / 計算次數總計）
- 品質平均值（群組 / 小組 / 代理平均值）

所有角色的預設圖形為「品質平均值」。此圖形的預設時間範圍為 4 個月（當月加過去 3 個月），否則將會跨 12 個月（當月加過去 11 個月）。

統計資料明細

「明細」窗格中所顯示的標準統計資料在**表格 3**和**表格 4**中加以說明。如這些表格中所示，不同角色會顯示不同的統計資料。統計資料的時間範圍須從下拉式清單中選取。所提供的選擇包括：

- 本月
- 過去月份
- 過去 3 個月
- 過去 12 個月

附註：所有經過記分之聯絡活動的統計資料，皆不包括進行中的計算或正在等待核准的計算。

代理的統計資料明細

表 3. 代理的主控台統計資料明細

統計資料	說明
% 分數	計算者給代理聯絡活動的百分比分數。
低於	X 表示計算低於預期。
日期	聯絡活動的日期。
通話持續時間	聯絡活動的持續時間。
超過	X 表示計算超過預期。
符合	X 表示計算符合預期。

監督員及管理員的統計資料明細

表 4. 監督員及管理員的主控台統計資料明細

統計資料	說明
代理	代理的姓名。
代理平均	代理在所選時段內獲得的平均分數。
代理 ID	代理的 ID。
分數標準差	代理分數的標準差。低標準差（接近 0）表示整體分數接近平均分數。較高的標準差（遠離 0）表示分數與平均值的差距極大。較低的標準差表示效能平均；而較高的標準差則表示效能不一。
小組	小組名稱。
小組平均	小組在所選時段內獲得的平均分數。
小組 ID	小組的 ID。
總計低於	計算後分數低於預期之聯絡活動數的總計。預設分數範圍為 0-74%。管理員可修改此範圍。
計算次數總計	所選時段內代理接受計算的次數總計。
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%。管理員可修改此範圍。
總計符合	計算後分數符合預期之聯絡活動數的總計。預設分數範圍為 75-89%。管理員可修改此範圍。

錄音標籤

「錄音」標籤（圖 13）可讓您檢閱已錄音之聯絡活動的清單，從而存取相關聯的計算。它會根據您在導覽樹狀目錄中選取的節點，顯示列有已錄音之聯絡活動的表格。

圖 13. 監督員的錄音標籤

Team Name	First Name	Last Name	%Score	Reason	Date	Time	Zone	Call Duration	Calling Number	Called Number
Las Vegas	Crofton	Hegarty	92	Archive	4/1/09	8:05 PM	CDT	00:01:56	7639712000	7639712000
Las Vegas	Crofton	Hegarty	67	Archive	4/1/09	8:03 PM	CDT	00:01:56	7639712000	7639712000
Las Vegas	Shanelle	Macks		Longest	4/1/09	8:02 PM	CDT	00:01:56	7639712000	7639712000
Las Vegas	Crofton	Hegarty		Archive	4/1/09	8:01 PM	CDT	00:01:56	7639712000	7639712000
Las Vegas	Katelyn	Oneal		Archive	4/1/09	8:01 PM	CDT	00:01:56	7639712000	7639712000

「聯絡活動」檢視中所顯示的已錄音之聯絡活動取決於您的角色：

- 計算者可見到所有工作中之代理的聯絡活動（已記分、未記分、進行中、需要核准）
- 管理員可見到其目前群組的聯絡活動（已記分和需要核准）
- 監督員可見到其目前群組的聯絡活動（已記分和需要核准）

附註：僅當獲得管理員授予計算權限之後，監督員和管理員才能看到未記分或在處理進程中的聯絡活動。

- 代理和知識工作者僅可以看到他們自己的已記分聯絡活動和指定為培訓的聯絡活動。

您可以按一下「相關聯的聯絡活動」按鈕，檢視所選聯絡人的相關聯絡活動。若執行此動作，將會切換至「封存」標籤。如需相關聯絡活動的詳細資訊，請參閱第 50 頁的「播放通話的所有區段」。

管理員會設定有效錄音的最短長度，以利於聯絡活動之計算。凡長度短於此下限值的錄音，皆不會在 QM 中出現。

您可以在記錄的聯絡活動清單中連按兩下某一個聯絡活動，以檢視聯絡活動的計算。若執行此動作，將會切換至「計算檢視」視窗。如需播放聯絡活動錄影的詳細資訊，請參閱第 33 頁的「播放錄音」。

「聯絡活動」窗格最多可顯示 6,000 項聯絡活動。查詢傳回的聯絡活動數量若大於 6,000 項，即會提示您限縮排序條件。

表格 5 是「錄音」標籤中所顯示之欄位的說明。除標準欄位之外，若使用者所定義之中繼資料與錄音相關聯，亦會顯示這些欄位。

表 5. 錄音標籤欄位

欄位	檢視者	說明
% 分數	代理 管理員 監督員 計算者	聯絡活動的分數。
通話持續時間	代理 管理員 監督員 計算者	聯絡活動的持續時間。
受話號碼	代理 管理員 監督員 計算者	受話方的電話號碼。
來電號碼	代理 管理員 監督員 計算者	發話方的電話號碼。來電號碼若未列出或遭到封鎖，會顯示為「不明」。
日期	代理 管理員 監督員 計算者	聯絡活動的日期。

表 5. 錄音標籤欄位 (續)

欄位	檢視者	說明
名字	管理員 監督員 計算者	代理的名字。
群組	管理員 計算者	群組的名稱。
HR	管理員 監督員 計算者	是 / 否。聯絡活動已被標記為 HR 聯絡活動。
ID	代理 管理員 監督員 計算者	聯絡活動的 ID。
姓氏	管理員 監督員 計算者	代理的姓氏。
原因	管理員 監督員 計算者	依據錄音規則 (第一、最後、最長、最短、隨機、記錄、已標記、效能及新員工) 對聯絡活動進行錄音的原因。
小組名稱	管理員 監督員 計算者	小組的名稱。
時間	代理 管理員 監督員 計算者	聯絡活動的時間。
培訓	代理 管理員 監督員 計算者	是 / 否。聯絡活動已被標記為培訓聯絡活動。
區域	管理員 監督員 計算者	聯絡活動錄音所在的時區。

排序錄音

導覽樹狀目錄中的錄音可以多種方式排序，並可從樹狀目錄頂端的下拉式清單中選取。可選擇的排序方式包括：

- 編排
- 日期
- 先 HR 標籤再組織
- 先 HR 標籤再日期
- 先培訓標籤再組織
- 先培訓標籤再日期

保留錄音

錄音的保留時間長度由 QM 管理員設定。[表格 6](#) 是 QM 對於錄音保留時間的限制。

表 6. 錄音保留期限

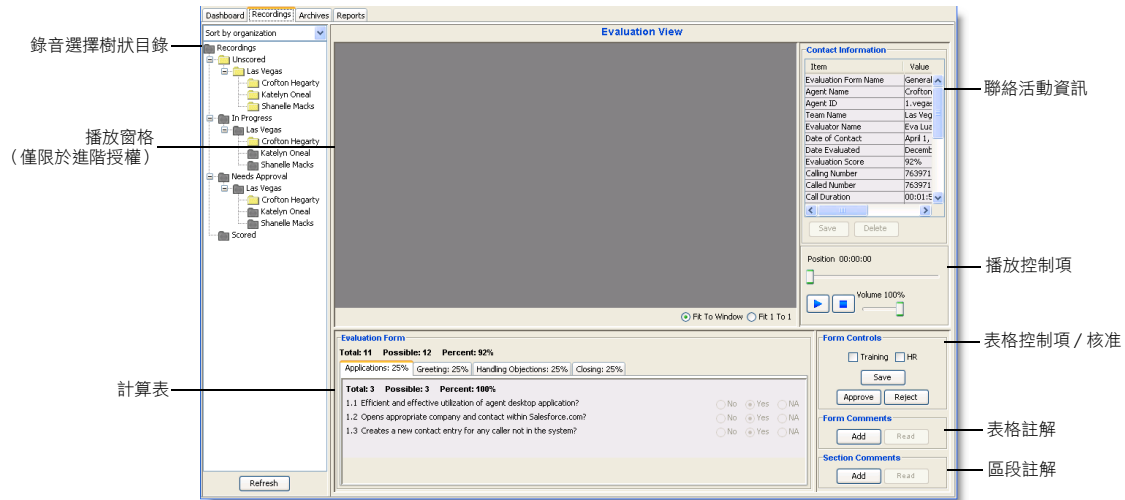
錄音類型	保留期限
已記分	1 天 - 無限制 (預設值 = 30 天)
未記分	1 天 - 無限制 (預設值 = 30 天)
HR	1 個月 - 無限制 (預設值 = 6 個月)
培訓	1 個月 - 無限制 (預設值 = 6 個月)
中繼資料	預設值 = 13 個月*
封存	1 個月 - 無限制 (預設值 = 84 個月)
已標記	1 個月 - 無限制 (預設值 = 120 個月)

* 中繼資料的保留時間是固定的，並且無法變更。

計算檢視

當您從「聯絡活動」視窗中選取特定的錄音時，會出現「計算檢視」視窗（圖 14）。

圖 14. 「計算檢視」視窗



如需如何計算聯絡活動的資訊，請參閱第 55 頁的「計算聯絡活動」。

計算檢視視窗的組成部分

「計算檢視」視窗分為 8 個區域（圖 14）。

- **錄音選擇樹狀目錄** — 可依組織、日期或標籤排序聯絡活動；若連按兩下所需要的聯絡活動，即會在「聯絡活動計算」視窗中顯示該活動。
- **播放窗格** —（僅限於進階）此檢視窗格可播放聯絡活動畫面錄音。
- **播放控制項** — 這些按鈕可播放、暫停及控制已錄音之聯絡活動的音量。此區還包含錄音進度列（滑桿），可向前或向後快轉錄音。
- **聯絡活動資訊** — 顯示已錄音之聯絡活動的計算表標題資料，以及所有與此聯絡活動相關之使用者定義的中繼資料。此窗格中所顯示的資料由管理員設定。您可以編輯使用者所定義的中繼資料。
- **計算表** — 顯示用以計算聯絡活動的表格。只有計算者可以填寫此表格，其他所有角色皆只能檢閱。
- **表格控制項** — 可讓您將計算標記為 HR 或「培訓」聯絡活動、將計算標記為完成或已核准，並儲存計算的所有變更。

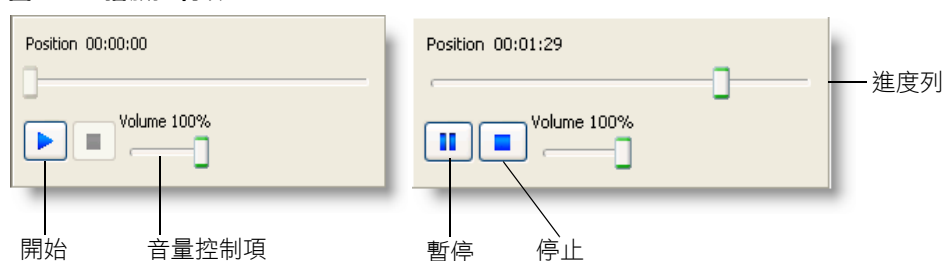
- **表格註解** – 此區中的「新增」按鈕可讓您新增聯絡活動的一般註解。「讀取」按鈕會顯示內含針對聯絡活動輸入之所有表格註解的快顯視窗。
- **區段註解** – 此區中的「新增」按鈕可讓您針對先前在「計算表」窗格中選取的表格區段新增註解。「讀取」按鈕會顯示內含針對所選表格區段輸入之所有註解的快顯視窗。

播放錄音

要收聽錄音，請連按兩下「聯絡活動」視窗右側窗格中的聯絡人。「計算檢視」視窗隨即會顯示（圖 14）。錄音已載入，可以開始播放。「聯絡活動資訊」窗格會顯示聯絡活動的相關資訊。

您可以使用播放控制項（圖 15）來控制錄音的播放。

圖 15. 播放控制項



若要控制錄音的播放：

- 按一下「播放」按鈕以收聽錄音。
- 移動「位置」進度列，可向前或向後快轉錄音。
- 移動「音量控制」進度列，可控制錄音的音量。
- 按一下「暫停」按鈕，可停止播放錄音，再按一下該按鈕可從停止處開始繼續播放錄音。
- 按一下「停止」按鈕，可結束播放錄音。

如需關於錄音的詳細資訊，請參閱第 20 頁的「關於錄音」。

新增註解至計算

計算者、管理員及監督員均可在記分時或完成表格記分之後，新增註解至計算。代理只可在計算完成記分後，新增註解至計算。

註解有兩種類型：

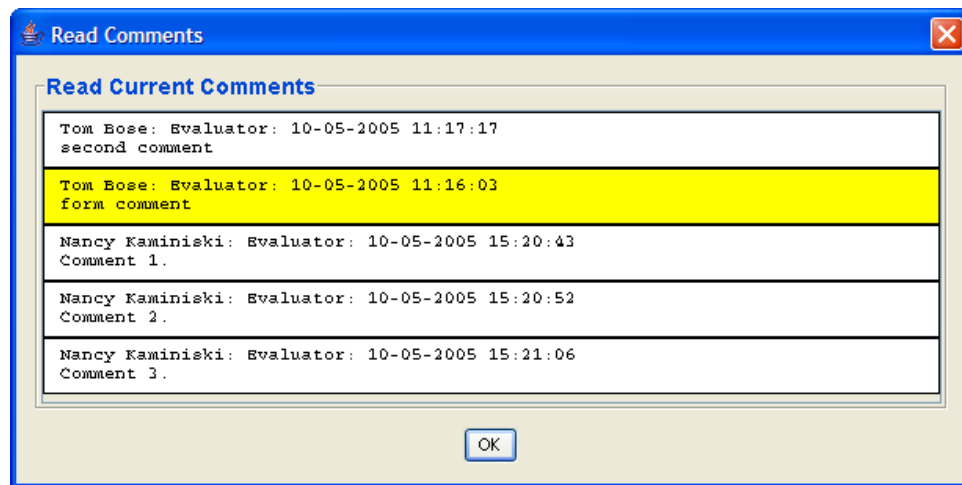
- 表格註解 – 適用於整個計算的註解
- 區段註解 – 適用於特定區段的註解

儲存表格或特定區段的註解之後，會啟用「表格註解」及「區段註解」窗格中的「讀取」按鈕。只要按一下「讀取」按鈕，即會顯示內含所輸入之註解的快顯視窗(圖 16)。

附註：您必須選取區段，才可查看該區段的註解。區段若無任何註解，將會停用「讀取」按鈕。

您必須儲存註解，才會將註解新增至「讀取註解」視窗。若在「新增註解」視窗中輸入註解，但未予儲存，則當您下次按一下「新增」時，該註解仍會出現在「新增註解」視窗中。

圖 16. 「讀取註解」視窗的範例



在「讀取註解」視窗中，各註解會以輸入註解者的姓名與角色，以及輸入的日期與時間加以識別。

選取的註解會以黃色反白顯示。您可以選取註解的文字，並使用標準的 Windows 指令，將其複製並貼入其他應用程式。

「已記分之代理的計算報告」中亦可提供計算的註解供您檢視及列印。如需詳細資訊，請參閱第 36 頁的「報告標籤」。

附註：每則註解最多可有 1300 個字元，而所有註解的加總則不可超過 65,000 個字元。

若要新增一般（表格）註解：

1. 在「表格註解」窗格中按一下**新增**，以顯示「新增註解」對話方塊。
2. 鍵入註解，然後按一下**確定**，以關閉對話方塊。
3. 按一下**儲存**，以儲存註解。

若要新增區段註解：

1. 選取要加註的計算表區段。
2. 在「區段註解」窗格中按一下**新增**，以顯示「新增註解」對話方塊。
3. 鍵入註解，然後按一下**確定**，以關閉對話方塊。
4. 按一下**儲存**，以儲存註解。

附註：此表格不一定會啟用區段註解。這項功能由建立表格的管理員所設定。

將計算標記為培訓或 HR

須加註「培訓」標籤的錄音由計算者、監督員或管理員決定，並可將其用為培訓範例。依據預設，帶有「培訓」標籤的錄音將被保留 6 個月，並且可以被任何使用者角色檢視，除非管理員另有指定。保留的時間由管理員設定。計算者、監督員或管理員亦可移除錄音的「培訓」標籤。

須加註「HR」（人力資源）標籤的錄音由計算者或監督員指定，並只可由人力資源部門進行檢閱。凡標記為「HR」的錄音預設會保留 6 個月。保留的時間由管理員設定。只有監督員或計算者才可移除錄音的「HR」標籤。

若要將計算標記為「培訓」或「HR」：

1. 在「表格控制項」窗格中，選取**培訓**或 **HR** 核取方塊，或同時選取兩者。
2. 按一下**儲存**。

報告標籤

「報告」標籤會將您切換至網頁瀏覽器，並於其中列出可用的報告。在此您將可用多種格式顯示及列印效能報告。可用的格式包括：

- **Acrobat PDF** – PDF 格式的報告可使用 Adobe Acrobat Reader 6.0（含）以上的版本進行檢視及列印。您可以從 www.adobe.com 下載免費的 Adobe Acrobat Reader。
- **CSV** – CSV（逗號分隔）格式的報告可以複製並貼入試算表或文字處理程式供進一步運用。請注意，因為檔案格式的限制，CSV 報告與 HTML/PDF 報告可能略有不同。
- **HTML** – HTML 格式的報告可使用網頁瀏覽器進行檢視及列印。
- **XLS** – XLS 格式的報告可使用 Microsoft Excel 進行檢視及列印。

可檢視的報告取決於您的角色。[表格 7](#) 是各角色所能使用的報告。

表 7. QM 桌面報告

報告類型	報告	管理員	監督員	代理	知識工作者
代理*	已記分之代理的計算	×	×	×	×
	代理區段分數	×	×	×	×
	代理趨勢	×	×	×	×
封存	稽核記錄存取報告	×			
	封存系統存取型式	×			
企業	企業的群組平均分數	×			
計算	計算者績效	×			
群組	群組的小組平均分數	×			
	群組的小組平均分數	×			
	群組的小組區段分數	×			
狀態	使用者錄音狀態	×	×		
	系統狀態	×			
小組	小組的代理平均分數	×	×		
	小組的代理區段分數	×	×		

* 知識工作者可檢視各種代理報告，因為兩種角色的等級相同。

若要產生報告：

1. 在「品質管理報告系統」頁面中，按一下要檢視之報告的超連結名稱。
搜尋條件欄位會顯示在報告清單的右側。
2. 填寫搜尋條件欄位，並指定所需要的格式，然後按一下**繼續**。
如此即會以您選取的格式產生及顯示報告。

附註：報告會顯示在新的瀏覽器視窗中。瀏覽器如有啟用快顯視窗封鎖程式，必須先予停用，才可顯示報告。

報告說明

附註：「QM 桌面」會將計算表中各區段的分數四捨五入。但在顯示代理、小組及群組之區段平均的報告中，區段分數會先相加、後平均，然後才四捨五入。因此，報告所顯示的平均值，會與「QM 桌面」所顯示先相加、後平均的區段分數略有不同。

已記分之代理的計算

此報告會顯示特定代理或知識工作者於特定時段內之所有計算的詳細資料，包括每個計算問題的分數、每個區段的分數、整體分數，以及新增的各項註解。

表 8. 已記分之代理的計算報告欄位

欄位	說明
聯絡活動 ID	錄音聯絡活動的 ID。
受話號碼	受話方的電話號碼。
來電號碼	發話方的電話號碼。
聯絡日期	聯絡活動錄音的日期。
通話持續時間	聯絡活動的通話時間（從接聽到掛斷之間通話時間長度）。
計算日期	聯絡活動接受計算的日期。
計算者	計算聯絡活動的人員姓名。
計算表	用以登記聯絡活動之分數的計算表格。
分數類型	計算的記分方法：是 / 否或 1-5。
分數 (%)	計算的分數。

代理區段分數報告

此報告會顯示指定時段內，特定代理或知識工作者於計算表各個區段的平均分數。平均值可以是相同表格的多次計算所得的分數。

表 9. 代理區段分數報告欄位

欄位	說明
計算次數總計	指定時段內使用指定計算表進行計算的次數總計。
區段	區段標題。
區段平均	代理於指定時段內，對於某區段在所有計算之後所得到的平均分數。

代理趨勢報告

此報告會顯示特定代理或知識工作者於指定時段內各項計算的平均分數，以及該分數符合、超過或低於表格預期的指標。

表 10. 代理趨勢報告欄位

欄位	說明
聯絡日期	聯絡活動錄音的日期。
通話持續時間	聯絡活動的通話時間（從接聽到掛斷之間的通話時間長度）。
計算表	用以計算聯絡活動的表格。
加權百分比 (%)	計算的加權百分比分數總計。
超過	X 表示計算超過預期。
符合	X 表示計算符合預期。
低於	X 表示計算低於預期。

封存系統存取型式報告

此報告會列出指定期間內曾檢閱過的封存錄音。藉此您可以判斷是否曾檢閱過特定代理、受話號碼或來電號碼的大量錄音。

表 11. 封存系統存取型式報告欄位

欄位	說明
存取日期	聯絡活動被存取的日期。
聯絡活動 ID	受存取之聯絡活動的 ID。
聯絡日期	聯絡活動錄音的日期。
來電號碼	發話方的電話號碼。
受話號碼	受話方的電話號碼。

稽核記錄存取報告

此報告會顯示指定期間內曾存取封存的使用者。

表 12. 稽核記錄存取報告欄位

欄位	說明
存取者	存取封存的人員姓名。
使用者 ID	存取封存之人員的 Windows 登入（Active Directory 系統還需要網域）。
存取日期	指定聯絡活動被存取的日期。
代理	聯絡活動相關的代理姓名。
代理 ID	代理的 ID。
聯絡日期	聯絡活動錄音的日期。
來電號碼	發話方的電話號碼。
聯絡活動 ID	受存取之聯絡活動的 ID。

企業的群組平均分數報告

此報告會顯示指定時段內，企業各群組的計算分數與平均分數摘要。

表 13. 企業的群組平均分數報告欄位

欄位	說明
群組	群組的名稱
小組數	指定時段內指派給群組的小組數總計。
代理數	指定時段內指派給群組的代理數總計。
計算次數總計	對群組代理進行計算的次數總計。
群組平均 (%)	針對群組代理所有聯絡活動計算所得的平均分數。
分數標準差	分數標準差係計算群組中所有計算所得的結果。
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%。管理員可修改此範圍。
總計符合	計算後分數符合預期之聯絡活動數的總計。預設分數範圍為 75-89%。管理員可修改此範圍。
總計低於	計算後分數低於預期之聯絡活動數的總計。預設分數範圍為 0-74%。管理員可修改此範圍。

計算者績效報告

此報告可所有計算者的生產力摘要，於其中顯示計算者於指定時段內所執行的計算次數，及其給予這些計算的平均分數。

表 14. 計算者績效報告欄位

欄位	說明
計算者	計算者的姓名。
使用者 ID	計算者的 Windows 登入 ID (Active Directory 系統還需要網域)。
計算次數總計	計算者於指定期間內執行的計算次數總計。
平均分數	計算者於指定期間內執行的計算之平均分數。

群組的代理平均分數報告

此報告會顯示群組中，每個小組之每位代理的平均計算分數，以及群組的平均計算分數與計算次數總計。

表 15. 群組的代理平均分數報告欄位

欄位	說明
小組	小組的名稱。
代理	代理的姓名。
代理 ID	代理的 ID。
計算次數總計	對代理進行計算的次數總計。
代理平均 (%)	所有代理之計算的平均計算分數。
分數標準差	分數標準差係計算代理所有計算所得的結果。
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%。管理員可修改此範圍。
總計符合	計算後分數符合預期之聯絡活動數的總計。預設分數範圍為 75–89%。管理員可修改此範圍。
總計低於	計算後分數低於預期之聯絡活動數的總計。預設分數範圍為 0–74%。管理員可修改此範圍。

群組的小組平均分數報告

此報告會顯示指定時段內，群組中各小組的計算分數與平均分數摘要，以及群組的平均計算分數與計算次數總計。

表 16. 群組的小組平均分數報告欄位

欄位	說明
小組	小組的名稱。
小組 ID	小組的 ID。
計算次數總計	對小組代理進行計算的次數總計。
小組平均 (%)	所有小組計算的平均計算分數。
分數標準差	分數標準差係計算小組所有計算所得的結果。
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%。管理員可修改此範圍。

表 16. 群組的小組平均分數報告欄位 (續)

欄位	說明
總計符合	計算後分數符合預期之聯絡活動數的總計。預設分數範圍為 75-89%。管理員可修改此範圍。
總計低於	計算後分數低於預期之聯絡活動數的總計。預設分數範圍為 0-74%。管理員可修改此範圍。

群組的小組區段分數報告

此報告可讓管理員比較指定時段內，群組中各小組特定計算表的平均區段分數。每個小組的分數是指定時段內，每次計算給予各群組中各代理的所有分數平均。

表 17. 群組的小組區段分數報告欄位

欄位	說明
小組	小組的名稱。
代理數	指定時段內指派給小組的代理數總計。
計算次數總計	指定時段內，對小組代理進行計算的次數總計。
區段	計算表區段的名稱。
區段平均 (%)	小組所有代理於該區段的平均分數。

使用者錄音狀態

此報告會根據您的角色，顯示代理之「QM 桌面錄音」服務的小組等級或群組等級狀態記錄。此外，當記錄因金鑰、日期格式或數字格式無效，而無法新增特定代理所新增之中繼資料時亦會記錄。

您可選擇檢視服務所產生之「參考」、「警告」或「錯誤」或所有等級的訊息。所提供的資訊可溯及過去 7 日（含當日在內）。

表 18. 使用者錄音狀態報告欄位

欄位	說明
小組	小組的名稱。
代理	代理的姓名。
代理 ID	代理的 ID。
機器	發生事件之電腦的名稱。
IP 位址	發生事件之電腦的 IP 位址。

表 18. 使用者錄音狀態報告欄位 (續)

欄位	說明
日期	事件的日期與時間。
等級	事件的等級 (資訊、錯誤、警告)。
種類	事件相關的服務。
訊息	事件訊息。

系統狀態

此報告會顯示與代理之「QM 桌面錄音」服務、「上傳控制站」服務及「檔案傳輸」服務 (FTS) 相關的系統事件及管理事件。您可選擇檢視服務所產生之「參考」、「警告」或「錯誤」或所有等級的訊息。所提供的資訊可溯及過去 7 日 (含當日在內)。

「檔案傳輸」服務會撰寫事件，於語音及畫面伺服器的可用空間不足，或上傳作業因可用空間不足而停止時提出警告。

表 19. 系統狀態報告欄位

欄位	說明
日期	事件的日期與時間。
機器	發生事件之電腦的名稱。
IP 位址	發生事件之電腦的 IP 位址。
等級	事件的等級 (資訊、錯誤、警告)。
種類	事件相關的應用程式。
訊息	事件訊息。

小組的代理平均分數報告

此報告會顯示小組中每位代理的平均計算分數，以及小組的整體平均計算分數。

表 20. 小組的代理平均分數報告欄位

欄位	說明
代理	代理的姓名。
代理 ID	代理的 ID。
計算次數總計	指定時段內對代理進行計算的次數總計。

表 20. 小組的代理平均分數報告欄位 (續)

欄位	說明
代理平均 (%)	指定時段內代理計算的平均計算分數。
分數標準差	分數標準差係計算指定時段內代理之計算所得的結果。
總計超過	指定時段內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%。管理員可修改此範圍。
總計符合	指定時段內計算後分數符合預期之聯絡活動數的總計。預設分數範圍為 75-89%。管理員可修改此範圍。
總計低於	指定時段內計算後分數低於預期之聯絡活動數的總計。預設分數範圍為 0-74%。管理員可修改此範圍。

小組的代理區段分數報告

此報告會顯示小組各代理於特定計算表的平均區段分數。

表 21. 小組的代理區段分數報告欄位

欄位	說明
代理	代理的姓名。
代理 ID	代理的 ID。
計算次數總計	當代理仍在此小組時，於指定時段內使用指定計算表，對代理進行計算的次數總計。
區段	計算表區段的名稱。
區段平均 (%)	代理於該區段的平均分數。

封存標籤

QM 管理員如有啟用封存功能，則聯絡活動錄音的保存時間可達一年以上。管理員會根據系統的儲存空間大小，設定錄音封存的時間長度。

有效的封存錄音長度下限為 5 秒，您無法變更此設定。

通話一經錄音，即使尚未將聯絡活動錄音從用戶端桌面上傳至語音伺服器，封存中仍能隨即提供該聯絡活動錄音的相關資訊（中繼資料）。若要立即檢閱該聯絡活動，只要用戶端桌面為開啟，並可供使用，即可隨時根據您的需求上傳語音錄音。

「封存」標籤（圖 17）可讓您從儲存的封存中，搜尋特定的聯絡活動錄音。

圖 17. 「封存」標籤，內含搜尋結果。

The screenshot displays the 'Archives' interface with the following components:

- Search Filters:** Fields for 'First Name', 'Last Name', and 'Find Agents'.
- Agents Table:** Lists agents like Heparty, Madis, Oreal, and Sullivan.
- Call Records Table:** A table with columns: Called Number, Calling Number, Reason, Date, Time, Zone, Call Duration, Id, and Customer. It lists various call events such as 'Archive', 'Last', and 'Tagged'.
- Audio Player:** Includes a play button, volume control (100%), and a 'Position' indicator.
- Contact Information:** A table for 'Item' and 'Value' with fields for Agent Name, Agent ID, Date of Contact, Called Number, and Calling Number.

Labels in the image identify:

- 搜尋條件:** Search filters.
- 音訊播放器控制項:** Audio player controls.
- 聯絡活動資訊 / 中繼資料:** Call records table.
- 搜尋結果:** The list of call records.

根據管理員設定的封存工作流程，封存記錄可以包含音訊和畫面記錄。

「封存」標籤可自動供監督員、管理員、計算者或封存使用者等角色檢視。監督員可存取工作中代理目前所獲指派之小組的封存聯絡活動；管理員可存取工作中代理目前所獲指派之群組的封存聯絡活動；封存使用者及計算者則可存取所有的聯絡活動。

僅當管理員啟用其功能之後，代理及知識工作者才能夠檢視「封存」標籤。搜尋條件限定為代理自己的錄音。

搜尋封存

若要在封存中尋找聯絡活動錄音，請使用聯絡活動日期範圍，以及其他所有或任意可用的搜尋條件進行搜尋。

圖 18 是一般搜尋條件的範例。

圖 18. 使用所需日期範圍、代理姓氏之前 3 個字母加萬用字元，再加上中繼資料的搜尋範例。

First Name:

Last Name:

Agents

Last Name	First Name	Agent ID
James	Gale	0.1

Agent Tagged

Metadata Field:

Metadata Search:

Phone:

Start Date:

End Date:

搜尋可以是單步驟的程序或雙步驟的程序。

- 在單步驟的程序中，您只可搜尋聯絡活動。所有能夠存取「封存」標籤的使用者均可以使用單步驟程序。代理及知識工作者只可檢視自有的聯絡活動。
- 在雙步驟的程序中，您必須先搜尋代理，然後再搜尋特定代理的聯絡活動。僅計算者、監督員、管理員和封存使用者可以使用此程序。雙步驟程序是尋找聯絡活動的最快方式。

任何搜尋所傳回的結果數，均不得超過 3000 項。當搜尋結果超過 3000 項時，將會顯示訊息要求您限縮搜尋的日期範圍。

表格 22 是搜尋條件欄位的定義。

表 22. 封存搜尋條件欄位

欄位	說明*
名字	代理的名字。此欄位不會對代理或知識工作者顯示。
姓氏	代理的姓氏。此欄位不會對代理或知識工作者顯示。
代理已標記	選取此核取方塊可使用第三方 API 搜尋代理標記要儲存的聯絡活動。
中繼資料欄位	包含所有管理員所定義之未加密中繼資料欄位的下拉式清單。您無法搜尋加密的中繼資料欄位。
中繼資料搜尋	在所選中繼資料欄位的內容中搜尋字串。此欄位的格式由所選中繼資料欄位的格式決定：日期、數值或文字。
電話	即電話號碼，包含在聯絡活動的企業資料（來電號碼或受話號碼）內。 附註： 部分私人來電號碼在資料庫中會標記為「不明」。您可以在此欄位中輸入 不明 ，以搜尋這些客戶的聯絡活動。
開始日期	自動填入昨天的日期。使用「日曆」按鈕選取所需日期，或輸入 <月> <日>，<年> 格式的日期。
結束日期	自動填入今天的日期。使用「日曆」按鈕選取所需日期，或輸入 <月> <日>，<年> 格式的日期。

* 除「開始日期」、「結束日期」及「中繼資料欄位」之外的所有搜尋條件欄位皆可接受指定的 Unicode 字元及萬用字元（? 及 *）。經過定義的 Unicode 字元是指可使用鍵盤鍵入的任何字元。星號 (*) 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。問號 (?) 可以替換為任意字元，但必須完全符合字串的長度。

單步驟搜尋程序

若要使用單步驟搜尋程序，在封存中搜尋聯絡活動錄音：

1. 輸入下列任一或所有的搜尋條件：
 - 代理已標記
 - 中繼資料欄位及中繼資料搜尋
 - 電話「尋找聯絡活動」按鈕已啟用。
2. 輸入聯絡活動期間的開始日期與結束日期。預設值為昨天的日期（開始日期）與今天的日期（結束日期）。
3. 按一下「尋找聯絡活動」。

如此所有由您所選時段中處於工作中之代理處理，並符合您所設定之其他條件的聯絡活動，皆會列在「聯絡活動」窗格中。您若為管理員或監督員，將只會列出您群組或小組的代理。

雙步驟搜尋程序

若要使用雙步驟搜尋程序，在封存中搜尋聯絡活動錄音：

1. 輸入要尋找之聯絡活動所屬代理的名字及/或姓氏的全部或部分，然後按一下「尋找代理」。

如此所有於您所選時段內處於工作中，且其姓名符合所設定之搜尋條件的代理，皆會列在「代理」窗格中。您若為管理員或監督員，將只會列出您群組或小組的代理。

2. 從結果清單中選取所需的代理姓名，然後輸入下列任一或全部的搜尋條件：
 - 代理已標記
 - 中繼資料欄位及中繼資料搜尋
 - 電話「尋找聯絡活動」按鈕已啟用。
3. 輸入聯絡活動期間的開始日期與結束日期。預設值為昨天的日期（開始日期）與今天的日期（結束日期）。
4. 按一下「尋找聯絡活動」。

如此所有符合搜尋條件之所選代理的聯絡活動，皆會列在「聯絡活動」窗格中。

清除搜尋結果

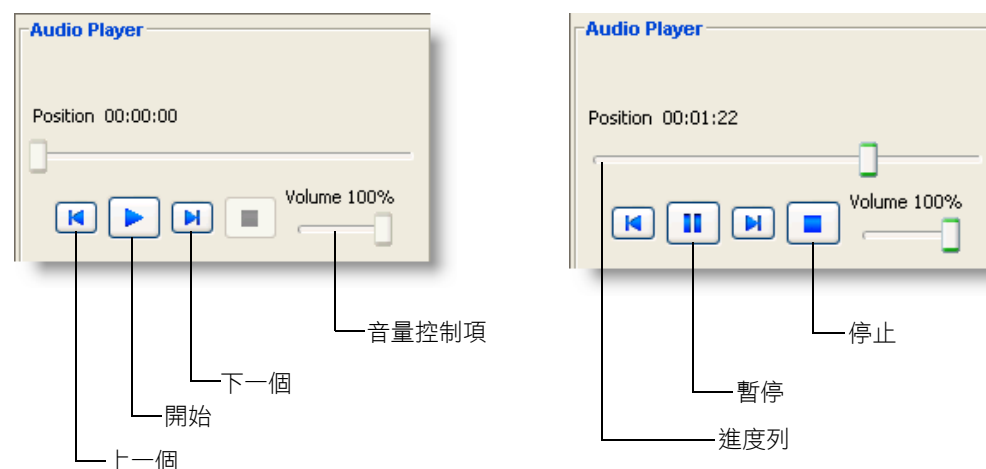
若要清除搜尋結果，請按一下左窗格上半部的「清除」按鈕。

播放聯絡活動錄音

當您使用單步驟或雙步驟搜尋找出聯絡活動之後，請連按兩下右窗格中的聯絡活動。如此即會載入錄音，並開始播放。「聯絡活動資訊」窗格會顯示聯絡活動的相關資訊。

您可以使用音訊播放器控制項，在聯絡活動清單中前後移動（圖 19）。

圖 19. 音訊播放器控制項



若未選取聯絡活動清單的任何項目：

- 可按一下「播放」或「下一個」按鈕，選取並播放清單中第一個錄音。
- 移動位置進度列，可向前或向後快轉錄音。
- 移動「音量控制」進度列，可控制錄音的音量。
- 按一下「暫停」按鈕，可停止播放錄音，再按一下該按鈕可從停止處開始繼續播放錄音。
- 按一下「停止」按鈕，可結束播放錄音。

如需關於錄音的詳細資訊，請參閱第 20 頁的「關於錄音」。

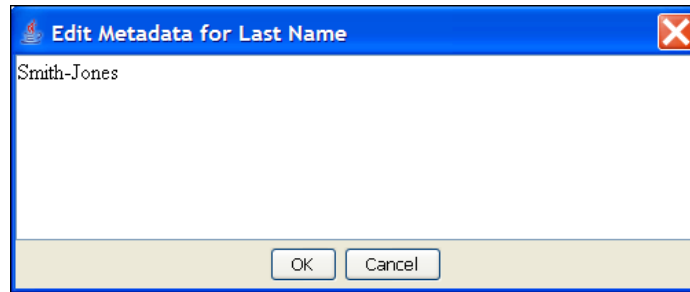
編輯聯絡活動中繼資料

「聯絡活動資訊」窗格會顯示使用者所定義的中繼資料（若有）。您可以新增、編輯及刪除此中繼資料。

若要新增、編輯或刪除使用者所定義的中繼資料：

1. 在「聯絡活動資訊」窗格中，連按兩下所要編輯的中繼資料欄位。
「編輯 <metadata> 的中繼資料」對話方塊會隨即出現。

圖 20. 「編輯 <metadata> 的中繼資料」對話方塊



2. 在此對話方塊中新增中繼資料，或編輯或刪除現有的中繼資料，然後按一下「確定」。
3. 按一下「儲存」。

播放通話的所有區段

您可以使用「相關聯的聯絡活動」功能播放通話的所有區段（自通話進入聯絡中心開始到其終止為止）。

當您透過搜尋找到聯絡活動之後，可按一下「相關聯的聯絡活動」按鈕，查看「聯絡活動」窗格中所列，與該聯絡活動相關的每一個通話區段。

以下是通話區段的範例：

1. 客戶撥入，並路由至代理 A
2. 代理 A 將客戶轉接至代理 B
3. 代理 B 與監督員 A 進行會議通話

相關聯之聯絡活動清單會依時間順序顯示在「相關聯絡活動」視窗中（圖 21），原始的聯絡活動則會反白顯示。列出的聯絡活動中可能有部分無法播放。其原因不一，包括：這些聯絡活動不屬於您的小組代理所有、已被刪除、不符工作流程條件，或低於持續時間下限。這些區段會以紅色列出。您無法聽取通話的這些區段，但可以檢視，讓您追蹤通話在聯絡中心的移動方向。當您使用通話控制按鈕在聯絡活動清單中移動時，會自動跳過無法聽取的聯絡活動（紅色顯示項目亦然）。

圖 21. 「相關聯的聯絡活動」視窗

The screenshot displays the 'Associated Contacts' window. It features a search section for agents with fields for 'First Name' (containing 'phil') and 'Last Name', and buttons for 'Find Agents' and 'Clear'. Below this is an 'Agents' table with columns for 'Last Name', 'First Name', and 'Agent ID', showing one entry for 'Kaasa Phil' with ID '5000.2011'. The main area is a table of 'Associated Contacts' with columns: Name, Agent ID, Date of Contact, Called Number, Calling Number, Reason, Call Duration, and Id. The table contains 13 rows, with several rows highlighted in red. At the bottom, there is an 'Audio Player' section with a volume slider set to 100% and a 'Contact Information' panel with a table of fields and values, including 'Agent Name', 'Agent ID', 'Date of Contact', 'Called Number', 'Calling Number', 'Call Duration', and 'Contact Unique ID'. There are also 'Save' and 'Delete' buttons at the bottom right.

Name	Agent ID	Date of Contact	Called Number	Calling Number	Reason	Call Duration	Id
gmAgent2 gmAgent2	0.6	6/24/08 3:55 PM CDT	1214427320569	1214427320569	Archive	00:00:12	38
Nicky Stein-Grohs	5000.2158	6/24/08 3:55 PM CDT	1214427322411	1214427322411	First	00:00:12	39
Phil Kaasa	5000.2011	6/24/08 3:55 PM CDT	1214427323613	1214427323613	Last	00:00:12	40
gmSupervisor reams	0.3	6/24/08 3:55 PM CDT	1214427324831	1214427324831	Logging	00:00:12	41
Nicky Stein-Grohs	5000.2158	6/24/08 3:56 PM CDT	1214427390265	1214427390265	Last	00:00:12	44
Phil Kaasa	5000.2011	6/24/08 3:56 PM CDT	1214427392810	1214427392810	Longest	00:00:12	46
gmSupervisor reams	0.3	6/24/08 3:56 PM CDT	1214427395168	1214427395168	Performance	00:00:12	48
gmAgent2 gmAgent2	0.6	6/24/08 3:56 PM CDT	1214427387517	1214427387517	Archive	00:00:12	42
Nicky Stein-Grohs	5000.2158	6/25/08 3:56 PM CDT	1214427391436	1214427391436	Logging	00:00:12	45
gmAgent2 gmAgent2	0.6	6/25/08 3:56 PM CDT	1214427389047	1214427389047	First	00:00:12	43
gmSupervisor reams	0.3	6/25/08 3:56 PM CDT	1214427396323	1214427396323	Random	00:00:12	49
Phil Kaasa	5000.2011	6/25/08 3:56 PM CDT	1214427394012	1214427394012	New Employee	00:00:12	47

匯出聯絡活動錄音

管理員可以設定 QM，讓使用者可以下列一種格式儲存並匯出聯絡活動錄音：

- WMA（壓縮的音訊檔案）
- WAV（未壓縮的音訊檔案）
- WMV（壓縮的音訊 / 視訊檔案）

管理員可啟用或停用匯出功能。

使用「錄音」標籤及「封存」標籤可匯出錄音。當您選取要匯出的錄音時，所有與該錄音相關聯的可用資料（音訊、視訊及中繼資料）皆會包含在匯出的檔案中（WAV 檔案除外，因其無法包含中繼資料）。

匯出的錄音可使用 Microsoft Windows Media Player 9（含）以上的版本播放。

匯出錄音所需的時間視錄音長度及其是否包含視訊而定。匯出錄音期間若「QM 桌面」作業階段逾時，仍會繼續完成此作業。

附註：只包含單純音訊的錄音可以同時匯出。音訊/視訊錄影一次只可匯出一則。若於匯出音訊/視訊錄影期間選取其他的音訊錄音/視訊錄影進行匯出，則第二則錄影將會排入佇列，待第一則錄影完成匯出後才開始匯出。

若要匯出聯絡活動錄音：

1. 從「錄音」標籤或「封存」標籤選取要匯出的錄音。
2. 從功能表列選擇「檔案」>「另存錄音」，然後指定檔案名稱、檔案格式，以及錄音的儲存位置。錄音檔案的名稱預設為聯絡活動 ID。
3. 按一下「儲存」。如此即可將聯絡活動錄音儲存到所選的位置。

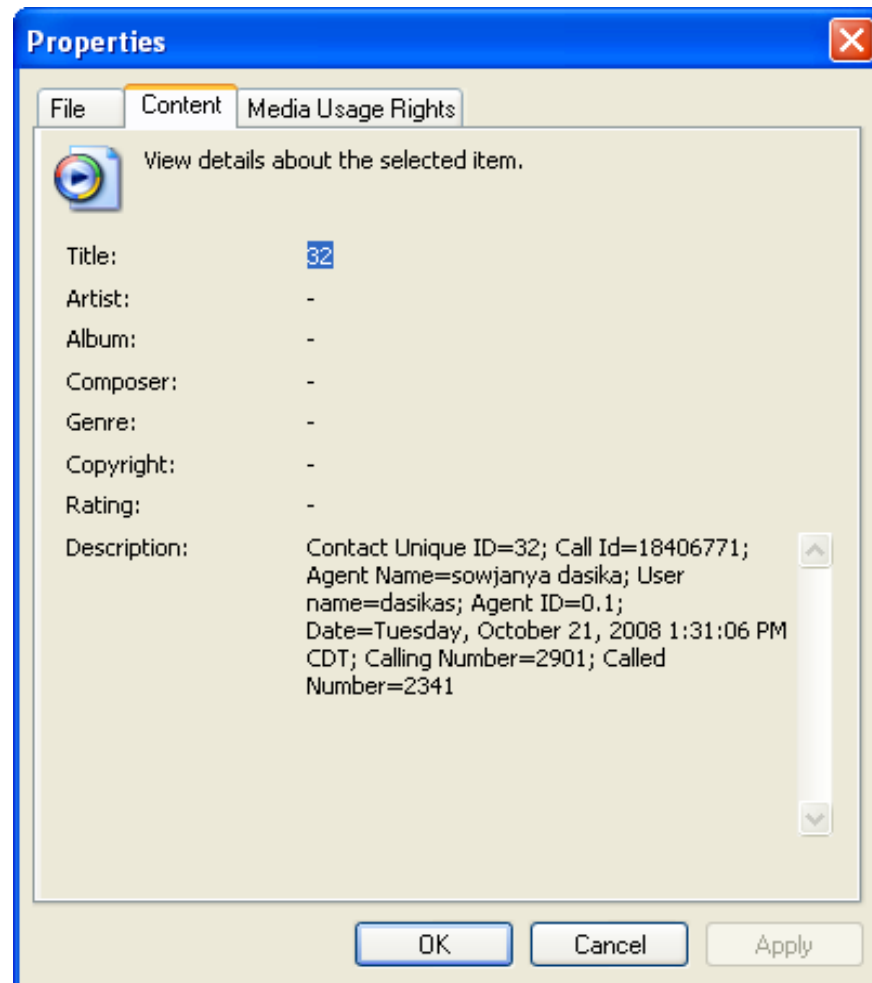
檢視匯出的中繼資料

通話中繼資料會插入 WMV 及 WMA 檔案中。由於 WAV 檔案格式不支援標籤，因此 WAV 檔案不會提供通話中繼資料。

Windows Media Player 的「內容」視窗會在其「內容」標籤之「說明」欄位中顯示受支援的標籤。只有系統中繼資料及在「QM 管理員」中指定匯出的中繼資料才會顯示。系統中繼資料包括 ID、ANI、DNIS、acdCallId、lastName、firstName、agentId、username 及 startTime。

若要使用 Windows Media Player 檢視 QM 中繼資料：

1. 啟動 Windows Media Player。
2. 找到並選取所需的已匯出錄音檔案。
3. 右鍵按一下匯出的錄音檔案，選擇「屬性」，再從「屬性」視窗選取「內容」標籤。如此即會在「內容」標籤中顯示中繼資料（圖 22）。

圖 22. Windows Media Player 中所顯示的 QM 中繼資料

簡介

若要對聯絡活動進行計算及記分，可以播放通話期間所錄製的音訊錄音及視訊錄影。「主控台」與「報告」視窗中所提供的效能統計資料，即是以這些計算分數為基礎。

計算聯絡活動的一般程序

以下是計算聯絡活動的一般程序。

若要計算聯絡活動：

1. 從導覽樹狀目錄的「未記分」或「進行中」資料夾中選取所需的聯絡活動：
2. 計算聯絡活動的分數，並視需要加上註解及標籤。
 - 若無法立即完成計算，可按一下「儲存」，將其儲存至「進行中」資料夾，留待日後再繼續計算。
3. 計算完成後，請依序按一下「儲存」與「完成」。若計算必須經過核准，即會移至「需要核准」資料夾。若不需核准，則會移至「已記分」資料夾。

本章後續各節將會詳細說明這些步驟。

錄音導覽樹狀目錄中的資料夾

「錄音」標籤導覽樹狀目錄共有 4 個資料夾。這些資料夾包含所有正在計算的聯絡活動。表格 23 是各資料夾所含之聯絡活動的詳細說明。

表 23. 錄音標籤資料夾

資料夾	聯絡活動說明
未記分	計算者尚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。
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。
已記分	已要求，並已完成記分及核准（如需核准）的聯絡活動。

計算聯絡活動

首先，計算者須選取及顯示聯絡活動錄音。

若要選取及顯示聯絡活動錄音：

1. 按一下導覽樹狀目錄中的下拉式清單，從中選取聯絡活動錄音的排序方式。
2. 視需要展開結果資料夾。

群組、小組、代理或知識工作者的錄音（視導覽樹狀目錄的排序方式而定）會依字母順序列在「聯絡活動」窗格中。

3. 在「聯絡活動」窗格中，連按兩下所要計算的聯絡活動錄音。

如此即會在「計算檢視」窗格中開啟該聯絡活動。

附註：為確保導覽樹狀目錄會顯示所有最新的聯絡活動錄音，請按一下導覽樹狀目錄窗格下方的「重新整理」按鈕。

導覽樹狀目錄中的資料夾在一開始顯示時，會呈現深灰色。當您展開資料夾，並顯示「錄音檢視」窗格中的聯絡活動清單時，資料夾即會轉為黃色。這表示已將各聯絡活動的聯絡活動中繼資料（如代理姓名、聯絡活動的日期與時間等），快取至您電腦的記憶體中。

計算「代理已標記」的錄音

因代理標記為保留而錄音的聯絡活動，在「錄音」視窗的「原因」欄中會顯示為「已標記」。這些記錄在獲第一位計算人員指派計算表之後，才會具有相關聯的計算表。

若要指派計算表給代理已標記的錄音：

1. 在「聯絡活動」窗格中，連按兩下代理已標記的錄音。

如此即會在「計算檢視」窗格中開啟該聯絡活動。此聯絡活動因不具備相關聯的計算表，因此窗格的下半段會呈現空白。

2. 播放窗格的正下方會提供下拉式清單，可讓您從中選取作用中的計算表。請選取所需的作用中表格。
3. 記分並儲存計算。

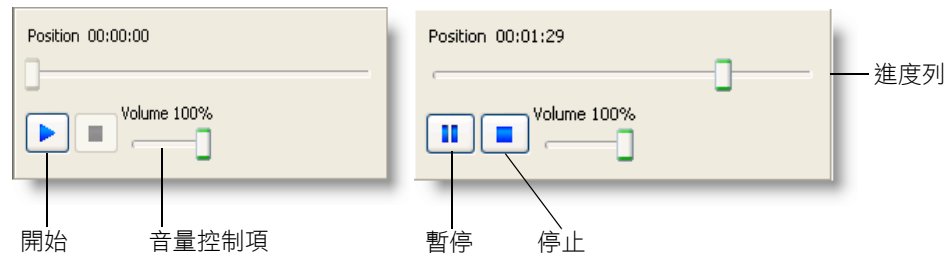
當您記分並儲存計算後，該表格與聯絡活動即形成永久的關聯性而無法變更。

播放錄音

當「計算檢視」窗格出現時，會連帶顯示計算表及聯絡活動資訊，並開始下載聯絡活動的音訊部分。按一下「播放控制項」窗格中的「開始」按鈕，即可開始播放錄音。如需關於播放錄音的詳細資訊，請參閱第 58 頁的「播放錄音」。

您可以使用播放控制項（圖 23）來控制錄音的播放。

圖 23. 播放控制項



若要控制錄音的播放：

- 按一下「播放」按鈕以收聽錄音。
- 移動位置進度列，可向前或向後快轉錄音。
- 移動「音量控制」進度列，可控制錄音的音量。
- 按一下「暫停」按鈕，可停止播放錄音，再按一下該按鈕可從停止處開始繼續播放錄音。
- 按一下「停止」按鈕，可結束播放錄音。

如需關於錄音的詳細資訊，請參閱第 20 頁的「關於錄音」。

填寫計算表

若要填寫計算表，請針對表格中每一個區段的各項問題，選取適當的記分按鈕。

- 每個問題只可選取一個分數。
- 若要在完成計算之前退出表格，可按一下「儲存」，將表格標記為「進行中」。
- 計算一經儲存完成，將只有原計算者可以修改計算分數。若因故必須由計算者 B 接替計算者 A 的計算工作，則計算者 B 必須以計算者 A 的身份登入。

只有管理員可以建立表格。表格記分可以使用「是/否」或 0-5 兩種方式。表格中最多可有 10 個區段，而每個區段最多可有 10 個問題。

關鍵績效指標 (KPI) 問題

建立計算表的管理員，可能會將某些問題指定為「關鍵績效指標 (KPI)」問題（圖 24）。無論代理的其他問題分數為何，只要在 KPI 問題上得分不理想（「是 / 否」問題為「否」，或 0-5 問題為「零」），皆會造成整個計算結果為零分。

當 KPI 問題的最終得分為零時，您仍須繼續進行整個計算的記分工作。您指派給所有問題及區段的分數皆會保留供檢閱之用。

圖 24. 顯示內含 KPI 問題的計算表

若將此「關鍵績效指標」問題的分數計為零，將會造成整個計算為零分。

新增註解至計算

計算者、管理員及監督員均可在記分時或完成表格記分之後，新增註解至計算。代理只可在計算完成記分後，新增註解至計算。

註解有兩種類型：

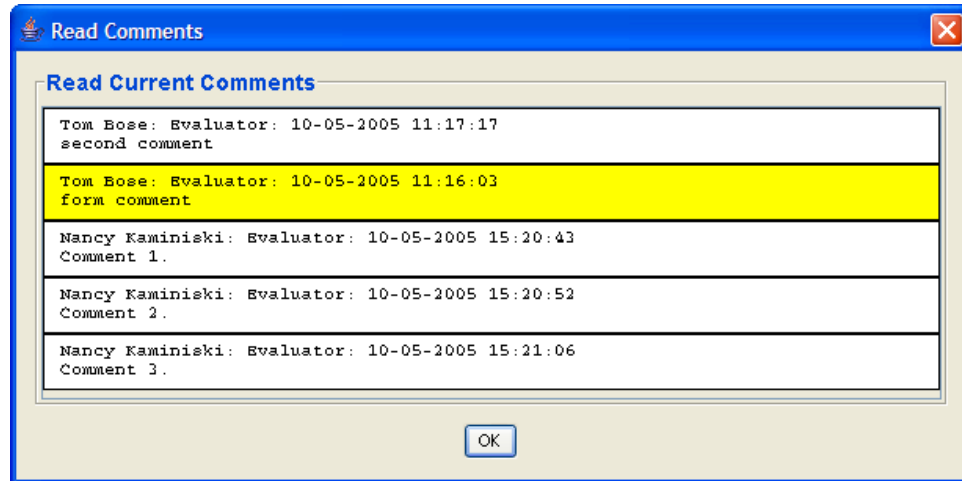
- 表格註解 — 適用於整個計算的註解
- 區段註解 — 適用於特定區段的註解

儲存表格或特定區段的註解之後，會啟用「表格註解」及「區段註解」窗格中的「讀取」按鈕。只要按一下「讀取」按鈕，即會顯示內含所輸入之註解的快顯視窗（圖 25）。

附註：您必須選取區段，才可查看該區段的註解。區段若無任何註解，將會停用「讀取」按鈕。

您必須儲存註解，才會將註解新增至「讀取註解」視窗。若在「新增註解」視窗中輸入註解，但未予儲存，則當您下次按一下「新增」時，該註解仍會出現在「新增註解」視窗中。

圖 25. 「讀取註解」視窗的範例



在「讀取註解」視窗中，各註解會以輸入註解者的姓名與角色，以及輸入的日期與時間加以識別。

選取的註解會以黃色反白顯示。您可以選取註解的文字，並使用標準的 Windows 指令，將其複製並貼入其他應用程式。

「已記分之代理的計算報告」中亦可提供計算的註解供您檢視及列印。如需詳細資訊，請參閱第 36 頁的「報告標籤」。

附註：每則註解最多可有 1300 個字元，而所有註解的加總則不可超過 65,000 個字元。

若要新增一般（表格）註解：

1. 在「表格註解」窗格中按一下**新增**，以顯示「新增註解」對話方塊。
2. 鍵入註解，然後按一下**確定**，以關閉對話方塊。
3. 按一下**儲存**，以儲存註解。

若要新增區段註解：

1. 選取要加註的計算表區段。
2. 在「區段註解」窗格中按一下**新增**，以顯示「新增註解」對話方塊。
3. 鍵入註解，然後按一下**確定**，以關閉對話方塊。
4. 按一下**儲存**，以儲存註解。

附註：此表格不一定會啟用區段註解。這項功能由建立表格的管理員所設定。

將計算標記為培訓或 HR

須加註「培訓」標籤的錄音由計算者、監督員或管理員決定，並可將其用為培訓範例。依據預設，帶有「培訓」標籤的錄音將被保留 6 個月，並且可以被任何使用者角色檢視，除非管理員另有指定。保留的時間由管理員設定。計算者、監督員或管理員亦可移除錄音的「培訓」標籤。

須加註「HR」（人力資源）標籤的錄音由計算者或監督員指定，並只可由人力資源部門進行檢閱。凡標記為「HR」的錄音預設會保留 6 個月。保留的時間由管理員設定。只有監督員或計算者才可移除錄音的“HR”標籤。

若要將計算標記為「培訓」或“HR”：

1. 在「表格控制項」窗格中，選取**培訓**或 **HR** 核取方塊，或同時選取兩者。
2. 按一下**儲存**。

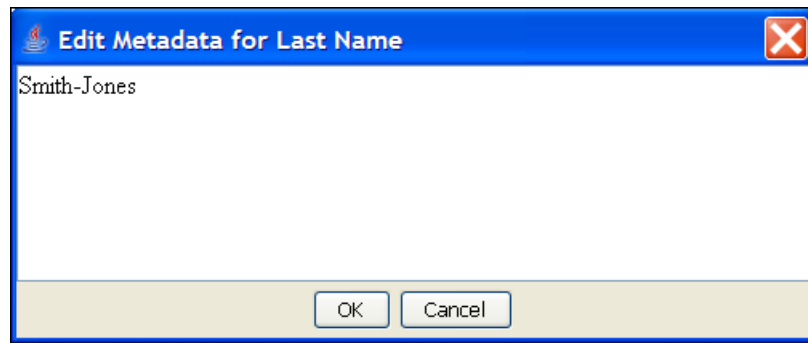
編輯聯絡活動的中繼資料

「聯絡活動資訊」窗格會顯示使用者所定義的中繼資料（若有）。您可以新增、編輯及刪除此中繼資料。

若要新增、編輯或刪除使用者所定義的中繼資料：

1. 在「聯絡活動資訊」窗格中，連按兩下所要編輯的中繼資料欄位。
「編輯 <metadata> 的中繼資料」對話方塊會隨即出現。

圖 26. 「編輯 <metadata> 的中繼資料」對話方塊



2. 在此對話方塊中新增中繼資料，或編輯或刪除現有的中繼資料，然後按一下「確定」。
3. 按一下「儲存」。

儲存計算

當您可執行計算時，可以隨時予以儲存。所儲存的計算會移至「進行中」資料夾。

只有儲存該計算的計算者可以繼續對其進行處理。其他計算者可以檢視該計算，但其唯一可行的變更是新增註解，以及新增「培訓/HR」標籤。

完成計算

當您完成聯絡活動的記分、新增註解，以及因應需要而將計算標記為「HR」或「培訓」標籤之後，請按一下「儲存」按鈕儲存計算，再使用「完成」按鈕將其標記為完成。完成的計算若不需核准，會移至「已記分」資料夾；若需核准，則會移至「需要核准」資料夾。

核准計算

管理員可以設定 QM，讓計算必須交由管理員、監督員及/或計算者核准。核准需求會視計算表及特定角色而啟用。預設不需要核准。

需要核准的計算會列在導覽樹狀目錄的「需要核准」資料夾中。您只可核准自有小組代理的計算。計算的核准者與聯絡活動的記分者可以是同一人；若您採取此種設定，可先計算聯絡活動，再自行核准該計算。

若要核准計算：

1. 選取導覽樹狀目錄中的「需要核准」資料夾，以顯示需要核准的計算。
2. 連按兩下所要的計算，將其顯示在「計算檢視」窗格中。
3. 檢閱該計算。
4. 在視窗的「表格控制項」區段中，按一下「核准」或「拒絕」，然後按「儲存」。
 - 若按一下「核准」，計算將會從「需要核准」資料夾移至「已記分」資料夾。一經核准及儲存之後，即無法復原核准。
 - 若按一下「拒絕」，將會顯示註解視窗。您可新增註解，說明拒絕該計算的原因。儲存註解之後，該計算即會移至「進行中」資料夾等待修改。

附註：計算者若變更了已核准的計算，則該計算將會再次移回「需要核准」資料夾。

瞭解計算的記分方式

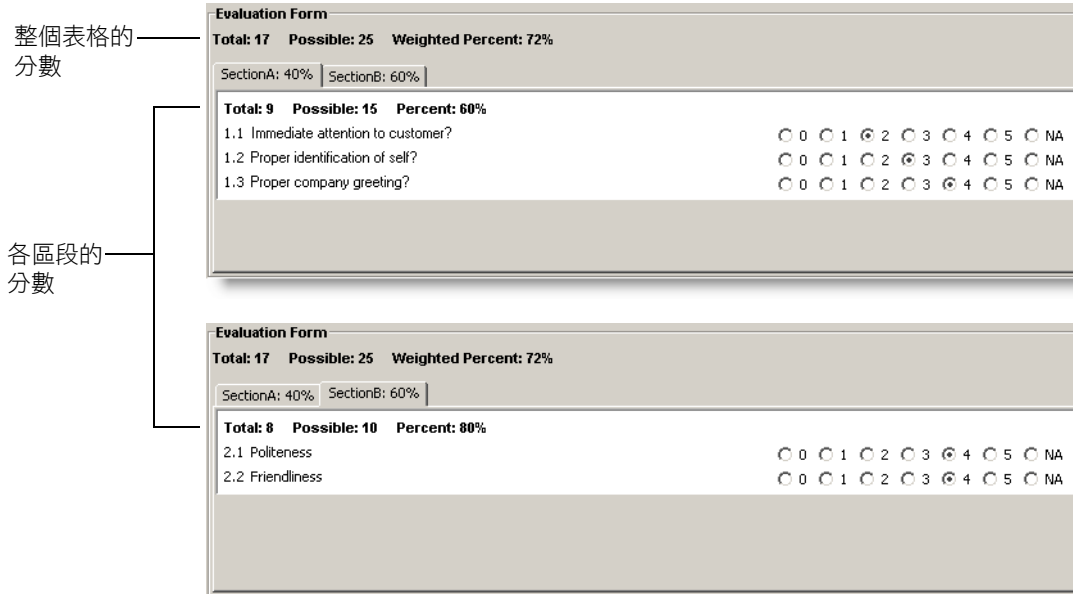
當計算者對計算表的某區段進行記分時，會顯示該區段的累加總計與百分比。例如圖 27 是已完成的表格，含有兩個區段。

區段 A 的最高總分為 15 分。區段分數總計會隨計算者對區段中各問題進行記分而顯示。在圖 27 中，代理獲得最高分數 15 分的 9 分（或 60%）。

同樣地，區段 B 的最高總分為 10 分，而代理獲得 8 分（或 80%）。

此計算的整體表格分數會顯示在表格頂端的灰色區域中。這些數字會隨各區段的完成而一一計算。

圖 27. 已記分之計算表的範例



區段加權

設定圖 27 中所示之計算表的管理員，指定區段 A 及區段 B 分佔計算分數的 40% 與 60%。每一個區段標籤皆會指出該區段的加權。

當所有區段完成記分之後，即會套用加權，以求得計算的加權百分比分數。

加權百分比的計算方式如下：

$$\text{區段百分比} \times \text{區段權數} = \text{區段加權百分比}$$

$$\text{所有區段加權百分比加總} = \text{加權百分比總計}$$

在此範例中：

$$\text{區段 A} = 60\% \times 0.4 = 24\%$$

$$\text{區段 B} = 80\% \times 0.6 = 48\%$$

$$24\% + 48\% = 72\% \text{ 加權百分比}$$

索引

	四畫	計算
中繼資料		區段加權 64
編輯 50, 62		新增註解 34, 59
	五畫	儲存 62
主控台標籤 24		瞭解記分方式 63
統計資料明細 26		計算表
圖形 25		填寫 58
功能等級 8		關鍵績效指標 (KPI) 問題 59
包合式通話 23		計算檢視
	六畫	視窗 32
交錯式通話 23		計算聯絡活動 57
自動更新 11		
	七畫	十畫
角色 12		時區 18
	八畫	十一畫
表格，排序 19		區段加權 64
	九畫	基本功能等級 8
品質管理		排序表格 19
功能等級 8		
關於 7		十二畫
封存		報告
搜尋 46, 48		小組的代理平均分數 43
搜尋條件 46		小組的代理區段分數 44
封存標籤 45		已記分之代理的計算 37
		代理區段分數 38
		代理趨勢 38
		企業的群組平均分數 40
		系統狀態 43
		依角色 36
		使用者錄音狀態 42
		封存系統存取型式 39
		計算者績效 40

- 格式 36
- 產生 37
- 群組的小組平均分數 41
- 群組的小組區段分數 42
- 群組的代理平均分數 41
- 稽核記錄存取 39
- 報告標籤 36
- 登出 14
- 註解 34, 59
 - 新增表格註解 35, 60
 - 新增區段註解 35, 61
- 進階功能等級 8

十三畫

- 搜尋封存的錄音 46

十五畫

- 標籤
 - 主控台 15, 24
 - 每個使用者角色 15
 - 封存 15, 45
 - 計算 15
 - 計算檢視
 - 計算檢視 32
 - 報告 15, 36
 - 錄音 15, 28
 - HR 35, 61
- 範圍規則 16
 - 主控台與報告的差異 17
 - 代理 16
 - 封存使用者 16
 - 計算者 16
 - 監督員 16
 - 管理員 16

十六畫

- 錄音
 - 包合式通話 23
 - 交錯式通話 23
 - 保留 31
 - 封存 46
 - 排序 31
 - 搜尋封存 46
 - 播放 20, 58
- 錄音標籤 28
 - 排序錄音 31

十七畫

- 檢視 13
- 聯絡活動
 - 計算 57
 - 排序 57
- 聯絡活動中繼資料 50
- 聯絡活動的中繼資料 62

十九畫

- 關鍵績效指標 (KPI) 問題 59

二十三畫

- 變更角色 12
- 變更檢視 13

H

- HR 標籤 35, 61

Q

- QM 管理員
導覽 18