



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

Tipi di eccezioni

Indice

- 1 Tipi di eccezioni
 - 1.1 Creazione di eccezioni di giornata parziale
 - 1.2 Utilizzo di tipi di astensione dal lavoro al posto di tipi eccezione
 - 1.3 Regole di negoziazione associate ai tipi di eccezioni
 - 1.4 Creazione di tipi di eccezioni
 - 1.5 Modifica di tipi di eccezioni
 - 1.6 Eliminazione di tipi di eccezioni
 - 1.7 Copia di tipi di eccezioni

Tipi di eccezioni

Tipi eccezione definisce i periodi di tempo in cui gli agenti sono impegnati in attività non lavorative, come la formazione o le riunioni. Ogni sito configura il proprio insieme di tipi eccezione in funzione dei propri requisiti operativi.

Creazione di eccezioni di giornata parziale

L'utilità di schedulazione valuta le eccezioni di giornata parziale per controllare se sono **valide** o **non valide**. Le eccezioni di giornata parziale valide sono conformi ai criteri elencati in **Proprietà tipo eccezione** (più avanti).

Le eccezioni di giornata parziale devono:

- Non entrare in conflitto con un'eccezione giornata intera o con una preferenza accordata.
- Ricadere completamente nello schema di disponibilità dell'agente, come specificato nel modulo **Contratti** e (se applicabile) all'interno delle ore delle preferenze di disponibilità accordate.
- Ricadere completamente nelle ore di attività di operazione per le attività che possono essere eseguite dall'agente.
- Ricadere completamente almeno nelle ore di inizio e di fine di un turno compatibile ed essere compatibili con le impostazioni dei pasti per tale turno.
- Non sovrapporsi all'ora di inizio o di fine per un'altra eccezione giornata parziale.

Eccezioni con recupero

WFM supporta le eccezioni con recupero per consentire agli agenti di recuperare il tempo perso a causa di un ritardo o di un appuntamento personale. Se gli agenti nel contact center hanno ottenuto l'autorizzazione appropriata per utilizzare questa funzionalità, questi (e l'utente) possono inserire le eccezioni del recupero in una schedulazione esistente.

È possibile inserire questi tipi di eccezioni quando si modificano le schedulazioni dei singoli agenti. Vedere la [procedura guidata di Inserisci eccezione con recupero](#) nella visualizzazione **schedulazione > giornaliera**. Gli agenti possono inserire eccezioni nella visualizzazione **Schedulazione personale** o nella visualizzazione **Dettagli schedulazione personale**. Vedere [Aggiunta di eccezioni alla schedulazione](#) nella [Guida per l'agente di Workforce Management](#).

Utilizzo di tipi di astensione dal lavoro al posto di tipi eccezione

I tipi eccezione standard creati da WFM quando si sceglie **Genera gruppi stati schedulazione predefiniti e tipi di eccezione** durante l'importazione di un sito, comprendono numerosi tipi che rappresentano diversi tipi di astensione dal lavoro. Questi tipi eccezione e l'impostazione **Eccezione utilizzabile come astensione dal lavoro** sono inclusi soltanto per la compatibilità all'indietro.

Ad esempio, i tipi eccezione standard comprendono **Astensione dal lavoro, Festività, Giorno malattia e Giorno di permesso**. Questi tipi eccezione di astensione dal lavoro sono relativamente poco flessibili e non possono essere associati alle regole di maturazione per l'astensione dal lavoro. Per questo motivo, i tipi di astensione dal lavoro sono il modo preferito per configurare i diversi tipi dei periodi di astensione dal lavoro utilizzati.

Genesys consiglia di configurare tutti i tipi di astensione dal lavoro utilizzando il modulo **Tipi astensione dal lavoro** anziché configurarli come tipi di eccezioni.

Suggerimento

I supervisor possono anche inserire i periodi di astensione dal lavoro come preferenze nel modulo **Calendario** di WFM Web.

Regole di negoziazione associate ai tipi di eccezioni

È possibile modificare la regola negoziazioni associata a uno specifico **Tipo eccezione** ma non è possibile modificare o eliminare una **Regola negoziazioni**.

Creazione di tipi di eccezioni

[Link to video](#)

Per creare i tipi di eccezione, vedere il video e/o procedere come segue:

1. Nel modulo **Criteri** selezionare **Tipi di eccezioni**.
2. Nel riquadro **Oggetti**, selezionare i siti o l'unità operativa a cui il nuovo oggetto sarà associato.

Suggerimento

È possibile selezionare più siti (basta continuare a fare clic su essi) ma una sola unità operativa.

3. Fare clic su **Nuovo**  .
4. Configurare il nuovo oggetto in ciascuna scheda **Proprietà** e **Siti associati**.
5. Al termine, fare clic su **Salva**  .

Modifica di tipi di eccezioni

Per modificare tipi di eccezioni:

1. Selezionare il tipo eccezione nel riquadro **Tipi di eccezioni**.
2. Apportare le modifiche necessarie. Vedere la scheda **Proprietà** dei tipi di eccezioni per informazioni su come configurare queste impostazioni.
3. Fare clic su **Salva**  .

Eliminazione di tipi di eccezioni

Per eliminare i tipi di eccezioni:

1. Selezionare il tipo eccezione nel riquadro **Tipi di eccezioni**.
2. Fare clic su **Elimina**  .

Copia di tipi di eccezioni

Per copiare tipi di eccezioni esistenti:

1. Selezionare il tipo eccezione da copiare dal riquadro **Tipi di eccezioni**.
2. Fare clic su **Copia**  .
3. Quando viene aperto il riquadro **Copia tipo eccezione**, inserire un nome per il tipo di eccezione.
4. Nella metà inferiore del riquadro, fare clic sull'elenco **Impresa** e selezionare l'unità operativa, a cui si desidera associare questo tipo di eccezione.
5. Fare clic su **Salva**  .

In alternativa, fare clic su Chiudi  per chiudere il riquadro e annullare l'azione. In questo caso, il tipo di eccezione non viene copiato.