



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

Introduzione

5/7/2025

Indice

- 1 Introduzione
 - 1.1 Risoluzione dello schermo e finestre multiple del browser
 - 1.2 Funzioni di protezione
 - 1.3 Accessibilità
 - 1.4 Impostazione dell'orologio
 - 1.5 Collegamenti ad altre informazioni

Introduzione

I supervisor dei siti possono utilizzare un browser Web per accedere a Workforce Management Web for Supervisors (WFM Web) ed eseguire i task seguenti:

- Visualizzare, aggiungere, modificare ed eliminare preferenze ed eccezioni agente.
- Impostare limiti per l'astensione dal lavoro.
- Prevedere i requisiti di personale, in base a obiettivi di servizio e dati storici.
- Schedulare agenti e team per più attività e apportare modifiche alle schedulazioni in tempo reale.
- Creare uno scenario di offerta con agenti profilo, che gli agenti effettivi possono utilizzare per esprimere offerte sulle schedulazioni preferite.
- Visualizzare e approvare o rifiutare negoziazioni sulle schedulazioni proposte dagli agenti.
- Configurare **gruppi di stati di schedulazione** e oggetti dell'**organizzazione**, ad esempio **unità operative** e **siti**.
- Configurare proprietà di **Attività**.
- Configurare criteri per **Tipi di eccezioni**, **Tipi di astensioni dal lavoro**, **Regole di astensione dal lavoro**, **Riunioni**, **Ore segnate**, **Turni**, **Contratti** e **Schemi di rotazione**.
- Monitorare le prestazioni dei siti in tempo reale.
- Esaminare la conformità degli agenti allo stato schedulato in tempo reale.
- Generare report contenenti informazioni su schedulazioni e prestazioni.
- Configurazione delle notifiche via e-mail.

Risoluzione dello schermo e finestre multiple del browser

- WFM Web è ottimizzato per una risoluzione dello schermo minima di 1024x768. A risoluzioni inferiori, alcuni elementi (ad esempio le intestazioni di tabella) potrebbero non venire correttamente visualizzate.
- Se si utilizza Mozilla Firefox, Genesys consiglia di non eseguire WFM Web in più finestre del browser sulla stessa workstation per evitare problemi imprevisti.
- Se si utilizza Internet Explorer, Genesys consiglia, per lo stesso motivo, di non selezionare **File > Nuovo** e di non premere **CTRL+N** per aprire una seconda finestra del browser durante la sessione di WFM Web. Se al contrario si avvia una nuova sessione di WFM Web aprendo un altro thread del browser Internet Explorer, il problema non si verifica.

Funzioni di protezione

In WFM Web sono incluse funzioni di protezione che impediscono l'accesso non autorizzato alle

informazioni:

- È possibile visualizzare e modificare solo i moduli (**Calendario** o **Schedulazione**, ad esempio) e gli oggetti (i siti, ad esempio) per i quali si dispone dei diritti di accesso. Non è consentito accedere ad altri moduli o oggetti.
- Alcune opzioni di configurazione e protezione consentono di limitare l'accesso alle informazioni personali degli agenti, ad esempio la retribuzione.
- Gli agenti utilizzano un'altra applicazione, WFM Web for Agents, per visualizzare e modificare le informazioni personali. Possono accedere, anche se limitatamente, a dati di schedulazione di altri agenti, ma solo se nel sito la negoziazione delle schedulazioni è abilitata. Inoltre, se il supervisore fornisce l'URL, gli agenti possono accedere a questa applicazione nel proprio smartphone Android o in un altro dispositivo mobile.

Accessibilità

Per eseguire Web for Supervisors con strumenti di accessibilità quali JAWS, impostare l'opzione `ACCESSIBILITY_COMPATIBLE` su `true` nella finestra di dialogo **Informazioni su > Impostazioni...** WFM Web for Supervisors potrebbe altrimenti bloccarsi oppure funzionare in modo errato o imprevisto mentre vengono utilizzati lettori schermo come JAWS.

Impostazione dell'orologio

Le impostazioni internazionali di WFM Web for Supervisors vengono desunte dal computer locale. Se lo si desidera è possibile modificarle, ad esempio se si preferisce il formato a 24 ore anziché quello a 12 ore.

Suggerimento

In WFM Web for Agents le impostazioni internazionali vengono desunte dal server in cui è in esecuzione l'applicazione WFM Web, non dal computer dell'agente.

Collegamenti ad altre informazioni

Accedi	Viene spiegato come avviare la sessione di WFM Web.
Finestra Supervisors	Vengono spiegati il layout e le funzioni dei controlli di WFM Web.
Criteri	Spiega come configurare i seguenti criteri: Tipi di eccezioni , Riunioni , Tipi di astensione dal lavoro , Regole di astensione dal lavoro , Ore segnate , Turni , Contratti e Schemi di rotazione .

Configurazione	Viene spiegato come configurare gli oggetti Trasporto condiviso , Agenti , Organizzazione , ad esempio Unità operative , Siti e Fusi orari , Gruppi di stati di schedulazione e Attività . In Notifiche viene descritto come configurare le notifiche via e-mail. In Colori viene spiegato come configurare i colori utilizzati da WFM nelle visualizzazioni delle schedulazioni del supervisore.
Calendario	Viene spiegato come visualizzare, aggiungere, modificare ed eliminare elementi già pianificati, ad esempio eccezioni e preferenze, come accordare o respingere questi elementi e come impostare limiti per l'astensione dal lavoro.
Previsione	Viene spiegato come prevedere le necessità di personale in base a volumi di interazioni e obiettivi di servizio previsti.
Schedulazione	Viene spiegato come creare, visualizzare, condividere, modificare ed eliminare scenari di schedulazione pubblicati e non.
Offerte schedulazione	Viene spiegato il processo relativo alle offerte di schedulazione, che include: la creazione di uno scenario, l'espressione di offerte, la risoluzione delle offerte e la pubblicazione nella schedulazione principale .
Negoziiazione	Viene spiegato come visualizzare e approvare o rifiutare negoziazioni sulle schedulazioni proposte dagli agenti.
Prestazioni	Viene spiegato come visualizzare il confronto tra le prestazioni effettive del Contact Center e le prestazioni pianificate in base a indicatori chiave quali Livello di servizio, Velocità media di risposta (VMR) e Abbandono.
Conformità	Viene spiegato come visualizzare la conformità in tempo reale degli agenti alle rispettive schedulazioni, sotto forma sia di tabelle che di grafici.
Report	Viene spiegato come generare, visualizzare, stampare ed esportare report WFM predefiniti.
Disconnetti	Viene spiegato come chiudere la sessione di WFM Web.