



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.

Workforce Management Web for Agents Help

Workforce Management 8.5.2

12/2/2022

Table of Contents

Guida di Workforce Management 8.5 Web for Agents (classica)	4
Presentazione	5
Finestra Informazioni su	7
Introduzione	8
Accesso	10
Opzioni menu	12
Modifica della data	13
Disconnessione	14
Scadenza sessione	15
Schedulazione	16
Schedulazione personale	17
Altre schedulazioni	21
Negoziazione	23
Mappa delle finestre di negoziazione	25
Finestre di negoziazione per task specifici	28
Esame di Le mie proposte e delle relative risposte	29
Esame di Le mie risposte alle proposte di altri agenti	31
Creazione di proposte di negoziazione	33
Aggiunta di commenti a una negoziazione	35
Visualizzazione di Proposte Personal disponibili per l'utente	36
Visualizzazione di Proposte Community	37
Visualizzazione di schedulazioni di altri agenti	38
Visualizzazione di dettagli delle schedulazioni di altri agenti	40
Preferenze	41
Aggiunta e modifica di preferenze di turni	45
Aggiunta e modifica di preferenze di disponibilità	46
Aggiunta e modifica di preferenze relative alle giornate di astensione dal lavoro	47
Schemi di disponibilità	48
Uso di schemi per preferenze di disponibilità	50
Astensione dal lavoro	52
Riquadro Astensione dal lavoro	53
Griglia Limiti astensione dal lavoro	59
Richiesta di astensione dal lavoro	60
Astensione dal lavoro accordata automaticamente	62
Inoltro delle offerte di astensione dal lavoro	64

Liste di attesa	66
Modifica delle richieste di astensione dal lavoro	67
Eliminazione delle richieste di astensione dal lavoro	69
Richiamo delle richieste di astensione dal lavoro	71
Inserimento di commenti	72
Offerte	73
Visualizzazione Scenari di offerta	74
Riquadro Assegnazione offerte	75
Visualizzazione Dettagli offerte	78
Visualizzazione Filtro di Assegnazione offerte	79
Visualizzazione Ordina di Assegnazione offerte	80
Visualizzazione Desiderate di Assegnazione offerte	81
Visualizzazione Indesiderate di Assegnazione offerte	82
Configurazione	83
Riquadro Personale	84
Riquadro Trasporto condiviso	86
Riquadro Totali eccezioni	92

Guida di Workforce Management 8.5 Web for Agents (classica)

Benvenuti nella Guida di Workforce Management (WFM) Web for Agents (classica). Utilizzare questa pagina per passare direttamente alle informazioni necessarie oppure utilizzare il sommario per la presentazione dettagliata di tutte le caratteristiche e funzioni in WFM Web for Agents.

Introduzione

Acquisire dimestichezza con WFM Web for Agents.

[Accesso](#)

[Opzioni menu](#)

[Modifica della data](#)

Schedulazione e negoziazione

Regolare la schedulazione ed eseguire le negoziazioni di schedulazione.

[Riquadro Schedulazione personale](#)

[Riquadro Altre schedulazioni](#)

[Mappa di negoziazione](#)

Disponibilità e preferenze

Utilizzare schemi di disponibilità, aggiungere preferenze e richiedere astensioni dal lavoro.

[Schemi di disponibilità](#)

[Modifica delle preferenze](#)

[Richiesta e Modifica dell'astensione dal lavoro](#)

[Eliminazione e Richiamo astensione dal lavoro](#)

Offerte e configurazione

Utilizzare le offerte di schedulazione e configurare WFM Web for Agents.

[Scenari di offerta](#)

[Assegnazioni offerte e Dettagli](#)

[Configurare il riquadro personale](#)

[Configurare il trasporto condiviso](#)

Presentazione

Utilizzare questa guida per trovare tutte le informazioni che saranno necessarie per comprendere le funzionalità in Workforce Management (WFM) Web for Agents e il relativo funzionamento.

Nella finestra WFM Web for Agents sono presenti due comandi della Guida:

- Per accedere al file della Guida completo, fare clic su **?** nella barra dei menu (a sinistra del pulsante **Disconnetti**). Verrà visualizzata la finestra della Guida che comprende, a sinistra, un sommario dal quale è possibile accedere ai vari argomenti.
- Per accedere a una Guida sensibile al contesto, fare clic sull'icona **?** () in alto a destra nella stessa finestra di WFM (sotto al pulsante **Disconnetti**). Verrà visualizzata una finestra che non contiene sommario e visualizza solo l'argomento che descrive la finestra di dialogo di WFM o la finestra attualmente utilizzata.

Tastiera e spostamento audio

Aniché utilizzare il mouse per fare clic sui comandi, è possibile premere il tasto di tabulazione per "passare" al comando che si desidera eseguire, quindi premere **Invio** o la **barra spaziatrice**.

WFM Web for Agents è compatibile con lo strumento di lettura veloce JAWS 8. Consultare il manuale di JAWS 8 per informazioni sulle relative funzionalità e sul funzionamento.

Collegamenti ad altri argomenti

All'interno degli argomenti della Guida, le parole e le frasi sottolineate sono collegamenti ad altri argomenti. Fare clic su uno dei collegamenti per passare direttamente all'argomento correlato

Per tornare all'argomento precedente, fare clic sul pulsante **Indietro** del browser o premere **Backspace**.

Esplorazione di tutte le funzionalità

Fare clic su qualsiasi argomento del sommario a sinistra della finestra della Guida per ulteriori informazioni sulla funzione corrispondente.

In alternativa è possibile fare clic sui collegamenti disponibili nella sezione **Informazioni su WFM Web** per iniziare l'esplorazione di sezioni particolari della Guida.

Per trovare informazioni specifiche, utilizzare la funzione di ricerca nella parte superiore di qualsiasi pagina che consente di cercare nella Guida, oppure fare clic sulla casella di controllo **Cerca sito** sotto il campo di **ricerca** per trovare le informazioni correlate in altri documenti.

Stampa della Guida in linea

Se si desidera stampare la Guida anziché utilizzarla online, completare le seguenti operazioni:

1. Nel pannello Spostamento, nella parte inferiore del sommario, fare clic su **Versione PDF**.
2. Quando si apre la finestra di dialogo, selezionare:

Selezionare

- **Apri con** per selezionare l'applicazione con la quale si desidera visualizzare e stampare la Guida. Si consiglia Adobe Acrobat v9.

Selezionare

- **Salva file** per salvare la Guida in una cartella del computer.
- Quando il download è completo, passare alla cartella in cui è stato salvato il file PDF e utilizzare la funzione di stampa dell'applicazione per stampare il file o aprire e visualizzare il file nel computer non in linea.

Informazioni su WFM Web

Per ulteriori informazioni su WFM Web, fare clic su uno dei collegamenti seguenti:

Argomento	Descrizione
Introduzione	Riepiloga le informazioni di base sul browser e WFM Web, comprese quelle relative alla modalità di accesso e disconnessione.
Schedulazione	Descrive la visualizzazione della finestra Schedulazione.
Offerte	Spiega come esaminare e rispondere a uno scenario di offerta.
Negoziazione	Spiega come creare, esaminare e rispondere alle proposte di negoziazione delle schedulazioni.
Preferenze	Spiega come visualizzare, aggiungere e modificare le Preferenze in WFM Web.
Astensione dal lavoro	Descrive la visualizzazione Astensione dal lavoro e spiega come aggiungere, modificare o eliminare le richieste di astensione dal lavoro.
Configurazione	Descrive le informazioni personali visualizzate nella finestra Configurazione.
Informazioni su	Spiega come identificare la versione di WFM Web in uso.

Finestra Informazioni su

La finestra **Informazioni su** consente di visualizzare il numero di versione e le informazioni sul copyright di WFM Web.

Fare clic sull'icona  in questa finestra di dialogo per aprire la guida contestuale. Fare clic su **Chiudi** per chiudere la finestra di dialogo **Informazioni su**.

Introduzione

Con Workforce Management (WFM) Web for Agents è possibile:

- Visualizzare la propria schedulazione (nel proprio desktop o iPhone).
- Selezionare uno scenario per le offerte di schedulazione.
- Indicare le preferenze di schedulazione.
- Vedere la quantità di tempo di astensione dal lavoro disponibile per ogni tipo di astensione dal lavoro.
- Richiedere l'astensione dal lavoro.
- Visualizzare le schedulazioni di altri agenti (se consentito nel proprio sito).
- Negoziare i giorni di schedulazione con altri agenti (se consentito nel proprio sito).

Apertura di WFM Web

È possibile accedere a WFM Web da qualsiasi computer il cui browser Web sia in grado di eseguire JavaScript, ad esempio Microsoft Internet Explorer, Firefox o Mozilla, oppure è possibile accedere nel proprio dispositivo mobile iPhone 4 (iOS 5). Visualizza la schermata iniziale quando WFM Web carica la GUI di **Accesso**.

Sarà necessario l'URL (indirizzo Web) per WFM Web for Agents:

1. Chiedere al supervisore l'URL di WFM Web for Agents (per il proprio desktop e smartphone).
2. Dopo aver ottenuto l'URL, aggiungerlo all'elenco Preferiti o Segnalibri del browser per poterci ritornare facilmente.

Importante

WFM Web è ottimizzato per una risoluzione dello schermo di almeno 1024 x 768. A risoluzioni inferiori, alcuni elementi (ad esempio le intestazioni di tabella) potrebbero non venire correttamente visualizzate.

Genesys consiglia di non eseguire WFM Web in più di una finestra del browser sulla stessa workstation: può causare un funzionamento imprevisto del programma. (In altre parole, non aprire un'altra finestra del browser nella stessa sessione di WFM Web selezionando **File > Nuovo** o premendo **Ctrl+N**).

Tuttavia, è possibile avviare una sessione di WFM Web separata avviando un'istanza separata del browser, quindi accedendo di nuovo a WFM Web dal browser.

Funzioni di protezione

La visualizzazione delle schedulazioni di altri agenti e la possibilità che gli agenti hanno di visualizzare le proprie schedulazioni dipende da come l'amministratore di sistema ha impostato WFM Web. Tuttavia, gli altri agenti non possono mai impostare le preferenze o effettuare richieste di ferie per un agente o viceversa.

Per migliorare la protezione del sistema, è stata introdotta una funzione che consente di visualizzare le informazioni di data e ora dell'accesso precedente nella GUI al successivo accesso a WFM Web mediante l'interfaccia Agent o Agent Mobile, avvisando l'utente di qualsiasi uso non autorizzato delle credenziali di accesso.

Argomenti successivi

Data e ora dell'accesso

Opzioni menu

Modifica della data

Schedulazione

Offerte

Preferenze

Negoziiazione

Astensione dal lavoro

Configurazione

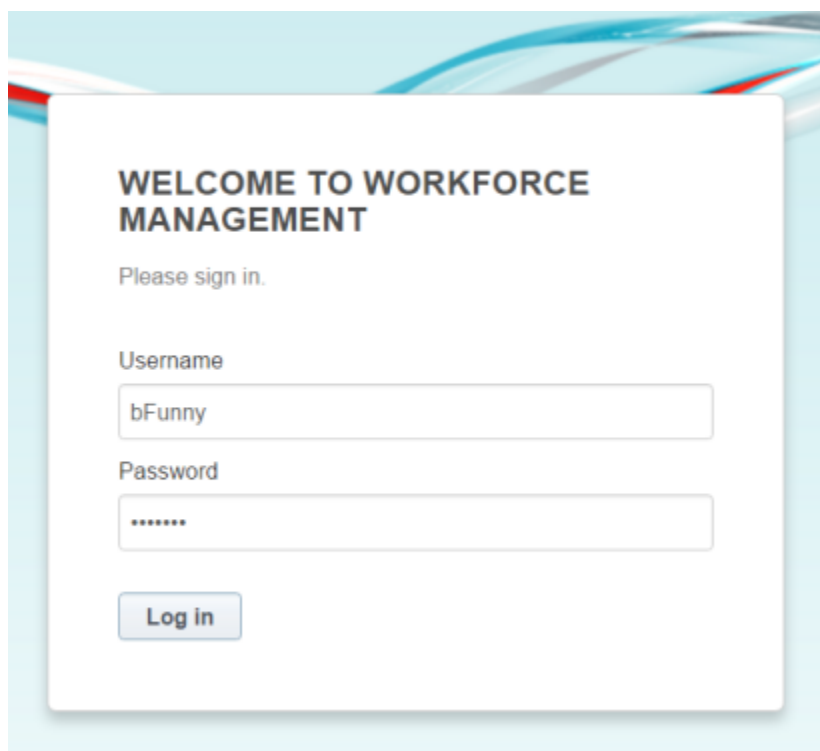
Informazioni su WFM Web

Disconnessione

Scadenza sessione

Accesso

Finestra di dialogo Accesso



The image shows a login dialog box for Workforce Management (WFM). The dialog box is white with a light blue background. It contains the following elements:

- WELCOME TO WORKFORCE MANAGEMENT** (in bold)
- Please sign in.
- Username** label above a text input field containing "bFunny".
- Password** label above a password input field containing "*****".
- Log in** button.

Aprire l'applicazione Workforce Management (WFM) Web for Agents. Quando viene visualizzata la schermata iniziale, è possibile accedere a WFM immettendo il nome utente e la password.

Fuso orario e Data e ora dell'accesso

Personal Shared Transport Exception Totals

Agent Name: Person703 Person703
 Employee ID: Person703
 Contract: None
 Hire Date: Apr 18, 2011
 Site:
 Team: <None>
 Last Login: Feb 13, 2014 8:18:26 PM
 Time Zone: Site

Themes

GENESYS

Schedule

Exceptions Totals

Start Date: End Date: Total:

2013 October 8 - 2013 October 22

10/8/13 10/9/13 10/10/13 10/11/13 10/12/13 10/13/13 10/14/13 10/15/13 10/16/13 10/17/13 10/18/13 10/19/13 10/20/13 10/21/13 10/22/13

10/8/13 10/9/13 10/10/13 10/11/13 10/12/13 10/13/13 10/14/13 10/15/13 10/16/13 10/17/13 10/18/13 10/19/13 10/20/13 10/21/13 10/22/13

10/8/13 10/9/13 10/10/13 10/11/13 10/12/13 10/13/13 10/14/13 10/15/13 10/16/13 10/17/13 10/18/13 10/19/13 10/20/13 10/21/13 10/22/13

10/8/13 10/9/13 10/10/13 10/11/13 10/12/13 10/13/13 10/14/13 10/15/13 10/16/13 10/17/13 10/18/13 10/19/13 10/20/13 10/21/13 10/22/13

Dopo aver effettuato l'accesso tramite il Desktop agente o un'interfaccia mobile, le informazioni di data e ora dell'accesso precedente vengono visualizzate nella GUI di WFM Web for Agents, avvisando l'utente di qualsiasi uso non autorizzato delle credenziali di accesso.

In Data e ora vengono visualizzate la data e l'ora del fuso orario mostrato nell'elenco a discesa (**Sito** è l'impostazione predefinita) nella visualizzazione **Personale** del modulo **Configurazione**.

Nell'interfaccia mobile di Web for Agents, WFM mostra queste informazioni nella visualizzazione **Dashboard** sotto le informazioni sulla versione.

Opzioni menu

In ogni finestra WFM Web for Agents viene visualizzata la barra dei menu che contiene una serie di pulsanti di spostamento. Fare clic su questi pulsanti per passare da una finestra all'altra: **Schedulazione**, **Negoziazione**, **Preferenze**, **Astensione dal lavoro**, **Offerte** o **Configurazione**.

Importante

- A seconda delle opzioni configurate, potrebbe non essere possibile visualizzare tutte le voci nella barra dei menu.
- Quando viene aperto WFM Web, viene visualizzata la schedulazione per la settimana corrente. Vedere **Modifica della data** per ricevere assistenza su come visualizzare settimane diverse.

I pulsanti **Informazioni su**, **Guida** e **Disconnetti** vengono visualizzati in tutte le finestre.

Modifica della data

Quando si apre WFM Web nel proprio desktop o dispositivo mobile, viene visualizzata la finestra Schedulazione giornaliera. In questa finestra viene visualizzata la schedulazione per la settimana corrente. Per modificare la data, utilizzare i pulsanti freccia della data Precedente  e Successivo  o il pulsante popup del calendario . Vedere la figura di seguito.



Figura: Pulsanti di data e calendario

Pulsanti analoghi compaiono in altre finestre di WFM Web. In alcune finestre i pulsanti consentono di spostarsi in base a diversi intervalli di tempo, come descritto qui di seguito.

Per utilizzare i pulsanti freccia data:

- Fare clic su  per spostarsi indietro.
 - Nelle finestre Schedulazione, Negoziazione e Preferenze si raggiunge la settimana precedente.
 - Nella finestra Astensione dal lavoro si raggiunge l'anno precedente.
- Fare clic su  per spostarsi avanti.
 - Nelle finestre Schedulazione, Negoziazione e Preferenze si raggiunge la settimana successiva.
 - Nella finestra Astensione dal lavoro si raggiunge l'anno successivo.

Per utilizzare il calendario popup:

1. Fare clic sul **pulsante** Calendario .
Verrà visualizzato un calendario.
 2. Impostare nuove date.
 - Fare clic su un giorno per selezionare la settimana contenente quel giorno.
 - Fare clic sull'elenco a discesa mese per passare a un altro mese.
 - Fare clic su  o su  su ogni lato dell'anno per andare avanti o indietro di un anno.
- Fare clic su **OK**.
La finestra verrà automaticamente aggiornata in base alla data selezionata.

Disconnessione

Al termine dell'utilizzo di WFM Web, è importante disconnettersi. Se non ci si disconnette, altri utenti potrebbero essere in grado di visualizzare le informazioni sull'account.

Per effettuare la disconnessione:

- Fare clic su **Disconnetti** da una qualsiasi finestra di WFM Web.

Questo consente di terminare la sessione di WFM Web e di tornare alla finestra **Accesso**. Ora è possibile chiudere il browser, se lo si desidera.

Suggerimento

Se la **sessione scade**, si viene automaticamente disconnessi.

Scadenza sessione

La sessione di WFM Web scade se rimane inutilizzata per un certo lasso di tempo. Se la sessione scade, compare l'avviso Sessione scaduta quando si prova a utilizzare WFM Web.

Per iniziare a utilizzare nuovamente WFM Web:

1. Fare clic su **OK** nella finestra di dialogo di avviso.
Verrà visualizzata la finestra di dialogo Accesso.
2. Immettere il nome utente e la password nella finestra Accesso che viene visualizzata (come quando si inizia a utilizzare WFM Web).

Se si termina di utilizzare WFM Web:

- Chiudere il browser.

Suggerimento

Se la sessione scade, si viene automaticamente disconnessi.

Schedulazione

Due riquadri accanto alla parte superiore della finestra Schedulazione offrono diverse visualizzazioni di schedulazione:

- **Schedulazione personale**—Visualizza informazioni sulla schedulazione personale per la settimana in corso. (per visualizzare altre settimane, vedere **Modifica della data**).
- **Altre schedulazioni**—Visualizza l'elenco degli altri agenti e delle relative schedulazioni al quale è possibile applicare un filtro, un ordinamento e criteri di ricerca.

Schedulazione personale

La barra dei menu nella parte superiore del riquadro Schedulazioni personali rende disponibili le seguenti **Opzioni dei menu Web Services**: Schedulazione, Negoziazione, Preferenze, Astensione dal lavoro, Offerte e Configurazione. A seconda delle opzioni configurate, potrebbe non essere possibile visualizzare tutte le voci nella barra dei menu.

La schedulazione visualizza barre di schedulazioni grafiche colorate e una sezione di drill-down contenente i dettagli delle schedulazioni. Ciascuna riga della sezione dei dettagli contiene una piccola casella il cui colore corrisponde alla parte corrispondente della barra di schedulazione, in browser quali Chrome, Firefox e Internet Explorer.

I segnali visivi nella visualizzazione dei dettagli includono nomi completi di eccezioni, pause e altre voci selezionate.

Se il sito consente la **negoziazione delle schedulazioni**, questo riquadro mostra anche i messaggi e i controlli sulle negoziazioni con i seguenti contenuti:

Controllo	Descrizione
Finestra di messaggio <i>Negoziazione</i>	Quest'area, posizionata accanto alla parte superiore della finestra, mostra una serie di avvisi relativi a eventuali proposte di negoziazione aperte o risposte. Viene visualizzato un messaggio del tipo "Sono presenti proposte di negoziazione senza risposta." Questo messaggio è un collegamento; fare clic su di esso per aprire la finestra Proposte Personal (se sono disponibili proposte di negoziazione di altri) o per aprire la finestra Le mie proposte (se sono disponibili risposte per le proposte di negoziazione).
Pulsante <i>Crea proposte di negoziazione</i>	Apri la finestra Crea proposte di negoziazione in cui è possibile creare nuove proposte di negoziazione per i giorni di cui si selezionano le caselle di controllo qui sotto. Nota: questo pulsante non è disponibile se questa funzionalità opzionale non è attivata per l'utente.
Pulsante <i>Aggiungi eccezione</i>	Consente di aprire la finestra di dialogo Aggiungi eccezione, in cui è possibile aggiungere un'eccezione per i giorni selezionati in questa visualizzazione. È inoltre possibile immettere una nota per fornire ulteriori informazioni sull'eccezione, se necessario. Nota: questo pulsante non è disponibile se questa funzionalità opzionale non è attivata per l'utente.
 Pulsante Stampa schedulazione	Il pulsante Stampa schedulazione consente di visualizzare una finestra di anteprima di stampa della schedulazione dell'agente per la settimana

Controllo	Descrizione
	attuale, compresi tutti i dettagli. Fare clic su Stampa schedulazione per avviare il normale processo di stampa di Windows per la schedulazione correntemente visualizzata.
caselle di controllo ☐	Selezionare la casella di controllo nella prima colonna della tabella per ciascun giorno per cui si desidera creare proposte di negoziazione o aggiungere eccezioni. Fare quindi clic su Crea proposte di negoziazione o Aggiungi eccezione .
Data	Mostra ciascuna data nel corso della settimana.
icone  e 	Fare clic sull'icona  per visualizzare i dettagli relativi a questa data in un formato "a discesa". Fare clic sull'icona  per nascondere i dettagli.
Ore pagate per questa data	Mostra quante ore di lavoro pagate sono state schedulate ogni giorno.
Dettagli di schedulazione per questa data	Mostra quali attività sono state schedulate per l'esecuzione giornaliera. La colonna mostra anche le informazioni sulle pause.
Ora inizio per questa data	Mostra quando è stato pianificato l'inizio del turno e l'ora di inizio di ogni attività e pausa nel corso della giornata lavorativa.
Ora fine per questa data	Mostra quando è stata schedulata la fine del turno e l'ora di fine di ogni attività e pausa nel corso della giornata lavorativa.

Finestra di dialogo Aggiungi eccezione

Per aggiungere un'eccezione alla schedulazione, selezionare i giorni nella schedulazione e fare clic sul pulsante Aggiungi eccezione. Viene aperta la rispettiva finestra di dialogo che contiene i seguenti controlli:

Controllo	Descrizione
Elenco a discesa <i>Eccezioni</i>	Selezionare un'eccezione dall'elenco (viene visualizzata se configurata a tal fine).
Casella di controllo <i>Eccezione giornata intera</i> (sola lettura)	Se l'eccezione selezionata è per una giornata intera, la casella di controllo è selezionata. Se l'eccezione selezionata non è per una giornata intera, la casella di controllo è deselezionata.
Intervallo consentito:	il supervisore specifica le date di inizio e di fine in questo intervallo di date. È possibile specificare le ore esatte di inizio e di fine dell'eccezione. (Riquadro Specifica posizione per l'eccezione). È inoltre possibile specificare un intervallo che WFM può utilizzare per stabilire l'ora

Controllo	Descrizione
	di inizio e l'ora di fine dell'eccezione (riquadro Trova posizione per l'eccezione). Nota: entrambi i riquadri non possono essere visualizzati contemporaneamente.
Riquadro <i>Specifica posizione per l'eccezione</i>	Fare clic su questa locuzione per espandere o ridurre a icona questo riquadro, che contiene le opzioni per specificare un'ora di inizio, un'ora di fine e le ore pagate per l'eccezione.
Campi <i>Specifica posizione per l'eccezione</i>	Selezionare o specificare ore e minuti nei campi Ora inizio e Ora fine dell'eccezione selezionata. L'ora di inizio deve precedere l'ora di fine. Le ore 12 am... 12 pm rappresentano l'orario nel giorno corrente; le ore +12 am... +12 pm rappresentano l'orario nel giorno successivo. Selezionare o specificare ore e minuti nel campo Tempo pagato dell'eccezione selezionata. Per impostazione predefinita, la casella di controllo di ciascun giorno della settimana è selezionata. È possibile deselegionare una o più caselle di controllo per escludere i rispettivi giorni dalle opzioni.
Riquadro <i>Trova posizione per l'eccezione</i>	Fare clic su questa locuzione per espandere o ridurre a icona questo riquadro, che contiene le opzioni per specificare un possibile intervallo di ore di inizio e ore di fine. WFM effettuerà le scelte effettive all'interno di questo intervallo.
Campi <i>Date possibili</i>	I campi Primo inizio e Ultima fine sono di sola visualizzazione; questo intervallo di giorni è già stato selezionato prima di fare clic sul pulsante Aggiungi eccezione.
Campi <i>Orari possibili</i>	Selezionare o immettere ore e minuti nei campi Primo inizio e Ultima fine . L'ora di inizio deve precedere l'ora di fine. Le ore 12 am... 12 pm rappresentano l'orario nel giorno corrente; le ore +12 am... +12 pm rappresentano l'orario nel giorno successivo.
Durata	Selezionare o immettere ore e minuti nei campi appositi.
Giorni della settimana possibili	Deselegionare la casella di controllo per ciascun giorno della settimana da escludere come "possibili"; per impostazione predefinita, sono tutti selezionati. Nota: i giorni della settimana selezionati nella visualizzazione Schedulazione personale sono disponibili solo nei riquadri Trova posizione per l'eccezione e Specifica posizione per l'eccezione.

Avvisi ed errori

Se in WFM vengono visualizzati:

- Avvisi—l'eccezione viene inserita nella schedulazione come modifica in sospeso.
- Errori—l'eccezione non viene inserita nella schedulazione.

Modifiche in sospeso

WFM Web for Agents visualizza le modifiche richieste ma non ancora approvate nella tabella Modifiche in sospeso, immediatamente sotto la schedulazione dell'agente. Per annullare la richiesta, fare clic sul collegamento **Annulla modifiche** nella colonna a sinistra delle modifiche in attesa.

Altre schedulazioni

La **casella dei messaggi Negoziazione**, visualizzata accanto alla parte inferiore del riquadro Altre schedulazioni, avvisa della presenza di eventuali risposte o proposte di negoziazione aperte.

Due riquadri nella parte superiore della finestra controllano diverse visualizzazioni delle schedulazioni degli agenti:

- Altre schedulazioni—Visualizza una griglia contenente altri agenti e le relative schedulazioni alla quale è possibile applicare un filtro, un ordinamento e criteri di ricerca.
- **Schedulazione personale**—: visualizza informazioni sulla schedulazione personale per la settimana in corso.

Nel riquadro Altre schedulazioni viene visualizzato un elenco di agenti e delle relative schedulazioni (tutti gli agenti nell'impresa, se non filtrati). Colonne:

Colonna	Descrizione
Agente	Visualizza il nome dell'agente al quale appartengono le informazioni riportate nella riga. Posizionare il cursore sulla cella di un giorno per visualizzare i relativi dettagli in una finestra popup.
Sito	Visualizza il nome del sito dell'agente e, tra parentesi, l'unità operativa del sito.
Team	Visualizza il nome del team dell'agente.
giorni della settimana (una colonna per ciascuno)	Visualizza le informazioni di schedulazione dell'agente per quel giorno della settimana.

Fare clic sull'intestazione di colonna **Agente**, **Sito** o **Team** per ordinare la griglia in base ai dati della colonna desiderata, in ordine crescente o decrescente.

Il pulsante **Filtra** consente di aprire la finestra di dialogo Filtra, nella quale è possibile selezionare un pulsante di opzione per limitare la visualizzazione in base ai criteri seguenti: Collaboratori (impostazione predefinita), Trasporto condiviso personale (visualizzato se l'agente ha partecipato a qualsiasi trasporto condiviso), Team personale, Sito personale, Unità operativa personale.

Importante

Le opzioni di filtro disponibili sono state configurate da un supervisore o da un amministratore del sistema.

Il pulsante **Trova un agente** consente di visualizzare la finestra di dialogo omonima, nella quale è possibile cercare ed evidenziare nella griglia il nome o il cognome di un agente.

Se sono disponibili più pagine di dati, usare i pulsanti di spostamento **Primo** , **Precedente** , **Avanti** , e **Ultimo**  per spostarsi tra le pagine. Questi pulsanti sono raggruppati con un

indicatore numerico della propria posizione all'interno delle pagine: << < 1 di 1 > >>

Negoziazione

La **casella dei messaggi Negoziazione**, visualizzata accanto alla parte inferiore della finestra, mostra una serie di avvisi relativi a eventuali risposte o proposte di negoziazione aperte.

Finestre relative alla negoziazione—: se sono state attivate dall'amministratore di sistema,—consentono di ottenere schedulazioni più convenienti negoziando con altri agenti. Questo argomento della Guida descrive in primo luogo l'intero processo di negoziazione (**Funzionamento della negoziazione**) e lo suddivide poi in punti (**Requisiti per il buon esito di una negoziazione**). Per le istruzioni passo-passo, vedere la **Mappa finestre negoziazione**.

Utilizzando le otto finestre relative alle negoziazioni, è possibile:

- **Creare** le proposte di negoziazione delle schedulazioni.
- Rispondere alle proposte di negoziazione **personali** o **collettive** di altri agenti.
- Esaminare o annullare le **proprie proposte di negoziazione**.
- Esaminare o annullare le **risposte** alle proposte di altri agenti.
- Visualizzare le **schedulazioni** o i **dettagli schedulazione** degli altri agenti.

Funzionamento della negoziazione

Una negoziazione può includere fino a un'intera settimana di giorni di schedulazione. Ogni negoziazione di schedulazione richiede:

- La proposta di negoziazione di un agente. Nella proposta sono specificati i giorni di schedulazione che l'agente desidera includere nella negoziazione.
- La risposta di un altro agente a tale proposta. La risposta indica l'intenzione dell'agente di accettare la negoziazione proposta.
- Un'approvazione. L'approvazione può essere automatica (di WFM Web) o esplicita (di un supervisore).

Per alcune negoziazioni, l'agente proponente deve accettare esplicitamente la risposta prima di sottoporre la negoziazione per l'approvazione. Questo è sempre valido per le Proposte Community, che vengono offerte a tutti gli agenti di un team o sito.

Se una negoziazione viene approvata, viene eseguito quanto segue: le schedulazioni di entrambi gli agenti vengono modificate per rifletterla e la negoziazione non viene più visualizzata nella maggior parte delle **finestre di negoziazione** (tuttavia, tutte le proprie proposte vengono visualizzate nella scheda **Le mie proposte** anche una volta che WFM Web ha eseguito le negoziazioni corrispondenti).

Non tutte le negoziazioni vengono approvate: in determinate condizioni, ad esempio quando un agente non è qualificato per le attività schedate dell'altro, una negoziazione viene rifiutata automaticamente da WFM Web. Se la schedulazione di uno degli agenti viene modificata durante l'attesa di approvazione della negoziazione, quest'ultima viene annullata automaticamente da WFM Web. Se una negoziazione in attesa non viene approvata prima del primo giorno specificato nella negoziazione, scade. In questi casi, la negoziazione non ha luogo.

Requisiti per il buon esito di una negoziazione

Affinché una negoziazione abbia luogo, è necessario che si verifichi quanto segue:

- Un agente **crea** una proposta di negoziazione collettiva o personale ad un agente specifico.
- Almeno un agente **risponde** alla proposta collettiva oppure l'agente ricevente **accetta** la proposta personale.
- L'agente proponente **accetta una risposta** a una proposta comunitaria o personale. Questo passaggio è necessario se l'agente proponente ha specificato l'approvazione manuale durante la creazione di una negoziazione di tipo personale.
- La negoziazione viene approvata automaticamente da WFM Web o esplicitamente da un supervisore.

Mappa delle finestre di negoziazione

Le otto finestre di negoziazione consentono di proporre delle negoziazioni sulle schedulazioni, accettare o rifiutare le proposte di negoziazione di altri agenti e annullare le proposte o risposte dell'utente. Vedere le sezioni di seguito per informazioni su come:

- [Aprire le finestre di negoziazione](#)
- [Spostarsi tra le finestre negoziazione](#)
- [Utilizzare le funzionalità comuni delle finestre negoziazione.](#)

Apertura delle finestre di negoziazione

Per aprire le finestre di negoziazione da altre finestre, fare clic su Negoziazione nella barra dei menu.

- Se sono disponibili proposte di negoziazione individuali senza risposta per la settimana attualmente selezionata, viene aperta la finestra **Proposte Personal**.
- Se non sono disponibili proposte di negoziazione individuali senza risposta per la settimana attualmente selezionata, viene visualizzata la finestra **Le mie proposte**.

Spostamento tra le finestre di negoziazione

La maggior parte delle finestre di negoziazione comprende la barra dei menu Negoziazione. Fare clic sulle schede della barra per spostarsi tra le finestre di negoziazione.

Ciascuna finestra di negoziazione mostra un tipo particolare di informazioni sulle proposte di negoziazione, le risposte o le schedulazioni sottostanti. Le otto finestre di negoziazione sono:

Finestra Negoziazione	Descrizione
Proposte Personal	Mostra le proposte di negoziazione che un altro agente ha specificatamente offerto all'utente.
Proposte Community	Mostra le proposte di negoziazione che gli agenti hanno offerto a tutti gli agenti del team o del sito.
Le mie proposte	Mostra le negoziazioni sulle schedulazioni proposte, unitamente al loro stato e a eventuali risposte (le risposte vengono visualizzate sotto alla rispettiva proposta associata).
Le mie risposte	Mostra le risposte alle proposte di negoziazione di altri agenti unitamente alle informazioni sullo stato.
[Schedulazioni] negoziazione	Se attivata, consente di identificare i partner della negoziazione visualizzando le ore lavorative

Finestra Negoziazione	Descrizione
	schedulate degli altri agenti (se questa funzionalità è stata disattivata dall'amministratore di sistema, la barra dei menu Negoziazione non comprende la scheda Schedulazioni e la finestra non può essere aperta). Le giornate degli agenti che vengono visualizzate con un colore di sfondo più scuro sono giorni che non sono compatibili con l'agente collegato al sistema. Ad esempio, la giornata di un agente con un colore di sfondo più scuro può indicare un'eccezione di giornata intera che non può essere negoziata o una giornata che contiene attività in cui non si hanno competenze e che non possono essere negoziate.
Finestra popup Dettagli schedulazione	Facendo clic sul nome di un agente, viene mostrata la schedulazione dettagliata di quell'agente (attività e ore inizio/fine).
Crea proposte di negoziazione	Consente di avviare una proposta di negoziazione. Fare clic su Crea proposte di negoziazione nella finestra Schedulazione per aprire la finestra.
Commenti sulle negoziazioni	Se l'amministratore di sistema ha attivato WFM for Agents per supportare i commenti, consente di aggiungere commenti esplicativi alle proposte di negoziazione e alle risposte. Fare clic sui pulsanti di azione nelle finestre Proposte Personal , Proposte Community , Le mie proposte o Le mie risposte per aprire la finestra.

Funzionalità comuni delle finestre di negoziazione

La maggior parte delle finestre di negoziazione consente di visualizzare le informazioni per una settimana alla volta, con dei **selettori della data** standard per passare alle altre settimane. La maggior parte delle finestre mostra fino a 10 negoziazioni alla volta in una tabella che comprende tutte o alcune delle seguenti colonne e controlli:

Colonna/controlli	Descrizione
R	Nella finestra Proposte Personal o Proposte Community , un asterisco (*) in questa colonna indica che l'utente ha già risposto alla proposta di negoziazione.
Date:	Mostra le date di inizio e fine relative alla proposta di negoziazione o alla risposta.
Stato	Nella finestra Le mie proposte o Le mie risposte , questa colonna mostra lo stato di accettazione o approvazione della proposta di negoziazione o della risposta.
Nome agente	Mostra l'agente che sta creando la proposta di

Colonna/controlli	Descrizione
	negoziazione o che sta rispondendo a essa. Fare clic su un collegamento di questa colonna per visualizzare la finestra popup Dettagli schedulazione dell'agente corrispondente.
<i>giorni della settimana</i>	Queste colonne mostrano le ore di inizio/fine per ciascun giorno della negoziazione proposta.
Totale pagato	Mostra il numero totale di ore pagate incluse nella negoziazione proposta.
Pulsanti Azione	Offre pulsanti per  accettare,  rifiutare o  annullare una proposta o una risposta o per  rispondere a una proposta collettiva.
Commento	Mostra eventuali commenti associati alla proposta o alla risposta. Se la negoziazione deve essere approvata da un supervisore, il supervisore può visualizzare eventuali commenti inseriti quando l'utente effettua la richiesta di negoziazione. In alternativa, il supervisore può inserire un commento sulla negoziazione perché venga letto dall'utente. Questa colonna non viene visualizzata se l'amministratore di sistema ha disattivato la funzionalità Commenti.
Precedenti 10	Fare clic su questo pulsante per visualizzare la successiva serie di negoziazioni (se esistono più di 10 negoziazioni).
Successivi 10	Fare clic su questo pulsante per visualizzare la precedente serie di negoziazioni (se esistono più di 10 negoziazioni).

Finestre di negoziazione per task specifici

Utilizzare le finestre di negoziazione per:

- [Esaminare le proposte personali e le risposte relative](#)
- [Esaminare le risposte personali alle proposte di altri agenti](#)
- [Creare proposte di negoziazione](#)
- [Aggiungere commenti a una negoziazione \(se consentito\)](#)
- [Visualizzare le proposte personali disponibili per l'utente](#)
- [Visualizzare le Proposte Community disponibili](#)
- [Visualizzare le schedulazioni di altri agenti](#)
- [Visualizzare i dettagli delle schedulazioni di altri agenti](#)

Per istruzioni su come spostarsi tra le finestre di negoziazione e utilizzare le loro funzionalità comuni, vedere la [Mappa delle finestre di negoziazione](#). Per una descrizione del funzionamento della negoziazione, vedere [Presentazione delle negoziazioni](#).

Esame di Le mie proposte e delle relative risposte

Utilizzare la finestra Le mie proposte per:

- Esaminare le negoziazioni sulle schedulazioni proposte, unitamente al loro stato e a eventuali risposte.
- Accettare o rifiutare le risposte.
- Annullare la propria proposta di negoziazione in attesa, se si cambia idea.

La finestra include dei **selettori della data** standard e una tabella di proposte, i cui controlli generali vengono descritti in **Funzionalità comuni delle finestre di negoziazione**.

Informazioni sulla tabella Proposte

La tabella mostra tutte le proposte il cui primo giorno rientra nella settimana selezionata. È ordinata in base alla prima data di ciascuna proposta.

Le risposte vengono visualizzate su righe separate sotto alle rispettive proposte.

- Fare clic sul collegamento dell'agente nella colonna **Nome agente** se si desidera visualizzare la relativa finestra popup **Dettagli schedulazione**.

Visualizzazione e modifica dello stato delle negoziazioni

La colonna Stato specifica qual è lo stato corrente di ciascuna proposta di negoziazione. Lo stato di ciascuna proposta (o risposta) determina le azioni che si possono intraprendere nella colonna Azione:

Stato	Significato	Azioni che è possibile intraprendere
Apri	La proposta è stata offerta a un determinato agente o alla collettività e non è ancora passata in uno degli altri stati elencati nella tabella.	Fare clic su  Annulla se si desidera annullare una proposta aperta.
Accettata	Un altro agente ha accettato la proposta individuale o ha risposto alla proposta collettiva.	Fare clic su  Accetta nella riga corrispondente alla risposta per inviare la negoziazione (con la relativa risposta) per l'approvazione. Fare clic su  Rifiuta se si sceglie di non

Stato	Significato	Azioni che è possibile intraprendere
		negoziare con questo rispondente.
In revisione	Un altro agente ha accettato la proposta e, se richiesto, la risposta ha ricevuto l'approvazione. La negoziazione, tuttavia, non può essere approvata automaticamente. È ora in attesa dell'approvazione di un supervisore.	Fare clic su  Annulla per annullare la proposta originale. Verrà annullata anche la risposta.
Confermata	La proposta ha ricevuto sia l'approvazione dell'utente che quella dell'altro agente e la negoziazione è stata approvata automaticamente o dal supervisore. La negoziazione è stata eseguita.	Nessuno
Rifiutate	La proposta è stata rifiutata dall'agente rispondente (nel caso di una proposta individuale), da un supervisore o da WFM Web. La negoziazione non avrà luogo.	Nessuno
Annullata	La proposta è stata esplicitamente annullata o WFM Web ha automaticamente annullato la negoziazione in attesa (a causa delle modifiche apportate alla schedulazione dell'utente o alla schedulazione dell'agente rispondente). La negoziazione non avrà luogo.	Nessuno
Scaduto	La proposta non ha ricevuto l'approvazione entro il primo giorno incluso. La negoziazione non avrà luogo.	Nessuno

Quando si fa clic sul pulsante Accetta, Rifiuta o Annulla, viene aperta la finestra **Commenti sulle negoziazioni**. In questa finestra è possibile aggiungere un commento e completare l'operazione facendo clic su Invia.

Per ulteriori dettagli sui requisiti per l'approvazione di una negoziazione, vedere **Presentazione delle negoziazioni**.

Esame di Le mie risposte alle proposte di altri agenti

Utilizzare la finestra Le mie risposte per:

- Esaminare le risposte alle proposte di negoziazione delle schedulazioni di altri agenti.
- Esaminare lo stato delle proposte a cui si è risposto.
- Annullare una risposta in attesa, se si cambia idea.

La finestra include dei **selettori della data** standard e una tabella di proposte e risposte, i cui controlli generali vengono descritti in **Funzionalità comuni delle finestre negoziazione**.

Informazioni sulla tabella Proposte e Risposte

La tabella mostra tutte le risposte alle proposte la cui prima data rientra nella settimana selezionata. È ordinata in base alla prima data di ciascuna proposta.

La colonna Nome agente mostra l'agente che ha inviato ciascuna delle proposte originali.

- Fare clic sul collegamento dell'agente nella colonna **Nome agente** se si desidera visualizzare la relativa finestra popup **Dettagli schedulazione**.

Visualizzazione dello stato delle negoziazioni e annullamento delle risposte

Nella colonna Stato viene specificato lo stato corrente di ciascuna coppia proposta di negoziazione/risposta. È possibile utilizzare la colonna Azione per annullare le risposte con determinati stati:

Stato:	Significato:	Azioni che è possibile intraprendere:
Accettata	L'utente ha accettato questa proposta individuale o ha risposto a questa proposta collettiva. La risposta è ora in attesa della decisione dell'agente proponente.	Fare clic su  Annulla se si desidera annullare la risposta.
In revisione	L'utente ha accettato questa proposta e, se richiesto, l'agente proponente ha approvato la	Fare clic su  Annulla se si desidera annullare la risposta.

Stato:	Significato:	Azioni che è possibile intraprendere:
	risposta. La negoziazione, tuttavia, non può essere approvata automaticamente. È in attesa dell'approvazione di un supervisore.	
Confermato	La proposta ha ricevuto sia l'approvazione dell'utente che quella dell'agente proponente e la negoziazione è stata approvata automaticamente o dal supervisore. La negoziazione è stata eseguita.	Nessuno
Rifiutate	La risposta è stata rifiutata dall'agente proponente o da un supervisore. La negoziazione non avrà luogo.	Nessuno
Annullata	La risposta dell'utente è stata annullata: l'utente ha esplicitamente annullato la risposta, l'altro agente ha annullato la proposta originale o WFM Web ha automaticamente annullato la negoziazione a causa delle modifiche alla schedulazione di uno degli agenti. La negoziazione non avrà luogo.	Nessuno
Scaduta	La proposta non ha ricevuto l'approvazione entro il primo giorno incluso. La negoziazione non avrà luogo.	Nessuno

Quando si annulla una risposta, se l'amministratore di sistema ha attivato la funzionalità Commenti, si apre la finestra [Commenti sulle negoziazioni](#). In questa finestra è possibile aggiungere un commento e completare l'operazione facendo clic su Invia.

Per ulteriori dettagli sui requisiti per l'approvazione di una negoziazione, vedere [Presentazione delle negoziazioni](#).

Creazione di proposte di negoziazione

Utilizzare la finestra Crea proposte di negoziazione per proporre la negoziazione di una schedulazione:

1. Nella prima colonna della **finestra Schedulazione**, selezionare le caselle di controllo accanto ai giorni di schedulazione in cui si desidera negoziare. Quindi fare clic su **Crea proposte di negoziazione**.

Viene visualizzata la finestra Crea proposte di negoziazione. Nella prima riga vengono visualizzate le date appena selezionate.

Importante

Alcuni tipi di eccezioni non vengono visualizzati per nome, ma sono contrassegnati dall'etichetta generica Eccezione. Queste eccezioni sono state configurate dall'amministratore di sistema per risultare non negoziabili.

2. Selezionare **La proposta di negoziazione riguarda un singolo** o **La proposta di negoziazione riguarda la collettività**.

La scelta effettuata determina a chi verrà offerta la proposta. L'opzione per la collettività comprende tutti gli agenti del proprio team o tutti gli agenti del sito, a seconda di come l'amministratore di sistema ha impostato WFM Web.

3. Se si sceglie l'opzione per il singolo, selezionare il nome dell'agente dall'elenco a discesa.

L'elenco consente di scegliere gli agenti del proprio team o dell'intero sito, a seconda di come l'amministratore di sistema ha impostato WFM Web.

Se si sceglie l'opzione per la collettività, i nomi dei singoli agenti non possono essere selezionati.

4. Se si sceglie l'opzione per il singolo, è possibile selezionare anche **Selezionare se si desidera approvare manualmente la risposta a questa proposta di negoziazione**.

Se si seleziona questa casella di controllo, affinché la negoziazione abbia luogo, occorre confermare esplicitamente l'accettazione della proposta dell'altro agente. Se si deselecta la casella di controllo, una volta che l'altro agente accetta la proposta, la negoziazione viene immediatamente inoltrata per l'approvazione, senza l'intervento dell'utente.

Se si sceglie l'opzione per la collettività, la casella di controllo non può essere deselectata. Confermare (accettare) una risposta per inoltrare la negoziazione per l'approvazione.

5. (Facoltativo) Inserire i commenti sulla proposta nella casella di testo grande in prossimità della parte inferiore. È possibile inserire commenti solo se l'amministratore di sistema ha attivato la funzionalità Commenti.

6. Fare clic su **Invia** per inviare la proposta o su **Annulla** per eliminarla senza inviarla.

Aggiunta di commenti a una negoziazione

Importante

È possibile aggiungere commenti a una negoziazione solo se l'amministratore del sistema ha attivato questa funzione.

Utilizzare la finestra Commenti sulle negoziazioni per aggiungere commenti (se lo si desidera) e completare una delle seguenti azioni iniziate in un'altra finestra:

- accettare, rifiutare, annullare o rispondere a una proposta di negoziazione.
- Accettare, rifiutare o annullare una risposta.

Il testo dell'intestazione della finestra Commenti sulle negoziazioni indica l'azione che sta per essere completata.

1. Inserire i commenti nella casella di testo Commenti

. Ad esempio, potrebbe essere opportuno indicare il motivo del rifiuto o dell'annullamento di una proposta o di una risposta.

2. Fare clic su **Invia** per allegare i commenti e completare l'operazione. (oppure fare clic su **Annulla** per ignorare i commenti e annullare l'azione).

La finestra visualizzata dopo aver fatto clic su **Invia** dipende dall'azione di negoziazione che si sta portando a termine:

Azione completata	Finestra risultante
Accetta proposta, Rispondi alla proposta o Annulla risposta:	Apri la finestra Le mie risposte .
Rifiuta proposta o Annulla proposta personale:	Consente di tornare alla finestra precedente.
Accetta risposta o Rifiuta risposta:	Apri la finestra Le mie proposte .

Visualizzazione di Proposte Personal disponibili per l'utente

Utilizzare la finestra Proposte Personal per esaminare e rispondere a proposte di negoziazione che un altro agente ha specificatamente inviato all'utente. La finestra include dei **Selettori della data** standard e una tabella di proposte e/o risposte, i cui controlli generali vengono descritti in **Funzionalità comuni delle finestre di negoziazione**.

Informazioni sulla tabella Proposte e Risposte

La tabella è ordinata in base a Nome agente. Mostra solo le proposte il cui **stato** è **Aperto**, le proposte che non sono scadute, non sono in revisione e non sono state accettate, confermate, rifiutate o annullate.

La tabella fornisce i seguenti dettagli:

- Nella prima colonna (R), un asterisco (*) indica che si è già risposto a una proposta di negoziazione su questa riga.
- Nella colonna Nome agente, è possibile fare clic per visualizzare una **finestra di popup Dettagli schedulazione** dell'agente che l'ha creata.

Come accettare o rifiutare una proposta

Nella colonna Azione:

- Fare clic su  **Accetta** se si desidera negoziare le schedulazioni.
- Fare clic su  **Rifiuta** se non si desidera negoziare.

Si apre la finestra **Commenti sulle negoziazioni** in cui è possibile aggiungere un commento e inoltrare la risposta.

Visualizzazione di Proposte Community

Utilizzare la finestra Proposte Community per esaminare, rispondere e schedulare le proposte di negoziazione offerte a tutti gli agenti. A seconda dell'impostazione di WFM Web nel proprio sito, le Proposte Community possono essere offerte a tutti gli agenti del proprio team o agli agenti di tutti i team.

La finestra include dei **selettori della data** standard e una tabella di proposte, i cui controlli generali vengono descritti in **Funzionalità comuni delle finestre di negoziazione**.

Visualizzazione delle informazioni di schedulazione

La prima riga della visualizzazione Proposte Community mostra sempre le informazioni di schedulazione su uno sfondo di diverso colore. Fare clic sul nome per visualizzare i dettagli di schedulazione per la settimana selezionata in una finestra popup.

Informazioni sulla tabella Proposte

La tabella è ordinata in base a Nome agente. Mostra solo le proposte il cui **stato** è **Aperto**, le proposte che non sono scadute, non sono in revisione e non sono state accettate, confermate, rifiutate o annullate.

La tabella comprende i seguenti dettagli:

- Nella prima colonna (R), un asterisco (*) indica che si è già risposto a una proposta di negoziazione su questa riga.
- Nella colonna Nome agente, è possibile fare clic per visualizzare una **finestra di popup Dettagli schedulazione** dell'agente che l'ha creata.

Come rispondere a una proposta

- Nella colonna Azione, fare clic su  **Rispondi** se si desidera negoziare le schedulazioni.

Si apre la finestra **Commenti sulle negoziazioni** in cui è possibile aggiungere un commento e inoltrare la risposta.

Visualizzazione di schedulazioni di altri agenti

Utilizzare la finestra Schedulazioni [negoziazione] per esaminare le schedulazioni degli altri agenti. Ciò può aiutare a identificare gli agenti con cui si desidera negoziare le schedulazioni.

Importante

È possibile aprire questa finestra solo se l'amministratore del sistema l'ha attivata. Una seconda opzione di impostazione determina se è possibile visualizzare le schedulazioni solo all'interno del proprio team o in tutti i team del sito.

Informazioni sulla finestra Schedulazioni

La tabella mostra le informazioni di schedulazione per un massimo di 20 agenti alla volta, per ogni giorno della settimana visualizzata. I giorni degli agenti visualizzati con un colore di sfondo più scuro corrispondono a giorni non compatibili con l'agente collegato al sistema. Ad esempio, la giornata di un agente con un colore di sfondo più scuro può indicare un'eccezione di giornata intera che non può essere negoziata o una giornata che contiene attività in cui non si hanno competenze e che non possono essere negoziate.

La tabella include le seguenti colonne:

Nome agente	Fare clic sul nome dell'agente se si desidera aprire la finestra popup Dettagli schedulazione , che consente di visualizzare i dettagli sulle attività schedulate per l'agente per ogni giorno. Fare clic sul simbolo della freccia accanto al titolo di colonna per ordinare la tabella in base ai dati di questa colonna.
Team	Visualizza il team di cui fa parte l'agente. Fare clic sul simbolo della freccia accanto al titolo di colonna per ordinare la tabella in base ai dati di questa colonna.
giorni della settimana	Queste colonne mostrano uno dei seguenti elementi per ciascun agente in ciascun giorno: un turno, ore lavorative, giornata di astensione dal lavoro, astensione dal lavoro o il nome di un'eccezione.
Totale pagato	Mostra il totale delle ore dell'agente pagate per la settimana.

Importante

Alcuni tipi di eccezioni non vengono visualizzati per nome, ma sono contrassegnati dall'etichetta generica Eccezione. Queste eccezioni sono state configurate dall'amministratore di sistema per risultare non negoziabili.

Utilizzo della finestra Schedulazioni

È possibile modificare la visualizzazione utilizzando le seguenti opzioni:

- Per visualizzare i giorni che non rientrano più nello spazio della schermata, utilizzare la barra di scorrimento orizzontale nella parte inferiore della finestra.
- Per visualizzare altri agenti, fare clic su **Precedenti 20** o **Successivi 20**.
- Per visualizzare un'altra settimana, utilizzare i **selettori della data** nella parte superiore a destra.

Visualizzazione di dettagli delle schedulazioni di altri agenti

Utilizzare la finestra popup Dettagli schedulazione per consentire l'identificazione degli agenti con i quali si desidera negoziare le schedulazioni. Consente di visualizzare i dettagli delle attività schedulate di un altro agente, unitamente alle ore di inizio e fine, per ogni giorno della settimana selezionata.

Informazioni sulla finestra popup Dettagli schedulazione

La finestra popup consente di visualizzare i dettagli per l'agente e la settimana identificati lungo la parte superiore. La tabella contiene le seguenti colonne:

Colonna	Descrizione
Data	Ogni giorno della settimana selezionata appare su una riga diversa.
Ore pagate	Ore pagate all'agente a questa data.
Attività schedulate	Nomi delle voci di schedulazione per questo agente a questa data.
Partecipazione schedulata: ora di inizio, ora di fine	L'ora di inizio e fine schedulata per l'agente per le attività elencate.

Importante

Alcuni tipi di eccezioni non vengono visualizzati per nome, ma sono contrassegnati dall'etichetta generica Eccezione. Queste eccezioni sono state configurate dall'amministratore di sistema per risultare non negoziabili.

Utilizzo della finestra popup Dettagli schedulazione

- Se alcune informazioni non rientrano più nello spazio della schermata, utilizzare la barra di scorrimento all'estremità destra per visualizzarle.
- Per chiudere una finestra popup, fare clic sul pulsante X nell'angolo superiore destro.
- Per visualizzare un'altra settimana, chiudere prima questa finestra popup per ripristinare la finestra precedente. Quindi **modificare la data** in quella finestra e fare clic sul collegamento dello stesso agente nella visualizzazione di quella settimana.

Preferenze

Verrà visualizzata la finestra Preferenze con due schede Presentazione delle preferenze (selezione predefinita) e Schemi di disponibilità.

Utilizzare la scheda Presentazione delle preferenze (fare clic sul titolo) per:

- Visualizzare le proprie preferenze per turni, eccezioni, giornate di astensione dal lavoro, ore lavorative, astensione dal lavoro e disponibilità.
- Aggiungere, modificare o eliminare le proprie preferenze per i **turni**, la propria **disponibilità** o **le giornate di astensione dal lavoro**.
- Immettere i commenti associati alle proprie preferenze.

Importante

non è possibile modificare o eliminare eccezioni, astensioni dal lavoro, ore lavorative o preferenze accordate. Se è necessario modificare un'eccezione o una preferenza accordata, rivolgersi al supervisore.

Visualizzazione di preferenze o eccezioni

La barra di ciascun giorno nella griglia Preferenze settimanali del riquadro Presentazione delle preferenze mostra preferenze ed eccezioni come segmenti che coprono gli intervalli ottimizzati delle preferenze o delle eccezioni. La Legenda indica quali colori rappresentano gli stati delle eccezioni e delle preferenze.

Nella griglia Preferenze settimanali, è possibile visualizzare lo stato di ciascuna giornata di astensione dal lavoro, per la quale è stata creata una preferenza di giornata di astensione dal lavoro. La maggior parte delle celle nella colonna Giornata di astensione dal lavoro saranno vuote, eccetto quelle corrispondenti ai giorni effettivi per i quali è stata creata una preferenza. In queste celle, verrà visualizzato uno dei tre stati di Giornata di astensione dal lavoro: Schedulata, Preferita o Accordata.

Utilizzare il riquadro **Schemi di disponibilità** (fare clic sul titolo) per:

- Creare, modificare o eliminare schemi di disponibilità.
- Creare preferenze di disponibilità in base agli schemi di disponibilità.

Il riquadro **Presentazione delle preferenze** include tre sezioni principali.

PARTE SUPERIORE—collegamento Presentazione delle preferenze e collegamento Schemi di disponibilità sul lato sinistro, la griglia Preferenze settimanali per l'intera larghezza della schermata sotto questi due collegamenti.

CENTRO—una legenda che consente di identificare i colori utilizzati nella griglia Preferenze

settimanali.

PARTE INFERIORE—la tabella Preferenze giornaliera mostra un riepilogo delle preferenze e il relativo stato per ogni giorno. Contiene una riga per ciascun giorno della settimana e le colonne seguenti:

Mostra colonne... [+]

Colonna	Descrizione
Data	La data del giorno indicato.
Giorno della settimana	Il giorno della settimana.
Preferenza	I nomi delle preferenze e delle eccezioni per ogni giorno.
Ora inizio	Quando si richiede l'inizio di ogni preferenza o eccezione (per una giornata di astensione dal lavoro, questa colonna è vuota).
Ora fine	Quando si richiede il termine di ogni preferenza o eccezione (per una giornata di astensione dal lavoro, la colonna mostra "Giornata intera").
Tempo pagato	Il numero di ore pagate in ciascuna preferenza o eccezione.
Stato/Motivazione	Stato: se lo stato di ciascuna preferenza è Preferito, Accordato, Rifiutato, Schedulato o Non schedulato. Per una spiegazione di questi stati, vedere Stati e gerarchia preferenze . Motivazione: il motivo per cui WFM ha assegnato uno stato come Rifiutato o Non schedulato alla voce di astensione dal lavoro.
Commenti/Promemoria	Se un elemento visualizzato nell'elenco presenta un commento/promemoria associato ad esso, in questa colonna viene visualizzato il commento/promemoria.

Stati e gerarchia delle preferenze

Prima della schedulazione, una preferenza può essere impostata su Accordato, Rifiutato o Preferito. Una volta creata la schedulazione per le date che includono questa preferenza, lo stato può essere Schedulato (appare nella schedulazione) o Non schedulato (non appare nella schedulazione).

- Una preferenza con lo stato di **Accordato** viene visualizzata nella schedulazione, a meno che venga prima rimossa o venga aggiunta un'altra preferenza di gerarchia superiore alla prima. In questo caso, lo stato della preferenza di gerarchia inferiore verrà modificato in Rifiutato.
- Una preferenza con lo stato di **Rifiutato** non viene visualizzata nella schedulazione, a meno che sia stata rifiutata a favore di una preferenza di gerarchia superiore e che la preferenza di gerarchia superiore sia stata successivamente rimossa prima della creazione della schedulazione. In questo caso la preferenza torna al suo stato originale che può essere Accordato o Preferito.
- Una preferenza con lo stato di **Preferito** può apparire nella schedulazione se rispetta i vincoli di schedulazione e le impostazioni di ottimizzazione configurate per il sito.

Mostra la gerarchia delle preferenze: [+]

1. Eccezioni giornata intera accordate.
2. Giornate di astensione dal lavoro accordate.
3. Giornata intera di astensione dal lavoro accordata.
4. Disponibilità accordata.
5. Turni accordati.
6. Ore pagate (lavorative) accordate.
7. Eccezioni giornata parziale accordate, giornata parziale di astensione dal lavoro accordata.
8. Schemi di rotazione.
9. Voci preferite (comprese eccezioni, ore pagate e astensioni dal lavoro con lo stato Preferito).

Importante

Se non si visualizza Preferenze nella barra dei menu, le preferenze di schedulazione non sono attivate per il Contact Center.

Gerarchia grafica

La gerarchia grafica è diversa dalla gerarchia di risoluzione degli stati. Il grafico Preferenze visualizza la seguente gerarchia, dal livello superiore a quello inferiore.

Mostra la gerarchia grafica: [+]

- Eccezione giornata intera
- Astensione dal lavoro
- Disponibilità
- Eccezione giornata parziale
- Turno
- Ore lavorative

Gli elementi accordati o schedulati vengono visualizzati nella parte superiore e gli elementi preferiti (dello stesso tipo) vengono visualizzati sotto di essi.

Modifica ed eliminazione di preferenze

Per modificare o eliminare una preferenza dalla griglia Preferenze settimanali del riquadro Presentazione delle preferenze o dall'elenco Preferenza giornaliera, utilizzare le procedure descritte di seguito.

Importante

durante la modifica delle preferenze, non è possibile modificare la data.

Modifica di preferenze

Per modificare una preferenza nel riquadro Presentazione delle preferenze:

1. Fare clic sulla preferenza che si desidera modificare.
2. Fare clic su **Modifica**.
3. Quando si apre la finestra di dialogo, apportare le modifiche appropriate, quindi fare clic su **OK** per inviare l'immissione o su **Annulla** per ignorarla e chiudere la finestra di dialogo.

Note relative alla modifica di preferenze

- Se WFM è in grado di schedare la preferenza selezionata, la finestra Preferenze visualizza la preferenza revisionata.
- Se non è possibile modificare una preferenza di disponibilità, viene visualizzato un avviso dopo la chiusura della finestra di dialogo Modifica e la preferenza non viene modificata.
- Se non è possibile modificare una preferenza di turno, viene visualizzato un avviso ma la finestra di dialogo Modifica non viene chiusa per consentire la correzione dei dati.
- Se si seleziona un fuso orario diverso da quello del sito, le ore di inizio dei turni disponibili possono differire.
- Quando si aggiunge un turno alle proprie preferenze, viene visualizzato un numero inferiore di ore di inizio disponibili o eventualmente nessuna ora di inizio applicabile, a seconda del fuso orario selezionato. In tal caso, selezionare il fuso orario del sito oppure provare a impostare un altro fuso orario.
- Non è garantito che le preferenze vengano assegnate all'utente, a meno che il supervisore non le accordi prima della schedulazione. Se le preferenze non vengono accordate, WFM schedula tutte le preferenze possibili a seconda delle regole configurate per il proprio sito.

Eliminazione di preferenze

Per eliminare una preferenza, selezionare la preferenza che si desidera eliminare, quindi fare clic su **Elimina**.

Aggiunta e modifica di preferenze di turni

Utilizzare il riquadro Presentazione delle preferenze per aggiungere le proprie preferenze di turni:

1. Fare clic su **Aggiungi turno**.
2. Nel menu a discesa **Data**, selezionare una data.
3. Nel menu a discesa **Turni**, selezionare un turno.
4. Selezionare un'**Ora inizio** e un'**Ora fine**, quindi selezionare **Giorno successivo**, se applicabile.
5. Nel campo **Commenti**, immettere qualsiasi commento applicabile.
6. Fare clic su **OK** per inviare l'immissione o su **Annulla** per ignorarla e chiudere la finestra di dialogo.

Importante

quando si aggiunge un turno alle proprie preferenze, viene visualizzato un numero inferiore di ore di inizio disponibili o eventualmente nessuna ora di inizio applicabile, a seconda del fuso orario selezionato. In tal caso, selezionare il fuso orario del sito oppure provare a impostare un altro fuso orario.

Modifica di preferenze di turni

Utilizzare il riquadro Presentazione delle preferenze per modificare preferenze di turni. Vedere [Modifica ed eliminazione di preferenze](#).

Aggiunta e modifica di preferenze di disponibilità

Utilizzare il riquadro Presentazione delle preferenze per aggiungere le proprie preferenze di disponibilità:

1. Fare clic su **Aggiungi disponibilità**.
2. Nel menu a discesa **Data**, selezionare una data.
3. Immettere un'**Ora inizio** e un'**Ora fine** (selezionare **Giorno successivo**, se applicabile).
4. Nel campo **Commenti**, immettere qualsiasi commento applicabile.
5. Fare clic su **OK** per inviare l'immissione o su **Annulla** per ignorarla e chiudere la finestra.

Modifica delle preferenze di disponibilità

Utilizzare il riquadro Presentazione delle preferenze per modificare le proprie preferenze di disponibilità. Vedere [Modifica ed eliminazione di preferenze](#).

Aggiunta e modifica di preferenze relative alle giornate di astensione dal lavoro

Utilizzare il riquadro Presentazione delle preferenze per aggiungere le proprie preferenze di giornate di astensione dal lavoro:

1. Fare clic su **Aggiungi giornata di astensione dal lavoro**.
2. Nel menu a discesa **Data**, selezionare una data.
3. Nel campo **Commenti**, immettere qualsiasi commento applicabile.
4. Fare clic su **OK** per inviare l'immissione o su **Annulla** per ignorarla e chiudere la finestra.

Modifica di preferenze di giornate di astensione dal lavoro

Utilizzare il riquadro Presentazione delle preferenze per modificare preferenze di giornate di astensione dal lavoro. Vedere [Modifica ed eliminazione di preferenze](#).

Schemi di disponibilità

È possibile richiedere le preferenze di disponibilità creando *schemi di disponibilità*, contenenti le ore di inizio e fine desiderate per una settimana. Gli schemi di disponibilità vengono visualizzati in una tabella nella parte superiore del riquadro Preferenze. Gli schemi di disponibilità possono contenere ore di inizio e fine diverse per ogni giorno.

Suggerimento

quando si aggiungono o si modificano preferenze, è possibile selezionare il proprio fuso orario preferito. Quando si creano preferenze di disponibilità, il fuso orario selezionato viene applicato alle ore di inizio e di fine specificate negli schemi di disponibilità. I valori delle ore di inizio e di fine nello schema stesso vengono inseriti nel fuso orario selezionato e non vengono modificati se il fuso orario cambia.

Utilizzare la scheda Schemi di disponibilità per:

- **Creare, modificare o eliminare** uno schema di disponibilità.
- **Creare** una preferenza di disponibilità in base a uno schema di disponibilità.
- Visualizzare la scheda **Presentazione delle preferenze** facendo clic sul relativo collegamento.

Creazione di schemi di disponibilità

Per creare un nuovo schema di disponibilità:

1. Nella finestra Preferenze, fare clic su **Schemi di disponibilità**.
Verrà visualizzata la scheda Schemi di disponibilità.
2. Fare clic su **Crea schema**.
3. Inserire un nome per il nuovo schema nella casella di testo Descrizione.
4. Inserire le ore di inizio e fine desiderate per ciascun giorno della settimana. Nella riga di ciascun giorno, utilizzare i controlli dell'orario per immettere le ore di inizio e di fine (in ore e minuti).

Suggerimento

Non è possibile lasciare vuoti i campi delle ore di inizio e di fine.

Le ore vengono visualizzate nel formato 12 o 24 ore a seconda delle impostazioni internazionali del computer. Utilizzare la casella di controllo **Giorno successivo** per indicare che l'ora di fine ricade il giorno successivo.

5. Una volta inserite le informazioni, fare clic su **Applica**.
Il nuovo schema è ora incluso nell'elenco a discesa Seleziona schema.

Modifica schemi di disponibilità

Per modificare uno schema di disponibilità precedentemente creato:

1. Nella scheda Schemi di disponibilità, selezionare lo schema dall'elenco a discesa Seleziona schema. Le proprietà dello schema vengono visualizzate negli elenchi a discesa Ora inizio e Ora fine.
2. Modificare le ore di inizio e fine.
3. Fare clic su **Applica**.

Eliminazione di schemi di disponibilità

Per rimuovere definitivamente uno schema di disponibilità:

1. Nel riquadro Schemi di disponibilità, selezionare lo schema nella tabella selezionando la casella di controllo corrispondente.
2. Fare clic su **Elimina schema**.

Creazione di preferenze di disponibilità

Per creare una preferenza di disponibilità in base a uno schema di disponibilità, vedere [Creazione e modifica di preferenze di disponibilità](#).

Uso di schemi per preferenze di disponibilità

È possibile **creare**, **modificare** o **eliminare** le preferenze di disponibilità, come descritto in questo argomento della Guida.

Importante

non è possibile modificare o eliminare una preferenza di disponibilità accordata.

Creazione di preferenze di disponibilità

È possibile creare (aggiungere) le preferenze di disponibilità in due modi:

1. Utilizzare il riquadro **Presentazione delle preferenze** per immettere le preferenze un giorno alla volta (vedere la procedura di seguito).
2. Utilizzare uno **schema di disponibilità**, che consenta di specificare la disponibilità per un intervallo di giorni in una sola volta.

Creazione di preferenze di disponibilità utilizzando schemi

Per creare una preferenza di disponibilità utilizzando uno schema di disponibilità:

1. Nella finestra Preferenze, fare clic su **Schemi di disponibilità**.
Verrà visualizzata la scheda Schemi di disponibilità.
2. Nella parte superiore sinistra, selezionare lo schema che si desidera utilizzare per creare la preferenza.
3. Fare clic su **Effettua preferenze**.
Verrà visualizzata la finestra Effettua preferenze.
4. Immettere i valori di **Data inizio** e **Data fine**.
5. Fare clic su **Applica**.

Utilizzo della finestra Modifica preferenze settimanali

Per creare una preferenza di disponibilità utilizzando la finestra Modifica preferenze settimanali, seguire le istruzioni contenute in **Aggiunta e modifica di preferenze di disponibilità**. Quando si crea la

preferenza, selezionare la casella di controllo **Disponibilità**.

Modifica delle preferenze di disponibilità

Per modificare le preferenze di disponibilità:

- Utilizzare il riquadro Presentazione delle preferenze per modificare le preferenze un giorno alla volta. Vedere [Modifica ed eliminazione di preferenze](#).
- Utilizzare il riquadro Schemi di disponibilità per modificare la disponibilità per un intervallo di giorni in una sola volta. Vedere [Modifica schemi di disponibilità](#).

Eliminazione di preferenze di disponibilità

Utilizzare il riquadro Presentazione delle preferenze per eliminare le preferenze un giorno alla volta. Vedere [Modifica ed eliminazione di preferenze](#).

Astensione dal lavoro

Utilizzare il riquadro astensione dal lavoro per:

- **Visualizzare** l'astensione dal lavoro richiesta nel calendario, unitamente allo **stato**.
- **Richiedere** l'astensione dal lavoro e partecipare alle offerte per il tempo di astensione dal lavoro.
- Modificare lo **stato** nel periodo di offerte di astensione dal lavoro.
- **Rimuovere** le richieste di astensione dal lavoro che non sono state ancora accordate o schedate.
- Visualizzare il **saldo di astensioni dal lavoro** per una data desiderata.

Per aprire la visualizzazione di astensione dal lavoro, fare clic su **Astensione dal lavoro** nella barra dei menu.

Il riquadro Astensione dal lavoro include:

- Quattro pulsanti di comando (**Nuovo**, **Modifica**, **Richiama** ed **Elimina**) che consentono di creare, modificare o eliminare le richieste di astensione dal lavoro (visualizzate nell'angolo in alto a sinistra del riquadro Astensione dal lavoro).
- Un elenco a discesa contenente tutti i tipi di astensione dal lavoro disponibili.
- Il riquadro **Saldo astensioni dal lavoro**.
- Un **calendario** di 12 mesi per l'anno corrente.
- Una **legenda** che spiega il significato dei colori utilizzati nel calendario.
- Informazioni sui periodi di offerte di astensione dal lavoro che ricadono nel periodo visualizzato nella sezione del calendario.

Suggerimento

Se non si visualizza **Astensione dal lavoro** nella barra dei menu, lo Strumento di programmazione astensione dal lavoro non è attivo per il Contact Center.

Riquadro Astensione dal lavoro

Il riquadro Astensione dal lavoro include due sezioni principali:

1. Il **riquadro Saldo** mostra il saldo delle astensioni dal lavoro per il tipo di periodo di astensione dal lavoro selezionato nell'elenco a discesa situato nell'angolo superiore sinistro della finestra Astensione dal lavoro.
 - La **legenda**, nella parte inferiore del riquadro Saldo, spiega il significato di ciascun colore.
 - La sezione **Periodi offerte** contiene le informazioni relative a tutti i periodi di offerte di astensione dal lavoro che possono essere applicati per il periodo visualizzato nel calendario.
2. Il riquadro **Calendario** mostra le richieste di astensione dal lavoro e il loro stato. I giorni per cui sono disponibili delle richieste di astensione dal lavoro vengono visualizzati colorati. Il colore cambia in base allo stato della richiesta.

Calendario delle astensioni dal lavoro

Accanto a ciascuna data del calendario è presente una casella di controllo.

- Per creare una nuova richiesta di astensione dal lavoro, selezionare una o più caselle di controllo e fare clic su **Nuovo**. Per ulteriori informazioni sulla creazione di una nuova richiesta di astensione dal lavoro, vedere **Richiesta di astensione dal lavoro**.
- Per modificare una richiesta di astensione dal lavoro esistente, selezionare una o più caselle di controllo accanto alle date per le quali sono state inserite delle richieste di astensione dal lavoro e fare clic su **Modifica**. Per ulteriori informazioni sulla modifica di una richiesta di astensione dal lavoro esistente, vedere **Modifica dell'astensione dal lavoro**.
- Per richiamare una richiesta di astensione dal lavoro, selezionare le caselle di controllo relative a una o più date alle quali sono associate delle richieste di astensione dal lavoro e fare clic su **Richiama**. Per ulteriori informazioni sulla funzione di richiamo, vedere **Richiamo di una richiesta di astensione dal lavoro**.
- Per eliminare una richiesta di astensione dal lavoro, selezionare le caselle di controllo relative a una o più date alle quali sono associate richieste di astensione dal lavoro e fare clic su **Elimina**. Vedere **Eliminazione astensione dal lavoro** per ulteriori informazioni sull'eliminazione di una richiesta di astensione dal lavoro.
- Per visualizzare i dati di tutte le astensioni dal lavoro esistenti per un determinato giorno del Calendario, posizionare il cursore sulla cella di tale giorno. Appare una finestra di popup che visualizza i dati di tutte le astensione dal lavoro esistenti per tale giorno, che possono comprendere quanto segue: Data, Nome, Ora inizio/fine, Stato, Motivazione, Commenti.

I **Commenti** sono note che vengono inserite da un supervisore o responsabile quando l'astensione dal lavoro viene accordata o rifiutata.

Motivazione è un campo in cui viene spiegato il motivo per cui l'astensione dal lavoro è stata impostata dal sistema WFM su un determinato stato come Rifiutato o Non schedato.

Riquadro Saldo

Per visualizzare il saldo per uno specifico tipo di astensione dal lavoro, selezionare il tipo di astensione dal lavoro dall'elenco a discesa nella parte superiore sinistra del riquadro Astensione dal lavoro.

Importante

Le informazioni presenti nel riquadro Saldo si riferiscono solo al tipo di astensione dal lavoro selezionato. Utilizzare l'elenco a discesa per selezionare un altro tipo di astensione dal lavoro per visualizzare il relativo saldo. Nella casella di riepilogo, i tipi di astensione dal lavoro che è possibile richiedere e modificare sono elencati sopra la legenda "—Altri—", mentre i tipi di astensione dal lavoro che non è possibile utilizzare sono indicati sotto di essa.

Nella tabella viene descritta ciascuna categoria visualizzata nel riquadro Saldo.

Sezione Ore di <i>astensione dal lavoro</i>	Maturato	Totale ore di astensione dal lavoro maturate per il periodo corrente, fino al giorno selezionato (per visualizzare il totale ore maturate per l'intero periodo, selezionare l'ultimo giorno del periodo).
	Premio	Totale ore premio di astensione dal lavoro. Le ore premio sono configurate dal supervisore o dal responsabile delle schedulazioni. Sono incluse nel saldo totale delle astensioni dal lavoro.
	Trasferito	Totale ore di astensione dal lavoro trasferite dal periodo precedente. Alcune aziende limitano il numero di ore trasferibili da un anno a quello successivo.
	A credito	Totale ore di astensione dal lavoro da utilizzare in anticipo, se applicabile Alcune aziende consentono di richiedere un numero superiore di ore di astensione dal lavoro di quelle attualmente maturate, con la speranza che vengano maturate le ore necessarie prima della fine dell'anno.
	Schedulato	Totale ore di astensione dal lavoro schedulate per il periodo, fino al giorno selezionato. Per visualizzare il totale di ore

		schedulate per l'intero periodo, selezionare l'ultimo giorno del periodo. L'astensione dal lavoro il cui stato nel modulo Astensione dal lavoro è Schedulato o Accordato non può essere rimossa, ma è possibile rimuovere l'astensione dal lavoro il cui stato è Preferito.
	Accordato	Totale ore di astensione dal lavoro richieste che sono state accordate. Per visualizzare il totale di ore accordate per l'intero periodo, selezionare l'ultimo giorno del periodo.
	Eccezioni	Totale eccezioni di giornata parziale utilizzate come ore di astensione dal lavoro che sono state accordate.
	Preferito	Totale ore dell' <i>astensione dal lavoro preferita</i> (richiesta ma non ancora rifiutata, accordata o schedulata). Per visualizzare il totale di ore preferite per l'intero periodo, selezionare l'ultimo giorno del periodo.
	Saldo	Totale ore di astensione dal lavoro per il periodo corrente, fino al giorno selezionato. Il saldo corrisponde alla somma delle ore maturate, premio, trasferite e a credito a cui si sottraggono le ore accordate, preferite, di eccezioni e schedulate. Tenere presente che il limite di questo saldo può essere superato. Se il limite viene raggiunto prima della fine del periodo di maturazione, un agente può progressivamente maturare più ore di astensione dal lavoro se le richiede e il supervisore le accorda.
	Totale periodo di maturazione	Totale ore di astensione dal lavoro alle quali si è autorizzati nel periodo corrente. Questo valore cambia solo quando viene selezionato un giorno in un periodo di astensione dal lavoro diverso.
	Tempo di esecuzione (settimane)	Se il supervisore ha attivato la funzione di accordo automatico, è possibile inserire le preferenze relative all'astensione dal lavoro con almeno un anticipo di questo numero di settimane rispetto alla

		prima data di astensione dal lavoro desiderata. Le preferenze vengono automaticamente accordate se la propria assenza non peserà eccessivamente sull'azienda e se si dispone di un numero di ore di astensione dal lavoro sufficienti perché la richiesta venga accettata.
Legenda	Ciascuno stato —Rifiutato, Accordato, Preferito, Schedulato, Non schedulato, Richiamato e Parziale— è associato a un colore. <i>Parziale</i> indica le richieste di astensione dal lavoro per giornate parziali.	
Sezione <i>Periodi offerte</i>	Mostra tutti i periodi di offerte configurati per l'anno selezionato, ma non ancora elaborati.	
	Nome:	Il nome del periodo di offerte.
	Data di apertura:	La data e l'ora di apertura del periodo di offerte e la data in cui è possibile iniziare a richiedere l'astensione dal lavoro per questo periodo di offerte. Se si richiede l'astensione dal lavoro per questo periodo di offerte prima di questa data e ora, verrà visualizzato un messaggio di errore.
	Data inizio:	la data e l'ora di inizio o apertura del periodo di offerte.
	Data fine:	la data e l'ora di fine o chiusura del periodo di offerte.
	Inizio elaborazione:	la data e l'ora in cui inizia l'elaborazione delle richieste del periodo di offerte.
	Fine elaborazione:	la data e l'ora in cui termina l'elaborazione delle richieste del periodo di offerte.
	Max settimane:	il numero massimo di settimane di astensione dal lavoro consentite per il periodo di offerte.
	Max giorni:	il numero massimo di giorni di astensione dal lavoro consentiti per il periodo di offerte.
	Max ore:	il numero massimo di ore di astensione dal lavoro consentiti per il periodo di offerte.
	Min giorni consecutivi:	il numero minimo di giornate consecutive consentite per richiesta.
	Messaggio: <i>collegamento</i>	Se selezionato, consente di visualizzare note o informazioni aggiuntive sul periodo di offerte.

		Nota: il collegamento non è presente se il supervisore non aggiunge delle note.
	Stato: <i>collegamento</i>	Se selezionato, viene visualizzata una finestra di dialogo che consente di modificare lo stato corrente delle richieste per un periodo di offerte specifico. È possibile scegliere Immissione o Pronto. La finestra di dialogo include anche il nome del periodo di offerte, lo stato corrente e la data e l'ora dell'ultima impostazione dello stato. Vedere Stati per il periodo di offerte.

Ciascuna data del calendario è anche un collegamento. Fare clic sul collegamento della data per aggiornare il riquadro Saldo in modo che venga visualizzato il saldo delle astensioni dal lavoro relativo alla data selezionata e non alla data corrente. Ad esempio, fare clic sulla data relativa al giorno prima in cui si desidera consumare le ferie per verificare se si avrà accumulato nel frattempo un numero sufficiente di ore di astensione dal lavoro.

Importante

- Le informazioni visualizzate quando si fa clic sul collegamento della data si riferiscono al periodo di astensione dal lavoro corrente. Si tratta del periodo dall'ultima data trasferimento (spesso 1 gennaio) o, se la data di trasferimento non è ancora arrivata, il periodo dalla data di assunzione. La data di trasferimento può variare a seconda dei tipi di astensione dal lavoro.

Se non sono presenti periodi di offerte configurati per l'anno selezionato, le informazioni relative ai **Periodi di offerte** non vengono visualizzate.

Stati per il periodo di offerte

In orari diversi durante l'elaborazione del periodo di offerte, potrebbe essere presente uno degli stati seguenti:

- Immissione**—Questo stato viene assegnato automaticamente all'utente quando viene aperto il periodo di offerte, indicando che è possibile immettere le richieste di astensione dal lavoro, che verranno elaborate nel periodo di offerte corrente.

È possibile impostare questo stato in qualsiasi momento per indicare che si sta modificando una richiesta di astensione dal lavoro.

Anche il supervisore può impostare questo stato.

- **Pronto**—Questo stato viene impostato dopo aver inviato le richieste di astensione dal lavoro, a indicare che sono pronte per l'elaborazione entro il periodo di offerte corrente.

Anche il supervisore può impostare questo stato.

- **Ignorate**—Questo stato indica che il processo di assegnazione delle offerte deve ignorare le richieste.

L'utente non può impostare questo stato.

Il supervisore può impostare questo stato in qualsiasi momento.

- **In attesa**—Viene impostato quando, in fase di assegnazione delle offerte, non è possibile concedere tutte le richieste, a causa delle limitazioni impostate nella regola di astensione dal lavoro o delle limitazioni di astensione dal lavoro. Il processo attenderà la modifica delle richieste o l'immissione di nuove. Durante il periodo di attesa o se viene rilevato che sono state modificate le richieste, il processo riprende e le richieste possono essere concesse.

Impostato dal processo di assegnazione delle offerte; né l'utente né il supervisore possono impostare questo stato.

- **Concesso**—Impostato quando tutte le richieste sono state concesse correttamente.

Impostato dal processo di assegnazione delle offerte; né l'utente né il supervisore possono impostare questo stato.

- **Timeout**—Impostato quando il periodo di tempo assegnato per consentire di modificare o immettere le richieste di astensione dal lavoro è scaduto. A questo punto, il processo di assegnazione delle offerte passerà all'agente successivo.

Impostato dal processo di assegnazione delle offerte; né l'utente né il supervisore possono impostare questo stato.

Casi in cui i tipi di astensione dal lavoro non sono più applicabili

Nell'elenco a discesa disponibile nell'angolo superiore sinistro di Pianificazione astensione dal lavoro sono visualizzati tutti i tipi di astensione dal lavoro configurati per il sito. Alcuni di essi potrebbero non essere di interesse dell'utente (gli agenti sono assegnati a regole di astensione dal lavoro, a loro volta associate a tipi di astensione dal lavoro).

È possibile creare, modificare, eliminare o richiamare richieste di astensione dal lavoro solo per i tipi di astensione dal lavoro assegnati all'utente. Inoltre, è possibile visualizzare i tipi di astensione dal lavoro "precedenti" (non più assegnati all'utente che corrispondono alle regole di astensione dal lavoro, ma non è possibile modificarli). Sono visualizzati sotto la legenda **—Altri—** nell'elenco a discesa.

I tipi di astensione dal lavoro che possono essere utilizzati sono visualizzati sopra la legenda **"—Altri—"**.

Workforce Management consente di selezionare un tipo di astensione dal lavoro tra quelli visualizzati sotto la legenda **"—Altri—"** nell'elenco a discesa, ma non consente di eseguire alcuna funzione (ad esempio, richiedere l'astensione dal lavoro o visualizzare il proprio saldo di astensioni dal lavoro).

Griglia Limiti astensione dal lavoro

La griglia Limiti per l'astensione dal lavoro viene visualizzata quando si selezionano le date nel calendario di astensione dal lavoro e si fa clic su **Nuovo** o **Modifica**.

Nell'area della griglia sono visualizzate informazioni sui limiti delle astensioni dal lavoro per le date selezionate nella visualizzazione principale di pianificazione delle astensioni dal lavoro. Ogni giorno della schedulazione dell'agente è associato a una determinata riga, divisa in intervalli ottimizzati. Le date non consecutive sono separate visivamente da strette righe vuote.

Colonne e controlli della griglia

Data visualizza la data e il giorno della settimana per ogni riga.

Intervalli ottimizzati visualizza ogni intervallo ottimizzato come cella di una griglia. Posizionando il cursore su un intervallo ottimizzato vengono visualizzati i relativi limiti di astensione dal lavoro in una finestra popup.

La casella di controllo **Visualizzazione completa** sopra la griglia consente di espandere e comprimere la visualizzazione.

- Selezionare questa casella di controllo (impostazione predefinita) per comprimere la visualizzazione: ciascuna ora nella griglia diventa un titolo di intestazione.
- Deselezionare questa casella di controllo per espandere la visualizzazione: ciascun intervallo ottimizzato di 15 minuti diventa un titolo di intestazione e ciascuna cella nella griglia visualizza il relativo valore limite di astensione dal lavoro come numero intero arrotondato per difetto.

Caratteristiche della griglia

Le celle della griglia sono colorate in modo diverso a seconda del limite di astensione dal lavoro relativo all'intervallo ottimizzato rappresentato:

- **Rosso**—: il limite di astensione dal lavoro per l'intervallo ottimizzato è 0 o un valore inferiore.
- **Verde**—: il limite di astensione dal lavoro per l'intervallo ottimizzato è 1 o un valore superiore.

Importante

Se si eliminano o richiamano elementi di astensione dal lavoro, la griglia e la casella di controllo **Vista completa** non vengono visualizzate.

Richiesta di astensione dal lavoro

Calendario astensioni dal lavoro consente di aggiungere una nuova richiesta di astensione dal lavoro o di **richiamarne una esistente**.

Creazione di una richiesta di astensione dal lavoro

1. Selezionare la casella di controllo accanto a ciascuna data per la quale si desidera aggiungere una richiesta di astensione dal lavoro.
2. Fare clic su **Nuovo**.
Verrà visualizzata la finestra di dialogo Inserimento nuove voci astensione dal lavoro. La **griglia Limiti astensione dal lavoro** viene visualizzata nella parte superiore della finestra di dialogo. Nella griglia, gli intervalli ottimizzati che l'agente non può selezionare, a causa di limiti o vincoli, sono rossi.
3. Selezionare il tipo di astensione dal lavoro dall'elenco a discesa.
I tipi di astensione dal lavoro visualizzati sotto la legenda "*—Altri—*" nell'elenco a discesa della **finestra Astensione dal lavoro** non sono disponibili e non possono essere selezionati.
4. Se si tratta di una richiesta per un'intera giornata di astensione dal lavoro, selezionare la casella di controllo **Giorno intero**.
Se per ogni giorno della settimana le ore di lavoro sono diverse, è necessario immettere il numero di ore pagate qui per consentire al sistema di sottrarre le ore appropriate dal saldo delle astensioni dal lavoro.
5. Specificare le ore e i minuti esatti della giornata intera immettendo o selezionando valori nell'elenco a discesa **Tempo pagato**.
È necessario selezionare le caselle di controllo **Giornata intera** e **Tempo pagato**.
6. Per le richieste di giornate parziali, deselezionare la casella di controllo **Giorno intero** e inserire un'ora di inizio e fine per la richiesta.
7. Fare clic su **Invia** oppure su **Annulla** per ignorare la richiesta.

Importante

- Se WFM elabora correttamente le richieste, compare nuovamente la finestra Astensione dal lavoro in cui vengono visualizzate le nuove impostazioni di astensione dal lavoro.
- Se il server invia messaggi di errore, WFM apre una finestra contenente l'elenco di errori. Fare clic su **Chiudi** per tornare alla visualizzazione principale Astensione dal lavoro.
- WFM rifiuta le richieste di astensione dal lavoro che violano i termini del contratto dell'utente. WFM potrebbe rifiutare anche le richieste che ricadono in un giorno con una giornata di astensione dal lavoro accordata, una disponibilità accordata con durata 0 nel calendario o una giornata di astensione dal lavoro con schema di rotazione. Se si verifica questa evenienza, rivolgersi al proprio supervisore.

Vedere altri argomenti relativi all'astensione dal lavoro:

- [Astensione dal lavoro accordata automaticamente](#)
- [Offerte per astensione dal lavoro](#)
- [Note relative a liste di attesa](#)

Astensione dal lavoro accordata automaticamente

Se il supervisore attiva la funzione di accordo automatico, le richieste di astensione dal lavoro vengono immediatamente accordate e pubblicate nella schedulazione principale in determinate condizioni:

- La funzione è attivata. Consultare il proprio supervisore.
- Tutti i giorni richiesti sono successivi al tempo di esecuzione specificato. Il lead time compare nel riquadro Saldo.
- La richiesta di astensione dal lavoro è per un numero di ore superiore rispetto al minimo richiesto per l'esecuzione della funzione di accordo automatico.
- L'assenza non supera i limiti di astensione dal lavoro stabiliti dal supervisore.
- È stato maturato un numero sufficiente di ore di astensione dal lavoro affinché la richiesta di astensione dal lavoro venga accettata.

Se la funzione di accordo automatico è disattivata, le richieste di astensione dal lavoro vengono inserite con lo stato **Preferito** e un supervisore deve accordare le richieste prima che possano essere incluse nella schedulazione.

Alcune condizioni si applicano solo a richieste di giornate intere o parziali di astensione dal lavoro:

- Le richieste di giornate intere di astensione dal lavoro vengono sempre pubblicate automaticamente.
- Quando viene richiamata una richiesta di giornata intera di astensione dal lavoro, WFM ripristina una schedulazione di base, se disponibile.
 - Se l'astensione dal lavoro richiamata corrisponde a una schedulazione di base o se una schedulazione di base non è disponibile, WFM inserisce una giornata di astensione dal lavoro, qualora l'astensione dal lavoro non sia stata pagata.
 - Se l'astensione dal lavoro richiamata è pagata, WFM schedula un turno compatibile con lo stesso numero di ore pagate dell'astensione dal lavoro richiamata.
- Durante le ore del turno dell'utente, è necessario che venga effettuata una richiesta di giornata parziale di astensione dal lavoro.
- Se un'istanza di giornata parziale di astensione dal lavoro si sovrappone a un'eccezione di giornata parziale, WFM interrompe e rimuove l'eccezione (se configurato).
- Se un'istanza di giornata parziale di astensione dal lavoro si sovrappone a un'altra giornata parziale di astensione dal lavoro, WFM rifiuta la richiesta.

Importante

-
- Se lo stato dell'istanza di astensione dal lavoro aggiunta è **Accordato Non schedato**, WFM invia una notifica al supervisore.
 - Se si specifica l'ora di inizio/fine o il tempo pagato in una richiesta di astensione dal lavoro, WFM verifica i valori confrontandoli con i seguenti vincoli configurati: disponibilità del contratto, valore minimo di "Prima ora inizio" di tutti i valori disponibili per i turni del giorno, valore massimo di "Ultima ora fine" di tutti i turni.

Inoltro delle offerte di astensione dal lavoro

Le richieste di astensione dal lavoro vengono inoltrate per un periodo di offerte aperte dopo che sono state create nel riquadro Astensione dal lavoro (vedere [Creazione di una richiesta di astensione dal lavoro](#)). WFM non elabora le richieste immediatamente, ma le ritarda accordandole fino alla data di inizio dell'elaborazione. In tale data, WFM accorda le richieste di astensione dal lavoro (entro il periodo di offerte) in base all'anzianità e/o alla gerarchia.

Dopo aver inoltrato le richieste, viene aperta una finestra di dialogo che informa che la richiesta inoltrata ricade nel periodo di offerte. Se si seleziona **Continua**, la richiesta di astensione dal lavoro viene inviata per la successiva elaborazione. Se WFM non è in grado di accordare alcune richieste durante l'elaborazione delle offerte, consente un periodo di timeout per modificare le richieste affinché si attengano ai limiti di astensione dal lavoro.

Nella visualizzazione Astensione dal lavoro, verrà visualizzata anche una finestra di dialogo popup in cui sono elencati tutti i giorni, per i quali è stata richiesta un'astensione dal lavoro. Posizionare il puntatore del mouse su un giorno specifico per visualizzare i dettagli della richiesta, incluso il relativo stato (ad esempio, se la richiesta è stata accordata o meno). È possibile effettuare questa operazione per qualsiasi richiesta di astensione dal lavoro, non solo per le richieste che ricadono in un periodo di offerte.

Suggerimento

Immettere le nuove richieste di astensione dal lavoro o modificare quelle esistenti in qualsiasi momento— anche dopo che il processo di assegnazione delle offerte è stato avviato: —le richieste saranno **includere in una lista di attesa di preferiti**. Non dimenticare di cambiare lo stato delle offerte su **Pronto**.

Modifica di elementi di astensione dal lavoro durante un periodo di offerte

Tenere presente che, quando si elimina o si richiama qualsiasi elemento di astensione dal lavoro in una batch, WFM esegue l'operazione in tutti gli elementi inviati in tale batch, come se fosse un'unica richiesta. Inoltre, gli elementi della stessa batch possono solo essere selezionati o deselezionati insieme, non separatamente.

Saldi di astensioni dal lavoro

Le richieste di astensione dal lavoro create e accordate entro un periodo di offerte vengono visualizzate come elementi di astensione dal lavoro normali e influiscono sui saldi di astensioni dal lavoro per il tipo specifico di astensione dal lavoro.

Notifiche e-mail di modifica allo stato

WFM invia le notifiche per e-mail quando si modifica lo stato delle richieste di astensione dal lavoro. Ad esempio, verranno ricevute le notifiche quando:

- La richiesta di astensione dal lavoro è accordata.
- La richiesta di astensione dal lavoro non può essere accordata e lo stato del periodo delle offerte di astensione dal lavoro viene modificato in **In attesa**.
- L'intervallo di tempo (impostato dal processo di assegnazione delle offerte) in cui è possibile apportare modifiche per la richiesta di astensione dal lavoro è scaduto e lo stato del periodo delle offerta di astensione dal lavoro viene modificato in **Scaduto** (ovvero il processo di assegnazione delle offerte è passato alla richiesta dell'agente successivo in coda).

Liste di attesa

Se una richiesta di astensione dal lavoro dispone dei requisiti per l'accordo automatico ma non vi è alcun intervallo di tempo appropriato disponibile, WFM collocherà la richiesta in "lista di attesa" finché l'intervallo di tempo non diventa disponibile (**è necessario che la funzione di accordo automatico sia attivata**).

WFM utilizza le liste di attesa per inserire in una coda gli agenti che richiedono astensioni dal lavoro non disponibili, il cui ordine è determinato dall'ora in cui è stata effettuata ciascuna richiesta. Se l'intervallo di tempo diventa disponibile, le richieste degli agenti presenti in tale coda vengono accordate in base all'ordine. Rivolgersi al proprio supervisore per sapere se il processo è automatico o dipende dalle impostazioni relative alla lista di attesa e all'accordo automatico specificate dall'amministratore di WFM.

Per visualizzare la quantità di utenti presenti nella lista di attesa di un intervallo ottimizzato, fare clic sull'intervallo ottimizzato. Viene visualizzata una casella di informazioni di data e ora, che mostra anche l'etichetta **Lista di attesa** seguita dal numero di utenti attualmente in coda per l'astensione dal lavoro nell'intervallo ottimizzato selezionato.

Inoltre, la casella di informazioni visualizza l'etichetta **Limite astensione dal lavoro** e il numero corrispondente per tale intervallo ottimizzato.

Modifica delle richieste di astensione dal lavoro

Utilizzare il **calendario** Astensione dal lavoro per modificare le richieste di astensione dal lavoro esistenti.

1. Selezionare la casella di controllo accanto a ciascuna data per la quale si desidera modificare la richiesta di astensione dal lavoro.
2. Fare clic su **Modifica**.
Verrà visualizzata la finestra di dialogo Modifica elementi astensione dal lavoro, che mostra tutte le richieste di astensione dal lavoro per i giorni selezionati. Per impostazione predefinita, sono selezionati tutti i giorni.

Suggerimento

La **griglia Limiti astensione dal lavoro** viene visualizzata nella parte superiore della finestra di dialogo.

3. Deselezionare le caselle di controllo relative alle richieste di astensione dal lavoro che non si desidera modificare.

Importante

Non è possibile deselezionare (o selezionare) la casella di controllo di un tipo di astensione dal lavoro non più utilizzabile. (Questi tipi di astensione dal lavoro vengono visualizzati sotto la legenda "—Altri—" nell'elenco a discesa della finestra **Astensione dal lavoro**).

4. Modificare le impostazioni di astensione dal lavoro per le richieste che si desidera modificare.
5. Fare clic su **Invia**.
Fare clic su **Annulla** per ignorare le modifiche.

Se WFM elabora correttamente le richieste, compare nuovamente la finestra Astensione dal lavoro in cui vengono visualizzate le nuove impostazioni di astensione dal lavoro.

Potrebbe essere visualizzato un messaggio che contiene un elenco di errori. In tal caso, fare semplicemente clic su **Indietro** e correggere gli errori.

Suggerimento

È possibile **richiamare una richiesta di astensione dal lavoro**.

Eliminazione delle richieste di astensione dal lavoro

Utilizzare il **calendario** Astensione dal lavoro per rimuovere le richieste di astensione dal lavoro effettuate in precedenza.

Importante

Se lo stato di una richiesta di astensione dal lavoro è **Accordato** e la funzione di accordo automatico è disattivata, non è possibile utilizzare le visualizzazioni di astensione dal lavoro per rimuovere la richiesta di astensione dal lavoro. Rivolgersi al supervisore affinché provveda ad apportare le modifiche.

Se la funzione di accordo automatico è attivata, è possibile rimuovere l'astensione dal lavoro accordata, se non ha superato il tempo di esecuzione della concessione automatica indicato nel riquadro **Saldo**.

Ad esempio, se la richiesta di astensione dal lavoro accordata è di tre settimane nel futuro e il tempo di esecuzione è impostato su due settimane, è possibile rimuovere la richiesta di astensione dal lavoro accordata. Tuttavia, se la richiesta di astensione dal lavoro accordata è di una sola settimana nel futuro, non è possibile rimuovere la richiesta poiché ha superato il tempo di esecuzione.

Per rimuovere le richieste di astensione dal lavoro:

1. Selezionare le caselle di controllo per i giorni con richieste di astensione dal lavoro che si desidera eliminare.
2. Fare clic su **Elimina**.
Viene visualizzata la finestra Eliminazione elementi astensione dal lavoro, che mostra tutte le richieste di astensione dal lavoro per i giorni selezionati. Per impostazione predefinita, sono selezionati tutti i giorni.
3. Deselezionare le caselle di controllo per le richieste di astensione dal lavoro che **'non'** si desidera rimuovere dalle preferenze relative all'astensione dal lavoro. Tutte le richieste di astensione dal lavoro selezionate verranno eliminate.

Importante

Non è possibile deselezionare (o selezionare) la casella di controllo di un tipo di astensione dal lavoro non più utilizzabile. (Questi tipi di astensione dal lavoro vengono visualizzati sotto la legenda "**—Altri—**" nell'elenco a discesa della finestra **Astensione dal lavoro**).

4. Fare clic su **Invia** o su **Annulla** per mantenere le richieste di astensione dal lavoro sul calendario.

Viene di nuovo visualizzata la finestra Astensione dal lavoro con le impostazioni relative al tempo di astensione dal lavoro aggiornate.

Richiamo delle richieste di astensione dal lavoro

Calendario astensioni dal lavoro consente di **aggiungere una nuova richiesta di astensione dal lavoro** o di richiamarne una esistente

1. Selezionare il giorno per il quale è stata richiesta l'astensione dal lavoro.
2. Fare clic su **Richiama**.
Le richieste di richiamo vengono visualizzate nella finestra Richiamo elementi astensione dal lavoro, con una riga per ciascun giorno.
3. Se si decide di non inoltrare la richiesta di richiamo per un dato giorno dell'elenco, deselezionare la relativa casella di controllo a sinistra della riga.
4. Fare clic su **Invia** (in basso a destra).

L'astensione dal lavoro richiamata viene contrassegnata nel calendario con uno degli stati seguenti:

- **Stato** Richiamato—Indica che l'elemento è stato richiamato completamente e non influenza più la schedulazione dell'utente.
- **Stato** Pianificato, Richiamato—Indica che la richiesta di richiamo è stata ricevuta ma l'elemento non è ancora stato richiamato. La richiesta rimarrà attiva nella schedulazione fino a quando un supervisore non rimuoverà l'astensione dal lavoro dalla schedulazione.

Se nell'azienda ci si avvale della funzione di notifica di WFM, verrà inviata una notifica al supervisore appropriato. Se la funzione di pubblicazione automatica è attivata, WFM pubblica nuovamente il calendario con l'astensione dal lavoro rimossa.

Inserimento di commenti

È possibile immettere alcuni commenti quando si effettua una richiesta di preferenza o di astensione dal lavoro. Il supervisore può scegliere di considerare questi commenti al momento di decidere se accordare o negare le richieste di preferenza e di astensione dal lavoro.

Per inserire i commenti:

1. Durante la creazione o la modifica di una richiesta di astensione dal lavoro, fare clic su **Commento...**
2. Immettere il commento.
3. Fare clic su **OK** per salvare il commento.
Per chiudere la finestra di dialogo senza salvare il commento, fare clic su Annulla.

Offerte

Utilizzare la finestra di offerte di schedulazione per le offerte su schedulazioni. L'utente può accedere a uno scenario di offerta solo durante il periodo di Offerte schedulazione (il periodo di tempo compreso tra la Data/Ora inizio e la Data/Ora fine per la procedura di offerta).

Per accedere a uno scenario di offerta:

1. In qualsiasi finestra, fare clic sul collegamento **Offerte** nella barra dei menu.

Suggerimento

Se la voce Offerte non viene visualizzata nella barra dei menu, potrebbe non essere possibile configurare le offerte per il Call Center.

2. Nella **visualizzazione Scenari di offerta**, selezionare uno scenario di offerta.

Suggerimento

Se non sono elencati scenari di offerta, non esistono scenari attualmente aperti per la procedura di offerta.

3. Nel **riquadro Assegnazione offerte**, eseguire una delle seguenti operazioni:
 - **Ordinare** o **Filtrare** la visualizzazione dei turni disponibili.
 - **Assegnare una gerarchia alle schedulazioni** ed elaborare le rispettive offerte assegnando i numeri 1, 2, 3 e così via. È possibile visualizzare e rivedere le offerte fino alla Data/Ora fine negli elenchi separati **Desiderate** o **Indesiderate**.

Visualizzazione Scenari di offerta

Si raggiunge questa finestra facendo clic su **Offerte** nella barra dei menu.

Questa visualizzazione mostra tutti gli scenari di schedulazione disponibili per la procedura di offerta; è possibile aprire uno qualsiasi di questi scenari per visualizzare le schedulazioni e assegnare le offerte. Ogni riga della visualizzazione mostra uno scenario di offerta e le colonne contengono le informazioni relative a ciascuno scenario:

Controllo	Descrizione
Nome scenario	Visualizza il nome di uno scenario di offerta.
Nome fine offerte	Visualizza la data/l'ora di fine delle offerte dello scenario di offerta.
Giorni restanti	Visualizza il numero dei giorni che rimangono fino alla chiusura dello scenario di offerta.
Inizio scenario	Visualizza la data iniziale di validità della schedulazione.
Fine scenario	Visualizza l'ultima data di validità della schedulazione.

Apertura di uno scenario di offerta

Per esaminare uno scenario di offerta, fare clic sul collegamento corrispondente nella colonna Nome scenario.

Viene aperto il riquadro **Assegnazione offerte** per lo scenario.

Riquadro Assegnazione offerte

È possibile raggiungere questo riquadro facendo clic sul nome di uno scenario di offerta nella visualizzazione **Scenari di offerta**.

Come agente, è possibile accedere solo a uno scenario di offerta per un determinato periodo di tempo, noto come finestra di offerta. La finestra di offerta si chiude alla data e all'ora contrassegnate da Ora fine offerte nella parte superiore sinistra della schermata.

Per modificare e scorrere la visualizzazione:

1. Fare clic su uno dei seguenti controlli: **Mostra controlli... [+]**

Controllo	Descrizione
Pulsante Ordina	Ordina le righe in base a: giorno della settimana, primo inizio turno, primo inizio pasto, totale ore pagate settimanali, ordine crescente o decrescente.
Pulsante Filtra	Filtra le righe in base a: giorni della settimana, giornate di astensione dal lavoro, inizio turno, prima ora inizio pasto.
Menu a discesa Visualizza	Le informazioni di schedulazione vengono visualizzate nella griglia riportata di seguito, in uno dei seguenti formati selezionati: Ora inizio/fine, Nome turno, Totale ore pagate giornaliere, Ore inizio/fine pasti.
Pulsante Tutto	Visualizza tutte le schedulazioni indipendentemente da come sono state classificate (impostazione predefinita).
Pulsante Desiderate	Visualizza solo le schedulazioni classificate come Desiderate.
Pulsante Indesiderate	Visualizza solo le schedulazioni classificate come Indesiderate.
Pulsante <i>n'</i> precedenti	Visualizza <i>n</i> schedulazioni precedenti.
Pulsante <i>n'</i> successive	Visualizza la pagina successiva contenente <i>n</i> schedulazioni (tranne l'ultima pagina che ne può contenere di meno).

2. Fare clic sul pulsante **Applica** o su **Annulla** per uscire dalla finestra di dialogo senza apportare modifiche.

Per assegnare una gerarchia a una schedulazione:

1. Selezionare la casella di controllo nella colonna più a destra di ogni schedulazione che si intende modificare.
2. Fare clic su uno di questi controlli per indicare le offerte: **Mostra controlli... [+]**

Controllo	Descrizione
Pulsante Aggiungi a desiderate	Assegna una gerarchia alle schedulazioni selezionate aggiungendole alla visualizzazione Desiderate. Verranno subito visualizzati i risultati, rappresentati dal numero di gerarchia nella colonna Offerta di ciascun turno selezionato. (Questi numeri sono univoci e consecutivi e iniziano con uno: 1, 2, 3, 4...)
Pulsante Aggiungi a indesiderati	Assegna una gerarchia alle schedulazioni selezionate aggiungendole alla visualizzazione Indesiderate. Verranno subito visualizzati i risultati, rappresentati dal numero di gerarchia [tra parentesi] nella colonna Offerta di ciascun turno selezionato. (Questi numeri sono univoci e consecutivi e iniziano con uno: 1, 2, 3, 4...)
Rimuovi	Rimuove tutte le schedulazioni selezionate dalle visualizzazioni correnti Desiderate e Indesiderate. (Non è possibile rimuovere elementi dalla visualizzazione Tutto).

Griglia Schedulazioni

La griglia visualizza le informazioni sulle schedulazioni disponibili. Le informazioni dipendono dalla visualizzazione selezionata. Predefinito: **Ore di inizio/fine**. Le colonne della griglia sono:

Mostra colonne della griglia... [+]

Colonna griglia	Descrizione
Nome	Visualizza il nome della schedulazione e i numeri di settimane se l'offerta di schedulazione dura più di una settimana.
Giorni della settimana	Ciascuna colonna visualizza le informazioni di schedulazione per un giorno della settimana, a seconda della visualizzazione selezionata. Le visualizzazioni sono nominate (e visualizzano i valori corrispondenti nominati) per ogni turno del giorno e per il totale dei turni della settimana: • Ore inizio/fine turno • Nomi turni • Totale ore pagate giornaliere • Ore inizio/fine pasti Nota: indipendentemente dalla selezione della visualizzazione, questa colonna può visualizzare anche il nome dell'attività di giornata intera che non corrisponde a un turno e/o non ha una durata definita.
#	Visualizza il numero di istanze di questa determinata schedulazione disponibili per la

Colonna griglia	Descrizione
	procedura di offerta nel Contact Center. Ad esempio, se il numero nella colonna è 3, questa particolare schedulazione può essere concessa a 3 diversi agenti.
Totali settimanali	Visualizza il totale delle ore pagate per la settimana relativamente a ogni schedulazione.
Offerta	Visualizza l'offerta corrente per questa particolare schedulazione.
Casella di controllo	Visualizza una casella di controllo per ciascuna offerta di schedulazione. Per utilizzarla, procedere come segue: • Selezionare una casella di controllo per scegliere la schedulazione sulla stessa riga. • Fare clic su Aggiungi a desiderati o su Aggiungi a indesiderati per aggiungere la schedulazione selezionata all'elenco corrispondente. • Fare clic su Rimuovi per rimuovere la schedulazione selezionata dall'elenco correntemente visualizzato. • È possibile selezionare più schedulazioni.

Visualizzazione Dettagli offerte

Si raggiunge questa visualizzazione dal riquadro **Assegnazione offerte**, facendo clic su uno dei nomi dei turni o su una settimana in una schedulazione.

Fare clic sul nome di una schedulazione di più settimane per **visualizzare tutte le settimane in quella schedulazione**.

Fare clic su una singola settimana all'interno di una schedulazione con più settimane (o sul nome di una schedulazione con 1 settimana) per **visualizzare una singola settimana**.

Informazioni sulla visualizzazione Dettagli offerte

La riga superiore di questa visualizzazione consente di visualizzare il nome della schedulazione a sinistra e l'intervallo di date della schedulazione a destra. Le colonne sono:

Colonna	Descrizione
Data	Mostra ciascuna data nel corso della settimana.
Ore pagate	Mostra quante ore di lavoro pagate sono state schedate ogni giorno.
Dettagli schedulazione	Mostra quali attività sono state schedate per l'esecuzione giornaliera. La colonna mostra anche le informazioni sulle pause.
Ora inizio presenza schedulata	Mostra quando è stato pianificato l'inizio del turno e l'ora di inizio di ogni attività e pausa nel corso della giornata lavorativa.
Ora fine presenza schedulata	Mostra quando è stata schedata la fine del turno e l'ora di fine di ogni attività e pausa nel corso della giornata lavorativa.

Se si fa clic su una singola settimana o se la schedulazione contiene solo 1 settimana, la schermata conterrà una singola settimana nella schedulazione.

Se si fa clic sul nome di una schedulazione contenente più settimane, la visualizzazione conterrà più settimane nella schedulazione.

Visualizzazione Filtro di Assegnazione offerte

Questa finestra si raggiunge facendo clic sul pulsante **Filtro** del riquadro **Assegnazione offerte**.

Utilizzare la finestra di dialogo Filtro per limitare la visualizzazione delle schedulazioni disponibili nella finestra Assegnazione offerte, procedendo come segue: selezionare i giorni della settimana, quindi una seconda caratteristica che verrà applicata alle schedulazioni che presentano turni in tali giorni.

1. Selezionare alcuni o tutti i giorni della settimana (lun, mar, mer, gio, ven, sab, dom) per ciascuna settimana.
La o le selezioni successive verranno applicate solo alle schedulazioni che presentano turni in tali giorni. Impostazione predefinita: tutti i giorni selezionati.
2. Selezionare uno di questi tre pulsanti di opzione:

Pulsante di opzione	Descrizione
Mostra tutto	Annulla tutti i filtri correnti disattivando tutte le altre opzioni disponibili. Consente di visualizzare tutte le schedulazioni.
Per giornate di astensione dal lavoro	Visualizza solo le schedulazioni che corrispondono alle intere giornate di astensione dal lavoro selezionate.
Per inizio di turno e Ora primo pasto (casella di controllo attivata solo se è selezionata l'opzione Per inizio di turno)	Visualizza solo le schedulazioni contenenti turni che iniziano non prima dell'impostazione di Prima ora inizio e non dopo l'impostazione di Ultima ora inizio , relativamente ai giorni selezionati. Se si seleziona la casella di controllo, entrambi i campi sono obbligatori. Visualizza, inoltre, solo le schedulazioni che presentano turni con un primo pasto che inizia non prima dell'impostazione di Prima ora inizio e non dopo l'impostazione di Ultima ora inizio . Se si seleziona la casella di controllo, entrambi i campi sono obbligatori.

3. Fare clic su **Invia** per applicare le selezioni o su **Annulla** per uscire dalla finestra di dialogo senza applicarle.

Visualizzazione Ordina di Assegnazione offerte

Questa finestra si raggiunge facendo clic sul pulsante **Ordina** nel riquadro **Assegnazione offerte**.

Utilizzare la finestra di dialogo Ordina per visualizzare le schedulazioni disponibili nella finestra Assegnazione offerte in un determinato ordine, procedendo come segue:

1. Selezionare un giorno della settimana, quindi una seconda caratteristica che verrà applicata alle schedulazioni con turni in quel giorno.
2. Selezionare uno dei seguenti pulsanti di opzione:

Controllo	Descrizione
Giorno della settimana	Consente di selezionare solo un giorno: lun, mar, mer, gio, ven, sab, dom.
Primo inizio turno	Ordina in base all'ora di inizio turno (impostazione predefinita). Le giornate di astensione dal lavoro vengono elencate dopo i giorni di schedulazione con turni.
Primo inizio pasto	Ordina in base alla prima ora di inizio pasto. Le schedulazioni contenenti turni senza pasti vengono elencate dopo le schedulazioni contenenti turni con pasti.
Totale ore settimanali pagate	Ordina in base al totale delle ore pagate settimanali.

3. Selezionare un metodo di ordinamento: **Crescente** o **Decrescente**.
4. Fare clic su **Invia** oppure su **Annulla** per uscire dalla finestra di dialogo senza apportare modifiche.

Visualizzazione Desiderate di Assegnazione offerte

Questa visualizzazione si raggiunge facendo clic sulla scheda **Desiderate** del riquadro **Assegnazione offerte**.

Utilizzare la visualizzazione **Desiderate** per riordinare le offerte relative alle schedulazioni desiderate.

Gerarchia delle offerte

Quando si visualizza questa finestra, le offerte risultano già classificate poiché ciò è avvenuto quando è stato fatto clic su **Aggiungi a desiderate** nel riquadro **Assegnazione offerte**. L'offerta più desiderata è contrassegnata dal numero 1.

Per modificare una singola offerta:

1. Selezionare il numero nella casella della colonna Offerta e inserire un altro numero.

Importante

Se si modifica la gerarchia di una delle offerte e si fa clic su **Applica**, le altre offerte vengono rinumerate di conseguenza.

2. Fare clic su **Applica** per implementare la modifica o su **Annulla** per annullarla.

Ripetere questo passaggio fino a quando non si ottiene l'ordinamento delle offerte desiderato.

Rimozione delle schedulazioni dalla visualizzazione Desiderate

Per rimuovere uno o più turni dalla visualizzazione **Desiderate**:

1. Selezionare la casella di controllo nella colonna più a destra di ogni schedulazione su cui si desidera intervenire.
2. Fare clic su **Rimuovi** per rimuovere le schedulazioni selezionate dalla visualizzazione **Desiderate** e impostare la gerarchia dell'offerta su 0.
Oppure
fare clic su **Indesiderate** per spostare le schedulazioni selezionate nella visualizzazione **Indesiderate**.

Visualizzazione Indesiderate di Assegnazione offerte

Questa finestra si raggiunge facendo clic sulla scheda **Indesiderate** del riquadro **Assegnazione offerte**.

Utilizzare la visualizzazione **Indesiderate** per riordinare le offerte relative alle schedulazioni indesiderate.

Gerarchia delle offerte

Quando si visualizza questa finestra, le offerte risultano già classificate poiché ciò è avvenuto quando è stato fatto clic su **Aggiungi a indesiderate** nel riquadro **Assegnazione offerte**. L'offerta meno interessante è contrassegnata dal numero 1.

1. Selezionare il numero nella casella della colonna Offerta e inserire un altro numero.

Importante

Se si modifica la gerarchia di una delle offerte e si fa clic su **Applica**, le altre offerte vengono rinumerate di conseguenza.

2. Fare clic su **Applica** per implementare la modifica o su **Annulla** per annullarla.

Ripetere questo passaggio fino a quando non si ottiene l'ordinamento delle offerte desiderato.

Rimozione dei turni dalla visualizzazione Indesiderate

Per rimuovere uno o più turni dalla visualizzazione **Indesiderate**:

1. Selezionare la casella di controllo nella colonna più a destra di ogni turno che si intende rimuovere.
2. Fare clic su **Rimuovi** per spostare i turni selezionati nella visualizzazione **Tutto** e impostare la gerarchia dell'offerta su 0.
Oppure
fare clic su **Desiderate** per spostare i turni selezionati nella visualizzazione **Desiderate**.

Configurazione

La finestra Configurazione fornisce l'accesso alle proprie informazioni personali, alle disposizioni di trasporto condiviso e ai totali delle eccezioni di schedulazione. Include le tre schede riportate di seguito, descritte in modo dettagliato nell'argomento correlato:

- **Riquadro Personale**
- **Riquadro Trasporto condiviso**
- **Riquadro Totali eccezioni**

Riquadro Personale

Questo riquadro visualizza le proprie informazioni personali: nome, ID dipendente, contratto, data di assunzione, sito (unità operativa), team, ultimo accesso e, in base a se è stato modificato o meno, il fuso orario del sito o il proprio fuso orario corrente.

Se si seleziona un fuso orario diverso dal fuso orario del sito, i moduli Schedulazione, Negoziazione, Preferenze e Astensione dal lavoro visualizzano le informazioni in base al fuso orario selezionato. (Vedere di seguito un esempio di elenco a discesa di fusi orari).

Temi

Questa visualizzazione offre anche una scelta grafica di temi per la visualizzazione delle schermate, ovvero diversi *aspetti* applicati alla visualizzazione dell'interfaccia. I temi applicano un colore diverso ai vari elementi della schermata e sono visualizzati sotto forma di versioni in miniatura della visualizzazione Schedulazione. Per passare a un tema diverso, fare clic su di esso e attendere qualche secondo che WFM applichi il nuovo tema.

► Personal Shared Transport Exception Totals

Agent Name: Ag1 Ag1

Employee ID: Ag1

Contract: None

Hire Date: 3/9/07 8:00 PM

Site:

Team: <None>

Last Login:

Time Zone:

Themes

Site

Site

MIT (GMT -11:00)

HST (GMT -10:00)

AST (GMT -09:00)

PST (GMT -08:00)

PNT (GMT -07:00)

MST (GMT -07:00)

CST (GMT -06:00)

EST (GMT -05:00)

IET (GMT -05:00)

PRT (GMT -04:00)

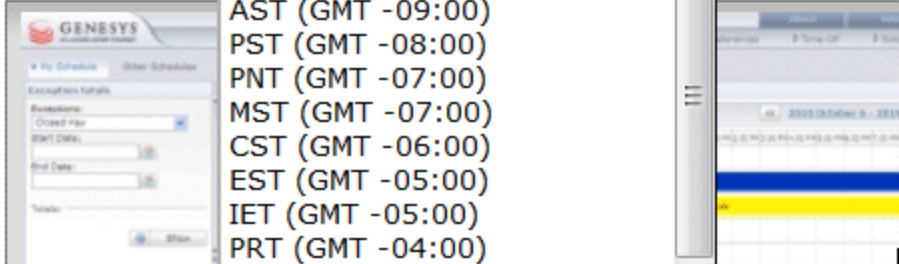


Figura: Elenco a discesa Fuso orario—riquadro Personale

Riquadro Trasporto condiviso

Utilizzare il riquadro Trasporto condiviso per gestire la propria partecipazione a un gruppo di trasporto condiviso. È possibile utilizzare i pulsanti situati nella parte superiore del riquadro per eseguire le seguenti operazioni:

- **Creazione**—Utilizzare questo pulsante per creare un nuovo gruppo di trasporto condiviso.
- **Sfoglia trasporto condiviso**—Utilizzare questo pulsante per sfogliare gruppi di trasporto condiviso esistenti che è possibile filtrare mediante il pulsante Trova.
- **Elimina**—Utilizzare questo pulsante per eliminare voci selezionate nell'elenco di richieste a cui si è partecipato.

Pulsante Creazione

Fare clic sul pulsante **Creazione** per aprire una finestra di dialogo contenente i seguenti controlli:

Mostra controlli... [+]

Controllo	Descrizione
Campo Nome trasporto condiviso	Immettere il nome del nuovo gruppo di trasporto condiviso.
Campo Commenti	Immettere eventuali commenti descrittivi.
Pulsante Annulla	Consente di uscire dalla finestra di dialogo senza eseguire alcuna azione.
Pulsante Creazione	Consente di creare il gruppo di trasporto condiviso descritto nei due campi. La finestra di dialogo viene chiusa e il gruppo viene aggiunto come nuovo record nella tabella Trasporto condiviso con le informazioni relative al gruppo. L'utente viene automaticamente aggiunto come partecipante. Nota: la creazione di un nuovo gruppo di trasporto condiviso elimina tutte le richieste di partecipazione in attesa. È consentito appartenere a un solo gruppo di trasporto condiviso alla volta.
Pulsante ?	Visualizzare la guida sensibile al contesto.

[Torna all'inizio](#)

Pulsante Sfoglia trasporto condiviso

Fare clic sul pulsante **Sfoglia trasporto condiviso** per aprire una finestra di dialogo che visualizza

un elenco di gruppi di trasporto condiviso esistenti. Questa finestra di dialogo contiene i seguenti controlli:

Mostra controlli... [+]

Controllo	Descrizione
Menu a discesa <i>Trova per</i>	Scegliere il nome del trasporto condiviso, il nome dell'agente o il cognome dell'agente.
Campo <i>Trova per</i>	Immettere il testo che sarà applicato al criterio di ricerca. Lasciare vuoto questo campo per trovare tutti i gruppi di trasporto condiviso.
Pulsante <i>Trova</i>	Fare clic per applicare il filtro. Sotto i controlli del filtro appare l'elenco dei gruppi di trasporto condiviso, con queste colonne:
☐ <i>Icona casella di controllo</i>	Consente di selezionare un gruppo di trasporto condiviso prima di fare clic sul pulsante Partecipa.
Colonna <i>Trasporto condiviso</i>	Nome del gruppo di trasporto condiviso.
Colonna <i>Agenti</i>	Elenco dei partecipanti al gruppo di trasporto condiviso.
Colonna <i>Bus</i> (casella di controllo)	Specifica un bus come trasporto fornito dall'azienda. (Gli agenti vengono portati sul posto di lavoro dal bus dell'azienda). Solo i supervisor possono creare gruppi con l'opzione Bus selezionata.
Colonna <i>Commenti</i>	Utilizzarla per visualizzare i commenti associati ai gruppi di trasporto condiviso.
Pulsante <i>Annulla</i>	Fare clic per non eseguire alcuna azione e uscire dalla finestra di dialogo.
Pulsante <i>Partecipa</i>	Fare clic su questo pulsante per inviare una richiesta di partecipazione, immettere commenti associati alla richiesta di partecipazione dell'agente e chiudere la finestra di dialogo.
 Icona ?	Utilizzare questa icona per aprire l'argomento della guida che descrive la finestra di dialogo Sfoglia trasporto condiviso.

[Torna all'inizio](#)

Pulsante Elimina

Il pulsante **Elimina** viene utilizzato per eliminare le richieste di partecipazione dell'agente selezionato. Per eliminare le richieste di partecipazione, selezionare la casella di controllo appropriata, quindi premere il pulsante **Elimina**.

Non è possibile eliminare un gruppo di trasporto condiviso in cui l'agente è un partecipante: la casella di controllo viene disattivata per questi gruppi. Tuttavia, è possibile abbandonare il trasporto condiviso corrente facendo clic sul **pulsante Abbandona trasporto** sotto la finestra di dialogo **Commenti** nel riquadro inferiore. Il trasporto condiviso viene rimosso dalla tabella e l'utente non è

più membro di tale trasporto condiviso.

Riquadri Trasporto condiviso

Il riquadro Trasporto condiviso è suddiviso in altri due riquadri. Il riquadro superiore include le seguenti colonne che visualizzano informazioni relative ai gruppi di trasporto condiviso e alle richieste di partecipazione create:

Mostra colonne... [+]

Controllo	Descrizione
☐ Icona <i>casella di controllo</i>	Utilizzare questa casella di controllo per selezionare le richieste di partecipazione per l'eliminazione. È disabilitata per il gruppo di trasporto condiviso corrente.
Trasporto condiviso	Il nome del gruppo di trasporto condiviso.
Stato	Lo stato del gruppo di trasporto condiviso (aperto o chiuso). Uno stato aperto indica che il trasporto condiviso è aperto per nuove richieste. Uno stato chiuso indica che il trasporto è chiuso per nuove richieste. Il campo Stato indica lo stato della richiesta di partecipazione dell'agente (in attesa o rifiutata).
Icona casella di controllo ☐ <i>Bus</i>	Utilizzare questa casella di controllo per specificare un tipo di gruppo di trasporto condiviso. La casella di controllo indica la modalità di trasporto utilizzata dal gruppo di trasporto condiviso. Se selezionata, indica che la modalità di trasporto è tramite bus (fornito dall'azienda). Se deselezionata, indica che la modalità di trasporto è tramite auto condivisa (creata dagli agenti).
Commenti	Utilizzare questo campo per visualizzare il testo immesso nella casella dei commenti al momento della creazione del gruppo di trasporto condiviso.

Torna all'inizio

Il riquadro inferiore visualizza i dettagli della voce di trasporto condiviso selezionata, ad esempio:

- Il nome del gruppo di trasporto condiviso
- Lo stato
- Il tipo di gruppo (ad esempio, se è selezionata la casella **Bus**, viene visualizzato anche il messaggio "Questo è un bus")
- I nomi di tutti i membri del gruppo, inclusi i propri commenti

Sono inclusi anche i tre pulsanti riportati di seguito che consentono di effettuare le seguenti operazioni:

- **Abbandona trasporto**—Utilizzare questo pulsante per rimuoversi dal gruppo di trasporto condiviso; se si è l'unico membro, il gruppo di trasporto condiviso viene eliminato.
- **Aderisci a richieste**—Utilizzare questo pulsante per accettare o rifiutare richieste di partecipazione al gruppo di trasporto condiviso da parte di altri agenti.
- **Modifica proprietà**—Utilizzare questo pulsante per modificare le proprietà del gruppo di trasporto condiviso.

Suggerimento

Questi pulsanti vengono visualizzati solo se si seleziona il gruppo di trasporto condiviso corrente. Se si seleziona una richiesta di partecipazione, questi pulsanti non vengono visualizzati.

Pulsante Abbandona trasporto

Fare clic sul pulsante **Abbandona trasporto** per aprire la finestra di dialogo Conferma che include i seguenti controlli:

Mostra controlli... [+]

Controlli	Descrizione
OK	Consente di confermare la richiesta di abbandono del gruppo di trasporto condiviso e di chiudere la finestra di dialogo Conferma.
Annulla	Consente di annullare la richiesta di abbandono del gruppo di trasporto condiviso e di chiudere la finestra di dialogo Conferma.

[Torna all'inizio](#)

Pulsante Aderisci a richieste

Fare clic sul pulsante **Aderisci a richieste** per aprire una finestra di dialogo contenente i seguenti controlli:

Suggerimento

occorre prima appartenere a un gruppo di trasporto condiviso.

Mostra controlli... [+]

Controlli	Descrizione
Questa finestra di dialogo visualizza un elenco di tutte le richieste di partecipazione con le seguenti colonne:	
☐ <i>casella di controllo</i>	Consente di selezionare una richiesta prima di fare clic sul pulsante Accetta o Rifiuta. È possibile selezionare più richieste.
Agente	Il nome dell'agente che ha fatto richiesta di partecipare al gruppo di trasporto condiviso.
Stato	Mostra In attesa per tutte le richieste. Le richieste di agenti accettate o rifiutate non sono elencate.
Icona casella di controllo <i>Bus</i>	Un tipo di gruppo di trasporto condiviso. La casella di controllo indica la modalità di trasporto utilizzata dal gruppo di trasporto condiviso. Se selezionata, indica che la modalità di trasporto è tramite bus (fornito dall'azienda). Se deselezionata, indica che la modalità di trasporto è tramite auto condivisa (creata dagli agenti).
Commenti	Visualizza i commenti associati alla richiesta di partecipazione.
La finestra di dialogo Richiesta di partecipazione contiene i seguenti controlli:	
Pulsante <i>Accetta</i>	Fare clic per approvare le richieste selezionate.
Pulsante <i>Rifiuta</i>	Fare clic per rifiutare le richieste selezionate.
Pulsante <i>Annulla</i>	Fare clic per non eseguire alcuna azione e uscire dalla finestra di dialogo.
 Icona ?	Utilizzare questa icona per aprire l'argomento della guida che descrive la finestra di dialogo Aderisci a richieste.

[Torna all'inizio](#)

Pulsante Modifica proprietà

Fare clic sul pulsante **Modifica proprietà** per aprire una finestra di dialogo contenente i seguenti controlli:

Mostra controlli... [+]

Controlli	Descrizione
Campo <i>Nome trasporto condiviso</i>	Modificare il nome del gruppo di trasporto condiviso.
Pulsanti di opzione <i>Stato</i>	Selezionare Apri trasporto condiviso (per le nuove richieste) o Chiudi trasporto condiviso (per le nuove richieste).
Campo Commenti	Immettere o modificare i commenti associati al

Controlli	Descrizione
	gruppo di trasporto condiviso.
Pulsante <i>Annulla</i>	Fare clic per non eseguire alcuna azione e uscire dalla finestra di dialogo.
Pulsante <i>Invia</i>	Fare clic per salvare le modifiche effettuate al gruppo di trasporto condiviso selezionato.

Riquadro Totali eccezioni

Utilizzare il riquadro Totali eccezioni per visualizzare i totali dell'eccezione selezionata in un intervallo di date selezionato. I seguenti controlli non definiscono le eccezioni, si limitano a filtrare la visualizzazione.

Controlli	Descrizione
Campo <i>Eccezioni</i>	Selezionare un tipo di eccezione nell'elenco a discesa.
Campo <i>Data inizio</i>	Immettere una data o selezionarne una dal calendario popup.
Campo <i>Data fine</i>	Immettere una data o selezionarne una dal calendario popup.
Pulsante <i>Mostra</i>	Fare clic per visualizzare i totali (nel campo apposito) delle eccezioni che soddisfano i tre campi precedenti.
Campo <i>Totali</i>	Visualizza eccezione, periodo e minuti su tre righe.