



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

[Opzioni della visualizzazione Grafici \(personale\)](#)

Indice

- 1 Opzioni della visualizzazione Grafici (personale)
 - 1.1 Spiegazione e avviso:
 - 1.2 Opzioni di visualizzazione dei grafici di previsione
 - 1.3 Modifica della visualizzazione dei totali del personale da FTE a ore di lavoro

Opzioni della visualizzazione Grafici (personale)

Utilizzare la finestra di dialogo **Opzioni** per personalizzare una visualizzazione **Grafici del modulo Previsioni** in cui l'elenco a discesa **Mostra statistiche** è impostato su uno dei valori seguenti:

- **Personale calcolato**
- **Personale richiesto**
- **Personale calcolato e richiesto**
- **Personale calcolato e calcolato con più competenze**

Importante

Spiegazione e avviso:

L'opzione **relativa al personale calcolato con più competenze** tiene in considerazione il numero di agenti con varie competenze che potrebbero essere disponibili per svolgere una data attività e il modo in cui l'occupazione di un agente medio verrebbe divisa tra questa attività e le altre attività incluse nel suo insieme di competenze.

L'opzione **Personale calcolato con più competenze** è disponibile solo se è configurata l'opzione **Previsione competenze multiple**. Per la descrizione di questa opzione e per istruzioni su come attivare il supporto per competenze multiple, vedere il capitolo [Presentazione](#) del *Manuale per l'amministratore di Workforce Management*.

Se tuttavia l'opzione delle **competenze multiple** non è configurata, nella visualizzazione grafica saranno visibili gli **equivalenti multicompetenza**, sebbene corrispondano al **personale calcolato espresso in equivalenti a competenza singola**.

Per aprire la finestra di dialogo **Opzioni**:

1. Fare clic sul pulsante **Opzioni** nella barra degli strumenti della visualizzazione **Grafici**.
Verrà aperta la finestra di dialogo **Opzioni**.
2. Selezionare la casella di controllo **Mostra eventi speciali** se si desidera visualizzare l'opzione nei grafici.
3. Deselezionare la casella di controllo se si desidera che l'opzione sia nascosta.
Vedere la descrizione delle opzioni riportata più avanti.
4. Fare clic su **Applica**.
La visualizzazione **Grafici** verrà aggiornata in base alle selezioni effettuate.

Opzioni di visualizzazione dei grafici di previsione

Mostra eventi speciali—Quando questa opzione è selezionata, viene visualizzato un indicatore che rappresenta l'inizio dell'impatto di ogni evento. Questa opzione viene visualizzata solo se l'attività selezionata è immediata.

Mostra grafico secondario—Se in questo pannello si seleziona un pulsante di opzione diverso da **Nessuno**, nei grafici viene inserita una retta supplementare che visualizza i valori di un'altra statistica. La retta secondaria è sovrapposta con un colore diverso (identificato nella **legenda**).

Scegliere una statistica secondaria selezionando solo uno dei pulsanti di opzione seguenti:

- **Nessuno**—Nessun grafico secondario.
- **Obiettivo livello di servizio**—Livello di servizio richiesto, definito durante la creazione della previsione.
- **Livello di servizio**—Livello di servizio previsto. Viene visualizzato solo se l'attività selezionata è immediata (non rinviata).
- **Livello di servizio richiesto**—Livello di servizio previsto, definito durante la creazione della previsione. Viene visualizzato solo se l'attività selezionata è immediata (non rinviata).
- **Livello di servizio rinviato**—Il livello di servizio previsto rinviato. Viene visualizzato solo se l'attività selezionata è rinviata.
- **Livello di servizio rinviato richiesto**—Requisito per il livello di servizio previsto rinviato, definito durante la creazione della previsione. Viene visualizzato solo se l'attività selezionata è rinviata.
- **Coda calcolata prevista**—La coda prevista, calcolata utilizzando valori di Calcolo personale. Viene visualizzato solo se l'attività selezionata è rinviata.
- **Coda richiesta prevista**—La coda prevista, calcolata utilizzando valori di Personale richiesto. Viene visualizzato solo se l'attività selezionata è rinviata.
- **Obiettivo velocità media di risposta**—Velocità media di risposta (VMR) richiesta, definita durante la creazione della previsione.
- **Velocità media di risp.**—Velocità media di risposta (VMR) prevista.
- **Velocità media di risposta richiesta**—Velocità media di risposta (VMR) richiesta, definita durante la creazione della previsione.
- **Obiettivo % di abbandoni**—Percentuale di interazioni abbandonate richiesta, definita durante la creazione della previsione.
- **% di abbandoni**—Percentuale di interazioni abbandonate prevista.
- **% di abbandoni richiesta**—Percentuale di interazioni abbandonate richiesta, definita durante la creazione della previsione.
- **Obiettivo occupazione massima**—Tempo massimo richiesto a disposizione dell'agente che ha effettuato l'accesso per gestire le interazioni, definito durante la creazione della previsione.
- **Occupazione massima**—Tempo massimo previsto a disposizione dell'agente che ha effettuato l'accesso per gestire le interazioni.
- **Occupazione massima richiesta**—Tempo massimo richiesto a disposizione dell'agente che ha effettuato l'accesso per gestire le interazioni, definito durante la creazione della previsione.
- **Budget stimato**—Il budget stimato in base a un giorno lavorativo completo e alla tariffa oraria.

- **Piano di assunzione**—Il numero totale di addetti, compresi gli agenti non al lavoro (in ferie), necessari per gestire il volume di interazioni previsto.
- **Ore agente**—Il numero di ore agente necessarie per gestire il volume di interazioni.

Importante

Se è stato selezionato **Usa attività multisito** per tutte le destinazioni dell'albero Oggetti, **Budget stimato**, **Piano di assunzione** e **Ore agente** vengono omessi dall'elenco di statistiche secondarie. Se è stata selezionata **Attività a personale permanente**, si visualizzeranno *solo* le tre statistiche di questo albero, visualizzate come pulsanti di opzione.

Modifica della visualizzazione dei totali del personale da FTE a ore di lavoro

Quando si seleziona **Personale calcolato e richiesto** nell'elenco a discesa Mostra statistiche, è possibile alternare le modalità FTE e ore di lavoro nella visualizzazione Grafico regolando le impostazioni di visualizzazione nell'interfaccia.

Per alternare le modalità di visualizzazione:

1. Nella parte superiore della visualizzazione **Grafico**, sopra l'elenco di moduli, fare clic su **Informazioni su** nella barra grigia **Home**. 
2. Nella finestra di dialogo **Informazioni su** di WFM Web, fare clic su **Impostazioni...**
3. Nell'elenco **Impostazioni...**, andare all'opzione FRC_STAFFING_USE_MANHOURS e, nella colonna **Valore**, selezionare la casella di controllo booleana.
4. Per modificare la stringa selezionata nell'elenco, fare clic due volte su di essa.