

GENESYS

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

Giorni statistici

5/2/2025

Giorni statistici

Un giorno statistico è un'espressione numerica del carico di lavoro che un dato gruppo di agenti si prevede gestisca durante una particolare giornata lavorativa.

Se si utilizza il routing basato sui costi, utilizzare un contratto giornaliero. I contratti giornalieri sono un tipo speciale di giorno statistico. Se si utilizza il routing basato sui costi, il contratto giornaliero è un giorno statistico che include anche tariffe di base e penali per l'elaborazione di un volume superiore o inferiore al carico di lavoro previsto. I contratti giornalieri si applicano solo ai contratti IT con tariffa a volume. I contratti giornalieri consentono il variare della tariffa di base per far spazio a fluttuazioni del volume che possono verificarsi nei diversi giorni della settimana, nei fine settimana e in giornate particolari, ad esempio le festività. Per ulteriori informazioni sui contratti giornalieri, consultare la Universal Routing 8.0 Routing Application Configuration Guide.

I giorni statistici rappresentano la definizione di un momento preciso interpretata dalle applicazioni server Genesys che sono progettate con questi oggetti e li coordinano con la sequenza temporale effettiva di esecuzione del server. A seconda del comportamento del server, la definizione viene applicata all'ora locale nel fuso orario del server o all'ora UTC. Il giorno statistico da solo non indica alcun fuso orario particolare.

Per ulteriori informazioni sui giorni statistici, consultare la Universal Routing 8.0 Routing Application Configuration Guide.

Opzioni di visualizzazioni

L'elenco **Giorni statistici** visualizza i giorni statistici presenti nell'ambiente. È ordinato in una gerarchia in base a tenant, unità di configurazione, siti e cartelle. Per visualizzare gli oggetti secondo una determinata gerarchia, selezionare il tipo di gerarchia nel menu a discesa al di sopra dell'elenco.

Importante

I giorni statici disabilitati vengono visualizzati in grigio nell'elenco.

Gestione configurazione rispetta le impostazioni delle autorizzazioni di tenancy. È possibile accedere solo agli oggetti per i quali si dispone delle autorizzazioni e dei privilegi di accesso.

È possibile filtrare il contenuto dell'elenco in due modi:

- Digitare il nome o parte del nome di un oggetto nel campo Filtro rapido.
- Fare clic sull'icona a forma di cubo per aprire il pannello del filtro **Directory tenant**. In questo pannello fare clic sul tenant da selezionare. Utilizzare il campo **Filtro rapido** in questo pannello per filtrare l'elenco dei tenant.

È possibile ordinare gli elementi dell'elenco facendo clic su un'intestazione di colonna. Facendo clic di nuovo su un'intestazione di colonna, l'ordinamento viene invertito. È possibile aggiungere o

rimuovere colonne facendo clic su **Seleziona colonne**.

Per selezionare o deselezionare più oggetti contemporaneamente, fare clic su Seleziona.

Procedure

Per creare un nuovo oggetto Giorno statistico, fare clic su **Nuovo**. Per visualizzare o modificare i dettagli di un oggetto esistente, fare clic sul nome dell'oggetto oppure selezionare la casella di controllo accanto a un oggetto e fare clic su **Modifica**. Per eliminare uno o più oggetti, selezionare la casella di controllo accanto agli oggetti nell'elenco e fare clic su **Elimina**. È inoltre possibile eliminare singoli oggetti facendo clic sull'oggetto e quindi su **Elimina**. In alternativa, fare clic su **Altro** per eseguire i task seguenti:

- **Clona**—Copiare un giorno statistico.
- **Sposta in**—Spostare un giorno statistico in un'altra struttura gerarchica.
- Abilitare o disabilitare giorni statistici.
- Creare una cartella, un'unità di configurazione o un sito. Per ulteriori informazioni, vedere Gerarchia oggetti.

Fare clic sul nome di un giorno statistico per visualizzare ulteriori informazioni sull'oggetto. È anche possibile impostare le opzioni e le autorizzazioni, nonché visualizzare le dipendenze.

Procedure: Creazione di oggetti Giorno statistico

Steps

Per creare un oggetto Giorno statistico, scegliere uno dei tipi seguenti:

- Giorno statistico
- Contratto giornaliero

Giorno statistico

Per creare un giorno statistico, eseguire le azioni seguenti:

- 1. Fare clic su Nuovo.
- 2. Immettere le informazioni riportate di seguito. Per alcuni campi è possibile immettere il nome di un valore o fare clic su **Sfoglia** per selezionare un valore da un elenco:

- Nome—Nome del giorno statistico. È necessario specificare un valore per questa proprietà; tale valore deve essere univoco in Configuration Database (in ambiente aziendale) o nel tenant (in ambiente multi-tenant).
- **Tipo**—Selezionare **Predefinito** per creare un giorno statistico che non sia un contratto giornaliero.
- Tipo di giorno—Questi campi identificano i giorni del calendario cui fanno riferimento i valori statistici del giorno statistico. Se è selezionata l'opzione Data, è possibile modificare i campi seguenti: Anno, Mese, Giorno. Se è selezionata l'opzione Giorno della settimana, è possibile modificare il campo Giorno della settimana.

Importante

Non impostare proprietà nella sezione seguente se è configurato un oggetto Giorno statistico da utilizzare in una tabella statistica di tipo Giorno speciale.

- **Ora di inizio**—Ora di inizio della giornata lavorativa. Il valore deve essere un numero positivo espresso in ore, minuti e secondi a partire dalle 12:00:00/24:00:00.
- **Ora di fine**—Ora di fine della giornata lavorativa. Il valore deve essere un numero positivo espresso in ore, minuti e secondi a partire dalle 12:00:00/24:00:00.

Avviso

Non configurare come giorno unico una giornata lavorativa che supera la mezzanotte, in quanto potrebbe non essere interpretata correttamente nella soluzione di routing. Se la giornata lavorativa inizia in un giorno e termina nel successivo, è necessario configurarla come due giornate, nel modo seguente:

La prima giornata lavorativa inizia all'ora di inizio generale e termina alle 23:59 dello stesso giorno. La seconda giornata lavorativa inizia alle 12:00 del giorno di calendario successivo e termina all'ora di fine generale.

Esempio

Si supponga di voler tenere traccia dell'attività dalle **20:00** di lunedì alle **2:00** di martedì. Occorre creare in modo esplicito due giornate lavorative, come illustrato di seguito. La prima giornata lavorativa inizia alle 20:00 e termina alle 23:59 di lunedì.

La seconda giornata lavorativa inizia alle 12:00 e termina alle 2:00 di martedì.

- **Valore minimo**—Valore statistico che rappresenta il carico di lavoro minimo previsto per l'intera giornata.
- **Valore massimo**—Valore statistico che rappresenta il carico di lavoro massimo previsto per l'intera giornata. Questo valore non può essere inferiore all'impostazione **Minimo valori**

statistici.

- **Valore di destinazione**—Valore statistico che rappresenta il carico di lavoro di destinazione per l'intera giornata. Il valore di destinazione non può essere inferiore all'impostazione Minimo valori statistici o superiore all'impostazione Massimo valori statistici. Questa proprietà è riservata per utilizzi futuri.
- **Durata intervallo (min)**—Intervallo statistico in minuti. Questo parametro viene utilizzato per suddividere il giorno statistico in time slot più piccoli che consentono di utilizzare un modello per la distribuzione del carico di lavoro durante l'intera giornata. Il valore deve essere un multiplo di 5. Una volta impostato il valore, non sarà possibile modificarlo.
- **Tenant**—In un ambiente multi-tenant, il tenant a cui appartiene l'oggetto. Questo valore viene automaticamente impostato sul tenant specificato nel campo **Directory tenant** nell'elenco di oggetti.
- **Stato abilitato**—Se selezionata, questa opzione indica che l'oggetto si trova in condizione di funzionamento normale e può quindi essere utilizzato senza alcuna limitazione.
- 3. Nella scheda **Intervalli**, specificare gli intervalli statistici. Per ulteriori informazioni, fare riferimento alla scheda Intervalli statistici sopra.
- 4. Fare clic su **Salva**.

Contratto giornaliero

Per creare un contratto giornaliero, eseguire le azioni seguenti:

- 1. Fare clic su **Nuovo**.
- 2. Immettere le informazioni riportate di seguito. Per alcuni campi è possibile immettere il nome di un valore o fare clic sul pulsante **Sfoglia** per selezionare un valore da un elenco:
 - **Nome**—Nome del giorno statistico. È necessario specificare un valore per questa proprietà; tale valore deve essere univoco in Configuration Database (in ambiente aziendale) o nel tenant (in ambiente multi-tenant).
 - Tipo—Selezionare Contratto giornaliero per creare un giorno statistico che sia un contratto giornaliero.
 - Tipo di giorno—Questi campi identificano i giorni del calendario cui fanno riferimento i valori statistici del giorno statistico. Se è selezionata l'opzione Data, è possibile modificare i campi seguenti: Anno, Mese, Giorno. Se è selezionata l'opzione Giorno della settimana, è possibile modificare il campo Giorno della settimana.
 - **Ora di inizio**—Ora di inizio della giornata lavorativa. Il valore deve essere un numero positivo espresso in ore, minuti e secondi a partire dalle 12:00:00/24:00:00.
 - **Ora di fine**—Ora di fine della giornata lavorativa. Il valore deve essere un numero positivo espresso in ore, minuti e secondi a partire dalle 12:00:00/24:00:00.
 - Durata intervallo (min)—Elenco di intervalli statistici.
 - **Margine di previsione (%)**—Percentuale del volume previsto di interazioni instradate per questo periodo volume che è possibile sovrastimare o sottostimare senza incorrere in penali. Lo scostamento si applica all'intera giornata, intervalli inclusi. Il valore deve essere positivo.

•	Penalità previsione in difetto (%)—Percentuale del volume previsto di interazioni
	instradate da raggiungere per questo periodo volume in modo da evitare una penale per
	previsioni troppo elevate.

- Penalità previsione in eccesso (%)—Percentuale del volume previsto di interazioni instradate da raggiungere per questo periodo volume in modo da evitare una penale per previsioni troppo basse.
- **Tariffa forfettaria**—Se selezionata, questa opzione indica la tariffa forfettaria da applicare durante questo periodo volume.
- 3. Nella scheda **Periodo volume**, fare clic su **Aggiungi**. Nella finestra popup, immettere le informazioni seguenti:
 - **Periodo volume**—Numero dell'intervallo. Il primo intervallo è contrassegnato dal numero 1 e viene sempre conteggiato a partire dall'ora di inizio della giornata lavorativa.
 - Volume previsto—Volume delle interazioni previste nel periodo specificato.
 - **Tariffa di base**—Costo totale di tutte le interazioni previste in un periodo.
 - **Penalità per interazione per previsione in eccesso**—Costo aggiuntivo, per interazione, per il superamento del limite consentito dal margine di previsione per il volume di interazioni previsto. Di fatto, si tratta di una penalità per le previsioni troppo basse.
 - **Penalità per interazione per previsione in difetto**—Costo aggiuntivo, per interazione, per il mancato raggiungimento del limite consentito dal margine di previsione per il volume di interazioni previsto. Di fatto, si tratta di una penalità per le previsioni troppo alte.

Importante

Per ulteriori informazioni, consultare la Universal Routing 8.0 Routing Application Configuration Guide.

4. Fare clic su Salva.

Intervalli statistici

Ogni intervallo statistico viene associato a determinati valori statistici. Specificare, per ogni intervallo, valori che rappresentano il carico previsto durante tale intervallo. Questo valore deve essere numerico e univoco all'interno del campo statistico. Quando si configura un oggetto Giorno statistico da utilizzare in una tabella statistica di tipo Tabella capacità, specificare:

- Valore statistico 1: numero di agenti.
- Valore statistico 2: tempo medio di gestione.

Quando si configura un oggetto Giorno statistico da utilizzare in una tabella statistica di tipo Tabella quote, specificare:

- Valore statistico 1: valore statistico che rappresenta il carico di lavoro minimo previsto per l'intervallo.
- Valore statistico 2: valore statistico che rappresenta il carico di lavoro di destinazione per l'intervallo. Questo valore non può essere inferiore all'impostazione del valore statistico 1 o superiore a quella del valore statistico 3.
- Valore statistico 3: valore statistico che rappresenta il carico di lavoro massimo previsto per l'intervallo. Questo valore non può essere inferiore all'impostazione del valore statistico 1.