



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 Supervisors Help

Calcoli di conformità

---

## Indice

- [1 Calcoli di conformità](#)
  - [1.1 Calcolo della conformità in un canale singolo](#)
  - [1.2 Calcolo della conformità in più canali](#)

## Calcoli di conformità

WFM può tenere traccia della conformità degli agenti in un canale singolo o della conformità degli agenti in più canali contemporaneamente. Nei siti in cui sono configurati gruppi di stati di schedulazione per più canali, WFM determina la conformità degli agenti, mettendo a confronto il relativo stato in tempo reale del canale, più i codici di motivazione, con gli stati schedulati per lo stesso canale durante ciascun intervallo di tempo specificato. Se è possibile mappare almeno uno stato schedulato per il canale allo stato in tempo reale del canale, secondo le relative regole di conformità, l'agente è considerato conforme.

### Calcolo della conformità in un canale singolo

La conformità degli agenti (canale singolo) viene calcolata come indicato di seguito:

1. WFM mappa lo stato in tempo reale dell'agente più il codice di motivazione. Se vi è più di un codice di motivazione, vi è anche più di uno stato + la mappatura dei codici di motivazione. Se non vi è alcun codice di motivazione, WFM utilizza solo lo stato per la mappatura. Ad esempio, se l'agente presenta lo stato in tempo reale `WaitingForNextCall` con i codici di motivazione `r1` e `r2`, per scopi di conformità, WFM mappa `WaitingForNextCall + r1` e `WaitingForNextCall + r2`.
2. WFM cerca quindi tutti i gruppi di stati di schedulazione conformi ad almeno uno stato in tempo reale dell'agente a partire dal [passaggio 1](#). Un elenco di gruppi di stati di schedulazione viene compilato e mappato allo stato, in base alla configurazione dei gruppi di stati di schedulazione.
3. WFM ottiene tutti gli stati schedulati dalla schedulazione dell'agente corrente e li mappa ai gruppi di stati di schedulazione.
4. WFM raccoglie tutti i gruppi di stati di schedulazione dal [passaggio 3](#).
5. WFM interseca gli insiemi di gruppi di stati di schedulazione dai [passaggi 2](#) e [4](#). Se l'intersezione non è vuota, l'agente è conforme.

### Calcolo della conformità in più canali

La conformità dell'agente in più canali viene calcolata come indicato di seguito:

1. Analogamente al [passaggio 1 in Calcolo della conformità in un canale singolo](#), WFM mappa lo stato in tempo reale dell'agente + il codice di motivazione. Tuttavia, oltre allo stato dell'agente aggregato, WFM aggiunge anche gli stati in tempo reale separati per ciascun canale configurato nel sito. Talvolta, è possibile che gli agenti non dispongano di alcuno stato in determinati canali. Se vengono utilizzati codici di motivazione, WFM potrebbe mappare lo stato multiplo + coppie di codici di motivazione per ciascun canale, più lo stato aggregato.
2. Analogamente al [passaggio 2 in Calcolo della conformità in un canale singolo](#), WFM mappa i gruppi di stati di schedulazione conformi allo stato aggregato. Tuttavia, WFM cerca inoltre un insieme separato di

gruppi di stati di schedulazione per ciascun canale. WFM considera solo i gruppi di stati di schedulazione specificamente assegnati a un particolare canale per la conformità agli stati presenti in tale canale. WFM considera i gruppi di stati di schedulazione senza un canale per la conformità allo stato dell'agente aggregato.

3. WFM ottiene tutti gli stati schedulati dalla schedulazione dell'agente corrente e li mappa ai gruppi di stati di schedulazione.
4. WFM raccoglie tutti i gruppi di stati di schedulazione dal [passaggio 3](#).
5. WFM interseca gli insiemi di gruppi di stati di schedulazione dai [passaggi 2](#) e [4](#) separatamente per ciascun canale. Se entrambi gli insiemi sono vuoti o se l'intersezione non è vuota, WFM considera l'agente come conforme al canale. Per lo stato dell'agente aggregato, WFM presuppone la conformità quando la coppia nel [passaggio 4](#) è vuota o quando il [passaggio 2](#) e il [passaggio 4](#) si intersecano. WFM considera l'agente conforme, se/è conforme in tutti i canali e allo stato aggregato.

L'algoritmo multi-canale giunge anche a una conclusione booleana; ovvero, l'agente è conforme o non conforme. Tuttavia, per essere conforme l'agente deve essere conforme in tutti i canali in cui è schedulato o per cui/riceve uno stato in tempo reale. Inoltre, se l'agente è schedulato in stati non correlati ai canali, è necessario che sia/conforme anche a tali stati. Vedere l'esempio in [Caso di utilizzo: conformità in più canali](#).

## Caso di utilizzo: conformità in più canali

Questo caso di utilizzo è basato sulla configurazione del gruppo di stati di schedulazione indicata in [Caso di utilizzo: Dettagli di conformità multi-canale](#).

Riepilogo	Stati in tempo reale	Stati schedulati	Conformità
L'agente lavora solo in attività vocali, ma è schedulato per attività di posta elettronica e vocali.	Stato agente: CallInbound E-mail DN: NotReady DN 2323: CallInbound	Attività di posta elettronica, attività vocale	Non conforme
L'agente lavora in attività di posta elettronica e vocali, ma è schedulato solo per attività di posta elettronica.	Stato agente: CallInbound E-mail DN: WaitForNextCall DN 2323: CallInbound	Attività di posta elettronica	Non conforme
L'agente è in pausa.	Stato agente: NotReady E-mail DN: NotReady DN 2323: NotReady	Pausa	Conforme

## Calcolo del conteggio organico di agenti

WFM calcola il conteggio organico di agenti per attività come indicato di seguito: Se l'attività appartiene a un gruppo di stati di schedulazione correlati a un canale, l'agente viene conteggiato per l'attività, solo se/è conforme alle regole di conformità di tale canale. Inoltre, se un agente non è conforme complessivamente ma è conforme a un canale, viene aggiunto al conteggio organico per le attività di tale canale.