



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

Limiti per l'astensione dal lavoro

---

## Indice

- **1 Limiti per l'astensione dal lavoro**
  - 1.1 Impostazione di limiti per l'astensione dal lavoro
  - 1.2 Tabella Limiti astensione dal lavoro
  - 1.3 Impostazione di limiti minimi per l'astensione dal lavoro

## Limiti per l'astensione dal lavoro

Utilizzare **Limiti astensione dal lavoro** del modulo **Calendario** per controllare il numero di agenti a cui è consentita l'astensione dal lavoro, al fine di non compromettere la capacità di soddisfare gli obiettivi di servizio. I limiti di astensione dal lavoro possono essere configurati per gli agenti che svolgono una specifica **attività**, tutti gli agenti di un team o tutti gli agenti in un sito. È inoltre possibile:

- Impostare limiti per il numero massimo o la percentuale massima di agenti a cui è consentita l'astensione dal lavoro in un determinato momento.
- Impostare limiti di astensione dal lavoro differenti per ogni intervallo ottimizzato della giornata, consentendo l'astensione dal lavoro di più agenti nei periodi di lavoro non di picco.
- Visualizzare i numeri e le percentuali effettive di agenti per i quali è schedulata l'astensione dal lavoro e confrontare i limiti con i valori effettivi.
- Impostare limiti minimi per l'astensione dal lavoro per ogni intervallo ottimizzato. Per informazioni dettagliate, vedere [Impostazione di limiti minimi per l'astensione dal lavoro](#).

### Suggerimento

I limiti di astensione dal lavoro sono validi per tutti i tipi di astensione per cui è selezionato il parametro **Rilevante per limiti astensione dal lavoro**. Non è possibile impostare limiti diversi per ogni tipo di astensione dal lavoro.

Se la casella di controllo **Rilevante per limiti astensione dal lavoro** è deselezionata per un tipo di astensione dal lavoro, a tale tipo non sarà applicato alcun limite.

Dopo la pubblicazione della schedulazione principale, il servizio Calendario consente comunque agli agenti di immettere voci di astensione dal lavoro. Tuttavia, se queste voci vengono automaticamente risolte come **Non schedulato**, con la **motivazione Voce non schedulata perché è già stata creata un'altra schedulazione per questa giornata**. Queste voci inoltre non vengono verificate a fronte dei limiti di astensione dal lavoro, perché non vengono schedulate. Si tratta del funzionamento normale in quanto la pianificazione (Calendario) viene di solito creata prima della schedulazione.

## Impostazione di limiti per l'astensione dal lavoro

Questa procedura consente di modificare manualmente la tabella dei limiti per le astensioni dal lavoro o di usare la procedura [Impostazione guidata dei limiti astensione dal lavoro](#) per impostare questi limiti:

1. Selezionare la scheda **Calendario**.
2. Selezionare **Limiti astensione dal lavoro** dal menu **Visualizzazioni**.
3. Selezionare un sito, un'attività multisito, un team, o un'attività nell'**albero Oggetti**. Non è possibile

selezionare un'unità operativa o un singolo agente.

4. Selezionare il periodo da visualizzare nella tabella: **Anno** (impostazione predefinita), **Mese** o **Settimana**. La granularità associata al periodo selezionato è riportata nella casella di testo di sola lettura **Granularità**.
5. Immettere o selezionare una data, utilizzando il **selettore dell'intervallo di date** in cima alla finestra. Se si seleziona un giorno diverso dal primo giorno del periodo selezionato, verrà visualizzato il primo giorno per impostazione predefinita. Ad esempio, se si seleziona **Mese** e quindi 12 Agosto, verrà visualizzato 1-31 Agosto.
6. Per rimuovere una colonna dalla tabella, deselegionare la casella di controllo accanto al nome della colonna.  
Nella tabella verranno visualizzati i dati correnti per l'oggetto e le date selezionati. Per una spiegazione dei dati riportati in ogni colonna, vedere la tabella **Limiti astensione dal lavoro**.

### Suggerimento

L'insieme di colonne viene ripetuto sette volte in ogni riga. Ogni volta con i valori relativi a un giorno della settimana.

7. Per ogni periodo (rappresentato da una riga) immettere direttamente un valore nella cella **Max agenti**, nella cella **% max** o in entrambe. È possibile copiare e incollare i valori da una cella all'altra, utilizzando le funzioni standard Copia e Incolla di Windows. Se si immettono valori in entrambe le colonne, verrà applicato il limite inferiore.
  - **Nessun limite per l'astensione dal lavoro**—Lasciare vuota la cella.
  - **Nessuna astensione dal lavoro consentita**—Immettere 0.
  - **Alcune astensioni dal lavoro consentite**—Immettere il numero o la percentuale di agenti a cui è consentita l'astensione dal lavoro.

Le celle con sfondo grigio non sono modificabili. Sono esterne al periodo selezionato oppure contengono valori che vengono generati automaticamente.

### Suggerimento

Se il periodo selezionato è **Settimana**, viene visualizzata la riga minima, che contiene il limite più basso immesso in una qualsiasi cella. Per informazioni **sull'utilizzo di questa funzione, vedere** Impostazione di limiti minimi per l'astensione dal lavoro

8. Se si desidera impostare valori differenti per un determinato intervallo di date, fare clic sul pulsante **Impostazione valori** sulla barra degli strumenti **Azioni** oppure scegliere **Impostazione valori** dal menu **Azioni**. Per informazioni sull'utilizzo di questa funzione, vedere **Finestra di dialogo Impostazione valori**.
9. Per mantenere le modifiche, fare clic sul pulsante **Salva** sulla barra degli strumenti **Azioni** oppure scegliere **Salva** dal menu **Azioni**.

### Importante

Se si riduce il limite di astensione dal lavoro per un determinato periodo o se si assegnano agenti a un altro team dopo la schedulazione di un periodo di astensione dal lavoro, è possibile che vengano superati i limiti per un determinato periodo. In questo caso, gli agenti mantengono i periodi di astensione dal lavoro pianificati o schedulati in precedenza, anche se vengono superati i limiti.

## Tabella Limiti astensione dal lavoro

Nella tabella **Limiti astensione dal lavoro** viene visualizzata una riga per ogni settimana (se il periodo è **Anno** o **Mese**) o per ogni intervallo ottimizzato di 15 minuti (se il periodo è **Settimana**).

Se si seleziona il periodo **Settimana**, nella tabella viene visualizzata anche la riga **Minima**, in cui è riportato il valore più basso impostato in qualsiasi intervallo ottimizzato durante la giornata.

La tabella contiene le seguenti colonne:

- **Settimana/Intervallo ottimizzato**—Se il periodo selezionato è **Anno** o **Mese**, in questa colonna sono contenute le date di ogni settimana del periodo. Se il periodo è **Settimana**, nella colonna sono elencati gli intervalli ottimizzati di 15 minuti in una giornata.
- **Max agenti**—Immettere un valore intero per il numero massimo di agenti nel sito, team o attività selezionata a cui è consentita l'astensione dal lavoro nel periodo selezionato. Poiché il numero deve essere intero, le frazioni vengono arrotondate per difetto.
- **% max**—Immettere un valore percentuale per il numero massimo di agenti nel sito, team o attività selezionata a cui è consentita l'astensione dal lavoro nel periodo selezionato.
- **% max agenti**—Viene calcolato automaticamente, approssimandolo all'intero più vicino, il numero massimo di agenti ai quali è consentita l'astensione dal lavoro in base al valore percentuale immesso. Questa colonna è di sola lettura.
- **Agenti effettivi**—Numero effettivo di agenti nel sito, team o attività selezionata per cui è stata schedulata l'astensione dal lavoro nel periodo selezionato. Se non è disponibile alcuna schedulazione per la giornata, anche gli agenti la cui astensione dal lavoro è concessa o preferita vengono considerati come agenti effettivi con astensione dal lavoro. Questa colonna è di sola lettura.
- **% effettiva**—La percentuale effettiva di agenti nel sito, team o attività selezionata per cui è stata schedulata l'astensione dal lavoro nel periodo selezionato. Questa colonna è di sola lettura.

## Impostazione di limiti minimi per l'astensione dal lavoro

Per impostare limiti minimi:

1. Selezionare il periodo **Settimana**.
2. Immettere i limiti di astensione dal lavoro nelle celle relative a ogni intervallo ottimizzato. Per impostazione predefinita, nella riga minima è riportato il limite minimo immesso in una delle celle

della colonna.

3. Per impostare il limite minimo per più intervalli ottimizzati contemporaneamente, immettere direttamente un valore in una delle celle della riga **Minima**.  
Il nuovo valore minimo verrà applicato automaticamente a tutte le celle che contengono un limite di astensione dal lavoro inferiore. Le celle che contengono limiti di astensione dal lavoro superiori rimarranno inalterate.  
Il valore minimo impostato nella visualizzazione **settimanale** viene visualizzato come valore **giornaliero** nelle visualizzazioni **Anno** e **Mese**.

### Suggerimento

Sebbene la riga **Minima** non venga visualizzata se si seleziona la visualizzazione **Mese** o **Anno**, quando si immette un limite di astensione dal lavoro inferiore al valore minimo corrente in una di queste visualizzazioni, viene modificato automaticamente il valore minimo mostrato nella visualizzazione **Settimana**.