



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

Статистические дни

Статистические дни

Статистический день — это выраженная в числовом виде рабочая нагрузка, выполнение которой ожидается от определенной **группы агентов** в течение конкретного рабочего дня.

Если используется маршрутизация на базе расходов, используйте дневной контракт. Дневной контракт — это особый тип статистического дня. Если используется маршрутизация на базе расходов, дневной контракт представляет собой статистический день, который также включает в себя базовые ставки и штрафы за обработку объема, большего или меньшего ожидаемой рабочей нагрузки. Дневные контракты применяются только к контрактам ИТ со ставкой за объем. С помощью дневных контрактов можно варьировать базовую ставку в зависимости от колебаний объема в различные дни недели, выходные дни и исключительные дни, такие как праздники. Дополнительную информацию о дневных контрактах см. в документе [Universal Routing 8.0 Routing Application Configuration Guide](#).

Статистические дни содержат определения моментов времени и интерпретируются серверными приложениями Genesys, которые изначально предназначены для работы с такими объектами и согласовывают их с фактической временной шкалой, по которой работает сервер. В зависимости от поведения сервера определение применяется либо к локальному времени в часовом поясе сервера, либо к времени в формате UTC. Статистический день сам по себе не указывает на определенный часовой пояс.

Дополнительные сведения о статистических днях см. в документе [Universal Routing 8.0 Routing Application Configuration Guide](#).

Просмотр статистических дней

В списке **Статистические дни** приведены статистические дни, имеющиеся в среде. В этом иерархическом представлении они сортируются по владельцам, конфигурационным модулям, сайтам и папкам. Чтобы просмотреть объекты в определенной иерархии, выберите нужный ее тип в раскрывающемся меню над списком.

Important

Отключенные статистические дни отображаются в списке как неактивные.

В диспетчере конфигурации Configuration Manager учитываются разрешения, настроенные для владельцев. Пользователь может получить доступ только к тем объектам, для которых ему предоставлены разрешения и права доступа.

Отфильтровать содержимое этого списка можно двумя способами.

- Введите имя объекта или его часть в поле **Быстрый фильтр**.
- Нажмите значок кубика, чтобы открыть панель фильтра **Каталог групп внутренних абонентов**. На этой панели нажмите владельца, которого необходимо выбрать. Чтобы

отфильтровать список владельцев на этой панели, используйте поле **Быстрый фильтр**.

Чтобы отсортировать элементы списка, нажмите заголовок столбца. Если нажать заголовок столбца еще раз, порядок сортировки изменится на обратный. Чтобы добавить или удалить столбцы, нажмите кнопку **Выбрать столбцы**.

Чтобы выбрать несколько объектов одновременно или отменить их выбор, нажмите кнопку **Выбрать**.

Работа со статистическими днями

Чтобы создать объект «Статистический день», нажмите кнопку **Создать**. Чтобы просмотреть или изменить данные существующего объекта, нажмите его имя или установите флажок рядом с ним и нажмите кнопку **Редактировать**. Чтобы удалить один или несколько объектов, установите флажок напротив объекта и нажмите **Удалить**. Чтобы удалить отдельный объект, можно также нажать его и кнопку **Удалить**. Кроме того, можно нажать кнопку **Дополнительно**, чтобы выполнить приведенные далее задачи.

- **Клонировать** — копирует статистический день.
- **Переместить в** — перемещает статистический день в другую **иерархическую структуру**.
- Включить и отключить статистические дни.
- Создать папку, конфигурационный модуль или сайт. Дополнительные сведения см. в разделе **Иерархия объектов**.

Чтобы просмотреть дополнительные сведения об объекте, нажмите имя статистического дня. Можно также настроить **параметры** и **разрешения** и просмотреть **зависимости**.

Procedure: Создание объектов «Статистический день»

Steps

Чтобы создать объект «Статистический день», выберите один из приведенных далее типов.

- **Статистический день**
- .
- **Дневной контракт**

Статистический день

Чтобы создать статистический день, выполните указанные ниже действия.

1. Нажмите **Создать**.
2. Введите указанные ниже сведения. В некоторых полях можно либо ввести значение, либо нажать кнопку **Обзор** и выбрать значение из списка.
 - **Имя** — имя статистического дня. Для этого свойства необходимо указать значение, которое должно быть уникальным в пределах Configuration Database (в корпоративной среде) или владельца (в среде с несколькими владельцами).
 - **Тип** — выберите тип **По умолчанию**, чтобы создать статистический день, не являющийся дневным контрактом.
 - **Тип дня** — эти поля определяют календарные дни, к которым применяются статистические значения статистического дня. Если выбран параметр **Дата**, можно изменить следующие поля: **Год**, **Месяц**, **День**. Если выбран параметр **День недели**, можно изменить поле **День недели**.

Important

Не задавайте никаких свойств в указанном ниже разделе, если объект «Статистический день» настроен для использования в статистической таблице типа «Специальная дневная таблица».

- **Начальное время** — время начала рабочего дня. Значение должно быть положительным числом, выраженным в часах, минутах и секундах, начиная с 00:00:00.
- **Конечное время** — время окончания рабочего дня. Значение должно быть положительным числом, выраженным в часах, минутах и секундах, начиная с 00:00:00.

Warning

Не настраивайте рабочий день так, чтобы он включал в себя полночь, поскольку это может неправильно интерпретироваться решением маршрутизации. Если рабочий день начинается в один день и заканчивается в следующий день, необходимо настроить два дня следующим образом:

первый рабочий день начинается с общего начального времени и заканчивается в 23:59 того же календарного дня, а второй рабочий день начинается в 00:00 следующего календарного дня и заканчивается при наступлении общего конечного времени.

Пример

Предположим, необходимо отследить активность с **20:00** понедельника до **02:00** вторника. Необходимо явно создать два рабочих дня следующим образом:

первый рабочий день начинается в 20:00 и заканчивается в 23:59 понедельника, а

второй рабочий день начинается в 00:00 и заканчивается в 02:00 вторника.

- **Минимальное значение** — статистическое значение, представляющее собой минимальную ожидаемую рабочую нагрузку за весь день.
 - **Максимальное значение** — статистическое значение, представляющее собой максимальную ожидаемую рабочую нагрузку за весь день. Это значение не может быть меньше значения параметра **Минимум статистических значений**.
 - **Целевое значение** — статистическое значение, представляющее собой целевую рабочую нагрузку за весь день. Целевое значение не может быть меньше значения параметра «Минимум статистических значений» и больше значения параметра «Максимум статистических значений». Это свойство зарезервировано для использования в будущем.
 - **Длина интервала (мин)** — статистический интервал в минутах. Этот параметр используется для разбиения статистического дня на меньшие временные интервалы, чтобы можно было моделировать распределение нагрузки в течение дня. Это значение должно быть кратно 5. Изменить заданное значение невозможно.
 - **Владелец** — в среде с несколькими владельцами это владелец, которому принадлежит объект. В качестве значения автоматически задается владелец, указанный в поле **Каталог групп внутренних абонентов** в списке объектов.
 - **Состояние включено** — если этот параметр выбран, это означает, что объект находится в нормальном рабочем состоянии и его можно использовать без ограничений.
3. На вкладке **Интервалы** укажите статистические интервалы. Дополнительные сведения см. в разделе «Статистические интервалы» выше.
4. Нажмите кнопку **Сохранить**.

Дневной контракт

Чтобы создать дневной контракт, выполните указанные ниже действия.

1. Нажмите **Создать**.

2. Введите указанные ниже сведения. В некоторых полях можно либо ввести значение, либо нажать кнопку **Обзор** и выбрать значение из списка.

- **Имя** — имя статистического дня. Для этого свойства необходимо указать значение, которое должно быть уникальным в пределах Configuration Database (в корпоративной среде) или владельца (в среде с несколькими владельцами).
- **Тип** — выберите тип **Дневной контракт**, чтобы создать статистический день, являющийся дневным контрактом.
- **Тип дня** — эти поля определяют календарные дни, к которым применяются статистические значения статистического дня. Если выбран параметр **Дата**, можно изменить следующие поля: **Год**, **Месяц**, **День**. Если выбран параметр **День недели**, можно изменить поле **День недели**.
- **Начальное время** — время начала рабочего дня. Значение должно быть положительным числом, выраженным в часах, минутах и секундах, начиная с 00:00:00.
- **Конечное время** — время окончания рабочего дня. Значение должно быть положительным числом, выраженным в часах, минутах и секундах, начиная с 00:00:00.
- **Длина интервала (мин)** — список статистических интервалов.
- **Прогнозируемый допуск (%)** — процентная доля прогнозируемого объема маршрутизируемых взаимодействий за этот период объема, на которую может увеличиваться или уменьшаться объем без начисления какого-либо штрафа. Этот допуск действителен на протяжении всего дня, включая интервалы. Значение должно быть положительным.
- **Допуск ниже прогноза (%)** — процентная доля прогнозируемого объема маршрутизируемых взаимодействий за этот период объема, которая должна быть превышена, чтобы избежать штрафа за слишком высокий прогноз.
- **Допуск выше прогноза (%)** — процентная доля прогнозируемого объема маршрутизируемых взаимодействий за этот период объема, которая не должна быть превышена, чтобы избежать штрафа за слишком низкий прогноз.
- **Фиксированная ставка** — если этот параметр выбран, фиксированная ставка применяется на протяжении этого периода объема.

3. На вкладке **Период объема** нажмите кнопку **Добавить**. Во всплывающем окне введите указанные ниже данные.

- **Период объема** — номер интервала. Первый интервал имеет номер 1 и всегда отсчитывается от начального времени рабочего дня.
- **Прогнозируемый объем** — объем ожидаемых взаимодействий в течение периода.
- **Базовая ставка** — общая стоимость всех ожидаемых взаимодействий в течение периода.
- **Штраф за взаимодействие выше прогноза** — дополнительные расходы на одно взаимодействие за превышение прогнозируемого объема взаимодействий на долю, превышающую значение параметра «Прогнозируемый допуск». Фактически это штраф за слишком низкий прогноз.

- **Штраф за взаимодействие ниже прогноза** — дополнительные расходы на одно взаимодействие за недостижение прогнозируемого объема взаимодействий на долю, превышающую значение параметра «Прогнозируемый допуск». Фактически это штраф за слишком высокий прогноз.

Important

Дополнительные сведения см. в документе [Universal Routing 8.0 Routing Application Configuration Guide](#).

4. Нажмите кнопку **Сохранить**.

Статистические интервалы

Используйте статистические интервалы для связывания каждого статистического интервала с определенными статистическими значениями. Для каждого интервала укажите значения, представляющие ожидаемую нагрузку на его протяжении. Значение должно быть числовым и уникальным в пределах этого статистического поля. Настраивая объект «Статистический день» для использования в статистической таблице типа «Таблица пропускной способности», задайте указанные ниже значения.

- Статистическое значение 1 — количество агентов.
- Статистическое значение 2 — среднее время обработки.

Настраивая объект «Статистический день» для использования в статистической таблице типа «Таблица квот», задайте указанные ниже значения.

- Статистическое значение 1 — статистическое значение, представляющее собой минимальную ожидаемую рабочую нагрузку для интервала.
- Статистическое значение 2 — статистическое значение, представляющее собой целевую рабочую нагрузку для интервала. Это значение не может быть меньше значения параметра «Статистическое значение 1» и больше значения параметра «Статистическое значение 3».
- Статистическое значение 3 — статистическое значение, представляющее собой максимальную ожидаемую рабочую нагрузку для интервала. Это значение не может быть меньше значения параметра «Статистическое значение 1».