



Cisco Unified Workforce Optimization

质量管理桌面用户指南 2.7(2)

2009 年 5 月

美国总部

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

本手册所述产品的相关规格和信息如有更改，恕不另行通知。本手册中的所有声明、信息和建议被认为是准确的，但不含任何明示或暗示的保证。用户必须为使用任何产品负全部责任。

产品相关软件的许可证和有限保修包含在产品随附的资料包中，并构成本手册的一部分。如果您无法找到软件许可证或有限保修，请向您的 CISCO 代表索取。

Cisco 采用的 TCP 报头压缩改编自加州大学伯克利分校 (UCB) 开发的程序，该程序是 UCB 的 UNIX 操作系统公共领域版本的一部分。保留所有权利。版权所有 © 1981，加州大学董事会。

无论本手册中是否有任何其它保证，这些供应商的所有文档文件和软件均按“原样”提供，不保证其不含任何缺陷。CISCO 与上述供应商均拒绝承认任何明示或暗示的保证，包括但不限于适销性、特定用途适用性和不侵权或任何由经销、使用或贸易引起的保证问题。

在任何情况下，对于任何间接、特殊、连带发生或偶发的损害（包括但不限于因本手册使用或无法使用本手册而导致的任何利润损失或数据丢失 / 损坏），CISCO 或其供应商概不负责，即使 CISCO 或其供应商已被告知存在发生此类损害的可能性。

CCDE、CCENT、Cisco Eos、Cisco HealthPresence、Cisco 徽标、Cisco Lumin、Cisco Nexus、Cisco StadiumVision、Cisco TelePresence、Cisco WebEx、DCE 和 Welcome to the Human Network 是商标； Changing the Way We Work, Live, Play, and Learn 和 Cisco Store 是服务标志； Access Registrar、Aironet、AsyncOS、Bringing the Meeting To You、Catalyst、CCDA、CCDP、CCIE、CCIP、CCNA、CCNP、CCSP、CCVP、Cisco、Cisco Certified Internetwork Expert 徽标、Cisco IOS、Cisco Press、Cisco Systems、Cisco Systems Capital、Cisco Systems 徽标、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 徽标、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 和 WebEx 徽标是 Cisco Systems, Inc. 和 / 或其分支机构在美国和其他国家 / 地区的注册商标。

本文档或网站中提及的所有其它商标均属于其各自所有者。使用“合作伙伴”一词并不暗示思科和任何其它公司具有合作关系。(0812R)

本文档中使用的任何 Internet 协议 (IP) 地址均非指实际地址。本文档中所含的任何示例、指令显示输出和图示均仅用作说明用途。说明性内容中并未有意使用任何实际 IP 地址，如有雷同，纯属巧合。

质量管理桌面用户指南

© 2008, 2009 Cisco Systems, Inc. 保留所有权利。

© 2008, 2009 Calabrio, Inc. 保留所有权利。

目录

1 概述 7

- 简介 7
- QM 桌面功能级别 8
- 登录 9
- 自动更新 11
- 更改您的角色 12
- 更改您的视图 13
- 注销 14

2 QM 桌面界面 15

- 简介 15
 - 范围规则 16
 - 范围规则和 HR/ 培训录音 16
 - 经理 16
 - 主管 16
 - 评估者 16
 - 存档用户 16
 - 座席和知识工作者 16
- 控制板和报告的范围差异 17
- 时区 18
 - QM 桌面界面显示时间 18
 - QM 桌面报告显示时间 18
- 在导航树内移动 18
 - 鼠标 18
 - 键盘 18
- 表格排序 19
- 关于录音 20
 - 播放视频录音 20
 - 单屏录音和双屏录音 21
 - 包含式和交叉式呼叫录音 23

目录

- 控制板选项卡 24
 - 详细统计数据 26
 - 座席的详细统计数据 26
 - 主管和经理的详细统计数据 27
- 录音选项卡 28
 - 录音排序 31
 - 录音保留 31
 - 评估视图 32
 - 评估视图窗口的各个部分 32
 - 播放录音 33
 - 为评估添加评论 34
 - 为评估添加培训或 HR 标记 35
- 报告选项卡 36
 - 报告说明 37
 - 座席分值评估报告 37
 - 座席分项得分报告 38
 - 座席趋势报告 38
 - 存档系统访问模式报告 39
 - 审计跟踪访问报告 39
 - 企业的群组平均得分报告 40
 - 评估者绩效报告 40
 - 群组的座席平均得分报告 41
 - 群组的团队平均得分报告 41
 - 群组的团队分项得分报告 42
 - 用户录音状态 42
 - 系统状态 43
 - 团队的座席平均得分报告 43
 - 团队的座席分项得分报告 44

目录

- 存档选项卡 45
 - 搜索存档 46
 - 一步式搜索 48
 - 两步式搜索 48
 - 清除搜索结果 48
 - 播放联络活动录音 49
 - 编辑联络活动元数据 50
 - 播放呼叫中的所有片段 50
- 导出联络活动录音 52
 - 查看导出的元数据 52

3 评估联络活动 55

- 简介 55
 - 评估联络活动的常规步骤 55
 - 录音导航树中的文件夹 56
- 评估联络活动 57
 - 评估“座席已标记的录音” 57
 - 播放录音 58
 - 完成评估表 58
 - 关键绩效指标 (KPI) 问题 59
 - 为评估添加评论 59
 - 为评估添加培训或 HR 标记 61
 - 编辑联络活动元数据 62
 - 保存评估 62
 - 完成评估 62
 - 批准评估 63
 - 了解评估分数 63
 - 分项权重 64

目录

概述

1

简介

借助 Cisco 质量管理 (QM) 桌面，经理、主管、座席、知识工作者、存档用户以及评估者可以使用同一个应用程序来监控和评估联络中心环境内的群组、团队以及各个座席的绩效。

在 QM 桌面控制板中，QM 桌面以群组、团队和各个座席为基础提供座席评估结果的摘要和详细信息。分配的角色不同，可访问的信息级别也不同。评估者、经理和主管实际上可评估联络活动、查看评估结果并对评估输入评论；座席可查看他们自己的评估结果，并进行评论。

除评估者和存档用户外，其他所有角色均可查看历史报告，这些报告显示用户选择的特定时间段的数据。其中，时间段可以是当前日期开始的一天到一年。

如果启用存档功能，经理、主管和存档用户将自动拥有访问存档音频录音内容的权限。经理可访问所分配群组的录音内容，主管可访问所分配团队的录音内容，而存档用户可访问所有录音内容。座席和知识工作者则仅在管理员为其启用存档功能后才可查看各自的存档录音内容。

音频录音内容的存档时间可为任意时间长度，具体由管理员来配置。这些录音内容还可以逐个导出到任何所需位置。

QM 桌面功能级别

QM 桌面有两个功能级别：基础和高级。Cisco 为下列许可证类型提供了这两种功能级别。

- 对于基础许可证类型，联络活动的记录内容仅限于音频，用于归档和质量
管理目的。
- 对于高级许可证类型，用于归档目的的联络活动记录内容仅限音频，用于
质量管理目的时则同时包含屏幕和音频。

许可证决定了在 QM 桌面中可录制的内容，而非决定可查看的内容。

登录

要登录 QM 桌面，需要输入用户名和密码。并且，在您的 PC 上一次只能运行一个 QM 桌面实例。

如果发生以下情况，您将无法登录：

- 您不是授权 QM 用户
- 许可证已过期
- 您是一位经理，但已被禁用或未分配到群组
- 您是一位主管，但已被禁用或未分配到团队
- 您是一位评估者，但没有活动的群组

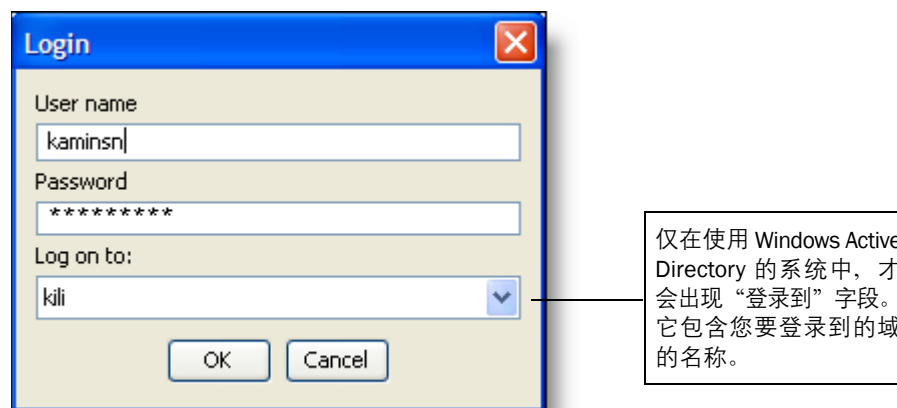
登录 QM 桌面：

1. 如果您的桌面上没有打开 QM 桌面，请单击“开始”>“所有程序”>“Cisco”>“WFO”>“质量管理桌面”。

如果您的桌面上已打开 QM 桌面，请从菜单栏中选择“文件”>“登录”。

QM 桌面随即启动，并且出现“登录”对话框（图 1）。

图 1. 登录对话框（Active Directory 系统）



2. 如果您的系统使用 Windows Active Directory，请键入您的 Windows 用户名、密码（密码区分大小写）以及域（在“登录到”字段中）。

如果您的系统不使用 Windows Active Directory，请键入您的 Windows 用户名和 QM 密码。管理员会在 QM 管理器中为您设置此密码。

3. 单击“确定”。

现在即可登录到 QM 桌面。

您所看到的视图取决于您的角色和许可证类型。有关角色和许可权限的详细信息，请参阅[第 15 页的表 1](#)。

自动更新

QM 可配置为启用自动更新。这意味着，只要在服务器上安装了较新版本的 QM，客户端应用程序（QM 管理器、QM 桌面以及 QM 桌面录音服务）的所有实例也会在下次启动时更新。

启用自动更新后，每次启动 QM 桌面时，它都会检查是否有可用的更新版本。如果有，它将自动运行更新进程。

注意：如果自动更新进程正在运行，切勿尝试启动任何 QM 桌面应用程序，否则自动更新进程的另一个实例可能会启动。

自动更新进程运行时，您将看到一个对话框，通知您将更新 QM 桌面实例。此时请单击“确定”，然后遵循安装向导中的说明操作。

完成更新后，将最后显示一个对话框，通知您更新已完成。此时请单击“确定”，然后重启 QM 桌面并像往常一样登录。

注意：如果您取消更新，则该更新将失败。但是，您仍会看到一条表明升级已完成的消息。下次启动 QM 桌面时，将再次运行自动更新进程。

更改您的角色

如果在 QM 内，您已被指定多个角色（例如评估者和经理），则会以最高的角色级别自动登录 QM 桌面。您的当前角色显示在 QM 桌面窗口的右上部分（图 2）。

图 2. 您的角色显示在 QM 桌面窗口的右上角



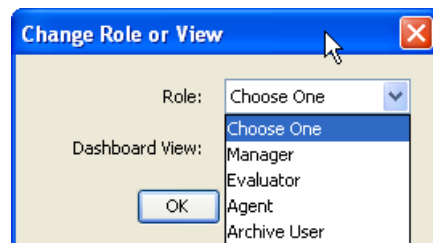
要访问多个角色的相应功能，您必须在 QM 桌面内更改相关角色。

更改您的角色：

1. 从菜单栏中选择**设置 > 更改角色或视图**。

此时将出现“更改角色或视图”对话框（图 3）。

图 3. 更改您的角色



2. 从下拉列表中选择所需角色，然后单击**确定**。

注意：如果您更改的角色没有视图选项，则“视图”字段将被禁用。

QM 桌面此时将显示新角色的相应信息。

更改您的视图

QM 桌面控制板每次显示一个团队或一个群组的信息。但是，主管可分配到多个团队，而经理可分配到多个群组。因此，要访问另一团队或群组的信息，必须更改控制板视图。

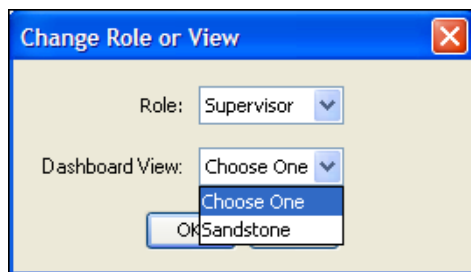
您只能从“控制板”选项卡更改您的视图。

更改您的视图：

1. 从菜单栏中选择**设置 > 更改角色或视图**。

此时将出现“更改角色或视图”对话框（图 4）。仅当您的角色是经理或主管时，才会启用“控制板视图”字段。

图 4. 更改您的视图



2. 从“控制板视图”下拉列表中选择所需视图，然后单击**确定**。

控制板此时将显示所选团队或群组的相应信息。

注销

您可以使用两种方法注销 QM 桌面：

- 注销并退出（关闭）该应用程序
- 注销并保持该应用程序打开

注意：关闭 QM 桌面（使用以下步骤或通过单击该窗口右上角的“关闭”按钮）后，您会自动从系统中注销。

管理员可以配置 QM 桌面，使之在空闲时间超过指定值后自动将您的会话超时。您会被注销，而应用程序保持打开状态。默认情况下，此功能被禁用。

注意：如果 QM 桌面在您导出录音时超时，导出将继续，但所有的进程窗口将关闭。

注销并退出 QM 桌面：

- 从菜单栏中选择**文件 > 退出**。

此时便从 QM 桌面注销，并且该应用程序关闭。

注销并使 QM 桌面保持运行：

1. 从菜单栏中选择**文件 > 注销**。

随后将出现一个确认对话框。

2. 单击**确定**以确认您要注销。

此时便从 QM 桌面注销，但该应用程序仍然开启。

简介

QM 桌面借助各种选项卡来显示相关信息。根据您的角色和许可权限，您可以看到相应的选项卡以及选项卡上显示的各类信息。角色、许可权限和许可证由管理员在 QM 管理器中设置。

基础许可证和高级许可证可以使用的选项卡如表 1 所示。

表 1. QM 桌面针对基础许可证和高级许可证可为每个用户角色显示的选项卡

选项卡	评估者	座席	知识工作者	主管	经理	存档用户
控制板		×	×	×	×	
录音	×	×	×	×	×	
评估*	×	×	×	×†	×†	
存档	×	×†	×†	×	×	×
报告		×	×	×	×	

* “评估视图”窗口可通过在“录音”选项卡上选择一条录音内容来访问。

† 如果管理员启用。

有关许可方面的详细信息，请参阅质量管理管理员用户指南中的“许可规则”。

范围规则

您的角色不仅控制了可看到的信息类型，还决定了信息的范围。此处，“范围”是指您可以查看和 / 或评估的联络活动。

范围规则和 HR/ 培训录音

本节描述的范围规则不适用于标示为培训录音的联络活动，所有角色都可以查看这些联络活动。但这些规则适用于其他所有录音，包括标示为 HR 的录音。

经理

经理只能查看其当前活动群组录音的联络活动。例如，如果某经理上周被分配到群组 A，而现在又被分配到群组 B，则该经理只能查看群组 B 中当前活动团队的当前活动座席录音的联络活动；其中还包括群组 B 的座席在该经理分配到群组 B 前已录音的联络活动。此外，经理也可以查看培训和 HR 联络活动。

主管

主管只能查看其当前活动团队录音的联络活动。例如，如果某主管上周被分配到团队 A，而现在又被分配到团队 B，则该主管只能查看团队 B 中当前活动座席录音的联络活动；其中还包括团队 B 的座席在该主管分配到团队 B 前已录音的联络活动。

评估者

评估者可以查看当前活动的群组、团队和座席的全部联络活动。但他们不能查看非活动状态的群组、团队和座席所录音的联络活动。

存档用户

存档用户可以查看活动与非活动状态的群组、团队和座席所录音的全部存档联络活动。

座席和知识工作者

座席和知识工作者只能查看自己的联络活动。

控制板和报告的范围差异

QM 控制板和 QM 报告根据日期范围、角色和组织更改来显示信息。它们显示数据的方式稍有不同。表 2 根据查看信息的位置，总结了报告数据的差异。

表 2. 控制板和报告数据的范围差异

信息类型	控制板	报告
日期范围	仅显示已完成的月份。例如，“上月”是指最后一个已完成的月份。	使用用户选择的明确日期范围。
角色	根据当前角色来显示数据。	对于经理和主管，可用的报告取决于当前的角色。可供选择的群组、团队和座席取决于当前受管理的群组或团队，以及这些团队中当前的座席。
内容和计算	根据当前角色来显示计算和总计。例如，计算某个群组目前的平均得分时，该群组中当前的所有座席及他们的所有联络活动都会考虑在内，无论进行联络活动时这些座席是否在该群组中。	每个报告的计算、总计和内容都是根据历史配置来显示的。例如，计算某个群组在一个特定时间段内的历史平均得分时，会将团队中所有座席在该时间范围内发生的所有联络活动计算在内。请注意，对于刚添加到群组中的座席，如果其所有联络活动发生在加入群组之前，则计算群组平均得分时不会考虑这些联络活动。
组织更改	根据当前组织结构来显示数据。例如，如果最近从主管的团队中移除了某座席，则此座席不会出现在该主管的数据中。	根据历史结构来显示数据。例如，如果某座席在选定的日期范围内属于某个主管的团队，那么在报告内，此座席会出现在该主管的团队中。

时区

QM 桌面根据不同的显示位置以两种方式来显示时间。

QM 桌面界面显示时间

在 QM 桌面界面上，与联络活动关联的时间是指发生该联络活动时座席所处地理位置的当地时间，显示格式与区域设置相对应。例如，某座席位于芝加哥，则与该座席所录音的任何联络活动关联的时间都是芝加哥本地时间。

联络活动还会显示本地时区的缩写。如果 QM 桌面无法判定与联络活动关联的时区，则显示的时间为格林威治标准时间 (GMT)。

QM 桌面报告显示时间

在涉及一个座席的 QM 桌面报告中，与联络活动关联的时间是指发生该联络活动时座席所处地理位置的当地时间，显示格式与该地区相对应，但不指明具体的时区。

在涉及多个座席的报告中，与联络活动关联的时间的显示格式为当地时间加上 GMT 时差。例如，芝加哥的座席在下午 3:42（芝加哥时间）对某联络活动进行录音，则该联络活动的时间显示为 9:42 PM GMT -06:00。

在导航树内移动

“录音”选项卡显示有导航树。可使用以下这些鼠标或键盘操作在导航树内移动。

鼠标

- 双击图标 / 节点名称可展开或折叠导航树。
- 单击加号 (+) 可展开导航树。
- 单击减号 (-) 可折叠导航树。

键盘

- 按向上键或向下键可在节点间移动。
- 按向左键可折叠导航树。
- 按向右键可展开导航树。

表格排序

对于以表格形式（图 5）显示的数据，无论表格中存在多少列，数据都可依照这些列进行排序。既可以升序排序，也可以降序排序。

列标题右侧的小三角符号表明排序方向为升序还是降序。这些小三角箭头还会根据排序时选择列的先后顺序更改大小。主要排序列的三角符号最大，次要排序列的三角符号稍小，依次类推。

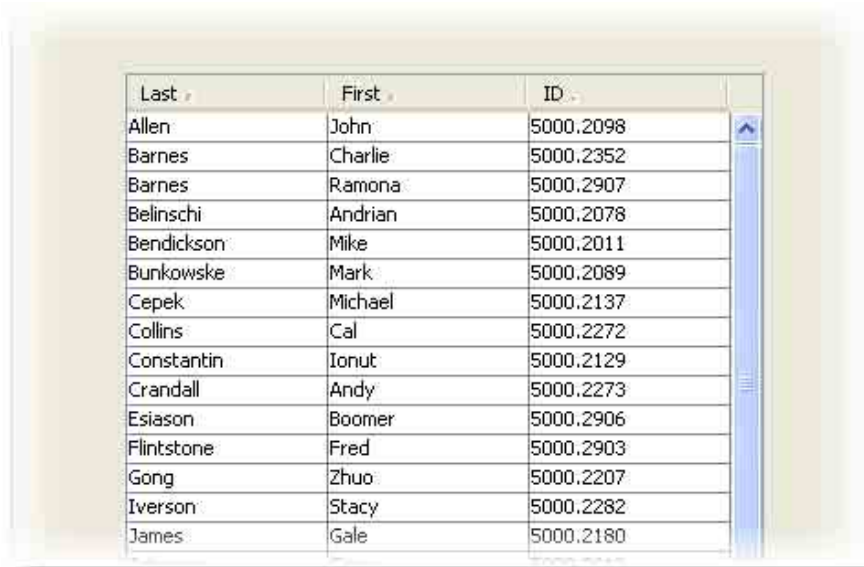
依照一列对表格排序：

- 单击列标题。再次单击列标题即可逆转排序的方向。

依照多列对表格排序：

1. 按住 Ctrl 键并单击主要排序列的标题。
2. 保持按住 Ctrl 键，然后再单击想要依照排序的其他任意列标题。

图 5. 可排序表格的示例



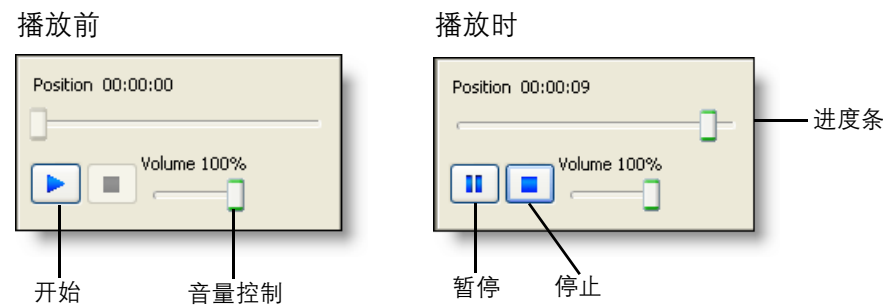
Last	First	ID
Allen	John	5000.2098
Barnes	Charlie	5000.2352
Barnes	Ramona	5000.2907
Belinschi	Andrian	5000.2078
Bendickson	Mike	5000.2011
Bunkowske	Mark	5000.2089
Ceppek	Michael	5000.2137
Collins	Cal	5000.2272
Constantin	Ionut	5000.2129
Crandall	Andy	5000.2273
Esiason	Boomer	5000.2906
Flintstone	Fred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

关于录音

您可在“评估视图”窗格中播放录音。“评估视图”窗格可通过“录音”选项卡和“存档”选项卡访问。有关访问“评估视图”窗格的详细信息，请参阅第 28 页的“录音选项卡”以及第 45 页的“存档选项卡”。有关此窗格的说明，请参阅第 32 页的“评估视图”。

显示“评估视图”窗格时，评估表和联络活动信息可见，并且开始下载联络活动的音频部分。单击“播放控件”窗格中的“开始”按钮即可开始播放录音。

图 6. 播放控件



注意：视频仅适用于 QM 的高级版。

在极少数的情况下，可能会出现音频流与视频流不同步。如果发生此情况，您将收到错误消息。此时请停止并重新播放，以便重新同步音频和视频。如果这样不起作用，则单击“取消”按钮并退出评估表，然后再将其打开并重新开始。

音量滑块受 PC 的系统音量限制。如果系统音量设置为零，则 QM 音量滑块将无法增大音量。如果系统音量设置为 50%，则即使 QM 音量设置为最大，也只能将音量增大到 50%。

播放视频录音

观看视频录音时，您可以控制视频录音的显示尺寸。默认情况下，视频录音会填满播放窗格，并保持一定的宽高比（4:3 或 16:9）。如果您调整播放窗格的大小，录制内容也会相应地调整大小。

如果想要以录制时的解析度来观看录制内容，请选择播放窗格右下角的“缩放到 1 比 1”选项。该选项会将录制视频的播放尺寸调整到实际大小。使用滚动条观看完整视频录音。

要返回默认视图，选择“适合窗口”选项。视频录音将会调整大小，以便在播放窗格中显示完整录制内容。

单屏录音和双屏录音

“评估视图”窗口可以使用单屏设置和双屏设置显示录制内容。

在计算机上配置多屏录音的显示属性时，添加的主机屏幕必须位于主显示屏幕的下方或右侧（参见图 7）。位于主显示屏幕上方和 / 或左侧的屏幕都会被删掉（这属于 Windows 的限制）。“评估视图”窗口将根据您在“显示属性”窗口中排列屏幕的方式在录音中显示这些屏幕。

图 7. 显示属性

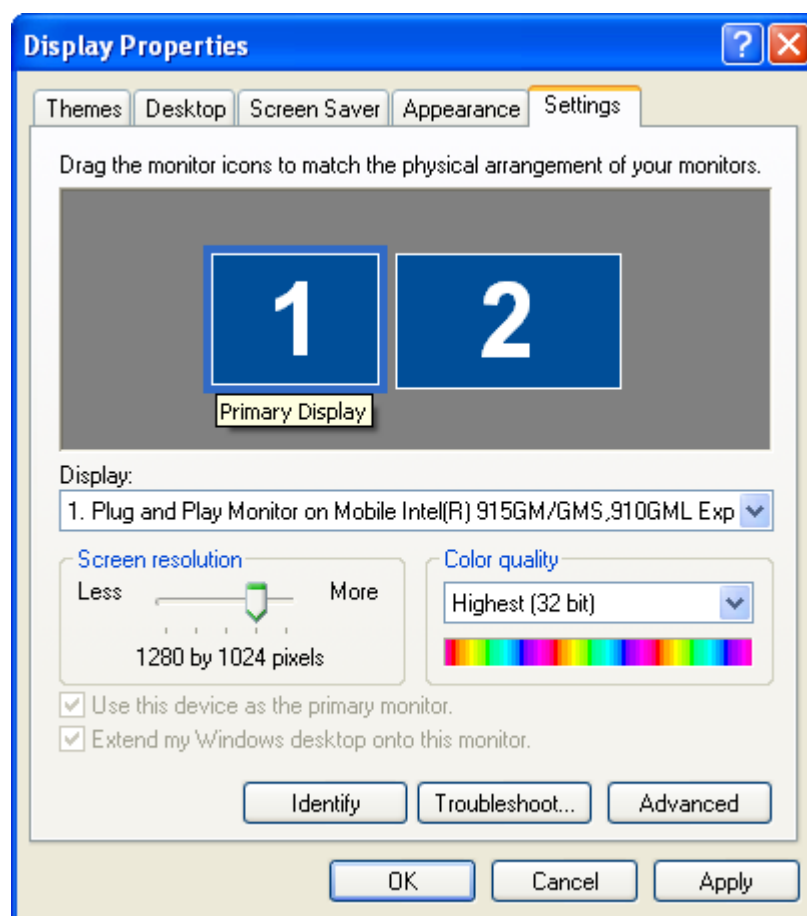
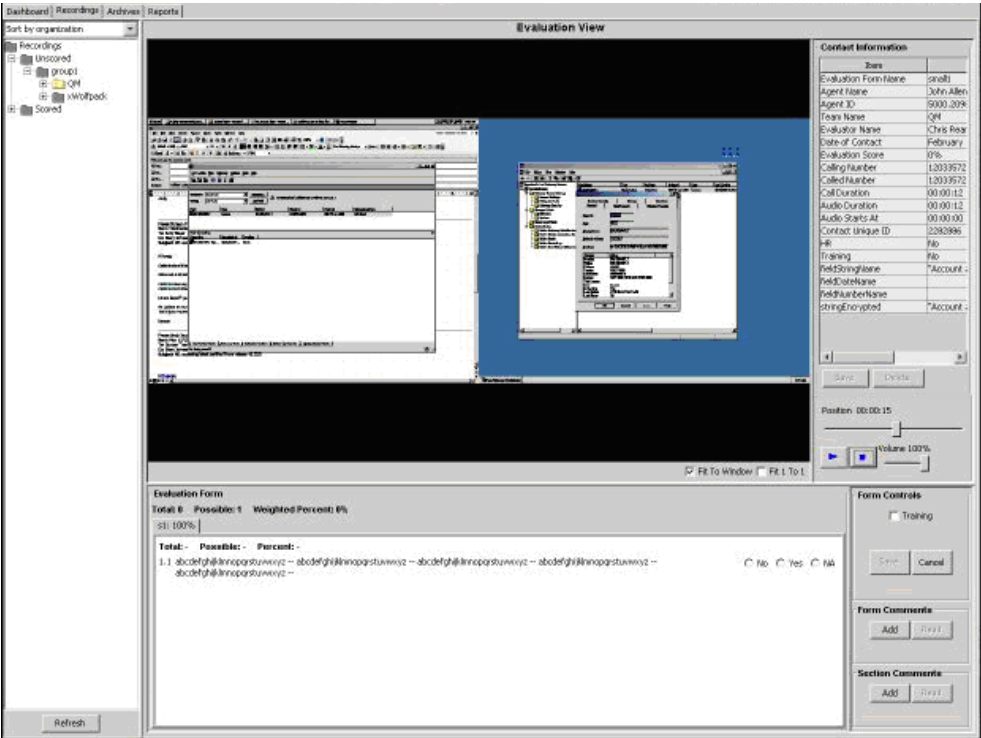


图 8 显示了播放多屏设置的录音时的“评估视图”窗口。

图 8. 多屏录音



您可以选择“缩放到 1 比 1”选项来放大录音的尺寸，然后使用窗口中的滚动条来查看完整录音。

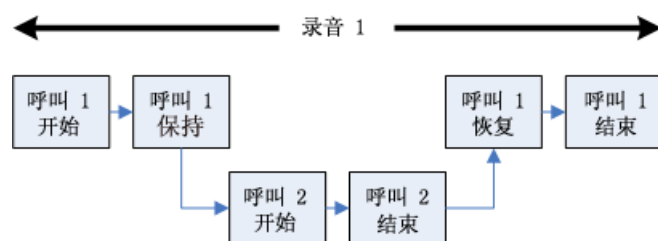
注意：多屏录音的大小是单屏录音的两倍。

包含式和交叉式呼叫录音

当座席或知识工作者同时处理两个呼叫（使其中一个呼叫进入保留状态，交替处理两个呼叫）时，可能得到一个或两个录音，这取决于呼叫是包含式还是交叉式。

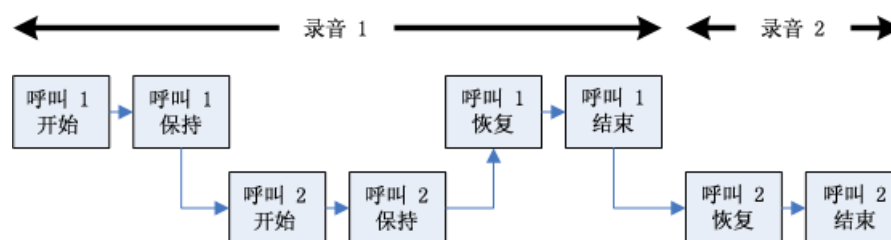
在图 9 中，录音 1 是为呼叫 1 创建的。其中也包含了呼叫 2 的全部音频。呼叫 2 包含在呼叫 1 中。

图 9. 包含式呼叫



在图 10 中，录音 1 是为呼叫 1 创建的。其中也包含了一部分呼叫 2 音频，此部分音频来自这两个呼叫同时处于活动状态的时段。录音 2 是在呼叫 1 结束后为呼叫 2 创建的。录音 2 只包含呼叫 2 在呼叫 1 结束后的音频。呼叫 1 与呼叫 2 发生了交叉。所报告的呼叫 2 持续时间是从呼叫 2 开始到呼叫 2 结束的时间。然而，录音 2 的实际持续时间是从呼叫 1 结束到呼叫 2 结束之间的时间。

图 10. 交叉式呼叫



控制板选项卡

控制板选项卡（图 11 和图 12）显示了联络中心在过去 12 个月内绩效统计数据的摘要与详情。摘要信息以条形图和图表的方式显示。

控制板显示了一组标准的统计数据，但这些统计数据的级别取决于您的角色，如座席、知识工作者、主管或经理。

图 11. 主管的控制板选项卡，显示质量平均得分图表

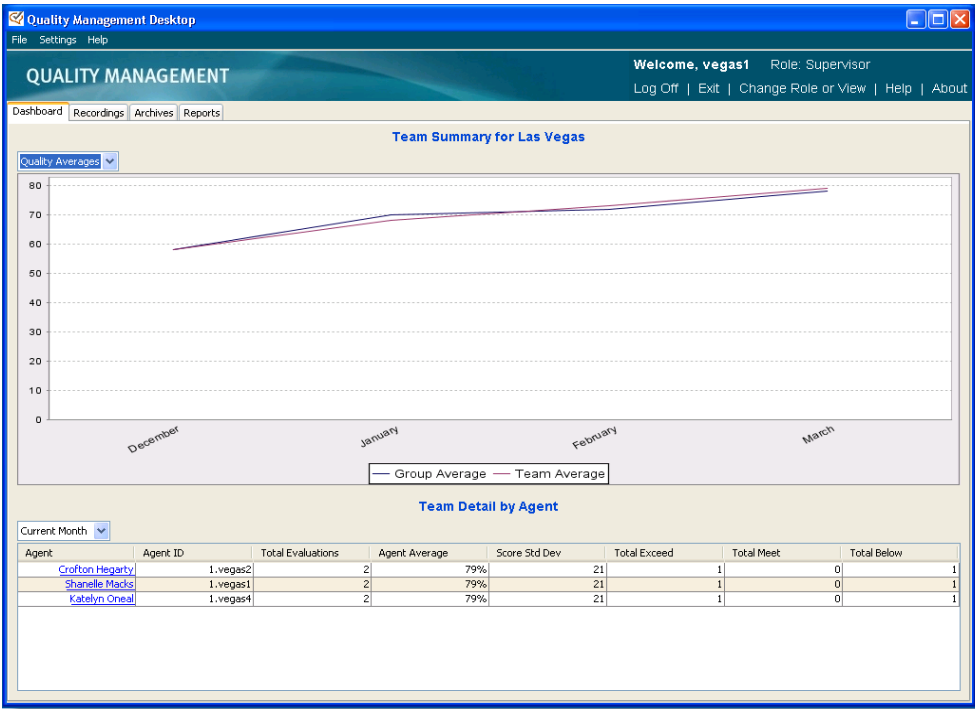
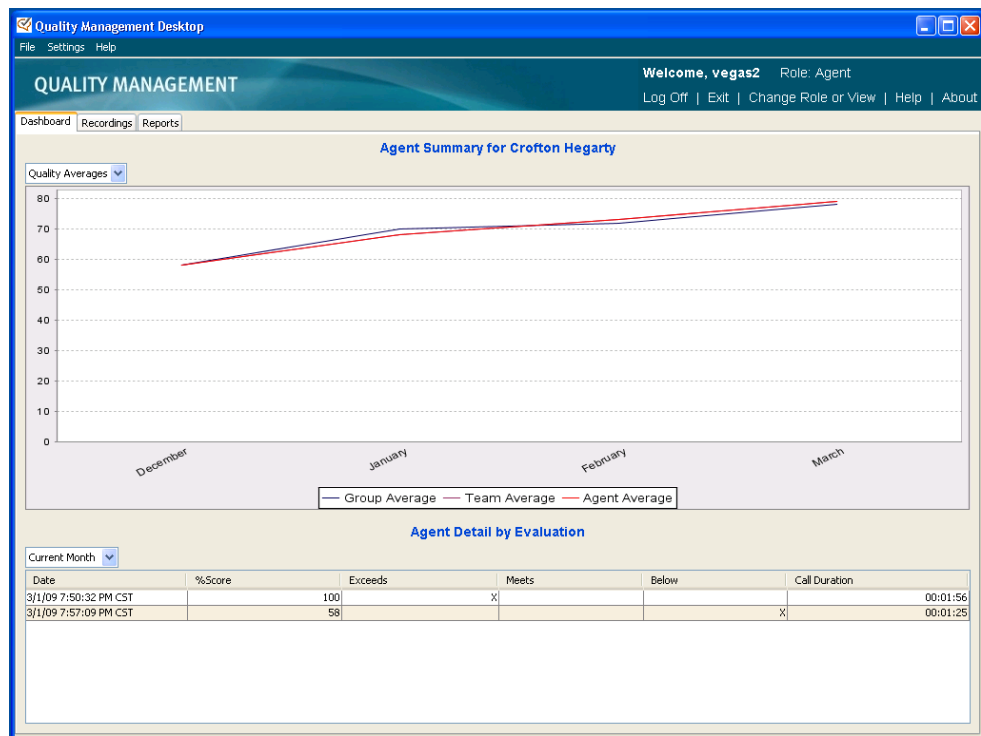


图 12. 座席的控制板选项卡，显示质量平均得分图表



控制板的上半部分以图形方式显示统计信息，可能是条形图（用于“评估总计”和“联络活动总计”）或线形图（用于“质量平均得分”）。以图形化表示的统计信息有：

- 评估总计（超标总数 / 达标总数 / 未达标总数）
- 联络活动总计（QM 录音总数 / 评估总数）
- 质量平均得分（群组 / 团队 / 座席平均得分）

所有角色的默认图表都是“质量平均得分”。该图表的默认时间范围是 4 个月（本月及前 3 个月）。否则，此图表的跨度为 12 个月（本月及前 11 个月）。

详细统计数据

表 3 和表 4 说明了详情窗格中显示的标准统计数据。不同的角色会看到不同的数据，如这些表中所述。您可以从下拉列表中选择统计数据的时间范围，其中选项包括：

- 当月
- 上月
- 过去 3 个月
- 过去 12 个月

注意：所有与已评分联络活动相关的统计数据都不包括正在进行的评估或等待批准的评估。

座席的详细统计数据

表 3. 座席的控制板详细统计数据

统计数据	说明
得分百分比	评估者为座席的联络活动给出的百分比评分。
未达标	X 表示评估结果低于预期。
日期	联络活动的日期。
呼叫持续时间	联络活动的持续时间。
超标	X 表示评估结果超出预期。
达标	X 表示评估结果达到预期。

主管和经理的详细统计数据

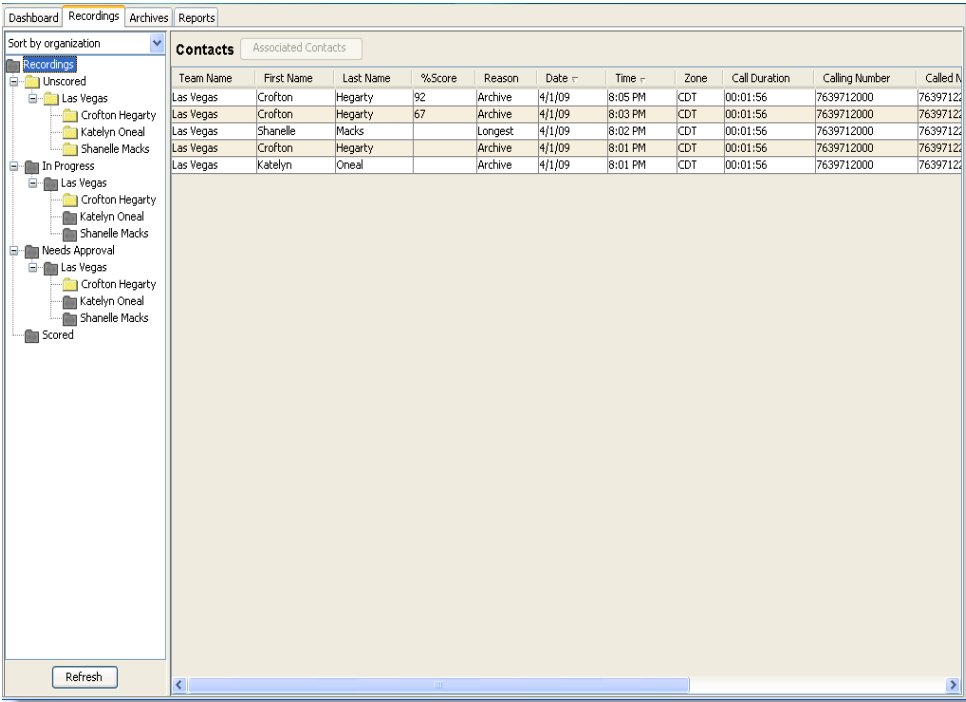
表 4. 主管和经理的控制板详细统计数据

统计数据	说明
座席	座席的姓名。
座席平均得分	座席在选定时段内的平均得分。
座席 ID	座席的 ID。
得分标准差	座席得分的标准差。较小的标准差（近似于 0）表示得分与平均分的差异很小。较大的标准差（与 0 差异较大）表示得分与平均分的差异较大。较小的标准差表示绩效较为稳定；较大的标准差表示绩效变化较大。
团队	团队名称。
团队平均得分	团队在选定时段内的平均得分。
团队 ID	团队的 ID。
未达标总数	评估的联络活动中得分低于预期的活动总数。默认的得分范围为 0-74%。但管理员可以修改该范围。
评估总数	座席在选定的时段内参加的评估总数。
超标总数	评估的联络活动中得分超过预期的活动总数。默认的得分范围为 90-100%。但管理员可以修改该范围。
达标总数	评估的联络活动中得分达到预期的活动总数。默认的得分范围为 75-89%。但管理员可以修改该范围。

录音选项卡

您可以在“录音”选项卡（图 13）中查看已录音的联络活动列表，并从此列表中访问关联的评估。该选项卡可根据您选择的导航树节点显示一个表格，其中列出所有已录音的联络活动。

图 13. 主管的录音选项卡



根据您的角色，“联络活动”视图显示已录音的联络活动：

- 评估者可以查看所有活动座席的联络活动（已评分、未评分、处理中、需经审批）
- 经理可以查看其当前群组的联络活动（已评分和需经审批）
- 主管可以查看其当前团队的联络活动（已评分和需经审批）

注意：在管理员授予主管和经理评估权限后，他们才可看到未评分和处理中的联络活动。

- 座席和知识工作者只能查看各自的已评分联络活动和培训指定的联络活动

您可以单击“相关联络活动”按钮来查看与所选联络活动相关联的联络活动。单击该按钮之后，将切换到“存档”选项卡。有关相关联络活动的详细信息，请参阅第 50 页的“播放呼叫中的所有片段”。

管理员可配置在评估联络活动时有效录音的最短长度。如果录音的时间小于该最短长度，则录音不会显示在 QM 中。

在已录音联络活动的列表中双击联络活动，可查看联络活动的评估内容。双击联络活动之后，将会切换到“评估视图”窗口。有关播放联络活动录音的详细信息，请参阅第 33 页的“播放录音”。

“联络活动”窗格最多可显示 6,000 个联络活动。如果查询返回 6,000 个以上的联络活动，系统会提示您缩小排序范围。

表 5 说明了“录音”选项卡中显示的字段。除了这些标准字段之外，如果录音关联有用户定义的元数据，则这些字段也会显示出来。

表 5. 录音选项卡字段

字段	查看人	说明
得分百分比	座席 经理 主管 评估者	联络活动的得分。
呼叫持续时间	座席 经理 主管 评估者	联络活动的持续时间。
被叫号码	座席 经理 主管 评估者	接收呼叫的电话号码。
主叫号码	座席 经理 主管 评估者	拨打呼叫的电话号码。如果主叫号码未列出或被拦截，则显示“未知”。
日期	座席 经理 主管 评估者	联络活动日期。

表 5. 录音选项卡字段（续）

字段	查看人	说明
名字	经理 主管 评估者	座席的名字。
群组	经理 评估者	群组的名称。
HR	经理 主管 评估者	是 / 否。联络活动已标示为 HR 联络活动。
Id	座席 经理 主管 评估者	联络活动的 ID。
姓氏	经理 主管 评估者	座席的姓氏。
原因	经理 主管 评估者	按照录音规则设置（第一、最后、最长、最短、随机、日志、已标记、绩效及新员工）对联络活动进行录音的原因。
团队名称	经理 主管 评估者	团队的名称。
时间	座席 经理 主管 评估者	联络活动时间。
培训	座席 经理 主管 评估者	是 / 否。联络活动已标示为培训联络活动。
时区	经理 主管 评估者	对联络活动进行录音所在的时区。

录音排序

在导航树中，录音可按多种方式进行排序，只要从树顶的下拉列表中选择排序方式即可。可选的排序方式如下：

- 组织
- 日期
- HR 标记及组织
- HR 标记及日期
- 培训标记及组织
- 培训标记及日期

录音保留

录音的保留时间由 QM 管理员设定。QM 允许根据表 6 中显示的限制保留录音。

表 6. 录音保留时间

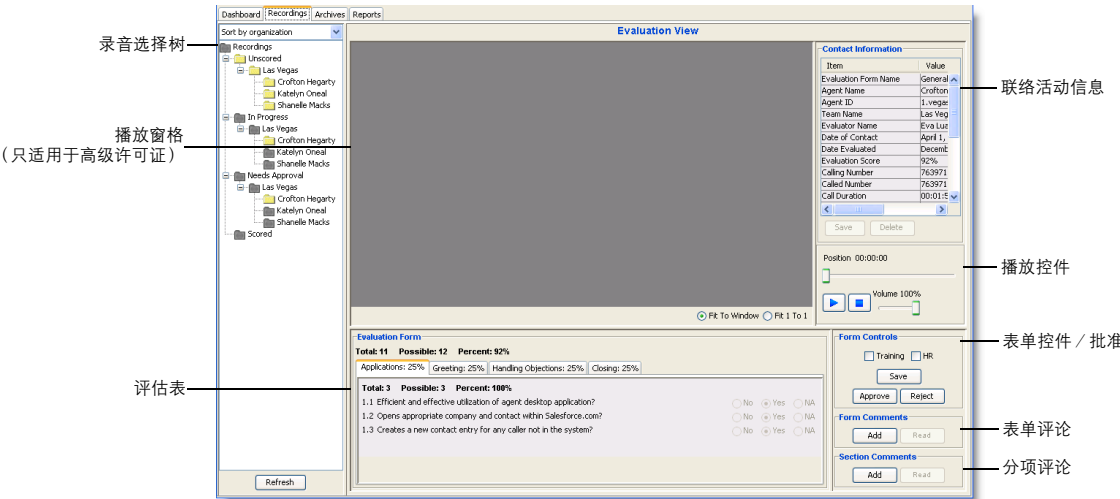
录音类型	保留时间
已评分	1 天到无限制（默认 = 30 天）
未评分	1 天到无限制（默认 = 30 天）
HR	1 个月到无限制（默认 = 6 个月）
培训	1 个月到无限制（默认 = 6 个月）
元数据	默认 = 13 个月*
存档	1 个月到无限制（默认 = 84 个月）
已标记	1 个月到无限制（默认 = 120 个月）

* 元数据的保留时间是固定值，不能更改。

评估视图

从“联络活动”窗口中选择特定的录音后，系统将显示“评估视图”窗口（图 14）。

图 14. 评估视图窗口



有关如何评估联络活动的信息，请参阅第 55 页的“评估联络活动”。

评估视图窗口的各个部分

“评估视图”窗口分为八个区域（图 14）。

- **录音选择树** — 此功能用于按组织、日期或标签对联络活动进行排序，然后双击所需的联络活动即可将其显示在“联络活动评估”窗口中。
- **播放窗格** —（只适用于高级）此视图窗格用于播放联络活动屏幕录音内容。
- **播放控件** — 这些按钮用于播放、暂停已录音的联络活动并控制其音量。此区域也包括录音进度条（滑块），可用于快进或快退录音内容。
- **联络活动信息** — 显示已录音联络活动的评估表头数据，以及该联络活动关联的所有用户定义的元数据。该窗格中显示的数据是由管理员配置的。您可以编辑用户定义的元数据。
- **评估表** — 显示用来评估联络活动的表单。只有评估者才能填写该表单；所有其他角色只能审核。
- **表单控件** — 用于将评估标记为 HR 或培训联络活动，将评估标示为已完成或已批准，并可用于保存对评估所做的任何更改。

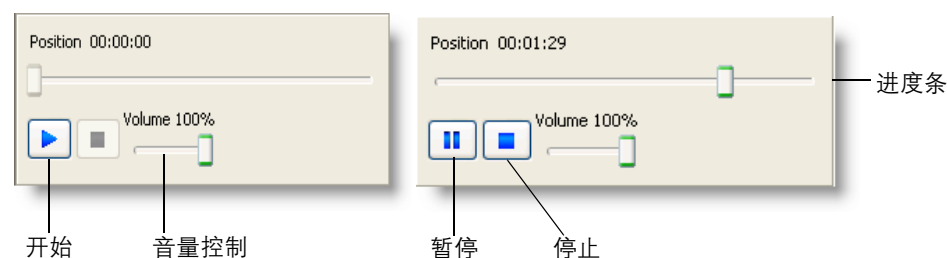
- **表单评论** — 该区域的“添加”按钮用于为联络活动添加一般性评论。单击“阅读”按钮时，系统会弹出一个窗口，其中显示了为联络活动添加的所有表单评论。
- **分项评论** — 该区域的“添加”按钮用于为您在“评估表”窗格中选择的特定表单分项添加评论。单击“阅读”按钮时，系统会弹出一个窗口，其中显示了为选定的表单分项添加的所有评论。

播放录音

要收听录音，请双击“联络活动”窗口右侧窗格中的联络活动。系统将显示“评估视图”窗口（图 14）。录音随即加载并准备播放。与联络活动相关的信息将显示在“联络活动信息”窗格中。

您可使用播放控件（图 15）控制录音的播放。

图 15. 播放控件



控制录音播放：

- 单击“播放”按钮可收听录音。
- 移动“位置”进度条，可快进或快退录音内容。
- 移动“音量控制”进度条，可控制录音的音量。
- 单击“暂停”按钮可停止录音播放，再次单击该按钮可从暂停播放的位置继续播放录音。
- 单击“停止”按钮可结束录音的播放。

有关录音的详细信息，请参阅第 20 页的“关于录音”。

为评估添加评论

评估者、经理以及主管无论是正在进行评分，还是已完成评分，他们都可对评估添加评论。而座席只有完成评分后，才能添加评论。

评论有两种类型：

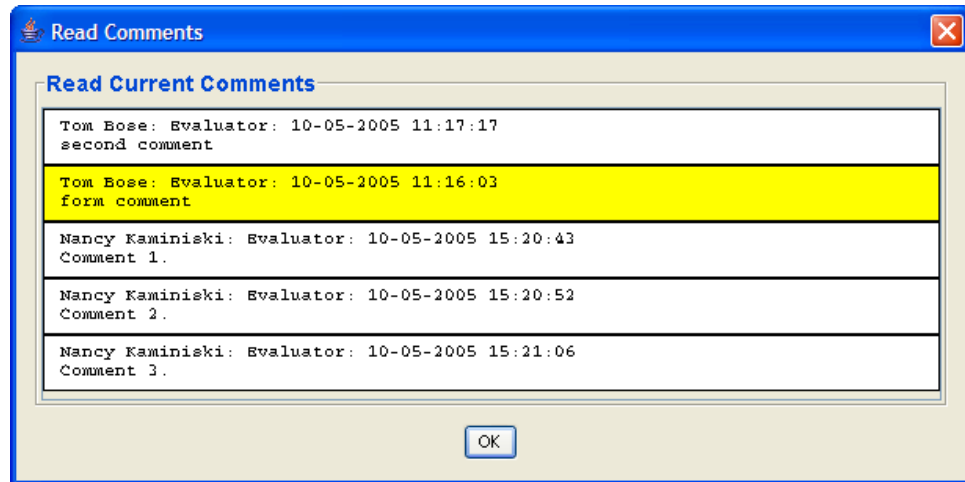
- 表单评论 — 用于整个评估的评论
- 分项评论 — 用于特定分项的评论

对表单或特定分项保存评论后，“表单评论”和“分项评论”窗格中的“阅读”按钮便激活。单击“阅读”按钮后，会显示一个弹出窗口，其中包含已输入的评论（图 16）。

注意：您必须选择一个分项，才能查看该分项的评论。如果分项无评论，则“阅读”按钮禁用。

评论保存后，它们才添加至“阅读评论”窗口中。如果在“添加评论”窗口中键入评论但未保存，则下次单击“添加”时，该评论仍会显示在“添加评论”窗口中。

图 16. 阅读评论示例窗口



在“阅读评论”窗口中，每条评论都有输入者的姓名和角色以及输入的日期和时间。

选择一条评论时，它以黄色突出显示。随后可以选择评论文本，并使用标准的 Windows 命令将其复制并粘贴至另一应用程序。

在“座席分值评估”报告中，还可查看和打印评估相关评论。有关详细信息，请参阅第 36 页的“报告选项卡”。

注意：每条评论最多可有 1300 个字符，所有评论的总字符数最多可达 65,000 个。

添加普通（表单）评论：

1. 在“表单评论”窗格中，单击**添加**以显示“添加评论”对话框。
2. 键入您的评论，然后单击**确定**关闭对话框。
3. 单击**保存**以保存您的评论。

添加分项评论：

1. 选择您希望评论的评估表分项。
2. 在“分项评论”窗格中，单击**添加**以显示“添加评论”对话框。
3. 键入您的评论，然后单击**确定**关闭对话框。
4. 单击**保存**以保存您的评论。

注意：表单可能启用分项评论，也可能未启用，具体取决于创建表单的管理员是否配置了此功能。

为评估添加培训或 HR 标记

“培训”标记可添加至评估者、主管或经理认为可作为培训示例的录音内容。默认情况下，任何带有“培训”标记的录音内容在管理员未特别指定的情况下可保留 6 个月，并可供任何角色查看。保留时间具体由管理员进行配置。评估者、主管或经理均可移除录音中的“培训”标记。

“HR”（人力资源）标记可添加至评估者或主管认为由于某些原因应由人力资源部审核的录音内容。默认情况下，任何带“HR”标记的录音内容可保留 6 个月。保留时间具体由管理员进行配置。但只有主管或评估者可移除录音中的“HR”标记。

为评估添加“培训”或“HR”标记：

1. 在“表单控件”窗格中，选择**培训**或 **HR** 复选框，或两者均选中。
2. 单击**保存**。

报告选项卡

“报告”选项卡可切换到 Web 浏览器，其中显示了可查看的报告列表。另外在该浏览器中，您可以按多种格式显示并打印绩效报告。可用的格式如下：

- **Acrobat PDF** — PDF 格式的报告可在 Adobe Acrobat Reader 6.0 或更高版本中显示并打印。您可从 www.adobe.com 免费下载 Adobe Acrobat Reader。
- **CSV** — CSV（逗号分隔值）格式的报告可复制并粘贴到电子表格或字处理程序中做进一步处理。请注意，由于文件格式的限制，CSV 报告与 HTML/PDF 报告可能会略有不同。
- **HTML** — HTML 格式的报告可在 Web 浏览器中显示并打印。
- **XLS** — XLS 格式的报告可在 Microsoft Excel 中显示并打印。

可查看的报告取决于您的角色。[表 7](#) 显示了每个角色可以查看的报告。

表 7. QM 桌面报告

报告类型	报告	经理	主管	座席	知识工作者
座席*	座席分值评估	×	×	×	×
	座席分项得分	×	×	×	×
	座席趋势	×	×	×	×
存档	审计跟踪访问报告	×			
	存档系统访问模式	×			
企业	企业的群组平均得分	×			
评估	评估者绩效	×			
群组	群组的团队平均得分	×			
	群组的团队平均得分	×			
	群组的团队分项得分	×			
状态	用户录音状态	×	×		
	系统状态	×			
团队	团队的座席平均得分	×	×		
	团队的座席分项得分	×	×		

* 知识工作者查看座席报告 — 这些角色是平等的。

生成报告：

1. 在“质量管理报告系统”页面上，单击您需要查看的报告的超链接名称。
搜索条件字段显示在报告列表的右侧。
2. 填写搜索条件字段并指定所需的格式，然后单击**继续**。
系统便按照您选定的格式生成并显示报告。

注意：报告将显示在新的浏览器窗口中。如果您的浏览器启用了弹出窗口拦截程序，则必须将其禁用才能显示报告。

报告说明

注意：QM 桌面会对评估表中各个分项的得分进行四舍五入。但在显示座席、团队和群组的分项平均得分的报告中，分项得分会先相加，再平均，然后才四舍五入。因此，报告中显示的平均得分与将 QM 桌面中显示的分项得分相加后再求平均所得的值稍有不同。

座席分值评估报告

此报告显示了指定时段内为特定座席或知识工作者所做的所有评估的详细信息，包括每个评估问题的得分、每个分项的得分、总得分及添加的任何评论。

表 8. 座席分值评估报告字段

字段	说明
联络活动 ID	录音联络活动的 ID。
被叫号码	接收呼叫的电话号码。
主叫号码	拨打呼叫的电话号码。
联络活动日期	录音联络活动的日期。
呼叫持续时间	联络活动的通话时间（接听电话与挂断电话间的时间长度）。
评估日期	评估联络活动的日期。
评估者	评估联络活动的人的姓名。
评估表	用于为联络活动评分的评估表。
得分类型	评估的评分方式：是 / 否或 1-5。
得分 (%)	评估得分。

座席分项得分报告

此报告显示了特定座席或知识工作者在指定时段内评估表各个分项的得分。平均值可以是使用相同表单进行多次评估的得分。

表 9. 座席分项得分报告字段

字段	说明
评估总数	在指定时段内使用指定评估表所做的评估总数。
分项	分项标题。
分项平均得分	指定时段内座席在所有评估中该分项的平均得分。

座席趋势报告

此报告显示了特定座席或知识工作者在指定时段内的每次评估的平均得分，以及指明表单得分达标、超标或未达标的标识符。

表 10. 座席趋势报告字段

字段	说明
联络活动日期	录音联络活动的日期。
呼叫持续时间	联络活动的通话时间（接听电话与挂断电话间的时间长度）。
评估表	用于评估联络活动的表单。
加权百分比 (%)	评估的总加权百分比分数。
超标	X 表示评估结果超过预期。
达标	X 表示评估结果达到预期。
未达标	X 表示评估结果低于预期。

存档系统访问模式报告

此报告显示了在指定时段内审核过的已存档录音列表。您可以通过该报告了解是否审核过某个座席、被叫号码或主叫号码相关的大量录音。

表 11. 存档系统访问模式报告字段

字段	说明
访问日期	访问联络活动的日期。
联络活动 ID	被访问联络活动的 ID。
联络活动日期	录音联络活动的日期。
主叫号码	拨打呼叫的电话号码。
被叫号码	接收呼叫的电话号码。

审计跟踪访问报告

此报告显示了指定时段内哪些用户访问了存档。

表 12. 审计跟踪访问报告字段

字段	说明
访问者	访问存档的用户的姓名。
用户 ID	访问存档的用户的 Windows 登录名（及 Active Directory 系统的域）。
访问日期	访问指定联络活动的日期。
座席	与联络活动关联的座席的姓名。
座席 ID	座席的 ID。
联络活动日期	录音联络活动的日期。
主叫号码	拨打呼叫的电话号码。
联络活动 ID	所访问联络活动的 ID。

企业的群组平均得分报告

此报告显示了指定时段内企业中各群组的评估分数及平均得分摘要。

表 13. 企业的群组平均得分报告字段

字段	说明
群组	群组的名称。
团队数	在指定时段内分配到该群组的团队的总数。
座席数	在指定时段内分配到该群组的座席的总数。
评估总数	为群组中的座席所做的评估总数。
群组平均得分 (%)	为群组中座席的所有联络活动所做的评估的平均得分。
得分标准差	根据群组中所有评估来计算的得分标准差。
超标总数	评估的联络活动中得分超过预期的活动总数。默认的得分范围为 90–100%。但管理员可以修改该范围。
达标总数	评估的联络活动中得分达到预期的活动总数。默认的得分范围为 75–89%。但管理员可以修改该范围。
未达标总数	评估的联络活动中得分低于预期的活动总数。默认的得分范围为 0–74%。但管理员可以修改该范围。

评估者绩效报告

此报告显示了评估者在指定时段内所做的评估总数，概述了所有评估者的效率，以及这些评估的平均得分。

表 14. 评估者绩效报告字段

字段	说明
评估者	评估者的姓名。
用户 ID	评估者的 Windows 登录 ID（及 Active Directory 系统的域）。
评估总数	评估者在指定时段内所做的评估总数。
平均得分	评估者在指定时段内所做的评估的平均得分。

群组的座席平均得分报告

此报告显示了群组中每个团队的各个座席的平均评估得分，以及群组的平均评估得分和评估总数。

表 15. 群组的座席平均得分报告字段

字段	说明
团队	团队的名称。
座席	座席的姓名。
座席 ID	座席的 ID。
评估总数	为座席所做的评估总数。
座席平均得分 (%)	座席在所有评估中的平均得分。
得分标准差	根据座席的所有评估来计算的得分标准差。
超标总数	评估的联络活动中得分超过预期的活动总数。默认的得分范围为 90–100%。但管理员可以修改该范围。
达标总数	评估的联络活动中得分达到预期的活动总数。默认的得分范围为 75–89%。但管理员可以修改该范围。
未达标总数	评估的联络活动中得分低于预期的活动总数。默认的得分范围为 0–74%。但管理员可以修改该范围。

群组的团队平均得分报告

此报告显示了指定时段内群组中各团队的评估分数及平均得分摘要，以及群组的平均评估得分和评估总数。

表 16. 群组的团队平均得分报告字段

字段	说明
团队	团队的名称。
团队 ID	团队 ID。
评估总数	为团队的座席所做的评估总数。
团队平均得分 (%)	团队在所有评估中的平均得分。
得分标准差	根据团队的所有评估来计算的得分标准差。
超标总数	评估的联络活动中得分超过预期的活动总数。默认的得分范围为 90–100%。但管理员可以修改该范围。

表 16. 群组的团队平均得分报告字段（续）

字段	说明
达标总数	评估的联络活动中得分达到预期的活动总数。默认的得分范围为 75–89%。但管理员可以修改该范围。
未达标总数	评估的联络活动中得分低于预期的活动总数。默认的得分范围为 0–74%。但管理员可以修改该范围。

群组的团队分项得分报告

经理可通过此报告比较指定时段内群组中各团队的特定评估表分项的平均得分。各团队的得分是每个群组的所有座席在指定时段内的历次评估中的平均得分。

表 17. 群组的团队分项得分报告字段

字段	说明
团队	团队的名称。
座席数	在指定时段内分配到团队的座席的总数。
评估总数	指定时段内为团队的座席所做的评估总数。
分项	评估表分项的名称。
分项平均得分 (%)	团队中所有座席的平均分项得分。

用户录音状态

此报告根据您的角色显示了座席的团队级或群组级 QM 桌面录音服务的状态历史。如果特定座席试图添加元数据时，由于键无效或日期 / 数字格式不正确而导致添加失败，此报告也会进行记录。

您可以选择查看该服务在信息、警告、错误或所有级别生成的消息，并且可以查看过去 7 天（含当天）的信息。

表 18. 用户录音状态报告字段

字段	说明
团队	团队的名称。
座席	座席的姓名。
座席 ID	座席的 ID。
计算机	发生该事件的计算机的名称。
IP 地址	发生该事件的计算机的 IP 地址。

表 18. 用户录音状态报告字段（续）

字段	说明
日期	事件的时间和日期。
级别	事件的级别（信息、错误、警告）。
类别	与该事件相关的服务。
消息	事件消息。

系统状态

此报告显示了与座席的 QM 桌面录音服务、上传控制器服务和文件传输服务 (FTS) 相关的系统与管理事件。您可以选择查看该服务在信息、警告、错误或所有级别生成的消息，并且可以查看过去 7 天（含当天）的信息。

文件传输服务写入的事件用于警告语音和屏幕服务器的可用空间不足，或者上传因可用空间不足而停止。

表 19. 系统状态报告字段

字段	说明
日期	事件的时间和日期。
计算机	发生该事件的计算机的名称。
IP 地址	发生该事件的计算机的 IP 地址。
级别	事件的级别（信息、错误、警告）。
类别	与事件相关的应用。
消息	事件消息。

团队的座席平均得分报告

此报告显示了团队的各个座席的平均评估得分，以及团队的总体平均评估得分。

表 20. 团队的座席平均得分报告字段

字段	说明
座席	座席的姓名。
座席 ID	座席的 ID。
评估总数	指定时段内为座席所做的评估总数。
座席平均得分 (%)	指定时段内座席的平均评估得分。

表 20. 团队的座席平均得分报告字段（续）

字段	说明
得分标准差	根据指定时段内座席的评估来计算的得分标准差。
超标总数	指定时段内评估的联络活动中得分超过预期的活动总数。默认的得分范围为 90-100%。但管理员可以修改该范围。
达标总数	指定时段内评估的联络活动中得分达到预期的活动总数。默认的得分范围为 75-89%。但管理员可以修改该范围。
未达标总数	指定时段内评估的联络活动中得分低于预期的活动总数。默认的得分范围为 0-74%。但管理员可以修改该范围。

团队的座席分项得分报告

此报告显示了团队中各个座席的特定评估表的平均分项得分。

表 21. 团队的座席分项得分报告字段

字段	说明
座席	座席的姓名。
座席 ID	座席的 ID。
评估总数	当座席属于该团队时，在指定时段内根据指定评估表对座席所做的评估总数。
分项	评估表分项的名称。
分项平均得分 (%)	座席的平均分项得分。

存档选项卡

如果 QM 管理员启用了存档，则联络活动录音内容可以保存一年或更长的时间。管理员会根据系统的可用存储空间设定录音存档的时间长度。

有效存档录音内容的最短时间为 5 秒，且不可更改。

对呼叫进行录音后，即使联络活动录音内容本身尚未从客户端桌面上传到语音服务器，在存档中也可立即查看有关联络活动录音内容的信息（元数据）。如果必须立即审核此类联络活动，则只要客户端桌面开启且可用，即可根据需要上传语音记录。

通过“存档”选项卡（图 17），可以搜索为特定联络活动录音存储的档案。

图 17. 存档选项卡，显示了搜索结果

The screenshot shows the 'Archives' tab in a CRM system. It features a search interface on the left with fields for 'First Name', 'Last Name', and 'Agent ID'. Below these are 'Agents' listed with their names and IDs. There are also fields for 'Metadata Field', 'Phone', 'Start Date', and 'End Date'. A 'Find Contacts' button is at the bottom of the search section. The main area displays a table of search results with columns: 'Called Number', 'Calling Number', 'Reason', 'Date', 'Time', 'Zone', 'Call Duration', 'Id', and 'Customer...'. The table contains 15 rows of data. Below the table is an 'Audio Player' section with a volume slider and a 'Find Contacts' button. To the right of the audio player is a 'Contact Information' section with a table for 'Item' and 'Value'.

搜索条件

音频播放器控件

联络活动信息 / 元数据

搜索结果

存档录音内容根据管理员设定的已配置存档 workflow，可包含音频和屏幕录音内容。

主管、经理、评估者或存档用户可自动看到“存档”选项卡。主管可访问当前所在的活动团队的当前活动座席所做的存档联络活动；经理可访问当前所在的活动群组的当前活动座席所做的存档联络活动。而存档用户和评估者可访问所有联络活动。

座席和知识工作者则仅在管理员启用该功能后才可看到“存档”选项卡。搜索条件局限在座席各自录音内容的范围内。

搜索存档

要在存档中查找联络活动录音，可以按照联络活动日期范围和一种或其他所有可用搜索条件来进行搜索。

图 18 给出了一个典型的搜索条件示例。

图 18. 本例中的搜索使用所需的日期范围、座席姓氏的前三个字母、通配符和元数据

First Name:

Last Name:

Find Agents

Clear

Agents

Last Name	First Name	Agent ID
James	Gale	0.1

Agent Tagged ☐

Metadata Field:

Choose One

Metadata Search:

Phone:

Start Date:

March 19, 2009

End Date:

March 20, 2009

Find Contacts

搜索可以分作一步或两步来进行。

- 如果采用一步式，则只搜索联络活动。所有可访问“存档”选项卡的用户均可使用一步式搜索。座席和知识工作者只能查看自己的联络活动。
- 如果采用两步式，则首先搜索座席，然后搜索特定座席的联络活动。只有评估者、主管、经理和存档工作者可以使用此方法。两步式搜索能够最快地找到联络活动。

任何搜索最多可返回 3000 个结果。如果搜索结果超过 3000 个，您将看到一条消息，提示您缩小搜索的日期范围。

表 22 定义了搜索条件字段。

表 22. 存档搜索条件字段

字段	说明 [*]
名字	座席的名字。座席或知识工作者搜索时不出现此字段。
姓氏	座席的姓氏。座席或知识工作者搜索时不出现此字段。
座席已标记	选中该复选框后，将使用第三方 API 来搜索座席已标示为要保存的联络活动。
元数据字段	该下拉列表包含由管理员定义的所有未加密的元数据字段。您无法搜索加密的元数据字段。
元数据搜索	在选定元数据字段的内容中搜索字符串。该字段的格式由选定元数据字段的格式决定。可以是日期、数字或文本。
电话	电话号码是联络活动企业数据的一部分（主叫或被叫号码）。 注意： 有些主叫号码是专用号码，作为“未知”号码存放在数据库中。您可以在该字段中键入 未知 来搜索这类客户联络活动。
开始日期	自动填入昨天的日期。但可通过日历按钮选择所需的日期或以 <年> <月> <日> 的格式填写日期。
结束日期	自动填入今天的日期。但可通过日历按钮选择所需的日期或以 <年> <月> <日> 的格式填写日期。

* 除“开始日期”、“结束日期”和“元数据”字段以外，所有搜索条件字段都可以接受已定义的 Unicode 字符和通配符（即“?”和“*”）。已定义的 Unicode 字符是指任何可以通过键盘输入的字符。星号(*)可代表任意数量的字符，只要字符串中的其他字符匹配即可。字符串中的问号(?)可代替为任意字符，但是字符串的长度必须与所提供的字符串完全相等。

一步式搜索

若要使用一步式搜索来查找某个联络活动录音的存档：

1. 输入下列一个或所有搜索条件：
 - 座席已标记
 - 元数据字段和元数据搜索
 - 电话“查找联络活动”按钮变为可用状态。
 2. 输入联络活动发生时段的开始日期与结束日期。默认情况下，这两个值是昨天的日期（开始日期）和今天的日期（结束日期）。
 3. 单击“查找联络活动”。
- “联络活动”窗格中会列出在选定日期范围内由当时处于活动状态的座席进行、并满足您其他搜索条件的联络活动。如果您是经理或主管，则座席仅包含当前属于您的群组或团队的座席。

两步式搜索

若要使用两步式搜索来查找某个联络活动录音的存档：

1. 完整或部分输入希望查找其联络活动的座席的名字和 / 或姓氏，然后单击“查找座席”。
- “座席”窗格中会列出在选定时间段内处于活动状态、且姓名满足您搜索条件的座席。如果您是经理或主管，则座席仅包含当前属于您的群组或团队的座席。
2. 从结果列表中选择您需要的座席姓名，然后输入下列若干或全部搜索条件：
 - 座席已标记
 - 元数据字段和元数据搜索
 - 电话“查找联络活动”按钮变为可用状态。
 3. 输入联络活动发生时段的开始日期与结束日期。默认情况下，这两个值是昨天的日期（开始日期）和今天的日期（结束日期）。
 4. 单击“查找联络活动”。
- “联络活动”窗格中会列出属于所选座席、并满足您搜索条件的联络活动。

清除搜索结果

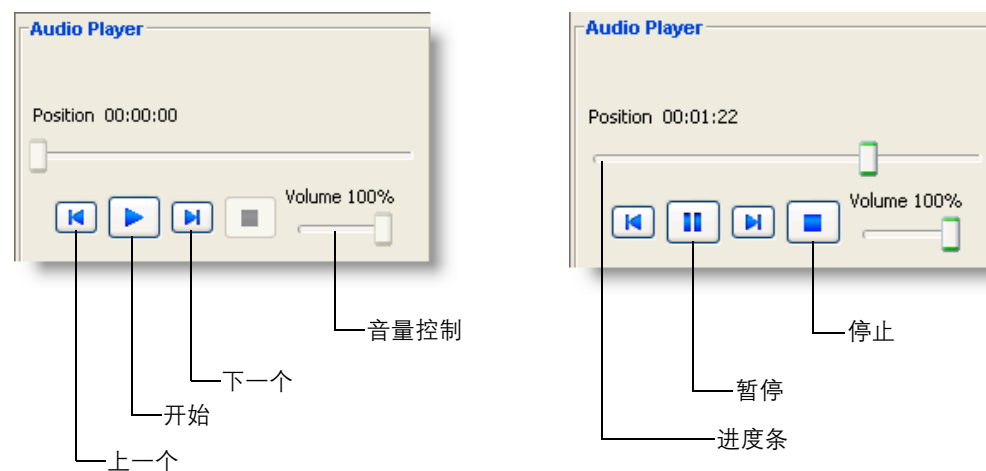
要清除搜索结果，请单击左侧窗格顶部的“清除”按钮。

播放联络活动录音

通过一步或两步式搜索找到联络活动之后，在右侧窗格中双击该联络活动。录音随即加载并开始播放。与联络活动相关的信息将显示在“联络活动信息”窗格中。

您可以使用音频播放器控件（图 19）在联络活动列表中向前或向后移动。

图 19. 音频播放器控件



如果没有在联络活动列表中进行选择：

- 单击“播放”或“下一个”按钮可选中并播放列表中的第一个录音。
- 移动“位置”进度条，可快进或快退录音内容。
- 移动“音量控制”进度条，可控制录音的音量。
- 单击“暂停”按钮可停止录音播放，再次单击该按钮可从暂停播放的位置继续播放录音。
- 单击“停止”按钮可结束录音的播放。

有关录音的详细信息，请参阅第 20 页的“关于录音”。

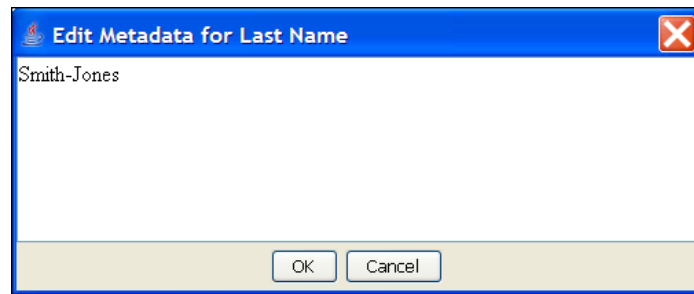
编辑联络活动元数据

用户定义的元数据（如果有）显示在“联络活动信息”窗格中。您可以添加、编辑和删除元数据。

若要添加、编辑或删除用户定义的元数据：

1. 在所选联络活动的“联络活动信息”窗格中，双击您想编辑的元数据字段。
随后出现“编辑 <metadata> 的元数据”对话框。

图 20. 编辑 <metadata> 的元数据对话框



2. 在对话框中添加新的元数据、编辑或删除现有元数据，然后单击“确定”。
3. 单击“保存”。

播放呼叫中的所有片段

您可以使用“相关联络活动”功能来播放从呼叫进入联络中心到其挂断为止的所有片段。

通过搜索功能找到联络活动之后，单击“相关联络活动”可以查看与“联络活动”窗格中的联络活动相关的所有呼叫片段。

以下是呼叫片段的示例：

1. 客户呼入，该呼叫被路由到座席 A
2. 座席 A 将客户转接到座席 B
3. 座席 B 与主管 A 进行会议呼叫

相关联络活动按照时间先后顺序排列在“相关联络活动”窗口中（图 21），原始联络活动会被突出显示。某些列出的联络活动可能无法播放。这可能是由以下原因导致的：这些联络活动的座席不属于您的团队；活动已被删除；活动不符合工作流程条件；长度小于最低要求。这些片段将显示为红色。您不能收听呼叫的这些片段，但是可以查看它们，这有助于您跟踪呼叫在联络中心的移动。如果您使用呼叫控制按钮在联络活动列表中切换，您不能收听的联络活动（以红色显示）会被自动跳过。

图 21. 相关联络活动窗口

Name	Agent ID	Date of Contact	Called Number	Calling Number	Reason	Call Duration	Id
gmAgent2 qmAgent2	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 qmAgent2	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 qmAgent2	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

导出联络活动录音

管理员可以配置 QM，以允许用户导出联络活动录音并保存为下列格式之一：

- WMA（压缩音频文件）
- WAV（未压缩音频文件）
- WMV（压缩音频 / 视频文件）

管理员可启用或禁用导出功能。

可以从“录音”选项卡和“存档”选项卡导出录音。选择要导出的录音之后，与该录音连接的所有可用数据（音频、视频和元数据）都会包含在导出的文件中（WAV 文件除外，因为其不能包含元数据）。

导出后的录音可以通过 Microsoft Windows Media Player 9 或更高版本来播放。

导出录音所花的时间取决于录音的长度，以及是否包含视频数据。如果在导出录音的过程中 QM 桌面会话超时，导出操作会继续，直到导出完毕。

注意：可以一次性导出多个仅包含音频的录音。对于包含音频 / 视频的录音，则一次只能导出一个。如果在导出带有音频 / 视频的录音时又选择导出另一个带有音频 / 视频的录音，则第二个录音会被放入队列，待第一个录音导出完毕后再开始导出。

导出联络活动录音：

1. 在“录音”选项卡或“存档”选项卡中选择希望导出的录音。
2. 从菜单栏中选择“文件”>“将录音另存为”，然后指定文件名、文件格式及保存该录音的位置。默认情况下，录音文件的文件名为联络活动 ID。
3. 单击“保存”。联络活动录音便保存到选定的位置。

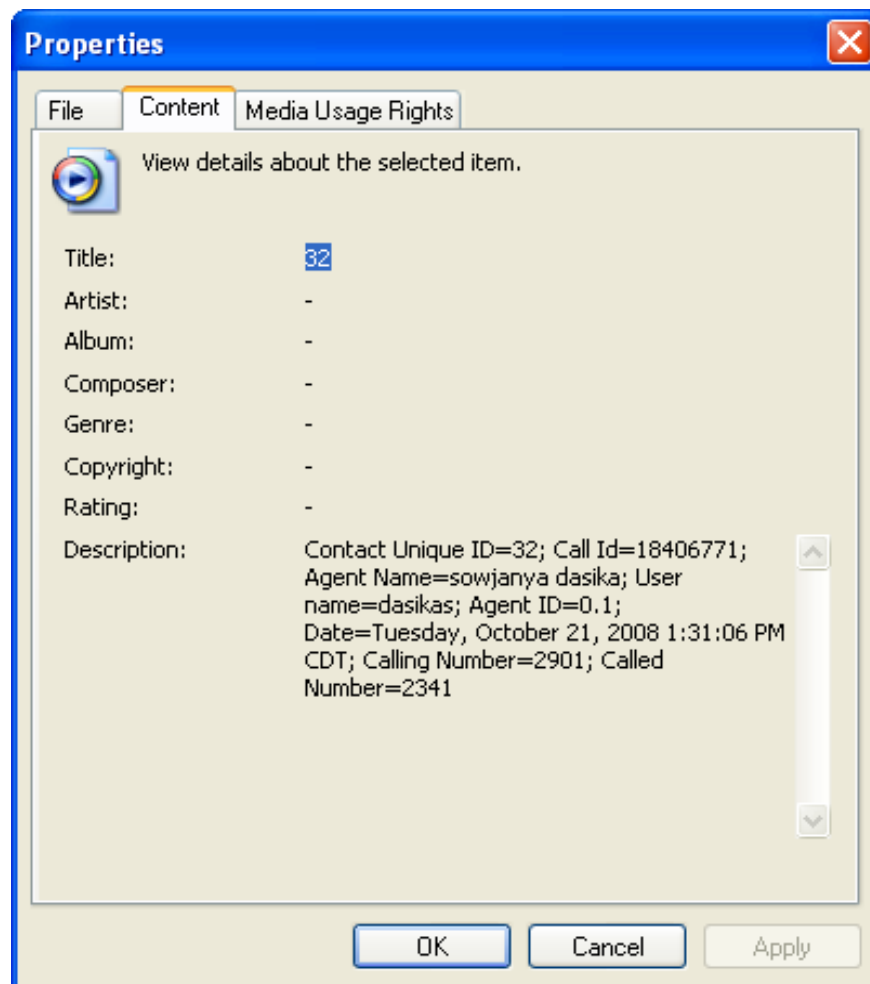
查看导出的元数据

呼叫元数据会插入到 WMV 和 WMA 文件中。呼叫元数据在 WAV 文件中不可用，因为 WAV 文件格式不支持标记。

受支持的标记会显示在 Windows Media Player “属性”窗口“内容”选项卡的“说明”字段处。只有系统元数据和 QM 管理器中允许导出的元数据才会显示。系统元数据包含 ID、ANI、DNIS、acdCallId、lastName、firstName、agentId、username 和 startTime。

要在 Windows Media Player 中查看 QM 元数据：

1. 启动 Windows Media Player。
2. 定位并选择希望导出的录音文件。
3. 右键单击要导出的录音文件，选择“属性”，然后在“属性”窗口中选择“内容”选项卡。元数据即出现在“内容”选项卡中（图 22）。

图 22. Windows Media Player 中显示的 QM 元数据

简介

通过播放 in 呼叫期间录制的联络活动音频和视频，便可对联络活动进行评估并对其评分。“控制板”和“报告”窗口中显示的绩效统计数据是以这些评估分数为基础的。

评估联络活动的常规步骤

以下是评估联络活动的常规步骤。

评估联络活动：

1. 从导航树的“未评分”或“处理中”文件夹内，选择所需的联络活动。
2. 为联络活动评分，根据需要添加评论和标记。
 - 如果您现在不能完成评估，单击“保存”以将评估保存到“处理中”文件夹。这样您便能以后再继续处理此评估。
3. 评估完成后，单击“保存”，然后单击“完成”。如果必须对评估进行批准，评估将移动到“需经审批”文件夹。如果不需要批准，则会移动到“已评分”文件夹。

本章节以下部分将详细讨论上述步骤。

录音导航树中的文件夹

“录音”选项卡的导航树中有 4 个文件夹。这些文件夹包含所有处于评估过程的联络活动。[表 23](#) 详细列出了每个文件夹中包含哪些联络活动。

表 23. 录音选项卡文件夹

文件夹	联络活动说明
未评分	评估者至今未取消要求并且未评分的联络活动。
处理中	评估者要求的联络活动，尚未完成评分。
需经审批	评估者要求的联络活动，已完成评分，正在等待批准。
已评分	评估者要求的联络活动，已完成评分，并且在需经审批的情况下，也已获得批准。

评估联络活动

评估者采取的第一步是选择并显示联络活动录音。

选择并显示联络活动录音：

1. 在导航树中，单击下拉列表并选择您希望的联络活动录音排序方式。
2. 根据需要展开生成的文件夹。
群组、团体、座席或知识工作者（取决于导航树的排序方式）的录音便以字母顺序列在“联络活动”窗格中。
3. 在“联络活动”窗格中，双击您想评估的联络活动录音。
随后便在“评估视图”窗格中打开该联络活动。

注意：要确保导航树显示当前所有联络活动录音，单击导航树窗格底部的“刷新”按钮。

首次显示导航树时，文件夹为深灰色。当您展开文件夹，并在“录音视图”窗格中显示联络活动列表时，文件夹变为黄色。这表明每个联络活动的元数据信息（例如，座席姓名、联络活动时间和日期等）现已缓存到计算机的内存中。

评估“座席已标记的录音”

如果座席将联络活动标示为要保留，则该联络活动在“录音”窗口的“原因”列下会显示“已标记”。在评估者为其分配评估表之前，这些录音没有与之相关联的评估表。

将评估表分配给座席已标记的录音：

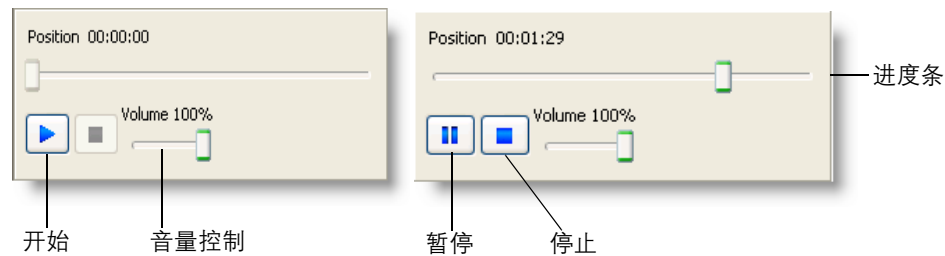
1. 在“联络活动”窗格中，双击座席已标记的录音。
随后便在“评估视图”窗格中打开该联络活动。由于没有与该联络活动相关联的评估表，因此窗格底部为空白。
2. 紧靠播放窗格下方有一个下拉列表，从中可以选择任何活动的评估表。选择所需的活动评估表。
3. 进行评分并保存评估表。
已评分并保存评估表后，此表将永久与联络活动相关联且不能更改。

播放录音

显示“评估视图”窗格时，评估表和联络活动信息可见，并且开始下载联络活动的音频部分。单击“播放控件”窗格中的“开始”按钮即可开始播放录音。有关播放录音的详细信息，请参阅第 58 页的“播放录音”。

您可使用播放控件（图 23）控制录音的播放。

图 23. 播放控件



控制录音播放：

- 单击“播放”按钮可收听录音。
- 移动“位置”进度条，可快进或快退录音内容。
- 移动“音量控制”进度条，可控制录音的音量。
- 单击“暂停”按钮可停止录音播放，再次单击该按钮可从暂停播放的位置继续播放录音。
- 单击“停止”按钮可结束录音的播放。

有关录音的详细信息，请参阅第 20 页的“关于录音”。

完成评估表

要完成评估表，请对所有表单分项的每个问题选择合适的评分按钮。

- 您只能为每个问题选择一个评分。
- 如果在完成评估前选择离开表单，请单击“保存”将表单标记为“处理中”。
- 保存并完成评估后，只有最初的评估者可修改评估分数。如果由于某些原因，评估者 A 不再可用，那么评估者 B 必须接替评估者 A 进行评估，而且评估者 B 必须以评估者 A 的身份登录。

只有管理员才能创建表单。表单可采用“是 / 否”或 0-5 分的评分方法。表单中共有 10 个分项，并且每个分项最多包含 10 个问题。

关键绩效指标 (KPI) 问题

创建评估表的管理人员可将某些问题指定为“关键绩效指标”(KPI) 问题 (图 24)。如果 KPI 问题的得分较低 (“是 / 否”型问题得“否”，或 0-5 分型问题得“0”)，则会致使整个评估为零分，而不管座席在其它问题方面的得分情况。

当 KPI 问题导致最终为零分时，您仍然必须继续对整个评估进行评分。您对所有问题和分项的评分将保留下来，以供审核之用。

图 24. 显示 KPI 问题的评估表

对关键绩效指标问题评零分会导致整个评估为零分。

为评估添加评论

评估者、经理以及主管无论是正在进行评分，还是已完成评分，他们都可对评估添加评论。而座席只有完成评分后，才能添加评论。

评论有两种类型：

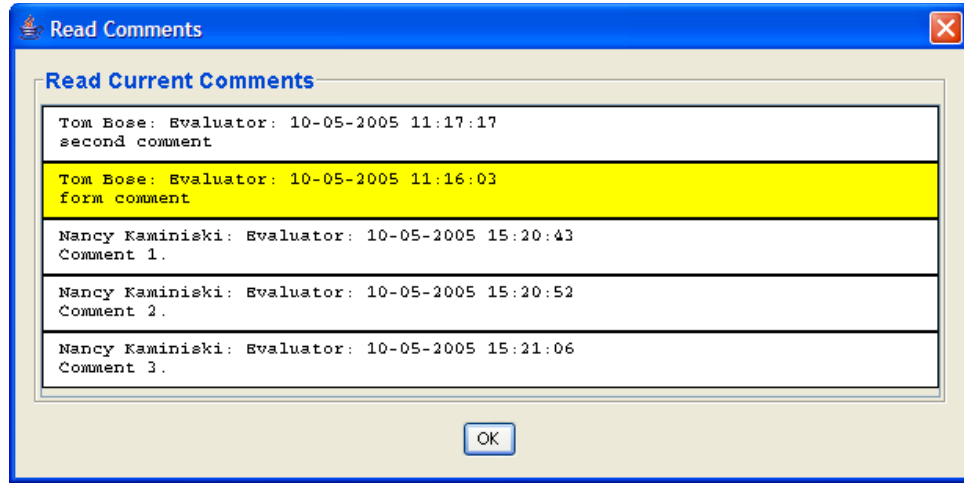
- 表单评论 — 用于整个评估的评论
- 分项评论 — 用于特定分项的评论

对表单或特定分项保存评论后，“表单评论”和“分项评论”窗格中的“阅读”按钮便激活。单击“阅读”按钮后，会显示一个弹出窗口，该窗口包含已输入的评论 (图 25)。

注意：您必须选择一个分项，才能查看该分项的评论。如果分项无评论，则“阅读”按钮禁用。

保存评论后，它们才添加至“阅读评论”窗口中。如果在“添加评论”窗口中键入评论但未保存，则下次单击“添加”时，该评论仍会显示在“添加评论”窗口中。

图 25. 阅读评论示例窗口



在“阅读评论”窗口中，每条评论都有输入者的姓名和角色以及输入的日期和时间。

选择一条评论时，它以黄色突出显示。随后可以选择评论文本，并使用标准的 Windows 命令将其复制并粘贴至另一应用程序。

在“座席分值评估”报告中，还可查看和打印评估相关评论。有关详细信息，请参阅第 36 页的“报告选项卡”。

注意：每条评论最多可有 1300 个字符，所有评论的总字符数最多可达 65,000 个。

添加普通（表单）评论：

1. 在“表单评论”窗格中，单击**添加**以显示“添加评论”对话框。
2. 键入您的评论，然后单击**确定**关闭对话框。
3. 单击**保存**以保存您的评论。

添加分项评论：

1. 选择您希望对其评论的评估表分项。
2. 在“分项评论”窗格中，单击**添加**以显示“添加评论”对话框。
3. 键入您的评论，然后单击**确定**关闭对话框。
4. 单击**保存**以保存您的评论。

注意：表单可能启用分项评论，也可能未启用，具体取决于创建表单的管理员是否配置了此功能。

为评估添加培训或 HR 标记

“培训”标记可添加至评估者、主管或经理认为可作为培训示例的录音内容。默认情况下，任何带有“培训”标记的录音内容在管理员未特别指定的情况下可保留 6 个月，并可供任何角色查看。保留时间具体由管理员进行配置。评估者、主管或经理均可移除录音中的“培训”标记。

“HR”（人力资源）标记可添加至评估者或主管认为由于某些原因应由人力资源部审核的录音内容。默认情况下，任何带“HR”标记的录音内容可保留 6 个月。保留时间具体由管理员进行配置。但只有主管或评估者可移除录音中的“HR”标记。

为评估添加“培训”或“HR”标记：

1. 在“表单控件”窗格中，选择**培训**或 **HR** 复选框，或两者均选中。
2. 单击**保存**。

编辑联络活动元数据

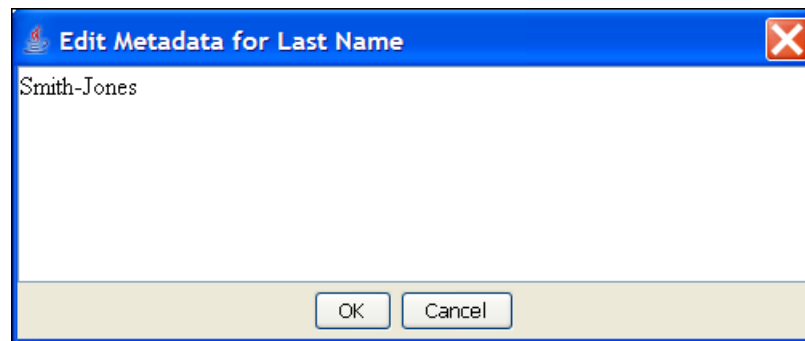
用户定义的元数据（如果有）显示在“联络活动信息”窗格中。您可以添加、编辑和删除元数据。

要添加、编辑或删除用户定义的元数据：

1. 在“联络活动信息”窗格中，双击您想编辑的元数据字段。

随后出现“编辑 <metadata> 的元数据”对话框。

图 26. 编辑 <metadata> 的元数据对话框



2. 在对话框中添加新的元数据、编辑或删除现有元数据，然后单击“确定”。
3. 单击“保存”。

保存评估

您可以在处理评估时随时进行保存。保存的评估将移动到“处理中”文件夹。

只有保存该评估的评估者才能继续对其进行处理。其他评估者可以查看此评估，而他们能做的更改只限于添加评论和“培训/HR”标记。

完成评估

完成联络活动评分、添加评论以及根据需要向评估添加“HR”或“培训”标记时，单击“保存”按钮可保存评估，然后单击“完成”按钮可将其标记为完成。如果不需要批准，已完成的评估将移动到“已评分”文件夹；如果需经审批，则会移动到“需经审批”文件夹。

批准评估

管理员可以配置 QM，使评估必须经过经理、主管和 / 或评估者的批准。是否需经审批是针对每张评估表以及特定角色启用的。默认情况下，不需要进行批准。

需经审批的评估列在导航树的“需经审批”文件夹下。您只能批准对您团队中的座席所做的评估。评估的批准者与该联络活动的评分者可以是同一人，即您可以评估联络活动并批准该评估（如果配置赋予您这样的权限）。

批准评估：

1. 在导航树中选择“需经审批”文件夹以显示需要批准的评估。
2. 双击想要的评估，以使其显示在“评估视图”窗格中。
3. 审核评估。
4. 在窗口的“表单控件”部分，单击“批准”或“拒绝”，然后单击“保存”。
 - 如果单击“批准”，评估将从“需经审批”文件夹移动到“已评分”文件夹。批准并保存评估后，您无法撤销该批准操作。
 - 如果单击“拒绝”，将出现评论窗口。添加评论，解释为何拒绝该评估。保存评论后，评估将移动到“处理中”文件夹以便修改。

注意：如果评估者对已批准的评估做出更改，则此评估将移回“需经审批”文件夹。

了解评估分数

当评估者对评估表的某个分项进行评分时，该分项上会显示累计总数和百分比。例如，图 27 显示了具有两个分项的完成表单。

分项 A 的最高分数可能为 15 分。当评估者对该分项中的每个问题进行评分时，分项总分数也会相应地显示出来。在图 27 中，座席得到 9 分，最高分数为 15 分，占 60%。

同样，分项 B 的最高分数可能为 10 分，而座席得 8 分，占 80%。

评估表的总分数显示在表单顶部的灰色区域中。每完成一个分项，系统就会计算这些总分。

图 27. 分值评估表示例

整个表单的评分

每个分项的评分

Evaluation Form

Total: 17 Possible: 25 Weighted Percent: 72%

SectionA: 40% SectionB: 60%

Total: 9 Possible: 15 Percent: 60%

1.1 Immediate attention to customer? ☐ 0 ☐ 1 ☒ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5 ☐ NA

1.2 Proper identification of self? ☐ 0 ☐ 1 ☐ 2 ☒ 3 ☐ 4 ☐ 5 ☐ NA

1.3 Proper company greeting? ☐ 0 ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☒ 4 ☐ 5 ☐ NA

Evaluation Form

Total: 17 Possible: 25 Weighted Percent: 72%

SectionA: 40% SectionB: 60%

Total: 8 Possible: 10 Percent: 80%

2.1 Politeness ☐ 0 ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☒ 4 ☐ 5 ☐ NA

2.2 Friendliness ☐ 0 ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☒ 4 ☐ 5 ☐ NA

分项权重

分项权重由设置评估表的管理员确定。在图 27 所示的表单中，分项 A 占评估分数的 40%，分项 B 占 60%。每个分项的选项卡上会显示相应的分项权重。

所有分项都评完后，采用这些权重即可得出该评估的加权百分比分数。

加权百分比的计算方式如下：

分项百分比 × 分项权重 = 分项加权百分比

所有分项加权百分比的总和 = 总加权百分比

在本例中：

分项 A = 60% × 0.4 = 24%

分项 B = 80% × 0.6 = 48%

24% + 48% = 72% 加权百分比

索引

B

报告

- 存档系统访问模式 39
- 格式 36
- 根据角色 36
- 评估者绩效 40
- 企业的群组平均得分 40
- 群组的团队分项得分 42
- 群组的团队平均得分 41
- 群组的座席平均得分 41
- 审计跟踪访问 39
- 生成 37
- 团队的座席分项得分 44
- 团队的座席平均得分 43
- 系统状态 43
- 用户录音状态 42
- 座席的分值评估 37
- 座席分项得分 38
- 座席趋势 38

报告选项卡 36

包含式呼叫 23

表格排序 19

表格, 排序 19

标记

- HR 35, 61

C

存档

- 搜索 46, 48
- 搜索条件 46

存档选项卡 45

F

范围规则 16

- 存档用户 16
- 经理 16
- 控制板和报告的差异 17
- 评估者 16
- 主管 16
- 座席 16

分项权重 64

G

高级功能级别 8

更改角色 12

更改视图 13

功能级别 8

关键绩效指标 (KPI) 问题 59

H

HR 标记 35, 61

J

基础功能级别 8

交叉式呼叫 23

角色 12

K

控制板选项卡 24

- 图表 25
- 详细统计数据 26

L

- 联络活动
 - 排序 57
 - 评估 57
- 联络活动元数据 50, 62
- 录音
 - 包含式呼叫 23
 - 保留 31
 - 播放 20, 58
 - 存档 46
 - 交叉式呼叫 23
 - 排序 31
 - 搜索存档 46
- 录音选项卡 28
- 录音排序 31

P

- 评估
 - 保存 62
 - 分项权重 64
 - 了解评分 63
 - 添加评论 34, 59
- 评估表
 - 关键绩效指标 (KPI) 问题 59
 - 完成 58
- 评估联络活动 57
- 评估视图
 - 窗口 32
- 评论 34, 59
 - 添加表单评论 35, 60
 - 添加分项评论 35, 61

Q

- QM 管理器
 - 导航 18

S

- 时区 18
- 视图 13
- 搜索存档的录音 46

X

- 选项卡
 - 报告 15, 36
 - 存档 15, 45
 - 根据用户角色 15
 - 控制板 15, 24
 - 录音 15, 28
 - 评估 15
 - 评估视图
 - 评估视图 32

Y

- 元数据
 - 编辑 50, 62

Z

- 质量管理
 - 功能级别 8
 - 关于 7
- 注销 14
- 自动更新 11