



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

Workforce Management 8.5.2

# Table of Contents

<b>Guida di Workforce Management 8.5 Web for Supervisors</b>	<b>14</b>
<b>Presentazione</b>	<b>16</b>
Informazioni su WFM Web	19
<b>Introduzione</b>	<b>22</b>
Accesso	25
Selettori di data	27
Ricerca di agenti nelle tabelle	29
Finestra Supervisors	31
Disconnessione	35
<b>Criteri</b>	<b>36</b>
Tipi di eccezioni	37
Impostazioni dei tipi di eccezioni	41
Tipi di astensione dal lavoro	44
Regole di astensione dal lavoro	47
Configurazione delle regole di astensione dal lavoro	49
Regole per le richieste	54
Assegnazione delle regole di astensione dal lavoro	56
Riunioni	58
Impostazioni della visualizzazione Riunioni	59
Gestione delle riunioni	63
Applicazione di filtri all'elenco agenti disponibili	66
Ore segnate	70
Turni	73
Proprietà turno	76
Contratti di turni	79
Sequenze di task	81
Aggiunta e modifica di sequenze di task	83
Sequenze turno	86
Aggiunta e modifica delle pause	90
Aggiunta e modifica dei pasti	92
Contratti	94
Riquadro Elenco contratti	96
Impostazioni sito	99
Vincoli del contratto	101
Schemi di disponibilità	107

Visualizza messaggi di convalida	109
Giornata di astensione dal lavoro e regole fine settimana	110
Sincronizzazione	115
Turni del contratto	118
Contratto agenti	120
Configurazione dei profili	122
Ore avanzate	125
Schemi di rotazione	126
Proprietà schemi di rotazione	130
Agenti associati a schemi di rotazione	137
<b>Configurazione</b>	<b>140</b>
Notifiche	141
Proprietà e associazioni di sito	145
Regole per l'invio di notifiche	148
Colori	150
Configurazione dei colori	151
Trasporto condiviso	155
Nome trasporto condiviso	158
Gestione del trasporto condiviso	161
Filtri per gli agenti e i team	164
Agenti	167
Proprietà agente	168
Attività agenti	170
Contratti di agenti e schemi di rotazione	173
Astensione dal lavoro degli agenti	177
Assegnazione di regole e tipi di astensione dal lavoro	178
Premi astensione dal lavoro	182
Organizzazione	184
Unità operative	185
Creazione di unità operative	187
Proprietà dell'unità operativa	188
Siti dell'unità operativa	189
Competenze dell'unità operativa	191
Configurazione unità operativa	193
Siti	194
Proprietà sito	195
Creazione, modifica ed eliminazione di siti	197

Associazione di team a un sito	199
Associazione di agenti a un sito	202
Configurazione sito	205
Fusi orari	206
Impostazioni del fuso orario	207
Offerte astensione dal lavoro	209
Creazione e configurazione di periodi di offerte	214
Stati degli agenti nel processo di offerta	221
Associazione di siti ad attività multisito	224
Gruppi di stati schedulazione	226
Configurazione dei gruppi di stati di schedulazione	228
Configurazione delle regole di conformità	233
Cronologia Gruppi stati schedulazione	238
Attività	240
Proprietà attività	241
Creazione ed eliminazione di attività	243
Creazione ed eliminazione di insiemi di attività	245
Raggruppamento di attività multiple	247
Aggiunta di attività a insiemi di attività	250
Configurazione di competenze per attività	251
Associazione di agenti ad attività	253
Statistiche	255
Proprietà delle statistiche	256
Configurazione delle statistiche per le attività	258
Configurazione di competenze per attività multisito	261
Riquadro Agenti attività multisito	263
Assegnazione di attività ad attività multisito	264
Associazione di siti a un'attività multisito	266
Statistiche per attività multisito	267
Utenti	268
Proprietà degli utenti	270
Privilegi dei ruoli utente	272
Diritti di accesso	274
Ruoli	275
Creazione di ruoli	276
Assegnazione di ruoli agli utenti	277
Modifica ed eliminazione di ruoli	279

Privilegi ruolo	280
Privilegi dei ruoli generici	281
Privilegi dei ruoli di configurazione	282
Privilegi dei ruoli di criteri	283
Privilegi dei ruoli di calendario	284
Privilegi dei ruoli di previsione	285
Privilegi dei ruoli di schedulazione	287
Privilegi dei ruoli di negoziazione	288
Privilegi dei ruoli di prestazioni	289
Privilegi dei ruoli di conformità	290
Privilegi dei ruoli di report	291
Privilegi dei ruoli di notifica	292
<b>Calendario</b>	<b>293</b>
Voci di calendario	294
Finestra di dialogo Filtra	302
Finestra di dialogo Opzioni	303
Modifica dello stato delle preferenze	304
Procedura guidata per l'aggiunta di voci di calendario	306
Scelta attività	307
Scelta agenti	308
Scegli voce di calendario	309
Aggiunta o modifica ora inizio/fine	310
Aggiunta o modifica di commenti	311
Aggiunta o modifica di eccezioni	312
Aggiunta o modifica di turni	314
Elementi di aggiunta o modifica di ore di astensione dal lavoro	315
Aggiorna opzioni di schedulazione	317
Modifica voci di calendario	318
Finestra di dialogo Controlla richieste batch	319
Finestra di dialogo Rivedi messaggi calendario	320
Limiti per l'astensione dal lavoro	321
Finestra di dialogo Impostazione valori	325
Presentazione dell'impostazione guidata dei limiti per l'astensione dal lavoro	326
Procedura guidata ILAL: Scegli date	327
Procedura guidata ILAL: Specificare schema settimanale	328
Procedura guidata ILAL: Specificare intervallo temporale	330
<b>Previsioni</b>	<b>332</b>

Creazione guidata nuova previsione	336
Creazione guidata nuova previsione: Parametri generali	338
Creazione guidata nuova previsione: Seleziona attività	339
Scenari di previsione	340
Visualizzazione Scenari del modulo Previsioni	342
Visualizzazione Volumi dello scenario	346
Creazione guidata volumi	351
Creazione guidata volumi: Seleziona attività	353
Creazione guidata volumi: Seleziona metodo di creazione dati	354
Creazione guidata volumi: Seleziona dati storici	357
Creazione guidata volumi: Selezione di modelli	359
Creazione guidata volumi: Seleziona eventi	363
Creazione guidata volumi: Seleziona distribuzione eventi	365
Divisione guidata volumi	366
Finestra di dialogo Regola volumi	369
Visualizzazione Personale dello scenario	370
Procedura guidata di definizione del personale richiesto	375
Informazioni sul budget personale	377
Creazione guidata personale	378
Creazione personale: Fornisci data di destinazione	380
Creazione personale: Fornisci opzioni di destinazione	381
Creazione personale: Obiettivi del livello di servizio	383
Creazione personale: Obiettivi del livello di servizio multimediale	385
Creazione personale: Requisiti personale	386
Creazione personale: Visualizzazione risultati	387
Divisione guidata personale	388
Visualizzazione Grafici dello scenario	390
Finestra Carica modelli di previsione	393
Finestra Aggiungi attività	394
Finestra Rimuovi attività	395
Aggiunta di commenti a una previsione	396
Visualizzazione Tempi improduttivi dello scenario di previsione	398
Procedura guidata di aggiunta tempo improduttivo	401
Pubblicazione/Estrazione di previsioni	402
Opzioni della visualizzazione Grafici	405
Opzioni della visualizzazione Grafici (VI)	406
Opzioni della visualizzazione Grafici (TMG)	407

Opzioni della visualizzazione Grafici (VI e TMG)	408
Opzioni della visualizzazione Grafici (personale)	409
Modelli di previsione	412
Visualizzazione dell'elenco dei modelli di previsione	413
Proprietà modelli: scheda Dati	415
Proprietà modelli: scheda Grafico	416
Proprietà modelli: scheda Attività	417
Finestra di dialogo Nuovo modello previsione	418
Finestra di dialogo Salva come modello	420
Sovrapposizioni	421
Descrizione sovrapposizioni	427
Procedura guidata sul calcolo della distribuzione	430
Creazione guidata nuova sovrapposizione	432
Creazione guidata nuova sovrapposizione: Pagina Proprietà	433
Creazione guidata nuova sovrapposizione: Pagina Utilizzo	434
Creazione guidata nuova sovrapposizione: Pagina Impatto	435
Creazione guidata nuova sovrapposizione: Pagina Attività sotto impatto	436
Importa	437
Importazione di dati	439
Previsione principale	442
Visualizzazione Volumi della previsione principale	443
Visualizzazione Personale della previsione principale	446
Visualizzazione Tempi improduttivi della previsione principale	449
Visualizzazione Grafici della previsione principale	452
Opzioni per i grafici della previsione principale	455
Finestra Pulitura previsione principale	456
Dati storici	457
Visualizzazione Dati storici Volumi	458
Ricerca guidata eventi	462
Pagina Nuovo evento	464
Visualizzazione Grafici dei dati storici	465
<b>Schedulazioni</b>	<b>467</b>
Scenari di schedulazione	471
Visualizzazione Scenari	473
Creazione guidata nuovo scenario di schedulazione	478
Nuovo scenario di schedulazione: Parametri generali	479
Nuovo scenario di schedulazione: Seleziona scenario di previsione	481

Nuovo scenario di schedulazione: Seleziona attività	482
Nuovo scenario di schedulazione: Filtra per contratti	483
Nuovo scenario di schedulazione: Aggiungi agenti	484
Nuovo scenario di schedulazione: Aggiungi agenti profilo	485
Nuovo scenario di schedulazione: Aggiungi profili	486
Finestra di dialogo Creazione schedulazione	487
Visualizzazione Copertura dello scenario	488
Visualizzazione Settimanale dello scenario	492
Visualizzazione Giornaliera dello scenario	499
Giornaliera dello scenario: Pubblicazione guidata schedulazione	507
Giornaliera dello scenario: destinazione dei dati delle prestazioni	509
Giornaliera dello scenario: Finestra di dialogo Modifica commenti	511
Giornaliera dello scenario: Finestra di dialogo Opzioni	512
Giornaliera dello scenario: finestra di dialogo Visualizza messaggi (Salva)	515
Aggiunta/rimozione guidata elementi dello scenario	516
Aggiungi/rimuovi elementi dello scenario: Seleziona azioni	517
Aggiungi/rimuovi elementi dello scenario: Seleziona attività	518
Aggiungi/rimuovi elementi dello scenario: Filtra per contratti	519
Aggiungi/rimuovi elementi dello scenario: Aggiungi agenti	520
Aggiungi/rimuovi elementi dello scenario: Aggiungi agenti profilo	521
Aggiungi/rimuovi elementi dello scenario: Aggiungi profili	522
Aggiungi/rimuovi elementi dello scenario: Rimuovi agenti	523
Visualizzazione estesa agente dello scenario	524
Visualizzazione Profili/Offerte dello scenario	531
Finestra di dialogo Opzioni (visualizzazione Profili/Offerte dello scenario)	539
Visualizzazione Riepilogo dello scenario	540
Totali gruppo stati dello scenario	546
Finestra di dialogo Filtro schedulazione	552
Finestra di dialogo filtro Stati	553
Finestra di dialogo Opzioni (visualizzazione Riepilogo)	554
Finestra di dialogo Opzioni (visualizzazione Settimanale)	557
Scambio guidato schedulazioni agenti	558
Finestra di dialogo Ordinamento	559
Visualizzazione dei messaggi di scambio	560
Riesame dei messaggi	561
Inserimento multiplo guidato	562
IMG: Seleziona attività	564

IMG: Seleziona agenti	565
IMG: Seleziona date	566
IMG: Seleziona tipo di stato	567
IMG: Seleziona turno	568
IMG: Seleziona insieme di attività	569
IMG: Seleziona pausa	570
IMG: Seleziona pasto	571
IMG: Seleziona eccezione	572
IMG: Seleziona astensione dal lavoro	574
IMG: Seleziona ore segnate	575
IMG: Seleziona insieme di lavori	576
IMG: Visualizza messaggi	578
Eliminazione multipla guidata	579
EMG: Seleziona attività	581
EMG: Seleziona agenti	582
EMG: Seleziona date	583
EMG: Seleziona tipi di stato	584
EMG: Seleziona pause	585
EMG: Seleziona pasti	586
EMG: Seleziona eccezioni	587
EMG: Seleziona astensioni dal lavoro	588
EMG: Seleziona ore assegnate	589
Esecuzione guidata commit/rollback multiplo	590
CRG: Seleziona attività	592
CRG: Seleziona agenti	593
CRG: Seleziona date	594
Modifica delle schedulazioni dei singoli agenti	595
Inserimento guidato turno	602
Finestra di dialogo Inserisci pausa	604
Finestra di dialogo Inserisci pasto	605
Finestra di dialogo Inserisci insieme di attività	606
Inserimento di eccezioni	607
Finestre di dialogo Inserisci astensione dal lavoro	610
Inserimento guidato insieme di lavori	613
Finestra di dialogo Inserisci ore segnate	615
Inserisci eccezione con recupero	616
Cronologia schedulazione	618

Finestra di dialogo Modifica elemento	619
Finestra di dialogo Modifica eccezione	620
Finestra di dialogo Modifica giornata intera di astensione dal lavoro	622
Finestra di dialogo Imposta attività	624
Finestra di dialogo Copia schedulazione	625
Meeting Scheduler	626
MSW: Seleziona riunione	627
MSW: Seleziona partecipanti	628
MSW: Seleziona date	629
MSW: Parametri riunione	630
Schedulazione principale	632
Visualizzazione Copertura schedulazione principale	633
Visualizzazione Schedulazione principale settimanale	637
Finestra di dialogo Opzioni della visualizzazione Settimanale	642
Visualizzazione Schedulazione principale giornaliera	643
Dettagli schedulazione accessibili di Schedulazione principale giornaliera	652
Schedulazione principale giornaliera: destinazione dei dati delle prestazioni	653
Schedulazione principale giornaliera: Finestra di dialogo Opzioni	655
Schedulazione principale giornaliera: finestra di dialogo Visualizza messaggi (Salva)	658
Visualizzazione Schedulazione principale singolo agente	659
Visualizzazione Riepilogo schedulazione principale	666
Finestra Pulitura schedulazione principale	673
Filtra per proprietà agente	674
Schedulazione principale totali gruppi stati	675
Schedulazione principale totali gruppi stati: Finestra di dialogo Opzioni	682
Visualizzazione Requisito straordinari schedulazione principale	683
Requisito straordinari schedulazione principale: Finestra di dialogo Opzioni	687
Approvazione modifiche schedulazione principale	688
Finestra di dialogo Visualizza messaggi di convalida	691
Offerte schedulazione	692
Configurazione di uno scenario di offerta	694
Seleziona candidati idonei all'offerta	695
Associa/separa team	696
Controllo guidato processo offerta	697
Risoluzione e pubblicazione di uno scenario di offerta	699
Procedura guidata Assegnazione automatica schedulazioni	700
Creazione guidata schedulazione	701

Seleziona siti (e opzioni di creazione)	702
Parametri creazione schedulazione	705
Finestra di dialogo Schedulazione creazione scenario	713
Rigenerazione guidata schedulazione giornaliera	714
Opzioni di creazione e sito	716
Opzioni di selezione	719
Vincoli trasporto condiviso	720
Sincronicità team	721
Seleziona agenti	723
Seleziona attività	724
Rigenerazione guidata schedulazione	725
Pubblicazione/estrazione di schedulazioni	726
Convalida della schedulazione	729
<b>Negoziazione</b>	<b>730</b>
Funzionamento della negoziazione	731
Visualizzazione Elenco di negoziazioni	735
Finestra di dialogo Commenti sulle negoziazioni	738
Finestra di dialogo Dettagli schedulazione	739
<b>Prestazioni</b>	<b>740</b>
Visualizzazione Monitoraggio del modulo Prestazioni	742
Visualizzazione Giornaliera del modulo Prestazioni	744
Visualizzazione Avvisi del modulo Prestazioni	749
Finestra di dialogo Opzioni del modulo Prestazioni	750
Finestra What if	751
<b>Conformità</b>	<b>754</b>
Calcoli di conformità	755
Visualizzazione dei dettagli di conformità	757
Conformità per ciascun canale	759
Finestra di dialogo Filtra della conformità	760
Finestra di dialogo Opzioni dei dettagli di conformità	762
Visualizzazione grafica della conformità	764
<b>Report</b>	<b>766</b>
Elenco dei report	769
Salvataggio di report su file	772
Pianificatore report	773
Report generati	776
Report di configurazione	777

Report proprietà attività	778
Report trasporto condiviso	779
Report criteri	781
Report proprietà agente	782
Report proprietà contratto	784
Report proprietà turno	787
Report proprietà schema di rotazione	791
Report calendario	793
Report voci di calendario	794
Report astensione dal lavoro	796
Report saldo astensioni dal lavoro	798
Report gestione astensioni dal lavoro	800
Report previsioni	802
Report previsioni	803
Report grafici previsioni	806
Report prestazioni	808
Report tempo improduttivo effettivo	809
Report prestazioni personale	811
Report prestazioni Contact Center	813
Report grafici prestazioni Contact Center	815
Report schedulazione	817
Report stati schedulazione	819
Report totali stati schedulazione	822
Report schedulazione singolo agente	825
Report schedulazione team	826
Report schedulazione settimanale	828
Report schedulazione settimanale attività	830
Report schedulazione settimanale team	833
Report copertura schedulazione settimanale	835
Report budget schedulato	837
Report commenti agente	839
Report convalida schedulazione	840
Report negoziazione schedulazione	841
Report riepilogativo schedulazione	843
Report ore segnate schedulazione	847
Report totali ore segnate schedulazione	849
Report offerte schedulazione	852

Report conformità	854
Report conformità agente	856
Report totali conformità	859
Report stati agente	862
Report di controllo	864
Report controllo calendario	865
Report controllo schedulazione	868
Report controllo configurazione	871

# Guida di Workforce Management 8.5 Web for Supervisors

Benvenuti nella Guida di Workforce Management (WFM) Web for Supervisors. Utilizzare questa pagina per passare direttamente alle informazioni necessarie oppure utilizzare il sommario per la presentazione dettagliata di tutte le caratteristiche e funzioni in WFM Web for Supervisors.

## Introduzione

Informazioni sui controlli di WFM, su come impostare la data e ricercare agenti nelle tabelle di grandi dimensioni.

---

[Selettori di data](#)

[Ricerca di agenti nelle tabelle](#)

[Controlli nella finestra Supervisor](#)

## Criteri e configurazione

È possibile creare criteri, oggetti organizzativi e ruoli di protezione.

---

[Eccezioni](#)

[Regole di astensione dal lavoro](#)

[Contratti](#)

## Calendario e negoziazione

È possibile creare voci di calendario, impostare i limiti di astensione dal lavoro e gestire le richieste di negoziazione della schedulazione.

---

[Voci di calendario](#)

[Limiti per l'astensione dal lavoro](#)

## Previsioni e schedulazioni

È possibile creare previsioni e scenari, schedulazioni e scenari (principali e giornalieri).

---

[Creazione guidata nuova previsione](#)

[Scenari di previsione](#)

[Scenari di schedulazione](#)

[Schedulazione principale](#)

[Schedulazione principale Giornaliera](#)

## Prestazioni, conformità e report

È possibile monitorare le prestazioni e

impostare avvisi, calcolare la conformità per ciascun canale e creare report.

---

### Monitoraggio delle prestazioni

Avvisi delle prestazioni

Calcoli di conformità

Conformità per ciascun canale

Creare e generare report

# Presentazione

In questa Guida è fornita una spiegazione completa delle caratteristiche e delle funzioni dell'interfaccia di Workforce Management Web for Supervisors (WFM Web). Vengono inoltre presentate alcune linee guida generali sull'utilizzo dei browser Web. Se sono necessarie ulteriori informazioni sul browser Web utilizzato, fare riferimento alla Guida del browser installato.

## Opzioni della Guida di WFM Web for Supervisors

I collegamenti sottolineati in rosso reindirizzano direttamente a un argomento. I collegamenti disponibili nella Guida consentono di accedere facilmente alle informazioni.

<p><a href="#">Introduzione</a></p>	<p>Viene spiegato come eseguire operazioni di base in WFM Web, quali accesso e disconnessione, scelta di date e spostamento all'interno di WFM Web.</p>
<p><a href="#">Modulo Criteri</a></p>	<p>Spiega come configurare i seguenti oggetti Criteri (regole di cui WFM tiene conto quando fa previsioni e imposta schedulazioni): <b>Tipi di eccezioni, Tipi di astensioni dal lavoro, Regole di astensione dal lavoro, Riunioni, Ore segnate, Turni, Contratti e Schemi di rotazione.</b></p>
<p><a href="#">Modulo di configurazione</a></p>	<p>Viene spiegato come:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Configurare WFM per l'invio di notifiche via e-mail quando si verificano i tipi di evento seguenti: modifiche alla schedulazione (notifiche agente), modifiche allo stato delle richieste di negoziazione sulle schedulazioni (notifiche utente e agente) e modifiche allo stato delle richieste di astensione dal lavoro (notifiche utente e agente).</li> <li>• Utilizzare il modulo <b>Colori</b> per configurare i colori utilizzati in WFM nelle visualizzazioni di schedulazione di Supervisor. È possibile configurare i valori predefiniti dei seguenti elementi della schedulazione: <b>Lavoro, Giornate di astensione dal lavoro, Pasti, Pause, Insiemi di attività, Eccezioni, Astensione dal lavoro e Ore segnate.</b> È inoltre possibile configurare colori specifici, in base al sito, per diversi tipi di: <b>Insiemi di attività, Eccezioni, Astensione dal lavoro e Ore segnate.</b></li> <li>• Visualizzare, creare, aggiornare, eliminare e gestire <b>Gruppi di trasporto condivisi.</b></li> <li>• Configurare <b>Attività, Astensione dal lavoro,</b></li> </ul>

	<p><b>Premi astensione dal lavoro</b> delle proprietà dell'agente e assegnare <b>Regole di astensione dal lavoro, Tipi di astensione dal lavoro, Contratti</b> o <b>Schemi di rotazione</b> a esse.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Configurare <b>Unità operative</b> e <b>Siti</b>.</li> <li>• Configurare <b>Periodi di offerte di astensione dal lavoro</b>.</li> <li>• Configurare <b>gruppi di stati di schedulazione</b> e <b>regole di conformità</b>.</li> <li>• Configurare <b>attività</b>.</li> <li>• Configurare <b>Utenti</b> (supervisor e altre persone che non siano agenti)</li> <li>• Configurare <b>Ruoli</b> (ruoli di protezione e privilegi)</li> </ul>
Modulo 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.
Modulo Previsioni	Viene spiegato come elaborare previsioni sul carico di lavoro e sul personale per uno o più siti.
Modulo Schedulazione	Vengono spiegate le visualizzazioni della schedulazione e come modificare la schedulazione in tempo reale.
Visualizzazione Offerte schedulazione	All'interno della guida al modulo Schedulazione. Viene spiegato il processo relativo alle offerte di schedulazione, che include: la creazione di uno scenario, l'espressione di offerte da parte di agenti, la risoluzione delle offerte e la pubblicazione nella <b>schedulazione principale</b> .
Modulo Negoziazione	Viene spiegato come rivedere e approvare o rifiutare negoziazioni sulle schedulazioni proposte dagli agenti.
Modulo Prestazioni	Viene spiegato come visualizzare il confronto tra le prestazioni effettive del sito e le prestazioni pianificate, utilizzando indicatori chiave quali Livello di servizio e Velocità media di risposta (VMR).
Modulo Conformità	Vengono spiegate le visualizzazioni della conformità degli agenti in tempo reale, con la possibilità di scegliere tra tabelle e grafici.
Modulo Report	Vengono elencati tutti i report disponibili in WFM Web for Supervisors e dettagliate le informazioni incluse in ogni report.
Finestra Informazioni su	Visualizza il numero di versione e le informazioni sul copyright della versione corrente di WFM Web.

## Stampa della Guida in linea

Se si desidera stampare la Guida anziché utilizzarla online, completare le seguenti operazioni:

1. Nel pannello **Spostamento**, che appare in questa pagina sotto il **Sommario**, fare clic su **Versione PDF**.
2. Quando si apre la finestra di dialogo, selezionare:

### Selezionare

- **Apri con** per selezionare l'applicazione con la quale si desidera visualizzare e stampare la Guida. Si consiglia Adobe Acrobat v9.

### Selezionare

- **Salva file** per salvare la Guida in una cartella del computer.
- Quando il download è completo, passare alla cartella in cui è stato salvato il file PDF e utilizzare la funzione **Stampa** dell'applicazione per stampare il file o aprire e visualizzare il file nel computer non in linea.

---

# Informazioni su WFM Web

La finestra Informazioni su viene visualizzata quando si seleziona il pulsante **Informazioni su**, che si trova nell'angolo in alto a destra della finestra WFM Web, accanto al pulsante **Disconnetti**. Nella finestra Informazioni su vengono visualizzate le informazioni sul copyright, il pulsante **Impostazioni...** e la versione di Workforce Management (WFM) Web Server.

## Supporto per utilità per la lettura dello schermo

WFM Web for Supervisors supporta l'utilità per la lettura dello schermo per utenti con problemi di vista mediante la tastiera, lo strumento di messa a fuoco e le descrizioni dei comandi dell'utilità per la lettura dello schermo in tutta l'interfaccia di WFM Web for Supervisors. È possibile accedere a ogni voce di menu e comando visualizzati sullo schermo tramite la tastiera (e quindi anche mediante l'utilità per la lettura dello schermo).

Inoltre, la finestra di dialogo **Dettagli schedulazione accessibili** consente di semplificare e organizzare i comandi per utenti con problemi di vista e per le utilità per la lettura dello schermo che questi ultimi utilizzano, nelle seguenti visualizzazioni:

Visualizzazione **Schedulazione** > **Scenari di schedulazione** > **Estesa agente dello scenario**

Visualizzazione **Schedulazione** > **Scenari di schedulazione** > **Giornaliera dello scenario**

Visualizzazione **Schedulazione** > **Schedulazione principale** > **Schedulazione principale Giornaliera**

Visualizzazione **Schedulazione** > **Schedulazione principale** > **Schedulazione principale estesa dall'agente**

WFM Web è stato migliorato per consentire ai supervisori di utilizzare le visualizzazioni basate su Java nei browser che non supportano il plug-in Java, come Chrome.

## Modifica dei colori dell'interfaccia grafica

WFM Web for Supervisors utilizza altri indicatori oltre al colore per evidenziare una modifica o uno stato, ma è possibile personalizzare molti elementi nella GUI cambiando il colore.

1. Fare clic su **Informazioni su** > **Impostazioni...** per visualizzare la pagina **Impostazioni**. **La pagina Impostazioni contiene un'impostazione visualizzata su ciascuna riga e si può essere scorrere su di essa verso l'alto o il basso.**
2. Facoltativo: Fare clic su **Ordina**  per aprire un elenco a discesa e scegliere una delle quattro opzioni di ordinamento: **Impostazioni**, **Descrizione**, **Tipo** o **Valore**; oppure fare clic sull'intestazione di una colonna per ordinare in base all'elenco in ordine crescente o decrescente.
3. Fare clic su una riga in **Impostazioni...** di tipo **COLORE** per visualizzare il riquadro **Tavolozza di**

**colori.**

4. Nel riquadro **Tavolozza di colori** contiene cinque campi: **ROSSO**, **VERDE**, **BLU**, **TONALITÀ** e **COLORE (#)**, che mostrano i valori numerici per il colore scelto nella tavolozza.  
**La tavolozza corrisponde al selettore colori stile Windows standard.**
5. Una volta apportate le modifiche, fare clic su **Applica** , quindi su **Chiudi**  per chiudere il selettore colori.
6. Facoltativo: Per modificare **Impostazioni dimensione testo**, selezionare uno dei quattro pulsanti opzione; **Nessuno**, **+1**, **+2** o **+3**.
7. Facoltativo: Selezionare la casella di controllo **Usa tema a elevato contrasto** per visualizzare tutte le opzioni di colori a elevato contrasto al successivo accesso a WFM Web.
8. Fare clic su **Salva modifiche**  e uscire dalla pagina **Impostazioni...**
9. Facoltativo: Fare clic su **Ripristina valore predefinito**  per annullare le modifiche.

## Modifica delle impostazioni dell'applicazione WFM Web

Oltre alle impostazioni di colore della GUI, sono disponibili impostazioni booleane in [Informazioni > Impostazioni...](#) che influiscono sulle funzionalità dell'applicazione WFM Web:

- **ACCESSIBILITY\_COMPATIBLE**—Se questa opzione è selezionata, WFM Web viene eseguito in modalità di accesso facilitato. Se la casella di controllo non è selezionata (impostazione predefinita), WFM Web non viene eseguito in modalità di accesso facilitato.
- **CFG\_SHOW\_TERMINATED\_AGENTS**—se questa opzione è selezionata, WFM Web mostra gli agenti interrotto gli agenti cessati e gli agenti con **date di assunzione** impostate nel futuro in elenchi o tabelle. Se questa opzione non è selezionata, WFM Web non mostra gli agenti cessati e gli agenti con **date di assunzione** impostate nel futuro in elenchi o tabelle.
- **FRC\_STAFFING\_USE\_MANHOURS**—Se questa opzione è selezionata, WFM Web mostra i totali del personale nel formato persona-ore anziché in equivalenti a tempo pieno. Se la casella di controllo non è selezionata (impostazione predefinita), WFM Web mostra i totali del personale in equivalenti a tempo pieno.
- **RUN\_JAVA\_STANDALONE**—Se questa opzione è selezionata, WFM Web consente agli utenti di eseguire le visualizzazioni di Java nei browser che non supportano i plug-in di Java. Anziché tentare di avviare l'applet, WFM Web genera e scarica il file `wfm.jnlp` che viene avviato automaticamente. Tuttavia, potrebbe essere necessario salvarlo su disco rigido e avviarlo come per qualsiasi altra applicazione. Viene quindi avviato come applicazione Java Webstart autonoma, contenente le visualizzazioni di supervisore basate su Java. Vedere le [limitazioni](#) qui di seguito.

## Limitazioni durante l'utilizzo dei browser che non supportano i plug-in Java

Se si attiva (o seleziona) l'impostazione **RUN\_JAVA\_STANDALONE**, annotare i seguenti limiti:

- Non è possibile utilizzare il file `wfm.jnlp` per avviare le visualizzazioni di Web for Supervisors in qualsiasi

momento. Il file è valido e avvia l'applicazione solo se la sessione dell'utente, da cui è stato scaricato il file, è attiva. Dopo la disconnessione dell'utente o la scadenza della sessione, anche l'applicazione Java (separata) smette di funzionare. Pertanto, è necessario mantenere aperta la finestra del browser, da cui il file `wfm.jnlp` è stato scaricato, per la durata del lavoro e rimanere connessi.

- Se le impostazioni locali in **Informazioni > Impostazioni...** vengono modificate, è necessario scaricare nuovamente il file `wfm.jnlp` e riavviare per rendere effettive le modifiche.

## Glossario delle abbreviazioni

Gli acronimi e le abbreviazioni visualizzate nelle schermate di Workforce Management e all'interno del documento appaiono come collegamenti che fanno riferimento a un glossario contenente le definizioni di tali termini. Per visualizzare le definizioni, fare clic sul collegamento (in grassetto rosso) che aprirà una finestra popup sulla pagina che si sta visualizzando. Ad esempio, tempo medio di gestione.

Vedere anche tutto il [Glossario Genesys](#).

# 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

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

Configurazione	Viene spiegato come configurare gli oggetti <b>Trasporto condiviso</b> , <b>Agenti</b> , <b>Organizzazione</b> , ad esempio <b>Unità operative</b> , <b>Siti</b> e <b>Fusi orari</b> , <b>Gruppi di stati di schedulazione</b> e <b>Attività</b> . In <b>Notifiche</b> viene descritto come configurare le notifiche via e-mail. In <b>Colori</b> 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 <b>schedulazione principale</b> .
Negoziazione	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.

---

# Accesso

Workforce Management (WFM) visualizza una nuova schermata iniziale dell'interfaccia di accesso.

Per iniziare a utilizzare WFM Web:

1. Aprire un browser Web.
2. Inserire l'URL di WFM Web nella riga dell'indirizzo del browser, quindi premere **Invio**.

## Suggerimento

L'URL deve essere fornito dall'amministratore del sistema.

Verrà visualizzata la finestra Login.

1. Immettere il nome utente e la password.
2. Fare clic su **OK**.

Se il nome utente e la password vengono convalidati in WFM Web e viene rilevato il plug-in Java richiesto, l'applicazione WFM Web si aprirà in una finestra separata del browser. La finestra originale del browser rimarrà aperta con il logo Genesys. È possibile chiudere la finestra, se lo si desidera.

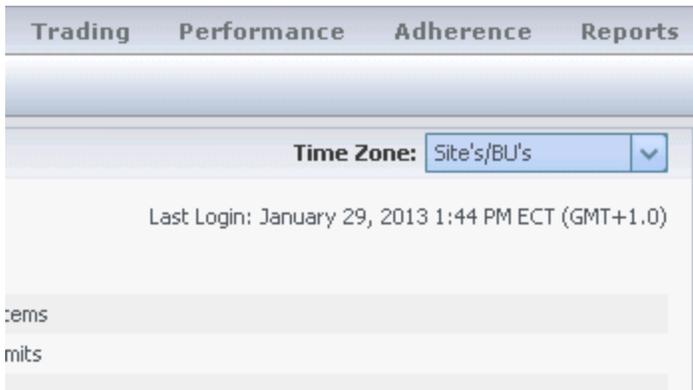
Se non è possibile accedere a WFM Web, viene visualizzato un messaggio di errore che spiega il problema. Fare clic su **Accesso** per riprovare (ad esempio, se il nome utente o la password non sono stati digitati correttamente) oppure fare clic su **Mostra dettagli errore**.

## Importante

I supervisor multipli che utilizzano il browser Web Firefox non possono essere connessi allo stesso host contemporaneamente.

## Data e ora di accesso al sistema

Le informazioni di data e ora dell'accesso precedente vengono visualizzate nella GUI di WFM Web al successivo accesso mediante l'interfaccia Supervisor, avvisando l'utente di qualsiasi uso non autorizzato delle credenziali di accesso.



**Figura:** Data e ora dell'accesso di Web for Supervisors

Se non si imposta l'intervallo ottimizzato con il fuso orario del browser, viene utilizzato il fuso orario del luogo in cui si effettua l'accesso. L'intervallo ottimizzato viene visualizzato nell'angolo superiore destro della **Home page**, sotto l'elenco di moduli e la barra di navigazione.

## Selettori di data

Molti moduli e visualizzazioni di WFM Web dispongono di controlli comuni per la selezione delle date che consentono di modificare le date visualizzate al loro interno. Nelle sezioni successive verranno trattati gli argomenti seguenti:

- Selezione di una **data di inizio**.
- Passaggio ad altre date tramite il **calendario mensile**.
- Funzionamento della selezione automatica di WFM Web del **primo giorno lavorativo nelle visualizzazioni settimanali**.

### Selezione della data di inizio

Se disponibili, i controlli di selezione della data sono visualizzati all'estremità destra della barra degli strumenti: Questi controlli funzionano come segue:

<	Fare clic su questo pulsante per spostare indietro di un intervallo la data di inizio (giorno, settimana o periodo di pianificazione della schedulazione—in base al contesto).
<b>Data:</b>	Digitare una data in questa casella per modificare direttamente la data di inizio. La sequenza delle cifre per mese, giorno e anno dipende dalle impostazioni internazionali del proprio sistema operativo. Per modificare la data visualizzata è inoltre possibile servirsi delle frecce direzionali su e giù.
...	Premere questo pulsante per aprire il <b>calendario mensile</b> .
<b>- [Data fine]</b>	In questo punto si trova (ma non può essere modificata) la data di fine per le modalità di visualizzazione contenenti informazioni per più di un giorno.
>	Fare clic su questo pulsante per spostare in avanti di un intervallo la data di inizio (giorno, settimana o periodo di pianificazione della schedulazione—in base al contesto).

### Selezione del mese

Il calendario mostra un mese di calendario: È possibile utilizzare i controlli del calendario per:

<b>Selezionare una nuova data di inizio:</b>	Fare clic su una data. Il calendario si chiude, modificando il modulo o la visualizzazione corrente nella data di inizio selezionata.
<b>Passare all'anno successivo o precedente:</b>	Fare clic sulle frecce su o giù che si trovano a destra della casella dell'anno.
<b>Passare a un anno specifico:</b>	Nella casella dell'anno, selezionare e digitare nuovamente le cifre che si desidera sostituire. (Le cifre verdi rimangono modificabili; premere Invio per bloccare il nuovo anno, le cui cifre diventano nere).
<b>Passare al mese successivo o precedente:</b>	Fare clic sulle frecce su o giù che si trovano a destra della casella del nome del mese.
<b>Passare a un mese specifico:</b>	Fare clic sul nome del mese, quindi su un mese diverso scelto nell'elenco a discesa.

I colori del calendario hanno i seguenti significati:

<b>Quadrato grigio scuro:</b>	Data di inizio attualmente selezionata.
-------------------------------	---

## Visualizzazioni settimanali: selezione automatica del giorno di inizio

Nelle visualizzazioni settimanali, digitando una data diversa dal primo giorno della settimana, la visualizzazione viene automaticamente modificata in modo da cominciare con il primo giorno della settimana.

Se l'impostazione `WeekStartDay` è stata specificata (nella scheda > **Proprietà** delle unità operative), il primo giorno della settimana corrisponde a quello specificato in `WeekStartDay`. In caso contrario, il primo giorno della settimana è quello specificato nelle impostazioni internazionali del sistema operativo.

---

## Ricerca di agenti nelle tabelle

In diverse finestre di Workforce Management (WFM) Web è possibile cercare agenti specifici tramite la finestra di dialogo **Trova agente**. Per aprirla, selezionare la tabella che si desidera consultare, quindi eseguire una di queste operazioni:

- Scegliere **Trova** dal menu **Modifica**.
- Premere **[CTRL] + F**.

È possibile cercare agenti nelle seguenti finestre:

- La finestra principale **Calendario**.
- La tabella presente nella **Visualizzazione settimanale dello scenario della schedulazione** e nella **Visualizzazione settimanale della schedulazione principale**. Selezionare una cella nella colonna **Nome agente** per attivare il comando **Trova**.
- La tabella in queste visualizzazioni:
  - **Scenario schedulazione Estesa agente**
  - **Scenario schedulazione giornaliera**
  - **Schedulazione principale Estesa agente**
  - **Schedulazione principale Giornaliera**

Per cercare uno o più agenti:

1. Nella finestra di dialogo **Trova agenti**, digitare il nome completo o le prime lettere del nome da cercare.
2. Selezionare l'opzione **Cognome** o **Nome**.
3. Fare clic su **Trova**.  
**A questo punto, la tabella che si sta consultando visualizzerà il primo agente dell'elenco il cui nome corrisponde alla stringa di ricerca inserita. Nel caso in cui nessun agente soddisfi i criteri di ricerca, viene visualizzato un messaggio informativo.**
4. Per trovare l'agente successivo il cui nome corrisponde alla stringa di ricerca, fare nuovamente clic su **Trova**. È possibile eseguire un numero infinito di ricerche.
5. Appena completata la ricerca, fare clic su **Chiudi**.

## Visualizzazione degli agenti con cui la collaborazione è cessata nelle tabelle

È possibile abilitare WFM alla visualizzazione di determinati agenti con cui è cessata la collaborazione laddove gli agenti siano visualizzati in elenchi o tabelle nelle visualizzazioni **Schedulazione**,

**Calendario, Negoziazione, Conformità, Criteri, Configurazione, Report.** Per impostazione predefinita, in WFM non vengono visualizzati gli agenti con cui è cessata la collaborazione.

Per modificare l'impostazione predefinita, vedere l'impostazione CFG\_SHOW\_TERMINATED\_AGENTS in **Informazioni su > Impostazioni...**

# Finestra Supervisors

Nei riquadri di WFM Web for Supervisors vengono visualizzati alcuni dei controlli descritti di seguito, a seconda delle selezioni effettuate nel riquadro Oggetti. Per ulteriori informazioni, vedere la descrizione del pulsante **Recupera dati** nella tabella riportata di seguito.

<b>Pulsanti generici</b>	I seguenti pulsanti appaiono nella parte superiore di ogni finestra di WFM Web:
	<b>Home</b> apre la visualizzazione Home, che contiene un elenco di tutte le opzioni del menu Visualizza organizzato in schede.
	<b>Aggiorna</b> si applica alla visualizzazione corrente.
<b>Pulsante Informazioni su</b>	<b>Informazioni su</b> visualizza le informazioni sul copyright e sulla versione attuale.
<b>Pulsante Disconnessione</b>	<b>Disconnessione</b> chiude WFM Web, senza confermare la selezione se non sono state apportate modifiche da salvare.
	<b>Nuova pagina</b> visualizza una nuova pagina Web di WFM Web. La visualizzazione predefinita è Home.
<b>Pulsante ?</b>	<b>Guida generale</b> visualizza la guida di WFM Web a partire dall'argomento Presentazione.
	<b>Guida contestuale</b> visualizza la guida di WFM sull'argomento attuale.
	<b>Cerca</b> consente di immettere i criteri di ricerca per trovare rapidamente l'oggetto che si sta cercando. I criteri immessi dipendono dal riquadro aperto.
	<b>Ordina</b> consente di ordinare gli elenchi per trovare facilmente gli elementi che si stanno cercando. I criteri di ordinamento variano a seconda del riquadro che è stato aperto.
	I <b>controlli di paging</b> consentono di passare alle pagine precedenti e successive o andare alle prime e ultime voci nel set di dati (all'inizio e alla fine dell'elenco) facendo clic sul pulsante freccia appropriato nella visualizzazione. Per spostarsi tra le pagine, è possibile utilizzare i tasti <b>Su</b> , <b>Giù</b> , <b>Pagina su</b> e <b>Pagina giù</b> sulla tastiera.
<b>Moduli</b>	Fare clic per aprire ogni modulo di WFM. <b>Configurazione, Criteri, Calendario, Previsioni, Schedulazione, Negoziazione, Prestazioni, Conformità e Report.</b>
<b>Navigazione breadcrumb</b>	WFM for Supervisors utilizza lo stesso tipo di "navigazione breadcrumb" utilizzato nelle directory di Windows 7 e nella parte superiore di alcune finestre di browser Web. Fare clic su un collegamento in questa visualizzazione per aprire un menu a discesa ed effettuare una selezione

	<p>all'interno di quel ramo del modulo selezionato al momento. Ad esempio, il seguente percorso di navigazione breadcrumb visualizzerà uno scenario di schedulazione specifico per la data attualmente selezionata:</p> <p> Home &gt;  Schedulazione &gt; Scenari &gt; Q4-2010 &gt; Giornaliera Q4-2010</p>
<b>Menu Modifica (Copia, Taglia, Incolla, Trova)</b>	Ciascuno di questi comandi si attiva quando può essere eseguito sull'oggetto selezionato al momento.
<b>Menu Azioni</b>	Consente di effettuare selezioni in un elenco di comandi specifici di visualizzazione. I contenuti di questo menu cambiano quando ci si sposta tra i moduli e le visualizzazioni e corrispondono alle icone dei comandi presenti nella barra degli strumenti.
<b>Barra degli strumenti Azioni</b>	Questi pulsanti corrispondono ai comandi nel menu <b>Azioni</b> . Posizionare il puntatore del mouse su un pulsante della barra degli strumenti per visualizzare una descrizione contenente il nome del pulsante.
<b>Riquadro Oggetti</b>	<p>Questo riquadro offre diversi schemi di visualizzazione, a seconda della scheda e della voce di menu selezionate al momento:</p> <p><b>Schede:</b> alberi di voci specifici del modulo in schede separate  Un albero: <b>Unità operative (UO) &gt; Siti</b>  Un albero: <b>UO &gt; Siti &gt; Attività</b>  Albero superiore: <b>UO &gt; Siti &gt; Team &gt; Agenti</b>  Albero inferiore: <b>UO &gt; Attività multisito &gt; Gruppi di attività &gt; Siti &gt; Attività</b></p> <p>La presenza di due elementi selezionabili in uno di questi due alberi determina la selezione automatica di elementi corrispondenti nell'altro albero.</p> <p>Al livello del sito, può essere presente un team con etichetta &lt;Nessuno&gt;. In questo nodo sono elencati gli agenti assegnati al sito, ma non a un team. Se tutti gli agenti in tale sito sono assegnati a un team, il team &lt;Nessuno&gt; risulta vuoto. L'unica eccezione per questa gerarchia si verifica se è selezionato <b>Scenari</b> o quando si utilizzano i moduli <b>Configurazione</b> o <b>Report</b>.</p> <p>Facendo clic su un oggetto in un albero (o sul relativo <b>controllo di espansione/compressione</b>) viene visualizzato il contenuto dell'oggetto sotto di esso, leggermente rientrato. Quando è visualizzato l'oggetto desiderato, fare doppio clic su di esso (oppure fare clic su di esso e quindi fare clic su <b>Recupera dati</b>) per aprire la visualizzazione selezionata per tale oggetto.</p> <p>Quando nell'albero Oggetti sono presenti caselle di controllo, in genere è possibile selezionare/deselezionare più oggetti selezionando (<input checked="" type="checkbox"/>) / deselezionando (<input type="checkbox"/>) le corrispondenti caselle di controllo. Alcune visualizzazioni non includono caselle di controllo. In tal caso, è possibile selezionare più oggetti facendo clic sul gruppo di oggetti premendo contemporaneamente il tasto <b>MAIUSC</b> o <b>CTRL</b>. In alcune visualizzazioni e finestre è possibile selezionare un solo oggetto.</p>

<b>Controlli di espansione/compressione</b>	Quando in un albero o in un altro controllo viene visualizzata l'icona  , è possibile fare clic su di essa per ottenere una visualizzazione espansa o i dettagli del contenuto dell'elemento adiacente. L'icona  indica un elemento espanso. Fare una volta clic su di essa per comprimere il contenuto dell'elemento e visualizzare altri elementi paralleli.
<b>Riquadro di lavoro (o riquadro Dati)</b>	Nel riquadro destro della finestra sono riportati i dati e i controlli corrispondenti alla visualizzazione e al modulo selezionati. In alcune visualizzazioni sono presenti grafici con una legenda esplicativa al di sotto.
<b>Pulsanti Azione</b>	<p>I pulsanti di azione a livello di visualizzazione all'interno del riquadro di lavoro forniscono controlli specifici per particolari visualizzazioni, quali <b>Applica</b> o <b>Annulla</b>.</p> <p>Il pulsante <b>Recupera dati</b> , se presente nella parte inferiore sinistra sotto l'albero Oggetti, consente di aggiornare la visualizzazione con i dati correnti provenienti dal database.</p> <div data-bbox="828 892 1380 1060" style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px;"> <p>Suggerimento</p> <p>Non tutti i moduli utilizzano il pulsante <b>Recupera dati</b>. Se il pulsante <b>Recupera dati</b> non è disponibile, la visualizzazione viene aggiornata automaticamente con i nuovi dati ogni volta che si modifica la selezione relativa alla data o all'oggetto.</p> </div>
<b>Barra di stato</b>	Sulla barra di stato, situata nella parte inferiore della finestra, vengono visualizzati i messaggi relativi allo stato corrente di WFM Web. In alcune visualizzazioni viene visualizzato il messaggio di avviso o di errore più recente.

## Recupero di elenchi di voci in segmenti

L'elenco di voci o oggetti (ad esempio, **Agenti**, **Turni**, **Profili**, **Attività**, **Stati schedulazione**, **Contratti** e **Schemi di rotazione**) in un riquadro viene visualizzato in segmenti o in pagine sequenziali. Quando vengono recuperate grandi quantità di dati, l'elenco di voci nel riquadro viene visualizzato in segmenti più piccoli in sequenza, con 50 voci per pagina. Ciò consente di limitare il numero di voci recuperate da WFM in un determinato momento, mantenendo le prestazioni ottimali durante l'operazione di recupero. Vedere [Controlli di paging](#).

## Modifica delle dimensioni del carattere nel browser

Per modificare le dimensioni del carattere nel browser, sono disponibili due modi:

1. Sulla tastiera, tenere premuto il tasto **CTRL** e scorrere verso l'alto per ingrandire il carattere oppure

verso il basso per ridurlo.

Utilizzare questo metodo per modificare le dimensioni del carattere delle barre di navigazione e dei moduli in WFM Web for Supervisors, ad esempio **Schemi di rotazione, Contratti, Organizzazione, Gruppi stati schedulazione, Turni e Attività**.

2. Selezionare **Informazioni su > Impostazioni** e utilizzare la barra di scorrimento **Dimensione testo** per regolare il testo.  
Utilizzare questo metodo per modificare le dimensioni del carattere di tutti i moduli, eccetto i nuovi moduli (vedere l'elenco sopra riportato).

## Personalizzazione delle visualizzazioni tabella

Molte visualizzazioni di WFM Web includono tabelle su schermo. Per personalizzare la visualizzazione di queste tabelle, utilizzare uno o entrambi i metodi seguenti:

<b>Ridimensionare le colonne</b>	Nella riga di intestazione della tabella, posizionare il puntatore del mouse sul separatore tra due intestazioni di colonna. Quando viene visualizzata una freccia a due punte, fare clic sul separatore e trascinarlo per modificare la larghezza della colonna.
<b>Ordinare per colonna</b>	In alcune tabelle è possibile ordinare i dati in base a una delle colonne visualizzate. Specificare la colonna facendo clic sulla relativa intestazione.  Per cambiare l'ordinamento, fare nuovamente clic sull'intestazione. Una freccia rivolta verso l'alto nell'intestazione indica che l'ordinamento è crescente. Una freccia rivolta verso il basso indica che l'ordinamento è decrescente.

Se è stata specificata la colonna **Agente** come chiave di ordinamento, in ordine crescente, si vedrà:  
**Agente ^**

# Disconnessione

È sempre necessario scollegarsi al termine della sessione di lavoro con WFM Web.

## Importante

L'operazione di disconnessione consente di evitare che altri utenti della workstation possano visualizzare informazioni relative al proprio account.

Per disconnettersi da una visualizzazione di WFM Web:

1. Aprire il menu **File**.
2. Selezionare **Disconnessione/Accesso**.

L'utente viene disconnesso da WFM Web e viene visualizzata la schermata di login. Sarà a questo punto possibile chiudere il browser o un altro utente potrà effettuare l'accesso.

---

# Criteri

Gli oggetti Criteri sono regole che governano le schedulazioni operative degli agenti di un Contact Center. Queste regole vengono definite come oggetti criteri per ogni sito; WFM ne tiene conto nella formulazione delle previsioni e nell'impostazione delle schedulazioni.

WFM Web for Supervisors include i seguenti oggetti criteri:

- **Tipi di eccezione**—Periodi di tempo predefiniti durante cui gli agenti non sono impegnati nelle attività del Contact Center o in cui sono assenti; ad esempio perché impegnati in una riunione o liberi.
- **Tipi astensione dal lavoro**—Diversi tipi di astensioni dal lavoro, come vacanze, assenze per malattia, ferie e così via. Questo modulo consente di configurare diversi tipi di astensione dal lavoro e associarli alle regole di astensione dal lavoro.
- **Regole di astensione dal lavoro**—Le regole che ordinano l'astensione dal lavoro maturata e la modalità con cui viene approvata l'astensione dal lavoro concessa. Il modulo consente di configurare le regole di astensione dal lavoro per uno o più tipi di astensione dal lavoro.
- **Riunioni**—Periodo riservato per un'attività specifica, come una riunione o una sessione di formazione, alla quale partecipano più agenti.
- **Ore segnate**—Periodi che è possibile identificare e che richiedono una tracciatura speciale. Ad esempio, si potrebbe avere un agente che lavora ore aggiuntive in un giorno particolare, ma le ore aggiuntive non vengono conteggiate come straordinario. È possibile contrassegnare tali ore in modo da tenerne traccia e generare dei report.
- **Turni**—Periodi di tempo definiti in cui gli agenti vengono assegnati ad attività lavorative. I turni definiscono i parametri di una giornata lavorativa in base all'ora del giorno, alla durata e ai giorni della settimana.
- **Contratti**—Impostazioni per le ore di disponibilità degli agenti e le giornate di astensione dal lavoro che possono essere requisiti sindacali o contrattuali. WFM tiene conto automaticamente di queste impostazioni durante la schedulazione, generando schedulazioni secondo i requisiti di legge per ogni agente.
- **Schemi di rotazione**—Settimane di lavoro a rotazione di turni, giornate lavorative, ore lavorative e/o attività lavorative. Uno schema di rotazione può essere assegnato a un agente.

## Guarda il video

- [Creazione di tipi di eccezioni](#)
- [Creazione di tipi astensione dal lavoro](#)
- [Creazione di regole di astensione dal lavoro](#)

---

# 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.

# Impostazioni dei tipi di eccezioni

È possibile configurare le impostazioni in due schede della visualizzazione **Tipi di eccezioni** (dopo aver fatto clic su **Nuovo**  o dopo aver selezionato un tipo di eccezione esistente):

- [Scheda Proprietà](#)
- [Scheda Siti associati](#)

## Scheda Proprietà

- **Nomi tipo eccezione**—Ogni tipo eccezione deve avere un nome descrittivo. Il nome deve essere univoco all'interno dei siti associati all'eccezione.
- **Nome breve di tipo eccezione**—Questo nome viene utilizzato nelle rappresentazioni grafiche dell'eccezione in **Calendario** e nell'**unità di schedulazione**.
- **Uso eccezione**—Selezionare uno dei seguenti pulsanti di opzione:
  - **Normale**—Un'eccezione ordinaria.
  - **In Meeting Planner/Scheduler**—Questa eccezione sarà utilizzata per configurare una riunione e sarà inserita nella schedulazione al momento della schedulazione della riunione.
  - **Come astensione dal lavoro**—La durata dell'eccezione rispetto al saldo delle astensioni dal lavoro.

### Importante

La proprietà **Eccezione utilizzabile come astensione dal lavoro** non utilizza altre regole o impostazioni di astensione dal lavoro (compresi limiti di astensione dal lavoro). La possibilità di utilizzare un'eccezione come astensione dal lavoro è disponibile soltanto per scopi legacy, cioè per i clienti che hanno già creato eccezioni da utilizzare come astensione dal lavoro di giornata parziale. Genesys consiglia agli utenti di definire tipi di astensione dal lavoro da utilizzare sia per giornata intera, sia per giornata parziale e di non utilizzare più eccezioni per rappresentare le astensioni dal lavoro di giornata parziale.

- **Convertibile in giornata di astensione dal lavoro**—Selezionare questa casella di controllo per fornire a **Scheduler** l'istruzione di convertire un'eccezione giornata intera in una giornata di astensione dal lavoro, se necessario ai fini della coerenza della schedulazione. La giornata di astensione dal lavoro è rilevante per la **Soddisfazione preferenze**.

### Importante

Selezionando questa casella di controllo, la proprietà **Eccezione esclusiva per tutto il giorno** viene disattivata.

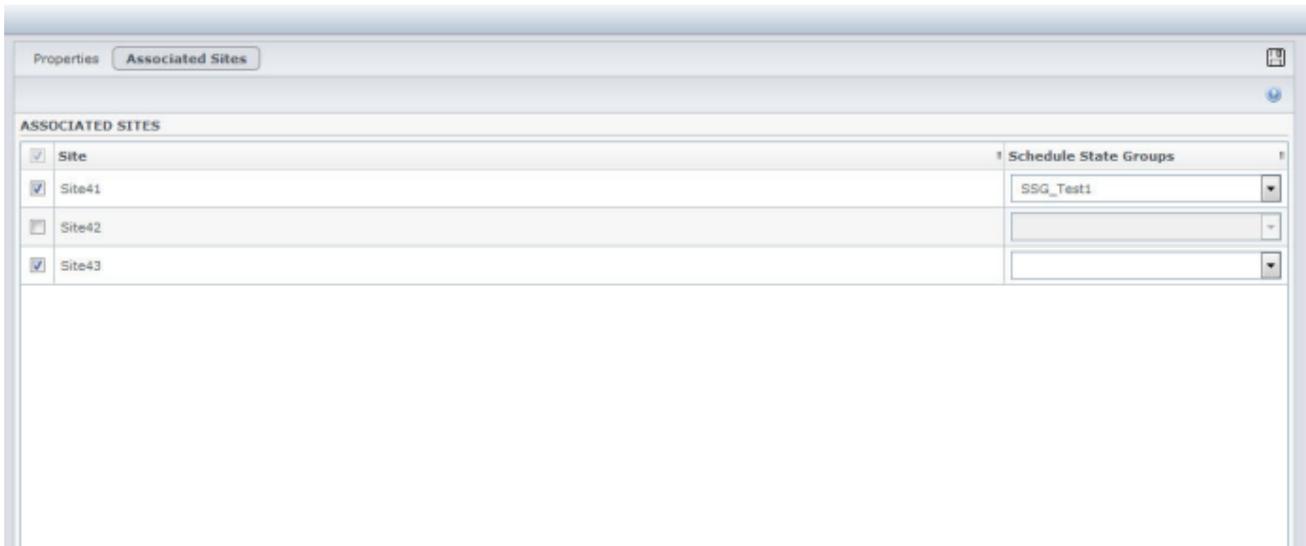
- **Tipo eccezione pagata**—Se la casella di controllo è selezionata, l'eccezione viene pagata. Se non è selezionata, non viene pagata.
  - **Consenti pause e pasti durante l'eccezione**—Selezionare questa casella di controllo per consentire pause e pasti durante l'eccezione attualmente selezionata. Impostazione predefinita: deselezionata. L'opzione è disattivata, se la combinazione corrente delle proprietà selezionate dell'eccezione non consente le pause. Attivata solo se è selezionata l'opzione del **tipo di eccezione pagata**.
- **Eccezione esclusiva per tutto il giorno**—Questa eccezione occupa l'intera giornata.
- **Regola negoziazioni**—Indica come deve essere gestita questa eccezione, se un agente assegnato a questa eccezione è impegnato in una negoziazione della schedulazione. I valori che è possibile selezionare in questo elenco a discesa sono **Elimina**, **Non negoziare**, **Mantieni con agente** e **Mantieni con schedulazione** (valore predefinito).
- **Agente autorizzato**—Selezionare questa casella di controllo per consentire a un agente di utilizzare questo **tipo di eccezione**. Impostazione predefinita: deselezionata.
  - **Specifica date**—Selezionare questa casella di controllo per impostare la data di inizio e di fine dell'eccezione. Questa casella di controllo viene attivata solo quando si seleziona la casella di controllo **Agente avviato**.
  - **Data inizio**—Selezionare questa casella di controllo per specificare la data di inizio di un intervallo consentito per questo tipo di eccezione. Immettere quindi il mese, il giorno e l'anno manualmente o fare clic sulla freccia in giù per selezionare la data da un calendario a discesa. L'impostazione predefinita è la data corrente.
  - **Data fine**—Selezionare questa casella di controllo per specificare la data di fine di un intervallo consentito per questo tipo di eccezione. Immettere quindi il mese, il giorno e l'anno manualmente o fare clic sulla freccia in giù per selezionare una data da un calendario a discesa. L'impostazione predefinita è la data corrente.

## Scheda Siti associati

1. Selezionare la casella di controllo di ogni sito da associare al tipo di eccezione corrente.
2. Deselezionare la casella di controllo di ogni sito da dissociare dal tipo di eccezione corrente.
3. Fare clic su **Salva**  .

In questa scheda è possibile associare un tipo di eccezione a un gruppo di stati di schedulazione. L'elenco a discesa del sito **Gruppi stati schedulazione** viene attivato quando si seleziona il sito. Contiene tutti i gruppi stati schedulazione del sito in questione.

Se un Gruppo stati schedulazioni con una **Eccezione stato fisso** associata è presente per il sito selezionato, il Gruppo stati schedulazione è selezionato per impostazione predefinita nell'elenco a discesa **Gruppo stati schedulazione** quando si seleziona il sito. Vedere la figura di seguito.



**Figura:** elenco a discesa gruppo di Stati di schedulazione—Scheda Siti associati

---

## Tipi di astensione dal lavoro

WFM consente di configurare più tipi di astensione dal lavoro. Alcuni esempi dei tipi di astensione dal lavoro comprendono vacanze, assenze per malattia, astensioni dal lavoro pagate, ferie e congedi per maternità.

Per impostazione predefinita, WFM crea il tipo di astensione dal lavoro **Ferie**. Questo tipo di astensione dal lavoro non può essere eliminato e non appartiene in modo esclusivo ad alcun sito.

Per uno o più tipi di astensione dal lavoro è possibile configurare una regola di astensione dal lavoro. Quando vengono configurate più tipi di astensione dal lavoro per la stessa regola, il saldo di astensione dal lavoro viene calcolato e maturato per tutti i tipi di astensione dal lavoro associati alla regola.

Utilizzare le procedure dell'argomento per **creare**, **copiare**, **modificare** ed **eliminare** i tipi di astensione dal lavoro e **associare/disassociare** i tipi di astensione dal lavoro ai siti.

Le combinazioni di tipo di astensione dal lavoro/regola di astensione dal lavoro vengono assegnate agli agenti mediante **Configurazione > Agenti > riquadro Astensione dal lavoro**.

## Creazione di tipi astensione dal lavoro

### Link to video

Per creare un tipo di astensione dal lavoro, vedere il video e/o procedere come segue:

1. Nel modulo **Criteri** selezionare **Tipi di astensione dal lavoro**.
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. Selezionare **Nuovo** () dalla barra degli strumenti.
4. Configurare il nuovo oggetto nella scheda **Proprietà** e nella scheda **Siti associati**.

### Al termine

5. fare clic su **Salva**.

---

## Modifica di tipi di astensione dal lavoro

Per modificare un tipo di astensione dal lavoro:

1. Selezionare il tipo di astensione dal lavoro dal riquadro **Tipo di astensione dal lavoro**.
2. Selezionare la scheda **Proprietà** e/o la scheda **Siti associati** e apportare le modifiche.
3. Fare clic su **Salva**.

### Suggerimento

Non è possibile modificare un tipo di astensione dal lavoro utilizzato in **Calendario** o in **Pianificazione riunioni**.

## Eliminazione di tipi di astensione dal lavoro

Per eliminare un tipo di astensione dal lavoro:

1. Selezionare il tipo di astensione dal lavoro dal riquadro **Tipo di astensione dal lavoro**.
2. Selezionare **Elimina**  dalla barra degli strumenti.

### Suggerimento

Non è possibile eliminare un tipo di astensione dal lavoro utilizzato in **Calendario** o in **Pianificazione riunioni**.

## Copia di tipi di astensione dal lavoro

Per copiare tipi di astensione dal lavoro:

1. Selezionare un tipo di astensione dal lavoro esistente dall'elenco.
2. Fare clic su **Copia**  dalla barra degli strumenti.
3. Rinominare e associare il tipo di astensione dal lavoro a una unità operativa.
4. Al termine fare clic su **Salva**.

---

## Scheda Proprietà

- **Nome**—Questo nome dovrebbe essere descrittivo e deve essere univoco all'interno del sito.
- **Nome breve**—Il nome breve del tipo di astensione dal lavoro che può contenere al massimo tre caratteri.
- **Astensione dal lavoro pagata**—Selezionare questa casella di controllo se l'astensione dal lavoro è pagata.
- **Rilevante per limiti astensione dal lavoro**—Selezionare questa casella di controllo se WFM deve applicare le ore di astensione dal lavoro di questo tipo ai limiti di astensione dal lavoro configurati nel modulo **Calendario** di WFM Web for Supervisors. Se non si seleziona questa casella di controllo, non verrà applicato, nessun limite a questo tipo di astensione dal lavoro.
- **Regola negoziazioni**—Questa opzione controlla se gli agenti possono negoziare periodi di schedulazione che comprendono questo tipo di astensione dal lavoro. Ad esempio, un giorno di astensione dal lavoro pagato generalmente è associato all'agente, mentre la formazione può essere associata alla schedulazione (qualsiasi agente che lavora in tale turno può partecipare alla formazione). Le opzioni che possono essere selezionate sono le seguenti:
  - **Elimina** (elimina la proposta di negoziazione)
  - **Non negoziare** (nega la proposta di negoziazione)
  - **Mantieni con agente**
  - **Mantieni con schedulazione** (impostazione predefinita).

## Associazione e dissociazione di siti

1. Selezionare la casella di controllo del sito da associare al tipo di astensione dal lavoro corrente.
  - Nell'elenco a discesa **Gruppo stati schedulazione** selezionare il gruppo che verrà associato a questo tipo di astensione dal lavoro.
2. Deselezionare la casella di controllo del sito da dissociare al tipo di astensione dal lavoro corrente.
3. Fare clic su **Salva**.

Quando vengono associati i siti, dalla scheda **Siti associati** è possibile associare un tipo di astensione dal lavoro al Gruppo stati schedulazione. L'elenco a discesa del sito **Gruppi stati schedulazione** viene attivato quando si seleziona un sito. Contiene tutti i gruppi stati schedulazione del sito selezionato.

Se un Gruppo stati schedulazioni con una **Eccezione stato fisso** associata è presente per il sito selezionato, il Gruppo stati schedulazione è selezionato per impostazione predefinita nell'elenco a discesa **Gruppo stati schedulazione** quando si seleziona il sito.

---

# Regole di astensione dal lavoro

Le regole di astensione dal lavoro regolano la modalità in cui vengono maturate/concesse le ore di astensione dal lavoro e definiscono le opzioni per le richieste di astensione dal lavoro. Ad esempio, è possibile impostare vari livelli di maturazione per le astensioni dal lavoro pagate in base alla durata della collaborazione dell'agente.

Utilizzare i riquadri Regole di astensione dal lavoro per:

- **Creare** e **modificare** le regole di astensione dal lavoro, inclusa l'impostazione di **Proprietà** e **Regole per le richieste**
- **Eliminare** le regole di astensione dal lavoro
- **Copiare** le regole di astensione dal lavoro
- **Associare** agenti e tipi di astensione dal lavoro a una regola di astensione dal lavoro

È possibile configurare:

- Più regole per ogni tipo di astensione dal lavoro
- Una singola regola per più tipi di astensione dal lavoro
- Una singola regola per un tipo di astensione dal lavoro

## Funzionamento delle regole di astensione dal lavoro

I punti seguenti illustrano il funzionamento delle regole di astensione dal lavoro:

- L'astensione dal lavoro può essere maturata o concessa.
- Se si modifica una regola di astensione dal lavoro, le ore di astensione dal lavoro trasferite di un agente per il tipo di regola associato verranno immediatamente ricalcolate e a partire dal momento della modifica si applicherà la nuova regola. Le regole di astensione dal lavoro possono variare durante la configurazione del sito, dell'agente o della regola stessa.
- Se gli agenti che dispongono di regole di astensione dal lavoro per uno o più tipi di astensione vengono trasferiti a un altro sito durante la sincronizzazione, le regole di astensione dal lavoro rimangono associate a tali agenti, ma non sono più attive. Affinché gli agenti continuino ad accumulare astensioni, è necessario assegnare loro manualmente le regole di astensione dal lavoro per il nuovo sito. Quando WFM calcola il trasferimento per questi agenti, l'astensione viene calcolata in base al tasso precedente fino alla Data finale e in base al nuovo tasso dalla Data finale alla data del trasferimento.

### Suggerimento

Il trasferimento dell'astensione dal lavoro viene eseguito automaticamente per impostazione predefinita. È possibile disattivarlo dalle opzioni dell'applicazione WFM Server.

- Se un agente si trasforma in non assegnato, ovvero non più associato a un sito, l'agente mantiene le regole di astensione dal lavoro precedenti. Tuttavia, WFM imposta la data in cui l'agente è stato rimosso dal sito come Data finale e l'astensione viene maturata in base alle regole del sito precedente solo fino a tale data. Per consentire a un agente di continuare a maturare astensioni dal lavoro, è necessario assegnare tale agente a un sito e associarlo a un'altra regola di astensione dal lavoro.

---

# Configurazione delle regole di astensione dal lavoro

I riquadri Regole di astensione dal lavoro, che includono [Proprietà](#), [Regole per richieste](#) e [Assegnazioni](#), consentono di [creare](#), [modificare](#), [eliminare](#) e [copiare](#) le regole di astensione dal lavoro, configurare le regole per le richieste e assegnare le regole di astensione dal lavoro.

## Creazione di regole di astensione dal lavoro

### Link to video

Per creare una regola di astensione dal lavoro, vedere il video e/o procedere come segue:

1. Nel riquadro **Regole di astensione dal lavoro** fare clic su **Nuova** .  
**Viene aperto il riquadro Proprietà.**
2. Configurare [Proprietà regole di astensione dal lavoro](#), in base alle necessità.
3. Fare clic su **Salva ora** .

### Passaggi successivi:

- Configurare le regole per le richieste di astensione dal lavoro. Vedere [Regole per le richieste](#) e la parte 2 di questa serie di video.
- Assegnare gli agenti e i tipi di astensione dal lavoro a questa regola. Vedere [Assegnazione delle regole di astensione dal lavoro](#) e la parte 3 di questa serie di video.

## Proprietà delle regole di astensione dal lavoro

È possibile configurare le proprietà seguenti per le regole di astensione dal lavoro:

- **Nome**—Accettare il nome predefinito o specificarne uno diverso. Il nome deve essere univoco all'interno del sito.
- **Tipo**—Selezionare uno dei due tipi:
  - **Maturate**—Un determinato numero di ore di astensione dal lavoro viene accumulato per ogni periodo di tempo lavorato.
  - **Concesse**—L'astensione dal lavoro viene concessa come un valore definito per l'anno. Ad esempio,

un'astensione dal lavoro pagata viene generalmente maturata, mentre le festività sono concesse.

## Suggerimento

Il campo Tipo è attivato solo quando viene creata la regola di astensione dal lavoro. In seguito è di sola lettura.

- **Ignora le impostazioni di maturazione** (con conseguenti saldi illimitati, se viene utilizzata questa regola)—Selezionare questa casella di controllo per disattivare:
  - Tutti gli altri controlli nel riquadro **Proprietà**.
  - Stima ore giornaliere pagate e Stima ore settimanali pagate nel riquadro **Regole per le richieste. Impostazione predefinita** deselezionata (disattivata).

## Suggerimento

Utilizzare questa impostazione predefinita per circostanze speciali, ad esempio i giorni di malattia, che sono soggetti a limiti di astensione dal lavoro ma non contano ai fini del saldo delle astensioni dal lavoro di un agente.

- **Numero di ore guadagnate**—Inserire il numero di ore che possono essere maturate ogni periodo nel formato hh:mm.
- **Per ogni**—Inserire un numero che indichi la frequenza di maturazione delle ore specificate e selezionare la relativa unità (ore, giorni, settimane, mesi o anni) nell'elenco a discesa.

## Importante

L'astensione dal lavoro concessa deve essere immessa sotto forma di x ore per 1 anno. Non è possibile selezionare qualsiasi altro periodo. La sincronizzazione può influire sulla maturazione per l'astensione dal lavoro dell'agente. Se gli agenti che dispongono di regole di astensione dal lavoro per uno o più tipi di astensione vengono trasferiti a un altro sito durante la sincronizzazione, le regole di astensione dal lavoro rimangono associate a tali agenti, ma non sono più attive. È necessario assegnare manualmente agli agenti le regole di astensione dal lavoro configurate per il nuovo sito.

- **Limita il saldo dell'astensione dal lavoro per il valore seguente**—Selezionare questa casella di controllo per impostare un limite al numero totale di ore di astensione dal lavoro che un agente può accumulare.
- **Ore che possono essere trasferite all'anno successivo**—Inserire il numero di ore di astensione dal lavoro che possono essere trasferite nel periodo annuale successivo. Al momento del trasferimento, le ore di astensione dal lavoro premio e maturate vengono combinate e il numero di ore consentite viene trasferito nell'anno successivo. Le ore che superano il limite massimo previsto per il trasferimento vengono eliminate. Il numero predefinito di ore trasferite è 0.

## Importante

Il periodo di astensione dal lavoro corrente è determinato dalla data di trasferimento più recente o, se non esiste alcuna data di trasferimento precedente, dalla data di assunzione dell'agente. Se l'agente ha lavorato per diversi anni senza calcoli dei dati trasferiti, i saldi delle astensioni dal lavoro vengono calcolati prendendo in considerazione ogni anno lavorato dall'agente. Per poter applicare le ore premio di astensione dal lavoro all'anno in corso, è necessario che il trasferimento delle astensioni dell'agente sia stato calcolato in base alla data di trasferimento più recente. Se le ore premio sono già state applicate e la data di trasferimento non è aggiornata, è possibile eseguire un calcolo dei dati trasferiti, in occasione del quale le ore premio verranno convertite in ore di trasferimento. Quando si esegue questo aggiornamento, verificare che il numero consentito di ore trasferite sia tale da includere tutte le ore premio da trasferire.

- **Ore che possono essere prese in anticipo ogni anno**—Inserire il numero di ore di astensione dal lavoro di cui l'agente può usufruire in anticipo ogni anno. Queste ore vengono compensate dalle ore maturate. Per le regole relative alle astensioni dal lavoro concesse questa impostazione risulta disattivata.
- **Applica regola sulla data di assunzione** (se non è selezionata, la regola diventa applicabile dopo il periodo in basso, a partire dalla data di assunzione)—Selezionare questa casella di controllo per specificare che l'agente matura astensione dal lavoro dalla data di assunzione. Se disattivata, l'astensione dal lavoro viene maturata a partire dalla data in cui è possibile richiedere un'astensione, come impostato nel campo **È possibile richiedere un'astensione dal lavoro dopo la scadenza di questo periodo (dopo la data di assunzione)**.
- **L'astensione dal lavoro può essere richiesta dopo la scadenza del periodo (dopo la data di assunzione)**—Inserire il numero di settimane o di mesi che l'agente deve lavorare dopo la data di assunzione prima di poter richiedere un'astensione dal lavoro.
- **Giorno trasferimento**—Inserire una data che indica il termine di un periodo in cui i giorni di trasferimento risultano applicabili e l'inizio di un nuovo periodo di maturazione di astensione dal lavoro. È possibile indicare un giorno o un mese qualsiasi.

## Importante

- **Giorno trasferimento** viene applicato a tutti gli agenti assegnati a questa regola di astensione dal lavoro. L'ultima data di trasferimento relativa a tutti gli agenti è aggiornata alla data selezionata nel campo **Giorno trasferimento**.
- I giorni di astensione dal lavoro possono essere richiesti o concessi solo se sono successivi all'ultima data di trasferimento.
- I calcoli dei dati trasferiti non possano essere invertiti.
- I calcoli relativi al trasferimento si riferiscono alla data dell'ultimo trasferimento oppure alla data di assunzione dell'agente, a seconda della data più recente.

---

## Modifica delle regole di astensione dal lavoro

Per modificare una regola di astensione dal lavoro:

1. Nel riquadro **Regole di astensione dal lavoro** selezionare la regola che si desidera modificare.
2. Apportare le modifiche necessarie alle impostazioni dei riquadri **Proprietà** e **Regole per le richieste**.
3. Fare clic su Salva ora  .

### Importante

La modifica delle regole di astensione dal lavoro cambia il modo in cui le ore maturate vengono calcolate da WFM. Le modifiche influiscono sui saldi di astensione dal lavoro di tutti gli agenti associati alla regola, ma non sui registri storici del saldo di astensione dal lavoro degli agenti calcolato dal processo di trasferimento.

## Eliminazione delle regole di astensione dal lavoro

Per eliminare una regola di astensione dal lavoro:

1. Nel riquadro **Regole di astensione dal lavoro** selezionare la regola che si desidera eliminare.
2. Fare clic su **Elimina**  .
3. Quando viene aperta la finestra di dialogo **Conferma**, fare clic su **Sì** per continuare o su **No** per annullare l'azione.

## Copia delle regole di astensione dal lavoro nei siti

Per copiare una regola di astensione dal lavoro:

1. Nel riquadro **Regole di astensione dal lavoro** selezionare la regola che si desidera copiare.
2. Fare clic su **Copia**  .
3. Nel riquadro **Copia regola di astensione dal lavoro** inserire un nuovo nome per la regola.
4. Rimuovere il segno di spunta dalla casella di controllo **Copia nello stesso sito** se si desidera copiare la regola in un sito diverso da quello selezionato. Altrimenti lasciarla selezionata.
5. Se è stato rimosso il segno di spunta, selezionare il sito in cui si desidera copiare questa regola.

6. Fare clic su **Salva ora**  .

---

# Regole per le richieste

Il riquadro **Regole per le richieste** consente di configurare le regole per le richieste di astensione dal lavoro.

## Configurazione delle regole per le richieste

### Link to video

Per configurare le regole per le richieste di astensione dal lavoro, vedere il video e/o procedere come segue:

1. Nel riquadro **Proprietà delle regole di astensione dal lavoro**, fare clic su **Regole per le richieste**.
2. Configurare le impostazioni per le regole illustrate [di seguito](#).
3. Fare clic su **Salva ora** .

### Fase successiva:

- Assegnare gli agenti e i tipi di astensione dal lavoro a questa regola. Vedere [Assegnazione delle regole di astensione dal lavoro](#) e la parte 3 di questa serie di video.

## Impostazioni delle regole per le richieste

- **Ore pagate in giornate intere di astensione dal lavoro**—Inserire il numero di ore pagate in giornate intere di astensione dal lavoro.
- **Stima ore giornaliere pagate**—Questo valore è attivato solo se la casella di controllo delle impostazioni per ignorare la maturazione nel riquadro Proprietà rimane deselezionata. Viene utilizzato solo se è stata selezionata l'opzione Ore o Giorni nell'elenco a discesa Per ogni per il numero di ore guadagnate. WFM Server ricorre a questo valore per la stima del saldo delle astensioni dal lavoro di un agente, se non è disponibile alcuna schedulazione. In circostanze normali, quindi, deve corrispondere alle ore giornaliere pagate standard da contratto per gli agenti a cui è stata assegnata questa regola di astensione dal lavoro e a cui sono stati associati dei contratti. Se un agente non dispone di alcun contratto, è possibile immettere un qualsiasi numero di ore.
- **Stima ore settimanali pagate**—Questo valore è attivato solo se la casella di controllo dell'impostazione per ignorare la maturazione nel riquadro Proprietà rimane deselezionata. Viene utilizzato solo se è stata selezionata l'opzione Ore o Giorni nell'elenco a discesa Per ogni per il numero di ore guadagnate. WFM Server ricorre a questo valore per la stima del saldo delle astensioni dal lavoro di un agente, se non è disponibile alcuna schedulazione. In circostanze normali, quindi, deve corrispondere alle ore settimanali pagate standard da contratto per gli agenti a cui è stata assegnata questa regola di astensione dal lavoro e a cui sono stati associati dei contratti. Se un agente non dispone di alcun contratto, è possibile immettere un qualsiasi numero di ore. Questa casella di testo

può essere configurata utilizzando unità di tempo da un minuto.

- **Approva automaticamente le richieste di astensione dal lavoro, se:**

- **La richiesta è realizzata con il seguente numero di settimane in anticipo**—Selezionare e completare per consentire a WFM di concedere automaticamente l'astensione dal lavoro che l'agente richiede tramite WFM Web, purché la richiesta soddisfi le specifiche di Settimane e Ore nel tempo minimo richiesto di astensione dal lavoro.

- **Il tempo minimo richiesto di astensione dal lavoro è**—Inserire il numero minimo di ore e minuti per le richieste di astensione dal lavoro.

**Approvazione automatica, nota anche come *Accordo automatico*.**

- **Impedisci la richiesta di astensione dal lavoro dell'agente, se:**

- **La richiesta è realizzata con il seguente numero di giorni in anticipo**—Inserire il numero di giorni per cui un agente può richiedere l'astensione dal lavoro in anticipo.

- **Emetti avvisi per le richieste di astensione dal lavoro se:** (la selezione di questa casella impedisce agli agenti di realizzare queste richieste)

- **La richiesta è realizzata con il seguente numero di giorni in anticipo**—Inserire il numero di giorni per cui un agente può richiedere l'astensione dal lavoro in anticipo prima che venga emesso un avviso.

- **Il numero di giorni di astensione dal lavoro continui nella richiesta è inferiore al valore seguente**—Inserire il numero minimo di giorni di astensione dal lavoro continui consentiti a un agente, prima che venga inviato un avviso.

- **Limita il numero totale di ore di astensione dal lavoro richieste, se:**

- **Il numero massimo di ore che è possibile richiedere è**—Specificare il numero di giorni in anticipo che possono essere richiesti.

- **Il periodo di tempo applicabile per questa limitazione è**—Inserire un periodo di tempo per questa limitazione. Utilizzare la regola per garantire equità, ad esempio nell'utilizzo delle ferie limitando le richieste fino a quando ogni agente non ha riservato almeno un po' di tempo per le ferie. Inoltre:

- Queste regole possono essere modificate in qualunque momento. La modifica non influisce sugli elementi esistenti, ma influisce sulle azioni successive dell'agente o supervisore.
- Si sta limitando l'utilizzo dell'astensione dal lavoro, non la maturazione per l'astensione dal lavoro.
- Gli agenti non possono richiedere più astensioni dal lavoro di quante ne siano consentite nel periodo soggetto a limitazione. Mentre il supervisore che richiede astensioni dal lavoro superiori al consentito riceverà un avviso e potrà ignorare la limitazione.

---

# Assegnazione delle regole di astensione dal lavoro

Utilizzare il riquadro **Assegnazione regole di astensione dal lavoro** per assegnare agenti e tipi di astensione dal lavoro a una regola di astensione dal lavoro.

Associazione di agenti e tipi di astensione dal lavoro alle regole di astensione dal lavoro:

Per associare gli agenti e i tipi di astensione dal lavoro alle regole di astensione dal lavoro, vedere il video e/o eseguire questa procedura:

## Link to video

1. Nel riquadro **Assegnazione** delle regole di astensione dal lavoro fare clic su **Associa agenti e tipi di astensione dal lavoro a questa regola** .
2. Immettere una **data d'inizio** e una **data di fine** per l'assegnazione della regola.
3. Fare clic su **Aggiungi agenti a una regola di astensione dal lavoro** .  
Viene aperto un riquadro contenente l'elenco degli agenti disponibili.
4. Selezionare uno o più agenti da associare alla regola, quindi fare clic su **Applica** .
5. Nella sezione **Tipi di astensione dal lavoro** fare clic su **Aggiungi tipi di astensione dal lavoro a una regola di astensione dal lavoro** .  
Viene aperto un altro riquadro che consente di effettuare la selezione da un elenco di tipi di astensione dal lavoro.
6. Selezionare uno o più tipi di astensione dal lavoro e fare clic su **Applica** .
7. Nel riquadro **Associa gli agenti e tipi di astensione dal lavoro seguenti alla regola** fare di nuovo clic su **Applica** .

## Dissociazione di agenti e tipi di astensione dal lavoro

Per dissociare gli agenti e i tipi di astensione dal lavoro dalle regole di astensione dal lavoro:

1. Negli elenchi degli agenti e tipi di astensione dal lavoro assegnati, selezionare gli elementi che si desidera dissociare dalla regola.

2. Fare clic su **Rimuovi associazione di agente e tipi di astensione dal lavoro da questa regola**



3. Quando viene aperta la finestra di dialogo Conferma, fare clic su **Sì** per continuare o **No** per annullare l'azione.

# Riunioni

Utilizzare la visualizzazione **Riunioni** per **creare**, **modificare**, **copiare** o **eliminare** riunioni oppure per **assegnare partecipanti** alle riunioni.

## Pianificazione e schedulazione

Utilizzare **Pianificazione riunioni** (descritta sopra) per configurare riunioni per le quali si hanno informazioni in anticipo. Risulta particolarmente utile per riunioni di team o sessioni di formazione periodiche. Le riunioni create con **Pianificazione riunioni** sono considerate gli input per la creazione delle schedulazioni.

Utilizzare **Meeting Scheduler** per creare riunioni ad hoc e inserirle in una schedulazione già creata. A **Meeting Scheduler** si accede dalla visualizzazione **Giornaliera della schedulazione** o dalla visualizzazione **Estesa agente della schedulazione**, in WFM Web Supervisor.

## Riquadro Riunioni

La barra degli strumenti sopra al riquadro **Riunioni** contiene i controlli seguenti:

 <b>Nuova</b>	Consente di creare una nuova riunione che viene avviata con l'apertura della <b>scheda Proprietà</b> .
 <b>Elimina</b>	Rimuove la riunione selezionata. Non è possibile annullare questo comando. Una finestra di dialogo di <b>conferma</b> consente di annullare o continuare. Questo comando non è attivato se la riunione contiene uno o più agenti che non sono visibili all'utente corrente (poiché questi non dispone dei permessi).
 <b>Copia</b>	Consente di copiare la riunione selezionata e crearne una nuova.
 <b>Filtra</b>	Filtra l'elenco <b>Riunioni</b> per agente o team. Vedere <b>Filtro di agenti e team</b> .
 <b>Ordina</b>	Ordina l'elenco <b>Riunioni</b> in ordine crescente o decrescente. (È inoltre possibile fare clic sull'intestazione di colonna <b>Riunioni</b> per ordinare l'elenco).

Il riquadro include anche un campo **Cerca** e l'icona **?**.

# Impostazioni della visualizzazione Riunioni

È possibile configurare le impostazioni in tre schede della visualizzazione Riunioni (dopo aver fatto clic su **Nuovo**  o dopo aver selezionato una riunione esistente):

- **Scheda Proprietà**
- **Scheda Partecipanti**
- **Scheda Siti associati**

Nella parte superiore di tutte e tre le schede viene visualizzata l'icona  **Salva** che consente di salvare le impostazioni delle riunioni in una scheda particolare, oltre all'icona ?

## Scheda Proprietà

- **Nome**—Il nome della riunione, ad esempio, Riunione per le vendite o Resoconto mensile. Il nome deve essere univoco all'interno dei siti associati alla riunione. In questo campo è anche possibile aggiungere un promemoria, [Promemoria nelle eccezioni riunione](#) nel *Manuale per l'amministratore di Workforce Management*.
- **Tipo eccezione**—È possibile basare una riunione su un tipo eccezione qualsiasi che sia configurato per il sito corrente e che abbia selezionata l'opzione [Eccezione utilizzabile in Pianificazione riunioni](#).
- **Prima data e ora**—Un'ora proposta in cui l'unità di schedulazione può assegnare l'inizio della riunione.
- **Ultima data e ora**—Un'ora proposta in cui l'**unità di schedulazione** può assegnare la fine della riunione.
- **Durata riunione**—L'intervallo di tempo che l'**unità di schedulazione** deve riservare per la riunione.
- **Giorni della settimana**—I giorni della settimana nei quali l'**unità di schedulazione** può assegnare la riunione.
- **Fuso orario**—Il fuso orario da utilizzare quando si visualizzano informazioni relative all'ora. Questa voce è impostata automaticamente su locale (fuso orario dell'utente corrente).

Sezione **Tipo di riunione**: Selezionare uno dei tre pulsanti di opzione seguenti per abilitare le proprietà ad essi associate:

- **Agente singolo**—Un'attività comune, ad esempio un webinar, che può avere luogo nell'ora più conveniente per ciascun agente.
- **Gruppo singolo**—Il tipo di riunione predefinito. Rappresenta una singola riunione per tutti gli agenti specificati nella scheda [Partecipanti](#).
  - Immettere o selezionare il numero minimo di partecipanti alla riunione nella casella **Percentuale richiesta di partecipanti**. Impostare il valore su 1% per schedulare una riunione per il maggior numero possibile di partecipanti. Se si utilizza il valore 1%, non è obbligatorio inserire il numero

minimo di partecipanti. Il valore predefinito è 100 percento.

- **Vari gruppi**—Un'ora comune, ma per più gruppi. Immettere o selezionare un numero in ciascuno dei seguenti campi per specificare le dimensioni dei gruppi:
  - **Numero minimo di gruppi**
  - **Dimensioni minime gruppo**
  - **Numero max gruppi**
  - **Dimensioni massime gruppo**

Sezione **Frequenza**: Selezionare uno dei cinque pulsanti di opzione seguenti per abilitare le proprietà ad essi associate:

- **Usa ore totali**—Le ore totali della riunione. Quando si specifica questo parametro facoltativo, Scheduler crea il numero di riunioni necessario della durata definita per soddisfare il requisito Ore totali. Ad esempio, se la durata della riunione è impostata in due ore e **Usa ore totali** è impostato a sei ore, l'unità di schedulazione genererà tre riunioni di 2 ore ciascuna. L'unità di schedulazione permette di schedulare queste riunioni una dopo l'altra.

## Suggerimento

Il valore di **Usa ore totali** non viene utilizzato per Riunioni di più gruppi.

- **Giornaliero**—Si verifica una volta al giorno.
- **Settimanale**—Si verifica una volta alla settimana (a meno che un valore diverso da 1 venga inserito nell'impostazione **Ricorre ogni**).
  - **Ricorre ogni**—Definisce la frequenza con cui ricorre la riunione. Esempi: 1(ogni settimana), 2 (a settimane alterne), 3 (ogni tre settimane).
- **Mensile**—Si verifica una volta al mese.
- **Imposta il numero di volte anziché l'ultima data**—Se si seleziona Giornaliero o Settimanale come tipo di frequenza, impostare un valore per il numero di giorni o settimane consecutivi in cui deve essere schedulata la riunione. Se si seleziona questa casella di controllo e si immette un valore, un asterisco rosso e un commento vengono visualizzati sotto l'opzione **Ultima data e ora**, che indicano che l'ultima data sta essere sovrascritta dall'impostazione **Numero di volte**.

## Suggerimento

WFM richiede di impostare **Numero di volte** o **Ultima data**, non di entrambi.

La data corrente verrà visualizzata nel campo **Ultima data**, ma questo valore non verrà utilizzato per pianificare le riunioni. Il valore **Ultima ora** verrà utilizzato per la schedulazione di riunioni quando sia **Ultima data** o **Numero di volte** sono impostati.

Anche se i valori possono essere impostati in tutti i campi, solo i valori per il tipo appropriato di riunione vengono utilizzati per la schedulazione. Ad esempio, il valore di **Percentuale richiesta di partecipanti** verrà utilizzato solo per le riunioni di Gruppo singolo.

## Scheda Partecipanti

Utilizzare i seguenti controlli quando si aggiungono partecipanti alle riunioni:

 <b>Campo Cerca</b>	Consente di immettere i criteri utilizzati per cercare gli agenti disponibili.
<b>Pulsanti di opzione</b> <i>Cerca per:</i>	Consente di cercare gli agenti disponibili per <b>Nome</b> o <b>Cognome</b> .
 <b>Aggiungi agenti</b>	Consente di aggiungere gli agenti all'elenco <b>Partecipanti</b> , aprendo un elenco presente in <b>Agenti disponibili</b> .
 <b>Rimuovi agenti</b>	Consente di rimuovere gli agenti selezionati dall'elenco <b>Partecipanti</b> . Questa azione non può essere annullata.
 <b>Ordina</b>	Consente di ordinare l'elenco dei partecipanti per <b>Nome</b> , <b>Cognome</b> o <b>Sito</b> o <b>Team</b> .

La scheda **Partecipanti** contiene inoltre tre colonne: **Nome**, **Cognome**, **Sito** e nome del **Team** dei partecipanti del trasporto condiviso selezionato.

## Elenco degli agenti disponibili

Il riquadro **Agenti disponibili** visualizza i seguenti controlli e campi:

 <b>Campo Cerca</b>	Consente di immettere i criteri utilizzati per cercare gli agenti disponibili.
<b>Pulsanti di opzione</b> <i>Cerca per:</i>	Consente di cercare gli agenti disponibili per <b>Nome</b> o <b>Cognome</b> .
 <b>Applica</b>	Include gli agenti selezionati nell'elenco <b>Agenti disponibili</b> nell'elenco <b>Partecipanti</b> .
 <b>Filtra</b>	Consente di <b>filtrare l'elenco Agenti disponibili</b> per <b>attività</b> , <b>attività multisito</b> o <b>contratti</b> .
 <b>Chiudi</b>	Chiude il riquadro <b>Agenti disponibili</b> senza applicare le selezioni effettuate.
 <b>Ordina</b>	Ordina gli agenti disponibili per <b>Nome</b> , <b>Cognome</b> o <b>Team</b> .

---

## Scheda Siti associati

1. Selezionare la casella di controllo di ogni sito da associare alla riunione corrente.
2. Deselezionare la casella di controllo di ogni sito da dissociare dalla riunione corrente.
3. Fare clic su **Salva**.

# Gestione delle riunioni

Utilizzare le procedure descritte in questo argomento per **creare**, **modificare**, **eliminare**, **copiare** e **aggiungere partecipanti** alle riunioni.

## Creazione delle riunioni

### Link to video

Per creare una riunione:

1. Nel modulo **Criteri**, selezionare **Riunioni**.
2. Selezionare un sito o un'unità operativa (questa azione seleziona tutti i siti rientrati) nel riquadro **Oggetti**.
3. Fare clic su **Nuovo** .  
**Per impostazione predefinita, viene visualizzata la scheda Proprietà.**
4. Configurare le impostazioni, come descritto nelle schede **proprietà**, **partecipanti** e **siti associati**, come richiesto.
5. Fare clic su **Salva** .  
**La nuova riunione appare nel riquadro Riunioni.**

## Aggiunta di partecipanti alle riunioni

Per aggiungere i partecipanti a una riunione:

1. Nel riquadro **riunioni**, selezionare una riunione e quindi fare clic sulla scheda **partecipanti**.
2. Fare clic su **Aggiungi** .
3. Nel riquadro **Agenti disponibili**, selezionare uno o più agenti.

### Suggerimento

È inoltre possibile **filtrare**, **ordinare** o **ricercare** agenti nell'elenco degli agenti disponibili.

4. Fare clic su **Applica** .

Gli agenti selezionati vengono spostati nell'elenco **Agenti** del riquadro **Partecipanti**.

In alternativa, è possibile fare clic su **Chiudi**  per chiudere il riquadro senza salvare le selezioni effettuate.

## Importante

- Gli agenti possono essere visualizzati in un solo riquadro alla volta.
- Solo gli agenti appartenenti al sito della riunione sono selezionabili.
- Quando viene generata una schedulazione che include l'ora della riunione, l'utilità di schedulazione verifica se il numero di agenti disponibili è sufficiente per soddisfare il requisito **Percentuale minima** e quindi assegna l'eccezione riunione agli agenti disponibili. Se gli agenti disponibili sono troppo pochi, l'**unità di schedulazione** genera un messaggio di errore e non schedula la riunione.

## Modifica delle riunioni

Per modificare una riunione:

1. Nel riquadro **Riunioni**, selezionare la riunione che si desidera modificare.
2. Fare clic su una delle tre schede (**Proprietà**, **Partecipanti** o **Siti associati**) per modificare le impostazioni.
3. Una volta apportate tutte le modifiche, fare clic su **Salva**  .

## Eliminazione delle riunioni

Per eliminare una riunione:

1. Nel riquadro **Riunioni**, selezionare la riunione che si desidera eliminare.
2. Fare clic su Elimina .
3. Quando viene aperta la finestra di dialogo **Conferma**, selezionare **Sì** per continuare o **No** per annullare l'azione.  
**Se si seleziona Sì, la riunione eliminata non potrà essere ripristinata.**

---

## Copia delle riunioni

Per copiare una riunione:

1. Nel riquadro **Riunioni**, selezionare la riunione che si desidera copiare.
2. Fare clic su **Copia**  .
3. Quando viene visualizzato il riquadro **Copia riunione**, immettere un nome per la riunione.
4. Nella metà inferiore del riquadro, fare clic sull'elenco **Impresa** e selezionare l'unità operativa, a cui si desidera associare questo tipo di riunione.
5. Fare clic su **Applica**  .

**In alternativa, è possibile fare clic su Chiudi  per chiudere il riquadro e annullare l'azione. Se si esegue questa operazione, è possibile che la riunione non venga copiata.**

# Applicazione di filtri all'elenco agenti disponibili

Quando si aggiungono partecipanti a una riunione e vi è un gran numero di agenti da selezionare, è possibile che si desideri utilizzare il **filtro**  (nella parte superiore del riquadro **Agenti disponibili**) per raggrupparli in modo semplice in base a **attività**, **attività multisito** o **contratti**.

Dopo la creazione di uno o più filtri, questi sono visualizzati come punti elenco sopra all'elenco **Agenti disponibili**. Se per il filtro è selezionata solo una voce, il punto ne indica il nome. Se sono selezionate più voci, il punto sull'elenco indica il numero di voci filtrate.

Quando si fa clic su **Filtra**  nel riquadro **Agenti disponibili**, vengono visualizzate tre schede, tutte con i seguenti controlli:

## Controlli comuni

 <b>Applica</b>	Applica gli elementi selezionati in un elenco (attività, attività multisito o contratti).
 <b>Chiudi</b>	Chiude il riquadro del <b>Filtro</b> senza applicare le condizioni di filtro selezionate.
 <b>Aggiungi</b>	Viene visualizzato un riquadro contenente un elenco di elementi per la selezione (dipendendo dal riquadro che è stato selezionato; <b>Attività</b> , <b>Attività multisito</b> o <b>Contratti</b> ).
 <b>Rimuovi</b>	Rimuove ogni elemento selezionato in precedenza dall'elenco <b>Filtra per...</b>
 <b>Campo di ricerca</b>	Utilizza i criteri di ricerca per trovare rapidamente gli elementi in elenchi di grandi dimensioni.
 <b>Ordina</b>	Consente varie opzioni di ordinamento, in base all'elenco di elementi che si desidera ordinare: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Per le attività, ordina per <b>Attività</b> o <b>Tipo</b></li> <li>• Per le attività multisito, ordina per <b>Attività multisito</b> o <b>Tipo</b></li> <li>• Per i contratti, è possibile applicare l'ordinamento crescente o decrescente</li> </ul>

## Filtrare gli agenti per attività

1. Nel riquadro **Agenti disponibili**, fare clic su **Filtra** .  
**Viene aperto il riquadro Filtra per... e la scheda Attività viene selezionata per impostazione predefinita.**
2. Nel riquadro **Filtra per attività**, fare clic su **Aggiungi** .
3. Quando viene visualizzato l'elenco delle attività, selezionare una o più attività e fare clic su **Applica** .
4. Nella scheda **Attività**, se il filtro contiene tutti gli agenti selezionati, fare nuovamente clic su **Applica**.
5. Per rimuovere un'attività dal filtro, fare clic su **Rimuovi**  prima di applicare il filtro.
6. Per chiudere il riquadro senza applicare nessuno degli elementi selezionati, fare clic su **Chiudi** .  
**Il filtro viene quindi incluso nella parte superiore del riquadro Agenti disponibili.**

## Filtrare gli agenti per attività multisito

1. Nel riquadro **Agenti disponibili**, fare clic su **Filtra** .  
Viene aperto il riquadro **Filtra per...** e la scheda **Attività** viene selezionata per impostazione predefinita.
2. Fare clic su **Attività multisito**.
3. Nel riquadro **Filtra per attività multisito**, fare clic su **Aggiungi** .
4. Quando viene visualizzato l'elenco delle attività multisito, selezionare una di più attività e fare clic su **Applica** .
5. Nella scheda **Attività multisito**, se il filtro contiene tutte le attività selezionate, fare nuovamente clic su **Applica**.
6. Per rimuovere un'attività dal filtro, fare clic su **Rimuovi**  prima di applicare il filtro.
7. Per chiudere il riquadro senza applicare nessuno degli elementi selezionati, fare clic su **Chiudi** .  
**Il filtro viene quindi incluso nella parte superiore del riquadro Agenti disponibili.**

## Filtrare gli agenti per contratto

1. Nel riquadro **Agenti disponibili**, fare clic su **Filtra** . **Viene aperto il riquadro Filtra per... e la scheda Attività viene selezionata per impostazione predefinita.**
2. Fare clic su **Contratti**.
3. Nel riquadro **Filtra per contratto**, fare clic su **Aggiungi** .
4. Quando viene visualizzato l'elenco dei contratti, selezionare uno o più contratti e fare clic su **Applica** .
5. Nella scheda **Contratti**, se il filtro contiene tutti i contratti selezionati, fare nuovamente clic su **Applica**.
6. Per rimuovere un contratto dal filtro, fare clic su **Rimuovi**  prima di applicare il filtro.
7. Per chiudere il riquadro senza applicare nessuno degli elementi selezionati, fare clic su **Chiudi** . **Il filtro viene quindi incluso nella parte superiore del riquadro Agenti disponibili.**

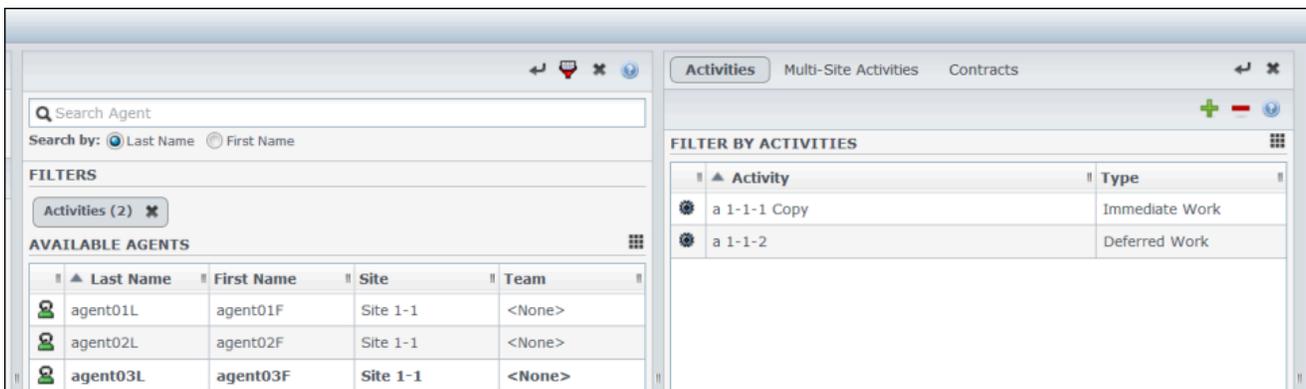
## Visualizzazione e rimozione di filtri

La sezione **Filtri** viene visualizzata nella parte superiore dell'elenco **Agenti disponibili** (e dell'elenco **Riunioni**) che in questo modo conterrà solo gli elementi filtrati. È possibile visualizzare il contenuto di un filtro in due modi:

- Fare clic sul filtro per visualizzare un elenco dei filtri disponibili.
- Posizionare il cursore sul filtro per visualizzare un menu popup che mostra i filtri.

Ad esempio, nella figura riportata di seguito, è stato selezionato il filtro **Attività (2)** che ha aperto il riquadro **Filtra per attività**, che mostra gli elementi relativi a quel filtro.

Per rimuovere un filtro senza aprirlo, fare clic sulla **X** all'interno del punto stesso.



---

**Figura:** Punti elenco del filtro nella visualizzazione Riunioni

---

# Ore segnate

Usare le ore segnate per identificare i periodi che devono essere tracciati da WFM e visualizzare quelli non ancora conteggiati. Ad esempio, alcuni agenti possono lavorare per alcune ore su un problema relativo a un account. Le ore segnate consentono di stabilire che le ore trascorse lavorando sul problema siano visualizzate nel modulo Schedulazioni in WFM Web e incluse nel report, utilizzando i report delle ore segnate della schedulazione e dei totali delle ore segnate della schedulazione generati nel modulo dei report di WFM Web.

Utilizzare le procedure contenute in questo argomento per **creare**, **modificare**, **eliminare** e **copiare** le ore segnate.

## Creazione delle ore segnate

### Link to video

Per creare nuove ore segnate:

1. Nel modulo **Criteri**, selezionare **Ore segnate**.
2. Nel riquadro **Oggetti**, selezionare i siti o l'unità operativa a cui verrà associato il nuovo oggetto. **È possibile selezionare più siti (basta continuare a fare clic su essi) ma una sola unità operativa.**
3. Selezionare **Nuovo** .  
Per impostazione predefinita, viene visualizzata la scheda **Proprietà**.
4. Configurare la **scheda Proprietà**.
5. Fare clic sulla **scheda Siti associati** e selezionare i siti da associare alle ore segnate.
6. Fare clic su **Salva** .

## Modifica delle ore segnate

Per modificare le ore segnate:

1. Nel riquadro **Ore segnate** selezionare un'ora segnata.
2. Selezionare la scheda **Proprietà** e/o la scheda **Siti associati** e apportare le modifiche.
3. Fare clic su **Salva** .

---

## Eliminazione delle ore segnate

Per eliminare le ore segnate:

1. Nel riquadro **Ore segnate** selezionare un'ora segnata.
2. Fare clic su **Elimina** .

## Copia delle ore segnate

Per copiare un'ora segnata esistente:

1. Nel riquadro **Ore segnate** selezionare un'ora segnata esistente.
2. Fare clic su **Copia** .
3. Quando viene aperto il riquadro **Copia ore segnate**, digitare il nome delle ore segnate.
4. Espandere l'elenco **Impresa** e selezionare il sito, a cui si desidera associare questa ora segnata.
5. Fare clic su **Applica** .

## Scheda Proprietà

- **Nome**—Ogni tipo di ora segnata deve essere associato un nome descrittivo.
- **Nome breve**—Il nome da utilizzare nelle rappresentazioni grafiche delle ore segnate e della utility di schedulazione. Può comprendere al massimo tre caratteri.
- **Usi speciali**—Selezionare uno dei tre pulsanti di opzione:
  - **Nessuno**—Questa ora segnata non ha un uso specifico (impostazione predefinita).
  - **Usa per Straordinari**—Questa ora segnata viene utilizzata per contrassegnare gli stati di schedulazione dello straordinario.
  - **Usa per recupero**—Questa ora segnata viene utilizzata per il recupero delle ore lavorative che sono state perse a causa di un ritardo (dell'agente) o di un appuntamento personale.

## Scheda Siti associati

1. Selezionare la casella di controllo di ogni sito da associare all'**ora segnata** corrente.
2. Deselezionare la casella di controllo di ogni sito da dissociare dall'**ora segnata** corrente.
3. Fare clic su **Salva**.

---

# Turni

Un *turno* definisce i parametri di una giornata lavorativa di base. I turni sono definiti in base all'ora, alla durata e ai giorni della settimana. È possibile **creare**, **copiare**, **modificare** ed **eliminare** turni facendo clic su **Criteri > Turni**, quindi selezionando l'unità operativa e il sito appropriati nel riquadro **Oggetti**.

## Creazione di nuovi turni

È possibile creare un nuovo turno partendo da zero o copiando un turno esistente.

Per creare un nuovo turno:

1. Accedere a **Criteri > Turni**.
2. Nel riquadro **Oggetti**, selezionare l'**Unità operativa**, quindi il **sito**, in cui si desidera creare il turno.
3. Fare clic su **Nuovo** .
4. Il nuovo turno viene visualizzato nel riquadro **Turni** con il nome predefinito. Per impostazione predefinita, il campo **Nome** viene popolato con un nome univoco quando si seleziona **Nuovo**. Il nome include un numero per garantire che ciascun **Turno** appena creato disponga di un nome univoco nel database di configurazione. È possibile modificare questo nome, ma è necessario che rimanga univoco per impedire che si verifichino errori causati da nomi duplicati.

## Copia di turni

Per copiare un turno esistente:

1. Selezionare un turno.
2. Fare clic su **Copia** .  
Viene aperto il riquadro **Copia turno <shift\_name>**.
3. Nel campo Nome, immettere un nome per il turno.  
Per impostazione predefinita, la casella di controllo **Copia nello stesso sito** è selezionata.
4. Se si sceglie di deselezionare la casella di controllo **Copia nello stesso sito**, selezionare l'**UO**, quindi il **sito** in cui si desidera creare il turno (vedere la figura di seguito).



**Figura:** Copia turno

5. Fare clic su **Salva ora**  .  
Il nuovo turno viene visualizzato nel riquadro **Turni** nel **sito** selezionato.

Utilizzare i seguenti riquadri per configurare il nuovo turno:

- **Proprietà turno**
- **Contratti di turni**
- **Sequenze di task**
- **Sequenze turno**

## Limite del numero di turni durante la creazione

Il numero massimo di turni che possono essere configurati quando la realizzazione di schedulazioni è pari a 100 turni.

Contare tutti gli agenti configurati per lo scenario di configurazione, tutti i relativi diversi contratti e tutti i differenti turni associati a tali contratti. Il numero totale di turni non può superare il valore 100. Altrimenti, la creazione non viene completata e WFM visualizza il messaggio Errore 43: Troppi turni: il numero massimo è 100, ma ne sono stati richiesti più di 100.

### Importante

È possibile configurare più di 100 turni nel database WFM; il limite riguarda l'impossibilità di associare più di 100 turni a una sola schedulazione.

## Uso di schemi di rotazione per risolvere un problema di tipo "Troppi turni"

Per un Contact Center è possibile configurare un numero elevato di turni se i responsabili ritengono che la pluralità di turni sia l'unico modo per creare schedulazioni *fisse*. Tuttavia, gli schemi di rotazione possono includere diversi tipi di schedulazioni, sia fisse che flessibili, utilizzando un numero

---

molto limitato di turni. Ad esempio, è possibile creare schemi di rotazione settimanali per configurare una schedulazione fissa in cui viene utilizzato un solo turno. Per ulteriori informazioni, vedere [Schemi di rotazione](#).

## Modifica di turni

Per modificare un turno:

1. Nel riquadro **Turni**, selezionare il turno che si desidera modificare.
2. Apportare le modifiche necessarie in ciascun riquadro.
3. Fare clic su **Salva ora**  .

## Eliminazione di turni

Per eliminare un turno:

1. Nel riquadro **Turni**, selezionare il turno che si desidera eliminare.
2. Fare clic su **Elimina**  .

### Importante

Non è possibile eliminare un turno presente in uno scenario di schedulazione o nella schedulazione principale.

---

## Proprietà turno

Utilizzare il riquadro **Proprietà turno** per definire i parametri generali di un turno. Per impostazione predefinita, questo riquadro viene aperto quando si seleziona un turno nel riquadro **Turni**.

### Campo Nome

Il nome del turno. Utilizzare nomi come Primo turno, Cambio turno o Secondo turno che identificano il tipo di turno. Il nome deve essere univoco all'interno del sito.

### Ore e durate

- **Min ore pagate**—Il numero minimo di ore definito per questo turno, inserito con il formato hh:mm. Tutti i contratti assegnati al turno devono essere disponibili almeno per questo numero di ore. I valori validi sono compresi tra 00:01 e 23:45. Questo valore deve essere inferiore o uguale all'impostazione **Ore giornaliere massime pagate** nel contratto associato. Deve comprendere tutti i pasti e le pause pagate.
- **Max ore pagate**—Il numero massimo di ore definito per questo turno, inserito con il formato hh:mm. I valori validi sono compresi tra 00:01 e 23:45. Questo valore deve essere superiore o uguale all'impostazione **Ore giornaliere minime pagate** nel contratto associato. Deve comprendere tutti i pasti e le pause pagate.
- **Prima ora di inizio**—La prima ora in cui può iniziare questo turno. Alcuni siti sfalsano i turni affinché, ad esempio, tutti gli agenti del terzo turno arrivino tra le 7:15 e le 8:15. La prima ora inizio del turno dovrebbe quindi corrispondere alle 7:15.
- **Ultima ora di fine**—L'ultima ora in cui questo turno può terminare. Gli agenti di un turno possono terminare il loro turno a intervalli sfalsati che corrispondono allo sfalsamento relativo all'inizio del turno. Ad esempio, un turno che inizia tra le 7:15 e le 8:15 può terminare tra le 15:15 e le 16:15. L'ultima ora di fine del turno dovrebbe quindi corrispondere alle 16:15.
- **Giorno successivo**—Quando questa casella di controllo è selezionata, indica che il turno può terminare il giorno successivo.
- **Intervallo inizio**—Se sono state utilizzate ore di inizio sfalsate per i diversi agenti che lavorano in un turno, **Intervallo inizio** rappresenta l'incremento di tempo tra le possibili ore di inizio del turno. **L'unità di schedulazione** utilizza **Intervallo inizio** per configurare la schedulazione degli agenti. L'intervallo inizio può essere un numero qualsiasi di minuti compreso tra 1 e 120.

### Importante

Le ultime due cifre del valore Prima ora di inizio devono essere :00 o un multiplo del valore **Intervallo inizio**; in caso contrario, l'**unità di schedulazione** non considera il valore Intervallo inizio, bensì un **intervallo inizio** predefinito di 15 min. Ad esempio:

se si imposta una **Prima ora di inizio** alle 9:15 e un'opzione **Intervallo inizio** di 30 minuti, l'**Unità di schedulazione** ignorerà il valore di **Intervallo inizio** (poiché 15 non è uguale né è un multiplo di 30) e inizia i turni alle ore 9:15, 9:30, 9:45, 10:00 e così via.

Utilizzare le impostazioni temporali opzionali riportate di seguito per restringere l'intervallo di tempo durante il quale è possibile schedulare l'inizio o la fine di un turno. È possibile creare un inizio o una fine fissa per il turno. Ad esempio, per impostare un'ora di inizio fissa, impostare il campo **Ultima ora inizio** al campo **Prima ora di inizio**. La durata complessiva del turno rimane flessibile.

## Importante

Se si impostano ore di inizio e di fine del turno, il turno sarà troppo poco flessibile per creare schedulazioni ottimali.

- **Ultima ora di inizio**—L'ultima ora in cui questo turno può iniziare. Alcuni siti sfalsano i turni affinché, ad esempio, tutti gli agenti del terzo turno arrivino tra le 7:15 e le 8:15. L'ultima ora di inizio del turno dovrebbe quindi corrispondere alle 8:15.
- **Prima ora di fine**—La prima ora in cui può terminare questo turno. Gli agenti di un turno possono terminare il loro turno a intervalli sfalsati che corrispondono allo sfalsamento relativo all'inizio del turno. Ad esempio, un turno che inizia tra le 7:15 e le 8:15 potrebbe terminare tra le 15:15 e le 16:15. La prima ora di fine del turno dovrebbe quindi corrispondere alle 15:15.

## Giorni della settimana disponibili

Giorni della settimana per cui il turno può essere assegnato dall'algorithmo di schedulazione. Per impostazione predefinita vengono selezionati tutti i giorni.

### Distribuzione:

- **Min**—Il numero minimo di occorrenze del turno per ciascun agente il cui contratto è associato al turno.
- **Max**—Il numero massimo di occorrenze del turno per ciascun agente il cui contratto è associato al turno.
- **Da applicare a**—Il periodo di tempo al quale l'unità di schedulazione deve applicare la distribuzione minima e massima.
  - **Ignora**—Le proprietà della distribuzione non vengono applicate.
  - **Ogni settimanal**—Valori minimo e massimo sono considerati su base settimanale. Le quantità inserite devono essere uguali ai valori richiesti per una settimana.
  - **Periodo pianificazione schedulazione**—Le proprietà della distribuzione vengono applicate al periodo di pianificazione della schedulazione. Le quantità della distribuzione inserite devono essere uguali ai valori richiesti per l'intero periodo di pianificazione della schedulazione.

---

## Regola giornata di astensione dal lavoro

Le regole che possono essere definite per le giornate di astensione dal lavoro associate al turno:

- **Nessuna regola** significa che non esiste alcuna regola associata ai giorni di astensione dal lavoro.
- Tre sono le possibili regole giornata di astensione dal lavoro:
  - **Giorno successivo**—Se gli agenti lavorano in questo turno avranno il giorno successivo come giorno di astensione dal lavoro.
  - **Giorno precedente**—Se gli agenti lavorano in questo turno avranno il giorno precedente come giorno di astensione dal lavoro.
  - **Giorno successivo non di astensione**—Se gli agenti lavorano in questo turno non potranno avere il giorno successivo come giorno di astensione dal lavoro.

## Contratti di turni

Utilizzare il riquadro **Turni > Contratti** per assegnare contratti a un turno. Per aprire questo riquadro, fare clic su **Contratti** nella parte superiore del riquadro **Proprietà turno**.

### Importante

L'assegnazione dei contratti a un turno è facoltativa. È possibile salvare un turno senza associarlo ad alcun contratto.

## Assegnazione di un contratto a un turno

Per assegnare un contratto a un turno:

1. Nel riquadro **Turni**, selezionare un turno.
2. Nel riquadro laterale destro, selezionare **Contratti**.
3. Fare clic su **Assegna un contratto a un turno** .
4. Nell'elenco a discesa **Usa questo stato per le assegnazioni**, selezionare lo stato appropriato.
5. Selezionare uno o più contratti nell'elenco nel riquadro **Associazioni contratti**. È possibile assegnare più contratti a un singolo turno.
6. Fare clic su **Applica**  per spostare i contratti selezionati nel riquadro **Contratti**.
7. Fare clic su **Salva ora** .

## Rimozione di un contratto da un turno

Per annullare l'assegnazione o rimuovere un contratto da un turno:

1. Nel riquadro laterale destro, selezionare **Contratti**.
2. Nell'elenco **Contratti**, selezionare il contratto che si desidera rimuovere.
3. Fare clic su **Rimuovi contratto da turno** .
4. Quando viene aperta la finestra di dialogo **Conferma**, fare clic su **Sì**.

---

## Modifica dello stato di un contratto assegnato

Per modificare lo stato di un contratto assegnato:

1. Nel riquadro **Contratti**, utilizzare il menu a discesa **Stato** per il **contratto** che si desidera modificare, quindi selezionare **Primario** (impostazione predefinita) o **Secondario**.

2. Fare clic su **Salva ora**  .

### Suggerimento

- I contratti assegnati sono visualizzati solo nel riquadro **Contratti**.
- Per selezionare più contratti, tenere premuto il tasto **MAIUSC** o **CTRL**, quindi fare clic su ciascun contratto aggiuntivo.
- A ciascun contratto assegnato è associato uno stato: **Primario** o **Secondario**. Lo stato predefinito dopo lo spostamento è **Primario**.

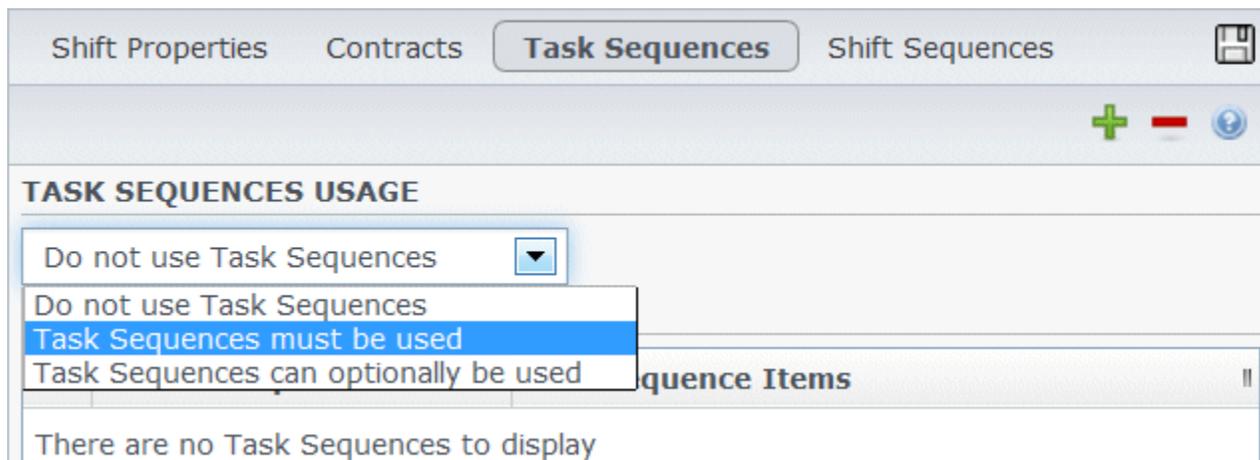
# Sequenze di task

Le sequenze di task definiscono i periodi di tempo durante i quali gli agenti possono lavorare solo su un insieme specificato di task, configurati come uno o più **Insiemi di attività**. Il tempo non incluso in una sequenza di task può comprendere qualsiasi attività lavorativa che l'agente ha la capacità di eseguire e che non fa parte di alcun **Insieme di attività** configurato. Per alcuni esempi e informazioni più dettagliate sulle sequenze di task, vedere il *Manuale per l'amministratore di Workforce Management*.

Utilizzare il riquadro **Turno > Sequenze di task** per **creare**, **modificare** o **eliminare** sequenze di task o per **assegnare** sequenze di task al turno.

- Sebbene le sequenze di task vengano create durante la configurazione di un particolare turno, una volta create è possibile assegnare sequenze di task a qualsiasi turno compatibile all'interno dello stesso sito.
- Per essere compatibili, le impostazioni delle sequenze di task non devono essere in conflitto con le impostazioni dei pasti.

Le sequenze di task sono facoltative. Tuttavia, se per un turno sono definite sequenze di task, il turno deve comprendere almeno una sequenza di task. Selezionare una delle tre opzioni nell'elenco a discesa **Usa sequenze task**, come mostrato nella figura riportata di seguito.



**Figura:** Impostazioni uso sequenze task

## Creazione di una sequenza di task

Per creare una sequenza di task:

1. Nella parte superiore del riquadro **Proprietà turno**, selezionare **Sequenze di task**. Viene aperto il riquadro **Sequenze di task**.

2. Selezionare un'impostazione nell'elenco a discesa **Uso sequenze task** (vedere la figura sopra riportata).
3. Fare clic su **Aggiungi**  per aprire la finestra **Elementi sequenza di task**. Per informazioni sulla configurazione di una nuova sequenza di task, vedere [Aggiunta e modifica di sequenze di task](#).

## Assegnazione di sequenze di task a un turno

Una volta create e salvate le sequenze di task, è possibile assegnarle a un turno. Per assegnare una sequenza di task a un turno:

1. Nel riquadro **Turni**, selezionare il turno a cui si desidera applicare una sequenza di task.
2. Nell'elenco a discesa **Uso sequenze task**, selezionare **Utilizzare sequenze di task** o **L'uso di sequenze di task è facoltativo**.

### Suggerimento

Se si sceglie di mantenere l'impostazione predefinita **Non utilizzare sequenze di task**, non verrà assegnata alcuna sequenza.

3. Nel riquadro **Sequenze di task**, selezionare una sequenza di task.
4. Fare clic su Salva ora  .

## Rimozione di una sequenza di task da un turno

Per rimuovere una sequenza di task da un turno:

1. Nel riquadro **Turni**, selezionare il turno per cui si desidera eliminare una sequenza di task.
2. Nell'elenco **Sequenze di task**, selezionare la sequenza di task.
3. Fare clic su **Elimina**  .

## Aggiunta e modifica di sequenze di task

Utilizzare i controlli del riquadro **Sequenze di task** per **creare** e **modificare** sequenze di task.

 <b>Campo Cerca</b>	Immettere i criteri di ricerca. Ad esempio, il nome della sequenza di task.
 <b>Applica</b>	Fare clic per applicare la sequenza di task a un turno.
 <b>Nuova</b>	Fare clic per <b>creare</b> una nuova sequenza di task
 <b>Elimina</b>	Fare clic per <b>eliminare</b> una nuova sequenza di task.
 <b>Chiudi</b>	Fare clic per chiudere il riquadro <b>Sequenze di task</b> .
 ?	Fare clic per visualizzare un argomento della Guida relativo al riquadro <b>Sequenze di task</b> .

Utilizzare i seguenti controlli nel riquadro **Elementi sequenza di task**:

 <b>Salva modifiche</b>	Fare clic per salvare le modifiche apportate a questo riquadro.
 <b>Aggiungi insieme di attività</b>	Fare clic per aggiungere un insieme di attività alla sequenza di task.
 <b>Aggiungi voce di lavoro</b>	Fare clic per aggiungere una voce di lavoro alla sequenza di task
 <b>Elimina riga</b>	Fare clic per eliminare una riga esistente.
 <b>Sposta su</b>	Fare clic per spostare una riga selezionata in alto di una riga.
 Sposta giù	Fare clic per spostare una riga selezionata in basso di una riga.
 <b>Chiudi</b>	Fare clic per chiudere il riquadro <b>Elementi sequenza di task</b> .
 ?	Fare clic per visualizzare un argomento della Guida relativo al riquadro <b>Elementi sequenza di task</b> .

### Cos'è una voce di lavoro?

Una voce di lavoro è un lavoro che può essere effettuato tra i task nella sequenza di task o tra il task e l'inizio/la fine del turno. Aggiungere voci di lavoro a sequenze di task solo se i task *non* sono ancorati uno all'altro. Utilizzare le seguenti linee guida:

- Se una voce di lavoro viene aggiunta prima del task, significa che il task non è ancorato all'inizio del turno o al task precedente.
- Se una voce di lavoro viene aggiunta dopo il task, significa che il task non è ancorato alla fine del turno o al task successivo.
- Se una voce di lavoro non viene aggiunta prima del task, significa che il task è ancorato all'inizio del turno o al task precedente.
- Se una voce di lavoro non viene aggiunta dopo il task, significa che il task è ancorato alla fine del turno o al task successivo.

## Aggiunta di una sequenza di task

1. Nel riquadro **Uso sequenze task**, fare clic su **Aggiungi associazione a turno della sequenza di task**.
2. Nel riquadro **Sequenza di task**, effettuare una delle seguenti operazioni:
  - Selezionare una sequenza di task esistente, quindi procedere al passaggio 7.
  - Fare clic su **Nuova sequenza di task**. Viene aperto il riquadro Crea nuova sequenza di task.
3. Nel campo **Nome sequenza di task**, immettere un nome per sostituire il nome predefinito. Il nome deve essere univoco all'interno del sito.
4. Fare clic su **Aggiungi insieme di attività**  o su **Aggiungi voce di lavoro**  per creare una nuova riga nell'elenco di sequenze di task.
5. Configurare le impostazioni come descritto in [Impostazioni delle sequenze di task](#). È possibile aggiungere un numero infinito di righe.
6. Una volta completata la configurazione della sequenza di task, fare clic su **Salva modifiche** , quindi selezionarla nell'elenco.
7. Per assegnare la sequenza di task selezionata al turno, fare clic su **Applica** .
8. Fare clic su **Salva ora** .

## Modifica di una sequenza di task

1. Nel riquadro **Uso sequenze task**, fare clic sulla sequenza di task visualizzata nella tabella **Sequenza di task**.  
**Viene aperto il riquadro Modifica sequenza di task.**
2. Apportare modifiche desiderate. Se si necessita di aggiungere più righe all'elenco di sequenze di task,

fare clic su **Aggiungi insieme di attività**  o su **Aggiungi voce di lavoro** .

3. Al termine, fare clic su **Applica**.

### Importante

La durata della sequenza di task deve essere superiore o uguale alla durata dell'insieme di attività selezionato.

## Eliminazione di sequenze di task

1. Nel riquadro **Sequenze di task**, selezionare una sequenza di task nell'elenco.
2. Fare clic su **Elimina** .

## Impostazioni delle sequenze di task

- **Insieme di attività**—È possibile ricorrere a qualsiasi insieme di attività configurato per il sito corrente. Lo stesso insieme di attività può essere utilizzato in un numero illimitato di sequenze di task. Per ulteriori informazioni sugli insiemi di attività, vedere [Creazione ed eliminazione di insiemi di attività](#).
- **Min durata**—Durata minima, in formato hh:mm, della sequenza di task.
- **Max durata**—Durata massima, in formato hh:mm, della sequenza di task.

### Importante

La durata minima di un insieme di attività configurato come parte di una sequenza di task deve essere inferiore o uguale alla durata massima possibile del turno per il quale la sequenza di task è stata configurata.

# Sequenze turno

Gli *elementi di un turno* sono rappresentati dalle pause e dai pasti. Utilizzare i controlli del riquadro Elementi di un turno per creare, modificare ed eliminare pause e pasti e disporli in schemi denominati *Sequenze elementi turno*.

Per aprire il riquadro **Sequenze turno**, selezionare un turno nel riquadro **Turni** e, nel riquadro laterale destro, selezionare **Sequenze turno**. Il riquadro **Sequenze turno** include tre sezioni: **Distanza tra elementi di turno**, **Pasti e pause associati a turni** e **Sequenze turno**, descritte negli argomenti seguenti:

- [Configurazione di elementi di un turno](#)
- [Utilizzo delle sequenze di turno](#)
- [Aggiunta e modifica di sequenze di turno](#)
- [Configurazione delle sequenze di turno](#)

## Configurazione di elementi di un turno

1. Per configurare l'opzione **Distanza minima tra elementi di turno**, deselegionare la casella di controllo **Illimitato**, quindi immettere il tempo (in minuti) che deve trascorrere tra un elemento di turno e quello successivo. Questo parametro imposta l'intervallo minimo richiesto tra i pasti e le pause.
2. Per configurare l'opzione **Distanza massima tra elementi di turno**, deselegionare la casella di controllo **Illimitato**, quindi immettere il tempo massimo (in minuti) che deve trascorrere tra un elemento di turno e quello successivo. Questo parametro imposta l'intervallo massimo consentito tra pasti e le pause, tra l'inizio e la fine di un turno e tra l'ultimo elemento del turno e la fine del turno. La visualizzazione iniziale è 0:00, ma il controllo di fatto è disattivato finché non si deselegiona la casella di controllo **Illimitato**. Intervallo: 00:00–36:00

### Importante

Nelle impostazioni descritte sopra, l'utilizzo di un valore pari a 0:00 indica: non utilizzare questo vincolo.

3. Per creare un nuovo pasto, fare clic su **Aggiungi associazione pasto al turno** ().
4. Per modificare le impostazioni di un pasto, selezionarlo e fare clic su **Modifica**. Per informazioni sulla configurazione dei pasti, vedere [Aggiunta e modifica di pasti](#).
5. Per creare una nuova pausa, fare clic su **Aggiungi associazione paura al turno** (). Per modificare le impostazioni di una pausa, selezionarla e fare clic su **Modifica**. Per informazioni sulla

configurazione delle pause, vedere [Aggiunta e modifica di pause](#).

### Importante

Quando si modifica, elimina o cambia l'ordine dei pasti o delle pause in una sequenza di elementi di turno, tale sequenza viene eliminata.

6. Fare clic su **Sposta in alto** () o su **Sposta in basso** () per disporre le pause nell'ordine desiderato, se in una sequenza di elementi di turno ne è presente più di una. L'ordine dei pasti è fisso. È possibile modificare l'ordine solo scambiando la posizione delle pause mediante i pulsanti **Sposta in alto** e **Sposta in basso**. Per modificare l'ordine dei pasti, è necessario ritornare al riquadro **Pasti** e apportare le modifiche desiderate.

### Avviso

Se si modifica l'ordine dei pasti nel riquadro **Pasti**, vengono automaticamente eliminate tutte le sequenze di turno che includono tali pasti.

7. Creare una **sequenza di turno** se si desidera creare uno schema di pause e pasti da applicare a un turno. Per informazioni sulla configurazione di nuove sequenze o la modifica di sequenze esistenti, vedere [Utilizzo delle sequenze di turno](#).
8. Una volta completata la configurazione degli elementi di un turno, fare clic su **Salva** per salvare le impostazioni o su **Annulla** per ignorarle.

## Utilizzo delle sequenze di turno

Una sequenza di turno consente di organizzare pasti e pause in modo che avvengano in un ordine specifico durante il turno.

Quando si creano più sequenze di turno per lo stesso turno, l'**Unità di schedulazione** innanzitutto configura il turno, quindi controlla la compatibilità delle sequenze di elementi di turno per il turno stesso. L'**unità di schedulazione** controlla la durata del turno di lavoro e i vincoli relativi ai pasti per selezionare la sequenza elementi turno ottimale.

### Importante

Quando si modifica, elimina o cambia l'ordine di pasti o pause in una sequenza di turno, tale sequenza viene eliminata.

Le sequenze di turno vengono visualizzate nel riquadro elenco nella parte inferiore del riquadro **Sequenze turno**. L'elenco visualizza le seguenti proprietà di sequenza di turno:

- Casella di controllo **Consentito**:
  - Se selezionata, la sequenza di elementi di turno è attivata e può essere utilizzata in schedulazioni.
  - Se deselezionata, la sequenza di elementi di turno è disattivata e non può essere utilizzata in schedulazioni.
- **Min ore pagate**—Il più breve periodo di tempo che può essere schedulato per questa sequenza elementi turno.
- **Nomi elementi turno**—I nomi degli elementi di turno inclusi nella sequenza ed elencati nell'ordine corretto.

## Aggiunta e modifica di sequenze di turno

- Per creare una nuova sequenza di turno, fare clic sul pulsante **Nuova** nella sezione **Sequenze turno**.
- Per modificare una sequenza di turno, selezionarla nell'elenco di sequenze di turno. Viene aperto il riquadro **Proprietà sequenza di turno**, in cui è possibile apportare modifiche all'elenco **Elementi turno** di pasti e pause.

## Configurazione delle sequenze di turno

Per configurare la sequenza di turno:

1. Una volta associati pasti e pause a un turno e una volta salvate le impostazioni, fare clic sul pulsante **Nuova** nella sezione **Sequenze turno**. Viene aperto il riquadro **Proprietà turno**.
2. Selezionare la casella di controllo **Consentito** per attivare la sequenza di elementi di turno. Se non si desidera utilizzare la sequenza elementi turno nelle schedulazioni per un certo periodo di tempo, è possibile deselezionare questa casella di controllo invece di eliminare la sequenza elementi turno. In questo modo la sequenza resterà disponibile quando si desidererà utilizzarla di nuovo.
3. Immettere un valore nel campo **Minimo ore pagate**.
4. Fare clic su **Aggiungi pausa**. Viene aperto il riquadro **Sequenza di pause da aggiungere al turno**.
5. In questo riquadro, effettuare una delle seguenti operazioni:
  - Selezionare una pausa nell'elenco, quindi fare clic su **Applica**.
  - Selezionare una pausa nell'elenco, quindi fare clic su **Copia**. È possibile copiare la pausa nello stesso sito, selezionando la casella di controllo **Copia** nello **stesso sito**, oppure in un'altra unità operativa e in un altro sito all'interno dell'azienda.
  - Immettere criteri di ricerca nel campo **Cerca** (ad esempio, il nome della pausa) per trovare rapidamente la pausa che si desidera applicare o copiare.
6. Fare clic su **Sposta in alto** e **Sposta in basso** per modificare la posizione di un elemento selezionato.

## Importante

Non è possibile utilizzare i pulsanti **Sposta in alto** e **Sposta in basso** per cambiare l'ordine dei pasti. Se lo spostamento di un elemento selezionato verso l'alto o verso il basso modifica l'ordine dei pasti, la selezione di questo pulsante non avrà alcun effetto. Per modificare l'ordine dei pasti, tornare al riquadro **Proprietà sequenza di turno**, quindi apportare le modifiche in questo riquadro. In tal caso, tutte le sequenze elementi turno verranno eliminate e sarà necessario ricrearle.

7. Al termine, fare clic su **OK**. Per eliminare tutte le modifiche, fare clic su **Annulla**. La sequenza di turno nuova o modificata viene visualizzata nel riquadro **Sequenza turno**. Questo elenco è sempre ordinato in base al valore della colonna **Minimo ore pagate**.

# Aggiunta e modifica delle pause

Utilizzare il riquadro **Proprietà relative alle pause** per definire le regole di assegnazione delle pause durante un turno.

Ogni turno può contenere fino a otto pause.

## Configurazione di pause

Per configurare una pausa:

1. Nel riquadro **Turni**, selezionare il turno a cui si desidera associare la pausa.
2. Nel riquadro laterale destro, selezionare **Sequenze turno**.
3. Nell'angolo superiore destro del riquadro **Sequenze turno**, fare clic su **Aggiungi associazione pausa al turno** ().  
Viene aperto il riquadro **Pause da associare a turni**.
4. In questo riquadro, effettuare una delle seguenti operazioni:
  - Aggiungere una nuova pausa selezionando **Nuova** (). La nuova pausa viene aggiunta all'elenco e può essere assegnata a un turno.
  - Creare una copia della pausa selezionandola nell'elenco e facendo clic su **Copia** ().  
È possibile copiare la pausa nello stesso sito, selezionando la casella di controllo **Copia nello stesso sito**, oppure in un'altra unità operativa e in un altro sito all'interno dell'azienda.
  - Eliminare una pausa selezionandola nell'elenco e facendo clic su **Elimina** (). La pausa non è più associata ad alcun turno.
  - Immettere criteri di ricerca nel campo **Cerca** (ad esempio, il nome della pausa) per trovare rapidamente la pausa che si desidera applicare o copiare.
5. Per assegnare una pausa a un turno, selezionarla e fare clic su **Applica** ().  
La pausa viene visualizzata nell'elenco **Pasti e pause associati a questo elenco**.

## Proprietà delle regole relative alle pause

- **Nome pausa**—Nome della pausa. Utilizzare nomi che identifichino chiaramente il tipo di pausa. Il nome della pausa deve essere univoco all'interno del sito.

- 
- **Nome breve pausa**—Immettere un nome breve, fino a 6 caratteri (o 3 caratteri a doppio byte) per identificare la pausa. Il nome breve viene utilizzato nelle visualizzazioni delle schedulazioni.
  - **Gruppo stati schedulazione**—Selezionare un **gruppo di stati di schedulazione** nell'elenco a discesa.
  - **Durata della pausa**—Durata della pausa con incrementi da un minuto, specificata nel formato hh:mm.
  - **Min durata da inizio turno**—Quantità di tempo minima che deve trascorrere prima che un agente possa iniziare la pausa. Questo valore deve essere specificato nel formato ore:minuti.
  - **Max durata da inizio turno**—Quantità di tempo massima che può trascorrere prima che un agente inizi la pausa. Questo valore deve essere specificato nel formato ore:minuti.
  - **Min durata da fine turno**—Quantità di tempo minima che deve trascorrere fino alla fine del turno dopo che un agente è tornato al lavoro al termine della pausa. Questo valore deve essere specificato nel formato ore:minuti.
  - **Posizione fissa**—Determina se la pausa deve verificarsi in un momento specifico del turno. I valori possibili sono **Nessuno**, **Inizio turno** e **Fine turno**.
  - **Intervallo inizio**—Incrementi tra le ore di inizio delle pause. Ad esempio, se l'intervallo di inizio è pari a 15 minuti, gli agenti prendono le pause a distanza di 15 minuti gli uni dagli altri.
  - **Offset inizio**—Imposta il numero di minuti dopo l'ora, nell'intervallo in cui può essere effettuata una pausa, oltre il quale si avvia il calcolo dell'intervallo di inizio. Utilizzare **Offset inizio** per regolare l'inizio della pausa con una granularità più precisa ricorrendo solo all'intervallo di inizio. Ad esempio, se l'**Intervallo inizio** è impostato su 15 e l'**Offset inizio** su 1, la pausa potrebbe iniziare alle 12:01, 12:16, 12:31 e così via. Immettere i valori nel formato hh:mm.
  - **Tempo pagato**—Se si seleziona questa opzione, la pausa viene pagata.

## Aggiunta e modifica dei pasti

Creare un nuovo pasto per ogni turno incluso nella schedulazione. Ad esempio, se il sito opera 24 ore al giorno, potrebbe essere necessario creare pasti definiti *Colazione*, *Pranzo*, *Cena* e *Intervallo*.

I pasti sono sempre legati a un turno e si applicano a tutti i contratti associati al turno stesso. Se si verifica un conflitto che impedisce la schedulazione di un pasto per un agente, il turno contenente il pasto non può essere assegnato all'agente stesso.

### Suggerimento

Se non sono presenti restrizioni (ad esempio, un bar con orario di apertura limitato), per ciascun turno è necessario configurare pause regolari anziché pasti.

## Configurazione di pasti

Per configurare un pasto:

1. Nel riquadro **Turni**, selezionare il turno a cui si desidera associare il pasto.
2. Nel riquadro laterale destro, selezionare **Sequenze turno**.
3. Nell'angolo superiore destro del riquadro **Sequenze turno**, fare clic su **Aggiungi associazione pasto al turno** ().
4. Quando viene aperto il riquadro **Pasti da associare a turni**, effettuare una delle seguenti operazioni:
  - Aggiungere un nuovo pasto selezionando **Nuovo** . Il nuovo pasto viene aggiunto all'elenco e può essere assegnato a un turno.
  - Creare una copia del pasto selezionandolo nell'elenco e facendo clic su **Copia** . È possibile copiare il pasto nello stesso sito, selezionando la casella di controllo **Copia** nello **stesso sito**, oppure in un'altra unità operativa e in un altro sito all'interno dell'impresa.
  - Eliminare un pasto selezionandolo nell'elenco e facendo clic su **Elimina** . Il pasto non è più associato ad alcun turno.
  - Immettere criteri di ricerca nel campo **Cerca** (ad esempio, il nome del pasto) per trovare rapidamente il pasto che si desidera applicare o copiare.
5. Per assegnare un pasto a un turno, selezionarlo e fare clic su **Applica**. Il pasto viene visualizzato nell'elenco **Pasti e pause associati a questo turno**.

---

## Proprietà dei pasti

- **Nome pasto**—Nome del pasto. Utilizzare nomi quali Pranzo, Cena o Pausa metà pomeriggio per identificare il tipo di pasto. Il nome del pasto deve essere univoco all'interno del sito.
- **Nome breve pasto**—Immettere un nome breve, fino a 6 caratteri (o 3 caratteri a doppio byte) per identificare il pasto. Il nome breve viene utilizzato nelle visualizzazioni delle schedulazioni.
- **Gruppo stati schedulazione**—Selezionare un **gruppo di stati di schedulazione** nell'elenco a discesa.
- **Durata del pasto**—Durata del pasto con incrementi da un minuto, specificata nel formato hh:mm.
- **Durata minima consentita per il pasto**—La durata del pasto minima consentita per il pasto con incrementi da un minuto, inserita in minuti. Il valore 0 (predefinito) in questo campo indica che questa impostazione non viene utilizzata. Il valore deve essere inferiore alla durata del pasto.
- **Prima ora di inizio**—Prima ora possibile in cui l'agente può iniziare il proprio pasto. Questo valore sommato alla **durata** non può estendersi oltre l'**Ultima ora di inizio**.
- **Ultima ora fine**—Ultima ora entro cui l'agente può completare il proprio pasto.
- **Intervallo inizio**—Incrementi tra le ore di inizio dei pasti. Ad esempio se l'intervallo di inizio è pari a 15 minuti, gli agenti prendono i pasti a distanza di 15 minuti gli uni dagli altri.
- **Tempo pagato**—Se si seleziona questa opzione, il pasto viene pagato, altrimenti non viene pagato.

## Qualifica

- **Tempo min prima del pasto**—Quantità di tempo minima dopo l'inizio del turno prima che gli agenti possano usufruire di questo pasto. Ad esempio, agli agenti potrebbe essere richiesto di lavorare almeno due ore prima del pasto. Immettere la durata nel formato hh:mm. Nel tempo che precede un pasto è possibile inserire pause o altri pasti.
- **Tempo min dopo il pasto**—Quantità di tempo minima tra il pasto e la fine del turno. Ad esempio, agli agenti potrebbe essere richiesto di lavorare almeno quattro ore dopo il pasto. Immettere la durata nel formato hh:mm ore:minuti. Nel tempo che segue un pasto è possibile inserire pause o altri pasti.

---

# Contratti

Le impostazioni dei **contratti** sono simili ai contratti di impiego, poiché vengono utilizzate per configurare impostazioni di ore di disponibilità degli agenti e giornate di astensione dal lavoro che potrebbero essere requisiti sindacali o contrattuali. Allo stesso modo, WFM prende automaticamente in considerazione le impostazioni dei **contratti** per produrre schedulazioni legali per ogni agente.

Nella parte superiore del riquadro **Contratti**, utilizzare il riquadro **Impostazioni sito** per configurare le impostazioni del sito selezionato, ad esempio le durate minime per l'inizio e la fine di giorni lavorativi, le ore di inizio tra giorni lavorativi consecutivi, il tipo di periodo di pianificazione della schedulazione e la data di inizio del periodo di pianificazione.

Nella parte superiore del riquadro **Vincoli**, fare clic su ognuno dei seguenti riquadri per configurare proprietà aggiuntive e definire parametri di schedulazione:

- **Vincoli**—Consente di definire i parametri di schedulazione di base per ciascun contratto, inclusi i vincoli relativi a ore lavorative, giorni lavorativi e alla durata tra giorni lavorativi.
- **Schemi di disponibilità**—Consente di definire le impostazioni predefinite con cui è possibile schedulare ciascun contratto.
- **Regole per giornate di astensione dal lavoro e fine settimana**—Consente di definire le impostazioni predefinite per le giornate di astensione dal lavoro per ciascun periodo di pianificazione, le regole per i fine settimana, le giornate di astensione dal lavoro specificate e le regole per le giornate di astensione dal lavoro consecutive.
- **Sincronizzazione**—Consente di garantire che un agente inizi ciascuna giornata lavorativa entro una soglia di tempo definita dall'utente.
- **Turni**—Visualizza un elenco di turni assegnati al **contratto** selezionato.
- **Agenti**—Visualizza un elenco di agenti associati al **contratto** selezionato.
- **Profili**—Visualizza un elenco di profili associati al **contratto** selezionato.
- **Ore avanzate**—Visualizza il numero minimo e massimo di ore del **contratto**.

Nelle visualizzazioni **Turni**, **Agenti** e **Profili**, utilizzare i seguenti riquadri aggiuntivi per configurare ulteriormente i **contratti**:

## Turni:

- **Riquadro** Turni disponibili—Utilizzare questo riquadro per impostare lo stato di assegnazione dei turni (**Primario** o **Secondario**). Nell'elenco di turni disponibili, selezionare uno o più turni da assegnare al **contratto** selezionato (o da rimuovere).

## Agenti:

- **Riquadro** Associa agenti—Utilizzare questo riquadro per assegnare una data effettiva al contratto selezionato e, nell'elenco di agenti disponibili, selezionare uno o più agenti da associare al **contratto** selezionato.

## Profili:

- 
- **Riquadro** Proprietà profilo—Utilizzare questo riquadro per creare un nuovo profilo, aggiungere ed eliminare competenze a/da un **profilo** e salvare le modifiche.
  - **Riquadro** Associa competenze—Utilizzare questo riquadro per assegnare un livello di competenze e, nell'elenco di competenze disponibili, selezionare una o più competenze da associare a un **profilo**.

## Riquadro Elenco contratti

Utilizzare il riquadro Elenco contratti per **creare** nuovi contratti o per visualizzare, **modificare**, **eliminare** o **copiare** contratti esistenti. Utilizzare i controlli nell'angolo superiore destro di questo riquadro per effettuare le seguenti operazioni:

 <b>Campo Cerca</b>	Immettere i criteri di ricerca. Ad esempio, immettere il nome del contratto.
 <b>Nuovo</b>	Fare clic su questa icona per <b>creare</b> un nuovo contratto.
 <b>Elimina</b>	Fare clic su questa icona per <b>eliminare</b> un contratto esistente.
 <b>Copia</b>	Fare clic su questa icona per <b>copiare</b> e rinominare un contratto esistente.
 ?	Fare clic su questa icona per visualizzare un argomento della Guida relativo al riquadro Contratti.
 <b>Ordina</b>	Fare clic su questa icona per ordinare l'Elenco contratti in ordine crescente o decrescente.

## Visualizzazione di un contratto esistente

Per visualizzare un elenco di contratti esistenti configurati per il sito selezionato nel riquadro **Oggetti**:

1. Selezionare **Criteri > Contratti**.
2. Nel riquadro **Oggetti**, selezionare un sito esistente.  
Tutti i contratti disponibili per il sito vengono visualizzati in un elenco nel riquadro Contratti.

## Creazione di un contratto

Per creare un nuovo contratto:

1. Selezionare **Criteri > Contratti**.
2. Nel riquadro **Oggetti**, selezionare il sito per cui si desidera creare un contratto.
3. Nell'angolo superiore destro del riquadro **Contratti**, fare clic su **Nuovo**  .  
Viene visualizzato il riquadro **Vincoli**.

## Suggerimento

Per impostazione predefinita, il campo **Nome** è già popolato con un nome univoco quando si seleziona **Nuovo**. Il nome include un numero per assicurare che ciascun **Contratto** appena creato disponga di un nome univoco nel database di configurazione. È possibile modificare questo nome, ma è necessario che rimanga univoco per impedire che si verifichino errori causati da nomi duplicati.

4. Nel riquadro **Vincoli**, impostare i parametri nella sezione **Proprietà** in base alle esigenze.
5. Continuare la configurazione delle proprietà aggiuntive del contratto selezionando ciascuna scheda aggiuntiva nella parte superiore del riquadro **Vincoli**, in base alle esigenze.  
Per informazioni dettagliate su ciascun riquadro, vedere **Vincoli**, **Schemi di disponibilità**, **Giornate di astensione dal lavoro e regole fine settimana**, **Sincronizzazione**, **Turni**, **Agenti** e **Profili**.
6. Per salvare le modifiche in ciascun riquadro, fare clic su **Salva**  .

## Eliminazione di un contratto

Per eliminare un contratto:

1. Selezionare **Criteri > Contratti**.
2. Nel riquadro **Oggetti**, selezionare il sito da cui si desidera eliminare un contratto.
3. Nel riquadro **Contratti**, selezionare il contratto che si desidera eliminare.
4. Nell'angolo superiore destro del riquadro, fare clic su **Elimina**  .

## Copia di un contratto

Per copiare e incollare un contratto esistente (per crearne uno nuovo):

1. Selezionare **Criteri > Contratti**.
2. Nel riquadro **Oggetti**, selezionare il sito da cui si desidera copiare un contratto.
3. Nell'elenco **Contratti**, selezionare un contratto esistente.
4. Nell'angolo superiore destro del riquadro **Contratti**, selezionare **Copia**  .  
Viene visualizzato il riquadro **Copia contratto selezionato**.
5. Nel campo **Nome**, immettere il nome del contratto.
6. Nella sezione **Associa contratto copiato al seguente sito**, selezionare il sito a cui si desidera associare il contratto.

## Importante

Se un **Contratto** viene copiato in un sito con un periodo di pianificazione differente rispetto al sito originale, vengono ripristinati tutti i valori predefiniti relativi al periodo di pianificazione del contratto.

7. Nell'angolo superiore destro del riquadro **Copia contratto**, fare clic su  **Salva ora**.  
Il contratto viene visualizzato nel riquadro **Contratti** con il nuovo nome.
8. Per configurare le proprietà del contratto, selezionare ciascuna scheda aggiuntiva nella parte superiore del riquadro **Vincoli**, in base alle esigenze.  
Per informazioni dettagliate su ciascun riquadro, vedere [Vincoli](#), [Schemi di disponibilità](#), [Giornate di astensione dal lavoro e regole fine settimana](#), [Sincronizzazione](#), [Turni](#), [Agenti](#) e [Profili](#).
9. Per salvare le modifiche in ciascun riquadro, fare clic su **Salva**  .

## Modifica di un contratto

Per modificare un contratto esistente:

1. Selezionare **Criteri > Contratti**.
2. Nel riquadro **Oggetti**, selezionare il sito in cui si desidera modificare un contratto.
3. Nel riquadro **Contratti**, selezionare il contratto che si desidera modificare.  
Viene visualizzato il riquadro **Vincoli**.
4. Nell'elenco a discesa, selezionare ciascun riquadro delle proprietà che si desidera modificare.
5. Una volta modificato il riquadro selezionato, fare clic su **Salva**  .

# Impostazioni sito

Nella parte superiore del riquadro **Contratti**, fare clic su **Impostazioni sito** per aprire il riquadro e configurare le seguenti impostazioni per un sito selezionato:

## Sezione Durata minima

- **Min durata tra fine del giorno e inizio giorno lavorativo successivo**—Immettere un periodo di tempo in ore e minuti per la durata tra la fine del giorno corrente e l'inizio del giorno lavorativo successivo oppure specificare una durata illimitata selezionando la casella di controllo **Illimitato**.
- **Durata minima tra gli orari di inizio di due giorni lavorativi consecutivi**—Immettere un periodo di tempo in ore e minuti per la durata tra le ore di inizio di due giorni lavorativi consecutivi oppure specificare una durata illimitata selezionando la casella di controllo **Illimitato**.

## Sezione Periodo pianificazione schedulazione

- **Tipo periodo pianificazione schedulazione**—Consente di definire un periodo con durata superiore a una settimana che può essere utilizzato per impostare i vincoli del **contratto**, ad esempio il numero di ore pagate e il numero di giornate di astensione dal lavoro. Le opzioni di Periodo pianificazione schedulazione sono: **Nessuno, Mensile, 2 settimane, 3 settimane, 4 settimane, 5 settimane e 6 settimane**.
- **Data inizio**—Immettere la data di inizio del periodo di pianificazione selezionato.

### Importante

La data di inizio deve corrispondere al valore **Giorno inizio settimana** configurato per l'unità operativa a cui è assegnato il sito. Le iterazioni future del periodo di pianificazione della schedulazione inizieranno lo stesso giorno della settimana. Se si seleziona l'opzione **Mensile**, questo campo risulterà non disponibile e le iterazioni future del periodo di pianificazione della schedulazione inizieranno il primo giorno di ogni mese di calendario.

Una volta configurate queste impostazioni, fare clic su **Salva**  .

Per riconfigurare queste impostazioni, è possibile fare clic sul pulsante **Ripristina**. Effettuando questa operazione vengono ripristinate le impostazioni predefinite e viene aperto il riquadro **Rivedi messaggio di convalida**, che visualizza il seguente messaggio di avviso:

Se si fa clic su Ripristina, verranno eliminate tutte le impostazioni relative alle ore lavorative del periodo di pianificazione della schedulazione e alle astensioni dal lavoro per tutti i contratti in questa posizione. Sarà necessario immettere manualmente nuove impostazioni. Continuare?

## Avviso

Se si seleziona **Ripristina**, tutte le impostazioni relative al periodo di pianificazione della schedulazione immesse in precedenza nei riquadri **Vincoli del contratto** e **Regole di giornate di astensione dal lavoro e fine settimana** vengono eliminate e sarà necessario specificarle nuovamente per tutti i **contratti** associati al sito interessato.

Fare clic su **Chiudi**  se si desidera ignorare il messaggio o su **Applica**  nel riquadro **Visualizza messaggi di convalida**, se si desidera ripristinare le impostazioni.

## Vincoli del contratto

Il riquadro **Vincoli del contratto** definisce i parametri di schedulazione di base per ciascun contratto. Utilizzare il riquadro **Vincoli** del contratto per [creare un nuovo contratto](#) o modificare un contratto esistente.

Per visualizzare il riquadro **Vincoli** relativo a un contratto esistente:

1. Selezionare **Criteri > Contratti**.
2. Selezionare un sito esistente nel riquadro **Oggetti**.
3. Evidenziare un contratto esistente nell'elenco **Contratti** esistenti.
4. Nel riquadro laterale destro, selezionare **Vincoli**.
5. Una volta impostati i parametri nelle sezioni **Ore lavorative**, **Giorni lavorativi** e **Schedulazione** in base alle esigenze, nell'angolo superiore destro fare clic su **Salva**.

Tra le altre proprietà è possibile impostare la **sincronizzazione**, che garantisce che un agente inizi ogni giornata lavorativa entro una soglia di tempo definita dall'utente.

### Importante

Non è possibile creare schedulazioni ottimali se la configurazione dei vincoli non è stata effettuata correttamente. Workforce Manager esegue un controllo di coerenza per verificare che il numero minimo e massimo di giornate di astensione dal lavoro per settimana sia compatibile con gli stessi valori per periodo di pianificazione della schedulazione.

Se durante la configurazione di vincoli del **contratto** viene visualizzato un messaggio di errore, verificare le regole relative a ciascun vincolo (descritte nelle **tabelle Ore lavorative** e **Giorni lavorativi** riportate di seguito).

## Elenco di contratti recuperati in segmenti

L'elenco di **Contratti** viene visualizzato in segmenti o pagine sequenziali. Quando vengono recuperate grandi quantità di dati, l'elenco di voci nel riquadro **Contratti** viene visualizzato in segmenti più piccoli in sequenza, con 50 voci per pagina. Ciò consente di limitare il numero di voci recuperate da WFM in un determinato momento, mantenendo le prestazioni ottimali durante l'operazione di recupero. È possibile passare alle pagine precedenti e successive o andare alle prime e ultime voci nel set di dati (all'inizio e alla fine dell'elenco) facendo clic sul pulsante appropriato nella visualizzazione. Per spostarsi tra le pagine, è possibile utilizzare i tasti **Su**, **Giù**, **Pagina su** e **Pagina giù** sulla tastiera.

## Proprietà dei vincoli del contratto

**Nome contratto**—Il nome del **contratto** (deve essere univoco all'interno del sito).



**Icona**—Icona che si desidera visualizzare per il contratto. Scegliere un colore di sfondo che renda più semplice l'identificazione. Facendo clic sulla freccia in giù vengono visualizzate tutte le icone disponibili.

### Suggerimento

Se si apportano modifiche che non superano la convalida, viene visualizzato il riquadro **Rivedi messaggi di convalida**, che mostra un elenco di messaggi di errore e avviso. Per ulteriori informazioni su questi messaggi, vedere [Rivedi messaggi di convalida](#).

## Sezione Ore lavorative

Nome impostazione	Definizione	Valori validi giornalieri	Valori validi settimanali	Valori validi periodo pianificazione schedulazione
Ore pagate standard	Tempo pagato, espresso in ore e minuti, che gli agenti assegnati al contratto lavorano in una giornata, una settimana e (se applicabile) un periodo di pianificazione della schedulazione standard.	meno di 24 ore	meno di 168 ore  è possibile effettuare la configurazione con unità di tempo da 1 minuto	fino a 1008 ore (o meno, a seconda della lunghezza del periodo di pianificazione) è possibile configurare con unità di tempo da 1 minuto
	Regole: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Escludere lo straordinario.</li> <li>• I valori devono essere superiori o uguali al numero <b>Minimo di ore pagate</b> per lo stesso periodo.</li> <li>• I valori devono essere inferiori o uguali al numero <b>Massimo di ore pagate</b> per lo stesso periodo.</li> </ul>			
Minimo ore pagate	Tempo minimo pagato, espresso in ore e minuti, che gli agenti assegnati al	meno di 24 ore	meno di 168 ore  è possibile effettuare la configurazione con	fino a 1008 ore (o meno, a seconda della lunghezza del periodo di pianificazione)

Nome impostazione	Definizione	Valori validi giornalieri	Valori validi settimanali	Valori validi periodo pianificazione schedulazione
	<p>contratto devono lavorare in un una giornata, una settimana e (se applicabile) un periodo di pianificazione della schedulazione standard in base ai requisiti contrattuali.</p> <p>Regole:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Questo valore giornaliero deve essere maggiore di 0.</li> <li>• Questo valore deve essere minore o uguale al valore delle <b>Ore pagate standard</b> per lo stesso periodo.</li> <li>• Il valore giornaliero moltiplicato per il <b>Numero minimo di giorni lavorativi</b> a settimana deve essere inferiore o uguale al valore settimanale.</li> <li>• Il valore giornaliero moltiplicato per il <b>Numero minimo di giorni lavorativi</b> a settimana deve essere inferiore o uguale al numero massimo di ore pagate (settimanale).</li> <li>• Se si utilizza un periodo di pianificazione della schedulazione, il valore settimanale moltiplicato per il numero di settimane e incluso nel periodo di schedulazione deve essere uguale o inferiore al valore del periodo di pianificazione della schedulazione.</li> <li>• Se il periodo corrisponde a un mese, il numero di settimane si presuppone che sia uguale a 4.</li> <li>• Il valore settimanale diviso per il valore <b>Massimo di ore pagate giornaliere</b> deve essere inferiore o uguale al <b>Numero minimo di giorni lavorativi a settimana</b>.</li> <li>• Il valore settimanale può essere uguale a 0 se il <b>numero minimo di giorni lavorativi</b> è uguale a 0.</li> </ul>		<p>unità di tempo da 1 minuto</p>	<p>è possibile configurare con unità di tempo da 1 minuto</p>
<p>Massimo ore pagate</p>	<p>Tempo massimo pagato, espresso in ore e minuti, che gli agenti assegnati al contratto devono lavorare in un una giornata, una settimana e (se applicabile) un periodo di pianificazione della schedulazione standard in base ai</p>	<p>meno di 24 ore</p>	<p>meno di 168 ore</p> <p>è possibile effettuare la configurazione con unità di tempo da 1 minuto</p>	<p>fino a 1008 ore (a seconda della lunghezza del periodo di pianificazione) è possibile configurare con unità di tempo da 1 minuto</p>

Nome impostazione	Definizione	Valori validi giornalieri	Valori validi settimanali	Valori validi periodo pianificazione schedulazione
	requisiti contrattuali.			
	<p>Regole</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Include tutti gli straordinari e le eccezioni pagate.</li> <li>• Deve essere superiore o uguale al valore delle <b>Ore pagate standard</b> per lo stesso periodo.</li> <li>• Il valore giornaliero moltiplicato per il <b>Numero minimo di giorni lavorativi a settimana</b> deve essere uguale o superiore al <b>Valore minimo di ore pagate settimanali</b>.</li> <li>• Se si utilizza un periodo di pianificazione della schedulazione, il valore settimanale moltiplicato per il numero di settimane e incluso nel periodo di pianificazione della schedulazione deve essere superiore o uguale al valore del periodo di pianificazione della schedulazione.</li> <li>• Se il periodo corrisponde a un mese, il numero di settimane si presuppone che sia uguale a 5.</li> <li>• Il valore settimanale deve essere uguale o superiore al <b>numero minimo di ore pagate giornaliere</b> moltiplicato per il <b>numero minimo di giorni lavorativi a settimana</b></li> <li>• Il valore settimanale diviso per il <b>Valore minimo di ore pagate giornaliere</b> deve essere superiore o uguale al <b>Numero massimo di giorni lavorativi a settimana</b>.</li> <li>• Questo periodo settimanale deve essere maggiore di 0.</li> <li>• Se il periodo corrisponde a un mese, è necessario che sia inferiore a 31 x 24 ore.</li> </ul>			

### Sezione Giorni lavorativi

Nome impostazione	Definizione	Valori validi giornalieri	Valori validi settimanali	Valori validi periodo pianificazione schedulazione
Max giorni lavorativi consecutivi	<p>Numero massimo di giorni consecutivi che gli agenti assegnati a questo tipo di contratto sono autorizzati a lavorare.</p> <p>Regole:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Deve essere uguale o superiore al <b>Numero minimo di giorni lavorativi a</b></li> </ul>	1-365 giorni	Non applicabile	Non applicabile

Nome impostazione	Definizione	Valori validi giornalieri	Valori validi settimanali	Valori validi periodo pianificazione schedulazione
	<p><b>settimana.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Se il <b>numero massimo di giorni lavorativi a settimana</b> è inferiore a 7, il valore deve essere inferiore o uguale al <b>numero massimo di giorni lavorativi a settimana</b> moltiplicato <i>per</i> 2.</li> <li>• Questo valore può superare il <b>numero massimo di giorni lavorativi a settimana</b> moltiplicato <i>per</i> 2 solo quando il <b>numero massimo di giorni lavorativi a settimana</b> è 7 e deve essere inferiore o uguale a 365.</li> </ul>			
Min giorni lavorativi a settimana	Numero minimo di giorni che gli agenti assegnati al contratto devono lavorare ogni settimana.	Non applicabile	0-7 giorni	Non applicabile
	<p>Regole:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Deve essere inferiore o uguale al <b>Numero massimo di giorni lavorativi a settimana.</b></li> <li>• Questo valore moltiplicato <i>per</i> il <b>Numero minimo di ore pagate giornaliere</b> deve essere inferiore o uguale al <b>Numero massimo di ore pagate settimanali.</b></li> <li>• Questo valore deve essere inferiore o uguale al numero di giorni disponibili a settimana impostato nel riquadro <b>Schema di disponibilità.</b></li> </ul>			
Max giorni lavorativi a settimana	Numero massimo di giorni che gli agenti assegnati al contratto sono autorizzati a lavorare ogni settimana.	Non applicabile	0-7 giorni	Non applicabile
	<p>Regole:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Deve essere superiore o uguale al <b>Numero minimo di giorni lavorativi a settimana.</b></li> <li>• Deve essere inferiore o uguale al <b>Numero massimo di ore pagate settimanali</b> diviso per il <b>Numero minimo di ore pagate giornaliere.</b></li> </ul>			

## Sezione Schedulazione

La sezione Schedulazione nel riquadro **Vincoli** dispone di un solo parametro. La casella di controllo **Insieme di attività di schedulazione anziché sequenze di task** imposta la modalità di schedulazione in base alla configurazione del sito e del contratto prima della schedulazione. Per impostazione predefinita, questa casella di controllo non è selezionata.

---

WFM utilizza il seguente algoritmo per determinare la modalità di schedulazione:

- se nel sito non esistono sequenze di task, i contratti vengono schedulati nella modalità Insieme di attività.
- Se nel sito esistono sequenze di task, i contratti vengono schedulati nella modalità Sequenza di task.
- Se nel sito esistono sequenze di task e la casella di controllo **Insiemi di attività di schedulazione anziché sequenze di task** è selezionata in un determinato contratto, tale contratto viene schedulato in modalità Insieme di attività. In questo caso, gli eventuali turni con sequenze di task obbligatorie vengono ignorati (come se non fossero stati assegnati al contratto) mentre i turni che hanno sequenze di task facoltative vengono schedulati senza sequenze di task.

## Visualizzazioni di Web for Supervisors nelle versioni precedenti

Se la versione del back-end di WFM 8.5.2 distribuito nell'ambiente in uso è precedente a 8.5.204, il riquadro **Vincoli** non includerà la sezione **Schedulazione** con la casella di controllo **Insieme di attività di schedulazione anziché sequenze di task**.

### Suggerimento

Alcuni vincoli sono comuni a tutti i contratti inclusi in un sito. Questi sono impostati nel riquadro [Contratti > Impostazioni sito](#) in WFM Web.

# Schemi di disponibilità

Utilizzare il riquadro **Disponibilità contratto** per [creare un nuovo contratto](#) o per modificare un contratto esistente.

Per visualizzare il riquadro **Schema di disponibilità** relativo a un contratto esistente:

1. Selezionare **Criteri > Contratti**.
2. Selezionare un sito esistente nel riquadro **Oggetti**.
3. Selezionare un contratto esistente nel riquadro **Contratti**.
4. Nel riquadro laterale destro, selezionare **Schema di disponibilità**.

Utilizzare il riquadro **Schema di disponibilità** per definire i giorni e le ore in cui è possibile schedulare ciascun contratto.

Un contratto può essere schedulato solo all'interno dei parametri qui definiti, ma queste ore possono essere modificate in qualsiasi momento.

## Importante

Le impostazioni di Schema di disponibilità non equivalgono alle impostazioni Preferenze di disponibilità configurate nel calendario. Le preferenze di disponibilità richieste nel calendario si applicano ai singoli agenti, come anche le disponibilità giornaliere su cui le preferenze sono basate. La scheda **Schema disponibilità > del contratto** imposta la disponibilità giornaliera predefinita per tutto il tipo di contratto.

## Disponibilità notturna l'ultimo giorno del contratto

L'ultimo giorno del contratto, la disponibilità non si interrompe alle ore 24:00, ma consente i turni notturni.

## Definizione delle ore dello schema di disponibilità

Per definire le ore dello schema di disponibilità:

1. Immettere le ore di inizio e di fine, espresse in ore e minuti, del periodo in cui il contratto deve essere disponibile al lavoro per ogni giorno della settimana.
2. Se la disponibilità si estende oltre la mezzanotte, selezionare la casella di controllo **Giorno successivo**.

La durata massima della disponibilità è 36 ore, situazione che può verificarsi solo quando l'ora di inizio del turno è mezzanotte. Se si utilizza un'ora di inizio del turno diversa, sarà necessario regolare l'ora di

fine, allo scopo di garantire che non venga oltrepassato il limite massimo delle 36 ore.

Ad esempio, se l'ora di inizio del turno è l'1:00, la durata massima sarà di 36 ore meno il numero di ore compreso tra mezzanotte e l'ora di inizio. In questo caso, l'ora di fine deve essere impostata su 12:00 (mezzogiorno), in modo che la durata massima corrisponda a 35 ore.

La regola—che la durata impostata in base alle ore di inizio e di fine debba essere inferiore o uguale a 36 ore—si applica a ogni intervallo ottimizzato di 15 minuti. Di conseguenza, se l'ora di inizio del turno è alle 8:30 del mattino, la durata massima sarà  $36 - 8,5 = 27,5$  ore. Quindi, l'ultima ora di fine che è possibile immettere sarà mezzogiorno (12:00).

La durata deve essere superiore o uguale al **numero minimo di ore lavorative giornaliere**.

3. Fare clic su **Applica**.

## Modifica schemi di disponibilità

Per modificare Schema disponibilità:

- Selezionare il contratto e ridefinire le ore nel riquadro **Schema di disponibilità**.

### Importante

Se si apportano modifiche che non vengono superate la convalida, viene visualizzato il riquadro **Rivedi messaggi di convalida**, che include un elenco di messaggi di errore e avviso. Per ulteriori informazioni su questi messaggi, vedere [Rivedi messaggi di convalida](#).

## Copiare e incollare schemi di disponibilità

Per copiare e incollare uno schema di disponibilità:

1. Nel riquadro **Schemi di disponibilità**, fare clic su **Copia**  per il giorno della settimana che si desidera copiare.
2. Andare al giorno della settimana su cui si desidera incollare, quindi fare clic su **Incolla** . **Le ore di inizio** e di **fine** vengono copiate nel giorno della settimana selezionato.

# Visualizza messaggi di convalida

Se si apportano modifiche che non vengono convalidate, viene visualizzato il riquadro **Visualizza messaggi di convalida**, che include un elenco di messaggi di errore e avviso. Questi messaggi forniscono informazioni relative a ciascun vincolo non compatibile con la modifica o assegnazione. Vedere le figure di seguito.

La finestra di dialogo Visualizza messaggi fornisce tre opzioni (pulsanti):

1. **Continua**—Fare clic per continuare con la modifica o assegnazione. (Questo pulsante è disattivato se il messaggio di convalida è di tipo Errore).
2. **Annulla**—Fare clic per annullare la modifica o l'assegnazione.
3. **?**—Fare clic per aprire una finestra di dialogo ? relativa all'argomento.



**Figura:** Messaggio di errore per Schemi di rotazione



**Figura:** Messaggi di avviso per l'assegnazione di contratti o schemi di rotazione

# Giornata di astensione dal lavoro e regole fine settimana

Utilizzare il riquadro **Giornata di astensione dal lavoro** e regole fine settimana durante la **creazione di un nuovo contratto** o la modifica di un contratto esistente.

Per visualizzare il riquadro **Giornata di astensione dal lavoro e regole fine settimana** relativo a un contratto esistente:

1. Fare clic su **Criteri > Contratti**.
2. Nel riquadro **Oggetti**, selezionare un sito.
3. Nel riquadro **Contratti**, selezionare un contratto esistente.  
Per impostazione predefinita, viene visualizzato il riquadro **Vincoli**.
4. Nel riquadro laterale destro, selezionare **Giornata di astensione dal lavoro e regole fine settimana**.  
Viene visualizzato il riquadro **Giornata di astensione dal lavoro e regole fine settimana**.
5. Selezionare la casella di controllo **Giornate di astensione dal lavoro per periodo pianificazione schedulazione**, quindi immettere il **Numero minimo giornate di astensione dal lavoro per periodo di pianificazione schedulazione** e **Numero massimo giornate di astensione dal lavoro per periodo di pianificazione schedulazione**, se lo si desidera.

Utilizzare il riquadro **Giornata di astensione dal lavoro e Regole fine settimana** per assicurarsi che ciascun contratto riceva un numero stabilito di giornate di astensione dal lavoro per periodo di schedulazione. Questo riquadro consente inoltre di configurare regole specifiche per giornate di astensione dal lavoro nel fine settimana e consecutive.

## Proprietà di Giornata di astensione dal lavoro e Regole fine settimana nei contratti

### Sezione Regole fine settimana

Definisce il numero minimo e massimo di volte per periodo di pianificazione della schedulazione definito dall'utente (nessuno, da due a sei settimane o un mese) che gli agenti assegnati al contratto devono usufruire di una o più giornate di astensione dal lavoro specificate. Il periodo di pianificazione della schedulazione è impostata in **Criteri > Contratti > Impostazioni sito**.

#### Importante

Se si apportano modifiche in proprietà **Contratto, Giornata di astensione dal**

**lavoro e Regole fine settimana** o si assegnano agenti a un **Contratto**, assicurarsi di leggere l'argomento [Visualizza messaggi di convalida](#).

## Nota sulla terminologia

Per molti lavoratori di tutto il mondo, il fine settimana è costituito dal sabato e dalla domenica, ma non per tutti. Per assegnare un fine settimana diverso, selezionarne il primo giorno nell'elenco a discesa **Primo giorno fine settimana**. Questo consente, con un'unica regolazione, di modificare in modo semplice e rapido le impostazioni del contratto relative al fine settimana.

Se il periodo di pianificazione della schedulazione è di un mese, è possibile immettere fino a cinque valori per il **primo giorno del fine settimana**, per il **secondo** e per i fine settimana liberi.

- **Primo giorno fine settimana**—Se il primo giorno del fine settimana del contratto è sabato, lasciare l'impostazione predefinita (sabato). Se il fine settimana del contratto inizia in un giorno diverso, selezionare il giorno desiderato nell'elenco a discesa.

## Suggerimento

Nella sezione Giornate di astensione dal lavoro viene visualizzato il valore selezionato qui anziché **Primo giorno fine settimana**.

- **Max fine settimana lavorativi consecutivi**—Numero massimo di fine settimana consecutivi che gli agenti assegnati a questo tipo di contratto sono autorizzati a lavorare.

## Suggerimento

Un *fine settimana lavorativo* è considerato tale quando almeno uno dei giorni del fine settimana è schedato come lavorativo.

DISATTIVARE il vincolo in uno dei due modi seguenti:

- Impostare il valore di **Max fine settimana lavorativi consecutivi** su 0. Questa è l'impostazione predefinita.
- Selezionare la casella di controllo **Illimitato**, situata nella parte destra della stessa riga. Questa è l'impostazione predefinita.
- **Numero massimo di "sabati lavorativi consecutivi"** (secondo giorno del fine settimana)—Il numero massimo di secondi giorni del fine settimana consecutivi in cui agli agenti assegnati al tipo di contratto è consentito lavorare. Il giorno effettivo della settimana è determinato dalla selezione nel campo **Primo giorno fine settimana**.

## Sezione Giornate di astensione dal lavoro

- **Venerdì (o sabati) liberi**—Se selezionata, questa opzione garantisce che un agente dispone di un

numero specifico di **sabati** liberi per ciascun periodo di pianificazione della schedulazione. Selezionare il numero minimo e massimo di volte per periodo di pianificazione della schedulazione che il contratto deve essere escluso dalla schedulazione dei **Primi giorni del fine settimana**.

### Suggerimento

Il giorno della settimana effettivo è indicato nell'etichetta (ad es., **Lunedì libero**) ed è determinato dalla selezione effettuata nel campo **Primo giorno fine settimana**.

- **Sabati (o domeniche) liberi**—Se selezionata, questa opzione garantisce che un agente dispone di un numero specifico di **domeniche** libere per ciascun periodo di pianificazione della schedulazione. Selezionare il numero minimo e massimo di volte per periodo di pianificazione della schedulazione che il contratto deve essere escluso dalla schedulazione dei **Secondi giorni del fine settimana**.

### Suggerimento

Il giorno della settimana effettivo è indicato nell'etichetta (ad es., **Martedì libero**), ed è determinato dalla selezione effettuata nel campo **Primo giorno fine settimana**.

- **Entrambi i giorni del fine settimana liberi**—Se attivata, questa funzione garantisce agli agenti del contratto di essere schedulati con l'intero fine settimana libero. Selezionare il numero minimo e massimo di volte per periodo di pianificazione della schedulazione che il contratto deve essere escluso dalla schedulazione dei fine settimana.

### Suggerimento

Se si seleziona **Entrambi i giorni del fine settimana liberi**, è necessario impostare anche le proprietà relative ai singoli fine settimana liberi. **Entrambi i giorni del fine settimana liberi** non sostituisce, infatti, **Primo giorno fine settimana libero** e **Secondo giorno fine settimana libero**.

## Sezione Regole per giornate di astensione dal lavoro consecutive

- **Min ore giornate di astensione dal lavoro consecutive a settimana**—Questa impostazione consente di garantire la conformità ai requisiti legali o stabiliti dall'azienda relativamente al numero minimo di ore di astensione dal lavoro consecutive a settimana. **Select Dates**

### Suggerimento

Se il valore è maggiore di 24:00, allora il vincolo **Min giorni lavorativi a settimana** non deve superare i 6 giorni, in modo da consentire almeno un giorno di astensione dal lavoro per soddisfare il vincolo stesso, e questo vincolo è soddisfatto se viene rispettato almeno una volta alla settimana.

- **Numero minimo giornate di astensione dal lavoro consecutive per periodo di pianificazione**—Immettere o selezionare il numero minimo di giornate di astensione dal lavoro consecutive che gli agenti devono ricevere a un determinato punto del periodo di pianificazione della

---

schedulazione.

## Note relative alle giornate di astensione dal lavoro e al fine settimana

Le informazioni contenute in questa sezione e relative alle giornate di astensione dal lavoro e al fine settimana sono importanti per annotarsi quando pianificare le schedulazioni degli agenti.

### Numero di giornate di astensione dal lavoro per periodo

Il numero minimo di giornate di astensione dal lavoro per ciascun periodo è basato sul numero minimo di giornate di astensione dal lavoro per tutti i contratti nel periodo in questione. Il numero massimo di giornate di astensione dal lavoro per ciascun periodo è basato sul numero massimo di giornate di astensione dal lavoro per tutti i contratti nel periodo in questione.

### Giornate di astensione dal lavoro consecutive per periodo

Le seguenti condizioni si applicano alle giornate di astensione dal lavoro consecutive per ciascun periodo quando viene specificata la data di inizio effettiva per l'assegnazione del contratto:

1. Se il periodo è coperto da più di un contratto e tutti i contratti presentano lo stesso valore di giornate di astensione dal lavoro consecutive, il vincolo viene mantenuto per l'intero periodo come se fosse coperto da un solo contratto.
2. Se il periodo è coperto da più di un contratto e il numero di giorni del contratto è inferiore al numero di giornate di astensione dal lavoro consecutive richiesto, il contratto viene ignorato, mentre viene valutato il vincolo relativo al numero massimo di giornate di astensione dal lavoro consecutive per il periodo.
3. Se il vincolo relativo alle giornate di astensione dal lavoro consecutive è presente in tutti i contratti (soddisfacendo solo la condizione 2. sopra riportata) viene calcolato il valore medio di giornate di astensione dal lavoro consecutive, in base al valore medio totale di giornate di astensione dal lavoro richieste per ciascun contratto o al numero di contratti per ciascun periodo.
4. Se almeno un contratto durante il periodo presenta un valore di giornate di astensione dal lavoro consecutive o il valore 0, tale valore viene utilizzato per l'intero periodo.

### Domeniche e fine settimana lavorativi consecutivi per periodo

La funzione **Domeniche e Fine settimana** lavorativi consecutivi utilizza l'impostazione consecutiva massima specificata nel contratto assegnato il primo giorno della schedulazione. I vincoli non vengono violati durante gli intervalli di date dei contratti e vengono gestiti correttamente entro i limiti delle date affinché non venga superato il valore massimo di entrambi i contratti.

### Numero minimo e massimo di sabati, domeniche e fine settimana per periodo di schedulazione

La funzione Numero minimo e massimo di sabati, domeniche e fine settimana per periodo di

schedulazione utilizza l'impostazione specificata nel contratto assegnato il primo giorno della schedulazione.

Se devono essere applicate determinate regole al periodo di transizione, è necessario creare un contratto di transizione speciale. Pertanto, se l'agente necessita di modificare il proprio contratto da A a B in una certa data (d0) e tale data è infrasettimanale o al centro di un lungo periodo, è necessario creare il contratto di transizione da avviare il giorno d1, che corrisponde all'inizio della settimana o del periodo. Il contratto B deve iniziare alla data d2, che corrisponde all'inizio dell'intera settimana o del periodo dopo d0. L'applicazione con fornisce strumenti di automazione aggiuntivi per creare schemi di rotazione o contratti di transizione.

# Sincronizzazione

Il riquadro viene aperto selezionando **Sincronizzazione** nel riquadro laterale destro nella visualizzazione **Contratti**. Attivare le impostazioni nel riquadro **Sincronizzazione** selezionando la casella di controllo **Usa sincronizzazione di schedulazioni giornaliere**.

La sincronizzazione garantisce che un agente inizi ogni giornata lavorativa entro una soglia di tempo definita dall'utente.

Il riquadro Sincronizzazione include l'opzione **Flessibilità ora inizio turno**, che consente alle ore di inizio/fine della schedulazione di variare entro un intervallo specificato. Tale flessibilità permette di creare una schedulazione ottimale.

## Sincronizzazione e Periodo pianificazione schedulazione

L'impostazione di sincronizzazione e il periodo di pianificazione della schedulazione influiscono sul modo in cui Workforce Management esegue l'allineamento delle ore di inizio degli agenti:

- Se il periodo di sincronizzazione è più breve, ma rientra con precisione nel periodo di pianificazione della schedulazione, la sincronizzazione sarà completa. Ad esempio, se il periodo di sincronizzazione è di due settimane e la schedulazione è di sei, nella schedulazione rientrano esattamente tre periodi di sincronizzazione.
- Se, invece, il periodo di sincronizzazione è più breve del periodo di pianificazione della schedulazione, verrà sincronizzato solo il tempo coperto dal periodo di sincronizzazione. Il resto della schedulazione non verrà sincronizzato. Ad esempio, se il periodo di sincronizzazione è di quattro settimane e la schedulazione è di sei, verranno sincronizzate solo le prime quattro settimane e non le ultime due.
- Se l'impostazione di sincronizzazione è più lunga del periodo di pianificazione della schedulazione, non verrà eseguita alcuna sincronizzazione. Ad esempio, se la sincronizzazione è impostata su quattro settimane, mentre la schedulazione ne prevede solo tre, la sincronizzazione verrà disattivata per l'intera schedulazione.

## Utilizzo della sincronizzazione

Per utilizzare la sincronizzazione:

1. Selezionare la casella di controllo **Usa sincronizzazione di schedulazioni giornaliere**, quindi selezionare il pulsante di opzione **Sincronizza turni tra giornate di astensione dal lavoro**, **Periodo di [X] settimane** o **Periodo pianificazione schedulazione**.

Suggerimento

Se un **contratto** viene copiato in un sito con un periodo di pianificazione diverso rispetto al sito originale, la casella di controllo **Usa sincronizzazione di schedulazioni giornaliere** viene deselezionata.

2. Se si utilizza l'opzione **Periodo di [X] settimane**, immettere il numero di settimane richiesto nella casella di testo oppure utilizzare le frecce per passare al numero corretto.
3. Se necessario, modificare le impostazioni **Flessibilità ora inizio turno**:
  - Per la sincronizzazione di un'ora di inizio fissa, lasciare l'opzione **Flessibilità ora inizio turno** impostata sul valore predefinito 00:00.
  - Per modificare l'impostazione **Flessibilità ora inizio turno**, immettere il numero di ore o minuti in base a cui l'unità di schedulazione deve regolare la schedulazione sincronizzata o evidenziare l'ora o i minuti nella casella di testo e utilizzare le frecce per regolare l'ora selezionata.
4. Se necessario, modificare l'impostazione **Tipo sincronizzazione**. Selezionare una delle opzioni disponibili nel menu a discesa:
  - **Inizio turno** (predefinita)
  - **Inizio turno e durata**
  - **Inizio turno, durata e stato pasti**
  - **Inizio turno, durata, inizio del pasto e pause**

## Suggerimento

L'**unità di schedulazione** tenterà di eseguire la sincronizzazione in base a tutti i parametri selezionati.

5. Se necessario, modificare l'impostazione **Giorni di applicazione**. Per impostazione predefinita, tutte le caselle di controllo (**Dom, Lun, Mar, Mer, Gio, Ven, Sab**) risultano selezionate. Per specificare un giorno della settimana in cui non si desidera effettuare la sincronizzazione, deselezionare la casella di controllo relativa a tale giorno. Ad esempio, per escludere i fine settimana standard, deselezionare le caselle di controllo di sabato e domenica.
6. Per disattivare la sincronizzazione, deselezionare la casella di controllo **Usa sincronizzazione di schedulazioni giornaliere**.

7. Per salvare l'impostazione, fare clic su **Salva**  .

## Sincronizzazione di turni per settimane o periodi di schedulazione

Se la sincronizzazione tra due contratti è differente, viene considerata separatamente per ciascun contratto. La sincronizzazione tra contratti con configurazione identica può continuare a essere utilizzata anche quando i contratti subiscono delle modifiche. Ad esempio, è possibile sincronizzare le ore di inizio turno per l'intera settimana, anche se il contratto subisce modifiche a metà settimana.

---

I contratti vengono considerati con lo stesso vincolo di sincronizzazione in base alle seguenti condizioni:

- I contratti presentano lo stesso periodo di sincronizzazione, gli stessi giorni settimanali e la stessa finestra relativa all'ora di inizio.
- I contratti presentano lo stesso tipo di sincronizzazione (inizio, inizio + durata) e lo stesso elenco di turni disponibili.
- I contratti dispongono di uno strumento di controllo della configurazione semplice che indica che la sincronizzazione è possibile.

Uno strumento di controllo della configurazione che verifica se, per il tipo di sincronizzazione dell'ora di inizio, vi sono turni che possono iniziare all'interno del periodo di tempo relativo all'inizio della sincronizzazione.

Inoltre, è necessario che la casella di controllo Durata pagata dei turni sia selezionata, per l'ora di inizio e la durata da sincronizzare, e che l'insieme di turni comuni sia presente in tutti i contratti, per l'inizio, la durata e il pasto da sincronizzare.

## Sincronizzazione di turni tra giornate di astensione dal lavoro

Se la sincronizzazione tra i contratti è identica come nella sincronizzazione per settimane o periodi di schedulazione, le modifiche al contratto non hanno effetto sulla sincronizzazione. Lo strumento di pianificazione funziona come se fosse configurato un solo contratto.

Per la configurazione non identica della sincronizzazione, quest'ultima non si estende al di fuori dell'intervallo di date del contratto.

## Sincronizzazione di team in base al contratto

Prima della modifica apportata alla funzione di assegnazione di contratti, era possibile suddividere i team in gruppi in base al contratto in modo semplice. I gruppi venivano quindi sincronizzati come team. Quando le assegnazioni di contratti includono date di inizio effettive, tali gruppi di contratto potrebbero subire delle modifiche durante scenari di schedulazione. Pertanto, i vincoli di sincronizzazione non vengono più applicati all'intero scenario, ma vengono suddivisi in intervalli più piccoli affinché le assegnazioni di contratti di agenti non subiscano modifiche.

## Turni del contratto

Il riquadro **Turni** visualizza tutti i turni disponibili e associabili al contratto. Vengono elencati tutti i turni configurati per il sito del contratto. Le impostazioni dei turni selezionati devono essere compatibili con le impostazioni del contratto. In caso contrario, viene visualizzato un messaggio di errore. Se le impostazioni di almeno un giorno sono compatibili, l'associazione viene accettata.

Utilizzare il riquadro **Turni del >contratto** durante la **creazione di un nuovo contratto** o la modifica di un contratto esistente.

Per visualizzare il riquadro **Turni** relativo a un contratto esistente:

1. Selezionare **Criteri > Contratti**.
2. Nel riquadro **Oggetti**, selezionare un sito
3. Nel riquadro **Contratti**, selezionare un contratto esistente.  
**Per impostazione predefinita, viene visualizzato il riquadro Vincoli.**
4. Nel riquadro laterale destro selezionare **Turni**.  
**Viene visualizzato il riquadro Turni contenente un elenco di Turni associati al contratto.**

Il riquadro Turni visualizza i dettagli dei turni assegnati nelle seguenti colonne:

<b>Nome</b>	Nome del turno assegnato.
<b>Primo inizio</b>	L'ora di primo inizio del turno.
<b>Ultima fine</b>	L'ora di ultima fine del turno.
<b>Stato</b>	Lo stato del turno (Primario o Secondario).

Utilizzare il riquadro **Turni** per assegnare turni al **Contratto** o per modificare lo stato di un'assegnazione.

### Importante

Se si apportano modifiche che non vengono superate la convalida, viene visualizzato il riquadro **Rivedi messaggi di convalida**, che include un elenco di messaggi di errore e avviso. Per ulteriori informazioni su questi messaggi, vedere [Rivedi messaggi di convalida](#).

## Assegnazione di un turno a un contratto

1. Nel riquadro **Contratti**, selezionare un contratto nell'elenco di contratti esistenti.
2. Fare clic su **Assegna turni** .

Viene aperto il riquadro **Turni disponibili** con i dettagli nelle colonne **Nome**, **Primo inizio** e **Ultima fine**. In alternativa, se si desidera annullare l'assegnazione di un turno, fare clic su

**Annulla assegnazioni turni** .

3. Nell'elenco a discesa **Usa questo stato per le assegnazioni**, selezionare **Primario** o **Secondario**.
4. Nella sezione **Turni disponibili da associare al contratto**, selezionare uno o più turni.  
**Se si desidera, è possibile cercare un turno specifico digitando il relativo nome nel campo Cerca.**
5. Per associare i turni al contratto, fare clic su **Applica** .  
**I turni selezionati vengono visualizzati nel riquadro Turni.**
6. Chiudere il riquadro **Turni disponibili** e nel riquadro **Turni** fare clic su **Salva modifiche** .  
**È possibile configurare turni per un sito selezionato nella visualizzazione Criteri > Turni.**

## Rimozione di un turno assegnato da un contratto

1. Nel riquadro **Contratti**, selezionare un contratto nell'elenco di contratti esistenti.
2. Nell'elenco **Associazione turni per <nome turno>**, selezionare il turno che si desidera rimuovere,  
quindi fare clic su **Annulla assegnazioni turni** .  
**Il turno viene rimosso dall'elenco.**
3. Nel riquadro **Turni**, fare clic su **Salva modifiche** .

## Modifica dello stato di un turno assegnato

1. Nel riquadro **Contratti**, selezionare il contratto a cui è assegnato il turno che si desidera modificare.
2. Nella sezione **Turni associati per <nome contratto>**, nell'elenco a discesa della colonna **Stato**, modificare lo stato impostandolo su **Primario** (predefinito) o **Secondario**.
3. Per salvare le modifiche, fare clic su **Salva modifiche** .  
**Per selezionare più turni, tenere premuto il tasto MAIUSC o CTRL e fare clic su ciascun turno aggiuntivo.**

# Contratto agenti

Utilizzare il riquadro **Agenti** nella visualizzazione **Contratti** per [creare un nuovo contratto](#) o per modificare un contratto esistente.

Per visualizzare il riquadro **Agenti** relativo a un contratto esistente:

1. Selezionare **Criteri > Contratti**.
2. Nel riquadro **Oggetti**, selezionare un sito
3. Nel riquadro **Contratti**, selezionare un contratto esistente.  
Per impostazione predefinita, viene visualizzato il riquadro **Vincoli**.
4. Nel riquadro laterale destro, selezionare **Agenti**.  
Viene visualizzato il riquadro **Agenti** contenente un elenco di agenti associati al contratto nella data selezionata.

Per modificare il campo della data nel riquadro **Agenti** o **Agenti disponibili**, fare clic all'interno del campo. Viene visualizzato un calendario. Selezionare la data, in base alle esigenze. Se si apportano modifiche che non vengono convalidate, viene visualizzato il riquadro **Visualizza messaggi di convalida**, contenente un elenco di messaggi di errore e avviso. Per ulteriori informazioni su questi messaggi, vedere [Visualizza messaggi di convalida](#).

Utilizzare il riquadro **Contratti > Agenti** per specificare una data di inizio effettiva del contratto selezionato e per assegnare agenti al contratto. È inoltre possibile assegnare date effettive dei contratti nel riquadro **Configurazione > Agenti > Contratti e Schemi di rotazione**.

## Date effettive dei contratti

I contratti assegnati a un agente presentano una data di inizio che specifica quando il contratto assegnato diventa effettivo. Gli agenti possono disporre di più contratti, ma è necessario che tutti i contratti assegnati presentino date di inizio differenti. In tal modo, un agente può disporre di un solo contratto effettivo in un dato giorno.

### Importante

È possibile specificare una data di inizio effettiva di un contratto assegnato che dispone di granularità giornaliera, mentre non è possibile specificare un'ora di inizio effettiva.

Le assegnazioni di contratti potrebbero non presentare sempre una data di inizio effettiva. Se non è specificata una data di inizio effettiva, il contratto è considerato assegnato all'agente dalla *data di creazione*. L'agente disporrà di un solo contratto assegnato dalla *data di creazione*. È necessario che tutte le altre assegnazioni all'agente dispongano di date di inizio effettive che risultino univoche per

ciascun contratto assegnato.

Se l'agente non dispone di un contratto assegnato senza alcuna data di inizio, si presuppone che non disponga di alcun contratto tra la *data di creazione* e la prima assegnazione di contratto.

Non vi è alcuna data di fine esplicita per le assegnazioni di contratti. Attualmente, l'agente dispone di un solo contratto effettivo poiché un contratto assegnato cessa di essere effettivo alla data di inizio di un altro. Il contratto assegnato con la data di inizio più recente si presuppone che rimanga effettivo *fino alla fine*. Questo approccio consente di semplificare le assegnazioni dei contratti e garantisce che i contratti assegnati agli agenti non presentino buchi negli intervalli effettivi.

È possibile specificare una data di inizio effettiva per un contratto assegnato nel riquadro **Contratti** della scheda di assegnazione **Agente**. Vedere la procedura in basso.

## Associazione di un agente a un contratto

1. Nel riquadro **Contratti**, selezionare un contratto nell'elenco di contratti esistenti.
2. Fare clic su **Visualizza agenti disponibili**  .
3. Nel campo **Data effettiva**, immettere la data di inizio effettiva dell'assegnazione del contratto.
4. Selezionare uno o più agenti nella sezione **Agenti da associare a <nome contratto>**.

### Suggerimento

Inserire i criteri di ricerca nel campo **Cerca** e utilizzare i pulsanti per filtrare per **Nome** o **Cognome**, se l'elenco di agenti fosse lungo.

5. Per associare gli agenti al contratto, fare clic su **Applica**  .
6. Chiudere il riquadro **Agenti disponibili** e nel riquadro **Agenti** fare clic su **Salva modifiche**  .

**Agenti**—Agenti che possono essere associati al contratto. Vengono elencati tutti gli agenti del sito corrente.

**Data effettiva**—La data di inizio effettiva specificata per l'assegnazione di contratto.

# Configurazione dei profili

I *profili* sono descrizioni di agenti virtuali.

È possibile selezionare più profili per ogni contratto specificando insiemi di competenze tipici. L'utilità di schedulazione WFM utilizza i parametri di contratto, combinati con gli insiemi di competenze dei profili, per creare scenari di schedulazione vuoti basati sulle caratteristiche dei profili anziché sull'effettivo pool di agenti. Questo risulta particolarmente utile in caso di agenti non ancora assunti.

Questi scenari di schedulazione vuoti forniscono una quantità illimitata di valutazioni "what-if" del numero di agenti di ciascun contratto e insieme di competenze che potrebbe essere richiesto. Non è possibile assegnare manualmente gli agenti nella schedulazione dopo averla creata.

È possibile **creare un nuovo profilo** o **copiare un profilo** esistente e rinominarlo per crearne uno nuovo oppure è possibile **eliminare un profilo**.

## Creazione di un profilo

Per creare un nuovo profilo:

1. Fare clic su **Criteri > Contratti**, quindi, nel riquadro **Oggetti**, selezionare un sito.
2. Nel riquadro **Contratti**, selezionare un contratto specifico.  
Per impostazione predefinita, viene visualizzato il riquadro **Vincoli**.
3. Nella parte superiore del riquadro, selezionare **Profili**.  
Viene visualizzato un elenco di profili creati per questo contratto.
4. Nel riquadro **Profili** creare un nuovo profilo facendo clic su **Aggiungi profilo** .
5. Quando viene aperta la finestra **Proprietà profilo**, immettere il nome per il profilo.  
Il nome deve essere descrittivo e diverso da qualsiasi altro nome di profilo all'interno del contratto.
6. Per aggiungere competenze al profilo, fare clic su **Aggiungi competenza** .  
Nella sezione **Competenze selezionate da associare a profili**, viene visualizzato un elenco di competenze disponibili.

### Suggerimento

In alternativa, se si desidera rimuovere una competenza, fare clic su **Elimina competenza** .

7. Selezionare le competenze che si desidera associare al profilo, quindi fare clic su **Aggiungi**

**competenza**  .

8. Nel campo **Usa questo livello per le assegnazioni** del riquadro **Competenze disponibili**, immettere il livello di competenza corretto.

### Importante

Il valore immesso influirà sulla disponibilità del profilo nella pagina **Seleziona profili** della **Creazione guidata nuovo scenario di schedulazione**. In questa pagina vengono visualizzati solo i profili i cui livelli di competenza rientrano nell'intervallo richiesto dalle **Attività** in schedulazione. Ad esempio, se si definisce un profilo con livello di competenza 5 in Azioni & obbligazioni e si utilizza la procedura guidata per creare uno scenario che richiede un livello di competenza compreso tra 8-30 in Azioni & obbligazioni, il profilo definito non verrà visualizzato tra le scelte possibili, in quanto 5 non è compreso tra 8 e 30.

9. Continuare ad aggiungere livelli di competenza e di insiemi di competenze fino a completare la configurazione del profilo.

10. Per salvare le impostazioni del profilo, fare clic su **Salva modifiche**  .

## Eliminazione di un profilo

Per eliminare un profilo esistente:

1. Fare clic su **Criteri > Contratti**, quindi, nel riquadro **Oggetti**, selezionare un sito.
2. Nel riquadro **Contratti**, selezionare un contratto specifico.  
Per impostazione predefinita, viene visualizzato il riquadro **Vincoli**.
3. In questo riquadro, selezionare **Profili**.  
Viene visualizzato un elenco di profili creati per questo contratto.
4. Nella sezione **Profili associati**, selezionare il profilo che si desidera eliminare, quindi fare clic su

**Elimina profilo**  .

Il profilo viene rimosso dall'elenco.

5. Per salvare le modifiche, fare clic su **Salva modifiche**  .

## Copia di un profilo esistente

Per creare un nuovo profilo copiandone uno esistente:

1. Nel riquadro **Criteri > Contratti > Profili**, selezionare un profilo esistente nella sezione **Profili associati**.

- 
2. Fare clic su **Copia profilo selezionato**  .  
Viene visualizzato il riquadro **Copia il profilo selezionato in un altro contratto**.
3. Nel campo **Nome**, rinominare il profilo.
4. Nella sezione **Copia il profilo selezionato in un altro contratto**, selezionare un contratto nell'elenco.

### Suggerimento

In alternativa, se si conosce il nome del **contratto**, è possibile digitarlo nel campo **Cerca** per trovarlo rapidamente.

- 
- 
- 
- 
5. Fare clic su **Salva profilo**  .  
Il profilo viene aggiunto all'elenco **Profili associati**.

### Suggerimento

Se il contratto selezionato nel **passaggio 4** è diverso da quello selezionato nel **passaggio 1**, il profilo copiato risulta visibile solo dopo che si passa all'elenco di profili nel sito appropriato per il contratto. Altrimenti, se il contratto selezionato nel **passaggio 4** è lo stesso, il profilo copiato risulta visibile nell'elenco dei profili immediatamente dopo la copia.

- 
- 
- 
- 
- 
6. Configurare il profilo. Le impostazioni sono descritte in **steps 7-10** qui sopra.

---

## Ore avanzate

L'opzione **Ore avanzate**, che consente di aprire il riquadro **Ore avanzate**, risulta disponibile solo se si utilizzano periodi di pianificazione della schedulazione **Mensili**. Per informazioni sui periodi di pianificazione schedulazione **Mensile**, vedere la scheda **Contratti** in [>Impostazioni sito](#).

Il riquadro **Ore avanzate** consente di definire il numero minimo e massimo di ore di un **Contratto**.

I valori presenti in questo riquadro sostituiscono le ore standard del **Contratto** e possono essere utilizzati in caso sia necessario personalizzare carichi di lavoro mensili per gestire le variazioni stagionali nei requisiti personali.

### Suggerimento

Se si imposta il valore di un mese su 0, vengono utilizzati i vincoli del **contratto** relativi alla quantità minima e massima di ore lavorative mensili.

# Schemi di rotazione

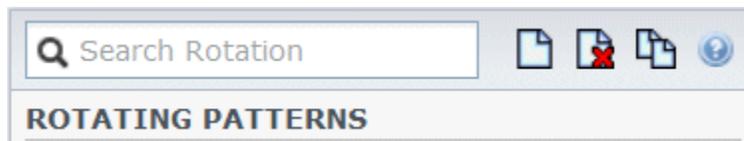
Gli schemi di rotazione sono settimane di lavoro a rotazione di turni, giornate lavorative, ore lavorative e/o attività lavorative. Uno schema di rotazione può essere assegnato a un agente. Vedere gli esempi seguenti:

- **Esempio 1:** uno schema settimanale regolare potrebbe essere da lunedì a venerdì dalle 9:00 alle 17:00 seguito da uno schema settimanale breve da martedì a giovedì dalle 12:00 alle 16:00.
- **Esempio 2:** gli agenti che lavorano quattro giorni di 10 ore a settimana da lunedì a giovedì una settimana e da martedì a venerdì la settimana successiva. La combinazione di questi giorni di astensione dal lavoro alterni (i venerdì o i lunedì) include uno schema di rotazione.

## Riquadro Schemi di rotazione

In questo riquadro è possibile visualizzare, **creare**, **eliminare** e **copiare** schemi settimanali. Una volta creati gli schemi settimanali, è possibile combinarli per creare schemi di rotazione. È possibile configurare schemi di rotazione in base alla settimana. Pertanto, è possibile disporre del maggior numero di rotazioni settimanali di cui si ha bisogno.

Il riquadro **Schemi di rotazione** visualizza un elenco di schemi di rotazione esistenti nel sito selezionato all'interno dell'impresa.



**Figura:** Controlli riquadro Schemi di rotazione

Utilizzare i controlli nell'angolo superiore destro di questo riquadro per effettuare le seguenti operazioni:

 <b>Campo Cerca</b>	Immettere i criteri di ricerca. Ad esempio, il nome di uno schema di rotazione.
 <b>Nuovo</b>	Fare clic su questa icona per <b>creare</b> un nuovo schema di rotazione.
 <b>Elimina</b>	Fare clic su questa icona per <b>eliminare</b> uno schema di rotazione esistente.
 <b>Copia</b>	Fare clic su questa icona per <b>copiare</b> uno schema di rotazione esistente.
 <b>?</b>	Fare clic su questa icona per visualizzare un argomento della Guida relativo al riquadro <b>Schemi di rotazione</b> .

È inoltre possibile utilizzare il modulo **Schemi di rotazione** per visualizzare e configurare proprietà

---

di schemi di rotazione e associare agenti a questi schemi. Il modulo **Schemi di rotazione** è costituito da due riquadri aggiuntivi:

- **Proprietà**
- **Agenti associati**

## Visualizzazione e recupero di schemi di rotazione

L'elenco di schemi di rotazione viene visualizzato in segmenti o pagine sequenziali. Quando vengono recuperate grandi quantità di dati, l'elenco di voci nel riquadro **Schemi di rotazione** viene visualizzato in segmenti più piccoli in sequenza, con 50 voci per pagina. Ciò consente di limitare il numero di voci recuperate da Workforce Management in un determinato momento, mantenendo le prestazioni ottimali durante l'operazione di recupero. È possibile passare alle pagine precedenti e successive o andare alle prime e ultime voci nel set di dati (all'inizio e alla fine dell'elenco) facendo clic sul pulsante appropriato nella visualizzazione. Per spostarsi tra le pagine, è possibile utilizzare i tasti Su, Giù, Pagina su, Pagina giù sulla tastiera.

## Creazione di schemi di rotazione

1. Nella parte superiore del riquadro **Schemi di rotazione**, fare clic su **Nuovo** .
2. Nel riquadro **Proprietà**, fare clic su **Aggiungi settimana** .
3. Per espandere il riquadro delle proprietà e visualizzare tutti i campi, fare clic su **Espandi** .
4. Nel campo **Nome**, immettere un nome per lo schema di rotazione.

### Importante

Per impostazione predefinita, il campo **Nome** è già popolato con un nome univoco quando si seleziona **Nuovo**. Il nome include un numero per assicurare che ciascun **Contratto** appena creato disponga di un nome univoco nel database di configurazione. È possibile modificare questo nome, ma è necessario che rimanga univoco per impedire che si verifichino errori causati da nomi duplicati.

5. Nella sezione **Schemi settimanali**, popolare i campi, in base alle esigenze.
6. Nella sezione **Regole settimanali per...**, popolare i campi, in base alle esigenze.  
Per una descrizione dei campi presenti nelle sezioni **Schemi settimanali** e **Regole settimanali per...**, vedere l'argomento **Proprietà schemi di rotazione**.
7. Fare clic su **Salva ora** .

---

## Eliminazione di schemi di rotazione

1. Nel riquadro **Schemi di rotazione**, selezionare lo **schema di rotazione** che si desidera eliminare.
2. Nella parte superiore del riquadro **Schemi di rotazione**, fare clic su **Elimina** .  
Viene visualizzata una finestra di dialogo di **Conferma** in cui è richiesto se si desidera continuare.
3. Fare clic su **Sì** per continuare o su **No** per annullare l'eliminazione.

### Importante

Se si seleziona **Sì** per continuare, non è possibile annullare l'eliminazione dello schema di rotazione.

## Copia di schemi di rotazione

1. Nel riquadro **Schemi di rotazione**, selezionare nell'elenco lo schema di rotazione che si desidera copiare.
2. Nella parte superiore del riquadro **Schemi di rotazione**, fare clic su **Copia** .  
Viene visualizzato il riquadro **Copia schema di rotazione**.
3. Nel campo **Nome**, immettere un nome per lo schema di rotazione.
4. Nella sezione **Associa schema di rotazione al seguente sito**, fare clic per espandere ciascun sito e selezionare il sito in cui si desidera copiare lo schema di rotazione.
5. Fare clic su **Salva ora** .  
Viene visualizzata una copia dello schema di rotazione con il nuovo nome nell'elenco del sito selezionato.

## Utilizzo della funzione Copia e incolla all'interno di schemi di rotazione

Durante la modifica o la creazione di schemi di rotazione, è possibile selezionare, contrassegnare o copiare le impostazioni di un singolo giorno, quindi copiare, trasferire o distribuire tali impostazioni in giorni singoli o multipli selezionati (in altre parole, è possibile copiare una volta e incollare più volte). Quando si seleziona un giorno e si fa clic sul pulsante **Copia**, viene attivato il pulsante **Incolla**.

## Copia di una settimana in schemi di rotazione

1. Selezionare una riga che visualizza il nome di uno **Schema settimanale** (ad esempio, **settimana1**)

2. Fare clic su **Copia**.  
Viene attivata l'icona Incolla.
3. Selezionare la riga, in cui si desidera incollare la **settimana1** (ad esempio, **settimana2**), quindi fare clic su **Incolla**.  
Le informazioni della **settimana1** vengono copiate nella **settimana2**.

Vedere anche [Settimane in schemi di rotazione](#).

## Copia di un giorno in schemi di rotazione

1. Selezionare la riga di un giorno (ad esempio, **giorno1**).
2. Fare clic su **Copia**.  
Viene attivata l'icona Incolla.
3. Selezionare la riga, in cui si desidera incollare il **giorno1** (ad esempio, **giorno2**), quindi fare clic su **Incolla**.  
Le informazioni del **giorno1** vengono copiate nel **giorno2**.

Vedere anche [Giorni in schemi di rotazione](#).

## Proprietà schemi di rotazione

Nel riquadro **Proprietà schemi di rotazione**, è possibile aggiungere, copiare e incollare o eliminare schemi settimanali in/da uno schema di rotazione, spostare schemi settimanali in alto o in basso nell'elenco e impostare diversi parametri di proprietà per ciascun giorno all'interno dello schema settimanale.

Vedere le descrizioni delle impostazioni e dei controlli per i seguenti riquadri, oltre al riquadro **Proprietà** dello schema di rotazione:

- [Riquadro Schemi settimanali](#)
- [Riquadro Attività schemi di rotazione](#)
- [Riquadro Attività disponibili](#)
- [Riquadro Turni](#)
- [Riquadro Regole settimanali](#)

## Settimane in schemi di rotazione

Le settimane negli schemi di rotazione vengono visualizzate in righe separate per il nome di ciascuna settimana, con il numero totale di settimane visualizzato nell'angolo inferiore destro del riquadro **Proprietà**. Gli schemi di rotazione contenenti un ampio numero di settimane (ad esempio, più di 30) vengono visualizzati rapidamente in un'unica pagina. È possibile visualizzare o modificare una settimana, selezionando la riga per aprire le proprietà di tale settimana, oppure selezionare la riga per copiare l'intera settimana e incollarla in altre settimane. La funzione Cerca consente di generare risultati rapidi e accurati (anche quando si utilizzano criteri di ricerca parziali).

## Giorni in schemi di rotazione

Durante la modifica o la creazione di schemi di rotazione, è possibile selezionare, contrassegnare o copiare le impostazioni di un singolo giorno, quindi copiare, trasferire o distribuire tali impostazioni in giorni singoli o multipli selezionati (in altre parole, è possibile copiare una volta e incollare più volte). Quando si seleziona un giorno e si fa clic sul pulsante **Copia**, viene attivata l'icona **Incolla**.

## Riquadro Proprietà

Utilizzare il controllo di questo riquadro per eseguire le seguenti attività:



Riquadro Espandi

Consente di espandere il riquadro **Proprietà** per visualizzare tutte le colonne in un'unica

	visualizzazione.
 <b>Aggiungi settimana</b>	Consente di aggiungere uno schema settimanale allo schema di rotazione.
 <b>Elimina settimana</b>	Consente di eliminare lo schema settimanale selezionato dallo schema di rotazione. Quando si fa clic su <b>Elimina</b> , viene visualizzata la finestra di dialogo di <b>Conferma</b> , in cui viene richiesto di confermare l'eliminazione. Fare clic su <b>Sì</b> per continuare o su <b>No</b> per annullare l'eliminazione.
 <b>Sposta settimana verso il basso</b>	Consente di spostare lo schema settimanale selezionato verso il basso dalla relativa posizione originale nell'elenco Schemi settimanali.
 <b>Sposta settimana verso l'alto</b>	Consente di spostare lo schema settimanale selezionato verso l'alto dalla relativa posizione originale nell'elenco Schemi settimanali.
Copia di 	Consente di copiare lo schema settimanale selezionato. Una volta selezionato lo schema, viene attivata l'icona <b>Incolla</b> .
 <b>Incolla</b>	Consente di incollare lo schema settimanale (selezionato e copiato).
 ?	Consente di visualizzare un argomento della Guida che descrive il riquadro <b>Proprietà</b> .
 <b>Salva ora</b>	Consente di salvare le modifiche apportate all'interno del riquadro <b>Proprietà</b> .

Il riquadro **Proprietà** è suddiviso in tre sezioni. La sezione superiore contiene due campi:

- **Nome**—Nome dello schema di rotazione.
- **Giorni della settimana**—Il giorno della settimana in cui ha inizio lo schema di rotazione.

La sezione inferiore **Schemi settimanali** è descritta di seguito. All'interno del riquadro **Schemi settimanali**, è possibile aprire i seguenti riquadri facendo clic sul relativo campo:

- Fare clic sul campo **Attività** nella riga di un giorno qualsiasi per aprire il riquadro **Attività schema di rotazione**.
- Fare clic sul campo **Turni** nella riga di un giorno qualsiasi per aprire il **riquadro Turni**.
- Fare clic sul **numero della <settimana>** (ad esempio, **Settimana 1**) per aprire il **riquadro Regole settimanali**.

### Visualizza messaggi di convalida

Se si apportano modifiche che non superano la convalida, viene visualizzato il riquadro **Rivedi messaggi di convalida**, che include un elenco di messaggi di errore e avviso. Per ulteriori informazioni su questi messaggi, vedere **Rivedi messaggi di convalida**.

## Riquadro Schemi settimanali

Il riquadro dispone delle seguenti righe e colonne, che possono essere configurate per ciascun giorno della settimana:

<b>Nome</b>	Il nome dello schema settimanale per il giorno selezionato.
<b>Giorno della settimana</b>	Il giorno in cui inizia lo schema settimanale. (Da lunedì a domenica)
<b>Colonna descrizioni:</b>	
<b>Giorno</b>	Un giorno all'interno di uno schema settimanale.
<b>Regola giornata di astensione dal lavoro</b>	<p>Le regole che determinano se per tale giorno è possibile assegnare una giornata di astensione dal lavoro. Le regole possibili sono:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Giorno lavorativo</b>—Un turno accordato, un qualsiasi turno accordato o una disponibilità accordata.</li> <li>• <b>Giornata di astensione dal lavoro possibile</b>—Il giorno può essere una giornata lavorativa o una giornata di astensione dal lavoro, a seconda di quale fornisce la schedulazione ottimale.</li> <li>• <b>Giornata di astensione dal lavoro</b>—Il giorno deve essere una giornata di astensione dal lavoro.</li> </ul>
<b>Turno</b>	Il turno assegnato per il giorno della settimana selezionato. Facendo clic su questo campo per qualsiasi giorno viene aperto il riquadro <b>Turni</b> , che consente di effettuare la selezione in un elenco di turni esistenti. Per una descrizione dei controlli presenti in questo riquadro, vedere il <a href="#">riquadro Turni</a> .
<b>Disponibilità</b>	L'orario in cui l'agente è disponibile durante il turno per il giorno selezionato. Nel menu a discesa, selezionare <b>Usa ora turno</b> o <b>Ora inizio/fine</b> . Se si seleziona <b>Ora inizio/fine</b> , le ore impostate nei campi <b>Ora inizio</b> e <b>Stima ora fine</b> vengono utilizzate in tale giorno.
<b>Ora inizio</b>	L'ora di inizio del turno nel giorno selezionato (utilizzata solo se l'opzione <b>Ora inizio/fine</b> è impostata nel campo <b>Disponibilità</b> per il giorno selezionato).
<b>Ore pagate/Durata</b>	Il numero di ore (o durata) per cui l'agente è pagato.
<b>Stima ora fine</b>	L'ora stimata del turno nel giorno selezionato (utilizzata solo se l'opzione <b>Ora inizio/fine</b> è impostata nel campo <b>Disponibilità</b> per il giorno selezionato).

<b>Attività</b>	Le attività assegnate all'agente per il turno o giorno. Facendo clic sul campo di qualsiasi giorno viene aperto il riquadro <b>Attività schemi di rotazione</b> , in cui è possibile selezionare <b>Attività</b> . Per una descrizione dei controlli presenti in questo riquadro, vedere il <a href="#">riquadro Attività schemi di rotazione</a> .
<b>Numero &lt;'&gt;settimana (&lt;nome schema settimanale&gt;)</b>	La riga che visualizza il numero della settimana (ad esempio, <b>Settimana 1</b> ) e il nome dello schema settimanale. Facendo clic su questa riga viene aperto il <a href="#">riquadro Regole settimanali</a> .

### Riquadro Attività schemi di rotazione

Il riquadro dispone dei seguenti controlli, colonne e campi:

<i>Casella di controllo</i> <b>Nessun limite attività</b>	Se selezionata, tutte le attività presenti nell'elenco vengono assegnate. Se deselezionata, solo le attività selezionate vengono assegnate all'agente per il turno del giorno selezionato.
 <b>Applica</b>	Consente di spostare le attività selezionate nel riquadro <b>Schemi settimanali</b> .
 <b>Aggiungi attività</b>	Viene aperto il <a href="#">riquadro Attività disponibili</a> . Quando si aggiunge un'attività, questa viene assegnata all'agente per il turno del giorno selezionato. Se la casella di controllo <b>Nessun limite attività</b> è selezionata, tutte le attività presenti nell'elenco vengono assegnate.
 <b>Rimuovi attività</b>	Consente di rimuovere le attività selezionate nel riquadro <b>Attività schemi di rotazione</b> .
<b>X Chiudi</b>	Consente di chiudere il riquadro <b>Attività schemi di rotazione</b> .
 ?	Consente di visualizzare un argomento della Guida che descrive il riquadro <b>Attività schema di rotazione</b> .
 <b>Campo Cerca</b>	Immettere i criteri di ricerca. Ad esempio, il nome dell'attività.
<b>Nome attività</b>	Il nome dell'attività.

### Riquadro Attività disponibili

Il riquadro dispone dei seguenti controlli, colonne e campi:

 <b>Applica</b>	Consente di spostare le attività selezionate nel riquadro <b>Attività schemi di rotazione</b> .
 <b>Chiudi</b>	Consente di chiudere il riquadro <b>Attività disponibili</b>

 ?	Consente di visualizzare un argomento della Guida che descrive il riquadro <b>Attività disponibili</b> .
 <b>Campo Cerca</b>	Immettere i criteri di ricerca. Ad esempio, il nome dell'attività.
<b>Nome attività</b>	Il nome dell'attività.

## Riquadro Turni

Il riquadro dispone dei seguenti controlli, colonne e campi:

<i>Casella di controllo</i> " <b>Qualsiasi turno disponibile</b>	Se selezionata, consente all'agente di lavorare in qualsiasi turno disponibile nel giorno selezionato. Se deselezionata, gli agenti devono lavorare nel turno assegnato nel giorno selezionato.
 <b>Applica</b>	Consente di spostare il turno selezionato nel giorno selezionato all'interno dello schema settimanale.
 <b>Chiudi</b>	Consente di chiudere il riquadro <b>Turni</b> .
 ?	Consente di aprire un argomento della Guida relativo al riquadro <b>Turni</b> .
 <b>Campo Cerca</b>	Consente di immettere i criteri di ricerca. Ad esempio, il nome di un turno specifico.
<b>Nome</b>	Il nome del turno.

## Riquadro Regole settimanali

Il riquadro **Regole settimanali** viene visualizzato quando si fa clic sulla riga contenente il nome dello schema settimanale nella sezione **Schemi settimanali** del riquadro **Proprietà**. Dispone dei seguenti controlli e campi:

<b>Nome schema settimanale</b>	Il nome dello schema settimanale.
<i>Casella di controllo</i> " <b>Usa ore settimanali pagate</b>	Se selezionata, i campi <b>Minimo ore pagate</b> e <b>Massimo ore pagate</b> vengono attivati ed è possibile definirli immettendo un numero minimo e massimo di ore. Se deselezionata, questi campi risultano disattivati.
<b>Minimo ore pagate</b>	Il numero minimo di ore definito per questo schema, immesso con il formato hh:mm. Se è impostato questo vincolo, WFM schedula l'agente affinché lavori almeno per il numero di ore impostato per la settimana specifica del <b>Periodo pianificazione schedulazione</b> . I valori validi sono compresi tra 00:00 e 168:00. Questo valore deve essere inferiore o uguale all'impostazione <b>Ore settimanali massime pagate</b> in qualsiasi contratto associato. Deve comprendere tutti i pasti e le pause pagate.

<b>Massimo ore pagate</b>	Il numero massimo di ore definito per questo schema, immesso con il formato hh:mm. Se è impostato questo vincolo, WFM schedula l'agente affinché lavori non più del numero di ore impostato per la settimana specifica del <b>Periodo pianificazione schedulazione</b> . I valori validi sono compresi tra 00:01 e 168:00. Questo valore deve essere superiore o uguale all'impostazione <b>Ore settimanali minime pagate</b> in qualsiasi contratto associato. Deve comprendere tutti i pasti e le pause pagate.
---------------------------	---

## Tipi di rotazione

Combinando le impostazioni possibili nel riquadro Schema settimanale, è possibile creare nove tipi diversi di giorni di rotazione:

1. **Giornata di astensione dal lavoro**—All'agente deve essere assegnata una giornata di astensione dal lavoro.
2. **Qualsiasi turno**—L'agente può ricevere qualsiasi turno o giornata di astensione dal lavoro compatibile. In effetti, lo schema di rotazione non impone alcuna limitazione all'unità di schedulazione per tale giornata.
3. **Disponibilità**—L'agente può ricevere qualsiasi turno che rientri nella prima ora di inizio specificata e abbia il numero corretto di ore pagate. L'unità di schedulazione ha anche l'opzione di assegnare un giorno di astensione dal lavoro.
4. **Turno flessibile**—All'agente deve essere assegnato il turno specificato, ma l'ora di inizio e le ore pagate sono flessibili all'interno dei limiti della configurazione del turno. L'unità di schedulazione ha anche l'opzione di assegnare un giorno di astensione dal lavoro per questo giorno.
5. **Turno fisso**—All'agente deve essere assegnato il turno specificato con l'esatta ora di inizio e l'esatto numero di ore pagate specificate. L'unità di schedulazione ha anche l'opzione di assegnare un giorno di astensione dal lavoro per questo giorno.
6. **Turno fisso accordato**—All'agente deve essere assegnato il turno specificato con l'esatta ora di inizio e l'esatto numero di ore pagate specificate. L'unità di schedulazione non può assegnare una giornata di astensione dal lavoro per questo giorno.
7. **Turno flessibile accordato**—All'agente deve essere assegnato il turno specificato. L'ora di inizio e il numero di ore pagate possono essere modificati dall'unità di schedulazione. L'unità di schedulazione non può assegnare una giornata di astensione dal lavoro per questo giorno.
8. **Disponibilità accordata**—All'agente deve essere assegnato un turno che rientri nella prima ora di inizio specificata e abbia il numero corretto di ore pagate. L'unità di schedulazione non può assegnare una giornata di astensione dal lavoro per questo giorno.
9. **Qualsiasi turno accordato**—All'agente deve essere assegnato un turno in questa giornata. L'unità di schedulazione non può assegnare una giornata di astensione dal lavoro per questo giorno.

È possibile creare uno schema settimanale utilizzando qualsiasi combinazione di questi tipi di rotazione, a condizione che la combinazione non sia in conflitto con i vincoli relativi alle ore pagate e ai giorni lavorativi.

## Importante

Per i tipi **Turno fisso**, l'unità di schedulazione può assegnare un turno più breve rispetto a quello specificato nella configurazione Schema di rotazione, se l'agente ha richiesto un numero di preferenze per il periodo di schedulazione. Ciò si verifica poiché l'unità di schedulazione gestisce questo tipo di rotazione come una preferenza.

## Agenti associati a schemi di rotazione

Il riquadro **Agenti associati** contiene un elenco di agenti associati a questo schema di rotazione alla data selezionata a partire dalla settimana di rotazione. Utilizzare questo riquadro (nel riquadro **Schemi di rotazione**) per associare uno o più agenti a uno schema selezionato.

 <b>Salva ora</b>	Consente di salvare le modifiche apportate all'interno del riquadro <b>Agenti associati</b> .
 <b>Mostra agenti disponibili</b>	Consente di visualizzare un elenco di agenti disponibili che è possibile <b>associare</b> allo schema di rotazione.
 ?	Consente di visualizzare un argomento della Guida che descrive il riquadro <b>Agenti associati</b> .
<p><i>Campo</i> <b>Mostra agenti assegnati a questo schema di rotazione nella seguente data</b></p>	<p>La data in cui tutti gli agenti presenti nell'elenco vengono effettivamente assegnati allo schema di rotazione. Fare clic in questo campo per visualizzare un calendario, in cui è possibile selezionare una data.</p> <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px; margin: 10px 0;"> <p><b>Importante</b> L'assegnazione dello schema di rotazione all'agente presenta una data valida, ovvero la data di inizio, a partire da cui gli schemi di rotazione diventano applicabili all'agente. È possibile assegnare più schemi di rotazione a un agente, con giorni di inizio differenti.</p> </div> <p>Per assegnare schemi di rotazione a un agente, vedere <a href="#">Contratti &amp; Schemi di rotazione</a>.</p>
 <b>Campo Cerca</b>	Immettere i criteri di ricerca. Ad esempio, il nome dell'agente oppure è possibile utilizzare i pulsanti di opzione <b>Cerca per</b> per filtrare i criteri di ricerca, selezionando Nome o Cognome.

La sezione Agenti associati include le seguenti colonne:

<b>Nome</b>	Nome dell'agente.
<b>Cognome</b>	Cognome dell'agente.
<b>Settimana corrente</b>	La settimana corrente della rotazione alla data specificata nella selezione date <b>Mostra agenti assegnati a questo schema di rotazione nella seguente data</b> .
<b>Contratto</b>	Nome del contratto.
<b>Team</b>	Nome del team dell'agente.

Nel riquadro **Agenti associati** è possibile aprire altri due riquadri: il riquadro **Agenti disponibili** e il riquadro **Distribuzione**, descritti di seguito.

## Riquadro Agenti disponibili

Il riquadro visualizza i seguenti controlli e campi:

 <b>Assegna agenti</b>	Se selezionato, associa agenti allo schema di rotazione. Gli agenti vengono quindi visualizzati nel riquadro Agenti associati.
 <b>Distribuzione</b>	Se selezionato, visualizza il riquadro <b>Distribuzione</b> , in cui è possibile aggiungere più settimane alla distribuzione di settimane per le quali si applicano gli schemi di rotazione.
<b>X Chiudi</b>	Consente di chiudere il riquadro <b>Agenti disponibili</b> .
 ?	Consente di visualizzare un argomento della Guida che descrive il riquadro <b>Agenti disponibili</b> .
Campo <b>Data effettiva</b>	La data di inizio in cui lo schema di rotazione viene assegnato all'agente. Fare clic sul campo della data per visualizzare un calendario, in cui è possibile selezionare una data o mantenere quella predefinita (data corrente).
Campo <b>Prima settimana</b>	La prima settimana in cui lo schema di rotazione viene avviato per l'agente. Selezionare una delle settimane esistenti nell'elenco a discesa.
<b>Elenco Agenti disponibili</b>	Contiene un elenco di agenti disponibili che è possibile associare a schemi di rotazione. Le colonne nell'elenco visualizzano <b>nome, cognome, nome dello schema di rotazione, settimana di rotazione, contratto e nome del team</b> degli agenti. Gli schemi di rotazione e i contratti vengono visualizzati in base alla data effettiva selezionata.  Per visualizzare tutte le colonne in questo elenco, scorrere da sinistra a destra o viceversa, posizionando il cursore in una qualsiasi delle righe, quindi utilizzare i tasti freccia a destra e a sinistra per scorrere una colonna fuori dal campo visivo.

## Riquadro Distribuzione

Il riquadro visualizza i seguenti campi e controlli:

 <b>Altro</b>	Se selezionato, consente di aggiungere un'ulteriore settimana alla distribuzione degli schemi di rotazione.
<b>X Chiudi</b>	Consente di chiudere il riquadro <b>Distribuzione</b> .

 ?	Consente di visualizzare un argomento della Guida che descrive il riquadro <b>Distribuzione</b> .
<i>Elenco</i> <b>Distribuzione</b>	Consente di visualizzare l'elenco di settimane durante cui viene distribuito lo schema di rotazione.

## Associazione di agenti a uno schema di rotazione

1. Selezionare **Criteria > Schemi di rotazione**.
2. Nell'albero **Oggetti**, selezionare il sito per cui si desidera creare uno schema di rotazione.
3. Nel riquadro **Schemi di rotazione**, selezionare uno Schema di rotazione nell'elenco.
4. Nel riquadro laterale destro, selezionare **Agenti associati**.  
**Viene aperto il riquadro Agenti associati.**
5. Fare clic su **Visualizza agenti disponibili** .  
**Viene aperto il riquadro Agenti disponibili.**
6. Nel campo **Data effettiva**, immettere la data in cui lo schema di rotazione diventa effettivo per l'agente.
7. Nell'elenco a discesa **Prima settimana**, selezionare una settimana di inizio.
8. Nell'elenco **Agenti disponibili**, selezionare uno o più agenti.  
**È inoltre possibile selezionare il pulsante di opzione Cerca per appropriato e immettere il nome o il cognome di un agente nel campo di ricerca.**
9. Per visualizzare la distribuzione dello schema di rotazione in più settimane, selezionare **Distribuzione** .  
**Viene visualizzato il riquadro Distribuzione.**
10. Per aggiungere più settimane all'elenco visualizzato, fare clic su **Altro** .
11. Per chiudere il riquadro **Distribuzione**, fare clic su **Chiudi X**.
12. Nel riquadro **Agenti disponibili**, fare clic su **Assegna agenti** .  
**Gli agenti selezionati vengono visualizzati nel riquadro Agenti associati e adesso vengono associati allo schema di rotazione e alla prima settimana selezionati.**
13. Nel riquadro **Agenti associati**, fare clic su **Salva ora** .

## Visualizza messaggi di convalida

Se si apportano modifiche che non superano la convalida, viene visualizzato il riquadro **Rivedi messaggi di convalida**, che include un elenco di messaggi di errore e avviso. Per ulteriori informazioni su questi messaggi, vedere [Rivedi messaggi di convalida](#).

# Configurazione

Nel modulo **Configurazione** è possibile accedere alle visualizzazioni seguenti, in cui è possibile configurare oggetti e funzionalità WFM vari:

- [Notifiche](#)
- [Colori](#)
- [Trasporto condiviso](#)
- [Agenti](#)
- [Organizzazione](#)
- [Periodi offerte astensione dal lavoro](#)
- [Gruppi stati schedulazione](#)
- [Attività](#)
- [Utenti](#)
- [Ruoli](#)

---

# Notifiche

Nel modulo **Configurazione**, selezionare **Notifiche** per **creare**, **modificare**, **eliminare** e **copiare** e-mail per sito per i quattro tipi di notifica elencati di seguito. I tipi di notifica che vengono creati sono elencati nel riquadro Notifiche, unitamente al relativo oggetto corrispondente. È possibile creare gli stessi tipi di notifica per molti siti e unità operative diversi, in base alle esigenze.

- Modifiche schedulazione
- Modifiche allo stato delle negoziazioni sulla schedulazione
- Offerte astensione dal lavoro
- Modifiche allo stato delle richieste di astensione dal lavoro

## Autorizzazioni di protezione

Per configurare le notifiche, è necessario disporre di alcune autorizzazioni di protezione assegnate in WFM Web. Vedere **Protezione utente** nel *Manuale per l'amministratore di Workforce Management* per una descrizione dei ruoli di protezione di WFM e dei privilegi associati, e anche **Creazione di ruoli** in questa Guida.

## Impostazione predefinita

Per impostazione predefinita, in WFM non vengono generate notifiche. Per generarle, è necessario innanzitutto crearle, quindi selezionare almeno un sito nella scheda **Siti associati** a cui le notifiche verranno inviate, quindi salvare. Terminata questa operazione, le notifiche dei tipi selezionati verranno inviate.

## WFM Daemon

Un componente server Genesys, WFM Daemon, invia notifiche ad agenti e supervisori. Per ulteriori informazioni su questo componente server, vedere il *Manuale per l'amministratore di Workforce Management*.

## Gestione delle notifiche

Dopo la **creazione** delle notifiche, potrebbe essere necessario **modificarle**, **eliminarle** o **copiarle** periodicamente oppure è preferibile aggiungere o rimuovere alcuni **siti associati**. Nelle procedure

descritte di seguito viene descritto come eseguire queste operazioni.

## Creazione di notifiche

Per creare notifiche delle modifiche alle schedulazioni:

1. Nel modulo Configurazione, selezionare **Notifiche**.
2. Nell'albero **Oggetti** selezionare un'unità operativa.
3. Nel riquadro Notifiche, fare clic su **Nuovo**.  
**Per impostazione predefinita, viene visualizzata la scheda Proprietà.**
4. Dall'elenco a discesa Tipo, selezionare uno dei quattro tipi di notifica:
  - **Modifiche schedulazione**
  - **Modifiche allo stato delle negoziazioni sulla schedulazione**
  - **Offerte astensione dal lavoro**
  - **Modifiche allo stato delle richieste di astensione dal lavoro**
5. In questa fase, selezionare una delle due opzioni seguenti:
  - Utilizzare il testo precompilato nei campi **Oggetto** e **Messaggio**, aggiungendo eventuali variabili di token aggiuntive, in base alle esigenze.
  - Immettere il nuovo testo nei campi **Oggetto** e **Messaggio**, aggiungendo variabili di token, in base alle esigenze.
6. Fare clic su **Salva**.

Ora è possibile **associare siti** a questa notifica.

## Modifica di notifiche

### Suggerimento

Non è possibile modificare il tipo di notifica quando si modificano le notifiche.

Per modificare l'oggetto o il corpo del messaggio:

1. Eliminare o sovrascrivere il testo.
2. Posizionare il cursore sul punto in cui si desidera inserire un token.
3. Fare clic sul pulsante del token appropriato. Il token verrà inserito.
4. Sulla barra degli strumenti, fare clic su **Salva**.  
**Se si passa a un altro tipo di notifica senza salvare, verrà chiesto se si desidera salvare o annullare.**

---

## Eliminazione delle notifiche

Per eliminare una notifica:

1. Nel riquadro Notifiche, scegliere la notifica che si desidera eliminare.
2. Fare clic su **Elimina**.
3. Nella finestra di dialogo di conferma, selezionare **Sì** per eliminare la notifica o **No** per annullare l'azione.

## Copia di notifiche

Per copiare una notifica esistente in un'unità operativa diversa:

1. Nel riquadro Notifiche, scegliere la notifica che si desidera copiare.
2. Fare clic su **Copia**.
3. Quando viene aperto il riquadro Copia notifica, selezionare un'unità operativa e quindi fare clic su **Applica**.  
**La notifica è ora copiata e associata all'unità operativa selezionata.**

## Visualizzazioni di Web for Supervisors nelle versioni precedenti di WFM

Se la versione back-end WFM 8.5.2 distribuito nell'ambiente è anteriore a 8.5.203, la visualizzazione Notifiche nell'interfaccia corrisponde più similmente al contenuto seguente.

In **Configurazione**, utilizzare il modulo **Notifiche** per creare e modificare e-mail in ordine di sito per i tipi di notifica elencati di seguito:

- Modifiche allo stato delle negoziazioni sulla schedulazione
- Modifiche allo stato delle richieste di astensione dal lavoro
- Modifiche schedulazione

## Impostazione predefinita

Per impostazione predefinita, in WFM non vengono generate notifiche. Per generarle è necessario selezionare almeno un sito per l'invio di notifiche di un dato tipo nella scheda **Destinazioni**, quindi salvare. Terminata questa operazione, le notifiche dei tipi selezionati verranno inviate.

## Autorizzazioni di protezione

È necessario disporre di alcune autorizzazioni di protezione assegnate a WFW Web. Per il tipo di autorizzazione richiesta, vedere ogni singolo argomento illustrato sopra.

## WFM Daemon

Un componente server Genesys, WFM Daemon, invia notifiche ad agenti e supervisori. Per ulteriori informazioni su questo componente server, vedere il *[Manuale per l'amministratore di Workforce Management](#)*.

---

## Proprietà e associazioni di sito

Quando si creano notifiche e-mail, i riquadri Proprietà e Siti associati diventano disponibili per la selezione del tipo di notifica che si desidera inviare, per la composizione dell'oggetto e del corpo del messaggio e la selezione dei siti che si desidera associare a essi. Nella scheda Proprietà, è disponibile per l'uso un testo precompilato nel corpo del messaggio e nell'oggetto.

### Proprietà di notifica

Dopo aver selezionato un tipo di notifica dall'elenco a discesa, si noterà che ciascuno dei quattro tipi di notifica contiene le stesse sezioni nella scheda **Proprietà**. Tuttavia, le informazioni contenute in queste sezioni variano leggermente, a seconda del tipo di notifica che è stato selezionato.

### Token

Questa sezione contiene pulsanti che consentono di inserire token nel corpo del messaggio.

**Notifica delle modifiche alle schedulazioni**—I token disponibili correlati alle richieste di astensione dal lavoro degli agenti sono: *Agente* e *Date richieste*.

**Notifica delle modifiche allo stato delle negoziazioni di schedulazione**—I token disponibili correlati alle negoziazioni di schedulazione degli agenti sono: *Agente proponente*, *Agente rispondente*, *Date richieste*, *Stato richiesto*, *Data inoltro* e *Data scadenza*.

**Notifica delle modifiche alle offerte di astensione dal lavoro**—I token disponibili correlati alle richieste di offerte di astensione dal lavoro sono: *Agente*, *Stato offerte*, *Scadenza stato*, *Periodo offerte*, *Inizio periodo offerte*, *Fine periodo offerte*, *Team*, *Sito*.

**Notifica delle modifiche allo stato delle richieste di astensione dal lavoro**—I token disponibili correlati alle richieste di astensione dal lavoro degli agenti sono: *Agente*, *Date richieste*, *Stato richiesto*, *ID dipendente*, *Team*, *Sito*, *Data inoltro*, *Stato effettivo*.

### Oggetto

Questa sezione contiene il testo dell'oggetto fornito da Genesys, che è possibile modificare cambiandolo o inserendo token.

**Notifica delle modifiche alle schedulazioni**—Il testo visualizzato automaticamente è "*Messaggio da Genesys Workforce Management: La schedulazione è stata modificata.*"

**Notifica delle modifiche allo stato delle negoziazioni delle schedulazioni**—Il testo visualizzato automaticamente è "*Messaggio da Genesys Workforce Management: Stato delle negoziazioni schedulazione modificato*"

**Notifica delle modifiche alle offerte di astensione dal lavoro**—Il testo visualizzato automaticamente è "*Messaggio da Genesys Workforce Management: Lo stato delle offerte di*"

---

*astensione dal lavoro è stato modificato in <Stato offerte> per <Agente>."*

**Notifica delle modifiche allo stato di richiesta di astensione dal lavoro**—Il testo visualizzato automaticamente è "*Messaggio da Genesys Workforce Management: Lo stato della richiesta di astensione dal lavoro è stato modificato in <Stato richiesto> <Stato effettivo>."*

## Corpo del messaggio

Questa area contiene il corpo del testo fornito da Genesys, che è possibile modificare eliminandolo/ digitando su di esso e inserendo token.

**Notifica delle modifiche alle schedulazioni**—Il testo visualizzato automaticamente è "*La schedulazione per <Agente> è stata modificata per le date <Date richieste>."*

**Notifica delle modifiche allo stato delle negoziazioni schedulazione**—Il testo visualizzato automaticamente è "*La proposta di negoziazione di schedulazione per <Agente proponente> e <Agente rispondente> per le date <Date richieste> è stata aggiornata con lo stato <Stato richiesto>. La data di inoltro della proposta di negoziazione è <Data inoltro>. La scadenza è <Data scadenza>."*

**Notifica delle modifiche alle offerte di astensione dal lavoro**—Il testo visualizzato automaticamente è "*Stato per l'agente <Agente> modificato in <Stato offerte>. È applicabile al periodo di offerte di astensione dal lavoro <Periodo offerte> con inizio <Inizio periodo offerte> e fine <Fine periodo offerte>."*

**Notifica delle modifiche allo stato di richiesta di astensione dal lavoro**—Il testo visualizzato automaticamente è "*<Agente> ha richiesto l'astensione dal lavoro per le date <Date richieste>. Lo stato corrente dell'astensione dal lavoro richiesta è <Stato richiesto>."*

## Associazione di notifiche ai siti

Questa scheda consente di selezionare uno o più siti da associare a una notifica.

Per associare una notifica a un sito:

- Espandere un'unità operativa per visualizzare i relativi siti e apportare le selezioni iniziali o modificarle in qualsiasi momento.

## Visualizzazioni di Web for Supervisors nelle versioni precedenti di WFM

Se il back-end di WFM 8.5.2 nell'ambiente in uso è stato distribuito prima della versione 8.5.203, le proprietà di notifica e le associazioni ai siti vengono visualizzate e configurate in diverse visualizzazioni. La versione dell'interfaccia corrisponde maggiormente al contenuto seguente.

Al fine di configurare le notifiche delle modifiche allo stato delle negoziazioni sulle schedulazioni, è

---

necessario disporre dell'autorizzazione assegnata in WFM Web. Vedere [Protezione utente](#) nel *Manuale per l'amministratore di Workforce Management* per una descrizione dei ruoli di protezione di WFM e dei privilegi associati, e anche [Creazione di ruoli](#) in questa Guida.

Per richiamare il modulo relativo alla notifica di modifiche allo stato delle negoziazioni sulle schedulazioni:

1. Selezionare la scheda **Configurazione**.
2. Selezionare **Notifiche** dal menu **Visualizzazioni**. Nell'**albero Oggetti** sono evidenziate **Modifiche allo stato delle negoziazioni schedulazione**. Nel  **riquadro di lavoro** viene mostrata la scheda **Messaggi** in cui è possibile configurare l'**oggetto**, il **corpo** e le variabili (**token**) del messaggio.

## Scheda Messaggi

La scheda Messaggi presenta tre aree: **Token**, **Oggetto** e **Corpo del messaggio**. Ne viene data una descrizione **in alto** per ogni tipo di notifica. Si noti che alcuni token e il testo visualizzato automaticamente potrebbe essere stati aggiunti o modificati nella versione più recente.

## Modifica del messaggio

Per modificare l'oggetto o il corpo del messaggio:

1. Eliminare o sovrascrivere il testo.
2. Posizionare il cursore sul punto in cui si desidera inserire un token.
3. Fare clic sul pulsante del **token** appropriato. Il token verrà inserito.
4. Sulla barra degli strumenti, fare clic su **Salva**. Se si passa a un altro tipo di notifica senza salvare, verrà chiesto se si desidera salvare o annullare.

## Scheda Destinazioni

Utilizzare la scheda **Destinazioni** per selezionare unità operative e/o siti all'interno di unità operative. È possibile espandere le unità operative per visualizzare i relativi siti. È possibile selezionare più siti.

## Regole per l'invio

Dopo il salvataggio, per l'invio delle notifiche ad agenti e supervisor in WFM vengono utilizzati l'**oggetto** e il **corpo** specificati e le regole elencate di seguito. Le regole relative a ogni tipo di notifica sono descritte nei [Regole per l'invio di notifiche](#). Si noti che la notifica relativa alle offerte di astensione dal lavoro è nuova nella versione 8.5.203.

---

# Regole per l'invio di notifiche

In questo argomento vengono descritte le regole che stabiliscono il momento e i destinatari a cui WFM invierà e-mail per ogni tipo di notifica. Dopo il salvataggio delle notifiche, WFM utilizza l'**oggetto** e il **corpo** specificati e le regole elencate di seguito per il loro invio ad agenti e supervisor.

## Modifiche schedulazione

Quando un supervisore modifica uno o più giorni della schedulazione, in WFM viene inviata una notifica di modifica alla schedulazione all'agente nel sito configurato e ai supervisor che dispongono dei diritti di protezione corretti.

## Modifiche allo stato delle negoziazioni sulla schedulazione

WFM applica le seguenti regole per l'invio delle notifiche relative alla modifica dello stato delle negoziazioni. L'agente proponente è l'agente che crea la richiesta di negoziazione e l'agente rispondente è l'agente che riceve la proposta.

- Sia l'agente proponente che l'agente rispondente associati ai siti selezionati ricevono una notifica quando lo stato di una negoziazione è **Rifiutato dall'utente, Approvato dall'utente, Rifiutato automaticamente, Approvato automaticamente** o **Annullato**.
- I supervisor che dispongono delle autorizzazioni di sicurezza appropriate ricevono una notifica quando lo stato di una negoziazione è **In sospenso**, oppure quando lo stato **In sospenso** viene modificato.
- L'agente rispondente riceve una notifica quando lo stato di una proposta di negoziazione è **In revisione** o **Aperta**.
- L'agente proponente riceve una notifica quando lo stato di una proposta di negoziazione è **Accettato, In revisione** o **Annullato**.

## Proposte di negoziazione soggette a doppia approvazione

Una proposta di negoziazione soggetta a doppia approvazione prevede la sequenza seguente: quando l'agente A crea una proposta di negoziazione per l'agente B (o per tutti), può selezionare una casella di controllo che richiede all'agente se desidera o meno approvare manualmente la risposta: Selezionare se si desidera approvare manualmente la risposta a questa proposta di negoziazione.

Se la casella non è selezionata, l'ordine degli eventi è il seguente:

1. L'agente A crea la proposta.
2. L'agente B accetta la proposta.
3. La negoziazione viene approvata automaticamente oppure passa allo stato In revisione se un supervisore è incaricato di esaminarla e approvarla, a seconda delle impostazioni della negoziazione.

---

Se la casella è selezionata, viene creata una proposta soggetta a doppia approvazione. L'ordine degli eventi sarà il seguente:

1. L'agente A crea la proposta.
2. L'agente B accetta la proposta.
3. L'agente A deve approvare la risposta dell'agente B.
4. La negoziazione viene approvata automaticamente oppure passa allo stato In revisione se un supervisore è incaricato di esaminarla e approvarla, a seconda delle impostazioni della negoziazione.

Il passaggio di approvazione supplementare (3) consente all'agente A di confermare una seconda volta l'intenzione di far procedere la negoziazione.

## Offerte astensione dal lavoro

WFM applica le seguenti regole per l'invio delle notifiche relative alla modifica delle offerte di astensione dal lavoro:

- Quando lo stato di un agente nel periodo di offerte viene modificato e impostato su **In attesa** o **Scaduto**, WFM invia una notifica relativa all'offerta di astensione dal lavoro all'agente interessato.

## Modifiche allo stato delle richieste di astensione dal lavoro

WFM applica le seguenti regole per l'invio delle notifiche relative alla modifica dello stato delle richieste di astensione dal lavoro:

- Quando i supervisori modificano manualmente le astensioni dal lavoro di un agente nel modulo **Calendario**, viene inviata una notifica agli agenti interessati e ai supervisori che hanno le autorizzazioni di sicurezza appropriate.
- Quando gli agenti richiedono un'astensione dal lavoro che non viene **rifiutata automaticamente**, viene inviata una notifica ai supervisori che hanno le autorizzazioni di sicurezza appropriate.
- Quando lo stato di una richiesta di **astensione dal lavoro** viene modificato in modo automatico, viene inviata una notifica agli agenti interessati e ai supervisori che hanno le autorizzazioni di sicurezza appropriate.
- Quando i saldi di astensioni dal lavoro vengono modificati, viene inviata una notifica ai supervisori che hanno le autorizzazioni di sicurezza appropriate.

Per una descrizione completa dei ruoli e delle autorizzazioni di sicurezza disponibili in WFM, vedere l'argomento **Ruoli** nella guida [Workforce Management Web for Supervisors Help](#).

---

# Colori

Nel modulo **Configurazione** i supervisor possono servirsi della visualizzazione **Colori** per configurare i colori utilizzati da WFM nelle visualizzazioni delle **Schedulazioni** del supervisore.

- È possibile configurare i valori predefiniti dei seguenti elementi della schedulazione: **Insiemi di attività, Pause, Giornate di astensione dal lavoro, Eccezioni, Ore segnate, Pasti, Astensione dal lavoro** e **Lavoro**.
- È possibile configurare colori specifici per: **Insiemi di attività, Tipi di eccezione, Ore segnate** o **Tipi di astensione dal lavoro**.

Per trovare elementi negli elenchi lunghi, utilizzare [Ricerca](#). Per ordinare l'elenco in ordine crescente o decrescente, fare clic sull'icona **Ordina**  o sull'intestazione di colonna **Elemento**.

Utilizzando l'elenco a discesa, è possibile filtrare l'elenco per **Predefinito, Insiemi di attività, Tipi di eccezione, Ore segnate** o **Tipi di astensione dal lavoro** per visualizzare elementi specifici per l'unità operativa e i siti selezionati. Se si sceglie **Predefinito**, vengono visualizzati i colori predefiniti per l'unità operativa e la colonna **Sito** è vuota.

Per dettagli su come configurare colori specifici e predefiniti, vedere [Configurazione dei colori](#).

## Autorizzazioni di protezione

Per configurare i colori è necessario disporre dell'autorizzazione di protezione **Configurazione > Colori in schedulazione**, assegnata in WFM Web. Vedere [Privilegi dei ruoli di configurazione](#).

## Configurazione dei colori

La visualizzazione **Colori** consente di **modificare i colori predefiniti** utilizzati in qualsiasi visualizzazione di Supervisors in cui sono presenti gli elementi di schedulazione seguenti: **Insiemi di attività, Pause, Giornate di astensione dal lavoro, Eccezioni, Ore segnate, Pasti, Astensione dal lavoro e Lavoro**.

È inoltre possibile utilizzare la visualizzazione **Colori** per **definire colori specifici** per: **Insiemi di attività, Tipi di eccezione, Ore segnate o Tipi di astensione dal lavoro**.

### Impostazione dei colori predefiniti

Per impostare i colori predefiniti:

1. Nel menu a discesa del modulo **Configurazione**, selezionare **Colori**.
2. Nel menu a discesa del riquadro Colori, selezionare **Predefinito**.
3. Nella colonna **Elemento**, fare clic su uno degli elementi per ridefinire il colore predefinito di sfondo e testo per l'elemento.

#### Suggerimento

Utilizzare i controlli **Ricerca** o **Ordina**  per trovare facilmente gli elementi negli elenchi lunghi. Ordinare la colonna **Elemento** in ordine crescente o decrescente utilizzando l'icona mostrata qui o facendo clic sull'intestazione di colonna.

4. La tavolozza viene visualizzata nel riquadro **Proprietà**. La parte superiore di questo riquadro consente di selezionare un colore di testo e la parte inferiore consente di selezionare un colore di sfondo. Visualizzare le scelte effettuate nella striscia di testo **Campione** nella parte superiore del riquadro **Proprietà**.
5. Scegliere i colori di sfondo e testo, utilizzando il pannello gradiente, la scala verticale dei campioni o il campo del numero esadecimale per definire un colore specifico.

#### Suggerimento

Il colore del testo è applicabile solo nella visualizzazione **Schedulazione giornaliera** e **Schedulazione estesa dell'agente**, quando si deseleziona la casella di controllo **Vista completa** ed è possibile vedere i codici brevi delle voci della schedulazione.

6. Per salvare i colori impostati, fare clic sul pulsante **Salva**  nella parte superiore della finestra.

### Suggerimento

Se si seleziona un elemento diverso nel riquadro **Colori** senza salvare, viene visualizzata la finestra di dialogo **Conferma** che indica la presenza di modifiche non salvate. Fare clic su **Si** per salvare le modifiche, **No** per ignorarle o **Annulla** per annullare l'operazione.

## Definizione di colori specifici

Per definire colori specifici:

1. Nel menu a discesa del modulo **Configurazione**, selezionare **Colori**.
2. Nel riquadro **Oggetti**, selezionare un sito.
3. Nel menu a discesa del riquadro **Colori**, selezionare **Insiemi di attività**, **Tipi di eccezione**, **Ore segnate** o **Tipi di astensione dal lavoro**.
4. Selezionare le opzioni di colore di testo e sfondo desiderate nello stesso modo descritto nei [passaggi 4-6](#) della procedura precedente.  
**Le selezioni verranno applicate solo agli elementi selezionati.**

## Reimpostazione dello schema di colori

Fare clic sul pulsante **Reimposta** nel riquadro **Proprietà** in qualsiasi momento per reimpostare lo schema di colori.

## Visualizzazioni di Web for Supervisors nelle versioni precedenti

Se la versione del back-end di WFM 8.5.2 distribuito nell'ambiente in uso è precedente a 8.5.204, le visualizzazioni dello Strumento Colori presenti nell'interfaccia si avvicinano di più ai controlli descritti nelle procedure di seguito.

### Impostazione dei colori predefiniti

Per impostare i colori predefiniti:

1. Selezionare la **scheda** Configurazione.
2. Selezionare **Colori** dal **menu** Visualizzazioni.

3. Selezionare la scheda **Predefinito nell'albero** Oggetti.
4. Nella scheda **Predefinito** selezionare un elemento: **Insiemi di attività, Pause, Giornate di astensione dal lavoro, Eccezioni, Ore segnate, Pasti, Astensione dal lavoro e Lavoro**.  
Le impostazioni selezionate ridefiniranno i colori dello sfondo e del testo della voce selezionata.
5. Lo **strumento Colori** verrà visualizzato nel **Riquadro di lavoro**. La parte superiore dello strumento consente di selezionare un colore per lo sfondo e la parte inferiore consente di selezionare un colore per il testo. Visualizzare le scelte effettuate nella striscia **testo campione TESTO CAMPIONE** situata nella parte inferiore del riquadro di lavoro.
6. Selezionare una delle schede della parte superiore dello **Strumento Colori** per specificare il metodo che si utilizzerà per scegliere un colore di sfondo.  
I vari metodi di selezione dei colori dovrebbero risultare familiari agli utenti che hanno personalizzato i colori del proprio personal computer:
  - **Caselle** presenta una serie di quadratini con specifici colori. Fare clic su un quadratino per selezionare il relativo colore.
  - **HSB** (Hue Saturation Brightness, luminosità della saturazione del colore) offre una scala a scorrimento verticale che consente di definire i componenti RGB e una tavolozza di colori in cui selezionare i componenti HSB. Per definire i componenti HSB, è inoltre possibile immettere numeri nei campi a destra dello strumento.
  - **RGB** (Red Green Blue, rosso verde blu) offre scale a scorrimento orizzontale o caselle numeriche in cui definire i componenti RGB.  
Provare i vari metodi di selezione dei colori per trovare il colore di sfondo preferito.
7. Selezionare una delle schede della parte inferiore dello **strumento Colori** per specificare il metodo che si utilizzerà per scegliere un colore per il testo.  
Provare i vari metodi di selezione dei colori per trovare il colore preferito per il testo.

### Suggerimento

Il colore del testo è applicabile solo nella visualizzazione **Schedulazione giornaliera** e **Schedulazione estesa dell'agente**, quando si deseleziona la casella di controllo **Vista completa** ed è possibile vedere i codici brevi delle voci della schedulazione.

8. Per salvare i colori impostati, fare clic sul pulsante **Salva**  nella parte superiore della finestra.

### Importante

Se si seleziona un elemento diverso nel riquadro **Oggetti** senza salvare, viene visualizzata la finestra di dialogo **Conferma**: Sono presenti modifiche non salvate. Scegliere **Sì** per salvare le modifiche, **No** per ignorarle o **Annulla** per annullare l'operazione. Fare clic su **Sì**, **No** o **Annulla**.

## Definizione dei colori in base al sito

Per definire colori specifici in base al sito:

1. Selezionare la scheda **Configurazione**.

- 
2. Selezionare **Colori** dal menu **Visualizzazioni**.
  3. Selezionare la scheda **Specifico** nel riquadro **Oggetti**.
  4. Nella scheda **Specifico**, espandere (▸) uno dei nodi **Tipi**.
  5. Nell'albero **Oggetti**, sotto il nodo **Tipo**, selezionare uno o più oggetti. Un oggetto può essere un'unità operativa, un sito o un **colore specifico**.  
Tutte le impostazioni effettuate nello **strumento Colori** verranno applicate solo agli oggetti selezionati.
  6. Scegliere il colore di sfondo e il colore del testo secondo la modalità descritta nei **passaggi 4-8** relativi ai colori predefiniti, nella procedura precedente relativa ai colori predefiniti.

# Trasporto condiviso

La visualizzazione **Trasporto condiviso** consente di **creare**, aggiornare, **copiare**, **eliminare** e **gestire** trasporto condiviso.

## Importante

Il trasporto condiviso è noto in tutto il mondo con nomi diversi—bus, carpool, ride share, lift share e paratransit, ad esempio. Per ulteriori dettagli, vedere [Wikipedia](#).

## Accesso alla visualizzazione Trasporto condiviso

Accedere alla visualizzazione con uno dei due modi seguenti:

- All'apertura della schermata di tutte le visualizzazioni di WFM Web, sotto **Configurazione**, selezionare **Trasporto condiviso**
- Selezionare la scheda **Configurazione**, fare clic su **Configurazione**, quindi selezione **Trasporto condiviso** dal menu a discesa.

## Riquadro Trasporto condiviso

La barra degli strumenti sopra al riquadro **Trasporto condiviso** contiene i controlli seguenti:

 <b>Nuova</b>	Consente di creare un nuovo trasporto condiviso, che viene avviato con l'apertura della scheda <b>Proprietà</b> .
 <b>Elimina</b>	Rimuove il trasporto condiviso selezionato. Non è possibile annullare questo comando. Una finestra di dialogo di conferma consente di annullare o continuare. Questo comando non è attivato se il trasporto condiviso contiene uno o più agenti che non sono visibili all'utente corrente (poiché questi non dispone dei permessi).
 <b>Copia</b>	Apre il riquadro <b>Copia trasporto condiviso</b> .
 <b>Filtra</b>	<b>Filtra</b> l'elenco trasporto condiviso per agente o team.
 <b>Ordina</b>	Ordina l'elenco trasporto condiviso in ordine crescente o decrescente. (È inoltre possibile fare

clic sull'intestazione di colonna **Trasporto condiviso** per ordinare l'elenco).

Il riquadro include anche un campo **Cerca** e l'icona **?**.

## Utilizzo della visualizzazione Trasporto condiviso

Utilizzare la visualizzazione Trasporto condiviso secondo una delle seguenti due modalità:

1. Nel riquadro **Oggetti**, selezionare un sito.

Nel riquadro **Trasporto condiviso** sono elencati tutti i gruppi di trasporto condiviso associati alla selezione effettuata. L'elenco visualizza un gruppo di trasporto condiviso per riga, con queste colonne:

<b>Trasporto condiviso</b>	Nome del gruppo di trasporto condiviso.
<b>Stato</b>	<b>Aperto o Chiuso.</b>
<b>Commenti</b>	Commenti descrittivi (eventuali) per il gruppo di trasporto condiviso.
<b>Dimensione</b>	Numero di agenti che fanno parte del gruppo di trasporto condiviso. Questo numero potrebbe essere superiore al numero di partecipanti visibili, se non si dispone dei permessi per visualizzare tutti i partecipanti.
<b>Bus</b>	Una casella di controllo selezionata indica che questo gruppo di trasporto condiviso corrisponde al bus aziendale. (Per designare un gruppo di trasporto condiviso come bus, selezionare la scheda <b>Proprietà trasporto condiviso</b> , quindi selezionare la casella di controllo <b>Questo è il bus</b> ).

2. Selezionare un singolo **Trasporto condiviso** esistente dall'elenco per evidenziarne la riga e aprire la scheda **Proprietà** relativa.

### Importante

- Se si modifica l'ora di inizio o di fine del turno di un agente che appartiene a un gruppo di trasporto condiviso, viene visualizzato un messaggio di avvertenza in queste visualizzazioni:
  - **Visualizzazione Schedulazione principale giornaliera**
  - **Visualizzazione Giornaliera dello scenario**
  - E quando si **modificano le schedulazioni di singoli agenti**
- La finestra di dialogo **Opzioni** consente di aggiungere la colonna **Gruppi di trasporto condivisi** alla tabella con le colonne a griglia della visualizzazione **Schedulazione**

**principale giornaliera.** Questa colonna visualizza la partecipazione al gruppo di trasporto condiviso da parte di ciascun agente nel giorno selezionato.

- Per le visualizzazioni **Scenario giornaliero** ed **Estesa agente**, è possibile usare la finestra di dialogo **Opzioni** per aggiungere le colonne seguenti: **Nome sito**, **Trasporto condiviso**, **Straordinari**, **Ore pagate**, **Ore totali**, **Ora inizio** e **Commenti**.

## Nome trasporto condiviso

Configurare le impostazioni su tre schede nella visualizzazione trasporto condiviso (dopo aver fatto clic su **Nuovo**  o selezionando un'esistente trasporto condiviso):

- [Scheda Proprietà](#)
- [Scheda Partecipanti](#)
- [Scheda Richieste di partecipazione](#)

Nella parte superiore di tutte e tre le schede viene visualizzata l'icona  **Salva** che consente di salvare le impostazioni di trasporto condiviso in una scheda particolare, oltre all'icona  **?**.

### Scheda Proprietà

Quando si **crea** o si aggiorna il trasporto condiviso, utilizzare i seguenti controlli:

<i>Campo</i> <b>Nome trasporto condiviso</b>	Modificare il nome del gruppo di trasporto condiviso
<i>Pulsanti di opzione</i> <b>Stato trasporto condiviso</b>	Selezionare <b>Aperto</b> o <b>Chiuso</b> .
<i>Casella di controllo</i> <b>Questo è il bus</b>	Selezionare questa opzione per indicare che questo trasporto condiviso è il bus aziendale. Deselezionare l'opzione per rimuovere questa designazione.
<i>Campo</i> <b>Dimensione massima</b>	Immettere o selezionare il numero massimo di occupanti del bus per questo trasporto condiviso. Questa opzione è attivata, solo se la casella di controllo <b>Questo è il bus</b> è selezionata, ovvero solo se questo trasporto condiviso è un bus.
<i>Campo</i> <b>Commenti</b>	Immettere o modificare il testo del commento.

### Scheda Partecipanti

Utilizzare i seguenti controlli quando si **aggiungono partecipanti** al trasporto condiviso:

 <b>Aggiungi agenti</b>	Consente di aggiungere gli agenti all'elenco <b>Partecipanti</b> , aprendo un elenco presente in <b>Agenti disponibili</b> .
--	--

 <b>Rimuovi agenti</b>	Consente di rimuovere gli agenti selezionati dall'elenco <b>Partecipanti</b> . Questa azione non può essere annullata.
 <b>Ordina</b>	Consente di ordinare l'elenco dei partecipanti per <b>Nome, Cognome o Team</b> .

La scheda **Partecipanti** scheda contiene anche tre colonne: **Nome, Cognome** e nome del **Team** dei partecipanti del trasporto condiviso selezionato.

## Elenco degli agenti disponibili

Il riquadro **Agenti disponibili** visualizza i seguenti controlli e campi:

 <b>Campo Cerca</b>	Consente di immettere i criteri utilizzati per cercare gli agenti disponibili.
<b>Pulsanti di opzione</b> <i>Cerca per:</i>	Consente di cercare gli agenti disponibili per <b>Nome o Cognome</b> .
 <b>Applica</b>	Include gli agenti selezionati nell'elenco <b>Agenti disponibili</b> nell'elenco <b>Partecipanti</b> .
 <b>Chiudi</b>	Chiude il riquadro <b>Agenti disponibili</b> senza applicare le selezioni effettuate.
 <b>Ordina</b>	Ordina gli agenti disponibili per <b>Nome, Cognome o Team</b> .

## Scheda Richieste di partecipazione

Quando si **gestiscono le richieste di partecipazione**, utilizzare le colonne e i controlli seguenti:

 <b>Approva</b>	Se selezionato, approva le richieste selezionate.
 <b>Rifiuta</b>	Se selezionato, rifiuta le richieste selezionate.
<i>Descrizione delle colonne:</i>	
 <i>(in attesa)</i>	Mostra l'icona a forma di punto interrogativo (in attesa) fino a quando la richiesta non verrà approvata o rifiutata (vedere sopra). Quindi l'icona cambierà di conseguenza.
<b>Agente</b>	Il nome dell'agente che ha fatto richiesta di partecipare al trasporto condiviso.
<b>Sito</b>	Il sito dell'agente che ha fatto richiesta di partecipare al trasporto condiviso.
<b>Team</b>	Il team dell'agente che ha fatto richiesta di partecipare al trasporto condiviso.

**Commenti**

Visualizza i commenti relativi alla **Richiesta di partecipazione**.

---

# Gestione del trasporto condiviso

Utilizzare le procedure descritte in questo argomento per **creare**, **eliminare**, **copiare** e **aggiungere** partecipanti al trasporto condiviso e **approvare/rifiutare** richieste di partecipazione.

## Creazione del trasporto condiviso

Per creare il trasporto condiviso:

1. Nel riquadro **Oggetti**, selezionare il sito per il trasporto condiviso.
2. Nel riquadro **Trasporto condiviso**, fare clic su **Nuovo** .
3. Quando viene visualizzata la **scheda Proprietà**, inserire il **nome**, lo **stato**, la **dimensione massima** e i **commenti** per il trasporto condiviso.
4. Se la modalità di trasporto è un bus, selezionare **Questo è il bus**.
5. Fare clic su **Salva** .
6. Ora è possibile **aggiungere partecipanti** al trasporto condiviso.

## Aggiunta di partecipanti

Per aggiungere partecipanti al trasporto condiviso:

1. Nel riquadro **Trasporto condiviso**, selezionare un trasporto condiviso e fare clic sulla **scheda Partecipanti**.
2. fare clic su **Aggiungi agenti** .
3. Nell'elenco **Agenti disponibili**, selezionare uno o più agenti.  
**Non è possibile superare la dimensione massima impostata nel riquadro Proprietà.**
4. Fare clic su **Applica** .

---

## Eliminazione del trasporto condiviso

Per eliminare il trasporto condiviso:

1. Nel riquadro **Trasporto condiviso**, selezionare il trasporto condiviso che si desidera eliminare.
2. Fare clic su **Elimina** .  
**Quando viene aperta la finestra di dialogo Conferma, fare clic su Sì per continuare o su No per annullare l'azione. Tenere presente che questa azione non può essere annullata.**

## Copia del trasporto condiviso

Per copiare il trasporto condiviso:

1. Nel riquadro **Trasporto condiviso**, selezionare il trasporto condiviso che si desidera copiare.
  2. Fare clic su **Copia** .
  3. Quando viene visualizzato il riquadro **Copia trasporto condiviso**, modificare il nome del nuovo trasporto condiviso.
  4. Se lo si desidera, selezionare la casella di controllo **Copia nello stesso sito**.  
**In caso contrario, associare un sito diverso, espandendo l'elenco Impresa per selezionare un sito diverso.**
  5. Fare clic su **Applica** .
- È anche possibile scegliere di chiudere  il riquadro Copia trasporto condiviso senza applicare le selezioni.**

## Gestione delle richieste di partecipazione

Per approvare o rifiutare le richieste di partecipazione al trasporto condiviso:

1. Fare clic su un trasporto condiviso con stato In attesa di richieste di partecipazione.
2. Fare clic sulla [scheda Richieste di partecipazione](#).
3. Dall'elenco **Richieste di partecipazione**, selezionare una richiesta con stato In attesa .

4. Fare clic su **Approva**  o su **Rifiuta**  .  
**La colonna In attesa viene mostrata un segno di spunta (✓) o una X, a seconda della scelta effettuata.**
5. Fare clic su **Salva**  .

## Filtri per gli agenti e i team

Quando è presente un gran numero di agenti e team, è possibile utilizzare il **Filtro**  (nella parte superiore dei riquadri **Trasporto condiviso** e **Riunioni**) per raggrupparli in modo pratico e semplice. Ad esempio, se si desidera **filtrare gli agenti** associati a un team o a un sito o **filtrare i team** associati a un determinato sito.

Una volta creato uno o più filtri, questi vengono visualizzati come punti sopra all'elenco **Trasporto condiviso** o **Riunioni**. Se per il filtro è selezionata solo una voce, il punto sull'elenco ne indica il nome. Se sono selezionate più voci, il punto sull'elenco indica il numero di voci filtrate.

### Filtri per gli agenti

Per creare un filtro per gli agenti selezionati:

1. Selezionare un sito.

2. Fare clic su **Filtra** .

Quando vengono visualizzate le schede **Agenti** e **Team**, per impostazione predefinita viene selezionata la scheda **Agenti**.

3. Fare clic su **Aggiungi** .

Viene aperto il riquadro **Agenti**, contenente un elenco degli agenti disponibili e i seguenti controlli:

 <b>Campo Cerca</b>	Consente di immettere i criteri per trovare rapidamente gli agenti in elenchi di grandi dimensioni.
<b>Pulsanti di opzione</b> <i>Cerca per:</i>	Consente di cercare gli agenti disponibili per <b>Nome, Cognome</b> o <b>ID dipendente</b> .
 <b>Applica</b>	Include gli agenti selezionati nell'elenco <b>Agenti disponibili</b> nell'elenco <b>Filtrati per agente</b> .
 <b>Chiudi</b>	Chiude il riquadro <b>Agenti disponibili</b> senza applicare le selezioni effettuate.
 <b>Ordina</b>	Ordina gli agenti disponibili per <b>Nome, Cognome, ID dipendente, Sito</b> o <b>Team</b> .

4. Selezionare uno o più agenti, quindi fare clic su **Applica** .

5. Nella scheda **Agenti**, se il filtro contiene tutti gli agenti selezionati, fare nuovamente clic su **Applica**.

Per rimuovere un agente dal filtro, fare clic su **Rimuovi**  prima di applicare il filtro. Per chiudere il riquadro senza applicare nessuno degli elementi selezionati, fare clic su **Chiudi** .

## Filtri per i team

La funzione di filtro delle riunioni in base al team si basa sul concetto che tutti i membri del team partecipano alla riunione, in caso contrario la riunione viene esclusa dal filtro. È molto probabile che si desideri filtrare le riunioni per team per trovare un orario idoneo per l'intero team (non per un solo membro del team).

Per creare un filtro per i team selezionati:

1. Selezionare un sito.

2. Fare clic su **Filtra** .  
All'apertura delle schede **Agenti e Team**, selezionare **Team**.

3. Fare clic su **Aggiungi** .  
Viene aperto il riquadro **Team**, contenente un elenco dei team disponibili e i seguenti controlli:

 <b>Applica</b>	Inserisce i team selezionati nel filtro e li aggiunge all'elenco <b>Filtra per team</b> .
 <b>Chiudi</b>	Chiude il riquadro <b>Team</b> senza applicare le selezioni effettuate.
 <b>Campo</b> <i>Cerca</i>	Consente di immettere i criteri per trovare rapidamente i team in elenchi di grandi dimensioni.
 <b>Ordina</b>	Ordina l'elenco <b>Team</b> per <b>team</b> o <b>sito</b>

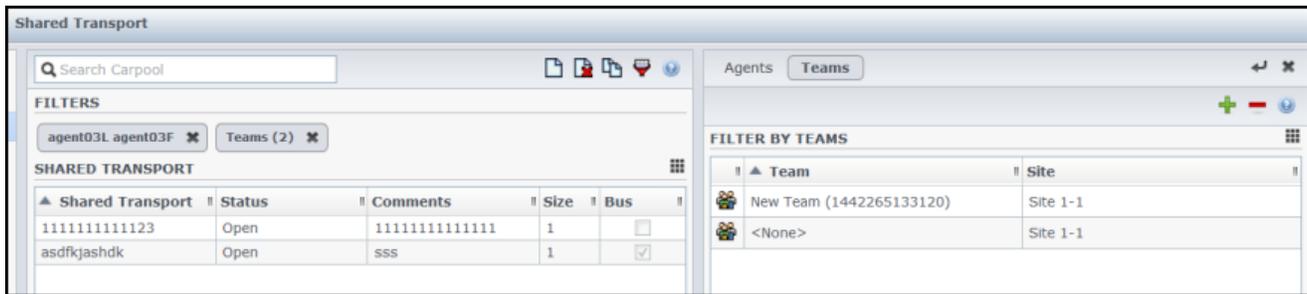
4. Selezionare uno o più team, quindi fare clic su **Applica** .
5. Nella scheda **Team**, se il filtro contiene tutti i team selezionati, fare nuovamente clic su **Applica**.

Per rimuovere un team dal filtro, fare clic su **Rimuovi**  prima di applicare il filtro. Per chiudere il riquadro **Team** senza applicare nessuno degli elementi selezionati, fare clic su **Chiudi** .

## Visualizzazione e rimozione di filtri

Il **Filtri** vengono visualizzati nella parte superiore dell'elenco **Trasporto condiviso**, che in questo modo conterrà solo gli elementi filtrati. Fare clic su uno qualsiasi dei punti dell'elenco per visualizzare gli elementi contenuti nel filtro in questione. Ad esempio, nella figura riportata di seguito, è stato selezionato il filtro **Team (2)** che ha aperto la scheda **Team**, mostrando le voci relative al filtro in questione.

Per rimuovere un filtro senza aprirlo, fare clic sulla **X** all'interno del punto stesso.



**Figura:** Filtro di punti elenco nella visualizzazione Trasporto condiviso

# Agenti

Utilizzare il modulo **Agenti** per visualizzare e configurare proprietà degli agenti e per assegnare **Attività**, **Contratti** o **Schemi di rotazione** agli agenti. Il modulo Agenti è composto dai due riquadri descritti in basso.

## Riquadro Agenti

Il riquadro visualizza un elenco di agenti nel sito selezionato all'interno dell'impresa, con il nome, il cognome, il numero ID e la data di assunzione dell'agente. Utilizzare la funzione **Cerca** per generare risultati rapidi e accurati (anche quando si utilizzano criteri di ricerca parziali).

## Riquadro Proprietà

Il riquadro consente di configurare le varie impostazioni in cinque categorie. Fare clic per aprire i seguenti riquadri:

1. **Proprietà**
2. **Attività**
3. **Contratti e Schemi di rotazione**
4. **Astensione dal lavoro**
5. **Premi astensione dal lavoro**

## Proprietà agente

Per visualizzare le proprietà dell'agente selezionato, selezionare **Proprietà** nella parte superiore del riquadro.

Questa visualizzazione contiene le seguenti informazioni sull'agente:

<b>Nome:</b>	Il nome dell'agente.
<b>Cognome:</b>	Il cognome dell'agente.
<b>ID dipendente:</b>	Il numero identificativo del dipendente dell'agente.
<b>Sito</b>	Il sito dell'agente.
<b>Team</b>	Il team dell'agente.
<b>E-mail:</b>	L'indirizzo e-mail utilizzato per informare gli agenti in merito a eventi di modifiche della schedulazione, modifiche allo stato delle richieste di negoziazione di schedulazione e modifiche allo stato delle richieste di astensione dal lavoro.
<b>Data assunzione:</b>	La data di assunzione impostata come data di importazione in cui nuovi agenti vengono importati da Genesys Administrator. È possibile modificare la data impostandola sulla data di assunzione effettiva dell'agente. Lo strumento di schedulazione non include gli agenti con data di assunzione futura.
<b>Data cessazione:</b>	Data in cui il rapporto di lavoro con l'agente è cessato. Per impostare la data di cessazione di un agente, selezionare la relativa casella di controllo e immettere la data di cessazione.  Le proprietà dell'agente rimangono memorizzate in Workforce Management Database anche dopo che l'agente è stato eliminato da Genesys Administrator. È tuttavia possibile scegliere di non mostrare gli agenti eliminati in Workforce Manager modificando l'impostazione <a href="#">CFG_SHOW_TERMINATED_AGENTS</a> . Fare clic su <b>Informazioni su &gt; Impostazione...</b> (accanto al pulsante <b>Disconnetti</b> ) per aprire la finestra di dialogo.
<b>Paga oraria:</b>	Facoltativo: un parametro che consente di specificare la paga oraria dell'agente e che viene utilizzato per l'impostazione del budget. È possibile configurare questa opzione in modo che possa essere visualizzata solo dagli utenti che dispongono dei diritti di protezione appropriati nel modulo <b>Ruoli</b> in Workforce Management Web.
<b>Gerarchia:</b>	Facoltativo: un'impostazione che può essere utilizzata come criterio per allocare le preferenze degli agenti durante la schedulazione. Il valore relativo alla gerarchia di qualsiasi agente può includere fino a 5 cifre. Se non si utilizza la

	gerarchia, lasciare il valore di questo parametro impostato su 0 (corrispondente al valore più basso della gerarchia). L'impostazione della gerarchia influisce solo su Workforce Management e non è correlata alla gerarchia dell'agente configurata in Configuration Manager.
<b>Commenti:</b>	Qualsiasi commento correlato all'agente.
 <b>Salva ora</b>	Per salvare qualsiasi modifica, fare clic su questa icona nella parte superiore del riquadro.
 <b>Guida</b>	Per visualizzare un argomento della Guida relativo al riquadro <b>Proprietà</b> , fare clic su questa icona nella parte superiore del riquadro.

## Spostamento di agenti in altri team o siti

Per spostare un agente in un altro team o sito:

1. Nel riquadro **Proprietà agente**, selezionare **Sposta agente** .
2. Nel riquadro **Sposta agente <agent\_name> al seguente team**, effettuare una delle operazioni seguenti:
  - Nell'elenco dei team/siti, selezionare il team o il sito.
  - Immettere il nome del team o sito nel campo **Cerca** per trovarlo rapidamente, quindi selezionarlo.
3. Fare clic su **Applica** .

## Attività agenti

Per visualizzare le attività dell'agente selezionato, selezionare **Attività** nella parte superiore del riquadro.

Utilizzare i controlli nell'angolo superiore destro di questo riquadro per effettuare le seguenti operazioni:

 <b>Aggiungi attività</b>	Fare clic per <b>aggiungere un'attività</b> per l'agente selezionato.
 <b>Elimina attività</b>	Fare clic per <b>eliminare un'attività</b> per l'agente selezionato.
 <b>Salva ora</b>	Fare clic per salvare le modifiche.
 <b>Guida</b>	Fare clic per visualizzare un argomento della Guida relativo al riquadro <b>Proprietà</b> .

### Riquadro Attività

Il riquadro mostra un elenco delle attività assegnate a un agente e contiene informazioni dettagliate in due sezioni (**Attività** e **Competenze agente**) sulle attività nelle colonne seguenti:

#### Sezione Attività

<b>Nome</b>	Il nome dell'attività assegnata all'agente (colonna ordinabile).
<b>Sito</b>	Il nome del sito in cui l'agente è configurato; potrebbe essere un sito diverso da quello in cui viene visualizzato attualmente l'agente, se quest'ultimo è stato spostato in un altro sito.
<b>Stato</b>	Lo stato dell'agente, che determina le attività su cui l'agente può lavorare. Ad esempio: <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Primario</b>—Indica che l'agente è diventato idoneo per un'attività, in base alle relative competenze primarie.</li> <li>• <b>Secondario</b>—Indica che l'agente è diventato idoneo per un'attività, in base alle relative competenze secondarie.</li> <li>• <b>Disattivato</b>—Specifica esplicitamente che l'agente non può lavorare sulla specifica attività, sebbene le relative competenze lo</li> </ul>

	<p>consentano.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Automatico</b>—Annulla qualsiasi assegnazione esplicita precedente e torna a determinare l'idoneità dell'attività, in base alle competenze dell'agente.</li> </ul>
<b>Data effettiva</b>	<p>La data di inizio in cui l'agente diventa idoneo a lavorare sull'attività con lo stato specificato. L'assegnazione esplicita dell'attività dell'agente non presenta una data di fine. È necessario che un'assegnazione venga sostituita da un'altra. Tale assegnazione dispone di granularità giornaliera e utilizza giorni di turni, anziché giorni di calendario.</p> <p><b>Importante</b> Non è possibile specificare un'ora del giorno da cui far partire la data effettiva delle attività.</p>
<b>Qualificati</b>	<p>Visualizza l'idoneità degli agenti a lavorare sull'attività assegnata, in base all'insieme di competenze. Questo valore può essere <b>Primario</b>, <b>Secondario</b> o <b>N/D</b> (se la competenza è disattivata per l'agente o del tutto assente). Questo valore viene sovrascritto dal valore nella colonna <b>Stato</b>.</p>

Nel riquadro **Attività**, fare clic su **Aggiungi attività**  per aprire un altro riquadro in cui è possibile aggiungere una data effettiva per l'attività, impostare lo stato e selezionare l'**attività** da assegnare in un elenco di attività disponibili.

## Sezione Competenze dell'agente

La sezione visualizza un elenco delle competenze correnti dell'agente in tre colonne, come mostrato nella tabella in basso: Per modificare lo **stato** della competenza in questo riquadro, fare clic sull'elenco a discesa per selezionare **Disattivato**, **Primario** o **Secondario**.

<b>Competenza</b>	Il nome della competenza dell'agente selezionato.
<b>Livello</b>	Il livello di competenza dell'agente selezionato.
<b>Stato</b>	Lo stato corrente dell'agente selezionato.

## Aggiunta di un'attività

Per aggiungere un'attività all'agente selezionato:

1. Fare doppio clic nel campo **Data effettiva** per modificare la data o mantenere la data corrente (impostazione predefinita).

2. Nell'elenco a discesa **Stato**, selezionare **Primario**, **Secondario**, **Automatico** o **Disattivato**.
3. In **Attività da assegnare agli agenti**, fare clic sull'attività che si desidera assegnare.
4. Fare clic su **Assegna attività** . L'attività viene visualizzata nel riquadro **Attività**.
5. Fare clic sulla **X** per chiudere il riquadro di assegnazione.

## Eliminazione di un'attività

Per eliminare un'attività:

1. selezionare l'attività
2. Fare clic su **Elimina attività** .
3. Quando viene aperta la finestra di dialogo **Conferma**, selezionare **Sì** per continuare o **No** per annullare l'eliminazione.  
Se si seleziona **Sì** per continuare, non è possibile annullare l'eliminazione dell'attività.

## Contratti di agenti e schemi di rotazione

Per visualizzare, aggiungere o eliminare il contratto assegnato all'agente selezionato o schemi di rotazione, selezionare **Contratti & Schemi di rotazione** nella parte superiore del riquadro.

Utilizzare i controlli nell'angolo superiore destro di questo riquadro per effettuare le seguenti operazioni:

 <b>Aggiungi contratto o schema di rotazione</b>	Fare clic su <b>Aggiungi contratto</b> o <b>Schema di rotazione</b> per l'agente selezionato.
 <b>Elimina contratto o schema di rotazione</b>	Fare clic su <b>Elimina contratto</b> o <b>Schema di rotazione</b> per l'agente selezionato.
 <b>Salva ora</b>	Fare clic per salvare le modifiche.
 ?	Fare clic per visualizzare un argomento della Guida relativo al riquadro <b>Proprietà</b> .

Questa visualizzazione è suddivisa in due sezioni: **Contratti** e **Schemi di rotazione**.

Per configurare contratti, vedere l'argomento **Contratti** in questo file della Guida. Per configurare schemi di rotazione, vedere l'argomento **Schemi di rotazione**.

### Rivedi messaggi di convalida

Se si apportano modifiche che non superano la convalida, viene visualizzato il riquadro **Rivedi messaggi di convalida**, che include un elenco di messaggi di errore e avviso. Per ulteriori informazioni su questi messaggi, vedere **Rivedi messaggi di convalida**.

### Sezione Contratti

Il riquadro **Contratti e Schemi di rotazione** visualizza un elenco di contratti e schemi di rotazione assegnati a un agente e contiene informazioni dettagliate suddivise in due sezioni: I dettagli relativi ai contratti assegnati sono visualizzati nelle seguenti colonne:

<b>Nome</b>	Il nome del contratto assegnato all'agente selezionato (colonna ordinabile).
<b>Data effettiva</b>	La data di inizio in cui il contratto assegnato diventa effettivo per l'agente. È possibile assegnare più contratti all'agente con diverse date effettive. È necessario che tutti i contratti assegnati a un agente presentino date effettive differenti. Pertanto, in qualsiasi giorno specificato, l'agente può disporre di un solo contratto effettivo. La data effettiva dell'assegnazione del contratto presenta

	<p>granularità giornaliera.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• È inoltre possibile assegnare contratti con una data effettiva ad agenti nel riquadro <b>Agenti</b>.</li> <li>• Non è possibile specificare un'ora del giorno da cui far partire la data effettiva dei contratti.</li> </ul>
--	---

Nel riquadro **Contratti**, fare clic su **Aggiungi**  per aprire un altro riquadro, in cui è possibile aggiungere una data effettiva per il contratto. Selezionare quindi il contratto da assegnare da un elenco di contratti disponibili, configurato nel sito nel **riquadro Contratti**.

## Aggiunta di contratti

Per aggiungere un contratto all'agente selezionato:

1. Fare doppio clic nel campo **Data effettiva** per modificare la data o mantenere la data corrente (impostazione predefinita).
2. Nell'elenco **Contratti da assegnare ad agenti**, fare clic su un **contratto** da assegnare per selezionarlo o evidenziarlo.
3. Fare clic sulla freccia  per assegnare il contratto. Il contratto viene quindi visualizzato nel riquadro **Contratti**.
4. Fare clic sulla **X** per chiudere il riquadro di assegnazione.

## Eliminazione di contratti

Per eliminare un contratto:

1. selezionare il contratto.
2. Fare clic su **Elimina** .
3. Quando viene aperta la finestra di dialogo Conferma, selezionare **Sì** per continuare o **No** per annullare l'eliminazione.  
**Se si seleziona Sì, non è possibile annullare l'eliminazione del contratto.**

## Sezione Schemi di rotazione

I dettagli relativi agli schemi di rotazione assegnati vengono visualizzati nelle seguenti colonne:

Nome	Il nome dello schema di rotazione assegnato all'agente selezionato (colonna ordinabile).
------	--

<p><b>Data effettiva</b></p>	<p>La data di inizio in cui lo schema di rotazione assegnato diventa effettivo per l'agente. È possibile assegnare più schemi di rotazione all'agente con diverse date effettive. È necessario che tutti gli schemi di rotazione assegnati a un agente presentino date effettive differenti. Pertanto, in qualsiasi giorno specificato, l'agente può disporre di un solo schema di rotazione effettivo. La data effettiva dell'assegnazione degli schemi di rotazione presenta granularità giornaliera.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Non è possibile specificare un'ora del giorno da cui far partire la data effettiva degli schemi di rotazione.</li> </ul>
<p><b>Prima settimana</b></p>	<p>Viene specificato lo schema settimanale configurato nello schema di rotazione secondo cui l'agente ha iniziato a lavorare alla data effettiva. (Ad esempio, Settimana 1, Settimana 2, Settimana 3).</p>

Nella sezione **Schemi di rotazione**, fare clic su **Aggiungi**  per aprire un altro riquadro, in cui è possibile aggiungere una data effettiva per lo schema di rotazione. Selezionare quindi una settimana prima, lo schema di rotazione da assegnare da un elenco di schemi di rotazione disponibili, che sono configurati nel sito nel [riquadro Schemi di rotazione](#).

## Aggiunta di schemi di rotazione

Per aggiungere uno schema di rotazione all'agente selezionato:

1. Fare doppio clic nel campo **Data effettiva** per modificare la data o mantenere la data corrente (impostazione predefinita).
2. Nell'elenco a discesa **Prima settimana**, selezionare la settimana in cui si desidera che inizi l'assegnazione dello schema di rotazione.  
Ad esempio, Settimana 1, Settimana 2, Settimana 3, ecc.
3. Per distribuire lo schema di rotazione per un numero maggiore di settimane, nella parte superiore del riquadro, fare clic su **Calendario** .  
**Viene visualizzato il riquadro Distribuzione contenente un elenco di settimane di rotazione.**
4. Per aumentare il numero di settimane di rotazione, fare clic su **Altre** .  
**Il numero di settimane di rotazione nell'elenco aumenta in modo esponenziale.**
5. Fare clic sulla **X** per chiudere il riquadro **Distribuzione**.
6. Nell'elenco **Schemi di rotazione da assegnare ad agenti**, fare clic su uno schema di rotazione da assegnare evidenziandolo.
7. Fare clic sulla freccia  per assegnare lo schema di rotazione.  
Lo schema di rotazione viene visualizzato nel riquadro **Schemi di rotazione**.

8. Fare clic sulla **X** per chiudere il riquadro di assegnazione.

## Eliminazione di schemi di rotazione

Per eliminare uno schema di rotazione:

1. selezionare lo schema di rotazione.
2. Fare clic su **Elimina**  .
3. Quando viene aperta la finestra di dialogo di conferma, selezionare **Sì** per continuare o **No** per annullare l'eliminazione.  
Se si seleziona **Sì**, non è possibile annullare l'eliminazione dello schema di rotazione.

## Astensione dal lavoro degli agenti

Nel riquadro **Astensione dal lavoro**, è possibile aggiungere, modificare ed eliminare Regole di astensione dal lavoro e Tipi di astensione dal lavoro associati agli agenti selezionati. Utilizzare i controlli nell'angolo superiore destro dei riquadri seguenti per completare le seguenti operazioni:

### Controlli del riquadro Astensione dal lavoro

<input type="checkbox"/> Casella di controllo Mostra dati storici	Inserire un segno di spunta per visualizzare le regole di astensione dal lavoro che contengono <b>dati storici</b> (il saldo di astensione dal lavoro dell'agente selezionato).
 <b>Associa regola e tipo di astensione dal lavoro all'agente</b>	Fare clic per associare l'agente selezionato con le regole e i tipi di astensione dal lavoro.
 <b>Rimuovi associazione regole e tipi di astensione dal lavoro dall'agente</b>	Fare clic per annullare l'associazione dell'agente selezionato con le regole e i tipi di astensione dal lavoro.
 <b>Salva ora</b>	Fare clic per salvare le modifiche.
 ?	Fare clic per visualizzare un argomento della Guida relativo al riquadro <b>Astensione dal lavoro</b> .

### Dati storici astensione dal lavoro

I dati storici si riferiscono al saldo calcolato nelle regole di astensione dal lavoro. Quando la casella di controllo **Mostra storico** viene selezionata o attivata, l'elenco delle regole di astensione dal lavoro (disponibili per la selezione) includerà le regole con saldi calcolati. Se si seleziona una regola, viene aperto il riquadro **Proprietà di assegnazione delle regole di astensione dal lavoro**, in cui vengono visualizzati i dettagli dell'assegnazione della regola, i saldi dei trasferimenti calcolati e i tipi di astensione dal lavoro. La casella di controllo **Mostra storico** è deselezionata per impostazione predefinita.

Le regole di astensione dal lavoro che contengono dati storici possono essere eliminate, ma non è consigliabile poiché questa operazione potrebbe influire sul saldo di astensione dal lavoro dell'agente.

# Assegnazione di regole e tipi di astensione dal lavoro

Utilizzare il riquadro **Proprietà di assegnazione delle regole di astensione dal lavoro** per assegnare le regole e i tipi di astensione dal lavoro agli agenti, utilizzando i controlli e le procedure descritti in questo argomento.

## Controlli Proprietà di assegnazione delle regole di astensione dal lavoro

 <b>Applica</b>	Fare clic per associare le regole e i tipi di astensione dal lavoro all'agente.
 <b>Chiudi</b>	Fare clic per chiudere il riquadro.
 ?	Fare clic per visualizzare un argomento della Guida relativo al riquadro <b>Proprietà regole di astensione dal lavoro agente</b> .
<i>Elenco a discesa</i> <b>Regole di astensione dal lavoro</b>	Fare clic per selezionare una regola di astensione dal lavoro.
<b>Data inizio</b>	Fare clic per aprire un calendario, da cui scegliere una data inizio per la regola di astensione dal lavoro selezionata. L'impostazione predefinita è la data corrente.
<b>Data fine</b>	Fare clic per aprire un calendario, da cui scegliere una data fine per la regola di astensione dal lavoro selezionata.
<i>Casella di controllo</i> <b>Giorno corrente</b>	Fare clic per inserire automaticamente i dati in questo campo con la data corrente.

## Controlli Dettagli trasferimento

I controlli dei dettagli trasferimento sono:

- **Ore trasferite**—Il numero di ore trasferite per questo agente.
- **Ore maturate**—Il numero di ore maturate per questo agente.
- **Saldo alla data di fine**—Il numero di ore viene lasciato nella **data di fine** per questa regola.
- **Ore premio concesse**—Il numero di ore premio concesse maturate per questo agente.
- **Ore premio usate**—Il numero di ore premio usate da questo agente.
- **Ore premio scadute**—Il numero di ore premio scadute.
- **Ore schedate**—Il numero totale di ore schedate per questo agente.

- **Ore accordate**—Il numero di ore accordate per questo agente.
- **Ore preferite**—Il numero totale di ore preferite per questo agente.
- **Ore rifiutate**—Il numero di ore rifiutate per questo agente.

## Controlli tipi di astensione dal lavoro

 <b>Aggiungi tipi di astensione dal lavoro a una regola di astensione dal lavoro</b>	Fare clic per aggiungere tipi di astensione dal lavoro a una regola di astensione dal lavoro.
 <b>Rimuovi tipi di astensione dal lavoro da una regola di astensione dal lavoro</b>	Fare clic per eliminare tipi di astensione dal lavoro da una regola di astensione dal lavoro.
 <b>Applica</b>	Fare clic per applicare i tipi di astensione dal lavoro selezionati all'assegnazione della regola di astensione dal lavoro.
 <b>Chiudi</b>	Fare clic per chiudere il riquadro.
 <b>Cerca</b>	Inserire i criteri di ricerca per trovare rapidamente tipi di astensione dal lavoro.

## Associazione di regole e tipi di astensione dal lavoro agli agenti

Per associare una regola e i tipi di astensione dal lavoro all'agente selezionato:

1. Nel riquadro **Proprietà agenti** fare clic su **Astensione dal lavoro**.
2. Fare clic su **Associa regole e tipi di astensione dal lavoro all'agente**  .  
Viene aperto il riquadro **Proprietà di assegnazione delle regole di astensione dal lavoro**.
3. Selezionare una **Regola di astensione dal lavoro** dall'elenco a discesa.
4. Inserire una **Data inizio** e una **Data fine** oppure fare clic all'interno di un campo per aprire un calendario da cui selezionare una data.

### Suggerimento

- I dati relativi a **Data inizio** vengono pre-inseriti automaticamente specificando la data corrente, anche se è possibile modificarli, se necessario.
- Se si seleziona la casella alla fine del campo **Data fine**, WFM Web inserisce automaticamente la data corrente.

5. Fare clic su **Aggiungi tipi di astensione dal lavoro a una regola di astensione dal lavoro**  .  
Viene aperto il riquadro **Tipi di astensione dal lavoro**.

6. Selezionare uno o più tipi di astensione dal lavoro dall'elenco, quindi fare clic su **Applica**  .

### Suggerimento

Per trovare un tipo specifico, inserire i criteri nel campo **Cerca**. Inserire, ad esempio, il nome di ciascun tipo di astensione dal lavoro che si desidera trovare.

7. Dopo che vengono visualizzati i tipi di astensione dal lavoro selezionati nel riquadro **Proprietà**, la colonna **Trasferisci saldo** consente di:

- Lasciare la casella di controllo attivata (selezionata per impostazione predefinita) per trasferire il saldo dalla regola precedente.
- Deselezionare la casella di controllo per maturare un nuovo saldo per questa regola.

8. Fare clic su **Applica**  .

9. Nel riquadro **Astensione dal lavoro** fare clic su **Salva ora**  .

## Modifica delle regole e dei tipi di astensione dal lavoro associati agli agenti

Per modificare le regole e i tipi di astensione dal lavoro associati a un agente:

1. Nel riquadro **Astensione dal lavoro** selezionare la regola che si desidera modificare.
2. Viene aperto il riquadro **Proprietà di assegnazione delle regole di astensione dal lavoro**.
3. Apportare le modifiche necessarie, seguendo i passaggi 3-9 in [Associazione di regole e tipi di astensione dal lavoro agli agenti](#).

## Eliminazione dell'astensione dal lavoro

Per eliminare le regole e i tipi di astensione dal lavoro associati correntemente a un agente:

1. Nel riquadro **Astensione dal lavoro** selezionare la regola che si desidera eliminare.
2. Fare clic su **Rimuovi associazione regole e tipi di astensione dal lavoro dall'agente**  .

- 
3. Quando viene aperta la finestra di dialogo **Conferma**, fare clic su **Sì** per continuare o su **No** per annullare l'azione.
  4. Nel riquadro **Astensione dal lavoro** fare clic su **Salva ora**  .

## Premi astensione dal lavoro

Quando vengono create le regole di astensione dal lavoro, l'astensione dal lavoro viene configurata per essere **maturata o concessa**. I saldi di astensione dal lavoro vengono concessi e configurati (**aggiunti, modificati ed eliminati**) nei riquadri seguenti.

### Aggiunta di premi di astensione dal lavoro

Per aggiungere un premio di astensione dal lavoro per un agente selezionato:

1. Selezionare un agente e, nel riquadro **Proprietà agente**, fare clic su **Premi astensione dal lavoro**. Viene aperto il riquadro **Premi di astensione dal lavoro agente**.
2. Fare clic su **Aggiungi premio di astensione dal lavoro agente** . Viene aperto il riquadro **Proprietà premi astensione dal lavoro**.
3. Selezionare il **Tipo di astensione dal lavoro** dall'elenco a discesa.
4. Inserire una **Data di inizio** e una **Data di fine**, oppure fare clic all'interno di un campo per aprire un calendario da cui selezionare una data.
  - I dati relativi a **Data inizio** vengono pre-inseriti automaticamente specificando la data corrente, anche se è possibile modificarli, se necessario.
  - Se si seleziona la casella alla fine del campo **Data fine**, WFM Web inserisce automaticamente la data corrente.
5. Nel campo **Ore di premio** inserire il numero di ore che si desidera concedere all'agente selezionato.
6. Nel campo **Commenti** inserire qualsiasi informazione rilevante aggiuntiva.
7. Fare clic su **Applica** .
8. Nel riquadro **Premi di astensione dal lavoro agente**, fare clic su **Salva ora** .

### Modifica di premi di astensione dal lavoro

Per modificare un premio di astensione dal lavoro esistente:

1. Nel riquadro **Premi di astensione dal lavoro agente**, selezionare il premio che si desidera modificare.
2. Quando viene aperto il riquadro **Proprietà premi di astensione dal lavoro**, apportare le modifiche necessarie seguendo i passaggi 3-8 in [Aggiunta di premi di astensione dal lavoro](#).

---

## Eliminazione di premi di astensione dal lavoro

Per eliminare un premio di astensione dal lavoro esistente:

1. Nel riquadro **Premi di astensione dal lavoro agente** selezionare il premio che si desidera modificare, quindi fare clic su **Elimina premio di astensione dal lavoro agente** .
2. Quando viene aperta la finestra di dialogo **Conferma**, fare clic su **Sì** per continuare o su **No** per annullare l'azione.
3. Fare clic su **Salva ora** .

# Organizzazione

Per visualizzarla, è necessario disporre dei diritti di protezione per il modulo **Configurazione > Organizzazione**.

Nel presente modulo è possibile configurare gli oggetti seguenti:

- **Unità operative**
- **Siti**
- **Fusi orari**

Nella visualizzazione **Unità operative > Organizzazione** è possibile associare gli oggetti seguenti a un'unità operativa:

- **Siti**
- **Competenze**

Nella visualizzazione **Siti > Organizzazione** è possibile associare gli oggetti seguenti a un sito:

- **Team**
- **Agenti**

## Unità operative

Un'unità operativa (UO) comprende un insieme di siti che è possibile raggruppare poiché gli agenti di tali siti eseguono la stessa attività o per agevolare la gestione. Accedere a **Configurazione > Organizzazione > Unità operative** per visualizzare questo riquadro.

Per scopi di monitoraggio, è possibile raggruppare i risultati delle attività di varie ubicazioni in una singola unità operativa, in modo da consentire ai responsabili dei Contact Center di valutare le prestazioni delle attività in luoghi diversi. Per scopi di visualizzazione e copertura di personale, Workforce Manager suddivide il carico di attività tra i siti che formano l'unità operativa.

Utilizzare questi riquadri per:

- **Creare** una nuova unità operativa o **modificarne** una esistente.
- Eliminare un'unità operativa.
- Copiare un'unità operativa.
- Utilizzare il riquadro **Siti** per collegare siti a un'unità operativa.

### Controlli del riquadro Unità operativa

 <b>Campo Cerca</b>	Immettere i criteri di ricerca. Ad esempio, il nome dell'unità operativa.
 <b>Nuova</b>	Fare clic per creare una nuova unità operativa.
 <b>Elimina</b>	Fare clic per eliminare l'unità operativa selezionata.
 <b>Copia</b>	Fare clic per copiare l'unità operativa selezionata e crearne una nuova.
 ?	Fare clic per aprire un argomento della Guida relativo al riquadro <b>Unità operativa</b> .

Quando si crea un'unità operativa, viene aperto il riquadro **Proprietà** per qualsiasi unità operativa selezionata. Si tratta della selezione predefinita in questo riquadro (l'altra selezione è **Siti**).

### Controlli del riquadro Proprietà

 <b>Salva ora</b>	Una volta immesse le proprietà o una volta apportate le modifiche, fare clic su questo pulsante per salvarle.
--	---

---

 <b>Guida</b>	Fare clic per visualizzare un argomento della Guida per il riquadro <b>Proprietà</b> .
<i>Campo</i> <b>Nome</b>	Immettere un nome per l'unità operativa.
<i>Elenco a discesa</i> <b>Fuso orario</b>	Fare clic per selezionare un fuso orario per l'unità operativa.

# Creazione di unità operative

Per creare una nuova unità operativa:

1. In **Configurazione > Modulo organizzazione**, selezionare **Unità operativa**.
2. Nel riquadro **Unità operativa**, selezionare **Nuova** .  
Per impostazione predefinita, il riquadro **Proprietà** dell'unità operativa è aperto.
3. Nel campo **Nome**, immettere un nome per l'unità operativa.

## Importante

Vengono create nuove unità operative con il nome predefinito, **Nuova unità operativa (<numero>)**. Il nome dell'UO deve essere univoco. Pertanto, Genesys consiglia di impostare un nome univoco, altrimenti viene visualizzato un messaggio di errore in cui viene richiesto di modificare il nome.

4. Nell'elenco a discesa **Fuso orario**, selezionare un fuso orario per la nuova unità operativa.
5. Fare clic su **Salva ora** .  
Viene visualizzata una nuova unità operativa.

Per assistenza nella configurazione della nuova unità operativa, vedere [Proprietà delle unità operative](#).

## Creazione di nuove unità operative mediante la funzione di copia

Per creare una nuova unità operativa copiandone una esistente:

1. Nel riquadro **Unità operativa**, selezionare un'unità operativa.
2. Fare clic su **Copia** .  
La nuova unità operativa viene visualizzata nell'elenco **Unità operative** con lo stesso fuso orario dell'unità operativa copiata.
3. È necessario eseguire le altre configurazioni come descritto in [Proprietà delle unità operative](#) e [Siti delle unità operative](#).
4. Fare clic su **Salva ora** .

---

## Proprietà dell'unità operativa

Quando si seleziona il nome di un'unità operativa (UO) esistente nel riquadro **Unità operative**, viene aperto il riquadro **Proprietà unità operativa** per impostazione predefinita.

Utilizzare questo riquadro per modificare l'unità operativa:

- **Nome unità operativa**—Inserire un nome univoco nell'ambiente WFM.
- **Fuso orario**—Indica il fuso orario predefinito. Per modificarlo, selezionare un altro fuso orario dall'elenco a discesa.
- **Giorno inizio settimana**—Utilizzare il menu a discesa per impostare il primo giorno della settimana per tutti i siti nell'unità operativa, compreso il giorno di inizio settimana per la creazione delle schedulazioni. È possibile scegliere qualsiasi giorno della settimana.

Il giorno di inizio settimana è importante per la corretta schedulazione e i totali settimanali relativi alle schedulazioni. WFM Web distingue tra la modalità di visualizzazione e utilizzo del giorno inizio settimana. All'interno dell'interfaccia, dove il primo giorno settimana non è fondamentale per la presentazione corretta dei dati, WFM utilizza le impostazioni internazionali del browser. Laddove il primo giorno settimana viene utilizzato a scopo di presentazione o convalida, WFM utilizza l'impostazione specificata nell'UO.

### Opzioni aggiuntive

Nel riquadro laterale destro, selezionare **Siti** per opzioni di configurazione aggiuntive dell'unità operativa.

## Siti dell'unità operativa

Il riquadro **Siti dell'unità operativa** consente di selezionare i siti che si desidera includere nell'unità operativa. Per aprirlo, selezionare un'unità operativa e nel riquadro laterale destro fare clic su **Siti**.

### Controlli del riquadro Siti

 <b>Salva ora</b>	Una volta immesse le proprietà o una volta apportate le modifiche, fare clic su questo pulsante per salvarle.
 <b>Aggiungi sito a Unità operativa</b>	Fare clic per aggiungere un sito a un'unità operativa. Una volta selezionata questa opzione, viene aperto un elenco di siti disponibili per effettuare la selezione.
 ?	Fare clic per aprire un argomento della Guida relativo al riquadro <b>Siti</b> .

### Controlli del riquadro Siti disponibili

 <b>Applica</b>	Fare clic per applicare il sito all'unità operativa selezionata.
 <b>Chiudi</b>	Fare clic per chiudere il riquadro <b>Siti disponibili</b> .
 ?	Fare clic per aprire un argomento della Guida relativo al riquadro <b>Siti disponibili</b> .

### Aggiunta di siti a unità operative

Per aggiungere un sito a un'unità operativa:

1. Selezionare un'unità operativa.
2. Nel riquadro **Siti**, selezionare **Aggiungi sito a Unità operativa**  .  
Viene aperto il riquadro **Siti disponibili**.
3. Selezionare un sito, quindi fare clic su **Applica**  .  
Il sito viene visualizzato nel riquadro **Siti** e viene assegnato all'unità operativa selezionata.

## Suggerimento

Se si seleziona un sito che non può essere applicato per qualsiasi motivo, viene aperto il riquadro **Visualizza messaggi di convalida** con una descrizione dell'errore.

## Ordinamento siti in elenchi

Per ordinare i siti in un elenco, fare clic sull'intestazione della colonna in base a cui si desidera ordinare i siti.

## Competenze dell'unità operativa

Il riquadro **Competenze > unità operative** consente di selezionare le funzioni che si desidera includere nelle unità operative (UO). Per aprirlo, selezionare un'unità operativa e nel riquadro laterale destro fare clic su **Competenze**.

Le competenze vengono assegnate solo alle unità operative.

### Controlli del riquadro Competenze

 <b>Salva ora</b>	Una volta immesse le proprietà o una volta apportate le modifiche, fare clic su questo pulsante per salvarle.
 <b>Aggiungi competenze a unità operativa</b>	Fare clic per aggiungere una competenza a un'unità operativa. Una volta selezionata questa opzione, viene aperto un elenco di competenze disponibili per effettuare la selezione.
 <b>Rimuovi competenze da unità operativa</b>	Fare clic per rimuovere una competenza da un'unità operativa.
 ?	Fare clic per aprire un argomento della Guida relativo al riquadro <b>Competenze</b> .

### Controlli del riquadro Competenze disponibili

 <b>Applica</b>	Fare clic per applicare la competenza all'unità operativa selezionata.
 <b>Chiudi</b>	Fare clic per chiudere il riquadro <b>Competenze disponibili</b> .
 ?	Fare clic per aprire un argomento della Guida relativo al riquadro <b>Competenze disponibili</b> .

### Aggiunta di competenze a unità operativa

Per aggiungere una competenza a un'unità operativa:

1. Selezionare un'unità operativa.
2. Nel riquadro **Competenze**, selezionare **Aggiungi competenze a unità operativa**  .  
Viene aperto il riquadro **Competenze disponibili**.

## Importante

Il riquadro **Competenze disponibili** contiene solo competenze non assegnate. Per assegnare la stessa competenza a un'altra UO, è innanzitutto necessario annullarne l'assegnazione da questa UO.

3. Selezionare una competenza e fare clic su **Applica**  .  
La competenza viene visualizzata nel riquadro **Competenze** e assegnata all'unità operativa selezionata.

## Suggerimento

Se si seleziona una competenza che non può essere applicata per qualsiasi motivo, viene aperto il riquadro **Visualizza messaggi di convalida** con una descrizione dell'errore.

4. Fare clic su **Salva ora**  .

## Rimozione di competenze da unità operative

Per rimuovere una competenza dall'unità operativa:

1. Nel riquadro **Competenze**, selezionare la competenza che si desidera eliminare.
2. Fare clic su **Rimuovi competenze da unità operativa**  .
3. Quando viene aperta la finestra di dialogo **Conferma**, selezionare **Sì** per continuare o **No** per annullare l'azione.
4. Fare clic su **Salva ora**  .

## Ordinamento e ricerca negli elenchi di competenze

Per ordinare le competenze in un elenco:

- Fare clic sull'intestazione della colonna in base a cui si desidera ordinare le competenze.

Per eseguire la ricerca delle competenze in un elenco:

- Digitare il nome della competenza nel campo **Cerca** e premere **Invio**.

---

# Configurazione unità operativa

È necessario disporre del diritto di protezione **Configurazione di accesso al back-end** per visualizzare il riquadro **Configurazione > unità operative**.

Utilizzare il riquadro **Configurazione** e i parametri descritti in basso per configurare l'impostazione Data Aggregator (DA) per l'unità operativa.

- **Data Aggregator**—Selezionare l'istanza Data Aggregator per questa unità operativa. Se l'applicazione selezionata non è convalidata da Genesys Configuration Server o se nessuna applicazione è selezionata, WFM utilizza il valore predefinito **<nessuno>**.
  -  Icona Riavvia Data Aggregator —Fare clic per riavviare DA. (WFM Web richiede di salvare le eventuali modifiche in sospeso prima del riavvio).
- **Stat Server**—Campo di sola lettura, contenente il nome dell'applicazione Stat Server specificato nelle proprietà di connessione dell'applicazione Data Aggregator selezionata. Se non è stata selezionata alcuna DA, o se l'applicazione DA o l'ID Stat Server non sono validi, il campo è vuoto.
- **Tenant**—Inserire il nome del tenant. Il valore predefinito è **Ambiente**.
- **Password tenant**—Inserire la password tenant. La password può essere di qualsiasi tipo. Il valore non viene visualizzato in testo normale.
- **Profilo temporale**—Nell'elenco a discesa, selezionare un profilo temporale. Nell'elenco i dati vengono inseriti dalla sezione **Options\TimeProfiles** dell'applicazione Stat Server. Il valore predefinito è **<Nessuno>**.

# Siti

I siti sono equivalenti agli switch, definiti in Genesys Configuration Manager e importati in WFM.

È possibile creare siti in WFM senza alcuna relazione a uno switch. Ciò è possibile quando gli switch non sono correlati all'organizzazione della propria azienda. Ad esempio, è possibile dividere una singola posizione in più entità in modo che rispecchi le divisioni delle linee delle **unità operative**.

Accedere a **Configurazione > Organizzazione** e selezionare **Siti**. Adesso è possibile:

- **Creare nuovi siti**
- **Modificare siti**
- **Eliminare siti**
- **Associare agenti ai siti**
- **Distribuire agenti tra team.**

## Proprietà sito

Quando si crea un sito o se ne seleziona uno esistente, le relative proprietà vengono visualizzate nel riquadro **Proprietà sito**. Nella parte superiore di questo riquadro, è possibile visualizzare impostazioni di configurazione aggiuntive per il sito, selezionando **Team** o **Agenti**.

I campi presenti nel riquadro **Proprietà** sono:

- **Nome**—Inserire un nome per un nuovo sito o modificarne uno esistente. Il nome deve essere univoco nell'ambiente WFM.
- **Switch associato**—Un campo di sola lettura che mostra lo switch associato al sito come configurato in Genesys Administrator.
- **Max numero posti**—Il numero massimo di posti nel centro. In questo modo si definisce un limite sul numero di agenti che Workforce Manager può schedulare in un determinato periodo di tempo. Alcune combinazioni di insiemi di attività e sequenze di task possono essere in conflitto con tale vincolo. In caso di conflitto, Scheduler darà la priorità all'insieme di attività.
- **Fuso orario**—Il fuso orario predefinito. Per modificare tale valore, selezionare il fuso orario desiderato dall'elenco a discesa.
- **Unità operativa**—L'unità operativa a cui è associato il sito.
- **Soglia allarme**—Il numero di minuti che devono trascorrere prima o dopo la schedulazione di un **Gruppo stati schedulazione** prima che un agente sia considerato gravemente non conforme. Può essere impostato a qualsiasi numero intero compreso tra 0 e 1440 (24 ore). Il valore predefinito è 5 minuti.
- **Consenti l'approvazione automatica delle negoziazioni schedulazioni**—Selezionare questa casella di controllo per attivare l'approvazione automatica di questo tipo di negoziazione. Deselezionarla per richiedere l'approvazione manuale di tutte le negoziazioni schedulazioni di un agente.
- **Consenti ad agenti di creare il trasporto condiviso**—Selezionare questa casella di controllo per consentire agli agenti di questo sito di creare e modificare gruppi di trasporto condiviso.
- **Le pause pagate sono obbligatorie**—Se questa casella di controllo è selezionata, le pause pagate sono obbligatorie durante la schedulazione. Per impostazione predefinita, la casella di controllo è deselezionata. Per ulteriori informazioni su questa opzione, vedere il capitolo relativo alla schedulazione di pause e pasti unitamente alle eccezioni nella guida *Workforce Management Administrator's Guide*.
- **Sopprimi gli avvisi relativi alle pause durante la schedulazione**—Se questa casella di controllo è selezionata, gli avvisi relativi alle pause vengono soppressi durante la schedulazione. Per impostazione predefinita, la casella di controllo è deselezionata. Per ulteriori informazioni su questa opzione, vedere il capitolo relativo alla schedulazione di pause e pasti unitamente alle eccezioni nella guida *Workforce Management Administrator's Guide*.

Durante la creazione di un nuovo sito vengono visualizzate le caselle di controllo descritte di seguito. Una volta salvato il sito, queste caselle di controllo non vengono più visualizzate:

- **Genera gruppi stati schedulazione predefiniti e tipi di eccezione**—Selezionare questa casella di controllo se si desidera che WFM crei gruppi di stati di schedulazione e tipi di eccezioni predefiniti.
- **Associa eccezioni esistenti al sito**—Selezionare questa casella di controllo se si desidera che WFM verifichi che nessuno dei tipi di eccezioni appena creati per l'UO del sito presenti lo stesso nome di un

tipo di eccezione esistente. Se è presente un duplicato, WFM aggiunge un nuovo sito ai relativi siti associati. Se non è presente alcun duplicato, viene creato un nuovo tipo di eccezione.

## Creazione, modifica ed eliminazione di siti

Utilizzare i seguenti controlli del riquadro **Sito** per **creare**, **modificare** ed **eliminare** siti:

 <b>Campo Cerca</b>	Immettere i criteri di ricerca. Ad esempio, il nome di un sito.
 <b>Nuova</b>	Fare clic per aggiungere un nuovo sito.
 <b>Elimina</b>	Fare clic per eliminare un sito esistente.
 <b>Copia</b>	Fare clic per copiare il sito selezionato.
 ?	Fare clic per aprire un argomento della Guida relativo al riquadro <b>Siti</b> .

### Creazione di nuovi siti

1. Nel modulo **Configurazione**, selezionare **Organizzazione > Siti**.
2. Nel riquadro **Siti**, fare clic su **Nuovo** .
3. Nel riquadro **Proprietà**, nel campo **Nome**, immettere un nome per il sito.  
Il nome deve essere univoco nell'ambiente WFM.
4. Nel campo **Numero massimo di posti**, immettere il numero massimo di posti nel sito.
5. Nell'elenco a discesa **Fuso orario**, selezionare un fuso orario per il sito.
6. Nell'elenco a discesa **Unità operative**, selezionare l'unità operativa a cui si desidera associare il sito.
7. Nel campo **Soglia allarme**, immettere un valore per l'allarme.  
Per informazioni su questo parametro, vedere [Soglia allarme](#).
8. Se si desidera che gli agenti del sito dispongano dell'approvazione automatica per qualsiasi richiesta di negoziazione delle schedulazioni, selezionare **Consenti l'approvazione automatica delle negoziazioni schedulazioni**. In caso contrario, lasciare vuota questa casella di controllo.
9. Se si desidera che gli agenti del sito possano effettuare richieste di trasporto condiviso, selezionare **Consenti ad agenti di creare il trasporto condiviso**. In caso contrario, lasciare vuota questa casella di controllo.
10. Se si desidera che WFM crei gruppi di stati di schedulazione predefiniti e tipi di eccezioni, selezionare **Genera gruppi stati schedulazione predefiniti e tipi di eccezione**. In caso contrario, lasciare vuota questa casella di controllo.
11. Selezionare **Associa eccezioni esistenti al sito** se si desidera che WFM verifichi che nessuno dei tipi di eccezioni appena creati per l'UO del sito presenti lo stesso nome di un tipo di eccezione esistente. In caso contrario, lasciare vuota questa casella di controllo.

12. Fare clic su **Salva ora** .

Per assistenza sulla configurazione del nuovo sito, consultare [Proprietà sito](#).

## Creazione di siti mediante la funzione di copia

Per creare un nuovo sito copiandone uno esistente:

1. Nel riquadro **Siti**, selezionare un sito, quindi fare clic su **Copia** .
2. Nel riquadro **Proprietà**, rinominare il nuovo sito e configurare le proprietà, in base alle esigenze.

Sebbene alcune impostazioni della configurazione vengano trasferite dall'originale alla copia, è necessario eseguire la configurazione come descritto in [Proprietà sito](#) e [Associazione di agenti con un sito](#).

## Modifica di siti

Per configurare un sito o modificarne la configurazione:

1. Nel riquadro **Siti**, selezionare il sito.
2. Inserire le impostazioni corrette come descritto in [Proprietà sito](#).  
Le impostazioni nel riquadro **Agenti** sono descritte in [Associazione di agenti a un sito](#).

## Eliminazione di siti

Per eliminare un sito esistente:

1. Nel riquadro **Siti**, selezionare il sito che si desidera eliminare.
2. Selezionare **Elimina** .
3. Quando viene aperta la finestra di dialogo **Conferma**, fare clic su **Sì** per continuare oppure su **No** per mantenere il sito selezionato e le proprietà relative.

## Associazione di team a un sito

È possibile associare team a un sito esistente o a un sito appena creato selezionando **Team** nella parte superiore del riquadro **Proprietà**.

I controlli del riquadro **Team** sono descritti in basso.

### Controlli del riquadro Team

 <b>Salva ora</b>	Fare clic per salvare la configurazione nel riquadro <b>Team</b> .
 <b>Crea team</b>	Fare clic per creare un nuovo team all'interno del sito.
 <b>Elimina team</b>	Fare clic per eliminare il team selezionato dal sito.
 ?	Fare clic per aprire un argomento della Guida relativo al riquadro <b>Team</b> .

È possibile ordinare l'elenco **Team** facendo clic sull'intestazione della colonna **Nome team**.

Quando si crea un nuovo team, viene aperto il riquadro **Proprietà team**. Gli agenti associati al team selezionato vengono visualizzati nel riquadro **Proprietà team**.

Quando si fa clic su **Aggiungi agente al team** () , gli agenti vengono visualizzati nel riquadro **Agenti disponibili** e possono essere filtrati per **Cognome**, **Nome** o **ID dipendente**. Per impostazione predefinita, tutti gli agenti a cui si ha accesso vengono visualizzati in questo riquadro. È possibile modificare il nome del team, aggiungere o rimuovere agenti dal team e rimuovere agenti dal sito.

### Controlli del riquadro Proprietà team

 <b>Salva ora</b>	Fare clic per salvare la configurazione nel riquadro <b>Proprietà team</b> .
 <b>Chiudi</b>	Fare clic per chiudere il riquadro <b>Proprietà team</b> .
 ?	Fare clic per aprire un argomento della Guida relativo al riquadro <b>Proprietà team</b> .
<b>Campo Nome</b>	Inserire un nome per il team.

 <b>Aggiungi agente al team</b>	Fare clic per aggiungere agenti al team.
 <b>Rimuovi agente da team</b>	Fare clic per rimuovere agenti dal team.
 <b>Rimuovi agente da sito</b>	Fare clic per rimuovere agenti dal sito.

Quando si aggiungono agenti a un team, viene aperto il riquadro **Agenti disponibili**. Vedere [Controlli del riquadro Agenti disponibili](#). È possibile filtrare questo elenco per visualizzare solo agenti provenienti da specifiche unità operative o da tutta l'impresa, nonché per includere agenti non assegnati nell'impresa o nell'unità operativa. Vedere [Filtro agente](#).

Per ordinare gli agenti nel riquadro **Agenti disponibili**, fare clic su una delle intestazioni delle colonne.

## Aggiunta e rimozione di agenti da un team

Per aggiungere un agente a un team:

1. Nel riquadro **Team**, fare clic su **Aggiungi agente al team**  .  
Viene aperto il riquadro **Agenti disponibili**.
2. Selezionare un agente nell'elenco, quindi fare clic su **Applica**  . (Utilizzare il tasto CTRL o MAIUSC per selezionare diversi agenti contemporaneamente).
3. Una volta completata l'assegnazione degli agenti, fare clic su **Chiudi**  nel riquadro **Agenti disponibili**.

Per rimuovere un agente da un team:

1. Nel riquadro **Team**, selezionare l'agente che si desidera rimuovere. (Utilizzare il tasto CTRL o MAIUSC per selezionare diversi agenti contemporaneamente).
2. Fare clic su **Rimuovi agente da team**  .

Per rimuovere un agente da un sito:

1. Nel riquadro **Team**, selezionare l'agente che si desidera rimuovere.
2. Fare clic su **Rimuovi agente da sito**  .
3. Fare clic su **Salva ora**  .

## Avviso

Quando si sposta un agente da un sito a un altro, le schedulazioni storiche dell'agente rimangono disponibili per la visualizzazione e la creazione di report. Le voci di calendario relative all'agente, invece, non saranno disponibili al momento della creazione di schedulazioni future per il nuovo sito. Ciò perché voci quali Tipi di astensione dal lavoro, Tipi di eccezioni, Contratti e Turni vengono configurate separatamente per ciascun sito.

## Associazione di agenti a un sito

È possibile associare agenti a un sito esistente o a un sito appena creato selezionando **Agenti** nella parte superiore del riquadro **Proprietà**.

Il riquadro **Agenti** include i seguenti controlli:

### Controlli del riquadro Agenti

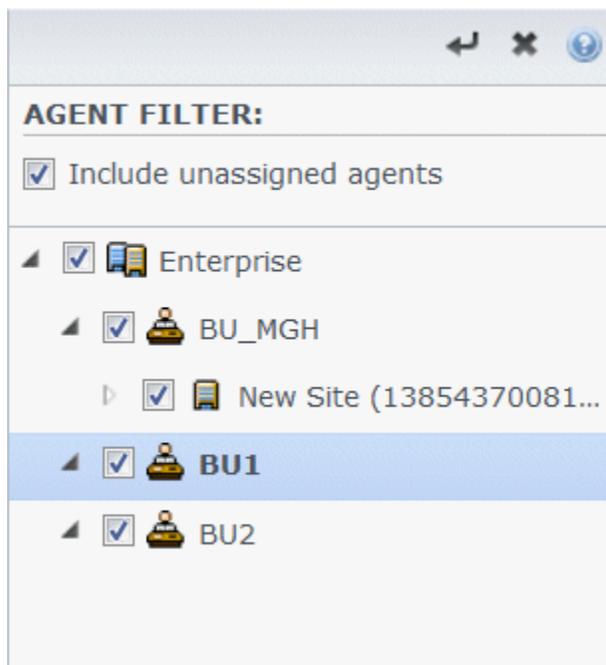
 <b>Salva ora</b>	Fare clic per salvare la configurazione nel riquadro <b>Agenti</b> .
<i>Pulsanti di opzione</i> <b>Cerca per</b>	Fare clic su uno dei tre pulsanti di opzione per cercare un agente nell'elenco: <b>Cognome, Nome, ID dipendente</b> .
<i>Campo</i> <b>Cerca</b>	Immettere i criteri di ricerca. Ad esempio, il nome degli agenti.
 <b>Aggiungi agente al sito</b>	Fare clic per aggiungere agenti al sito.
 <b>Rimuovi agente da sito</b>	Fare clic per rimuovere agenti dal sito.
 ?	Fare clic per aprire un argomento della Guida relativo al riquadro <b>Agenti</b> .

Gli agenti associati al sito vengono visualizzati nel riquadro **Agenti disponibili** e possono essere filtrati. Per impostazione predefinita, tutti gli agenti a cui si ha accesso vengono visualizzati in questo riquadro.

### Controlli del riquadro Agenti disponibili

 <b>Applica</b>	Fare clic per assegnare un agente a un sito.
 <b>Chiudi</b>	Fare clic per chiudere il riquadro <b>Agenti disponibili</b> .
 ?	Fare clic per aprire un argomento della Guida relativo al riquadro <b>Agenti disponibili</b> .
<i>Pulsanti di opzione</i> <b>Cerca per</b>	Fare clic su uno dei tre pulsanti di opzione per cercare un agente nell'elenco: <b>Cognome, Nome, ID dipendente</b> .

 <b>Campo Cerca</b>	Immettere i criteri di ricerca. Ad esempio, il nome degli agenti.
 <b>Filtra</b>	<p>Fare clic per filtrare l'elenco di agenti disponibili, aprendo il riquadro <b>Filtro agente</b>.</p> <p>È possibile filtrare questo elenco per visualizzare solo agenti provenienti da specifiche unità operative o da tutta l'impresa, nonché per includere agenti non assegnati nell'impresa o nell'unità operativa. Vedere la <a href="#">figura</a> di seguito.</p>



**Figura:** Riquadro Agenti—Filtro

## Ordinamento degli agenti in elenchi

Per ordinare gli agenti nel riquadro **Agenti** o **Agenti disponibili**, fare clic sull'intestazione della colonna in cui si desidera ordinare gli agenti.

## Aggiunta e rimozione di agenti da un sito

Per aggiungere un agente a un sito:

1. Nel riquadro **Agenti**, fare clic su **Aggiungi agente al sito**  .  
Viene aperto il riquadro **Agenti disponibili**.
2. Selezionare un agente nell'elenco, quindi fare clic su **Applica**  . (Utilizzare il tasto CTRL o MAIUSC per selezionare diversi agenti contemporaneamente).

3. Una volta completata l'assegnazione degli agenti, fare clic su **Chiudi**  nel riquadro **Agenti disponibili**.

Per rimuovere un agente da un sito:

1. Nel riquadro **Agenti**, selezionare l'agente che si desidera rimuovere. (Utilizzare il tasto CTRL o MAIUSC per selezionare diversi agenti contemporaneamente).
2. Fare clic su **Rimuovi agente da sito**  .

## Avviso

Quando si sposta un agente da un sito a un altro, le schedulazioni storiche dell'agente rimangono disponibili per la visualizzazione e la creazione di report. Le voci di calendario relative all'agente, invece, non saranno disponibili al momento della creazione di schedulazioni future per il nuovo sito. Ciò perché voci quali Tipi di astensione dal lavoro, Tipi di eccezioni, Contratti e Turni vengono configurate separatamente per ciascun sito.

# Configurazione sito

È necessario disporre del diritto di protezione [Configurazione di accesso al back-end](#) per visualizzare il riquadro **Configurazione > Siti**.

Utilizzare il riquadro **Configurazione** e i parametri descritti in basso per configurare l'impostazione Data Aggregator (DA) per il sito.

- **Data Aggregator**—Selezionare l'istanza Data Aggregator per questo sito. Se l'applicazione selezionata non è convalidata da Genesys Configuration Server o se nessuna applicazione è selezionata, WFM utilizza il valore predefinito <nessuno>.
-  Icona Riavvia Data Aggregator —Fare clic per riavviare DA. (WFM Web richiede di salvare le eventuali modifiche in sospeso prima del riavvio).
- **Stat Server**—Campo di sola lettura, contenente il nome dell'applicazione Stat Server specificato nelle proprietà di connessione dell'applicazione Data Aggregator selezionata. Se non è stata selezionata alcuna DA, o se l'applicazione DA o l'ID Stat Server non sono validi, il campo è vuoto.
- **Tenant**—Inserire il nome del tenant. Il valore predefinito è Ambiente.
- **Password tenant**—Inserire la password tenant. La password può essere di qualsiasi tipo. Il valore non viene visualizzato in testo normale.
- **Profilo temporale**—Nell'elenco a discesa, selezionare un profilo temporale. Nell'elenco i dati vengono inseriti dalla sezione **Options\TimeProfiles** dell'applicazione Stat Server. Il valore predefinito è <Nessuno>.
- **Switch utilizzato per statistiche**—Selezionare lo switch che verrà utilizzato per la gestione delle statistiche. Il valore predefinito è <Nessuno>.
- **Switch associato**—Selezionare lo switch associato al sito che verrà utilizzato per sincronizzare gli oggetti di configurazione di Genesys.
  - **Casella di controllo *Annullare l'assegnazione degli agenti nel caso in cui l'accesso a Genesys venga eliminato***—Inserire un segno di spunta nella casella se si desidera che WFM annulli l'assegnazione dal sito di qualsiasi agente il cui accesso è rimosso dal sito.
  - **Casella di controllo *Assegna agenti se gli accessi sono solo per questo sito***—Inserire un segno di spunta nella casella se si desidera che WFM assegni automaticamente al sito qualsiasi agente il cui accesso è valido solo per questo sito.
- **WFM Server dedicato**—Selezionare l'istanza di WFM Server che verrà utilizzata per la previsione, schedulazione, negoziazione e le misurazioni delle prestazioni e di conformità. Se l'opzione dell'applicazione WFM Server **SynchronizationLevel** è impostata su 1, verranno sincronizzati gli agenti sotto lo **Switch associato** selezionato in questo riquadro. Il valore predefinito è <Nessuno>.

---

## Fusi orari

I fusi orari vengono inizialmente configurati in Genesys Administrator e quindi importati automaticamente in Workforce Management durante la sincronizzazione.

### Elenco fusi orari

L'elenco **Fusi orari** mostra tutti i fusi orari importati durante la sincronizzazione. È possibile applicare soltanto i fusi orari che si trovano nell'elenco in oggetti WFM, come i siti o le unità operative.

Utilizzare la barra di scorrimento oppure inserire i criteri nel campo **Cerca** per trovare un fuso orario.

### Informazioni ora legale

Ciascuna modifica stagionale dell'ora legale deve essere configurata in anticipo per registrare i dati storici utilizzando l'ora locale correttamente.

### Sincronizzazione dei fusi orari

WFM Server trasferisce tutti i fusi orari configurati in Genesys Administrator in Workforce Management mediante la sincronizzazione automatica.

La sincronizzazione ignora le impostazioni dell'ora legale configurate per i fusi orari, a meno che non sia stata selezionata l'opzione **Non sincronizzare** quando è stata configurata l'impostazione dell'ora legale. Per informazioni sulla procedura, vedere [Impostazioni del fuso orario](#).

# Impostazioni del fuso orario

È possibile configurare i fusi orari specificando le impostazioni relative ai cambi di orario stagionali oppure modificando le impostazioni esistenti per un fuso orario.

## Specifiche delle informazioni dell'ora legale

Per specificare le informazioni dell'ora legale:

1. Utilizzare la barra di scorrimento oppure inserire i criteri nel campo **Cerca** per trovare un fuso orario da modificare.
2. Nel riquadro **Impostazioni**, selezionare **Aggiungi informazioni ora legale** al fuso orario, facendo clic su .  
Viene aperto il riquadro **Informazioni ora legale**.
3. Specificare la **data e l'ora di inizio** e la **data e l'ora di fine** a cui l'offset deve essere applicato.

### Importante

Non è possibile immettere due offset temporali diversi per lo stesso periodo. Se un sito e un'unità operativa condividono lo stesso fuso orario, ogni modifica alle informazioni di uno di essi cambia le impostazioni di entrambi.

4. Nel campo **Offset** immettere il numero di minuti di differenza tra l'ora legale e l'ora standard o fare clic sul pulsante con le frecce direzionali su e giù fino a quando viene visualizzato il numero di minuti desiderato.  
L'offset può essere negativo (l'orologio viene reimpostato su un'ora precedente) o positivo (l'orologio viene reimpostato su un'ora successiva). L'offset temporale non può essere uguale a zero (0).

Ad esempio, per passare dall'ora legale statunitense all'ora standard (*spostamento all'indietro*), specificare 60 come valore dell'offset temporale. Al termine del periodo temporale selezionato, l'offset viene automaticamente invertito. Nell'esempio relativo all'ora legale statunitense, l'orologio del sistema viene reimpostato (*spostamento in avanti*) di 60 minuti all'inizio del successivo periodo di ora legale.

### Importante

Questo offset deve sempre essere espresso con un numero divisibile per 30.

5. Fare clic su **Applica**  per salvare le modifiche.
6. Selezionare la casella di controllo **Non sincronizzare** nel riquadro **Impostazioni**, se non si desidera

che le impostazioni di Genesys Administrator sostituiscano le impostazioni configurate in Workforce Management Web quando si verifica la sincronizzazione automatica.

### Importante

Se si lascia la casella **Non sincronizzare** deselezionata, la sincronizzazione automatica riguarderà soltanto le impostazioni relative all'anno in corso. Ad esempio, 2 a.m. GMT verrà modificato nell'equivalente dell'orario nel fuso orario PST (ovvero GMT-8).

## Modifica delle informazioni dell'ora legale

Per modifica le informazioni dell'ora legale:

1. Nell'elenco **Fusi orari** selezionare il fuso orario con le informazioni sull'ora legale che si desiderano modificare.
2. Nel riquadro **Impostazioni**, fare clic su **Informazioni ora legale** per aprire il riquadro.
3. Per configurare le impostazioni, vedere i passaggi [Specifica delle informazioni dell'ora legale](#).
4. Al termine della modifica, fare clic su **Applica**  per salvare le modifiche.

## Eliminazione delle informazioni dell'ora legale

Per eliminare le informazioni dell'ora legale per un fuso orario:

1. Nel riquadro **Informazioni ora legale** selezionare **Rimuovi informazioni ora legale dal fuso orario** .
2. Quando viene aperta la finestra di dialogo **Conferma**, selezionare **Sì** per continuare o **No** per annullare l'azione.  
Procedere con attenzione. Se si seleziona **Sì**, l'azione non può essere annullata.

# Offerte astensione dal lavoro

La funzione Offerte astensione dal lavoro di WFM viene attivata configurando *periodi offerte* e associandoli alle attività di un singolo sito e a quelle multisito (AMS). Una volta configurata, gli agenti all'interno del sito che sono assegnati alle AMS possono inviare più richieste di astensione dal lavoro contemporanee all'interno del periodo di offerte, che verranno elaborate da WFM tra la data/ora di inizio dell'elaborazione e la data/ora di fine della chiusura specificate.

WFM accorda queste richieste di astensione dal lavoro, in base all'anzianità e/o alla gerarchia. Le richieste di astensione dal lavoro che non possono essere accordate da WFM vengono elaborate dopo la data/ora di chiusura del periodo di offerte, se vi sono slot temporali disponibili nei limiti di astensione dal lavoro. Dopo la data/ora di chiusura, WFM continua a elaborare le richieste, ma non attende che l'agente apporti modifiche alle richieste in lista di attesa preferite che non possono essere concesse, e non aggiorna lo stato delle richieste dell'agente.

Per attivare la funzione Offerta di astensione dal lavoro (ferie):

1. **Creare il periodo di offerte.**
2. **Configurare le proprietà relative** immettendo le date e le ore che si desidera siano coperte dal periodo e i vincoli del periodo di offerte.
3. **Associare i siti** e le **attività multisito** al periodo di offerte.

## Importante

Le richieste di astensione dal lavoro possono essere accordate durante il processo di offerta solo se i tipi di astensione dal lavoro sono associati a regole di astensione dal lavoro per cui è attivata la funzione di accordo automatico. Se la funzione di accordo automatico per una regola di astensione dal lavoro è disattivata o la regola di astensione dal lavoro non è assegnata a un tipo di astensione dal lavoro, la richiesta non verrà elaborata entro il processo di offerte. Inoltre, se l'impostazione "Timeout agente consentito" è configurata per il periodo di offerte, il periodo di tempo che rappresenta andrà perso su questi tipi di richieste perché non potranno mai essere accordate automaticamente. Tuttavia, WFM rimane ancora in attesa che l'agente modifichi la richiesta per rendere l'accordo automatico possibile.

## Inserimento e modifica delle richieste di astensione dal lavoro

Nella visualizzazione **Calendario**, è possibile modificare le richieste di astensione dal lavoro degli agenti, immettere nuove richieste o accordare manualmente le richieste esistenti in qualsiasi momento, anche dopo che il processo di offerte è stato avviato.

Nelle visualizzazioni **Offerte astensione dal lavoro**, quando il processo di assegnazione dell'offerta

---

è nello stato **Scaduto**, è possibile *ignorare* manualmente l'agente. Regolare l'ordine di elaborazione in qualsiasi momento impostando lo stato dell'agente su **Ignorato** o **Pronto** per indicare che le richieste dell'agente non devono essere prese in considerazione dal processo di offerte automatico. Quando si imposta lo stato dell'agente su **Ignorato**, il processo di assegnazione delle offerte passa alla richiesta dell'agente successivo.

## Quando possono gli agenti inviare o modificare le richieste?

Gli agenti possono inserire nuove richieste di astensione dal lavoro in qualsiasi momento, anche se è stato avviato il processo di assegnazione delle offerte e le richieste esistenti sono già state elaborate. Alle nuove richieste verrà assegnato lo stato **In lista di attesa preferita**, come tutte le altre richieste raggruppate per le offerte. Dopo aver inserito le nuove richieste, gli agenti devono modificare lo stato della richiesta in **Pronto**.

Gli agenti devono immettere le richieste di astensione dal lavoro che superano i **limiti del periodo di offerte** come due o più richieste separate, se tutti gli elementi in ciascuna richiesta rientrano completamente nei limiti oppure sono completamente al di fuori di essi. WFM rifiuta le richieste a cavallo dei limiti. Se non vi sono richieste esistenti di questo tipo (a causa della migrazione dei dati), il processo di assegnazione delle offerte considera solo la parte della richiesta che rientra nei limiti, anche se questo significa che solo la parte della richiesta verrà accordata.

L'agente non può eliminare o richiamare una singola voce in una richiesta batch che contiene più voci; la stessa azione viene eseguita su tutte le voci della richiesta. La stessa regola viene applicata se lo stato degli elementi di astensione dal lavoro nel batch viene modificato (in Accordato, Preferito o Rifiutato), ma un supervisore può ignorarla.

## Risoluzione di richieste

Quando WFM elabora le offerte, utilizza la regola di risoluzione configurata per il periodo di offerte (vedere le righe 9-12 in **Proprietà del periodo di offerte**) e risolve automaticamente le preferenze di astensione dal lavoro accordandole o effettuando qualche altra operazione, ad esempio inserendole in liste di attesa. Dopo la data/ora di chiusura, WFM continua a elaborare le richieste di astensione dal lavoro che non sono state elaborate in precedenza utilizzando le regole di risoluzione. Le richieste di astensione dal lavoro inviate dopo la data/ora di chiusura vengono elaborate secondo in base all'**ordine FIFO**.

## Algoritmo di assegnazione automatica delle offerte

Il processo di assegnazione delle offerte automatico viene eseguito più volte tra la data/ora di inizio dell'elaborazione e la data/ora di chiusura con una frequenza predefinita utilizzando il seguente algoritmo:

1. Per ciascun agente con stato **In attesa**:
  - Controllare se è scaduto il timeout dell'agente:
    - se è scaduto, impostare l'agente su **Scaduto**.

- 
2. Se sono presenti ancora agenti nello stato **In attesa**, che sono stati *ignorati* (vedere sopra):
    - FINE. Attendere fino alla successiva esecuzione.
  3. Elaborare l'elenco degli agenti nell'ordine predefinito e cercare gli agenti nello stato **Inserimento** e **Pronto**.
    - Se lo stato è **Pronto** o **Inserimento**, ma il periodo di offerte è **Timeout agente consentito** = 0 (che significa nessuna attesa affinché l'agente modifichi le richieste):
      - tentativo di accordare tutte le richieste di astensione dal lavoro in attesa (Preferito/In lista di attesa) entro questo periodo di offerte.
      - Se tutte le richieste in attesa sono state accordate correttamente:
        - impostare lo stato dell'agente su **Elaborato**, quindi passare all'agente successivo.
    - Non è stato possibile accordare alcune richieste in attesa o lo stato dell'agente è **Inserimento**, (ovvero il valore del periodo di offerte **Timeout agente consentito** è pari a > 0):
      - impostare lo stato dell'agente su **In attesa**.
      - Calcolare il tempo di attesa, aggiungendo la durata del timeout fino all'intervallo di disponibilità successivo dell'agente.
      - FINE. Attendere fino alla successiva esecuzione.
    - Continuare con l'agente successivo.

## In attesa:

l'intervallo di tempo che il sistema deve attendere l'agente o *<attendere l'agente fino a quando>* viene calcolato come segue:

1. Convertire l'ora corrente al fuso orario dell'agente e calcolare l'ora corrente dell'agente.
  2. Se l'agente è attualmente all'interno del turno schedulato dalla schedulazione principale.
    - Calcolare: *<ore rimanenti turno>* = *<ora fine turno>* - *<ora corrente>*.
    - Se il *<timeout del periodo di offerta configurato>* è inferiore alle *<ore rimanenti del turno>*, allora:
      - *<attendere l'agente fino a quando>* è l'*<ora corrente>* + il *<timeout del periodo di offerta configurato>*.
      - FINE.
    - Altrimenti:
      - il *<timeout rimanente>* = *<timeout del periodo di offerta configurato>*, - *<ore rimanenti turno>*.
      - L'ora corrente dell'agente passa alla mezzanotte del giorno successivo.
      - Calcolare **giorno successivo**.
  3. Oppure controllare se l'agente ha la schedulazione (ma non il turno inclusi, a titolo esemplificativo, giornata di astensione dal lavoro e/o eccezione di giornata intera) per il giorno di calendario dell'ora corrente dell'agente.
    - *<timeout rimanente>* = *<timeout del periodo di offerta configurato>*
-

- L'ora corrente dell'agente passa alla mezzanotte del giorno successivo.
  - Calcolare **giorno successivo**.
4. Oppure utilizzare il contratto dell'agente e verificare se l'agente si trova attualmente all'interno della disponibilità del contratto.
- Procedere come per il turno descritto sopra, ma utilizzare *<ora di fine disponibilità>* anziché *<ora di fine turno>*.

## Giorno successivo:

1. Verificare se esiste una schedulazione per il giorno dell'ora corrente dell'agente.
  - Verificare se si tratta di un turno che inizia all'ora corrente o dopo l'ora corrente.
    - Se il *<timeout rimanente>* è inferiore alla *<durata turno>*:
      - *<attendere l'agente fino a quando>* equivale all'*<ora di inizio turno>* + *<timeout rimanente>*
      - FINE
    - Altrimenti:
      - il *<timeout rimanente>* = *<timeout rimanente>* - *<durata turno>*.
2. Oppure verificare se esiste una finestra temporale di disponibilità del contratto per il giorno dell'ora corrente dell'agente.
  - Procedere come per il turno descritto sopra, ma utilizzare *<durata disponibilità>* anziché *<durata turno>*.
3. L'ora corrente dell'agente passa alla mezzanotte del giorno successivo.
4. Se l'ora corrente dell'agente è oltre l'intervallo di elaborazione del periodo di offerte:
  - *<attendere l'agente fino a quando>* = **Data e ora di chiusura** del periodo offerte.
  - FINE
5. Calcolare **giorno successivo**.

## Visualizzazioni di Web for Supervisors nelle versioni precedenti

Se la versione del back-end di WFM 8.5.2 distribuito nell'ambiente in uso è precedente a 8.5.203, le visualizzazioni delle offerte di astensione dal lavoro visualizzate nell'interfaccia corrispondono maggiormente al contenuto in questo argomento con l'eccezione degli argomenti **Inserimento e modifica delle richieste di astensione dal lavoro** e **Algoritmo di assegnazione automatica delle offerte**, che non valgono per le versioni precedenti a 8.5.203.

Gli agenti possono inoltre inviare richieste di astensione dal lavoro con la stessa procedura di sempre, ma WFM non esegue la funzione di accordo automatico né effettua qualsiasi altra operazione se le richieste sono all'interno di una finestra di richieste di astensione dal lavoro configurata (anche parzialmente). WFM elabora tali richieste alla data e all'ora stabilite per il processo di offerte (data/

ora di risoluzione).

# Creazione e configurazione di periodi di offerte

Utilizzare le procedure e le informazioni contenute in questo argomento per **creare**, **copiare**, **eliminare** e **sospendere** i periodi di offerte.

## Creazione di periodi di offerte

Per creare e configurare un periodo di offerte:

1. Selezionare **Configurazione > Periodi offerte astensione dal lavoro**.
2. Selezionare un sito all'interno di un'unità operativa, quindi fare clic su **Nuovo** .  
Viene aperto il riquadro **Proprietà**.
3. Impostare le **Proprietà** del periodo di offerte.
4. **Associare i siti** a questo periodo offerte.
5. Fare clic su **Salva ora**  .

### Suggerimento

È possibile creare periodi di offerte per lo stesso sito che si sovrappongono all'interno della data/ora di inizio e della data/ora di fine, ma il periodo di tempo compreso tra la data/ora di apertura e la data/ora di chiusura non deve sovrapporsi o intersecarsi.

## Copia di periodi di offerte

Se si desidera creare un altro periodo di offerte, utilizzando proprietà simili a quelle di un periodo esistente, creare un nuovo periodo di offerte copiandone uno esistente e quindi apportare le modifiche necessarie.

Per copiare di un periodo di offerte:

1. Selezionare un periodo di offerte nell'elenco, quindi fare clic su **Copia**  .  
Viene visualizzata la gerarchia di unità operative e siti all'interno dell'impresa.

2. Nel campo **Nome**, immettere un nome per il periodo di offerte.
3. Modificare le impostazioni di data/ora di apertura, elaborazione, inizio e fine, secondo necessità.
4. Selezionare i siti che si desidera associare al periodo di offerte, quindi fare clic su **Salva ora** .

## Eliminazione di periodi di offerte

Per eliminare un periodo di offerte:

1. Nel riquadro **Periodi offerte astensione dal lavoro**, selezionare il periodo di offerte che si desidera eliminare.
2. Fare clic su **Elimina** .
3. Quando viene aperta la finestra di dialogo **Conferma**, selezionare **Si** per eliminare il periodo di offerte selezionato oppure **No** per annullare l'operazione.

## Sospensione di un periodo di offerte

È possibile sospendere temporaneamente il processo di assegnazione delle offerte per il periodo di offerte selezionando la casella di controllo **Non elaborare questo periodo offerte** nel riquadro **Proprietà**. Quando questa opzione è selezionata, le richieste di astensione dal lavoro per il periodo di offerte non vengono elaborate. Quando la casella di controllo è deselezionata, l'elaborazione delle offerte riprende dal punto in cui è stata interrotta.

Se la data e l'ora correnti sono anteriori alla data/ora di inizio elaborazione o posteriori alla data/ora di fine, l'elaborazione non verrà ripresa.

## Proprietà del periodo di offerte

Quando si creano nuovi periodi di offerte è necessario configurare le proprietà. È importante comprendere l'impatto di queste impostazioni sul processo di assegnazione delle offerte, in particolare quando si impostano le varie proprietà di data e ora per più periodi di offerte.

### Controlli del riquadro Proprietà

Controllo	Descrizione
<b>Nome</b>	Il nome del periodo di offerte.

Controllo	Descrizione
<b>Attività multisito</b> 	<p>Apri un elenco delle attività multisito (AMS), per consentire all'utente di selezionarne una da associare al periodo di offerte astensione dal lavoro. Quando le AMS vengono associate a un periodo di offerte, gli agenti che possono eseguire le AMS possono richiedere astensioni dal lavoro all'interno del periodo di offerte.</p>
<b>Data e ora di apertura</b>	<p>La data e l'ora di inizio applicazione delle regole del periodo di offerte alle richieste di astensione dal lavoro dell'agente. Il processo inizia a raggruppare le richieste.</p> <p>Gli agenti non possono inviare richieste per il periodo di offerte prima della data/dell'ora di apertura. Tuttavia, possono inviare richieste per qualsiasi altro periodo di offerte configurato per lo stesso <b>intervallo</b>, se l'invio è avvenuto dopo la data/ora di apertura e prima della data/ora di chiusura.</p>
<b>Data e ora di inizio elaborazione</b>	<p>La data e l'ora in cui il periodo di offerte avvierà l'elaborazione delle richieste di astensione dal lavoro.</p>
<b>Data e ora di chiusura</b>	<p>La data e l'ora in cui il periodo di offerte terminerà l'elaborazione delle richieste di astensione dal lavoro.</p> <p>Il processo di assegnazione delle offerte viene eseguito più volte tra la data/ora di inizio dell'elaborazione e la data/ora di chiusura, l'elaborazione delle richieste di astensione dal lavoro inizia a raggruppare nella data/ora di apertura.</p>
<b>Data e ora di inizio</b>	<p>La data e l'ora di inizio dell'intervallo del periodo di offerte per le richieste di astensione dal lavoro.</p>
<b>Data e ora di fine</b>	<p>La data e l'ora di fine dell'intervallo del periodo di offerte per le richieste di astensione dal lavoro.</p> <p>Le proprietà della data/ora di inizio e della data/ora di fine determinano l'intervallo per le richieste di astensione dal lavoro che sono interessate dalle regole di questo periodo di offerte. Quando si impostano le date/ore, si presentano due scenari, che è necessario conoscere:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Più periodi di offerte configurati per lo stesso intervallo</i>—Se si stanno configurando più periodi di offerte con le stesse date/ore di inizio e di fine, assicurarsi che l'intervallo tra la data/ora di apertura e quello tra la data/ora di chiusura non si intersechino o sovrappongano.</li> <li>• <b>Superamento dei limiti dell'intervallo</b>—Le date di tutte le richieste di astensione dal</li> </ul>

Controllo	Descrizione
	<p>lavoro contemporanee devono rientrare o superare l'intervallo di data/ora di inizio e di fine. Se gli agenti richiedono un'astensione dal lavoro per le date che superano il limite del periodo di offerte, devono presentare richieste separate, e ogni richiesta deve trovarsi all'interno o all'esterno dell'intervallo di data/ora di inizio e data/ora di fine. Le richieste presentate a cavallo dell'intervallo verranno rifiutate.</p>
<b>Elenco a discesa</b> <i>Fuso orario</i>	<p>Il fuso orario che verrà utilizzato per le date e ore impostato per questo periodo di offerte. È possibile selezionare il fuso orario dell'unità operativa, se lo si desidera.</p>
<b>Timeout agente consentito</b>	<p>Quando lo stato dell'agente è <b>In attesa</b>, l'intervallo di tempo (in ore e minuti) in cui all'agente sarà permesso di modificare le richieste di astensione dal lavoro in conformità con i limiti di astensione dal lavoro.</p> <p>Se il processo di assegnazione delle offerte trova un agente le cui preferenze di astensione dal lavoro non possono essere accordate, rimane in attesa dell'intervallo di tempo specificato in questa proprietà, prima di passare al successivo agente. Tuttavia, se un agente non è disponibile per l'intero periodo di attesa, il processo di assegnazione delle offerte non conta il tempo non disponibile. Il tempo disponibile è determinato dalla schedulazione dell'agente o, se la schedulazione non è disponibile, dal suo contratto.</p>
<b>Numero massimo di settimane che è possibile richiedere</b>	<p>Il numero massimo di settimane che l'agente può richiedere per l'intero periodo di offerte all'interno di più richieste.</p>
<b>Numero massimo di giorni che è possibile richiedere</b>	<p>Il numero massimo di giorni che l'agente può richiedere per l'intero periodo di offerte all'interno di più richieste.</p>
<b>Numero massimo di ore che è possibile richiedere</b>	<p>Il numero massimo di ore che l'agente può richiedere per l'intero periodo di offerte all'interno di più richieste.</p> <p>Il valore predefinito è 0 per il <b>numero massimo di &lt;settimane, giorni, ore&gt; che è possibile richiedere</b>. Ciò indica che questo vincolo non è rispettato per questo periodo di offerte.</p> <p>Solo le richieste di astensione dal lavoro effettuate dopo la data/ora di apertura del periodo di offerte vengono considerate in base alle impostazioni del <b>numero massimo di &lt;settimane, giorni, ore&gt;</b>.</p>
<b>Numero minimo di giorni consecutivo</b>	<p>Il numero minimo di giorni consecutivi che l'agente</p>

Controllo Descrizione	
	<p>può includere in un'unica richiesta.</p> <p>Il valore predefinito è 0 per questa proprietà, che indica che questo vincolo non è rispettato per questo periodo di offerte.</p> <p>Questa proprietà definisce il numero richiesto di richieste di giornate di astensione dal lavoro e ore di astensione dal lavoro combinate per una sola richiesta. Se gli agenti dispongono di giorni di astensione dal lavoro definiti dal contratto, giornate di astensione dal lavoro accordate in calendario o giorni di astensione dal lavoro in schemi di rotazione, vengono considerati nel parametro di giorni consecutivi minimi. In altre parole, gli agenti non devono richiedere astensioni dal lavoro per i giorni di astensione dal lavoro noti.</p>
<p><b>La casella</b> <i>Consenti solo giornate intere di astensione dal lavoro</i></p>	<p>Quando è selezionata, gli agenti possono richiedere astensioni dal lavoro per l'intera giornata (e non per la giornata parziale).</p>
<p><b>Pulsanti di opzione</b> <i>Criteri</i></p>	<p>Le 4 priorità disponibili per questo periodo di offerte: <b>Gerarchia, Anzianità, Anzianità e Gerarchia</b> o <b>Primo arrivato, primo servito</b>. Le richieste verranno accordate, rifiutate o messe in lista di attesa in base alla priorità selezionata.</p> <p>Se i criteri di ordinamento sono impostati su <b>Primo arrivato, primo servito</b>, la data e l'ora sono desunte dall'ultima data/ora dell'ultima modifica dell'agente del suo stato di offerte in <b>Pronto</b>, (e non la data/ora di invio della richiesta).</p>
<p><b>Casella di controllo.</b> <i>Non elaborare questo periodo offerte astensione dal lavoro. (Verrà automaticamente controllato dal sistema dopo l'elaborazione)</i></p>	<p>Consente di <b>sospendere</b> il processo di assegnazione delle offerte se, per qualsiasi motivo, è necessario sospenderlo temporaneamente o se non si desidera che il periodo di offerte venga elaborato per qualsiasi motivo.</p> <p>Se si seleziona questa casella di controllo per un periodo di offerte esistente, assicurarsi di salvare le impostazioni <b>Proprietà</b>.</p>
<p><b>Messaggi agli agenti</b></p>	<p>Consente di aggiungere qualsiasi messaggio ritenuto rilevante per l'agente riguardo a questo periodo di offerte.</p>

## Visualizzazioni di Web for Supervisors nelle versioni precedenti

Se la versione del back-end di WFM 8.5.2 distribuito nell'ambiente in uso è precedente a 8.5.203, le visualizzazioni delle offerte di astensione dal lavoro presenti nell'interfaccia si avvicinano di più alle procedure descritte di seguito. L'unico altro argomento in questa pagina valido per le versioni precedenti a DRAFT03, è **Eliminazione di periodi di offerte**.

## Configurazione di periodi di offerte di astensione dal lavoro

Per configurare un periodo di offerte:

1. Nel modulo **Configurazione**, selezionare **Configurazione > Periodi offerte astensione dal lavoro**.
2. Selezionare un sito all'interno di un'unità operativa, quindi fare clic su **Nuovo** .  
**Viene visualizzato il riquadro Proprietà periodo offerte astensione dal lavoro.**
3. Immettere i parametri dei periodi di offerte nei seguenti campi:
  - **Nome**—Immettere un nome per il periodo di offerte.
  - **Data e ora di elaborazione**—Immettere la data e l'ora in cui le richieste all'interno del periodo di offerte verranno elaborate.
  - **Data e ora inizio**—Immettere la data e l'ora di inizio del periodo di offerte.
  - **Data e ora fine**—Immettere la data e l'ora di fine del periodo di offerte.
4. Nell'elenco a discesa, selezionare un fuso orario. (È possibile selezionare il fuso orario dell'unità operativa, se lo si desidera).
5. Immettere un valore in **Numero minimo di giorni per richiesta**.
6. Selezionare una delle quattro priorità del periodo di offerte: **Gerarchia, Anzianità, Anzianità e Gerarchia** o **Primo arrivato, primo servito**.  
Le richieste verranno accordate, rifiutate o messe in lista di attesa, in base alla priorità assegnata.
7. Selezionare la casella di controllo **Non elaborare questo periodo offerte astensione dal lavoro. (Verrà automaticamente controllato dal sistema dopo l'elaborazione)** se non si desidera che il periodo di offerte venga elaborato per qualsiasi motivo.
8. Nel campo **Messaggi agli agenti**, aggiungere qualsiasi messaggio che si ritiene rilevante per questo periodo di offerte.
9. **Associare i siti** a questo periodo offerte.
10. Fare clic su **Salva ora** .

### Suggerimento

Durante il salvataggio dei periodi di offerte, se le date di due periodi per lo stesso sito si sovrappongono, WFM visualizza un messaggio di errore.

## Copia di un periodo di offerte

Per copiare un periodo di offerte e modificare i siti associati a esso:

1. Selezionare un periodo di offerte nell'elenco, quindi fare clic su **Copia** .  
Viene visualizzata la gerarchia di unità operative e siti all'interno dell'impresa.
2. Nel campo **Nome**, immettere un nome per il periodo di offerte.

3. Selezionare il sito che si desidera associare al periodo di offerte, quindi fare clic su **Salva ora**  .

## Stati degli agenti nel processo di offerta

Il riquadro **Stato** nella visualizzazione **Offerte di astensione dal lavoro** include l'elenco degli agenti che hanno presentato richieste entro il periodo di offerte e li dispone in base all'ordine di elaborazione dell'assegnazione dell'offerta. È possibile utilizzare il riquadro **Stato** per modificare manualmente lo stato dell'agente durante la gestione delle richieste di astensione dal lavoro dell'agente entro i periodi di offerte.

Le informazioni relative allo stato degli agenti vengono visualizzate nelle seguenti colonne:

- **Azioni** —Se si fa clic su questa icona, i **dettagli dell'astensione dal lavoro** dell'agente vengono visualizzati in una finestra separata.
- **Ordine**—Indica la posizione dell'agente nella coda di elaborazione di assegnazione dell'offerta.
- **Agenti**—Il nome e cognome dell'agente.
- **Stato**—Lo stato dell'agente: **Inserimento**, **Ignorato**, **Pronto**, **In attesa**, **Elaborato** o **Timeout**.
- **Modificato**—La data e l'ora in cui lo stato corrente dell'agente è stato modificato.
- **Data di fine attesa**—La data di fine del periodo di attesa per le modifiche alle richieste dell'agente e il momento in cui l'assegnazione dell'offerta si sposta sull'agente successivo nella coda.
- **Sito**—Il nome del sito dell'agente.
- **Team**—Il nome del team dell'agente.

## In che modo gli stati influiscono sull'elaborazione delle richieste

Lo stato dell'agente determina come e quando le richieste di astensione dal lavoro vengono elaborate per l'assegnazione dell'offerta. È ad esempio possibile selezionare gli stati seguenti nell'elenco a discesa relativo:

- **Inserimento**—Lo stato iniziale (impostazione predefinita) assegnato all'agente, che indica che l'agente può immettere richieste di astensione dal lavoro da aggiungere alla coda del periodo di offerte. Agenti e supervisor possono impostare questo stato ogniqualvolta che gli agenti desiderano modificare le proprie richieste. Durante l'elaborazione delle offerte, WFM imposta lo stato di assegnazione delle offerte su **In attesa** e invia all'agente una notifica e-mail.
- **Pronto**—Generalmente impostato dall'agente, indica che le richieste di astensione dal lavoro sono state inviate e sono pronte per l'elaborazione. Agenti e supervisor possono impostare questo stato in qualsiasi momento. WFM elabora le richieste e ne imposta lo stato su **Elaborato** o **In attesa**, a seconda delle regole o dei vincoli di assegnazione dell'offerta.
- **Ignorato**—I supervisor possono impostare manualmente questo stato in qualsiasi momento: indica che il processo di assegnazione dell'offerta non deve considerare le richieste dell'agente. WFM ignora le richieste dell'agente durante il processo di assegnazione delle offerte.

Gli stati seguenti sono impostati dal processo di assegnazione delle offerte; né i supervisor né gli

agenti possono impostarli:

- **In attesa**—Impostato quando il processo di assegnazione delle offerte non può accordare tutte le richieste. Indica che il processo è in attesa che l'agente immetta o modifichi le sue richieste di astensione dal lavoro. Una volta terminato il periodo di attesa (la data viene visualizzata nella colonna **Data di fine attesa**) o se il processo rileva che tutte le richieste modificate possono essere accordate, viene ripresa l'elaborazione.
- **Elaborato**—Questo stato viene impostato quando tutte le richieste dell'agente vengono concesse correttamente o quando l'agente non ha inviato alcuna richiesta. Il processo verifica anche gli elementi che potrebbero essere già stati accordati.
- **Scaduto**—Impostato quando il periodo di tempo assegnato all'agente per modificare o immettere le richieste di astensione dal lavoro è scaduto. A questo punto, il processo passa all'agente successivo.

## Suggerimento

I periodi di offerte creati prima della migrazione all'ultima versione DRAFT non avranno alcun agente di record salvato, pertanto gli stati dell'agente verranno impostati automaticamente su **Inserimento**, ma è possibile modificarli dopo la migrazione per essere rispettate le nuove regole. Se non si apportano modifiche alle proprietà del periodo di offerte in seguito alla migrazione, le funzioni del periodo di offerte *precedente* funzionano.

## Modifica dello stato di un agente

Per modificare lo stato di un agente:

1. Fare clic sulla scheda **Stato**.
2. Nella colonna **Stato** (dell'agente di cui si desidera modificare lo stato), fare clic sull'elenco a discesa per selezionare **Inserimento**, **Pronto**, **Elaborato** o **Ignorato**.
3. Fare clic su **Salva** .

La colonna **Modificato** mostra la data e l'ora della modifica.

## Visualizzazione dei dettagli di un'astensione dal lavoro per un agente

1. Fare clic sulla scheda **Stato**.

- 
2. Cercare l'agente per cui si desidera visualizzare i dettagli e fare clic su **Azioni**  nella prima colonna. **I dettagli dell'astensione del lavoro dell'agente vengono visualizzati in una finestra separata.**
  3. Se necessario, fare clic su **Ordina**  e selezionare **Data, Voce, Ora di inizio, Ora di fine, Ore pagate, Stato richiesto, Stato effettivo.**

## Cosa c'è nei dettagli?

La finestra **Dettagli astensione dal lavoro** contiene le seguenti informazioni:

- Il nome dell'agente.
- Il periodo o l'intervallo di date nel quale sono state effettuate le richieste di astensione dal lavoro (corrisponde alle date di inizio e di fine inserite dall'utente nelle **Proprietà del periodo di offerte**).
- Una tabella contenente informazioni dettagliate nelle seguenti colonne: **Data, Voce, Ora di inizio, Ora di fine, Ore pagate, Stato richiesto, Stato effettivo.**
- L'icona **Ordina** , che consente di ordinare i dati per data, voce, ora di inizio, ora di fine, ore pagate, stato richiesto e stato effettivo.

## Associazione di siti ad attività multisito

Workforce Management consente di scegliere la modalità con cui associare gli agenti ai periodi di offerte. Nella maggior parte dei casi, l'associazione degli agenti **utilizzando i siti** viene accettata correttamente. Tuttavia, si consiglia di utilizzare un approccio più granulare per le offerte di astensione dal lavoro associando gli agenti **utilizzando le attività multisito** (AMS).

### Associazione di siti a periodi di offerte

Per associare uno o più siti a un periodo di offerte:

1. nel riquadro **Periodi di offerte astensione dal lavoro**, selezionare il periodo di offerte che si desidera associare a un sito.
2. Fare clic su **Siti**, quindi immettere un segno di spunta accanto a uno o più siti.
3. Fare clic su **Salva ora**  .

### Rimozione di un sito da un periodo di offerte

Per rimuovere un sito da un periodo di offerte:

1. Rimuovere il segno di spunta accanto al sito che si desidera rimuovere.
2. Fare clic su **Salva ora**  .

### Associare un'attività multisito a un periodo di offerte

Quando si associa un'attività multisito a un periodo di offerte, è consigliabile utilizzare un'AMS con limiti configurati per l'astensione dal lavoro che gli agenti possano utilizzare per presentare le offerte. Tuttavia, è possibile utilizzare le attività multisito solo per associare gli agenti, se lo si desidera.

#### Suggerimento

Per assicurare che tutti gli agenti associati alle AMS vengano assegnati al periodo di offerte, selezionare tutti i siti (come nella procedura descritta **anteriamente**).

---

Per associare un'attività multisito a un periodo di offerte:

1. nel riquadro **Periodi di offerte astensione dal lavoro**, selezionare il periodo di offerte che si desidera associare a un'attività multisito.
2. Nel riquadro Proprietà, fare clic su **Modifica** , accanto al campo Attività multisito.  
**Un elenco delle attività multisito verrà aperto in un riquadro separato.**
3. Selezionare un'AMS, quindi fare clic su **Applica** .  
**L'AMS apparirà nel campo AMS nel riquadro Proprietà.**

## Rimuovere un'attività multisito da un periodo di offerte

Per rimuovere un'attività multisito da un periodo di offerte:

1. nel riquadro Proprietà, fare clic sul pulsante **x** accanto al campo Attività multisito.  
**L'AMS verrà rimossa e il campo rimarrà vuoto.**
2. Se si desidera selezionare un'altra AMS senza rimuovere quella esistente, selezionare l'AMS che si desidera aggiungere dall'elenco e fare clic su **Applica** .  
**L'ultima attività selezionata sostituirà quella esistente nel campo AMS.**

Nel caso in cui ci sia un lungo elenco di AMS, utilizzare l'opzione **Ordina**  per ordinarle in ordine crescente o decrescente, oppure immettere il nome dell'AMS che si desidera utilizzare nel campo

y**Cerca** .

---

# Gruppi di stati schedulazione

Un *Gruppo di stati di schedulazione* è una raccolta di stati di schedulazione collegata a un sito.

Se al momento dell'importazione del sito si seleziona **Genera gruppi stati schedulazione predefiniti e tipi di eccezione**, vengono automaticamente visualizzati i seguenti gruppi di stati di schedulazione:

- Lavoro asincrono
- Giornate di astensione dal lavoro
- Tipi di eccezioni
- Lavoro personale permanente
- Lavoro immediato
- Nessuna attività
- Elementi turno/pasti
- Astensione dal lavoro

La visualizzazione Gruppo stati schedulazione consente di **creare** un nuovo gruppo, **copiare e incollare** un gruppo esistente, **modificare** ed **eliminare** gruppi. Vedere **Configurazione dei gruppi di stati di schedulazione**.

Per informazioni sulle regole di conformità delle impostazioni per gruppi di stati di schedulazione, vedere **Configurazione delle regole di conformità**.

## Gruppi di stati di schedulazione e stati Genesys

Ciascun gruppo di stati di schedulazione è associato a uno o più stati Genesys, ad esempio CallRing o WaitForNextCall. Ciascun gruppo può contenere anche un codice di motivazione supplementare (ausiliario), inviato con lo stato Genesys corrispondente che fornisce ulteriori informazioni sulle attività effettuate dall'agente.

### Importante

I codici ausiliari non sono supportati per tutti gli stati Genesys. Il T-Server in uso determina quali stati Genesys supportano codici ausiliari. Consultare la documentazione del T-Server in uso per determinare quali stati Genesys possono supportare codici ausiliari.

A ciascun gruppo di stati di schedulazione è possibile applicare valori di **Inizio prima di soglia** e **Inizio dopo soglia**, che semplificano il tracciamento della conformità degli agenti. Queste funzioni possono essere configurate nella scheda **Regole di conformità**.

---

## Informazioni sugli stati di schedulazione

Gli stati di schedulazione che è possibile includere nei relativi gruppi sono:

- Tutte le pause configurate per il sito
- Tutti i pasti configurati per il sito
- Tutte le attività configurate per il sito
- Tutti i tipi di eccezioni configurati per il sito
- Tutti i tipi di astensione dal lavoro configurati per il sito
- Stati fissi, quali:
  - Stati generici pausa, pasto, eccezione e attività che possono essere utilizzati in sostituzione di pause, pasti, eccezioni e attività specifiche.
  - Giornata di astensione dal lavoro, Ferie, Nessuna attività

### Suggerimento

Utilizzare gli stati fissi per indicare lo stato per cui l'agente è schedulato, quando uno specifico tipo di stato di schedulazione (ad esempio un tipo di eccezione) è stato eliminato da WFM.

# Configurazione dei gruppi di stati di schedulazione

Per creare un gruppo di stati di schedulazione, è necessario innanzitutto selezionare un sito all'interno di un'unità operativa. Quando si seleziona un gruppo di stati di schedulazione o se ne crea uno nuovo, viene aperto il riquadro **Proprietà gruppo stati schedulazione**.

Nei seguenti argomenti vengono fornite le informazioni per facilitare la creazione e la gestione dei gruppi di stati schedulazione:

- [Controlli del riquadro Gruppi stati schedulazione](#)
- [Controlli del riquadro Proprietà gruppo stato](#)
- [Controlli del riquadro Tipo stato](#)
- [Assegnazione di uno stato a più gruppi](#)
- [Creazione gruppi di stati schedulazione](#)
- [Creazione di gruppi utilizzando un'operazione di copia e incolla](#)
- [Modifica di gruppi di stati schedulazione](#)
- [Eliminazione di gruppi di stati schedulazione](#)

## Controlli del riquadro Gruppi di stati schedulazione

 <b>Campo Cerca</b>	Immettere i criteri di ricerca. Ad esempio, il nome del gruppo di stati di schedulazione.
 <b>Nuova</b>	Fare clic per <b>creare</b> un nuovo gruppo di stati di schedulazione.
 <b>Elimina</b>	Fare clic per <b>eliminare</b> un gruppo di stati di schedulazione esistente.
 <b>Copia</b>	Fare clic per <b>copiare e incollare</b> un gruppo di stati di schedulazione esistente.
 <b>Guida</b>	Fare clic per visualizzare un argomento della Guida relativo al riquadro <b>Gruppo stati schedulazione</b> .

## Controlli del riquadro Proprietà gruppo stati schedulazione

 <b>Salva ora</b>	Fare clic per salvare le modifiche apportate a questo riquadro.
 ?	Fare clic per visualizzare un argomento della Guida relativo al riquadro <b>Proprietà gruppo stati</b>

	<b>schedulazione.</b>
<i>Campo</i> <b>Nome</b>	Immettere un nome per il gruppo di stati di schedulazione.
<b>Elenco a discesa Tipo</b>	Selezionare un tipo di gruppo di stati di schedulazione, ad esempio <b>Nessuno</b> (predefinito), <b>Tempo improduttivo pianificato</b> , <b>Tempo improduttivo non pianificato</b> , <b>Lavoro effettivo</b> .
 <b>Assegna stati schedulazione</b>	Fare clic per assegnare uno stato di schedulazione al gruppo e aprire il riquadro <b>Tipo stato</b> , in cui è possibile selezionare uno stato scegliendo tra vari tipi (vedere i controlli di seguito).
 <b>Annulla assegnazione stati schedulazione</b>	Fare clic per rimuovere o annullare l'assegnazione di uno stato di schedulazione.

### Controlli del riquadro Tipo stato

 <b>Applica</b>	Fare clic per applicare lo stato al gruppo di stati di schedulazione.
 <b>Chiudi</b>	Fare clic per chiudere il riquadro <b>Tipo stato</b> .
 ?	Fare clic per visualizzare un argomento della Guida relativo al riquadro <b>Tipo stato</b> .
<b>Elenco a discesa</b> <i>Tipo stato</i>	Selezionare un tipo di stato per il gruppo di stati di schedulazione, ad esempio <b>Stato fisso</b> , <b>Attività</b> , <b>Tipo eccezione</b> , <b>Pausa</b> , <b>Pasto</b> o <b>Tipo astensione dal lavoro</b> .
<input type="checkbox"/> <b>Casella di controllo</b> <i>Mostra stati assegnati</i>	Selezionare questa casella per visualizzare gli stati già assegnati. Se selezionata, il nome del gruppo di stati di schedulazione a cui questo stato è assegnato viene visualizzato nella colonna <b>Gruppo stati schedulazione</b> .
 <b>Campo</b> <i>Cerca</i>	Immettere i criteri di ricerca. Ad esempio, se è stato selezionato <b>Tipo eccezione</b> nell'elenco a discesa <b>Tipo stato</b> , immettere il nome di un tipo di eccezione, ad esempio <b>Exc1</b> o <b>Exc2</b> .

### Assegnazione di uno stato a più gruppi

È possibile assegnare gli stessi stati di schedulazione a diversi gruppi di stati di schedulazione nella stessa unità operativa. Ad esempio, è possibile assegnare lo stato TipoEccezione1 a GSS1 (sotto Sito1 & sotto UO1) e a GSS2 (sotto Sito2 & sotto UO1) contemporaneamente—ma solo perché entrambi i gruppi di stati di schedulazione sono sotto la stessa unità operativa (UO1).

Precedentemente, uno stato di schedulazione poteva essere assegnato a un gruppo di stati di schedulazione solo una volta in un dato momento.

## Gruppi di stati di schedulazione preimpostati

I gruppi di stati di schedulazione creati con una precedente versione di Workforce Management vengono trasferiti in WFM Web come gruppi pre-configurati. I gruppi predefiniti, che possono essere **modificati** o **eliminati** sono: **Lavoro asincrono**, **Giornate di astensione dal lavoro**, **Tipi di eccezioni**, **Lavoro personale permanente**, **Lavoro immediato**, **Nessuna attività**, **Elementi turno/pasti** e **Astensione dal lavoro**.

### Importante

*Gruppo di stati di schedulazione Ferie* precedentemente utilizzato non è più disponibile. Ferie è ora un tipo di astensione dal lavoro predefinito all'interno del gruppo di stati di schedulazione Astensione dal lavoro. Tutti i gruppi di stati di schedulazione Ferie precedentemente configurati vengono migrati nel tipo di astensione dal lavoro Ferie creato automaticamente.

## Creazione gruppi di stati schedulazione

1. Nel riquadro **Configurazione > Gruppi stati schedulazione**, selezionare il sito per cui si desidera creare il gruppo di stati di schedulazione.
2. Nel riquadro **Gruppi stati schedulazione**, selezionare **Nuovo** .  
Il nuovo gruppo di stati di schedulazione viene visualizzato con un nome predefinito e viene aperto il riquadro **Proprietà gruppo stati schedulazione**.
3. Nel campo **Nome**, immettere un nome per il gruppo di stati di schedulazione. Deve essere univoco all'interno del sito.
4. Nell'elenco a discesa **Tipo**, selezionare un tipo di stato: **Nessuno** (predefinito), **Tempo improduttivo pianificato**, **Tempo improduttivo non pianificato** o **Lavoro effettivo**.
5. Assegnare gli stati di schedulazione al gruppo facendo clic su **Assegna stati schedulazione** .  
Viene aperto il riquadro **Tipo stato**.

### Suggerimento

Per rimuovere qualsiasi stato di schedulazione, selezionarlo e fare clic su **Annulla assegnazione stati**

**schedulazione** 

6. Selezionare un tipo di stato nel menu a discesa **Tipo stato**.  
Nella metà inferiore del riquadro viene visualizzato un elenco di stati associati al tipo di stato selezionato.
7. Facoltativo: per visualizzare qualsiasi stato già assegnato al gruppo di stati di schedulazione, fare clic

sulla casella di controllo **Mostra stati assegnati**.

- Una volta terminata l'aggiunta degli stati di schedulazione, fare clic su **Applica**  .
- Nell'elenco a discesa del riquadro **Proprietà gruppo stati schedulazione**, selezionare **Regole di conformità** per continuare la configurazione del gruppo di stati di schedulazione. Vedere [Configurazione delle regole di conformità](#).

## Creazione di gruppi utilizzando un'operazione di copia e incolla

Per creare un nuovo gruppo di stati di schedulazione eseguendo un'operazione di copia e incolla di un gruppo esistente:

- Nel riquadro **Gruppi stati schedulazione**, selezionare un gruppo di stati di schedulazione.
- Selezionare **Copia**  .  
Viene aperto il riquadro **Copia gruppo stati schedulazione <nome gruppo stati schedulazione>**.
- Immettere un nome per il nuovo gruppo di stati di schedulazione. Deve essere univoco all'interno del sito.

### Suggerimento

Se il nome non è univoco, viene aperto il riquadro **Rivedi messaggi di convalida**, con una descrizione del messaggio di errore. In questo caso, viene specificata la presenza di un nome duplicato

- Nella metà inferiore del riquadro, selezionare l'unità operativa e il sito a cui si desidera associare il gruppo di stati di schedulazione.
- Fare clic su **Salva ora**  .  
Il nuovo gruppo di stati di schedulazione viene visualizzato nell'elenco di oggetti in base all'ordinamento selezionato (crescente o decrescente).

## Modifica di gruppi di stati di schedulazione

È possibile modificare qualsiasi gruppo di stati di schedulazione, sia preimpostato, che creato dall'utente.

Per modificare un gruppo di stati di schedulazione:

- Selezionare il riquadro **Gruppo stati schedulazione**, quindi apportare le modifiche nei riquadri **Proprietà gruppo stato schedulazione** e **Regole di conformità**.
- Se necessario, cambiare il nome del gruppo di stati di schedulazione. Deve essere univoco all'interno

del sito.

3. Modificare il tipo di stato selezionando uno dei quattro **tipi di stato** nell'elenco a discesa.
4. Utilizzare le opzioni **Assegna stati schedulazione**  o **Annulla assegnazione stati schedulazione**  per modificare l'assegnazione degli stati per questo gruppo.
5. Una volta terminata la modifica dell'assegnazione degli stati di schedulazione, fare clic su **Applica**  .
6. Fare clic su **Salva ora**  .
7. Nella parte superiore del riquadro **Proprietà gruppo stati schedulazione**, fare clic su **Regole di conformità** per continuare la configurazione del gruppo di stati di schedulazione. Vedere [Configurazione delle regole di conformità](#).

### Importante

Se si apportano modifiche a un Gruppo stati schedulazione (assegnazione o annullamento dell'assegnazione di uno stato oppure modifica della regola di conformità), la data effettiva Gruppo stati schedulazione viene automaticamente aggiornata alla data corrente.

## Eliminazione di gruppi di stati di schedulazione

Per eliminare un gruppo di stati di schedulazione selezionato dal riquadro **Gruppi stati schedulazione**:

1. Selezionare il gruppo di stati di schedulazione che si desidera eliminare.
2. Fare clic su **Elimina**  .
3. Quando viene aperta la finestra di dialogo di **conferma**, fare clic su **Sì**.  
Il gruppo di stati di schedulazione viene eliminato e tutti gli stati di schedulazione inclusi al suo interno vengono ora visualizzati nel riquadro **Tipo stato**.

## Configurazione delle regole di conformità

È possibile configurare regole di conformità per ciascun gruppo di stati di schedulazione e per più canali multimediali all'interno di un sito. Queste regole indicano a Data Aggregator quali standard utilizzare durante il monitoraggio delle prestazioni degli agenti. Per visualizzare il riquadro **Regole di conformità**, selezionare **Regole di conformità** nella parte superiore del riquadro **Proprietà gruppo stati schedulazione**.

### Controlli del riquadro Regole di conformità

 <b>Salva ora</b>	Fare clic per salvare le modifiche apportate a questo riquadro.
 <b>Associa stati correnti Genesys</b>	Fare clic per associare stati correnti Genesys a gruppi di stati di schedulazione.
 <b>Elimina stato</b>	Fare clic per eliminare uno stato Genesys associato.
 ?	Fare clic per visualizzare un argomento della Guida relativo al riquadro <b>Regole di conformità</b> .

### Livelli soglia di conformità

<b>Canale</b>	<p>Fare clic per configurare il canale multimediale per il gruppo di stati di schedulazione. Selezionare uno dei tre pulsanti di opzione:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Nessuno</b>—Gruppi di stati di schedulazione che non contengono alcuna attività non lavorativa e che non dispongono di un canale specifico (e che pertanto appartengono a tutti i canali).</li> <li>• <b>Voce/Non specificato</b>—I gruppi di stati di schedulazione che utilizzano questo canale contengono attività correlate alla voce e altri lavori non correlati ad altri canali configurati, ad esempio altre attività in canali non multimediali.</li> <li>• <b>Specificare nome</b>—I gruppi di stati di schedulazione con questo nome contengono attività e altri lavori da effettuare in questo canale.</li> </ul> <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px; margin-top: 10px;"> <p><b>Importante</b> È necessario che il nome del canale corrisponda al nome utilizzato nelle statistiche Stat Server (e inviato a WFM).</p> </div>
---------------	---

<b>Nome canale</b>	Immettere un nome per il canale selezionato.
--------------------	--

## Mappature stati correnti Genesys

<i>Campo</i> <b>Soglia Inizio prima di</b>	Immettere un'ora di inizio. Corrisponde al tempo considerato conforme prima dell'inizio di uno stato di schedulazione.  I valori validi sono compresi tra 0 e 20. Il valore predefinito è 20.
<i>Campo</i> <b>Fine dopo soglia</b>	Immettere un'ora di fine. Corrisponde al tempo considerato conforme prima della fine di uno stato di schedulazione.  I valori validi sono compresi tra 0 e 20. Il valore predefinito è 20.
<i>Elenco a discesa</i> <b>Stato corrente</b>	Selezionare uno stato nell'elenco per impostare lo stato corrente da mappare al codice ausiliario (motivazione).
<i>Campo</i> <b>Codice ausiliario (Motivazione)</b>	Immettere un codice ausiliario (motivazione) appropriato. La motivazione è un'informazione specifica dell'utente che completa le informazioni sullo stato di schedulazione, poiché contribuisce a definire l'esatta natura del gruppo di stati di schedulazione al quale viene associata.  <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px; background-color: #f9f9f9;"> <p><b>Suggerimento</b> Le motivazioni non vengono applicate a tutti gli stati correnti Genesys. Per ulteriori informazioni, fare riferimento alla documentazione relativa a Genesys Stat Server.</p> </div>

## Configurazione di canali multimediali per gruppi di stati di schedulazione

La configurazione di un canale multimediale per gruppi di stati di schedulazione consente di tenere traccia della conformità degli agenti alla schedulazione quando questi ultimi vengono schedulati per lavorare in più canali multimediali o quando lavorano in un canale multimediale attualmente non schedulato. Gli agenti vengono considerati non conformi, se non sono conformi ad alcuno di questi canali.

Una volta implementati, WFM tiene traccia degli stati in tempo reale degli agenti correlati a un canale per ciascun intervallo di tempo. Ad esempio, per il caso di utilizzo di un Contact Center che potrebbe richiedere la tracciatura della conformità in più canali, vedere [Caso di utilizzo: Dettagli di conformità multi-canale](#).

## Caso di utilizzo: Dettagli di conformità multi-canale

Un sito nel Contact Center presenta attività correlate alla voce e alla posta elettronica e gli agenti possono effettuare chiamate in uscita, che vengono schedate come eccezioni. I gruppi di stati di schedulazione possono essere configurati come segue:

Gruppo stati schedulazione	Canale	Stato schedulazione	Stati in tempo reale
Chiamate in ingresso	Voce/Non specificato	Tutte le attività (immediate) correlate alla voce	WaitForNextCall, CallRinging, AfterCallWork, CallInbound
Chiamate in uscita	Voce/Non specificato	Tipi di eccezione che rappresentano attività di chiamate in uscita	WaitForNextCall, CallRinging, AfterCallWork, CallOutbound
E-mail	<channel_name> (ad esempio, e-mail)	Attività rinviate, correlate alla posta elettronica	WaitForNextCall, CallRinging, AfterCallWork, CallInbound
Tempi improduttivi	Nessuno (nessun canale)	Pause, pasti, astensione dal lavoro, eccezioni, ecc.	NotReadyForTheNextCall, LoggedOut

### Importante

La tracciatura della conformità in più canali è una nuova funzionalità presente nella versione WFM 8.5. Se non vi è alcun gruppo di stati di schedulazione con il nome di un canale nel sito, WFM calcola la conformità come farebbe per un singolo stato in tempo reale dell'agente e Stat Server aggrega le statistiche esattamente come nelle versioni WFM precedenti. Tuttavia, se vi è almeno un gruppo di stati di schedulazione con il nome di un canale configurato, WFM tiene traccia di più canali. Per ciascun sito, WFM tiene traccia di tanti canali differenti quanti sono i nomi di canali distinti per tutti i gruppi di stati di schedulazione nel sito.

Per ulteriori informazioni su come WFM calcola la conformità degli agenti per siti a canale singolo e a più canali, vedere [Calcoli di conformità](#).

## Soglie Inizio prima di e Fine dopo

Impostare le opzioni Soglia Inizio prima di e Fine dopo soglia per una quantità accettabile di flessibilità nelle ore di inizio e di fine degli stati schedulati. Le impostazioni delle soglie indicano con quanti minuti di anticipo o ritardo un agente può effettuare il trasferimento a uno stato schedulato senza essere considerato *non conforme*.

**Esempio 1:** la schedulazione di un agente prevede l'inizio di un turno alle 12:00 e la soglia Inizio prima di è impostata su 5 minuti. Se l'agente inizia il turno alle 11:54, ovvero oltre la soglia dei 5

minuti, questo viene registrato nel database e viene visualizzato nei report di conformità come stato corrente non conforme.

**Esempio 2:** se la schedulazione richiede all'agente di lavorare dalle 12:00– alle 13:00 ed entrambe le soglie sono impostate su 5 minuti, l'agente che inizia il turno alle 11:55 e lo conclude alle 13:04 risulta conforme. Gli agenti che iniziano e/o terminano il turno al di fuori delle soglie configurate sono *non conformi* o *gravemente non conformi*.

L'impostazione che definisce il confine tra non conforme e gravemente non conforme può essere definita nella casella combinata **Soglia allarme** presente nella finestra **Proprietà di un sito** del modulo **Organizzazione**. Per ulteriori informazioni, vedere [Proprietà sito](#).

## Impostazione delle regole di conformità

Per impostare regole di conformità per un gruppo di stati di schedulazione:

1. Nel riquadro **Gruppi stati schedulazione**, selezionare il gruppo di stati di schedulazione per cui si desidera configurare regole di conformità.
2. Nella parte superiore del riquadro **Gruppo stati schedulazione**, selezionare **Regole di conformità**. Viene aperto il riquadro **Regole di conformità**.
3. Nei campi **Soglia Inizio prima di** e **Fine dopo soglia**, impostare i livelli di soglia di conformità per il gruppo di stati di schedulazione.  
Tali regole definiscono i parametri di conformità degli agenti. Gli agenti sono conformi se le relative ore di inizio e di fine rientrano negli intervalli di soglia stabiliti per lo stato di schedulazione.
4. Selezionare il canale multimediale per il gruppo di stati di schedulazione: **Nessuno**, **Voce/Non specificato** o **Specifica nome**. Se si seleziona **Specifica nome**, immettere il nome del canale—ad esempio, e-mail.

### Importante

È necessario che il nome del canale corrisponda al nome utilizzato nelle statistiche Stat Server (e inviato a WFM).

5. Fare clic su **Assegna stati correnti Genesys**  per popolare l'elenco di mappature nella metà inferiore del riquadro.
  - Selezionare gli stati correnti da associare a questo gruppo di stati di schedulazione.
  - Continuare ad aggiungere le righe necessarie.
  - Per rimuovere uno stato corrente Genesys dalla colonna **Stato corrente**, selezionarlo e fare clic su **Elimina stato** .

## Suggerimento

E' possibile associare ogni stato corrente Genesys a un numero illimitato di gruppi di stati di schedulazione.

6. Se necessario, immettere motivazioni (codici ausiliari) digitando nella colonna **Codice motivazione** il codice relativo allo stato corrente Genesys appropriato.

7. Fare clic su **Salva ora**  .

---

# Cronologia Gruppi stati schedulazione

Utilizzare il riquadro **Cronologia** per consentire un reporting accurato della conformità della cronologia aggiungendo e modificando **Data effettiva** di Gruppo stato schedulazione.

## Date effettive nelle cronologia dei gruppi stati schedulazione

Il riquadro **Cronologia** visualizza i dati della cronologia; in altre parole la modalità in cui Gruppo stato schedulazione è stato modificato nel tempo. Consente di ripristinare le modifiche precedenti allo stato corrente.

Impostando una data effettiva, si specifica che la modifica ai dati storici (l'ultima nell'elenco) è effettiva dalla data specificata (e non immediatamente). Le modifiche ai dati storici effettuate prima sono valide fino alla data effettiva.

La data effettiva può essere impostata su qualsiasi ultima modifica storici e più modifiche ai dati storici possono avere date effettive. In questo modo è possibile specificare le date a partire da cui le modifiche sono effettive. Si tratta di un'operazione importante poiché Report conformità vengono popolati con i dati provenienti da Gruppi stato schedulazione al fine di determinare la conformità. La modifica alla configurazione Gruppo stati schedulazione senza conformità delle impostazioni applica le ultime modifiche a tutti i dati e la conformità può essere calcolata in modo scorretto per le date, in cui la configurazione precedente di Gruppo stati schedulazione avrebbe dovuto essere applicabile.

Dopo aver modificato un Gruppo stati schedulazione, è consigliabile applicare la data effettiva, indicando la data a partire dalla quale è applicabile per garantire che nel riquadro **Cronologia** vengano visualizzate le modifiche passate e le assegnazioni della data effettiva.

## Modifica della data effettiva

Se si modifica la data effettiva nel riquadro **Cronologia Gruppi stati schedulazione**, la nuova data è applicabile, a partire dalla mezzanotte della data effettiva (non dalla mezzanotte della data corrente nel fuso orario del sito, come per impostazione predefinita) e la conformità della cronologia viene aggiornata in Report conformità.

Per modificare la data effettiva:

1. Fare clic su **Modifica** per aprire il riquadro **Imposta data valida**.  
Per impostazione predefinita, viene visualizzata la data corrente nel fuso orario del sito.
2. Fare clic sul campo della data per visualizzare il calendario da cui selezionare una data alternativa.
3. Fare clic su **Applica**  per applicare le modifiche oppure su **Chiudi**  per chiudere senza modificare.

## Caricamento dei dati storici

Per popolare la sezione **Record modifiche storici** nella visualizzazione corrente, fare clic su **Carica dati storici**.

Tutti i record modifiche storici, a partire dalla data di inizio fino alla data corrente, verranno visualizzati nelle colonne seguenti:

- **Data e ora**—La data e l'ora in cui è stata eseguita la modifica.
- **Azione**—Dettagli delle modifiche.
- **Inizio valido**—La data effettiva valida delle modifiche.

---

# Attività

Le *attività* sono voci di lavori monitorati e gestiti mediante Workforce Management. Ad esempio, per rispondere alle chiamate in arrivo, alle e-mail, completare il lavoro post-chiamata, eseguire chiamate schedate e partecipare a sessioni di chat.

È necessario configurare attività separate per ogni sito o unità operativa. Le unità operative richiedono attività multisito, che combinano le attività di alcuni o tutti i siti in un'unità operativa. Quando si seleziona un sito nel riquadro **Oggetti**, le attività configurate per tale ubicazione vengono visualizzate nel riquadro **Attività**.

Nel riquadro **Attività**, fare clic su un'attività per visualizzare le relative proprietà e modificarle.

- Per istruzioni su come visualizzare o creare nuove attività o attività multisito, nonché per configurare proprietà di copertura di personale e ore di svolgimento delle attività, vedere [Creazione ed eliminazione di attività](#).
- Per definire attività regolari, vedere [Configurazione di competenze per attività](#) e [Associazione di agenti ad attività](#).
- Per configurare attività multisito, vedere [Assegnazione di attività ad attività multisito](#) e [Configurazione di competenze per attività multisito](#).
- Per visualizzare, aggiungere, modificare o eliminare insiemi di attività o per configurare insiemi di attività nuovi o esistenti, vedere [Creazione di insiemi di attività](#) e [Aggiunta di attività a insiemi di attività](#).
- Per visualizzare, aggiungere, modificare o eliminare gruppi di attività o per configurare gruppi di attività nuovi o esistenti, vedere [Raggruppamento di attività multiple](#).
- Per configurare criteri di attività al fine di stabilire regole e linee guida che determinino come, quando e in quali attività l'agente possa essere coinvolto, vedere [Proprietà attività](#).
- Per associare statistiche Stat Server ad attività e attività multisito per l'uso nel monitoraggio dei livelli di interazione e servizio, vedere [Configurazione di statistiche per attività](#) e [Configurazione di statistiche per un'attività multisito](#).

---

## Proprietà attività

Quando si seleziona un sito e si aggiunge un'attività, viene aperto il riquadro **Proprietà attività** in cui è possibile configurare criteri di attività al fine di stabilire regole e linee guida che determinino come, quando e in quali attività l'agente possa essere coinvolto.

Le proprietà dell'attività sono descritte nella sezione seguente; le **Proprietà attività multisito** sono descritte di seguito.

Nella sezione **Proprietà attività**:

- **Nome**—Immettere un nome per l'attività. Il nome deve essere univoco all'interno del sito.
- **Nome breve**—Immettere un nome breve per l'attività. Il nome breve può avere una lunghezza massima di tre caratteri e identifica l'attività nelle visualizzazioni delle schedulazioni. Il nome breve non deve essere univoco.
- **Tipo**—Selezionare una delle tre opzioni seguenti:
  - **Lavoro immediato**—Attività CTI che utilizzano gli obiettivi di servizio di Workforce Management per Previsioni e Conformità.
  - **Lavoro differito**—Attività in attesa, quali i messaggi e-mail, che utilizzano speciali calcoli di previsione.
  - **Lavoro personale permanente**—Attività non CTI che non utilizzano gli obiettivi di servizio di Workforce Management.
- **Insieme di attività**—Se l'attività diventa parte di un insieme di attività, questo campo viene popolato automaticamente con il nome dell'insieme di attività.
- **Max utenti contemporanei**—Immettere un valore che indichi il numero massimo di agenti o membri del personale che possono lavorare contemporaneamente su questa attività.
- **Livello minimo personale**—Immettere un valore che indichi la percentuale minima di agenti o il numero minimo di agenti richiesti per questa attività, quindi selezionare il pulsante di opzione appropriato: **Percento** o **Agenti**.

Nella sezione **Ore di esecuzione**:

- **Campi da Lunedì a Domenica**—Immettere le ore di inizio e di fine.
- **Casella di controllo *Giorno successivo***—Selezionare o deselezionare questa casella per ciascun giorno, in base alle esigenze. Selezionare la casella di controllo per i giorni in cui le ore di esecuzione si estendono al giorno successivo.
- **Casella di controllo *Chiuso***—Selezionare o deselezionare questa casella per ciascun giorno, in base alle esigenze. Selezionare la casella di controllo per i giorni in cui il Contact Center è chiuso. Se selezionata, le ore di inizio e di fine per il giorno in questione vengono disattivate e non è possibile modificarle. Lasciare la casella di controllo deselezionata, se il Contact Center è aperto nel giorno specifico.
- **Icone *Copia/incolla***—Fare clic per copiare e incollare gli orari di inizio e di fine e le impostazioni del giorno successivo da un giorno a un altro giorno.

---

## Proprietà attività multisito

Il riquadro **Proprietà** viene aperto quando si seleziona un'unità operativa e si aggiunge un'attività multisito. Le proprietà nelle sezioni riportate di seguito presentano le stesse descrizioni di quelle indicate in precedenza.

Nella sezione Proprietà attività multisito:

- **Nome** (deve essere univoco all'interno dell'unità operativa).
- **Tipo**

Nella sezione Ore di esecuzione:

- *Campi* **da Lunedì a Domenica**
- *Casella di controllo* **Giorno successivo**
- *Casella di controllo* **Chiuso**
- *Icone* **Copia/incolla**

# Creazione ed eliminazione di attività

È possibile aggiungere un'attività o un'[attività multisito](#) creandone una nuova o [copiandone](#) una esistente. È inoltre possibile [eliminare](#) attività esistenti.

## Creazione di un'attività

1. Nel riquadro **Oggetti**, selezionare il sito in cui si desidera aggiungere la nuova attività.
2. Quando viene aperto il riquadro **Attività**, selezionare **Nuova attività** .  
Viene aperto il riquadro **Proprietà attività** con il nome predefinito **Nuova attività (<numero>)**.
3. Nelle sezioni **Proprietà attività** e **Ore di esecuzione**, popolare i campi come descritto in [Proprietà attività](#).
4. Fare clic su **Salva ora** .
5. Configurare l'attività, come descritto in [Aggiunta di attività a insiemi di attività](#), [Configurazione di competenze per attività](#), [Associazione di agenti ad attività](#).  
Vedere anche [Configurazione delle statistiche per le attività](#).

## Creazione di un'attività multisito

1. Nel riquadro **Oggetti**, selezionare l'unità operativa in cui si desidera aggiungere la nuova attività multisito.
2. Selezionare **Nuova attività multisito** .  
Viene aperto il riquadro **Proprietà attività multisito**.
3. Nelle sezioni **Proprietà attività multisito** e **Ore di esecuzione**, popolare i campi come descritto in [Proprietà attività multisito](#).
4. Fare clic su **Salva ora** .

---

## Creazione di attività e attività multisito mediante la funzione di copia

Per creare una nuova attività o un'attività multisito copiandone una esistente:

1. Nel riquadro **Attività**, selezionare un'attività o un'attività multisito.
2. Selezionare **Copia** .  
Viene aperto il riquadro **Assegnazione attività**.
3. Nel campo **Nome**, rinominare l'attività, se necessario. (Il nome deve essere univoco all'interno del sito o dell'unità operativa [UO]).
4. Nella sezione **Associa attività copiata al seguente sito (per multisito, UO)**, selezionare il sito (o UO) a cui si desidera associare l'attività.
5. Fare clic su **Salva ora** .

## Eliminazione di attività e attività multisito

Per eliminare un'attività o un'attività multisito:

1. Selezionare l'attività nel riquadro **Attività**.
2. Fare clic su **Elimina** .
3. Quando viene aperta la finestra di dialogo **Conferma**, selezionare **Sì** per l'eliminazione o **No** per annullare l'azione.

# Creazione ed eliminazione di insiemi di attività

Utilizzare gli *Insiemi di attività* per riunire le attività in gruppi per la schedulazione multicompetenze. Nella parte superiore del riquadro **Attività**, fare clic su **Insiemi di attività**, quindi configurare insiemi di attività per il sito selezionato.

## Suggerimento

Per poter configurare insiemi di attività, è necessario aver prima creato delle attività.

Quando si utilizzano insiemi di attività, tenere presente quanto segue:

- Gli insiemi di attività vengono configurati separatamente per ogni sito. Non è possibile configurare insiemi di attività per unità operative.
- Le attività appartenenti a un insieme possono essere incorporate in una schedulazione multicompetenze solo con altre attività dello stesso insieme.
- Un'attività non può appartenere a più di un insieme.
- Un'attività che appartiene a un insieme può essere schedulata solo utilizzando l'insieme stesso.
- Per configurare un'attività in modo che non venga mai incorporata in una schedulazione multicompetenze, creare un insieme di attività che contenga solo tale attività.
- Il vincolo relativo all'insieme di attività è incompatibile con il vincolo relativo al numero massimo di posti. In caso di conflitto, l'utilità di schedulazione assegna la priorità al vincolo relativo all'insieme di attività.

Gli agenti assegnati a un insieme di attività eseguono le attività selezionate su una base di multicompetenze. Questi agenti non possono essere assegnati ad altre attività durante il periodo di tempo minimo specificato per tale insieme di attività.

## Importante

Per gestire i periodi in cui non è possibile assegnare alcuni agenti a un insieme di attività, Genesys consiglia di mantenere sempre disponibile un'attività non appartenente a un insieme che gli agenti possano eseguire durante le ore di svolgimento relative all'insieme di attività. Se la copertura di personale per l'insieme di attività risulta già in eccesso prima che tutti gli agenti siano schedulati, l'utilità di schedulazione tenta di creare un insieme di attività apposito. Tuttavia, se il periodo non assegnato di un agente è più breve del periodo minimo dell'insieme di attività, l'utilità deve assegnare all'agente un periodo esteso senza attività (pausa obbligatoria), poiché per tale agente non è disponibile alcuna attività da eseguire.

## Creazione di insiemi di attività

Per creare un Insieme di attività:

1. Nel riquadro **Oggetti**, selezionare il sito per cui si desidera creare l'insieme di attività.
2. Nella parte inferiore del riquadro **Attività**, fare clic su **Insiemi di attività**.
3. In questo riquadro, fare clic su **Nuovo insieme di attività**  .  
Viene aperto il riquadro **Proprietà insieme di attività**.
4. Configurare le seguenti impostazioni, come descritto:
  - **Nome**—Immettere un nome per l'insieme di attività. Il nome deve essere univoco all'interno del sito.
  - **Nome breve**—Immettere un nome breve di tre lettere per l'insieme di attività.
  - **Durata minima**—Immettere un valore per la durata di tempo minima durante cui un agente può lavorare sulle attività all'interno dell'insieme di attività.
  - **Non interrompibile**—Selezionare questa casella se non si desidera che pasti, eccezioni di giornata parziale o astensioni dal lavoro parziali siano schedulati durante il periodo dell'insieme di attività. (Le pause possono essere schedulate durante il periodo dell'insieme di attività). Lasciare la casella deselezionata se pause, pasti, eccezioni di giornata parziale e astensioni dal lavoro parziali possono interrompere l'insieme di attività. (L'unico vincolo è la durata minima).
5. Fare clic su **Salva ora**  .
6. Continuare la configurazione dell'insieme di attività aggiungendo attività al suo interno. Vedere [Aggiunta di attività a insiemi di attività](#).

## Eliminazione di insiemi di attività

Per eliminare un insieme di attività:

1. Nel riquadro **Insiemi di attività**, selezionare l'insieme che si desidera eliminare.
2. Fare clic su **Elimina**  .

## Raggruppamento di attività multiple

Il raggruppamento di attività multiple all'interno della stessa unità operativa consente l'aggregazione di dati per il monitoraggio e la creazione di report sulle prestazioni del Contact Center.

È possibile **creare** i gruppi di attività, **assegnare** attività a essi utilizzando un **filtro**, **copiare** ed **eliminare** gruppi di attività.

### Creazione di nuovi gruppi di attività

1. Nel riquadro **Oggetti**, selezionare l'unità operativa per cui si desidera creare il **Gruppo di attività**.
2. Nel riquadro **Attività**, selezionare **Nuovo gruppo attività** .  
Viene aperto il **riquadro Proprietà gruppo attività**.
3. Nel campo **Nome**, immettere un nome univoco per il gruppo.
4. Fare clic su **Salva ora** .  
Il nuovo gruppo di attività viene visualizzato nel riquadro **Attività**.

### Assegnazione di attività a gruppi di attività

1. Nel riquadro **Attività**, selezionare il gruppo a cui si desidera assegnare attività.
2. Nella parte superiore del riquadro **Proprietà gruppo attività**, fare clic su **Attività**.
3. Quando viene aperto il riquadro **Attività associate**, fare clic su **Assegna attività regolari** .  
Viene aperto il riquadro **Attività**.
4. Selezionare le attività che si desidera associare al **gruppo di attività**.  
Per trovare rapidamente un'attività, digitare il nome dell'attività nel campo **Cerca**.

#### Suggerimento

Sono disponibili solo le attività per l'unità operativa selezionata. Le attività per altre unità operative non vengono visualizzate.

5. Una volta selezionate tutte le attività, fare clic su **Applica** .

6. Nel riquadro **Attività associate**, fare clic su **Salva ora**  .

Quando si assegnano attività a un gruppo di attività, è possibile utilizzare un filtro per selezionare solo i siti e le attività multisito a cui si desidera applicare tali gruppi e attività.

## Utilizzo di filtri durante l'assegnazione di attività a gruppi

1. Nel riquadro **Attività**, fare clic su **Filtra**  .  
Viene aperto il riquadro **Filtra**.
2. Nell'elenco Siti, effettuare una delle seguenti operazioni:
  - Deselezionare la casella di controllo **Tutto** e selezionare i siti a cui si desidera assegnare i gruppi e le attività seguenti.
  - Deselezionare la casella di controllo **Tutto** e selezionare **Nessun filtro per siti**. (Se questa casella è selezionata, le attività e i gruppi vengono applicati a tutti i siti nell'elenco).
3. Nella sezione **Attività multisito**, effettuare una delle seguenti operazioni:
  - Deselezionare la casella di controllo **Tutto** e selezionare le attività multisito a cui si desidera assegnare i gruppi e le attività seguenti.
  - Deselezionare la casella di controllo **Tutto** e selezionare **Nessun filtro per attività**. (Se questa casella è selezionata, le attività e i gruppi vengono applicati a tutte le attività multisito nell'elenco).
4. Fare clic su **Applica**  .

## Copia di gruppi di attività

1. Nel riquadro **Attività**, selezionare il gruppo di attività che si desidera copiare.
2. Fare clic su **Copia**  .  
Viene aperto il riquadro **Copia gruppo attività**.
3. Nel campo **Nome**, rinominare il gruppo di attività, se necessario. (Il nome deve essere univoco all'interno dell'unità operativa).
4. Nella sezione **Associa gruppo attività copiato alla seguente unità operativa**, selezionare l'unità operativa a cui si desidera associare il gruppo di attività.
5. Fare clic su **Salva ora**  .

## Suggerimento

Quando si copia un gruppo di attività e lo si aggiunge nella stessa unità operativa, tutte le attività associate al gruppo di attività copiato vengono associate al gruppo di attività duplicato.

## Eliminazione di gruppi di attività

1. Nel riquadro **Attività**, selezionare il **gruppo di attività** che si desidera eliminare.
2. Fare clic su **Elimina** .
3. Quando viene aperta la finestra di dialogo di conferma, selezionare **Sì** per l'eliminazione o **No** per annullare l'azione.

## Aggiunta di attività a insiemi di attività

Dopo la **creazione di un insieme di attività**, aggiungere le attività, aprendo il riquadro **Attività**.

Per aggiungere attività a un insieme di attività:

1. Nel riquadro **Attività**, fare clic su **Assegna attività regolari**  .  
Viene aperto il riquadro **Attività disponibili**.
2. Nell'elenco **Attività**, selezionare le attività che si desidera aggiungere a questo insieme.  
Per trovare rapidamente un'attività nell'elenco, immettere il relativo nome nel campo **Cerca**.

### Suggerimento

Si noterà che le attività già assegnate a un insieme di attività visualizzano il nome di quest'ultimo in una colonna separata. Queste stesse attività sono ancora disponibili per la selezione per il nuovo insieme di attività.

3. Fare clic su **Applica**  .
4. Nel riquadro **Attività associate**, fare clic su **Salva ora**  .  
Le attività selezionate vengono aggiunte all'elenco di attività nel riquadro **Insiemi di attività**.

# Configurazione di competenze per attività

Utilizzare il riquadro **Competenze** per **aggiungere** o **eliminare** competenze associate a un'attività.

Tenere presente le informazioni seguenti relative alle competenze:

- Se si aggiunge una competenza a un'attività, soltanto gli agenti con tale competenza verranno schedulati per tale attività.
- Se si associano più competenze a un'attività, gli agenti devono avere tutte le competenze per lavorare su tale attività.
- Un'attività può comprendere più di una competenza oppure può rappresentare un particolare livello di competenza.

## Importante

Agenti e competenze sono associati in Genesys Administrator, non in Workforce Management Web. Le competenze di Workforce Manager sono identiche agli oggetti **Competenze** di Genesys Administrator e diventano disponibili in Workforce Manager dopo la sincronizzazione con Genesys Administrator.

## Funzioni di protezione delle competenze

Sono visibili soltanto le competenze alle quali l'utente corrente può accedere in Genesys Administrator.

Se l'accesso di protezione di un utente è cambiato in modo tale che non può più accedere a determinate competenze, tali competenze sono ancora visibili; ma l'utente il cui accesso è cambiato non può aggiungerle, eliminarle o modificarle.

## Aggiunta di competenze a un'attività

Per aggiungere competenze a un'attività:

1. Nel riquadro **Attività**, selezionare l'attività a cui si desidera aggiungere competenze.
2. Nella parte superiore del riquadro **Proprietà attività**, fare clic su **Competenze**.
3. Quando viene aperto il riquadro **Competenze**, fare clic su **Aggiungi competenze a un'attività** .
4. Nel riquadro **Competenze**, assegnare i livelli di competenze minimo e massimo.

- **Livello di competenze minimo**—Un valore relativo al livello di competenze minimo richiesto affinché un agente con questa competenza possa effettuare l'attività. Definire qualsiasi intervallo appropriato per ciascuna competenza, ad esempio da 1 a 10 o da 1 a 100. L'intervallo deve corrispondere a quello utilizzato in Genesys Administrator.
  - **Livello di competenze massimo**—Un valore massimo del livello di competenza richiesto affinché un agente con questa competenza possa eseguire l'attività.
5. Nell'elenco di competenze, selezionare la competenza che si desidera associare all'attività. Per trovare rapidamente una competenza, è possibile immettere criteri di ricerca nel campo **Cerca** (ad esempio, il nome della competenza).

### Importante

È necessario definire le competenze in Genesys Administrator prima di poterle visualizzare in questo elenco.

6. Una volta selezionate tutte le competenze, fare clic su **Applica**  .

## Eliminazione di competenze associate a un'attività

Per eliminare una competenza:

1. Nel riquadro **Competenze**, selezionare la competenza che si desidera eliminare. Per trovare rapidamente una competenza, è possibile immettere criteri di ricerca nel campo **Cerca** (ad esempio, il nome della competenza).
2. Fare clic su **Elimina**  .
3. Una volta completata l'eliminazione delle competenze, fare clic su **Salva ora**  .

## Associazione di agenti ad attività

Utilizzare il riquadro **Agenti** all'interno della visualizzazione **Attività** per associare agenti ad attività. Per aprire questo riquadro, selezionare **Agenti** nella parte superiore del riquadro **Proprietà attività**.

Gli agenti possono lavorare su attività a condizione che

1. Abbiamo la competenza corretta. Le loro competenze coincidano con le competenze richieste per l'attività.
2. Siano idonei per le assegnazioni di attività. Se la data effettiva è antecedente alla data corrente, queste assegnazioni sostituiscono l'idoneità dell'agente a lavorare sull'attività conformemente all'insieme di competenze.

Per modificare gli agenti associati a un'attività, cambiare le impostazioni relative alle competenze di:

- L'agente, utilizzando la sezione **Informazioni agente**. Vedere la [visualizzazione Attività agente](#).
- L'attività, utilizzando il riquadro **Competenze** nel modulo **Configurazione > Attività**. Vedere [Configurazione di competenze per attività](#).

## Associazione di agenti a un'attività

Per associare un agente a un'attività:

1. Nel riquadro **Attività**, selezionare l'attività a cui si desidera associare agenti.
2. Nella parte superiore del riquadro **Proprietà attività**, fare clic su **Agenti**.
3. Viene aperto il riquadro **Agenti associati all'attività**.
4. Fare clic su **Agenti associati all'attività** . **Viene aperto un elenco con gli Agenti disponibili.**
5. Nel campo **Data effettiva** immettere (oppure fare clic all'interno del campo per la selezione da un calendario) la data di inizio dell'associazione.
6. Nel campo **Stato**, utilizzare l'elenco a discesa per selezionare una delle quattro opzioni: **Principale**, **Secondario**, **Automatico** o **Disattivato**.
7. Nell'elenco **Agenti disponibili**, selezionare gli agenti che si desidera associare all'attività.
8. Una volta selezionati tutti gli agenti, fare clic su **Applica** .

Suggerimento

Per dissociare (o rimuovere) un agente da un'attività, accedere alla visualizzazione **Configurazione > Agenti > Attività**.

## Cercare agenti nell'elenco

Esistono tre maniere per trovare facilmente e rapidamente gli agenti quando è disponibile un lungo elenco di agenti disponibili.

1. Immettere il nome dell'agente nel campo **Cerca** e fare clic su uno dei due filtri **Cerca per:** (pulsante di opzione **Nome** o **Cognome**).
2. **Ordinare** gli  agenti per **Nome**, **Cognome** o **Team**.
3. **Filtrare** gli  agenti per **Attività**, **Attività multisito** o **Contratti**.

In ciascuno dei tre riquadri del **Filtro** è possibile **ordinare**  l'elenco in ordine crescente o decrescente.

Per rimuovere un elemento dall'elenco, fare clic su **Rimuovi** .

---

# Statistiche

Utilizzare il riquadro **Statistiche** per associare le statistiche a ogni attività o attività multisito.

## Importante

È necessario disporre dell'autorizzazione corretta o del diritto di protezione per visualizzare e configurare le statistiche per Attività e Attività multisito. Se non si dispone di questo diritto, i riquadri **Attività > Statistiche** e **Attività > multisito** non sono visibili. Inoltre, non è possibile associare le statistiche a un'attività o un'attività multisito, se è di tipo **Lavoro personale permanente**.

Utilizzare le statistiche per eseguire il monitoraggio delle interazioni e dei livelli di servizio.

Per associare le statistiche alle attività, è necessario aver configurato le statistiche necessarie in Stat Server e una connessione tra Data Aggregator e Stat Server dalla scheda **Applicazione Data Aggregator Connessioni**. La connessione Data Aggregator-Stat Server deve essere attiva.

## Suggerimento

Alcune statistiche sono già state configurate in WFM con i nomi varianti (e con il prefisso 'WFM') elencati tra parentesi nella colonna Opzioni per le statistiche della tabella [Impostazioni consigliate per le statistiche](#).

Le proprietà delle statistiche sono descritte nei [Proprietà statistiche](#). Ulteriori informazioni sulla configurazione sono disponibili in [Configurazione di statistiche ad attività](#) e [Statistiche ad attività multisito](#).

---

# Proprietà delle statistiche

**Statistiche**—Statistiche di Stat Server che verranno associate a un'attività o a un'attività multisito.

**Tipo**—Il tipo di oggetto da sottoporre a monitoraggio.

- **Volume interazioni**—Definisce come recuperare il numero di interazioni nel Contact Center per ogni attività. Utilizzato per le attività Immediate e Rinviata.
- **Volume abbandoni**—Descrive il numero di interazioni abbandonate dal Contact Center per ogni attività. Utilizzato per le attività Immediate.
- **Qualità del servizio**—Utilizzato per confrontare i valori reali con gli obiettivi del servizio proiettati nella schedulazione per ogni attività. Comprende statistiche che tengono traccia del livello di servizio e del tempo di risposta medio (VMR). Utilizzato per le attività Immediate.
- **Tempo di gestione**—Tracciato per ogni attività e confrontato con gli obiettivi del tempo di gestione definiti nella previsione. Utilizzato per le attività Immediate e Rinviata.
- **Backlog**—Tiene traccia del numero di interazioni in attesa nella coda che sono in attesa di elaborazione e non sono ancora state distribuite agli agenti. Utilizzato solo per le attività Rinviata.

**Oggetto**—Gli oggetti Coda, Coda interazioni, Punto di instradamento, Gruppo di code, Gruppo di punti di instradamento, Gruppo di agenti o Gruppo di postazioni da sottoporre al monitoraggio.

- **Coda**—Tutti i DN dei tipi Coda ACD e Coda virtuale nel sito.
- **Coda interazioni**—Oggetti Script del tipo Coda interazioni.
- **Punto di instradamento**—Tutti i DN dei tipi Coda di instradamento e Punto di instradamento virtuale nel sito.
- **Gruppo di code**—Tutti i Gruppi DN del tipo Coda ACD nel sito.
- **Gruppo di punti di instradamento**—Tutti i gruppi DN del tipo Punto di instradamento nel sito.
- **Gruppo di agenti**—Tutti i gruppi DN del tipo Agente nel sito.
- **Gruppo di postazioni**—Tutti i gruppi DN del tipo Postazione nel sito.

**Filtri**—Valori facoltativi che definiscono con maggiore precisione le interazioni gestite dall'oggetto. Utilizzati nei Contact Center con agenti multicompetenza. Nella maggior parte dei casi, i filtri richiedono l'installazione di Genesys Universal Routing Server (URS).

## Modalità di configurazione flessibile

La sezione **Statistiche** di **Proprietà statistiche** include un'impostazione **Modalità di configurazione flessibile** per determinati tipi (ad esempio, qualità del servizio, tempo di gestione, Volume di interazioni e backlog). Se attivata, supporta le impostazioni di configurazione di una versione precedente di WFM o per specificare richieste statistiche più complesse.

In Modalità di configurazione flessibile, se si seleziona Volume interazioni, Tempo di gestione o Backlog, sono disponibili tutti tipi di oggetto, non soltanto quelli visualizzati nelle **Impostazioni consigliate per le statistiche**. È cioè possibile selezionare oggetti di tipo coda, coda di interazione, punto di instradamento, gruppo di code, gruppo di punti di instradamento, gruppo di agenti o gruppo di postazioni.

Se si seleziona Qualità del servizio in Modalità di configurazione flessibile, è possibile selezionare le statistiche solo per la velocità media di risposta.

Se non è attiva la Modalità di configurazione flessibile, è necessario selezionare una delle seguenti combinazioni:

- Fattore di servizio, Interazioni distribuite e Intervallo temporale
- Interazioni distribuite e Velocità media di risposta
- Fattori servizio, Interazioni distribuite, Velocità media di risposta e Intervallo temporale.

Le statistiche configurate mediante la **Modalità di configurazione flessibile** vengono visualizzate nell'elenco **Statistiche** con accanto un'icona che rappresenta un punto esclamativo.

### Importante

Se si seleziona la casella di controllo **Modalità di configurazione flessibile**, ma non si configura alcuna impostazione aggiuntiva disponibile, la statistica viene trattata come se la casella di controllo **Modalità di configurazione flessibile** non fosse selezionata. Non viene visualizzata alcuna icona punto esclamativo accanto alla statistica nell'elenco **Statistiche**; e quando si modifica la statistica, la casella di controllo **Modalità di configurazione flessibile** non è selezionata.

## Usa come media

Anche nella sezione **Statistiche** delle proprietà **Statistiche**, l'impostazione **Usa come media** indica a WFM di registrare i valori medi. Utilizzarlo soltanto per i tipi di statistiche Qualità del servizio e Tempo di gestione.

Ad esempio, le normali statistiche di Tempo di gestione forniscono il tempo di gestione totale, un numero che viene poi diviso per il numero di interazioni gestite per produrre il valore utilizzato in WFM. Se si seleziona **Usa come media**, WFM registra semplicemente il tempo totale di gestione e non divide tale valore per il numero di interazioni.

### Importante

È possibile applicare **Usa come media** soltanto una volta per attività per ciascun tipo di statistica.

# Configurazione delle statistiche per le attività

Utilizzare il riquadro **Statistiche attività** per associare le statistiche Stat Server alle attività selezionate. Quando si definisce una statistica, si indica a WFM le statistiche e gli oggetti da monitorare per ogni attività. Le statistiche per le attività multisito vengono definite allo stesso modo delle statistiche per le attività normali.

È possibile che alcune attività richiedano più definizioni delle statistiche. Ad esempio, potrebbe essere necessario definire statistiche per ogni coda o gruppo che esegue tali attività.

**Aggiungere** ed **eliminare** statistiche per le attività utilizzando le procedure descritte in questo argomento.

## Aggiunta di statistiche alle attività

Per aggiungere le statistiche a un'attività:

1. Selezionare il sito che contiene le attività da associare alle statistiche.
2. Nel riquadro **Proprietà attività** selezionare **Statistiche**.
3. Nel riquadro **Statistiche per le attività** fare clic su **Aggiungi informazioni statistiche ad attività**  .
4. Nel riquadro **Tipo di statistica** configurare le statistiche. Vedere [Impostazioni consigliate per le statistiche](#).

### Importante

Nella sezione **Statistiche** vengono visualizzate statistiche differenti, a seconda della combinazione **Tipo/Oggetto** scelta. I tipi di statistiche sono predefiniti e non tutti i tipi di statistiche possono essere applicati a tutti i tipi di attività.

Le attività relative al personale permanente non utilizzano statistiche. Di conseguenza, se si seleziona un'attività di tipo **Lavoro personale permanente**, il riquadro **Statistiche** non viene visualizzato.

Dopo aver selezionato **Tipo e Oggetto**, gli elenchi a discesa vengono attivati ed è possibile scegliere le statistiche dall'elenco. Per una descrizione di tutti i **tipi, oggetti, statistiche e filtro**, vedere [Proprietà delle statistiche](#).

5. Se necessario, selezionare un **filtro**.  
I filtri vengono utilizzati in Contact Center multicapacità per identificare meglio l'oggetto da monitorare.
6. Selezionare gli **intervalli temporali per le statistiche sulla qualità del servizio**. È possibile selezionare uno o due intervalli temporali.

7. Selezionare la casella di controllo **Modalità di configurazione flessibile**, se applicabile.

### Suggerimento

Questa opzione non è disponibile per le statistiche su Volume abbandoni.

8. Selezionare la casella di controllo **Usa come media**, se applicabile.
9. Fare clic su **Applica** .
10. Dopo che la statistica viene visualizzata nel riquadro **Statistiche per le attività**, fare clic su Salva ora .
- La statistica selezionata viene associata all'attività.
11. Per aggiungere altre statistiche alla stessa attività, fare clic su **Aggiungi informazioni statistiche ad attività**  e continuare con passaggi 3-7 di questa procedura.

## Impostazioni consigliate per le statistiche

Vengono suggeriti i nomi per le **Statistiche** nella colonna Opzioni della tabella. Utilizzare Configuration Manager per aprire l'applicazione Stat Server in cui è possibile impostare i nomi di tali opzioni e i valori per i relativi oggetti.

Tipo statistiche	Opzioni per le statistiche	Oggetti disponibili
Volume interazioni	TotalNumberCallsEntered (or WFMTotalNumberCallsEntered)	Coda, Coda interazioni, Punto di instradamento, Gruppo di code e Gruppo di punti di instradamento
Volume abbandoni	TotalNumberCallsAband (o WFMTotalNumberCallsAband), TotalNumberShortAbandons, TimeRange	Coda, Coda interazioni, Punto di instradamento, Gruppo di code e Gruppo di punti di instradamento
Qualità del servizio	ServiceFactor1 (o WFMServiceFactor1), AverTimeBeforeAnswering  (o WFMAverTimeBeforeAnswering), TotalNumberCallsDistrib (o WFMTotalNumberCallsDistrib)	Coda, Coda interazioni, Punto di instradamento, Gruppo di code e Gruppo di punti di instradamento
Tempo di gestione	TotalNumberCallsHandled (o WFMTotalNumberCallsHandled), TotalHandleTime (o WFMTotalHandleTime)	Gruppo di agenti, Gruppo di postazioni
Backlog	EmailsWaitingInQueue	Coda, Coda interazioni, Punto di instradamento, Gruppo di code e

---

Tipo statistiche	Opzioni per le statistiche	Oggetti disponibili
	(o WFMEmailsWaitingInQueue)	Gruppo di punti di instradamento

### Suggerimento

Le statistiche per la coda interazioni multimediali dipendono dal tipo di interazione (ad esempio, a e-mail, chat, attività in attesa e tipi multimediali aperti sono associate statistiche diverse). Per l'elenco completo delle statistiche e delle categorie delle statistiche, vedere il [Manuale per l'amministratore di Workforce Management](#).

## Eliminazione delle statistiche dalle attività

Per modificare le statistiche associate a un'attività

1. Nel riquadro **Statistiche attività**, selezionare la statistica che si desidera eliminare.
2. Fare clic su **Rimuovi informazioni statistiche da attività** .
3. Quando viene visualizzata la finestra di dialogo **Conferma**, fare clic su **Sì** per continuare o su **No** per annullare l'azione.
4. Fare clic su **Salva ora** .

# Configurazione di competenze per attività multisito

Utilizzare il riquadro **Competenze** per aggiungere o eliminare competenze associate a un'attività multisito.

## Aggiunta di competenze a un'attività multisito

Per aggiungere una competenza a un'attività multisito:

1. Nel riquadro **Attività**, selezionare l'attività multisito a cui si desidera aggiungere competenze.
2. Nella parte superiore del riquadro **Proprietà attività multisito**, fare clic su **Competenze**.
3. Quando viene aperto il riquadro **Competenze**, fare clic su **Aggiungi competenze a un'attività** .
4. Nel riquadro **Competenze**, assegnare i livelli di competenze minimo e massimo.
  - **Livello di competenze minimo**—Un valore relativo al livello di competenze minimo richiesto affinché un agente con questa competenza possa effettuare l'attività. Definire qualsiasi intervallo appropriato per ciascuna competenza, ad esempio da 1 a 10 o da 1 a 100. L'intervallo deve corrispondere a quello utilizzato in Configuration Manager.
  - **Livello di competenze massimo**—Un valore massimo del livello di competenza richiesto affinché un agente con questa competenza possa eseguire l'attività.
5. Nell'elenco di competenze, selezionare la competenza che si desidera associare all'attività multisito. Per trovare rapidamente una competenza, è possibile immettere criteri di ricerca nel campo **Cerca** (ad esempio, il nome della competenza).

### Suggerimento

È necessario definire le competenze in Configuration Manager prima di poterle visualizzare in questo elenco.

6. Una volta selezionate tutte le competenze, fare clic su **Applica** .

## Eliminazione di una competenza associata a un'attività multisito

Per eliminare una competenza:

1. Nel riquadro **Competenze**, selezionare la competenza che si desidera eliminare.

---

Per trovare rapidamente una competenza, è possibile immettere criteri di ricerca nel campo **Cerca** (ad esempio, il nome della competenza).

2. Fare clic su **Elimina**  .
3. Una volta completata l'eliminazione delle competenze, fare clic su **Salva ora**  .

---

## Riquadro Agenti attività multisito

Questo riquadro è di sola lettura e visualizza gli agenti associati all'attività multisito.

Gli agenti non possono essere associati alle attività multisito direttamente. Gli agenti vengono associati ad attività multisito se le relative competenze corrispondono a quelle richieste dalle attività secondarie dell'attività multisito o se sono assegnate per effettuare l'attività secondaria direttamente in WFM Web for Supervisor. Pertanto, per impostare gli agenti associati a un'attività multisito, modificare le impostazioni relative alle competenze dell'agente o assegnare l'attività a un agente con una data effettiva. Per ulteriori informazioni, vedere la visualizzazione [Attività agente](#).

# Assegnazione di attività ad attività multisito

Le *Attività multisito* sono attività regolari eseguite presso Contact Center specifici e combinate, per scopi di tracciabilità, in un'unica attività multisito associata a un'unità operativa.

Utilizzare il riquadro **Attività** all'interno della visualizzazione **Attività multisito** per associare attività ad attività multisito. Per aprire questo riquadro, selezionare **Attività** nella parte superiore del riquadro **Proprietà attività multisito**.

Per assegnare un'attività a un'attività multisito:

1. Nel riquadro **Attività**, selezionare l'attività multisito a cui si desidera associare attività.
2. Nella parte superiore del riquadro **Proprietà attività multisito**, fare clic su **Attività**.  
**Viene aperto il riquadro Attività associate.**

3. Fare clic su **Assegna attività regolari** .  
**Viene aperto il riquadro Attività.**

4. Selezionare le attività che si desidera associare all'attività multisito.

**Per trovare rapidamente un'attività, utilizzare le opzioni Cerca, Filtra o Ordina**  **agenti in ordine crescente o decrescente.**

5. Una volta selezionate tutte le attività, fare clic su **Applica** .
6. Nel riquadro **Attività associate**, fare clic su **Salva ora** .

## Suggerimento

Un'attività può appartenere a un'unica attività multisito. Sono disponibili solo le attività per l'unità operativa selezionata. Le attività per altre unità operative non vengono visualizzate.

## Configurare le competenze e le statistiche

Dopo l'assegnazione delle attività, è possibile configurare Competenze e Statistiche:

Fare clic sulla scheda **Competenze** nella parte superiore del riquadro **Proprietà attività multisito** per configurare le competenze di cui si desidera tenere traccia per l'attività multisito. Vedere [Configurazione di competenze per attività multisito](#).

Configurare le statistiche di cui si desidera tenere traccia per l'attività multisito. Per informazioni, vedere [Configurazione di statistiche per un'attività multisito](#).

---

## Utilizzo dei filtri per assegnare le attività ad attività multisito

1. Nel riquadro **Attività**, fare clic su **Filtra** .  
**Viene aperto il riquadro Filtra.**
2. Nell'elenco **Siti**, effettuare una delle seguenti operazioni:
  - Deselezionare la casella di controllo **Tutto** e selezionare i siti a cui si desidera assegnare i gruppi e le attività seguenti.
  - Mantenere il segno di spunta nella casella di controllo **Tutto**. Se questa casella è selezionata, le attività e i gruppi vengono applicati a tutti i siti nell'elenco.
3. Nella sezione **Attività multisito**, effettuare una delle seguenti operazioni:
  - Deselezionare la casella di controllo **Tutto** e selezionare le attività multisito a cui si desidera assegnare i gruppi e le attività seguenti.
  - Mantenere il segno di spunta nella casella di controllo **Tutto**. Se questa casella è selezionata, le attività e i gruppi vengono applicati a tutte le attività multisito nell'elenco.
4. Fare clic su **Applica** .

# Associazione di siti a un'attività multisito

Quando si seleziona un'attività multisito e si fa clic su **Attività** nel riquadro **Proprietà attività**

**multisito**, è possibile selezionare **Assegna siti mancanti ad attività multisito**  per assegnare l'attività a un sito mancante (a meno che le attività di tutti i siti visualizzati non siano già state assegnate a un'attività multisito). Viene aperto il riquadro **Assegna siti mancanti ad attività multisito** e vengono elencati tutti i siti presenti all'interno dell'unità operativa selezionata. Per creare una nuova attività simile per ciascun sito selezionato:

1. Selezionare un sito.  
È possibile selezionare più siti mediante il tasto CTRL o MAIUSC.
2. Eventualmente, è possibile selezionare la casella di controllo **Distribuisci ore di svolgimento e competenze multisito** per assegnare ore di svolgimento. Vedere il suggerimento riportato di seguito.
3. Fare clic su **Applica** .  
Sotto ciascun sito selezionato, WFM genera una nuova attività rinominabile e associa tale attività all'attività multisito *di origine* selezionata. Per impostazione predefinita, le ore di svolgimento dell'attività sono 24/7.

## Suggerimento

Se è stata selezionata l'opzione **Distribuisci ore di svolgimento e competenze multisito**, le ore di svolgimento e le competenze per l'attività generata (o le attività generate) coincideranno con quelle relative all'attività multisito di *origine* selezionata.

Per definire le ore di svolgimento— si utilizza il fuso orario di ciascun sito che potrebbe essere diverso da quello usato dall'unità operativa nella quale ricade l'attività multisito di *origine*.

Un'attività generata in questo modo sarà sempre associata allo stesso tipo di attività dell'attività multisito di origine.

## Statistiche per attività multisito

Utilizzare il riquadro **Statistiche attività multisito** per associare le statistiche alle attività selezionate. Quando si definisce una statistica, si indica a WFM le statistiche e gli oggetti da monitorare per ogni attività. Le statistiche per le attività multisito vengono definite allo stesso modo delle statistiche per le attività normali.

Per informazioni di base su attività, tipi di attività e modalità di configurazione delle attività, vedere [Configurazione delle statistiche per le attività](#).

### Associazione di statistiche ad attività multisito

Per associare statistiche ad attività multisito:

1. Selezionare l'**unità operativa** che contiene le attività multisito da associare alle statistiche.
2. Nel riquadro **Proprietà attività** selezionare **Statistiche**.
3. Nel riquadro **Statistiche per le attività** fare clic su **Aggiungi informazioni statistiche ad attività**  .
4. Nel riquadro **Tipo di statistica** configurare le statistiche come indicato nei passaggi 3-11 della procedura [Aggiunta di statistiche alle attività](#). Vedere anche [Impostazioni consigliate per le statistiche](#).

#### Suggerimento

Nella sezione **Statistiche** vengono visualizzate statistiche differenti, a seconda della combinazione **Tipo/Oggetto** scelta. I tipi di statistiche sono predefiniti e non tutti i tipi di statistiche possono essere applicati a tutti i tipi di attività. Le attività relative al personale permanente non utilizzano statistiche. Di conseguenza, se si seleziona un'attività di tipo **Lavoro personale permanente**, il riquadro **Statistiche** non viene visualizzato.

5. Dopo aver selezionato **Tipo** e **Oggetto** e attivato gli elenchi a discesa, scegliere le statistiche dall'elenco.  
Per una descrizione di tutti i tipi, oggetti, statistiche e filtro, vedere [Proprietà delle statistiche](#).

Per ulteriori informazioni sulle statistiche per un'attività multisito, vedere [Proprietà delle statistiche](#).

### Eliminazione delle statistiche dalle attività multisito

Per eliminare una statistica da un'attività multisito, seguire le istruzioni della procedura [Eliminazione delle statistiche dalle attività](#).

# Utenti

*Utenti* sono supervisor e altre persone che non siano agenti. Gli utenti sono suddivisi in due gruppi:

1. Gli utenti che sono già stati importati in WFM (**Utenti WFM**).
2. Gli utenti che sono configurati in Genesys, ma non sono selezionati come utenti WFM (**Utenti Genesys**).

Nel modulo **Utenti**, è possibile:

- Visualizzare un elenco degli **utenti** WFM esistenti.
- Visualizzare le **Proprietà** degli utenti.
- Configurare un **fuso orario** specifico, un'istanza di **WFM Builder** e il **ruolo di protezione** per un utente.
- Visualizzare e modificare i **privilegi dei ruoli** di protezione.
- Accordare o rimuovere i **diritti di accesso** dell'utente a unità operative, siti e team.
- Concedere o rimuovere i diritti di accesso dell'utente alle **notifiche**.

## Suggerimento

Se vengono modificati i privilegi dei ruoli dell'utente in questo modulo e non corrispondono più ai privilegi impostati nel modulo **Ruoli** modulo, viene visualizzata la seguente finestra di dialogo:



**Figura:** Finestra di dialogo Conferma

Fare clic su **Sì** per annullare l'assegnazione del ruolo di protezione corrente oppure su **No** per annullare l'operazione e conservare il ruolo di protezione dell'utente corrente.

## Riquadro Utenti

Questo riquadro contiene un elenco degli utenti che sono stati importati in Workforce Management. È composto dalle colonne seguenti: **Nome utente**, **Nome**, **Cognome** e **E-mail**. È possibile aggiungere

---

gli utenti a questo elenco (vedere [importazione di utenti Genesys](#)), o eliminarli.

In questo riquadro, è possibile:

- Importare gli utenti Genesys in WFM facendo clic su **Importa utente Genesys** .
- Eliminare gli utenti selezionandoli nell'elenco e facendo clic su **Elimina** .
- Cerca gli utenti immettendo i relativi nomi utente nel campo di **Ricerca**.
- È possibile ordinare l'elenco facendo clic sulle intestazioni della colonna **Nome utente**, **Nome** o **Cognome**.

## Importazione di utenti Genesys

Quando si importano gli utenti Genesys, viene aperto un riquadro che include un elenco a discesa dei ruoli di protezione esistenti. Per impostazione predefinita, all'utente selezionato viene assegnato il primo ruolo dell'elenco. Se non esiste alcun ruolo di protezione, nell'elenco viene visualizzato <nessuno>. Tutti gli utenti importati vengono assegnati al ruolo selezionato dall'elenco.

Al termine dell'importazione, nel riquadro **Utenti** vengono visualizzati i nuovi utenti nell'elenco. È possibile quindi selezionare un utente e modificare o configurare le impostazioni nel riquadro **Proprietà**, **Privilegi dei ruoli** o **Diritti di accesso**.

---

# Proprietà degli utenti

Il riquadro **Proprietà utenti** contiene informazioni relative all'utente WFM selezionato.

## Informazioni sull'utente

Il riquadro **Informazioni sull'utente** contiene i seguenti campi di sola lettura, precedentemente inseriti in Genesys Administrator:

- Nome dell'utente, come specificato in Genesys Administrator.
- Cognome dell'utente, come specificato in Genesys Administrator.
- E-mail: È l'indirizzo e-mail dell'utente inserito in Genesys Administrator. WFM utilizza questo indirizzo e-mail per le notifiche relative a:
  - Modifiche allo stato delle richieste di negoziazione della schedulazione.
  - Modifiche allo stato delle richieste di astensione dal lavoro.

Per ulteriori informazioni sulle notifiche via e-mail, vedere la guida [Workforce Management Administrator's Guide](#).

## Configurazione delle impostazioni facoltative

Per configurare le impostazioni facoltative nel riquadro **Informazioni sull'utente**:

1. Selezionare un **Fuso orario** per l'utente o lasciare vuoto il campo. È possibile utilizzare il fuso orario in alcune visualizzazioni e report delle **Prestazioni** come alternativa al fuso orario del sito o dell'unità operativa. Se è stato configurato un fuso orario predefinito prima di importare l'utente, tale fuso orario verrà visualizzato. Se non è stato configurato alcun fuso orario predefinito, non ne viene visualizzato **<nessuno>**.

### Importante

Se in un momento successivo si modifica il fuso orario predefinito, in questa posizione viene visualizzato il fuso orario impostato come predefinito al momento dell'importazione dell'utente.

Per impostare un diverso fuso orario per questo utente:

- Selezionare il fuso orario dall'elenco a discesa. Sono inclusi tutti i fusi orari importati in Workforce Management da Configuration Database.

Se sono necessari ulteriori fusi orari, utilizzare la visualizzazione **Organizzazione > Fusi orari** per modificare i fusi orari visualizzati nell'elenco. Per ulteriori dettagli, vedere [Elenco fusi orari](#).

2. Selezionare **WFM Builder** per l'utente o lasciare il campo vuoto. Questo è il server che genera le schedulazioni. Per utilizzare un WFM Builder specifico per creare le schedulazioni di WFM per un

---

particolare gruppo di utenti:

- Selezionare il server **WFM Builder** dall'elenco a discesa.

Non è necessario specificare un server WFM Builder se si desidera che tutti gli utenti condividano lo stesso server WFM Builder. Il valore predefinito è **Nessuno**.

3. Selezionare **Ruolo di protezione** per l'utente o lasciare il campo vuoto. Se si seleziona un ruolo di protezione, l'utente utilizza i privilegi del ruolo configurati per tale ruolo di protezione. Se all'utente non è assegnato alcun ruolo di protezione:

- Deselezionare le caselle di controllo accanto ai nomi dei privilegi del ruolo ai quali l'utente non può avere accesso. Per impostazione predefinita vengono selezionate tutte le opzioni.

4. Fare clic su **Salva ora**  .

## Privilegi dei ruoli utente

Il riquadro **Utenti > Privilegi dei ruoli** contiene un elenco dei privilegi dei ruoli di protezione assegnati all'utente selezionato. I privilegi dei ruoli sono descritti dettagliatamente in [Privilegi dei ruoli](#).

Per modificare i privilegi dei ruoli di un utente:

1. Selezionare un utente, quindi selezionare la casella di controllo accanto ai privilegi che si desidera modificare.

2. Fare clic su **Salva ora** .

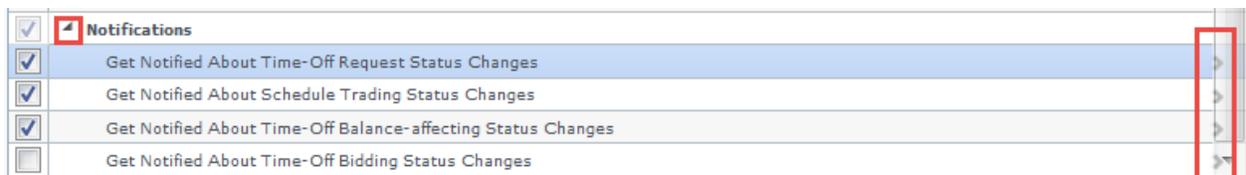
Fare clic su **Guida** per visualizzare un argomento della Guida relativo al riquadro.

## Concessione dei diritti di accesso per ottenere notifiche

Il riquadro **Privilegi ruolo** nel modulo **Utenti** è identico a quella del riquadro **Privilegi ruolo** nel modulo **Ruoli**, con una eccezione: nel modulo **Utenti** è possibile concedere l'accesso per le **Notifiche**.

Per concedere l'accesso per le notifiche:

1. Nell'elenco **Privilegi ruolo** fare clic sulla freccia per espandere **Notifiche**, come mostrato nella figura riportata di seguito.



**Figura:** Privilegi ruolo—Notifiche

2. Fare clic sulla freccia nella riga appropriata per concedere l'accesso all'utente selezionato a ricevere notifiche su una delle modifiche allo stato seguenti:
  - Modifiche allo stato delle richieste di astensione dal lavoro
  - Modifiche allo stato delle negoziazioni di schedulazione
  - Modifiche allo stato che interessano il saldo di astensione dal lavoro
  - Modifiche allo stato delle offerte di astensione dal lavoro
3. Viene visualizzato un nuovo riquadro, che consente di concedere diritti di accesso per il privilegio di notifica specifico che è stato selezionato.  
Ad esempio, se è stata selezionata la freccia nella prima riga, viene aperto il riquadro della

---

**concessione diritti di accesso per Invia notifica per modifiche allo stato delle richieste di astensione dal lavoro.**

4. Nel nuovo riquadro, effettuare una delle seguenti operazioni per il privilegio selezionato:

-  Aggiungere diritti di accesso
-  Rimuovere diritti di accesso
-  Chiudere il riquadro e annullare tutte le modifiche apportate
-  Aprire un argomento della Guida relativo a questo riquadro

5. Dopo aver completato tutte le attività, nel riquadro **Privilegi ruolo**, fare clic su **Salva ora**  .

## Diritti di accesso

Il riquadro **Diritti di accesso** mostra le unità operative, i siti e i team, per cui all'utente è stato assegnato l'accesso. Utilizzare i controlli nell'angolo in alto a destra dei riquadri per completare tutte le attività descritte nell'argomento.

### Controlli del riquadro dei diritti di accesso

 <b>Rimuovi diritti di protezione dalla UO selezionata senza modificare i siti</b>	Fare clic per rimuovere i diritti di accesso dell'utente all'unità operativa selezionata, ma mantenere i diritti di accesso dell'utente per i siti all'interno della UO.
 <b>Aggiungi diritti di accesso</b>	Fare clic per aprire il <b>riquadro Seleziona elementi per concedere l'accesso agli utenti</b> , che consente di concedere i diritti di accesso utente alle unità operative, ai siti o ai team selezionati all'interno dell'impresa.  <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px; background-color: #f9f9f9;">           Suggerimento            In questo riquadro non vengono visualizzati gli oggetti per cui l'utente già dispone dei diritti di accesso.         </div>
 <b>Rimuovi i diritti di accesso agli elementi selezionati</b>	Fare clic per rimuovere i diritti di accesso utente per gli oggetti selezionati.
 ?	Fare clic per visualizzare un argomento della Guida relativo al riquadro <b>Diritti di accesso</b> .
 <b>Salva ora</b>	Fare clic per salvare le modifiche apportate ai diritti di accesso utente.

Selezionare le voci per i controlli del riquadro Concedi accesso a utenti

 <b>Applica</b>	Fare clic per assegnare l'accesso utente per gli elementi selezionati.
 <b>Chiudi</b>	Fare clic per chiudere il riquadro senza applicare le modifiche.
 ?	Fare clic per visualizzare un argomento della Guida relativo al riquadro.

---

# Ruoli

I *ruoli* di protezione permettono di gestire le autorizzazioni generali (o i privilegi), come pure le autorizzazioni per accedere ai diversi moduli di WFM Web for Supervisors. I ruoli non controllano l'accesso a unità operative, siti o team. Per aggiungere o limitare l'accesso a questi oggetti specifici, vedere [Diritti di accesso](#).

Nella visualizzazione Ruoli sono presenti due elenchi:

- L'elenco [Utenti WFM](#) include le seguenti colonne: Nome utente, Nome dell'utente, Cognome utente, E-mail utente e Ruolo.
- L'elenco [Utenti Genesys](#) contiene le colonne seguenti: Nome utente, Nome dell'utente, Cognome utente ed E-mail utente.

Nel modulo Ruoli, è possibile:

- Importare utenti
- Definire un ruolo di protezione predefinito
- Assegnare ruoli di protezione agli utenti. Agli utenti verranno automaticamente assegnati i privilegi o le autorizzazioni configurati per il ruolo di protezione a cui sono stati assegnati.

## Suggerimento

I ruoli di protezione consentono di impostare le autorizzazioni per l'accesso ai moduli, ma non a unità operative, siti o team. Per attivare i diritti per aggiungere o limitare l'accesso a questi oggetti specifici, è necessario selezionare la casella di controllo [Configurazione di accesso al back-end](#) nel riquadro dei privilegi di ruolo.

## Creazione di ruoli

Per creare un nuovo ruolo di protezione:

1. Accedere a **Configurazione > Ruoli**.
2. Nel riquadro **Ruolo**, fare clic su **Nuovo** .  
Una nuova protezione viene visualizzata nel riquadro **Ruolo** con un nome predefinito.
3. Nel riquadro **Privilegi ruolo**, modificare il **Nome** del ruolo (se desiderato).
4. Assegnare privilegi espandendo gli elementi nell'elenco e selezionando/deselezionando le caselle di controllo.  
Per una descrizione completa di tutti i privilegi, vedere [Privilegi ruolo](#).
5. Fare clic su **Salva ora** .

**Fase successiva:** Assegnare il ruolo di protezione a un utente.

## Utilizzo della funzione Copia per creare ruoli

Per creare un ruolo di protezione utilizzando la funzione Copia:

1. Nel riquadro **Ruoli**, selezionare un ruolo esistente.  
Se nell'elenco sono presenti molti ruoli, immettere il nome del ruolo nel campo **Cerca** per trovarlo rapidamente.
2. Fare clic su **Copia** .  
Nell'elenco **Ruoli** viene visualizzata una copia del ruolo selezionato.
3. Selezionare la copia e fare clic su **Privilegi ruolo**.
4. Rinominare e assegnare privilegi al ruolo selezionando o deselegionando le caselle di controllo, come necessario.
5. Fare clic su **Salva ora** .

## Assegnazione di ruoli agli utenti

WFM consente di assegnare e **annullare l'assegnazione** dei ruoli di protezione e di **eliminare** gli utenti dall'elenco Utenti assegnati. Queste attività vengono descritte nelle procedure in basso.

Per assegnare gli utenti al ruolo:

1. Nella parte superiore del riquadro **Privilegi dei ruoli**, fare clic su **Utenti** ed effettuare una delle operazioni seguenti:

- Fare clic su **Assegna utenti**  per assegnare un utente WFM a questo ruolo. Viene aperto un nuovo riquadro contenente l'elenco degli utenti WFM.
- Fare clic su **Importa utente Genesys**  per assegnare un utente Genesys a questo ruolo. Viene aperto un nuovo riquadro contenente l'elenco degli utenti Genesys.

### Importante

Ai nuovi utenti viene concesso automaticamente l'accesso a tutti moduli, oggetti e siti.

2. Selezionare gli utenti da assegnare a questo ruolo e fare clic su **Applica** .
3. Nel riquadro **Utenti** fare clic su **Salva ora** .

Soltanto gli utenti presenti nell'elenco **Utenti di WFM** possono accedere alle funzionalità di Workforce Management (con l'eccezione di WFM Web for Agents).

È anche possibile creare un nuovo ruolo di protezione mediante un'operazione di copia e incolla. Vedere [Modifica dei ruoli di protezione](#).

## Annullamento dell'assegnazione degli utenti dai ruoli

Per annullare l'assegnazione di un utente da un ruolo di protezione:

1. Nell'elenco **Utenti assegnati** selezionare l'utente di cui si desidera annullare l'assegnazione da questo ruolo.
2. Fare clic su **Annulla assegnazione utente** .
3. Quando viene visualizzata la finestra di dialogo **Conferma**, fare clic su **Sì** per continuare o su **No** per annullare l'azione.

- 
4. Fare clic su **Salva ora**  .

## Eliminazione degli utenti dagli utenti la cui assegnazione è stata annullata

Per eliminare un utente dall'elenco Utenti assegnati:

1. Nell'elenco **Utenti assegnati** selezionare l'utente che si desidera rimuovere dall'elenco.
2. Fare clic su **Elimina utente**  .
3. Quando viene visualizzata la finestra di dialogo **Conferma**, fare clic su **Sì** per continuare o su **No** per annullare l'azione.

### Importante

Procedere con attenzione. Se si seleziona **Sì** tutti i privilegi e i diritti di accesso a WFM dell'utente verranno rimossi.

4. Fare clic su **Salva ora**  .

## Modifica ed eliminazione di ruoli

WFM consente di modificare ed eliminare i ruoli di protezione dall'elenco Ruoli. Queste attività vengono descritte nelle procedure in basso:

Per modificare un ruolo di protezione:

1. Nel riquadro **Ruolo** selezionare il ruolo che si desidera modificare.  
Se nell'elenco sono presenti molti ruoli, immettere il nome del ruolo nel campo **Cerca** per trovarlo rapidamente.
2. Fare clic su **Privilegi ruolo**.
3. Rinominare il ruolo e/o selezionare/deselezionare le caselle di controllo accanto ai privilegi da modificare.
4. Fare clic su **Salva ora**  .

## Eliminazione di ruoli di protezione

Per eliminare un ruolo di protezione:

1. Nel riquadro **Ruolo** selezionare il ruolo che si desidera eliminare.
2. Fare clic su **Elimina**  .
3. Quando viene aperta la finestra di dialogo **Conferma**, fare clic su **Sì** per continuare o su **No** per annullare l'azione.

### Importante

Procedere con attenzione. Se si seleziona **Sì**, l'azione non può essere annullata.

---

# Privilegi ruolo

Il riquadro Privilegi ruolo nel modulo Ruoli visualizza un elenco completo dei moduli e degli oggetti per i quali è possibile controllare l'accesso. Lo stesso elenco di privilegi viene visualizzato quando si seleziona un utente in Utenti: riquadro Privilegi ruolo nel modulo Utenti

## Importante

Ai nuovi utenti viene concesso automaticamente l'accesso a tutti i moduli, gli oggetti e i siti, come descritto nella panoramica e nei sotto-argomenti della panoramica sui privilegi dei ruoli.

Vedere anche:

- [Privilegi dei ruoli generici](#)
- [Privilegi dei ruoli di configurazione](#)
- [Privilegi dei ruoli di criteri](#)
- [Privilegi dei ruoli di calendario](#)
- [Privilegi dei ruoli di previsione](#)
- [Privilegi dei ruoli di schedulazione](#)
- [Privilegi dei ruoli di negoziazione](#)
- [Privilegi dei ruoli di prestazioni](#)
- [Privilegi dei ruoli di conformità](#)
- [Privilegi dei ruoli di report](#)
- [Privilegi dei ruoli di notifica](#)

---

# Privilegi dei ruoli generici

I privilegi dei ruoli in **Generale** forniscono l'accesso utente seguente:

- **Mostra campo paga agente**—Controlla l'accesso utente per visualizzare il campo **Paga oraria** in WFM Web for Supervisors nel riquadro **Configurazione > Agenti > Proprietà**. Tale opzione controlla anche se l'utente visualizzerà le informazioni sulla paga agente nel Report proprietà agente.
- **Mostra agenti non assegnati**—Controlla se l'utente selezionato può visualizzare agenti non assegnati che vengono visualizzati in tutti gli elenchi in cui sono presenti gli agenti. Gli elenchi sono visualizzati nel modulo **Organizzazione** in **Siti > Team > Aggiungi agenti** e **Siti > Agenti > Aggiungi agenti**.

## Importante

I nuovi agenti sprovvisti di accesso (o con accesso a vari switch) vengono importati automaticamente durante la sincronizzazione anche se l'opzione **Mostra agenti non assegnati** è disattivata per l'utente che attiva la sincronizzazione, sebbene non possa vederli. La sola protezione per questi nuovi agenti è la protezione **Tenant**.

- **Consenti backup/ripristino**—Gestisce l'accesso utente a WFM Database Utility per eseguire operazioni di backup e di ripristino. Se l'opzione non è selezionata, l'utente non potrà accedere a Database Utility. Per ulteriori informazioni su questa utilità, vedere la *Workforce Management Administrator's Guide*.

---

# Privilegi dei ruoli di configurazione

I privilegi dei ruoli in **Configurazione** forniscono l'accesso utente seguente:

Molti privilegi in **Configurazione** sono visualizzazioni Web for Supervisors nel modulo **Configurazione** (lettura, aggiunta/modifica, configurazione di accesso back-end mentre le impostazioni delle competenze non lo sono). Selezionare la casella di controllo accanto a ogni elemento per concedere l'accesso utente selezionato per configurare:

- **Ruoli/Utenti**
- **Organizzazione**
  - **Lettura**—Gestisce l'accesso utente per visualizzare tutti i riquadri all'interno del modulo **Organizzazione**. Se l'opzione è deselezionata, sono deselezionati anche tutti gli altri privilegi in **Organizzazione**.
  - **Aggiungi/Modifica/Elimina**—Verifica se l'utente può aggiungere/modificare/eliminare elementi in tutte le visualizzazioni e tutti i riquadri all'interno del modulo **Organizzazione**.
  - **Configurazione di accesso al back-end**—Verifica l'accesso alla configurazione di determinati riquadri nel modulo **Configurazione**. Se questo diritto non è assegnato all'utente, i riquadri seguenti non sono visibili:
    - Il riquadro **Configurazione** nelle visualizzazioni **Organizzazione > Unità operative e Organizzazione > Siti**.
    - Il riquadro **Statistiche** nelle visualizzazioni **Attività e Attività multisito**.
  - **Competenze**—Verifica l'accesso utente alla configurazione di competenze nella visualizzazione **Organizzazione > Unità operative**.
  - **Fusi orari**—Verifica l'accesso utente alla configurazione di fusi orari nella visualizzazione **Organizzazione**.
- **Gruppi stati schedulazione**—Verifica se l'utente dispone dell'accesso alla visualizzazione **Gruppi stati schedulazione** nel modulo **Configurazione** di WFM Web for Supervisors. Gli utenti che dispongono di tale autorizzazione possono modificare la configurazione dei gruppi.
- **Notifiche**—Verifica se l'utente dispone dell'accesso alla visualizzazione **Notifiche** nel modulo **Configurazione** di WFM Web for Supervisors. Gli utenti che dispongono di tale autorizzazione possono modificare la configurazione delle notifiche via e-mail.
- **Colori in schedulazione**—Verifica l'accesso utente alla configurazione dei colori personalizzati per gli elementi nella schedulazione.
- **Trasporto condiviso**—Verifica l'accesso utente alla funzionalità di trasporto condiviso (attivato per impostazione predefinita). Deselezionare questa casella di controllo per disattivare.
- **Periodi offerte astensione dal lavoro**—Verifica l'accesso utente alla visualizzazione **Periodi offerte astensione dal lavoro**.
- **Attività**—Verifica l'accesso alle visualizzazioni **Attività e Attività multisito**.

---

## Privilegi dei ruoli di criteri

I privilegi dei ruoli in **Criteri** forniscono l'accesso utente seguente:

Gli elementi in **Criteri** sono tutte visualizzazioni WFM Web nel modulo **Criteri**. Selezionare la casella di controllo accanto a ogni elemento per concedere agli utenti selezionati l'accesso per configurare:

- [Regole di astensione dal lavoro](#)
- [Contratti](#)
- [Turni](#)
- [Tipi di eccezioni](#)
- [Riunioni](#)
- [Schemi di rotazione](#)
- [Ore segnate](#)
- [Tipi di astensione dal lavoro](#)

Per fare in modo che l'utente riceva notifiche per posta elettronica in occasione delle richieste di astensione dal lavoro che necessitano di una revisione manuale, selezionare **Invia notifica per modifiche allo stato delle richieste di astensione dal lavoro** che appare in [Notifiche](#).

---

## Privilegi dei ruoli di calendario

I privilegi dei ruoli in **Calendario** forniscono l'accesso utente seguente:

- **Lettura**—Gestisce l'accesso utente per visualizzare tutti i riquadri all'interno del modulo **Calendario**. Se l'opzione è deselezionata, sono deselezionati anche tutti gli altri privilegi in **Calendario**.
- **Aggiungi/Modifica/Elimina**—Verifica l'accesso utente per visualizzare, aggiungere ed eliminare le preferenze e le eccezioni dell'agente nel modulo **Calendario**.
- **Preferenza/Concessione/Rifiuto**—Verifica l'accesso utente per autorizzare la concessione o il rifiuto delle preferenze agente nel modulo **Calendario**.
- **Modifica limiti astensione dal lavoro**—Verifica l'accesso utente per modificare i limiti di astensione dal lavoro nel modulo **Calendario**.

# Privilegi dei ruoli di previsione

I privilegi dei ruoli in **Previsione** forniscono l'accesso utente seguente:

- **Lettura**-Verifica l'accesso utente a:
  - Creare scenari di previsione.
  - Visualizzare e modificare scenari di previsione condivisi.
  - Visualizzare la previsione principale.
  - Estrarre la previsione principale in scenari propri o condivisi.
  - Visualizzare i dati storici.

## Importante

Se l'opzione **Lettura** è deselezionata, sono deselezionati anche tutti gli altri privilegi in **Previsione**.

- **Pubblica**-Verifica l'accesso utente a tutte le autorizzazioni **in lettura** e all'autorizzazione a pubblicare sullo scenario principale il proprio scenario o scenari di previsione condivisi.

Nel diritto **Pubblicazione previsione** sono disponibili tre opzioni di protezione:

- **Pubblica VI nella previsione principale**
- **Pubblica TMG nella previsione principale**
- **Pubblica Personale nella previsione principale**

Se vengono concesse solo una o due autorizzazioni, l'utente non disporrà dell'accesso di protezione completo a Pubblica.

## Importante

Solo gli utenti che dispongono dell'accesso a **Pubblica** prima della migrazione disporranno dell'accesso alle nuove opzioni dopo la migrazione.

- **Visualizza tutti gli scenari**—Verifica l'accesso utente a tutte le autorizzazioni **in lettura** e le autorizzazioni per:
  - Visualizzare, modificare e condividere tutti gli scenari di previsione.
  - Estrarre dalla previsione principale tutti gli scenari.
- **Modifica dati storici**—Verifica l'accesso utente a tutte le autorizzazioni in lettura e le autorizzazioni per:
  - Modificare i dati storici da utilizzare nella creazione di uno scenario di previsione.

- Copiare/incollare i dati storici in/da Excel.
- **Sovrapposizioni**—Verifica l'accesso utente a tutte le autorizzazioni in lettura oltre che l'accesso a tutte le funzionalità di sovrapposizione nel modulo **Previsione**.

---

## Privilegi dei ruoli di schedulazione

I privilegi dei ruoli in **Schedulazione** forniscono l'accesso utente alle azioni descritte in basso. Selezionare la casella di controllo accanto a ogni elemento per eseguire tale azione:

- **Lettura principale**—Verifica l'accesso utente alla visualizzazione e all'estrazione dei dati dalla schedulazione principale, ma non alla pubblicazione nella schedulazione principale. (Vedere la **nota speciale** più avanti). Se l'opzione è deselezionata, sono deselezionati anche tutti gli altri privilegi in Schedulazione.
- **Modifica principale**—Verifica l'accesso utente per modificare la schedulazione principale.
- **Pubblica**—Verifica l'accesso utente alla pubblicazione degli scenari nella schedulazione principale.
- **Pulisci principale**—Verifica l'accesso utente alla pulizia della schedulazione principale.
- **Crea scenario**—Verifica l'accesso utente alla creazione di scenari.
- **Accedi a scenari condivisi**—Verifica l'accesso utente a tutti gli scenari di schedulazione contrassegnati come **Condivisi**.
- **Visualizza tutti gli scenari di schedulazione**—Verifica l'accesso utente a tutti gli scenari di schedulazione contrassegnati come **Condivisi**.
- **Generare**—Verifica l'accesso utente alla generazione di schedulazioni.
- **Approva modifiche**—Verifica l'accesso utente al modulo di **approvazione delle modifiche**, per approvare o rifiutare le modifiche in sospeso nelle schedulazioni generate.
- **Accedi a requisiti straordinari**—Verifica l'accesso utente a tutti i requisiti straordinari schedulati contrassegnati come **Condivisi**.

### Nota speciale su Lettura principale

Selezionare **Lettura principale** per concedere l'accesso utente alla visualizzazione e all'estrazione dei dati dalla schedulazione principale, ma non alla pubblicazione nella schedulazione principale. Utilizzare le altre caselle di controllo in Schedulazione per concedere ulteriori autorizzazioni.

Quando **Lettura principale** è selezionata, l'utente può:

- Estrarre dati dalla schedulazione principale in uno scenario di schedulazione proprio o condiviso.
- Visualizzare i propri scenari di schedulazione e/o altri scenari di schedulazione identificati come *condivisi* da chi li ha creati.

**Informazioni sugli scenari:** Quando si utilizza Web for Supervisors, è possibile creare più scenari di schedulazione che possono contenere diversi agenti, diversi tipi di turno o schemi di rotazione, ecc. È possibile decidere di pubblicare tutti o in parte gli scenari sulla schedulazione principale.

## Privilegi dei ruoli di negoziazione

Il privilegio ruolo in **Negoziazione** fornisce l'accesso utente seguente:

- **Negoziazione**—Verifica l'accesso utente alle informazioni di negoziazione in WFM Web for Supervisors.

Per fare in modo che l'utente riceva notifiche via e-mail quando sono presenti delle richieste di negoziazione di un agente che necessitano di una revisione manuale, selezionare **Invia notifica per modifiche allo stato delle negoziazioni schedulazione**, che appare sotto **Notifiche**.

Per ulteriori informazioni, vedere [Negoziazione](#).

---

## Privilegi dei ruoli di prestazioni

I privilegi dei ruoli in **Prestazioni** forniscono l'accesso utente seguente:

- **Lettura**—Verifica l'accesso utente per visualizzare le informazioni relative alle prestazioni in WFM Web for Supervisors. Tutti gli utenti che dispongono del privilegio **Lettura** per il modulo **Prestazioni** potranno visualizzare gli avvisi allorché verranno superate le soglie configurate.
- **Aggiorna avvisi**—Verifica l'accesso utente modificare le soglie degli avvisi e salvare le modifiche nella visualizzazione **Avvisi** del modulo **Prestazioni** nel quale gli utenti possono configurare le soglie per ogni indicatore.

### Importante

La funzione Avvisi in WFM Web for Supervisors utilizza i dati della schedulazione e della previsione principale come base per i risultati accettabili per le prestazioni. Se i limiti di prestazioni definiti dall'utente vengono superati (ad esempio, se vengono abbandonate troppe interazioni o se i livelli di servizio scendono eccessivamente), un **Avviso** nella visualizzazione **Monitoraggio** avvisa che può essere necessario adottare contromisure.

Per ulteriori informazioni, vedere [Presentazione delle prestazioni](#).

## Privilegi dei ruoli di conformità

Il privilegio ruolo in **Conformità** fornisce l'accesso utente seguente:

- **Conformità**—Verifica l'accesso utente al modulo **Conformità** in WFM Web for Supervisors, che monitora in tempo reale la conformità dell'agente alla schedulazione.

Per ulteriori informazioni, vedere [Conformità](#).

---

## Privilegi dei ruoli di report

I privilegi dei ruoli in **Report** forniscono l'accesso utente seguente:

- **Lettura**—Controlla l'accesso utente in lettura a tutte le visualizzazioni e riquadri all'interno del modulo **Report**. Se l'opzione è deselezionata, sono deselezionati anche tutti gli altri privilegi in **Report**.
- **Pianificatore report**
  - **Consenti l'uso di pianificatore report**—Controllo dell'accesso utente a
  - **Visualizza tutti i report pianificati**—Controllo dell'accesso utente a

La selezione della casella di controllo accanto a un report consente all'utente selezionato di creare tale report.

Per informazioni su come generare e leggere i report, vedere [Report](#).

---

## Privilegi dei ruoli di notifica

I privilegi dei ruoli in **Notifiche** forniscono l'accesso utente seguente:

La selezione della casella di controllo per ogni elemento consente tale notifica (stato predefinito). Deselezionando la casella di controllo viene disattivata tale opzione:

- **Invia notifica per modifiche allo stato delle negoziazioni schedulazione**
- **Invia notifica per modifiche allo stato delle richieste di astensione dal lavoro**
- **Invia notifica per modifiche che interessano il saldo di astensione dal lavoro**
- **Invia notifica per modifiche allo stato delle richieste di offerte di astensione dal lavoro**

### Suggerimento

È possibile impostare un numero inferiore di oggetti (rispetto a quelli in **Configurazione > Notifica > Destinazioni**) per ogni utente che riceverà una notifica dalle impostazioni in **Notifiche > Privilegi dei ruoli > Utenti**.

# Calendario

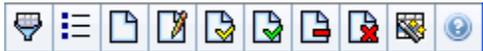
Il modulo **Calendario** contiene due sottomoduli:

- Selezionare le **voci di calendario** per:
  - Aggiungere disponibilità, giornate di astensione dal lavoro, eccezioni, turni, astensione dal lavoro e ore lavorative.
  - Modificare eccezioni, preferenze e astensione dal lavoro dell'agente.
  - Rivedere schemi di rotazione.
  - Cambiare il fuso orario per visualizzare gli orari nel fuso orario selezionato dall'utente.
- Selezionare **Limiti astensione dal lavoro** per impostare limiti all'astensione dal lavoro.

# Voci di calendario

## Suggerimento

Il **modulo Calendario** include Voci di calendario (questo argomento) e **Limiti di astensione dal lavoro**.



I **pulsanti della barra degli strumenti** sono visualizzati nella parte superiore della finestra mentre i **pulsanti di azione** nella parte inferiore. Gli alberi **Agenti e Attività** sono nella parte superiore del riquadro **Oggetti**.

Utilizzare il modulo **Voci di calendario** per aggiungere e modificare eccezioni, preferenze e astensioni dal lavoro degli agenti.

- Le eccezioni sono i periodi di tempo in cui l'agente è impegnato in attività non lavorative.
- Le preferenze sono le richieste di particolari turni, giornate di astensione dal lavoro, disponibilità e astensioni dal lavoro da parte degli agenti e dei supervisori.
- Gli schemi di rotazione sono settimane di lavoro a rotazione di turni, giornate lavorative, ore lavorative e/o attività lavorative. Uno schema di rotazione può essere assegnato a un agente o a un team.

## Comandi del modulo Calendario

### Pulsanti della barra degli strumenti

Selezionare una visualizzazione nel menu a discesa **Visualizzazioni** (sul lato sinistro della barra degli strumenti): **Voci di calendario** o **Limiti astensione dal lavoro**.

Icona	Nome	Descrizione
	<b>Filtra</b>	Consente di filtrare la visualizzazione.
	<b>Opzioni</b>	Consente di scegliere se includere queste colonne nella tabella: Team, Motivazione, Commenti, Ore pagate, Data assunzione, Inoltro.
	<b>Aggiungi</b>	Consente di aggiungere una voce (in questa visualizzazione una voce di calendario).

Icona	Nome	Descrizione
	<b>Modifica</b>	Consente di modificare le voci di calendario selezionate.
	<b>Preferenza</b>	Consente di impostare lo stato delle richieste dell'agente selezionato su Preferito.
	<b>Concessione</b>	Consente di impostare lo stato delle richieste dell'agente selezionato su Accordato.
	<b>Rifiuta</b>	Consente di rifiutare le richieste dell'agente selezionato.
	<b>Elimina</b>	Consente di rimuovere le voci di calendario selezionate.
	<b>Aggiorna schedulazione</b>	Consente di inserire elementi di astensione dal lavoro e criteri specifici di riunioni nella schedulazione principale (è necessario avere il ruolo di supervisore con diritti di modifica della schedulazione principale).
	<b>Guida</b>	Visualizzare la guida sensibile al contesto.

## Fuso orario

Selezionare il fuso orario per questa istanza di WFM utilizzando l'elenco a discesa che appare sotto i pulsanti della barra degli strumenti e sopra i calendari. L'elenco comprende le seguenti opzioni:

- **Utente**—Specifica il fuso orario dell'utente corrente, secondo la configurazione per quell'utente WFM Web.
  - Se per l'utente corrente non è specificato un fuso orario, WFM specifica il fuso orario predefinito.
  - Se non è specificato un fuso orario, questa opzione è disattivata.
- **UO**—Specifica il fuso orario dell'unità operativa selezionata nel riquadro **Oggetti**.
- **Sito/UO**—Specifica il fuso orario del sito selezionato nel riquadro **Oggetti**.
  - Se viene selezionato più di un sito, WFM specifica il fuso orario dell'unità operativa selezionata nel riquadro **Oggetti**.
- **Locale** (impostazione predefinita)—Specifica che i dati di ogni sito saranno visualizzati nel fuso orario locale di ciascun sito.
- **Fusi orari configurati**—Specifica il fuso orario selezionato tra le voci restanti di questo elenco.
  - Ogni voce restante è un fuso orario configurato (e il suo rapporto con GMT). Ad esempio, Pacific Standard Time, che è 8 ore indietro rispetto a Greenwich Mean Time, è presentato come PST (GMT-8,0).

---

## Pulsanti di azione

Tutti i pulsanti della barra degli strumenti sono contenuti anche nel menu **Azioni**.

I pulsanti della barra degli strumenti **Modifica, Preferisci, Accorda, Rifiuta, Elimina e Aggiorna schedulazione** sono visualizzati come pulsanti di azione nella parte inferiore della finestra **Calendario**.

## Riquadro Oggetti

Nel riquadro **Oggetti**, sul lato sinistro della finestra di WFM, sono visualizzati gli oggetti di database che è possibile recuperare.

## Albero Agenti

Nell'albero **Agenti** sono visualizzati gli agenti nell'impresa. L'albero indica la gerarchia dal livello superiore a quello inferiore: impresa, unità operative, siti, team e agenti.

## Albero Attività

Nell'albero **Attività** sono visualizzate le attività nell'impresa. L'albero indica la gerarchia dal livello superiore a quello inferiore: impresa, unità operative, attività multisito, gruppi di attività, siti e attività.

A ciascuna voce dell'albero **Oggetti** è associata una casella di controllo, che è deselezionata o selezionata. La selezione di una voce in uno dei tre alberi causa una reazione in un altro albero: selezionando un agente vengono selezionate automaticamente le attività corrispondenti e la selezione di un'attività causa automaticamente la selezione degli agenti/dei team/dei siti/dell'unità operativa corrispondenti.

### Suggerimento

È possibile selezionare contemporaneamente voci situate in siti diversi all'interno della stessa unità operativa. L'opzione selezionata per impostazione predefinita è Niente.

## Informazioni sul modulo Voci di calendario

Nel modulo **Voci di calendario** vengono visualizzati i turni, le giornate di astensione dal lavoro, le astensioni dal lavoro, le eccezioni e le disponibilità degli agenti. È possibile filtrare questa visualizzazione. In questa visualizzazione è possibile aggiungere e modificare la maggior parte dei tipi di voci di calendario nonché modificare eccezioni, ore lavorative, turni e disponibilità.

Le informazioni relative agli schemi di rotazione sono di sola lettura. Gli schemi di rotazione sono

contrassegnati dal prefisso SR:. Per modificare le impostazioni degli schemi di rotazione, è necessario utilizzare il riquadro **Schemi di rotazione** nel modulo **Criteri**.

## Protezione del modulo Calendario

WFM Web consente di definire le autorizzazioni dell'accesso di protezione. Gli utenti possono disporre di accesso completo al modulo oppure essere autorizzati a utilizzare solo le voci di calendario preferite.

Se si dispone di accesso limitato, i pulsanti **Accorda**, **Preferisci** e **Rifiuta** sono disabilitati. È possibile solo aggiungere, modificare o eliminare voci di calendario con lo stato **Preferito**.

## Apertura della visualizzazione Calendario

Per visualizzare le voci di calendario:

1. Se non è visualizzato il modulo **Voci di calendario**, selezionare **Calendario** dal menu **Visualizzazioni**.
2. Nella visualizzazione trimestrale del calendario, selezionare le date da visualizzare. Per selezionare più date fare clic tenendo premuto il tasto Maiusc.
3. Fare clic su **Recupera dati** sotto il riquadro **Oggetti**.

## Colonne della visualizzazione Calendario

Nome	Descrizione
<b>Data</b>	Visualizza la data della voce di calendario.
<b>Sito</b>	Visualizza il sito di cui fa parte l'agente indicato in questa riga.
<b>Team</b>	Visualizza il team di cui fa parte l'agente indicato in questa riga.
<b>Agente</b>	Visualizza il nome dell'agente associato alla voce di calendario. Le voci di calendario possono essere applicate ai siti o ai team, ma vengono visualizzate e modificate agente per agente.
<b>Tipo</b>	Visualizza il tipo di voce di calendario, ad esempio eccezione giornata parziale.
<b>Voce</b>	Visualizza il nome della voce di calendario, ad esempio Riunione team o Turno_1.
<b>Ora inizio</b>	Visualizza l'ora di inizio della voce di calendario. Alcune voci di schemi di rotazione a giornata intera (giornata di astensione dal lavoro, qualsiasi turno e turno flessibile) non prevedono ore di inizio o fine. Pertanto, le colonne Ora inizio e Ora fine sono vuote per tali voci.
<b>Ora fine</b>	Visualizza l'ora di fine della voce di calendario. +1 indica il giorno dopo l'ora di inizio; +2 indica due

Nome	Descrizione
	giorni dopo l'ora di inizio. Alcune voci di schemi di rotazione a giornata intera (giornata di astensione dal lavoro, qualsiasi turno e turno flessibile) non prevedono ore di inizio o fine. Pertanto, le colonne Ora inizio e Ora fine sono vuote per tali voci.
<b>Stato richiesto</b>	<p>Visualizza lo stato di una voce di calendario per un periodo non ancora incluso in una schedulazione, in base a quanto impostato dall'utente: <b>Accordato</b>, <b>Rifiutato</b> o <b>Preferito</b>.</p> <p>Per una spiegazione degli stati, vedere <a href="#">Modifica dello stato delle preferenze</a>. Per una spiegazione dello stato visualizzato nelle colonne <b>Stato richiesto</b> e <b>Stato effettivo</b>, vedere Stato richiesto e stato effettivo.</p>
<b>Stato effettivo</b>	<p>Visualizza lo stato della voce di calendario così come è stato risolto da Workforce Manager: <b>Accordato</b>, <b>Rifiutato</b>, <b>Preferito</b>, <b>Schedulato</b> o <b>Non schedulato</b>.</p> <p>Per una spiegazione degli stati, vedere <a href="#">Modifica dello stato delle preferenze</a>. Per una spiegazione dello stato visualizzato nelle colonne <b>Stato richiesto</b> e <b>Stato effettivo</b>, vedere Stato richiesto e stato effettivo.</p>
<b>Motivazione</b>	Spiega il motivo per cui WFM ha impostato lo stato effettivo di una voce su <b>Rifiutato</b> . È possibile visualizzare/nascondere la colonna utilizzando la <a href="#">finestra di dialogo Opzioni</a> .
<b>Commenti/Promemoria</b>	Visualizza gli eventuali commenti o informazioni aggiuntive associati alla voce di calendario, compresi quelli immessi dagli agenti al momento della richiesta della voce utilizzando WFM Web for Agents. È possibile visualizzare/nascondere la colonna utilizzando la <a href="#">finestra di dialogo Opzioni</a> . Non è possibile ordinare questa colonna.
<b>Ore pagate</b>	Visualizza il numero di ore pagate per la voce di calendario. È possibile visualizzare o nascondere la colonna utilizzando la <a href="#">finestra di dialogo Opzioni</a> .

## Come utilizzare il calendario

- Per selezionare una data singola, fare clic su di essa.
- Per selezionare più date, fare clic su di esse tenendo premuto il tasto **CTRL**.
- Per selezionare un intervallo di date, fare clic su di esse tenendo premuto **MAIUSC** oppure fare clic sul primo giorno e trascinare il mouse sull'ultimo giorno prima di rilasciare il pulsante del mouse.
- Per selezionare lo stesso giorno della settimana in un mese, fare clic sull'intestazione del giorno. Ad

esempio, per visualizzare tutti i lunedì, fare clic su **Lun**.

- Per visualizzare un anno o un mese diverso, fare clic sulla freccia del menu a discesa relativo all'anno o al mese.
- Per tornare al mese precedente, fare clic su <. Per passare al mese successivo, fare clic su >.

Per recuperare dati specifici:

1. Selezionare una data o un intervallo di date.
2. Selezionare uno o più siti dall'albero, uno o più team o uno o più agenti (all'interno di un'unità operativa) dall'albero **Oggetti**.
3. Fare clic su **Recupera dati**.

In questa tabella vengono visualizzate le voci di calendario per il sito, i team o gli agenti selezionati. Per ordinare la visualizzazione è possibile fare clic sull'intestazione della colonna desiderata.

È possibile ricercare gli agenti nella tabella utilizzando la finestra di dialogo **Trova agente**. Per aprirla, selezionare la tabella in cui eseguire la ricerca, quindi scegliere **Trova** dal menu **Modifica** o premere **[Ctrl] + F**.

Se il testo completo è troppo lungo per rientrare in una cella del calendario, posizionare il puntatore del mouse su tale cella. Il testo completo viene visualizzato in una descrizione comando.

## Importante

Per impostazione predefinita, se un altro utente aggiunge un nuovo tipo di eccezione mentre il Calendario è aperto, il nuovo tipo di eccezione viene deselezionato nella **finestra di dialogo Filtra**. Per visualizzare gli agenti a cui è assegnata un'eccezione del nuovo tipo, aprire la finestra di dialogo Filtra e selezionare la casella di controllo relativa al nuovo tipo di eccezione.

## Gerarchia degli oggetti del calendario

Quando vengono inseriti più tipi di voci di calendario contemporaneamente per un agente, l'ordine di priorità viene stabilito da una gerarchia. La voce con la priorità più alta è associata allo stato **Accordato** e le voci di priorità inferiore non compatibili sono associate allo stato **Rifiutato**.

L'ordine di priorità per le eccezioni e le preferenze è:

1. Eccezioni giornata intera accordate.
2. Giornate di astensione dal lavoro accordate.
3. Giornata intera di astensione dal lavoro accordata.
4. Disponibilità accordata.
5. Turni accordati.
6. Ore pagate (lavorative) accordate.

7. Eccezioni giornata parziale accordate, giornata parziale di astensione dal lavoro accordata.
8. Schemi di rotazione.
9. Voci preferite (comprese eccezioni, ore pagate e astensioni dal lavoro con lo stato Preferito).

## Controlli di coerenza

Dopo aver aggiunto un'eccezione o una preferenza nel Calendario, vengono eseguiti controlli di coerenza per determinarne la validità.

Per essere valida, un'eccezione o una preferenza deve:

- Rientrare nelle ore di disponibilità previste nel contratto dell'agente.
- Rientrare nelle ore di esecuzione per le attività che l'agente può eseguire.
- Essere coerente con i requisiti di ore pagate del contratto. Le eccezioni non pagate vengono aggiunte alle ore pagate se non violano le ore di disponibilità del contratto.

Inoltre, se si inseriscono più eccezioni giornata parziale e/o giornate parziali di astensione dal lavoro, è necessario che:

- Non si sovrappongano.
- Siano compatibili con le impostazioni di un turno qualificante, compresi i parametri del pasto (questa limitazione non si applica alle giornate intere di astensione dal lavoro o alle giornate di astensione dal lavoro).

## Considerazioni su preferenze ed eccezioni

- È possibile immettere più voci di calendario compatibili per la stessa giornata, ad esempio un turno e una giornata di astensione dal lavoro per la stessa giornata oppure una disponibilità e un turno per la stessa giornata se il turno rientra nel parametro di disponibilità. WFM Web assegna la voce più adatta in base alla schedulazione dell'agente.
- È possibile immettere solo un'eccezione giornata intera di un unico tipo per giornata, mentre è possibile immettere più eccezioni giornata parziale dello stesso tipo (lo stato delle voci di calendario incompatibili viene impostato automaticamente su **Rifutato**).
- È possibile aggiungere o modificare preferenze ed eccezioni anche dopo la creazione di una schedulazione per le giornate interessate. Tuttavia, se vengono apportate modifiche dopo la creazione della schedulazione, quest'ultima dovrà essere rigenerata per includere le modifiche.

## Spiegazione dei colori del calendario

Nel Calendario sono utilizzati due colori di base per le celle (azzurro e grigio) e due colori per le voci selezionate (giallo e bianco).

- Il grigio indica una cella non selezionata per cui non sono stati richiesti dati. È possibile che esistano o non esistano dati per tale giornata.

- L'azzurro indica una cella selezionata per cui esistono dati. In altre parole, a un certo punto della sessione è stata selezionata questa data ed è stato fatto clic su Recupera dati.
- Il giallo indica una cella selezionata per cui esistono dati.
- Il bianco indica una cella selezionata per cui non sono stati richiesti dati. È possibile che esistano o non esistano dati per tale giornata.

Nel calendario vengono utilizzati due colori per il testo: nero e rosso.

- Il nero indica che non sono ancora stati richiesti dati per una giornata o che le celle non sono selezionate.
- Il rosso sostituisce il nero quando viene selezionata una cella.

# Finestra di dialogo Filtra

La finestra di dialogo **Filtra** consente di cambiare le voci visualizzate nel modulo **Voci di calendario**:

1. Selezionare la scheda **Calendario**.
2. Selezionare **Voci di calendario** dal menu **Visualizzazioni**.
3. Selezionare uno o più oggetti dal riquadro **Oggetti**. Un oggetto può essere:
  - Nell'albero **Agenti**: un'unità operativa, un sito, un team o un agente
  - Nell'albero **Attività**: un'unità operativa, un'attività multisito, un sito, un'attività.
4. Selezionare una data o un intervallo di date nel calendario.
5. Fare clic su **Recupera dati**.
6. Fare clic sull'**icona Filtra** nella barra degli strumenti del modulo **Voci di calendario** o selezionare **Filtra** dal menu **Azioni**. Verrà visualizzata la finestra di dialogo **Filtra**, che contiene tre schede:
  - In
    - **Voci di calendario** vengono elencati tutti i tipi di **eccezione**, di **preferenza**, di astensione dal lavoro e tutti gli schemi di rotazione.
  - In
    - **Stato richiesto** vengono elencati tutti gli stati che possono comparire nella colonna Stato richiesto della tabella Calendario.
  - In
    - **Stato effettivo** vengono elencati tutti gli stati che possono comparire nella colonna Stato effettivo della tabella Calendario.
7. Deselezionare le caselle di controllo corrispondenti a tutte le voci di calendario o agli stati che si desidera escludere dalla visualizzazione Calendario oppure selezionare le caselle di controllo relative alle voci attualmente nascoste che si desidera visualizzare.
8. Fare clic su **OK** per salvare le modifiche o su **Annulla** per ripristinare le selezioni esistenti. La visualizzazione **Calendario** verrà aggiornata in base alle selezioni.

## Suggerimento

Per impostazione predefinita, se un altro utente aggiunge un nuovo tipo di eccezione mentre è aperto il Calendario, il nuovo tipo di eccezione viene deselezionato nella finestra di dialogo **Filtra del calendario**. Per visualizzare gli agenti a cui è assegnata un'eccezione del nuovo tipo, aprire la finestra di dialogo **Filtra** e selezionare la casella di controllo relativa al nuovo tipo di eccezione.

---

## Finestra di dialogo Opzioni

La finestra di dialogo **Opzioni** consente di visualizzare o nascondere le colonne nella tabella di **Voci di calendario**.

- **Sito**—Su questa riga è riportato il sito a cui appartiene l'agente.
- **Team**—Su questa riga è riportato il team a cui appartiene l'agente.
- **Trasporto condiviso**—Il trasporto condiviso a cui partecipa l'agente (visualizzato in questa riga).
- **Motivazione**—Ragione per cui lo stato effettivo è diverso dallo stato richiesto.
- **Commenti/Promemoria**—Eventuali commenti o promemoria inseriti durante l'immissione o la modifica più recente della voce di calendario.
- **Ore pagate**—Numero di ore pagate per la voce di calendario.
- **Data assunzione**—Data in cui l'agente ha iniziato a lavorare per la società.
- **Inoltro**—Data e ora di inoltro della voce di calendario (da parte di un agente o di un supervisore, a seconda del tipo di voce di calendario).

Per utilizzare la finestra di dialogo **Opzioni del calendario**:

1. Selezionare la scheda **Calendario**.
2. Selezionare **Voci di calendario** dal menu **Visualizzazioni**.
3. Selezionare un oggetto da ciascun riquadro (**Agenti/Attività**) del riquadro **Oggetti**.
4. Selezionare una **data o un intervallo di date** nel calendario e fare clic su **Recupera dati**.
5. Fare clic sul **pulsante Opzioni** nella barra degli strumenti o selezionare **Opzioni** nel menu **Azioni**. Verrà visualizzata la finestra di dialogo **Opzioni** contenente elenchi delle opzioni disponibili.
6. Per visualizzare una colonna, selezionare la casella di controllo accanto al relativo nome. Per nascondere la colonna, deselezionare la casella di controllo.
7. Fare clic su **OK** per salvare le impostazioni o su **Annulla** per annullarle. Verrà visualizzata nuovamente la finestra principale del **Calendario**, con le nuove impostazioni.

# Modifica dello stato delle preferenze

Per modificare lo stato di **preferenze**, **eccezioni**, **astensioni dal lavoro** dell'agente o la richiesta di ore di lavoro (turno e disponibilità) precedente alla pubblicazione della schedulazione, utilizzare il modulo Voci di calendario.

- Prima della pubblicazione della schedulazione, le possibili impostazioni dello stato effettivo sono **Preferito**, **Accordato** e **Rifiutato**.
- Dopo la pubblicazione della schedulazione, le possibili impostazioni dello stato effettivo sono **Schedulato** e **Non schedulato**.

## Stati delle preferenze

Prima della schedulazione, una preferenza può essere impostata su **Accordato**, **Rifiutato** o **Preferito**. Una volta creata la schedulazione per le date che includono questa preferenza, lo stato può essere **Schedulato** (appare nella schedulazione) o **Non schedulato** (non appare nella schedulazione).

- Una preferenza con lo stato **Accordato** apparirà nella schedulazione, a meno che venga prima rimossa o aggiunta un'altra preferenza di gerarchia superiore alla prima. In questo caso, lo stato della preferenza di gerarchia inferiore verrà modificato in **Rifiutato**.
- Una preferenza con lo stato **Rifiutato** non apparirà nella schedulazione, a meno che sia stata rifiutata a favore di una preferenza di gerarchia superiore e che la preferenza di gerarchia superiore sia stata successivamente rimossa prima della creazione della schedulazione. In questo caso la preferenza torna al suo stato originale che può essere **Accordato** o **Preferito**.
- Una preferenza con lo stato **Preferito** può apparire nella schedulazione se rispetta i vincoli di schedulazione e le impostazioni di ottimizzazione configurate per il sito.

Due colonne nel modulo **Voci di calendario** mostrano lo stato delle preferenze: **Stato richiesto** e **Stato effettivo**. Per una spiegazione delle due categorie, vedere **di seguito**.

Per cambiare lo stato di una voce non ancora schedulata:

1. Nella colonna della **voce di Calendario**, fare clic sul nome della voce che si desidera modificare
2. Premere un pulsante di azione per il nuovo stato della voce: **Preferenza**, **Accorda** o **Rifiuta**.
3. Fare clic su **OK**.  
Il nuovo stato viene visualizzato nelle colonne **Stato**.

### Importante

Lo stato può essere diverso in ciascuna colonna e lo **Stato effettivo** può essere

diverso dallo stato appena assegnato. Ciò dipende dal funzionamento delle colonne **Stato richiesto** e **Stato effettivo**, come spiegato di seguito.

## Stato richiesto e Stato effettivo

*Stato richiesto* e *Stato effettivo* dipendono dai due tipi di salvataggio di ciascuna eccezione e preferenza.

- **Stato richiesto** è lo stato della preferenza immesso dall'utente. Se in un giorno determinato viene inserita più di una preferenza, ogni voce viene salvata nel database con lo stato presente al momento dell'inserimento.
- **Stato effettivo** è lo stato risolto da WFM. WFM valuta tutte le eccezioni e le preferenze correnti in base alla loro posizione nella [gerarchia degli oggetti del calendario](#). Se un agente presenta più preferenze in un giorno, lo **Stato effettivo** indica il modo in cui WFM le ha risolte.

Ad esempio, se un agente preferisce un'intera giornata di astensione dal lavoro, quella preferenza viene salvata nel database con stato **Preferito**. Se per quel giorno all'agente viene eccezionalmente assegnata (**Accordata**) una riunione, l'eccezione ha la priorità sulla preferenza. WFM valuta l'attuale insieme di eccezioni e preferenze e alla preferenza di astensione dal lavoro viene assegnato lo stato **Rifiutato**. Il database mantiene comunque lo stato Preferito poiché, fino alla creazione di una schedulazione, l'eccezione può essere rimossa. In questo caso, la preferenza potrebbe essere nuovamente applicata e lo **Stato effettivo** modificato in **Preferito**.

### Suggerimento

Alle assegnazioni degli schemi di rotazione viene assegnato il valore predefinito **Accordato**. In questo modo non è necessario salvare uno stato distinto nel database.

---

# Procedura guidata per l'aggiunta di voci di calendario

Questa procedura guidata consente di aggiungere disponibilità, astensione dal lavoro, eccezioni, giornate di astensione dal lavoro, turni e ore lavorative (la procedura guidata è a disposizione dei supervisor che dispongono dei diritti di accesso appropriati).

Per utilizzare la procedura guidata:

1. Selezionare il riquadro **Calendario**.
2. Selezionare **Voci di calendario** dal menu **Visualizzazioni**.
3. Selezionare un oggetto dal **riquadro Oggetti**:
  - Nell'albero degli **agenti**: un'unità operativa, un sito, un team o un agente
  - Nell'albero delle **attività**: un'unità operativa, un'attività multisito, un sito o un'attività
4. Selezionare una **data o un intervallo di date** nel calendario.
5. Fare clic su **Recupera dati**.
6. Fare clic sull'icona **Aggiungi voce di calendario** della barra degli strumenti o selezionare **Aggiungi voce di calendario** dal menu **Azioni**.

Per istruzioni su come completare ogni schermata della procedura guidata, vedere:

- **Scelta attività**.
- **Scelta agenti**.
- **Scelta voci di calendario**.

A seconda delle opzioni selezionate nelle prime due schermate, verrà visualizzata una delle schermate illustrate negli argomenti seguenti:

- **Aggiunta o modifica ora di inizio/fine**
- **Aggiunta o modifica di eccezioni**
- **Aggiunta o modifica di turni**
- **Aggiunta o modifica di ore di astensione dal lavoro**
- **Commenti**

È inoltre possibile che le ultime tre schermate vengano visualizzate quando si modificano voci di **Calendario**.

---

## Scelta attività

Per impostazione predefinita sono visualizzate, e risultano tutte selezionate, solo le attività e le attività multisito selezionate nel riquadro **Oggetti** dopo aver fatto clic sul pulsante **Aggiungi voce di calendario**.

1. Modificare le selezioni, se necessario.
2. Fare clic su **Avanti** per continuare.

### Suggerimento

Se si selezionano oggetti di più siti, nella pagina **Scegli voce di calendario** viene visualizzato un elenco limitato di tipi di voci di calendario: **Disponibilità**, **Giornate di astensione dal lavoro**, **Astensione dal lavoro**, **Eccezione** e **Ore lavorative**.

Vedere anche: [Procedura guidata Aggiungi \(o modifica\) voci di calendario](#).

---

## Scelta agenti

Per impostazione predefinita sono visualizzati e risultano selezionati l'unità operativa, i siti, i team e gli agenti che sono stati selezionati nel riquadro **Oggetti** dopo avere fatto clic sul pulsante **Aggiungi voce di calendario**.

1. Modificare le selezioni, se necessario.
2. Fare clic su **Avanti** per continuare.

### Suggerimento

Se si selezionano oggetti di più siti, nella pagina **Scegli voce di calendario** viene visualizzato un elenco limitato di tipi di voci di calendario: **Disponibilità, Giornate di astensione dal lavoro, Astensione dal lavoro, Eccezioni e Ore lavorative**.

Vedere anche: [Procedura guidata Aggiungi \(o modifica\) voci di calendario](#).

# Scegli voce di calendario

Per scegliere una voce di calendario:

1. Selezionare voce dal gruppo di pulsanti di opzione **Tipo voce di calendario**.  
Se in una pagina precedente sono stati selezionati agenti appartenenti a più di un sito, l'elenco dei tipi di voci di calendario sarà limitato a: **disponibilità, giornate di astensione dal lavoro, astensione dal lavoro, eccezioni e ore lavorative**.

A seconda dell'opzione selezionata verrà visualizzata una determinata schermata. Se si seleziona:

- **Disponibilità**, la schermata successiva è: [Scelta orario di inizio/fine](#).
- **Giornata di astensione dal lavoro**, la schermata successiva è: [Commenti](#).
- **Eccezione**, la schermata successiva sarà: [Scegli eccezione](#)
- **Turno**, la schermata successiva è: [Scegli turno](#).
- **Astensione dal lavoro**, la schermata successiva è: [Scegli astensione dal lavoro](#).
- **Ore lavorative**, la schermata successiva è: [Scelta orario di inizio/fine](#).

2. Selezionare voce dal gruppo di pulsanti di opzione **Stato richiesto: Preferito, Accordato o Rifiutato**.

## Suggerimento

Se è stata selezionata l'opzione **Ore lavorative** o **Eccezione**, lo stato richiesto è preimpostato su **Accordato**. Se si accorda una **giornata di astensione dal lavoro**, l'utilità di schedulazione la accorderà indipendentemente dall'impatto sui livelli di servizio.

3. Fare clic su **Avanti**.

## Suggerimento

Se WFM Web non è in grado di assegnare alcune selezioni, viene visualizzata una finestra contenente l'elenco di agenti, giorni e motivazioni.

Vedere anche: [Procedura guidata Aggiungi \(o modifica\) voci di calendario](#).

---

# Aggiunta o modifica ora inizio/fine

Per impostare l'ora di inizio e fine per Disponibilità o Ore lavorative:

1. Immettere l'**Ora inizio**.

È possibile digitare l'ora di inizio direttamente nel campo o servirsi delle frecce su e giù per selezionarla.

## Suggerimento

Relativamente alle **Ore lavorative**, le ore selezionate devono rientrare nella disponibilità dell'agente. Per le **ore lavorative** il cui stato è **Accordato**, le ore selezionate hanno la priorità su un turno con stato **Preferito** e assumono valore di ore lavorative assolute.

2. Immettere l'**Ora fine**, utilizzando le stesse opzioni.

La durata di **Disponibilità** o di **Ore lavorative** non può superare le 36 ore.

3. Selezionare **Giorno successivo** se il valore in **Ora fine** cade nel giorno successivo rispetto al valore in **Ora inizio**.

## Importante

Se si seleziona **Giorno successivo**, **Ora fine** deve essere precedente alle 12:00 (mezzogiorno).

4. Immettere gli eventuali commenti desiderati relativi a questa **voce di calendario**.

5. Fare clic su **Fine**.

## Aggiunta o modifica di commenti

Se è stata selezionata l'opzione **Giornata di astensione dal lavoro** nella schermata **Scegli voci di calendario**, facendo clic su **Avanti** viene visualizzata la schermata **Commenti**.

- Digitare gli eventuali commenti nella casella di testo **Commenti**, quindi fare clic su **Fine**.

Verrà visualizzato nuovamente il **Calendario**, con le giornate di astensione dal lavoro nuove o modificate.

# Aggiunta o modifica di eccezioni

Se è stata selezionata l'opzione **Eccezione** nella schermata **Scegli voce di calendario**, facendo clic su **Avanti** viene visualizzata la schermata **Scegli eccezione**.

1. Selezionare un tipo di eccezione nell'elenco **Eccezioni**. Nell'elenco sono indicate tutte le eccezioni disponibili per gli agenti selezionati.
  - L'opzione **Sì** sotto **Pagato** indica che l'eccezione conta come tempo retribuito.
  - L'opzione **No** sotto **Giornata intera** indica un'eccezione di giornata parziale.
  - L'opzione **Sì** sotto **Convertibile** indica un'eccezione che può essere convertita in una **giornata di astensione dal lavoro**.
2. Impostare, se necessario, **Ora inizio** e **Ora fine**.

## Suggerimento

Per le eccezioni di giornata parziale e giornata intera è possibile immettere le ore direttamente in queste caselle di testo o utilizzare le frecce su e giù per selezionarle. Fare clic sulle frecce su e giù per regolare le ore. Per cambiare i minuti, evidenziare e sovrascrivere i minuti esistenti. È ad esempio possibile immettere un'eccezione di un minuto da 10:01 a 10:02.

3. Se si seleziona un'eccezione della giornata intera, pagata, è possibile selezionare la casella di controllo **Specifica ore pagate** per definire una durata diversa dal valore predefinito di ore di una giornata lavorativa. Se si seleziona la casella di controllo **Specifica ore pagate**, la casella di testo **Ore pagate** diventa modificabile.

## Suggerimento

Se si immette un'ora di inizio/fine senza specificare un valore in **Ore pagate**, le **ore pagate** saranno pari a **Ora fine** meno **Ora inizio** (valore noto come **Ore standard** o **Durata**).

4. Se si desidera immettere commenti o ulteriori informazioni su questa eccezione, digitarli nella casella di testo **Promemoria**.

## Suggerimento

Per ulteriori informazioni vedere [Promemoria eccezione](#) nel *Manuale per l'amministratore di Workforce Management*.

5. Fare clic su **Fine**.  
Verrà visualizzato nuovamente il Calendario, con l'eccezione nuova o modificata.

Se WFM Web non è in grado di assegnare alcune selezioni, viene visualizzata una finestra contenente l'elenco di agenti, giorni e motivazioni.

## Eccezioni di giornata parziale multiple

È possibile aggiungere più eccezioni di giornata parziale per uno stesso giorno. Verranno eseguiti alcuni controlli di coerenza:

- Le eccezioni devono essere compatibili con tutte le impostazioni relative al turno, comprese le impostazioni dei pasti. In caso contrario vengono rifiutate tutte le eccezioni.
- Le eccezioni di giornata parziale non devono sovrapporsi né sovrapporsi a elementi di giornate parziali di astensione dal lavoro.

---

## Aggiunta o modifica di turni

Se è stata selezionata l'opzione **Turno** nella schermata **Scegli voce di calendario**, facendo clic su **Avanti** viene visualizzata la schermata **Scegli turni**.

1. Selezionare il nome di un turno nell'elenco **Turni**.  
Nell'elenco sono indicati tutti i turni disponibili per l'agente o gli agenti e i giorni selezionati.
2. Modificare l'**ora di inizio**, se necessario.  
Nell'elenco a discesa sono indicate tutte le ore di inizio possibili per il turno selezionato, in base alla relativa configurazione.
3. Immettere o modificare l'**ora di fine**, se necessario.  
È possibile digitare un'ora direttamente nella casella di testo o servirsi delle frecce su e giù per selezionare l'ora. Il campo accetta solo le ore corrispondenti alle ore di fine configurate del turno selezionato.
4. Selezionare **Giorno successivo** se il valore in **Ora fine** cade nel giorno successivo rispetto al valore in **Ora inizio**.
5. Se si desidera inserire un commento, è possibile digitarlo nella casella di testo **Commenti**.
6. Fare clic su **Fine**.  
Verrà visualizzato nuovamente il Calendario, con il turno nuovo o modificato.

# Elementi di aggiunta o modifica di ore di astensione dal lavoro

Questa finestra di dialogo consente di aggiungere nuovi elementi di astensione dal lavoro o di modificare quelli esistenti.

Se è stata selezionata l'opzione **Astensione dal lavoro** nella schermata **Aggiungi voce di calendario**, facendo clic su **Avanti** viene visualizzata la schermata **Scelta astensione dal lavoro**.

1. Dall'elenco apposito, selezionare un **tipo di astensione dal lavoro**. Questo elenco mostra tutti i tipi di astensione dal lavoro configurati per il sito selezionato.
2. Selezionare la casella di controllo **Mostra tutto** per visualizzare i tipi di astensione dal lavoro. Deselezionare la casella di controllo per visualizzare solo i tipi di astensione dal lavoro pertinenti per l'agente selezionato.

## Importante

Se si seleziona un tipo di astensione dal lavoro non associato a un agente selezionato, viene assegnata l'astensione dal lavoro, ma non vengono applicate le regole del relativo saldo, ad eccezione dei limiti. Se il tipo di astensione viene conteggiato ai fini dei limiti dell'astensione dal lavoro, WFM considera questo elemento di astensione quando si calcolano i limiti.

3. Facoltativo: se la preferenza di astensione è per la giornata intera, selezionare la casella di controllo **Giorno intero**.
4. Facoltativo: se i valori predefiniti non sono corretti, regolare l'**Ora di inizio** e **fine** dell'elemento di astensione dal lavoro.
5. Selezionare la casella di controllo **Specifica inizio/fine** per abilitare i campi **Ora inizio** e **Ora fine**, quindi fare clic all'interno di ciascun campo per modificare i valori predefiniti delle ore, dei minuti e di AM/PM.
6. Selezionare **Giorno successivo** a destra della casella di testo **Ora fine**, se la durata dell'astensione dal lavoro termina il giorno successivo.
7. Facoltativo: specificare una durata non standard per la richiesta di giornata intera di astensione dal lavoro.
8. Selezionare la casella di controllo **Specifica ore pagate** per attivare il campo **Ore pagate**, quindi fare clic nel campo e immettere o selezionare un valore per specificare il numero esatto di ore della giornata intera per questo particolare elemento di astensione dal lavoro. La casella di controllo **Specificare ore pagate** è disponibile solo se è stato selezionato un tipo di astensione dal lavoro pagato nell'elenco **Scegli astensione dal lavoro**.

## Importante

Quando si modificano le preferenze delle giornate parziali di astensione dal lavoro, è importante ricordare che

tutte le preferenze delle giornate parziali di astensione dal lavoro devono essere conformi a tutte le impostazioni per almeno un turno, compresi i parametri dei pasti. Potrebbe non essere necessario modificare questo valore manualmente. Se è stato selezionato un solo agente, il valore predefinito corrisponde alle ore/ai minuti pagati configurati per la regola di astensione dal lavoro dell'agente, per il tipo di astensione dal lavoro inserito. Se si selezionano più agenti, il valore predefinito è pari a 0 (zero).

9. Facoltativo: nel caso in cui una richiesta di astensione dal lavoro venga rifiutata perché i limiti sono stati raggiunti, selezionare la casella di controllo **Lista di attesa** per specificare che la richiesta rimane nello stato **Preferito**.  
La richiesta potrebbe alla fine venire accordata da un supervisore se le condizioni lo consentono, per quanto questo non sia garantito.
10. Facoltativo: immettere un commento nella casella di testo **Commenti**.
11. Fare clic su **Fine**.  
Verrà visualizzato nuovamente il Calendario, con la voce di astensione dal lavoro nuova o modificata.

### Importante

Se si inseriscono più voci di giornate parziali di astensione dal lavoro, queste non possono sovrapporsi una all'altra né ad alcuna eccezione di giornata parziale.

# Aggiorna opzioni di schedulazione

Questa funzionalità consente di aggiornare la schedulazione selezionata con voci di calendario di astensione dal lavoro con stato **Accordato**, **Non schedulato**, **Richiamato** o **Schedulato**.

1. Creare una voce di **astensione dal lavoro accordata** nel calendario (servirsi della [Procedura guidata Aggiungi voce di calendario](#)). Lo stato sarà **Accordato**, **Non schedulato**  
O  
selezionare una voce **Astensione dal lavoro** che ha come stato **Richiamato**, **Schedulato**.
2. Fare clic sull'icona **Aggiorna schedulazione** () sulla barra degli strumenti oppure sul pulsante **Aggiorna schedulazione** in basso a destra della finestra WFM oppure scegliere **Aggiorna schedulazione** dal menu **Azioni**.
3. Correggere gli eventuali errori. Se non vi sono errori viene visualizzata la finestra di dialogo **Opzioni di aggiornamento della schedulazione**, con tre caselle di controllo preselezionate:
  - Inserisci solo se non vi sono errori o avvisi
  - Mostra avvisi
  - Esegui automaticamente il commit delle voci inserite
4. Deselezionare le caselle di controllo non desiderate e fare clic su **OK**.  
La voce di **Astensione dal lavoro** selezionata verrà pubblicata nella schedulazione principale.

## Importante

In WFM viene visualizzato un avviso nei casi seguenti:

- Quando si inserisce una giornata intera di **astensione dal lavoro**— (dal Calendario o direttamente nella schedulazione principale—) per un giorno che nella schedulazione principale è già una **giornata di astensione dal lavoro**.
- Quando si inserisce una giornata di **Astensione dal lavoro**— intera o parziale (dal calendario o direttamente nella schedulazione principale—) per un giorno che nella schedulazione principale presenta già un'**Eccezione**.

# Modifica voci di calendario

Per modificare una voce di calendario:

1. Selezionare una voce nella tabella della visualizzazione **Calendario**.  
È possibile modificare solo una voce di calendario per volta.
2. Fare doppio clic sulla selezione oppure scegliere **Modifica**.  
Viene visualizzata l'apposita schermata di **modifica**. Per un elenco dei tipi di voci di calendario, consultare la tabella in basso e la relativa schermata di modifica.

Voce di calendario	Schermata di modifica
<b>Disponibilità</b>	Aggiunta o modifica ora di inizio/fine
<b>Giorno di astensione dal lavoro</b>	Commenti
<b>Eccezione</b>	Aggiunta o modifica di eccezioni
<b>Turno</b>	Aggiunta o modifica di turni
<b>Astensione dal lavoro</b>	Aggiunta o modifica di ore di astensione dal lavoro
<b>Ore lavorative</b>	Aggiunta o modifica ora di inizio/fine

## Importante

Se il **tipo di eccezione** o il **tipo di astensione dal lavoro** della voce di calendario è stato dissociato dal sito corrente, usare la finestra di dialogo che appare per selezionare un nuovo **tipo di eccezione** o **tipo di astensione dal lavoro**— che sia ancora associato al sito corrente. È possibile mantenere il **tipo di eccezione** o il **tipo di astensione dal lavoro** dissociato o modificare la voce di calendario, ma non entrambe le cose. In alternativa, è possibile riassociare il **tipo di eccezione** o il **tipo di astensione dal lavoro** mancante, quindi eseguire entrambe le opzioni.

3. Modificare le impostazioni della **voce di calendario** in base alle proprie esigenze.

## Suggerimento

Le impostazioni disponibili dipendono dal tipo di voce che si desidera modificare.

4. Fare clic su **OK** per salvare le selezioni o su **Annulla** per chiudere la finestra senza salvarle.  
Verrà visualizzato nuovamente il calendario, completo di tutte le modifiche salvate.

Se WFM Web non è in grado di assegnare alcune selezioni, viene visualizzata una finestra contenente l'elenco di agenti, giorni e motivazioni.

---

## Finestra di dialogo Controlla richieste batch

La finestra di dialogo **Controlla richieste batch** viene aperta quando un supervisore modifica (preferisce, accorda, rifiuta, elimina o pubblica) richieste di astensione dal lavoro che ricadono in un **periodo di offerte**. WFM raggruppa in batch tutte le richieste di astensione dal lavoro degli agenti all'interno di tale periodo e le contrassegna come se fossero un'unica richiesta. Se un supervisore seleziona una o più voci nel batch, viene aperta la finestra di dialogo con un messaggio, ad esempio *Si stanno per accordare le voci selezionate che fanno parte di richieste batch, incluse le astensioni dal lavoro riportate di seguito. È possibile applicare l'azione di selezione solo a tutte le voci elencate contemporaneamente. Continuare?*

La finestra di dialogo mostra un elenco di tutte le voci dell'astensione dal lavoro selezionate, tra cui le date, il nome dell'agente (che ha richiesto l'astensione dal lavoro), le ore di inizio/fine e il nome della voce di astensione dal lavoro. Il supervisore può selezionare **Continua** o **Annulla**.

---

## Finestra di dialogo Rivedi messaggi calendario

Se nel modulo Calendario si accorda una voce di astensione dal lavoro che supera i limiti dell'astensione dal lavoro, Workforce Management (WFM) restituisce un avviso. WFM visualizza tutti gli avvisi sotto forma di tabella nella finestra di dialogo **Visualizza messaggi calendario**. Tra le colonne della tabella sono incluse la colonna delle caselle di controllo **Team, Agente, Data e Messaggio**.

Se nel modulo **Calendario** si dispone delle autorizzazioni **Preferenza/Concessione/Rifiuto e Modifica limiti astensione dal lavoro**, è possibile ignorare questi avvisi.

1. Selezionare la casella di controllo nella colonna più a sinistra per ciascun avviso che si desidera ignorare oppure fare clic sul pulsante **Seleziona tutti gli avvisi**.
2. Fare clic sul pulsante **Procedi per selezionati** per ignorare gli avvisi e continuare.

### Suggerimento

Sebbene sia possibile ignorare gli avvisi, non è possibile ignorare i messaggi di errore, le cui caselle di controllo sono disattivate.

## 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**.

---

## Finestra di dialogo Impostazione valori

La finestra di dialogo **Impostazione valori** consente di modificare il numero massimo o la percentuale di agenti a cui è consentita l'astensione dal lavoro in un determinato periodo.

- Utilizzare questa funzione per modificare il limite massimo per particolari periodi, ad esempio i periodi festivi, in cui è preferibile che il valore massimo sia diverso rispetto al resto dell'anno.

Per utilizzare la finestra di dialogo **Impostazione valori**:

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 **Imposta valori** dal menu **Azioni** per visualizzare la finestra di dialogo **Impostazione valori**.
5. Immettere una data d'inizio e una data di fine per il periodo.
6. Immettere un valore per uno o entrambi i campi seguenti:
  - **Max agenti**—Il numero massimo di agenti a cui è possibile assegnare un'astensione dal lavoro nel periodo specificato. Immettere un numero intero positivo.
  - **% max**—La percentuale massima di agenti.
    - **Nessun limite per l'astensione dal lavoro**—Lasciare vuota la casella di testo.
    - **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.
7. Fare clic su **OK** oppure su **Annulla** per annullare le modifiche.

La finestra di dialogo **Impostazione valori** verrà chiusa e i nuovi valori verranno visualizzati nella tabella **Limiti astensione dal lavoro**.

# Presentazione dell'impostazione guidata dei limiti per l'astensione dal lavoro

Per impostare i limiti per l'astensione dal lavoro utilizzando le migliori stime di disponibilità, giorni di astensione dal lavoro possibili e altre informazioni rilevanti all'interno di WFM, avviare la procedura **Impostazione guidata dei limiti per l'astensione dal lavoro** (Procedura guidata ILAL).

1. Selezionare **Imposta limiti** nel menu Azioni.  
OPPURE  
Fare clic sull'icona **Imposta limiti**  nella barra degli strumenti.
2. Si avvia la procedura **Impostazione guidata dei limiti per l'astensione dal lavoro** e viene visualizzata la prima pagina, **Scegliere le date**.

Potenzialmente, sono disponibili altre due schermate nella procedura guidata:

- **Specificare lo schema settimanale per le possibili giornate di astensione dal lavoro**
- **Specificare l'intervallo temporale per le possibili giornate di astensione dal lavoro**

## Importante

È possibile terminare la procedura guidata da qualsiasi pagina, a meno che non si selezionino la casella di controllo **Stima giornate di astensione dal lavoro possibili** nella **pagina Scegliere le date**.

3. In ciascuna pagina, selezionare **Avanti** (o **Fine**) dopo aver completato l'immissione dei dati.  
Dopo aver fatto clic su **Fine**, WFM calcola i nuovi limiti e modifica la tabella **Limiti astensione dal lavoro**, a seconda delle scelte effettuate.

## Procedura guidata ILAL: Scegli date

Utilizzare la pagina **Scegli date** di Impostazione guidata dei limiti per l'astensione dal lavoro (Procedura guidata ILAL) per specificare l'intervallo di date per cui specificare i **limiti per l'astensione dal lavoro** e altri valori.

<i>Casella di selezione</i> <b>Data di inizio</b>	Immettere o selezionare la data di inizio del periodo per i limiti di astensione dal lavoro da stimare e applicare.
<i>Casella di selezione</i> <b>Data di fine</b>	Immettere o selezionare la data di fine del periodo per i limiti di astensione dal lavoro da stimare e applicare.
<i>Campo</i> % <b>limiti per astensione dal lavoro campo</b>	Immettere un numero per specificare la percentuale massima di agenti ai quali è consentita l'astensione dal lavoro in un determinato momento.
<i>Campo</i> <b>Riduci agenti disponibili di ___%</b>	Immettere un numero per specificare la percentuale di agenti che dovrà essere esclusa dai calcoli della procedura guidata.
<b>Casella di controllo</b> <i>Considera voci di calendario accordate</i>	Selezionare questa opzione per specificare che le voci accordate per gli agenti saranno prese in considerazione dalla procedura guidata.
<i>Casella di controllo</i> <b>Stima giornate di astensione dal lavoro possibili</b>	Selezionare questa casella di controllo per specificare lo schema settimanale da usare nelle stime. Se questa casella di controllo è deselezionata (impostazione predefinita), questa sarà l'ultima pagina della procedura guidata.

### Pulsanti

- Fare clic su **Avanti** per continuare (se la casella di controllo **Stima giornate di astensione dal lavoro possibili** è selezionata) o su **Fine** per terminare la procedura guidata (se la casella di controllo **Stima giornate di astensione dal lavoro possibili** è deselezionata).
- Fare clic su **Annulla** per chiudere la procedura guidata senza apportare modifiche.

## Procedura guidata ILAL: Specificare schema settimanale

Utilizzare la tabella **Specificare lo schema settimanale per le possibili giornate di astensione dal lavoro** presente in questa pagina della procedura guidata ILAL, per impostare uno schema settimanale per le giornate di astensione dal lavoro possibili per gli agenti, per ciascun giorno della settimana.

### Suggerimento

Questa pagina fa parte della procedura guidata, solo se nella schermata precedente (**Scegliere le date**) è stata selezionata la casella di controllo **Stima giornate di astensione dal lavoro possibili**.

La tabella contiene sette righe, una per ciascun giorno della settimana (da domenica a sabato) e queste colonne:

<b>% di giornate di astensione dal lavoro</b>	Immettere un numero per specificare la percentuale di agenti che riceverà una giornata di astensione dal lavoro in ciascun giorno della settimana. Questa è l'unica colonna modificabile della tabella e può essere vuota a indicare che non è stato specificato alcun valore. Il valore di questa colonna non può essere superiore al valore impostato nella colonna <b>% max</b> .
<b>Agenti con giornate di astensione dal lavoro</b>	Questa colonna visualizza il numero di agenti calcolato, in formato decimale, utilizzando la percentuale immessa nella colonna <b>% di giorni di astensione dal lavoro</b> .
<b>% max</b>	Percentuale massima di agenti che possono ricevere un giorno di astensione dal lavoro.
<b>Totale agenti</b>	Il numero totale di agenti disponibili calcolato, secondo una media per ciascun giorno della settimana all'interno del periodo.
<b>% standard</b>	La percentuale <i>standard</i> di agenti totali che possono ricevere un giorno di astensione dal lavoro, stimata in base al numero minimo/massimo di giorni di astensione dal lavoro a settimana e al numero minimo/massimo di fine settimana di astensione dal lavoro.

## Pulsanti

- Fare clic su **Avanti** o su **Fine** per terminare la procedura guidata.
- Fare clic su **Annulla** per chiudere la procedura guidata senza apportare modifiche.

# Procedura guidata ILAL: Specificare intervallo temporale

Utilizzare la pagina **Specificare l'intervallo temporale per le possibili giornate di astensione dal lavoro** della procedura guidata ILAL per specificare il numero massimo di agenti a cui è possibile assegnare una giornata di astensione dal lavoro per ciascun giorno del periodo specificato.

La tabella presente in questa pagina contiene una singola riga per ogni giorno del periodo di tempo (settimana, mese o anno) specificato nella tabella **Limiti astensione dal lavoro**.

## Suggerimento

Questa pagina fa parte della procedura guidata, solo se nella schermata precedente (**Scegliere le date**) è stata selezionata la casella di controllo **Stima giornate di astensione dal lavoro possibili**.

Se nella pagina precedente è stato specificato uno schema settimanale, il valore per ciascuna data viene calcolato moltiplicando la percentuale relativa al pertinente giorno della settimana dello schema settimanale per il numero totale di agenti, quindi dividendo per 100.

Se non è stato specificato uno schema settimanale, o se il valore all'interno dello schermo per un corrispondente giorno della settimana è vuoto, il valore per ciascuna data è uguale al valore per la stessa data nella colonna **Standard**.

Le colonne della tabella sono le seguenti:

<b>Data</b>	Viene visualizzata una riga per ciascun giorno compreso nell'intervallo di date (settimana, mese o anno)
<b>Giorno della settimana</b>	Viene visualizzato il giorno della settimana per la data in questa riga.
<b>Agenti con giornate di astensione dal lavoro</b>	Immettere il numero di agenti che potrebbero ricevere una giornata di astensione dal lavoro in ciascuna data. Questa colonna contiene gli unici valori modificabili presenti nella tabella. Tutti gli altri valori sono calcolati o fissi. In ciascuna cella è possibile immettere valori a partire da 0 fino all'equivalente del valore <b>massimo</b> specificato.
<b>Max</b>	Viene visualizzato il numero massimo calcolato di agenti che possono ricevere un giorno di astensione dal lavoro.
<b>Totale agenti</b>	Viene visualizzato il numero totale calcolato di agenti disponibili per ciascuna data.
<b>Standard</b>	Viene visualizzato il numero "standard" calcolato di

---

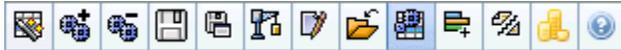
	agenti che possono ricevere un giorno di astensione dal lavoro, stimato in base al numero minimo/massimo di giorni di astensione dal lavoro a settimana e al numero minimo/massimo di weekend di astensione dal lavoro.
--	---

## Pulsanti

- Fare clic su **Fine** per terminare la procedura guidata.
- Fare clic su **Annulla** per chiudere la procedura guidata senza apportare modifiche.

# Previsioni

Il modulo **Previsioni** consente di creare e modificare **scenari** di previsione e di pubblicare lo scenario migliore nella previsione principale. Vedere [la descrizione dei pulsanti](#) mostrata nell'immagine della barra degli strumenti.



È possibile utilizzare le visualizzazioni delle previsioni per:

- [Creare scenari di previsione.](#)
- Visualizzare gli [scenari personali](#) e la [previsione principale](#).
- Eseguire una stima dei [volumi](#) e del [personale](#) necessari per gli scenari personali e la previsione principale.
- [Pubblicare](#) gli scenari di previsione nella previsione principale o estrarli.
- [Aggiungere](#) o [rimuovere](#) attività da uno scenario di previsione.
- Creare, modificare e applicare [modelli di previsione](#).

## Informazioni sulla realizzazione di previsioni

Per *previsione* si intende la valutazione dei carichi di lavoro di [attività](#) per uno o più siti e consiste negli elementi seguenti:

- Il volume interazioni previsto con i clienti, tra cui informazioni per chiamate, chat, e-mail, chiamate in uscita, attività di back-office e così via.
- Tempo medio di gestione (TMG) previsto.
- Requisiti a livello di personale in base agli obiettivi del servizio.

In Workforce Management, queste previsioni vengono utilizzate per creare schedulazioni ottimali per agenti reali o per personale generico dei profili basati su tali agenti. Per i collegamenti agli argomenti principali della Guida sulle previsioni, vedere la sezione seguente, [Creazione e utilizzo delle previsioni](#).

[Torna all'inizio](#)

## Creazione e utilizzo delle previsioni

1. Il primo passaggio nella creazione di una nuova previsione consiste nel creare uno scenario di previsione per una o più [attività](#) mediante la procedura [Creazione guidata nuova previsione](#). La

---

schermata **Parametri generali della** procedura guidata consente di scegliere se creare uno scenario senza dati numerici della previsione (dovranno essere forniti in seguito) o basare lo scenario su una previsione esistente.

2. Se si crea uno scenario senza dati numerici di previsione, aprire la **visualizzazione Volumi dello scenario** e utilizzare **Creazione guidata volumi** per creare previsioni di volumi di interazioni e di TMG per ogni attività. È possibile utilizzare vari **metodi** per creare i volumi, tra cui l'immissione di valori e l'utilizzo di **dati storici** o di **modelli**.
3. Quindi, aprire la **visualizzazione Personale dello scenario** e creare una previsione del personale per ogni attività.
4. Terminata la creazione e la valutazione degli scenari, **pubblicare** lo scenario migliore nel database di Workforce Management. Questo scenario diventa quindi la **previsione principale**. Le schedulazione di WFM Web verranno create in base ai dati contenuti nella previsione principale.

## Utilizzo della visualizzazione Scenari del modulo Previsioni

La **visualizzazione Scenari** consente di aprire e utilizzare scenari esistenti. Consente inoltre di creare, modificare o eliminare scenari di previsione e di pubblicarli nella previsione principale.

- Nell'albero Moduli, fare clic su **Previsioni > Scenari** per attivare la visualizzazione **Scenari**.

[Torna all'inizio](#)

## Utilizzo di altre visualizzazioni dello scenario

Quando si apre uno scenario di previsione, vengono aperte le visualizzazioni seguenti in un menu a discesa specifico dello scenario nella barra degli strumenti: **Volumi**, **Personale**, **Tempi improduttivi** e **Grafici**.

- Fare clic su una visualizzazione per aprirla.

Queste opzioni di visualizzazione sono disponibili nell'elenco a discesa Scenari della barra degli strumenti Visualizzazioni.

Se si aprono altri scenari, le relative opzioni di visualizzazione verranno aggiunte all'elenco. Sarà così possibile passare da una visualizzazione all'altra dei vari scenari aperti.

- Per rimuovere le visualizzazioni di uno scenario dagli elenchi visualizzati, **chiudere** lo scenario.

## Utilizzo delle visualizzazioni della previsione principale

Se si dispone dei diritti di accesso alla previsione principale, nella diramazione Previsioni dell'albero Moduli sono sempre presenti tre visualizzazioni della previsione principale, indipendentemente dagli scenari selezionati: **Visualizzazione Volumi della previsione principale**, **Visualizzazione Personale della previsione principale** e **Visualizzazione Grafici della previsione principale**.

- Fare clic sulle visualizzazioni seguenti per aprirle.

## Utilizzo di dati storici nelle previsioni

Nella maggior parte dei casi le previsioni sono basate su dati storici.

- Se sono stati importati dati storici per volumi di interazioni e tempo medio di gestione (TMG), è possibile creare contemporaneamente sia previsioni di volumi di interazioni che previsioni TMG.
- Se sono disponibili dati storici solo per volumi di interazioni e non per TMG, creare innanzitutto la previsione dei volumi di interazioni utilizzando uno dei metodi di previsione, quindi creare la previsione del TMG utilizzando un modello.
- Se sono disponibili dati storici per il TMG ma non per il volume di interazioni, creare innanzitutto la previsione dei volumi di interazioni utilizzando i modelli, quindi creare la previsione del TMG con uno dei metodi di previsione.

[Torna all'inizio](#)

## Barra degli strumenti Azioni

È possibile utilizzare i seguenti pulsanti della barra degli strumenti (gli stessi comandi sono inoltre contenuti nel menu **Azioni**):

Icona	Nome	Descrizione
	<b>Pubblica</b>	Aprire la procedura <b>Pubblicazione guidata previsione</b> , in cui è possibile pubblicare una previsione direttamente nella schedulazione principale.
	<b>Aggiungi attività</b>	Aprire la <b>finestra Aggiungi attività</b> , nella quale è possibile aggiungere attività a questo scenario di previsione.
	<b>Rimuovi attività</b>	Aprire la <b>finestra Rimuovi attività</b> , nella quale è possibile rimuovere attività da questo scenario di previsione.
	<b>Salva</b>	Salva le modifiche apportate a questo scenario di previsione.
	<b>Salva come modello</b>	Salva lo scenario di previsione come modello.
	<b>Crea</b>	Aprire la procedura <b>Creazione guidata volumi</b> , che consente di creare dati relativi ai volumi per

Icona	Nome	Descrizione
		l'attività selezionata.
	<b>Commenti</b>	Apri la <b>finestra Commenti</b> , nella quale è possibile immettere commenti per ogni giorno della previsione.
	<b>Apri/Chiudi</b>	Apri lo scenario evidenziato e chiude lo scenario corrente.
	<b>Usa attività multisito</b>	Controlla se nel calcolo delle informazioni aggregate eseguito da WFM Web sono incluse attività multisito. È possibile fare clic su questo pulsante solo se viene prima selezionata un'attività multisito, un'unità operativa o un'impresa nell'albero Oggetti.
	<b>Personale richiesto</b>	Apri la <b>finestra di dialogo Personale richiesto</b> , che consente di modificare i dati del personale richiesto contenuti nella griglia.
	<b>Dividi</b>	Apri la procedura <b>Divisione guidata volumi</b> , che consente di suddividere volumi di interazioni da un'attività multisito ad attività specifiche per sito.
	<b>Budget</b>	Apri la <b>finestra di dialogo Informazioni sul budget</b> che consente di specificare le date di inizio e di fine dell'intervallo, le ore pagate e la paga utilizzate dalla procedura guidata di previsione di personale.

[Torna all'inizio](#)

---

# Creazione guidata nuova previsione

Utilizzare la **Creazione guidata nuova previsione** per creare un nuovo scenario di previsione. La definizione di uno scenario di previsione comprende l'assegnazione del nome della previsione, la definizione di un intervallo di date per la previsione, l'aggiunta di commenti (facoltativa) e la selezione delle attività interessate dalla previsione. È inoltre possibile basare lo scenario su una previsione esistente o crearne in seguito i dati numerici.

Per utilizzare la **Creazione guidata nuova previsione**:

1. Selezionare la scheda **Previsioni**.
2. Selezionare **Scenari** nel menu **Visualizzazioni**.
3. Fare clic sul pulsante **Nuovo**  nella barra degli strumenti della visualizzazione relativa allo **Scenario di previsione**. Viene visualizzata la prima delle schermate della **Creazione guidata nuova previsione**, **Parametri generali**.
4. Compilare la schermata **Parametri generali**, quindi fare clic su **Avanti**. Viene aperta la schermata **Seleziona attività**.
5. Selezionare una o più attività, quindi fare clic su **Fine**.

Una volta creato uno scenario, è possibile creare volumi di interazioni, TMG e previsioni di personale, aggiungere commenti e pubblicare lo scenario. Per i dettagli, vedere [Presentazione degli scenari di previsione](#).

## Revisione della terminologia

Per meglio comprendere le finestre di dialogo e le visualizzazioni di schedulazione e previsioni di WFM, è utile rivedere la terminologia di WFM.

### Attività

Le *attività* sono voci di lavori monitorati e gestiti mediante Genesys Workforce Management. In generale, esempi di attività sono: risposte alle chiamate in arrivo, alle e-mail, completamento del lavoro post-chiamata, esecuzione di chiamate schedulate e partecipazione a sessioni di chat. Quando si creano previsioni e schedulazioni, queste attività vengono in genere associate a un prodotto specifico, ad esempio chiamate in arrivo per il prodotto A, chiamate in arrivo per il prodotto B e così via. In Configuration Utility, le attività sono associate alle competenze. Definire attività separate per ogni sito o unità operativa.

## Siti

I *siti* possono essere equivalenti agli switch, definiti originariamente in Genesys Administrator e quindi importati in WFM tramite WFM Server. Vedere "Creazione di oggetti Commutatore" nella [Guida di Genesys Administrator Extension](#).

È anche possibile creare siti senza alcuna relazione a uno switch. Ciò è possibile quando gli switch non sono correlati all'organizzazione della propria azienda. Ad esempio, è possibile dividere una singola posizione in più entità in modo che rispecchi le divisioni delle linee delle unità operative.

I siti possono utilizzare *insiemi di attività*, che consentono di riunire in gruppo le attività per la schedulazione multicompetenze. Contemporaneamente:

- Gli agenti possono lavorare sulle attività definite per l'insieme di attività.
- Lo schedulatore non può schedulare pasti che interromperebbero l'insieme di attività.

Le unità operative non possono utilizzare gli insiemi di attività.

## Unità operative

Un'*unità operativa* comprende un insieme di siti che è possibile raggruppare perché gli agenti dei siti eseguono la stessa attività o per agevolare la gestione.

## Attività multisito

Le *attività multisito* uniscono le attività presso alcuni o tutti i siti in un'unità operativa, oltre a siti indipendenti, per scopi di tracciabilità.

# Creazione guidata nuova previsione: Parametri generali

Utilizzare la schermata Parametri generali in Creazione guidata nuova previsione per definire il nome, le date e altre informazioni di base della nuova previsione.

1. Nella casella di testo **Nome** immettere un nome per lo scenario di previsione.
2. Se si desidera che il nuovo scenario sia basato su uno scenario già esistente, selezionare lo scenario esistente (o la previsione principale) dall'elenco a discesa **In base a**. In caso contrario mantenere l'impostazione **Nessuno** per creare uno scenario senza dati numerici di previsione. Sarà quindi possibile servirsi della **Creazione guidata volumi** per popolare la previsione.

Per creare previsioni con impostazioni utilizzate di frequente è utile basare il nuovo scenario su uno scenario esistente. La procedura guidata riprende le date e le attività dallo scenario di origine e le applica al nuovo. Sarà in seguito possibile modificare questi parametri.

3. Nelle caselle di testo **Data inizio** e **Data fine** immettere le date di inizio e fine dello scenario. È possibile immettere direttamente le date nelle singole caselle di testo, utilizzare i pulsanti a freccia in giù e in su per modificare la data visualizzata o fare clic sul pulsante a destra per visualizzare il calendario.

## Suggerimento

L'intervallo di date dello scenario non può superare i due anni.

4. Se si desidera inserire nel nuovo scenario i dati dello scenario di origine (selezione del campo **In base a**), selezionare la casella di controllo **Copia dati**. Se non è stato selezionato un valore dall'elenco a discesa **In base a**, la casella di controllo sarà disattivata.
5. Se si desidera rendere disponibile lo scenario ad altri utenti di WFM, selezionare **Condiviso**.
6. Se si desidera immettere commenti sullo scenario, utilizzare la casella di testo **Commenti**.
7. Fare clic su **Avanti** per passare alla schermata successiva.

---

# Creazione guidata nuova previsione: Selezione attività

Utilizzare la schermata Selezione attività in Creazione guidata nuova previsione per completare la definizione della nuova previsione.

1. Espandere i **siti applicabili** o le **unità operative**.
2. Selezionare le attività di un solo **sito** o le **attività multisito** che si desidera includere nella previsione. Si tratta delle attività in precedenza definite in WFM Web.  
È possibile espandere le unità operative per visualizzare i rispettivi siti e **attività multisito** ed espandere i siti per visualizzare le attività. Non vi sono limiti quanto al numero di attività selezionabili.

Per impostazione predefinita all'apertura della schermata sono visualizzate tutte le attività. Deselezionare le caselle di controllo relative alle attività che non si desidera includere nello scenario di previsione.

Se nell'elenco a discesa **In base a** della schermata **Parametri generali** è stato selezionato un valore, nell'elenco **Attività** sono selezionate le attività presenti nello scenario di origine. Per personalizzare lo scenario di previsione è possibile selezionarne altre o deselezionare quelle selezionate.

## Suggerimento

È possibile aggiungere attività a una previsione dopo averla creata.

3. Fare clic su **Fine** per generare la nuova previsione.

## Scenari di previsione

Dopo la creazione di uno scenario di previsione utilizzando la [Creazione guidata nuova previsione](#), usare la visualizzazione [Scenari del modulo Previsioni](#) per aprire lo scenario di previsione.

1. Selezionare **Previsioni** dal menu **Home** della barra degli strumenti.
2. Selezionare **Scenari** nel menu **Previsioni**.
3. Selezionare uno scenario nell'elenco nel riquadro dei dati, quindi aprirlo facendo clic sull'icona aperta (  ) nella barra degli strumenti o facendo doppio clic sullo scenario stesso.
4. Selezionare il nome dello scenario aperto dal menu **Previsioni** della barra degli strumenti.

### Suggerimento

Nel menu vengono visualizzati tutti gli scenari aperti.

5. Selezionare una delle seguenti visualizzazioni nel menu <Nome scenario selezionato>:

<b>Volumi</b>	Consente di creare, visualizzare e modificare il volume di interazioni e il tempo medio di gestione di uno scenario.
<b>Personale</b>	Consente di creare, visualizzare e modificare il personale calcolato e richiesto di uno scenario.
<b>Grafici</b>	Visualizza la statistica selezionata della previsione mediante grafici a linee.
<b>Tempi improduttivi</b>	Visualizza le previsioni di riduzione settimanale per un periodo selezionabile.

6. Nell'albero **Oggetti** selezionare un'attività, un'attività multisito, un sito, una unità operativa o un'impresa.

## Utilizzo degli scenari di previsione

La visualizzazione Scenari del modulo Previsioni consente di:

- Vedere le previsioni del volume di interazioni e del TMG nella [visualizzazione Volumi dello scenario](#) o creare il volume di interazioni e/o il TMG utilizzando la [Creazione guidata volumi di previsione](#).
- Vedere le previsioni di personale nella [visualizzazione Personale dello scenario](#) o creare previsioni di personale utilizzando la [Creazione guidata personale](#).
- Vedere lo scenario di previsione sotto forma di grafico.

- **Aggiungere commenti** allo scenario di previsione.
- **Pubblicare scenari di previsione** nella previsione principale o **estrarre** dati dalla previsione principale in uno scenario di previsione.

Durante la visualizzazione o l'eliminazione di scenari di previsione vengono applicate alcune restrizioni:

- È necessario che gli utenti abbiano accesso ad almeno un'attività o attività multisito nello scenario di previsione per visualizzarlo.
- È necessario che gli utenti abbiano accesso a tutte le attività e attività multisito nello scenario di previsione per eliminarlo.

Per ulteriori informazioni su queste restrizioni, vedere la descrizione dell'opzione di configurazione MSARestrictAccess nel *Manuale per l'amministratore di Workforce Management*. Le impostazioni di questa opzione determinano il livello di accesso degli scenari di schedulazione come descritto in precedenza.

# Visualizzazione Scenari del modulo Previsioni

Utilizzare la visualizzazione **Scenari** per creare, aprire e utilizzare scenari di previsione esistenti. Vedere i pulsanti della barra degli strumenti in basso per [passare alla relativa descrizione](#).



La visualizzazione consente inoltre di eliminare scenari di previsione, di pubblicare i dati di uno scenario nella previsione principale e di estrarre dati dalla [previsione principale](#) per inserirli in uno scenario.

Nelle sezioni successive verranno trattati gli argomenti seguenti:

- [Apertura della visualizzazione Scenari](#)
- [Lettura della tabella Scenari](#)
- [Modifica di uno scenario](#)
- [Gestione di scenari](#)
- [Proprietà scenario—scheda Dati](#)
- [Proprietà scenario—scheda Stati](#)

## Apertura della visualizzazione Scenari

1. Selezionare **Previsioni** dal menu **Home** della barra degli strumenti.
2. Selezionare **Scenari** nel menu **Previsioni**.

## Selezione di oggetti

Quando la visualizzazione **Scenari** è attiva, nell'albero **Oggetti** vengono visualizzati scenari di previsione esistenti sotto forma di elenco gerarchico. Il nodo **Tutti gli scenari** viene espanso visualizzando le opzioni seguenti:

<b>Scenari personali</b>	Visualizza gli scenari creati dall'utente.
<b>Scenari condivisi</b>	Visualizza gli scenari condivisi creati da altri utenti. È possibile visualizzarli solo se si dispone dell'autorizzazione Accesso scenari condivisi. Vedere <a href="#">Privilegi dei ruoli di previsione</a> .
<b>Altri scenari</b>	Visualizza (se si dispone dei diritti di accesso appropriati) scenari non condivisi creati da altri

	utenti.
--	---------

È possibile selezionare **Tutti gli scenari** o un'opzione di livello inferiore. La selezione richiama gli scenari corrispondenti, che vengono inseriti nella **tabella Scenari**.

## Lettura della tabella Scenari

La tabella **Scenari** viene visualizzata in alto a destra. Nelle righe vengono visualizzati gli scenari che corrispondono alla selezione effettuata nell'albero **Oggetti**. Nelle colonne, che è possibile ordinare facendo clic sull'intestazione, vengono visualizzate le informazioni seguenti per ogni scenario:

<b>Nome</b>	Nome dello scenario.
<b>Data inizio, Data fine</b>	Date di inizio e fine per la previsione nello scenario.
<b>Proprietario</b>	Nome dell'utente che ha creato lo scenario.
<b>Condiviso</b>	Un segno di spunta indica che lo scenario è condiviso, una casella vuota indica che lo scenario non è condiviso.
<b>Commenti</b>	Commenti immessi dall'utente che ha creato o modificato lo scenario.

- Fare clic su una riga nella tabella Scenari per popolare il  **riquadro Proprietà scenario** con i dettagli dello scenario.

## Modifica di uno scenario

Per modificare uno scenario:

- Fare clic sulla riga desiderata nella tabella **Scenari** e fare clic su **Apri** sulla barra degli strumenti **Azioni** o scegliere **Apri** dal menu **Azioni**.
- In alternativa fare doppio clic su uno scenario.

I controlli descritti di seguito sono disponibili se l'utente è il proprietario dello scenario o dispone dei diritti di accesso appropriati.

## Barra degli strumenti: Gestione di scenari

È possibile utilizzare i seguenti pulsanti della barra degli strumenti (le stesse opzioni sono inoltre contenute nel menu **Azioni**):

Icona	Nome	Descrizione
	<b>Nuovo</b>	Apri la <b>Creazione guidata nuova previsione</b> .
	<b>Crea in base a...</b>	Apri la <b>Creazione guidata nuova previsione</b> , con la previsione attualmente selezionata come valore predefinito nel campo <b>In base a</b> .
	<b>Apri</b>	Apri lo scenario selezionato dalla tabella <b>Scenari</b> .
	<b>Chiudi</b>	Chiude lo scenario selezionato, chiedendo se si desidera salvare i dati non salvati.
	<b>Pubblica</b>	Apri la <b>Pubblicazione guidata previsione</b> che consente di trasferire informazioni di previsione tra lo scenario selezionato e la previsione principale.
	<b>Elimina</b>	Elimina lo scenario selezionato.
	<b>Segna come condiviso, Segna come non condiviso</b>	Modifica lo stato di condivisione dello scenario selezionato.
	<b>Ordina</b>	Apri la <b>finestra di dialogo Ordinamento</b> , che consente di ordinare i dati per nome, proprietario, condivisione, ora di creazione, ora dell'ultima modifica, data di inizio scenario o data di fine scenario. È possibile applicare l'ordinamento crescente o decrescente.

## Proprietà scenario—Scheda Dati

Nella parte inferiore destra del pannello **Proprietà scenario** fare clic sulla scheda Dati per visualizzare i controlli seguenti:

<b>Nome</b>	Modifica il nome dello scenario.
<b>Data inizio, Data fine</b>	Visualizzano le date di inizio e fine dello scenario.
<b>Proprietario</b>	Visualizza il nome del creatore dello scenario.
<b>Creato, Modificato</b>	Visualizza la data di creazione originale dello scenario e la data dell'ultima modifica.
<b>Condiviso</b>	Un segno di spunta indica che lo scenario è condiviso, una casella vuota indica che lo scenario non è condiviso.

<b>Commenti</b>	Consente di immettere o modificare commenti sullo scenario.
<b>Salva</b>	Fare clic su questo pulsante per salvare le modifiche apportate al nome dello scenario e/o ai commenti.
<b>Annulla</b>	Fare clic su questo pulsante per annullare le modifiche, ripristinando il nome e/o i commenti precedenti dello scenario.

## Proprietà scenario—Scheda Stati

Fare clic sulla scheda **Stati** (nella parte inferiore destra del pannello **Proprietà scenario**) per visualizzare una tabella contenente le informazioni seguenti:

<b>Attività</b>	Elenca ogni attività dello scenario, preceduta dal relativo sito o unità operativa.
<b>Volumi</b>	Un segno di spunta indica che per l'attività è stato creato un volume di interazioni.
<b>TMG</b>	Un segno di spunta indica che per l'attività è stato creato un tempo medio di gestione.
<b>Personale calc.</b>	Un segno di spunta indica che per l'attività è stato creato un personale calcolato.
<b>Personale rich.</b>	Un segno di spunta indica che per l'attività è stato creato un valore di personale richiesto.

## Visualizzazione Volumi dello scenario

Utilizzare la visualizzazione **Volumi** per creare o modificare i volumi di interazioni e i tempi medi di gestione dello scenario di previsione selezionato. Vedere i pulsanti della barra degli strumenti qui e la [descrizione](#) relativa riportata di seguito.



Nella visualizzazione sono disponibili [controlli per la selezione di date](#) standard e una griglia in cui sono mostrate statistiche per giornate o intervalli ottimizzati.

Nelle sezioni successive verranno trattati gli argomenti seguenti:

- [Apertura della visualizzazione Volumi.](#)
- [Impostazione delle proprietà di visualizzazione dei dati e dell'intervallo di date.](#)
- [Lettura dei dati.](#)
- [Modifica e gestione dei dati dello scenario.](#)

### Apertura della visualizzazione Volumi

Per aprire la visualizzazione **Volumi**:

1. Selezionare **Previsioni** dal menu **Home** della barra degli strumenti.
2. Selezionare **Scenari** dal menu **Previsioni** della barra degli strumenti.
3. Selezionare uno scenario nell'elenco nel riquadro dei dati, quindi aprirlo facendo clic sull'icona **Apri** () o facendo doppio clic su di essa.
4. Selezionare il nome dello scenario aperto dal menu **Previsioni** della barra degli strumenti. Nel menu vengono visualizzati tutti gli scenari aperti.
5. Selezionare **Volumi** nel menu **<Nome scenario selezionato>** nella barra degli strumenti.
6. Nell'albero **Oggetti** selezionare un'attività, un'attività multisito, un sito, una unità operativa o un'impresa.

Sopra una tabella, viene visualizzato un grafico contenente le stesse statistiche e i controlli che consentono di impostare le proprietà di visualizzazione dei dati per i grafici e la tabella.

Se non vengono visualizzati dati previsionali, potrebbe essere necessario regolare i controlli **Periodo**, **Granularità** o **Data** nella parte superiore della finestra per riflettere i dati utilizzati per la previsione.

## Suggerimento

Le ore di svolgimento delle attività multisito selezionate nell'albero Oggetti vengono visualizzate nella griglia nello stesso modo in cui sono visualizzate per le attività di sito.

## Impostazione delle proprietà di visualizzazione dei dati e dell'intervallo di date

Utilizzare i seguenti controlli per personalizzare la visualizzazione dei dati nel grafico e nella tabella:

- **Elenco a discesa *Periodo***—Modificare l'intervallo di tempo del grafico e della griglia selezionando **Anno**, **Mese** o **Settimana**.

## Importante

Il periodo di pianificazione viene visualizzato anche come valore nell'elenco **Periodo**, se il sito selezionato dispone di un periodo di pianificazione.

Se si seleziona **Settimana**, è possibile precisare ulteriormente l'intervallo temporale di ciascuna riga selezionando 15, 30 o 60 (minuti) nell'elenco a discesa **Granularità**.

- **Elenco a discesa *Mostra statistiche***—Specificare quali dati si desidera visualizzare nel grafico e nella tabella selezionando una delle opzioni seguenti: **Volume interazioni**, **TMG**, **Volume interazioni e TMG**.
- **Caselle di controllo *Mostra colonne***—Visualizzare (o nascondere) colonne di dati nella tabella selezionando o deselezionando le caselle di controllo **Volume**, **Volume %** e **TMG**.
- Utilizzare i **controlli di selezione della data** standard (nella parte superiore destra della finestra) per passare a un'altra settimana nell'intervallo di date della **previsione dello scenario**.

## Letture dei dati

Nella tabella sono presenti colonne in cui vengono visualizzate le statistiche seguenti:

<b>Settimana/Intervallo ottimizzato</b>	Consente di identificare l'intervallo di date o gli intervalli ottimizzati su questa riga (l'etichetta della colonna e il contenuto dipendono dall'intervallo di date e dalla granularità selezionati in precedenza).
<b>[Giorni o Date]</b>	Se si seleziona l'intervallo di date <b>Mese</b> , in ogni

	<p>gruppo di colonne vengono indicate le statistiche per un giorno intero.</p> <p>Se si seleziona l'intervallo di date <b>Settimana</b>, ogni gruppo di colonne indica un giorno, la riga superiore mostra i totali giornalieri e ogni riga sottostante mostra le statistiche relative a un intervallo ottimizzato della data.</p> <p>(La durata dell'intervallo ottimizzato dipende dalla granularità selezionata in precedenza).</p>
<b>VI</b>	Mostra il volume di interazioni previsto per ogni giorno o intervallo ottimizzato. È possibile modificare il contenuto di queste celle sostituendo i valori visualizzati con numeri interi.
<b>% VI</b>	Esprime in percentuale il volume di interazioni totale del giorno.
<b>TMG</b>	Mostra il tempo medio di gestione.
<b>Totali settimanali</b>	Se si seleziona l'intervallo di date <b>Mese</b> , in queste colonne vengono mostrati i totali o le medie settimanali delle statistiche relative a <b>VI</b> , <b>% VI</b> e <b>TMG</b> .

### Suggerimento

È possibile copiare e incollare i dati tra griglia e foglio di calcolo. Prima di eseguire questa operazione, deselezionare la casella di controllo **% volume** per nascondere la colonna **% VI**.

Per modificare i **totali settimanali**:

Se il periodo selezionato è **Anno** o **Mese**, è possibile fare clic nella cella **Totali settimanali** e modificarne i valori. I valori giornalieri visualizzati nella stessa riga vengono modificati automaticamente in modo che il nuovo **Totale settimanale** venga ridistribuito in base alla distribuzione originale del volume per ogni giorno della settimana. Questa funzionalità risulta utile in presenza di settimane nelle quali si ritiene che il volume verrà aumentato ma durante le quali, giorno dopo giorno, si elabora la previsione che il volume raggiungerà lo stesso livello della previsione originale.

### Barra degli strumenti: Modifica e gestione dei dati dello scenario

È possibile utilizzare i seguenti pulsanti della barra degli strumenti (gli stessi comandi sono inoltre contenuti nel menu **Azioni**):

Icona	Nome	Descrizione
	<b>Pubblica</b>	Aprire la <b>Pubblicazione guidata previsione</b> , in cui è possibile

Icona	Nome	Descrizione
		pubblicare uno scenario di previsione direttamente nella previsione principale.
	<b>Aggiungi attività</b>	Apri la <b>finestra Aggiungi attività</b> , nella quale è possibile aggiungere attività a questo scenario di previsione.
	<b>Rimuovi attività</b>	Apri la <b>finestra Rimuovi attività</b> , nella quale è possibile rimuovere attività da questo scenario di previsione.
	<b>Salva</b>	Salva le modifiche apportate a questo scenario di previsione.
	<b>Crea</b>	Apri la procedura <b>Creazione guidata volumi</b> , che consente di creare dati relativi ai volumi per l'attività selezionata.
	<b>Commenti</b>	Apri la <b>finestra Commenti</b> , nella quale è possibile immettere commenti per ogni giorno della previsione.
	<b>Chiudi</b>	Consente di chiudere uno scenario aperto selezionato, chiedendo se si desidera salvare le modifiche apportate.
	<b>Usa attività multisito</b>	<p>Controlla se nel calcolo delle informazioni aggregate eseguito da WFM Web sono incluse attività multisito. È possibile fare clic su questo pulsante, solo se viene prima selezionata un'attività multisito, un'unità operativa o un'impresa nell'albero <b>Oggetti</b>.</p> <p>Se si imposta questo pulsante su <b>Attivato</b>, WFM mantiene l'ultima selezione— nella visualizzazione corrente e per tutte le altre visualizzazioni che contengono le attività multisito.— In questo modo non è più necessario fare clic sul pulsante ogni volta che si desidera visualizzare i dati per l'attività multisito selezionata.</p>
	<b>Dividi</b>	Apri la procedura <b>Divisione guidata volumi</b> , che consente di suddividere volumi di interazioni da un'attività multisito ad attività specifiche per sito.
	<b>Regola</b>	Consente di aprire una <b>finestra di dialogo</b> in cui è possibile regolare

---

Icona	Nome	Descrizione
		il volume, il tempo medio di gestione (TMG) o entrambi per la visualizzazione <b>Volumi previsione scenario</b> .

# Creazione guidata volumi

Utilizzare la Creazione guidata volumi per creare dati sui volumi relativamente a una o più attività selezionate, utilizzando i parametri desiderati.

- È necessario eseguire questa procedura guidata se è stata selezionata l'opzione **Nessuno** nella finestra **Parametri generali** della **Creazione guidata nuova previsione** oppure se si desidera sovrascrivere uno scenario Volumi esistente. Se nella **visualizzazione Volumi dello scenario** esistono già dati corretti, la procedura guidata non è necessaria.

## Importante

A seconda del **metodo di creazione** specificato, prima di eseguire la procedura guidata, potrebbe essere necessario importare dati storici o creare **modelli** di volumi di interazioni, tempo medio di gestione o con sovrapposizione.

Per creare dati sui volumi:

1. Selezionare uno scenario **Volumi**.
2. Sulla barra degli strumenti della **visualizzazione Volumi dello scenario** fare clic sul pulsante **Crea**. Verrà visualizzata la prima schermata della **Creazione guidata volumi**, **Seleziona attività**.
3. Completare la schermata **Seleziona attività** e fare clic su **Avanti**.
4. Completare la schermata **Selezione metodo di creazione dati** e fare clic su **Avanti**.
5. Le schermate o i pulsanti visualizzati in seguito dipendono dal metodo di creazione selezionato e dall'eventuale scelta di utilizzare un modello con sovrapposizione.
  - Se il metodo di creazione selezionato è **Usa valore**, indicare i valori per il volume di interazioni e/o il tempo medio di gestione, quindi fare clic su **Fine**.
  - Se il metodo di creazione è **Motore media avanzato**, **Motore modellazione universale** o **Copia dati storici**, sarà necessario completare la schermata **Selezione dati storici**.
  - Se il metodo di creazione è **Basato su modello** o se si seleziona **Usa modelli sovrapposizione** nella schermata **Selezione dati storici**, sarà necessario completare una o più **schermate per la selezione di modelli**.
  - Se il metodo di creazione è **Motore media avanzato** o **Motore modellazione universale**, sarà necessario completare la **schermata Seleziona eventi**.
6. Dopo aver fatto clic su **Fine** nell'ultima schermata, i volumi previsti verranno creati e verrà nuovamente aperta la visualizzazione **Volumi dello scenario** contenente i risultati.

## Schermate Creazione guidata volumi della previsione

Le schermate di Creazione guidata volumi sono descritte negli argomenti seguenti:

- [Selezione attività](#)
- [Selezione metodo di creazione dati](#)
- [Selezione dati storici](#)
- [Selezione di modelli](#)
- [Selezione eventi](#)
- [Selezione distribuzione eventi](#)

# Creazione guidata volumi: Seleziona attività

Si tratta della prima schermata della Creazione guidata volumi. Le attività precedentemente selezionate per lo scenario nella schermata **Seleziona attività** della Creazione guidata nuova previsione sono disponibili per la selezione.

Utilizzare la schermata **Seleziona attività** come descritto di seguito:

1. Espandere le eventuali unità operative per visualizzarne i siti e le **attività multisito** ed espandere i siti per visualizzarne le **attività**.
2. Selezionare tutte le attività che si desidera includere in questa previsione dei volumi.

Quando le informazioni di configurazione di ciascuna attività sono identiche, è possibile selezionare più attività per creare previsioni di volumi in modalità **batch**. **Se si desidera utilizzare dati storici o metodi di creazione diversi per alcune attività, eseguire la creazione dei volumi per tali attività separatamente.**

**Se nell'elenco a discesa <'In base a' della schermata >Parametri generali è stata selezionata una previsione esistente anziché l'opzione 'Nessuno'**, nell'elenco Attività vengono selezionate le attività che erano presenti nello scenario di origine. Per personalizzare lo scenario di previsione è possibile selezionarne altre o deselezionare quelle selezionate.

## Suggerimento

È possibile aggiungere attività a una previsione dopo averla creata.

3. Fare clic su **Avanti** per continuare.  
Verrà visualizzata la schermata seguente della procedura guidata, **Selezione metodo di creazione dati**.

---

# Creazione guidata volumi: Seleziona metodo di creazione dati

Utilizzare la schermata **Selezione metodo di creazione dati** in Creazione guidata volumi per definire la modalità di creazione dei dati relativi ai volumi.

1. Selezionare le statistiche desiderate nell'elenco a discesa **Previsioni**:
  - **Volume interazioni e TMG**
  - **Volume interazioni**
  - **TMG**
2. In **Date di destinazione** **selezionare** l'intervallo di date dei dati di previsione. L'intervallo di date deve essere compreso nell'intervallo di date dello scenario.
3. Selezionare il metodo di creazione della previsione: **Basato su modello**, **Motore media avanzato**, **Motore modellazione universale**, **Copia dati storici** o **Usa valore** (vedere le definizioni di seguito).
4. Fare clic su **Avanti** per passare alla schermata successiva della procedura guidata.

Nelle sezioni seguenti vengono illustrati i metodi disponibili.

## Basato su modello

La selezione predefinita. Per informazioni dettagliate sui modelli e per istruzioni su come crearli, vedere [Visualizzazione dell'elenco dei modelli di previsione](#). Il metodo basato su modelli consente di creare una previsione utilizzando modelli preconfigurati di volumi di interazioni e/o del tempo medio di gestione (TMG).

È inoltre possibile fare in modo che il motore di previsione basato su modelli applichi una percentuale del tasso di crescita ai dati storici.

La previsione basata su modelli è soprattutto indicata per Contact Center con schemi di interazioni molto stabili o per attività che è possibile prevedere manualmente, ad esempio operazioni back-office, interazioni multimediali o campagne in uscita.

Se si seleziona **Basato su modello**, dopo aver fatto clic su **Avanti** viene visualizzata una schermata che dipende dal tipo di previsione selezionato nella parte superiore della schermata **Selezione metodo di creazione dati**.

- **Volume interazioni e TMG**—Viene aperta la schermata [Carica modelli di previsione Volume interazioni](#).
- **Volume interazioni**—Viene aperta la schermata [Carica modelli di previsione Volume interazioni](#).
- **TMG**—Viene visualizzata la schermata [Carica modelli di previsione Tempo medio di gestione](#).

## Motore media esperti

Questo metodo utilizza l'analisi statistica di dati storici per produrre schemi di tendenze giornaliere, settimanali e, se i dati storici esistenti sono sufficienti, anche annuali.

Per il **Motore media avanzato** è necessaria almeno una settimana completa di dati storici. Per ottenere risultati giornalieri e settimanali attendibili, Genesys consiglia di utilizzare una quantità di dati corrispondente ad almeno sei settimane.

Il **Motore media avanzato** applica gli eventi in modo lineare e tale prospettiva lineare attutisce l'impatto degli eventi nella previsione. Pertanto questo metodo è soprattutto indicato per i Contact Center con schemi di interazioni sufficientemente stabili.

Se si seleziona **Motore media avanzato**, dopo aver fatto clic su **Avanti** viene visualizzata la schermata **Selezione dati storici**. Se per un'**attività** selezionata non sono disponibili dati storici, viene visualizzato un messaggio di errore anziché la schermata **Selezione dati storici**.

## Motore modellazione universale

Questo metodo si basa su un algoritmo complesso per identificare tendenze e schemi nei dati storici, che poi utilizza per elaborare una previsione.

Per il **Motore modellazione universale** sono necessari dati storici corrispondenti ad almeno un anno.

Il **Motore modellazione universale** è configurato per ignorare, nell'analisi dei dati storici, i giorni contenenti eventi speciali che non si verificano durante il periodo della previsione. Questa configurazione elimina dalle previsioni *elementi di disturbo* fuorvianti. Se tuttavia un evento speciale si verifica effettivamente durante il periodo della previsione, il **Motore modellazione universale** utilizza i dati storici per calcolare l'impatto dell'evento e lo applica alla previsione di base. Il **Motore modellazione universale** è indicato soprattutto per i siti che dispongono di una grande quantità di dati storici attendibili.

Se si seleziona **Motore modellazione universale**, dopo aver fatto clic su **Avanti** viene visualizzata la schermata **Selezione dati storici**. Se per un'**attività** selezionata non sono disponibili dati storici, viene visualizzato un messaggio di errore anziché la schermata **Selezione dati storici**.

## Copia dati storici

Selezione appropriata se si dispone di dati storici insufficienti per i metodi **Motore media avanzato** o **Motore modellazione universale**. È possibile unire i dati storici a modelli con sovrapposizione, che riempiono le voci mancanti nei dati storici.

---

Se si seleziona **Copia dati storici**, dopo aver fatto clic su **Avanti** viene visualizzata la schermata **Selezione dati storici**. Se per un'**attività** selezionata non sono disponibili dati storici, viene visualizzato un messaggio di errore anziché la schermata **Selezione dati storici**.

## Usa valore

Selezione appropriata se il carico di attività del sito è molto regolare. Applica un volume di interazioni o un TMG specifico a ogni intervallo temporale dello scenario.

Se il tipo di previsione è **Volume interazioni e TMG**, selezionando **Usa valore** vengono attivati i due campi **VI** e **TMG**.

Se il tipo di previsione è **Volume interazioni**, viene attivato solo il campo **VI**.

Se il tipo di previsione è **TMG**, viene attivato solo il campo **TMG**.

1. Immettere i valori appropriati in ciascuna cella della previsione. Per **VI**, immettere il numero di interazioni per ciascun intervallo ottimizzato (ad esempio: il numero di interazioni per ciascun intervallo di 15 minuti). Per **TMG** immettere il numero di secondi che rappresentano il tempo medio di gestione.
2. Fare clic su **Fine**.

La previsione dei volumi viene creata da WFM e la **Visualizzazione volumi dello scenario** viene aggiornata con i risultati.

# Creazione guidata volumi: Seleziona dati storici

La schermata **Selezione dati storici** in Creazione guidata volumi consente di definire l'intervallo temporale dei dati storici con possibilità di utilizzare i modelli con sovrapposizione. Se è stato selezionato il metodo **Copia dati storici**, questa schermata comprende il campo **Tasso di crescita**.

Durante la procedura guidata viene visualizzata questa schermata se il **metodo di creazione** è **Motore media avanzato**, **Motore modellazione universale** o **Copia dati storici**.

1. **Selezionare** la **data di inizio** dei dati storici che si desidera utilizzare.
  - Selezionare il giorno della settimana corrispondente al primo giorno dello scenario di previsione. Ad esempio, se la data di inizio è un martedì, anche la data di inizio dei dati storici deve essere Martedì.
2. Selezionare la **data di fine** dei dati storici.

## Suggerimento

Se è stata selezionata l'opzione **Copia dati storici** nella schermata **Selezione metodo di creazione dati**, questo campo è disattivato. Se il campo **Data fine** è disattivato:

- È possibile selezionare un intervallo di date che può variare da un giorno alla durata dello scenario di previsione per cui si stanno creando i dati.
- Vengono utilizzate le stesse date di inizio e di fine storiche per tutte le attività selezionate nella **schermata Seleziona attività**.

## Suggerimento

Tenere presente che la redistribuzione degli eventi non influisce sui dati storici, solo sulle previsioni.

3. Se il **metodo di creazione** corrisponde alle opzioni **Motore media esperti** o **Motore modellazione universale**, è possibile aggiungere periodi storici aggiuntivi all'elenco, per specificare i dati storici esatti che si desidera utilizzare (e ignorare qualsiasi dato che non si desidera utilizzare).
  - Fare clic su **Aggiungi** per aggiungere una nuova riga nell'area **Usa dati storici**.
  - Evidenziare una riga nell'area **Usa dati storici**, quindi fare clic sul pulsante **Elimina** per rimuovere tale riga.

## Importante

Non è possibile sovrapporre più righe.

4. Se è stato selezionato il metodo **Copia dati storici** nella schermata precedente, immettere un numero nel campo **Tasso di crescita**. Questo campo opzionale consente di aumentare o diminuire i dati storici di una percentuale specificata. Il valore non può essere inferiore a -100%.
5. Le schermate successive possono variare a seconda del **metodo di creazione** utilizzato e del fatto che sia stata selezionata o meno la casella di controllo **Usa sovrapposizione modelli**.
  - Se il **metodo di creazione** è **Copia dati storici** e non si utilizza un modello con sovrapposizione, fare clic su **Fine**.
  - Se il **metodo di creazione** è **Copia dati storici** e si utilizza un modello con sovrapposizione, fare clic su **Avanti** per visualizzare una schermata per la **selezione dei modelli**.
  - Se il **metodo di creazione** è **Motore media avanzato** o **Motore modellazione universale**, la schermata successiva dipende dall'eventuale scelta di utilizzare un modello con sovrapposizione.
    - Se non è stata selezionata la casella di controllo **Usa modelli sovrapposizione**, fare clic su **Avanti**. Viene aperta la schermata **Seleziona eventi**.
    - Se è stata selezionata la casella di controllo **Usa modelli sovrapposizione**, fare clic su **Avanti** per visualizzare una schermata relativa al **caricamento di modelli**.

# Creazione guidata volumi: Selezione di modelli

Tramite le schermate descritte di seguito è possibile incorporare modelli nello scenario Volumi di previsione. Creazione guidata volumi fornisce l'opzione per l'utilizzo dei tipi di modelli seguenti:

- **Modelli di volumi di interazioni**
- **Modelli di tempo medio di gestione**
- **Modelli con sovrapposizione del volume di interazioni**
- **Modelli con sovrapposizione del tempo medio di gestione**

Nelle sezioni seguenti sono illustrate le varie schermate relative ai modelli di previsione.

## Modelli di volumi di interazioni

La schermata **Carica modelli di previsione Volume interazioni** viene visualizzata se è stato selezionato quanto segue nella schermata **Selezione metodo di creazione dati**:

**Previsione** = Volume interazioni e TMG o Volume interazioni.

**Metodi** = Basato su modello.

1. Selezionare un modello dall'elenco **Modelli** a sinistra.
2. Selezionare le date di **inizio** e **fine** per il modello.
3. Selezionare le caselle relative ai giorni della settimana per indicare il periodo di applicazione del modello.
4. Fare clic sul pulsante **>>>**.  
Se si cambia idea, fare clic sul pulsante **<<<**.
5. Se il tipo di previsione è **Volume interazioni e TMG**, fare clic su **Avanti**.  
Viene visualizzata la schermata **Carica modelli di previsione Tempo medio di gestione**, che deve essere completata.

### Suggerimento

Se il tipo di previsione è **Volume interazioni**, viene attivato il pulsante **Fine**.

6. Fare clic su **Fine**.  
La previsione dei volumi verrà creata e la visualizzazione **Volumi dello scenario** verrà aggiornata con

---

i risultati.

Viene visualizzato un messaggio di errore se WFM Web non è in grado di eseguire il calcolo, ad esempio se gli intervalli ottimizzati presenti nei dati storici non sono sufficienti a coprire le ore di attività dello scenario. Questo vale per tutti i tipi di modello illustrati in questo argomento.

## Modelli di tempo medio di gestione (TMG)

La schermata **Carica modelli di previsione Tempo medio di gestione** viene visualizzata se è stato selezionato quanto segue nella schermata **Selezione metodo di creazione dati**:

**Previsione** = TMG o Volume interazioni e TMG (Se è selezionato Volume interazioni e TMG, la finestra viene visualizzata quando si fa clic su Avanti nella schermata Carica modelli di previsione Volume interazioni riportata sopra).

**Metodi** = Basato su modello.

Ad eccezione del titolo e del contenuto dell'elenco di modelli, la schermata è identica alla schermata **Carica modelli di previsione Volume interazioni**.

1. Selezionare un modello dall'elenco **Modelli** a sinistra.
2. Selezionare le date di **inizio** e **fine** per il modello.
3. Selezionare le caselle relative ai giorni della settimana per indicare il periodo di applicazione del modello.
4. Fare clic sul pulsante >>>. Se si cambia idea, fare clic sul pulsante <<<.
5. Fare clic su **Fine**. La previsione dei volumi viene creata da WFM e la **visualizzazione Volumi dello scenario** viene aggiornata con i risultati.

## Modelli con sovrapposizione del volume di interazioni

Si supponga che alcuni dati presenti nei dati storici siano danneggiati. Per risolvere il problema, è possibile creare un modello con sovrapposizione.

Verrà visualizzata la schermata **Carica modelli di previsione con sovrapposizione Volume interazioni** se è stata selezionata l'opzione **Usa sovrapposizione modelli** nella schermata **Dati storici** e in precedenza è stato selezionato quanto segue nella **schermata Selezione metodo di creazione dati**:

**Previsione** = Volume interazioni e TMG o Volume interazioni.

**Metodi** = Copia dati storici, Motore media avanzato o Motore modellazione universale.

Ad eccezione del titolo, del contenuto dell'elenco di modelli e delle caselle di controllo relative ai

---

---

giorni della settimana, la schermata è identica alla schermata **Carica modelli di previsione Volume interazioni**.

1. Selezionare un modello con sovrapposizione dall'elenco **Modelli** a sinistra.
2. Selezionare le date di **inizio** e **fine** per il modello con sovrapposizione.
3. Fare clic sul pulsante >>>. Se si cambia idea, fare clic sul pulsante <<<.
4. Se il tipo di previsione è **Volume interazioni e TMG**, fare clic su **Avanti**. Viene visualizzata la schermata **Carica modelli di previsione con sovrapposizione Tempo medio di gestione** (descritta sotto) che sarà necessario compilare.

### Suggerimento

Se il tipo di previsione è **Volume interazioni**, viene attivato il pulsante **Fine**.

5. Fare clic su **Fine**. La previsione dei volumi verrà creata e la visualizzazione Volumi dello scenario verrà aggiornata con i risultati.

## Modelli di previsione con sovrapposizione del tempo medio di gestione (TMG)

Verrà visualizzata la schermata **Carica modelli di previsione con sovrapposizione Tempo medio di gestione** se è stata selezionata l'opzione **Usa sovrapposizione modelli** nella schermata **Dati storici** e in precedenza è stato selezionato quanto segue nella schermata **Selezione metodo di creazione dati**:

**Previsione** = TMG o Volume interazioni e TMG (Se è selezionato Volume interazioni e TMG, la schermata viene visualizzata quando si fa clic su Avanti nella schermata Carica modelli di previsione Volume interazioni riportata).

**Metodi** = Copia dati storici, Motore media avanzato o Motore modellazione universale.

Ad eccezione del titolo, del contenuto dell'elenco di modelli e delle caselle di controllo relative ai giorni della settimana, la schermata è identica alla schermata **Carica modelli di previsione Volume interazioni**.

1. Selezionare un modello con sovrapposizione dall'elenco **Modelli** a sinistra.
2. Selezionare le date di **inizio** e **fine** per il modello con sovrapposizione.
3. Selezionare le caselle relative ai giorni della settimana per indicare il periodo di applicazione del modello con sovrapposizione.
4. Fare clic su **Fine**. La previsione dei volumi viene creata da WFM e la **visualizzazione Volumi dello scenario** viene

aggiornata con i risultati.

---

# Creazione guidata volumi: Seleziona eventi

La schermata Seleziona eventi in Creazione guidata volumi consente di fattorizzare eventi in uno scenario di volumi di previsione.

**Prerequisito:** per poter aggiungere eventi a uno scenario di previsione, è necessario prima crearli nel modulo [Previsioni > Sovrapposizioni](#) assegnandoli alle attività

- Una sovrapposizione è un qualsiasi elemento che potenzialmente influisce sul volume di interazioni giornaliero dell'azienda e conseguentemente anche sui requisiti del personale e della schedulazione.
- Un evento è un'istanza specifica quando è attiva una sovrapposizione.

Per aggiungere eventi:

1. Selezionare la casella di controllo **Attivato** relativa agli eventi che si desidera includere.  
In alternativa, selezionare la casella di controllo **Usa tutti applicabili** per utilizzare tutti gli eventi applicabili, indipendentemente dallo stato selezionato o deselezionato della casella di controllo **Attivato**.
2. Se si utilizza il **Motore modellazione universale** non è necessario configurare altre impostazioni. Fare clic su **Fine**.
3. Se si utilizza il **Motore media avanzato**, è possibile, se lo si desidera:
  - a. Immettere un valore nel campo **Distribuzione** di ogni evento.  
Questo determina il periodo interessato dall'evento.
  - b. Fare clic su **Giorni o Ore**.  
Questo determina se il valore di **Distribuzione** viene interpretato come giorni o ore.
  - c. Modificare il valore in **Impatto iniziale** e/o **Impatto finale**, se necessario.  
I valori predefiniti sono basati sulla configurazione dell'evento. Se l'evento è configurato in modo che i dati storici vengano ignorati, non è possibile modificare questi valori in questo contesto. Modificare la configurazione con il [modulo Sovrapposizioni](#).
  - d. Fare clic sul pulsante **Distribuzione** per [vedere ed eventualmente modificare il metodo di distribuzione](#) della sovrapposizione selezionata.
  - e. Selezionare la casella di controllo **Usa tutti applicabili** se l'algoritmo di creazione della previsione deve utilizzare tutti gli eventi o sovrapposizioni applicabili alle [attività](#) selezionate che rientrano nell'intervallo di date dello scenario o dei dati storici. Quando viene selezionata, vengono disattivati i campi e i controlli visualizzati sopra.
  - f. Fare clic su **Fine**.

WFM Web calcola i volumi e li visualizza nella [visualizzazione Volumi](#). Viene visualizzato un messaggio di errore se WFM Web non è in grado di eseguire il calcolo, ad esempio se gli intervalli ottimizzati presenti nei dati storici non sono sufficienti a coprire le ore di attività dello scenario.

### Importante

La redistribuzione degli eventi non influisce sui dati storici, solo sulle previsioni.

# Creazione guidata volumi: Seleziona distribuzione eventi

La schermata Seleziona distribuzione eventi in Creazione guidata volumi consente di vedere ed eventualmente modificare il metodo di distribuzione della sovrapposizione selezionata nello scenario Volumi di previsione.

## Suggerimento

La funzionalità su questa pagina duplica la scheda **Distribuzione della pagina Sovrapposizioni**, se nella scheda **Proprietà** di tale pagina è stata selezionata l'opzione **Usa sempre distribuzione immessa**.

**Grafico**—Visualizza le stesse informazioni contenute nella griglia sottostante, ma in formato grafico.

**Griglia**—Visualizza la distribuzione della sovrapposizione e consente di modificarla nelle colonne seguenti:

- **Impatto giornaliero o orario**—Ciascuna riga mostra un incremento entro il quale la sovrapposizione avrà effetto. L'incremento effettivo (giorno o ora) è configurato in Distribuzione.
- **Valore distribuzione**—Visualizza il valore di distribuzione di ciascun incremento. Il valore predefinito di ogni cella è 0.
  - Se la sovrapposizione selezionata è del tipo a impatto, è possibile immettere valori da -100 a 9999 nella griglia.
  - Se la sovrapposizione selezionata è del tipo a redistribuzione, è possibile immettere valori da 0 a 100 nella griglia.

## Importante

Se il totale di tutti i valori nella griglia non è uguale a 100, viene visualizzato un avviso e non sarà possibile salvare le modifiche apportate alla sovrapposizione.

# Divisione guidata volumi

Utilizzare la Divisione guidata volumi per dividere uno scenario di previsione relativo a un'**attività multisito**:

1. Selezionare una visualizzazione **Volumi dello scenario** contenente attività multisito.
2. Nella barra degli strumenti della **visualizzazione Volumi scenario di previsione**, fare clic sul pulsante **Dividi**.
3. Nella schermata **Dividi data intervallo**, immettere una data di **inizio** e una data di **fine** per l'intervallo, quindi fare clic su **Avanti**.
4. Nella schermata **Seleziona attività multisito**, selezionare le caselle di controllo accanto alle attività multisito che si desidera dividere.

## Suggerimento

È possibile selezionare più attività multisito nell'ambito della stessa unità operativa.

5. Per includere le previsioni del tempo medio di gestione nella divisione, selezionare **Usa previsione TMG**, quindi fare clic su **Avanti**.  
Se si seleziona **Usa previsione TMG** ma per alcune delle attività selezionate non esiste una previsione TMG, il risultato di queste attività sarà 0 per gli intervalli ottimizzati in cui  $TMG=0$ .

## Avviso

Se non si seleziona **Usa previsione TMG**, il TMG dell'attività multisito verrà assegnato alle attività locali. Il TMG delle attività locali verrà pertanto sovrascritto. Se il TMG dell'attività multisito non è disponibile, il TMG delle attività locali verrà semplicemente eliminato.

6. Se un'attività multisito selezionata contiene il tipo rinviato, la procedura guidata conterrà la pagina aggiuntiva: **Specificare il tempo di evasione**. Se questo non è vero, passare al **punto 9**.
7. Nella schermata **Specifica tempo di evasione**, specificare il tempo di evasione di ciascuna attività multisito rinviata. Questa schermata visualizza una tabella con le seguenti colonne e un'attività per riga:
  - **Attività**—Il nome dell'attività multisito.
  - **Tipo di tempo di evasione**—Un menu a discesa con i seguenti valori:
    - **Ore, tempo interrotto (selezione predefinita)**—Quando un'interazione è in attesa, durante la chiusura dell'attività, il tempo non viene conteggiato nei calcoli del livello di servizio.
    - **Ore, tempo non interrotto**—Quando un'interazione è in attesa, durante la chiusura dell'attività, il tempo viene comunque conteggiato nei calcoli del livello di servizio.
    - **Giorni lavorativi**—Il numero di giorni lavorativi incluso il giorno corrente durante il quale è

arrivata l'interazione. Se il livello di servizio = 100% in un giorno lavorativo, tutte le interazioni devono essere evase nello stesso giorno in cui sono arrivate, in base all'orario di apertura.

- **Tempo di evasione**—La natura di questo controllo dipende dalla selezione nella colonna **Tipo di tempo di evasione**.
  - Se la granularità è Ore, questa cella della riga è una casella di selezione nella quale occorre specificare le ore, i minuti e i secondi; questo valore deve essere maggiore di 0.
  - Se la granularità è Giorni lavorativi, questa cella della riga è un campo in cui occorre immettere o selezionare un numero intero maggiore di 0.

### Importante

Se si cambia la granularità da ore a giorni lavorativi, WFM Web riporta il valore del tempo a 0.

8. Fare clic su **Avanti**.
9. In **Seleziona attività all'interno della schermata Attività multisito**:
  - a. Selezionare le attività locali (destinazione) nelle quali si desidera dividere le attività multisito. È possibile selezionare diverse attività di destinazione.

### Importante

- Se è stata selezionata l'opzione **Usa previsione TMG** al **punto 5**, non è possibile selezionare le attività di destinazione che non dispongono nemmeno di un intervallo ottimizzato con almeno un valore TMG maggiore di 0.
- Se si seleziona **Usa tutte le attività**, quando WFM divide i dati relativi ai volumi di interazioni, al TMG e alle disponibilità degli agenti per le attività selezionate dello scenario, vengono presi in considerazione i valori di tutte le attività del sito specificato, anche di quelle non selezionate.

Le attività non selezionate non vengono divise, vengono considerate da WFM Web semplicemente per determinare le proporzioni divise in ogni attività selezionata. Questa opzione non influenza il risultato della divisione se non vi sono agenti condivisi con più competenze impegnati sia in attività selezionate che in attività non selezionate.

10. Per garantire che WFM, durante la suddivisione del volume di interazioni tra le attività, consideri voci di calendario esistenti, selezionare la casella di controllo **Considera voci di calendario accordate**.
  - Fare clic su **Avanti**.
  - Nella schermata **Parametri divisione manuale**, è possibile immettere una percentuale nella colonna **Dividi %** per ciascuna delle attività secondarie oppure fare clic nella colonna **Modello** per utilizzare un modello.  
Se entrambe le colonne **Dividi %** e **Modello** sono impostate per qualsiasi attività, i valori del modello vengono utilizzati per tutti gli intervalli ottimizzati non vuoti. Per gli intervalli ottimizzati vuoti nella colonna **Modello**, viene utilizzato il valore specificato per **Dividi %**. Per selezionare un modello:

- a. Selezionare la riga in cui si desidera utilizzare un modello, quindi fare clic sul pulsante .
- b. Una volta aperta la finestra di dialogo **Usa modello**, selezionare un modello nell'elenco, quindi fare clic su **OK**.

### Importante

Se si fa clic su **OK** senza selezionare un modello, il campo del modello rimane vuoto.

- Una volta popolata la schermata **Parametri divisione manuale** come desiderato, fare clic su **Fine**. Durante la divisione delle attività viene visualizzata la finestra di dialogo **Avanzamento**.
- Fare clic su **Annulla** se si desidera annullare la divisione. Terminata la divisione delle attività, viene nuovamente aperta la visualizzazione **Volumi**.

## Divisione di volumi per percentuale

Per allocare volumi da un'attività multisito a ciascuna attività secondaria (sito), è possibile specificare una percentuale. Un intervallo può corrispondere all'intero scenario di previsione che include una settimana, un giorno e un intervallo ottimizzato.

Al livello di intervallo, quando la percentuale specificata è maggiore dell'intervallo ottimizzato, WFM propaga la percentuale agli intervalli ottimizzati restanti. Se non viene specificata alcuna percentuale per determinate attività secondarie, WFM divide i volumi restanti in tali attività, in base alla relativa disponibilità. È possibile specificare un valore di percentuale diverso per ciascun intervallo.

## Finestra di dialogo Regola volumi

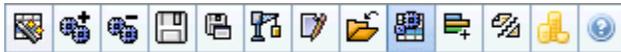
Utilizzare la finestra di dialogo **Regola volumi** per regolare il volume, il tempo medio di gestione (TMG) o entrambi per una **visualizzazione Volumi dello scenario** selezionata.



1. Fare clic sul pulsante **Regola** sulla barra degli strumenti relativa allo scenario dei **volumi della previsione** per visualizzare la finestra di dialogo **Regola volumi**.
2. Fare clic sulla freccia giù di **Destinazione** e selezionare una delle opzioni seguenti:
  - **Volume interazioni**
  - **TMG** (tempo medio di gestione)
  - **Volume interazioni e TMG**
3. Decidere in che modo e in quale misura regolare i valori nella griglia dei **volumi della previsione**:
  - Selezionare il pulsante di opzione **Regola in base a (%)** e immettere nel campo un numero a titolo di percentuale in base alla quale regolare i valori esistenti che rientrano nell'intervallo di date specificato in **Ora inizio** e **Ora fine**.  
I valori utilizzabili sono compresi tra -99% e 999%.  
O
  - Selezionare il pulsante di opzione **Imposta totale** e immettere nel campo un numero a titolo di totale in base al quale regolare i valori esistenti che rientrano nell'intervallo di date specificato in **Ora inizio** e **Ora fine**.
4. Specificare l'intervallo di date per regolare i valori nella griglia dei **volumi della previsione**:
  - a. Nel campo **Ora inizio** immettere o selezionare una data di inizio o un intervallo ottimizzato.  
Intervallo: qualsiasi data uguale o successiva alla data nella parte superiore destra della griglia dei **volumi della previsione**; 00-23 ore; 00, 15, 30 o 45 minuti.
  - b. Nel campo **Ora fine** immettere o selezionare una data di fine o un intervallo ottimizzato.  
Intervallo: qualsiasi data successiva alla data **Ora inizio**; 00-23 ore; 00, 15, 30 o 45 minuti.
5. Fare clic su **OK**.  
La previsione viene modificata da WFM e la visualizzazione viene aggiornata con i risultati.

# Visualizzazione Personale dello scenario

Utilizzare la visualizzazione **Personale** per modificare il personale calcolato e richiesto dello scenario di previsione selezionato. Vedere i pulsanti della barra degli strumenti qui e la **descrizione** relativa riportata di seguito.



Nella visualizzazione sono disponibili **controlli di selezione della data** standard e una griglia in cui sono mostrati livelli di personale per giornate o intervalli ottimizzati.

## Apertura della visualizzazione Personale

Per aprire la visualizzazione Personale:

1. Selezionare **Previsioni** dal menu **Home** della barra degli strumenti.
2. Selezionare **Scenari** dal menu **Previsioni** della barra degli strumenti.
3. Selezionare uno scenario nell'elenco del riquadro dei dati, quindi aprirlo.
4. Selezionare il nome dello scenario aperto dal menu **Previsioni** della barra degli strumenti.

### Suggerimento

Nel menu vengono visualizzati tutti gli scenari aperti.

5. Selezionare **Personale** dal menu del **<nome dello scenario selezionato>** sulla barra degli strumenti.
6. Nell'albero **Oggetti** selezionare un'**attività**, un'**attività multisito**, un **sito**, una **unità operativa** o un'**impresa**.

Sopra una tabella, viene visualizzato un grafico contenente le stesse statistiche e i controlli che consentono di impostare le proprietà di visualizzazione dei dati per i grafici e la tabella.

Se non vengono visualizzati dati, potrebbe essere necessario regolare i controlli **Periodo**, **Granularità** o **Data** nella parte superiore della finestra per riflettere i dati utilizzati per la previsione.

## Impostazione delle proprietà di visualizzazione dei dati e

## dell'intervallo di date

Utilizzare i seguenti controlli per personalizzare la visualizzazione dei dati nel grafico e nella tabella:

- **Elenco a discesa *Periodo***—Modificare l'intervallo di tempo del grafico e della griglia selezionando **Anno**, **Mese** o **Settimana**. Il

### Importante

**periodo di pianificazione** viene visualizzato anche come valore nell'elenco **Periodo**, se il sito selezionato dispone di un periodo di pianificazione.

Se si seleziona **Settimana**, è possibile precisare ulteriormente l'intervallo temporale di ciascuna riga selezionando 15, 30 o 60 (minuti) nell'elenco a discesa **Granularità**.

- **Elenco a discesa *Mostra statistiche***—Specificare quali dati si desidera visualizzare nel grafico e nella tabella selezionando una delle opzioni seguenti: **Personale calcolato**, **Personale richiesto**, **Personale calcolato e richiesto**.
- **Caselle di controllo *Mostra colonne***—Visualizzare (o nascondere) le colonne di dati nella tabella selezionando o deselezionando le caselle di controllo **Calcolato** e **Richiesto**.
- Utilizzare i **controlli di selezione della data** standard (nella parte superiore destra della finestra) per passare a un'altra settimana nell'intervallo di date della previsione dello scenario.

## Lettura dei dati

Nella tabella sono presenti colonne in cui vengono visualizzate le statistiche seguenti:

<b>Settimana/Intervallo ottimizzato</b>	Consente di identificare l'intervallo di date o gli intervalli ottimizzati su questa riga (l'etichetta della colonna e il contenuto dipendono dall'intervallo di date e dalla granularità selezionati in precedenza).
<b>[Giorni o Date]</b>	<p>Se si seleziona l'intervallo di date <b>Mese</b>, in ogni gruppo di colonne vengono indicate le statistiche per un giorno intero.</p> <p>Se si seleziona l'intervallo di date <b>Settimana</b>, in ogni gruppo di colonne viene indicato un giorno. Nella riga in alto vengono visualizzati i totali giornalieri misurati in <b>Equivalente a tempo pieno</b> (definito in seguito). Ogni riga sottostante mostra le statistiche relative a un intervallo ottimizzato in tale data.</p> <p>La durata dell'intervallo ottimizzato dipende dalla granularità selezionata in precedenza.</p>

	<p><b>L'FTE</b> (Full Time Equivalent, equivalenti a tempo pieno) è una misurazione standard utilizzata nei Contact Center che consente all'analista di eseguire un confronto "accurato" del numero di agenti necessario per gestire il volume di interazioni previsto, prendendo in considerazione attività con ore di svolgimento diverse, tempi improduttivi pianificati differenti e così via.</p> <p>In WFM, il numero di FTE è fornito unicamente a scopo informativo. Non incide sui requisiti di personale giornaliero calcolati dall'applicazione, che sono alla base della creazione di schedulazioni.</p>
<b>Calc</b>	<p>Mostra il numero calcolato di agenti per ogni giorno (espresso in <b>equivalente a tempo pieno</b>) o per ogni intervallo ottimizzato (espresso in <b>equivalente a competenza singola</b>). È possibile modificare il contenuto di queste celle. Per ulteriori informazioni su <b>Personale calcolato</b> e <b>Personale richiesto</b>, vedere la colonna <b>Rich.</b></p>
<b>Rich.</b>	<p>Mostra il numero richiesto di agenti per ogni giorno (espresso in <b>equivalente a tempo pieno</b>) o per ogni intervallo ottimizzato (espresso in <b>equivalente a competenza singola</b>). È possibile modificare il contenuto di queste celle.</p> <p>Il valore di <b>Personale calcolato</b> viene visualizzato quando si utilizza la <b>Creazione guidata personale</b>. <b>Personale richiesto</b> è una serie di dati definiti dall'utente. Viene popolato in base ai dati provenienti dalla serie di dati <b>Personale calcolato</b> oppure è possibile copiare e incollare dati da un foglio di calcolo esterno in queste colonne. Durante la creazione di schedulazioni l'opzione <b>Usa richiesto</b> consente di basare una schedulazione sul <b>Personale calcolato</b> o sul <b>Personale richiesto</b>. Ciò consente di accettare la previsione di personale fornita da WFM e di personalizzarla.</p>
<b>[Totali settimanali]</b>	<p>Se si seleziona l'intervallo di date <b>Settimana</b>, le colonne a destra mostrano i totali settimanali per le statistiche visualizzate.</p>

### Suggerimento

È possibile copiare e incollare i dati tra griglia e foglio di calcolo.

## Modifica e gestione dei dati dello scenario

È possibile utilizzare i seguenti pulsanti della barra degli strumenti **Azioni** (gli stessi comandi sono inoltre contenuti nel menu **Azioni**):

Icona	Nome	Descrizione
	<b>Pubblica</b>	Aprire la procedura <b>Pubblicazione guidata previsione</b> , in cui è possibile pubblicare una previsione direttamente nella schedulazione principale.
	<b>Aggiungi attività</b>	Aprire la <b>finestra Aggiungi attività</b> , nella quale è possibile aggiungere attività a questo scenario di previsione.
	<b>Rimuovi attività</b>	Aprire la <b>finestra Rimuovi attività</b> , nella quale è possibile rimuovere attività da questo scenario di previsione.
	<b>Salva</b>	Salva le modifiche apportate a questo scenario di previsione.
	<b>Salva come modello</b>	Aprire la finestra di dialogo <b>Salva come modello</b> , in cui è possibile salvare dati dello scenario sotto forma di modello di previsione.
	<b>Crea</b>	Aprire la <b>Creazione guidata personale</b> , che consente di creare dati di personale per l'attività selezionata.
	<b>Commenti</b>	Aprire la <b>finestra Commenti</b> , nella quale è possibile immettere commenti per ogni giorno della previsione.
	<b>Chiudi</b>	Chiude lo scenario, chiedendo se si desidera salvare le modifiche apportate.
	<b>Usa attività multisito</b>	<p>Controlla se nel calcolo delle informazioni aggregate eseguito da WFM Web sono incluse attività multisito. È possibile fare clic su questo pulsante, solo se viene prima selezionata un'<b>attività multisito</b>, un'<b>unità operativa</b> o un'<b>impresa</b> nell'albero <b>Oggetti</b>.</p> <p>Se si imposta questo pulsante su <b>Attivato</b>, WFM mantiene l'ultima selezione— nella visualizzazione corrente e per tutte le altre visualizzazioni che contengono attività multisito.— In questo</p>

---

Icona	Nome	Descrizione
		modo non è più necessario fare clic sul pulsante ogni volta che si desidera visualizzare i dati per l'attività multisito selezionata.
	<b>Personale richiesto</b>	Apre la finestra di dialogo <b>Personale richiesto</b> , dove è possibile impostare il numero necessario di agenti della previsione.
	<b>Dividi</b>	Apre la <b>Divisione guidata personale</b> , che consente di dividere il personale da uno scenario di previsione del personale per un'attività multisito.
	<b>Budget</b>	Apre la <b>finestra di dialogo Informazioni sul budget</b> che consente di specificare le date di inizio e di fine dell'intervallo, le ore pagate e la paga utilizzate per i calcoli ETP.

# Procedura guidata di definizione del personale richiesto

Procedura guidata di definizione del personale richiesto consente di definire i valori del personale richiesto in una visualizzazione **Personale** dello scenario di previsione.

## Suggerimento

Prima di selezionare l'opzione relativa al modello in questa finestra di dialogo, è necessario **creare modelli**.

Per impostare il personale richiesto utilizzando questa procedura guidata:

1. Aprire uno **scenario di previsione** e la relativa **visualizzazione del personale**.
2. Selezionare **Personale richiesto** dal menu **Azioni** o fare clic sull'icona della barra degli strumenti (  ).  
Viene avviata la **Procedura guidata di definizione del personale richiesto**.
3. Selezionare uno dei seguenti pulsanti di opzione nella schermata **Seleziona origine dati**:
  - **Carica personale calcolato**—Consente di applicare il personale calcolato al personale richiesto senza modifiche.
    - a. Fare clic su **Fine**.  
Se si effettua questa selezione, la procedura guidata termina qui.
  - **Carica personale calcolato regolato per**—Immettere (nel campo adiacente) una percentuale in base alla quale modificare il personale calcolato, prima di applicarlo al personale richiesto. I valori validi sono compresi tra -99 e 999.
    - a. Fare clic su **Fine**.  
Se si effettua questa selezione, la procedura guidata termina qui.
  - **Carica personale calcolato, modificato con tempi improduttivi**—Usare i tempi improduttivi selezionati nella schermata **Seleziona tempi improduttivi** per modificare il personale calcolato, prima di applicarlo al personale richiesto.
    - a. Fare clic su **Avanti** per aprire la schermata **Seleziona tempi improduttivi**.
    - b. Selezionare uno o più voci dall'elenco.  
WFM applica i tempi improduttivi selezionati al personale calcolato e salvato come personale richiesto.
    - c. Fare clic su **Fine**.  
Se si effettua questa selezione, la procedura guidata termina qui.
  - **Usa modelli**—Consente di applicare i modelli di personale che saranno selezionati nella schermata **Seleziona modelli** al personale richiesto.

- a. Fare clic su **Avanti** per aprire la schermata **Seleziona modelli**.
- b. Selezionare uno o più modelli nell'elenco **Modelli** a sinistra, quindi fare clic sul pulsante **>>** per spostare le selezioni nell'elenco **Modelli applicati** a destra.

### Suggerimento

È possibile modificare le caratteristiche di un modello dopo averlo selezionato dall'elenco a sinistra e prima di spostarlo nell'elenco a destra.

- c. Facoltativo: Selezionare ogni modello sul lato sinistro e modificarne la configurazione usando i controlli sotto l'elenco: caselle di controllo **Data inizio**, **Data fine** e giorno della settimana.
- d. Dopo aver apportato tutte le modifiche necessarie, fare clic su Fine.  
Se si effettua questa selezione, la procedura guidata termina qui.

## Informazioni su Personale richiesto

I dati relativi al personale **richiesto**— corrispondono ai requisiti definiti dall'utente in fatto di personale per uno scenario di previsione.

- Se sono stati calcolati valori per il personale, è possibile configurare il personale richiesto con gli stessi valori del personale calcolato.
- Le previsioni possono contenere sia dati relativi al personale richiesto che calcolato. È possibile creare schedulazioni con uno dei due insiemi di dati.
- Il personale richiesto può essere costituito da una combinazione di valori del modello, quantità immesse manualmente e valori di personale calcolato.

## Informazioni sul budget personale

Utilizzare la schermata **Informazioni sul budget** per specificare le ore pagate e la paga da usare nelle previsioni.

1. Per ciascun campo, immettere o selezionare il valore da applicare alle previsioni.
2. Fare clic su **OK**.

### **Intervallo date di destinazione:**

- **Data inizio**
- **Data fine**

### **Informazioni sul budget**

- **Ore pagate al giorno**
- **Paga oraria**

# Creazione guidata personale

La Creazione guidata personale consente di creare dati relativi al personale per una determinata **attività** di un solo sito o **attività multisito**, in base ai parametri specificati.

## Importante

Prima di utilizzare questa procedura guidata per generare una previsione di personale, effettuare le seguenti operazioni obbligatorie:

- **Creare volumi di interazioni e TMG per le attività.**
- Se necessario, **creare modelli.**
- **Creare una previsione del volume** delle attività multisito per VI e TMG.
- Si tenga presente che, anche se esistono dati su VI e TMG per tutte le attività secondarie, questa procedura guidata non crea una previsione del personale per l'attività multisito di primo livello.

Per creare dati del personale:

1. Sulla barra degli strumenti della **visualizzazione Personale dello scenario** fare clic sul pulsante **Crea**. Viene aperta la prima schermata di Creazione guidata personale, **Fornisci data di destinazione**.
  - Compilare la schermata **Fornisci data di destinazione**, quindi fare clic su **Avanti**.
  - Compilare la schermata **Fornisci opzioni di destinazione**, quindi fare clic su **Avanti**. La schermata successiva dipende dal tipo di attività per cui si sta creando il personale.
    - Per un'attività **immediata** (attività lavorative che vengono gestite immediatamente dagli agenti, quali le chiamate vocali), viene visualizzata la schermata **Specifica obiettivi del livello di servizio** se è stata selezionata la casella di controllo Usa obiettivi di livello di servizio. Se non è stata selezionata la casella di controllo Usa obiettivi di livello di servizio, viene visualizzata la schermata **Requisiti personale**.
    - Per un'attività **rinviate** (attività in attesa, quali l'e-mail, che utilizzano speciali calcoli di previsione), viene visualizzata la schermata **Specifica obiettivi di livello di servizio multimediale**.
    - Per un'attività a **personale permanente** (attività non CTI che non utilizzano gli obiettivi di servizio di Workforce Management), viene visualizzata la schermata **Requisiti personale**.
2. Compilare ciascuna schermata aperta, quindi fare clic su **Fine**. La procedura guidata verrà chiusa. Se è stata selezionata l'opzione **Confronto dei risultati con i precedenti** nella seconda schermata della procedura guidata, viene visualizzata la finestra **Risultati creazione scenario**. In caso contrario, viene aperta la **visualizzazione Personale dello scenario**.

## Schermate della Creazione guidata personale della previsione

Le schermate di **Creazione guidata personale** sono descritte negli argomenti seguenti.

- [Fornisci data di destinazione](#)
- [Fornisci opzioni di destinazione](#)
- [Specifica obiettivi del livello di servizio](#)
- [Specifica obiettivi di livello di servizio multimediale](#)
- [Requisiti personale](#)

## Creazione personale: Fornisci data di destinazione

Utilizzare la schermata **Fornisci opzioni di destinazione** in Creazione guidata personale per specificare l'intervallo di date di destinazione.

1. Selezionare una **Data di inizio e una Data di fine** mediante la casella di selezione o il calendario.
2. Fare clic su **Avanti** per continuare.

---

# Creazione personale: Fornisci opzioni di destinazione

Utilizzare la schermata **Fornisci opzioni di destinazione** in Creazione guidata personale per specificare le opzioni descritte di seguito.

## Tempo indirettamente occupato

Immettere almeno un valore per **Tempo indirett. occupato** (TIO). TIO è un parametro che consente di definire il modello di accodamento utilizzato da WFM per la creazione di una previsione di personale. Questo perché:

esiste un determinato gruppo di agenti che WFM prende in considerazione nel proprio modello di accodamento per la determinazione della modalità di distribuzione delle chiamate dalla coda agli agenti. Il parametro TIO influisce sulla disponibilità degli agenti per la gestione delle chiamate. Ad esempio, se il TIO è definito come 10%, significa che per il 10% del tempo un agente non sarà presente nel pool di agenti (poiché è lontano dal telefono).

Per utilizzare dati di modelli, selezionare la casella di controllo **Usa dati modello**, quindi fare clic sul pulsante **Carica modelli** per caricare i modelli specifici che si desidera che vengano utilizzati.

## Usa obiettivi di livello di servizio

Selezionare questa casella di controllo per attivare la schermata **Specifica obiettivi del livello di servizio** più avanti nella procedura guidata.

## Confronto dei risultati con i precedenti

Se si desidera confrontare i risultati ottenuti dalla **Creazione guidata personale** con i risultati dello scenario precedente, selezionare la casella di controllo **Confronto dei risultati con i precedenti**.

In questo modo, al termine della procedura guidata, verrà visualizzata la finestra **Risultati creazione personale** con un confronto tra i nuovi risultati e quelli precedenti.

Se l'attività selezionata è associata al tipo **rinvitato**, il campo **Coda iniziale** viene visualizzato e al suo interno occorre inserire un valore intero pari a 0 o maggiore. Questo campo può rimanere vuoto; in tal caso verrà scelto automaticamente un valore di 0 durante il processo di creazione.

## Come viene determinato il valore per la coda iniziale?

WFM Server inserisce nel campo **Coda iniziale** un valore predefinito, in base alle informazioni esistenti e ai calcoli. In WFM Server viene utilizzato il valore di coda fine del giorno precedente come valore predefinito. Se è il primo giorno dello scenario di previsione, questo valore viene ricavato dalla previsione principale.

Lo stesso valore viene utilizzato nel Report prestazioni Contact Center > Coda > colonna Previsto per il primo giorno del nuovo periodo di previsione dopo aver pubblicato la previsione principale.

Ad esempio, se è stata pubblicata la previsione principale per 02/02 - 08/02, Report prestazioni Contact Center > Coda > colonna Previsto per 09/02 visualizza il valore di backlog proposto nella procedura guidata per la creazione di previsione personale per 09/02 nel campo **Coda iniziale**.

### Suggerimento

Il campo **Coda iniziale** è nascosto per tutti i tipi di attività ad eccezione di **Rinviata**.

Fare clic su **Avanti** per passare alla schermata successiva della procedura guidata.

# Creazione personale: Obiettivi del livello di servizio

La schermata **Specifica obiettivi del livello di servizio** in Creazione guidata personale consente di definire gli obiettivi del livello di servizio quando si creano volumi di personale per un'attività immediata.

1. Selezionare una o più delle seguenti caselle di controllo:

- **Usa tempo medio stimato prima dell'abbandono (sec)**—Non è un obiettivo di servizio ma un parametro che consente di definire il modello di sistema di accodamento utilizzato internamente da WFM per la creazione dei requisiti di personale. Il valore configurato qui deve rappresentare il tempo medio di attesa che un chiamante impaziente trascorre al telefono prima di abbandonare la chiamata.
- **Usa obiettivo di livello di servizio**—È possibile specificare che la risposta a una determinata percentuale di chiamate deve avvenire entro un numero specificato di secondi. Ad esempio, quando si crea una previsione di personale, è possibile specificare che all'80% delle chiamate è necessario rispondere entro 20 secondi.
- **Usa obiettivo velocità media di risposta—ASA (sec).**
- **Usa obiettivi occupazione—Tasso occupazione massima (%)**. Tempo totale in cui l'agente è effettivamente impegnato in attività lavorative, espresso come percentuale del tempo totale di disponibilità dell'agente allo svolgimento di attività lavorative. Si consideri, ad esempio, un agente in turno dalle 8 alle 17, con una pausa pranzo da 30 minuti e 2 pause da 15 minuti. Sebbene il turno totale dell'agente sia di 9 ore, se si sottrae il tempo per il pranzo e le pause, l'agente è effettivamente disponibile per un totale di 8 ore.
- **Usa obiettivo interazioni abbandonate—Percentuale massima di interazioni abbandonate (%)**.

2. Immettere valori per ogni obiettivo selezionato.

## Suggerimento

Quando si seleziona la casella di controllo relativa a un obiettivo, vengono attivate le caselle di testo per tali livelli di destinazione.

3. Se si desidera **caricare un modello esistente** per specificare i livelli di servizio di un obiettivo, selezionare **Usa dati modello** e quindi fare clic su **Carica modelli**. Può essere utile utilizzare un modello se i valori per l'obiettivo sono diversi per intervalli differenti. In caso contrario, WFM utilizza il valore singolo configurato e lo applica a tutte le ore di svolgimento dell'attività.
4. Fare clic su **Fine**. WFM Web calcola i volumi di personale e li mostra nella **visualizzazione Personale**. Se non è possibile completare il calcolo, viene visualizzato un messaggio di errore.

### Suggerimento

Per osservare l'effetto di altri valori, è possibile utilizzare la **finestra What If** del modulo **Prestazioni**.

---

# Creazione personale: Obiettivi del livello di servizio multimediale

Utilizzare la schermata **Specificare gli obiettivi del livello di servizio multimediale** in Creazione guidata personale per definire gli obiettivi del livello di servizio durante la creazione dei volumi di personale per un'attività di personale **rinviata**, come inviare un'e-mail di risposta.

Utilizzare una delle due procedure indicate di seguito:

## 1. Immettere l'obiettivo in percentuale nel campo % Lavoro differito in

- a. Immettere un valore in ciascuno dei seguenti campi: **Ore**, **Min** e **Sec**.
- b. Selezionare un pulsante di opzione da questo gruppo:
  - **Ore (impostazione predefinita)**—utilizzare i seguenti controlli:
    - Nel campo sotto questa opzione, immettere ore, minuti e secondi.
    - Selezionare uno dei seguenti pulsanti di opzione: **Tempo non interrotto** (impostazione predefinita) o **Tempo interrotto**.
  - **Giorni lavorativi**—Nel campo sotto è contenuta questa opzione, immettere un numero intero maggiore di 0.
- c. Fare clic su **Fine**.

— 0 —

## 2. Usa modello di livello di servizio

- a. Selezionare **Usa modello di livello di servizio**.
- b. Fare clic su **Carica modello** per **caricare un modello esistente**.
- c. Fare clic su **Fine**.

---

## Creazione personale: Requisiti personale

La finestra **Requisiti personale** in Creazione guidata personale consente di definire il modo in cui vengono creati i requisiti di personale. Questa schermata viene utilizzata per le attività **immediate**, se non si definisce alcun obiettivo di servizio, oppure per le attività a **personale permanente**.

1. Effettuare una delle operazioni seguenti:
  - Selezionare **Numero di agenti per ogni intervallo ottimizzato** e immettere il numero appropriato nella casella di testo a destra.
  - Selezionare **Tempo medio di gestione attività** e immettere il valore appropriato (in secondi) nella casella di testo a destra.
  - Selezionare **Usa modello di personale** e fare clic su **Carica modello** per **caricare un modello esistente**.
2. Fare clic su **Fine**.  
**WFM Web calcola i volumi di personale e li mostra nella visualizzazione Personale. Se non WFM Web non riesce a completare il calcolo, viene visualizzato un messaggio di errore.**

---

## Creazione personale: Visualizzazione risultati

Se è stata selezionata la casella di controllo **Confronto dei risultati con i precedenti** nella prima schermata Creazione guidata personale scenario, viene aperta la visualizzazione **Risultati creazione personale scenario** quando si fa clic su **Fine** per completare la procedura guidata.

Nel grafico è mostrato il confronto tra il nuovo personale calcolato e il personale calcolato originale.

- Quando il nuovo personale calcolato determina un aumento del numero di agenti, l'area viene visualizzata in rosso nel grafico.
- Quando il nuovo personale calcolato determina una riduzione del numero di agenti, l'area viene visualizzata in verde nel grafico.

Fare clic su **Salva** per mantenere il nuovo personale calcolato nello scenario oppure su **Ignora** per ripristinare i valori originali per il personale calcolato.

# Divisione guidata personale

La **Divisione guidata personale** consente di dividere il personale da uno scenario di **previsione del personale** per un'attività multisito.

## Attività multisito

Un'attività multisito (insieme di attività virtuali) contiene una o più attività associate (attività esistenti). Dopo avere creato il personale calcolato e richiesto per un'attività multisito, è possibile utilizzare questa procedura guidata per dividere il risultato fra le attività associate.

### Suggerimento

La **Divisione guidata personale** è disponibile solo in uno **Scenario di previsione**. È necessario aggiungere un'attività multisito allo scenario di previsione perché le attività risultino disponibili nella **Divisione guidata personale**.

Per utilizzare la Divisione guidata personale:

1. In uno scenario di previsione già aperto, selezionare un'attività multisito con valori di personale già creati.
2. Fare clic sul **pulsante Dividi** sulla barra degli strumenti della **visualizzazione Personale dello scenario di previsione**.  
**Viene visualizzata la prima delle tre schermate della Divisione guidata personale, ovvero Seleziona attività multisito.**
3. Selezionare le caselle di controllo corrispondenti alle attività multisito che si desidera dividere fra le attività associate.  
**È possibile selezionare più attività multisito nell'ambito della stessa unità operativa.**
4. Selezionare **Usa previsione TMG** se si desidera che durante la divisione vengano prese in considerazione le previsioni del tempo medio di gestione della divisione, quindi fare clic su **Avanti**.  
**Viene visualizzata la seconda schermata della procedura guidata, Seleziona attività in attività multisito.**
5. Nella parte inferiore del riquadro, selezionare (inserendo un segno di spunta) la casella di controllo **Dividi anche personale richiesto**, se si desidera che venga diviso anche il personale richiesto.
6. Selezionare le attività locali (destinazione) nelle quali si desidera dividere le attività multisito, quindi fare clic su **Avanti**.  
**Viene visualizzata la terza schermata della procedura guidata, ovvero Specifica dati di budget. Nella parte superiore della schermata viene visualizzata una tabella con una riga per ogni sito della previsione. Ogni riga comprende le colonne seguenti**
  - **Sito**
  - **Attività**

- 
- **Ore** (corrisponde alla casella di testo **Ore/Giorni pagati** sotto la tabella)
  - **Paga** (corrisponde alla casella di testo **Paga oraria** sotto la tabella)
7. Per modificare un singolo valore, fare clic su un numero nella cella **Ore** o **Paga** della tabella e digitare un nuovo valore.
  8. Per modificare contemporaneamente tutti i valori di una colonna, fare clic nella casella di testo corrispondente sotto la tabella e fare clic su **Imposta tutto**.  
**È possibile modificare un campo, alcuni o tutti. Per le definizioni, vedere l'argomento Creazione guidata personale.**
  9. Fare clic su **Fine**.  
**Durante la divisione delle attività WFM Web visualizza la finestra di dialogo Avanzamento.**
  10. È possibile fare clic su **Annulla** nel caso in cui si desideri annullare la divisione.  
**Terminata la divisione delle attività, WFM Web torna alla visualizzazione Personale.**

## Visualizzazione Grafici dello scenario

Utilizzare la visualizzazione **Grafici** per rappresentare i dati dello scenario di previsione selezionato in un grafico a linee. Vedere l'immagine della barra degli strumenti qui e la [descrizione dei pulsanti](#) riportata di seguito.



### Apertura della visualizzazione Grafici

Per aprire la visualizzazione **Grafici**:

1. Selezionare **Previsioni** dal menu **Home** della barra degli strumenti.
2. Selezionare **Scenari** dal menu **Previsioni** della barra degli strumenti.
3. Selezionare uno scenario nell'elenco del riquadro dei dati, quindi aprirlo.
4. Selezionare il nome dello scenario aperto dal menu **Previsioni** della barra degli strumenti. Nel menu vengono visualizzati tutti gli scenari aperti.
5. Selezionare **Grafici** nel menu **<Nome scenario selezionato>** nella barra degli strumenti.
6. Nell'albero **Oggetti** selezionare un'attività, un'attività multisito, un sito, una unità operativa o un'impresa.

Sopra una tabella, viene visualizzato un grafico contenente le stesse statistiche e i controlli che consentono di impostare le proprietà di visualizzazione dei dati per i grafici e la tabella.

Se non vengono visualizzati dati, potrebbe essere necessario regolare i controlli **Periodo**, **Granularità** o **Data** nella parte superiore della finestra per riflettere i dati utilizzati per la previsione.

### Impostazione delle proprietà di visualizzazione dei dati e dell'intervallo di date

Utilizzare i seguenti controlli per personalizzare la visualizzazione dei dati nel grafico e nella tabella:

- **Elenco a discesa *Periodo***—Modificare l'intervallo di tempo del grafico e della griglia selezionando **Anno**, **Mese**, **Periodo di pianificazione**, **Settimana** o **Giorno**.
- **Elenco a discesa *Granularità***—Specificare gli incrementi (granularità) nella visualizzazione dei dati selezionandoli in questo menu. Le opzioni disponibili dipendono dalla selezione nell'elenco a discesa **Periodo**:

- Se si seleziona **Anno: Mensile, Settimanale o Giornaliero**.
- Se si seleziona **Mese: Settimanale o Giornaliero**.
- Se si seleziona **Periodo di pianificazione: Settimanale o Giornaliero**.
- Se si seleziona **Settimana: 15 (minuti), 30 (minuti), 60 (minuti), Giornaliero**.
- Se si seleziona **Giorno: 15 (minuti), 30 (minuti) o 60 (minuti)**.
- **Elenco a discesa Mostra statistiche**—Consente di specificare quali dati si desidera visualizzare nel grafico e nella tabella. Selezionare una delle seguenti opzioni: **Volume interazioni, TMG, Volume interazioni e TMG, Personale calcolato, Personale richiesto, Personale calcolato e richiesto o Personale calcolato e calcolato con più competenze**. Le colonne nella tabella vengono visualizzate in base alla statistica selezionata.
- Utilizzare i **controlli di selezione della data** standard (nella parte superiore destra della finestra) per passare a un'altra settimana nell'intervallo di date della **previsione dello scenario**.

## Lettura del grafico e legenda

Il grafico mostra le statistiche, le date, il periodo e la granularità selezionati. Sull'asse verticale sono indicate le unità. Se vengono rappresentate graficamente più statistiche, sugli assi verticali destro e sinistro vengono visualizzate unità diverse per le due statistiche, se necessario.

Nella **Legenda**, in basso, sono identificati i colori utilizzati nel grafico per rappresentare le singole statistiche, gli eventi o i dati storici. L'area **Legenda** assume un aspetto diverso in base alle statistiche selezionate. Gli eventi speciali sono rappresentati da indicatori sul grafico.

## Modifica e gestione dei dati dello scenario

È possibile utilizzare i seguenti pulsanti della barra degli strumenti **Azioni** (gli stessi comandi sono inoltre contenuti nel menu **Azioni**):

Icona	Nome	Descrizione
	<b>Pubblica</b>	Aprire la procedura <b>Pubblicazione guidata previsione</b> , in cui è possibile pubblicare una previsione direttamente nella schedulazione principale.
	<b>Aggiungi attività</b>	Aprire la finestra <b>Aggiungi attività</b> , nella quale è possibile aggiungere attività a questo scenario di previsione.
	<b>Rimuovi attività</b>	Aprire la finestra <b>Rimuovi attività</b> , nella quale è possibile rimuovere attività da questo scenario di previsione.

Icona	Nome	Descrizione
	<b>Salva</b>	Salva le modifiche apportate a questo scenario di previsione.
	<b>Commenti</b>	Apri la finestra Commenti, nella quale è possibile immettere commenti per ogni giorno della previsione.
	<b>Chiudi</b>	Consente di chiudere uno scenario aperto selezionato, chiedendo se si desidera salvare le modifiche apportate.
	<b>Usa attività multisito</b>	<p>Controlla se nel calcolo delle informazioni aggregate eseguito da WFM Web sono incluse attività multisito. È possibile fare clic su questo pulsante, solo se viene prima selezionata un'<b>attività multisito</b>, un'<b>unità operativa</b> o un'<b>impresa</b> nell'albero <b>Oggetti</b>.</p> <p>Se si imposta questo pulsante su <b>Attivato</b>, WFM mantiene l'ultima selezione— nella visualizzazione corrente e per tutte le altre visualizzazioni che contengono attività multisito.— In questo modo non è più necessario fare clic sul pulsante ogni volta che si desidera visualizzare i dati per l'attività multisito selezionata.</p>
	<b>Opzioni</b>	Apri la finestra di dialogo <b>Opzioni</b> , nella quale è possibile personalizzare ulteriormente il grafico.

## Finestra Carica modelli di previsione

Utilizzare la finestra **Carica modelli di previsione** per selezionare un modello di previsione. La finestra viene aperta quando l'utente:

- Seleziona **Usa modelli** e fa clic sul pulsante **Carica modelli** nelle schermate seguenti della **Creazione guidata personale: Fornisci dati di budget e tempo improduttivo, Specifica obiettivi del livello di servizio e Requisiti personale**. Nel titolo della finestra è incluso il tipo di modello, ad esempio **Carica modelli di previsione Tempo indirettamente occupato (%)**.
- Selezionare **Basato su modello** e fare clic su **Avanti** nella **Creazione guidata volumi**.

Il tipo di modello e la relativa attività associata corrispondono alle selezioni effettuate nella visualizzazione o finestra precedente.

Per utilizzare la finestra:

1. Selezionare un modello nell'elenco dei **modelli** disponibili visualizzato nella parte superiore sinistra. Nell'elenco è riportato il nome del modello di origine e, per i modelli con sovrapposizione, il relativo intervallo di date.
2. Selezionare una **data di inizio** e una **data di fine** nella parte inferiore sinistra utilizzando i **controlli di selezione della data**.  
L'intervallo di date che è possibile specificare dipende dal contesto da cui la finestra è stata aperta. Per i modelli senza sovrapposizione non è possibile selezionare date che esulano dall'intervallo di date del modello selezionato e non è possibile applicare modelli con intervalli di date che si sovrappongono.
3. Nella parte inferiore sinistra, selezionare la caselle di controllo accanto ai giorni della settimana ai quali si desidera applicare il modello.

### Suggerimento

Ciò non vale per i modelli con sovrapposizione.

4. Fare clic su **>>>** per applicare il modello.  
Il modello verrà spostato nell'elenco **Modelli applicati** visualizzato nella parte superiore destra. L'elenco mostra le selezioni effettuate per la data e il giorno della settimana, se applicabili.
5. Ripetere i passaggi precedenti per tutti gli altri modelli che si desidera applicare.
6. Fare clic su **<<<** per rimuovere le selezioni effettuate dall'elenco **Modelli applicati**.
7. Fare clic su **OK** per caricare i modelli applicati.  
Si ritorna alla finestra da cui è stata aperta la finestra **Carica modelli di previsione**.

## Finestra Aggiungi attività

Utilizzare la finestra **Aggiungi attività** per modificare le attività associate allo scenario di previsione corrente.

1. Selezionare la casella di controllo visualizzata accanto all'attività che si desidera includere.  
È possibile selezionare da più siti.
2. Fare clic su **OK**.  
Verrà nuovamente aperta la visualizzazione precedente in cui i dati visualizzati risultano aggiornati in base alle selezioni effettuate.

## Finestra Rimuovi attività

Utilizzare la finestra **Rimuovi attività** per modificare le attività associate allo scenario di previsione corrente.

1. Deselezionare la casella di controllo visualizzata accanto all'attività che si desidera rimuovere.  
È possibile rimuovere attività di più siti.
2. Fare clic su **OK**.  
Verrà nuovamente aperta la visualizzazione precedente in cui i dati visualizzati risultano aggiornati in base alle selezioni effettuate.

---

# Aggiunta di commenti a una previsione

Utilizzare la finestra **Commenti** per aggiungere commenti a uno scenario di previsione. Potrebbe essere opportuno, ad esempio, aggiungere un commento dopo aver modificato manualmente uno scenario per poter risalire in futuro alle circostanze della modifica.

È possibile aggiungere commenti solo per un'attività e non per un sito. Per un'attività di **Scenario di previsione** sono possibili vari commenti, tra cui un nuovo commento per ogni giorno.

Vedere le sezioni seguenti:

- [Aggiunta di commenti a uno scenario di previsione](#)
- [Modifica di commenti esistenti](#)
- [Eliminazione di commenti esistenti](#)

## Aggiunta di commenti a uno scenario di previsione

1. Fare clic sul pulsante **Commenti** nella barra degli strumenti della **visualizzazione Scenario di previsione**.
2. Nella finestra **Commenti** visualizzata fare clic su **Nuovo** in alto a destra. L'etichetta del pannello inferiore cambia in **Nuovo commento**.
3. Impostare la data del **commento** mediante i [controlli di selezione della data](#). Per impostazione predefinita, viene visualizzata la data di inizio della previsione.

### Suggerimento

Non è possibile selezionare una data non compresa nell'intervallo di date dello scenario di previsione. Se si tenta di immettere più di un commento per una data, un messaggio di errore invita a selezionare una data diversa o a modificare (o eliminare) il commento esistente per la data.

4. Digitare i commenti nella casella di testo grande in basso a sinistra.
5. Fare clic su **Applica** per aggiungere il commento alla lista superiore o su **Annulla** per annullarlo.
6. Apportare le altre modifiche desiderate in questa finestra ed effettuare una delle seguenti operazioni:
  - Fare clic su **Salva** per salvare tutte le modifiche e chiudere la finestra **Commenti**.
  - Fare clic su **Chiudi** per annullare tutte le modifiche e chiudere la finestra **Commenti**.

Verrà nuovamente aperta la visualizzazione dello scenario di previsione precedente. I nuovi commenti risultano associati allo scenario.

---

## Modifica di commenti esistenti

1. Fare clic sul pulsante **Commenti** nella barra degli strumenti della **visualizzazione Scenario di previsione**.  
Verrà visualizzata la finestra **Commenti**. Nella sezione superiore della finestra sono elencati i commenti immessi in precedenza.
2. Fare clic su un commento esistente per selezionarlo.  
Il testo del commento verrà visualizzato nella casella di testo grande in basso a sinistra.
3. Fare clic su **Modifica**.
4. Modificare il testo del commento nella casella di testo grande.
5. Fare clic su **Applica** per salvare le modifiche o su **Annulla** per annullarle.
6. Apportare le altre modifiche desiderate in questa finestra ed effettuare una delle seguenti operazioni:
  - Fare clic su **Salva** per salvare tutte le modifiche e chiudere la finestra **Commenti**.
  - Fare clic su **Chiudi** per annullare tutte le modifiche e chiudere la finestra **Commenti**.Verrà nuovamente aperta la visualizzazione dello scenario di previsione precedente.

## Eliminazione di commenti esistenti

1. Fare clic sul pulsante **Commenti** nella barra degli strumenti della **visualizzazione Scenario di previsione**.  
Verrà visualizzata la finestra **Commenti**. Nella sezione superiore della finestra sono elencati i commenti immessi in precedenza.
2. Fare clic su un commento esistente per selezionarlo.  
Il testo del commento verrà visualizzato nella casella di testo grande in basso a sinistra.
3. Fare clic su **Elimina**.

### Importante

Il commento viene eliminato immediatamente. Non viene chiesto di confermare l'operazione.

4. Apportare le altre modifiche desiderate in questa finestra ed effettuare una delle seguenti operazioni:
  - Fare clic su **Salva** per salvare tutte le modifiche e chiudere la finestra **Commenti**.
  - Fare clic su **Chiudi** per annullare tutte le modifiche e chiudere la finestra **Commenti**.Verrà nuovamente aperta la visualizzazione dello scenario di previsione precedente.

## Visualizzazione Tempi improduttivi dello scenario di previsione

Consente di visualizzare i dati dei **Tempi improduttivi**, che WFM utilizza per prevedere le riduzioni durante la schedulazione. Vedere l'immagine della barra degli strumenti qui e la [descrizione dei pulsanti](#) riportata di seguito.



Sono possibili le operazioni seguenti:

- Visualizzare i totali
- Modificare i tempi improduttivi predefiniti (pianificati e non pianificati)
- Aggiungere, modificare ed eliminare i tempi improduttivi associati al **gruppo stati schedulazione** corrente per un'attività specifica.

Le attività multisito utilizzano le informazioni sui tempi improduttivi associate ai **gruppi di stati di schedulazione**, ottenute dalle attività secondarie (tranne che per i tempi improduttivi pianificati e non pianificati, che sono separati per le attività locali e multisito).

## Impostazione delle proprietà della griglia e dell'intervallo di date

Usare le seguenti opzioni disponibili nei riquadri delle proprietà della **griglia** e dell'**intervallo di date** (in alto) per personalizzare la griglia:

- nella griglia sono visualizzati dati relativi a un periodo di un anno, un mese, un periodo di pianificazione o una settimana. Per modificare il periodo e l'intervallo temporale visualizzato su ogni riga, fare clic su **Anno**, **Mese**, **Periodo di pianificazione** o **Settimana** nell'elenco a discesa **Periodo**. Prima di aggiornare la visualizzazione viene chiesto di salvare eventuali modifiche non ancora salvate.
- Se si seleziona **Settimana**, è possibile precisare ulteriormente l'intervallo temporale di ogni riga selezionando una **Granularità** di **15**, **30** o **60** minuti.
- Servirsi dei [controlli per la selezione di date](#) standard per passare a un'altra settimana nell'intervallo di date dello scenario di previsione.

## Menu Tempo improduttivo

Il menu a discesa **Tempo improduttivo** contiene un elenco dei seguenti tempi improduttivi:

<b>Totale generale</b>	Una statistica di sola lettura; il tempo improduttivo aggregato per il target selezionato.
------------------------	--

<b>Totale pianificato</b>	Una statistica di sola lettura; il tempo improduttivo pianificato aggregato per il target selezionato.
<b>Totale non pianificato</b>	Una statistica di sola lettura; il tempo improduttivo non pianificato aggregato per il target selezionato.
<b>Pianificato</b>	Visualizza i valori del tempo improduttivo pianificato non associati a un <b>gruppo di stati di schedulazione</b> (solo in <b>Tempi improduttivi dello scenario</b> , non in <b>Tempi improduttivi schedulazione principale</b> ).
<b>Non pianificato</b>	Visualizza i valori del tempo improduttivo non pianificato non associati a un <b>gruppo di stati di schedulazione</b> (solo in <b>Tempi improduttivi dello scenario</b> , non in <b>Tempi improduttivi schedulazione principale</b> ).
<b>Nome &lt;gruppo stati schedulazione&gt;</b>	Visualizza i valori del tempo improduttivo associati al <b>gruppo stati schedulazione</b> con questo nome e al target. Se il target è un'attività multisito, il nome del <b>gruppo stati schedulazione</b> contiene un prefisso con il nome dell'attività.  Suggerimento Non disponibile nei <b>tempi improduttivi della schedulazione principale</b> .

## Importante

- Nel menu **Tempo improduttivo** vengono visualizzate le statistiche per la voce selezionata nel riquadro **Oggetti**. Se la voce è un'attività, nel menu sono riportati i tempi improduttivi del **gruppo stati schedulazione** associati all'attività. Se la voce è un'attività multisito, nel menu sono riportati i tempi improduttivi del **gruppo stati schedulazione** associati alle attività secondarie.
- È possibile modificare i valori dei **tempi improduttivi** per le attività e le attività multisito.

## Gestione dei dati sui tempi improduttivi dello scenario

È possibile utilizzare i seguenti pulsanti della barra degli strumenti **Azioni** (gli stessi comandi sono inoltre contenuti nel menu **Azioni**):

Icona	Nome	Descrizione
	<b>Pubblica</b>	Aprire la procedura <b>Pubblicazione guidata previsione</b> , in cui è possibile pubblicare una previsione direttamente nella

Icona	Nome	Descrizione
		schedulazione principale.
	<b>Aggiungi attività</b>	Apri la <b>finestra Aggiungi attività</b> , nella quale è possibile aggiungere attività a questo scenario di previsione.
	<b>Rimuovi attività</b>	Apri la <b>finestra Rimuovi attività</b> , nella quale è possibile rimuovere attività da questo scenario di previsione.
	<b>Salva</b>	Salva le modifiche apportate a questo scenario di previsione.
	<b>Commenti</b>	Apri la <b>finestra Commenti</b> , nella quale è possibile immettere commenti per ogni giorno della previsione.
	<b>Chiudi</b>	Chiude lo scenario, chiedendo se si desidera salvare le modifiche apportate.
	<b>Aggiungi tempo improduttivo</b>	Avvia la <b>procedura guidata di aggiunta dei tempi improduttivi</b> , che consente di aggiungere i valori dei tempi improduttivi da associare al <b>Gruppo stati schedulazione</b> e al target.
	<b>Elimina tempo improduttivo</b>	Consente di eliminare i valori del tempo improduttivo associati al gruppo stati schedulazione e selezionati nel menu a discesa <b>Tempo improduttivo</b> . Dopo la conferma, il gruppo stati schedulazione viene rimosso dal menu <b>Tempo improduttivo</b> .
	<b>Applica modello</b>	<p>Applica i modelli per il tempo improduttivo selezionato nel menu a discesa <b>Tempo improduttivo</b>.</p> <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px; margin-top: 10px;"> <p>Suggerimento</p> <p>Questo pulsante è disattivato, se nel menu a discesa è selezionata una delle voci di sola lettura (Totale generale, Totale pianificato, Totale non pianificato).</p> </div>

---

# Procedura guidata di aggiunta tempo improduttivo

La **Procedura guidata di aggiunta tempo improduttivo** contiene le seguenti pagine:

## Pagina Seleziona attività

Questa pagina viene visualizzata solo se l'oggetto selezionato nella visualizzazione **Tempo improduttivo** è un'attività multisito.

1. Selezionare un'attività (nell'elenco, ciascuna è seguita dal rispettivo nome del sito tra parentesi).
2. Fare clic su **Avanti**.

## Pagina Selezione gruppo di stati di schedulazione

Questa pagina consente di selezionare, nell'elenco a discesa SSG, un **Gruppo di stati di schedulazione** (SSG) che...

- ...appartenga allo stesso sito dell'attività locale selezionata nell'albero degli **Oggetti** o nella visualizzazione dei **Tempi improduttivi**, se è stata selezionata un'attività multisito.
- ...sia configurato come correlato al tempo improduttivo.

## Pagina Impostazione valore iniziale

Questa pagina consente di specificare i valori iniziali per il tempo improduttivo. Selezionare uno dei seguenti pulsanti di opzione:

- **Valore iniziale**—Selezionare l'opzione, quindi usare il controllo di modifica per specificare un valore per ciascun intervallo (deve essere pari a 0 o superiore e inferiore a 100%).
- **Usa modello**—Selezionare l'opzione, quindi fare clic sul pulsante **Carica modelli** per aprire una finestra di dialogo che consente di selezionare il modello di tempo improduttivo da applicare.

---

# Publicazione/Estrazione di previsioni

Utilizzare la procedura **Publicazione guidata previsione** per trasferire **scenari di previsione** non pubblicati alla **previsione principale** del database di Workforce Management o per estrarre informazioni della previsione principale in scenari di previsione.

Nelle sezioni successive verranno trattati gli argomenti seguenti:

- **Publicazione** nel database di Workforce Management
- **Estrazione** dal database di Workforce Management

## Perché pubblicare le previsioni?

- Pubblicare una previsione nel database di Workforce Management significa renderla definitiva. Le schedulazioni di un determinato intervallo di date sono basate sulla previsione pubblicata (**principale**) per tali date.
- Finché non viene pubblicata una previsione, non è possibile calcolare alcuni dati di prestazioni.

## Publicazione nel database di Workforce Management

Per pubblicare una previsione:

1. Nella **tabella Scenari** della visualizzazione **Scenari di previsione**, selezionare lo scenario che si desidera pubblicare. Fare quindi clic sul pulsante **Pubblica** sulla barra degli strumenti. Viene visualizzata la schermata **Seleziona azione della Publicazione guidata previsione**.
2. Selezionare **Pubblica nella previsione principale** e fare clic su **Avanti**. Viene visualizzata la schermata **Pubblica nella previsione principale**.
3. Nella sezione **Date di origine**, selezionare le **date di inizio** e **fine**. Questi campi definiscono l'intervallo di date per cui pubblicare informazioni dallo scenario selezionato.

### Suggerimento

Per impostazione predefinita, in queste caselle di testo sono presenti le date di inizio e fine dello scenario selezionato. Utilizzare i **controlli di selezione della data** per regolare le date. Non è possibile selezionare date che esulano dalle date originali dello scenario. Le date di inizio destinazione e dello scenario corrispondono allo stesso giorno della settimana.

4. Nella sezione **Date di destinazione**, selezionare le **date di inizio** e **fine**. Questi valori definiscono l'intervallo di date per cui si desidera aggiornare le informazioni nella

**Previsione principale.**

### Suggerimento

Per impostazione predefinita, le voci di questi campi corrispondono a quelle nella sezione **Date di origine**. Utilizzare i **controlli di selezione della data** per regolare le date. I dati di un giorno specifico vengono copiati solo nello stesso giorno. Ossia, le informazioni di previsione del **lunedì** vengono copiate solo in uno o più **lunedì**, in base all'intervallo di date selezionato. I dati del **lunedì** non vengono copiati in ogni giorno nell'intervallo di date di destinazione.

5. Nell'elenco **Attività**, selezionare le attività da pubblicare nella **previsione principale**. L'albero mostra tutte le attività per cui lo scenario selezionato contiene dati.

### Suggerimento

È possibile espandere le unità operative, per visualizzarne i siti ed espandere i siti per visualizzarne le attività. È possibile selezionare più attività da siti diversi.

6. Fare clic su **Fine**.

## Estrazione di una previsione dal database di Workforce Management

Per trasferire i dati dalla **Previsione principale** in uno scenario di previsione:

1. Nella tabella **Scenari** della visualizzazione **Scenari di previsione**, selezionare lo scenario in cui si desidera estrarre i dati. Fare quindi clic sul pulsante **Pubblica** sulla barra degli strumenti. Viene visualizzata la schermata **Seleziona azione della Pubblicazione guidata previsione**.
2. Selezionare **Estrai dalla previsione principale** e fare clic su **Avanti**. Viene visualizzata la finestra **Estrai dalla previsione principale**.
3. Nella sezione **Date di origine**, selezionare le **date di inizio** e **fine**. Questi valori definiscono l'intervallo di date per cui si desidera estrarre le informazioni dalla **Previsione principale**.

### Suggerimento

Per impostazione predefinita, tali valori corrispondono a quelli nella sezione **Date di destinazione**. Utilizzare i **controlli di selezione della data** per regolare le date.

4. Nella sezione **Date di destinazione**, selezionare le **date di inizio** e **fine**. Questi valori definiscono l'intervallo di date per cui si desidera aggiornare le informazioni nello scenario di destinazione selezionato.

## Suggerimento

Per impostazione predefinita, le date di inizio e fine dello scenario sono visualizzate nelle caselle di testo. Utilizzare i **controlli di selezione della data** per regolare le date. Per uno scenario esistente, non è possibile selezionare date che esulano dall'intervallo di date originale dello scenario.

5. Nell'elenco **Attività**, selezionare le attività da estrarre nello scenario di destinazione. La struttura mostra tutte le attività per cui lo scenario di **Previsione principale** contiene dati.

## Suggerimento

È possibile espandere le unità operative per visualizzare i rispettivi siti ed espandere i siti per visualizzare le attività. È possibile selezionare più attività da siti diversi.

6. Fare clic su **Fine**.

# Opzioni della visualizzazione Grafici

Utilizzare la finestra di dialogo **Opzioni** per personalizzare l'aspetto della [visualizzazione Grafici dello scenario](#), della [visualizzazione Grafici della previsione principale](#) o della [visualizzazione Grafici dei dati storici](#).

Per utilizzare questa funzione:

1. Selezionare una statistica nell'elenco a discesa **Mostra statistiche**.
2. Fare clic sul pulsante **Opzioni** sulla barra degli strumenti.  
Il contenuto della finestra di dialogo **Opzioni** dipende dalla statistica selezionata.

Nella tabella seguente sono riportate le statistiche e l'argomento della Guida relativo alla finestra di dialogo **Opzioni** corrispondente.

## Importante

La finestra di dialogo **Opzioni** per le tre statistiche relative al personale (**Personale calcolato**, **Personale richiesto** e **Personale calcolato e richiesto**) è la stessa, quindi viene trattata in un unico argomento, [Filtri per grafici \(personale\)](#).

- Fare clic sul collegamento relativo all'argomento della **Guida** elencato nella tabella. Verrà visualizzata una spiegazione delle opzioni disponibili per la data statistica nella finestra di dialogo **Opzioni**.

Volume interazioni	<a href="#">Opzioni della visualizzazione Grafici (VI)</a>
TMG	<a href="#">Opzioni della visualizzazione Grafici (TMG)</a>
Volume interazioni e TMG (non disponibile nella visualizzazione <a href="#">Grafici dei dati storici</a> )	<a href="#">Opzioni della visualizzazione Grafici (VI e TMG)</a>
Personale richiesto (non disponibile nella visualizzazione <a href="#">Grafici dei dati storici</a> )	<a href="#">Opzioni della visualizzazione Grafici (personale)</a>
Personale calcolato (non disponibile nella visualizzazione <a href="#">Grafici dei dati storici</a> )	<a href="#">Opzioni della visualizzazione Grafici (personale)</a>
Personale calcolato e richiesto (non disponibile nella <a href="#">visualizzazione Grafici dei dati storici</a> )	<a href="#">Opzioni della visualizzazione Grafici (personale)</a>
Personale calcolato e calcolato con più competenze (non disponibile nella visualizzazione <a href="#">Grafici dei dati storici</a> )	<a href="#">Opzioni della visualizzazione Grafici (personale)</a>

---

## Opzioni della visualizzazione Grafici (VI)

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 **Volume interazioni (VI)**:

1. Fare clic sul pulsante **Opzioni** nella barra degli strumenti della visualizzazione **Grafici**.  
Verrà aperta la finestra di dialogo **Opzioni**.
2. Selezionare le caselle di controllo corrispondenti alle opzioni che si desidera vengano visualizzate nei grafici.
3. Deselezionare le caselle di controllo corrispondenti alle opzioni che si desidera rimangano nascoste.  
È possibile selezionare o deselezionare il numero desiderato di caselle di controllo. 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.

**Mostra dati storici**—Quando questa opzione è selezionata, vengono visualizzati i dati storici. Sono disponibili caselle di controllo per le opzioni seguenti:

- **Anno in corso**
- **1 anno fa**
- **2 anni fa**
- **3 anni fa**
- **4 anni fa**
- **5 anni fa**

È possibile mostrare o nascondere in modo indipendente la visualizzazione dei dati di più anni precedenti. Per i dati di ogni anno è utilizzato un colore diverso,

identificato nella **legenda**.

---

## Opzioni della visualizzazione Grafici (TMG)

Utilizzare la finestra **Opzioni** per personalizzare una visualizzazione **Grafici del modulo Previsioni** in cui l'elenco a discesa **Mostra statistiche** è impostato su TMG (tempo medio di gestione):

1. Fare clic sul pulsante **Opzioni** nella barra degli strumenti della visualizzazione **Grafici**.  
Verrà visualizzata la finestra **Opzioni**.
2. Selezionare le caselle di controllo corrispondenti alle opzioni che si desidera vengano visualizzate nei grafici.
3. Deselezionare le caselle di controllo corrispondenti alle opzioni che si desidera rimangano nascoste.  
È possibile selezionare o deselezionare il numero desiderato di caselle di controllo. 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.

**Mostra TMG ponderato**—Quando questa opzione è selezionata, nel grafico è visualizzata una media ponderata, anziché semplice, di dati TMG.

**Mostra dati storici**—Quando questa opzione è selezionata, vengono visualizzati i dati storici. Sono disponibili caselle di controllo per le opzioni seguenti:

- **Anno in corso**
- **1 anno fa**
- **2 anni fa**
- **3 anni fa**
- **4 anni fa**
- **5 anni fa**

È possibile mostrare o nascondere in modo indipendente la visualizzazione dei dati di più anni precedenti. Per i dati di ogni anno è utilizzato un colore diverso,

identificato nella **legenda**.

---

# Opzioni della visualizzazione Grafici (VI e TMG)

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 **Volume interazioni e TMG** (tempo medio di gestione):

1. Fare clic sul pulsante **Opzioni** nella barra degli strumenti della visualizzazione **Grafici**.  
Verrà visualizzata la finestra di dialogo **Opzioni**.
2. Selezionare la casella di controllo 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 dell'opzione riportata di seguito.
4. Fare clic su **Applica**.  
La visualizzazione **Grafici** viene ridisegnata in base alle selezioni effettuate.

## Opzione 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.

# 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.

## Modelli di previsione

I modelli di previsione consentono di creare previsioni per siti o unità operative che presentano una quantità minima o inesistente di dati storici. Possono inoltre essere utilizzati per altri fini. È ad esempio possibile creare modelli per obiettivi di servizio, quali **Velocità media di risposta e Livello di servizio**. In questi casi, i modelli di previsione consentono di applicare valori diversi per diversi momenti del giorno, anziché un singolo valore per l'intera giornata.

Le funzioni dei modelli di previsione di WFM Web consentono di:

Selezionare e gestire modelli di previsione:	Vedere <b>Visualizzazione dell'elenco dei modelli di previsione</b> .
Modificare i valori dei modelli:	Vedere <b>Proprietà modelli: Scheda Dati</b> .
Visualizzare i valori del modello in un grafico:	Vedere <b>Proprietà modelli: scheda Grafico</b> .
Aggiungere o rimuovere le attività contenute in un modello:	Vedere <b>Proprietà modelli: scheda Attività</b> .
Creare un nuovo modello:	Vedere <b>Finestra di dialogo Nuovo modello previsione</b> .  Suggerimento È possibile copiare e incollare i dati tra una griglia e un foglio di calcolo. Ad esempio, è possibile copiare e incollare da una <b>visualizzazione Volumi dello scenario</b> o da una <b>visualizzazione Personale dello scenario</b> .
Creare un nuovo modello da dati esistenti:	Vedere <b>Finestra di dialogo Salva come modello</b> .

---

# Visualizzazione dell'elenco dei modelli di previsione

Utilizzare la visualizzazione dell'**elenco dei modelli di previsione** per creare, modificare ed eliminare modelli di previsione.

Questi modelli consentono di creare previsioni per siti o unità operative che presentano una quantità minima o inesistente di dati storici. Possono inoltre essere utilizzati per altri fini. È ad esempio possibile creare modelli per obiettivi di servizio, quali **Velocità media di risposta** e **Livello di servizio**. In questi casi, i modelli di previsione consentono di applicare valori diversi per diversi momenti del giorno, anziché un singolo valore per l'intera giornata.

Nelle sezioni successive verranno trattati gli argomenti seguenti:

- [Apertura della visualizzazione dell'elenco dei modelli di previsione](#)
- [Utilizzo della tabella Modelli](#)
- [Creazione, modifica o eliminazione di modelli](#)

## Apertura della visualizzazione dell'elenco dei modelli di previsione

1. Nell'albero **Moduli**, fare clic su **Previsioni > Modelli** per attivare la **visualizzazione dell'elenco di modelli**.
2. Nell'albero **Oggetti** selezionare un'unità operativa, un sito o un modello. Le unità operative e i siti verranno espansi visualizzando i relativi modelli.
  - Se si seleziona un'unità operativa o un sito, nella tabella del riquadro destro vengono visualizzati i modelli corrispondenti alla selezione effettuata.
  - Se si seleziona un modello, le relative proprietà vengono visualizzate nella scheda **Dati**.

Vedere [Proprietà modelli: scheda Dati](#), [Proprietà modelli: scheda Attività](#) e [Proprietà modelli: scheda Grafico](#) per informazioni sulle tre schede delle proprietà dei modelli.

## Utilizzo della tabella Modelli

Nella tabella **Modelli** sono riportati il nome, il tipo, il sito associato e l'intervallo di date di ogni modello.

---

Per filtrare la tabella in modo da visualizzare un numero maggiore o inferiore di modelli:

- Selezionare o deselezionare la caselle di controllo nella parte superiore del pannello **Mostra tipi di modelli**.

Per selezionare un modello da modificare o eliminare:

- Fare clic sulla riga del modello nella tabella.

## Creazione, modifica o eliminazione di modelli

È possibile utilizzare i seguenti pulsanti della barra degli strumenti **Azioni** (gli stessi comandi sono inoltre contenuti nel menu **Azioni**):

<b>Nuovo</b>	Apri la <b>finestra di dialogo Nuovo modello previsione</b> .
<b>Modifica</b>	Apri la <b>visualizzazione Proprietà modelli di previsione</b> relativa al modello selezionato.
<b>Elimina</b>	Elimina il modello selezionato dopo aver visualizzato una finestra di dialogo di conferma.

## Proprietà modelli: scheda Dati

Utilizzare la scheda **Dati** della visualizzazione **Proprietà modelli** per modificare i valori di un modello di previsione in formato tabulare.

Nelle caselle visualizzate nella parte superiore della scheda sono contenuti il nome del modello, il sito associato, l'unità operativa, il tipo e il valore medio o totale. Nella tabella sono elencati gli intervalli ottimizzati e i valori corrispondenti relativi alle attività del modello.

Per modificare i valori:

1. Selezionare il valore nella colonna destra e sostituirlo con il valore desiderato.
2. Ripetere questa operazione per gli altri intervalli ottimizzati che si desidera modificare.  
È possibile servirsi della barra di scorrimento verticale a destra per visualizzare altri intervalli ottimizzati.
3. Fare clic su **Salva** per salvare le modifiche apportate al modello.

## Proprietà modelli: scheda Grafico

Utilizzare la scheda **Grafico** della visualizzazione **Proprietà modelli** per visualizzare i valori di un modello di previsione in formato grafico.

Per regolare l'intervallo temporale visualizzato nel grafico, utilizzare l'elenco a discesa **Data visualizzata**.

- Se si seleziona **Periodo intero**, sull'asse orizzontale del grafico sono indicati:
  - Giorni della settimana, per modelli senza sovrapposizione.
  - Tutte le date del modello, per modelli con sovrapposizione.
- Se si seleziona un singolo giorno della settimana (per modelli senza sovrapposizione) o una data specifica (per modelli con sovrapposizione), sull'asse orizzontale vengono indicati gli intervalli ottimizzati.

L'asse verticale identifica i valori mostrati nel grafico.

## Proprietà modelli: scheda Attività

Utilizzare la scheda **Attività** della visualizzazione **Proprietà modelli** per modificare le attività associate a un modello di previsione:

1. Selezionare le caselle di controllo relative alle attività che si desidera associare al modello.
2. Deselezionare le caselle di controllo relative alle attività che si desidera rimuovere dal modello.  
Le caselle di controllo mostrano le attività appartenenti all'unità operativa o al sito al quale è associato il modello.
3. Servirsi della barra di scorrimento verticale a destra per visualizzare altre attività.
4. Fare clic su **Salva** per salvare le modifiche apportate alle attività del modello.

# Finestra di dialogo Nuovo modello previsione

Utilizzare la finestra di dialogo **Nuovo modello previsione** per creare un nuovo modello.

1. Fare clic sul pulsante **Nuovo** nella barra degli strumenti della [visualizzazione Elenco modelli di previsione](#), per visualizzare la finestra di dialogo **Nuovo modello previsione**.
2. Specificare il **nome** del nuovo modello.
3. Dall'elenco a discesa **Associato**, selezionare il sito per il quale si crea il modello.
4. Dall'elenco a discesa **Tipo** selezionare il tipo di modello.  
Per un elenco dei tipi di modello disponibili, vedere di seguito.
5. Se si desidera utilizzare le impostazioni di un modello configurato in precedenza, selezionarlo nell'elenco a discesa **In base a**.
6. Immettere un numero nella casella di testo **Valore iniziale**.

## Suggerimento

Il valore iniziale è un valore minimo che viene applicato a tutti gli intervalli ottimizzati. Dopo la creazione del modello, modificare tale valore per precisare i valori di ogni intervallo ottimizzato. Vedere [Proprietà modelli: scheda Dati](#) per informazioni dettagliate. In WFM Web l'impostazione relativa al **valore iniziale** viene interpretata diversamente in base al tipo di modello. Se, ad esempio, si crea un modello **Volume interazioni**, il valore iniziale potrebbe essere 8 (chiamate per intervallo ottimizzato).

7. Se si crea un modello con sovrapposizione, immettere le date di **inizio** e **fine**.
8. Selezionare le **attività** che si desidera associare al modello.  
La selezione delle attività consente di controllare i modelli che vengono utilizzati durante la previsione di attività specifiche.
9. Fare clic su **OK**.  
Il nuovo modello di previsione viene quindi mostrato nella [visualizzazione dell'elenco dei modelli di previsione](#).

## Tipi di modelli di previsione

- **Volume interazioni**—Il numero di interazioni per ciascun intervallo ottimizzato.

## Importante

Quando si salvano dati storici VI o TMG come modello per un'attività multisito, vengono salvati solo i dati dell'attività multisito e non la somma delle attività sottostanti.

- **Tempo medio di gestione**—In secondi. Vedere la nota precedente.
- **Percentuale livello di servizio**—In percentuale. Vedere la [nota speciale](#) alla fine dell'argomento.
- **Tempi improduttivi**—In percentuale. Vedere la [nota speciale](#).
- **Tempo indirettamente occupato**—In percentuale. Vedere la [nota speciale](#).
- **Occupazione massima**—In percentuale.
- **Sovrapposizione volume interazioni**—Numero di interazioni per intervallo ottimizzato.
- **Sovrapposizione tempo medio di gestione**—In secondi.
- **Personale**—Numero di agenti (equivalenti a tempo pieno) da schedulare per ogni intervallo ottimizzato. Può essere calcolato da WFM (**Personale calcolato**) o impostato dall'utente (**Personale richiesto**) oppure è possibile utilizzare entrambi i valori **calcolato** e **richiesto** in una previsione. Vedere la [nota speciale](#).
- **Velocità media di risposta**—In secondi. Vedere la [nota speciale](#).

## Nota speciale

È possibile creare questi modelli a livello di unità operativa e applicarli durante la creazione di una previsione di personale per attività multisito.

# Finestra di dialogo Salva come modello

Utilizzare la finestra di dialogo **Salva come modello** per creare un nuovo modello di previsione con i dati esistenti. È possibile aprire la finestra di dialogo da:

- [Visualizzazione Dati storici volumi](#)
- [Visualizzazione Personale della previsione principale](#)
- [Visualizzazione Personale dello scenario](#)

Per completare la finestra di dialogo:

1. Specificare il nome del nuovo modello nel campo **Nome**.
2. Dall'elenco a discesa **Associato**, selezionare il sito a cui si desidera associare il modello.
3. Dall'elenco a discesa **Tipo** selezionare il tipo di modello.  
L'elenco a discesa **In base a** e la casella di testo **Valore iniziale** sono disattivati. Non è possibile modificarne i valori predefiniti.
4. **Selezionare** o immettere la **data di inizio** e la **data di fine** nei campi corrispondenti, all'interno dell'area **Date di origine**.

## Importante

Per i modelli normali (senza sovrapposizione), l'intervallo di date deve essere di una settimana. Se si specifica un intervallo di date diverso, WFM Web lo regola automaticamente a una settimana. I modelli con **sovrapposizione**, che inseriscono le voci mancanti nei dati cronologici, presentano date di inizio e fine specificate.

5. **Selezionare** o immettere la **data di inizio** e la **data di fine** nei campi corrispondenti, all'interno dell'area **Date di destinazione**.  
È possibile selezionare **Date di destinazione** diverse dalle **Date di origine** per i seguenti tipi di modello: **Sovrapposizione VI** e **Sovrapposizione TMG**.
6. Selezionare le **attività** che si desidera associare al modello.
7. Fare clic su **OK**.  
Il nuovo modello di previsione viene quindi incluso nella [visualizzazione dell'elenco dei modelli di previsione](#).

# Sovrapposizioni

Il modulo **Previsioni** di WFM Web for Supervisors consente di creare e configurare sovrapposizioni. Le sovrapposizioni eseguono la funzione di fattori e consentono di tenere traccia di eventi che potrebbero influenzare il volume interazioni. Ad esempio, si può utilizzare una sovrapposizione per includere nella previsione l'effetto presunto di una promozione o di una campagna di marketing.

Vedere anche [Descrizione sovrapposizioni](#).

## Introduzione

**Prerequisito:** È necessario disporre dell'autorizzazione di protezione **Sovrapposizioni** per poter creare o configurare sovrapposizioni o accedere all'azione **Trova eventi** nella **visualizzazione Dati storici volumi**. Questa può essere assegnata in **Configurazione > Ruoli > Privilegi di ruolo > Previsione dei privilegi di ruolo**.

Per utilizzare le sovrapposizioni, aprire il modulo **Previsioni** nel riquadro **Moduli** e selezionare **Sovrapposizioni**. Nel riquadro **Oggetti** sottostante è visibile la gerarchia di unità operative (UO), siti e sovrapposizioni.

Per **gestire** l'elenco di **Sovrapposizioni**, selezionare una UO o un sito nel riquadro **Oggetti**.

Per **modificare una sovrapposizione**, selezionarla nel riquadro **Oggetti** e apportare le modifiche desiderate nel riquadro **Dati**.

## Gestione dell'elenco di sovrapposizioni

Per gestire le sovrapposizioni è possibile avvalersi delle icone della barra degli strumenti o dei comandi del menu Azioni:

1. Selezionare una **UO** o un **Sito** nel riquadro **Oggetti**.  
**Tutte le sovrapposizioni correnti verranno elencate in una tabella del riquadro Dati.**
2. Fare clic su una sovrapposizione per selezionare l'intera riga.
3. Scegliere un comando dal menu **Azioni** o fare clic su un'icona della **barra degli strumenti**:

## Controlli della barra degli strumenti

Icona	Nome	Descrizione
	<b>Nuovo</b>	Consente di avviare la <b>Creazione guidata nuova sovrapposizione</b> .

Icona	Nome	Descrizione
	<b>Modifica</b>	Consente di modificare la sovrapposizione selezionata.
	<b>Elimina</b>	Consente di eliminare la sovrapposizione selezionata.

## Controlli del riquadro Dati

Nella griglia sono visualizzate tutte le sovrapposizioni appartenenti alla UO o al sito selezionato. La griglia è composta dalle colonne seguenti:

<b>Sovrapposizione</b>	Nome della sovrapposizione selezionata.
<b>Distribuisce</b>	Periodo di tempo della sovrapposizione, espresso in giorni o ore.
<b>Tipo</b>	<p>I valori possibili (Influenza o Ridistribuisce) indicano il modo in cui la sovrapposizione selezionata inciderà sui valori della previsione. Possono essere modificati nella scheda <b>Proprietà</b>, <b>selezionando un tipo</b>:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Calcola usando impatto iniziale e finale specificati</b> (per specificare Influenza)</li> <li>• <b>Usa sempre distribuzione immessa o Calcola sempre ignorando impatti e distribuzione</b> (per specificare Ridistribuisce)</li> </ul>
<b>Utilizzo</b>	Per ogni sovrapposizione, in questa colonna è indicata la scelta per tipo effettuata nella scheda <b>Proprietà</b> (vedi sopra).

## Modifica di una sovrapposizione

Per modificare una sovrapposizione:

1. Selezionare **Sovrapposizione** nel riquadro dei moduli.
2. Selezionare una **UO** o un **sito** nell'area degli oggetti.
3. Selezionare una sovrapposizione con i metodi seguenti:
  - Selezionare una sovrapposizione nell'area degli oggetti (sotto **l'UO** o il **sito** selezionato).
  - Selezionare una sovrapposizione nell'area dei dati e fare clic su **Modifica** .
  - Fare doppio clic su una sovrapposizione nell'area dei dati.
4. Scegliere un comando dal menu **Azioni** o fare clic su un'icona della barra degli strumenti:
  - Controlli di **Modifica sovrapposizione**:

Icona	Nome	Descrizione
	<b>Salva</b>	Salva tutte le modifiche apportate alla sovrapposizione.
	<b>Calcola distribuzione</b>	Consente di avviare la <b>Procedura guidata calcolo distribuzione</b> , che calcola la distribuzione della sovrapposizione selezionata. Questa azione è possibile solo se l'opzione <b>Usa sempre distribuzione immessa</b> è selezionata.

— 0 —

- Selezionare una scheda:

Scheda <b>Proprietà</b> '	Consente di vedere e modificare le proprietà principali della sovrapposizione selezionata.
Scheda <b>Distribuzione</b> '	Consente di vedere e modificare il metodo di distribuzione della sovrapposizione selezionata. Viene attivata nella scheda <b>Proprietà</b> , selezionando il tipo <b>Usa sempre distribuzione immessa</b> .
Scheda <b>Attività sotto impatto</b> ''	Consente di vedere e modificare le attività che sono interessate dalla sovrapposizione selezionata.
Scheda <b>Eventi</b> ''	Consente di vedere e modificare gli eventi correlati alla sovrapposizione selezionata.

## Elementi della scheda Proprietà

<i>Campo</i> <b>Nome</b>	In questo campo è possibile modificare il nome della <b>Sovrapposizione</b> selezionata.
<i>Etichetta</i> <b>Questa sovrapposizione</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Impatto su valori e totali della previsione</b>—Consente di specificare che questa sovrapposizione può influenzare la previsione modificandone i valori e i totali. È l'opzione predefinita.</li> <li>• <b>Ridistribuzione della previsione senza modificare totale</b>—Consente di specificare che la sovrapposizione deve preservare il totale di una previsione per un periodo specifico pur modificando la distribuzione dei valori nel periodo stesso.</li> </ul>
<i>Campo</i> <b>Distribuzione</b>	Visualizza l'intervallo di tempo coperto dalla <b>sovrapposizione</b> selezionata.

	<p>Modificare il campo e selezionare uno dei due pulsanti di opzione, <b>Giorni</b> o <b>Ore</b>, per scegliere le unità. Il valore deve essere maggiore di 0 (zero) e l'impostazione predefinita viene determinata in fase di creazione.</p>
<p><i>Gruppo di pulsanti di opzione</i> <b>Nel creare la previsione, usa la sovrapposizione nel modo seguente</b> :</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Calcola usando impatto iniziale e finale specificati</b>—Utilizzare l'impatto iniziale e impatto finale specificati durante la creazione di una previsione. Questa opzione attiva la scheda Distribuzione e i campi Impatto iniziale e Impatto finale sottostanti.</li> <li>• <b>Usa sempre distribuzione immessa</b>—Utilizzare la distribuzione specificata (immessa) durante la creazione di una previsione. Questa opzione attiva la scheda Distribuzione.</li> <li>• <b>Calcola sempre ignorando impatti e distribuzione</b>—Utilizzare la sovrapposizione in questione, ignorando sempre impatti e distribuzione durante la creazione di una previsione. Questa opzione disattiva la scheda Distribuzione.</li> </ul>
<p><b>Gruppo di pulsanti di opzione</b> <i>Questa sovrapposizione si applica a</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>VI</b>—Consente di specificare che la sovrapposizione si applica solo al volume di interazioni (VI).</li> <li>• <b>TMG</b>—Consente di specificare che la sovrapposizione si applica solo al tempo medio di gestione.</li> </ul>

## Elementi della scheda Distribuzione

Gli elementi visualizzati dipendono dalle impostazioni effettuate nella pagina **Proprietà**.

- Questa pagina è disattivata completamente, se nella scheda **Proprietà** si seleziona **Calcola sempre ignorando impatti e distribuzione**.
- Se si seleziona **Usa sempre distribuzione immessa** nella scheda **Proprietà**:
  - **Grafico**—Visualizza le stesse informazioni contenute nella griglia sottostante, ma in formato grafico.
  - **Griglia**—Visualizza la distribuzione della sovrapposizione e consente di modificarla. Colonne:
    - **Impatto giornaliero o orario**—Ciascuna riga mostra un incremento entro il quale avrà effetto la sovrapposizione. L'incremento effettivo (giorno o ora) è configurato in **Distribuzione**.
    - **Valore distribuzione**—Visualizza il valore di distribuzione di ciascun incremento. Il valore predefinito di ogni cella è 0.
    - Se la sovrapposizione selezionata è del tipo **a impatto**, è possibile immettere valori da -100 a 9999 nella griglia.

- Se la sovrapposizione selezionata è del tipo **a redistribuzione**, è possibile immettere valori da 0 a 100 nella griglia.

## Importante

Se il totale di tutti i valori nella griglia non è uguale a **100**, viene visualizzato un avviso e non sarà possibile salvare le modifiche apportate alla sovrapposizione.

- Se nella pagina **Proprietà** si seleziona **Calcola usando impatto iniziale e finale specificati**:
  - **Campo *Impatto iniziale***—Consente di specificare l'impatto iniziale della sovrapposizione. Intervallo: 0 (valore predefinito) e numeri positivi.
  - **Campo *Impatto finale***—Consente di specificare l'impatto finale della sovrapposizione. Intervallo: 0 (valore predefinito) e numeri positivi.

## Scheda Attività sotto impatto

(Contenuta anche nella pagina [Creazione guidata nuova sovrapposizione](#)).

In questa scheda sono elencate tutte le attività che corrispondono al **Fattore** selezionato nell'albero **Oggetti**.

- Per specificare le attività che verranno interessate dal fattore specificato, selezionare la casella di controllo a sinistra di ogni attività.
- Per non specificare alcun impatto, deselegionare la casella di controllo.

## Elementi della scheda Eventi

Nella griglia di questa scheda sono elencati tutti gli **Eventi** della **Sovrapposizione** selezionata, uno per riga. Il valore contenuto in ogni cella è modificabile. Le colonne sono:

<b>Nome</b>	Consente di modificare il nome dell' <b>Evento</b> contenuto nella cella.
<b>Data inizio</b>	Consente di modificare la data di inizio.
<b>Ora inizio</b>	Consente di modificare l'ora di inizio.
<b>Intensità</b>	Consente di modificare la forza dell'evento. L'intervallo corrisponde a qualsiasi valore positivo (maggiore di zero), con un massimo di nove cifre e due decimali.
<b>Ignora dati storici</b>	Selezionare questa casella di controllo, se l'evento deve ignorare i dati storici. Deselegionare la casella di controllo, se si desidera prendere in considerazione i dati storici.

---

## Controlli di Eventi

<b>Aggiungi evento</b>	Fare clic su questo pulsante per aggiungere un'altra riga alla griglia, con valori predefiniti impostati nelle celle.
<b>Elimina evento</b>	Fare clic per eliminare l'evento selezionato dalla griglia.
<b>Annulla o Salva</b>	Fare clic per eseguire queste funzioni.

---

# Descrizione sovrapposizioni

In WFM, ogni evento di una sovrapposizione rappresenta un'anomalia nei dati passati o futuri, —vale a dire una fluttuazione nel volume delle interazioni (VI) o nel tempo medio di gestione (TMG) diversa dalle consuete tendenze stagionali, settimanali o giornaliere. Se questi eventi indicano lo stesso tipo di anomalia, del tipo già verificatosi più volte in passato o che può verificarsi in futuro, gli eventi di sovrapposizione possono essere organizzati in gruppi denominati semplicemente *sovrapposizioni*. Gli esempi più comuni di sovrapposizioni sono le campagne pubblicitarie e le distribuzioni di cataloghi.

Una sovrapposizione influisce direttamente sui dati di previsione, quando l'evento di una particolare sovrapposizione si trova su un intervallo di previsione.

## Tipi di sovrapposizioni

Sono disponibili due tipi di sovrapposizioni, definite dal modo in cui WFM ne calcola l'impatto sui dati di previsione:

1. Una **sovrapposizione moltiplicativa** aumenta o riduce ogni incremento di dati predittivi di una percentuale specifica. Quella percentuale è la distribuzione dell'impatto della sovrapposizione, moltiplicata per la forza dell'evento. Il totale dell'intervallo cambia.

Questo tipo di sovrapposizione veniva definito fattore, prima della versione 7.6.1. Ciascun incremento (giornaliero o orario) di dati predittivi coperto dalla sovrapposizione viene modificato di una certa percentuale e moltiplicato per la **forza dell'evento**.

2. Una **sovrapposizione sostitutiva** ridistribuisce il volume di un intervallo di eventi. Il totale dell'intervallo non cambia. Il volume può spostarsi da un evento-incremento a un altro.

Questo tipo di sovrapposizione è stato introdotto nella versione 7.6.1, quando il termine “fattore” è stato sostituito con “sovrapposizione moltiplicativa”. Questa sovrapposizione è ideata per mantenere invariato il totale previsto del periodo interessato, modificando invece la distribuzione dei volumi all'interno del periodo. Gli eventi di questo tipo di sovrapposizione si applicano all'ultimo incremento della previsione. I componenti stagionali (intra-giornalieri, giornalieri e annuali) e le sovrapposizioni moltiplicative si applicano prima del calcolo delle sovrapposizioni sostitutive.

La sovrapposizione sostitutiva distribuisce i volumi in base al peso (o alla percentuale) di ciascun evento-incremento (giornaliero o orario). Modifica il volume di ogni evento-incremento in modo che l'evento-incremento riceva la sua parte del totale dell'intero periodo dell'evento in base al peso.

Ad esempio, una sovrapposizione sostitutiva dispone di tre eventi-incremento con i rispettivi pesi di 20, 30 e 50. Se il totale previsto dell'intero intervallo è 1.000, il primo evento-incremento riceverà 200, il secondo 300 e l'ultimo 500. Tenere presente che il totale previsto inizialmente dell'evento-incremento non viene preso in considerazione durante il calcolo di un impatto di questo tipo di sovrapposizione. Vengono presi in considerazione il peso di un evento-incremento, determinato dalla sovrapposizione stessa, e il totale previsto dell'intero intervallo interessato dall'evento.

Nel calcolo dell'evento-incremento (giornaliero o orario), il totale viene distribuito proporzionalmente in intervalli ottimizzati di 15 minuti a un volume di ciascun incremento temporale, prima dell'applicazione dell'evento. In tal modo, viene preservato lo schema giornaliero o orario.

---

Quando l'evento di un tipo di sovrapposizione sostitutiva si sovrappone con un altro evento dello stesso tipo, il calcolo non può essere effettuato, anche se appartengono entrambi a sovrapposizioni diverse. Tuttavia, può sovrapporsi a eventi di sovrapposizioni moltiplicative.

## Distribuzione dell'impatto degli eventi

Sono disponibili tre modi per determinare l'impatto di ciascun evento-incremento ed essi riguardano entrambi i tipi di sovrapposizioni:

1. **Per inizio-fine**—La distribuzione dell'impatto di una sovrapposizione è determinata in base a valori specifici di impatto iniziale e finale. L'impatto viene gradualmente modificato della stessa quantità per ogni evento-incremento, dal valore iniziale al valore finale. Ad esempio, se il valore iniziale è 100 e il valore finale è 200, e la sovrapposizione è giornaliera con una durata di sei giorni, allora l'impatto nel primo giorno sarà 100, nel secondo giorno 120, quindi 140, 160, 180 e infine 200, nel sesto e ultimo giorno.
2. **Mantenendo invariata l'intera distribuzione dettagliata**—La sovrapposizione salva l'impatto di ogni evento-incremento separatamente. Può essere calcolata in precedenza, immessa dall'utente o mista.
3. **Calcolando ogni volta durante la previsione (*sempre calcolata*)**—L'impatto della sovrapposizione viene sempre calcolato durante la previsione. Per la riuscita del calcolo, il periodo passato deve includere uno o più eventi presenti nella stessa sovrapposizione. L'impatto della sovrapposizione viene determinato dall'algoritmo di previsione, secondo dati storici, e poi utilizzato nella previsione.

## Ignorare i dati storici

Qualsiasi evento associato a un tipo di sovrapposizione può presentare un set di segnali che indicano di **ignorare i dati storici** e che specificano se l'intervallo di dati storici coperto dall'evento debba essere usato nei calcoli della previsione dei volumi o nell'impatto della sovrapposizione (vedere [Calcolo dell'impatto della sovrapposizione](#)).

Se un evento non presenta il set di segnali che indicano di **Ignorare i dati storici**, i dati coperti dall'evento vengono considerati per la previsione.

Non viene eseguita nessuna ulteriore elaborazione dei dati storici interessati dall'evento, tranne l'utilizzo o meno.

## Calcolo dell'impatto della sovrapposizione

L'impatto di una sovrapposizione può essere determinato analizzando i dati storici, mediante un algoritmo di previsione. L'algoritmo analizza il periodo di dati storici, contenente uno o più eventi di sovrapposizione da calcolare.

---

Le sovrapposizioni possono essere pre-calcolate prima di iniziare la previsione dei volumi o durante la previsione dei volumi (vedere [Distribuzione dell'impatto degli eventi](#)). Utilizzando gli stessi dati storici e lo stesso metodo, i risultati dovrebbero essere identici.

Le sovrapposizioni moltiplicative vengono calcolate separando il componente stagionale (annuale, giornaliero o intra-giornaliero) dall'impatto degli eventi per ciascun evento della sovrapposizione nei dati storici forniti. Quindi, l'impatto viene diviso per la forza dell'evento e si calcola la media. Quando l'impatto viene applicato a un evento dell'intervallo di previsione, esso viene moltiplicato per la forza di quell'evento.

Nelle **Sovrapposizioni sostitutive**, viene calcolata la percentuale di ciascun evento-incremento nel totale dell'intero periodo dell'evento per ciascun evento, quindi viene calcolata la media.

Ad esempio, un periodo storico ha due eventi in una sovrapposizione giornaliera, che ha una durata di 3 giorni. I giorni del primo evento sono 150, 200, 150 (rispettivamente il 30%, il 40% e il 30% del totale) e i giorni del secondo evento sono 150, 150, 200 (rispettivamente il 30%, il 30% e il 40% del totale). Di ogni evento-incremento (in questo caso, un giorno) viene calcolata singolarmente la media, mentre la sovrapposizione viene calcolata rispettivamente come 30%, 35%, 35%.

---

# Procedura guidata sul calcolo della distribuzione

Questa procedura guidata consente di calcolare la distribuzione di una sovrapposizione.

1. Aprire il modulo **Previsioni** e selezionare **Sovrapposizioni** nell'area dei moduli.
2. Selezionare una **sovrapposizione** nell'area degli oggetti.  
**Prerequisito:** è necessario che la proprietà di sovrapposizione **Usa sempre distribuzione immessa** sia selezionata.
3. Fare clic su **Calcola distribuzione** (  ) oppure scegliere **Calcola distribuzione** dal menu **Azioni**.  
Verrà visualizzata la procedura guidata **Calcola distribuzione**, composta dalle pagine seguenti:

## Pagina Seleziona attività

1. Selezionare una o più **Attività**.
2. Selezionare o immettere un valore per **Data di inizio** e **Data di fine** nell'area **Usa dati storici**.
3. Facoltativo: selezionare **Usa modelli sovrapposizione** per attivare la pagina **Carica modelli di sovrapposizione** (vedere **di seguito**).
4. Fare clic su **Avanti**.

## Pagina Carica modelli sovrapposizione

Selezionare i modelli di sovrapposizione da utilizzare per il calcolo della distribuzione. In questa pagina sono presenti gli stessi controlli disponibili anche in **Carica modelli di previsione con sovrapposizione** della **Creazione guidata volumi**.

## Pagina Seleziona eventi

In questa pagina sono presenti gli stessi controlli disponibili nella **pagina Seleziona eventi di Creazione guidata volumi**, con alcune differenze. Nella griglia in alto viene visualizzato l'elenco di eventi della sovrapposizione, limitatamente a quelli che rientrano nell'intervallo di date specificato relativo ai dati storici. La griglia è composta dalle colonne seguenti:

**Evento**—Il nome dell'evento.

---

**Data e ora inizio**—La data di inizio e ora dell'evento.

**Attivato**—Selezionare questa casella di controllo, se l'evento deve essere considerato per i calcoli.

Sotto all'elenco sono visualizzati altri controlli:

1. Selezionare gli eventi (configurati per la sovrapposizione) da utilizzare nel calcolo della distribuzione.

### Importante

I controlli che consentono di specificare l'impatto e che sono visualizzati nella [pagina Seleziona eventi](#) di **Creazione guidata volumi** non vengono visualizzati se l'evento selezionato appartiene a una sovrapposizione per la quale nella [scheda Proprietà](#) è specificata una delle opzioni seguenti: **Usa sempre distribuzione immessa** e **Calcola sempre ignorando impatti e distribuzione**.

2. Fare clic sul pulsante **Distribuzione** per visualizzare la finestra di dialogo **Distribuzione** che contiene gli stessi controlli e gli stessi dati della [scheda Distribuzione](#).

Il pulsante **Distribuzione** viene visualizzato se l'evento selezionato appartiene a una sovrapposizione per la quale è selezionata l'opzione **Usa sempre distribuzione immessa** della [scheda Proprietà](#).

3. Selezionare le opzioni desiderate nella scheda **Distribuzione**.
4. Fare clic su **Fine**.

---

# Creazione guidata nuova sovrapposizione

**Creazione guidata nuova sovrapposizione** consente di creare una nuova sovrapposizione.

1. Aprire il modulo **Previsioni** e selezionare **Sovrapposizioni** nell'area dei moduli.
2. Selezionare un'**Unità operativa** o un **Sito** nell'area **Oggetti**.
3. Fare clic su **Nuovo**  o selezionare **Nuovo** dal menu **Azione**.  
**Verrà aperta la finestra Creazione guidata nuova sovrapposizione che, nell'ordine, contiene le pagine seguenti**
  - **Proprietà**
  - **Utilizzo**
  - **Impatto**
  - **Attività sotto impatto**
4. Selezionare i controlli corretti in ogni pagina, tenendo presente che alcune selezioni potrebbero deselectionarne altre.

## Creazione guidata nuova sovrapposizione: Pagina Proprietà

La **Creazione guidata nuova sovrapposizione** contiene, nell'ordine, le pagine seguenti: **Proprietà** (questa pagina), **Utilizzo**, **Impatto** e **Attività sotto impatto**.

1. Selezionare le opzioni corrette in questa pagina, ricordando che alcune scelte hanno l'effetto di deselectionare altre impostazioni.
2. Fare clic su **Avanti**.

Le impostazioni di questa pagina sono le seguenti:

Impostazione	Descrizione
<b>Campo</b> <i>Nome</i>	In questo campo è possibile modificare il nome della <b>Sovrapposizione</b> selezionata.
<b>Pulsanti di opzione</b> <i>Questa sovrapposizione</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Avere un impatto sui valori e i totali di previsione</b>—Consente di specificare che questa sovrapposizione può influenzare la previsione modificandone i valori e i totali. È l'opzione predefinita.</li> <li>• <b>Ridistribuisci la previsione senza modificare totale</b>—Consente di specificare che la sovrapposizione deve preservare il totale di una previsione per un periodo specifico pur modificando la distribuzione dei valori nel periodo stesso.</li> </ul>
<b>Campo</b> <i>Distribuzione</i>	<p>Visualizza l'intervallo di tempo coperto dalla <b>sovrapposizione</b> selezionata.</p> <p>Modificare il campo e selezionare uno dei due pulsanti di opzione, <b>Giorni</b> o <b>Ore</b>, per scegliere le unità. Il valore deve essere maggiore di 0 (zero) e l'impostazione predefinita è 1.</p>
<b>Pulsanti di opzione</b> <i>pulsanti di opzione</i>	Selezionare il pulsante di opzione <b>VI</b> o <b>TMG</b> per scegliere se la sovrapposizione interesserà il <b>volume di interazioni</b> o il <b>tempo medio di gestione</b> .

# Creazione guidata nuova sovrapposizione: Pagina Utilizzo

La **Creazione guidata nuova sovrapposizione** contiene, nell'ordine, le pagine seguenti: **Proprietà**, **Utilizzo** (questa pagina), **Impatto** e **Attività sotto impatto**.

1. Selezionare le opzioni corrette in questa pagina, ricordando che alcune scelte hanno l'effetto di deselezionare altre impostazioni.
2. Fare clic su **Avanti**.

Le impostazioni di questa pagina sono le seguenti:

Impostazione	Descrizione
<p><b>Mentre si crea una previsione usa questa sovrapposizione nel modo seguente:</b> <i>gruppo di pulsanti di opzione</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Calcola usando impatto iniziale e finale specificati</b>—Utilizzare l'impatto iniziale e impatto finale specificati durante la creazione di una previsione. È l'opzione predefinita.</li> </ul> <p>Questa opzione non viene visualizzata, se si seleziona <b>Questa sovrapposizione dovrà: / Ridistribuisci la previsione senza modificare il totale</b> (nella pagina <b>Proprietà</b>).</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Usa sempre distribuzione immessa</b>—Utilizzare la distribuzione specificata (immessa) durante la creazione di una previsione.</li> <li>• <b>Calcola sempre ignorando impatti e distribuzione</b>—Utilizzare la sovrapposizione in questione, ignorando sempre impatti e distribuzione durante la creazione di una previsione.</li> </ul>

# Creazione guidata nuova sovrapposizione: Pagina Impatto

La **Creazione guidata nuova sovrapposizione** contiene, nell'ordine, le pagine seguenti: **Proprietà**, **Utilizzo**, **Impatto** (questa pagina) e **Attività sotto impatto**.

## Suggerimento

Questa pagina viene visualizzata solo se si seleziona il pulsante di opzione **Calcola usando l'impatto iniziale e finale** specificato nella pagina **Utilizzo**.

1. Selezionare le opzioni corrette in questa pagina, ricordando che alcune scelte hanno l'effetto di deselectionare altre impostazioni.
2. Fare clic su **Avanti**.

Le impostazioni di questa pagina sono le seguenti:

Impostazione	Descrizione
<b>Campi dei parametri di impatto della sovrapposizione</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Campo <i>Impatto iniziale</i></b>—Consente di specificare l'impatto iniziale della sovrapposizione. Intervallo: 0 (valore predefinito) e numeri positivi.</li> <li>• <b>Campo <i>Impatto finale</i></b>—Consente di specificare l'impatto finale della sovrapposizione. Intervallo: 0 (valore predefinito) e numeri positivi.</li> </ul> <p>I campi sono attivati solo se l'opzione <b>Calcola usando impatto iniziale e finale specificati</b> è selezionata.</p>

---

# Creazione guidata nuova sovrapposizione: Pagina Attività sotto impatto

La **Creazione guidata nuova sovrapposizione** contiene, nell'ordine, le pagine seguenti: **Proprietà, Utilizzo, Impatto** e **Attività sotto impatto** (questa pagina).

1. Selezionare le opzioni corrette in questa pagina, ricordando che alcune scelte hanno l'effetto di deselezionare altre impostazioni.
2. Fare clic su **Fine**.

Questa pagina presenta gli stessi controlli e vincoli della **scheda** Attività sotto impatto—, ovvero un elenco di **attività**, ciascuna dotata di una casella di controllo selezionabile.

Le impostazioni di questa pagina sono le seguenti:

- Per specificare le attività che verranno interessate dal fattore specificato, selezionare la casella di controllo a sinistra di ogni attività. Se lo si desidera è possibile selezionare la casella di controllo di un sito per selezionare automaticamente tutte le attività che vi sono incluse.
- Per non specificare alcun impatto, deselezionare la casella di controllo.

---

# Importa

Workforce Management (WFM) raccoglie automaticamente i dati storici.

In alternativa, è possibile importare manualmente e periodicamente i dati storici. Ad esempio, nel caso di una nuova installazione di Genesys WFM è possibile importare i dati storici acquisiti in precedenza.

## Suggerimento

È possibile esportare sia le previsioni con WFM sia i dati storici raccolti da WFM.

## Accesso e modifica di questa visualizzazione

Solo gli utenti che dispongono dei diritti di protezione per modificare i dati storici e/o pubblicare nella previsione principale possono accedere alla visualizzazione Previsioni > Importa.

## Il formato è importante

Utilizzare lo stesso separatore di colonna nella procedura guidata di **importazione** di quello utilizzato nel file .CSV. Nella procedura guidata di **importazione**, questo separatore di colonna è impostato automaticamente e definito nelle impostazioni internazionali correnti. Se si sta importando i file .CSV contenenti dati il cui formato è definito da una diversa impostazione internazionale e il separatore di colonna in questo file è diverso da quello predefinito, modificare il separatore di colonna nella procedura guidata di **importazione** affinché sia uguale al separatore utilizzato nel file .CSV.

È possibile importare più di un tipo di dati in un unico file.

## Suggerimento

Quando si esportano i dati storici, prestare attenzione a osservare il formato dei file esportati. Data Importer richiede che i file esportati siano nel formato .CSV.

I file di dati devono:

- essere formattati in base alle impostazioni internazionali;
- usare intervalli di 15, 30, 60 minuti o 24 ore (giornalieri); (se si stanno importando dati nella previsione principale, utilizzare solo la granularità di 15 minuti e giornaliera)

- essere ordinati in ordine crescente per data.

Il modulo **Importazione dati** consente di importare i seguenti dati in WFM:

<b>Previsione principale</b>	<b>Dati storici</b>
Dati <b>Volume interazioni</b>	Dati <b>Volume interazioni storiche</b>
Dati <b>TMG</b>	Dati <b>storici TMG</b>
Dati <b>Personale calcolato</b> (in ore o ETP)	
Dati <b>Personale richiesto</b> (in ore o ETP)	

### Suggerimento

WFM consente di esportare i dati come **Volume di interazioni** o previsioni **TMG**, previsioni **Personale**, **Volumi interazioni storiche** e **TMG storici** mediante il report **Previsione** utilizzando il formato compatibile **.CSV**.

# Importazione di dati

Utilizzare la visualizzazione **Importa** nel modulo **Previsione** per importare i dati relativi a **Volume interazioni storiche** o **Dati storici TMG**, **Volume interazioni previsto**, **Previsione TMG** e **Previsione personale**.

## Importazione di dati da un file .CSV

Per eseguire l'importazione dei dati:

1. Nel modulo **Previsione**, fare clic su **Importa**.
2. Espandere il **sito** o l'**unità operativa** appropriati e scegliere l'**attività** per la quale si desidera importare i dati.
3. Nel riquadro **Importa dati previsione**, fare clic su **Seleziona file**.
4. Fare clic su **Importa da file**  per selezionare un file .CSV che contiene i dati che si desidera importare.

### Suggerimento

Quando si importano o si esportano dati per attività rinviate utilizzando il periodo a 24 ore, i dati vengono importati per ciascuna giornata utilizzando le ore di svolgimento in questo modo:

- L'inizio della giornata è la fine del giorno precedente o 00:00, a seconda di quale dei due momenti si verifica più tardi.
- La fine della giornata è la fine dell'ora notturna o 24:00, a seconda di quale dei due momenti si verifica più tardi.

5. Dall'elenco a discesa **Granularità**, selezionare **15**, **30**, **60** o **giornaliero**.

### Suggerimento

WFM non esegue l'importazione dei dati per l'ultimo intervallo ottimizzato nel periodo selezionato se si seleziona un intervallo ottimizzato di 15, 30 o 60 minuti. Ad esempio, si supponga che il file .CSV contenga dati corrispondenti alle date da 15/4/2005 a 28/6/2005 in intervalli ottimizzati di 15 minuti. Per completare l'importazione dei dati da ogni intervallo ottimizzato, è necessario impostare la **data di fine** su 29/6/2005 e l'**ora di fine** su 12.00.

Quando WFM importa dati storici con la granularità a 24 ore, vengono prese in considerazione solo le ore di svolgimento di attività o attività multisito, poiché il file di importazione contiene i dati associati soltanto ai giorni (un record per ogni giorno). Le ore di svolgimento fungono da filtro. WFM non utilizza **ora di inizio** e **ora di fine** nella pagina **Seleziona date** pagina della **procedura guidata di**

**importazione.**

Se è selezionato un intervallo ottimizzato di 15, 30 o 60 minuti, i dati del file di importazione vengono filtrati utilizzando **Data e ora inizio** e **Data e ora fine**.

6. Dall'elenco a discesa **Impostazioni internazionali per l'importazione**, selezionare le impostazioni internazionali.

**Suggerimento**

Le impostazioni del parametro **Granularità** determinano se il tipo di dati **Tempo** è disponibile nel riquadro **Colonne di dati** a seguire. Le impostazioni internazionali consentono l'analisi dei tipi di data e ora e vengono utilizzate in un secondo momento nel processo di importazione.

7. Nella parte superiore del riquadro, selezionare **Avanti**  .  
È possibile selezionare **Indietro** in qualsiasi momento è necessario per tornare al riquadro precedente.
8. Nel riquadro **Seleziona colonne dati**, scegliere il separatore della colonna, **Carattere**, **Scheda**, o **Spazio**.  
Se si sceglie **Carattere**, è necessario immettere un carattere in questo campo. Ad esempio, una virgola.
9. Nel campo dei caratteri **Commenti**, immettere un carattere che indichi tutte le righe nel file .CSV che rappresenta i commenti.  
Ad esempio, un carattere hashtag.
10. Nella sezione **Mappatura di colonna per dati**, mappare le colonne per il tipo di dati presenti nel file .CSV.  
Le colonne del tipo di dati disponibili sono:
- Data
  - Tempo
  - VI previsione principale
  - TMG previsione principale
  - VI dati storici
  - TMG dati storici
  - Personale calcolato, ETP
  - Personale calcolato, ore di lavoro
  - Personale richiesto, ETP
  - Personale richiesto, ore di lavoro

**Suggerimento**

Le statistiche dei dati non storici sono importate nella **previsione principale**. Le statistiche specificate vengono visualizzate solo se l'utente dispone dei **diritti di protezione** appropriati.

Diverse colonne vengono visualizzate nella sezione **Mappatura di colonna per i dati**, a seconda del separatore di colonna e del carattere per i commenti utilizzati. Per visualizzare tutte le colonne applicabili in questa sezione, assicurarsi di selezionare un separatore che corrisponda a quello utilizzato nel file .CSV.

Se si sceglie un tipo di dati incorretto per la colonna, viene aperto il riquadro **Visualizza convalida** con un messaggio di errore.

11. Nella parte superiore del riquadro, selezionare **Avanti**  .
12. Nel riquadro **Seleziona date**, selezionare una delle seguenti operazioni:
  - **Importa tutto**—per importare tutti i dati nel file .CSV.
  - **Importa data e intervallo temporale seguenti**—per specificare gli intervalli di data e ora per i dati che si desidera importare.
13. Dopo aver selezionato l'opzione a o b nel punto **12**, selezionare le caselle di controllo accanto ai giorni per i quali si desidera ignorare i dati.  
Ad esempio, è possibile omettere l'impostazione dei giorni nei quali l'attività non è in svolgimento.  
  
Se non è selezionato alcun intervallo di data e ora al **punto 12**, per impostazione predefinita, l'ora e la data di inizio corrispondono alle 12:00 del giorno corrente mentre l'ora e la data di fine corrispondono alle 12:00 del giorno seguente.
14. Nella parte superiore del riquadro, selezionare **Importa**  .  
Viene aperta la finestra di dialogo **Informazioni**, che indica il caricamento dei dati e lo stato di avanzamento.
15. Fare clic su **Annulla** per terminare l'operazione, se necessario.
16. Quando la finestra di dialogo **Informazioni** indica che il caricamento dei dati è completato, fare clic su **OK**.

Utilizzare il modulo **Report** per esportare i dati e creare report. Vedere **Report previsioni**.

# Previsione principale

Le visualizzazioni della **previsione principale** sono:

- **Previsione principale Volumi**—Consente di visualizzare i volumi di interazioni della previsione principale e TMG.
- **Previsione principale Personale**—Consente di visualizzare il personale calcolato e richiesto della previsione principale.
- **Previsione principale Tempi improduttivi**—Consente di visualizzare i dati dei tempi improduttivi, che WFM utilizza per prevedere le riduzioni durante la schedulazione.
- **Previsione principale Grafici**—Visualizza le statistiche selezionate per la previsione principale mediante grafici a linee e una tabella contenente valori di previsione.

Per aprire le visualizzazioni:

1. Nel menu **Home** della barra degli strumenti, selezionare **Previsioni**.
2. Nel menu **Previsioni** della barra degli strumenti, selezionare **Previsione principale**.
3. Nel menu **Previsione principale** della barra degli strumenti, selezionare **Volumi**, **Personale**, **Tempi improduttivi** o **Grafici**.
4. Nell'albero **Oggetti** selezionare un'attività, un'attività multisito, un sito, una unità operativa o un'impresa.

---

# Visualizzazione Volumi della previsione principale

Utilizzare la visualizzazione **Volumi** per visualizzare il **TMG** e i **volumi di interazioni** della **previsione principale**. Vedere l'immagine della barra degli strumenti qui e la [descrizione dei pulsanti](#) riportata di seguito.



Nella visualizzazione sono disponibili [controlli per la selezione di date](#) standard e una griglia in cui sono mostrate statistiche per giornate o intervalli ottimizzati.

## Apertura della visualizzazione Volumi

Per aprire la visualizzazione **Volumi**:

1. Nel menu **Home** della barra degli strumenti, selezionare **Previsioni**.
2. Nel menu **Previsioni** della barra degli strumenti, selezionare **Previsione principale**.
3. Nel menu **Previsione principale** della barra degli strumenti, selezionare **Volumi**.
4. Nell'albero **Oggetti**, selezionare un'**attività**, un'**attività multisito**, un **sito**, un'**unità operativa** o un'**impresa**.

Sopra una tabella, viene visualizzato un grafico contenente le stesse statistiche e i controlli che consentono di impostare le proprietà di visualizzazione dei dati per i grafici e la tabella.

## Impostazione delle proprietà di visualizzazione dei dati e dell'intervallo di date

Utilizzare i seguenti controlli per personalizzare la visualizzazione dei dati nel grafico e nella tabella:

- **Elenco a discesa *Periodo***—Modificare l'intervallo di tempo del grafico e della griglia selezionando **Anno**, **Mese**, **Settimana** o **Periodo di pianificazione**.  
Se si seleziona **Settimana**, è possibile precisare ulteriormente l'intervallo temporale di ciascuna riga selezionando 15, 30 o 60 (minuti) nell'elenco a discesa **Granularità**.
- **Elenco a discesa *Mostra statistiche***—Specificare quali dati si desidera visualizzare nel grafico e nella tabella selezionando una delle opzioni seguenti: **Volume interazioni**, **TMG**, **Volume interazioni e**

**TMG.**

- **Caselle di controllo** *Mostra colonne*—Visualizzare (o nascondere) colonne di dati nella tabella selezionando o deselezionando le caselle di controllo **Volume**, **Volume %** e **TMG**.
- Utilizzare i **controlli di selezione della data standard** (nella parte superiore destra della finestra) per passare a un'altra settimana nell'intervallo di date della **previsione principale**.

## Lettura dei dati

Nella tabella sono presenti colonne in cui vengono visualizzate le statistiche seguenti:

<b>Settimana/Intervallo ottimizzato</b>	Consente di identificare l'intervallo di date o gli intervalli ottimizzati su questa riga (l'etichetta della colonna e il contenuto dipendono dall' <b>intervallo di date</b> e dalla <b>granularità</b> selezionati in precedenza).
<b>[Giorni o Date]</b>	<p>Se si seleziona l'<b>intervallo di date</b> <b>Mese</b>, in ogni gruppo di colonne vengono indicate le statistiche per un giorno intero.</p> <p>Se si seleziona l'intervallo di date <b>Settimana</b>, ogni gruppo di colonne indica una data, la riga superiore mostra i totali giornalieri e ogni riga sottostante mostra le statistiche relative a un intervallo ottimizzato della data.</p> <p>La durata dell'intervallo ottimizzato dipende dalla <b>granularità</b> selezionata in precedenza.</p>
<b>VI</b>	Mostra il volume di interazioni previsto per ogni giorno o intervallo ottimizzato.
<b>% VI</b>	Esprime in percentuale il volume di interazioni totale del giorno.
<b>TMG</b>	Mostra il tempo medio di gestione.
<b>Totali settimanali</b>	Se si seleziona l' <b>intervallo di date</b> <b>Mese</b> , in queste colonne vengono mostrati i totali o le medie settimanali delle statistiche relative a <b>VI</b> , <b>% VI</b> e <b>TMG</b> .

## Opzioni di pulitura e calcolo

Scegliere i comandi seguenti dal menu **Azioni** o selezionare le relative icone sulla barra degli strumenti:

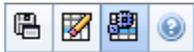
Icona	Nome	Descrizione
	<b>Pulitura</b>	Apri la finestra <b>Pulitura previsione principale</b> , nella quale è possibile rimuovere informazioni dalla <b>previsione</b>

Icona	Nome	Descrizione
	<b>Usa attività multisito</b>	<p><b>principale</b> per le date e le attività selezionate.</p> <p>Controlla se nel calcolo delle informazioni aggregate eseguito da WFM Web sono incluse attività multisito. È possibile fare clic su questo pulsante, solo se viene prima selezionata un'<b>attività multisito</b>, un'<b>unità operativa</b> o un'<b>impresa</b> nell'albero <b>Oggetti</b>.</p> <p>Se si imposta questo pulsante su <b>Attivato</b>, WFM mantiene l'ultima selezione— nella visualizzazione corrente e per tutte le altre visualizzazioni che contengono le attività multisito.— In questo modo non è più necessario fare clic sul pulsante ogni volta che si desidera visualizzare i dati per l'attività multisito selezionata.</p>

---

# Visualizzazione Personale della previsione principale

Utilizzare la visualizzazione **Personale** per visualizzare il **personale calcolato e richiesto** della **previsione principale**. Vedere l'immagine della barra degli strumenti qui e la [descrizione dei pulsanti](#) riportata di seguito.



Nella visualizzazione sono disponibili **controlli di selezione della data** standard e una griglia in cui sono mostrati livelli di personale per giornate o intervalli ottimizzati.

## Apertura della visualizzazione Personale

Per aprire la visualizzazione Personale:

1. Nel menu **Home** della barra degli strumenti, selezionare **Previsioni**.
2. Nel menu **Previsioni** della barra degli strumenti, selezionare **Previsione principale**.
3. Nel menu **Previsione principale** della barra degli strumenti, selezionare **Personale**.
4. Nell'albero **Oggetti**, selezionare un'**attività**, un'**attività multisito**, un **sito**, un'**unità operativa** o un'**impresa**.

Sopra una tabella, viene visualizzato un grafico contenente le stesse statistiche e i controlli che consentono di impostare le proprietà di visualizzazione dei dati per i grafici e la tabella.

## Impostazione delle proprietà di visualizzazione dei dati e dell'intervallo di date

Utilizzare i seguenti controlli per personalizzare la visualizzazione dei dati nel grafico e nella tabella:

- **Elenco a discesa *Periodo***—Modificare l'intervallo di tempo del grafico e della griglia selezionando **Anno**, **Mese**, **Settimana** o **Periodo di pianificazione** nell'elenco a discesa **Periodo**. Se si seleziona **Settimana**, è possibile precisare ulteriormente l'intervallo temporale di ciascuna riga selezionando 15, 30 o 60 (minuti) nell'elenco a discesa **Granularità**.
- **Elenco a discesa *Mostra statistiche***—Consente di specificare quali dati si desidera visualizzare nel grafico e nella tabella. Selezionare una delle seguenti opzioni: **Personale calcolato**, **Personale richiesto**, **Personale calcolato e richiesto**.

- **Caselle di controllo** *Mostra colonne*—Visualizzare (o nascondere) colonne di dati nella tabella selezionando o deselezionando le caselle di controllo **Calc** (calcoli) e **Req** (requisiti).
- Utilizzare i **controlli di selezione della data standard** (nella parte superiore destra della finestra) per passare a un'altra settimana nell'intervallo di date della **previsione principale**.

## Letture dei dati

Nella tabella sono presenti colonne in cui vengono visualizzate le statistiche seguenti:

<b>Settimana/Intervallo ottimizzato</b>	Consente di identificare l'intervallo di date o gli intervalli ottimizzati su questa riga (l'etichetta della colonna e il contenuto dipendono dall' <b>intervallo di date</b> e dalla <b>granularità</b> selezionati in precedenza).
<b>[Giorni o Date]</b>	<p>Se si seleziona l'<b>intervallo di date</b> <b>Mese</b>, in ogni gruppo di colonne vengono indicate le statistiche per un giorno intero.</p> <p>Se si seleziona l'intervallo di date <b>Settimana</b>, ogni gruppo di colonne indica una data, la riga superiore mostra i totali giornalieri, misurati in <b>equivalente a tempo pieno</b>. Ogni riga sottostante mostra le statistiche relative a un intervallo ottimizzato in tale data.</p> <p>La durata dell'intervallo ottimizzato dipende dalla <b>granularità</b> selezionata in precedenza.</p>
<b>Calc</b>	Mostra il numero calcolato di agenti per ogni giorno (espresso in <b>equivalente a tempo pieno</b> ) o per ogni intervallo ottimizzato (espresso in equivalente a competenza singola).
<b>Rich.</b>	Mostra il numero richiesto di agenti per ogni giorno (espresso in <b>equivalente a tempo pieno</b> ) o per ogni intervallo ottimizzato (espresso in equivalente a competenza singola).
<b>[Totali settimanali]</b>	Se si seleziona l' <b>intervallo di date</b> <b>Mese</b> , le colonne a destra mostrano i totali settimanali per le statistiche visualizzate.

## Salva come modello, Pulisci e opzioni di calcolo

È possibile utilizzare i seguenti pulsanti della barra degli strumenti (gli stessi comandi sono inoltre contenuti nel menu **Azioni**):

Icona	Nome	Descrizione
	<b>Salva come modello</b>	Apri la finestra di dialogo <b>Salva come modello</b> in cui è possibile salvare dati della <b>previsione</b>

Icona	Nome	Descrizione
	<b>Pulitura</b>	<p><b>principale</b> sotto forma di modello di previsione.</p> <p>Aprire la finestra <b>Pulitura previsione principale</b>, nella quale è possibile rimuovere informazioni dalla <b>Previsione principale</b> per le date e le attività selezionate.</p>
	<b>Usa attività multisito</b>	<p>Controlla se nel calcolo delle informazioni aggregate eseguito da WFM Web sono incluse attività multisito. È possibile fare clic su questo pulsante, solo se viene prima selezionata un'<b>attività multisito</b>, un'<b>unità operativa</b> o un'<b>impresa</b> nell'albero <b>Oggetti</b>.</p> <p>Se si imposta questo pulsante su <b>Attivato</b>, WFM mantiene l'ultima selezione— nella visualizzazione corrente e per tutte le altre visualizzazioni che contengono le attività multisito.— In questo modo non è più necessario fare clic sul pulsante ogni volta che si desidera visualizzare i dati per l'attività multisito selezionata.</p>

## Visualizzazione Tempi improduttivi della previsione principale

Consente di visualizzare i dati dei **Tempi improduttivi**, che WFM utilizza per prevedere le riduzioni durante la schedulazione. Vedere l'immagine della barra degli strumenti qui e la [descrizione dei pulsanti](#) riportata di seguito.



### Impostazione delle proprietà della griglia e dell'intervallo di date

Utilizzare le relative opzioni disponibili nei riquadri delle proprietà della **griglia** e dell'**intervallo di date** (in alto) per personalizzare la griglia:

- Nella griglia sono visualizzati dati relativi a un periodo di un anno, un mese o un periodo di pianificazione. Per modificare il periodo e l'intervallo temporale visualizzato in ciascuna riga, fare clic su **Anno**, **Mese**, **Settimana** o **Periodo di pianificazione** nell'elenco a discesa **Periodo**. Prima di aggiornare la visualizzazione viene chiesto di salvare eventuali modifiche non ancora salvate.
- Se si seleziona **Settimana**, è possibile precisare ulteriormente l'intervallo temporale di ogni riga selezionando una **granularità** di 15, 30 o 60 minuti.
- Per passare a un'altra settimana utilizzare i [controlli di selezione della data](#) standard.

### Menu Tempo improduttivo

Il menu a discesa **Tempo improduttivo** contiene un elenco di tempi improduttivi:

<b>Totale generale</b>	Una statistica di sola lettura; il tempo improduttivo aggregato per il target selezionato.
<b>Totale pianificato</b>	Una statistica di sola lettura; il tempo improduttivo pianificato aggregato per il target selezionato.
<b>Totale non pianificato</b>	Una statistica di sola lettura; il tempo improduttivo non pianificato aggregato per il target selezionato.

#### Importante

Nel menu **Tempo improduttivo** vengono visualizzate le statistiche di sola lettura per

la voce selezionata nel riquadro **Oggetti**. Se la voce è un'attività, nel menu sono riportati i tempi improduttivi del **gruppo stati schedulazione** associati all'attività. Se la voce è un'attività multisito, nel menu sono riportati i tempi improduttivi del **gruppo stati schedulazione** associati alle attività secondarie.

## Utilizzo della griglia

Nella griglia sono presenti colonne in cui sono visualizzate le statistiche seguenti:

<b>Settimana/Intervallo ottimizzato</b>	Consente di identificare l'intervallo di date o gli intervalli ottimizzati su questa riga  (L'etichetta della colonna e il contenuto dipendono dall'intervallo di date e dalla granularità selezionati in precedenza).
<b>[Giorni o Date]</b>	Se si seleziona l'intervallo di date <b>Mese</b> , in ogni gruppo di colonne vengono indicate le statistiche per un giorno intero.  Se si seleziona l'intervallo di date <b>Settimana</b> , in ogni gruppo di colonne viene indicato un giorno.  (La durata dell'intervallo ottimizzato dipende dalla granularità selezionata in precedenza).
<b>[Totali settimanali]</b>	Se si seleziona l'intervallo di date <b>Settimana</b> , le colonne a destra mostrano i totali settimanali per le statistiche visualizzate.

### Suggerimento

È possibile copiare e incollare i dati tra griglia e foglio di calcolo.

## Gestione dei dati sui tempi improduttivi della previsione principale

È possibile utilizzare i seguenti pulsanti della barra degli strumenti **Azioni** (gli stessi comandi sono inoltre contenuti nel menu **Azioni**):

---

Icona	Nome	Descrizione
	<b>Pulitura</b>	Apri la finestra <b>Pulitura previsione principale</b> , nella quale è possibile rimuovere informazioni dalla <b>Previsione principale</b> per le date e le attività selezionate.

---

# Visualizzazione Grafici della previsione principale

Utilizzare la visualizzazione **Grafici** per rappresentare i dati della **previsione principale** in un grafico a linee e in una tabella contenente valori di previsione. Vedere l'immagine della barra degli strumenti qui e la [descrizione dei pulsanti](#) riportata di seguito.



## Apertura della visualizzazione Grafici

Per aprire la visualizzazione **Grafici**:

1. Nel menu **Home** della barra degli strumenti, selezionare **Previsioni**.
2. Nel menu **Previsioni** della barra degli strumenti, selezionare **Previsione principale**.
3. Nel menu **Previsione principale** della barra degli strumenti, selezionare **Grafici**.
4. Nell'albero **Oggetti**, selezionare un'**attività**, un'**attività multisito**, un **sito**, un'**unità operativa** o un'**impresa**.

Sopra una tabella, viene visualizzato un grafico contenente le stesse statistiche e i controlli che consentono di impostare le proprietà di visualizzazione dei dati per i grafici e la tabella.

## Impostazione delle proprietà di visualizzazione dei dati e dell'intervallo di date

Utilizzare i seguenti controlli per personalizzare la visualizzazione dei dati nel grafico e nella tabella:

- **Elenco a discesa *Periodo***—Modificare l'intervallo di tempo del grafico e della griglia selezionando **Anno**, **Mese**, **Periodo di pianificazione**, **Settimana** o **Giorno**.
- **Elenco a discesa *Granularità***—Specificare gli incrementi (granularità) nella visualizzazione dei dati selezionandoli in questo menu. Le opzioni disponibili dipendono dalla selezione nell'elenco a discesa **Periodo**:
  - Se si seleziona **Anno**: **Mensile**, **Settimanale** o **Giornaliero**.
  - Se si seleziona **Mese**: **Settimanale** o **Giornaliero**.
  - Se si seleziona **Periodo di pianificazione**: **Settimanale** o **Giornaliero**.

- Se si seleziona **Settimana: 15** (minuti), **30** (minuti), **60** (minuti) o **giornaliera**.
- Se si seleziona **Giorno: 15** (minuti), **30** (minuti) o **60** (minuti).
- **Elenco a discesa *Mostra statistiche***—Consente di specificare quali dati si desidera visualizzare nel grafico e nella tabella. Selezionare una delle seguenti opzioni: **Volume interazioni, TMG, Volume interazioni e TMG, Personale calcolato, Personale richiesto, Personale calcolato e richiesto o Personale calcolato e calcolato con più competenze**. Le colonne nella tabella vengono visualizzate in base alla statistica selezionata.
- Utilizzare i **controlli di selezione della data standard** (nella parte superiore destra della finestra) per passare a un'altra settimana nell'intervallo di date della **previsione principale**.

## Letture dei dati

Il grafico mostra le statistiche, le date, il periodo e la granularità selezionati in alto. Sull'asse verticale sono indicate le unità. Se vengono rappresentate graficamente più statistiche, sugli assi verticali destro e sinistro vengono visualizzate unità diverse per le due statistiche.

Nella **Legenda**, in basso, sono identificati i colori utilizzati nel grafico per rappresentare le singole statistiche, gli eventi o i dati storici. La **Legenda** assume un aspetto diverso in base alle statistiche selezionate in alto. Gli eventi speciali sono rappresentati da indicatori sul grafico.

## Pulitura, calcolo e opzioni

È possibile utilizzare i seguenti pulsanti della barra degli strumenti (gli stessi comandi sono inoltre contenuti nel menu **Azioni**):

Icona	Nome	Descrizione
	<b>Pulitura</b>	Aprire la finestra <b>Pulitura previsione principale</b> nella quale è possibile rimuovere informazioni dalla <b>Previsione principale</b> per le date e le attività selezionate.
	<b>Usa attività multisito</b>	Controlla se nel calcolo delle informazioni aggregate eseguito da WFM Web sono incluse attività multisito. È possibile fare clic su questo pulsante, solo se viene prima selezionata un' <b>attività multisito</b> , un' <b>unità operativa</b> o un' <b>impresa</b> nell' <b>albero Oggetti</b> .  Se si imposta questo pulsante su <b>Attivato</b> , WFM mantiene l'ultima selezione— nella visualizzazione corrente e per tutte le altre visualizzazioni che

---

Icona	Nome	Descrizione
		contengono attività multisito.— In questo modo non è più necessario fare clic sul pulsante ogni volta che si desidera visualizzare i dati per l'attività multisito selezionata.
	<b>Opzioni</b>	Apri la finestra di dialogo <b>Opzioni</b> , nella quale è possibile personalizzare ulteriormente il grafico.

## Opzioni per i grafici della previsione principale

Utilizzare la finestra di dialogo **Opzioni** per personalizzare l'aspetto della **visualizzazione Grafici della previsione principale**:

1. Selezionare una statistica nell'elenco a discesa **Mostra statistiche**.
2. Fare clic su **Opzioni** nella barra degli strumenti.

Verrà visualizzata una delle versioni seguenti della finestra di dialogo **Opzioni**, a seconda della statistica selezionata.

- Fare clic sul collegamento relativo all'argomento della Guida elencato nella tabella. Verrà visualizzata una spiegazione delle opzioni disponibili per la data statistica nella finestra **Opzioni**.

Statistica selezionata	Argomento della Guida relativo alla finestra di dialogo Opzioni corrispondente
<b>Volume interazioni</b>	Opzioni della visualizzazione Grafici (VI)
<b>TMG</b>	Opzioni della visualizzazione Grafici (TMG)
<b>Volume interazioni e TMG</b> (non disponibile nella visualizzazione <b>Grafici dei dati storici</b> )	Opzioni della visualizzazione Grafici (VI e TMG)
<b>Personale richiesto</b> (non disponibile nella visualizzazione <b>Grafici dei dati storici</b> )	Opzioni della visualizzazione Grafici (personale)
<b>Personale calcolato</b> (non disponibile nella visualizzazione <b>Grafici dei dati storici</b> )	Opzioni della visualizzazione Grafici (personale)
<b>Personale calcolato e richiesto</b> (non disponibile nella visualizzazione <b>Grafici dei dati storici</b> )	Opzioni della visualizzazione Grafici (personale)

---

## Finestra Pulitura previsione principale

Utilizzare la finestra **Pulitura previsione principale**, se è necessario rimuovere informazioni dalla **previsione principale** per date e attività specifiche.

### Avviso

Con questa funzione vengono eliminati tutti i dati salvati relativi all'intervallo di date e alle attività selezionati. Genesys consiglia di non utilizzare la funzione di **pulitura della previsione principale**, a meno che non sia assolutamente necessario. Se è necessario rimuovere i dati dalla **previsione principale**, Genesys consiglia di estrarre prima i dati in uno scenario di previsione (con la **Pubblicazione guidata previsione**) e/o di eseguire un backup del database WFM (con WFM Database Utility).

Per rimuovere le informazioni dalla **previsione principale**:

1. Nel riquadro delle **date di inizio e di fine**, selezionare l'intervallo di date per il quale si desidera rimuovere i dati, utilizzando i controlli per la **selezione di date** standard.
2. Nell'elenco **Attività**, selezionare le attività per le quali si desidera eliminare le informazioni di previsione.  
È possibile espandere le unità operative per visualizzare i rispettivi siti ed espandere i siti per visualizzare le attività. È possibile selezionare più attività di vari siti.
3. Fare clic su **OK** per rimuovere le informazioni della **previsione principale** specificate oppure su **Annulla** per chiudere la finestra senza modificare la **previsione principale**.

---

## Dati storici

Le viste nei dati storici sono:

<b>Volumi dei dati storici</b>	Visualizza i <b>volumi di interazioni</b> e <b>TMG</b> per i dati storici importati in WFM o acquisiti automaticamente da WFM Data Aggregator.
<b>Grafici dei dati storici</b>	Visualizza le statistiche scelte, utilizzando grafici a linee e una tabella, per i dati storici importati in WFM o acquisiti automaticamente da WFM Data Aggregator.

Per aprire queste visualizzazioni:

1. Nel menu **Home** della barra degli strumenti, selezionare **Previsioni**.
2. Nel menu **Previsioni** della barra degli strumenti, selezionare **Dati storici**.
3. Nel menu **Dati storici** della barra degli strumenti, selezionare **Volumi** o **Grafici**.
4. Nell'albero **Oggetti**, selezionare un'**attività**, un'**attività multisito**, un **sito**, un'**unità operativa** o un'**impresa**.

# Visualizzazione Dati storici Volumi

La visualizzazione **Volumi** consente di visualizzare volumi di interazioni nell'ambito di dati storici importati o acquisiti. Nella visualizzazione sono disponibili **controlli per la selezione di date** standard e una griglia in cui sono mostrate statistiche per giornate o intervalli ottimizzati. Vedere l'immagine della barra degli strumenti qui e la **descrizione dei pulsanti** riportata di seguito.



## Apertura della visualizzazione Volumi

Per aprire la visualizzazione **Volumi**:

1. Nel menu **Home** della barra degli strumenti, selezionare **Previsioni**.
2. Nel menu **Previsioni** della barra degli strumenti, selezionare **Dati storici**.
3. Nel menu **Dati storici** della barra degli strumenti, selezionare **Volumi**.
4. Nell'albero **Oggetti**, selezionare un'**attività**, un'**attività multisito**, un **sito**, un'**unità operativa** o un'**impresa**.

Sopra una tabella, viene visualizzato un grafico contenente le stesse statistiche e i controlli che consentono di impostare le proprietà di visualizzazione dei dati per i grafici e la tabella.

## Impostazione delle proprietà di visualizzazione dei dati e dell'intervallo di date

Utilizzare i seguenti controlli per personalizzare la visualizzazione dei dati nel grafico e nella tabella:

- **Elenco a discesa *Periodo***—Modificare l'intervallo di tempo del grafico e della griglia selezionando **Anno**, **Mese** o **Settimana**. Se si seleziona **Settimana**, è possibile precisare ulteriormente l'intervallo temporale di ciascuna riga selezionando **15**, **30** o **60** (minuti) nell'elenco a discesa **Granularità**.
- **Elenco a discesa *Mostra statistiche***—Specificare quali dati si desidera visualizzare nel grafico e nella tabella selezionando una delle opzioni seguenti: **Volume interazioni**, **TMG**, **Volume interazioni e TMG**.
- **Caselle di controllo *Mostra colonne***—Visualizzare (o nascondere) colonne di dati nella tabella selezionando o deselezionando le caselle di controllo **Volume**, **Volume %** e **TMG**.
- Utilizzare i **controlli di selezione della data standard** (nella parte superiore destra della finestra) per passare a un'altra settimana nell'intervallo di date della **previsione principale**.

## Letture dei dati

Nella tabella sono presenti colonne in cui vengono visualizzate le statistiche seguenti:

<b>Settimana/Intervallo ottimizzato</b>	Consente di identificare l'intervallo di date o gli intervalli ottimizzati su questa riga (l'etichetta della colonna e il contenuto dipendono dall' <b>intervallo di date</b> e dalla <b>granularità</b> selezionati in precedenza).
<b>[Giorni o Date]</b>	<p>Se si seleziona l'<b>intervallo di date Mese</b>, in ogni gruppo di colonne vengono indicate le statistiche per un giorno intero.</p> <p>Se si seleziona l'intervallo di date <b>Settimana</b>, ogni gruppo di colonne indica una data, la riga superiore mostra i totali giornalieri e ogni riga sottostante mostra le statistiche relative a un intervallo ottimizzato della data.</p> <p>La durata dell'intervallo ottimizzato dipende dalla <b>granularità</b> selezionata in precedenza.</p>
<b>VI</b>	Mostra il volume di interazioni previsto per ogni giorno o intervallo ottimizzato.
<b>% VI</b>	Esprime in percentuale il volume di interazioni totale del giorno.
<b>TMG</b>	Mostra il tempo medio di gestione.
<b>Totali settimanali</b>	Se si seleziona l' <b>intervallo di date Mese</b> , in queste colonne vengono mostrati i totali o le medie settimanali delle statistiche relative a VI, % VI e TMG.

### Suggerimento

È possibile copiare e incollare i dati tra griglia e foglio di calcolo. Prima di eseguire questa operazione, deselezionare la casella di controllo **% volume** per nascondere la colonna **% VI**.

## Per modificare i totali settimanali

Se il periodo selezionato è **Anno** o **Mese**, è possibile fare clic nella cella **Totali settimanali** e modificarne i valori. I valori giornalieri visualizzati nella stessa riga vengono modificati automaticamente in modo che il nuovo **Totale settimanale** venga ridistribuito in base alla distribuzione originale del volume per ogni giorno della settimana. Questa funzionalità risulta utile in presenza di settimane nelle quali si ritiene che il volume verrà aumentato ma durante le quali, giorno dopo giorno, si elabora la previsione che il volume raggiungerà lo stesso livello della previsione originale.

## Opzioni di salvataggio e calcolo

È possibile utilizzare i seguenti pulsanti della barra degli strumenti (gli stessi comandi sono inoltre contenuti nel menu **Azioni**):

Icona	Nome	Descrizione
	<b>Salva</b>	<p>Salva le modifiche apportate ai dati.</p> <p>Viene visualizzato il pulsante <b>Salva</b> nella barra degli strumenti e nel menu <b>Azioni</b>, solo se l'utente è autorizzato a modificare i dati storici. Per impostare tale autorizzazione:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Nel modulo <b>Configurazione</b>, selezionare <b>Ruoli &gt; Privilegi ruolo</b>.</li> <li>2. Nella visualizzazione <b>Privilegi dei ruoli di previsione</b>, selezionare la casella di controllo <b>Modifica dati storici</b>.</li> <li>3. Fare clic su <b>Salva</b>.</li> </ol>
	<b>Salva come modello</b>	<p>Apri la finestra di dialogo <b>Salva come modello</b> in cui è possibile salvare dati storici sotto forma di modello di previsione.</p> <p>Quando si salvano dati storici <b>VI</b> o <b>TMG</b> come modello per un'attività multisito, vengono salvati solo i dati dell'attività multisito e non la somma delle attività sottostanti.</p>
	<b>Usa attività multisito</b>	<p>Controlla se nel calcolo delle informazioni aggregate eseguito da WFM Web sono incluse attività multisito. È possibile fare clic su questo pulsante, solo se viene prima selezionata un'<b>attività multisito</b>, un'<b>unità operativa</b> o un'<b>impresa</b> nell'albero <b>Oggetti</b>.</p> <p>Se si imposta questo pulsante su <b>Attivato</b>, WFM mantiene l'ultima selezione— nella visualizzazione corrente e per tutte le altre visualizzazioni che contengono attività multisito.— In questo modo non è più necessario fare clic sul pulsante ogni volta che si desidera visualizzare i dati per l'attività multisito selezionata.</p>

---

## Ricerca guidata eventi

Icona	Nome	Descrizione
	<b>Trova eventi</b>	Fare clic su questo pulsante (oppure scegliere <b>Trova eventi</b> dal menu <b>Azioni</b> ) per cercare eventi speciali nei dati storici utilizzando la <b>Ricerca guidata eventi</b> .

## Ricerca guidata eventi

La procedura **Ricerca guidata eventi** consente di cercare tra i dati storici i periodi di tempo che costituiscono un'anomalia. Ad esempio: si supponga che il giorno 24 maggio 2008, tra le 20 e le 21, il TMG fosse superiore del 500% alla norma per l'intervallo orario preso in considerazione. Si tratta di un'anomalia all'interno dei dati storici e la procedura **Ricerca guidata eventi** consente di individuarla.

1. Per visualizzare questa finestra di dialogo, aprire la visualizzazione **Volumi dati storici**.

2. Fare clic sul pulsante **Trova eventi**  oppure selezionare **Trova eventi** nel menu **Azioni**.

3. Utilizzare i controlli seguenti per definire la ricerca:

<i>Pulsanti di opzione</i> <b>Cerca</b>	Consentono di definire gli indicatori. Selezionare <b>VI</b> per cercare eventi che hanno influenzato il <b>volume delle interazioni</b> . Selezionare <b>TMG</b> per cercare eventi che hanno influenzato il <b>tempo medio di gestione</b> .
<b>Pulsanti di opzione</b> <i>Cerca con granularità</i>	Consentono di definire l'ambito della ricerca. Selezionare <b>Giornaliero</b> per cercare nei dati giornalieri. Selezionare <b>Orario</b> per cercare nei dati orari.
<b>Campi</b> <i>Data inizio e Data fine</i>	Consentono di definire i limiti della ricerca. Immettere o selezionare una <b>Data inizio</b> e una <b>Data fine</b> . La ricerca verrà eseguita tra la data di inizio e la data di fine.
<i>Campo % soglia</i>	Consente di definire i criteri della ricerca. Immettere o selezionare la percentuale di scostamento dai dati storici che consente di identificare l'evento che si desidera trovare. <b>Intervallo</b> : un numero intero positivo inferiore a 1000.  Ad esempio, immettere 500 per cercare un'anomalia che rappresenta almeno il 500% della norma.

## Esecuzione di Ricerca guidata eventi

1. Definire i criteri di ricerca utilizzando i controlli sopra descritti.

2. Fare clic sul pulsante **Trova eventi** (o su **Annulla** per abbandonare la ricerca).  
Una nuova scheda nella parte destra della finestra visualizza le seguenti voci:

- l'elenco

### **Eventi possibili**

- i **pulsanti** Crea sovrapposizione e Crea evento

- 
- l'**elenco** Eventi esistenti
3. Selezionare una voce nell'elenco **Eventi possibili**.
    - Vengono attivati i pulsanti **Crea sovrapposizione** e **Crea evento**.
    - Tutti gli elementi di **sovrapposizioni/eventi** che si verificano nell'intervallo di date dell'**evento possibile** selezionato vengono visualizzati nell'elenco **Eventi esistenti**.  
Adesso è possibile creare una sovrapposizione (e l'evento che deve contenere) oppure creare un evento (e selezionare la sovrapposizione esistente che deve contenerlo).
  4. Selezionare una delle due opzioni seguenti:
    - a. Fare clic sul pulsante **Crea sovrapposizione** per aprire **Creazione guidata nuova sovrapposizione**, in cui è possibile creare una nuova sovrapposizione e specificare i parametri dei relativi eventi nella pagina **Nuovo evento**.
    - b. Fare clic su **Crea evento** per aprire la pagina **Nuovo evento**, in cui è possibile selezionare una sovrapposizione esistente e impostare i parametri degli eventi.

## Elenco Eventi esistenti

Una volta completata l'operazione, la procedura guidata o la pagina viene chiusa e la sovrapposizione/evento appena creata/o viene visualizzata/o nell'elenco **Eventi esistenti**, se la relativa **Data/ora di inizio impatto** si verifica nell'intervallo di date dell'**evento possibile** selezionato.

Altrimenti, la sovrapposizione/evento esiste, ma non viene visualizzata/o.

## Pagina Nuovo evento

Facendo clic sul pulsante **Crea sovrapposizione** o **Crea evento** viene aperta la pagina **Nuovo evento** nella schermata **Trova eventi** (come pagina finale di **Creazione guidata nuova sovrapposizione**).

1. Selezionare le opzioni corrette in questa pagina, ricordando che alcune scelte hanno l'effetto di deselectionare altre impostazioni.
2. Fare clic su **Avanti**.  
Le impostazioni di questa pagina sono le seguenti:

<i>Campo</i> <b>Nome evento</b>	Lettere, numeri e simboli sono tutti accettabili in questo campo. Se si immette il nome di un evento esistente, il nuovo evento viene sovrascritto.
<b>Casella di selezione</b> <i>Data di inizio impatto</i>	Immettere o selezionare la data futura in cui l'evento deve iniziare.
<b>Casella di selezione</b> <i>Data di inizio impatto</i>	Immettere o selezionare l'ora in cui l'evento deve iniziare, alla data specificata nel campo <b>Data di inizio impatto</b> .
<i>Campo</i> <b>Intensità</b>	Consente di immettere l'intensità dell'evento. L'intervallo corrisponde a qualsiasi valore positivo (maggiore di 0), con un massimo di nove cifre e due decimali.
<i>Casella di controllo</i> <b>Ignora dati storici</b>	Selezionare questa casella di controllo, se l'evento deve ignorare i dati storici. Deselezionare la casella di controllo, se si desidera prendere in considerazione i dati storici. Vedere <b>Ignorare i dati storici</b> nell'argomento "Descrizione sovrapposizioni".

---

# Visualizzazione Grafici dei dati storici

Utilizzare la visualizzazione **Grafici** per rappresentare i dati storici in un grafico a linee. Vedere l'immagine della barra degli strumenti qui e la [descrizione dei pulsanti](#) riportata di seguito.



## Apertura della visualizzazione Grafici

Per aprire la visualizzazione **Grafici**:

1. Nel menu **Home** della barra degli strumenti, selezionare **Previsioni**.
2. Nel menu **Previsioni** della barra degli strumenti, selezionare **Dati storici**.
3. Nel menu **Dati storici** della barra degli strumenti, selezionare **Grafici**.
4. Nell'albero **Oggetti**, selezionare un'**attività**, un'**attività multisito**, un **sito**, un'**unità operativa** o un'**impresa**.

## Impostazione di date, statistiche, periodo e granularità

Utilizzare i seguenti controlli per personalizzare la visualizzazione dei dati nel grafico e nella tabella:

- **Elenco a discesa *Periodo***—Modificare l'intervallo di tempo del grafico e della griglia selezionando **Anno**, **Mese**, **Settimana** o **Giorno**.  
Le opzioni visualizzate nell'elenco a discesa **Granularità** dipendono dal valore selezionato nell'elenco a discesa **Periodo**.
- **Elenco a discesa *Mostra statistiche***—Specificare quali dati si desidera visualizzare nel grafico e nella tabella selezionando una delle opzioni seguenti: **Volume interazioni**, **TMG**.
- Utilizzare i **controlli di selezione della data standard** (nella parte superiore destra della finestra) per passare a un'altra settimana nell'intervallo di date della **previsione principale**.

## Lettura del grafico e legenda

Il grafico mostra le statistiche, le date, il periodo e la granularità selezionati. Sull'asse verticale sono indicate le unità.

Nell'area **Legenda**, in basso, sono identificati i colori utilizzati nel grafico per rappresentare le singole

statistiche. L'area **Legenda** assume un aspetto diverso in base alle statistiche selezionate.

## Opzioni di calcolo e filtro

È possibile utilizzare il seguente pulsante della barra degli strumenti **Azioni** (lo stesso comando è inoltre contenuto nel menu **Azioni**):

Icona	Nome	Descrizione
	<p><b>Usa attività multisito</b></p>	<p>Controlla se nel calcolo delle informazioni aggregate eseguito da WFM Web sono incluse attività multisito. È possibile fare clic su questo pulsante, solo se viene prima selezionata un'<b>attività multisito</b>, un'<b>unità operativa</b> o un'<b>impresa</b> nell'albero <b>Oggetti</b>.</p> <p>Se si imposta questo pulsante su <b>Attivato</b>, WFM mantiene l'ultima selezione— nella visualizzazione corrente e per tutte le altre visualizzazioni che contengono attività multisito.— In questo modo non è più necessario fare clic sul pulsante ogni volta che si desidera visualizzare i dati per l'attività multisito selezionata.</p>

---

# Schedulazioni

Leggere gli argomenti di questa pagina per avere una panoramica del modulo Schedulazione. Prima di creare una schedulazione:

1. **Configurare scenari di previsione.**
2. **Creare**, generare e **pubblicare** una previsione di personale per ciascuna attività che si intende schedulare.

## Suggerimento

Un singolo scenario di previsione può contenere previsioni per più attività.

È possibile creare una schedulazione prima della pubblicazione di una previsione, ma molte funzioni della schedulazione (ad esempio, Copertura) non saranno disponibili.

## Utilizzo del modulo Schedulazione

Il modulo **Schedulazione** visualizza le informazioni di schedulazione dell'agente con diversi tipi di tabelle e grafici.

La finestra **Schedulazione** permette di:

- Creare **scenari di schedulazione**, fra cui **scenari di profilo**, utilizzabili per le **offerte di schedulazione**.
- **Generare** la **schedulazione**.
- **Pubblicare** gli scenari di schedulazione nella **schedulazione principale** o estrarli.
- Visualizzare schedulazioni settimanali e giornaliere per i **propri scenari** e per la **schedulazione principale**.
- Eseguire una stima della copertura della schedulazione per gli scenari e per la **schedulazione principale**.
- Rivedere le schedulazioni come richiesto dalle circostanze.
- Creare, visualizzare, modificare, rimuovere ed eseguire il commit delle **modifiche in attesa della schedulazione**.
- Assegnare agenti a **schedulazioni profilo**, se incluse dallo scenario.

---

## Protezione di Schedulazione

A seconda delle impostazioni configurate per il proprio ruolo di protezione, è possibile avere accesso completo o limitato al modulo **Schedulazione**. Vedere [Ruoli](#).

Se non si dispone dell'autorizzazione all'accesso a una determinata funzione di schedulazione, tale funzionalità è disattivata.

## Informazioni sulla schedulazione

Il modulo **Schedulazione** consente di utilizzare il personale nel modo più efficiente, permettendo di modificare le schedulazioni in tempo reale in relazione alle modifiche del carico di lavoro o della disponibilità degli agenti. Il modulo **Schedulazione** crea schedulazioni ottimali basate su agenti effettivi, incorporando eccezioni e preferenze nel processo di schedulazione.

Workforce Management crea schedulazioni ottimali basate sui vincoli lavorativi del sito.

I vincoli comprendono:

- Risorse disponibili con le competenze richieste.
- Requisiti del livello di servizio.
- Contratti di lavoro e criteri lavorativi.
- Preferenze degli agenti.

## Schedulazione del profilo: creazione di schedulazioni senza agenti

La schedulazione del profilo consente di modellare i risultati della schedulazione, senza utilizzare agenti reali.

È possibile creare schedulazioni basate su profili &mdash;definiti dall'utente e in seguito assegnare agenti alle schedulazioni risultanti o creare schedulazioni utilizzando una varietà di agenti reali e profili.

Utilizzare la schedulazione profilo quando si desidera creare una schedulazione prima di assumere gli agenti.

1. Utilizzare WFM Web per definire profili, consistenti in regole contrattuali di lavoro e insiemi di competenze.
2. Utilizzare il modulo **Schedulazione** per creare schedulazioni utilizzando profili idonei al lavoro e alle assunzioni previste.
3. Assegnare gli agenti appena assunti a slot aperti nelle schedulazioni del profilo.

## Suggerimento

Prima di poter pubblicare tali slot di schedulazione nella **schedulazione principale**, è necessario assegnare agenti reali agli slot della schedulazione del profilo.

## Utilizzo della visualizzazione Scenari del modulo Schedulazione

La visualizzazione **Scenari** consente di aprire e utilizzare scenari esistenti. Consente inoltre di creare, modificare o eliminare scenari di schedulazione e di pubblicarli nella **schedulazione principale**.

Per aprire la visualizzazione **Scenari**:

1. Nel menu **Home** della barra degli strumenti, selezionare **Schedulazione**.
2. Nel menu **Schedulazione** della barra degli strumenti, selezionare **Scenari**.

## Utilizzo di altre visualizzazioni dello scenario

Quando si apre uno scenario, il relativo nome diventa un menu nella barra degli strumenti e una voce nel menu Schedulazione. In tale menu sono presenti le seguenti visualizzazioni: **Copertura**, **Settimanale**, **Giornaliera**, **Estesa agente**, **Profili/Offerte**, **Riepilogo** e **Totali gruppi stati**.

Per aprire una visualizzazione dello scenario, selezionarlo nel menu **<scenario\_name>**.

L'apertura di ulteriori scenari causa l'aggiunta dei relativi nomi nel menu **Schedulazione**. Utilizzare il menu **Schedulazione** per alternare i diversi scenari aperti.

Per rimuovere le visualizzazioni di uno scenario dagli elenchi visualizzati, chiudere lo scenario.

## Utilizzo delle visualizzazioni della schedulazione principale

Se si dispone di diritti di accesso alla **schedulazione principale**, è possibile selezionare **Schedulazione principale** nel menu Schedulazione. La **schedulazione principale** diventa un menu nella barra degli strumenti, in cui è possibile selezionare una delle seguenti visualizzazioni di **Schedulazione principale**: **Copertura**, **Settimanale**, **Giornaliera**, **Estesa agente**, **Riepilogo**, **Totali gruppi stati** e **Requisito straordinari**. La visualizzazione **Approvazione modifiche** è disponibile solo se si dispone dell'autorizzazione all'**approvazione di modifiche** in WFM Web.

Per aprire una di queste visualizzazioni della **schedulazione principale**, selezionarla nel menu.

---

## Modifiche della schedulazione in attesa

Se non si dispone dell'autorizzazione di protezione all'**approvazione delle modifiche**, tutte le modifiche effettuate ad uno scenario di schedulazione o alla **schedulazione principale** verranno immesse come in attesa. Ovvero, saranno visibili solo all'autore e non verranno visualizzate nella versione pubblica dello scenario di schedulazione o della **schedulazione principale** finché un utente che dispone di autorizzazione all'**approvazione delle modifiche alla schedulazione principale** non le riesamina e le **approva**.

- Se si pubblica uno scenario di schedulazione nella **schedulazione principale**, le modifiche in attesa non vengono pubblicate.
- Se si estraggono dati dalla **schedulazione principale** in uno scenario, le modifiche in attesa non verranno visualizzate in quest'ultimo.

## Approvazione delle modifiche in attesa

Vi sono vari modi per visualizzare e approvare o respingere modifiche apportate alla schedulazione in attesa. Se le modifiche in attesa sono state create da un altro utente, sarà possibile utilizzare:

- La visualizzazione **Approvazione modifiche schedulazione principale**.

Se le modifiche in attesa non sono state create da un altro utente, sarà possibile utilizzare:

- La visualizzazione **Approvazione modifiche schedulazione principale**.
- La procedura **Esecuzione guidata commit/rollback multiplo**.
- I comandi **Commit** e **Rollback** dei menu di scelta rapida della visualizzazione **Giornaliera dello scenario di schedulazione** e la visualizzazione **Schedulazione principale giornaliera**.
- La funzione di commit automatico di **Inserimento multiplo guidato** e di **Eliminazione multipla guidata**.

## Scenari di schedulazione

Utilizzare la **visualizzazione Scenari** del modulo Schedulazione per creare nuovi scenari o modificare uno scenario di schedulazione esistente. Quando si apre uno scenario, il relativo nome diventa un menu nella barra degli strumenti e un'opzione del menu **Schedulazione**. Nel menu **<scenario\_name>**, è quindi possibile selezionare le seguenti visualizzazioni:

Copertura	Confronta la copertura di personale con i dati delle previsioni (personale calcolato e richiesto). Gli intervalli ottimizzati in cui il personale è insufficiente o in eccesso sono evidenziati.
Settimanale	Visualizza una tabella riepilogativa settimanale delle ore pagate totali, degli orari di inizio e fine lavoro e dei nomi dei turni per gli agenti e/o i profili di un sito.
Giornaliera	<p>Visualizza i dettagli della schedulazione relativi a un periodo di 24 o 36 ore e permette la modifica delle schedulazioni di uno o più agenti.</p> <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px; margin: 5px 0;"> <p><b>Importante</b></p> <p>Per eseguire il commit delle modifiche (visualizzabili solo dall'utente che le ha apportate) non è necessario disporre dell'autorizzazione di protezione <b>Approva modifiche</b>, come avviene invece per la <b>schedulazione principale</b>. Sarà possibile eseguire il rollback o rimuovere le proprie modifiche in attesa.</p> </div> <p>È possibile visualizzare le modifiche in attesa nella visualizzazione <b>settimanale</b>, <b>giornaliera</b> ed <b>estesa dell'agente</b>.</p>
Estesa agente	Visualizza la schedulazione di un solo agente per una settimana del periodo di pianificazione della schedulazione.
Profili/Offerte	Assegna agenti reali agli slot della schedulazione di profili.
Riepilogo	Visualizza il livello di servizio e le statistiche correlate, relativi allo scenario.
Totali gruppi stati	Presenta i <b>totali dei gruppi di stati di schedulazione</b> per i <b>gruppi stati schedulazione</b> configurati.

Per aprire le visualizzazioni di uno scenario, effettuare una selezione nel sottomenu: Fare clic su

**Chiudi**  per chiuderla.

### Importante

Durante la visualizzazione e l'eliminazione di scenari di **schedulazione**, vengono

applicare alcune restrizioni:

- È necessario che gli utenti abbiano accesso ad almeno un **sito** nello scenario di **schedulazione** per visualizzarlo.
- È necessario che gli utenti abbiano accesso a tutti i **siti** nello scenario di **schedulazione** per eliminare lo scenario.

Per ulteriori informazioni su queste restrizioni, vedere la descrizione dell'opzione di configurazione *MSARestrictAccess* nel *Manuale per l'amministratore di Workforce Management*. Le impostazioni di questa opzione determinano il livello di accesso degli scenari di **schedulazione** come descritto in precedenza.

## Visualizzazione Scenari

Utilizzare la visualizzazione **Scenari di schedulazione** per aprire e utilizzare gli scenari di schedulazione esistenti e nuovi.

Questa visualizzazione consente di creare, modificare o eliminare scenari di schedulazione e di pubblicarli nella **schedulazione principale**.

### Apertura della visualizzazione Scenari

Per aprire la visualizzazione Scenari:

1. Nel menu **Home** della barra degli strumenti, selezionare **Schedulazione**.
2. Nel menu **Schedulazione** della barra degli strumenti, selezionare **Scenari**.  
**Viene visualizzata la tabella Scenari (un elenco) nella parte superiore del riquadro Dati.**

### Apertura di uno scenario

Per aprire uno scenario, fare doppio clic su di esso o selezionarlo e fare clic sull'icona **Apri**  .

Quando la visualizzazione **Scenari** è attiva, nel riquadro **Oggetti** vengono visualizzate le seguenti opzioni:

<b>Scenari personali</b>	Visualizza gli scenari creati dall'utente.
<b>Scenari condivisi</b>	Visualizza gli scenari condivisi creati da altri utenti. È possibile visualizzarli solo se si dispone dell'autorizzazione <b>Accesso scenari condivisi</b> . Vedere i diritti di accesso di protezione in <b>Ruoli</b> .
<b>Altri scenari</b>	Visualizza (se si dispone dei diritti di accesso appropriati) scenari non condivisi creati da altri utenti.

Per selezionare un'opzione:

- fare clic su di essa. La selezione richiama gli scenari corrispondenti nella **tabella Scenari**.

### Lettura della tabella Scenari

La tabella **Scenari** viene visualizzata in alto a destra nella finestra di WFM Web for Supervisors. Nelle righe vengono visualizzati gli scenari che corrispondono alla selezione effettuata nell'albero **Oggetti**.

Nelle colonne (tutte ordinabili eccetto **Commenti** e **Data di fine estesa** vengono visualizzate le informazioni seguenti per ciascuno scenario:

<b>Nome</b>	Nome dello scenario.
<b>Data inizio, Data fine</b>	Date di inizio e fine per la schedulazione nello scenario. <b>Intervallo:</b> da 1 a 6 settimane.
<b>Data di fine estesa</b>	<p>Specifica il periodo di tempo, a partire dalla <b>previsione</b> correntemente pubblicata, che verrà utilizzato per calcolare il fabbisogno medio di personale per la schedulazione. Ad esempio: la schedulazione copre solo il periodo di tempo compreso tra la <b>data di inizio</b> e la <b>data di fine</b>, ma i dati di <b>previsione</b> utilizzati per calcolare le esigenze di personale per la schedulazione sono basati sul periodo di tempo che intercorre tra la <b>data di inizio</b> e la <b>data di fine estesa</b>.</p> <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px; margin-top: 10px;"> <p>Suggerimento</p> <p>È accettabile che i dati di <b>previsione</b> coprano un periodo di tempo più breve rispetto a quello definito nel campo <b>Data di fine estesa</b>.</p> </div>
<b>Proprietario</b>	Nome dell'utente che ha creato lo scenario.
<b>Condiviso</b>	Un segno di spunta indica che lo scenario è condiviso, una casella vuota indica che lo scenario non è condiviso.
<b>Commenti</b>	Commenti immessi dall'utente che ha creato o modificato lo scenario.

Per popolare il riquadro **Dati** con i dettagli dello scenario:

- Fare clic su una riga nella tabella **Scenari**.

## Modifica di uno scenario

Per modificare uno scenario:

- Fare doppio clic sullo scenario nella tabella **Scenari**. In alternativa, fare clic sulla riga nella tabella **Scenari**, quindi fare clic su **Apri**.

I controlli descritti **di seguito** sono disponibili se l'utente è il proprietario dello scenario o dispone dei diritti di accesso appropriati.

## Creazione e gestione degli scenari

È possibile utilizzare i seguenti pulsanti della barra degli strumenti (gli stessi comandi sono inoltre

contenuti nel menu **Azioni**):

Icona	Nome	Descrizione
	<b>Nuovo</b>	Apri la <b>Creazione guidata nuovo scenario di schedulazione</b> .
	<b>Crea in base a...</b>	Apri la <b>Creazione guidata nuovo scenario di schedulazione</b> . I dati delle pagine della procedura guidata vengono copiati dallo scenario evidenziato al momento della selezione di questa icona.
	<b>Apri</b>	Apri lo scenario selezionato dalla tabella <b>Scenari</b> . È quindi possibile modificarne le proprietà mediante il riquadro <b>Dati</b> .
	<b>Chiudi</b>	Chiude lo scenario aperto, chiedendo se si desidera salvare i dati non salvati.
	<b>Pubblica</b>	Apri la <b>Pubblicazione guidata scenario</b> che consente di trasferire informazioni schedulazione tra lo scenario selezionato e la <b>schedulazione principale</b> .
	<b>Elimina</b>	Elimina lo scenario selezionato. Include una conferma.
	<b>Segna come condiviso, Segna come non condiviso</b>	Modifica lo stato di condivisione dello scenario selezionato.
	<b>Filtra</b>	Visualizza la <b>finestra di dialogo Filtri stati</b> , utilizzabile per controllare gli <b>stati</b> visualizzati. Gli <b>stati sono descritti di seguito</b> .
	<b>Ordina</b>	Apri la finestra di dialogo Ordine, che consente di ordinare per <b>nome, proprietario, condivisione, ora di creazione, ora dell'ultima modifica, data di inizio scenario o data di fine scenario</b> . È possibile applicare l'ordinamento crescente o decrescente.

## Proprietà scenario—Scheda Dati

Per aprire i controlli seguenti:

- Fare clic sulla scheda **Dati** nella parte inferiore destra del riquadro **Proprietà scenario**.

<b>Nome</b>	Fare clic all'interno per modificare il nome dello scenario.
<b>Data inizio, Data fine</b>	Visualizzano le date di inizio e fine dello scenario.
<b>Data di fine estesa</b>	Visualizza la data finale estesa dello scenario.
<b>Proprietario</b>	Visualizza il nome del creatore dello scenario.
<b>Condiviso</b>	Solo per visualizzazione; un segno di spunta indica che lo scenario è condiviso, una casella vuota indica che lo scenario non è condiviso.
<b>Creato, Modificato</b>	Visualizza la data di creazione originale dello scenario e la data dell'ultima modifica.
<b>Previsione</b>	Visualizza lo scenario di previsione associato o PRINCIPALE (se è associata la <b>schedulazione principale</b> ).
	Fare clic su questo pulsante per visualizzare un menu di scelta rapida con un <b>elenco di scenari di previsione</b> , quindi selezionare la voce sulla quale basare la creazione della prossima schedulazione. La tabella elenca tutti gli scenari di previsione che è possibile selezionare e sui quali basare la prossima schedulazione. La prima opzione è PRINCIPALE.  Questo elenco non è modificabile e contiene le seguenti colonne per ciascuno scenario di previsione incluso nell'elenco: <b>Nome, Data inizio, Data fine, Proprietario, Condiviso e Commenti</b> .
<b>Commenti</b>	Fare clic all'interno per immettere o modificare commenti sullo scenario.
<b>Salva</b>	Fare clic su questo pulsante per salvare le modifiche apportate al nome dello scenario e/o ai commenti. Disattivato se non sono state apportate modifiche.
<b>Annulla</b>	Fare clic su questo pulsante per annullare le modifiche, ripristinando il nome e/o i commenti precedenti dello scenario. Disattivato se non sono state apportate modifiche.

## Proprietà scenario—Scheda Stati

Per visualizzare una tabella contenente le informazioni seguenti, fare clic sulla scheda **Stati** nella parte inferiore destra del riquadro **Proprietà scenario**. La tabella contiene le seguenti colonne:

<b>Sito</b>	Visualizza il sito coperto da questo scenario.
<b>Stato</b>	Per tutti i valori possibili e le relative definizioni, vedere la tabella <b>Valori della colonna Stato</b> riportata di seguito.
<b>Inizio dell'offerta</b>	Data di inizio delle offerte per questo scenario,

	definita nella <b>Procedura guidata espressione offerte</b> . (Esclusiva per gli scenari d'offerta).
<b>Fine dell'offerta</b>	Data di fine delle offerte per questo scenario, definita nella <b>Procedura guidata espressione offerte</b> . (Esclusiva per gli scenari d'offerta).
<b>Gerarchia utilizzata</b>	Sistema gerarchico utilizzato per lo scenario, definito nella finestra di dialogo <b>Assegnazione automatica schedulazioni</b> . (Esclusiva per gli scenari d'offerta).
<b>Ultimo pubblicato</b>	Data e ora in cui lo scenario è stato pubblicato l'ultima volta nella <b>schedulazione principale</b> .

## Valori della colonna Stato

Questa tabella definisce i valori possibili per la colonna **Stato**.

<b>Nuovo</b>	Lo scenario è appena stato creato e per esso non sono ancora state create schedulazioni.
<b>Importato</b>	Questo scenario è stato importato dalla <b>schedulazione principale</b> .
<b>Schedulato</b>	Per questo scenario è stata creata una schedulazione.
<b>Schedulati con profili</b>	Per questo scenario sono state create schedulazioni contenenti agenti profilo.
<b>Profili assegnati</b>	Per questo scenario sono state create schedulazioni contenenti agenti profilo e ad ogni schedulazione con un agente profilo è assegnato un agente effettivo.
<b>Pubblicato</b>	Questo scenario è stato pubblicato nella <b>schedulazione principale</b> .
<b>Scenario Procedura offerte in attesa</b>	Per questo scenario sono definite una finestra di offerta e gli agenti, ma la data corrente è precedente alla data di inizio della finestra di offerta. (Esclusiva per gli scenari d'offerta).
<b>Procedura offerte aperta</b>	Questo scenario è attualmente aperto alle offerte. (Esclusiva per gli scenari d'offerta).
<b>Offerta chiusa</b>	Questo scenario è attualmente chiuso alle offerte. (Esclusiva per gli scenari d'offerta).

---

# Creazione guidata nuovo scenario di schedulazione

Utilizzare la **Creazione guidata nuovo scenario di schedulazione** per creare un nuovo scenario di schedulazione:

1. Sulla barra degli strumenti della visualizzazione **Scenari di schedulazione** fare clic sul pulsante **Nuovo**.  
Verrà visualizzata la prima schermata della **Creazione guidata nuovo scenario di schedulazione**, **Parametri generali**.
2. Immettere le informazioni necessarie in ogni schermata, quindi fare clic su **Avanti**.

## Suggerimento

- Se si fa clic su **?** in qualsiasi schermata, viene aperta una pagina della **Guida** in cui sono spiegate le opzioni relative a quella schermata.
- Facendo clic su **Indietro** si torna alla schermata precedente, in caso sia necessario ricontrollare i dati immessi.

3. Fare clic su **Fine**.  
Lo scenario verrà creato.

Nella visualizzazione **Scenari di schedulazione** sarà possibile selezionare **Scenari personali** per caricare lo scenario nella tabella **Scenari**.

# Nuovo scenario di schedulazione: Parametri generali

Per compilare la prima schermata della Creazione guidata nuovo scenario di schedulazione, ovvero **Parametri generali**:

1. Nella casella di testo **Nome** immettere un nome per lo scenario di schedulazione.
2. Se si desidera rendere disponibile lo scenario ad altri utenti di WFM, selezionare la casella di controllo **Condiviso**.
3. Se si desidera che il nuovo scenario sia basato su uno scenario già esistente, selezionare lo scenario esistente dall'elenco a discesa **In base a**.  
Per creare schedulazioni con impostazioni utilizzate di frequente, è utile basare il nuovo scenario su uno scenario esistente. Le date, le attività e gli agenti (reali, virtuali e di profilo) vengono ripresi dallo scenario di origine e applicati al nuovo scenario. Sarà in seguito possibile modificare questi parametri.
4. Nel campo **Data inizio** immettere (o selezionare) la data di inizio dello scenario.  
È possibile immettere direttamente le date nel campo, utilizzare i pulsanti a freccia in giù e in su per modificare la data visualizzata o fare clic sul pulsante a destra per visualizzare il calendario.

## Importante

Se l'impostazione WeekStartDay è stata specificata in **Proprietà dell'unità operativa**, il primo giorno della settimana dello scenario deve corrispondere a tale impostazione. In caso contrario lo scenario avrà inizio il primo giorno della settimana determinato in base alle impostazioni internazionali del sistema operativo in uso.

5. Nel campo **Data fine** immettere (o selezionare) la data di fine dello scenario. Il periodo di tempo massimo compreso tra **data di inizio** e **data di fine** è di 42 giorni (6 settimane).

## Importante

È necessario creare lo scenario in unità di una settimana. Se ad esempio la schedulazione inizia di lunedì, deve terminare di domenica. Le schedulazioni devono durare almeno una settimana e non oltre sei settimane. In WFM Web vengono sempre rispettati i vincoli sui periodi della schedulazione, se per il sito si utilizza un periodo di schedulazione, a prescindere dal numero di settimane dello scenario.

6. Nel campo **Data di fine estesa** immettere (o selezionare) la data di fine estesa dello scenario, se necessario.

## Importante

Valore predefinito: la data di fine dello scenario. Questo valore è utile quando si crea uno scenario di schedulazione per le offerte (per configurare le offerte, utilizzare la **visualizzazione Profili/Offerte**). Modificare questo valore manualmente per specificare una data finale estesa per lo scenario e per specificare che la

schedulazione sarà valida per un periodo di tempo maggiore (massimo 6 mesi).

**Data di fine estesa**, ad esempio, potrebbe definire un intero trimestre, ovvero —3 mesi. La **data di inizio** e la **data di fine** potrebbero definire un periodo di una settimana a disposizione degli agenti per esprimere offerte. Nel momento in cui lo scenario della schedulazione venisse pubblicato nella **schedulazione principale**, la schedulazione di una settimana verrebbe ripetuta per l'intero trimestre.

È inoltre possibile utilizzare questo valore per estendere una schedulazione non di offerta per agenti reali allo stesso modo: creare una schedulazione di 1-6 settimane che si ripeta per un periodo di tempo maggiore. Quando si pubblica questo scenario di schedulazione nel futuro, è possibile, se lo si desidera, richiedere che WFM sovrascriva voci del **calendario**, quali giornate di astensione dal lavoro, astensione dal lavoro ed eccezioni.

7. Facoltativo: immettere un testo nel campo **Commenti**.
8. Facoltativo: Selezionare la casella di controllo **Usa dati di previsione dello scenario di previsione** per specificare che la schedulazione sarà creata in base a uno scenario di previsione, anziché sulla **previsione principale**.  
Se si seleziona questa casella di controllo, la prossima schermata di procedura guidata sarà la finestra di dialogo **Seleziona scenario di previsione**.
9. Fare clic su **Avanti** per passare alla schermata successiva.

---

## Nuovo scenario di schedulazione: Selezione scenario di previsione

In **Creazione guidata nuovo scenario di schedulazione**, selezionare uno scenario di previsione dall'elenco per specificare che la prossima schedulazione sarà creata in base a questo scenario.

Questo elenco non è modificabile e contiene le seguenti colonne per ciascuno scenario di previsione incluso nell'elenco: **Nome**, **Data inizio**, **Data fine**, **Proprietario**, **Condiviso** e **Commenti**.

### Importante

È possibile accedere a questa finestra di dialogo anche facendo clic sul pulsante

 visualizzato accanto al campo **Previsione** nella visualizzazione **Scenari di schedulazione**. In tal caso, la prima voce dell'elenco è PRINCIPALE, a indicare che la schedulazione sarà creata in base alla **previsione principale** pubblicata.

# Nuovo scenario di schedulazione: Selezione attività

Per compilare la schermata **Selezione attività** della Creazione guidata nuovo scenario di schedulazione:

1. Selezionare tutte le attività che si desidera includere nella schedulazione.
2. Nell'elenco delle **attività** è possibile espandere le unità operative per visualizzarne i siti ed espandere i siti per visualizzarne le attività.

## Suggerimento

È possibile selezionare tutte le attività che si desiderano oppure aggiungerne in un secondo momento, ma solo per i siti selezionati in questa schermata. Se è stata selezionata l'opzione **Utilizza dati di previsione da scenario di previsione** nella schermata **Parametri generali** di questa procedura guidata e se è stato selezionato uno scenario di previsione nella schermata **Selezione scenario di previsione**, tutte le attività dello scenario di previsione vengono selezionate automaticamente in questa schermata.

3. Facoltativo: Selezionare la casella di controllo **Filtra ulteriormente agenti per contratti** per attivare la [pagina Filtra per contratti](#), che appare successivamente se attivata.
4. Fare clic su **Avanti** per passare alla schermata successiva.

## Convalida di giorno inizio settimana

WFM applica le regole di convalida seguenti:

- Se si selezionano attività da due UO con giorni di inizio settimana diversi, viene visualizzato il seguente messaggio di avviso:  
*Non è possibile creare lo scenario della schedulazione per le unità operative selezionate perché hanno giorni di inizio settimana diversi. È necessario selezionare UO con lo stesso giorno di inizio settimana per continuare.*
- Se si selezionano UO con lo stesso giorno di inizio settimana, ma si seleziona una data di inizio scenario che non è il primo giorno della settimana, il seguente messaggio di avviso viene visualizzato e non sarà possibile continuare:  
*La data di inizio scenario selezionata non corrisponde al giorno di inizio settimana dell'unità operativa selezionato, <nome giorno settimana>. Tornare alla pagina precedente e selezionare la data di inizio appropriata.*

I controlli della selezione data di **Creazione guidata nuovo scenario di schedulazione** utilizzano le impostazioni internazionali e non tentano di imporre il giorno di inizio settimana.

# Nuovo scenario di schedulazione: Filtra per contratti

Questa pagina in Creazione guidata nuovo scenario di schedulazione appare solo se nella schermata **Seleziona attività** è stata selezionata la casella di controllo **Filtra ulteriormente per contratti**.

1. Selezionare uno o più contratti dall'albero, che include unità operative, **siti e contratti**.

## Importante

L'albero visualizza solo i contratti inclusi nello scenario al momento della creazione e, per impostazione predefinita, tutti i contratti corrispondenti alle attività selezionate nella schermata **Seleziona attività** risultano selezionati

2. Fare clic su **Avanti** per passare alla schermata successiva.

# Nuovo scenario di schedulazione: Aggiungi agenti

Per compilare la schermata **Aggiungi agenti** della Creazione guidata nuovo scenario di schedulazione:

1. Selezionare gli agenti che si desidera includere nello scenario.  
Nell'elenco **Agenti** è possibile espandere le **unità operative** per visualizzarne i siti ed espandere i siti per visualizzarne gli agenti. Nell'elenco sono indicati solo gli agenti che presentano le competenze necessarie per le attività selezionate nella schermata **Seleziona attività**.
2. Per inserire nel nuovo scenario i dati delle schedulazioni di origine (selezione del campo **In base a**), selezionare la casella di controllo **Copia schedulazioni**.
3. Per inserire un'eccezione, un'astensione dal lavoro o una giornata di astensione dal lavoro accordate, selezionare la casella di controllo **Inserisci voci di calendario per eccezione, astensione dal lavoro e giornata astensione dal lavoro accordate**.

## Suggerimento

È possibile inserire più voci. Questa casella di controllo viene tuttavia attivata solo in presenza delle condizioni seguenti:

- Lo scenario che si sta creando è basato su uno scenario esistente.
- La casella **Copia schedulazioni** è selezionata.

4. Fare clic su **Avanti** per passare alla schermata successiva.

# Nuovo scenario di schedulazione: Aggiungi agenti profilo

Nella schermata **Aggiungi agenti profilo basati su agenti reali** di Creazione guidata nuovo scenario di schedulazione, gli agenti profilo sono agenti *generici* che vengono creati omettendo preferenze ed eccezioni.

## Informazioni sulla schedulazione con profili

È possibile creare scenari di schedulazione utilizzando una varietà di agenti reali e profili. È inoltre possibile creare scenari di schedulazione in base a profili definiti dall'utente e in seguito assegnare agenti alle schedulazioni risultanti. Per istruzioni in merito vedere la visualizzazione [Profili scenario](#).

Quando si utilizzano i profili, si genera uno scenario di schedulazione che comprende schedulazioni aperte. Per schedulazione aperta si intende la schedulazione alla quale non sono stati assegnati agenti. È possibile inserire agenti nelle schedulazioni aperte utilizzando i criteri desiderati (l'elenco di agenti qualificati viene filtrato automaticamente in base alla schedulazione selezionata).

Gli agenti sono visualizzati in un albero situato all'interno di una tabella, con queste colonne:

- **Agenti:** nome di ogni agente.
- **Presenti:** il numero di profili agente, basati sull'agente reale e già presenti nello scenario. Questo numero è di sola lettura.
- **Aggiungi:** selezionare la casella di controllo in questa colonna per aggiungere il profilo dell'agente allo scenario. Deselezionare la casella di controllo per non aggiungere il profilo. In alternativa, è possibile selezionare una singola casella di controllo per qualsiasi *ramo* dell'albero di —unità operativa, sito o team—per selezionare tutte le voci al suo interno.

Per aggiungere agenti profilo basati su agenti reali nello stesso team degli agenti reali:

1. Selezionare o deselezionare le singole caselle di controllo corrispondenti agli agenti, secondo necessità.

### Suggerimento

Un agente profilo eredita il contratto e l'insieme di competenze dell'agente reale selezionato, ma lo slot della schedulazione dell'agente profilo non viene assegnato a questo o a qualsiasi altro agente reale. Utilizzare gli agenti profilo quando si crea uno scenario di offerte. Vedere l'argomento [Configurazione di uno scenario di offerta](#), nella sezione **Offerte di schedulazione**.

2. Selezionare o deselezionare la casella di controllo **Posiziona agenti profilo, basati su agenti reali, nei rispettivi team**.
3. Fare clic su **Avanti** per passare alla schermata successiva.

---

# Nuovo scenario di schedulazione: Aggiungi profili

Per compilare la schermata finale **Aggiungi profili** della Creazione guidata nuovo scenario di schedulazione:

1. Espandere e/o far scorrere l'elenco **Profili** per selezionare il numero di ogni tipo di profilo **Contratto** che si desidera includere in questo scenario.  
È possibile espandere le unità operative per visualizzarne i siti ed espandere i siti per visualizzarne i profili. Nell'elenco sono indicati solo i profili che presentano le competenze necessarie per le attività selezionate nella schermata **Seleziona attività**.
2. Modificare, se necessario, il numero delle volte che ogni profilo può essere incluso nello scenario.
3. Fare clic su **Fine**.  
Il nuovo scenario verrà salvato e la visualizzazione **Scenari di schedulazione** verrà ripristinata.

## Aggiungi profili e Aggiungi agenti profilo

Viene ora spiegata la differenza tra i profili visualizzati in questa schermata e i profili visualizzati nella **schermata precedente**:

- Nella schermata **Aggiungi agenti profilo** precedente, è possibile selezionare *agenti profilo*. In tal modo lo scenario di schedulazione includerà schedulazioni aperte basate su agenti ipotetici simili, a livello di insieme di competenze e **contratto**, agli agenti di cui si seleziona il profilo.
- Nella schermata **Aggiungi profili**, si selezionano i *profili*. Un profilo è basato su un **contratto** ed è definito da una serie di una o più competenze e di livelli di competenza necessari affinché un agente corrisponda al profilo stesso. Durante la creazione di una schedulazione, è possibile includere qualsiasi combinazione di agenti reali, agenti profilo e profili.

---

# Finestra di dialogo Creazione schedulazione

La finestra di dialogo **Creazione schedulazione** viene visualizzata dopo aver fatto clic su **Fine** in **Creazione guidata schedulazione**. Questa finestra di dialogo visualizza l'avanzamento della creazione della schedulazione e le informazioni di base relative allo scenario di schedulazione creato.

La sezione **Informazioni schedulazione** contiene informazioni relative alla schedulazione, ad esempio i siti inclusi nella creazione, il numero di giorni nello scenario di schedulazione, il numero di agenti e la data di inizio della schedulazione.

La sezione **Avanzamento creazione** contiene informazioni sullo stato, ad esempio l'ora di inizio, il tempo trascorso e lo **stato corrente**, indicando la modalità di avanzamento della creazione. Una volta creata la schedulazione, la voce **Stato corrente** passa a **Operazione completata** ed è possibile visualizzare qualsiasi messaggio generato durante il processo di creazione della schedulazione. Il numero di messaggi viene visualizzato nella sezione inferiore della finestra di dialogo. Altre informazioni in questa sezione includono il numero di iterazioni della schedulazione, **l'intervallo conteggio agenti** minimo, massimo e probabile utilizzato nella creazione della schedulazione.

Facendo clic su uno dei tre pulsanti nella finestra di dialogo **Creazione schedulazione**, è possibile eseguire le seguenti azioni:

- **Visualizza messaggi**—Consente di aprire la finestra di dialogo **Visualizza messaggi**. Questo pulsante viene attivato solo se la creazione della schedulazione ha generato messaggi.
- **Interrompi e salva**—Questo pulsante viene attivato solo se si seleziona l'opzione **Ottimizza profili** dopo che l'applicazione ha creato la prima schedulazione valida (vedere **Parametri creazione schedulazione**). Talvolta, l'applicazione continua a creare schedulazioni aggiuntive al fine di creare una schedulazione ottimale. Per accelerare il processo di creazione della schedulazione, è possibile interrompere il processo e salvare gli ultimi risultati. Tuttavia, ciò può causare la creazione di schedulazioni meno ottimali.
- **Chiudi**—Consente di chiudere la finestra di dialogo **Creazione schedulazione**.

## Visualizzazione Copertura dello scenario

Utilizzare la visualizzazione Copertura dello scenario per confrontare la copertura di personale di una schedulazione con i dati del personale previsto (calcolato e richiesto). Vedere l'immagine della barra degli strumenti qui e la [descrizione dei pulsanti](#) riportata di seguito.



I grafici e le tabelle rappresentano la copertura di ogni giorno della settimana selezionata, unitamente ai totali dell'intera settimana e dello scenario. Gli intervalli ottimizzati con **personale in eccesso** o **insufficiente** sono visualizzati con colori che li contraddistinguono.

### Apertura della visualizzazione Copertura dello scenario

Per aprire la visualizzazione **Scenari**:

1. Nel menu **Home** della barra degli strumenti, selezionare **Schedulazione**.
2. Nel menu **Schedulazione** della barra degli strumenti, selezionare **Scenari**. Viene visualizzata la tabella **Scenari di schedulazione**.
3. Aprire uno scenario facendo doppio clic sul nome nell'elenco all'interno della tabella o selezionando il nome e facendo clic su **Apri** . Viene visualizzato il nome dello scenario come menu nella barra degli strumenti.

Per aprire la visualizzazione **Copertura** dello scenario:

4. Nel menu **scenario\_name** nella barra degli strumenti, selezionare **Copertura**.
5. Nel riquadro **Oggetti**, selezionare una singola **unità operativa**, un singolo **sito** all'interno di un'unità operativa, un'**attività multisito**, un **gruppo di attività** o una singola **attività** all'interno di un sito.

### Utilizzo delle tabelle e dei grafici giornalieri

La visualizzazione **Copertura** riporta le seguenti informazioni relative ai giorni della settimana:

<b>Grafici</b>	Contengono informazioni sulla copertura di ogni giornata, con un punto dati per ogni intervallo ottimizzato. Selezionare un'opzione nel <b>menu a discesa Tipo di grafico</b> per visualizzare il personale calcolato, il personale richiesto o entrambi (avanzato). Un grafico vuoto indica un sito chiuso o
----------------	---

	l'assenza di attività schedulate per la giornata.
<b>Tabelle</b>	Riportano i totali relativi all'eccedenza o all'insufficienza di personale per ogni giornata, con riferimento al personale calcolato <b>e/o richiesto</b> . <b>Sull'ottimizzazione della schedulazione possono influire vincoli contrattuali e altri parametri configurati.</b>
<b>Legenda</b>	Spiega il significato dei colori utilizzati nei grafici.

## Lettura della tabella Totali

Nella tabella **Totali** (a destra nella parte inferiore) sono riportati i totali relativi all'eccedenza o all'insufficienza di personale per la settimana selezionata e per l'intero scenario di schedulazione, con riferimento al personale calcolato e/o richiesto.

## Personalizzazione della visualizzazione Copertura dello scenario

Per personalizzare i dati di copertura della schedulazione, utilizzare i controlli seguenti (ubicati nella parte superiore del riquadro di lavoro):

### Tipo di grafico

Selezionare il tipo di **grafico** da visualizzare:

<b>Avanzate</b>	Nei grafici sono rappresentati sia i dati del personale calcolato, sia quelli del personale richiesto. Le informazioni calcolate sono rappresentate tramite un grafico ad aree in cui figurano i dati relativi all'eccedenza/insufficienza di personale, mentre il personale richiesto è rappresentato tramite un grafico a linee.
<b>Calcolato</b>	Il grafico rappresenta le informazioni calcolate con i dati relativi all'eccedenza/insufficienza di personale.
<b>Richiesto</b>	Il grafico rappresenta le informazioni relative al personale richiesto con i dati relativi all'eccedenza/insufficienza di personale.

### Data

Per passare alle altre settimane dell'intervallo di date dello scenario, utilizzare i **controlli di selezione della data** standard.

## Pulsanti della barra degli strumenti

È possibile utilizzare i pulsanti della **barra degli strumenti** (gli stessi comandi sono inoltre contenuti nel menu **Azioni**) per:

Icona	Nome	Descrizione
	<b>Usa attività multisito</b>	<p>Controlla se nel calcolo delle informazioni aggregate eseguito da WFM Web sono incluse attività multisito. È possibile fare clic su questo pulsante, solo se viene prima selezionata un'<b>attività multisito</b>, un'<b>unità operativa</b> o un'<b>impresa</b> nell'albero <b>Oggetti</b>.</p> <p>Se si imposta questo pulsante su <b>Attivato</b>, WFM mantiene l'ultima selezione— nella visualizzazione corrente e per tutte le altre visualizzazioni che contengono attività multisito.— In questo modo non è più necessario fare clic sul pulsante ogni volta che si desidera visualizzare i dati per l'attività multisito selezionata.</p>
	<b>Pubblica</b>	Utilizzare la procedura <b>Pubblicazione guidata schedulazione</b> per pubblicare una parte dello scenario selezionato nella <b>schedulazione principale</b> o per estrarre una parte della <b>schedulazione principale</b> nello scenario selezionato.
	<b>Aggiungi/rimuovi elementi dello scenario</b>	Apri la procedura <b>Aggiunta/Rimozione guidata elementi dello scenario</b> , che consente di aggiungere o rimuovere attività e agenti per lo scenario della schedulazione corrente.
	<b>Crea schedulazione</b>	Apri la procedura <b>Creazione guidata schedulazione</b> , che consente di creare una schedulazione completa per il sito selezionato.
	<b>Rigenera schedulazione</b>	Apri la procedura <b>Rigenerazione guidata schedulazione</b> , nella quale è possibile modificare e rigenerare le schedulazioni, lasciando eventualmente intatte le schedulazioni degli agenti modificate dall'ultima creazione/rigenerazione.
	<b>Convalida schedulazione</b>	Apri la <b>finestra Visualizza messaggi</b> , che contiene un elenco di avvisi di schedulazione per un sito selezionato. Gli avvisi

Icona	Nome	Descrizione
	<b>Chiudi</b>	Chiude lo scenario aperto, chiedendo se si desidera salvare i dati non salvati.

## Modalità di calcolo dell'eccedenza e dell'insufficienza di personale

Tutti gli intervalli ottimizzati possono essere soggetti a un'insufficienza o eccedenza di personale. In WFM, queste condizioni vengono calcolate valutando la **copertura** a fronte della **previsione**.

- **Personale insufficiente**—Il valore della **previsione** è maggiore di quello della **copertura**, gli agenti in servizio sono troppo pochi.
- **Personale in eccesso**—Il valore della **previsione** è minore di quello della **copertura**, gli agenti in servizio sono troppi.

### Importante

*Copertura* è una stima del contributo degli agenti alle attività presentate e viene visualizzata nel formato (hh: mm). I contributi si basano sulle attività schedulate degli agenti per ogni intervallo temporale e su tutte le voci schedulate che influiscono sulle attività di un intervallo, quale una pausa che interessa solo in parte un intervallo.

I totali vengono calcolati sommando l'eccedenza/carenza di personale per tutte le attività in un determinato intervallo di tempo, dato che i valori dell'eccedenza/carenza di personale si riferiscono a un intervallo ottimizzato.

# Visualizzazione Settimanale dello scenario

Utilizzare la visualizzazione **Settimanale dello scenario** per visualizzare una tabella riepilogativa delle ore pagate totali, degli orari di inizio e fine lavoro e dei nomi dei turni. La tabella mostra le informazioni per uno scenario selezionato e per gli agenti e/o i profili selezionati.

È possibile selezionare gli agenti in diversi siti contemporaneamente, ma tutti i siti devono essere all'interno della stessa unità operativa. Vedere la barra degli strumenti qui e la [descrizione dei pulsanti](#) la descrizione dei pulsanti riportata di seguito.



La visualizzazione **Settimanale dello scenario** consente di visualizzare tabelle riepilogative delle ore pagate totali, degli orari di inizio e fine lavoro o dei nomi dei turni per il periodo di pianificazione della schedulazione. Per ulteriori informazioni, vedere [Modalità](#).

## Apertura della visualizzazione Settimanale dello scenario

Per aprire la visualizzazione Scenari:

1. Nel menu **Home** della barra degli strumenti, selezionare **Schedulazione**.
2. Nel menu **Schedulazione** della barra degli strumenti, selezionare **Scenari**. Viene visualizzata la tabella **Scenari di schedulazione**.
3. Aprire uno scenario facendo doppio clic sul nome nell'elenco all'interno della tabella o selezionando il nome e facendo clic su **Apri** . Viene visualizzato il nome dello scenario come menu nella barra degli strumenti.

Per aprire la visualizzazione **Settimanale** dello scenario:

4. Nel menu **scenario\_name** della barra degli strumenti, selezionare **Settimanale**.
5. Nel riquadro **Oggetti**, selezionare gli elementi appropriati nell'albero **Agenti** (in alto) o nell'albero **Attività** (in basso). WFM seleziona quindi le voci corrispondenti nell'altro albero.

È possibile espandere le unità operative per visualizzare i relativi siti ed espandere i siti per visualizzare i relativi team e agenti. È possibile selezionare più siti, team e agenti, ma una sola unità operativa.

Se per questo sito sono stati creati agenti profilo durante la generazione della schedulazione, tali profili sono visualizzati in un team **Profili**.

6. Fare clic su **Recupera dati** per inserire i dati relativi agli agenti selezionati nella **tabella** della visualizzazione **Settimanale**.

## Utilizzo della tabella

La tabella della visualizzazione **Settimanale** contiene righe riguardanti ogni agente o profilo selezionato nell'albero **Oggetti**. Se a destra è visualizzata una barra di scorrimento, è possibile utilizzarla per visualizzare altri agenti.

La tabella comprende le seguenti colonne:

<b>[Espandi/Comprimi]</b>	In modalità <b>Periodo di pianificazione</b> , nella prima colonna sono disponibili i <b>controlli di espansione e compressione</b> , utilizzabili per visualizzare o nascondere i dettagli della schedulazione settimanale di ogni agente o profilo.
<b>Team</b>	In questa colonna è indicato il team di ogni agente o profilo.
<b>Agente</b>	Nelle due colonne è visualizzata un'icona che rappresenta il contratto e quindi il nome dell'agente o del profilo.
<b>[Date inizio settimana]</b>	In modalità <b>Periodo di pianificazione</b> , se si visualizzano le informazioni relative all'agente, le righe sotto il nome di ogni agente o profilo indicano la data di inizio di ciascuna settimana dello scenario.
<b>[Giorni settimana]</b>	<p>In queste celle sono visualizzate le informazioni relative alla schedulazione dell'agente per ogni giorno della settimana, per tutte le settimane dello scenario. Il contenuto delle celle corrisponde alla selezione effettuata nell'elenco a discesa <b>Mostra dati per</b>.</p> <p>Se per l'agente non è schedulato alcun turno, la cella contiene <b>Giornata di astensione dal lavoro</b>, il nome di un tipo di astensione per giornata intera, il <b>&lt;turno&gt;</b> (per ore lavorative schedulate senza turni) oppure un nome di eccezione (per eccezioni della giornata intera schedulate).</p> <p>La presenza di un'icona nella cella corrispondente a un giorno della settimana indica se la schedulazione dell'agente è stata modificata.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Se la schedulazione dell'agente per la giornata in questione è stata assegnata durante la schedulazione o la rischedulazione, non sarà presente alcuna icona.</li> <li>• Se la giornata dell'agente è stata modificata dopo la schedulazione o la rischedulazione, sarà visualizzata l'icona di una matita grigio chiaro.</li> <li>• Se la giornata dell'agente è stata assegnata per negoziazione o scambio, viene visualizzata l'icona dello scambio.</li> <li>• Se vi sono modifiche in attesa per le quali non è ancora stato eseguito il commit, viene</li> </ul>

	<p>visualizzata l'icona con il <b>triangolo rosso rovesciato</b>.</p> <p>Se sono state apportate più modifiche, l'icona rappresenta lo stato più recente.</p>
<b>Totali settimanali</b>	Mostra le ore pagate totali dell'agente o del profilo per la settimana visualizzata.
<b>Totali periodo lungo (pianificazione)</b>	Visualizza le ore pagate totali dell'agente o del profilo per il periodo di pianificazione della schedulazione. La durata e la data di inizio del periodo vengono impostate nella scheda <b>Criteri &gt; Contratti &gt; Impostazioni sito</b> .

La caselle **Totali settimanali** e **Totali periodo** sotto la tabella riportano, rispettivamente, il totale generale delle ore pagate del periodo di pianificazione o settimanali per tutti gli agenti selezionati.

Se in **Proprietà dell'unità operativa** è stata specificata l'impostazione WeekStartDay, il primo giorno della settimana è quello specificato in WeekStartDay. In caso contrario, il primo giorno della settimana è quello specificato nelle impostazioni internazionali del sistema operativo.

## Personalizzazione della visualizzazione Settimanale dello scenario

Per personalizzare la **tabella** visualizzata, utilizzare i controlli ubicati nella parte superiore del riquadro di lavoro:

### Mostra dati per

Selezionare da questo elenco a discesa le voci che si desidera visualizzare nelle celle della tabella relativa ai singoli giorni:

<b>Totale ore pagate</b>	Ore totali pagate della giornata.
<b>Ore di inizio/fine</b>	Orari di inizio e fine lavoro degli agenti.
<b>Nomi di stato di turno o di schedulazione</b>	Nomi di turni assegnati ad agenti o di altri stati per la giornata intera.

### Modalità

Selezionare una **Settimana** o **Periodo di pianificazione** dall'elenco a discesa **Modalità**. Nella tabella vengono visualizzati i dati relativi al periodo selezionato. Se non sono stati configurati periodi di pianificazione della schedulazione o se nel riquadro **Oggetti** è selezionato più di un sito, l'opzione **Periodo di pianificazione** non sarà disponibile.

## Modalità del periodo di pianificazione dello scenario

Nella modalità **Periodo di pianificazione scenario** sono visualizzate le schedulazioni dell'intero periodo di pianificazione, anche se l'intervallo dello scenario è più breve del numero di settimane comprese nel periodo di pianificazione o se l'intervallo di date ricade sul limite fra due periodi di pianificazione diversi.

In questi casi, il tipo di intervallo di date visualizzato è contraddistinto da diverse tonalità di bianco e grigio.

Legenda dei colori del periodo di pianificazione:

- **Bianco**—Indica le date che ricadono sia entro il periodo dello scenario sia entro il periodo di pianificazione.
- **Grigio chiaro**—Indica le date che ricadono entro il periodo dello scenario ma esulano dal periodo di pianificazione.
- **Grigio**—Indica le date che esulano dal periodo dello scenario ma ricadono entro il periodo di pianificazione.
- **Grigio scuro**—Indica le date che esulano sia lo scenario e il periodo di pianificazione.

## Ordinamento e filtraggio dei dati della schedulazione

È possibile utilizzare i seguenti pulsanti della barra degli strumenti **Azioni** (questi comandi sono inoltre presenti nel menu **Azioni**) per personalizzare ulteriormente la **tabella** visualizzata:

<b>Opzioni</b>	Viene aperta la <b>finestra di dialogo Opzioni</b> , che consente di personalizzare la visualizzazione includendo le colonne <b>Gerarchia agente</b> e <b>Nome sito</b> .
<b>Filtra</b>	Viene utilizzato per applicare filtri alle informazioni visualizzate in base alle attività e ai tipi di contratto. Impostando un nuovo filtro, la visualizzazione si aggiorna immediatamente.
<b>Ordina</b>	Viene aperta la <b>finestra di dialogo Ordinamento</b> che consente di ordinare i dati per nome, proprietario, condivisione, ora di creazione, ora dell'ultima modifica, data di inizio scenario o data di fine scenario. È possibile applicare l'ordinamento crescente o decrescente.

## Ricerca di un agente

Per trovare un agente specifico nella visualizzazione **Settimanale dello scenario**:

1. Per cercare agenti particolari nella tabella, selezionare **Trova** nel menu **Modifica** o premere CTRL + F. Viene aperta la finestra di dialogo **Trova agenti**. È possibile eseguire la ricerca per nome o cognome.
2. Specificare il nome dell'agente, o solo una parte, quindi fare clic su **OK**.

La visualizzazione Settimanale mostra i turni per visualizzare la riga della tabella relativa all'agente selezionato.

## Barra degli strumenti: modifica della schedulazione

È possibile utilizzare i seguenti pulsanti della barra degli strumenti **Azioni** (o i comandi del menu **Azioni**) per modificare lo scenario della schedulazione visualizzato:

Icona	Nome	Descrizione
	<b>Pubblica</b>	Utilizzare la procedura <b>Pubblicazione guidata schedulazione</b> per pubblicare una parte dello scenario selezionato nella schedulazione principale o per estrarre una parte della schedulazione principale nello scenario selezionato.
	<b>Aggiungi/Rimuovi elementi dello scenario</b>	Apri la procedura di <b>Aggiunta/Rimozione guidata elementi dello scenario</b> , che consente di aggiungere o rimuovere attività e agenti per lo scenario della schedulazione corrente.
	<b>Crea schedulazione</b>	Apri la procedura <b>Creazione guidata schedulazione</b> , che consente di creare una schedulazione completa per il sito selezionato.
	<b>Rigenera schedulazione</b>	Apri la procedura <b>Rigenerazione guidata schedulazione</b> , nella quale è possibile modificare e rigenerare le schedulazioni, lasciando eventualmente intatte le schedulazioni degli agenti modificate dall'ultima creazione/ rigenerazione.
	<b>Rigenera schedulazione giornaliera</b>	Apri la procedura <b>Rigenerazione guidata schedulazione giornaliera</b> che consente di rigenerare la schedulazione giornaliera per un periodo di tempo o giorno specifico per un sito, team o agente.
	<b>Convalida schedulazione</b>	Apri la <b>finestra Visualizza messaggi</b> , che contiene un elenco di avvisi di schedulazione per un sito selezionato. Gli avvisi sono visibili solo se è già stata creata una schedulazione per questo scenario e si è scelto di

Icona	Nome	Descrizione
	<b>Chiudi</b>	salvare gli eventuali avvisi generati. Chiude lo scenario aperto, chiedendo se si desidera salvare i dati non salvati.
	<b>Opzioni</b>	Aprire la finestra di dialogo <b>Opzioni</b> , che consente di selezionare/deselezionare le colonne Gerarchia agente e Nome sito.
	<b>Filtra</b>	Aprire la finestra di dialogo <b>Filtra</b> , che consente di applicare filtri alle informazioni visualizzate in base alle attività e ai tipi di contratto. Impostando un nuovo filtro, la visualizzazione si aggiorna immediatamente.
	<b>Ordina</b>	Aprire la finestra di dialogo <b>Ordinamento</b> . Qui è possibile ordinare le schedulazioni per Nome sito, Nome team, Contratto, Nome agente (nome o cognome) o Gerarchia agente. È quindi possibile ordinare gli agenti per Nome o Cognome, nonché l'intero elenco in ordine crescente o decrescente. L'opzione  Suggerimento <b>Gerarchia agente</b> ordina le voci in modo inverso, a causa dei limiti imposti dall'ordinamento multiplo dovuti al nome e alla posizione gerarchica dell'agente.
	<b>Scambia</b>	Aprire la procedura <b>Scambio guidato schedulazioni agenti</b> , che consente di scambiare le schedulazioni di due agenti.
	<b>Inserisci vari</b>	Aprire la procedura <b>Inserimento multiplo guidato</b> , che consente di aggiungere varie voci contemporaneamente allo scenario.
	<b>Elimina vari</b>	Aprire la procedura <b>Eliminazione multipla guidata</b> , che consente di rimuovere varie voci contemporaneamente dallo scenario.
	<b>Commit/rollback multiplo</b>	Aprire la procedura <b>Esecuzione guidata commit/rollback multiplo</b> , che consente di inserire nello

---

Icona	Nome	Descrizione
		scenario della schedulazione le modifiche in attesa o di rimuoverle, riportando lo scenario alle impostazioni precedenti.
	<b>Meeting Scheduler</b>	Apri <b>Meeting Scheduler</b> , che consente di schedulare le riunioni in scenari già creati per gli agenti selezionati.

# Visualizzazione Giornaliera dello scenario

Utilizzare la visualizzazione **Giornaliera** per gestire i dettagli di schedulazione per agenti e profili, per uno scenario selezionato in un giorno specifico. Vedere l'immagine della barra degli strumenti qui e la [descrizione dei pulsanti](#) riportata di seguito.



Se nella scheda **Prestazioni** della finestra di dialogo **Opzioni** è stata selezionata la casella di controllo **Mostra informazioni sulle prestazioni**, in questa finestra sono visualizzati anche i dati relativi alle prestazioni in forma di grafico. Se è stata deselezionata la casella di controllo **Visualizzazione giornaliera**, i dati sono visibili anche in una tabella.

In questa visualizzazione è possibile modificare gli elementi di schedulazione dei singoli agenti o profili, nonché inserire elementi di schedulazione per più agenti e/o profili.

## Apertura della visualizzazione Giornaliera

Per aprire la visualizzazione **Scenari**:

1. Nel menu **Home** della barra degli strumenti, selezionare **Schedulazione**.
2. Nel menu **Schedulazione** della barra degli strumenti, selezionare **Scenari**. Viene visualizzata la tabella [Scenari di schedulazione](#).
3. Aprire uno scenario facendo doppio clic sul nome nell'elenco all'interno della tabella o selezionando il nome e facendo clic su **Apri** . Viene visualizzato il nome dello scenario come menu nella barra degli strumenti.

Per aprire la visualizzazione **Giornaliera** dello scenario aperto:

1. Nel menu scenario\_namenella barra degli strumenti, selezionare **Giornaliera**.
2. Nel riquadro **Oggetti**, selezionare gli elementi appropriati nell'albero **Agenti** (in alto) o nell'albero **Attività** (in basso); WFM seleziona quindi gli elementi corrispondenti nell'altro albero.

### Suggerimento

Per la visualizzazione **giornaliera** della schedulazione, è selezionata una destinazione delle prestazioni predefinita. Per cambiare la selezione, vedere [Destinazione dei dati delle prestazioni](#).

3. Fare clic su **Recupera dati** per visualizzare il grafico delle **prestazioni giornaliero** (se si è scelto di visualizzarlo) e la griglia di schedulazione.

## Impostazione del fuso orario

Nel menu a discesa situato nella parte superiore destra della visualizzazione, selezionare il **fuso orario** che WFM deve utilizzare per visualizzare i dati in grafici e tabelle.

## Utilizzo della griglia

La visualizzazione **Giornaliera** contiene una griglia con una riga per agente e i seguenti campi e controlli. È possibile ordinare le voci per colonne, quali sito, team, contratto, agente, trasporto condiviso, straordinari, ore pagate, ore totali e ora di inizio, facendo clic sull'intestazione della colonna.

<b>Visualizzazione</b> Agenti schedulati'	Indicatore che mostra il numero di agenti visualizzati (in base alla selezione nell'albero <b>Oggetti</b> ).
<b>Visualizzazione</b> Schedulazioni modificate'	Indicatore che mostra il numero di agenti le cui schedulazioni sono state modificate in questa visualizzazione e non ancora salvate.
<i>Casella di controllo</i> <b>Vista giornata intera</b>	Selezionare la casella di controllo <b>Vista giornata intera</b> per far sì che nella griglia <b>Giornaliera</b> sia visualizzata la giornata intera. Se si deselecta la casella di controllo, nella griglia vengono visualizzati ulteriori dettagli.
<b>Data:</b> <i>selettori</i>	Questi controlli sono <b>selettori della data</b> standard.
<b>!</b> <i>Colonna &amp;Messaggi e avvisi</i>	<p>In questa colonna sono contenute icone che forniscono informazioni sulle schedulazioni degli agenti.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Un'icona con la matita verde indica voci di schedulazione modificate ma non ancora salvate.</li> <li>• Un'icona con la matita rossa indica una voce che ha generato un errore (le condizioni di errore sono più gravi di quelle di avviso).</li> <li>• Un'icona con la matita grigio chiaro indica che la giornata dell'agente è stata modificata dopo la schedulazione o la rischedulazione.</li> <li>• L'icona dello scambio indica che la giornata dell'agente è stata assegnata per negoziazione o scambio.</li> <li>• Un'icona gialla indica una voce che ha generato un avviso e per la quale è stata selezionata l'opzione <b>Risolvi in seguito</b>.</li> <li>• Se vi sono modifiche in attesa, per le quali non è ancora stato eseguito il commit, viene</li> </ul>

	<p>visualizzata l'icona con il triangolo rosso rovesciato.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Per ogni giorno della schedulazione che contiene una voce di calendario accordata, vengono visualizzate un'icona che rappresenta un agente e una casella di controllo rossa (se l'opzione <b>Mostra agenti con schema di rotazione accordato e schedato</b> o qualsiasi altra preferenza del calendario è selezionata nella <b>finestra di dialogo Opzioni</b>).</li> </ul> <p>Per visualizzare i dettagli dei messaggi e risolvere le voci non salvate, fare doppio clic su un'icona gialla o rossa.</p>
<b>Colonna Sito</b>	In questa colonna viene indicato il sito assegnato a ciascun agente.
<b>Colonna Team</b>	In questa colonna è indicato il team a cui ogni agente è assegnato.
<b>Colonna Contratto</b>	In questa colonna viene indicato il contratto assegnato a ciascun agente. Nella colonna viene visualizzata l'icona del contratto  .
<b>Colonna Agente</b>	In questa colonna è indicato il nome di ogni agente.
<b>Colonna Trasporto condiviso</b>	Se visualizzata (mediante la finestra di dialogo <b>Opzioni</b> ), questa colonna mostra l'appartenenza di ciascun agente al <b>gruppo Trasporto condiviso</b> nel giorno selezionato.
<b>Colonna Straordinario</b>	Se visualizzata (mediante la finestra di dialogo <b>Opzioni</b> ), questa colonna mostra la durata degli straordinari di ciascun agente nel giorno selezionato.
<b>Colonna Ore pagate</b>	Se visualizzata (mediante la finestra di dialogo <b>Opzioni</b> ), questa colonna mostra le ore pagate di ciascun agente nel giorno selezionato.
<b>Colonna Ore totali</b>	Se visualizzata (mediante la finestra di dialogo <b>Opzioni</b> ), questa colonna mostra le ore totali di ciascun agente nel giorno selezionato.
<b>Colonna Ora di inizio</b>	Se visualizzata (mediante la finestra di dialogo <b>Opzioni</b> ), questa colonna mostra l'orario di inizio di ciascun agente per il lavoro del giorno selezionato.
 <b>Icona (Dettagli schedulazione accessibili)</b>	Se visualizzata (mediante la finestra di dialogo <b>Opzioni</b> ), è possibile fare clic su questa icona per visualizzare la finestra di dialogo <b>Dettagli schedulazione accessibili</b> che semplifica e organizza i comandi per gli utenti con problemi di vista e le utilità per la lettura dello schermo che questi ultimi utilizzano.
<b>* Colonna (Promemoria)</b>	Se la colonna è visualizzata (mediante la finestra di dialogo <b>Opzioni</b> ), l'asterisco (*) indica che sono stati salvati dei commenti o delle informazioni aggiuntive per l'agente e il giorno della

	<p>schedulazione indicati.</p> <p>Fare doppio clic sulla cella di una colonna per <b>visualizzare o modificare il promemoria</b>.</p>
<b>Colonna</b> <i>[Intervalli ottimizzati]</i>	<p>Questa colonna indica le voci di schedulazione dell'agente per ogni intervallo ottimizzato. Per visualizzare maggiori dettagli, <b>deselezionare la casella di controllo Vista giornata intera</b> e/o <b>ridimensionare le colonne</b>.</p> <p>Per apportare modifiche alla schedulazione di un agente, fare clic con il pulsante destro del mouse sull'intervallo ottimizzato da modificare, quindi selezionare il comando dal menu di scelta rapida. Per istruzioni e spiegazioni vedere <b>Modifica delle schedulazioni dei singoli agenti</b>.</p>
<b>[Barra di scorrimento orizzontale]</b>	<p>Viene visualizzata sotto la tabella quando, deselegionando la casella di controllo <b>Vista giornata intera</b>, alcuni intervalli ottimizzati non rientrano più nello spazio della schermata. Scorrere verso destra per visualizzare gli intervalli ottimizzati successivi.</p>
<b>Legenda</b>	<p>Indica il tipo particolare di voce di schedulazione rappresentato da ogni barra colorata.</p>
<i>Campo</i> <b>Dettagli</b>	<p>Se si fa clic sulla riga di un agente, questo campo elenca le attività schedulate dell'agente nel giorno selezionato. Mostra solo ciò che rientra in un'unica riga: le informazioni aggiuntive non vengono visualizzate.</p>

## Personalizzazione della griglia

È possibile visualizzare altri intervalli ottimizzati, ridimensionando alcune colonne a sinistra della tabella. Per i dettagli, vedere la sezione **Introduzione**.

## Ricerca di un agente

Per trovare un agente specifico nella visualizzazione **Giornaliera dello scenario**:

1. È possibile ricercare gli agenti nella tabella, utilizzando la finestra di dialogo **Trova agente**. Per aprirla, selezionare **Trova** nel menu **Modifica** o premere [Ctrl] + F . Viene visualizzata la finestra di dialogo **Trova agente**.
2. Eseguire la ricerca per nome o cognome. Specificare il nome dell'agente, o solo una parte, quindi fare clic su **OK**.  
La visualizzazione **Giornaliera** mostra i turni per visualizzare la riga della tabella relativa all'agente selezionato.

## Barra degli strumenti: modifica delle schedulazioni di più agenti

È possibile utilizzare i seguenti pulsanti della barra degli strumenti (questi comandi sono inoltre presenti nel menu **Azioni**) per modificare le schedulazioni di più agenti contemporaneamente, per personalizzare ulteriormente la **tabella** visualizzata o per modificare lo scenario selezionato:

Icona	Nome	Descrizione
	<b>Pubblica</b>	Utilizzare la procedura <b>Pubblicazione guidata schedulazione</b> per pubblicare una parte dello scenario selezionato nella <b>schedulazione principale</b> o per estrarre una parte della <b>schedulazione principale</b> nello scenario selezionato.
	<b>Aggiungi/rimuovi elementi dello scenario</b>	Apri la procedura di <b>aggiunta/rimozione guidata elementi dello scenario</b> , che consente di aggiungere o rimuovere attività e agenti per lo scenario della schedulazione corrente.
	<b>Crea schedulazione</b>	Apri la procedura <b>Creazione guidata schedulazione</b> , che consente di creare una schedulazione completa per il sito selezionato.
	<b>Rigenera schedulazione</b>	Apri la procedura <b>Rigenerazione guidata schedulazione</b> , nella quale è possibile rigenerare le schedulazioni degli agenti, lasciando eventualmente intatte le schedulazioni modificate dall'ultima creazione/rigenerazione.
	<b>Rigenera schedulazione giornaliera</b>	Apri la procedura <b>Rigenerazione guidata schedulazione giornaliera</b> che consente di rigenerare la schedulazione <b>giornaliera</b> per un periodo di tempo o giorno specifico per un sito, team o agente.
	<b>Convalida schedulazione</b>	Apri la finestra <b>Visualizza messaggi</b> nella quale sono elencati gli avvisi di schedulazione restituiti dal server per un sito selezionato.
	<b>Chiudi</b>	Chiude lo scenario aperto, chiedendo se si desidera salvare i dati non salvati.
	<b>Opzioni</b>	Apri la finestra di dialogo <b>Opzioni</b> , che consente di personalizzare la visualizzazione,

Icona	Nome	Descrizione
		ad esempio per stabilire se visualizzare o meno la disponibilità degli agenti, se utilizzare la visualizzazione a 24 o a 36 ore, se visualizzare i dati delle prestazioni e se visualizzare o nascondere le colonne <b>Nome sito, Trasporto condiviso, Straordinari, Ore pagate, Ore totali, Ora di inizio e Commenti</b> .
	<b>Filtra</b>	Consente di <b>filtrare</b> le informazioni della schedulazione visualizzata.
	<b>Ordina</b>	Consente di <b>ordinare</b> la tabella.
	<b>Commit automatico</b>	Il pulsante della barra degli strumenti <b>Commit automatico</b> attiva e disattiva la funzionalità di esecuzione automatica del commit. È inoltre possibile attivare e disattivare questa funzionalità, selezionando <b>Commit automatico</b> dal menu <b>Azioni</b> . Se la funzione è attiva, le modifiche vengono applicate immediatamente allo scenario. Se è disattivata, le modifiche assumono lo stato In attesa e sarà possibile eseguirne il commit/approvarle prima che vengano incorporate nella versione ufficiale dello scenario di schedulazione.
	<b>Scambia</b>	Consente di <b>scambiare</b> le schedulazioni di due agenti.
	<b>Inserisci vari</b>	Apri la procedura <b>Inserimento multiplo guidato</b> , che consente di inserire pause, pasti, eccezioni, giornate e ore di astensione dal lavoro, turni, ore segnate e insiemi di lavori per più agenti o team.
	<b>Elimina vari</b>	Apri la procedura <b>Eliminazione multipla guidata</b> , che consente di rimuovere varie voci contemporaneamente dallo scenario.
	<b>Commit/rollback multiplo</b>	Apri la procedura <b>Esecuzione guidata commit/rollback multiplo</b> , che consente di inserire nello scenario di schedulazione le

Icona	Nome	Descrizione
		modifiche in attesa (ovvero le modifiche immesse quando il commit automatico era disattivato) o di rimuoverle, ripristinando lo scenario alle impostazioni precedenti.
	<b>Salva</b>	Salva le modifiche apportate allo scenario corrente. Se il server non è in grado di salvare tutte le modifiche, nella <b>prima colonna</b> della griglia vengono visualizzate icone rosse o gialle, a indicare gli agenti per i quali occorre correggere errori o confermare avvisi.
	<b>Meeting Scheduler</b>	Apri <b>Meeting Scheduler</b> , che consente di schedulare le riunioni in scenari già creati per gli agenti selezionati.
	<b>Passa al giorno corrente</b>	Nota anche come pulsante <i>Oggi</i> . Fare clic su questo pulsante per visualizzare la data odierna.

## Suggerimento

- Per apportare modifiche dettagliate alla schedulazione dei singoli agenti (ad esempio, inserimento, modifica o eliminazione delle voci di schedulazione dell'agente), vedere [Modifica delle schedulazioni di singoli agenti](#).
- Se si apportano modifiche alla schedulazione nella visualizzazione **Giornaliera** dell'agente senza fare clic su **Salva**, quando si seleziona un altro modulo o visualizzazione o quando si avviano alcune procedure guidate o si aprono finestre secondarie, verrà richiesto di salvare le modifiche.
- Se si modifica l'ora di inizio o di fine del turno di un agente che appartiene a un gruppo di trasporto condiviso, viene visualizzato un messaggio di avviso quando si salva la modifica.

## Visualizzazione Dati prestazioni

Selezionando la casella di controllo **Mostra informazioni sulle prestazioni** nella scheda **Prestazioni** della finestra di dialogo **Opzioni**, nella parte superiore della visualizzazione **Giornaliera dello scenario** vengono aggiunti un grafico e una tabella.

## Suggerimento

La tabella viene visualizzata solo se si deseleziona la casella di controllo **Vista giornata intera**.

Per configurare le visualizzazioni dei dati delle prestazioni:

1. Selezionare una destinazione per i dati delle prestazioni, facendo clic sul pulsante accanto all'etichetta **Destinazione:**.  
L'**elenco Seleziona destinazione** visualizzato contiene le attività associate al sito selezionato nel riquadro **Oggetti**, i gruppi di attività e le attività multisito associate allo scenario corrente.
2. Selezionare la granularità con cui visualizzare i dati delle prestazioni: **15**, **30** o **60** minuti.
3. Selezionare il tipo di dati da visualizzare nel grafico e nella tabella.  
La copertura schedulata è indicata sotto forma di una linea rossa sul grafico.
4. Per configurare il grafico, selezionare un valore dall'elenco a discesa **Tipo di grafico:**
  - **Calcolato** (predefinito)
  - **Richiesto**
  - **Avanzato** (sia **calcolato** che **richiesto**)

La tabella visualizza sempre i valori per la copertura schedulata e il personale calcolato. Può contenere cifre aggiuntive, in base alla selezione effettuata nella scheda **Prestazioni** della finestra di dialogo **Opzioni**.

Se non si utilizzano gli aggiornamenti automatici, fare clic su **Aggiorna dati prestazioni**  per aggiornare la visualizzazione dei dati delle prestazioni.

È possibile selezionare **Aggiorna automaticamente** nella scheda **Prestazioni** della finestra di dialogo **Opzioni**.

All'estremità destra della **visualizzazione dei dati delle prestazioni**, viene visualizzata l'etichetta **Multicompetenza attivata**, se è stata attivata l'opzione SplitMS. Vedere anche il [Manuale per l'amministratore di Workforce Management](#).

---

# Giornaliera dello scenario: Pubblicazione guidata schedulazione

Utilizzare la procedura **Pubblicazione guidata schedulazione** per pubblicare un intervallo di date dallo scenario selezionato alla **schedulazione principale** o per estrarre un intervallo di date dalla **schedulazione principale** allo scenario selezionato.

Nella visualizzazione di qualsiasi scenario, fare clic sull'icona **Pubblica**.  La procedura guidata attiva e visualizza le seguenti schermate:

## Schermata Seleziona azione

1. Selezionare il pulsante di opzione corrispondente all'azione che si desidera eseguire:
  - **Pubblica in schedulazione principale**
  - **Estrai da schedulazione principale**
2. Fare clic su **Avanti**.

## Schermata Pubblica in schedulazione principale da scenario

Questa schermata viene visualizzata solo se è stata selezionata l'opzione **Pubblica in Schedulazione principale** della schermata precedente.

1. Effettuare le seguenti selezioni:
    - a. Nell'area **Dati**, utilizzare le caselle di selezione o i calendari popup per specificare le **date di inizio e di fine** dello scenario selezionato.  
Questo intervallo di date corrisponde *all'origine* della pubblicazione.
    - b. Selezionare la casella di controllo **Pubblica nell'intervallo di date** per attivare l'area, quindi utilizzare le caselle di selezione o i calendari popup per specificare le **date di inizio e di fine** della **schedulazione principale**.  
Questo intervallo di date corrisponde alla *destinazione* della pubblicazione.
    - c. Nell'area **Agenti**, selezionare gli agenti nell'albero di oggetti singolarmente o in gruppi, selezionando team, siti, UO o Impresa.
    - d. Selezionare le voci delle caselle di controllo **Inserisci eccezione concessa**, **Astensione dal lavoro** e **Calendario delle giornate di astensione dal lavoro** per specificare che l'azione viene effettuata durante la pubblicazione.
  2. Fare clic su **Fine** (o su **Precedente** per tornare alla schermata **Seleziona azione**).
-

## Schermata Estrai da schedulazione principale a scenario

Questa schermata viene visualizzata solo se è stata selezionata l'opzione **Estrai da Schedulazione principale** nella schermata precedente.

1. Effettuare le seguenti selezioni:
  - a. Nell'area **Dati**, utilizzare le caselle di selezione o i calendari popup per specificare le **date di inizio e di fine** dello scenario selezionato. Questo intervallo di date corrisponde *all'origine* della pubblicazione.
  - b. Nell'area **Agenti**, selezionare gli agenti nell'albero di oggetti singolarmente o in gruppi, selezionando team, siti, UO o Impresa.
2. Fare clic su **Fine** (o su **Precedente** per tornare alla schermata **Selezione azione**).

## Giornaliera dello scenario: destinazione dei dati delle prestazioni

Per mostrare i dati delle prestazioni nella visualizzazione della **Schedulazione principale giornaliera** o nella visualizzazione **Giornaliera dello scenario di schedulazione** è necessario scegliere una destinazione. La destinazione è l'origine dei dati delle prestazioni. È possibile selezionare l'impresa, un'unità operativa, un sito, un gruppo di attività o un'attività (multisito o a un solo sito).

Per modificare la finestra **Seleziona destinazione**:

- Fare clic sul pulsante **Destinazione**: nella finestra della visualizzazione **Giornaliera della schedulazione**

Target:  SFO

### Importante

Questa opzione è disponibile solo se si è scelto di visualizzare i dati delle prestazioni, selezionando la casella di controllo **Mostra informazioni sulle prestazioni** nella scheda **Prestazioni** della **finestra di dialogo Opzioni di visualizzazione**.

## Selezione del fuso orario appropriato

Quando si seleziona un sito nel riquadro **Oggetti** (ad esempio, San Francisco), si specifica anche il fuso orario del sito, che può differire dal fuso orario dell'origine dati. È possibile modificare il fuso orario manualmente, selezionando la zona appropriata nell'elenco a discesa **Fuso orario**, nella parte superiore destra della visualizzazione **Giornaliera**. Il fuso orario selezionato viene applicato alla griglia e ai grafici visualizzati, quando si richiedono dati relativi alle prestazioni. Le schedulazioni e altri dati selezionati vengono visualizzati nel fuso orario selezionato, a prescindere dall'ora locale dell'origine dati (la conversione del fuso orario è effettuata da WFM).

## Visualizzazione dei dati di attività multisito

Selezionare la casella di controllo **Usa attività multisito** per visualizzare dati di previsione desunti da attività multisito (AMS) e schedulare dati corrispondenti alla somma/media di **attività** nella destinazione selezionata (AMS, unità operativa o sito). Tutti i dati vengono convertiti nel fuso orario del sito selezionato nel riquadro **Oggetti**.

Deselezionare la casella di controllo **Usa attività multisito** per visualizzare tutti i dati (AMS) come somma/media. Tutti i dati verranno convertiti nel fuso orario del sito selezionato.

Se si imposta il pulsante **Usa attività multisito** su **Attivato**, WFM mantiene l'ultima selezione—nella visualizzazione corrente e per tutte le altre visualizzazioni che contengono attività multisito—evitando di dover fare clic ogni volta che si desidera visualizzare dati per l'attività multisito selezionata.

## Giornaliera dello scenario: Finestra di dialogo Modifica commenti

Utilizzare la finestra di dialogo **Modifica commenti** per inserire o visualizzare commenti sulla schedulazione di un agente per il giorno selezionato nella visualizzazione **Giornaliera dello scenario** o **Estesa agente**. Per aprire questa finestra di dialogo:

- Fare doppio clic sulla cella **Commenti** (nella colonna contrassegnata con \*) relativa all'agente corretto.

La colonna **Commenti** è visibile solo se viene selezionata nella scheda Colonne della finestra di dialogo **Opzioni**.

La finestra di dialogo contiene i seguenti controlli:

- **Commenti**—Immettere o modificare i commenti in questa casella di testo.
- **OK**—Fare clic su questo pulsante per accettare le modifiche e chiudere la finestra di dialogo. I commenti non vengono salvati nel database di WFM, finché non si **salva** lo scenario.
- **Annulla**—Fare clic su questo pulsante per eliminare le modifiche e chiudere la finestra di dialogo.

### Importante

Aggiungendo e modificando i commenti, la schedulazione cambia, quindi, quando si salvano i commenti, WFM la convalida e vengono visualizzati i relativi messaggi di avviso. Un messaggio di avviso generato la prima volta che si salva lo scenario di schedulazione può essere generato nuovamente dopo il salvataggio dei commenti, se nella schedulazione persistono i problemi segnalati nell'avviso.

# Giornaliera dello scenario: Finestra di dialogo Opzioni

Utilizzare la finestra di dialogo **Opzioni** per configurare i dati mostrati in:

- **visualizzazione Giornaliera** o **visualizzazione Estesa agente** per lo scenario corrente.
- **Schedulazione principale giornaliera** o **visualizzazione Schedulazione principale estesa dall'agente**.

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

1. Fare clic su **Opzioni**  della barra degli strumenti **Azioni** o selezionare **Opzioni...** dal menu **Azioni**. Verrà visualizzata la finestra di dialogo **Opzioni**.
  - Se viene richiamata dalla visualizzazione **Giornaliera**, include tre schede: **Opzioni**, **Prestazioni** e **Colonne**.
  - Se viene richiamata dalla visualizzazione **Estesa agente**, include due schede: **Opzioni** e **Colonne**.Le singole schede sono descritte di seguito.
2. Al termine della configurazione della finestra di dialogo **Opzioni**, fare clic su **OK** per salvare le modifiche o su **Annulla** per ripristinare le selezioni originali.

La finestra di dialogo **Opzioni** viene chiusa e la visualizzazione viene aggiornata. Le impostazioni configurate per uno scenario o la **schedulazione principale** vengono visualizzate ogni volta che si ritorna alla visualizzazione di tale scenario o della **schedulazione principale**, finché non ci si disconnette.

Per configurare le opzioni di questa finestra di dialogo:

1. Se non è necessario visualizzare la **legenda**, sarà possibile deselezionare la casella di controllo **Mostra legenda schedulazione**, in modo da lasciare maggiore spazio alla griglia.
2. Se si desidera visualizzare sulla griglia la disponibilità di un agente, selezionare la casella di controllo **Mostra la disponibilità degli agenti**. Le ore nelle quali l'agente non è disponibile sono visualizzate nella griglia in grigio chiaro.
3. Seleziona la casella di controllo **Mostra agenti con schema di rotazione accordato e schedato** o qualsiasi altra preferenza di calendario per vedere quali giorni di schedulazione contengono un elemento di questo tipo. Risultato: vengono visualizzate un'icona **agente** e una casella di controllo rossa nella colonna all'estrema sinistra (con etichetta "!") per ogni **agente** che soddisfa le suddette condizioni.

## Suggerimento

È possibile utilizzare questo strumento per sapere se a un agente è stata assegnata una schedulazione in base alle relative preferenze, cosa che potrebbe influire sulla decisione di modificarne la schedulazione.

Questa icona viene visualizzata solo se all'agente è stato assegnato uno schema di rotazione o una preferenza (ad esempio, per l'astensione dal lavoro) in seguito alla creazione di una schedulazione. Se la schedulazione di un agente viene modificata manualmente per concedere all'agente una preferenza o una schedulazione di uno schema di rotazione, l'icona non viene visualizzata.

4. Selezionare il pulsante di opzione che indica le ore che si desidera visualizzare: **24** per mostrare 24 ore o **36**, per visualizzare 36 ore.
5. Selezionare il tipo di **presentazione: Solo schedulazione, Schedulazione in alto o Orario segnato in alto.**  
La selezione influisce sulle barre colorate nella schedulazione. Se è selezionato **Solo schedulazione**, non sarà possibile visualizzare le **ore segnate**.

Per configurare la scheda **Prestazioni** (non disponibile nella visualizzazione **Estesa agente**):

1. Se si seleziona la casella di controllo **Mostra informazioni sulle prestazioni**, sarà possibile personalizzare ulteriormente e con esattezza le informazioni sulle prestazioni da visualizzare in WFM Web nella visualizzazione **Giornaliera della schedulazione**.  
Se si deselecta la casella di controllo, verranno disattivate le altre opzioni di questa scheda.
2. Se si preferisce non visualizzare la legenda che illustra i colori utilizzati per riconoscere i dati sulle prestazioni, deselectare la casella di controllo **Mostra legenda prestazioni**.
3. La casella di controllo **Aggiorna automaticamente** determina se le modifiche al programma verranno visualizzate non appena applicate.  
Deselectare questa casella, solo se vi sono problemi di larghezza di banda della rete che possono rallentare gli aggiornamenti automatici.
4. Se si è scelto di visualizzare i dati sulle prestazioni, sarà possibile selezionare le caselle di controllo, per consentire di visualizzare ulteriori informazioni nella tabella delle prestazioni.

## Suggerimento

La tabella viene visualizzata *solo* se la casella di controllo **Vista giornata intera** non è selezionata.

Oltre alla copertura schedulata e al personale calcolato, che sono sempre visualizzati, è possibile scegliere di visualizzare una o tutte le opzioni di **'Mostra ulteriori dati'** nella tabella:

- **Personale richiesto**
- Differenza fra **copertura** e **personale calcolato**
- Differenza fra copertura e personale richiesto
- **Percentuale livello di servizio** schedulato
- **Percentuale livello di servizio rinviato** schedulato
- VMR programmata (**Velocità media di risposta**)
- Straordinario schedulato (impostazione predefinita: deselectata)
- Richiesta straordinario (impostazione predefinita: deselectata)

## Importante

Se una qualsiasi delle celle nelle colonne **Differenza di personale calcolato** o **Differenza di personale richiesto** mostra la dicitura personale carente, WFM avverte l'utente modificando il colore della cella in rosso. Sebbene il rosso sia il colore predefinito, è possibile modificarlo, utilizzando le impostazioni di **Informazioni su > Impostazioni** (nell'angolo superiore destro della GUI).

Per configurare la scheda **Colonne**:

- Selezionare le caselle di controllo relative alle colonne facoltative che si desidera visualizzare. Deselezionare le caselle di controllo relative alle colonne che si desidera nascondere. Per la visualizzazione **Giornaliera** ed **Estesa agente**, è possibile aggiungere le colonne seguenti: **Nome sito**, **Trasporto condiviso**, **Straordinari**, **Ore pagate**, **Ore totali**, **Ora inizio**, **Accessibilità** e **Commenti**. Nella visualizzazione **Giornaliera**, tutte le colonne sono ordinabili, tranne **Commenti**. Nella visualizzazione **Estesa agente**, queste colonne non sono ordinabili.

## Giornaliera dello scenario: finestra di dialogo Visualizza messaggi (Salva)

Utilizzare questa finestra di dialogo per rispondere ad avvisi o errori restituiti dal server durante l'ultimo tentativo di salvataggio della schedulazione modificata di un agente.

La finestra di dialogo contiene i seguenti controlli e colonne:

<b>Nome team</b>	Visualizza il team di cui fa parte l'agente.
<b>Nome agente</b>	Visualizza l'agente la cui schedulazione ha generato il messaggio.
<b>Messaggi</b>	Visualizza il tipo di messaggio ( <b>avviso</b> o <b>errore</b> ), il codice numerico e il testo del messaggio.
<b>Azione</b>	<p>Utilizzare l'elenco a discesa di ciascun messaggio per selezionare un'azione per la risoluzione dell'avviso o dell'errore:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Salva</b>—Consente di salvare la schedulazione modificata dell'agente. Si tratta dell'azione predefinita per gli avvisi e non è disponibile per le schedulazioni degli agenti le cui modifiche hanno generato errori (più gravi degli avvisi).</li> <li>• <b>Risolvi in seguito</b>—Non si tenta il salvataggio della schedulazione dell'agente, che viene mantenuta nella griglia <b>giornaliera</b>, in modo da consentire ulteriori modifiche. È l'azione predefinita per le schedulazioni degli agenti le cui modifiche hanno generato errori.</li> <li>• <b>Non salvare</b>—Consente di ignorare le modifiche che hanno generato avvisi o errori.</li> </ul>
<b>OK</b>	Chiude la finestra di dialogo, applica le azioni selezionate e recupera i dati aggiornati dal server.
<b>Chiudi</b>	Chiude la finestra di dialogo, senza salvare o aggiornare i dati.

Questi errori e avvisi vengono generati per le modifiche di schedulazione effettuate manualmente nella visualizzazione **Giornaliera** e differiscono dagli errori e avvisi di **convalida**, generati da WFM Web durante il processo di **generazione della schedulazione**.

---

# Aggiunta/rimozione guidata elementi dello scenario

Utilizzare la procedura **Aggiunta/rimozione guidata elementi dello scenario** per modificare lo scenario selezionato aggiungendovi attività o agenti oppure rimuovendo agenti. La procedura guidata contiene le seguenti schermate:

- **Seleziona azioni**
- **Seleziona attività**
- **Filtra per contratti**
- **Aggiungi agenti**
- **Aggiungi profili agenti basati su agenti reali**
- **Aggiungi profili**
- **Rimuovi agenti**

Per utilizzare questa procedura guidata:

1. Fare clic sul pulsante **Aggiungi/rimuovi elementi dello scenario**  sulla barra degli strumenti **Azioni** di una **visualizzazione dello scenario della schedulazione** oppure dal menu **Azioni**.  
**Viene avviata la procedura guidata e viene aperta la schermata Seleziona azione.**

La **procedura guidata Aggiunta/rimozione di elementi dello scenario (ARSE)** contiene sette schermate (indicate in precedenza), ma a seconda delle scelte effettuate, è possibile visualizzarne un numero inferiore.

- Se si fa clic su **Guida** in qualsiasi schermata, si apre una pagina della **Guida** che illustra le opzioni disponibili per la schermata.
- Se si fa clic su **Indietro**, si torna alla schermata precedente, in caso sia necessario rivedere i dati immessi.

# Aggiungi/rimuovi elementi dello scenario: Selezione azioni

Nella schermata **Selezione azione** di Aggiunta/rimozione guidata elementi dello scenario:

1. Selezionare un pulsante di opzione dal gruppo **Azioni**:
  - **Aggiungi elementi scenario**—Vengono aperte le schermate **Selezione attività**, **Filtra per contratti**, **Aggiungi agenti**, **Aggiungi agenti profilo in base ad agenti reali** e **Aggiungi profili** che consentono di aggiungere nuove attività e/o agenti allo scenario.
  - **Rimuovi agenti da scenario**—Viene aperta la schermata **Rimuovi agenti** che consente di rimuovere agenti dallo scenario.
2. Fare clic su **Avanti** per passare alla schermata successiva.

---

# Aggiungi/rimuovi elementi dello scenario: Selezione attività

Nella schermata **Seleziona attività da aggiungere** di Aggiunta/rimozione guidata elementi dello scenario:

1. Selezionare una o più attività dall'albero delle **attività**, che include unità operative, siti e attività.

## Suggerimento

L'albero visualizza solo i siti inclusi nello scenario al momento della creazione. Le attività incluse nello scenario selezionato risultano selezionate per impostazione predefinita nell'albero e non è possibile deselezionare le rispettive caselle di controllo.

2. Selezionare o deselezionare (impostazione predefinita) la casella di controllo **Filtra ulteriormente agenti per contratti**. Se si seleziona l'opzione, si apre la schermata **Filtra per contratti**.
3. Fare clic su **Avanti** per passare alla schermata successiva.

# Aggiungi/rimuovi elementi dello scenario: Filtra per contratti

Nella schermata **Filtra per contratti** di Aggiunta/rimozione guidata elementi dello scenario:

1. Selezionare uno o più contratti dall'albero, che include unità operative, siti e contratti.

## Suggerimento

L'albero visualizza solo i siti inclusi nello scenario al momento della creazione e tutti i contratti corrispondenti alle attività selezionate nella schermata **Seleziona attività** risultano automaticamente selezionati.

2. Fare clic su **Avanti** per passare alla schermata successiva.

# Aggiungi/rimuovi elementi dello scenario: Aggiungi agenti

Nella schermata **Aggiungi agenti** di Aggiunta/rimozione guidata elementi dello scenario:

1. Selezionare uno o più agenti dall'albero, che include unità operative, siti e agenti.

## Suggerimento

L'albero visualizza solo i siti inclusi nello scenario al momento della creazione e tutti gli agenti corrispondenti alle attività selezionate nella schermata **Seleziona attività** risultano automaticamente selezionati.

2. Fare clic su **Avanti** per passare alla schermata successiva.

---

# Aggiungi/rimuovi elementi dello scenario: Aggiungi agenti profilo

Nella schermata **Aggiungi agenti profilo basati su agenti reali** di Aggiunta/rimozione guidata elementi dello scenario, gli agenti sono visualizzati in un albero posizionato all'interno di una tabella, contenente queste colonne:

- **Agenti**—Il nome di ogni agente.
- **Presenti**—Il numero di profili agente, basati sull'agente reale, già presenti nello scenario. Questo numero è di sola lettura.
- **Aggiungi**—Selezionare la casella di controllo in questa colonna per aggiungere il profilo dell'agente allo scenario. Deselezionare la casella di controllo per non aggiungere il profilo. In alternativa, è possibile selezionare una singola casella di controllo per qualsiasi *ramo* dell'albero: unità operativa, sito, team—per selezionare tutte le voci sottostanti.

Per aggiungere agenti profilo basati su agenti reali:

1. Selezionare o deselezionare le singole caselle di controllo corrispondenti agli agenti, secondo necessità.
2. Selezionare o deselezionare la casella di controllo **Posiziona agenti profilo, basati su agenti reali, nei rispettivi team**.
3. Fare clic su **Avanti** per passare alla schermata successiva.

# Aggiungi/rimuovi elementi dello scenario: Aggiungi profili

Nella schermata **Aggiungi profili** di Aggiunta/rimozione guidata elementi dello scenario, i siti sono visualizzati in un albero posizionato all'interno di una tabella, contenente queste colonne:

- **Profili**—Il nome di ciascun profilo.
- **Presenti**—Il numero di profili, basati su questo contratto, già presenti nello scenario (di sola lettura).
- **Aggiungi**—Il numero di profili del tipo selezionato ad aggiungere allo scenario (modificabile).

Per aggiungere i profili:

1. Visualizzare uno o più profili nell'albero, che include unità operative, siti e profili.
2. Selezionare e modificare i numeri nella colonna **Aggiungi**, secondo necessità.
3. Fare clic su **Fine** per salvare le modifiche apportate allo scenario di schedulazione.

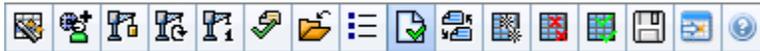
## Aggiungi/rimuovi elementi dello scenario: Rimuovi agenti

Nella schermata **Rimuovi agenti** di Aggiunta/rimozione guidata elementi dello scenario:

1. Selezionare gli agenti da rimuovere da un albero contenente unità operative, siti, team e agenti.
2. Fare clic su **Fine**.

# Visualizzazione estesa agente dello scenario

Utilizzare la visualizzazione **Estesa agente dello scenario** per visualizzare e/o modificare le schedulazione di un solo agente per una settimana o per il periodo di pianificazione della schedulazione. Vedere l'immagine della barra degli strumenti qui e la [descrizione dei pulsanti](#) riportata di seguito.



## Suggerimento

La **legenda** ubicata nella parte inferiore della finestra indica il tipo di voce di schedulazione rappresentato da ogni barra colorata.

In questa visualizzazione è possibile modificare gli elementi di schedulazione dei singoli agenti o profili, nonché inserire elementi di schedulazione per più agenti e/o profili.

## Apertura della visualizzazione Estesa agente dello scenario

Per aprire la visualizzazione **Scenari**:

1. Nel menu **Home** della barra degli strumenti, selezionare **Schedulazione**.
2. Nel menu **Schedulazione** della barra degli strumenti, selezionare **Scenari**.  
**Viene visualizzata la tabella Scenari di schedulazione.**
3. Aprire uno scenario facendo doppio clic sul nome nell'elenco all'interno della tabella o selezionando il nome e facendo clic sull'icona Apri ()  
**Viene visualizzato il nome dello scenario come menu nella barra degli strumenti.**

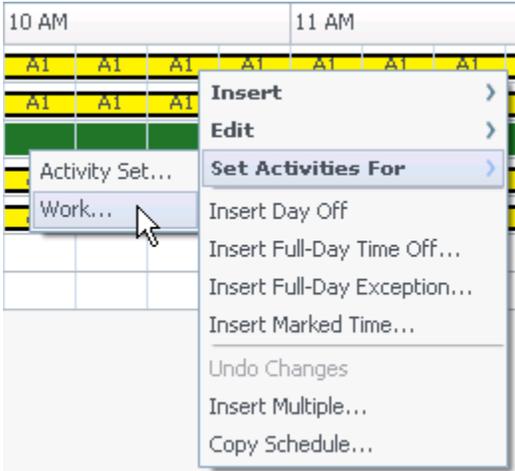
Per aprire la visualizzazione **Estesa agente** dello scenario:

1. Nel menu **<scenario\_name>** sulla barra degli strumenti, selezionare **Estesa agente**.
2. Nel riquadro **Oggetti**, selezionare una singola unità operativa, un singolo sito all'interno di un'unità operativa o un singolo agente all'interno di un sito.

## Utilizzo della griglia nella visualizzazione Estesa agente dello scenario

La visualizzazione **Estesa agente** comprende una griglia relativa all'agente selezionato. Ogni riga della griglia contiene una barra colorata. Le barre rappresentano i singoli giorni schedulati o una giornata di astensione dal lavoro dell'agente selezionato. Nella tabella riportata di seguito sono descritti i campi e i controlli.

<b>Agenti schedulati</b>	Questo indicatore mostra il numero di agenti visualizzato (in base alla <b>modalità</b> selezionata).
<b>Schedulazioni modificate</b>	Indicatore che mostra il numero di schedulazioni giornaliere modificate in questa visualizzazione e non ancora salvate.
<b>Vista giornata intera</b>	Selezionare la casella di controllo <b>Vista giornata intera</b> per visualizzare nella griglia la giornata intera, analogamente a come si presenta nella visualizzazione <b>Giornaliera</b> . Se si deselecta la casella di controllo, nella griglia vengono visualizzati ulteriori dettagli.
<b>Modalità:</b>	Inizialmente la <b>modalità</b> è impostata sul valore predefinito di una settimana, ma è possibile modificare l'impostazione in <b>Periodo pianificazione schedulazione</b> , se presso il sito dell'utente vengono utilizzati i periodi di pianificazione della schedulazione.
<b>Data:</b>	Questi controlli sono <b>selettori della data</b> standard. Nella griglia sono visualizzati i dati relativi al periodo contenente la data selezionata.
<b>!</b> <i>Colonna Messaggi e avvisi</i>	<p>In questa colonna sono contenute icone che forniscono informazioni sulle schedulazioni degli agenti.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Un'icona con la matita grigio chiaro indica che la giornata dell'agente è stata modificata dopo la schedulazione o la rischedulazione.</li> <li>• Un'icona con la matita verde indica voci di schedulazione modificate ma non ancora salvate.</li> <li>• Un'icona con la matita gialla indica una voce che ha generato un avviso e per la quale è stata selezionata l'opzione Risolvi in seguito.</li> <li>• Un'icona con la matita rossa indica una voce che ha generato un errore (le condizioni di errore sono più gravi di quelle di avviso).</li> <li>• L'icona dello scambio indica che la giornata dell'agente è stata assegnata per negoziazione o scambio.</li> <li>• Se vi sono modifiche in attesa, viene</li> </ul>

	<p>visualizzata l'icona di un triangolo rosso rovesciato. Il commit delle modifiche in attesa deve essere eseguito da un utente che dispone dell'autorizzazione di protezione all'<b>approvazione delle modifiche</b>.</p> <p>Per visualizzare i dettagli dei messaggi e risolvere le voci non salvate, fare doppio clic su un'icona gialla o rossa.</p>
<b>Team</b>	Questa colonna della griglia indica il team al quale è assegnato l'agente selezionato.
<i>Icona colorata</i>	Nella colonna della griglia può essere visualizzata un'icona colorata, che rappresenta il contratto dell'agente.
<b>Agente</b>	Questa colonna della griglia indica il nome di ogni agente.
<b>Data</b>	Questa colonna della griglia indica il giorno di calendario.
<b>Giorno della settimana</b>	Questa colonna della griglia indica il giorno della settimana. (Selezionare <b>Giorno della settimana</b> nella scheda della colonna <b>Opzioni &gt;</b> ).
<b>[Intervalli ottimizzati]</b>	<p>Questa colonna indica le voci di schedulazione dell'agente per ogni intervallo ottimizzato. Per visualizzare maggiori dettagli, deselezionare la casella di controllo <b>Vista giornata intera</b> e/o <b>ridimensionare le colonne</b>.</p> <p>Per apportare modifiche alla schedulazione dell'agente selezionato, fare clic con il pulsante destro del mouse sull'intervallo ottimizzato da modificare, quindi selezionare il comando dal menu di scelta rapida. Nella figura seguente è illustrato il menu visualizzato quando si fa clic con il pulsante destro del mouse su un'area blu scuro all'interno di una barra colorata (a meno che non si modifichi il colore). Le voci del menu variano a seconda dell'area sulla quale si fa clic.</p>  <p>Per istruzioni e spiegazioni vedere <b>Modifica delle schedulazioni dei singoli agenti</b>.</p>

<b>[Barra di scorrimento orizzontale]</b>	Viene visualizzata sotto la tabella quando, deselegionando la casella di controllo <b>Vista giornata intera</b> , alcuni intervalli ottimizzati non rientrano più nello spazio della schermata. Scorrere verso destra per visualizzare gli intervalli ottimizzati successivi.
<b>Legenda</b>	Indica il tipo particolare di voce di schedulazione rappresentato da ogni barra colorata. 

## Personalizzazione della griglia nella visualizzazione Estesa agente dello scenario

È possibile ridimensionare le colonne **Team**, **Agente** e **Data**. Per i dettagli, vedere la sezione **Introduzione**. È inoltre possibile aggiungere e rimuovere colonne.

<b>Nome sito</b>	Se visualizzata (mediante la finestra di dialogo <b>Opzioni</b> ), questa colonna mostra il nome del sito di ciascun agente nel giorno selezionato.
<b>Trasporto condiviso</b>	Se visualizzata (mediante la finestra di dialogo <b>Opzioni</b> ), questa colonna mostra l'appartenenza di ciascun agente al gruppo Trasporto condiviso nel giorno selezionato.
<b>Straordinari</b>	Se visualizzata (mediante la finestra di dialogo <b>Opzioni</b> ), questa colonna mostra la durata degli straordinari di ciascun agente nel giorno selezionato.
<b>Ore pagate</b>	Se visualizzata (mediante la finestra di dialogo <b>Opzioni</b> ), questa colonna mostra le ore pagate di ciascun agente nel giorno selezionato.
<b>Ore totali</b>	Se visualizzata (mediante la finestra di dialogo <b>Opzioni</b> ), questa colonna mostra le ore totali di ciascun agente nel giorno selezionato.
<b>Ora inizio</b>	Se visualizzata (mediante la finestra di dialogo <b>Opzioni</b> ), questa colonna mostra l'orario di inizio di ciascun agente per il lavoro del giorno selezionato.
 <b>(Dettagli schedulazione accessibili)</b>	Se visualizzata (mediante la finestra di dialogo <b>Opzioni</b> ), è possibile fare clic su questa icona per visualizzare la <b>finestra di dialogo Dettagli schedulazione accessibili</b> che semplifica e organizza i comandi per gli utenti con problemi di vista e le utilità per la lettura dello schermo che questi ultimi utilizzano.
* (Commento)	Se la colonna è visualizzata (mediante la finestra di dialogo <b>Opzioni</b> ), l'asterisco (*) indica che è stato salvato un commento per l'agente e il giorno della schedulazione indicati.

	Fare doppio clic sulla cella di una colonna per <b>visualizzare o modificare i commenti</b> .
--	---

## Utilizzo dei pulsanti della barra degli strumenti nella visualizzazione Estesa agente dello scenario

La barra degli strumenti della visualizzazione **Estesa agente dello scenario** è simile a quella della visualizzazione **Giornaliera dello scenario**. La sola eccezione consiste nel fatto che nella visualizzazione **Estesa agente** non sono presenti i pulsanti **Filtra**, **Ordina** e **Meeting Scheduler**. Fare clic su un pulsante nell'immagine della visualizzazione **Estesa agente dello scenario** per passare alla relativa descrizione.

## Barra degli strumenti: Modifica della schedulazione di un agente

Utilizzare i pulsanti della barra degli strumenti (gli stessi comandi sono inoltre contenuti nel menu **Azioni**):

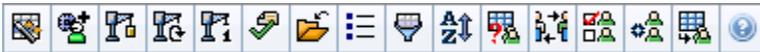
Icona	Nome	Descrizione
	<b>Pubblica</b>	Utilizzare la procedura <b>Pubblicazione guidata schedulazione</b> per pubblicare una parte dello scenario selezionato nella <b>schedulazione principale</b> o per estrarre una parte della <b>schedulazione principale</b> nello scenario selezionato.
	<b>Aggiungi/rimuovi elementi dello scenario</b>	Apri la procedura di <b>aggiunta/rimozione guidata elementi dello scenario</b> , che consente di aggiungere o rimuovere attività e agenti per lo scenario della schedulazione corrente.
	<b>Crea schedulazione</b>	Apri la procedura <b>Creazione guidata schedulazione</b> , che consente di creare una schedulazione completa per il sito selezionato.
	<b>Rigenera schedulazione</b>	Apri la procedura <b>Rigenerazione guidata schedulazione</b> , nella quale è possibile rigenerare le schedulazioni degli agenti, lasciando eventualmente intatte le schedulazioni modificate dall'ultima creazione/

Icona	Nome	Descrizione
	<b>Rigenera schedulazione giornaliera</b>	rigenerazione. Apre la procedura <b>Rigenerazione guidata schedulazione giornaliera</b> che consente di rigenerare la schedulazione <b>giornaliera</b> per un periodo di tempo o giorno specifico per un sito, team o agente.
	<b>Convalida schedulazione</b>	Apre la <b>finestra Visualizza messaggi</b> , che contiene un elenco di avvisi di schedulazione per un sito selezionato. Gli avvisi sono visibili solo se è già stata creata una schedulazione per questo scenario e sono stati salvati gli eventuali avvisi generati.
	<b>Chiudi</b>	Chiude lo scenario aperto, chiedendo se si desidera salvare i dati non salvati.
	<b>Opzioni</b>	Apre la finestra di dialogo <b>Opzioni</b> , che consente di personalizzare la visualizzazione, ad esempio per stabilire se visualizzare o meno la disponibilità degli agenti, se utilizzare la visualizzazione a 24 o a 36 ore e se visualizzare o nascondere le colonne <b>Straordinari, Ore pagate, Ore totali, Ora inizio, Commenti, Nome sito, Trasporto condiviso e Accessibilità</b> .
	<b>Commit automatico</b>	Il pulsante della barra degli strumenti <b>Commit automatico</b> attiva e disattiva la funzionalità di esecuzione automatica del commit. È inoltre possibile attivare e disattivare questa funzionalità, selezionando <b>Commit automatico</b> dal menu <b>Azioni</b> . Se la funzione è attiva, le modifiche vengono applicate immediatamente allo scenario. Se è disattivata, le modifiche assumono lo stato In attesa e sarà possibile eseguirne il commit/approvarle prima che vengano incorporate nella versione ufficiale dello scenario di schedulazione.
	<b>Scambia</b>	Apre la procedura <b>Scambio guidato schedulazioni agenti</b> ,

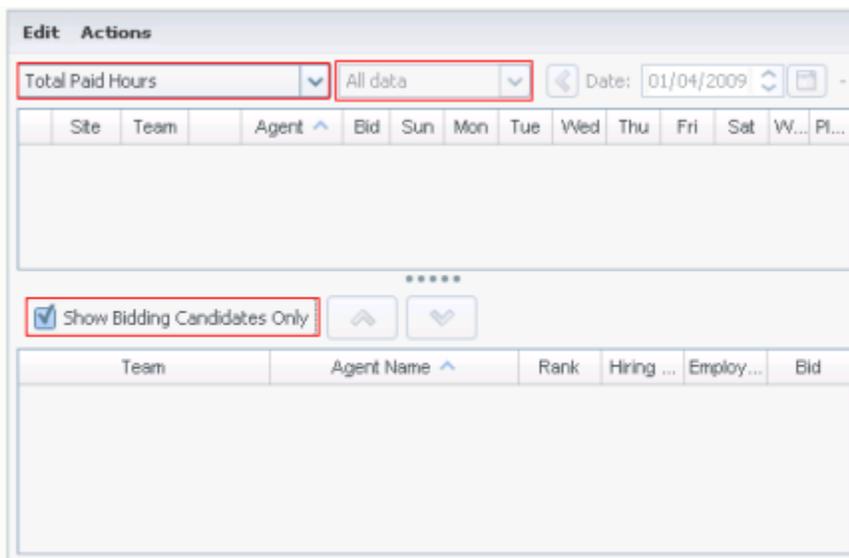
Icona	Nome	Descrizione
		che consente di <b>scambiare le schedulazioni di due agenti</b> .
	<b>Inserisci vari</b>	Apre la procedura <b>Inserimento multiplo guidato</b> , che consente di inserire pause, pasti, eccezioni, giornate di astensione dal lavoro o giorni di ferie per più agenti o team.
	<b>Elimina vari</b>	Apre la procedura <b>Eliminazione multipla guidata</b> , che consente di rimuovere varie voci contemporaneamente dallo scenario.
	<b>Commit/rollback multiplo</b>	Apre la procedura <b>Esecuzione guidata commit/rollback multiplo</b> , che consente di inserire nello scenario di schedulazione le modifiche in attesa (ovvero le modifiche immesse quando il commit automatico era disattivato) o di rimuoverle, ripristinando lo scenario alle impostazioni precedenti.
	<b>Salva</b>	<p>Salva le modifiche apportate allo scenario corrente. Se il server non è in grado di salvare tutte le modifiche, nella prima colonna della griglia vengono visualizzate icone rosse o gialle, a indicare gli agenti per i quali occorre correggere errori o confermare avvisi.</p> <p>Se si apportano modifiche alla schedulazione nella visualizzazione <b>Estesa agente</b>, senza fare clic su <b>Salva</b>, quando si seleziona un modulo o una visualizzazione differente, o se si avviano alcune procedure guidate o si aprono finestre secondarie, verrà richiesto di salvare le modifiche.</p>
	<b>Passa al giorno corrente</b>	Noto anche come pulsante <i>Oggi</i> . Fare clic su questo pulsante per visualizzare la data odierna.

## Visualizzazione Profili/Offerte dello scenario

Utilizzare la visualizzazione **Profili/Offerte dello scenario** per assegnare gli agenti a una schedulazione creata utilizzando i profili. Vedere l'immagine della barra degli strumenti qui e la [descrizione dei pulsanti](#) riportata di seguito.



I controlli e gli strumenti per le offerte vengono descritti alla fine di questo argomento.



### Utilizzo della schedulazione basata sui profili per gli scenari di offerta

WFM mette a disposizione le **offerte di schedulazione**. In questa visualizzazione sono disponibili i [controlli](#) utili per:

- Assegnare agenti a uno scenario di offerta, prima dell'inizio dell'offerta.
- Impostare le date di inizio e di fine per l'offerta.
- Avviare il processo di assegnazione automatica, per assegnare gli agenti alle schedulazioni, una volta chiusa l'offerta.

Questi strumenti costituiscono una parte importante della [funzionalità delle offerte di schedulazione](#) di WFM.

## Utilizzo della schedulazione basata sui profili per la pianificazione avanzata

È possibile utilizzare la schedulazione basata sui profili per pianificare e schedulare agenti ancora da assumere.

1. Configurare e creare gli scenari utilizzando profili con le caratteristiche degli agenti non ancora assunti.
2. Una volta assunti gli agenti reali, assegnarli alle schedulazioni dei profili.

## Apertura della visualizzazione Profili/Offerte dello scenario

Per aprire la visualizzazione **Scenari**:

1. Nel menu **Home** della barra degli strumenti, selezionare **Schedulazione**.
2. Nel menu **Schedulazione** della barra degli strumenti, selezionare **Scenari**. Viene visualizzata la tabella **Scenari di schedulazione**.
3. Aprire uno scenario facendo doppio clic sul nome nell'elenco all'interno della tabella o selezionando il nome e facendo clic su **Apri** . Viene visualizzato il nome dello scenario come menu nella barra degli strumenti.

Per aprire la visualizzazione **Profili/Offerte** dello scenario aperto:

1. Nel menu scenario\_name della barra degli strumenti, selezionare **Profili/Offerte**.
2. Nel riquadro **Oggetti**, selezionare gli elementi appropriati nell'albero **Agenti** (in alto) o nell'albero **Attività** (in basso); WFM seleziona quindi gli elementi corrispondenti nell'altro albero.

È possibile espandere le unità operative per visualizzarne i siti ed espandere i siti per visualizzarne i profili. È possibile selezionare più siti, team e profili, ma una sola unità operativa. È possibile selezionare o rimuovere tutti i profili di un sito, selezionando o deselectando (rispettivamente) la casella di controllo vicino al nodo del sito.

## Lettura delle tabelle

Questa visualizzazione comprende due tabelle, disposte in verticale. Ciascuna tabella contiene una barra di scorrimento verticale (se necessaria), che è possibile utilizzare per mostrare ulteriori righe. È inoltre possibile ingrandire una tabella, facendo clic e trascinando la barra di divisione tra le tabelle.

La tabella superiore visualizza un elenco di schedulazioni profilo, identificate da un'icona di contratto e da un numero di indice (univoco nello scenario). La tabella contiene le seguenti colonne:

Icone e colonne	Descrizione
▲ (la riga è estesa)	Fare clic su questa icona per comprimere un elenco composto da più righe in una sola riga.
▾ (la riga è compressa)	Fare clic su questa icona per espandere un elenco composto da una sola riga in più righe.
<b>Sito</b>	In questa riga è riportato il sito a cui è assegnato l'agente. È possibile visualizzare o nascondere questa colonna utilizzando il pulsante della barra degli strumenti <b>Opzioni</b> .
<b>Team</b>	Su questa riga è riportato il team a cui è assegnato l'agente.
	Questa icona rappresenta il contratto dell'agente.
<b>Agente</b>	Mostra un indice.
<b>Offerta</b>	Numero gerarchico dell'offerta dell'agente per questa schedulazione. È possibile visualizzare o nascondere questa colonna utilizzando il pulsante della barra degli strumenti <b>Opzioni</b> .
<b>[Giorni settimana]</b>	Mostra le informazioni sulla schedulazione del profilo per il giorno specifico. Il contenuto delle celle corrisponde alla selezione effettuata nell'elenco a discesa <b>Mostra dati per</b> .
<b>Totali settimanali</b>	A destra di ogni settimana è presente il numero di ore totali della settimana (somma di tutti i giorni). Se è presente più di un totale, sopra di essi è visualizzata la somma di tutti i totali.
<b>Totali periodo di pianificazione</b>	Ore totali di tutte le settimane del <b>periodo di pianificazione</b> .

La tabella inferiore contiene un elenco di agenti reali, con le colonne seguenti: **Team, Nome agente, Gerarchia, Data assunzione, ID dipendente e Offerta**.

In ogni riga sono visualizzate le informazioni relative a un agente. Tutti gli agenti elencati soddisfano i requisiti imposti dall'icona **Mostra agenti assegnati** e la casella di controllo **Mostra solo candidati idonei a esprimere un'offerta**.

<b>Team</b>	Su questa riga è riportato il team a cui è assegnato l'agente.
<b>Nome agente</b>	Nome dell'agente documentato sulla riga.
<b>Gerarchia</b>	Gerarchia dell'agente, se esistente.
<b>Data assunzione</b>	Data di assunzione dell'agente.
<b>ID dipendente</b>	ID dipendente dell'agente.
<b>Offerta</b>	Numero gerarchico dell'offerta dell'agente per questa schedulazione.

## Utilizzo delle tabelle

Per assegnare un agente reale a uno slot di schedulazione del profilo:

1. Fare clic su una schedulazione di profilo nella tabella superiore.  
Nella tabella inferiore vengono inseriti dati relativi ad agenti reali idonei a riempire questo slot. WFM Web presenta agenti che condividono il contratto del profilo selezionato e con le competenze necessarie per gestire tutte le attività del profilo.
2. Fare clic su un agente reale nella tabella inferiore.
3. Fare clic su .  
Nella tabella superiore, il nome dell'agente reale sostituisce l'indice della schedulazione selezionata.

Per rimuovere un'assegnazione:

1. Fare clic sull'agente assegnato nella tabella superiore.
2. Fare clic su .  
Un profilo numerato sostituisce il nome dell'agente nella tabella superiore. Il nome dell'agente viene nuovamente visualizzato nella tabella inferiore.

Per rimuovere uno slot di profilo dalla tabella superiore:

- Nell'albero **Oggetti**, deselezionare la casella di controllo del profilo.

## Mostra dati per

Utilizzare questo elenco a discesa per selezionare le voci che si desidera visualizzare nelle celle della tabella relative ai singoli giorni:

<b>Totale ore pagate</b>	Ore di lavoro totali della giornata. (opzione di visualizzazione predefinita).
<b>Inizio/fine orario lavorativo</b>	Orari di inizio e fine lavoro degli agenti.
<b>Nomi di stato di turno o di schedulazione</b>	Nomi dei turni assegnati agli agenti.

## Modalità

Utilizzare questo elenco a discesa per selezionare le voci che si desidera visualizzare nella tabella:

<b>Tutti i dati</b>	Visualizza tutte le schedulazioni di profili per il periodo dello scenario definito dalle <b>date di inizio</b> e <b>fine</b> . Sono incluse colonne <b>Totali settimanali</b> e <b>Totali periodo di pianificazione</b> .
<b>Periodo di pianificazione</b>	Visualizza tutte le schedulazioni di profili per l'intero <b>periodo di pianificazione</b> . Per ogni schedulazione di profilo sono incluse le colonne <b>Totali settimanali</b> e <b>Totali periodo di</b>

pianificazione.

Opzioni di filtro, creazione, convalida, configurazione delle offerte e salvataggio

È possibile utilizzare i seguenti pulsanti della barra degli strumenti (questi stessi comandi sono inoltre contenuti nel menu **Azioni**):

Icona	Nome	Descrizione
	<b>Pubblica</b>	Utilizzare la procedura <b>Pubblicazione guidata schedulazione</b> per pubblicare una parte dello scenario selezionato nella schedulazione principale o per estrarre una parte della schedulazione principale nello scenario selezionato.
	<b>Aggiungi/Rimuovi schedulazione elementi</b>	Apri la procedura di <b>Aggiunta/Rimozione guidata elementi dello scenario</b> , che consente di aggiungere o rimuovere attività e agenti per lo scenario della schedulazione corrente.
	<b>Crea schedulazione</b>	Apri la procedura <b>Creazione guidata schedulazione</b> , che consente di creare una schedulazione completa per il sito selezionato.
	<b>Rigenera schedulazione</b>	Apri la procedura <b>Rigenerazione guidata schedulazione</b> , nella quale è possibile modificare e rigenerare le schedulazioni, lasciando eventualmente intatte le schedulazioni degli agenti modificate dall'ultima creazione/rigenerazione.
	<b>Rigenera schedulazione giornaliera</b>	Apri la procedura <b>Rigenerazione guidata schedulazione giornaliera</b> , nella quale è possibile modificare e rigenerare le schedulazioni giornaliere.
	<b>Convalida schedulazione</b>	Apri la <b>finestra Visualizza messaggi</b> , che contiene un elenco di avvisi di schedulazione per un sito selezionato. Gli avvisi sono visibili solo se è già stata creata una schedulazione per questo scenario e sono stati salvati gli eventuali avvisi

Icona	Nome	Descrizione
	<b>Chiudi</b>	generati. Chiude lo scenario aperto, chiedendo se si desidera salvare i dati non salvati.
	<b>Opzioni</b>	Si apre la finestra di dialogo Opzioni che consente di visualizzare o nascondere queste colonne nella tabella superiore: <b>Offerta, Sito</b> .
	<b>Filtra</b>	Viene utilizzato per applicare <b>filtri</b> ad attività e tipi di contratto visualizzati.
	<b>Ordina</b>	<p>Apri la <b>finestra di dialogo Ordinamento</b>. Qui è possibile ordinare le schedulazioni per <b>Nome sito, Nome team, Contratto, Nome agente</b> (nome o cognome) o <b>Gerarchia agente</b>. È quindi possibile ordinare gli agenti per <b>Nome</b> o <b>Cognome</b>, nonché l'intero elenco in ordine crescente o decrescente. L'opzione</p> <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px; background-color: #f9f9f9;"> <p>Suggerimento</p> <p><b>Gerarchia agente</b> ordina le voci in modo inverso, a causa dei limiti imposti dall'ordinamento multiplo dovuti al nome e alla posizione gerarchica dell'agente.</p> </div>

## Strumenti per lo scenario di offerta in questa visualizzazione

Utilizzare questi controlli per assegnare gli agenti a uno scenario d'offerta prima dell'inizio dell'offerta, per impostare le date di inizio e fine per l'offerta, nonché per avviare il processo di assegnazione automatica per assegnare agenti alle schedulazioni dopo la chiusura dell'offerta.

### Icone

Icona	Nome	Descrizione
	<b>Selezionare i candidati per l'offerta</b>	Apri la <b>finestra di dialogo Selezione candidati idonei a esprimere un'offerta</b> , nella quale è possibile specificare quali agenti sono autorizzati a esprimere offerte nello scenario corrente.

Icona	Nome	Descrizione
	<b>Procedura espressione offerte</b>	Apri la <b>procedura guidata espressione offerte</b> , nella quale è possibile specificare le date di inizio e fine dello scenario di offerta corrente.
	<b>Assegnazione automatica schedulazioni</b>	Apri la <b>procedura guidata di assegnazione automatica</b> , dalla quale avviare il processo di assegnazione automatica per l'assegnazione di schedulazioni di profili di offerta ad agenti reali.
	<b>Mostra agenti assegnati</b>	Visualizza gli agenti reali e i turni ad essi assegnati nella griglia, solo se la schedulazione è stata in origine creata utilizzando profili di agenti. In caso contrario, la selezione non ha alcun effetto.
	<b>Associa/separa team</b>	Consente di aprire la <b>procedura guidata di associazione/separazione team</b> .

Tutte le altre icone e i moduli sono descritti nella [visualizzazione Giornaliera dello scenario](#) e nella [visualizzazione Estesa agente dello scenario](#).

## Casella di controllo

- **Mostra solo candidati idonei a esprimere un'offerta**—Controlla quali agenti vengono elencati nel riquadro inferiore. Selezionare questa casella di controllo per visualizzare (nel riquadro inferiore) solo gli agenti che possono presentare offerte per la schedulazione dei profili selezionata nel riquadro superiore. Deselezionare questa casella di controllo per visualizzare (nel riquadro inferiore) tutti gli agenti del **sito** qualificati per la schedulazione dei profili selezionata nel riquadro superiore.
  - Quando si utilizza questa visualizzazione per le offerte di schedulazione, selezionare la casella di controllo.
  - Quando si utilizza questa visualizzazione per la schedulazione basata su profili, deselezionare la casella di controllo.

## Frecce

Utilizzare le frecce per assegnare o annullare manualmente l'assegnazione di agenti reali ai turni di profili.

-  (*freccia su*)—Consente di assegnare un agente reale al turno del profilo selezionato. Per utilizzare questa funzione:
  1. Evidenziare il turno di un profilo nella griglia superiore.
  2. Evidenziare un agente reale nell'elenco degli agenti idonei nella parte inferiore.
  3. Fare clic sulla freccia in su per assegnare l'agente reale al turno del profilo.

Il turno del profilo selezionato diviene il turno di un agente reale e quest'ultimo viene rimosso dall'elenco degli agenti idonei nella parte inferiore.

-  (freccia giù)—Consente di annullare l'assegnazione di un agente reale al turno del profilo selezionato. Per utilizzare questa funzione:
  1. Selezionare il turno dell'agente reale nella griglia superiore.
  2. Fare clic sulla freccia in giù per annullare l'assegnazione del turno.

Il turno selezionato diviene un turno di profilo (disponibile per l'assegnazione) e l'agente reale viene nuovamente incluso nell'elenco degli agenti idonei nella parte inferiore.

---

## Finestra di dialogo Opzioni (visualizzazione Profili/Offerte dello scenario)

La finestra di dialogo **Opzioni** consente di specificare le colonne che verranno incluse nella visualizzazione **Profili/Offerte dello scenario**.

1. Nella barra degli strumenti **Azioni** della visualizzazione **Profili/Offerte dello scenario**, fare clic sul pulsante **Opzioni**.  
Verrà visualizzata la finestra di dialogo **Opzioni**.

### Suggerimento

Tutte le caselle di controllo sono selezionate per impostazione predefinita.

2. Deselezionare le caselle di controllo relative agli elementi che si desidera escludere dalla visualizzazione.
3. Fare clic su **OK** per rendere valide le selezioni effettuate.

## Visualizzazione Riepilogo dello scenario

Nella visualizzazione **Riepilogo dello scenario** è possibile visualizzare le statistiche relative allo scenario della schedulazione corrente. Vedere l'immagine della barra degli strumenti qui e la [descrizione dei pulsanti](#) riportata di seguito.



La visualizzazione **Riepilogo** fornisce **controlli di selezione della data** standard e due riquadri di dati: un grafico e una tabella.

### Apertura della visualizzazione Riepilogo dello scenario

Per aprire la visualizzazione Scenari:

1. Nel menu **Home** della barra degli strumenti, selezionare **Schedulazione**.
2. Nel menu **Schedulazione** della barra degli strumenti, selezionare **Scenari**.  
**Viene visualizzata la tabella Scenari di schedulazione.**
3. Aprire uno scenario facendo doppio clic sul nome nell'elenco all'interno della tabella o selezionando il nome e facendo clic su .  
**Viene visualizzato il nome dello scenario come menu nella barra degli strumenti.**

Per aprire la visualizzazione **Riepilogo** dello scenario:

1. Nel menu **<scenario\_name>** della barra degli strumenti, selezionare **Riepilogo**.
2. Nel riquadro **Oggetti**, selezionare l'elemento appropriato nell'albero **Attività**.

È possibile selezionare una singola unità operativa, un singolo sito all'interno di un'unità operativa, un'attività multisito, un gruppo di attività o una singola attività all'interno di un sito. Effettuando questa selezione viene popolata la griglia **Dati**.

### Impostazione della granularità

Utilizzare questo elenco a discesa per selezionare l'incremento dell'**intervallo ottimizzato** che si desidera visualizzare nella griglia. Scegliere fra uno dei tre valori seguenti (in minuti): **15**, **30** o **60**.

## Riquadri Grafico e Dati

Questa visualizzazione mostra i relativi dati in un grafico (nella parte superiore) e in una tabella (nella parte inferiore), anziché in schede separate.

### Riquadro grafico

Nel riquadro **Grafico** è riportato un grafico a linee di ciascuna statistica selezionata, con punti dati relativi ai singoli intervalli ottimizzati dell'intera giornata selezionata.

### Mostra dati per

Dall'elenco a discesa **Mostra dati per**:

1. Selezionare la statistica per la quale si desidera tracciare il grafico.  
Le opzioni corrispondono alle colonne disponibili nella griglia **Dati** (ad eccezione di **Differenza calcolata** e **Differenza richiesta**, per le quali non è possibile tracciare un grafico).
2. Selezionare la casella di controllo **Mostra necessari** per visualizzare tali dati nel grafico.

### Grafico

Il grafico viene ridisegnato in base alle selezioni effettuate nell'elenco a discesa **Mostra dati per**. Gli *intervalli ottimizzati* sono visualizzati da sinistra verso destra. Le quantità dal basso verso l'alto indicano il numero di interazioni, il numero di agenti e l'importo delle spese (per **Budget**).

### Tabella Dati

Nel riquadro **Dati** è presente una griglia scorrevole in cui sono visualizzate statistiche aggregate e per intervallo ottimizzato. Nella prima riga della griglia è visualizzato un totale giornaliero o una media per ciascuna statistica. Nelle righe restanti sono visualizzate le statistiche relative a un intervallo ottimizzato.

### Colonne della griglia

Nella griglia sono presenti colonne in cui sono visualizzate le statistiche e le quantità seguenti:

- Fare clic sul pulsante **Opzioni** per visualizzare o nascondere ciascuna delle colonne disponibili.

Colonna	Descrizione
<b>Intervallo ottimizzato</b>	Ora di inizio di ogni intervallo ottimizzato, configurato con l'impostazione <b>Granularità</b> .

Colonna	Descrizione
<b>Copertura [schedulata]</b>	<p>La copertura di personale schedulata per un'attività o per un'attività multisito. La copertura schedulata viene calcolata e visualizzata in unità frazionarie.</p> <p>Se, ad esempio, un agente è schedulato per lavorare su tre <b>attività</b> in un intervallo ottimizzato di 15 minuti, la relativa disponibilità viene conteggiata come 1/3 per la copertura di ciascuna attività.</p> <p>Le modalità in base alle quali il motore di schedulazione suddivide il tempo di un agente fra le varie attività a cui l'agente può lavorare dipendono da diversi fattori. Ne sono un esempio le ore di svolgimento, il volume e il tempo di gestione di ciascuna attività, oltre ad altri fattori quali la presenza di voci di <b>calendario</b> accordate a un agente, nonché astensioni dal lavoro o eccezioni che interessano la giornata nella sua interezza o in parte.</p>
<b>Numero persone [schedulato]</b>	Numero di agenti schedulato (agenti destinati ad un posto).
<b>Percentuale livello di servizio schedulato</b>	La percentuale del livello di servizio che è possibile ottenere con la copertura di personale, presupponendo che gli altri indicatori pianificati, quali i volumi di interazioni e il <b>tempo medio di gestione</b> , restino invariati.
<b>Percentuale livello di servizio previsto</b>	<p>la percentuale del livello di servizio che si suppone di raggiungere in base al numero degli agenti previsti.</p> <p>Può differire dall'obiettivo originale per il livello di servizio stabilito al momento della creazione della previsione del personale, a causa dell'arrotondamento del numero di agenti. Ad esempio, in WFM potrebbero essere previsti 12 agenti come personale richiesto per raggiungere un obiettivo di livello di servizio dell'80% di interazioni effettuate in un intervallo di 20 secondi, mentre come percentuale del <b>livello di servizio previsto</b> potrebbe figurare un valore maggiore, quale l'83,48%. Ciò avviene in quanto 12 è il numero minimo di agenti necessari per ottenere un obiettivo dell'80% per il livello di servizio, ma, con quel numero di agenti, è possibile ottenere per il Contact Center un livello di servizio leggermente superiore all'80%. Con un agente in meno (ossia 11) non si prevede che il Contact Center riesca a raggiungere il livello di servizio dell'80%.</p>
<b>Volume interazioni schedulato</b>	Numero di interazioni gestibili in base alla copertura schedulata—presupponendo che altri indicatori pianificati restino invariati.
<b>Volume interazioni previsto</b>	Numero di interazioni previsto in base alla <b>previsione principale</b> .
<b>Schedulazione TMG</b>	Il <b>tempo medio di gestione</b> di ogni interazione in base alla copertura schedulata—supponendo che altri indicatori pianificati restino invariati.
<b>Previsione TMG</b>	Il <b>tempo medio di gestione previsto</b> in base alla <b>previsione principale</b> .
<b>Schedulazione budget</b>	Il budget relativo alla copertura schedulata per il giorno e gli intervalli ottimizzati selezionati, in base all' <b>equivalente a tempo pieno</b> (ETP) di ore pagate

Colonna	Descrizione
	al giorno e allo stipendio specificato nello scenario <b>Previsioni</b> pubblicato nella previsione principale per la data in questione. Queste informazioni statistiche sono visualizzate solo se si dispone dei diritti di accesso necessari per visualizzare i campi paga degli agenti.
<b>Previsione budget</b>	Il budget relativo al personale calcolato per il giorno e gli intervalli ottimizzati selezionati, in base all' <b>equivalente a tempo pieno</b> (ETP) di ore pagate al giorno e allo stipendio specificato nello scenario <b>Previsioni</b> pubblicato nella <b>previsione principale</b> per la data in questione. Queste informazioni statistiche sono visualizzate solo se si dispone dei diritti di accesso necessari per visualizzare i campi paga degli agenti.
<b>Personale calcolato</b>	Il numero di agenti richiesti calcolato da WFM in base ai volumi di interazioni previsti, al TMG e agli obiettivi applicabili in fatto di servizio.
<b>Personale richiesto</b>	<b>Campo facoltativo.</b> Il numero di agenti richiesti definito dall'utente, sia tramite l'immissione diretta delle destinazioni di previsione, sia tramite l'utilizzo di un modello.
<b>Differenza calcolata</b>	La differenza fra <b>copertura [schedulata]</b> e <b>personale calcolato</b> .
<b>Differenza richiesta</b>	<b>Campo facoltativo.</b> La differenza fra <b>copertura [schedulata]</b> e <b>personale richiesto</b> .
<b>Schedulazione VMR</b>	<b>Campo facoltativo. Velocità media di risposta</b> che dovrebbe essere conseguita per questa attività, con il numero di agenti attualmente schedulati.
<b>Previsione VMR</b>	<b>Campo facoltativo.</b> La riga dei totali/della media relativa a <b>Previsione VMR</b> contiene una media ponderata, calcolata sulle ore di svolgimento e pesata in base al <b>volume di interazioni previsto</b> .
<b>Livello di servizio rinviato schedulato</b>	<b>Campo facoltativo.</b> La percentuale di livello di servizio che è possibile ottenere con la copertura di personale rinviata—presupponendo che gli altri indicatori pianificati, quali i volumi di interazioni e il <b>tempo medio di gestione</b> , restino invariati.
<b>Livello di servizio rinviato previsto</b>	<b>Campo facoltativo.</b> La percentuale di livello di servizio che si suppone di raggiungere in base al numero di attività rinviate previste.
<b>Differenza livello di servizio rinviato [schedulato meno previsto]</b>	<b>Campo facoltativo.</b> La differenza tra le statistiche del <b>livello di servizio rinviato schedulato</b> e del <b>livello di servizio rinviato previsto</b> .
<b>Coda schedulata</b>	Il numero schedulato di interazioni nella coda di backlog alla fine del periodo.
<b>Differenza [VMR schedulata meno VMR prevista]</b>	<b>Campo facoltativo. VMR schedulata</b> meno <b>VMR prevista</b>

Colonna	Descrizione
<b>Schedulazione occupazione</b>	Campo <b>facoltativo</b> . L'occupazione che dovrebbe essere conseguita per questa attività, con il numero di agenti attualmente schedulato.
<b>Previsione occupazione</b>	Campo <b>facoltativo</b> . L'obiettivo di <b>occupazione</b> che è possibile raggiungere assegnando al personale il numero di agenti contenuto nella previsione.
<b>Differenza [Occupazione schedulata meno occupazione prevista]</b>	Campo <b>facoltativo</b> . <b>Occupazione schedulata</b> meno <b>occupazione prevista</b>
<b>Differenza [L/S schedulato meno L/S previsto]</b>	Campo <b>facoltativo</b> . <b>L/S schedulato</b> meno <b>L/S previsto</b>
<b>Differenza [VI schedulato meno VI previsto]</b>	Campo <b>facoltativo</b> . <b>VI schedulato</b> meno <b>VI previsto</b>
<b>Differenza [TMG schedulato meno TMG previsto]</b>	Campo <b>facoltativo</b> . <b>TMG schedulato</b> meno <b>TMG previsto</b>
<b>Differenza [Budget schedulato meno budget previsto]</b>	Campo <b>facoltativo</b> . <b>Budget schedulato</b> meno <b>budget previsto</b>

## Importante

È possibile visualizzare i totali del personale in modalità **FTE** o in modalità Ore di lavoro da **Copertura schedulazione**, **Personale calcolato** e **Personale richiesto** e in altre colonne della visualizzazione **Riepilogo dello scenario** regolando le impostazioni di visualizzazione nell'interfaccia. Per modificare la modalità di visualizzazione, vedere [Modifica della visualizzazione del personale da ETP a ore di lavoro](#).

## Utilizzo della barra degli strumenti Azioni

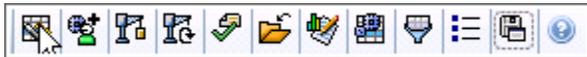
Utilizzare i pulsanti della barra degli strumenti (gli stessi comandi sono inoltre contenuti nel menu **Azioni**):

Icona	Nome	Descrizione
	<b>Pubblica</b>	Utilizzare la procedura <b>Pubblicazione guidata schedulazione</b> per pubblicare una parte dello scenario selezionato nella <b>schedulazione principale</b> o per estrarre una parte della <b>schedulazione principale</b> nello scenario selezionato.
	<b>Aggiungi/rimuovi elementi dello scenario</b>	Aprire la procedura <b>Aggiunta/Rimozione guidata elementi dello scenario</b> , che consente di

Icona	Nome	Descrizione
		aggiungere o rimuovere attività e agenti per lo scenario della schedulazione corrente.
	<b>Crea schedulazione</b>	Apri la procedura <b>Creazione guidata schedulazione</b> , che consente di creare una schedulazione completa per il sito selezionato.
	<b>Rigenera schedulazione</b>	Apri la procedura <b>Rigenerazione guidata schedulazione</b> , nella quale è possibile modificare e rigenerare le schedulazioni, lasciando eventualmente intatte le schedulazioni degli agenti modificate dall'ultima creazione/ rigenerazione.
	<b>Convalida schedulazione</b>	Apri la finestra <b>Visualizza messaggi</b> che contiene un elenco di avvisi di schedulazione per un sito selezionato. Gli avvisi sono visibili solo se è già stata creata una schedulazione per questo scenario e sono stati salvati gli eventuali avvisi generati.
	<b>Chiudi</b>	Chiude lo scenario aperto, chiedendo se si desidera salvare i dati non salvati.
	<b>Opzioni</b>	Apri la finestra di dialogo <b>Opzioni</b> che consente di attivare o nascondere statistiche individuali.
	<b>Usa attività multisito</b>	<p>Questo pulsante si attiva quando si seleziona un'<b>attività multisito</b> o una <b>unità operativa</b> nell'albero <b>Oggetti</b>. Facendo clic su questo pulsante, vengono visualizzati i dati relativi all'attività multisito selezionata.</p> <p>Se si imposta questo pulsante su <b>Attivato</b>, WFM mantiene l'ultima selezione—nella visualizzazione corrente e per tutte le altre visualizzazioni che contengono attività multisito,—evitando di dover fare clic ogni volta che si desidera visualizzare dati per l'attività multisito selezionata.</p>

## Totale gruppo stati dello scenario

Utilizzare la visualizzazione **Totale gruppo stati dello scenario** per visualizzare le statistiche di copertura di ogni intervallo ottimizzato in un giorno selezionato. Vedere l'immagine della barra degli strumenti qui e la [descrizione dei pulsanti](#) riportata di seguito.



### Visualizzazione dei totali gruppi stati

Per aprire la visualizzazione Scenari:

1. Nel menu **Home** della barra degli strumenti, selezionare **Schedulazione**.
2. Nel menu **Schedulazione** della barra degli strumenti, selezionare **Scenari**.  
**Viene visualizzata la tabella Scenari di schedulazione.**
3. Aprire uno scenario facendo doppio clic sul nome nell'elenco all'interno della tabella o selezionando il nome e facendo clic su **Apri** .  
**Viene visualizzato il nome dello scenario come menu nella barra degli strumenti.**

Per aprire la visualizzazione **Totale gruppi stati dello scenario**:

1. Nel menu **<scenario\_name>** della barra degli strumenti, selezionare **Totale gruppi stati**.
2. Nel riquadro **Oggetti**, selezionare gli elementi appropriati nell'albero **Agenti** (in alto) o nell'albero **Attività** (in basso).  
**WFM seleziona quindi le voci corrispondenti dall'altro albero.**
3. Fare clic su **Recupera dati**.

Le colonne della tabella di dati **Totale gruppi stati schedulazione** dello scenario e le linee del grafico corrispondono ai gruppi di stati di schedulazione configurati. Selezionare il pulsante **Filtra**



nella barra degli strumenti e usare la scheda **Stati schedulazione** per specificare quali colonne appaiono nella tabella e quali linee appaiono nel grafico.

### Riquadri Grafico e Dati

Questa visualizzazione mostra i relativi dati in un grafico (nella parte superiore) e in una tabella (nella parte inferiore), anziché in schede separate. È inoltre possibile specificare che si desidera che WFM visualizzi i relativi dati non solo per giorni, ma anche per settimane e mesi.

Entrambe le visualizzazioni dei dati mostrano le differenze tra la schedulazione e le previsioni, per ciascun intervallo ottimizzato durante il periodo di tempo selezionato. Anche la scheda **Grafico** mostra i totali sotto forma di linea diritta, poiché le linee che rappresentano la riduzione prevista e schedulata possono avere forme diverse.

## Grafico

I gruppi sono ordinati in modo decrescente per quanto riguarda il peso e crescente per quanto riguarda il nome. Ad esempio, il gruppo con il peso maggiore è al primo livello, in fondo al grafico.

Nella legenda del grafico sono contenuti i nomi di ciascun gruppo di stati di schedulazione e i relativi colori.

<b>Menu a discesa</b> <i>Tipo di grafico</i>	Selezionare uno schema di visualizzazione per i dati grafici di questa visualizzazione. Questo menu viene disattivato e riportato all'impostazione predefinita, se si seleziona il valore <b>Totali stati schedulati</b> nel menu a discesa <b>Mostra dati per:</b> .
<b>Periodo</b>	Selezionare il periodo per cui è applicabile il gruppo di stati di schedulazione: <b>Periodo di pianificazione, Mese, Settimana o Giorno</b> .
<b>Totali</b>	I dati vengono visualizzati in un grafico a linee che mostra le informazioni dei gruppi di stati schedulati in pila. Impostazione predefinita.  Se l'icona della barra degli strumenti <b>Mostra informazioni di copertura e previsione</b> è attivata, il grafico visualizza questi dati in linee separate: <b>Copertura schedulazione, Previsione personale calcolato e Previsione personale richiesto</b> .
<b>Confronto</b>	Vengono visualizzati i dati percentuali di uno specifico gruppo di stati di schedulazione o per tempi improduttivi pianificati/non pianificati, in un grafico a linee che stabilisce un confronto con i dati dei tempi improduttivi previsti.  Il grafico visualizza due serie di dati percentuali sotto forma di linee, nel formato selezionato nel menu a discesa <b>Destinazioni</b> .  Se l'icona della barra degli strumenti <b>Mostra informazioni di copertura e previsione</b> è attivata, il grafico visualizza altre due serie di dati di previsione aggiuntivi per gli oggetti selezionati nel riquadro <b>Oggetti</b> .
<b>Varianza</b>	Viene visualizzato un grafico a barre che rappresenta le differenze tra schedulazione e previsione, incluse informazioni sulle riduzioni.  La <b>varianza</b> viene visualizzata solo se l'icona della barra degli strumenti <b>Mostra informazioni di copertura e previsione</b> è attivata.
<b>Menu a discesa</b> <i>Destinazioni</i>	Viene visualizzato solo se nel menu <b>Tipo di grafico</b> si seleziona l'opzione <b>Confronto</b> . Consente di selezionare i dati percentuali da confrontare. Selezionare un formato per confrontare i dati percentuali:

<b>Totale pianificato</b>	Vengono visualizzati i dati dei totali dei tempi improduttivi pianificati schedulati e previsti. Non è disponibile se il valore selezionato nel menu <b>Mostra dati per:</b> è <b>Tempi improduttivi non pianificati</b> .
<b>Totale non pianificato</b>	Vengono visualizzati i dati dei totali dei tempi improduttivi non pianificati schedulati e previsti. Non è disponibile se il valore selezionato nel menu <b>Mostra dati per:</b> è <b>Tempi improduttivi pianificati</b> .
<i>Elenco dei gruppi di stati schedulati</i>	Viene visualizzato un grafico a linee con i dati per il <b>gruppo di stati schedulati</b> specificato. I nomi in questo elenco sono seguiti dal nome di un sito, se nel riquadro <b>Oggetti</b> è selezionato più di un sito.  L'elenco di <b>gruppi di stati di schedulazione</b> dipende dalla selezione effettuata nel menu <b>Mostra dati per:</b> . Se nel menu è stata selezionata la voce <b>Tempi improduttivi pianificati</b> , nell'elenco vengono visualizzati solo i <b>gruppi di stati di schedulazione</b> pianificati. Se è stata selezionata la voce <b>Tempi improduttivi non pianificati</b> , vengono visualizzati solo i <b>gruppi di stati di schedulazione</b> non pianificati.

## Tabella Dati

Nella tabella **Dati**, le colonne del gruppo sono ordinate in modo che il peso maggiore sia visualizzato nella colonna all'estrema sinistra della griglia.

### Importante

Un agente che figura in più gruppi di stati di schedulazione durante un intervallo viene ripartito nella griglia in base alla frazione dell'intervallo per il quale figura in ogni gruppo di stati. Ad esempio, per un agente in pausa per 5 minuti e al lavoro per 10, il tempo verrà indicato come 0,33 nella cella **Pausa** e come 0,67 nella cella **Lavoro**.

<b>Menu a discesa</b> <i>Mostra dati per:</i>	Selezionare dal menu uno schema di visualizzazione dei dati da applicare alla griglia: <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Totali stati schedulati</b>—Visualizza i totali dei gruppi di stati di schedulazione degli agenti attualmente selezionati, indipendentemente dal tipo. Selezionare questa opzione, per disattivare le caselle di controllo descritte di seguito e per visualizzare i dati nelle colonne della griglia selezionate nella scheda <b>Stati schedulazione</b> della finestra di dialogo <b>Filtra</b>.</li> <li>• <b>Totale riduzione</b>—Visualizza i totali di tutti i gruppi di stati di schedulazione (eccetto il tipo <b>&lt;nessuno&gt;</b>) per gli agenti attualmente selezionati. Selezionare per visualizzare i dati nelle colonne della griglia dello scenario attuale</li> </ul>
--	---

	<p>e il totale generale, nonché le colonne secondarie corrispondenti alle caselle di controllo selezionate di seguito.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Tempi improduttivi pianificati</b>—Visualizza il totale dei tempi improduttivi pianificati per tutti gli agenti selezionati. Selezionare per visualizzare i dati nelle colonne della griglia dello scenario attuale e il totale generale, nonché le colonne secondarie corrispondenti alle caselle di controllo selezionate di seguito.</li> <li>• <b>Tempi improduttivi non pianificati</b>—Visualizza il totale dei tempi improduttivi non pianificati per tutti gli agenti selezionati. Selezionare questa opzione per visualizzare i dati nelle colonne della griglia dello scenario attuale e il totale generale, nonché le colonne secondarie corrispondenti alle caselle di controllo selezionate di seguito.</li> </ul> <p>Ciascuno schema di visualizzazione dei dati include una colonna <b>Intervallo ottimizzato</b>.</p>
<p><i>Casella di controllo</i> <b>Valore</b></p>	<p>Selezionare questa casella di controllo per visualizzare la colonna che mostra i valore di copertura nella griglia.</p> <p>Questa casella di controllo è disattivata ma viene attivata se si seleziona <b>Totali stati schedulati</b> nel menu <b>Mostra dati per:</b>.</p>
<p><i>Casella di controllo</i> <b>Valore %</b></p>	<p>Selezionare questa casella di controllo per visualizzare la colonna che mostra la percentuale di copertura nella griglia. Il valore percentuale viene calcolato in relazione al totale generale.</p> <p>Questa casella di controllo è disattivata e non viene selezionata, se nel menu <b>Mostra dati per:</b> è stata selezionata l'opzione <b>Totali stati schedulati</b>.</p>
<p><b>Casella di controllo</b> <i>Confronta con previsione</i></p>	<p>Selezionare questa casella di controllo per visualizzare la colonna che mostra i dati percentuali dei tempi improduttivi dalle previsioni nella griglia, se presenti.</p> <p>Questa casella di controllo è attivata e applicabile solo se si soddisfano le stesse condizioni dell'azione di commutazione <b>Mostra informazioni di copertura e previsione</b>.</p> <p>Questa casella di controllo è disattivata e deselezionata, se nel menu <b>Mostra dati per:</b> è stata selezionata l'opzione <b>Totali stati schedulati</b>.</p>

## Utilizzo della barra degli strumenti Azioni

Utilizzare i pulsanti della barra degli strumenti (gli stessi comandi sono inoltre contenuti nel menu **Azioni**):

Icona	Nome	Descrizione
	<b>Pubblica</b>	Utilizzare la procedura <b>Pubblicazione guidata schedulazione</b> per pubblicare una parte dello scenario selezionato nella <b>schedulazione principale</b> o per estrarre una parte della <b>schedulazione principale</b> nello scenario selezionato.
	<b>Aggiungi/rimuovi elementi dello scenario</b>	Apri la procedura <b>Aggiunta/Rimozione guidata elementi dello scenario</b> , che consente di aggiungere o rimuovere attività e agenti per lo scenario della schedulazione corrente.
	<b>Crea schedulazione</b>	Apri la procedura <b>Creazione guidata schedulazione</b> , che consente di creare una schedulazione completa per il sito selezionato.
	<b>Rigenera schedulazione</b>	Apri la procedura <b>Rigenerazione guidata schedulazione</b> , nella quale è possibile modificare e rigenerare le schedulazioni, lasciando eventualmente intatte le schedulazioni degli agenti modificate dall'ultima creazione/rigenerazione.
	<b>Convalida schedulazione</b>	Apri la finestra <b>Visualizza messaggi</b> che contiene un elenco di avvisi di schedulazione per un sito selezionato. Gli avvisi sono visibili solo se è già stata creata una schedulazione per questo scenario e sono stati salvati gli eventuali avvisi generati.
	<b>Chiudi</b>	Chiude lo scenario aperto, chiedendo se si desidera salvare i dati non salvati.
	<b>Mostra informazioni su copertura e previsione</b>	Questo pulsante funziona ad esclusione. Selezionarlo per visualizzare ulteriori informazioni su copertura e previsione nella visualizzazione attiva.  Viene attivato solo se si seleziona una

Icona	Nome	Descrizione
		<p>delle seguenti voci nell'albero delle attività del riquadro <b>Oggetti</b>: un'attività di un sito singolo, un singolo sito, una singola attività multisito o una singola unità operativa.</p>
	<p><b>Usa attività multisito</b></p>	<p>Questo pulsante viene attivato se si seleziona un'<b>attività multisito</b> o un'<b>unità operativa</b> nell'albero <b>Oggetti</b>. Facendo clic su questo pulsante, vengono visualizzati i dati relativi all'attività multisito selezionata.</p> <p>Se si imposta questo pulsante su <b>Attivato</b>, WFM mantiene l'ultima selezione—nella visualizzazione corrente e per tutte le altre visualizzazioni che contengono attività multisito,—evitando di dover fare clic ogni volta che si desidera visualizzare dati per l'attività multisito selezionata.</p>
	<p><b>Filtra</b></p>	<p>Si apre la finestra di dialogo <b>Filtro schedulazione</b>. L'icona diventa rossa quando si applica un filtro.</p>
	<p><b>Opzioni</b></p>	<p>Viene aperta la finestra di dialogo <b>Opzioni</b> in cui è possibile visualizzare o nascondere le colonne <b>Totale pianificato</b> e <b>Totale non pianificato</b> nella visualizzazione della griglia e modificare i colori utilizzati nei grafici <b>Copertura</b> e <b>Previsioni</b>.</p>
	<p><b>Salva come modello</b></p>	<p>Consente di salvare le selezioni correnti come modello di <b>previsione</b>. Fare clic su questa icona (o selezionare il comando nel menu <b>Azioni</b>) per visualizzare la finestra di dialogo <b>Nuovo modello previsione</b>.</p> <p>Impostazioni richieste: <b>Tipo di grafico=Confronto</b>, <b>Periodo=Settimana</b>.</p>

# Finestra di dialogo Filtro schedulazione

Si riferisce ai moduli: **Settimanale, Giornaliera, Totali gruppi stati, Profili/Offerte**.

Per controllare le attività e i contratti visualizzati all'interno del sito selezionato, è possibile utilizzare la finestra di dialogo **Filtra**:

1. In una delle visualizzazioni— **Settimanale, Giornaliera, Totali gruppi stati** o **Profili/Offerte**—, fare clic sul pulsante **Filtra** della barra degli strumenti **Azioni**.  
Verrà visualizzata la finestra di dialogo **Filtra**.
2. Fare clic sulla scheda **Proprietà agente**.
3. Nell'elenco **Contratti**, selezionare le caselle di controllo relative ai contratti che si desidera visualizzare, in un albero di UO, siti e contratti. Deselezionare le caselle di controllo dei contratti che si desidera nascondere.

Per impostazione predefinita, vengono selezionati tutti i contratti.

4. Selezionare o deselezionare la casella di controllo **Includi agenti con competenze secondarie corrispondenti**, per specificare che la visualizzazione principale include anche agenti con competenze e attività secondarie corrispondenti.

## Suggerimento

Questa casella di controllo non è disponibile nella visualizzazione **Totali gruppo stati della schedulazione**.

5. Fare clic sulla scheda **Stati schedulazione**.
6. Per filtrare gli agenti che verranno visualizzati all'interno del sito selezionato:
  - All'interno del modulo di **Settimanale, Giornaliera** o **Profili/Offerte**, selezionare **Filtra utilizzando i seguenti stati di schedulazione**, quindi selezionare uno o tutti gli stati di schedulazione: **Attività, Riunioni, Ore segnate** e **Turni**. Ogni parte di questo albero include l'unità operativa corrente, i siti e gli oggetti appropriati (attività, riunioni o ore segnate).
  - Se il modulo corrente è **Totali gruppi stati**, nella scheda è visualizzato l'elenco **Gruppi stati schedulazione**. Selezionare le caselle di controllo relative ai gruppi che si desidera visualizzare. Deselezionare le caselle di controllo dei gruppi che si desidera nascondere. Per impostazione predefinita, vengono selezionati tutti gli oggetti.
7. Selezionare le caselle di controllo relative agli oggetti che si desidera visualizzare. Deselezionare le caselle di controllo degli oggetti che si desidera nascondere.
8. Fare clic su **OK**.

A questo punto, la visualizzazione è filtrata in base alla selezione effettuata. Se si è selezionata una visualizzazione scenario, questo filtro rimane attivo fino alla chiusura dello scenario. Tuttavia, selezionando un altro sito e premendo il pulsante **Filtra**, viene visualizzata nuovamente la finestra di dialogo **Filtra** con le sue impostazioni predefinite.

## Finestra di dialogo filtro Stati

Utilizzare la finestra di dialogo **Filtri stati** per controllare gli **stati** che vengono visualizzati:

1. Selezionare le caselle di controllo relative agli **stati** che si desidera visualizzare.  
Per impostazione predefinita, vengono selezionati tutti gli **stati**.
2. Deselezionare le caselle di controllo delle attività che si desidera nascondere.
3. È possibile selezionare gli **stati** nella parte superiore dell'elenco per selezionare l'intero elenco in una sola volta.
4. Fare clic su **OK** per applicare le selezioni o su **Annulla** per annullarle.

La visualizzazione di WFM viene filtrata in base alle selezioni effettuate.

---

# Finestra di dialogo Opzioni (visualizzazione Riepilogo)

Nella finestra di dialogo **Opzioni** è possibile personalizzare le statistiche da visualizzare nel **Riepilogo**.

1. Fare clic su **Opzioni** nella barra degli strumenti **Azioni** della visualizzazione **Riepilogo**.  
Verrà visualizzata la finestra di dialogo **Opzioni**.
  2. Selezionare le caselle di controllo delle statistiche che si desidera visualizzare e deselezionare quelle che si desidera nascondere.
    - Fare doppio clic sul **nodo Statistiche** per rivelarne il contenuto.
    - Selezionare o deselezionare tutte le statistiche in una sola volta, selezionando o deselezionando rispettivamente la casella di controllo **del nodo Statistiche**.
- Fare clic su **OK**.

Verrà visualizzato nuovamente il Riepilogo, contenente solo le statistiche selezionate.

## Statistiche di copertura

L'utente ha l'opzione di includere due statistiche **Copertura** nella visualizzazione **Riepilogo**:

- **Pubblicazione copertura**—Visualizza la copertura della schedulazione in base alla *schedulazione principale di base*.
- **Copertura schedulata**—Visualizza la copertura della schedulazione in base alla *schedulazione principale corrente*.
- **Differenza copertura**—Visualizza la differenza tra la copertura della schedulazione basata sulla *schedulazione principale corrente* e quella basata sulla *schedulazione principale di base*.

## Indicatori

L'utente può includere queste statistiche di **Differenza** nella visualizzazione **Riepilogo**:

- **Differenza [L/S schedulato meno L/S previsto]**—Visualizza (livello di servizio schedulato meno livello di servizio previsto).
- **Differenza [VI schedulato meno V/I previsto]**—Visualizza (volume interazioni schedulato meno volume interazioni previsto).
- **Differenza [TMG schedulato meno TMG previsto]**—Visualizza (tempo medio di gestione schedulato meno tempo medio di gestione previsto).

- 
- **Differenza [budget schedulato meno budget previsto]**—Visualizza (schedulazione budget meno previsione budget).

L'utente può includere queste statistiche nella visualizzazione **Riepilogo**:

- **Previsione TMG**—Visualizza il tempo medio di gestione previsto in base alla **previsione principale**.
  - **Schedulazione TMG**—Visualizza il tempo medio di gestione di ciascuna interazione in base alla schedulazione⇒ponendo che altri indicatori pianificati restino invariati.
  - **Schedulazione VMR**—Visualizza la velocità media di risposta prevista con il numero di agenti schedulati.
  - **Previsione VMR**—Visualizza la velocità media di risposta prevista con il numero di agenti contenuto nella previsione del personale.
  - **Differenza [schedulazione VMR meno previsione VMR]**—Visualizza (schedulazione VMR meno previsione VMR).
  - **Budget previsto**—Visualizza il budget relativo al personale calcolato per il giorno e gli intervalli ottimizzati selezionati, in base all'equivalente a tempo pieno (FTE) di ore pagate al giorno e allo stipendio specificato nello scenario di **previsione** pubblicato nella **previsione principale** per la data specifica. Queste informazioni statistiche sono visualizzate solo se si dispone dei diritti di accesso necessari per visualizzare i campi paga degli agenti.
  - **Budget schedulato**—Visualizza il budget relativo alla copertura calcolata per il giorno e gli intervalli ottimizzati selezionati, in base all'equivalente a tempo pieno (FTE) di ore pagate al giorno e allo stipendio specificato nello scenario di **previsione** pubblicato nella **previsione principale** per la data specifica. Queste informazioni statistiche sono visualizzate solo se si dispone dei diritti di accesso necessari per visualizzare i campi paga degli agenti.
  - **Differenza livello di servizio rinviato calcolato [schedulato meno previsto]**— visualizza la differenza tra il livello di servizio rinviato schedulato e le statistiche del livello di servizio rinviato previsto.
  - **Livello di servizio rinviato previsto**—Visualizza la percentuale di livello di servizio che si suppone di raggiungere in base al numero di attività rinviate previste.
  - **Livello di servizio rinviato schedulato**—Visualizza la percentuale di livello di servizio che è possibile ottenere con la copertura di personale rinviata⇒ponendo che altri indicatori pianificati (ad esempio, volumi di interazioni e tempo medio di gestione) restino invariati.
  - **Differenza calcolata**—Visualizza la differenza tra copertura [schedulata] e personale calcolato.
  - **Differenza richiesta**—Visualizza la differenza tra copertura [schedulata] e personale richiesto (campo facoltativo).
  - **Schedulazione numero persone**—Visualizza il numero di agenti schedulati (agenti schedulati destinati a un posto).
  - **Volume interazioni previsto**—Visualizza il numero previsto di interazioni, in base alla **previsione principale**.
  - **Volume interazioni schedulato**—Visualizza il numero di interazioni gestibili in base alla copertura schedulata⇒ponendo che altri indicatori pianificati restino invariati.
  - **Previsione occupazione**—Visualizza l'obiettivo di occupazione che dovrebbe essere possibile conseguire assegnando al personale il numero di agenti contenuto nella previsione del personale.
  - **Schedulazione occupazione**—Visualizza l'occupazione che dovrebbe essere conseguita per questa attività, con il numero di agenti attualmente schedulati.
-

- 
- **Differenza [schedulazione occupazione meno previsione occupazione]**—Visualizza (schedulazione occupazione meno previsione occupazione).
  - **Coda schedulata**—Visualizza il numero schedulato di interazioni nella coda di backlog alla fine del periodo.
  - **Livello di servizio previsto**—Visualizza la percentuale di livello di servizio che si suppone di raggiungere in base al numero di agenti previsto.
  - **Livello di servizio schedulato**—Visualizza la percentuale di livello di servizio che è possibile ottenere con la copertura di personale disponibile⇒ponendo che altri indicatori pianificati (ad esempio, volumi di interazioni e tempo medio di gestione) restino invariati.
  - **Calcolo personale**—Visualizza il numero di agenti richiesti calcolato da WFM in base ai volumi di interazioni previsti, al TMG e agli obiettivi di servizio applicabili.
  - **Personale richiesto**—Visualizza il numero di agenti richiesti definito dall'utente, sia tramite l'immissione diretta delle destinazioni di previsione, sia tramite l'utilizzo di un modello (campo facoltativo).

Per le descrizioni dettagliate di questi dati statistici e per informazioni sulle formule utilizzate per ottenerli, vedere "Indicatori di WFM" nel [Manuale per l'amministratore di Workforce Management](#).

## Informazioni essenziali sulla schedulazione principale di base

Durante la pubblicazione di uno scenario nella **schedulazione principale**, WFM conserva una sorta di "istantanea" della **schedulazione principale** in quel dato momento, definita *schedulazione principale di base*.

Quindi, dopo aver apportato le modifiche alla schedulazione, ad esempio aggiungendo eccezioni e accordando ferie, è possibile confrontare la copertura della schedulazione visualizzata nella *schedulazione principale corrente* con la copertura della schedulazione memorizzata nella *schedulazione principale di base*.

La *schedulazione principale di base* viene creata/aggiornata in corrispondenza dell'ultima pubblicazione di un elemento nella **schedulazione principale** per uno specifico intervallo di date. Ad esempio, si ponga il caso che il 25 maggio venga pubblicato nella **schedulazione principale** lo scenario della **schedulazione** di giugno e che il 28 maggio venga pubblicato nuovamente lo stesso scenario. In questo caso, viene usata la schedulazione pubblicata il 28 maggio come *base* a fronte della quale viene paragonata la schedulazione *corrente*.

## Finestra di dialogo Opzioni (visualizzazione Settimanale)

Utilizzare la finestra di dialogo **Opzioni** per configurare i dati mostrati nella visualizzazione **Settimanale** o nella visualizzazione **Settimanale principale**.

Aprire la finestra di dialogo **Opzioni** facendo clic su **Opzioni** nella barra degli strumenti **Azioni** o selezionando **Opzioni** nel menu **Azioni**.

Per configurare i campi della scheda **Opzioni**:

- Selezionare la casella di controllo **Mostra agenti con schema di rotazione accordato e schedulato o qualsiasi altra preferenza di calendario**.  
**Quando questa casella è selezionata, nella griglia sono visualizzati i giorni della schedulazione contenenti un determinato elemento. Vengono visualizzate un'icona agente e una casella di controllo rossa nella colonna all'estrema sinistra (con etichetta "!") per ogni agente che soddisfa le suddette condizioni.**

### Suggerimento

È possibile utilizzare questo strumento per sapere se a un agente è stata assegnata una schedulazione in base alle relative preferenze, cosa che potrebbe influire sulla decisione di modificarne la schedulazione. Questa icona viene visualizzata solo se all'agente è stato assegnato uno schema di rotazione o una preferenza (ad esempio, per l'astensione dal lavoro) in seguito alla creazione di una schedulazione. Se la schedulazione di un agente viene modificata manualmente per concedere all'agente una preferenza o una schedulazione di uno schema di rotazione, l'icona non viene visualizzata.

Per configurare i campi della scheda **Colonne**:

- Selezionare **Gerarchia agente** per aggiungere una colonna alla griglia della **visualizzazione Settimanale** nella quale verrà visualizzato il **valore relativo alla posizione gerarchica** dell'agente.
- Selezionare **Nome sito** per visualizzare la colonna **Sito**.

---

# Scambio guidato schedulazioni agenti

Utilizzare la procedura **Scambio guidato schedulazioni agenti** per scambiare le schedulazioni di due agenti nello stesso scenario di schedulazione:

1. Fare clic sul pulsante **Scambia** nella barra degli strumenti **Azioni** di una visualizzazione **Giornaliera**, **Estesa agente** o **Settimanale**.
  - Per la visualizzazione **Settimanale**, viene aperta la schermata **Selezionare le date e il primo agente**. Continuare con **il passaggio 2**.
  - Per la visualizzazione **Estesa agente** o **Giornaliera**:
    - Se precedentemente si è selezionato un agente, verrà aperta la schermata **Selezionare il secondo agente**. Continuare con **passaggio 5**.
    - Se non si seleziona nessun agente, viene aperta la schermata **Selezionare le date e il primo agente**. Continuare con **il passaggio 2**.
2. Selezionare le **date di inizio e fine**.  
**Queste devono essere comprese nell'intervallo di date dello scenario di schedulazione.**
3. Nell'elenco **Seleziona agente**, selezionare il primo agente.  
**In questo elenco gerarchico è possibile espandere le unità operative per visualizzare i relativi siti, team e agenti. È possibile selezionare un solo agente reale o profilo.**
4. Fare clic su **Avanti**.  
**Verrà aperta la seconda schermata della procedura guidata, Selezionare il secondo agente.**
5. Nell'elenco **Selezionare l'agente con cui scambiare la schedulazione**, selezionare l'agente con il quale si desidera scambiare la schedulazione.  
**È possibile selezionare un solo agente reale o profilo.**
6. Fare clic su **Fine**.

Se lo scambio è riuscito, la procedura guidata viene chiusa e si ritorna alla visualizzazione dalla quale era stata aperta.

---

# Finestra di dialogo Ordinamento

Utilizzare la finestra di dialogo **Ordinamento** per ordinare le visualizzazioni **Settimanale**, **Giornaliera** o **Profili/Offerte**.

1. Selezionare l'elemento in base al quale si desidera eseguire l'ordinamento. **Nome agente** è l'opzione di ordinamento predefinita.  
Se gli agenti non presentano l'opzione che si sta utilizzando per l'ordinamento, verranno visualizzati al termine dell'elenco.
- **Visualizzazione Settimanale**—Nome team, Contratto, Nome agente (nome o cognome), Gerarchia agente o Nome sito. È possibile applicare l'ordinamento crescente o decrescente. Si noti che l'opzione **Gerarchia agente** ordina le voci in modo inverso a causa dei limiti imposti dall'ordinamento multiplo dovuti al nome e alla posizione gerarchica dell'agente.
  - **Visualizzazione Giornaliera**—Sito, Team, Contratto, Agente (nome o cognome), Trasporto condiviso, Straordinari, Ore pagate, Ore totali, Ora di inizio turno, Ora di fine turno, Turno, Ora di inizio, Ora inizio prima eccezione.
  - **Visualizzazione Profili/Offerte**—Nome sito, Nome team, Nome agente (nome o cognome) e Contratto.

## Importante

Se si seleziona **Ora di inizio prima eccezione**, gli agenti con eccezioni della giornata intera verranno visualizzati dopo quelli con eccezioni della giornata parziale. Gli agenti privi di qualsiasi eccezione verranno visualizzati al termine dell'elenco.

- Fare clic su **Applica**.

La visualizzazione è ora ordinata in base alla voce selezionata. Se si è ordinata una visualizzazione dello scenario, questa manterrà l'ordinamento finché non si chiuderà lo scenario.

## Visualizzazione dei messaggi di scambio

Dopo aver scambiato le schedulazioni degli agenti, è possibile che vengano visualizzati messaggi per avvisare che lo scambio provoca violazioni dei vincoli. Ad esempio, la nuova assegnazione di un turno potrebbe violare il **contratto** di un agente.

In caso di problemi, viene aperta la finestra di dialogo **Visualizza messaggi**. Per ogni problema, la finestra di dialogo **Visualizza messaggi** mostra il nome dell'agente interessato e spiega il problema.

Dopo il controllo di ciascuna voce nell'elenco, eseguire una delle operazioni seguenti:

- Fare clic su **Effettua comunque** per eseguire lo scambio malgrado le violazioni dei vincoli.
- Fare clic su **Annulla** per annullare lo scambio e ripristinare la schedulazione allo stato precedente.

---

## Riesame dei messaggi

La finestra di dialogo **Visualizza messaggi** consente di visualizzare avvisi o errori restituiti dal server in una serie di situazioni.

La finestra di dialogo contiene i seguenti controlli e colonne:

<b>Nome team</b>	Team di cui fa parte l'agente.
<b>Nome agente</b>	Agente le cui azioni hanno causato la generazione del messaggio.
<b>Data</b>	La data in cui i messaggi sono stati generati.
<b>Messaggi</b>	Tipo di messaggio (Avviso o Errore), codice numerico e testo del messaggio.
<b>Azione</b>	Questo menu a discesa presenta tre opzioni: <b>Salva</b> , <b>Risolvi in seguito</b> e <b>Non salvare</b> .
<b>Chiudi</b>	Chiude la finestra di dialogo e non recupera i dati aggiornati dal server.
<b>OK</b>	Chiude la finestra di dialogo e recupera i dati aggiornati dal server.
<b>Guida</b>	Visualizza questo argomento della Guida.

# Inserimento multiplo guidato

Utilizzare la procedura **Inserimento multiplo guidato** per aggiungere un elemento, ad esempio una pausa, in più schedulazioni degli agenti contemporaneamente. È possibile utilizzarlo negli **scenari** o nella **schedulazione principale**.

## Utilizzo di Inserimento multiplo guidato

Per utilizzare la procedura guidata:

1. Nella visualizzazione **Giornaliera**, **Estesa agente** o **Settimanale**, selezionare **Inserisci vari** da:

- **Barra degli strumenti** Azioni 
- Menu **Azioni**
- Fare clic con il pulsante destro del mouse sul menu di **scelta rapida** (non disponibile nella visualizzazione **Settimanale**).  
**Si apre la schermata **Seleziona attività**. Se sono presenti modifiche non salvate, WFM Web richiede di salvarle prima di continuare.**

2. Selezionare una o più attività da inserire.  
**Si apre la schermata **Seleziona agenti**.**
3. Selezionare gli agenti per cui si modificano le schedulazioni. Gli agenti senza competenze non vengono visualizzati nella schermata **Seleziona agenti**.
4. Fare clic su **Avanti**.
5. Selezionare le date in cui inserire gli elementi, quindi fare clic su **Avanti**.
6. Nella pagina **Seleziona tipo di stato**, selezionare uno stato, quindi fare clic su **Fine** (per un'**astensione dal lavoro**) o su **Avanti** (per altri elementi di schedulazione).
7. Compilare la pagina di selezione che viene visualizzata successivamente, inserendo **pause**, **pasti**, **eccezioni**, **astensione dal lavoro**, **turno**, **ore segnate** o **insieme di lavori**.
8. Fare clic su **Fine**.

Quando viene aperta nuovamente la visualizzazione:

- Se la casella di controllo **Esegui automaticamente il commit delle voci inserite** è abilitata e si modifica uno scenario di schedulazione, le modifiche vengono applicate allo scenario.
- Se la casella di controllo **Commit automatico delle voci inserite** non era abilitata e si modifica uno scenario di schedulazione, le modifiche vengono visualizzate nella schedulazione nella modalità **In attesa**. Eseguirne il commit o il rollback tramite la procedura **Esecuzione guidata commit/rollback multiplo**.

Le modifiche in attesa in uno scenario di schedulazione non vengono trasferite alla **schedulazione principale** quando lo scenario viene pubblicato. Se si modifica la **schedulazione principale** e la casella di controllo **Commit automatico delle voci inserite** è abilitata, le modifiche vengono

applicate alla **schedulazione principale** e sono visibili a tutti gli utenti.

## Eseguire automaticamente il commit delle voci inserite

Nel passo 3 descritto sopra, se si utilizza la funzione **Inserisci vari** in una delle visualizzazioni della **schedulazione principale** e si dispone di autorizzazione di protezione all'**approvazione delle modifiche**, è possibile selezionare la casella di controllo **Commit automatico delle voci inserite** per inserire immediatamente le modifiche nella schedulazione. Se non si dispone dell'autorizzazione di protezione necessaria, questa casella di controllo non è disponibile. In questo caso, eventuali inserimenti eseguiti restano **in attesa** e dovranno essere esaminati e approvati prima che siano applicati alla versione ufficiale della **schedulazione principale**.

Se si utilizza una delle visualizzazioni dello **scenario**, questa casella di controllo è sempre attivata.

Se la casella di controllo **Commit automatico delle voci inserite** non è abilitata, le modifiche passano in modalità **In attesa** e vengono visualizzate solo a chi le esegue nelle visualizzazioni della **schedulazione principale** e non a tutti gli utenti. Le modifiche in attesa nella schedulazione principale:

- Devono essere visualizzate e approvate/rifutate da parte di un utente che dispone delle autorizzazioni all'**approvazione di modifiche** (tramite la visualizzazione **Approvazione modifiche schedulazione principale**) o
- Ne deve essere eseguito il commit o il rollback, se si dispone delle autorizzazioni all'**approvazione di modifiche**, tramite la procedura **Esecuzione guidata commit/rollback multiplo**.

## IMG: Seleziona attività

Per compilare la pagina **Seleziona attività** nella procedura Inserimento multiplo guidato (IMG):

1. Selezionare una combinazione di **attività** e **attività multisito**.  
È possibile espandere le unità operative per visualizzarne i siti e le attività multisito, ed espandere i siti per visualizzarne le attività. Sono disponibili solo gli oggetti selezionati quando si è fatto clic l'ultima volta su **Recupera dati**. Per impostazione predefinita, sono selezionate tutte le attività.
2. Fare clic su **Avanti** per applicare le selezioni e continuare o fare clic su **Annulla** per ignorare le modifiche e chiudere la procedura guidata.

# IMG: Seleziona agenti

Per compilare la pagina **Seleziona agenti** nella procedura **Inserimento multiplo guidato** (IMG):

1. Selezionare una combinazione qualsiasi di **agenti**.  
È possibile selezionare singoli agenti da più team, oppure interi team o l'intero sito. Sono disponibili solo gli oggetti selezionati quando si è fatto clic l'ultima volta su **Recupera dati**.
2. Se necessario, selezionare **Inserisci solo se non vi sono errori** e/o **Mostra avvisi**.

Se è stata selezionata la casella di controllo **Inserisci solo se non vi sono errori**, quando si tenta di salvare i nuovi elementi, WFM Web non ne inserisce nessuno, se il server restituisce errori di convalida della schedulazione.

Se si seleziona la casella di controllo **Mostra avvisi**, WFM Web visualizza eventuali avvisi di convalida della schedulazione che sarebbero stati generati se gli elementi fossero stati inseriti nelle schedulazioni degli agenti.

## Suggerimento

Se si verificano anche errori di convalida della schedulazione, WFM Web non inserisce alcuna modifica nella schedulazione.

3. Se si modifica la **schedulazione principale** e si dispone dell'autorizzazione di protezione all'**approvazione delle modifiche**, è possibile selezionare la casella di controllo **Commit automatico delle voci inserite** per inserire immediatamente le modifiche nella **schedulazione principale**. Se non si dispone dell'autorizzazione di protezione necessaria, questa casella di controllo non è disponibile. In questo caso, eventuali inserimenti eseguiti restano in attesa e dovranno essere esaminati e approvati prima che siano applicati alla **schedulazione principale**.

Se si modifica uno scenario della schedulazione, è possibile selezionare la casella di controllo **Commit automatico delle voci inserite**. Se selezionata, viene eseguito il commit delle modifiche nello scenario della schedulazione. Se non è selezionata, le modifiche rimangono **in attesa**. Ne può essere eseguito il commit o il rollback tramite la procedura **Esecuzione guidata commit/rollback multiplo**. Le modifiche in attesa in uno scenario di schedulazione non vengono trasferite alla **schedulazione principale** quando lo scenario viene pubblicato.

4. Fare clic su **Avanti** per aprire la pagina **Seleziona date**.  
Fare clic su **Annulla** per chiudere la procedura guidata senza salvare la selezione.

## IMG: Seleziona date

La pagina **Seleziona date** nella procedura **Inserimento multiplo guidato** (IMG) contiene un calendario.

1. Selezionare la data o le date nelle quali inserire le voci di schedulazione.

Il calendario funziona come descritto in [Come utilizzare il calendario](#).

### Suggerimento

Se l'inserimento viene effettuato in uno scenario di schedulazione, non è possibile selezionare date che esulano dall'intervallo di date dello scenario.

2. Fare clic su **Avanti**.

Se si desidera chiudere la procedura guidata senza salvare la selezione, fare clic su **Annulla**.

---

## IMG: Seleziona tipo di stato

Per compilare la pagina **Seleziona tipo di stato** nella procedura **Inserimento multiplo guidato** (IMG):

1. Selezionare il **tipo di stato** da inserire.  
**Se sono stati selezionati agenti da più di un sito nella schermata Seleziona agenti, sono disponibili solo i seguenti tipi**  
**Giornata di astensione dal lavoro, Eccezione, Astensione dal lavoro, Ore segnate e Insieme di lavori.**
2. Fare clic su **Fine** o su **Avanti** per passare alla pagina successiva.  
**Il pulsante attivato dipende dallo stato selezionato**
  - Il *pulsante*— **Fine** è attivato se è stato selezionato Giornata di astensione dal lavoro. Fare clic sul pulsante per inserire una giornata di astensione nelle date selezionate per gli agenti selezionati e chiudere la procedura guidata.
  - Il *pulsante*— **Avanti** è attivato se è stato selezionato un altro stato. Fare clic su questo pulsante per aprire la schermata della procedura guidata corretta per selezionare **pause, pasti, eccezioni, astensione dal lavoro, turno, ore segnate** o **insieme di lavori**.
3. Se si desidera visualizzare o modificare i dati immessi nella pagina **Seleziona date**, fare clic su **Precedente**.  
In alternativa, fare clic su **Annulla** per chiudere la procedura guidata senza salvare la selezione.

## IMG: Seleziona turno

Per compilare la pagina **Seleziona turno** nella procedura **Inserimento multiplo guidato** (IMG):

1. Selezionare il **turno** da inserire.
2. Se il turno selezionato termina il giorno successivo rispetto a quello in cui inizia, selezionare **Giorno successivo** accanto alla casella di testo **Ora fine**.
3. Selezionare la casella di controllo **Inserisci pasti e pause automaticamente** per attivare la funzione.
4. Fare clic su **Avanti** per aprire la pagina [Seleziona insieme di attività](#).

## IMG: Seleziona insieme di attività

Per compilare la pagina **Seleziona insieme di attività** nella procedura **Inserimento multiplo guidato** (IMG):

1. Selezionare la casella di controllo visualizzata accanto a ciascuna **attività** che si desidera inserire.
2. Fare clic su **Fine**.

## IMG: Seleziona pausa

Per compilare la pagina **Seleziona pausa** nella procedura **Inserimento multiplo guidato** (IMG):

1. Selezionare una **pausa** dall'elenco **Scelta elemento da inserire**.
  - Fare clic su una riga per selezionare la relativa pausa. Se più pause sono nascoste sopra o sotto gli elementi dell'elenco visualizzati, viene visualizzata una barra di scorrimento verticale a destra, che ne consente la visualizzazione. L'elenco mostra tutte le pause configurate per il sito selezionato in WFM Web.  
**Le colonne dell'elenco mostrano il nome completo, il nome breve, la durata e l'eventuale pagamento di ogni pausa. Qui non è possibile selezionare o deselezionare la casella di controllo Pagato.**
2. Compilare le caselle di testo per l'**ora di inizio** e l'**ora di fine** della pausa.  
**Digitare le ore desiderate oppure utilizzare le frecce su o giù per modificare le ore visualizzate.**
3. Selezionare **Giorno successivo** accanto alle caselle di testo **Ora inizio** e **Ora fine**, se la pausa inizia il giorno dopo l'inizio dei turni dell'agente.  
**— oppure —**
4. Selezionare **Giorno successivo** accanto alla casella di testo **Ora fine**, se la pausa inizia lo stesso giorno dell'inizio dei turni dell'agente, ma termina il giorno dopo.
5. Fare clic su **Fine** per inserire la pausa selezionata e chiudere la procedura guidata.  
**Si ritorna quindi alla visualizzazione Giornaliera.**
  - Per rivedere o modificare le voci della pagina **Seleziona tipo di stato**, fare clic su **Precedente**.
  - Fare clic su **Annulla** per chiudere la procedura guidata senza inserire la pausa.

## IMG: Seleziona pasto

Per compilare la pagina **Seleziona pasto** nella procedura **Inserimento multiplo guidato** (IMG):

1. Selezionare un **pasto** dall'elenco **Scelta elemento da inserire**.
  - Fare clic su una riga per selezionare il relativo pasto. Se più pasti sono nascosti sopra o sotto gli elementi visualizzati nell'elenco, viene visualizzata una barra di scorrimento verticale a destra che ne consente la visualizzazione. L'elenco mostra tutti i pasti configurati per il sito selezionato in WFM Web.  
**Le colonne dell'elenco mostrano il nome completo, il nome breve, la durata e l'eventuale pagamento di ogni pasto. Qui non è possibile selezionare o deselezionare la casella di controllo Pagato.**
2. Compilare le caselle di testo per l'**ora di inizio** e l'**ora di fine** del pasto.  
**Digitare le ore desiderate oppure utilizzare le frecce su o giù per modificare le ore visualizzate.**
3. Selezionare **Giorno successivo** accanto alle caselle di testo **Ora inizio** e **Ora fine**, se il pasto inizia il giorno dopo l'inizio dei turni dell'agente.  
**— oppure —**
4. Selezionare **Giorno successivo** accanto alla casella di testo **Ora fine**, se il pasto inizia lo stesso giorno dell'inizio dei turni dell'agente, ma termina il giorno dopo.
5. Fare clic su **Fine** per inserire il pasto selezionato e chiudere la procedura guidata.  
**Si ritorna quindi alla visualizzazione Giornaliera.**
  - Per rivedere o modificare le voci della pagina **Seleziona tipo di stato**, fare clic su **Precedente**.
  - Fare clic su **Annulla** per chiudere la procedura guidata senza inserire il pasto.

# IMG: Seleziona eccezione

Per compilare la pagina **Seleziona eccezione** nella procedura **Inserimento multiplo guidato** (IMG):

1. Selezionare un'**eccezione** dall'elenco **Seleziona eccezione**.

- Fare clic su una riga per selezionare la relativa eccezione. Se più eccezioni sono nascoste sopra o sotto gli elementi visualizzati nell'elenco, viene visualizzata una barra di scorrimento verticale a destra che ne consente la visualizzazione. L'elenco mostra tutte le eccezioni configurate per il sito selezionato nel modulo **Criteri** di WFM Web.  
Per ciascuna eccezione, le colonne dell'elenco mostrano: nome completo, nome breve, eventuale pagamento, se è considerata come astensione dal lavoro, se è convertibile in giorno di astensione dal lavoro, se si tratta di un'eccezione di giornata intera e tutti i siti a cui è assegnata.

## Suggerimento

Le caselle di controllo indicano semplicemente le proprietà configurate dell'eccezione. Non è possibile selezionarle o deselezionarle in questa sede.

2. Se le caselle di testo **Ora inizio** e **Ora fine** sono attivate, impostarle per questa eccezione. Digitare le ore desiderate oppure utilizzare le frecce su o giù per modificare le ore visualizzate.
3. Selezionare **Giorno successivo** accanto alle caselle di testo **Ora inizio** e **Ora fine**, se l'eccezione inizia il giorno dopo l'inizio dei turni dell'agente.  
— oppure —
4. Selezionare **Giorno successivo** accanto alla casella di testo **Ora fine**, se l'eccezione inizia lo stesso giorno dell'inizio dei turni dell'agente, ma termina il giorno dopo.
- Se è stata selezionata un'eccezione della giornata intera, pagata, è possibile selezionare la casella di controllo **Specificare ore pagate** per definire una durata diversa dal valore predefinito di ore di una giornata lavorativa.
  - Se si seleziona la casella di controllo **Specificare ore pagate**, la casella di testo **Ore pagate** **diventa modificabile**.
5. Fare clic su **Fine** per inserire l'eccezione selezionata e chiudere la procedura guidata. Si ritorna quindi alla visualizzazione **Giornaliera**.
- Per rivedere o modificare le voci della pagina **Seleziona tipo di stato**, fare clic su **Precedente**.
  - Fare clic su **Annulla** per chiudere la procedura guidata senza inserire l'eccezione.

## Importante

WFM richiede l'approvazione per inserire nuove eccezioni sovrapposte a eccezioni esistenti, visualizzando il seguente messaggio per ciascuna istanza di eccezione/ agente: *Avviso: Il nome dello dell'eccezione di stato appena inserito (data & ora) sostituirà il nome di un'eccezione di stato esistente (data & ora) che verrà*

*sovrapposta.*

Tutte le richieste vengono visualizzate nella finestra di dialogo **Visualizza messaggi**, in cui è possibile approvare o rifiutare ciascuna istanza. Questo comportamento viene applicato solo a sovrapposizioni di eccezioni di giornata parziale; le altre istanze (ad esempio, le eccezioni di giornata intera) continuano a venire rifiutate.

# IMG: Seleziona astensione dal lavoro

Per compilare la pagina **Seleziona astensione dal lavoro** nella procedura **Inserimento multiplo guidato** (IMG):

1. Selezionare un tipo di **astensione dal lavoro** dall'elenco **Seleziona astensione dal lavoro**.
  - Fare clic su una riga per selezionare il tipo di astensione dal lavoro. Se più astensioni dal lavoro sono nascoste sopra o sotto le voci di elenco mostrate, viene visualizzata una barra di scorrimento verticale a destra che ne consente la visualizzazione.  
L'elenco mostra tutti i tipi di astensioni dal lavoro configurati per il sito selezionato nel modulo **Criteri** di WFM Web.  
Le colonne dell'elenco mostrano il nome di ciascun tipo di astensione dal lavoro, il nome breve, l'eventuale pagamento, se l'astensione conta ai fini dei limiti configurati per le astensioni dal lavoro e tutti i siti a cui l'**astensione dal lavoro** è assegnata.
  - Selezionare la casella di controllo **Mostra tutto** per visualizzare i tipi di **astensione dal lavoro**. Deselezionare la casella di controllo per visualizzare solo i tipi di **astensione dal lavoro** pertinenti per l'agente selezionato. Vedere la [Pianificazione astensione dal lavoro](#) nel *Manuale per l'amministratore di Workforce Management*.

## Suggerimento

Le caselle di controllo **Pagate** e **Conteggi** sono puramente informative, non è possibile selezionarle o deselezionarle.

2. Se la voce di **astensione dal lavoro** riguarda parte della giornata, inserire valori nelle caselle di testo **Ora inizio** e **Ora fine**. Digitare le ore desiderate oppure utilizzare le frecce su o giù per modificare le ore visualizzate.
3. Selezionare **Giorno successivo** accanto alle caselle di testo **Ora inizio** e **Ora fine**, se il periodo di astensione dal lavoro inizia il giorno dopo l'inizio dei turni dell'agente.  
— oppure —
4. Selezionare **Giorno successivo** accanto alla casella di testo **Ora fine**, se l'astensione dal lavoro inizia lo stesso giorno dell'inizio dei turni dell'agente, ma termina il giorno dopo.
5. Se l'astensione dal lavoro riguarda la giornata intera, selezionare la casella di controllo **Giorno intero**. Così facendo le caselle di testo Ora inizio e Ora fine verranno disattivate.
6. Fare clic su **Fine** per inserire l'astensione dal lavoro selezionata e chiudere la procedura guidata. Si ritorna quindi alla visualizzazione **Giornaliera**.
  - Per rivedere o modificare le voci della pagina **Seleziona tipo di stato**, fare clic su **Precedente**.
  - Fare clic su **Annulla** per chiudere la procedura guidata senza inserire l'astensione dal lavoro.

---

## IMG: Seleziona ore segnate

Per compilare la pagina **Seleziona ore segnate** nella procedura **Inserimento multiplo guidato** (IMG):

1. Selezionare le **ore segnate** da inserire.
2. Se necessario, impostare i campi **Ora inizio** e **Ora fine**.
3. Selezionare **Giorno successivo** accanto alle caselle di testo **Ora inizio** e **Ora fine**, se le ore segnate iniziano il giorno dopo l'inizio dei turni dell'agente.  
— oppure —
4. Selezionare **Giorno successivo** accanto alla casella di testo **Ora fine**, se le ore segnate iniziano lo stesso giorno dell'inizio dei turni dell'agente, ma terminano il giorno dopo.
5. Fare clic su **Fine**.

---

## IMG: Seleziona insieme di lavori

Selezionare **Insieme di lavori** utilizzando 1 o 2 pagine di **Inserimento multiplo guidato** (IMG), come necessario:

- [Specificare i parametri per l'insieme di lavori](#)
- [Schermata Seleziona le attività per il gruppo di lavori](#)

### Specificare la pagina dei parametri per l'insieme di lavori

1. Selezionare o immettere la data di inizio e la data di fine.
2. Selezionare **Giorno successivo** (accanto alla casella di testo **Ora inizio**), se l'insieme di attività inizia il giorno dopo l'inizio dei turni dell'agente.  
— oppure —  
Selezionare **Giorno successivo** (accanto alla casella di testo **Ora fine**) se l'insieme di attività inizia lo stesso giorno dell'inizio dei turni dell'agente, ma termina il giorno dopo.
3. Selezionare uno dei seguenti pulsanti di opzione:
  - **Seleziona nuove attività per l'insieme di lavori**—Attiva la schermata [Seleziona attività per l'insieme di lavori](#), in cui è possibile selezionare le nuove attività.
  - **Utilizzare le attività del turno attuale**—Applica le attività già selezionate.
4. Selezionare o deselezionare la casella di controllo [Contrassegna come straordinario con le ore segnate](#). Selezionare questa opzione per attivare la pagina **Ore segnate** dopo aver completato le attività.
5. Fare clic su **Avanti** (se è stato selezionato il pulsante di opzione **Seleziona nuove attività per l'insieme di lavori** o sulla casella di controllo **Contrassegna come straordinario con le ore segnate**) oppure su **Fine**.

### Pagina Seleziona attività per l'insieme di lavori

Questa pagina appare solo se è stato selezionato il pulsante di opzione **Seleziona nuove attività per l'insieme di lavori**.

1. Selezionare una o più attività dall'albero.
2. Fare clic su **Avanti** (se è stata selezionata la casella di controllo [Contrassegna come straordinario con le ore segnate](#) nella schermata precedente) o su **Fine**.

---

## Ore segnate con gli straordinari

Per compilare la pagina **Seleziona ore segnate con gli straordinari** nella procedura **Inserimento multiplo guidato** (IMG):

### Importante

Questa pagina della procedura guidata viene visualizzata, solo se è stata selezionata la casella di controllo **Contrassegna come straordinario con le ore segnate**, nella pagina **Specificare i parametri per l'insieme di lavori** di questa procedura guidata.

1. Selezionare un'**ora segnata**.
2. Fare clic su **Fine**.  
**Fare clic su Annulla per chiudere la procedura guidata senza inserire l'ora segnata.**

## IMG: Visualizza messaggi

La finestra di dialogo **Visualizza messaggi** della procedura **Inserimento multiplo guidato (IMG)** consente di rispondere ai messaggi visualizzati quando si tenta di salvare le schedulazioni modificate degli agenti.

1. Per ogni **avviso** elencato, controllare le voci da inserire, quindi fare clic su **Inserisci per selezionati**.  
Per selezionare tutti gli **avvisi**, utilizzare la casella di controllo **Seleziona tutti gli avvisi**.
2. Esaminare tutti gli **errori**.  
Non è possibile selezionare la casella di controllo accanto a **Errore**.

Per annullare senza applicare le modifiche, fare clic su **Chiudi**.

La finestra di dialogo **Visualizza messaggi** contiene i seguenti controlli e colonne:

<b>Data</b>	Visualizza la data della schedulazione.
<b>Agente</b>	Visualizza l'agente la cui schedulazione ha generato il messaggio.
<b>Team</b>	Visualizza il team dell'agente.
<b>Messaggio</b>	Visualizza il tipo di messaggio ( <b>Avviso</b> o <b>Errore</b> ) e il testo del messaggio.
<b>Seleziona tutti gli avvisi</b>	Seleziona la casella di controllo di ciascun <b>avviso</b> .
<b>Inserisci per selezionati</b>	Chiude la finestra di dialogo, applica le azioni selezionate e recupera i dati aggiornati dal server.
<b>Chiudi</b>	Chiude la finestra di dialogo, senza salvare o aggiornare i dati.

### Importante

Questi errori e avvisi vengono generati per le modifiche di schedulazione effettuate manualmente nella visualizzazione **Estesa agente**, **Giornaliera** o **Settimanale**. Inoltre, differiscono dagli errori e avvisi di **convalida**, generati da WFM Web durante il processo di generazione della schedulazione.

# Eliminazione multipla guidata

La funzione **Elimina vari** consente di rimuovere contemporaneamente una o più voci da una o più schedulazioni degli agenti. La procedura **Eliminazione multipla guidata** consente di eliminare voci da scenari di schedulazione o dalla **schedulazione principale**.

Per utilizzare la procedura **Eliminazione multipla guidata**:

1. Dalla barra degli strumenti **Azioni** o dal menu **Azioni** delle visualizzazioni **Estesa agente**, **Giornaliera** o **Settimanale**, scegliere **Elimina vari**.  
Se sono presenti modifiche non salvate, WFM Web richiede di salvarle prima di continuare.
2. Selezionare le attività nella schermata **Seleziona attività** della procedura di **Eliminazione multipla guidata**.
3. Selezionare gli agenti nella schermata **Seleziona agenti** della procedura di **Eliminazione multipla guidata**.

## Suggerimento

Gli agenti senza competenze non vengono visualizzati nella schermata **Seleziona agenti**.

4. Selezionare gli agenti per cui si modificano le schedulazioni.

## Importante

Se si eliminano voci dalla **schedulazione principale**, avendo abilitato l'autorizzazione di protezione **Approva modifiche**, è possibile selezionare la casella di controllo **Esegui automaticamente il commit delle voci eliminate** per eliminare immediatamente le voci dalla **schedulazione principale**. Se non si dispone dell'autorizzazione di protezione necessaria, questa casella di controllo non è disponibile. In questo caso, eventuali eliminazioni eseguite restano in sospeso e dovranno essere esaminate e approvate prima di essere applicate alla **schedulazione principale**. Se si eliminano voci da uno scenario di schedulazione, è possibile selezionare la casella **Commit automatico dell'eliminazione**. Se l'opzione è selezionata, viene effettuato il commit delle voci eliminate nello scenario di schedulazione. Se non è selezionata, le eliminazioni rimangono **in attesa**. Ne può essere eseguito il commit o il rollback tramite la procedura **Esecuzione guidata commit/rollback multiplo**. Le modifiche in attesa in uno scenario di schedulazione non vengono trasferite alla **schedulazione principale** quando lo scenario viene pubblicato.

5. Fare clic su **Avanti**.
6. Selezionare le date da cui eliminare gli elementi nella **schermata Seleziona date**, quindi fare clic su **Avanti**.

## Avviso

Qualsiasi voce che si sovrapponga, anche solo di un minuto, alle date e alle ore selezionate verrà eliminata.

7. Nella **schermata Seleziona tipi di stato**, selezionare uno o più stati. Quindi, fare clic su **Avanti**.
8. Compilare la schermata **Seleziona pause**, **Seleziona pasti**, **Seleziona eccezioni**, **Seleziona astensioni dal lavoro** o **Seleziona ore segnate** visualizzata successivamente. Quindi fare clic su **Fine**.

Viene nuovamente aperta la visualizzazione. Se l'opzione **Commit automatico** è abilitata, viene effettuato il commit delle modifiche nella schedulazione. In caso contrario, le modifiche rimangono in modalità **In attesa**.

## EMG: Seleziona attività

Per compilare la schermata **Seleziona attività** nella procedura **Eliminazione multipla guidata** (EMG):

1. Selezionare una combinazione di **attività** e **attività multisito**.

È possibile espandere le unità operative per visualizzarne i siti e le attività multisito, ed espandere i siti per visualizzarne le attività. Sono disponibili solo gli oggetti selezionati quando si è fatto clic l'ultima volta su **Recupera dati**. Per impostazione predefinita, sono selezionati tutti gli oggetti.

2. Fare clic su **Avanti** per applicare le selezioni e continuare o fare clic su **Annulla** per ignorare le modifiche e chiudere la procedura guidata.

## EMG: Seleziona agenti

Per compilare la schermata **Seleziona agenti** nella procedura **Eliminazione multipla guidata** (EMG):

1. Selezionare una combinazione qualsiasi di **agenti**.

È possibile selezionare singoli agenti da più siti e da più team oppure interi team o interi siti. È possibile selezionare solo gli agenti che risultano selezionati nell'albero **Agenti** del riquadro **Oggetti** e che possono impegnarsi nelle attività selezionate nella prima pagina di questa procedura guidata.

L'elenco degli agenti disponibili viene controllato anche dalla casella di controllo della finestra di dialogo Filtra **Includi agenti con competenze secondarie corrispondenti**.

2. Selezionare, eventualmente, **Elimina solo se non vi sono errori** e/o **Mostra avvisi**.

- Se si seleziona l'opzione **Elimina solo se non vi sono errori** e si tenta di salvare i nuovi elementi, non ne verrà eliminato nessuno se il server restituisce errori di convalida della schedulazione.
- Se si seleziona l'opzione **Mostra avvisi**, vengono visualizzati eventuali avvisi di convalida della schedulazione che verrebbero creati se gli elementi fossero stati eliminati dalle schedulazioni degli agenti.

### Importante

Se si verificano anche errori di convalida della schedulazione, nessuna voce verrà eliminata dalla schedulazione.

3. Se si eliminano voci dalla **schedulazione principale**, avendo abilitato l'autorizzazione di protezione **Approva modifiche**, è possibile selezionare la casella **Commit automatico dell'eliminazione** per eliminare immediatamente le voci dalla **schedulazione principale**. Se non si dispone dell'autorizzazione di protezione necessaria, questa casella di controllo non è disponibile. In questo caso, qualsiasi eliminazione effettuata rimarrà **In attesa**. Queste operazioni dovranno essere esaminate e approvate prima di poter essere applicate nella **schedulazione principale**.

Se si eliminano voci da uno scenario di schedulazione, è possibile selezionare la casella **Commit automatico dell'eliminazione**. In tal caso, viene effettuato il commit delle voci eliminate nello scenario di schedulazione. In caso contrario, le eliminazioni rimangono **in attesa**. Ne può essere eseguito il commit o il rollback tramite la procedura **Esecuzione guidata commit/rollback multiplo**. Le modifiche in attesa in uno scenario di schedulazione non vengono trasferite alla **schedulazione principale** quando lo scenario viene pubblicato.

4. Fare clic su **Avanti** per aprire la schermata **Seleziona date**.

Fare clic su **Annulla** per chiudere la procedura guidata senza salvare la selezione.

## EMG: Seleziona date

La schermata **Seleziona date** di **Eliminazione multipla guidata** (EMG) contiene un calendario.

1. selezionare la data o le date dalle quali eliminare le voci della schedulazione.  
Il calendario funziona come descritto in [Come utilizzare il calendario](#).

### Suggerimento

Se l'eliminazione deve essere effettuata da uno scenario di schedulazione, non sarà possibile selezionare date che esulano dall'intervallo di date dello scenario.

2. Fare clic su **Avanti**.  
Viene visualizzata la [schermata Seleziona tipo di stato](#).

### Avviso

Qualsiasi voce che si sovrapponga, anche solo di un minuto, alle date e alle ore selezionate verrà eliminata.

## EMG: Seleziona tipi di stato

Per compilare la schermata **Seleziona tipi di stato** nella procedura **Eliminazione multipla guidata** (EMG):

1. Selezionare lo **stato** o gli **stati** che si desidera eliminare. È possibile eliminare pause, pasti, eccezioni, astensioni dal lavoro o ore segnate.
2. Fare clic su **Avanti**.

La schermata successiva dipende dalle selezioni effettuate in questa schermata. Se si elimina un solo tipo di stato, viene visualizzata la schermata di quello stato. Altrimenti, le schermate vengono visualizzate nell'ordine seguente: **Seleziona pause**, **Seleziona pasti**, **Seleziona eccezioni**, **Seleziona astensione dal lavoro** e **Seleziona ore segnate**.

3. Se si desidera rivedere o modificare le voci nella schermata **Seleziona date**, fare clic su **Precedente**. In alternativa, se si desidera chiudere la procedura guidata senza salvare la selezione, fare clic su **Annulla**.

---

## EMG: Seleziona pause

Per compilare la schermata **Seleziona pause** nella procedura **Eliminazione multipla guidata** (EMG):

1. Selezionare una o più pause dall'elenco **Seleziona pause**. Se più pause sono nascoste sopra o sotto gli elementi dell'elenco visualizzati, viene visualizzata una barra di scorrimento verticale a destra, che ne consente la visualizzazione.
  - Per selezionare singole voci, tenere premuto il tasto **Ctrl** durante la selezione. Per deselectionarle, continuare a tenere premuto il tasto **Ctrl**, quindi fare clic sulle voci che si desidera deselectionare.
  - Per un intervallo di voci, selezionare la prima voce, mantenere premuto il tasto **Maiusc**, quindi selezionare l'ultima voce dell'intervallo. Per modificare l'intervallo, continuare a mantenere premuto il tasto **Maiusc**, quindi fare clic sull'ultima voce da includere nell'intervallo.

**L'elenco mostra tutte le pause configurate per il sito selezionato in WFM Web. Le colonne dell'elenco indicano il nome completo, il nome breve, la durata, l'eventuale pagamento e il sito in cui viene visualizzato il nome di ciascuna pausa. Qui non è possibile selezionare o deselectionare la casella di controllo Pagato.**

2. Se è stata selezionata l'opzione per l'eliminazione di pasti, eccezioni, astensioni dal lavoro o ore segnate, fare clic su **Avanti**.  
**In caso contrario, fare clic su Fine per eliminare le pause selezionate e chiudere la procedura guidata. In questo modo viene ripristinata la modalità di visualizzazione Estesa agente, Giornaliera o Settimanale.**
  - Per rivedere o modificare le voci nella [schermata Seleziona tipo di stato](#), fare clic su **Precedente**.
  - In alternativa, se si desidera chiudere la procedura guidata senza salvare la selezione, fare clic su **Annulla**.

---

## EMG: Seleziona pasti

Per compilare la schermata **Seleziona pasti** nella procedura **Eliminazione multipla guidata** (EMG):

1. Selezionare uno o più pasti dall'elenco **Seleziona pasti**. Se più pasti sono nascosti sopra o sotto gli elementi visualizzati nell'elenco, viene visualizzata una barra di scorrimento verticale a destra che ne consente la visualizzazione.
  - Per selezionare singole voci, tenere premuto il tasto **Ctrl** durante la selezione. Per deselectionarle, continuare a tenere premuto il tasto **Ctrl**, quindi fare clic sulle voci che si desidera deselectionare.
  - Per un intervallo di voci, selezionare la prima voce, mantenere premuto il tasto **Maiusc**, quindi selezionare l'ultima voce dell'intervallo. Per modificare l'intervallo, continuare a mantenere premuto il tasto **Maiusc**, quindi fare clic sull'ultima voce da includere nell'intervallo.

**L'elenco mostra tutte le pause configurate per il sito selezionato in WFM Web. Le colonne dell'elenco indicano il nome completo, il nome breve, la durata, l'eventuale pagamento e il sito in cui viene visualizzato il nome di ciascun pasto. Qui non è possibile selezionare o deselectionare la casella di controllo Pagato.**

2. Se è stata selezionata l'opzione per l'eliminazione di eccezioni, astensioni dal lavoro o ore segnate, fare clic su **Avanti**.  
**In caso contrario, fare clic su Fine per eliminare i pasti selezionati e chiudere la procedura guidata. In questo modo viene ripristinata la modalità di visualizzazione Estesa agente, Giornaliera o Settimanale.**
  - Per rivedere o modificare le voci in una schermata precedente, fare clic su **Precedente**.
  - In alternativa, se si desidera chiudere la procedura guidata senza salvare la selezione, fare clic su **Annulla**.

## EMG: Seleziona eccezioni

Per compilare la schermata **Seleziona eccezioni** nella procedura **Eliminazione multipla guidata** (EMG):

1. Selezionare una o più eccezioni dall'elenco **Seleziona eccezioni**. Se più eccezioni sono nascoste sopra o sotto gli elementi dell'elenco visualizzati, viene visualizzata una barra di scorrimento verticale a destra che ne consente la visualizzazione.
  - Per selezionare singole voci, tenere premuto il tasto **Ctrl** durante la selezione. Per deselectionarle, continuare a tenere premuto il tasto **Ctrl**, quindi fare clic sulle voci che si desidera deselectionare.
  - Per un intervallo di eccezioni, selezionare la prima eccezione, mantenere premuto il tasto **Maiusc**, quindi selezionare l'ultima eccezione dell'intervallo. Per modificare l'intervallo, continuare a mantenere premuto il tasto **Maiusc**, quindi fare clic sull'ultima eccezione da includere nell'intervallo.

L'elenco mostra tutte le eccezioni configurate per il sito selezionato nel modulo **Criteri** di WFM Web. Per ciascuna eccezione, le colonne dell'elenco mostrano: nome completo, nome breve, eventuale pagamento, possibilità di conversione in giorno di astensione dal lavoro, indicazione di un'eventuale eccezione di giornata intera e tutti i siti a cui è assegnata l'eccezione.

### Suggerimento

Le caselle di controllo indicano semplicemente le proprietà configurate dell'eccezione. Non è possibile selezionarle o deselectionarle in questa sede.

- Se è stata selezionata l'opzione per l'eliminazione di astensioni dal lavoro o ore segnate, fare clic su **Avanti**. In caso contrario, fare clic su **Fine** per eliminare le eccezioni selezionate e chiudere la procedura guidata. In questo modo viene ripristinata la modalità di visualizzazione **Estesa agente**, **Giornaliera** o **Settimanale**.
  - Per rivedere o modificare le voci in una schermata precedente, fare clic su **Precedente**.
  - In caso contrario, fare clic su **Annulla** se si desidera chiudere la procedura guidata senza salvare la selezione.

## EMG: Seleziona astensioni dal lavoro

Per compilare la schermata **Seleziona astensioni dal lavoro** nella procedura **Eliminazione multipla guidata** (EMG):

1. Selezionare uno o più tipi di astensione dal lavoro dall'elenco **Seleziona astensioni dal lavoro**. Se più astensioni dal lavoro sono nascoste sopra o sotto le voci di elenco mostrate, viene visualizzata una barra di scorrimento verticale a destra che ne consente la visualizzazione.
  - Per selezionare singoli tipi di astensioni dal lavoro, tenere premuto il tasto **Ctrl** durante la selezione. Per deselectionarle, continuare a tenere premuto il tasto **Ctrl**, quindi fare clic sulle voci che si desidera deselectionare.
  - Per un intervallo di tipi di astensione dal lavoro, selezionare la prima astensione dal lavoro, mantenere premuto il tasto **Maiusc**, quindi selezionare l'ultimo tipo di astensione dal lavoro dell'intervallo. Per modificare l'intervallo, continuare a mantenere premuto il tasto **Maiusc**, quindi fare clic sull'ultimo tipo di astensione dal lavoro da includere nell'intervallo.

L'elenco mostra tutti i tipi di astensioni dal lavoro configurati per il sito selezionato nel modulo **Criteri** di WFM Web. Per ciascun tipo di astensione dal lavoro, le colonne dell'elenco mostrano: il nome completo, il nome breve, l'eventuale pagamento, se l'astensione conta ai fini dei limiti configurati per le astensioni dal lavoro e tutti i siti a cui è assegnata l'astensione dal lavoro.

### Suggerimento

Le caselle di controllo indicano semplicemente le proprietà configurate del tipo di astensione dal lavoro. Non è possibile selezionarle o deselectionarle in questa sede.

- Se è stata selezionata l'opzione per l'eliminazione di ore segnate, fare clic su **Avanti**. In alternativa, per eliminare le voci selezionate dei tipi di astensione dal lavoro, tutte le altre voci selezionate e chiudere la procedura guidata, fare clic su **Fine**. In questo modo viene ripristinata la modalità di visualizzazione **Estesa agente**, **Giornaliera** o **Settimanale**.
  - Per rivedere o modificare le voci in una schermata precedente, fare clic su **Precedente**.
  - In caso contrario, fare clic su **Annulla** se si desidera chiudere la procedura guidata senza salvare la selezione.

## EMG: Seleziona ore assegnate

Per compilare la schermata **Seleziona ore assegnate** nella procedura **Eliminazione multipla guidata** (EMG):

1. Selezionare le **voci relative alle ore assegnate** che si desidera eliminare.
2. Per eliminare le voci selezionate relative alle ore assegnate, tutte le altre voci selezionate e chiudere la procedura guidata, fare clic su **Fine**.  
**In questo modo viene ripristinata la modalità di visualizzazione Estesa agente, Giornaliera o Settimanale.**
  - Per rivedere o modificare le voci in una schermata precedente, fare clic su **Precedente**.
  - Per chiudere la procedura guidata senza salvare la selezione, fare clic su **Annulla**.

# Esecuzione guidata commit/rollback multiplo

Per eseguire il commit o il rollback di tutte le **modifiche in attesa apportate alla schedulazione** per gli agenti selezionati nelle date selezionate, utilizzare la procedura **Esecuzione guidata commit/rollback multiplo** (CRG). È possibile usare questa procedura guidata nella modalità di visualizzazione **Estesa agente**, **Giornaliera** o **Settimanale** per uno scenario di schedulazione o la **schedulazione principale**.

## Importante

È necessario abilitare l'autorizzazione di protezione **Approva modifiche** per eseguire il commit delle modifiche in attesa nella **schedulazione principale**. Se non si esegue questa operazione, è possibile utilizzare la procedura guidata solo per eseguire il rollback delle modifiche in attesa. Se si lavora in uno scenario di schedulazione, è possibile eseguire il commit/rollback di tutte le modifiche in attesa.

## Terminologia

- **Commit**—L'*esecuzione del commit* di una modifica in attesa consente l'aggiunta della modifica alla procedura **Esecuzione guidata commit/rollback** disponibile al pubblico o alla **schedulazione principale**. Con la pubblicazione di uno scenario di schedulazione, nella **schedulazione principale** vengono visualizzate solo le modifiche per cui è stato eseguito il commit.
- **Rollback**—L'*esecuzione del rollback* delle modifiche in attesa ne impedisce la possibile inclusione nello scenario o nella **schedulazione principale**.
- **In attesa**—Una modifica alla schedulazione viene messa nello stato *in attesa* in tre casi:
  1. L'utente che apporta le modifiche alla **schedulazione principale** non dispone delle autorizzazioni di protezione per la funzione Approva modifiche nel modulo **Schedulazione**.
  2. L'utente che apporta le modifiche alla **schedulazione principale** dispone dell'autorizzazione per la funzione Approva modifiche, ma disattiva l'icona **Commit automatico** ()
  3. L'utente utilizza uno scenario di schedulazione e disabilita l'icona **Commit automatico**.

In tutti i casi, per consentire al sistema di valutare le modifiche (e generare gli avvisi opportuni), l'utente deve fare clic su **Salva**. A quel punto, se una delle tre condizioni è soddisfatta, le modifiche vengono messe **In attesa**.

Gli utenti possono vedere le modifiche **In attesa** perché saranno contrassegnate da un'icona a forma di triangolo rosso rovesciato nella colonna più a sinistra della visualizzazione della schedulazione. Tuttavia, se l'utente dispone dell'autorizzazione per la funzione **Approva modifiche** e l'icona **Commit automatico** è attivata, quando farà clic su **Salva**, salvo eventuali avvisi, verrà **eseguito il commit** delle modifiche nella schedulazione.

Per questo motivo, con le modifiche **in attesa** l'utente può avviare la procedura **Esecuzione guidata commit/rollback** per eseguire il commit delle modifiche in attesa per agenti e date selezionate oppure

per eseguire il rollback delle modifiche in attesa, operazione che in pratica annulla le modifiche in attesa per agenti e date selezionate.

Se si dispone delle autorizzazioni **Approva modifiche**, esistono altri due modi per utilizzare le modifiche in attesa apportate alla schedulazione:

- È possibile approvare o rifiutare una modifica in attesa alla **schedulazione principale** tramite il modulo **Approvazione modifiche alla schedulazione principale**. Il modulo di **approvazione delle modifiche** consente di visualizzare ogni modifica in attesa prima di deciderne l'approvazione o il rifiuto. L'utilizzo di **Esecuzione guidata commit/rollback** consente di eseguire le due operazioni su tutte le modifiche per gli agenti e le date selezionate senza visualizzare ogni singola modifica.
- È possibile eseguire il commit o il rollback di tutte le voci in attesa presenti in un giorno di schedulazione di un agente direttamente nelle modalità di visualizzazione **Giornaliera** o **Singolo agente della schedulazione principale**. Per eseguire questa operazione, fare clic con il pulsante destro del mouse sulla schedulazione dell'agente, quindi selezionare **Commit** o **Rollback**. Se si sta operando in uno scenario di schedulazione, è possibile eseguire l'operazione indipendentemente dall'abilitazione dell'autorizzazione **Approva modifiche**.

## Utilizzo di Esecuzione guidata commit/rollback multiplo

Per utilizzare la procedura guidata:

1. Dalla barra degli strumenti **Azioni** o dal menu **Azioni**, selezionare **Commit/rollback multiplo**. **Se sono presenti modifiche non salvate, WFM Web richiede di salvarle prima di continuare. Viene visualizzata la prima schermata di Esecuzione guidata commit/rollback multiplo, Seleziona attività.**
2. Selezionare le **attività** per cui si desidera eseguire il commit o il rollback delle modifiche in attesa. Viene visualizzata la schermata successiva di **Esecuzione guidata commit/rollback multiplo, Seleziona agenti**.
3. Selezionare gli agenti per cui si desidera eseguire il commit o il rollback delle modifiche in attesa. **Gli agenti senza competenze non vengono visualizzati nella schermata Seleziona agenti.**
4. Selezionare se si desidera eseguire il commit o il rollback delle modifiche in attesa.
5. Fare clic su **Avanti**.
6. Nella schermata **Seleziona date**, selezionare le date per cui salvare o eliminare gli elementi in attesa, quindi fare clic su **Fine**. Viene nuovamente aperta la visualizzazione.

## CRG: Seleziona attività

Per compilare la pagina **Seleziona attività** in **Esecuzione guidata commit/rollback** (CRG):

1. Selezionare una combinazione qualsiasi di **attività**.  
**È possibile selezionare singole attività da più siti e attività multisito dalle unità operative. Qui è possibile selezionare solo attività che appartengono all'unità operativa e ai siti selezionati nell'albero Attività del riquadro Oggetti.**
2. Fare clic su **Avanti** per aprire la pagina **Seleziona agenti**.  
**Fare clic su Annulla per chiudere la procedura guidata senza salvare o eliminare le modifiche in attesa.**

## CRG: Seleziona agenti

Per compilare la pagina **Seleziona agenti** in **Esecuzione guidata commit/rollback** (CRG):

1. Selezionare una combinazione qualsiasi di **agenti**.  
**È possibile selezionare singoli agenti da più siti e da più team oppure interi team o interi siti. È possibile selezionare solo gli agenti che risultano selezionati nell'albero Agenti del riquadro Oggetti e che possono impegnarsi nelle attività selezionate nella prima pagina di questa procedura guidata.**
2. Selezionare **Commit** o **Rollback**.  
**Se non è stata abilitata l'autorizzazione di protezione Approva modifiche, la casella di controllo Commit viene deselezionata e non è disponibile. In questo caso, è possibile eseguire solo il rollback delle modifiche in attesa.**
3. Fare clic su **Avanti** per aprire la pagina **Seleziona date**.  
**Fare clic su Annulla per chiudere la procedura guidata senza salvare o per eliminare le modifiche in attesa.**

## CRG: Seleziona date

La pagina **Seleziona date** di **Esecuzione guidata commit/rollback** (CRG) contiene un calendario.

1. Selezionare la **data** o le **date** per cui si desidera eseguire il commit o il rollback di tutte le voci di schedulazione.  
Il calendario funziona come descritto in [Come utilizzare il calendario](#).

### Suggerimento

Se si opera in uno scenario di schedulazione, assicurarsi di selezionare date che rientrino nei limiti dell'intervallo di date dello scenario.

2. Fare clic su **Fine**.  
In questo modo viene ripristinata la modalità di visualizzazione **Estesa agente, Giornaliera** o **Settimanale**. Se è stato eseguito il commit di voci, queste verranno visualizzate nella schedulazione.
- Se si desidera visualizzare o modificare i dati immessi nella pagina [Seleziona agenti](#), fare clic su **Precedente**.
  - In alternativa, se si desidera chiudere la procedura guidata senza salvare la selezione, fare clic su **Annulla**.

# Modifica delle schedulazioni dei singoli agenti

È possibile inserire e modificare voci di schedulazione per un particolare agente utilizzando:

- Visualizzazione **Estesa agente** o **Giornaliera** della **schedulazione principale**
- Visualizzazione **Estesa agente** o **Giornaliera** dello **scenario**

Ad esempio, è possibile assegnare nuovamente un agente che si trova in un'attività con personale in eccesso ad una con personale insufficiente; oppure, a causa di modifiche nel volume di interazioni generale, scambiare ore pagate con giornate di astensione dal lavoro.

È possibile inserire e modificare voci di schedulazione utilizzando i **menu di scelta rapida**. Una volta inseriti gli elementi, è possibile **spostarli o ridimensionarli graficamente** mediante il mouse.

## Utilizzo dei menu di scelta rapida

Per visualizzare un menu di scelta rapida:

- Fare clic con il pulsante destro del mouse su una riga della griglia dell'agente in corrispondenza dell'intervallo ottimizzato dove si desidera inserire o modificare una voce di schedulazione. Per eseguire lo zoom avanti in uno specifico intervallo ottimizzato, deselegionare la casella di controllo **Vista giornata intera** e/o **ridimensionare le colonne**.

Per chiudere un menu di scelta rapida senza selezionare alcun comando:

- Premere **Esc**.

## Inserimento di voci di schedulazione della giornata intera

Fare clic con il pulsante destro del mouse su un intervallo ottimizzato dell'agente per richiamare un menu di scelta rapida. Le voci di menu selezionabili dipendono dalle voci di giornata intera già esistenti (o non esistenti) nella schedulazione della giornata dell'agente. La tabella seguente spiega tutte le voci di menu.

<b>Inserisci giornata di astensione dal lavoro</b>	Assegna all'agente una giornata di astensione dal lavoro, visualizzata con una barra verde chiaro.
<b>Inserisci giornata intera di astensione dal lavoro</b>	Visualizza una finestra dove è possibile selezionare un'intera giornata di astensione dal lavoro. Dopo l'inserimento, la giornata di astensione dal lavoro

	viene visualizzata con una barra verde scuro. È possibile modificare il colore utilizzando lo <b>strumento Colori</b> .
<b>Inserisci eccezione giornata intera</b>	Visualizza una finestra dove è possibile selezionare un tipo di eccezione della giornata intera. Dopo l'inserimento, l'eccezione viene visualizzata con una barra rossa.
<b>Inserisci turno</b>	Visualizza una finestra dove è possibile selezionare un tipo di turno e le ore di inizio/fine. Dopo l'inserimento, il turno viene visualizzato con una barra blu scuro dai bordi neri spessi. È possibile modificare il colore utilizzando lo <b>strumento Colori</b> .
<b>Inserisci ore segnate</b>	Viene visualizzata la finestra di dialogo <b>Inserisci ore segnate</b> .
<b>Annulla modifiche</b>	Ripristina la schedulazione di questo agente allo stato in cui si trovava al salvataggio precedente.
<b>Inserisci vari</b>	Consente di inserire voci di schedulazione per più agenti o team.
<b>Copia schedulazione</b>	Questa voce di menu viene mostrata nella visualizzazione <b>Estesa agente</b> . È possibile selezionare una giornata di schedulazione per il singolo agente e utilizzare questa opzione per selezionare le <b>date di inizio e fine</b> nelle quali si desidera copiare la giornata di schedulazione selezionata.

## Modifica di eccezioni della giornata intera, giornate di astensione dal lavoro e giornate intere di astensione dal lavoro

Una volta inserita un'eccezione di giornata intera, una giornata di astensione dal lavoro o una giornata intera di astensione dal lavoro, non è possibile **eliminare, spostare o ridimensionare** la relativa barra nella griglia. Tuttavia, è possibile sostituirla inserendo una voce di giornata intera differente.

Facendo clic con il pulsante destro del mouse su un'eccezione di giornata intera, una giornata di astensione dal lavoro o una giornata intera di astensione dal lavoro inserita, la voce esistente (**Eccezione, Giornata di astensione dal lavoro o Giornata intera di astensione dal lavoro**) non viene visualizzata nel menu di scelta rapida **Giorno intero**, ma vengono visualizzate le opzioni **Modifica eccezione** o **Modifica giornata intera di astensione dal lavoro** per l'eccezione o l'astensione dal lavoro nel menu popup. È possibile **spostare o ridimensionare** le opzioni **Eccezione** giornata intera o **Giornata intera di astensione dal lavoro**, se queste sono state create con impostazioni di ore di inizio/fine. Vedere anche la **finestra di dialogo Modifica eccezione** e **Inserimento e modifica di elementi di un turno**.

## Modifica dei turni

Dopo aver inserito un turno, non sarà possibile **eliminarne** la barra nella griglia, tuttavia sarà possibile sostituirla inserendo una voce di giornata intera differente. Quando si fa clic con il pulsante destro su un turno inserito, verrà visualizzato il **menu di scelta rapida relativo alle voci turno**.

Per modificare le ore di inizio/fine del turno, effettuare una delle seguenti operazioni:

- Utilizzare il comando **Modifica** del menu di scelta rapida.
- È possibile **spostare o ridimensionare** visivamente la barra dei turni tenendo premuto il tasto **Ctrl**.

### Suggerimento

Se si modifica l'ora di inizio o di fine del turno di un agente che appartiene a un gruppo di trasporto condiviso, quando si salva la modifica, viene visualizzato un messaggio di avviso.

## Inserimento e modifica di voci turno

Quando la schedulazione di un agente contiene un turno, rappresentato da una barra blu con bordi neri spessi, sarà possibile inserire e modificare le voci di schedulazione contenute in tale turno o modificare il turno stesso.

- Fare clic con il pulsante destro del mouse sul turno per visualizzare un menu di scelta rapida contenente le opzioni seguenti.
- Quando si sposta il puntatore del mouse su un'opzione che termina con una freccia (>), viene visualizzato un sottomenu contenente ulteriori opzioni.

<b>Inserisci &gt;</b>	Dal sottomenu, selezionare <b>Pausa</b> , <b>Pasto</b> , [giornata parziale] <b>Eccezione</b> , [giornata parziale] <b>Astenzione dal lavoro</b> , <b>Insieme di attività</b> , <b>Insieme di lavori</b> , <b>Ore segnate</b> o <b>Eccezione con recupero...</b> Utilizzare la finestra di dialogo visualizzata o la procedura guidata per inserire le voci di schedulazione.
<b>Modifica &gt;</b>	Dal sottomenu, selezionare insieme di attività, turno o altre voci di schedulazione che si desidera modificare. Utilizzare la finestra di dialogo <b>Modifica</b> visualizzata per modificare le ore di inizio/fine per la voce.
<b>Imposta attività per &gt;</b>	Nel sottomenu, selezionare un <b>lavoro</b> , un <b>gruppo di lavori</b> o un <b>insieme di attività</b> . Utilizzare la finestra di dialogo <b>Imposta attività</b> visualizzata per definire le attività lavorative dell'agente. Gli <b>insiemi di attività</b> vengono visualizzati nella

	griglia con barre gialle.
<b>Elimina &gt;</b>	<p>Dal sottomenu, selezionare l'insieme di attività o le altre voci di schedulazione che si desidera eliminare.</p> <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px; background-color: #f9f9f9;"> <p><b>Importante</b>          Selezionare con attenzione, in quanto non viene richiesta conferma dell'eliminazione della voce. Se un turno possiede solo un insieme di attività, non sarà possibile eliminare tale insieme, quindi il comando <b>Elimina</b> non sarà disponibile quando si fa clic con il pulsante destro del mouse.</p> </div>
<b>Sostituisci</b>	<p>Facendo clic con il pulsante destro del mouse direttamente su una voce (un pasto, una pausa, un'eccezione di giornata intera o parziale, una giornata intera o parziale di astensione dal lavoro o un'ora segnata) nella schedulazione di un agente, viene visualizzato e attivato il comando <b>Sostituisci</b> nel menu a discesa. Utilizzare questo comando per sostituire la "precedente" voce selezionata con una "nuova" voce dello stesso tipo.</p> <p>Selezionando <b>Sostituisci &gt; voce...</b> nel menu, viene attivata la procedura <b>Sostituzione multipla guidata</b>. Questa procedura guidata visualizza una serie di schermate di selezione (ad esempio, <b>Seleziona attività</b> e <b>Seleziona agenti</b>) che simulano schermate simili in <b>Inserimento multiplo guidato</b>.</p> <p>Effettuare le selezioni in ciascuna di queste schermate, quindi fare clic su <b>Avanti</b>.</p> <p>La schermata di selezione finale visualizza voci dello stesso tipo rispetto alla voce che si sta sostituendo. Selezionare una voce, quindi fare clic su <b>Fine</b>.</p> <p>WFM sostituisce la voce "precedente" con la "nuova" voce, per tutti gli agenti selezionati che includono la stessa voce "precedente" nella propria schedulazione nel giorno specifico.</p>
<b>Commit</b>	<p>Quando si lavora nella <b>schedulazione principale</b>, qualora la giornata di schedulazione dell'agente presenti voci in attesa e l'autorizzazione di protezione <b>Approva modifiche</b> sia attivata, è possibile selezionare <b>Commit</b> affinché tutte le modifiche in attesa della giornata siano incluse nella schedulazione. Quando si lavora in uno scenario schedulazione e la giornata di schedulazione dell'agente presenta voci in attesa, è possibile selezionare <b>Commit</b> per fare in modo che tutte le modifiche in attesa della giornata siano incluse nella schedulazione.</p>
<b>Rollback</b>	<p>Se la giornata di schedulazione dell'agente presenta voci in attesa, è possibile selezionare <b>Rollback</b> per eliminare tutte le modifiche in attesa dell'agente per la giornata.</p>
<b>Annulla modifiche</b>	<p>Ripristina la schedulazione di questo agente allo stato in cui si trovava al salvataggio precedente.</p>
<b>Inserisci vari</b>	<p>Consente di inserire voci di schedulazione per più</p>

	agenti o team.
<b>Cronologia schedulazione</b>	Utilizzare questa finestra per confrontare la schedulazione principale corrente con il relativo stato precedente ed eventualmente per ripristinare lo stato precedente della schedulazione principale (rollback).

## Suggerimento

Se gli inserimenti o le modifiche violano i vincoli di orario per il turno o per qualsiasi elemento del turno, inclusi orari e distribuzione di pasti, pause ed eccezioni, viene visualizzato un messaggio di avviso.

## Spostamento e ridimensionamento di elementi di un turno

Quando la schedulazione di un agente contiene un turno, è possibile utilizzare il mouse per spostare (trascinamento della selezione) o ridimensionare alcuni elementi di schedulazione del turno (insiemi di attività, pause, pasti ed eccezioni di giornata parziale) o il turno stesso.

Spostando una voce se ne modifica l'ora di inizio e di fine, ma se ne mantiene la durata. Ridimensionando un elemento se ne modifica l'ora di inizio e di fine cambiandone la durata.

## Importante

Se le modifiche creano sovrapposizioni negli elementi di schedulazione o se violano i vincoli di orario per il turno o per qualsiasi elemento di un turno, viene visualizzato un messaggio di **avviso**. Esempi di vincoli di orario:

1. WFM Web non sposta mai i pasti o le eccezioni della giornata parziale insieme ai turni; alcuni pasti o eccezioni giornata parziale non possono verificarsi al di fuori dell'orario del turno—a seconda della configurazione—.
2. WFM Web non sposta mai insieme di attività o insieme di lavori con granularità di 1 minuto, ma tratta questi elementi di turno come elementi con granularità di 15 minuti e, se il vincolo della granularità di 15 minuti viene violato, viene visualizzato il seguente messaggio di **avviso**: *Violazione di vincolo: gli orari dell'insieme di attività devono corrispondere all'inizio/fine o agli intervalli ottimizzati di 15 minuti.*

---

## Spostamento di un elemento di turno

### Suggerimento

Per spostare il turno stesso, tenere premuto il tasto **Ctrl** per l'intera durata dei primi due passaggi.

1. Fare clic nella parte centrale della voce di schedulazione e tenere premuto il pulsante del mouse. Il puntatore del mouse si trasforma in una freccia a quattro punte.
2. Trascinare la voce a destra o a sinistra.
3. Quando la voce presenta l'ora di inizio e fine desiderate, rilasciare il pulsante del mouse ed eventuali tasti.  
Un messaggio di avviso informa di qualsiasi violazione di vincolo.

## Ridimensionamento di un elemento di turno

### Suggerimento

Per ridimensionare il turno stesso, tenere premuto il tasto **Ctrl** per l'intera durata dei primi due passaggi.

1. Fare clic a fianco del punto di inizio o del punto di fine di una voce di schedulazione e tenere premuto il pulsante del mouse. Il puntatore del mouse si trasforma in una freccia a due punte. Nel caso venga visualizzata una freccia a quattro punte o se il puntatore non cambia affatto, rilasciare il pulsante del mouse e fare clic sul bordo dalla barra colorata della voce.
2. Trascinare il punto di inizio o di fine della barra a destra o a sinistra.
3. Quando la voce presenta l'ora di inizio o fine desiderata, rilasciare il pulsante del mouse. Un messaggio di avviso informa di qualsiasi violazione di vincolo.

## Commit o rollback delle modifiche in attesa

Per includere tutte le **modifiche in attesa** che si trovano nella schedulazione di un agente per la giornata selezionata o per rimuoverle tutte:

1. Fare clic con il pulsante destro del mouse nella riga della schedulazione dell'agente, nella visualizzazione **Giornaliera**.
2. Selezionare **Commit** o **Rollback** dal menu di scelta rapida.

### Suggerimento

Se l'autorizzazione di protezione all'**approvazione delle modifiche** non è attivata, non è possibile selezionare **Commit**.

# Inserimento guidato turno

Utilizzare **Inserimento guidato turno** per inserire un turno nella schedulazione di un agente:

1. Nella griglia **Giornaliera** o **Estesa agente**, fare clic con il pulsante destro del mouse sulla riga relativa a un agente.
2. Fare clic su un intervallo ottimizzato per qualsiasi agente che non presenti un turno schedulato.
3. Dal menu di scelta rapida visualizzato, selezionare **Inserisci turno**.  
Viene visualizzata la prima delle due schermate di **Inserimento guidato turno**, **Seleziona turno**.
4. Nell'elenco **Seleziona turno**, fare clic sulla riga di un turno per selezionarlo.  
L'elenco mostra nome e ore di ogni turno configurato in WFM Web. Se necessario, a destra è presente una barra di scorrimento verticale.
5. Regolare, eventualmente, l'**ora di inizio** e **fine** del turno.
  - Selezionare **Giorno successivo** se il valore in **Ora fine** cade nel giorno successivo rispetto al valore in **Ora inizio**. Le impostazioni devono corrispondere ai vincoli orari configurati per il tipo di turno.
  - Selezionare **Inserisci pasti e pause automaticamente** per inserire automaticamente e ottimizzare pasti e pause nel turno, in base alla copertura della schedulazione, secondo i vincoli configurati per questo **turno** in Web. Se questa opzione è deselezionata, il **turno** verrà inserito senza pasti né pause, che potranno essere inseriti manualmente.
  - Selezionare la casella di controllo **Mostra le attività che corrispondono alle competenze secondarie** per specificare quali attività corrispondono alla competenza secondaria dell'agente.
6. Fare clic su **Avanti**.
7. Nella schermata **Seleziona insieme di attività** è possibile selezionare:
  - una o più attività lavorative
  - un insieme di attività
  - una o più attività associate a un insieme
8. Se si inserisce un turno per un agente che può lavorare su più attività, è possibile selezionare più attività.

## Importante

Le ore del turno selezionate nella schermata precedente devono essere coerenti con i vincoli orari configurati dell'insieme di attività. Se occorre modificare le ore di inizio o fine del turno, fare clic su **Indietro**.

9. Fare clic su **Fine** per inserire le attività lavorative o gli insiemi di attività selezionati e chiudere la procedura guidata.

## Importante

Non vengono visualizzati avvisi, se il turno contiene elementi di turni configurati in modo errato che non possono essere inseriti.

Viene nuovamente aperta la visualizzazione. Il nuovo turno è visualizzati sotto forma di una barra blu scuro (è possibile modificare il colore utilizzando lo [strumento Colori](#)).

---

## Finestra di dialogo Inserisci pausa

Utilizzare la finestra di dialogo **Inserisci pausa** per inserire una pausa nella schedulazione di un agente:

1. Nella visualizzazione **Giornaliera** o **Estesa agente**, fare clic con il pulsante destro del mouse sulla barra blu scuro dei turni di un agente (è possibile modificare il colore utilizzando lo strumento **Colori**). **Fare clic al termine, o in prossimità della fine dell'intervallo ottimizzato in cui deve iniziare la pausa.**
2. Nel menu di scelta rapida visualizzato, selezionare **Inserisci > Pausa**. **Viene visualizzata la finestra di dialogo Inserisci pausa, che mostra le pause associate al turno selezionato.** **Fare clic su Mostra tutto se si preferisce visualizzare tutte le pause configurate per il sito.**
3. Nell'elenco **Scelta elemento da inserire**, fare clic sulla riga di una pausa per selezionarla. **Le prime due colonne dell'elenco mostrano il nome completo e abbreviato di ogni pausa. La colonna Ore mostra la durata configurata della pausa in ore e minuti. Un segno di spunta nella colonna Pagato indica che la pausa è pagata. Qui non è possibile selezionare o deselezionare le caselle di controllo per modificare questo attributo.**
4. Se necessario, impostare i campi **Ora inizio** e **Ora fine**. **È possibile selezionare Giorno successivo solo per l'ora di fine o per l'ora di inizio e di fine, se entrambe ricadono il giorno successivo. Non è possibile selezionare Giorno successivo solo per l'ora di inizio.**
5. Fare clic su **OK** per inserire la pausa selezionata e chiudere la finestra di dialogo. **Viene nuovamente aperta la visualizzazione. La nuova pausa è visualizzata sotto forma di una barra grigio chiaro.**

## Finestra di dialogo Inserisci pasto

Utilizzare la finestra di dialogo Inserisci pasto per inserire un pasto nella schedulazione di un agente:

1. Nella visualizzazione **Giornaliera** o **Estesa agente**, fare clic con il pulsante destro del mouse sulla barra blu scuro dei turni di un agente (è possibile modificare il colore utilizzando lo strumento **Colori**).
2. Fare clic al termine o in prossimità della fine dell'intervallo ottimizzato in cui deve iniziare il pasto.
3. Nel menu di scelta rapida visualizzato, selezionare **Inserisci > Pasto**.  
**Viene visualizzata la finestra di dialogo Inserisci pasto. Quest'ultima mostra i pasti associati al turno selezionato.**  
**Fare clic su Mostra tutto se si preferisce visualizzare tutti i pasti configurati per il sito.**
4. Nell'elenco **Sceita elemento da inserire**, fare clic sulla riga di un pasto per selezionarlo.  
**Le prime due colonne dell'elenco mostrano il nome completo e abbreviato di ogni pasto.**  
**La colonna Ore mostra la durata configurata del pasto in ore e minuti.**  
**Un segno di spunta nella colonna Pagato indica che il pasto è pagato. Qui non è possibile selezionare o deselezionare le caselle di controllo per modificare questo attributo.**
5. Se necessario, impostare i campi **Ora inizio** e **Ora fine**.  
**È possibile selezionare Giorno successivo solo per l'ora di fine o per l'ora di inizio e di fine, se entrambe ricadono il giorno successivo. Non è possibile selezionare Giorno successivo solo per l'ora di inizio.**
6. Fare clic su **OK** per inserire il pasto selezionato e chiudere la finestra di dialogo.  
**Viene nuovamente aperta la visualizzazione. Il nuovo pasto viene visualizzato sotto forma di barra azzurra.**

### Importante

Se si inserisce un pasto tramite questa finestra di dialogo, la schedulazione non considera la qualifica dell'agente per il pasto.

# Finestra di dialogo Inserisci insieme di attività

Utilizzare la finestra di dialogo **Inserisci insieme di attività** per inserire un insieme di attività nella schedulazione di un agente:

1. Nella visualizzazione **Giornaliera** o **Estesa agente**, fare clic con il pulsante destro del mouse sulla barra blu scuro dei turni di un agente (è possibile modificare il colore utilizzando lo strumento **Colori**).
2. Fare clic al termine o in prossimità della fine dell'intervallo ottimizzato in cui deve iniziare l'insieme di attività.  
Nel menu di scelta rapida visualizzato, selezionare **Inserisci > Insieme di attività**.

Viene visualizzata la finestra di dialogo **Inserisci insieme di attività**.

3. Selezionare un insieme di attività, oppure una o più attività associate.  
Nell'albero **Scelta elemento da inserire**, è possibile espandere gli insiemi di attività per visualizzare le relative attività. È possibile selezionare un intero insieme di attività oppure una o più attività in un insieme di attività.
4. Regolare l'**insieme di attività** o le **ore di inizio** e **fine** dell'attività selezionata, in base alle proprie esigenze.  
È possibile selezionare **Giorno successivo** per l'**ora di inizio** e l'**ora di fine**, se entrambe ricadono il giorno successivo.

## Importante

Le impostazioni devono corrispondere ai vincoli orari configurati per l'insieme di attività.

5. Fare clic su **OK** per inserire l'insieme di attività selezionato e chiudere la finestra di dialogo.  
Viene nuovamente aperta la visualizzazione.

Gli **insiemi di attività** sono visualizzati sotto forma di barre gialle (è possibile modificare il colore utilizzando lo strumento **Colori**).

## Inserimento di eccezioni

WFM utilizza diverse finestre di dialogo e voci di menu per eccezioni della giornata intera o parziale:

- Utilizzare la finestra di dialogo **Inserisci eccezione** per **inserire un'eccezione della giornata parziale** nella schedulazione di un agente.
- Utilizzare la finestra di dialogo **Inserisci eccezione giornata intera** per **inserire un'eccezione della giornata intera** nella schedulazione di un agente.

Ad esempio, potrebbe essere necessario schedulare una riunione di un'intera giornata o un appuntamento di un'ora dopo la creazione della schedulazione.

### Inserimento di eccezioni di giornata parziale

Per inserire un'eccezione di giornata parziale:

1. Nella visualizzazione **Giornaliera** o **Estesa agente**, fare clic con il pulsante destro del mouse sulla barra blu scuro dei turni di un agente (è possibile modificare il colore utilizzando lo strumento **Colori**).
2. Fare clic al termine o in prossimità della fine dell'intervallo ottimizzato in cui deve iniziare l'eccezione.
3. Nel menu di scelta rapida visualizzato, selezionare **Inserisci > Eccezione**.  
**Viene visualizzata la finestra di dialogo Inserisci eccezione, nella cui barra del titolo è visualizzato il nome dell'agente.**  
**È possibile aggiungere promemoria alle eccezioni, visualizzati in alcune visualizzazioni e report della schedulazione. Per ulteriori informazioni vedere [Promemoria eccezione nel Manuale per l'amministratore di Workforce Management](#).**
4. Nella griglia, fare clic sulla riga di un'eccezione.  
**La griglia mostra i tipi di eccezione di giornata parziale configurati nel modulo Criteri di WFM Web for Supervisors.**  
**Se necessario, a destra è presente una barra di scorrimento verticale. Le prime due colonne dell'elenco mostrano il nome completo e abbreviato di ogni eccezione.**  
**I segni di spunta nelle altre colonne indicano se l'eccezione è pagata, se è convertibile in giornata di astensione dal lavoro e se viene considerata come astensione dal lavoro. Qui non è possibile selezionare o deselezionare le caselle di controllo per modificare questi attributi.**  
**La colonna Sito mostra un elenco di tutti i siti a cui è assegnata l'eccezione.**
5. Se necessario, impostare i campi **Ora inizio** e **Ora fine** dell'eccezione.
  - Selezionare **Giorno successivo** accanto alle caselle di testo **Ora inizio** e **Ora fine** se l'eccezione inizia il giorno dopo l'inizio dei turni dell'agente.
  - Oppure selezionare **Giorno successivo** accanto alla casella di testo **Ora fine** se l'eccezione inizia lo stesso giorno dell'inizio dei turni dell'agente, ma termina il giorno dopo.
6. Fare clic su **OK** per inserire l'eccezione selezionata e chiudere la finestra di dialogo.  
**Viene nuovamente aperta la visualizzazione. La nuova eccezione è visualizzata sotto forma di una barra rossa (è possibile modificare il colore utilizzando lo strumento **Colori**).**

## Importante

Se le ore di inizio e fine impostate per l'eccezione fanno sì che questa cada al di fuori delle ore di turno dell'agente, viene visualizzato un messaggio di avviso. Se le attività di un agente sono tutte schedate in insiemi di attività e si assegna un'eccezione di lunga durata, l'eccezione può corrispondere all'unico gruppo di stati di schedulazione disponibile durante le ore pagate dell'agente.

## Inserimento di eccezioni di giornata intera

Per inserire un'eccezione di giornata intera:

1. Nella griglia **Giornaliera** o **Estesa agente**, fare clic con il pulsante destro del mouse sulla riga relativa a un agente.
2. Nel menu di scelta rapida visualizzato, selezionare **Inserisci > Eccezione durata intera**.  
Viene visualizzata la finestra di dialogo **Inserisci eccezione giornata intera**. Nella barra del titolo

viene visualizzato il nome dell'agente.

3. Fare clic sulla riga di un'eccezione.

L'elenco mostra i tipi di eccezione di giornata intera configurati nel modulo **Criteri** di WFM Web for Supervisors. Se necessario, a destra è presente una barra di scorrimento verticale. Le prime due colonne dell'elenco mostrano il nome completo e abbreviato di ogni eccezione.

I segni di spunta nelle altre colonne indicano se l'eccezione è pagata, se è convertibile in giornata di astensione dal lavoro e se viene considerata come astensione dal lavoro. Qui non è possibile selezionare o deselezionare le caselle di controllo per modificare questi attributi.

La colonna **Sito** mostra un elenco di tutti i siti a cui è assegnata l'eccezione.

4. Nella sezione **Specifica inizio/fine** è possibile impostare l'**ora di inizio** e di **fine** dell'eccezione, come necessario.
  - Se l'eccezione inizia lo stesso giorno dell'avvio dei turni dell'agente, ma termina il giorno dopo, selezionare **Giorno successivo** accanto alla casella di testo **Ora fine**.
  - Se è stata selezionata un'eccezione pagata, è possibile selezionare la casella di controllo **Specificare ore pagate**, per definire una durata diversa dal valore predefinito di ore in una giornata lavorativa.
  - Se è stata selezionata la casella di controllo **Specificare ore pagate**, le caselle di testo **Ore pagate** divengono modificabili.

### Importante

Se si immette un'ora di inizio/fine ma non si immette un valore per **Ore pagate**, le **ore pagate** equivalgono alla differenza tra l'**ora di fine** e l'**ora di inizio** (un valore noto come **Ore totali o Durata**).

5. Fare clic su **OK** per inserire l'eccezione selezionata e chiudere la finestra di dialogo. Viene nuovamente aperta la visualizzazione. La nuova eccezione viene visualizzata sotto forma di una barra rossa.

# Finestre di dialogo Inserisci astensione dal lavoro

WFM utilizza diverse finestre di dialogo e voci di menu per elementi della schedulazione che stabiliscono l'astensione dal lavoro parziale o della giornata intera:

- Utilizzare la finestra di dialogo **Inserisci astensione dal lavoro** per **inserire un'astensione dal lavoro parziale** nella schedulazione di un agente.
- Utilizzare la finestra di dialogo **Inserisci giornata intera di astensione dal lavoro** per **inserire un'astensione dal lavoro di una giornata intera** nella schedulazione di un agente.

Ad esempio, un agente potrebbe essere richiesto come giudice popolare o potrebbe ammalarsi dopo la creazione della schedulazione.

## Inserimento di una giornata di astensione dal lavoro parziale

Per inserire un elemento di giornata parziale di astensione dal lavoro nella schedulazione di un agente:

1. Nella visualizzazione **Giornaliera** o **Estesa agente**, **fare clic con il pulsante destro del mouse** sulla barra blu scuro dei turni di un agente (è possibile modificare il colore utilizzando lo **strumento Colori**).
  2. Fare clic al termine o in prossimità della fine dell'intervallo ottimizzato in cui deve iniziare l'astensione dal lavoro.
  3. Nel menu di scelta rapida visualizzato, selezionare **Inserisci> astensione dal lavoro**. Viene aperta la finestra di dialogo **Inserisci astensione dal lavoro** e il nome dell'agente viene visualizzato nella barra del titolo.
  4. Nell'elenco dei tipi di astensione, fare clic sulla riga relativa al tipo di astensione da inserire.
- Selezionare la casella di controllo **Mostra tutto** per visualizzare i tipi di astensione dal lavoro. Deselezionare la casella di controllo per visualizzare solo i tipi di astensione dal lavoro pertinenti per l'agente selezionato. Vedere l'appendice "Pianificazione astensione dal lavoro" nel *Manuale per l'amministratore di Workforce Management*.

### Importante

L'elenco mostra i tipi di astensione dal lavoro configurati nel modulo **Criteri** di WFM Web for Supervisors. Se necessario, a destra è presente una barra di scorrimento verticale.

Se si seleziona un tipo di astensione dal lavoro non associato a un agente selezionato, WFM assegna l'astensione ma non applica le regole per il saldo delle astensioni dal lavoro. Tuttavia, se il tipo di astensione viene conteggiato ai fini dei limiti dell'astensione dal lavoro, WFM considera questo elemento di astensione quando si calcolano i limiti.

Le prime due colonne mostrano il nome completo e abbreviato di ogni tipo di astensione.

Segni di spunta nelle altre colonne indicano se l'elemento di astensione dal lavoro è pagato e se viene conteggiato ai fini dei limiti dell'astensione dal lavoro. Qui non è possibile selezionare o deselezionare le caselle di controllo per modificare questi attributi.

La colonna **Sito** mostra un elenco di tutti i siti a cui è assegnato il tipo di astensione dal lavoro.

- Facoltativo: se i valori predefiniti non sono corretti, regolare l'**ora di inizio** e **fine** dell'astensione.
  - a. Fare clic all'interno dei campi **Ora inizio** e **Ora fine** per modificare i valori predefiniti per ore, minuti e AM/PM.
  - b. Selezionare **Giorno successivo** a destra della casella di testo **Ora inizio**, se l'astensione dal lavoro inizia il giorno dopo l'inizio dei turni dell'agente.
  - c. Selezionare **Giorno successivo** a destra della casella di testo **Ora fine**, se il periodo di astensione dal lavoro termina il giorno successivo.
- Fare clic su **OK** per inserire l'elemento di astensione dal lavoro selezionato e chiudere la finestra di dialogo. La visualizzazione appare di nuovo e il nuovo elemento di astensione dal lavoro viene visualizzato sotto forma di una barra verde scuro (è possibile modificare il colore utilizzando lo **Strumento Colori**).

### Importante

Se le **ore di inizio** e **fine** impostate per l'eccezione fanno sì che questa cada al di fuori delle ore di turno dell'agente, viene visualizzato un messaggio di avviso. Se le attività di un agente sono tutte schedulate in insiemi di attività e si assegna un'astensione dal lavoro di lunga durata, l'astensione può corrispondere all'unico gruppo di stati di schedulazione disponibile durante le ore pagate dell'agente.

## Inserimento di una giornata intera di astensione dal lavoro

Per inserire un elemento di giornata intera di astensione dal lavoro nella schedulazione di un agente:

1. Nella griglia **Giornaliera** o **Estesa agente**, fare clic con il pulsante destro del mouse sulla riga relativa a un agente.
2. Nel menu di scelta rapida visualizzato, selezionare **Inserisci > Giornata intera di astensione dal lavoro**. Viene visualizzata la finestra di dialogo **Inserisci giornata intera di astensione dal lavoro**. Nella barra del titolo viene visualizzato il nome dell'agente.
3. Nell'elenco dei tipi di astensione, fare clic sulla riga relativa al tipo di astensione da inserire.

### Importante

L'elenco mostra i tipi di astensione dal lavoro configurati nel modulo Criteri di WFM Web. Se necessario, a

destra è presente una barra di scorrimento verticale.

Se si seleziona un tipo di astensione dal lavoro non associato ad un agente selezionato, WFM assegna l'astensione ma non applica le regole per il saldo delle astensioni dal lavoro. Tuttavia, se il tipo di astensione viene conteggiato ai fini dei limiti dell'astensione dal lavoro, WFM considera questo elemento di astensione quando si calcolano i limiti.

Le prime due colonne mostrano il nome completo e abbreviato di ogni tipo di astensione.

Segni di spunta nelle altre colonne indicano se l'elemento di astensione dal lavoro è pagato e se viene conteggiato ai fini dei limiti dell'astensione dal lavoro. Qui non è possibile selezionare o deselezionare le caselle di controllo per modificare questi attributi.

La colonna **Sito** mostra un elenco di tutti i siti a cui è assegnato il tipo di astensione dal lavoro.

4. Facoltativo: se i valori predefiniti non sono corretti, regolare l'**Ora di inizio** e **fine** dell'elemento di astensione dal lavoro.
  - a. Selezionare la casella di controllo **Specifica inizio/fine** per abilitare i campi **Ora inizio** e **Ora fine**, quindi fare clic all'interno di ciascun campo per modificare i valori predefiniti delle ore, dei minuti e di AM/PM.
  - b. Selezionare **Giorno successivo** a destra della casella di testo **Ora fine**, se il periodo di astensione dal lavoro termina il giorno successivo.
3. Facoltativo: specificare una durata non standard per l'elemento di giornata intera di astensione dal lavoro.
  - Selezionare la casella di controllo **Specifica ore pagate** per attivare il campo **Ore pagate**, quindi fare clic nel campo e immettere o selezionare un valore per specificare il numero esatto di ore della giornata intera per questa particolare astensione dal lavoro.

## Importante

La casella di controllo **Specificare ore pagate** è disponibile solo se è stato selezionato un tipo di astensione dal lavoro pagato nell'elenco **Scegli astensione dal lavoro**.

- Fare clic su **OK** per inserire l'elemento di astensione dal lavoro selezionato e chiudere la finestra di dialogo. Viene nuovamente aperta la visualizzazione. Il nuovo elemento di astensione dal lavoro della giornata intera viene visualizzato sotto forma di una barra verde scuro (è possibile modificare il colore utilizzando lo **Strumento Colori**).

# Inserimento guidato insiemi di lavori

La procedura **Inserimento guidato insiemi di lavori** consente di inserire un gruppo di attività nella schedulazione di un agente.

1. Nella griglia **Giornaliera** o **Estesa agente**, fare clic con il pulsante destro del mouse sulla riga relativa a un agente.
2. Dal menu di scelta rapida visualizzato, selezionare **Inserisci insieme di lavori**. Viene visualizzata la schermata **Inserimento guidato insiemi di lavori Specificare i parametri per il gruppo di lavori**.
  - a. Se necessario, impostare i campi **Ora inizio** e **Ora fine**.

Selezionare **Giorno successivo** (accanto alle caselle di testo **Ora inizio** e **Ora fine**), se l'insieme di attività inizia e termina il giorno dopo l'inizio dei turni dell'agente.

— OPPURE —

Selezionare **Giorno successivo** (accanto alla casella di testo **Ora fine**), se l'insieme di attività inizia lo stesso giorno dell'inizio dei turni dell'agente, ma termina il giorno dopo.
  - b. Selezionare uno dei due pulsanti di opzione seguenti:
    - **Selezionare nuove attività per il gruppo di lavori** (predefinita) attiva la procedura guidata per visualizzare la schermata **Selezionare le attività per il gruppo di lavori**.
    - **Usa attività del turno esistente** disattiva questa schermata.
  - c. Selezionare la casella di controllo **Segnare come straordinario con ore segnate** (predefinita) per attivare la procedura guidata per visualizzare la schermata **Segnare come straordinario con ore segnate**. Deselezionare la casella di controllo per disattivare questa schermata.
  - d. Fare clic su **Avanti**.

Si apre la schermata **Selezionare le attività per il gruppo di lavori**, se è stata precedentemente attivata.
3. Dall'elenco di attività (quelle che l'agente potrebbe svolgere in base alle sue competenze primarie e secondarie) selezionare:
  - una o più attività lavorative
  - un insieme di attività
  - una o più attività associate a un insieme di attività. Se si inserisce un insieme di attività per un agente che può svolgere più attività, è possibile selezionare più attività.

## Importante

Le ore dell'insieme di attività selezionate nella schermata precedente devono essere coerenti con i vincoli orari configurati dell'insieme di attività. Se occorre modificare le ore di inizio o fine dell'insieme di attività, fare clic su **Indietro**.

4. Fare clic su **Avanti** (o su **Fine**, se questa è la schermata finale).

Si apre la schermata **Selezionare le ore segnate per straordinario**, se è stata precedentemente attivata.

5. Selezionare una voce dall'elenco.  
Nell'elenco vengono visualizzati solamente gli elementi con l'opzione **Utilizzato per contrassegnare gli straordinari** attivata e quindi potrebbe essere vuoto.
6. Fare clic su **Fine** per inserire gli insiemi di attività selezionati e chiudere la procedura guidata.

## Finestra di dialogo Inserisci ore segnate

Le **ore segnate** consentono di contrassegnare tutto o parte del turno di un agente per tenere traccia di come l'agente trascorre il tempo. Ad esempio, è possibile contrassegnare le ore straordinarie lavorate dall'agente al termine della giornata. È possibile visualizzare queste **ore segnate** sulla schedulazione ed eseguire diversi report per tenere traccia di come i diversi tipi di ore segnate vengono utilizzati nelle schedulazioni.

Utilizzare la finestra di dialogo **Inserisci ore segnate** per inserire ore segnate nella schedulazione di un agente:

1. Nella visualizzazione **Giornaliera** o **Estesa agente**, **fare clic con il pulsante destro del mouse** sulla barra blu scuro dei turni di un agente (è possibile modificare il colore utilizzando lo **strumento Colori**). **Fare clic vicino all'intervallo ottimizzato, nel punto in cui si desidera che inizi l'ora segnata. È inoltre possibile fare clic su un intervallo ottimizzato che esula dal turno. Se si seleziona un intervallo ottimizzato precedente all'ora di inizio corrente del turno, sarà possibile sia estendere l'ora di inizio del turno sia inserire le ore segnate fra la nuova ora di inizio precedente e l'ora di inizio corrente in un intervallo. Se si seleziona un intervallo ottimizzato successivo all'ora di inizio corrente del turno, sarà possibile sia estendere l'ora di fine del turno sia inserire le ore segnate fra l'ora di fine corrente e la nuova ora di fine successiva in un intervallo.**
2. Nel menu di scelta rapida visualizzato, selezionare **Inserisci > Ore segnate**. **Viene visualizzata la finestra di dialogo Inserisci ore segnate, che mostra i tipi di ore segnate configurate per il sito selezionato. Per ciascuna istanza di ore segnate, sono visualizzati il nome lungo, il nome breve e se è designata per lo straordinario.**
3. Nell'elenco dei tipi di ore segnate, fare clic sulla riga del tipo da inserire. **L'elenco mostra il nome completo e abbreviato di ogni tipo di ore segnate.**
4. Se necessario, impostare i campi **Ora inizio** e **Ora fine**. **Selezionare Giorno successivo accanto alle caselle di testo Ora inizio e Ora fine, se le ore segnate iniziano il giorno dopo l'inizio dei turni dell'agente. Oppure selezionare Giorno successivo accanto alla casella di testo Ora fine, se le ore segnate iniziano lo stesso giorno dell'inizio dei turni dell'agente, ma terminano il giorno dopo.**
5. Fare clic su **OK**, per inserire l'ora segnata e chiudere la finestra di dialogo. **Viene nuovamente aperta la visualizzazione. Le nuove ore segnate sono visualizzate in arancione (è possibile modificare il colore utilizzando lo strumento Colori).**

### Importante

Se il periodo di ore segnate selezionate si sovrappone a un'astensione dal lavoro, WFM Web genera un messaggio di errore e l'ora segnata non viene inserita.

Per informazioni su come visualizzare le ore segnate, vedere [Visualizzazione Schedulazione principale giornaliera](#) o [Visualizzazione Giornaliera dello scenario di schedulazione](#).

---

# Inserisci eccezione con recupero

Utilizzare **Inserimento guidato eccezione recupero** nella visualizzazione **Schedulazione > giornaliera** per aggiungere le eccezioni a giornata parziale non pagate alle schedulazioni degli agenti per compensare o recuperare le ore perse a causa di un ritardo o di un appuntamento personale.

Per inserire un'eccezione con recupero:

1. Nella griglia Giornaliero, fare clic con il pulsante destro del mouse sulla riga di un agente.
2. Nel menu di scelta rapida che si apre a continuazione, selezionare **Inserisci > Eccezione con recupero....**  
Si apre Inserimento guidato eccezione recupero.
3. **Seleziona eccezione:**
  - a. Selezionare un'eccezione dall'elenco.
  - b. Impostare una nuova **Ora di inizio** e **Ora di fine** in modo da tener conto delle ore perse, selezionando **Giorno successivo**, se applicabile.  
La casella di controllo **Inserisci recupero** è selezionata per impostazione predefinita.
  - c. Nel campo **Nota**, aggiungere commenti o ulteriori informazioni su questa eccezione.
  - d. Fare clic su **Avanti**.
4. **Seleziona ore segnate:**
  - a. Selezionare un'ora segnata del tipo di recupero dall'elenco.
  - b. Fare clic su **Calendario** per selezionare la data per il recupero.
  - c. Fare clic su **Avanti**.
5. **Seleziona parametri recupero:**
  - a. Aggiungere lavoro al turno o al pasto, modificando uno o più dei seguenti parametri. Se si cambiano più parametri, il tempo totale deve essere uguale al periodo del recupero per l'eccezione:
    - La **nuova ora di inizio** per il turno
    - La **nuova ora di fine** per il turno
    - La **nuova ora di inizio** per il pasto
    - La **nuova ora di fine** per il pasto
6. Fare clic su **Fine**.

## Cosa è necessario sapere sulle eccezioni per il recupero

Tenere in considerazione i seguenti elementi quando si inseriscono eccezioni per il recupero:

- È possibile inserire gli intervalli del recupero nelle schedulazioni per:

- Per la data corrente, fino alla fine di un turno e/o durante i pasti riducendo la durata del pasto.
- Per date future, fino all'inizio di un turno, fino alla fine di un turno e/o durante i pasti riducendo la durata del pasto.  
**Per ridurre la durata del pasto, modificare l'ora di inizio/fine impostando l'ora di inizio successivamente e/o l'ora di fine in anticipo.**
- È possibile specificare più intervalli per il recupero per un singolo giorno, ma tutti gli intervalli devono essere compresi nello stesso turno. Se il recupero inizia prima dell'ora di inizio del turno, è necessario specificare una nuova ora di inizio per il turno. L'intervallo del recupero è costituito dall'intervallo di tempo compreso tra la nuova ora di inizio del turno e quella precedente.
- Se si aggiunge un'eccezione nelle ore non pagate, è necessario stimare la quantità di tempo per il recupero, poiché potrebbe non corrispondere all'intera durata dell'eccezione.
- Quando si controllano gli avvisi di convalida della schedulazione relativi alle eccezioni del recupero, è possibile salvare o annullare le modifiche.

## Quando si aggiungono le eccezioni con recupero

WFM pianifica nuovamente gli elementi del turno come segue:

- WFM lascia gli elementi non pagati del turno come sono (stessa durata e stessa posizione nella schedulazione).
- Se il turno viene modificato e gli elementi aggiuntivi del turno sono obbligatori, vengono pianificati da WFM. Ad esempio, se la durata del turno aumenta, potrebbero essere aggiunte ulteriori pause alla schedulazione.

Se un turno esistente non dispone di una sequenza di elementi del turno che corrisponda alla schedulazione modificata, WFM seleziona altri turni con le sequenze di elementi del turno che "si adattano meglio". Se WFM non può trovare una sequenza di elementi del turno che si "adatti", non apporta alcuna modifica alla schedulazione esistente o corrente.

## Cronologia schedulazione

Utilizzare questa finestra per confrontare la schedulazione corrente con il relativo stato precedente ed, eventualmente, per ripristinare lo stato precedente della schedulazione (rollback).

### Suggerimento

La funzione di rollback—e l'intera funzionalità **Cronologia schedulazione** vengono —applicate solo alla **schedulazione principale**.

1. Nella griglia **Giornaliera**, fare clic con il pulsante destro del mouse sulla riga di un agente.
2. Nel menu di scelta rapida visualizzato, selezionare **Cronologia schedulazione...**  
**Viene visualizzata la finestra Cronologia schedulazione.**  
**Nella metà superiore della finestra viene visualizzata una griglia con l'elenco di tutte le modifiche apportate alla schedulazione. Ciascuna modifica è inclusa in una singola riga. Le colonne per ciascuna riga sono**
  - **Data di modifica**
  - **Utente** (che ha apportato la modifica)
  - **Azione** (tipo di modifica eseguita)
  - **Schedulazione storica** (un grafico a barre orizzontale che indica le ore del turno che contiene le modifiche).

**La metà inferiore visualizza la schedulazione corrente (dopo la modifica) dell'agente a sinistra e la schedulazione storica (prima della modifica) dell'agente a destra. Durante la selezione di ciascuna modifica elencata nella metà superiore della finestra, WFM evidenzia gli elementi modificati in entrambi i lati della metà inferiore. Pertanto, è possibile confrontare ciascuna modifica con lo stato originale e decidere se si desidera ripristinare lo stato originale della schedulazione, ovvero il relativo stato prima della modifica specifica.**
3. Una volta selezionata la modifica che si desidera ripristinare, fare clic sul pulsante **Ripristina** nella parte inferiore della finestra.

---

## Finestra di dialogo Modifica elemento

Utilizzare la finestra di dialogo **Modifica elemento**, per modificare l'ora di inizio e fine o la durata di un elemento di schedulazione dell'agente.

1. Nella griglia **Giornaliera** o **Estesa agente**, fare clic con il pulsante destro del mouse sul turno o su un elemento del turno di un agente.  
per modificare il turno stesso, fare clic con il pulsante destro del mouse in un punto qualsiasi del turno. Per modificare un elemento del turno (insieme di attività, astensione dal lavoro, ore segnate, pausa o pasto), fare clic con il pulsante destro del mouse sull'elemento. Se si modifica un'eccezione, vedere l'argomento **Finestra di dialogo Modifica eccezione**.
2. Dal menu di scelta rapida visualizzato, fare clic o trascinare il cursore su **Modifica** per visualizzare il sottomenu **Modifica**.
3. Dal sottomenu, selezionare l'elemento da modificare:  
il sottomenu comprende sempre l'opzione **Turno**. Se non è presente l'elemento del turno che si desidera modificare, premere **Esc** per chiudere il menu di scelta rapida e fare clic con il pulsante destro del mouse direttamente all'interno dell'elemento del turno.
4. Impostare i campi **Ora inizio** e **Ora fine** come desiderato.  
selezionare **Giorno successivo** accanto alle caselle di testo **Ora inizio** e **Ora fine**, se l'elemento del turno inizia il giorno dopo l'inizio dei turni dell'agente. oppure selezionare **Giorno successivo** accanto alla casella di testo **Ora fine**, se l'elemento del turno inizia lo stesso giorno dell'inizio dei turni dell'agente, ma termina il giorno dopo.
5. Se si modifica un turno, è possibile selezionare **Sposta voci di schedulazione con turno**.
  - Se si seleziona questa casella di controllo, non è possibile modificare direttamente l'ora di fine turno. WFM Web calcola l'ora di fine in base all'ora di inizio specificata e sposta l'intero turno e tutti gli elementi del turno, tranne pasti ed eccezioni.
  - Se non si seleziona questa casella di controllo, è possibile specificare le ore di inizio e fine turno.
  - L'opzione **Sposta voci di schedulazione con turno** viene visualizzata solo quando si modifica un turno.
6. Fare clic su **OK** per salvare le modifiche.

Se la modifica è corretta, la finestra di dialogo si chiude. La griglia mostra le modifiche apportate all'elemento del turno e l'insieme di attività adiacente può espandersi o ridursi automaticamente per mantenere una schedulazione continua.

Se la modifica viola i vincoli di tempo del turno o di un elemento del turno, viene visualizzato un messaggio di **avviso**. Ad esempio, WFM Web cerca di mantenere la distribuzione delle pause e degli insiemi di attività all'interno dei turni e non sposta mai pasti o eccezioni insieme ai turni, inoltre i pasti non possono avvenire al di fuori delle ore del turno.

---

## Finestra di dialogo Modifica eccezione

Nella finestra di dialogo **Modifica eccezione** è possibile modificare le eccezioni presenti nella visualizzazione **Giornaliera** o **Estesa agente** della schedulazione.

1. Nella griglia **Giornaliera** o **Estesa agente** fare clic con il pulsante destro del mouse sull'eccezione che si desidera modificare.
2. Dal menu di scelta rapida visualizzato, fare clic o trascinare il cursore su **Modifica** per visualizzare il sottomenu **Modifica**.  
**Vedere Modifica di eccezioni di giornata parziale e Modifica di eccezioni di giornata intera.**
3. Nel sottomenu, scegliere **Eccezione**.  
**È possibile modificare i parametri dell'eccezione corrente oppure sostituirla con una nuova dall'elenco delle eccezioni nella finestra di dialogo Modifica eccezione.**

### Modifica di eccezioni di giornata parziale

Per modificare eccezioni di giornata parziale:

1. Per sostituire l'eccezione corrente con un'altra, selezionarla nell'elenco (sono presenti solo eccezioni di giornata parziale o intera valide).
  - Se è un'eccezione giornata parziale, impostare l'**ora di inizio e di fine**.
  - Se si tratta di un'eccezione di giornata intera, utilizzare l'algoritmo successivo **Per modificare eccezioni di giornata intera**.
  - Se l'eccezione inizia il giorno dopo l'avvio dei turni dell'agente, selezionare **Giorno successivo** accanto alle caselle di testo **Ora inizio e Ora fine**.
  - Se l'eccezione inizia lo stesso giorno dell'avvio dei turni dell'agente, ma termina il giorno dopo, selezionare **Giorno successivo** accanto alla casella di testo **Ora fine**.
2. Fare clic su **OK** per salvare le modifiche o su **Annulla** per annullarle.

### Modifica di eccezioni di giornata intera

Per modificare eccezioni di giornata intera:

1. Per sostituire l'eccezione corrente con un'altra, selezionarla nell'elenco (sono presenti solo eccezioni di giornata intera valide).
2. Facoltativo: per impostare le ore di inizio e di fine di eccezioni di giornata intera, selezionare la casella di controllo **Specificare inizio/fine**, quindi immettere il valore.  
Se l'eccezione termina il giorno dopo il relativo inizio, selezionare **Giorno successivo** accanto alla casella di testo **Ora fine**.

3. Facoltativo: se l'eccezione di giornata intera è pagata, selezionare la casella di controllo **Specificare ore pagate**, quindi immettere una durata diversa dal numero predefinito di ore di una giornata lavorativa.

### Suggerimento

Se si seleziona la casella di controllo **Specifica ore pagate**, la casella di testo **Ore pagate** diventa modificabile. Se si immette un'ora di inizio/fine ma *non* si immette un valore per **Ore pagate**, le **ore pagate** equivalgono alla differenza tra l'**ora di fine** e l'**ora di inizio** (un valore noto come *Ore totali* o *Durata*).

4. Fare clic su **OK** per salvare le modifiche o su **Annulla** per annullarle. Viene visualizzata l'eccezione modificata.

# Finestra di dialogo Modifica giornata intera di astensione dal lavoro

Utilizzare la finestra di dialogo **Modifica giornata intera di astensione dal lavoro** per modificare gli elementi relativi alla giornata intera di astensione dal lavoro nella visualizzazione **Schedulazione giornaliera** o **Estesa agente**. Per una giornata parziale di astensione dal lavoro utilizzare la finestra di dialogo **Modifica voce**.

## Modifica di una giornata intera di astensione dal lavoro

Per modificare una giornata intera di astensione dal lavoro:

1. Nella griglia **Giornaliera** o **Estesa agente**, fare clic con il pulsante destro del mouse sulla giornata intera di astensione dal lavoro che si desidera modificare.
2. Nel menu di scelta rapida visualizzato, selezionare **Modifica giornata intera di astensione dal lavoro**.
3. Modificare i parametri dell'astensione dal lavoro corrente oppure sostituirla con una nuova selezionandola nell'elenco delle astensioni dal lavoro nella finestra di dialogo **Modifica giornata intera di astensione dal lavoro**.  
Solo gli elementi di astensione dal lavoro validi assegnati all'agente vengono visualizzati nell'elenco.
4. Selezionare **Mostra tutto** per visualizzare tutti gli elementi relativi alle astensioni dal lavoro assegnati al sito.
5. Per sostituire l'astensione dal lavoro corrente con un'altra, selezionarla nell'elenco.
6. Facoltativo: selezionare la casella di controllo **Specificare inizio/fine**, quindi immettere o selezionare le ore corrette nelle caselle di testo **Ora inizio** e **Ora fine**.

### Suggerimento

Se l'eccezione termina il giorno dopo il relativo inizio, selezionare **Giorno successivo** accanto alla casella di testo **Ora fine**.

7. Facoltativo: se la **giornata intera di astensione dal lavoro** è pagata, selezionare la casella di controllo **Specificare ore pagate** per immettere una durata diversa dal numero predefinito di ore di una giornata lavorativa.

### Suggerimento

Se si seleziona la casella di controllo **Specifica ore pagate**, la casella di testo **Ore pagate** diventa modificabile. Se si immette un'ora di inizio/fine ma *non* si immette un valore per **Ore pagate**, le **ore pagate** equivalgono alla differenza tra l'**ora di fine** e l'**ora di inizio** (un valore noto come *Ore totali* o *Durata*).

8. Fare clic su **OK** per salvare le modifiche o su **Annulla** per annullarle.  
Viene aperta la visualizzazione, contenente l'astensione dal lavoro modificata.

## Finestra di dialogo Imposta attività

1. Nella visualizzazione **Giornaliera** o **Estesa agente**, fare clic con il pulsante destro del mouse sul **turno** o sull'**insieme di attività** di un agente. La schedulazione dell'agente deve già contenere un turno con o senza un insieme di attività.
2. Dal menu di scelta rapida visualizzato, selezionare **Imposta attività** per:.
3. Dal sottomenu, selezionare l'insieme di attività da modificare.
  - Se si fa clic con il pulsante destro del mouse sul lavoro di un'attività in blu scuro all'interno di un turno, il sottomenu consentirà di selezionare **Lavoro**. (È possibile modificare il colore utilizzando lo strumento **Colori**).
  - Se si fa clic con il pulsante destro del mouse su un insieme di attività in giallo, il sottomenu consentirà di selezionare **Insieme di attività**. È possibile modificare il colore utilizzando lo strumento **Colori**.
  - Se esiste un gruppo di lavori, il sottomenu consente anche di selezionare **Insieme di lavori** che avvia la procedura **Inserimento guidato insiemi di lavori**.

**A seconda della selezione in questo sottomenu, sarà possibile modificare le attività lavorative o le attività all'interno di un insieme di attività.**

**Viene visualizzata la finestra di dialogo Imposta attività. La griglia mostra tutte le attività che appartengono al lavoro selezionato o all'insieme di attività. Se necessario, a destra viene visualizzata una barra di scorrimento verticale.**

**Nella prima colonna, un segno di spunta indica le attività già assegnate.**

4. Aggiungere o rimuovere le attività.
  - Per aggiungere un'attività, selezionare la relativa casella di controllo.
  - Per rimuovere un'attività, deselezionare la relativa casella di controllo.
  - È possibile selezionare più attività entro un insieme di attività.
5. Fare clic su **OK** per salvare le modifiche.

**Se le modifiche non violano alcun vincolo, la finestra di dialogo si chiude e la visualizzazione viene aperta nuovamente.**

**Se le modifiche eliminano l'ultima attività restante di un insieme di attività, viene visualizzato un messaggio di errore. Utilizzare il comando **Elimina** per eliminare l'insieme di attività.**

**Se le modifiche violano un vincolo, ad esempio mantenendo un numero di attività insufficiente a completare le ore di esecuzione di un insieme di attività, viene visualizzato un messaggio di errore che informa del problema.**

---

## Finestra di dialogo Copia schedulazione

La finestra di dialogo **Copia schedulazione** viene visualizzata quando si fa clic con il pulsante destro del mouse su una schedulazione agenti e si seleziona **Copia schedulazione** dal menu di scelta rapida in:

- **Visualizzazione Estesa agente dello scenario**
- **Visualizzazione Schedulazione principale estesa dall'agente**

Il testo nella parte superiore di questa finestra di dialogo contiene la data da copiare.  
**Copia della schedulazione di *nome\_agente* da data a:**

Per specificare l'intervallo di date in cui eseguire la copia:

1. Fare clic sul **selettore della data** per **Data di inizio**, quindi immettere o selezionare la data di inizio per l'intervallo in cui eseguire la copia.
2. Fare clic sul selettore della data per **Data di fine**, quindi immettere o selezionare la data di inizio per l'intervallo in cui eseguire la copia.
3. Fare clic su **OK**.  
**Se l'operazione di copia non viola i vincoli imposti dalla schedulazione dell'agente (massimo sei settimana e le date di inizio e fine devono ricadere nell'intervallo di date della schedulazione di destinazione per la schedulazione principale o lo scenario di schedulazione), WFM copia il giorno della schedulazione selezionata dalla Data inizio alla Data fine. Se l'operazione viola questi vincoli, viene visualizzata la finestra di dialogo Visualizza messaggi.**
4. In **Azione**, selezionare **Salva** o fare clic sulla freccia in giù, quindi selezionare **Non salvare** nel menu a discesa.
5. Al termine, fare clic su **OK**.

---

# Meeting Scheduler

Utilizzare la **procedura guidata Meeting Scheduler** per schedulare una riunione:

1. Nel modulo **Schedulazione**, selezionare una delle visualizzazioni seguenti: **Schedulazione principale settimanale**, **<schedulazione> Settimanale**, **Schedulazione principale giornaliera**, **<schedulazione> Giornaliera**.
2. In alto a destra nel riquadro di **lavoro**, selezionare la settimana in cui si desidera schedulare la riunione.
3. Fare clic su **Meeting Scheduler** .
4. Nella pagina **Selezionare una riunione dall'elenco**, selezionare una riunione esistente (o decidere di crearne una nuova) e attivare o disattivare la funzionalità di commit automatico.
5. Se si sceglie di usare una riunione esistente, saranno visualizzate tutte le pagine di **Meeting Scheduler** tranne **Parametri riunione**. In caso contrario, saranno visualizzate solo le pagine **Partecipanti** e **Parametri riunione**.
6. Nella pagina **Partecipanti**, selezionare gli agenti che devono partecipare (se si sta creando una nuova riunione). Se si utilizza una riunione esistente, l'elenco dei partecipanti è di sola lettura.
7. Nella pagina **Intervallo di date**, selezionare l'intervallo di date accettabili per la riunione.
8. Nella pagina **Parametri riunione**, selezionare il tipo di riunione, le date possibili, le ore possibili, la durata e una percentuale minima di partecipanti.
9. Verrà visualizzato un messaggio con l'elenco degli agenti schedulati per la riunione. Fare clic su **OK**.
10. Se alcuni agenti non sono stati schedulati, è possibile che venga visualizzato un messaggio con il relativo elenco. Fare clic su **OK**.  
La riunione è schedulata e le eccezioni che rappresentano la riunione vengono inserite nella schedulazione.

## Differenza tra Meeting Scheduler e Pianificazione riunioni

Meeting Scheduler è indicato soprattutto per la schedulazione di riunioni ad hoc e di altre riunioni non ancora note al momento della creazione della schedulazione originale.

La **Pianificazione riunioni** (disponibile nel modulo **Criteri**) è utile per la schedulazione di riunioni pianificate in precedenza, soprattutto le riunioni ricorrenti come le riunioni settimanali dei team o le sessioni di formazione individuale che si tengono ogni due settimane.

## MSW: Seleziona riunione

Per immettere dati nella schermata **Selezionare la riunione dall'elenco** della **procedura guidata Meeting Scheduler**:

1. Selezionare uno dei due pulsanti di opzione seguenti:
  - **Crea nuova riunione**—Per configurare la riunione si effettueranno le selezioni in questa e in altre due schermate: **Partecipanti** e **Parametri**.
  - **Usa riunione esistente**—Per configurare la riunione si effettueranno le selezioni in questa e in altre due schermate: **Partecipanti** e **Intervallo date**.
2. Selezionare o deselezionare la casella di controllo **Commit automatico delle modifiche** per attivare o disattivare la relativa funzionalità.  
**Se attivato, il commit automatico applica la riunione da programmare alla schedulazione principale immediatamente dopo che si è fatto clic su Fine. Se la funzione è disattivata, alla riunione verrà applicato lo stato In attesa quando si fa clic su Fine, e questa dovrà essere sottoposta a commit/approvata prima di essere inclusa nella schedulazione principale. Se non si dispone dell'autorizzazione di protezione per l'approvazione delle modifiche della schedulazione principale, il pulsante Commit automatico delle modifiche sarà disattivato.**
3. Fare clic su **Avanti** per passare alla schermata successiva della procedura guidata.

## MSW: Seleziona partecipanti

Per immettere dati nella schermata **Partecipanti** della **procedura guidata Meeting Scheduler** (MSW):

1. Selezionare una combinazione qualsiasi di **agenti**.

Se si crea una nuova riunione, è possibile selezionare singoli agenti da più siti o da più team oppure interi team o interi siti. Tuttavia, è possibile operare le selezioni solo nell'unità operativa per la quale vengono aperte le modalità di visualizzazione **Giornaliera** o **Settimanale**.

### Suggerimento

Se si utilizza una riunione esistente, l'elenco dei partecipanti è di sola lettura.

2. Fare clic su **Avanti** per passare alla schermata successiva della procedura guidata.

---

## MSW: Selezione date

Per immettere dati nella schermata **Intervallo date** della **procedura guidata Meeting Scheduler (MSW)**:

1. Immettere o selezionare una data in ciascuno dei due selettori di data.
  - Data inizio
  - Data fine
2. Fare clic su **Avanti** per passare alla schermata successiva della procedura guidata o **Fine**, a seconda di quale delle due sia attivata.

### Selezione di date e schedulazioni

- La **data di fine** deve essere successiva alla data di inizio.
- Il selettore della **data di fine** è attivato solo se il valore di **Regola frequenza** per questa riunione è **Settimanale** o **Mensile**.
- WFM inserirà nella schedulazione una singola istanza della riunione specificata per ciascun agente.
- I valori predefiniti e le regole di convalida dipenderanno dalla regola di frequenza (eventualmente esistente) della riunione:
  - **Giornaliero**—La data di inizio predefinita coincide con la prima data della visualizzazione corrente. La data di fine predefinita è disattivata ed è sempre uguale alla data di inizio. Se si esegue la schedulazione in uno scenario, le date devono rientrare nell'intervallo di date dello scenario.
  - **X-settimanale**—La data di inizio predefinita coincide con il primo giorno della settimana selezionata nella visualizzazione corrente. La data di fine è l'ultimo giorno del periodo della settimana X dalla data di inizio. Se si sta eseguendo la schedulazione in uno scenario, le date devono essere modificate in modo da rientrare nell'intervallo di date dello scenario.
  - **Mensile**—La data di inizio predefinita coincide con il primo giorno del mese selezionato nella visualizzazione corrente. La data di fine coincide con l'ultimo giorno dello stesso mese della data di inizio. Se si sta eseguendo la schedulazione in uno scenario, le date devono essere modificate in modo da rientrare nell'intervallo di date dello scenario.

## MSW: Parametri riunione

Per immettere dati nella schermata **Parametri riunione**, della **procedura guidata Meeting Scheduler**, compilare le seguenti aree della schermata:

### Proprietà

1. Immettere il nome della riunione nel campo **Nome riunione**.
2. Selezionare un tipo di eccezione dal menu a discesa **Tipo di eccezione**.

L'elenco dei tipi di eccezione contiene le eccezioni di tutti i siti selezionati nella schermata **Partecipanti** e ai quali è stato assegnato lo stato **Eccezione utilizzabile in Pianificazione riunioni/Meeting Scheduler** nella visualizzazione **Criteri > Tipi di eccezione**.

### Date e regole di frequenza

1. Immettere o selezionare una data nella casella **Data inizio**.
2. Immettere o selezionare una data nella casella **Data fine**.
3. Facoltativo: Deselezionare la casella di controllo alla sua destra per disattivare la **data di fine**.
4. Selezionare le caselle di controllo corrispondenti a tutti i giorni della settimana accettabili per la riunione.

### Ore e durate

1. Immettere o selezionare un'ora nella casella **Primo inizio**.
2. Immettere o selezionare un'ora nella casella **Ultima ora di fine**.
3. Immettere o selezionare il numero di ore e minuti previsti per la riunione nella finestra di dialogo **Durata riunione**.
4. Selezionare il fuso orario dall'elenco a discesa **Fuso orario**.

#### Importante

L'elenco contiene solo i fusi orari pianificati; ciascuna voce è indicata in rapporto con GMT. Ad esempio, Pacific Standard Time, che è 8 ore indietro rispetto a Greenwich Mean Time, è presentato come PST (GMT-8.0).

## Tipo di riunione

1. Selezionare uno dei tre pulsanti di opzione seguenti che attivano le proprietà ad essi associate.

- **Gruppo singolo**—Il tipo di riunione predefinito. Rappresenta una singola riunione per tutti gli agenti specificati nella scheda **Partecipanti**.

Immettere o selezionare il numero minimo di partecipanti alla riunione nella casella **%minima partecipanti obbligatoria**. Impostare il valore **1%** per non richiedere un numero minimo di partecipanti—ad esempio, per schedulare una riunione per il maggior numero possibile di partecipanti.

### Importante

Il valore 0 (zero) viene interpretato come 100% per includere i dati migrati da WFM 6.5, in quanto questa versione non includeva la variabile **Percentuale minima partecipanti selezionati** nel suo database.

- **Agente singolo**—Un'attività comune, ad esempio un webinar, che può avere luogo nell'ora più conveniente per ciascun agente.
- **Vari gruppi**—Un'ora comune ma per più gruppi. Immettere o selezionare un numero in ciascuno dei seguenti quattro campi, per specificare le dimensioni dei gruppi.

- **Numero minimo di gruppi**
- **Numero massimo di gruppi**

- **Dimensione minima dei gruppi**
- **Dimensione massima dei gruppi**

2. Fare clic su **Fine**.

Verrà visualizzato un messaggio indicante che la schedulazione della riunione è in corso.

Se la riunione non può essere schedulata per tutti gli agenti selezionati, verrà visualizzato un elenco degli agenti schedulati e un secondo elenco con gli agenti che non è stato possibile schedulare. Fare clic su **OK** per confermare la lettura di ciascun messaggio.

## Schedulazione principale

Nelle visualizzazioni della **schedulazione principale** è possibile visualizzare e modificare i dati della **schedulazione principale**.

Se fra i diritti di accesso dell'utente sono inclusi anche quelli relativi alla **schedulazione principale**, il menu **Schedulazione principale** visualizza le seguenti visualizzazioni della **schedulazione principale**:

<b>Copertura schedulazione principale</b>	Confronta la copertura di personale con i dati delle previsioni (personale calcolato e richiesto). Gli intervalli ottimizzati in cui il personale è insufficiente o in eccesso sono evidenziati.
<b>Schedulazione principale settimanale</b>	Visualizza una tabella riepilogativa settimanale delle ore pagate totali, delle ore di inizio e fine lavoro o dei nomi dei turni per gli agenti di un sito.
<b>Schedulazione principale Giornaliera</b>	<p>Visualizza i dettagli della <b>schedulazione principale</b> relativi a un periodo di <b>24 o 36 ore</b>, consentendo la <b>modifica delle schedulazioni</b> di uno o più agenti.</p> <p>Se non si dispone dell'autorizzazione di protezione all'<b>approvazione delle modifiche</b>, le modifiche apportate verranno immesse in modalità <b>In attesa</b>. Gli approvatori che dispongono delle autorizzazioni di protezione all'<b>approvazione delle modifiche</b> dovranno quindi accettarle o rifiutarle.</p> <p>È possibile visualizzare le modifiche in attesa nella visualizzazione <b>settimanale, estesa dell'agente e giornaliera</b>.</p>
<b>Schedulazione principale estesa dall'agente</b>	Visualizza e consente la modifica della schedulazione di un solo agente per una sola settimana o per il periodo di pianificazione della schedulazione.
<b>Riepilogo schedulazione principale</b>	Visualizza il livello di servizio e statistiche correlate relativi alla <b>schedulazione principale</b> .
<b>Approvazione modifiche schedulazione principale</b>	Consente agli utenti dotati delle necessarie autorizzazioni di protezione di rivedere le modifiche in attesa apportate alla schedulazione e di approvarle o rifiutarle.
<b>Richiesta straordinario schedulazione principale</b>	Consente di immettere e modificare richieste di straordinario.
<b>Totali gruppi stati schedulazione principale</b>	Visualizza dati statistici relativi alla copertura di ogni intervallo ottimizzato di un giorno selezionato.

## Visualizzazione Copertura schedulazione principale

Utilizzare la visualizzazione **Copertura schedulazione principale** per confrontare la copertura di personale della **schedulazione principale** con i dati del personale previsto (calcolato e richiesto). Vedere l'immagine della barra degli strumenti qui e la [descrizione dei pulsanti](#) riportata di seguito.



I grafici e le tabelle rappresentano la copertura di ogni giorno della settimana selezionata, unitamente ai totali dell'intera settimana. Gli intervalli ottimizzati con personale in eccesso o insufficiente sono visualizzati con colori che li contraddistinguono.

### Apertura della visualizzazione Copertura

Per aprire la visualizzazione **Copertura schedulazione principale**:

1. Nel menu **Home** della barra degli strumenti, selezionare **Schedulazione**.
2. Nel menu **Schedulazione**, selezionare **Schedulazione principale**.
3. Nel menu **Schedulazione principale**, selezionare **Copertura**.
4. Nel riquadro **Oggetti**, selezionare una singola unità operativa, un singolo sito all'interno di un'unità operativa, un'attività multisito, un gruppo di attività o una singola attività all'interno di un sito.

### Utilizzo delle tabelle e dei grafici giornalieri

La visualizzazione **Copertura** riporta le seguenti informazioni relative ai giorni della settimana:

<b>Grafici</b>	Contengono informazioni sulla copertura di ogni giornata, con un punto dati per ogni intervallo ottimizzato. Fare clic sulla freccia in giù <b>Tipo di grafico</b> per selezionare il personale calcolato, il personale richiesto o entrambi. Un grafico vuoto indica un sito chiuso o l'assenza di attività schedulate per la giornata.
<b>Tabelle</b>	Riportano i totali relativi all'eccedenza o all'insufficienza di personale per ogni giornata, con riferimento al personale calcolato e/o richiesto. Sull'ottimizzazione della schedulazione possono

	influire vincoli contrattuali e altri parametri configurati.
<b>Legenda</b>	Spiega il significato dei colori utilizzati nei grafici.

## Letture della tabella Totali

Nelle tabelle **Totali** (a destra nella parte inferiore) sono riportati i totali relativi all'eccedenza o alla carenza di personale per la settimana selezionata, con riferimento al personale calcolato e/o richiesto.

## Personalizzazione della visualizzazione Copertura

Per personalizzare i dati di copertura della schedulazione visualizzati, utilizzare i seguenti controlli ubicati nella parte superiore del riquadro di lavoro:

### Tipo di grafico

Fare clic sulla freccia in giù **Tipo di grafico** per scegliere il tipo di **grafico** da visualizzare:

<b>Avanzate</b>	Nei grafici sono rappresentati sia i dati del personale calcolato, sia quelli del personale richiesto. Le informazioni calcolate sono rappresentate tramite un grafico ad aree in cui figurano i dati relativi all'eccedenza/insufficienza di personale, mentre il personale richiesto è rappresentato tramite un grafico a linee.
<b>Calcolato</b>	Il grafico rappresenta le informazioni calcolate con i dati relativi all'eccedenza/insufficienza di personale.
<b>Richiesto</b>	Il grafico rappresenta le informazioni relative al personale richiesto con i dati relativi all'eccedenza/insufficienza di personale.

### Pulitura

Aprire la finestra **Pulitura schedulazione principale**, nella quale è possibile rimuovere informazioni dalla **schedulazione principale** per le date e gli agenti selezionati.

### Data

Per passare alle altre settimane utilizzare i **controlli di selezione della data** standard.

## Calcolo dell'eccedenza e dell'insufficienza di personale

Tutti gli intervalli ottimizzati possono essere soggetti a un'insufficienza o eccedenza di personale. In WFM, queste condizioni vengono calcolate valutando la copertura a fronte della previsione. Il risultato è visualizzato in formato orario (hh:mm).

**Con personale carente** = il valore della **previsione** è maggiore di quello della **copertura**—, ossia c'è un numero sufficiente di agenti in servizio.

**Con personale in eccesso** = il valore della **previsione** è inferiore a quello della **copertura**—, ossia gli agenti in servizio sono troppi.

La copertura viene valutata stimando il contributo degli agenti a fronte delle attività presentate. I contributi si basano sulle attività schedate degli agenti per ogni intervallo temporale e su tutte le voci schedate che influiscono sulle attività di un intervallo, quale una pausa che interessa solo in parte un intervallo.

I totali vengono calcolati sommando l'**eccedenza/insufficienza** di tutte le attività per un determinato intervallo di tempo, dato che i valori dell'**eccedenza/insufficienza di personale** si riferiscono a un intervallo ottimizzato.

## Pulsanti della barra degli strumenti

È possibile utilizzare i seguenti pulsanti della barra degli strumenti **Azioni** (questi comandi sono inoltre presenti nel menu **Azioni**) per personalizzare ulteriormente il grafico:

Icona	Nome	Descrizione
	<b>Pulitura</b>	Apri la finestra <b>Pulitura schedulazione principale</b> , dalla quale è possibile eliminare informazioni della <b>schedulazione principale</b> relative alle date e agli agenti selezionati.
	<b>Usa attività multisito</b>	Controlla se nel calcolo delle informazioni aggregate eseguito da WFM Web sono incluse attività multisito. È possibile fare clic su questo pulsante, solo se viene prima selezionata un'attività multisito, un'unità operativa o un'impresa nell'albero <b>Oggetti</b> .  Se si imposta questo pulsante su <b>Attivato</b> , WFM mantiene l'ultima selezione— nella visualizzazione corrente e per tutte le altre visualizzazioni che contengono le attività multisito.— In questo modo non è più necessario fare clic sul pulsante ogni volta che si desidera visualizzare i dati per l'attività

---

Icona	Nome	Descrizione
		multisito selezionata.

# Visualizzazione Schedulazione principale settimanale

Utilizzare la visualizzazione **Schedulazione principale settimanale** per visualizzare una tabella riepilogativa delle ore pagate totali, delle ore di inizio e fine lavoro o dei nomi dei turni per tutti gli agenti selezionati (che possono essere in più siti, ma che è necessario che appartengano tutti alla stessa unità operativa). Vedere l'immagine della barra degli strumenti qui e la [descrizione dei pulsanti](#) riportata di seguito.



## Importante

È inoltre possibile vedere una tabella riepilogativa delle ore pagate totali, delle ore di inizio e fine lavoro o dei nomi dei turni per il periodo di pianificazione della schedulazione. Per ulteriori informazioni, vedere Modalità.

Mentre è aperta la visualizzazione **Schedulazione principale settimanale**, è possibile utilizzare la procedura [Rigenerazione guidata schedulazione giornaliera](#).

## Apertura della visualizzazione Schedulazione principale settimanale

Per aprire la visualizzazione **Schedulazione principale settimanale**:

1. Nel menu **Home** della barra degli strumenti, selezionare **Schedulazione**.
2. Nel menu **Schedulazione** della barra degli strumenti, selezionare **Schedulazione principale**.
3. Nel menu **Schedulazione principale** della barra degli strumenti, selezionare **Settimanale**.
4. Nel riquadro **Oggetti**, selezionare gli elementi appropriati nell'albero **Agenti** (in alto) o nell'albero **Attività** (in basso); WFM seleziona quindi gli elementi corrispondenti nell'altro albero.

È possibile espandere le unità operative per visualizzare i relativi siti ed espandere i siti per visualizzare i relativi team e agenti. È possibile selezionare più siti, team e agenti, ma una sola unità operativa.

5. Fare clic su **Recupera dati** per inserire i dati relativi agli agenti selezionati nella tabella della visualizzazione **Settimanale**.

È possibile ricercare gli agenti nella tabella utilizzando la finestra di dialogo **Trova agente**. Per aprirla, selezionare **Trova** nel menu **Modifica** o premere **Ctrl + F**.

## Utilizzo della tabella

La tabella della visualizzazione **Settimanale** contiene righe riguardanti ogni agente selezionato nell'albero **Oggetti**. Se a destra è visualizzata una barra di scorrimento, è possibile utilizzarla per visualizzare altri agenti. La tabella comprende le seguenti colonne:

<b>[Espandi/Comprimi]</b>	In modalità <b>Periodo di pianificazione</b> nella prima colonna sono disponibili i <b>controlli di espansione e compressione</b> , utilizzabili per visualizzare o nascondere i dettagli degli agenti.
<b>Team</b>	In questa colonna è indicato il team di ogni agente.
<b>Agente</b>	Nelle due colonne è visualizzata un'icona che rappresenta il contratto e il nome dell'agente.
<b>[Date inizio settimana]</b>	Se sono visualizzati i dettagli degli agenti mentre si è in modalità <b>Periodo di pianificazione</b> , le righe sotto il nome dell'agente indicano la data di inizio di ciascuna settimana della schedulazione.
<b>[Giorni settimana]</b>	<p>In queste celle sono visualizzate le informazioni relative alla schedulazione dell'agente per ogni giorno della settimana, per tutte le settimane della schedulazione. Il contenuto delle celle corrisponde alla selezione effettuata nell'elenco a discesa <b>Mostra dati per</b>.</p> <p>Se per un agente non è schedulato un turno nel giorno in questione, nella cella figurerà quanto segue: <b>Giornata di astensione dal lavoro</b>, &lt; nome di un tipo di astensione dal lavoro per una giornata intera&gt;, <b>Ore lavorative</b> (per le ore lavorative schedulate senza turno) o il nome di un'eccezione (per le eccezioni della giornata intera schedulate).</p> <p>La presenza di un'icona nella cella corrispondente a un giorno della settimana indica se la schedulazione dell'agente è stata modificata.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Se la schedulazione dell'agente per la giornata in questione è stata assegnata durante la schedulazione o la rischedulazione, non sarà presente alcuna icona.</li> <li>• Se la giornata dell'agente è stata modificata dopo la schedulazione o la rischedulazione, sarà visualizzata l'icona di una matita grigio chiaro.</li> <li>• Se la giornata dell'agente è stata assegnata per negoziazione o scambio, viene visualizzata l'icona dello scambio.</li> <li>• Se vi sono modifiche in attesa, viene visualizzata l'icona di un triangolo rosso rovesciato. Il commit delle modifiche in attesa deve essere eseguito da un utente che dispone</li> </ul>

	<p>dell'autorizzazione di protezione all'<b>approvazione delle modifiche</b>.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Un'icona e una casella di controllo rossa vengono visualizzate per ogni giorno della schedulazione che contiene una voce di calendario accordata (se l'opzione <b>Mostra agenti con schema di rotazione accordato e schedato o qualsiasi altra preferenza di calendario</b> è selezionata nella finestra di dialogo <b>Opzioni</b>).</li> </ul> <p>Suggerimento Se sono state apportate più modifiche, l'icona rappresenta lo stato più recente.</p>
<b>Totali settimanali</b>	Mostra le ore lavorative totali dell'agente per la settimana visualizzata.
<b>Totali periodo di pianificazione</b>	<p>Visualizza le ore pagate totali dell'agente per il periodo di pianificazione della schedulazione.</p> <p>Importante Per impostare la durata e la data di inizio del periodo, vedere la scheda <b>Configurazione &gt; Criteri &gt; Contratti &gt; Impostazioni sito</b> [[SteStgs#SchPIngPrds]].</p>

La caselle **Totali settimanali** e **Totali periodo** sotto la tabella riportano, rispettivamente, il totale generale delle ore pagate del periodo di pianificazione o settimanali per tutti gli agenti selezionati.

## Personalizzazione della visualizzazione Schedulazione principale settimanale

Per personalizzare la **tabella** visualizzata, utilizzare i controlli ubicati nella parte superiore del riquadro di lavoro:

### Mostra dati per

Selezionare da questo elenco a discesa le voci che si desidera visualizzare nelle celle della tabella relative ai singoli giorni:

<b>Totale ore pagate</b>	Ore di lavoro totali della giornata.
<b>Ore di inizio/fine</b>	Orari di inizio e fine lavoro degli agenti.
<b>Nomi di stato di turno o di schedulazione</b>	Nomi di turni assegnati ad agenti o di altri stati per la giornata intera.

## Modalità

Selezionare una **Settimana** o **Periodo di pianificazione** dall'elenco a discesa **Modalità**. Nella tabella vengono visualizzati i dati relativi al periodo selezionato. Se non sono configurati periodi di pianificazione della schedulazione o se nel riquadro **Oggetti** è selezionato più di un sito, l'opzione **Periodo di pianificazione** non sarà disponibile.

### Modalità del periodo di pianificazione

La modalità **Periodo di pianificazione** esegue la schedulazione per l'intero periodo di pianificazione. Il tipo di intervallo di date visualizzato è contraddistinto dai colori bianco e grigio scuro.

### Legenda dei colori del periodo di pianificazione

- **Bianco**—Indica date che ricadono nel periodo di pianificazione.
- **Grigio scuro**—Indica date che non ricadono nel periodo di pianificazione.

## Data

Per passare alle altre settimane utilizzare i **controlli di selezione della data** standard.

## Pulsanti della barra degli strumenti

È possibile utilizzare i seguenti pulsanti della barra degli strumenti **Azioni** (questi comandi sono inoltre presenti nel menu **Azioni**) per personalizzare ulteriormente la **tabella** visualizzata:

Icona	Nome	Descrizione
	<b>Pulitura</b>	Apri la <b>finestra Pulitura schedulazione principale</b> dalla quale è possibile eliminare informazioni della schedulazione principale relative alle date e agli agenti selezionati.
	<b>Rigenera schedulazione giornaliera</b>	Apri la procedura <b>Rigenerazione guidata schedulazione giornaliera</b> che consente di rigenerare la schedulazione giornaliera per un periodo di tempo o giorno specifico per un sito, team o agente.
	<b>Opzioni</b>	Apri la finestra di dialogo <b>Opzioni</b> , in cui è possibile selezionare o deselezionare le colonne Gerarchia agente e Nome sito.
	<b>Filtra</b>	Apri la finestra di dialogo <b>Filtra</b> che consente di applicare filtri alle informazioni visualizzate in

Icona	Nome	Descrizione
		base alle attività e ai tipi di contratto. Impostando un nuovo filtro, la visualizzazione si aggiorna immediatamente.
	<b>Ordina</b>	Apre la finestra di dialogo <b>Ordinamento</b> che consente di ordinare per nome del team, contratto, nome dell'agente (nome o cognome), gerarchia agente o nome del sito. È possibile applicare l'ordinamento crescente o decrescente. L'opzione Gerarchia agente ordina le voci in modo inverso a causa dei limiti imposti dall'ordinamento multiplo dovuti al nome e alla posizione gerarchica dell'agente.
	<b>Scambia</b>	Consente di scambiare le schedulazioni di due agenti mediante lo <b>scambio guidato schedulazioni agenti</b> .
	<b>Inserisci vari</b>	Apre la procedura <b>Inserimento multiplo guidato</b> , che consente di aggiungere contemporaneamente varie voci alla schedulazione principale.
	<b>Elimina vari</b>	Apre la procedura <b>Eliminazione multipla guidata</b> , che consente di rimuovere contemporaneamente varie voci dalla schedulazione principale.
	<b>Commit/rollback multiplo</b>	Apre la procedura <b>Esecuzione guidata commit/rollback multiplo</b> , che consente di inserire nella schedulazione principale le modifiche in attesa o di rimuoverle riportando la schedulazione principale alle impostazioni precedenti.
	<b>Meeting Scheduler</b>	Apre la <b>procedura guidata Meeting Scheduler</b> .

### Importante

È possibile salvare le modifiche all'interno della visualizzazione **Schedulazione principale settimanale** se si dispone dei diritti di accesso appropriati.

---

## Finestra di dialogo Opzioni della visualizzazione Settimanale

La finestra di dialogo **Opzioni** consente di visualizzare/nascondere la colonna **Gerarchia agente** nella visualizzazione **Scenari del modulo Schedulazione** e **Schedulazione principale settimanale**. Per aprire questa finestra di dialogo:

- Fare clic sul pulsante **Opzioni** nella barra degli strumenti o selezionare **Opzioni** nel menu **Azioni**.

La finestra di dialogo che viene aperta per la visualizzazione **Settimanale** contiene due schede, ovvero **Opzioni** e **Colonne**.

Nella scheda **Opzioni**:

1. Seleziona la casella di controllo **Mostra agenti con schema di rotazione accordato e schedato o altre preferenze di calendario** per visualizzare un'icona e una casella di controllo rossa accanto al nome dell'agente per ogni giorno di schedulazione contenente una voce di calendario accordata.
2. Fare clic su **Applica** per salvare.

Nella scheda **Colonne**:

1. Selezionare **Gerarchia agente** o **Nome sito** per visualizzare la colonna corrispondente. Deselezionare questa opzione per nascondere la colonna.
2. Fare clic su **Applica** per salvare.

# Visualizzazione Schedulazione principale giornaliera

Utilizzare la visualizzazione **Schedulazione principale giornaliera** per gestire i dettagli della schedulazione di agenti per una giornata specifica della **schedulazione principale**. Vedere l'immagine della barra degli strumenti qui e la [descrizione dei pulsanti](#) riportata di seguito.



Se nella scheda **Prestazioni** della finestra di dialogo **Opzioni** è stata selezionata la casella di controllo **Mostra informazioni sulle prestazioni**, in questa finestra sono visualizzati anche i dati relativi alle prestazioni in forma di grafico. Se è stata deselezionata la casella di controllo **Visualizzazione giornaliera**, i dati sono visibili anche in una tabella.

È possibile modificare in questa sede le voci di schedulazione dei singoli agenti, nonché inserire voci di schedulazione per più agenti.

Vedere anche: [Modifica delle schedulazioni di singoli agenti](#) e [Utilizzo della Rigenerazione guidata schedulazione giornaliera](#).

## Apertura della visualizzazione Giornaliera

Per aprire la visualizzazione Giornaliera:

1. Nel menu **Home** della barra degli strumenti, selezionare **Schedulazione**.
2. Nel menu **Schedulazione** della barra degli strumenti, selezionare **Schedulazione principale**.
3. Nel menu **Schedulazione principale**, selezionare **Giornaliera**.
4. Nel riquadro **Oggetti**, selezionare gli elementi appropriati nell'albero **Agenti** (in alto) o nell'albero **Attività** (in basso). WFM seleziona quindi le voci corrispondenti nell'altro albero.

È possibile espandere le unità operative per visualizzare i relativi siti ed espandere i siti per visualizzare i relativi team e agenti. È possibile selezionare più siti, team e agenti, ma una sola unità operativa.

5. Fare clic su **Recupera dati** per aprire la visualizzazione **giornaliera** con i dati relativi agli agenti selezionati.

## Gestione della griglia

Nella visualizzazione **Schedulazione principale giornaliera** è inclusa una griglia con una riga per ogni agente e i campi e controlli seguenti. È possibile ordinare per sito, team, contratto, agente,

trasporto condiviso, straordinario, ore pagate, ore totali e ora di inizio, facendo clic sull'intestazione della colonna.

Fare doppio clic sulle celle contenenti le seguenti voci per modificarle: **Turno, Insieme di attività, Astensione dal lavoro, Pasto, Pausa, Eccezione e Ore segnate.**

## Controlli della griglia

<b>Fuso orario</b>	Nel menu a discesa, selezionare il <b>fuso orario</b> che WFM deve utilizzare per visualizzare i dati in grafici e tabelle.
<b>Agenti schedulati</b>	Mostra il numero di agenti visualizzati (in base alla selezione nell'albero <b>Oggetti</b> ).
<b>Schedulazioni modificate</b>	Indicatore che mostra il numero di agenti le cui schedulazioni sono state modificate in questa visualizzazione e non ancora salvate.
<b>Vista giornata intera</b>	<p>Selezionare la casella di controllo <b>Vista giornata intera</b> per visualizzare l'intera giornata della schedulazione corrente (compresa per l'adattamento allo schermo, senza dover scorrere).</p> <p>Deselezionare la casella di controllo <b>Visualizzazione completa</b> per visualizzare ogni intervallo ottimizzato dell'intera giornata nella griglia <b>giornaliera</b> (scorrendo la visualizzazione) e sopra la griglia, con un riepilogo delle relative statistiche: <b>copertura schedulata, personale calcolato, personale richiesto, differenza calcolata, differenza richiesta, livello di servizio schedulato rinvio, schedulazione VMR, livello di servizio rinvio schedulato, straordinario schedulato e straordinario richiesto.</b></p>
<b>Selettore di data</b>	<b>Selettori di data</b> standard.
<b>Destinazione</b>	Visualizza la finestra di dialogo <b>Selezione destinazione</b> , in cui un albero di oggetti consente di selezionare una <b>destinazione dei dati delle prestazioni</b> che può essere: un'unità operativa, un'attività multisito, un sito, un'attività o un gruppo di attività. Per i dettagli, vedere <b>Visualizzazione Dati prestazioni</b> .
<b>Tipo di grafico</b>	Consente di controllare che le statistiche siano visualizzate nel grafico. Per i dettagli, vedere <b>Visualizzazione Dati prestazioni</b> .
<b>Granularità</b>	Consente di specificare la granularità, in minuti, degli intervalli ottimizzati nella griglia con la selezione di un numero — <b>15</b> (predefinito), <b>30</b> o <b>60</b> — dal menu a discesa.
 <b>Aggiorna dati prestazioni</b>	Aggiorna la griglia. Per i dettagli, vedere <b>Visualizzazione Dati prestazioni</b> .

## Colonne della griglia

<b>!</b> <i>(Salva messaggi/avvisi)</i>	In questa colonna sono contenute icone che forniscono informazioni sulle schedulazioni degli
---	--

	<p>agenti.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Un'icona con la matita gialla indica una voce che ha generato un avviso e per la quale è stata selezionata l'opzione Risolvi in seguito.</li> <li>• Un'icona con la matita verde indica voci di schedulazione modificate ma non ancora salvate.</li> <li>• Un'icona con la matita rossa indica una voce che ha generato un errore (le condizioni di errore sono più gravi di quelle di avviso).</li> <li>• Se la giornata dell'agente è stata modificata dopo la schedulazione o la rischedulazione, viene visualizzata l'icona di una matita grigio chiaro.</li> <li>• Viene visualizzata l'icona dello <b>scambio</b> se la giornata dell'agente è stata assegnata per negoziazione o scambio.</li> <li>• Se vi sono modifiche in attesa sarà visualizzata l'icona di un triangolo rosso rovesciato. Il commit delle modifiche in attesa deve essere eseguito da un utente che dispone dell'autorizzazione di protezione all'<b>approvazione delle modifiche</b>.</li> <li>• Per ogni giorno della schedulazione che contiene una voce di calendario accordata, vengono visualizzate un'icona che rappresenta un agente e una casella di controllo rossa (se l'opzione <b>Mostra agenti con schema di rotazione accordato e schedulato o qualsiasi altra preferenza di calendario</b> è selezionata nella finestra di dialogo <b>Opzioni</b>).</li> </ul> <p>Per visualizzare i dettagli dei messaggi e risolvere le voci non salvate, fare doppio clic su un'icona gialla o rossa.</p>
<b>Sito</b>	In questa colonna viene visualizzato il sito di ciascun agente.
<b>Team</b>	In questa colonna è visualizzato il team di ogni agente.
	In questa colonna viene visualizzato il contratto di ciascun agente. Viene visualizzato il simbolo colorato in ciascuna riga e l'intestazione della colonna rimane vuota.
<b>Agente</b>	In questa colonna è visualizzato il nome di ogni agente.
<b>Trasporto condiviso</b>	Se visualizzata (mediante la finestra di dialogo <b>Opzioni</b> ), questa colonna mostra la partecipazione del gruppo di trasporto condiviso di ciascun agente nel giorno selezionato.

	<p>Il <b>trasporto condiviso</b> è noto in tutto il mondo con nomi diversi —bus, carpool, ride share, lift share e para transit, ad esempio. Per ulteriori dettagli, vedere <a href="#">Wikipedia</a>.</p>
<b>Straordinari</b>	Se visualizzata (mediante la finestra di dialogo <b>Opzioni</b> ), questa colonna mostra la durata degli straordinari di ciascun agente nel giorno selezionato.
<b>Ore pagate</b>	Se visualizzata (mediante la finestra di dialogo <b>Opzioni</b> ), questa colonna mostra le ore pagate di ciascun agente nel giorno selezionato.
<b>Ore totali</b>	Se visualizzata (mediante la finestra di dialogo <b>Opzioni</b> ), questa colonna mostra le ore totali di ciascun agente nel giorno selezionato.
<b>Ora di inizio turno</b>	Se visualizzata (mediante la finestra di dialogo <b>Opzioni</b> ), questa colonna mostra l'ora di inizio del turno o della giornata intera di ciascun agente nel giorno selezionato.
<b>Ora di fine turno</b>	<p>Se visualizzata (mediante la finestra di dialogo <b>Opzioni</b>), questa colonna mostra l'ora di fine del turno o della giornata intera di ciascun agente nel giorno selezionato.</p> <p>Se è presente una voce giornata intera senza un'ora di fine, il valore in questa colonna è vuoto. È possibile ordinare questa colonna.</p>
<b>Turno</b>	Se la colonna è visualizzata (mediante la finestra di dialogo <b>Opzioni</b> ), mostra il nome del turno.
*( <i>Commento</i> )	<p>Se la colonna è visualizzata (mediante la finestra di dialogo <b>Opzioni</b>), l'asterisco (*) indica che è stato salvato un commento per l'agente e il giorno della schedulazione indicati.</p> <p>Fare doppio clic sulla cella di una colonna per <a href="#">visualizzare o modificare i commenti</a>.</p>
 <b>Dettagli schedulazione accessibili</b>	Se visualizzata (mediante la finestra di dialogo <b>Opzioni</b> ), è possibile fare clic su questa icona per visualizzare la finestra di dialogo <b>Dettagli schedulazione accessibili</b> che semplifica e organizza i comandi per gli utenti con problemi di vista e le utilità per la lettura dello schermo che questi ultimi utilizzano.
<b>[Intervalli ottimizzati]</b>	<p>Questa colonna indica le voci di schedulazione dell'agente per ogni intervallo ottimizzato. Per visualizzare maggiori dettagli, deselegionare la casella di controllo <b>Vista giornata intera</b> e/o ridimensionare le colonne.</p> <p>Per apportare modifiche alla schedulazione di un agente, fare clic con il pulsante destro del mouse sull'intervallo ottimizzato da modificare, quindi selezionare il comando dal menu di scelta rapida. Per istruzioni e spiegazioni vedere <a href="#">Modifica delle schedulazioni dei singoli agenti</a>.</p>
<b>[Barra di scorrimento orizzontale]</b>	Questa barra di scorrimento viene visualizzata

	sotto la griglia quando, deselegionando la casella di controllo <b>Vista giornata intera</b> , alcuni intervalli ottimizzati non rientrano più nello spazio della schermata. Scorrere verso destra per visualizzare gli intervalli ottimizzati successivi.
<b>Legenda</b>	Identifica il tipo particolare di voce di schedulazione rappresentato da ogni barra colorata nella griglia.
<b>Dettagli</b>	Se si fa clic sulla riga di un agente, questo campo elenca le attività schedulate dell'agente nel giorno selezionato.

## Personalizzazione della griglia

Ridimensionando alcune colonne a sinistra della griglia è possibile visualizzare altri intervalli ottimizzati. Per i dettagli, vedere la sezione [Introduzione](#).

## Ricerca di un agente

Per trovare un agente specifico nella visualizzazione **Schedulazione principale giornaliera**:

- È possibile ricercare gli agenti nella tabella, utilizzando la finestra di dialogo **Trova agente**. Per aprirla, selezionare **Trova** nel menu **Modifica** o premere **Ctrl + F**. Viene visualizzata la finestra di dialogo **Trova agente**. È possibile eseguire la ricerca per nome o cognome.
- Specificare il nome dell'agente, o solo una parte, quindi fare clic su **OK**. Nella visualizzazione **Schedulazione principale giornaliera** vengono visualizzati i turni, con le informazioni relative all'agente selezionato.

## Barra degli strumenti: modifica delle schedulazioni di più agenti

Utilizzare i pulsanti della barra degli strumenti (o i comandi del menu **Azioni**) descritti di seguito per modificare contemporaneamente le schedulazioni di più agenti o per personalizzare ulteriormente o ripulire la griglia visualizzata:

Icona	Nome	Descrizione
	<b>Pulitura</b>	Aprire la finestra <b>Pulitura schedulazione principale</b> , la quale consente di eliminare dalla <b>schedulazione principale</b> le informazioni relative alle date e agli agenti selezionati.

Icona	Nome	Descrizione
	<b>Rigenera schedulazione giornaliera</b>	Aprire la procedura <b>Rigenerazione guidata schedulazione giornaliera</b> . Utilizzare questa procedura guidata per rigenerare la <b>schedulazione giornaliera</b> di un giorno specifico o di un periodo di tempo specifico di un giorno per un sito, team o agente.
	<b>Opzioni</b>	Aprire la finestra di dialogo <b>Opzioni</b> che consente di personalizzare la visualizzazione scegliendo, ad esempio, se visualizzare la disponibilità degli agenti, il formato a 24 o a 36 ore, le ore segnate nella parte superiore e i dati delle prestazioni. Consente inoltre di scegliere se visualizzare o nascondere le colonne <b>Nome sito, Trasporto condiviso, Straordinari, Ore pagate, Ore totali, Ora inizio, Accessibilità e Commenti</b> .
	<b>Filtra</b>	Aprire la finestra di dialogo <b>Filtra</b> . Consente di filtrare le informazioni della <b>schedulazione principale</b> visualizzate (impostando un nuovo filtro, viene automaticamente richiamata la funzione <b>Recupera dati</b> ).
	<b>Ordina</b>	Aprire la finestra di dialogo <b>Ordinamento</b> .
	<b>Scambia</b>	Aprire la procedura <b>Scambio guidato schedulazioni agenti</b> , che consente di scambiare le schedulazioni di due agenti.
	<b>Inserisci vari</b>	Aprire la procedura <b>Inserimento multiplo guidato</b> , che consente di inserire pause, pasti, eccezioni, giornate di astensione dal lavoro, astensioni dal lavoro, turni, ore segnate o insiemi di attività per più agenti o team.
	<b>Elimina vari</b>	Aprire la procedura <b>Eliminazione multipla guidata</b> , che consente di rimuovere contemporaneamente varie voci dalla <b>schedulazione principale</b> .
	<b>Commit/rollback multiplo</b>	Aprire la procedura <b>Esecuzione guidata commit/rollback multiplo</b> ,

Icona	Nome	Descrizione
		che consente di inserire nella <b>schedulazione principale</b> le modifiche in attesa (ovvero le modifiche immesse quando il commit automatico era disattivato) o di rimuoverle riportando la <b>schedulazione principale</b> alle impostazioni precedenti.
	<b>Salva</b>	Se l'utente dispone dei diritti di accesso corretti, facendo clic su questo pulsante vengono salvate le modifiche apportate alla <b>schedulazione principale</b> in questa visualizzazione. Se è impossibile per il server salvare tutte le modifiche, nella prima colonna della griglia figureranno icone rosse o gialle ad indicare gli agenti per i quali occorrerà correggere gli errori o confermare gli avvisi.
	<b>Commit automatico</b>	Attiva e disattiva la funzionalità di commit automatico (in alternativa è possibile selezionare <b>Commit automatico</b> dal menu <b>Azioni</b> ). Se la funzione è attiva, le modifiche vengono applicate immediatamente alla <b>schedulazione principale</b> . Se è disattivata, le modifiche assumono lo stato <b>In attesa</b> e sarà possibile eseguirne il commit/approvarle prima che vengano incorporate nella versione ufficiale della <b>schedulazione principale</b> .  Se non si dispone dell'autorizzazione di protezione all' <b>approvazione delle modifiche</b> della <b>schedulazione principale</b> , il pulsante Commit automatico risulta disattivato.
	<b>Meeting Scheduler</b>	Apre <b>Meeting Scheduler</b> , che consente di schedulare le riunioni in scenari già creati per gli agenti selezionati.
	<b>Passa al giorno corrente</b>	Noto anche come pulsante <i>Oggi</i> . Fare clic su questo pulsante per visualizzare la data odierna.

Per ulteriori informazioni su come apportare modifiche alla schedulazione di un solo agente (ad esempio inserire, modificare o eliminare voci della schedulazione dell'agente), vedere [Modifica delle](#)

### schedulazioni dei singoli agenti.

Se si apportano modifiche alla schedulazione nella visualizzazione **Giornaliera** dell'agente senza fare clic su **Salva**, quando si seleziona un altro modulo o visualizzazione o quando si avviano alcune procedure guidate o si aprono finestre secondarie, verrà richiesto di salvare le modifiche.

## Visualizzazione Dati prestazioni

Selezionando la casella di controllo **Mostra dati prestazioni** nella scheda **Prestazioni** della finestra di dialogo **Opzioni**, alla visualizzazione **Schedulazione principale Giornaliera** vengono aggiunti un grafico e una tabella.

### Suggerimento

La tabella viene visualizzata solo se si deseleziona la casella di controllo **Vista giornata intera**.

Per configurare le visualizzazioni dei dati delle prestazioni:

1. Selezionare una destinazione per i dati delle prestazioni facendo clic sul pulsante accanto all'etichetta **Destinazione:**.

L'elenco visualizzato può contenere le attività e i gruppi di attività associati al sito selezionato nel riquadro **Oggetti** e le attività multisito associate alla schedulazione corrente. Se non è selezionato alcun sito, l'elenco contiene solo attività multisito.

2. Selezionare la granularità con cui visualizzare i dati delle prestazioni: **15**, **30** o **60** minuti.
3. Selezionare il tipo di dati da visualizzare nel grafico e nella tabella.
  - La copertura schedulata è indicata sotto forma di una linea rossa sul grafico. Per configurare il grafico, selezionare un valore dall'elenco a discesa **Tipo di grafico:**
    - **Calcolato (Personale calcolato)** —Indicato nel grafico in blu.
    - **Richiesto (Personale richiesto)** —Indicato nel grafico in giallo.
    - **Avanzate (Personale calcolato e richiesto)** —Indicato nel grafico come area blu per il personale calcolato e come linea gialla per il personale richiesto.
    - **Straordinario (calcolato come Personale calcolato-Requisito straordinari)** —Indicato nel grafico come area azzurra.
    - **Avanzate straordinario (calcolato come Copertura schedulata-Straordinario schedulato)** —Indicato nel grafico come una linea magenta). Per impostazione predefinita, il grafico mostra il **personale calcolato**.
  - La tabella visualizza sempre i valori per la **copertura schedulata** e il **personale calcolato**. Può contenere cifre aggiuntive, in base alla selezione effettuata nella scheda **Prestazioni** della finestra di dialogo **Opzioni**.

---

Se non si utilizzano gli aggiornamenti automatici, fare clic su **Aggiorna dati prestazioni**  per aggiornare la visualizzazione dei dati delle prestazioni. È possibile selezionare **Aggiorna automaticamente** nella scheda **Prestazioni** della finestra di dialogo **Opzioni**.

Viene visualizzata l'etichetta **Multicompetenza attivata** all'estremità destra della **visualizzazione dei dati delle prestazioni** se è stata attivata l'opzione SplitMS in Genesys Administrator. Per ulteriori informazioni, vedere la sezione relativa all'"attivazione del supporto per le competenze multiple" nel *Manuale per l'amministratore di Workforce Management*.

### Suggerimento

WFM mostra i dati sulle prestazioni nella visualizzazione **Schedulazione principale > Giornaliera** nello stesso formato visualizzato nella visualizzazione **Prestazioni > Giornaliera**. In particolare, i dati vuoti non sono più mostrati come 0.

---

## Dettagli schedulazione accessibili di Schedulazione principale giornaliera

Per accedere a questa visualizzazione, fare clic sull'icona  in una riga specifica dell'agente, per una data specifica, in una delle quattro visualizzazioni indicate in precedenza.

Questa visualizzazione è progettata specificamente per software di utilità per la lettura dello schermo e per facilitare la selezione dei comandi. Include:

- Informazioni di sola lettura relative al team, all'orario e ad altri stati dell'agente selezionato.
- Una tabella che indica in ciascuna riga: una sola voce nella schedulazione e più pulsanti per modificarla.
- Un campo per i commenti degli utenti.
- Pulsanti per l'immissione di voci nel giorno selezionato della schedulazione dell'agente selezionato—nonché per l'eliminazione di voci e per l'esecuzione di altre funzioni.

Fare clic su un pulsante per visualizzare la finestra di dialogo o per la procedura guidata corrispondente all'operazione da eseguire.

Se si seleziona un'operazione o un comando errati, fare clic sul pulsante **Annulla** nella finestra di dialogo indesiderata per tornare alla schermata **Dettagli schedulazione accessibili**.

## Schedulazione principale giornaliera: destinazione dei dati delle prestazioni

Per mostrare i dati delle prestazioni nella visualizzazione della **schedulazione principale giornaliera** o nella visualizzazione **Giornaliera dello scenario di schedulazione** è necessario scegliere una destinazione. La destinazione è l'origine dei dati delle prestazioni. È possibile selezionare l'impresa, un'unità operativa, un sito, un gruppo di attività o un'attività (multisito o a un solo sito).

Per modificare la finestra **Seleziona destinazione**:

- Fare clic sul pulsante **Destinazione**: nella finestra della visualizzazione **Giornaliera della schedulazione**

Target:  SFO

### Importante

Questa opzione è disponibile solo se si è scelto di visualizzare i dati delle prestazioni, selezionando la casella di controllo **Mostra informazioni sulle prestazioni** nella scheda **Prestazioni** della **finestra di dialogo Opzioni di visualizzazione**.

## Selezione del fuso orario appropriato

Quando si seleziona un sito nel riquadro **Oggetti** (ad esempio, San Francisco), si specifica anche il fuso orario del sito, che può differire dal fuso orario dell'origine dati. È possibile modificare il fuso orario manualmente, selezionando la zona appropriata nell'elenco a discesa **Fuso orario**, nella parte superiore destra della visualizzazione **Giornaliera**. Il fuso orario selezionato viene applicato alla griglia e ai grafici visualizzati, quando si richiedono dati relativi alle prestazioni. Le schedulazioni e altri dati selezionati vengono visualizzati nel fuso orario selezionato, a prescindere dall'ora locale dell'origine dati (la conversione del fuso orario è effettuata da WFM).

## Visualizzazione dei dati di attività multisito

Selezionare la casella di controllo **Usa attività multisito** per visualizzare dati di previsione desunti da attività multisito (AMS) e schedulare dati corrispondenti alla somma/media di **attività** nella destinazione selezionata (AMS, unità operativa o sito). Tutti i dati vengono convertiti nel fuso orario del sito selezionato nel riquadro **Oggetti**.

Deselezionare la casella di controllo **Usa attività multisito** per visualizzare tutti i dati (AMS) come somma/media. Tutti i dati verranno convertiti nel fuso orario del sito selezionato.

---

Se si imposta il pulsante **Usa attività multisito** su **Attivato**, WFM mantiene l'ultima selezione—nella visualizzazione corrente e per tutte le altre visualizzazioni che contengono attività multisito—evitando di dover fare clic ogni volta che si desidera visualizzare dati per l'attività multisito selezionata.

# Schedulazione principale giornaliera: Finestra di dialogo Opzioni

Utilizzare la finestra di dialogo **Opzioni** per configurare i dati mostrati in:

- **visualizzazione Giornaliera** o **visualizzazione Estesa agente** per lo scenario corrente.
- **Schedulazione principale giornaliera** o **visualizzazione Schedulazione principale estesa dall'agente**.

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

1. Fare clic su **Opzioni**  della barra degli strumenti **Azioni** o selezionare **Opzioni...** dal menu **Azioni**. Verrà visualizzata la finestra di dialogo **Opzioni**.
  - Se viene richiamata dalla visualizzazione **Giornaliera**, include tre schede: **Opzioni**, **Prestazioni** e **Colonne**.
  - Se viene richiamata dalla visualizzazione **Estesa agente**, include due schede: **Opzioni** e **Colonne**.Le singole schede sono descritte di seguito.
2. Al termine della configurazione della finestra di dialogo **Opzioni**, fare clic su **OK** per salvare le modifiche o su **Annulla** per ripristinare le selezioni originali.

La finestra di dialogo **Opzioni** viene chiusa e la visualizzazione viene aggiornata. Le impostazioni configurate per uno scenario o la **schedulazione principale** vengono visualizzate ogni volta che si ritorna alla visualizzazione di tale scenario o della **schedulazione principale**, finché non ci si disconnette.

Per configurare le opzioni di questa finestra di dialogo:

1. Se non è necessario visualizzare la **legenda**, sarà possibile deselezionare la casella di controllo **Mostra legenda schedulazione**, in modo da lasciare maggiore spazio alla griglia.
2. Se si desidera visualizzare sulla griglia la disponibilità di un agente, selezionare la casella di controllo **Mostra la disponibilità degli agenti**. Le ore nelle quali l'agente non è disponibile sono visualizzate nella griglia in grigio chiaro.
3. Seleziona la casella di controllo **Mostra agenti con schema di rotazione accordato e schedato** o qualsiasi altra preferenza di calendario per vedere quali giorni di schedulazione contengono un elemento di questo tipo. Risultato: vengono visualizzate un'icona **agente** e una casella di controllo rossa nella colonna all'estrema sinistra (con etichetta "!") per ogni **agente** che soddisfa le suddette condizioni.

## Suggerimento

È possibile utilizzare questo strumento per sapere se a un agente è stata assegnata una schedulazione in base alle relative preferenze, cosa che potrebbe influire sulla decisione di modificarne la schedulazione.

Questa icona viene visualizzata solo se all'agente è stato assegnato uno schema di rotazione o una preferenza (ad esempio, per l'astensione dal lavoro) in seguito alla creazione di una schedulazione. Se la schedulazione di un agente viene modificata manualmente per concedere all'agente una preferenza o una schedulazione di uno schema di rotazione, l'icona non viene visualizzata.

4. Selezionare il pulsante di opzione che indica le ore che si desidera visualizzare: **24** per mostrare 24 ore o **36**, per visualizzare 36 ore.
5. Selezionare il tipo di **presentazione: Solo schedulazione, Schedulazione in alto o Orario segnato in alto.**  
La selezione influisce sulle barre colorate nella schedulazione. Se è selezionato **Solo schedulazione**, non sarà possibile visualizzare le **ore segnate**.

Per configurare la scheda **Prestazioni** (non disponibile nella visualizzazione **Estesa agente**):

1. Se si seleziona la casella di controllo **Mostra informazioni sulle prestazioni**, sarà possibile personalizzare ulteriormente e con esattezza le informazioni sulle prestazioni da visualizzare in WFM Web nella visualizzazione **Giornaliera della schedulazione**.  
Se si deseleziona la casella di controllo, verranno disattivate le altre opzioni di questa scheda.
2. Se si preferisce non visualizzare la legenda che illustra i colori utilizzati per riconoscere i dati sulle prestazioni, deselezionare la casella di controllo **Mostra legenda prestazioni**.
3. La casella di controllo **Aggiorna automaticamente** determina se le modifiche al programma verranno visualizzate non appena applicate.  
Deselezionare questa casella, solo se vi sono problemi di larghezza di banda della rete che possono rallentare gli aggiornamenti automatici.
4. Se si è scelto di visualizzare i dati sulle prestazioni, sarà possibile selezionare le caselle di controllo, per consentire di visualizzare ulteriori informazioni nella tabella delle prestazioni.

## Suggerimento

La tabella viene visualizzata *solo* se la casella di controllo **Vista giornata intera** non è selezionata.

Oltre alla copertura schedulata e al personale calcolato, che sono sempre visualizzati, è possibile scegliere di visualizzare una o tutte le opzioni di **'Mostra ulteriori dati'** nella tabella:

- **Personale richiesto**
- Differenza fra **copertura** e **personale calcolato**
- Differenza fra copertura e personale richiesto
- **Percentuale livello di servizio** schedulato
- **Percentuale livello di servizio rinviato** schedulato
- VMR programmata (**Velocità media di risposta**)
- Straordinario schedulato (impostazione predefinita: deselezionata)
- Richiesta straordinario (impostazione predefinita: deselezionata)

## Importante

Se una qualsiasi delle celle nelle colonne **Differenza di personale calcolato** o **Differenza di personale richiesto** mostra la dicitura personale carente, WFM avverte l'utente modificando il colore della cella in rosso. Sebbene il rosso sia il colore predefinito, è possibile modificarlo, utilizzando le impostazioni di **Informazioni su > Impostazioni** (nell'angolo superiore destro della GUI).

Per configurare la scheda **Colonne**:

- Selezionare le caselle di controllo relative alle colonne facoltative che si desidera visualizzare. Deselezionare le caselle di controllo relative alle colonne che si desidera nascondere. Per la visualizzazione **Giornaliera** ed **Estesa agente**, è possibile aggiungere le colonne seguenti: **Nome sito**, **Trasporto condiviso**, **Straordinari**, **Ore pagate**, **Ore totali**, **Ora inizio**, **Accessibilità** e **Commenti**. Nella visualizzazione **Giornaliera**, tutte le colonne sono ordinabili, tranne **Commenti**. Nella visualizzazione **Estesa agente**, queste colonne non sono ordinabili.

## Schedulazione principale giornaliera: finestra di dialogo Visualizza messaggi (Salva)

Utilizzare questa finestra di dialogo per rispondere ad avvisi o errori restituiti dal server durante l'ultimo tentativo di salvataggio della schedulazione modificata di un agente.

La finestra di dialogo contiene i seguenti controlli e colonne:

<b>Nome team</b>	Visualizza il team di cui fa parte l'agente.
<b>Nome agente</b>	Visualizza l'agente la cui schedulazione ha generato il messaggio.
<b>Messaggi</b>	Visualizza il tipo di messaggio ( <b>avviso</b> o <b>errore</b> ), il codice numerico e il testo del messaggio.
<b>Azione</b>	<p>Utilizzare l'elenco a discesa di ciascun messaggio per selezionare un'azione per la risoluzione dell'avviso o dell'errore:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Salva</b>—Consente di salvare la schedulazione modificata dell'agente. Si tratta dell'azione predefinita per gli avvisi e non è disponibile per le schedulazioni degli agenti le cui modifiche hanno generato errori (più gravi degli avvisi).</li> <li>• <b>Risolvi in seguito</b>—Non si tenta il salvataggio della schedulazione dell'agente, che viene mantenuta nella griglia <b>giornaliera</b>, in modo da consentire ulteriori modifiche. È l'azione predefinita per le schedulazioni degli agenti le cui modifiche hanno generato errori.</li> <li>• <b>Non salvare</b>—Consente di ignorare le modifiche che hanno generato avvisi o errori.</li> </ul>
<b>OK</b>	Chiude la finestra di dialogo, applica le azioni selezionate e recupera i dati aggiornati dal server.
<b>Chiudi</b>	Chiude la finestra di dialogo, senza salvare o aggiornare i dati.

Questi errori e avvisi vengono generati per le modifiche di schedulazione effettuate manualmente nella visualizzazione **Giornaliera** e differiscono dagli errori e avvisi di **convalida**, generati da WFM Web durante il processo di **generazione della schedulazione**.

## Visualizzazione Schedulazione principale singolo agente

Utilizzare la visualizzazione **Schedulazione principale singolo agente** per visualizzare e modificare la schedulazione di un solo agente per una sola settimana o per il periodo di pianificazione della schedulazione. Vedere l'immagine della barra degli strumenti qui e la [descrizione dei pulsanti](#).



### Suggerimento

La legenda ubicata nella parte inferiore della finestra indica il tipo di voce di schedulazione rappresentato da ogni barra colorata.

È possibile modificare in questa sede gli elementi di schedulazione dei singoli agenti, nonché inserire elementi di schedulazione per più agenti.

## Apertura della visualizzazione Schedulazione principale singolo agente

Per aprire la visualizzazione:

1. Nel menu **Home** della barra degli strumenti, selezionare **Schedulazione**.
2. Nel menu **Schedulazione** della barra degli strumenti, selezionare **Schedulazione principale**.
3. Nel menu **Schedulazione principale**, selezionare **Estesa agente**.
4. Nel riquadro **Oggetti**, selezionare una singola unità operativa, un singolo sito all'interno di un'unità operativa o un singolo agente all'interno di un sito.

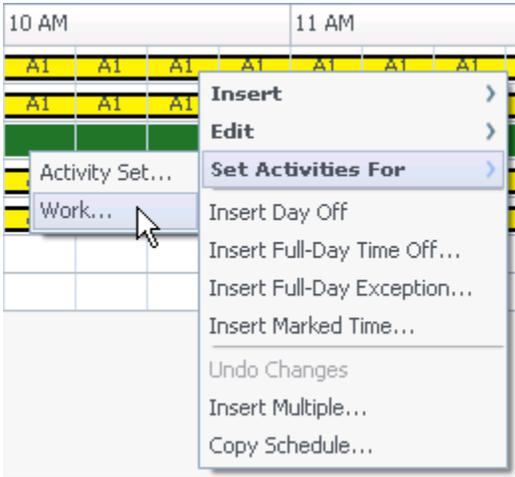
## Utilizzo della griglia nella visualizzazione Schedulazione principale singolo agente

La visualizzazione **Estesa agente** comprende una griglia relativa all'agente selezionato. Ogni riga della griglia contiene una barra colorata. Le barre rappresentano i singoli giorni schedulati o una giornata di astensione dal lavoro dell'agente selezionato. Nella tabella riportata di seguito sono

descritti i campi e i controlli.

Fare doppio clic sulle celle contenenti le seguenti voci per modificarle: **Turno, Insieme di attività, Astensione dal lavoro, Pasto, Pausa, Eccezione, Ore segnate.**

<b>Agenti schedulati</b>	Indicatore che mostra il numero di giornate dell'agente visualizzato (in base alla <b>modalità</b> selezionata).
<b>Schedulazioni modificate</b>	Indicatore che mostra il numero di schedulazioni giornaliere modificate in questa visualizzazione e non ancora salvate.
<b>Vista giornata intera</b>	Selezionare la casella di controllo <b>Vista giornata intera</b> per visualizzare nella griglia la giornata intera, analogamente a come si presenta nella visualizzazione <b>Giornaliera</b> . Se si deseleziona la casella di controllo, nella griglia vengono visualizzati ulteriori dettagli, come avviene nella visualizzazione <b>Estesa agente dello scenario</b> . La <b>Vista giornata intera</b> influisce anche sulla finestra di dialogo <b>Opzioni</b> .
<b>Modalità:</b>	Inizialmente la <b>modalità</b> è impostata sul valore predefinito di una settimana, ma è possibile modificare l'impostazione in <b>Periodo pianificazione schedulazione</b> , se presso il sito dell'utente vengono utilizzati i <b>periodi di pianificazione della schedulazione</b> .
<b>Data:</b>	Questi controlli sono <b>selettori della data</b> standard. Nella griglia sono visualizzati i dati relativi al periodo contenente la data selezionata.
<b>! (Salva messaggi/avvisi)</b>	<p>In questa colonna sono contenute icone che forniscono informazioni sulle schedulazioni degli agenti.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Un'icona con la matita grigio chiaro indica che la giornata dell'agente è stata modificata dopo la schedulazione o la rischedulazione.</li> <li>• Un'icona con la matita gialla indica una voce che ha generato un avviso e per la quale è stata selezionata l'opzione <b>Risolvi in seguito</b>.</li> <li>• Un'icona con la matita verde indica voci di schedulazione modificate ma non ancora salvate.</li> <li>• Un'icona con la matita rossa indica una voce che ha generato un errore (le condizioni di errore sono più gravi di quelle di avviso).</li> <li>• L'icona dello <b>scambio</b> indica che la giornata dell'agente è stata assegnata per negoziazione o scambio.</li> <li>• Se vi sono modifiche in attesa per le quali un utente munito dell'autorizzazione di protezione</li> </ul>

	<p>all'<b>approvazione delle modifiche</b> non ha ancora eseguito il commit, è visualizzata l'icona con il triangolo rosso rovesciato.</p> <p>Per visualizzare i dettagli dei messaggi e risolvere le voci non salvate, fare doppio clic su un'icona gialla o rossa.</p>
<b>Team</b>	Questa colonna della griglia indica il team al quale è assegnato l'agente selezionato.
<i>Icona colorata</i>	Nella colonna della griglia può essere visualizzata un'icona colorata, assegnata in <b>Criteri&gt; Contratti</b> e che rappresenta il contratto dell'agente.
<b>Agente</b>	Questa colonna della griglia indica il nome di ogni agente.
<b>Data</b>	Questa colonna della griglia indica il giorno di calendario.
<b>Giorno della settimana</b>	Questa colonna della griglia indica il giorno della settimana. (Selezionare <b>Giorno della settimana</b> nella scheda della colonna <b>Opzioni &gt;</b> ).
<b>[Intervalli ottimizzati]</b>	<p>Questa colonna indica le voci di schedulazione dell'agente per ogni intervallo ottimizzato. Per visualizzare maggiori dettagli, <b>deselezionare la casella di controllo Vista giornata intera e/o ridimensionare le colonne.</b></p> <p>Per apportare modifiche alla schedulazione dell'agente selezionato, fare clic con il pulsante destro del mouse sull'intervallo ottimizzato da modificare, quindi selezionare il comando dal menu di scelta rapida. Nella figura seguente è illustrato il menu visualizzato quando si fa clic con il pulsante destro del mouse sull'area blu scuro all'interno di una barra colorata (<b>a meno che non si modifichi il colore</b>). Le voci del menu variano a seconda dell'area sulla quale si fa clic.</p>  <p>Per istruzioni e spiegazioni vedere <b>Modifica delle schedulazioni dei singoli agenti</b>.</p>

<b>[Barra di scorrimento orizzontale]</b>	Viene visualizzata sotto la tabella quando, deselegionando la casella di controllo <b>Vista giornata intera</b> , alcuni intervalli ottimizzati non rientrano più nello spazio della schermata. Scorrere verso destra per visualizzare gli intervalli ottimizzati successivi.
<b>Legenda</b>	Indica il tipo particolare di voce di schedulazione rappresentato da ogni barra colorata.

## Personalizzazione della griglia nella visualizzazione

### Schedulazione principale singolo agente

È possibile ridimensionare le colonne **Team**, **Agente** e **Data**. Per i dettagli, vedere **Introduzione**. È inoltre possibile aggiungere e rimuovere colonne.

<b>Nome sito</b>	Se visualizzata (mediante la finestra di dialogo <b>Opzioni</b> ), questa colonna mostra il nome del sito di ciascun agente nel giorno selezionato.
<b>Trasporto condiviso</b>	Se visualizzata (mediante la finestra di dialogo <b>Opzioni</b> ), questa colonna mostra la partecipazione del gruppo di trasporto condiviso di ciascun agente nel giorno selezionato.
<b>Straordinari</b>	Se visualizzata (mediante la finestra di dialogo <b>Opzioni</b> ), questa colonna mostra la durata degli straordinari di ciascun agente nel giorno selezionato.
<b>Ore pagate</b>	Se visualizzata (mediante la finestra di dialogo <b>Opzioni</b> ), questa colonna mostra le ore pagate di ciascun agente nel giorno selezionato.
<b>Ore totali</b>	Se visualizzata (mediante la finestra di dialogo <b>Opzioni</b> ), questa colonna mostra le ore totali di ciascun agente nel giorno selezionato.
<b>Ora inizio</b>	Se visualizzata (mediante la finestra di dialogo <b>Opzioni</b> ), questa colonna mostra l'orario di inizio di ciascun agente per il lavoro del giorno selezionato.
*( <i>Commento</i> )	Se la colonna è visualizzata (mediante la finestra di dialogo <b>Opzioni</b> ), l'asterisco (*) indica che è stato salvato un commento per l'agente e il giorno della schedulazione indicati.  Fare doppio clic sulla cella di una colonna per <b>visualizzare o modificare i commenti</b> .
 <b>(Dettagli schedulazione accessibili)</b>	Se visualizzata (mediante la finestra di dialogo <b>Opzioni</b> ), è possibile fare clic su questa icona per visualizzare la finestra di dialogo <b>Dettagli schedulazione accessibili</b> che semplifica e organizza i comandi per gli utenti con problemi di vista e le utilità per la lettura dello schermo che

questi ultimi utilizzano.

## Utilizzo dei pulsanti della barra degli strumenti nella visualizzazione Schedulazione principale singolo agente

La barra degli strumenti della visualizzazione **Schedulazione principale singolo agente** è simile a quella della visualizzazione **Schedulazione principale giornaliera**. La sola eccezione consiste nel fatto che nella visualizzazione **estesa dell'agente** non è presente il pulsante **Ordina**.

## Modifica della schedulazione di un agente

È possibile utilizzare i seguenti pulsanti della barra degli strumenti **Azioni** (gli stessi comandi sono inoltre contenuti nel menu **Azioni**):

Icona	Nome	Descrizione
	<b>Pulitura</b>	Se si dispone dell'autorizzazione alla <b>pulitura della schedulazione principale</b> , verrà aperta la finestra <b>Pulitura schedulazione principale</b> , nella quale è possibile eliminare le informazioni della <b>schedulazione principale</b> relative alle date selezionate.
	<b>Rigenera schedulazione giornaliera</b>	Apri la procedura <b>Rigenerazione guidata schedulazione giornaliera</b> che consente di rigenerare la <b>schedulazione giornaliera</b> di un giorno o intervallo di tempo specifico di un giorno per un sito, team o agente.
	<b>Opzioni</b>	Apri la finestra di dialogo <b>Opzioni</b> , nella quale è possibile personalizzare la visualizzazione. Fra le personalizzazioni possibili figurano la visualizzazione della disponibilità degli agenti, se utilizzare il formato a 24 o a 36 ore e se visualizzare o nascondere le colonne <b>Straordinari</b> , <b>Ore pagate</b> , <b>Ore totali</b> , <b>Ora inizio</b> , <b>Commenti</b> , <b>Nome sito</b> , <b>Trasporto condiviso</b> e <b>Accessibilità</b> .

Icona	Nome	Descrizione
	<b>Commit automatico</b>	<p>Il pulsante della barra degli strumenti <b>Commit automatico</b> attiva e disattiva la funzionalità di esecuzione automatica del commit. È inoltre possibile attivare e disattivare questa funzionalità, selezionando <b>Commit automatico</b> dal menu <b>Azioni</b>. Se la funzione è attiva, le modifiche vengono applicate immediatamente alla <b>schedulazione principale</b>. Se è disattivata, le modifiche assumono lo stato <b>In attesa</b> e sarà possibile eseguirne il commit/approvarle prima che vengano incorporate nella versione ufficiale della <b>schedulazione principale</b>.</p> <p>Se non si dispone dell'autorizzazione di protezione all'<b>approvazione delle modifiche</b> della <b>schedulazione principale</b>, il pulsante Commit automatico sarà disattivato.</p>
	<b>Scambia</b>	<p>Apri la procedura <b>Scambio guidato schedulazioni agenti</b>, che consente di scambiare le schedulazioni di due agenti.</p>
	<b>Inserisci vari</b>	<p>Apri la procedura <b>Inserimento multiplo guidato</b>, che consente di inserire pause, pasti, eccezioni, giornate e ore di astensione dal lavoro, turni, ore segnate e insiemi di lavori per più agenti o team.</p>
	<b>Elimina vari</b>	<p>Apri la procedura <b>Eliminazione multipla guidata</b>, che consente di rimuovere contemporaneamente varie voci dalla <b>schedulazione principale</b>.</p>
	<b>Commit/rollback multiplo</b>	<p>Apri la procedura <b>Esecuzione guidata commit/rollback multiplo</b>, che consente di inserire nella <b>schedulazione principale</b> le modifiche in attesa (ovvero le modifiche immesse quando il commit automatico era disattivato) o di rimuoverle riportando la <b>schedulazione principale</b> alle impostazioni precedenti.</p>
	<b>Salva</b>	<p>Salva le modifiche apportate alla schedulazione. Se il server non è</p>

---

Icona	Nome	Descrizione
		<p>in grado di salvare tutte le modifiche, nella <b>prima colonna</b> della griglia vengono visualizzate icone rosse o gialle, a indicare gli agenti per i quali occorre correggere errori o confermare avvisi.</p> <p>Se si apportano modifiche alla schedulazione nella visualizzazione <b>Estesa agente</b>, senza fare clic su <b>Salva</b>, quando si seleziona un modulo o una visualizzazione differente, o se si avviano alcune procedure guidate o si aprono finestre secondarie, verrà richiesto di salvare le modifiche.</p>
	<b>Passa al giorno corrente</b>	Noto anche come pulsante <i>Oggi</i> . Fare clic su questo pulsante per visualizzare la data odierna.

# Visualizzazione Riepilogo schedulazione principale

Nella visualizzazione **Riepilogo schedulazione principale** è possibile visualizzare le statistiche relative alla **schedulazione principale**. Vedere l'immagine della barra degli strumenti qui e la [descrizione dei pulsanti](#) riportata di seguito.



La visualizzazione Riepilogo fornisce [controlli di selezione della data](#) standard, un controllo [Granularità](#), un [grafico](#) e una tabella dei [dati](#).

## Apertura della visualizzazione Riepilogo schedulazione principale

Per aprire la visualizzazione Riepilogo schedulazione principale:

1. Nel menu **Home** della barra degli strumenti, selezionare **Schedulazione**.
2. Nel menu **Schedulazione** della barra degli strumenti, selezionare **Schedulazione principale**.
3. Nel menu **Schedulazione principale**, selezionare **Riepilogo**.
4. Selezionare un'**attività** dall'albero del riquadro **Oggetti**.

È possibile selezionare una sola unità operativa, un solo sito o un'attività multisito o un gruppo di attività all'interno di un'unità operativa oppure una sola attività di un sito. Effettuando queste selezioni viene popolata la tabella dei **dati**.

## Impostazione della granularità

Utilizzare questo elenco a discesa per selezionare l'incremento dell'**intervallo ottimizzato** che si desidera visualizzare nella griglia. Scegliere fra uno dei tre valori seguenti (in minuti): **15**, **30** o **60**.

## Riquadri Grafico e Dati

Questa visualizzazione mostra i relativi dati in un grafico (nella parte superiore) e in una tabella (nella parte inferiore), anziché in schede separate.

## Riquadro grafico

Nel riquadro **Grafico** è riportato un grafico a linee di ciascuna statistica selezionata, con punti dati relativi ai singoli intervalli ottimizzati dell'intera giornata selezionata.

### Mostra dati per

Dall'elenco a discesa **Mostra dati per**, selezionare la statistica per la quale tracciare il grafico. Le opzioni corrispondono alle colonne disponibili della tabella **Dati** (ad eccezione di **Differenza calcolata** e **Differenza richiesta**, per le quali non è possibile tracciare un grafico).

Selezionare la casella di controllo **Mostra necessari** per visualizzare tali dati nel grafico.

### Grafico

Il grafico viene ridisegnato in base alle selezioni effettuate nell'elenco a discesa **Mostra dati per**. Gli intervalli ottimizzati sono visualizzati da sinistra verso destra. Le quantità dal basso verso l'alto indicano il numero di interazioni, il numero di agenti e l'importo delle spese (per **Budget**).

## Tabella Dati

Nel riquadro **Dati** è presente una griglia scorrevole in cui sono visualizzate statistiche aggregate e per intervallo ottimizzato. Nella prima riga della griglia è visualizzato un totale giornaliero o una media per ciascuna statistica. Nelle righe restanti sono visualizzate le statistiche relative a un intervallo ottimizzato.

### Colonne della griglia

Le colonne della griglia visualizzano le statistiche e le quantità seguenti:

- Fare clic su **Opzioni**  per visualizzare o nascondere ciascuna delle colonne disponibili per la selezione:

Schedulazione copertura	Personale richiesto	Differenza [Occupazione schedulata meno occupazione prev
Schedulazione numero persone	Differenza calcolata	Differenza [L/S schedulato meno L/S previsto]
Livello di servizio schedulato	Differenza richiesta	Differenza [VI schedulato meno VI previsto]
Livello di servizio previsto	Pubblicazione copertura	Differenza [TMG schedulato meno TMG previsto]
Volume interazioni schedulato	Differenza copertura	Differenza [Budget schedulato meno budget previsto]
Volume interazioni previsto	Schedulazione VMR	Livello di servizio rinviato schedulato
TMG (tempo medio di gestione, in secondi)	Previsione VMR	Livello di servizio rinviato previsto
Previsione TMG, Schedulazione budget	Differenza [VMR schedulata meno VMR prevista]	Differenza livello di servizio rinviato
Previsione budget	Schedulazione occupazione	Coda schedulata
Personale calcolato	Previsione occupazione	

Per una spiegazione dei campi **facoltativi**, consultare l'argomento "Finestra di dialogo Opzioni".

### Intervallo ottimizzato

L'ora di inizio di ogni intervallo ottimizzato, configurato con l'impostazione **Granularità**.

<b>Copertura [schedulata]</b>	<p>La copertura di personale schedulata per un'attività o per un'attività multisito. La copertura schedulata viene calcolata e visualizzata in unità frazionarie.</p> <p>Se, ad esempio, un agente è schedulato per lavorare su tre attività in un intervallo ottimizzato di 15 minuti, la relativa disponibilità viene conteggiata come 1/3 per la copertura di ciascuna attività.</p> <p>Le modalità in base alle quali il motore di schedulazione suddivide il tempo di un agente fra le varie attività a cui l'agente può lavorare dipendono da diversi fattori. Ne sono un esempio le ore di svolgimento, il volume e il tempo di gestione di ciascuna attività, oltre ad altri fattori quali la presenza di voci di <b>calendario</b> accordate a un agente, nonché astensioni dal lavoro o eccezioni che interessano la giornata nella sua interezza o in parte.</p>
<b>[Pubblicazione] copertura</b>	Copertura di personale della schedulazione, basata sulla <b>schedulazione principale</b> di base.
<b>[Differenza] copertura</b>	Differenza tra la copertura di personale della schedulazione basata sulla <b>schedulazione principale</b> corrente e la copertura di personale della schedulazione basata sulla <b>schedulazione principale</b> di base.
<b>Numero persone [schedulato]</b>	Numero di agenti schedulato (agenti destinati ad un posto).
<b>Percentuale livello di servizio schedulato</b>	Livello di servizio che è possibile ottenere con la copertura di personale—presupponendo che altri indicatori pianificati, quali i volumi di interazioni e il tempo medio di gestione, restino invariati.
<b>Percentuale livello di servizio previsto</b>	<p>la percentuale del livello di servizio che si suppone di raggiungere in base al numero degli agenti previsti.</p> <p>Può differire dall'obiettivo originale per il livello di servizio stabilito al momento della creazione della previsione del personale, a causa dell'arrotondamento del numero di agenti. Ad esempio, in WFM potrebbero essere previsti 12 agenti come personale richiesto per raggiungere un obiettivo di livello di servizio dell'80% di interazioni effettuate in un intervallo di 20 secondi, mentre come <b>percentuale del livello di servizio previsto</b> potrebbe figurare un valore maggiore, quale l'83,48%. Ciò avviene in quanto 12 è il numero minimo di agenti necessari per ottenere un obiettivo dell'80% per il livello di servizio, ma, con quel numero di agenti, è possibile ottenere per il Contact Center un livello di servizio leggermente superiore all'80%. Con un agente in meno (ossia 11) non si prevede che il Contact Center riesca a raggiungere il livello di servizio dell'80%.</p>
<b>Volume interazioni schedulato</b>	Numero di interazioni gestibili in base alla copertura schedulata—presupponendo che altri indicatori pianificati restino invariati.
<b>Volume interazioni previsto</b>	Numero di interazioni previsto in base alla <b>previsione principale</b> .
<b>Schedulazione TMG</b>	Il <b>tempo medio di gestione</b> di ogni interazione in base alla copertura schedulata—supponendo che altri indicatori pianificati restino invariati.

<b>Previsione TMG</b>	Il <b>tempo medio di gestione previsto</b> in base alla <b>previsione principale</b> .
<b>Schedulazione budget</b>	Il budget relativo alla copertura schedulata per il giorno e gli intervalli ottimizzati selezionati, in base all' <b>equivalente a tempo pieno (ETP)</b> di ore pagate al giorno e allo stipendio specificato nello scenario <b>Previsioni</b> pubblicato nella <b>previsione principale</b> per la data in questione. Queste informazioni statistiche sono visualizzate solo se si dispone dei diritti di accesso necessari per visualizzare i campi paga degli agenti.
<b>Previsione budget</b>	Il budget relativo al personale calcolato per il giorno e gli intervalli ottimizzati selezionati, in base all' <b>equivalente a tempo pieno (ETP)</b> di ore pagate al giorno e allo stipendio specificato nello scenario <b>Previsioni</b> pubblicato nella <b>previsione principale</b> per la data in questione. Queste informazioni statistiche sono visualizzate solo se si dispone dei diritti di accesso necessari per visualizzare i campi paga degli agenti.
<b>Personale calcolato</b>	Il numero di agenti richiesti calcolato da WFM in base ai volumi di interazioni previsti, al TMG e agli obiettivi applicabili in fatto di servizio.
<b>Personale richiesto</b>	Campo <b>facoltativo</b> . Il numero di agenti richiesti definito dall'utente, sia tramite l'immissione diretta delle destinazioni di previsione, sia tramite l'utilizzo di un modello.
<b>Differenza calcolata</b>	La differenza fra <b>copertura [schedulata]</b> e <b>personale calcolato</b> .
<b>Differenza richiesta</b>	Campo <b>facoltativo</b> . La differenza fra <b>copertura [schedulata]</b> e <b>personale richiesto</b> .
<b>Schedulazione VMR</b>	Campo <b>facoltativo</b> . <b>Velocità media di risposta</b> che dovrebbe essere conseguita per questa attività, con il numero di agenti attualmente schedulati.
<b>Previsione VMR</b>	Campo <b>facoltativo</b> . La riga dei totali/della media relativa a <b>Previsione VMR</b> contiene una media ponderata, calcolata sulle ore di svolgimento e pesata in base al <b>volume di interazioni previsto</b> .
<b>Livello di servizio rinviato schedulato</b>	Campo <b>facoltativo</b> . La percentuale di livello di servizio che è possibile ottenere con la copertura di personale rinviata, supponendo che gli altri indicatori pianificati, quali i volumi di interazioni e il <b>tempo medio di gestione</b> , restino invariati.
<b>Livello di servizio rinviato previsto</b>	Campo <b>facoltativo</b> . Percentuale di livello di servizio che si suppone di raggiungere in base al numero di attività rinviate previste.
<b>Differenza livello di servizio rinviato [schedulato meno previsto]</b>	Campo <b>facoltativo</b> . La differenza tra le statistiche del <b>livello di servizio rinviato schedulato</b> e del <b>livello di servizio rinviato previsto</b> .

<b>Coda schedulata</b>	Il numero schedulato di interazioni nella coda di backlog alla fine del periodo.
<b>Differenza [VMR schedulata meno VMR prevista]</b>	Campo <b>facoltativo</b> . <b>VMR schedulata</b> meno <b>VMR prevista</b>
<b>Schedulazione occupazione</b>	Campo <b>facoltativo</b> . L' <b>occupazione</b> che dovrebbe essere conseguita per questa attività, con il numero di agenti attualmente schedulato.
<b>Previsione occupazione</b>	Campo <b>facoltativo</b> . L'obiettivo di <b>occupazione</b> che è possibile raggiungere assegnando al personale il numero di agenti contenuto nella previsione.
<b>Differenza [Occupazione schedulata meno occupazione prevista]</b>	Campo <b>facoltativo</b> . <b>Occupazione schedulata</b> meno <b>Occupazione prevista</b>
<b>Differenza [L/S schedulato meno L/S previsto]</b>	Campo <b>facoltativo</b> . <b>L/S schedulato</b> meno <b>L/S previsto</b>
<b>Differenza [VI schedulato meno VI previsto]</b>	Campo <b>facoltativo</b> . <b>VI schedulato</b> meno <b>VI previsto</b>
<b>Differenza [TMG schedulato meno TMG previsto]</b>	Campo <b>facoltativo</b> . <b>TMG schedulato</b> meno <b>TMG previsto</b>
<b>Differenza [Budget schedulato meno budget previsto]</b>	Campo <b>facoltativo</b> . <b>Budget schedulato</b> meno <b>Budget previsto</b>

## Suggerimento

È possibile visualizzare i totali relativi al personale in modalità **Equivalenti a tempo pieno** (ETP) o in Ore di lavoro nelle colonne **Copertura [schedulata]**, **Personale calcolato**, **Personale richiesto**, **Differenza calcolata** e **Differenza richiesta**, regolando le impostazioni di visualizzazione nell'interfaccia. Per modificare la modalità di visualizzazione, vedere [Modifica della visualizzazione del personale da ETP a ore di lavoro](#).

## Personalizzazione della visualizzazione Riepilogo

Questi comandi sono disponibili sulla barra degli strumenti **Azioni**, oltre che dal menu **Azioni**:

Icona	Nome	Descrizione
	<b>Opzioni</b>	Apri la finestra di dialogo <b>Opzioni</b> , che consente di visualizzare o nascondere le singole statistiche. È possibile selezionare le seguenti statistiche:

Icona	Nome	Descrizione
		<ul style="list-style-type: none"> <li>• VMR schedulata, VMR prevista, Schedulazione numero persone, Livello di servizio schedulato, Livello di servizio previsto, Volume interazioni schedulato, Volume interazioni previsto, Schedulazione TMG, Previsione TMG, Schedulazione budget, Previsione budget, Personale calcolato, Personale richiesto, Differenza calcolata, Differenza richiesta, Copertura schedulata, Pubblicazione copertura, Differenza copertura, Differenza [Schedulazione VMR - Previsione VMR], Schedulazione occupazione, Previsione occupazione, Differenza [Schedulazione occupazione - Previsione occupazione], Differenza [L/S schedulato - L/S previsto], Differenza [VI interazioni schedulato - VI previsto], Differenza [Schedulazione TMG - Previsione TMG], Differenza [Schedulazione budget - Previsione budget].</li> </ul> <p>Vedere la sezione relativa al campo <b>facoltativo</b>.</p>
	<p><b>Usa attività multisito</b></p>	<p>Questo pulsante si attiva quando si seleziona un'attività multisito o una unità operativa nell'albero <b>Oggetti</b>. Facendo clic sul pulsante in entrambe le schede vengono visualizzati i dati globali di tutte le attività incluse nell'attività multisito o nell'unità operativa selezionata.</p> <p>Se si imposta questo pulsante su <b>Attivato</b>, WFM mantiene l'ultima selezione—nella visualizzazione corrente e per tutte le altre visualizzazioni che contengono attività multisito—evitando di fare clic ogni volta che si desidera visualizzare dati per l'attività multisito selezionata.</p>
	<p><b>Pulitura</b></p>	<p>Apri la finestra <b>Pulitura</b>, dalla quale è possibile eliminare informazioni della schedulazione</p>

---

Icona	Nome	Descrizione
		principale relative alle date e agli agenti selezionati.

## Granularità

Selezionare un intervallo ottimizzato da applicare alla griglia: **15** (predefinita), **30** o **60**. Tutti i valori sono espressi in minuti.

## Data

Per passare agli altri giorni, utilizzare i [controlli di selezione della data](#) standard.

## Finestra Pulitura schedulazione principale

Utilizzare la finestra **Pulitura schedulazione principale**, se è necessario rimuovere dalla **schedulazione principale** informazioni relative alle date e agli agenti selezionati. Per eseguire questa operazione è necessario disporre delle autorizzazioni di protezione alla **pulitura della schedulazione principale**.

### Avviso

Con questa funzione vengono eliminati tutti i dati salvati in precedenza per l'intervallo di date e gli agenti selezionati. Genesys consiglia di non utilizzare la funzione di pulitura della schedulazione principale, a meno che non sia assolutamente necessario. Se è necessario rimuovere dati dalla schedulazione principale, Genesys consiglia di estrarli precedentemente in uno scenario di schedulazione (utilizzando **Pubblicazione guidata schedulazione**) e/o di eseguire un backup del database WFM.

Per rimuovere le informazioni dalla **schedulazione principale**:

1. Nella sezione della **pulitura delle date** selezionare l'intervallo di date di cui si desidera rimuovere i dati.  
**È possibile digitare valori nei campi Data inizio e Data fine o utilizzare i pulsanti a freccia per modificare le date visualizzate. È inoltre possibile fare clic sul pulsante del calendario popup aperto  per visualizzare un calendario mensile che è possibile utilizzare per passare ad altre date.**
2. Nell'elenco **Agenti** selezionare gli agenti per i quali si desidera eliminare le informazioni della schedulazione.  
**È possibile espandere le unità operative per visualizzare i relativi siti ed espandere i siti per visualizzare i relativi team e agenti. Non vi sono limiti quanto al numero di agenti selezionabili. Per impostazione predefinita non sono selezionati agenti.**
3. Fare clic su **Fine** per rimuovere le informazioni specificate nella **previsione principale**, oppure su **Annulla** per chiudere la finestra senza modificare la **previsione principale**.  
**Quando si avvia la pulitura, la barra di avanzamento visualizza ulteriori informazioni fra parentesi**
  - Numero di agenti selezionati.
  - Numero di team selezionati per un determinato sito.**Se anziché un numero viene visualizzato un asterisco (\*), significa che sono stati selezionati tutti gli agenti o i team del sito.**

## Filtra per proprietà agente

Per accedere a questa finestra di dialogo, fare clic sul pulsante **Filtra** nella finestra di dialogo **Approvazione modifiche alla schedulazione principale**.

Questa finestra di dialogo consente di filtrare la visualizzazione in base a specifiche proprietà agente. Per la selezione dei **contratti** sono disponibili due elenchi nel sito corrente:

Tutte le caselle di controllo sono selezionate per impostazione predefinita.

1. Deselezionare le caselle di controllo relative agli elementi che si desidera escludere dal filtro.
2. Fare clic su **OK** per rendere valide le selezioni effettuate.

## Schedulazione principale totali gruppi stati

Utilizzare la visualizzazione **Schedulazione principale totali gruppi stati**, per visualizzare le statistiche di copertura di ogni intervallo ottimizzato in un giorno selezionato. Vedere la barra degli strumenti e la [descrizione dei pulsanti](#) riportata di seguito.



Questa visualizzazione consente di determinare la causa di un'eccedenza o di un'insufficienza di personale durante il giorno. Ad esempio: sebbene nel sito siano presenti 400 agenti, un improvviso aumento del traffico alle 15.00 ha determinato un'insufficienza di personale. Per stabilirne le cause, è possibile ricorrere alla visualizzazione per rilevare il numero di agenti in pausa, in riunione o comunque non in servizio alle 15.00. È possibile utilizzare queste informazioni per giustificare modifiche, quali lo spostamento delle pause degli agenti o l'annullamento della riunione di un team.

È inoltre possibile confrontare il **personale calcolato** e quello **richiesto**, nonché la copertura di schedulazione con i dati dei totali degli stati di schedulazione. È possibile anticipare la riduzione e stimare in che quantità questa (sotto forma di riunioni e formazione, ad esempio) possa essere assegnata e rimanere all'interno delle previsioni.

Questa visualizzazione mostra i relativi dati in un grafico (nella parte superiore) e in una tabella (nella parte inferiore), anziché in schede separate. È inoltre possibile specificare che si desidera che WFM visualizzi i relativi dati non solo per giorni, ma anche per settimane e mesi. Entrambe le visualizzazioni dei dati mostrano le differenze tra la **schedulazione** e le **previsioni**, per ciascun intervallo ottimizzato durante il periodo di tempo selezionato. Anche la scheda **Grafico** mostra i totali sotto forma di linea diritta, poiché le linee che rappresentano la riduzione prevista e schedulata possono avere forme diverse.

### Visualizzazione dei totali gruppi stati

1. Nel menu **Home** della barra degli strumenti, selezionare **Schedulazione**.
2. Nel menu **Schedulazione** della barra degli strumenti, selezionare **Schedulazione principale**.
3. Nel menu **Schedulazione principale**, selezionare **Totali gruppi stati**.
4. Selezionare gli oggetti nel riquadro **Oggetti** per i quali visualizzare i **totali gruppo stato**. È possibile selezionare le voci appropriate nell'albero **Agenti** (sopra) o nell'albero **Attività** (in basso); WFM seleziona quindi le voci corrispondenti nell'altro albero.
5. Fare clic su **Recupera dati**.
6. Selezionare una voce dal menu a discesa **Mostra dati** per controllare quali dati saranno visualizzati nella griglia:
  - **Totali stati schedulati**—Vengono visualizzati tutti i gruppi stati schedulazione (e i relativi dati), di tutti i tipi, ma escluse le informazioni relative alla riduzione. Questa è la visualizzazione predefinita.
  - **Riduzione totale**—Vengono visualizzati tutti i gruppi stati schedulazione (e i relativi dati), di tutti i

tipi, ma escluso il tipo **nessuno**.

- **Tempi improduttivi pianificati**—Vengono visualizzati tutti i gruppi di stati di schedulazione (e i relativi dati) con il tipo **tempi improduttivi pianificati**.
- **Tempi improduttivi non pianificati**—Vengono visualizzati solo i gruppi di stati di schedulazione (e i relativi dati) con il tipo **tempi improduttivi non pianificati**.

## Controlli del grafico

Il **grafico** visualizza i dati degli oggetti selezionati nel riquadro **Oggetti**. Usare i controlli del riquadro **Dati** per configurare ulteriormente la visualizzazione dei dati.

<b>Menu a discesa</b> <i>Tipo di grafico</i>	Selezionare uno schema di visualizzazione per i dati grafici. Questo menu viene disattivato e riportato all'impostazione predefinita, se si seleziona il valore <b>Totali stati schedulati</b> nel menu a discesa <b>Mostra dati per:</b> .
<b>Totali</b>	I dati vengono visualizzati in un grafico a linee che mostra le informazioni dei gruppi di stati schedulati in pila. Impostazione predefinita.  Se l'icona della barra degli strumenti <b>Mostra informazioni di copertura e previsione</b> è attivata, il grafico visualizza questi dati in linee separate: <b>Copertura schedulazione</b> , <b>Previsione personale calcolato</b> e <b>Previsione personale richiesto</b> .
<b>Confronto</b>	Vengono visualizzati i dati percentuali per uno specifico gruppo di stati di schedulazione o per tempi improduttivi pianificati/non pianificati, in un grafico a linee che stabilisce un confronto con i dati dei tempi improduttivi previsti.  Il grafico visualizza due serie di dati percentuali sotto forma di linee, nel formato selezionato nel menu a discesa <b>Destinazioni</b> .  Suggerimento Se l'icona della barra degli strumenti <b>Mostra informazioni di copertura e previsione</b> è attivata, il grafico visualizza altre due serie di dati di previsione per gli oggetti selezionati nel riquadro <b>Oggetti</b> .
<b>Varianza</b>	Visualizza un grafico a barre di valori positivi e negativi per ciascun intervallo ottimizzato, se si seleziona uno dei seguenti elementi nell'albero delle attività dell'area <b>Oggetti</b> un'attività multisito, un singolo sito, una singola attività multisito, una singola unità operativa.
<b>Periodo</b>	Selezionare <b>Giorno</b> , <b>Settimana</b> , <b>Mese</b> o <b>Periodo di pianificazione</b> per specificare la granularità della visualizzazione.
<b>Menu a discesa</b> <i>Destinazioni</i>	Questo menu viene visualizzato solo quando la selezione del menu <b>Tipo di grafico</b> è <b>Confronto</b> ;

	usarlo per selezionare i dati percentuali da confrontare. Selezionare un formato per confrontare i dati percentuali:
<b>Totale pianificato</b>	Vengono visualizzati i dati dei totali dei tempi improduttivi pianificati schedulati e i dati dei tempi improduttivi totali pianificati previsti. Non è disponibile se il valore selezionato nel menu <b>Mostra dati per:</b> è <b>Tempi improduttivi non pianificati</b> .
<b>Totale non pianificato</b>	Vengono visualizzati i dati dei totali dei tempi improduttivi non pianificati schedulati e previsti. Non è disponibile se il valore selezionato nel menu <b>Mostra dati per:</b> è <b>Tempi improduttivi pianificati</b> .
<i>Elenco dei gruppi di stati schedulati</i>	Viene visualizzato un grafico a linee di dati per il <b>gruppo di stati di schedulazione specificato</b> . I nomi in questo elenco sono seguiti dal nome di un sito, se nel riquadro <b>Oggetti</b> è selezionato più di un sito.  <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px; margin-top: 10px;"> <p>Importante</p> <p>L'elenco di <b>gruppi di stati di schedulazione</b> dipende dalla selezione effettuata nel menu <b>Mostra dati per:</b>. Se nel menu è stata selezionata la voce <b>Tempi improduttivi pianificati</b>, nell'elenco vengono visualizzati solo i <b>gruppi di stati di schedulazione pianificati</b>. Se nel menu è stata selezionata la voce <b>Tempi improduttivi non pianificati</b>, nell'elenco vengono visualizzati solo i <b>Gruppi di stati schedulazione non pianificati</b>.</p> </div>

## Layout e controlli della griglia

Le colonne della tabella **Schedulazione principale totali gruppi stati** corrispondono ai gruppi di stati di schedulazione configurati. Usare la scheda **Stati schedulazione** nel **Filtro gruppi stati** per specificare quali colonne visualizzare nella tabella.

<b>Totale generale</b>	Questa colonna visualizza il totale generale per tutti i gruppi selezionati (non solo per i gruppi stati schedulazione visibili). Non contiene mai la colonna secondaria % (poiché il relativo valore è sempre 100%). I valori di questa colonna dipendono dalla selezione effettuata nel menu Mostra dati per:.
<b>Totale stati schedulati</b>	Questa colonna visualizza i totali per i gruppi stati schedulati visibili per gli agenti selezionati, indipendentemente dal tipo.
<b>Tempi improduttivi pianificati</b>	Questa colonna visualizza il totale dei tempi improduttivi pianificati per tutti gli agenti selezionati. È nascosta se nel menu Mostra dati per: è selezionata la voce Totali stati schedulati o Tempi improduttivi non pianificati.

**Tempi improduttivi non pianificati**

Questa colonna visualizza il totale dei tempi improduttivi non pianificati per tutti gli agenti selezionati. È nascosta se nel menu Mostra dati per: è selezionata la voce Totali stati schedulati o Tempi improduttivi pianificati.

## Importante

- Una riga aggiuntiva visualizza il totale giornaliero per ciascun colonna visibile.
- Un agente che figura in più gruppi di stati di schedulazione durante un intervallo viene ripartito nella griglia in base alla frazione dell'intervallo per il quale figura in ogni gruppo di stato. Ad esempio, un agente in pausa per 5 minuti e quindi al lavoro per 10 potrebbe essere indicato nella cella Pausa come 0,33 e nella cella Lavoro come 0,67. Si noti che in questo esempio i termini *Pausa* e *Lavoro* sono utilizzati come esempi di nomi di gruppi di stati di schedulazione e potrebbero non corrispondere ai gruppi di stati di schedulazione configurati per l'ambiente WFM in uso.
- Le colonne della tabella di dati **Totali gruppi stati schedulazione principale** e le linee del grafico corrispondono ai gruppi di stati di schedulazione configurati.

Selezionare il pulsante **Filtra**  nella barra degli strumenti e usare la scheda **Stati schedulazione** per specificare quali colonne appaiono nella tabella e quali linee appaiono nel grafico.

## Controlli della scheda Dati

**Menu a discesa** *Mostra dati per:*

Selezionare dal menu uno schema di visualizzazione dei dati da applicare alla griglia:

- **Totali stati schedulati**—Visualizza i totali dei gruppi di stati di schedulazione degli agenti attualmente selezionati, indipendentemente dal tipo. Selezionare questa opzione per disattivare le caselle di controllo descritte sotto; vengono visualizzati i dati nelle colonne della griglia selezionati nella scheda **Stati schedulazione** della finestra di dialogo Filtra.
- **Totale riduzione**—Visualizza la riduzione totale per i gruppi di stati di schedulazione (e i relativi dati), escluso il tipo nessuno.
- **Tempi improduttivi pianificati**—Visualizza il totale dei tempi improduttivi pianificati per tutti gli agenti selezionati. Selezionare questa voce per visualizzare i dati nelle colonne della griglia, il totale generale e le colonne secondarie

	<p>corrispondenti alle caselle di controllo selezionate di seguito.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Tempi improduttivi non pianificati</b>—Visualizza il totale dei tempi improduttivi non pianificati per tutti gli agenti selezionati. Selezionare questa voce per visualizzare i dati nelle colonne della griglia, il totale generale e le colonne secondarie corrispondenti alle caselle di controllo selezionate di seguito.</li> </ul> <p>Suggerimento Ciascuno schema di visualizzazione dei dati include una colonna <b>Intervallo ottimizzato</b>.</p>
<b>Casella di controllo</b> <i>Valore</i>	<p>Selezionare questa casella di controllo per visualizzare la colonna che mostra i valore di copertura nella griglia.</p> <p>Questa casella di controllo è disattivata ma viene attivata se si seleziona <b>Totali stati schedulazione</b> nel menu <b>Mostra dati per:</b>.</p>
<b>Casella di controllo</b> <i>Valore %</i>	<p>Selezionare questa casella di controllo per visualizzare la colonna che mostra la percentuale di copertura nella griglia. Il valore percentuale viene calcolato in relazione al totale generale.</p> <p>Questa casella di controllo è disattivata e deselezionata, se nel menu <b>Mostra dati per:</b> è stata selezionata l'opzione <b>Totali stati schedulati</b>.</p>
<b>Casella di controllo</b> <i>Confronta con previsione</i>	<p>Selezionare questa casella di controllo per visualizzare la colonna che mostra i dati percentuali dei tempi improduttivi dalle previsioni nella griglia, se presenti.</p> <p>Attivata e applicabile solo se si soddisfano le stesse condizioni dell'azione di commutazione <b>Mostra informazioni di copertura e previsione</b>.</p> <p>Questa casella di controllo è disattivata e deselezionata, se nel menu <b>Mostra dati per:</b> è stata selezionata l'opzione <b>Totali stati schedulati</b>.</p>

## Menu/pulsanti della barra degli strumenti Azioni

Questi comandi sono disponibili sulla barra degli strumenti **Azioni**, oltre che dal menu **Azioni**:

Icona	Nome	Descrizione
	<b>Pulitura</b>	Aprire la finestra <b>Pulitura</b> , dalla quale è possibile eliminare

Icona	Nome	Descrizione
		informazioni della <b>schedulazione principale</b> relative alle date e agli agenti selezionati.
	<b>Mostra informazioni su copertura e previsione</b>	Questa opzione ad esclusione controlla se sono visualizzate ulteriori informazioni di copertura e previsione e viene attivata solo se uno degli elementi seguenti è selezionato nell'albero di <b>attività</b> dell'area <b>Oggetti</b> un'attività a un solo sito, un singolo sito, una singola attività multisito, una singola unità operativa.
	<b>Usa attività multisito</b>	Questo pulsante si attiva quando si seleziona un' <b>attività multisito</b> o un' <b>unità operativa</b> nel riquadro <b>Oggetti</b> . Facendo clic su questo pulsante vengono visualizzati i dati combinati di tutte le attività incluse nell'attività multisito o nell'unità operativa selezionata.  Se si imposta questo pulsante su <b>Attivato</b> , WFM mantiene l'ultima selezione—nella visualizzazione corrente e per tutte le altre visualizzazioni che contengono attività multisito,—evitando di dover fare clic ogni volta che si desidera visualizzare dati per l'attività multisito selezionata.
	<b>Filtra</b>	Apre la finestra di dialogo <b>Filtra gruppi stati</b> .
	<b>Opzioni</b>	Viene aperta la finestra di dialogo <b>Opzioni</b> in cui è possibile visualizzare o nascondere le colonne <b>Totale pianificato</b> e <b>Totale non pianificato</b> nella visualizzazione della griglia e modificare i colori utilizzati nei grafici <b>Copertura</b> e <b>Previsioni</b> .
	<b>Salva come modello</b>	Consente di salvare le selezioni correnti come modello di previsioni di tipo <b>Tempi improduttivi</b> . Fare clic su questa icona (o selezionare il comando nel menu <b>Azioni</b> ) per visualizzare la finestra di dialogo <b>Nuovo modello previsione</b> .  Impostazioni richieste: <b>Tipo di grafico=Confronto</b> , <b>Periodo=Settimana</b> .

---

Icona	Nome	Descrizione
		<p>Importante</p> <p>Il comando <b>Salva come modello</b> non è visibile e l'utente non potrà modificare i <b>tempi improduttivi</b> laddove non disponga dei diritti di protezione per il modulo <b>Previsione</b>.</p>

---

# Schedulazione principale totali gruppi stati: Finestra di dialogo Opzioni

La finestra di dialogo **Opzioni** consente di specificare le colonne che verranno incluse nella visualizzazione **Schedulazione principale totali gruppi stati**.

1. Fare clic su **Opzioni**  nella barra degli strumenti **Azioni** della visualizzazione **Totali gruppi stati schedulazione principale**.  
**Verrà aperta la finestra di dialogo Opzioni. Per impostazione predefinita, la scheda Colonne risulta selezionata.**
2. Selezionare le caselle di controllo relative alle voci che si desidera visualizzare.
3. Deselezionare le caselle di controllo relative agli elementi che si desidera escludere dalla visualizzazione.
4. Fare clic sulla scheda **Opzioni** per visualizzare e modificare il colore delle visualizzazioni **Copertura** e **Grafico previsioni**.
5. Fare clic su una qualsiasi delle barre di impostazione del colore per aprire lo strumento Colori per tale impostazione:
  - **Copertura schedulata**
  - **Previsione personale calcolato**
  - **Previsione personale richiesto****Questo strumento viene descritto nell'argomento relativo al modulo Configurazione.**
6. Fare clic su **OK** per rendere valide le selezioni effettuate.

# Visualizzazione Requisito straordinari schedulazione principale

La visualizzazione **Requisito straordinari schedulazione principale** consente di immettere e modificare le richieste di straordinario. È disponibile solo per la **schedulazione principale**. Vedere l'immagine della barra degli strumenti qui e la [descrizione dei pulsanti](#) riportata di seguito.



Questo modulo per una nuova richiesta di straordinario contiene componenti e funzionalità di interfaccia identici o simili a quelli di altre visualizzazioni di previsioni, come ad esempio la visualizzazione **Volumi**.

Il riquadro **Oggetti** contiene le attività del sito e multisito.

1. Selezionare un'**unità operativa**, un'**attività multisito**, un **sito** o un'**attività** dall'albero nel riquadro **Oggetti**.
2. Selezionare **Mese** (selezione predefinita) o **Settimana** dal menu a discesa **Periodo** (sulla griglia nel riquadro **Dati**) per specificare la granularità dei dati visualizzati nella griglia.
3. Immettere o selezionare una data nel selettore della data (sulla griglia nel riquadro **Dati**) per specificare i dati di quali giorni saranno visualizzati nella griglia. Questa scelta specifica anche la granularità del selettore stesso della data.

La griglia reagisce immediatamente a ciascuna di queste selezioni. Ad esempio:

- Se il valore del **periodo** è il **mese**, ciascuna riga del selettore della data contiene la data del primo giorno della settimana del mese e ciascuna colonna contiene un giorno di quella settimana.
- Se il valore del **periodo** è la **settimana**, ciascuna colonna del selettore della data contiene la data di un singolo giorno della settimana, e ciascuna colonna contiene un giorno di quella settimana e ciascuna riga contiene un intervallo di 15 minuti di quel singolo giorno.

## Utilizzo della finestra di dialogo Opzioni per l'attivazione delle sottocolonne

La finestra di dialogo **Opzioni** consente di attivare le sottocolonne di ciascuna colonna.

### Straordinari

Questa colonna secondaria contiene ulteriori colonne secondarie:

- **Richiesto** (modificabile)—Il totale giornaliero di **straordinario richiesto** non viene calcolato come il semplice totale dei valori degli intervalli ottimizzati, bensì come ETP (**Equivalente a tempo pieno**). Questa colonna è sempre visualizzata.
- **Schedulato** (di sola lettura) —Questa colonna viene visualizzata per impostazione predefinita ma è possibile deseleggerla nella finestra di dialogo **Opzioni**.

## Importante

È possibile visualizzare i totali relativi al personale in modalità **Equivalente a tempo pieno** (ETP) o Ore di lavoro nella visualizzazione **Requisito straordinari schedulazione principale** regolando le impostazioni di visualizzazione nell'interfaccia. Per modificare la modalità di visualizzazione, vedere [Modifica della visualizzazione del personale da ETP a ore di lavoro](#).

## Personale

Questa colonna secondaria contiene ulteriori colonne secondarie:

- **Calcolato**—sola lettura.
- **Richiesto**—sola lettura.
- **Copertura**—sola lettura.
- **Varianza**—sola lettura.

## Formule

- **Valore del grafico** = copertura attività di schedulazione (in equivalenti a competenza singola [ecs]) - previsione calcolata (ecs) - tempo improduttivo non lavorativo anticipato (ecs)
- **Tempo improduttivo non lavorativo anticipato** (ecs) = totale stati di schedulazione (ecs) \* tempo improduttivo non lavorativo totale previsto (percentuale) / 100 - tempo improduttivo non lavorativo totale schedulato (ecs). Se il tempo improduttivo non lavorativo anticipato (ecs) è 0, il tempo improduttivo non lavorativo anticipato = 0.

## Importante

Nelle formule sopra riportate, vi sono due valori differenti denominati copertura. Il primo corrisponde alla copertura delle **attività di schedulazione**, ovvero la copertura delle attività normali (indicata da una linea rossa nel grafico **Schedulazione giornaliera**). L'altro corrisponde al totale degli **stati di schedulazione**, ovvero alla somma di tutti gli **stati di schedulazione**, eccetto quelli appartenenti al gruppo di tipo **<nessuno>**.

## Differenza

Questa colonna secondaria contiene ulteriori colonne secondarie:

- **Calcolato**—Personale calcolato - sola lettura.
- **Richiesto**—Personale richiesto - sola lettura.

## Menu Azioni e pulsanti della barra degli strumenti

I seguenti comandi sono disponibili sulla barra degli strumenti **Azioni** (e anche nel menu **Azioni**):

Icona	Nome	Descrizione
	<b>Pulitura</b>	<p>Aprire la finestra <b>Pulitura</b>, dalla quale è possibile eliminare informazioni della <b>schedulazione principale</b> relative alle date e agli agenti selezionati.</p>
	<b>Converti varianza in straordinario richiesto</b>	<p>Attivato solo se si seleziona <b>Settimanale</b> nell'elenco a discesa <b>Periodo</b>. Selezionare un'attività o un'attività multisito per visualizzare <b>Varianza personale</b> nella griglia di dati.</p> <p>Fare clic su <b>Converti varianza personale in straordinario richiesto</b> per aprire la finestra di dialogo e trovare la casella di controllo <b>Non ridurre requisito straordinari</b>:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Non selezionare</b>—Se si desidera che lo <b>straordinario richiesto</b> venga modificato in un valore che viene calcolato con la formula seguente:  <b>[Straordinario Schedulato - Varianza personale]</b> affinché tutti gli intervalli ottimizzati presentino un valore negativo per <b>Varianza personale</b>.</li> <li>• <b>Aggiungere un segno di spunta</b>—Se si desidera che lo <b>straordinario richiesto</b> venga modificato in un valore che viene calcolato con la formula seguente:  <b>[Straordinario Schedulato - varianza personale]</b> affinché tutti gli intervalli ottimizzati presentino un valore negativo per <b>Varianza personale</b> e affinché un valore di <b>Straordinario richiesto</b> sia inferiore a <b>[Straordinario Schedulato - Varianza personale]</b>.</li> </ul>
	<b>Salva</b>	Salva le modifiche.

Icona	Nome	Descrizione
	<b>Usa attività multisito</b>	<p>Questa opzione viene attivata quando si seleziona un'<b>impresa</b> o un'<b>unità operativa</b> e viene disattivata quando si seleziona un'<b>attività multisito</b>. Facendo clic su questo pulsante, è possibile aggiungere dati di attività multisito alla griglia dell'unità operativa selezionata.</p> <p>Se si imposta questo pulsante su <b>Attivato</b>, WFM mantiene l'ultima selezione—nella visualizzazione corrente e per tutte le altre visualizzazioni che contengono attività multisito,—evitando di dover fare clic ogni volta che si desidera visualizzare dati per l'attività multisito selezionata.</p>
	<b>Opzioni</b>	Apri la finestra di dialogo <b>Opzioni</b> . Permette di visualizzare o nascondere le singole statistiche.

---

# Requisito straordinari schedulazione principale: Finestra di dialogo Opzioni

La finestra di dialogo **Opzioni** consente di specificare le colonne che verranno incluse nella visualizzazione **Requisito straordinari schedulazione principale**.

1. Fare clic sul pulsante **Opzioni**  nella barra degli strumenti **Azioni** della visualizzazione **Richiesta straordinario schedulazione principale**.  
Verrà visualizzata la finestra di dialogo **Opzioni**. Per impostazione predefinita, è selezionata solo la casella di controllo **Straordinario schedulato**.
2. Selezionare le caselle di controllo per le colonne che si desidera includere nella visualizzazione:
  - **Straordinario schedulato**
  - **Personale calcolato**
  - **Personale richiesto**
  - **Copertura personale**
  - **Varianza personale**
  - **Differenza calcolata**
  - **Differenza richiesta**
3. Fare clic su **OK** per rendere valide le selezioni effettuate.

---

# Approvazione modifiche schedulazione principale

Per poter visualizzare e utilizzare il modulo **Approvazione modifiche schedulazione principale** è necessario che per l'utente sia attivata l'autorizzazione di protezione all'**approvazione delle modifiche**. In caso contrario, il modulo non sarà visualizzato nell'albero **Moduli**.

Le modifiche apportate alla **schedulazione principale**, effettuate da utenti per i quali l'autorizzazione di protezione all'**approvazione delle modifiche** è disattivata, verranno immesse in modalità **In attesa**. Utilizzare il modulo **Approvazione modifiche schedulazione principale** per accettare o rifiutare le modifiche in attesa.

In alternativa, è possibile procedere come descritto di seguito per gestire le modifiche in attesa:

- Utilizzare la procedura **Esecuzione guidata commit/rollback multiplo** per eseguire il commit o il rollback di tutte le modifiche in attesa per gli agenti selezionati nelle date selezionate.
- Utilizzare le visualizzazioni della **schedulazione giornaliera** per salvare o eliminare direttamente tutte le voci della schedulazione giornaliera di un agente con stato **In attesa**. Per eseguire questa operazione, fare clic con il pulsante destro del mouse sulla schedulazione dell'agente, quindi selezionare **Commit** o **Rollback**.

## Visualizzazione delle modifiche in attesa

1. Nel menu **Home** della barra degli strumenti, selezionare **Schedulazione**.
  2. Nel menu **Schedulazione** della barra degli strumenti, selezionare **Schedulazione principale**.
  3. Nel menu **Schedulazione principale**, selezionare **Approvazione modifiche schedulazione principale**.
  4. Nel riquadro **Oggetti**, selezionare gli elementi appropriati nell'albero **Agenti** (in alto) o nell'albero **Attività** (in basso); WFM seleziona quindi gli elementi corrispondenti nell'altro albero.  
**È possibile espandere le unità operative per visualizzare i relativi siti ed espandere i siti per visualizzare i relativi team e agenti. È possibile selezionare più siti, team e agenti, ma una sola unità operativa.**
  5. Nell'elenco a discesa **Periodo** selezionare il periodo temporale da visualizzare. È possibile selezionare **Giornaliero** o **Settimanale**.
  6. Dall'elenco a discesa **Utenti**, selezionare le modifiche dell'utente che si desidera visualizzare. Per visualizzare tutte le modifiche alla schedulazione in attesa selezionare **Tutto**. Il campo **Tutto** è selezionato per impostazione predefinita.
  7. Utilizzare i selettori della data per modificare le date della schedulazione da visualizzare.  
Per impostazione predefinita, se si sceglie **Settimanale** come periodo e si seleziona un giorno non coincidente con il primo giorno della settimana, viene visualizzato come inizio il primo giorno della settimana contenente il giorno selezionato.
  8. Fare clic su **Recupera dati**.
-

---

**Nel riquadro superiore della visualizzazione Approvazione modifiche viene visualizzata una tabella contenente le modifiche in attesa apportate alla schedulazione dagli utenti selezionati. È possibile ordinare le colonne della tabella.**

**Le colonne della tabella delle modifiche in attesa sono le seguenti**

- **Data**—La data della schedulazione modificata.
- **Utente**—L'utente che ha apportato la modifica o **Modificato da agente**, se la modifica è stata apportata da un agente.
- **Agente**—L'agente la cui schedulazione è stata modificata.
- **Sito**—Il sito di cui fa parte l'agente interessato.
- **Team**— Il team di cui fa parte l'agente interessato.

## Approvazione e rifiuto delle modifiche in attesa

1. Selezionare una o più modifiche apportate alla schedulazione nella tabella delle modifiche in attesa. Nei riquadri **Schedulazione originale** e **Schedulazione modificata** vengono visualizzati la versione corrente della schedulazione di ogni agente interessato e le schedulazioni degli agenti così come si presenteranno dopo l'inserimento delle modifiche.
  - **Riquadro** Schedulazione originale—Mostra la schedulazione dell'agente così come viene visualizzata nella versione corrente della **schedulazione principale**.
  - **Riquadro** Schedulazione modificata—Mostra la schedulazione dell'agente con le modifiche in attesa incorporate.

Questi riquadri contengono le seguenti colonne:
  - **Voce**—Il nome o il tipo della voce modificata. In caso di turni e insiemi di attività, nella colonna vengono visualizzate tutte le attività associate.
  - **Ora inizio**—Ora di inizio della voce modificata. Nel caso di voci riguardanti l'intera giornata, questa colonna si presenta vuota.
  - **Ora fine**—Ora di fine della voce modificata. Nel caso di voci riguardanti l'intera giornata, nella colonna è riportato **Giorno intero**.
  - **Ore pagate**—Il numero di ore pagate nella schedulazione.
  - **Colori**—Le voci che nella schedulazione modificata non corrispondono alla schedulazione originale sono visualizzate con colori specifici. Le voci non corrispondenti nel riquadro della schedulazione originale sono contrassegnate in blu. Le voci non corrispondenti nel riquadro della **schedulazione modificata** sono contrassegnate in verde.
2. Per verificare se le modifiche violano vincoli della schedulazione, selezionare la modifica desiderata nella tabella delle modifiche in attesa e fare clic su **Convalida**.

Verrà aperta la finestra di dialogo **Visualizza messaggi di convalida**. Per un elenco dei possibili messaggi di errore e degli avvisi con la relativa descrizione vedere [Convalida delle schedulazioni](#).
3. Dopo avere verificato le modifiche, selezionarne una o più e fare clic su **Accetta** per salvarle nella **schedulazione principale** oppure scegliere **Respingi** per annullarle.

La schedulazione principale verrà quindi aggiornata in modo da includere tutte le modifiche alla **schedulazione accettate**.

**Avviso**

Accettando o rifiutando le modifiche in attesa apportate per un agente, tutte le modifiche in attesa apportate per tale agente vengono accettate o rifiutate.

---

## Finestra di dialogo Visualizza messaggi di convalida

La finestra di dialogo **Visualizza messaggi di convalida** consente di visualizzare avvisi o errori restituiti dal server dopo aver convalidato nella **schedulazione principale** le modifiche in attesa selezionate.

La finestra di dialogo contiene i seguenti controlli e colonne:

<b>Data</b>	Data del messaggio.
<b>Agente</b>	Agente la cui modifica della schedulazione ha generato il messaggio.
<b>Team</b>	Team di cui fa parte l'agente per cui è stata modificata la schedulazione.
<b>Messaggio</b>	Tipo di messaggio (Avviso o Errore), codice numerico e testo del messaggio.
<b>OK</b>	Chiude la finestra di dialogo.

### Importante

Questi errori e avvisi vengono generati in caso di convalida delle modifiche alla schedulazione selezionate in attesa. Differiscono dagli **errori e avvisi di convalida**, generati da WFM Web durante il processo di generazione della schedulazione.

---

# Offerte schedulazione

La funzione Offerte schedulazione di WFM consente ai responsabili della pianificazione del personale di creare schedulazioni senza i nomi degli agenti e quindi di distribuire queste schedulazioni agli agenti tramite il Web, in modo che possano creare una gerarchia delle schedulazioni in base alle proprie preferenze, indicando le meno ambite e le più desiderate.

Offerte schedulazione consente ai Contact Center di uniformarsi a determinati regolamenti sindacali che prevedono l'assegnazione delle schedulazioni più desiderate agli agenti con maggiore anzianità o con un livello gerarchico elevato. Se il Contact Center non deve sottostare a questi regolamenti, questo processo può comunque costituire un ausilio, in quanto consente agli agenti di avere voce in capitolo sulle schedulazioni alle quali vengono assegnati e può quindi essere utilizzato per motivare il personale del Contact Center e ricompensare gli agenti che offrono prestazioni migliori.

## Funzionamento delle offerte

Anziché semplicemente assegnare le schedulazioni agli agenti, il supervisore progetta e crea uno scenario di schedulazione, quindi gli agenti lo visualizzano e possono sottoporre offerte per i turni più o meno preferiti. Infine, il supervisore assegna automaticamente o manualmente le schedulazioni agli agenti in base alle loro offerte, utilizzando un sistema gerarchico o fondato sull'anzianità e il livello.

Fare clic sui collegamenti presenti nei passaggi riepilogativi riportati di seguito per leggere i dettagli.

### 1: Impostazione delle offerte

- a. Un utente che dispone delle autorizzazioni amministrative deve attivare le **offerte di schedulazione**. Questa procedura è descritta nella "sezione relativa alle offerte degli agenti" nel [Manuale per l'amministratore di Workforce Management](#).
- b. Il supervisore **crea e configura uno scenario per l'espressione di offerte**. I passaggi di questa procedura includono la creazione di una previsione, quindi di una schedulazione per attività e profili di agenti specifici, nonché la selezione degli agenti che possono esprimere offerte e le relative tempistiche.

Si apre così la procedura di espressione delle offerte e le opzioni di schedulazione vengono rese visibili agli agenti.

#### Importante

Durante il periodo di validità delle **offerte di schedulazione**, il sito dello scenario ha come stato **Aperto alle offerte**. Non sono consentite azioni e operazioni che potrebbero modificare le schedulazioni del sito. Ciò include (ma non è limitato a) le seguenti azioni: modifica diretta della schedulazione, inserimenti o eliminazioni, pulizia o estrazione dalla **schedulazione principale**, rigenerazione o ottimizzazione della schedulazione.

## 2: Espressione di offerte per la schedulazione

- a. Gli agenti prendono visione delle opzioni dello scenario di offerta ed esprimono le proprie offerte.
- b. Il periodo di offerta si chiude al raggiungimento della **data finale per le offerte**. Quando uno scenario di offerta è chiuso, gli agenti non possono accedervi.

## 3: Risoluzione delle offerte

- a. Il supervisore **riesamina le offerte per la schedulazione** e, se lo desidera, può modificare o assegnare manualmente le schedulazioni agli agenti.
- b. Il supervisore avvia la **procedura guidata di assegnazione automatica** per assegnare le schedulazioni agli agenti.
- c. Il supervisore **riesamina i risultati** dell'assegnazione automatica e, se lo desidera, può modificare o assegnare manualmente le schedulazioni.

## 4: Finalizzazione della schedulazione

- a. Il supervisore **pubblica lo scenario di offerta** nella **schedulazione principale**.
- b. Una volta assegnate tutte le schedulazioni ad agenti reali, il supervisore può eseguire un **Report offerte schedulazione**.

---

# Configurazione di uno scenario di offerta

Iniziare dalla visualizzazione **Scenari di schedulazione**.

## 1. Creare uno scenario di previsione

- a. Creare un **nuovo scenario di previsione**.
- b. Definire le settimane di lavoro interessate dalla previsione e le attività richieste.
- c. **Creare volumi, creare il personale** e quindi **pubblicare la previsione**.

La previsione viene così trasferita nel database della schedulazione principale in modo da poter configurare una schedulazione di offerta. Svolgere la stessa procedura che si seguirebbe per creare una schedulazione non di offerta.

## 2. Creare uno scenario di schedulazione

- a. Creare un **nuovo scenario di schedulazione**.
- b. Definire i **parametri generali** fra cui **Data inizio**, **Data fine** e **Data di fine estesa**.

Ad esempio, è possibile creare una schedulazione di offerte di 1 settimana con **data di inizio** il 3 giugno 2007, **data di fine** il 9 giugno 2007 e **data di fine estesa** l'1 settembre 2007. La schedulazione di 1 settimana, da indicare agli agenti per l'espressione delle offerte, è applicabile per l'intero terzo trimestre del 2007. Gli agenti possono visualizzare la **data di fine estesa** durante il periodo di espressione delle offerte, pertanto sono a conoscenza del fatto che esprimeranno le proprie offerte su schedulazioni per l'intero terzo trimestre.

- c. Selezionare le **attività** e i **profili agente**.  
È possibile, in alternativa, selezionare agenti reali, ma non sarà possibile fare offerte per le loro schedulazioni.
- d. Creare lo **scenario**.

## 3. Configurare uno scenario per le offerte

- a. **Creare** la **schedulazione di offerta**.
- b. Definire *quali* agenti possono sottoporre offerte nella finestra di dialogo **Selezione candidati idonei a esprimere un'offerta**.
- c. Definire *quando* gli agenti possono esprimere un'offerta nella **procedura guidata espressione offerte**.

---

# Seleziona candidati idonei all'offerta

Utilizzare la finestra di dialogo **Selezione candidati idonei a esprimere un'offerta** per specificare quali agenti sono autorizzati a esprimere offerte in uno scenario di offerte prescelto.

## 1. Preparazione

- a. Creare e configurare uno **scenario** per l'espressione di offerte.
- b. Aprire lo **scenario** e selezionare la visualizzazione **Profili/Offerte**.

## 2. Assegnazione degli agenti

- a. Per avviare la procedura guidata, fare clic su **Selezione candidati idonei a esprimere un'offerta**  della barra degli strumenti.
- b. Nella finestra di dialogo **Selezione candidati idonei a esprimere un'offerta** aprire i **siti** e i **team**.
- c. Selezionare solo i membri del team che saranno idonei a esprimere offerte nello **scenario** configurato.
- d. Deselezionare la casella di controllo a sinistra dei membri che non saranno idonei.
- e. Fare clic su **OK**.

# Associa/separa team

Questa procedura guidata viene visualizzata quando si fa clic su **Associa/separa team**  nella barra degli strumenti.

Per associare o separare i team, procedere come segue:

1. Selezionare uno dei due pulsanti di opzione seguenti:
  - **Associa team**—I team selezionati dai menu a discesa **Team configurato** e **Team profilo** saranno associati l'uno all'altro. Gli agenti profilo del team profilo saranno collocati sul team configurato.
  - **Separa in team**—I profili presenti nel team selezionato dal menu a discesa **Team configurato** saranno separati in un team profilo. Il menu a discesa **Team profilo** sarà disattivato.
2. Selezionare un sito dal menu a discesa **Siti**.  
Sono elencati tutti i siti presenti nello scenario selezionato al momento. La selezione di un sito determina l'aggiornamento degli elenchi di team in questa finestra di dialogo.
3. Selezionare un team dal menu a discesa **Team configurato**.  
L'elenco comprende tutti i team configurati presenti nel sito selezionato al momento, senza scelta predefinita. *Configurati* indica i team creati nel modulo **Organizzazione > Siti** di WFM Web, con agenti reali assegnati.
4. Selezionare un team dal menu a discesa **Team profilo**.  
L'elenco comprende tutti i team profilo presenti nel sito selezionato al momento, senza scelta predefinita. Disattivato, se è selezionato il pulsante di opzione **Separa in team**.
5. Fare clic su **OK** per eseguire l'**associazione** (o la **separazione**).  
Fare clic su **Annulla** per annullarla.

# Controllo guidato processo offerta

Questa procedura guidata consente di:

- Definire il periodo di **schedulazione delle offerte (data e ora di inizio e data e ora di fine delle offerte)** per lo scenario di offerta corrente.
- Chiudere la sessione di espressione offerte in anticipo o estenderla, modificando il valore **Fine offerte** di uno scenario di offerta correntemente aperto.

## 1. Preparazione

- a. Creare e configurare uno **scenario** per l'espressione di offerte.
- b. Aprire lo **scenario** e selezionare la relativa visualizzazione **Profili/Offerte**.

## 2. Esecuzione della procedura guidata

- a. Per avviare la procedura guidata, fare clic sull'icona **Procedura espressione offerte**  della barra degli strumenti.
- b. Nella finestra di dialogo **Seleziona sito** selezionare il sito appropriato e fare clic su **Avanti**.
- c. Nella finestra di dialogo **Imposta opzioni offerte**, utilizzare questi controlli per specificare l'inizio e la fine delle offerte:

<p><b>Inizio dell'offerta</b></p>	<p>Specificare la data e l'ora di inizio delle offerte. È possibile immettere direttamente le date nelle singole caselle di testo, utilizzare i pulsanti a freccia in giù e in su per modificare la data visualizzata o fare clic sul pulsante a destra per visualizzare il calendario.</p> <p>Valore predefinito: data di inizio offerte (se la procedura è già stata avviata) o mezzanotte del giorno dopo (se la procedura non è ancora stata avviata).</p>
<p><b>Fine dell'offerta</b></p>	<p>Specificare la data e l'ora di fine delle offerte. È possibile immettere direttamente le date nelle singole caselle di testo, utilizzare i pulsanti a freccia in giù e in su per modificare la data visualizzata o fare clic sul pulsante a destra per visualizzare il calendario.</p> <p>Valore predefinito: data di fine offerte (se la procedura è già stata avviata) o mezzanotte del giorno dopo + 1 settimana (se la procedura non è ancora stata avviata).</p>

Una volta aperto lo scenario di offerte e mentre gli agenti esprimono le proprie offerte, è possibile modificare la **Data di fine**. Per ragioni aziendali può essere necessario modificare la data, estendendo

o abbreviando il periodo di espressione offerte. In tal caso, è opportuno prestare attenzione durante la modifica.

Durante l'espressione delle offerte, la **data di fine** è visibile agli agenti, i quali fanno affidamento sulla relativa precisione. Se si decide di chiudere la sessione delle offerte in anticipo o di estenderla, è opportuno informare preventivamente gli agenti affinché non vengano presi di sorpresa.

- d. Fare clic su **Fine**.

## Risoluzione e pubblicazione di uno scenario di offerta

Il periodo per le **offerte di schedulazione** è terminato. Gli agenti idonei hanno espresso le loro offerte per le schedulazioni preferite. Se ogni agente avesse richiesto una schedulazione diversa, il supervisore potrebbe soddisfare i desideri di tutti, ma ovviamente ci sono conflitti. Il supervisore deve risolvere le offerte coincidenti e creare una schedulazione con un agente reale assegnato ad ogni schedulazione, tenendo conto dell'anzianità e del livello degli agenti.

Per risolvere le offerte e pubblicare una schedulazione con agenti reali, i supervisori devono procedere come descritto di seguito:

1. Selezionare il modulo **Schedulazione**, aprire lo scenario di offerta che deve essere risolto e selezionare la visualizzazione **Profili/Offerte**.
2. Se necessario, è possibile **terminare anticipatamente le offerte** per una schedulazione ancora aperta.
3. Esaminare le offerte degli agenti ed eseguire manualmente gli adattamenti o le assegnazioni secondo necessità.
4. Eseguire l'**Assegnazione automatica schedulazioni** per assegnare automaticamente agenti reali alla schedulazione basata su "profili".
5. **Pubblicare** la schedulazione di offerta completata nella **schedulazione principale**.

Nella pagina **Pubblica nella schedulazione principale** della **procedura guidata di pubblicazione** è presente la casella di controllo **Inserisci voci di calendario per eccezione, astensione dal lavoro e giornata astensione dal lavoro accordate**, utilizzabile per sovrapporre queste voci nella schedulazione.

### Importante

Le schedulazioni di profili non assegnati non vengono pubblicate nella **schedulazione principale**; vengono pubblicate solo schedulazioni di agenti reali.

Una volta che lo scenario di offerta è stato pubblicato nella **schedulazione principale**, gli agenti potranno visualizzarlo quando accedono.

Se tutte le schedulazioni di profili sono state assegnate ad agenti reali, il supervisore può generare il **Report offerte schedulazione**.

# Procedura guidata Assegnazione automatica schedulazioni

Quando si fa clic sull'icona della barra degli strumenti, viene visualizzata la procedura **Assegnazione automatica schedulazioni** .

Eeguire i passaggi della procedura di assegnazione automatica schedulazioni:

1. Selezionare un **sito**.
2. Selezionare un criterio gerarchico selezionando uno dei pulsanti di opzione seguenti:
  - **Anzianità** favorisce gli agenti in base alla data di assunzione.
  - **Gerarchia** favorisce gli agenti in base al livello gerarchico, secondo quanto definito da un supervisore nella finestra di configurazione agenti di WFM Configuration Utility.
  - **Anzianità + Gerarchia** favorisce gli agenti soprattutto in base al valore del campo Anzianità e, se ne consegue un vincolo, viene utilizzato il criterio della gerarchia.
3. Selezionare una destinazione, ovvero gli agenti ai quali verranno assegnate le schedulazioni.  
**Tutti gli agenti—L'assegnazione avviene automaticamente dal pool di tutti gli agenti. Le possibilità di utilizzo di questa opzione sono due**
  - Sono state già preparate schedulazioni profilo non destinate all'espressione di offerte ma a 400 nuovi agenti appena assunti ed è necessario assegnarle.
  - La procedura delle offerte è conclusa ma resta la necessità di assegnare alcune schedulazioni profilo ad agenti reali.  
**Solo agenti che effettuano offerte (impostazione predefinita)—Vengono assegnati automaticamente solo gli agenti designati come idonei a esprimere offerte nella finestra di dialogo Selezione candidati idonei a esprimere un'offerta.**
4. Fare clic su **OK** per avviare il processo di assegnazione automatica o su **Annulla** per annullarlo.

---

# Creazione guidata schedulazione

Utilizzare la Creazione guidata schedulazione per creare una schedulazione per un sito selezionato, basata su uno **scenario di previsione selezionato**. Il processo di creazione comprende tutte le attività e gli agenti definiti per questo sito nello scenario.

## Utilizzo della Creazione guidata schedulazione

Per utilizzare la procedura guidata:

1. Selezionare uno scenario di schedulazione esistente o usare la procedura **Creazione guidata nuovo scenario di schedulazione** per creare un nuovo scenario.
2. Aprire una delle seguenti visualizzazioni di Scenari di schedulazione:
  - **Visualizzazione Giornaliera dello scenario**
  - **Visualizzazione Estesa agente dello scenario**
  - **Visualizzazione Copertura dello scenario**
  - **Visualizzazione settimanale dello scenario**
  - **Visualizzazione Profili/Offerte dello scenario**
  - **Visualizzazione Riepilogo dello scenario**
  - **Visualizzazione Totali gruppi stati**
3. Fare clic sul pulsante **Crea schedulazione** () nella barra degli strumenti **Azioni** oppure selezionare **Crea schedulazione** nel menu **Azioni**. Viene aperta la schermata **Seleziona siti**.
4. Selezionare un sito e le opzioni di creazione desiderate, quindi fare clic su **Avanti**. Viene aperta la schermata **Parametri creazione schedulazione**.
5. Selezionare i parametri specifici da applicare a Sincronicità team, Vincoli trasporto condiviso, Opzioni di soddisfazione delle preferenze, Ottimizzazione profili e Assegnazione profili ai team.
6. Fare clic su **Fine**. Viene visualizzata la finestra di dialogo **Creazione schedulazione in corso...**, che mostra l'avanzamento della creazione della schedulazione.

---

## Seleziona siti (e opzioni di creazione)

Utilizzare la schermata **Seleziona sito** di Creazione guidata schedulazione, per selezionare uno o più siti e specificare le opzioni di creazione della schedulazione per ciascun sito.

Questa schermata contiene una tabella con una riga separata per ciascun sito disponibile. All'interno di ogni riga sono presenti colonne che contengono opzioni di creazione.

- Selezionare tutte le voci di qualsiasi colonna selezionando la casella di controllo all'inizio della colonna. Deselezionare la casella di controllo per ignorare le voci.
- Per selezionare una voce di qualsiasi riga, selezionare la casella di controllo all'interno della riga. Deselezionare la casella di controllo per ignorare la voce.

Le colonne contengono le seguenti opzioni:

### Sito

Ogni riga contiene un sito presente nello scenario di schedulazione selezionato al momento. È necessario selezionare almeno un sito.

Se un sito che si desidera includere non viene visualizzato, annullare e creare un nuovo scenario di schedulazione che contenga tale sito, quindi usarlo come base per la creazione della schedulazione.

### Imponi competenza singola

Se si seleziona questa opzione e un agente possiede più competenze, tale agente potrà essere schedulato per una sola attività in ciascun giorno lavorativo.

Se si diseleziona questa opzione, l'agente potrà essere schedulato per più attività nello stesso giorno.

### Usa richiesto

Se si seleziona questa opzione, la schedulazione viene creata con la previsione Personale richiesto, e non con la previsione Personale calcolato.

### Disattiva i vincoli mensili per il primo mese

Selezionare questa casella di controllo se il primo mese non è completo (perché si esegue la schedulazione a partire dalla metà del mese) e non sono presenti dati storici per l'inizio del mese. In questa situazione, la schedulazione non può contenere correttamente vincoli mensili, come le ore

---

lavorative minime o massime per mese.

Selezionando questa casella di controllo, vengono rimossi i vincoli per il mese.

## Riordina agenti

Se si seleziona questa opzione, il pool di agenti viene *randomizzato* prima della schedulazione. La *randomizzazione* assicura che i risultati della schedulazione siano indipendenti dalla sequenza in cui gli agenti vengono caricati nell'algoritmo di calcolo.

## Usa vincoli di team

Selezionare questa casella di controllo per attivare vincoli di sincronità team nella schermata successiva della procedura guidata (**Specificare i parametri di creazione**). Deselezionare la casella di controllo per disattivare questa funzionalità.

Questa opzione e l'opzione **Utilizza vincoli trasporto condiviso** non possono essere selezionate simultaneamente.

## Utilizza vincoli di trasporto condiviso

Selezionare questa opzione per attivare i vincoli di trasporto condiviso nella schermata successiva della procedura guidata (**Specificare i parametri di creazione**). Deselezionare la casella di controllo per disattivare questa funzionalità.

Questa opzione e l'opzione **Utilizza vincoli team** non possono essere selezionate simultaneamente.

### Suggerimento

Il trasporto condiviso è noto in tutto il mondo con nomi diversi—bus, carpool, ride share, lift share e paratransit, ad esempio. Per ulteriori dettagli, vedere [Wikipedia](#).

## Escludi agenti con eccezioni accordate dai vincoli utilizzati

Se si seleziona questa opzione, gli agenti a cui sono state concesse eccezioni per la giornata intera o per ore lavorative non vengono considerati quando si applica la sincronizzazione del team.

### Selezionare

## Importante

*sempre* questa opzione quando si utilizzano vincoli di team.

Fare clic su **Avanti** per continuare o su **Annulla** per ignorare le selezioni e chiudere la procedura guidata.

## Usa attività secondarie

Selezionare questa opzione per assegnare direttamente un'attività secondaria agli agenti. L'assegnazione di attività è basata su competenze e livelli di competenza, quindi un'attività secondaria è un'attività in cui almeno una delle competenze dell'agente viene contrassegnata come secondaria. Lasciare l'opzione deselezionata, se si desidera che nello scenario di schedulazione del sito vengano considerate solo le attività primarie.

## Parametri creazione schedulazione

La schermata **Parametri** di Creazione guidata schedulazione consente di selezionare i parametri per i siti selezionati nella schermata precedente. Ogni sito è un nodo in un albero sul lato sinistro della schermata. Fare clic sul nodo per aprire l'albero e visualizzare i parametri di creazione di quel sito. Selezionare un parametro nell'albero (a sinistra), inoltre è possibile selezionare, specificare o disattivare tutte le opzioni sul lato destro della schermata.

Le categorie di parametri sono:

- **Sincronicità team**
- **Vincoli trasporto condiviso**
- Opzioni di corrispondenza preferenze
- **Ottimizza profili**
- **Assegna profili ai team**

### Sincronicità team

Specificare questi parametri:

<b>Sincronizza giornate di astensione dal lavoro</b>	Selezionare questa casella di controllo per specificare che i giorni di astensione dal lavoro devono essere sincronizzati per tutti i team.
<b>Sincronizza per</b>	Utilizzare i pulsanti di opzione per specificare le combinazioni di sincronizzazione da applicare durante la creazione della schedulazione: <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Nessuna sincronizzazione aggiuntiva</b></li> <li>• <b>Ora inizio turno</b>—se questa opzione è selezionata, utilizzare l'opzione <b>Max differenza ora inizio</b> per specificare la differenza massima tra le ore di inizio turno all'interno del team. Utilizzare il formato HH:MM; in cui 02:59 indica due ore e cinquantanove minuti.</li> <li>• <b>Durata pagata</b></li> <li>• <b>Ora di inizio del turno e durata pagata</b></li> <li>• <b>Ora di inizio del turno, durata pagata e pasti</b></li> <li>• <b>Ora di inizio del turno, durata pagata, pasti e pause</b></li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Durata e pasti pagati</b></li> <li>• <b>Durata, pasti e pause pagate</b></li> </ul>
<b>Differenza di ora di inizio massima</b>	Specificare nel formato hh:mm. L'intervallo è compreso tra 0 (zero) e 23:59.
<b>Applica vincoli solo agli stessi contratti all'interno del team</b>	Selezionare questa casella di controllo per specificare che durante la sincronizzazione dei team è necessario tenere conto delle informazioni relative ai contratti ai fini della creazione della schedulazione. Per impostazione predefinita, questa casella di controllo è deselezionata.

### Suggerimento

La sincronizzazione viene applicata a tutti i team del sito selezionato.

## Vincoli trasporto condiviso

### Suggerimento

Il trasporto condiviso è noto in tutto il mondo con nomi diversi—bus, carpool, ride share, lift share e paratransit, ad esempio. Per ulteriori dettagli, vedere [Wikipedia](#).

Se si seleziona **Vincoli trasporto condiviso** nella finestra di dialogo **Seleziona siti (e opzioni creazione)**, questa selezione è attivata e **Sincronicità team** è disattivata (il team e i vincoli del trasporto condiviso si escludono a vicenda). Digitare un valore o usare le caselle di selezione, per specificare la deviazione massima tra l'inizio e la fine dei turni. È possibile specificare un valore compreso tra 1 minuto e 23 ore, 59 minuti; i valori più pratici sono quelli inferiori a 30 minuti.

### Importante

I partecipanti di un gruppo di trasporto condiviso possono lavorare in turni che iniziano e finiscono in orari diversi; tuttavia, questi non devono presentare grandi deviazioni, altrimenti il gruppo di trasporto condiviso diventa impraticabile. Viene specificata la deviazione massima consentita nella schedulazione di ogni partecipante presente nello stesso gruppo di trasporto condiviso.

## Opzioni di corrispondenza preferenze

Il parametro **Imponi massima corrispondenza preferenze** ottimizza il numero di profili per il sito selezionato. Per ulteriori informazioni, vedere [Funzionamento del rapporto di soddisfazione delle preferenze](#).

Selezionare questo parametro per:

- Trattare tutte le preferenze con stato Preferito come concesse.
- Risolvere tutte le preferenze concesse e concedibili.
- Utilizzare i risultati per creare la schedulazione.
- Disattivare tutte le altre opzioni della pagina.

Deselezionare questo parametro (configurazione predefinita) per disattivare le opzioni riportate sopra e attivare le opzioni riportate in basso.

<p><b>Priorità</b></p>	<p>Specifica come WFM Builder favorisce le richieste degli agenti durante la creazione della schedulazione. Selezionare una voce dall'elenco a discesa:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Nessuna</b> specifica l'assenza di priorità durante la creazione della schedulazione.</li> <li>• <b>Anzianità</b> ordina gli agenti in base alle date di assunzione, indicate nella tabella ubicata nella parte inferiore della schermata di <b>soddisfazione delle preferenze</b>.</li> <li>• <b>Gerarchia</b> ordina gli agenti per gerarchia, definita da un supervisore in <b>Proprietà agente</b> e indicata anche nella tabella ubicata nella parte inferiore della schermata di <b>soddisfazione delle preferenze</b>.</li> <li>• <b>Anzianità + Gerarchia</b> favorisce gli agenti soprattutto in base al valore del campo Anzianità e, se ne consegue un vincolo, viene utilizzato il criterio della gerarchia.</li> </ul>
<p><b>Enfasi</b></p>	<p>Controlla il livello di considerazione della copertura di competenze da parte del processo di creazione quando si assegnano le priorità alle preferenze. Selezionare una voce dall'elenco a discesa:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Nessuno</b> indica che le preferenze degli agenti vengono assegnate solo sulla base di anzianità e/o gerarchia, utilizzando le percentuali loro assegnate (come indicato nella colonna %). Questa opzione tende a favorire l'ottimizzazione multicompetenze rispetto alla soddisfazione delle preferenze.</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Bassa</b> indica che la creazione della schedulazione attribuisce maggiore enfasi alla soddisfazione delle preferenze, senza sacrificare l'ottimizzazione multicompetenze.</li> <li>• <b>Media</b> indica che la creazione della schedulazione adatta le preferenze se una perdita in una copertura di competenza è provocata solo da un'eccezione.</li> <li>• <b>Alta</b> indica che la creazione della schedulazione non considera l'ottimizzazione multicompetenze quando alloca le preferenze.</li> </ul> <div style="background-color: #f0f0f0; padding: 5px; margin-top: 10px;"> <p>Suggerimento</p> <p>L'opzione Enfasi è disattivata quando si seleziona <b>Vincoli team</b> nella pagina della procedura guidata <b>Seleziona siti (e opzioni creazione)</b>.</p> </div>
<p><b>Soddisfazione</b></p>	<p>Imposta la percentuale minima delle preferenze soddisfatta dalla creazione della schedulazione. Ad esempio, se si imposta <b>Min</b> a 10% e <b>Max</b> a 80%, viene soddisfatto almeno il 10% delle preferenze di ogni agente, mentre per gli agenti nelle posizioni gerarchiche più elevate o con maggiore anzianità vengono soddisfatte almeno l'80% delle preferenze. Gli agenti nelle posizioni intermedie ottengono una percentuale compresa tra i due valori estremi (il valore esatto dipende dalla posizione occupata nella gerarchia).</p> <p>Immettere o selezionare i valori Min (minimo) e Max (massimo). L'intervallo è 0–100 e il valore <b>Min</b> deve essere inferiore al valore <b>Max</b>.</p> <div style="background-color: #f0f0f0; padding: 5px; margin-top: 10px;"> <p>Suggerimento</p> <p>La creazione della schedulazione applica questi valori percentuali separatamente a ciascun tipo di preferenza e soddisfa tutte le preferenze, quando possibile. Ad esempio, se un agente ha un rapporto di soddisfazione del 50% ed ha espresso 20 preferenze per i turni e 8 preferenze per le astensioni dal lavoro in un periodo di 4 settimane, riceverà almeno 10 turni preferiti e 4 astensioni dal lavoro preferite, a meno che questa soddisfazione delle preferenze non sia vietata da altre regole di lavoro.</p> <p>Nei casi in cui il rapporto di soddisfazione delle preferenze non possa essere raggiunto a causa di violazioni delle regole del lavoro, WFM Web avvisa che i risultati della schedulazione potrebbero non essere desiderabili. WFM Web cerca di soddisfare più del livello minimo di preferenze, purché i risultati non provochino insufficienza di personale.</p> </div>
<p><b>Calcola</b></p>	<p>Riordinare la tabella sottostante in base alla colonna %, che quindi visualizzerà la possibilità calcolata per ciascun agente di ottenere la soddisfazione delle preferenze. Utilizzare la barra di scorrimento verticale della tabella per visualizzare più agenti.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Fare clic su <b>Calcola</b>.</li> </ul>

<b>Regola percentuale di corrispondenza</b>	<p>Consente di regolare il rapporto di soddisfazione delle preferenze mediante i controlli al di sotto della tabella.</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Nella casella di testo <b>Regola percentuale di soddisfazione</b>, specificare un valore o utilizzare le frecce su o giù per modificare il valore visualizzato. L'intervallo è compreso tra -100 e +100.</li><li>2. Fare clic su <b>Regola</b>.</li></ol> <div data-bbox="829 569 1382 730"><p>Suggerimento</p><p>Nella colonna %, WFM Web aggiunge o sottrae le regolazioni da tutte le possibilità degli agenti di vedere le proprie preferenze soddisfatte. Tuttavia, il rapporto di soddisfazione degli agenti non supera il 100% né scende al di sotto dello 0%.</p></div>
---	--

## Funzionamento del rapporto di soddisfazione delle preferenze

Il rapporto di soddisfazione delle preferenze modifica l'impatto delle impostazioni di priorità dell'agente.

- La funzionalità di soddisfazione delle preferenze si applica solo alle voci di calendario che un agente può richiedere (Turno, Giornata di astensione dal lavoro e Disponibilità). Queste voci possono inoltre essere inserite nel calendario da un supervisore. Le altre voci di calendario preferite (Eccezioni, Astensioni dal lavoro, Ore lavorative) non vengono soddisfatte e continuano ad avere lo stato Preferito anche se è definita una soddisfazione del 100%.
- Se si imposta il rapporto a un valore maggiore di 0, le possibilità di ogni agente di vedere le proprie preferenze soddisfatte viene aumentato del valore specificato, fino alla percentuale massima definita per l'opzione **Max**.
- Se si imposta il rapporto a un valore minore di 0, il rapporto di soddisfazione delle preferenze di ogni agente viene ridotto del valore specificato, fino alla percentuale minima definita per l'opzione **Min**.

### Suggerimento

Il rapporto di soddisfazione delle preferenze non può superare i valori della percentuale **Min** e **Max** impostati in **Opzioni di soddisfazione delle preferenze**. Ad esempio, se si imposta **Max** a 80% e il rapporto di soddisfazione delle preferenze è impostato a 100 (soddisfazione delle preferenze massima), tutti gli agenti raggiungeranno il valore dell'80%. Se il valore **Max** è impostato su 80%, il valore **Min** è impostato su 10% e il rapporto di soddisfazione preferenze su -30 (ottimizzazione di favore), gli agenti all'80% scendono al 50%, gli agenti al 40% passano al 10% e tutti gli agenti con priorità inferiore al 40% scendono al 10%.

## Ottimizza profili

Nella griglia sono visualizzati tutti i profili relativi al sito selezionato. Si tratta di profili basati su una configurazione, non su agenti. La griglia contiene le seguenti colonne:

Profilo	Nomi del profilo.
<b>Min</b>	Numero minimo di profili che WFM può utilizzare durante la creazione della schedulazione. Intervallo: nessuno (impostazione predefinita) o qualsiasi numero compreso tra 0 e 9999. Questo valore è modificabile e deve essere inferiore al valore <b>Max</b> .
<b>Max</b>	Numero massimo di profili che WFM può utilizzare durante la creazione della schedulazione. Intervallo: nessuno (impostazione predefinita) o qualsiasi numero compreso tra 1 e 9999. Questo valore è modificabile e deve essere superiore al valore <b>Min</b> .
<b>Esistente</b>	Numero di profili effettivamente già presenti nello scenario di schedulazione selezionato.
<b>Tasso di crescita</b>	Tasso di crescita corrente che WFM può utilizzare per un determinato profilo durante la creazione della schedulazione. Intervallo: nessuno (impostazione predefinita) o qualsiasi numero compreso tra 1 e 9999. Questo valore è modificabile.

Per archiviare obiettivi specifici per l'ottimizzazione di profili, è necessario considerare anche i seguenti parametri validi:

1. I profili sono esclusi dall'ottimizzazione quando nessuno dei seguenti valori è specificato: profili minimi, profili massimi o tasso di crescita. I profili devono essere vuoti.
2. I profili con un numero fisso di agenti devono presentare profili minimi = profili massimi, con entrambi i valori superiori a 0. Tali profili non richiedono l'ottimizzazione, il tasso di crescita non è applicabile e i campi del tasso di crescita devono essere vuoti.
3. I profili partecipano all'ottimizzazione quando entrambi i valori minimo e massimo sono specificati mediante le seguenti regole: i profili minimi devono essere  $> 0$  o  $= 0$ , i profili massimi devono essere  $> 0$  e i profili minimi devono essere  $<$  ai profili massimi.
  - a. Il tasso di crescita è specificato—Tutti i profili che partecipano all'ottimizzazione devono presentare un tasso di crescita specificato  $> 0$  (0 non è un valore valido per il tasso di crescita).
  - b. Tasso di crescita non specificato—Il campo deve essere vuoto per tutti i profili.

### Importante

- Non è possibile disporre di profili con e senza tasso di crescita nella stessa

schedulazione. È necessario che il tasso di crescita sia specificato per tutti i profili da ottimizzare ([vedere 3a](#)) o per nessun profilo ([vedere 3b](#)). L'unica eccezione è rappresentata dalla [riga 1 \(sopra\)](#), in cui i profili sono completamente esclusi dall'ottimizzazione.

- Il valore profili minimi = 0 non indica che il valore non è specificato. 0 è un valore valido per i profili minimi.

## Controlli

Questi controlli appaiono nella parte inferiore del riquadro **Ottimizza profili**:

<b>Tasso di crescita totale</b>	Totale di tutte le righe della colonna <b>Rapporto di crescita (%)</b> . Non modificabile.
Casella di controllo <b>Mostra profili configurati</b>	Selezionarla per filtrare la griglia e visualizzare solo i profili per i quali sono stati specificati i parametri <b>Min</b> e <b>Max</b> . Impostazione predefinita: deselezionata.
Casella di controllo <b>Mostra profili esistenti</b>	Selezionarla per filtrare la griglia e visualizzare solo i profili già presenti nello scenario di schedulazione selezionato. Nella colonna <b>Esistenti</b> della griglia non deve essere presente il valore 0 (zero). Impostazione predefinita: deselezionata.
Campo <b>soglia personale carente (%)</b>	Immettere la soglia di personale carente che WFM deve utilizzare durante la creazione della schedulazione. Intervallo: da 0 (insufficienza di personale inesistente) a 100 (insufficienza di personale totale). Predefinito: 20.

## Assegna profili ai team

- Selezionare **Usa riempimento dei team esistenti** per attivare questo parametro.
- Immettere un numero nel campo **Dimensione team**.

Lo scenario di schedulazione che si sta creando contiene profili e non agenti effettivi nel [sito selezionato](#). È possibile assegnare profili dai quali recuperare le informazioni necessarie per alcuni team.

---

Nella griglia sono visualizzati tutti i team senza profilo nello scenario selezionato. Per ogni team è possibile selezionare il profilo da utilizzare per recuperare le informazioni necessarie. La griglia è composta dalle colonne seguenti:

<b>Team</b>	Il nome del team.
<b>Profilo</b>	Elenco a discesa di profili disponibili: <ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Nessuno</b> (impostazione predefinita)</li><li>• Un elenco di profili corrispondente al valore <b>Max</b> nella pagina <b>Ottimizza profili</b>.</li></ul>

Per rendere valide le selezioni effettuate e iniziare la creazione, fare clic su **Fine**.

---

# Finestra di dialogo Schedulazione creazione scenario

La finestra di dialogo Schedulazione creazione viene visualizzata dopo aver fatto clic su **Fine** nella Creazione guidata scenario schedulazione. Questa finestra di dialogo visualizza l'avanzamento della creazione della schedulazione e le informazioni di base relative allo scenario di schedulazione creato.

La sezione **Informazioni schedulazione** contiene informazioni relative alla schedulazione, ad esempio i siti inclusi nella creazione, il numero di giorni nello scenario di schedulazione, il numero di agenti e la data di inizio della schedulazione.

La sezione **Avanzamento creazione** contiene informazioni sullo stato, ad esempio l'ora di inizio, il tempo trascorso e lo **stato corrente**, indicando la modalità di avanzamento della creazione. Una volta creata la schedulazione, la voce **Stato corrente** passa a **Operazione completata** ed è possibile visualizzare qualsiasi messaggio generato durante il processo di creazione della schedulazione. Il numero di messaggi viene visualizzato nella sezione inferiore della finestra di dialogo. Altre informazioni in questa sezione includono il numero di iterazioni della schedulazione, l'**intervallo conteggio agenti minimo**, massimo e probabile utilizzato nella creazione della schedulazione.

Facendo clic su uno dei tre pulsanti nella finestra di dialogo **Creazione schedulazione**, è possibile eseguire le seguenti azioni:

- **Visualizza messaggi**—Consente di aprire la finestra di dialogo **Visualizza messaggi**. Questo pulsante viene attivato solo se la creazione della schedulazione ha generato messaggi.
- **Interrompi e salva**—Questo pulsante viene attivato solo se si seleziona l'opzione **Ottimizza profili** dopo che l'applicazione ha creato la prima schedulazione valida (vedere **Parametri creazione schedulazione**). Talvolta, l'applicazione continua a creare schedulazioni aggiuntive al fine di creare una schedulazione ottimale. Per accelerare il processo di creazione della schedulazione, è possibile interrompere il processo e salvare gli ultimi risultati. Tuttavia, ciò può causare la creazione di schedulazioni meno ottimali.
- **Chiudi**—Consente di chiudere la finestra di dialogo **Creazione schedulazione**.

---

# Rigenerazione guidata schedulazione giornaliera

Utilizzare questa procedura guidata per rigenerare una schedulazione giornaliera di un giorno specifico o di un periodo di tempo specifico per un sito, team o agente. Mentre è aperta la visualizzazione dello **scenario di schedulazione**, è possibile eseguire la rigenerazione da una delle visualizzazioni seguenti: Giornaliera, Settimanale, Estesa agente o Profili/Offerte.

Mentre è aperta la visualizzazione della **schedulazione principale**, è possibile eseguire la rigenerazione da una delle visualizzazioni seguenti: Giornaliera, Settimanale o Estesa agente.

Il processo di rigenerazione può comprendere qualsiasi attività e agenti definiti per questo sito/giorno nello scenario selezionato.

## Perché utilizzare questa procedura guidata

Lo scopo dell'algoritmo di schedulazione di WFM è di minimizzare l'eccedenza e l'insufficienza di personale, in rapporto ai requisiti di personale previsti. Quando viene generata una schedulazione, questo è il risultato. Tuttavia, varie circostanze possono rendere la schedulazione non ottimale, in coincidenza dell'ora di un particolare giorno della schedulazione. Ad esempio:

1. I volumi e il personale per la giornata potrebbero essere stati previsti nuovamente.
2. Gli agenti sono malati o hanno ottenuto un'astensione dal lavoro.
3. Le schedulazioni degli agenti esistenti possono essere state modificate manualmente.
4. Possono essere stati aggiunti ulteriori agenti alla schedulazione.
5. Possono essere state aggiunte riunioni o altri tipi di eccezione alla schedulazione.

Per questo motivo, è consigliabile riottimizzare la schedulazione della giornata. È inutile riottimizzare ore o giorni già trascorsi. Non è consigliabile riottimizzare l'ora corrente, in quanto risulterebbe difficile comunicare agli agenti interessati qualsiasi modifica a pasti, pause e/o attività lavorative. La procedura Rigenerazione guidata schedulazione giornaliera consente di riottimizzare tipi specifici di voci di schedulazione per gli agenti selezionati, in base a una specifica ora di inizio configurata e che, normalmente, è successiva all'ora in cui viene avviata la riottimizzazione.

Per utilizzare la procedura Rigenerazione guidata schedulazione giornaliera:

1. Selezionare una visualizzazione dello scenario di schedulazione o della schedulazione principale (**Giornaliera**, **Settimanale** o **Estesa agente**).
2. Fare clic sul pulsante **Rigenera schedulazione giornaliera** sulla barra degli strumenti **Azioni**.
3. Completare ciascuna schermata così come appare, quindi fare clic su **Avanti** o su **Fine**, se si tratta della schermata finale:
  - **Seleziona sito**

- Opzioni di selezione
- Vincoli trasporto condiviso
- Sincronicità team
- Seleziona agenti
- Seleziona attività

## Suggerimento

- A seconda delle selezioni effettuate nella schermata **Seleziona opzioni**, la schermata **Seleziona attività** potrebbe non essere visualizzata.
- È sempre possibile fare clic su **Annulla** per ignorare le selezioni effettuate e chiudere la procedura guidata senza apportare modifiche.

---

## Opzioni di creazione e sito

Utilizzare la schermata **Seleziona siti** di Rigenerazione guidata schedulazione giornaliera per selezionare un sito e schedulare opzioni di rigenerazione.

Questa schermata contiene una tabella con una riga separata per ciascun sito disponibile. All'interno di ogni riga sono presenti colonne che contengono opzioni di creazione.

- Selezionare tutte le voci di qualsiasi colonna selezionando la casella di controllo all'inizio della colonna. Deselezionare la casella di controllo per ignorare le voci.
- Per selezionare una voce di qualsiasi riga, selezionare la casella di controllo all'interno della riga. Deselezionare la casella di controllo per ignorare la voce.

## Modifiche a Rigenerazione guidata schedulazione giornaliera

Anche la procedura Rigenerazione guidata schedulazione giornaliera contiene la nuova opzione **Utilizza vincoli trasporto condiviso**. Questa opzione ha lo stesso scopo e funziona in modo simile all'opzione **Vincoli trasporto condiviso** disponibile in Creazione guidata schedulazione.

Le colonne contengono le seguenti opzioni:

### Sito

Ogni riga contiene un sito presente nello scenario di schedulazione selezionato al momento. È necessario selezionare almeno un sito.

Se un sito che si desidera includere non viene visualizzato, annullare e creare un nuovo scenario di schedulazione che contenga tale sito, quindi usarlo come base per la creazione della schedulazione.

### Imponi competenza singola

Se si seleziona questa opzione e un agente possiede più competenze, tale agente potrà essere schedulato per una sola attività in ciascun giorno lavorativo.

Se si deseleziona questa opzione, l'agente potrà essere schedulato per più attività nello stesso giorno.

### Usa richiesto

Se si seleziona questa opzione, la schedulazione viene creata utilizzando la previsione Personale richiesto e non con la previsione Personale calcolato.

### Disattiva i vincoli mensili per il primo mese

Selezionare questa casella di controllo se il primo mese non è completo (perché si esegue la

---

schedulazione a partire dalla metà del mese) e non sono presenti dati storici per l'inizio del mese. In questa situazione, la schedulazione non può contenere correttamente vincoli mensili, come le ore lavorative minime o massime per mese.

Selezionando questa casella di controllo, vengono rimossi i vincoli per il mese.

### Riordina agenti

Se si seleziona questa opzione, il pool di agenti viene *randomizzato* prima della schedulazione. La *randomizzazione* assicura che i risultati della schedulazione siano indipendenti dalla sequenza in cui gli agenti vengono caricati nell'algoritmo di calcolo.

### Usa vincoli di team

Se si seleziona questa opzione, le ore di inizio delle schedulazioni vengono sincronizzate per gli agenti nello stesso team, entro la soglia configurata.

Se si seleziona questa opzione, successivamente nella procedura guidata viene visualizzata la pagina **Sincronicità team**, in cui è possibile specificare la modalità di sincronizzazione delle schedulazioni giornaliere di agenti nello stesso team.

### Utilizza vincoli di trasporto condiviso

Selezionare questa opzione per attivare i vincoli trasporto condiviso al momento della rigenerazione della schedulazione. I partecipanti di un gruppo di trasporto condiviso possono lavorare in turni che iniziano e finiscono in orari diversi; tuttavia, questi non devono presentare grandi deviazioni, altrimenti il gruppo di trasporto condiviso diventa impraticabile. Occorre specificare la durata della deviazione.

Se si seleziona questa opzione, viene visualizzata la pagina della procedura guidata **Vincoli trasporto condiviso**, anziché la pagina della procedura guidata **Sincronicità team**. In questa sezione, viene specificata la deviazione massima consentita nella schedulazione di ogni partecipante presente nello stesso gruppo di trasporto condiviso.

#### Suggerimento

Il trasporto condiviso è noto in tutto il mondo con nomi diversi—bus, carpool, ride share, lift share e paratransit, ad esempio. Per ulteriori dettagli, vedere [Wikipedia](#).

### Escludi agenti con eccezioni accordate dai vincoli utilizzati

Se si seleziona questa opzione, gli agenti a cui sono state concesse eccezioni per la giornata intera o per ore lavorative non vengono considerati quando si applica la sincronizzazione del team.

### Selezionare

## Importante

*sempre* questa opzione quando si utilizzano vincoli di team.

Fare clic su **Avanti** per continuare o su **Annulla** per ignorare le selezioni e chiudere la procedura guidata.

## Usa attività secondarie

Selezionare questa opzione per assegnare direttamente un'attività secondaria agli agenti. L'assegnazione di attività è basata su competenze e livelli di competenza, quindi un'attività secondaria è un'attività in cui almeno una delle competenze dell'agente viene contrassegnata come secondaria. Lasciare l'opzione deselezionata, se si desidera che nello scenario di schedulazione del sito vengano considerate solo le attività primarie.

## Opzioni di selezione

Utilizzare la schermata **Opzioni di selezione** di Rigenerazione guidata schedulazione giornaliera per selezionare data e ora di inizio e le opzioni di rischedulazione.

1. Nel selettore della **Data**, immettere o selezionare il giorno da rigenerare nella schedulazione. Questa data non può esulare dall'intervallo di date dello scenario. Il valore predefinito mostrato è la data selezionata nella visualizzazione dalla quale è stata richiamata la procedura guidata.
2. Nel selettore **Inizia da**, immettere o selezionare l'ora della giornata schedulata da cui iniziare la rigenerazione. Il valore predefinito mostrato è l'ora corrente del computer arrotondata all'inizio dell'intervallo ottimizzato più prossimo, più un'ora. Prima di selezionare l'ora dalla quale iniziare la rigenerazione, tenere presente che sarà necessario informare delle modifiche gli agenti interessati.
3. Nel selettore **Fuso orario**, selezionare il fuso orario applicabile. L'impostazione predefinita è **Locale**.
4. Selezionare una voce da **Opzioni di rischedulazione**, un elenco di pulsanti di opzione intuitivi. La selezione dell'opzione finale (**Rischedula pause, pasti, attività/insiemi di attività/sequenze di task con la possibilità di modificare ore di inizio e/o fine turno**) attiva le caselle di controllo che stabiliscono se l'ora di inizio turno, l'ora di fine turno e il tempo pagato sono valori fissi (non modificabili).

### Importante

La casella di controllo finale **Tempo pagato fisso** in questo gruppo si applica alle pause e ai pasti (elementi di un turno), che vengono definiti come pagati o non pagati. Se il tempo pagato è fisso, quando in WFM esegue la rigenerazione non potrà assegnare ad un agente un turno con una durata pagata differente da quella già assegnatagli. In caso contrario, se l'agente ha un contratto flessibile, sarà possibile assegnargli un turno più breve o più lungo rispetto a quello corrente. Potenzialmente, sarà anche possibile assegnare all'agente pasti e pause differenti.

5. Mantenendo l'impostazione predefinita **Commit automatico delle modifiche** (selezionata) si indica a Schedule Builder di eseguire il commit di tutte le modifiche alla schedulazione. In caso contrario, verranno inserite nella schedulazione in modalità in attesa.
6. Fare clic su **Avanti** per continuare o su **Annulla** per ignorare le selezioni e chiudere la procedura guidata.

Per informazioni sulle sequenze delle operazioni (includere nella quarta e quinta opzione di rischedulazione), vedere [Sequenze di task turno](#) e il [Manuale per l'amministratore di Workforce Management](#).

---

## Vincoli trasporto condiviso

### Suggerimento

Il trasporto condiviso è noto in tutto il mondo con nomi diversi—bus, carpool, ride share, lift share e paratransit, ad esempio. Per ulteriori dettagli, vedere [Wikipedia](#).

I membri di un gruppo di trasporto condiviso possono lavorare in turni che iniziano e finiscono in orari diversi; tuttavia, questi non devono presentare grandi deviazioni, altrimenti il gruppo di trasporto condiviso diventa impraticabile. Viene specificata la deviazione massima consentita nella schedulazione di ogni partecipante presente nello stesso gruppo di trasporto condiviso.

Se si attiva **Vincoli trasporto condiviso**, viene visualizzata questa finestra di dialogo invece della pagina **Sincronizzazione team** (i vincoli di team e i vincoli del trasporto condiviso si escludono a vicenda). Digitare un valore, o usare le caselle di selezione, per specificare la deviazione massima tra l'inizio e la fine dei turni per i membri del gruppi di trasporto condiviso. È possibile specificare un valore compreso tra 1 minuto e 23 ore, 59 minuti; i valori più pratici sono quelli inferiori a 30 minuti.

## Sincronicità team

Questa schermata viene visualizzata solo se è stato selezionato almeno un sito nella categoria **Usa vincoli di team** nella prima schermata. Ciascun sito selezionato in tale schermata (**Seleziona siti**) viene visualizzato nella colonna più a sinistra di una tabella. Le altre colonne visualizzano determinate impostazioni per ciascun sito.

Specificare i seguenti parametri:

<b>Sincronizza giornate di astensione dal lavoro</b>	Selezionare questa casella di controllo per specificare che i giorni di astensione dal lavoro devono essere sincronizzati per tutti i team.
<b>Sincronizza per</b>	<p>Ogni cella è un menu a discesa che è possibile usare per specificare le combinazioni di sincronizzazione da applicare durante la creazione della schedulazione:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Nessuna sincronizzazione aggiuntiva</b></li> <li>• <b>Ora di inizio turno</b>—Se questa opzione è selezionata, utilizzare l'opzione <b>Differenza di orario di inizio massimo</b> per specificare la differenza massima tra ore di inizio turno all'interno del team. Utilizzare il formato HH:MM; in cui 02:59 indica due ore e cinquantanove minuti.</li> <li>• <b>Durata pagata</b></li> <li>• <b>Ora di inizio del turno e durata pagata</b></li> <li>• <b>Ora di inizio del turno, durata pagata e pasti</b></li> <li>• <b>Ora di inizio del turno, durata pagata, pasti e pause</b></li> <li>• <b>Durata e pasti pagati</b></li> <li>• <b>Durata, pasti e pause pagate</b></li> </ul>
<b>Differenza di ora di inizio massima</b>	Ciascuna cella è una casella di selezione che consente di specificare questo valore nel formato hh:mm. L'intervallo è compreso tra 0 (zero) e 23:59.
<b>Applica vincoli solo agli stessi contratti all'interno del team</b>	Selezionare questa casella di controllo per specificare che durante la sincronizzazione dei team è necessario tenere conto delle informazioni relative ai contratti ai fini della creazione della schedulazione. Per impostazione predefinita, questa casella di controllo è deselezionata.

	<p>Suggerimento</p> <p>Questa casella di controllo è attivata solo quando si seleziona una delle opzioni <b>Durata pagata</b>, <b>Durata e pasti pagati</b> o <b>Durata, pasti e pause pagate</b> nella colonna <b>Sincronizza per</b>. Altrimenti, la casella di controllo è disattivata poiché non viene applicata quando i turni vengono sincronizzati.</p>
--	--

Fare clic su **Avanti** per continuare o su **Annulla** per ignorare le selezioni e chiudere la procedura guidata.

## Seleziona agenti

Utilizzare la schermata **Seleziona agenti** della Rigenerazione guidata schedulazione giornaliera per selezionare uno o più team o agenti all'interno del team.

1. Sotto **Seleziona agenti**, è possibile espandere le unità operative e i siti per visualizzare gli agenti. La struttura mostra solo gli agenti le cui competenze sono richieste per le attività schedulate.

È possibile selezionare singoli agenti da più team, oppure interi team o l'intero sito.

attorno al nome degli agenti la cui schedulazione è stata modificata nell'intervallo di date selezionato dopo l'ultima creazione o rigenerazione viene visualizzato uno sfondo evidenziato.

2. Selezionare **Non rigenerare le schedulazioni agente modificate** per escludere agenti le cui schedulazioni sono già state modificate dall'ultima creazione, rigenerazione o pubblicazione della schedulazione.
3. Fare clic su **Avanti** (o su **Fine**, se è invece disponibile questa opzione).

---

## Seleziona attività

La schermata **Seleziona attività** viene visualizzata se si seleziona una delle seguenti opzioni nella schermata **Opzioni di rischedulazione**:

- **Rischedula solo attività/insiemi di attività/sequenze di task**
- **Rischedula pause, pasti, attività/insiemi di attività/sequenze di task senza influire su ore di inizio/fine turno**
- **Rischedula pause, pasti, attività/insiemi di attività/sequenze di task con la possibilità di modificare ore di inizio e/o fine turno**

Per completare questa schermata:

1. Espandere l'albero Oggetti secondo necessità.
2. Selezionare una o più attività o attività multisito.
3. Selezionare **Mantieni attività schedulate** per fare in modo che la creazione aggiunga qualsiasi attività selezionata in precedenza mantenendo le attività attualmente nella schedulazione.
4. Fare clic su **Fine** o su **Annulla** per ignorare le selezioni e chiudere la procedura guidata.

# Rigenerazione guidata schedulazione

Utilizzare la Rigenerazione guidata schedulazione per modificare agenti, team e/o date di una schedulazione creata:

1. Fare clic sul pulsante **Rigenera schedulazione** () nella barra degli strumenti **Azioni** della visualizzazione dello scenario di schedulazione o selezionare **Rigenera schedulazione** nel **menu Azioni**. Viene visualizzata la prima delle due schermate di Rigenerazione guidata schedulazione, **Scelta date inizio/fine**.
2. Selezionare le date per le quali si desidera rigenerare la schedulazione. Queste date non possono esulare dall'intervallo di date originale dello scenario.
3. Fare clic su **Avanti**.
4. Nell'elenco della finestra **Seleziona agenti**, selezionare gli agenti che si desidera includere nella schedulazione modificata. È possibile espandere le unità operative per visualizzare i relativi siti ed espandere i siti per visualizzare i relativi team e agenti. È possibile selezionare un numero qualsiasi di agenti e/o team all'interno di una sola unità operativa.

## Suggerimento

Un colore di sfondo evidenziato indica gli agenti le cui schedulazioni sono state modificate per l'intervallo di date selezionato dopo l'ultima creazione o rigenerazione.

5. Se necessario, selezionare **Non rigenerare le schedulazioni agente modificate**. Selezionando questa casella di controllo si evita che la funzione di creazione della schedulazione effettui ulteriori modifiche alle schedulazioni di agenti modificate in seguito all'ultima creazione/rigenerazione.
6. Fare clic su **Fine** per rigenerare la schedulazione con i nuovi parametri. In alternativa, fare clic su **Precedente** per visualizzare o modificare le selezioni per la data di inizio/fine o su **Annulla** per chiudere la procedura guidata senza modificare la schedulazione.

## Visualizzazione di avvisi dopo la rigenerazione della schedulazione

Una volta completata la rigenerazione delle schedulazioni principali Giornaliera, Settimanale ed Estesa agente, è possibile visualizzare e salvare qualsiasi messaggio di avviso generato durante la rigenerazione. WFM visualizza il numero di avvisi generati durante le rigenerazioni della schedulazione principale e li salva per un'ulteriore analisi.

---

# Pubblicazione/estrazione di schedulazioni

Utilizzare la procedura Pubblicazione guidata schedulazione per trasferire **scenari di schedulazione** non pubblicati (o pubblicare di nuovo scenari di schedulazione già pubblicati) nella **schedulazione principale** del database di Workforce Management oppure per estrarre informazioni della schedulazione principale negli scenari della schedulazione.

Nelle sezioni successive verranno trattati gli argomenti seguenti:

- **Pubblicazione** nel database WFM.
- **Estrazione** dal database WFM.

## Perché pubblicare le schedulazioni?

- La pubblicazione consente di *ufficializzare* uno scenario di schedulazione. Solo la schedulazione principale viene considerata come schedulazione ufficiale.
- Finché la schedulazione non viene pubblicata, non è possibile calcolare determinati dati di prestazioni o di conformità degli agenti in tempo reale.
- Finché non si pubblica la schedulazione, gli agenti non possono visualizzarla nell'interfaccia client di WFM Web for Agents.

## Pubblicazione nella schedulazione principale

Prima di avviare la Pubblicazione guidata schedulazione:

- Assegnare agenti reali agli slot di profilo dello scenario della schedulazione. Nella schedulazione principale vengono pubblicate solo le schedulazioni degli agenti reali.
- Eseguire il commit di tutte le modifiche in attesa da includere nella schedulazione principale. Le modifiche in attesa di cui non si è eseguito il commit vengono eliminate quando si pubblica lo scenario.

Per pubblicare una schedulazione:

1. Nella **tabella Scenari** della visualizzazione Scenari di schedulazione, selezionare lo scenario da pubblicare. Fare quindi clic sul pulsante **Pubblica** sulla barra degli strumenti **Azioni**. Viene visualizzata la schermata **Seleziona azione** di Pubblicazione guidata schedulazione.
2. Selezionare **Pubblica nella schedulazione principale** e fare clic su **Avanti**. Viene visualizzata la schermata **Pubblica nella schedulazione principale**.
3. Nella sezione **Pubblica date**, selezionare le **date di inizio** e **fine**. Per impostazione predefinita, in questi campi sono contenute le date iniziale e finale dello scenario selezionato.

4. Se si desidera ripetere la schedulazione in seguito, selezionare **Pubblica nell'intervallo di date** e selezionare le **date di inizio** e **fine** prescelte. La funzione **Pubblica nell'intervallo di date** consente di pubblicare lo stesso scenario di schedulazione per più periodi di schedulazione. È possibile pubblicare rapidamente scenari per completare un periodo esteso. Tenere tuttavia presente che:
  - Se la durata della schedulazione e il periodo selezionato da pubblicare nel nuovo intervallo di date non corrispondono esattamente, la pubblicazione guidata copia tutti i giorni della schedulazione necessari per il nuovo periodo di intervallo date. Ad esempio, se la schedulazione è di tre settimane e il periodo **Pubblica nell'intervallo di date** è di due settimane, la procedura guidata copia solo le prime due settimane della schedulazione. Se la schedulazione è di due settimane e il periodo **Pubblica nell'intervallo di date** è di cinque settimane, la procedura guidata copia l'intera schedulazione due volte in successione, quindi copia di nuovo la prima settimana per fornire la quinta del nuovo intervallo date.
  - Tutti i dati nello scenario di schedulazione vengono pubblicati esattamente nel nuovo intervallo di date. Vengono trasferite anche tutte le voci di schedulazione, quali eccezioni, pause, pasti e astensioni dal lavoro.
5. Dall'elenco **Agenti**, selezionare gli agenti da pubblicare nella schedulazione di destinazione. È possibile espandere le unità operative per visualizzare i rispettivi siti ed espandere i siti per visualizzarne gli agenti. È possibile selezionare un numero qualsiasi di agenti reali (non profili).
6. Facoltativo: Selezionare la casella di controllo **Inserisci voci di calendario per eccezione, astensione dal lavoro e giornata astensione dal lavoro accordate** per sovrapporre questi elementi nella schedulazione, quando lo scenario viene pubblicato nella schedulazione principale. Deselezionare la casella di controllo per ignorare questi elementi. Questa opzione è utile quando si utilizzano schedulazioni di agenti "fisse". Si crea una schedulazione che comprende da 1 a 6 settimane per uno o più agenti, quindi si utilizza questa funzione per copiarla nei periodi futuri. Quando si copia la schedulazione, WFM tiene conto delle voci di calendario accordate, quali ore e giornate di astensione dal lavoro, nonché delle eccezioni. Potrebbe non essere possibile sovrapporre tutte le voci di calendario accordate, se queste sono in conflitto con gli elementi già presenti nella schedulazione. In tal caso, viene visualizzato un avviso relativo alle voci di calendario che non è stato possibile schedulare.
7. Facoltativo: Selezionare la casella di controllo **Pubblicare anche scenari di previsione** per pubblicare lo scenario di previsione associato selezionato nella visualizzazione Scenari di schedulazione, per le date selezionate per tutte le attività dello scenario. Se è necessario un maggiore controllo sulla pubblicazione degli scenari di previsione, eseguire invece l'operazione dalla visualizzazione degli scenari di previsione. Il valore predefinito non è selezionato e questa casella di controllo è assente, se lo scenario di schedulazione non è associato ad alcuno scenario di previsione.
8. Fare clic su **Fine**.

## Schedulazione principale di base

Dopo aver pubblicato uno scenario di schedulazione nella schedulazione principale, WFM mantiene una istantanea della schedulazione principale in quel momento, definita schedulazione principale di base. Quindi, dopo aver apportato le modifiche alla schedulazione principale, ad esempio aggiungendo eccezioni e concedendo ferie, è possibile confrontare la copertura della schedulazione visualizzata nella schedulazione principale con la copertura della schedulazione contenuta nella schedulazione principale di base. Il [report riepilogativo schedulazione](#) e la [visualizzazione riepilogativa della schedulazione](#) presentano il confronto.

La schedulazione principale di base viene creata/aggiornata ogni volta che si pubblica un elemento nella schedulazione principale per un particolare intervallo di date. Esempio: si supponga che il 25 maggio lo scenario della schedulazione venga pubblicato nella schedulazione principale. Si supponga che il 28 maggio lo stesso scenario della schedulazione di giugno venga pubblicato nuovamente nella schedulazione principale. In Report riepilogativo schedulazione e nella visualizzazione riepilogativa

---

della schedulazione, verrà utilizzata la schedulazione pubblicata il 28 maggio come base di confronto con la schedulazione corrente.

## Estrazione di una schedulazione dal database di Workforce Management

Per trasferire dati dalla schedulazione principale a uno scenario di schedulazione:

1. Nella **tabella Scenari** della visualizzazione Scenari di schedulazione, selezionare lo scenario in cui si desidera estrarre i dati. Fare quindi clic sul pulsante **Pubblica** sulla barra degli strumenti **Azioni** **viene visualizzata la schermata Seleziona azione di Pubblicazione guidata schedulazione.**
2. Selezionare **Estrai dalla schedulazione principale** e fare clic su **Avanti.** **viene visualizzata la schermata Estrai dalla schedulazione principale.**
3. Nella sezione **Date**, selezionare le **date di inizio e fine** **è necessario selezionare date comprese nell'intervallo di date dello scenario di destinazione.**
4. Dall'elenco **Agenti**, selezionare gli agenti di cui si desidera estrarre le schedulazioni nello scenario di destinazione. **È possibile espandere le unità operative per visualizzare i rispettivi siti ed espandere i siti per visualizzarne gli agenti. È possibile selezionare un numero qualsiasi di agenti reali (non profili).**
5. Fare clic su **Fine.**

### Suggerimento

Le modifiche in attesa nella schedulazione principale non vengono estratte nello scenario della schedulazione.

---

## Convalida della schedulazione

Utilizzare la finestra **Visualizza messaggi** per gestire gli avvisi e i messaggi di errore generati durante l'ultima creazione, convalida o rigenerazione della schedulazione.

### Utilizzo della finestra Visualizza messaggi

La finestra di dialogo **Visualizza messaggi** contiene i seguenti controlli:

<b>Letto</b>	Selezionare le caselle di controllo in questa colonna per indicare i messaggi letti.
<b>Sito</b>	Visualizza il nome del sito.
<b>Messaggio</b>	Visualizza il testo di ciascun messaggio generato.
<b>Pulsante <i>Salva</i></b>	Salva le selezioni lette.
<b>Pulsante <i>Chiudi</i></b>	Ignora le modifiche e chiude la finestra.

# Negoziazione

Il modulo Negoziazione consente di rivedere e accettare o rifiutare le negoziazioni di schedulazione proposte dagli agenti. Questo modulo è costituito da:

- Un [Elenco di negoziazioni](#).
- Possibilità di aggiungere [Commenti sulle negoziazioni](#).
- Una finestra [Dettagli schedulazione](#).

## Utilizzo degli elenchi di negoziazioni

Nella visualizzazione [Elenco di negoziazioni](#) vengono riportate le informazioni sulle negoziazioni di schedulazione di una settimana per un unico sito alla volta. I controlli consentono di visualizzare i [dettagli](#) relativi a ciascuna negoziazione, accettare o rifiutare la negoziazione e inserire [commenti](#) relativi alla propria decisione.

Le proposte di negoziazione figurano nella visualizzazione Elenco di negoziazioni se soddisfano i seguenti criteri:

- La negoziazione non è stata approvata automaticamente. L'approvazione automatica è basata sulle regole di negoziazione predefinite di WFM o su regole di negoziazione personalizzate per i tipi di eccezione.
- La negoziazione non è stata annullata automaticamente. Le negoziazioni proposte vengono annullate automaticamente, se la schedulazione di uno degli agenti è stata modificata nella schedulazione principale dopo la richiesta di negoziazione. Ad esempio, un supervisore ha modificato esplicitamente la schedulazione dell'agente oppure è stata approvata ed eseguita un'altra negoziazione con dati di schedulazione sovrapposti.
- La negoziazione non è stata rifiutata automaticamente. Le negoziazioni proposte vengono rifiutate automaticamente, se la schedulazione proposta si sovrappone alla schedulazione del turno notturno del giorno precedente per l'agente destinatario.
- La negoziazione non è ancora stata [approvata o rifiutata](#) esplicitamente da un supervisore (una volta gestite, le negoziazioni non vengono più visualizzate).

Se una proposta di negoziazione non è ancora stata approvata o rifiutata alla data di inizio, la proposta scade e la negoziazione non ha luogo.

# Funzionamento della negoziazione

Negli argomenti di questa pagina viene illustrato il passaggio di una negoziazione di schedulazione alla fase di approvazione o rifiuto.

## Riepilogo della negoziazione

Una negoziazione può includere fino sei intere settimane di giorni di schedulazione. Ogni negoziazione di schedulazione richiede:

- La proposta di negoziazione di un agente. Nella proposta sono specificati i giorni di schedulazione che l'agente desidera includere nella negoziazione.
- La risposta di un altro agente a tale proposta. La risposta indica l'intenzione dell'agente di accettare la negoziazione proposta.
- L'approvazione, può essere concessa automaticamente da WFM o esplicitamente da un supervisore.

Per alcune negoziazioni, l'agente proponente deve accettare esplicitamente la risposta prima di sottoporre la negoziazione per l'approvazione. Ciò è sempre valido per le proposte collettive, che vengono offerte a tutti gli agenti di un team, un sito o un'unità operativa (nel caso in cui siano permesse le negoziazioni multisito).

Una volta approvata la negoziazione, questa viene eseguita da WFM, e la schedulazione di entrambi gli agenti viene modificata di conseguenza. Dopo l'esecuzione, WFM rimuove la negoziazione da **Negoziazione** > nella visualizzazione **Elenco di negoziazioni**, e sarà visibile solo nel report Negoziazione schedulazione.

Non tutte le negoziazioni vengono approvate: Ad esempio:

- in determinate condizioni, quando un agente non è qualificato per le attività schedate dell'altro agente, la negoziazione viene rifiutata automaticamente da WFM.
- Se la schedulazione di uno degli agenti viene modificata durante l'attesa di approvazione della negoziazione, quest'ultima viene annullata automaticamente.
- Una negoziazione può essere rifiutata esplicitamente da un supervisore.
- Se una negoziazione in attesa non viene approvata prima del primo giorno specificato nella negoziazione, scade.

In questi casi, la negoziazione non ha luogo.

## Requisiti per il buon esito di una negoziazione

Affinché una negoziazione abbia luogo, è necessario che si verifichi quanto segue (per informazioni dettagliate sull'esecuzione dei primi tre passaggi da parte degli agenti, vedere la [Guida di Workforce](#))

---

*Management Web for Agents*).

- Un agente crea una proposta di negoziazione collettiva o personale ad un agente specifico.
- Almeno un agente risponde alla proposta collettiva oppure l'agente ricevente accetta la proposta personale.
- L'agente proponente accetta una risposta a una proposta collettiva o personale inviata. Questo passaggio è necessario se l'agente proponente ha specificato l'approvazione manuale durante la creazione di una negoziazione di tipo personale.
- La negoziazione viene approvata automaticamente da WFM o esplicitamente da un supervisore.

### Suggerimento

Durante tutti i passaggi prima dell'approvazione, una negoziazione in attesa potrebbe non venire completata in uno dei tre modi seguenti: l'agente potrebbe annullarla; la negoziazione potrebbe venire annullata automaticamente se la schedulazione dell'agente viene modificata; la negoziazione potrebbe scadere.

## Modalità di verifica delle negoziazioni per l'approvazione automatica

Quando entrambi gli agenti hanno accettato una proposta di negoziazione, questa viene verificata da WFM per l'approvazione automatica. La negoziazione viene valutata in base alle condizioni elencate nelle sezioni seguenti:

### Condizioni di negoziazione per le eccezioni

Se uno degli agenti presenta un'eccezione schedulata in uno qualsiasi dei giorni oggetto della negoziazione, WFM verifica la negoziazione in base alle regole delle negoziazioni configurate per tale tipo di eccezione. Ad esempio, le eccezioni conteggiate come periodi di ferie sono sempre associate a una delle seguenti regole: **Elimina**, **Mantieni con agente** o **Non negoziare**.

Di seguito sono illustrate le azioni intraprese da WFM per ogni regola di negoziazione:

Regola di negoziazione per le eccezioni:	Come risponde WFM:
<b>Elimina</b>	Consente il passaggio della negoziazione alla verifica successiva, ma elimina l'eccezione dalla schedulazione.
<b>Non negoziare</b>	L'agente non è autorizzato a creare una proposta di negoziazione per le giornate con eccezione schedulata "Non negoziare".
<b>Mantieni con agente</b>	Consente il passaggio della negoziazione alla verifica successiva, ma l'eccezione schedulata viene mantenuta con l'agente originale.

Regola di negoziazione per le eccezioni:	Come risponde WFM:
<b>Mantieni con schedulazione</b>	Consente il passaggio della negoziazione alla verifica successiva e l'eccezione viene inclusa nella negoziazione insieme alla schedulazione.

## Condizioni per il rifiuto automatico

Le negoziazioni proposte vengono rifiutate automaticamente da WFM se la schedulazione di uno degli agenti si sovrappone a quella del turno di notte del giorno precedente per l'agente destinatario.

Se è permessa la negoziazione multisito, WFM rifiuta automaticamente una negoziazione se:

- Un turno schedulato non può corrispondere a un turno per un altro sito
- Un'eccezione schedulata non è disponibile per un altro sito
- Le ore segnate schedulate non sono disponibili per un altro sito
- Una voce di astensione dal lavoro non è disponibile per un altro sito

## Condizioni per l'approvazione da parte di un supervisore

WFM assegna alla negoziazione lo stato "In revisione"—uno stato che richiede l'approvazione di un supervisore—se si verifica una delle seguenti condizioni:

- Le schedulazioni soggette a negoziazione presentano ore pagate diverse.
- Uno degli agenti propone una negoziazione che coinvolge giornate di astensione dal lavoro e giorni lavorativi.
- Uno degli agenti presenta un'eccezione schedulata per cui è attivata la regola **Elimina**.
- Uno degli agenti propone una negoziazione che coinvolge un'eccezione **Mantieni con agente** per il lavoro di personale permanente.
- La negoziazione viola la disponibilità di un agente (disponibilità del contratto, preferenze di disponibilità accordate o disponibilità a rotazione).
- La negoziazione viola alcuni termini contrattuali o regole del sito: numero minimo o massimo di ore lavorative al giorno o alla settimana, numero minimo o massimo di giornate di astensione dal lavoro alla settimana o tempo minimo di astensione dal lavoro tra giornate lavorative consecutive.

## Condizioni per l'approvazione automatica

Se la negoziazione di una schedulazione non corrisponde a nessuna delle condizioni per il **rifiuto automatico** o per l'**approvazione del supervisore**, WFM la approva automaticamente e la esegue nelle schedulazioni.

## Condizioni per l'annullamento automatico

WFM annulla automaticamente una proposta di negoziazione, una risposta o una **negoziazione in attesa in revisione**, se la schedulazione di uno degli agenti è stata modificata nella schedulazione principale. Di seguito sono riportati alcuni esempi di condizioni per l'annullamento automatico:

- Un supervisore modifica esplicitamente la schedulazione di uno degli agenti.
- Per uno degli agenti viene approvata ed eseguita un'altra negoziazione che coinvolge un periodo di schedulazione corrispondente a quello della negoziazione.

## Condizioni per la scadenza

Se non viene approvata prima del primo giorno che include, la negoziazione scade e non può più essere approvata da un agente o supervisore.

---

# Visualizzazione Elenco di negoziazioni

Utilizzare la visualizzazione Elenco di negoziazioni per rivedere e gestire le negoziazioni delle schedulazioni degli agenti ancora in sospeso. Nella visualizzazione è contenuta una tabella delle negoziazioni relative alle schedulazioni proposte dagli agenti, **controlli di selezione della data** standard, pulsanti per accettare o rifiutare le singole negoziazioni in attesa e un elenco a discesa per modificare il contenuto della tabella.

## Negoziazione multisito

Se nell'ambiente dell'utente è permessa la negoziazione multisito, questa consente agli agenti di effettuare negoziazioni tra siti differenti all'interno della stessa unità operativa. Ciò significa che è possibile che la stessa negoziazione venga visualizzata per due siti differenti, se i partecipanti alla negoziazione si trovano in due siti diversi.

Dipendendo dal sito per cui si dispone delle autorizzazioni di accesso, è possibile approvare la negoziazione completamente o solo parzialmente (nel caso in cui si disponga delle autorizzazioni di accesso solamente per uno dei due siti della negoziazione). Quando una negoziazione viene approvata parzialmente, si riceve un messaggio di avviso pertinente (che informa che la negoziazione ha bisogno di un'ulteriore approvazione) e lo stato della negoziazione rimane **In sospeso** fino a quando un supervisore con le autorizzazioni di accesso richieste non completa il processo di approvazione della negoziazione.

## Apertura dell'elenco delle negoziazioni

Per aprire la visualizzazione Elenco di negoziazioni:

1. Nell'albero Moduli selezionare **Negoziazione > Elenco di negoziazioni**.  
**verrà aperta la visualizzazione Elenco di negoziazioni.**
2. Nell'albero Oggetti selezionare un sito, team e/o agenti.  
**È possibile espandere le unità operative per visualizzare i relativi siti ed espandere i siti per visualizzare i relativi team e agenti. È possibile selezionare qualsiasi numero di agenti e/o team in un singolo sito.**  
**Le negoziazioni possono avvenire esclusivamente fra agenti dello stesso sito. Se si seleziona un nuovo sito o i relativi team e agenti, le selezioni effettuate in precedenza in un sito diverso verranno annullate.**
3. Fare clic su **Recupera dati** per popolare la **tabella** con i dati relativi agli agenti selezionati.

## Utilizzo della tabella

Nella tabella **Elenco di negoziazioni** sono visualizzate tutte le negoziazioni proposte che corrispondono ai criteri seguenti:

- Almeno un partecipante alla negoziazione è fra gli agenti selezionati nell'albero Oggetti.
- È ancora possibile **accettare o rifiutare** la negoziazione. Dopo l'accettazione o il rifiuto, le negoziazioni non figurano più nella tabella.
- La negoziazione rientra nella settimana selezionata. Per visualizzare altre settimane utilizzare i **controlli di selezione della data** nella parte superiore destra.

Ogni negoziazione proposta è visualizzata su due righe. Se viene visualizzata una barra di scorrimento a destra, è possibile utilizzarla per visualizzare altre negoziazioni. La tabella include le seguenti colonne:

<b>Date</b>	Date di inizio e fine della negoziazione proposta.
<b>Nome agente</b>	Nomi dei due agenti coinvolti nella negoziazione.
<b>[Giorni settimana]</b>	<p>Informazioni sulla schedulazione dell'agente nel giorno specifico oggetto della negoziazione. Il contenuto della cella corrisponde alla selezione effettuata dall'elenco a discesa <b>Mostra dati per</b>.</p> <p>Se per l'agente non è schedulato un turno nel giorno in questione, nella cella figurerà quanto segue: <b>Giornata di astensione dal lavoro, Ferie, Ore lavorative</b> (per le ore lavorative schedulate senza turno) o il nome di un'eccezione (per le eccezioni della giornata intera schedulate). Se la cella è vuota significa che il giorno non è incluso nella negoziazione relativa alla schedulazione proposta.</p>
<b>Ore pagate</b>	Totale ore pagate della proposta di negoziazione.
<b>Dettagli</b>	Pulsante per visualizzare i dettagli della schedulazione dei due agenti coinvolti nella negoziazione.

## Accettazione o rifiuto di negoziazioni

Per accettare o rifiutare le negoziazioni proposte:

1. Fare clic su una o più negoziazioni nella **tabella** per selezionarle.
2. Selezionare una delle seguenti opzioni dal lato destro della visualizzazione (o dal menu **Azioni**):
  - **Accetta**—Apre la finestra **Commenti**, nella quale è possibile aggiungere un commento (facoltativo) e approvare le negoziazioni selezionate.
  - **Rifiuta**—Apre la finestra **Commenti**, nella quale è possibile aggiungere un commento (obbligatorio) e rifiutare le negoziazioni selezionate.

## Mostra dati per

Selezionare da questo elenco a discesa le voci relative ai singoli giorni che si desidera visualizzare nelle celle della **tabella**:

<b>Totale ore pagate</b>	Ore totali pagate di ciascuna giornata.
<b>Inizio/fine orario lavorativo</b>	Orari di inizio e fine lavoro degli agenti. (opzione di

---

	visualizzazione predefinita).
<b>Nomi di stato di turno o di schedulazione</b>	Nomi dei turni assegnati agli agenti per ogni giornata.

# Finestra di dialogo Commenti sulle negoziazioni

La finestra di dialogo **Commenti sulle negoziazioni** consente di accettare o rifiutare una negoziazione relativa alla schedulazione proposta e di aggiungere un commento sulla decisione:

1. Inserire i propri commenti nella casella di testo **Commenti**.  
**Il commento è obbligatorio quando la negoziazione viene rifiutata, ma è facoltativo quando viene accettata.**
2. Effettuare una delle operazioni seguenti:
  - Fare clic su **OK** per allegare il commento e confermare l'accettazione o il rifiuto della negoziazione.
  - Fare clic su **Annulla** per annullare il commento e non eseguire alcuna azione sulla negoziazione proposta.

Quando si fa clic su uno dei due pulsanti, viene chiusa la finestra e viene riaperta la visualizzazione **Elenco di negoziazioni**.

---

## Finestra di dialogo Dettagli schedulazione

Utilizzare la finestra di dialogo **Dettagli schedulazione** per visualizzare informazioni sulla schedulazione per entrambi gli agenti in una negoziazione della schedulazione proposta.

Ogni colonna visualizza le informazioni di un agente, descritte nelle righe seguenti:

<b>Agente</b>	Il nome dell'agente.
<b>Data</b>	La data per la quale sono visualizzati i dettagli.
<b>Ore pagate</b>	Le ore pagate totali dell'agente per le attività/gli stati schedulati.
<b>Dettagli schedulazione</b>	Stati o attività per cui è schedulato l'agente.
<b>Presenza schedulata: ora inizio</b>	Ora di inizio schedulata dell'agente per queste attività/questi stati.
<b>Presenza schedulata: ora di fine</b>	Ora di fine schedulata dell'agente per queste attività/questi stati.

# Prestazioni

Utilizzare il modulo Prestazioni per visualizzare statistiche sulle prestazioni di unità operative, siti e attività. Il modulo include la visualizzazione **Monitoraggio** per gli intervalli ottimizzati completati più recentemente, la visualizzazione **Giornaliera** in formato tabulare e la visualizzazione **Avvisi**.

In tutte le visualizzazioni sono riportate le seguenti statistiche, calcolate dai server WFM:

<b>Volume interazioni</b>	Numero di interazioni previsto ed effettivo.
<b>TMG (tempo medio di gestione)</b>	Previsto, effettivo, differenza e percentuale della differenza nel tempo medio di gestione, espresso in secondi.
<b>Interazioni abbandonate (%)</b>	Percentuale di chiamate abbandonate, calcolate, schedate, richieste ed effettive.
<b>Livello di servizio (%)</b>	Percentuale di livello di servizio schedato, calcolato, richiesto ed effettivo.
<b>Livello di servizio rinviato (%)</b>	Percentuale di livello di servizio rinviato schedato, calcolato, richiesto ed effettivo.
<b>Coda effettiva</b>	Il numero effettivo di interazioni nella coda di backlog alla fine del periodo.
<b>VMR (velocità media di risposta)</b>	Velocità media di risposta schedata, richiesta ed effettiva, espressa in secondi.
<b>Copertura</b> ( <i>precedentemente denominata Personale schedato</i> )	Numero di agenti schedati per ciascuna attività. Se un agente lavora solo per parte di un intervallo temporale, ai fini del conteggio del personale schedato verrà considerato solo il tempo per cui l'agente lavora, arrotondato al minuto più vicino. Di conseguenza, questi valori possono essere frazioni o decimali.
<b>Personale</b>	Numero di agenti calcolati e richiesti per ciascuna attività. Questi valori vengono estrapolati dalla previsione e sono sempre numeri interi.
<b>Varianza</b>	<p>Varianza schedata e richiesta. Valore del personale ottimale per l'intervallo ottimizzato meno il numero di agenti schedati (Sch.) e valore del personale ottimale per l'intervallo ottimizzato meno il numero di agenti richiesti (Rich.). Il</p> <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px; margin-top: 10px;"> <p>Suggerimento</p> <p><i>personale ottimale</i> viene calcolato in base al volume di interazioni effettivo, il TMG effettivo e gli obiettivi di servizio specificati nella previsione. Questo valore non viene visualizzato singolarmente, ma viene utilizzato per calcolare le varianze.</p> </div>
<b>Numero persone</b>	Numero di persone schedate ed effettive. Numero di agenti schedati (Sch.) ed effettivi

(Eff.). Per ulteriori informazioni, vedere la descrizione di **Numero persone** nella visualizzazione Riepilogo schedulazione principale.

Le statistiche riguardano un intervallo di 24 ore, ossia 12 ore prima e 12 ore dopo l'intervallo ottimizzato corrente. I dati visualizzati si aggiornano automaticamente almeno una volta al minuto.

Per gli intervalli ottimizzati futuri, i valori "effettivi" visualizzati sono quelli anticipati da WFM Web confrontando i dati precedenti con le previsioni pianificate. Questi valori anticipati non influiscono sulla schedulazione e non vengono salvati.

I valori anticipati consentono di apportare modifiche in tempo reale alla configurazione del sito. Ad esempio, è possibile eliminare gli agenti in eccesso in caso di eccedenza di personale o inserire altri agenti in caso di insufficienza. Non è possibile modificare la schedulazione dalle visualizzazioni delle prestazioni, per eseguire questa operazione utilizzare la **visualizzazione Schedulazione principale giornaliera**.

### Suggerimento

Per gli intervalli ottimizzati con volume di interazioni pari a zero, è possibile visualizzare i dati del livello di servizio come 0% o come 100%. Ciò viene determinato in Configuration Server mediante la scheda **Opzioni** dell'applicazione WFM Server > Sezione **PerformanceService** > Chiave **NoCallsServiceLevel**, il cui valore può essere impostato su 0 o 100. Il valore predefinito è 0.

# Visualizzazione Monitoraggio del modulo Prestazioni

Utilizzare la visualizzazione Monitoraggio per visualizzare un grafico a barre orizzontale per ogni **statistica di prestazioni**, in base all'intervallo ottimizzato più recente. Vedere **la descrizione dei pulsanti** mostrata nell'immagine della barra degli strumenti.



## Apertura della visualizzazione Monitoraggio

1. Nell'albero Moduli selezionare **Prestazioni > Monitoraggio**.  
**Verrà aperta la visualizzazione Monitoraggio. Se si passa a questa visualizzazione da un'altra visualizzazione delle prestazioni, gli oggetti selezionati in precedenza vengono conservati e vengono visualizzati i grafici relativi all'intervallo ottimizzato più recente.**
2. Nell'albero Oggetti selezionare un'impresa, un'unità operativa, un sito o un'attività.  
**Nell'albero è possibile espandere le unità operative per visualizzarne i siti ed espandere i siti per visualizzarne le attività. Se viene effettuata una nuova selezione, il grafico viene aggiornato in modo da corrispondere alla selezione effettuata.**

## Utilizzo della visualizzazione Monitoraggio

Nella visualizzazione Monitoraggio sono visualizzati contemporaneamente tutti i grafici che possono essere contenuti in una schermata. Servirsi della barra di scorrimento a destra per visualizzare i grafici relativi ad altre statistiche.

Ogni grafico riporta i dati effettivi, quelli previsti o schedulati e i dati relativi al personale richiesto. I dati visualizzati vengono aggiornati automaticamente alla conclusione di ogni intervallo ottimizzato di 15 minuti e rappresentano i valori degli intervalli ottimizzati più recenti.

La legenda riportata in basso indica quale colore viene utilizzato per le barre di ogni categoria di dati. Accanto a ogni barra di dati è presente un'etichetta che elenca i valori numerici riportati nel grafico, con i seguenti prefissi:

- A per i dati effettivi
- F per i dati previsti
- S per i dati schedulati
- R per i dati necessari

## Suggerimento

Gli indicatori schedulati, quali la velocità media di risposta (in secondi), la percentuale del livello di servizio schedulato, ecc., descrivono gli obiettivi da raggiungere in base al numero di agenti schedulato.

Se per una statistica sono stati configurati avvisi e la statistica supera il livello di deviazione configurato per gli avvisi, accanto al grafico verrà visualizzato un commento rosso.

## Opzioni dei dati necessari

È possibile utilizzare i seguenti pulsanti della barra degli strumenti (gli stessi comandi sono inoltre contenuti nel menu **Azioni**):

Icona	Nome	Descrizione
	<b>Mostra necessari</b>	Attiva e disattiva la visualizzazione dei dati "necessari" in alcuni grafici di statistiche. Questa opzione funziona ad esclusione: se il pulsante è di colore più scuro, o se accanto all'opzione del menu <b>Azioni</b> è presente un segno di spunta, significa che è selezionata. Fare nuovamente clic sulla stessa opzione per deselegionarla.
	<b>Usa attività multisito</b>	Questo pulsante si attiva quando si seleziona un'attività multisito o una unità operativa nell'albero Oggetti. Facendo clic su questo pulsante, vengono visualizzati i dati relativi all'attività multisito selezionata.  Se si imposta questo pulsante su Attivato, WFM mantiene l'ultima selezione —nella visualizzazione corrente e per tutte le altre visualizzazioni che contengono attività multisito—evitando di dover fare clic ogni volta che si desidera visualizzare dati per l'attività multisito selezionata.

# Visualizzazione Giornaliera del modulo Prestazioni

Utilizzare la visualizzazione Giornaliera per visualizzare, in una griglia, statistiche sulle prestazioni sia in forma di riepilogo che di dettaglio. Vedere [la descrizione dei pulsanti](#) mostrata nell'immagine della barra degli strumenti.



## Apertura della visualizzazione Giornaliera

1. Nell'albero Moduli, selezionare **Prestazioni > Giornaliera**.  
**Viene aperta la visualizzazione Giornaliero. Se si passa a questa visualizzazione da un'altra visualizzazione delle prestazioni, la selezione effettuata in precedenza nell'albero Oggetti viene conservata e vengono visualizzate le statistiche corrispondenti.**
2. Nell'albero Oggetti, selezionare un'impresa, un'unità operativa, un'attività multisito, un gruppo di attività, un sito o un'attività.  
**Nell'albero è possibile espandere le unità operative per visualizzarne i siti, i gruppi di attività e le attività multisito, nonché espandere i siti per visualizzarne le attività. Se è stata effettuata una nuova selezione nell'albero Oggetti, la griglia viene aggiornata in modo da corrispondere alla selezione effettuata.**

## Impostazione del fuso orario, della granularità e della data

Utilizzare i controlli Fuso orario, Granularità e Data (in alto) per personalizzare il grafico:

- Utilizzare l'elenco a discesa **Fuso orario** per selezionare il fuso orario da visualizzare nel grafico e nella griglia.
- Utilizzare i [controlli di selezione della data](#), per selezionare la data da visualizzare nel grafico e nella griglia.
- Utilizzare l'elenco a discesa **Granularità** per selezionare l'intervallo di tempo per l'asse orizzontale del grafico, nonché per gli intervalli ottimizzati nella [tabella sotto il grafico](#): **60 min** (minuti), **30 min** o **15 min**.

## Lettura e configurazione del grafico

Per impostazione predefinita, viene visualizzato un grafico relativo alla statistica sul volume di interazioni (VI).

- Per passare alla visualizzazione del grafico in modo che corrisponda a una statistica differente, selezionare la statistica nell'elenco a discesa **Mostra dati per:**. Le selezioni nell'elenco a discesa riflettono le colonne visualizzate nella griglia sotto il grafico.
- Selezionare la casella di controllo **Mostra necessari** per attivare e disattivare la visualizzazione dei dati necessari nel grafico.

Nel grafico le ore sono riportate sull'asse orizzontale e i valori sull'asse verticale. La legenda riportata sotto il grafico indica il colore utilizzato per ogni categoria di dati.

## Lettura e spostamento all'interno della griglia

Per ogni statistica, nella griglia sono visualizzati i valori effettivi a confronto dei valori previsti, schedulati e richiesti. I dati visualizzati vengono aggiornati automaticamente alla conclusione di ogni intervallo ottimizzato di 15 minuti e rappresentano i valori degli intervalli ottimizzati più recenti. Nelle **righe** della griglia sono visualizzati gli intervalli ottimizzati, mentre nelle **colonne** sono visualizzate le categorie delle statistiche. L'intervallo ottimizzato corrente è identificato da uno sfondo giallo.

Per impostazione predefinita, nella griglia sono visualizzati i dati delle 12 ore precedenti e delle 12 ore successive all'intervallo ottimizzato corrente. In alternativa, è possibile scegliere che nella griglia venga visualizzata la giornata intera, con tutti gli intervalli ottimizzati, dalla mezzanotte alla mezzanotte, del giorno corrente.

- Per utilizzare la visualizzazione del giorno corrente, selezionare **Visualizza giorno intero** nel menu **Azioni**.

### Suggerimento

Se è impossibile per WFM calcolare il valore di un determinato intervallo ottimizzato o se nelle visualizzazioni di previsione non sono ancora stati immessi valori per questo intervallo, la cella risulta vuota.

## Righe della griglia

La griglia contiene le seguenti righe, con etichetta nella colonna **Intervallo ottimizzato:**

### Prima riga (--)

Nella prima riga sono visualizzati i valori riepilogativi (totale aggregato o media) di ogni statistica, calcolati dal primo intervallo ottimizzato visualizzato nella griglia fino all'intervallo ottimizzato corrente.

<b>Righe degli intervalli ottimizzati (numerate)</b>	<p>Le righe restanti mostrano gli intervalli ottimizzati di 15, 30 o 60 minuti. Sono presenti 24 ore di dati utili, visualizzabili da 12 ore prima a 12 ore dopo l'intervallo ottimizzato corrente (visualizzazione a 12 ore) o dalla mezzanotte alla mezzanotte del giorno corrente (visualizzazione del giorno corrente). La visualizzazione predefinita è quella delle 12 ore precedenti e successive.</p> <p>Servirsi della barra di scorrimento a destra, per visualizzare altri intervalli ottimizzati. La barra gialla indica l'intervallo ottimizzato corrente.</p>
--	---

## Colonne della griglia

Le colonne restanti della griglia mostrano le seguenti statistiche e sottocategorie (queste statistiche sono presenti in tutte le visualizzazioni e sono descritte nella presentazione [delle prestazioni](#)):

- Volume interazioni
- TMG
- Interazioni abbandonate
- Livello di servizio
- Livello servizio rinviato
- Coda effettiva
- VMR
- Copertura
- Personale richiesto
- Varianza
- Numero persone

## Valori anticipati

Per Volume interazioni e TMG, i valori degli intervalli ottimizzati "effettivi" futuri vengono calcolati in base al rapporto fra valori effettivi/previsti precedenti da un momento all'altro. Per le altre colonne, i valori degli intervalli ottimizzati futuri vengono previsti sulla base del volume di interazioni e del TMG anticipati. Quando i dati visualizzati vengono aggiornati, i valori effettivi sostituiscono i valori anticipati.

## Visualizzazione, copia/incolla e altre opzioni

Nella visualizzazione Giornaliera sono disponibili le opzioni seguenti:

- È possibile [ridimensionare](#) le colonne della griglia per visualizzarne meglio il contenuto.

- È possibile copiare i dati della griglia negli appunti e copiarli in un'altra applicazione.
  1. Fare clic oppure utilizzare il tasto Tab e i tasti di direzione per spostare la casella di selezione su una o più celle della tabella.
  2. Selezionare **Modifica > Copia** o utilizzare i tasti di scelta rapida del sistema operativo per la "copia" (ad esempio, CTRL+C o Comando+C).

## Barra degli strumenti e menu Azioni

È possibile utilizzare i seguenti pulsanti della barra degli strumenti (gli stessi comandi sono inoltre contenuti nel menu **Azioni**):

Icona	Nome	Descrizione
	<b>What If</b>	Aprire la finestra <b>What If</b> per il calcolo di scenari "what if", basati sui dati dell'intervallo ottimizzato selezionato.
	<b>Usa attività multisito</b>	Per impostazione predefinita, questo pulsante viene attivato quando si seleziona un' <b>attività multisito</b> o un' <b>unità operativa</b> nell'albero <b>Oggetti</b> . Se si imposta questo pulsante su Attivato, WFM mantiene l'ultima selezione—nella visualizzazione corrente e per tutte le altre visualizzazioni che contengono attività multisito—evitando di dover fare clic ogni volta che si desidera visualizzare dati per l'attività multisito selezionata.
	<b>Visualizza giorno intero</b>	Fare clic su questo pulsante per passare dalla visualizzazione a 12 ore prima e dopo (12 ore prima e 12 ore dopo l'intervallo ottimizzato corrente) alla visualizzazione del giorno corrente (dalla mezzanotte alla mezzanotte del giorno corrente).
	<b>Valori previsti totali per l'intera giornata</b>	Se selezionata, questa opzione calcola i totali della riga superiore della griglia, utilizzando i dati di prestazioni effettivi (visualizzati al di sopra della riga orizzontale gialla che indica l'intervallo di tempo corrente) e i dati di previsione (visualizzati sotto la riga).  Se non è selezionata, calcola i totali sulla riga superiore della griglia utilizzando solo i dati effettivi delle prestazioni.

---

Icona	Nome	Descrizione
		<p>Suggerimento</p> <p>Questa opzione determina solo il modo in cui vengono calcolati i totali della riga, utilizzando i dati correntemente visualizzati.</p>
	<b>Passa al giorno corrente</b>	Fare clic su questo pulsante per visualizzare la data odierna.
	<b>Opzioni</b>	Visualizza la finestra di dialogo <b>Opzioni del modulo Prestazioni</b> con un elenco di statistiche visualizzabili nella griglia.

---

# Visualizzazione Avvisi del modulo Prestazioni

Utilizzare la visualizzazione Avvisi del modulo Prestazioni per configurare notifiche consistenti in avvisi di tipo visivo per le prestazioni inaccettabili.

La funzione Avvisi si serve dei dati della previsione e della schedulazione principale come base per i risultati di accettabilità delle prestazioni.

Se i limiti di prestazioni definiti dall'utente vengono violati (ad esempio, se vengono abbandonate troppe interazioni o se i livelli di servizio scendono eccessivamente), un Avviso nella visualizzazione Monitoraggio segnala ai responsabili del sito che è necessario adottare alcune contromisure.

Per configurare gli avvisi:

1. Nell'albero Moduli, selezionare **Prestazioni > Avvisi**.  
Verrà aperta la visualizzazione Avvisi. Se si passa a questa visualizzazione da un'altra visualizzazione delle prestazioni, la selezione effettuata in precedenza nell'albero Oggetti viene conservata. La tabella **Deviazione** a destra viene aggiornata con le impostazioni degli avvisi già configurate per questa selezione.
2. Per impostare un avviso in una unità operativa, sito o attività diversi, selezionare l'elemento desiderato nell'albero Oggetti.  
È possibile espandere le unità operative per visualizzarne i gruppi di attività e i siti ed espandere i siti per visualizzarne le attività. Se è stata effettuata una nuova selezione, la tabella **Deviazione** viene aggiornata in modo da corrispondere alla selezione effettuata.
3. Nella tabella **Deviazione**, selezionare la casella di controllo **Avvisi** accanto al nome di ogni statistica per cui si desidera generare un avviso. Deselezionare le caselle di controllo relative alle statistiche per cui non devono essere generati avvisi.
4. Impostare la deviazione percentuale minima e massima consentita per ogni statistica della quale è stata selezionata la casella di controllo.  
Per impostare questi limiti, fare clic e digitare i valori nelle colonne corrette. Questi limiti definiscono la varianza oltre la quale verrà visualizzato l'avviso. Si supponga, ad esempio, di avere impostato 3,0 come deviazione minima percentuale per il tempo medio di gestione e il 5,0% come massimo. In questo caso, viene visualizzato un avviso quando il TMG scende sotto il 3% o supera il 5% del valore immesso nella previsione.
5. Fare clic su **Applica** oppure su **Annulla** per ignorare le modifiche.
6. Se lo si desidera, configurare gli avvisi per altre unità operative, gruppi di attività, siti o attività.  
È possibile ripetere i passaggi 2-5 per tutte le selezioni dell'albero Oggetti che si desidera. Se si effettua una nuova selezione senza prima fare clic su **Applica**, una finestra di dialogo avverte di salvare le modifiche (**Sì**), di annullarle (**No**) o di continuare a lavorare con le stesse selezioni (**Annulla**).
7. Per uscire dalla visualizzazione Avvisi, selezionare una visualizzazione differente nell'albero Oggetti.

## Finestra di dialogo Opzioni del modulo Prestazioni

Selezionando il pulsante **Opzioni** nella visualizzazione Giornaliera del modulo Prestazioni viene aperta la finestra di dialogo **Opzioni**, che contiene un albero in stile "directory" delle statistiche che è possibile visualizzare nella griglia. Per impostazione predefinita, sono selezionate tutte le statistiche. Per selezionare o deselegionare statistiche singole, fare clic sulla relativa casella di controllo. Nella parte superiore dell'albero, è presente una casella di controllo che consente di selezionare o deselegionare tutte le statistiche contemporaneamente.

Fare clic su **OK** per accettare le modifiche o su **Annulla** per annullarle.

## Finestra What if

Utilizzare la finestra **What If** per analizzare immediatamente l'impatto delle modifiche di alcune statistiche su altri fattori.

Per aprire la finestra What If:

1. Selezionare un'attività nella visualizzazione **Giornaliera del modulo Prestazioni**.
2. Selezionare un intervallo ottimizzato nella griglia di dati.
3. Fare clic sul pulsante **What If** sulla barra degli strumenti **Azioni**.

Una volta aperta la finestra, è possibile modificare alcuni valori visualizzati per eseguire calcoli what if.

Le statistiche presentate nella finestra **What If** sono le seguenti (queste statistiche sono presenti in tutte le visualizzazioni e sono descritte nel dettaglio in [Presentazione delle prestazioni](#)):

- Volume interazioni
- TMG
- Interazioni abbandonate
- Livello di servizio
- Livello servizio rinviato
- Coda effettiva
- VMR
- Copertura
- Personale richiesto
- Varianza
- Numero persone

<b>Volume interazioni</b>	Il valore iniziale è il volume di interazioni previsto, ripreso dalla <b>previsione principale</b> . Immettere un valore maggiore di zero.
<b>TMG (tempo medio di gestione)</b>	Il valore iniziale è il TMG previsto, acquisito dalla <b>previsione principale</b> . Immettere un valore maggiore di zero.
<b>Percentuale di interazioni abbandonate</b>	Il valore iniziale è la percentuale di chiamate abbandonate schedate. Immettere un valore maggiore di 0 e inferiore a 100. Se non si immette un valore, la percentuale di chiamate abbandonate non viene inclusa nel calcolo what if.
<b>Percentuale livello di servizio</b>	Il valore iniziale è la percentuale del livello di

	servizio schedulato. Immettere un valore maggiore di 0 e inferiore a 100. Se non si immette un valore, il livello di servizio non viene incluso nel calcolo what if.
<b>VMR (velocità media di risposta)</b>	Il valore iniziale è la velocità media di risposta schedulata. Immettere un valore maggiore di zero. Se non si immette un valore, la VMR non viene inclusa nel calcolo what if.
<b>Copertura (precedentemente denominata Personale schedulato)</b>	Il valore iniziale corrisponde alla copertura schedulata. Immettere un valore maggiore di zero.
<b>Tempo di evasione (sec)</b>	Acquisito dalla previsione principale. Configurato nella <a href="#">Creazione guidata personale</a> .
<b>Tempo medio prima dell'abbandono (sec)</b>	Acquisito dalla previsione principale. Configurato nella <a href="#">Creazione guidata personale</a> .
<b>Tempo indirett. occupato (%)</b>	Acquisito dalla previsione principale. Configurato nella <a href="#">Creazione guidata personale</a> .
<b>Occupazione massima (%)</b>	Acquisito dalla previsione principale. Configurato nella <a href="#">Creazione guidata personale</a> .

Nella finestra sono inoltre illustrati i seguenti parametri della previsione, se è stata creata una previsione, in caso contrario gli indicatori sono vuoti:

- Tempo di evasione
- Tempo medio prima dell'abbandono
- Tempo indirettamente occupato
- Occupazione massima

Per calcolare scenari what if è necessario disporre di quanto segue:

- Valori delle previsioni pubblicate per il volume di interazioni e il TMG (utilizzati per l'inizializzazione dei primi due campi della finestra), l'abbandono, il livello di servizio, la VMR, il tempo indirettamente occupato e l'occupazione massima.
- Una schedulazione pubblicata che consente l'esecuzione di calcoli sull'idoneità del personale. Utilizzato per analizzare il campo Copertura della finestra.

## Calcolo di scenari what if

È possibile calcolare scenari what if per il gruppo delle statistiche del livello di servizio (chiamate abbandonate, livello di servizio e velocità media di risposta) o il livello di copertura.

### Calcolo di chiamate abbandonate, livello di servizio e velocità media di risposta

1. Immettere valori nelle caselle di testo **Volume interazioni** e **TMG**.
2. Immettere valori nella casella di testo **Copertura**.

Perché i risultati siano soddisfacenti immettere valori in tutte le caselle di testo.

3. Fare clic sul pulsante **Calcola** accanto alla casella di testo **Livello di servizio**.

Le finestra mostra l'impatto previsto delle modifiche sulle chiamate abbandonate, il livello di servizio e la VMR. Se una casella è vuota, non vi sono dati per le statistiche pertinenti dell'intervallo ottimizzato.

## Calcolo di scenari di copertura

1. Immettere valori nelle caselle di testo **Volume interazioni** e/o **TMG**.
2. Immettere valori nelle caselle di testo **Chiamate abbandonate**, **Livello di servizio** e/o **VMR**. Perché i risultati siano soddisfacenti immettere un valore in almeno una delle caselle di testo.
3. Fare clic sul pulsante **Calcola** accanto alla casella di testo **Copertura**.

Le finestra mostra l'impatto previsto delle modifiche sulla copertura.

## Chiusura della finestra What if

Dopo avere terminato l'esecuzione dei calcoli fare clic su **Chiudi**.

---

# Conformità

Utilizzare il modulo **Conformità** per monitorare la conformità dell'agente alla schedulazione in tempo reale. È possibile visualizzare i dati di conformità nella **visualizzazione Dettagli** (tabella) o nella **visualizzazione grafica** (grafico a torta).

Per ogni visualizzazione i dati vengono aggiornati in base all'intervallo temporale specificato nella scheda **Opzioni** dell'oggetto Applicazione WFM Web > Sezione **Conformità** > Opzione **Tempo di aggiornamento**. L'intervallo minimo di aggiornamento che è possibile configurare è di un secondo. Genesys consiglia di impostare l'intervallo di aggiornamento su un tempo minimo accettabile, ad esempio di 20 secondi, poiché un tempo più breve influirebbe sulle prestazioni globali del sistema.

Le informazioni sull'agente vengono aggiornate automaticamente quando si modificano i dati in Configuration Server.

Per forzare la visualizzazione di informazioni aggiornate in una delle due visualizzazioni:

- Fare clic su **Aggiorna**.

## Conformità in siti multi-canale

WFM determina se gli agenti sono conformi, 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.

## Conteggio organico per attività in siti multi-canale

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.

---

## 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.

# Visualizzazione dei dettagli di conformità

Utilizzare la visualizzazione dei dettagli di conformità per esaminare gli stati di conformità dei singoli agenti.

## Apertura della visualizzazione dei dettagli di conformità

Per aprire la visualizzazione Dettagli:

1. Effettuare una delle operazioni seguenti:
  - Nell'albero Moduli, selezionare **Conformità** > modulo **Dettagli**.
  - Se è aperta la **visualizzazione grafica della conformità**, utilizzare l'elenco a discesa **Conformità** (nella parte destra della barra degli strumenti) per selezionare il modulo **Dettagli**.
2. Nell'albero Oggetti, selezionare i team o gli agenti desiderati, quindi fare clic su **Recupera dati**. I team o gli agenti precedentemente selezionati nella visualizzazione **grafica della conformità** rimangono selezionati. Se lo si desidera, è possibile modificarli. È possibile espandere le unità operative per visualizzare i relativi siti ed espandere i siti per visualizzare i relativi team e agenti. È possibile selezionare un sito intero o più siti di un'unità operativa o qualsiasi combinazione di agenti e team in un'unità operativa. Nel caso di siti indipendenti è possibile selezionare il sito intero o il numero desiderato di team e agenti nel sito.

### Suggerimento

La selezione di un sito o dei relativi team/agenti in un'unità operativa diversa annulla eventuali selezioni precedenti nella prima unità operativa. Nel caso di siti indipendenti la selezione di un sito diverso o dei relativi team/agenti annulla le selezioni effettuate nel primo sito.

Nella visualizzazione Dettagli conformità, è possibile visualizzare i dettagli della conformità multi-canale, facendo clic sulla freccia nella prima colonna di una riga specifica per espanderla. Per ulteriori informazioni, vedere [Conformità per ciascun canale](#).

La tabella **Dettagli** è popolata con dati di conformità relativi agli agenti e/o ai team selezionati.

## Lettura della tabella Dettagli

Nelle colonne della tabella sono elencate le informazioni seguenti per ogni agente:

- Cognome e nome
- Team
- Gruppo stati schedulati
- Stato corrente

- Durata della non conformità
- Canali (facoltativo, utilizzare la finestra di dialogo **Opzioni dei dettagli** per selezionare questa colonna se si desidera visualizzarla)
- Stato conformità (facoltativo, utilizzare la finestra di dialogo **Opzioni dei dettagli** per selezionare questa colonna se si desidera visualizzarla)
- Ora inizio turno (facoltativo, utilizzare la finestra di dialogo **Opzioni dei dettagli** per selezionare questa colonna se si desidera visualizzarla)

### Suggerimento

Se si include la colonna relativa all'**inizio del turno** ma un agente non presenta turni, la cella corrispondente in questa colonna risulterà vuota per tale agente.

- Sito (facoltativo, utilizzare la finestra di dialogo **Opzioni dei dettagli** per selezionare questa colonna se si desidera vederla)

I colori indicano il livello di non conformità di ogni agente: Conforme, Non conforme o Gravemente non conforme (ovvero non conforme per più minuti rispetto a quanto consentito da una soglia definita). Nella Legenda sotto la tabella è identificato il significato di ogni colore.

## Personalizzazione della tabella

È possibile utilizzare le opzioni seguenti per personalizzare la visualizzazione della tabella:

- Per impostazione predefinita, gli agenti sono divisi in categorie in base alla non conformità. L'agente non conforme per il periodo più prolungato è riportato all'inizio dell'elenco. È possibile ordinare la visualizzazione in base alle diverse colonne (ad eccezione di **Gruppo stati schedulati**) facendo clic sulle rispettive intestazioni.
- Per **filtrare** le informazioni visualizzate in base allo stato o al codice di motivazione (ausiliario), fare clic sul pulsante **Filtra** nella barra degli strumenti **Azioni** oppure selezionare **Impostazioni** nel menu **Azioni**.
- Per modificare le colonne visualizzate, fare clic sul pulsante **Opzioni** nella barra degli strumenti **Azioni** oppure selezionare **Opzioni** nel menu **Azioni**.
- I nomi degli agenti non vengono visualizzati, se l'opzione seguente nell'oggetto Applicazione WFM Web è impostata su true: **Scheda Opzioni**> **Sezione Opzioni**> **NascondiNomi**.
- La visualizzazione viene aggiornata in base a un intervallo definito dall'utente, come descritto nella Presentazione della **conformità**.

## Conformità per ciascun canale

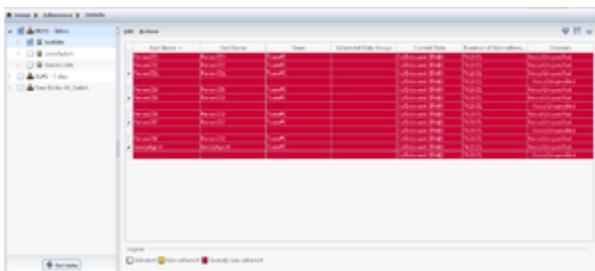
Se gli agenti in un sito specifico eseguono un lavoro in più canali multimediali, è possibile visualizzare gli stati in tempo reale, gli stati di schedulazione e gli stati secondari di conformità per ciascun canale separatamente. Le colonne opzionali **Durata della non conformità** e **Canali** visualizzano l'intervallo di tempo e il nome dei canali, in cui un agente specifico non è conforme. Un agente potrebbe non essere conforme in più di un canale in qualsiasi momento. Se un agente è conforme, la colonna **Canali** nel livello aggregato è vuota.

### Visualizzazione della conformità in tempo reale per ciascun canale

Per visualizzare i dettagli di conformità multi-canale di un agente specifico nella visualizzazione **Dettagli di conformità**, fare clic sulla freccia nella prima colonna della riga corrispondente per espanderla. Le righe espanso contengono informazioni relative all'agente selezionato per ciascun canale e alla conformità aggregata.

Nella **figura** riportata di seguito (fare clic per ingrandirla), quattro agenti (Person721, Person719, Person717 e LonelyAgent) lavorano in più di un canale e la riga viene espansa per mostrare la durata di non conformità per ciascun canale.

Lo stato aggregato è visualizzato nella prima riga e, a seconda della configurazione del gruppo di stati di schedulazione, potrebbe inoltre essere l'unica riga. La finestra di dialogo visualizza tutti i canali, conformi o meno. Quando la finestra di dialogo è aperta, i dati vengono aggiornati in concomitanza con l'aggiornamento della visualizzazione dei dettagli di conformità.



Agent Name	Channel Name	Start Time	End Time	Compliance Status
Person721	Channel 1	10/10/2010 10:00:00	10/10/2010 10:05:00	Non-compliant
Person721	Channel 2	10/10/2010 10:00:00	10/10/2010 10:05:00	Non-compliant
Person721	Channel 3	10/10/2010 10:00:00	10/10/2010 10:05:00	Non-compliant
Person721	Channel 4	10/10/2010 10:00:00	10/10/2010 10:05:00	Non-compliant
Person719	Channel 1	10/10/2010 10:00:00	10/10/2010 10:05:00	Non-compliant
Person719	Channel 2	10/10/2010 10:00:00	10/10/2010 10:05:00	Non-compliant
Person719	Channel 3	10/10/2010 10:00:00	10/10/2010 10:05:00	Non-compliant
Person719	Channel 4	10/10/2010 10:00:00	10/10/2010 10:05:00	Non-compliant
Person717	Channel 1	10/10/2010 10:00:00	10/10/2010 10:05:00	Non-compliant
Person717	Channel 2	10/10/2010 10:00:00	10/10/2010 10:05:00	Non-compliant
Person717	Channel 3	10/10/2010 10:00:00	10/10/2010 10:05:00	Non-compliant
Person717	Channel 4	10/10/2010 10:00:00	10/10/2010 10:05:00	Non-compliant
LonelyAgent	Channel 1	10/10/2010 10:00:00	10/10/2010 10:05:00	Non-compliant
LonelyAgent	Channel 2	10/10/2010 10:00:00	10/10/2010 10:05:00	Non-compliant
LonelyAgent	Channel 3	10/10/2010 10:00:00	10/10/2010 10:05:00	Non-compliant
LonelyAgent	Channel 4	10/10/2010 10:00:00	10/10/2010 10:05:00	Non-compliant

Nessuno

**Figura:** Dettagli di conformità multi-canale

# Finestra di dialogo Filtra della conformità

La finestra di dialogo **Filtra della conformità** consente di filtrare le voci visualizzate nel riquadro Dati.

1. Nella visualizzazione dei **dettagli di conformità** o nella visualizzazione **grafica della conformità**, fare clic sul pulsante **Filtra** nella barra degli strumenti **Azioni** oppure selezionare **Filtra** nel menu **Azioni**. Verrà visualizzata la finestra di dialogo **Filtra della conformità**, che contiene quattro schede, ciascuna con una diversa visualizzazione per filtrare i dati presenti nel riquadro **Dati**:
  - **Gruppi stato schedulazione**—Questa scheda visualizza un elenco gerarchico di voci corrispondente alle selezioni correnti nel riquadro **Oggetti**:
    - Unità operativa (UO)—Siti—Gruppi stato schedulazione se la selezione nel riquadro Oggetti corrisponde a una UO o a più siti.
    - Sito—Gruppi stato schedulazione se la selezione corrisponde a un singolo sito.
  - **Stati Genesys**— In questa scheda vengono visualizzati tutti i possibili stati Genesys.
  - **Stati conformità**—In questa scheda sono visualizzati tutti e quattro i possibili stati: Conforme, Non conforme, Gravemente non conforme e Nessuna informazione.
  - **Attività**—Questa scheda visualizza un elenco gerarchico di voci corrispondente alle selezioni correnti nel riquadro Oggetti:
    - UO-Siti-Attività se nel riquadro Oggetti è selezionata un'unità operativa o più siti.
    - Sito-Attività se è selezionato solo un sito.
2. Deselezionare la casella di controllo di un elemento ( ) per escludere l'elemento dai dati visualizzati.
3. Per filtrare con codici motivazione definiti dall'utente, selezionare la casella di controllo **Utilizzare la seguente motivazione come filtro**, quindi digitare il codice appropriato nella casella di testo a destra.

## Importante

Il codice di motivazione specificato non deve contenere spazi all'interno o alla fine del valore chiave.

4. Fare clic su **OK**.

La finestra di dialogo **Filtra della conformità** verrà chiusa e le scelte di filtro verranno applicate immediatamente. Saranno valide fino alla successiva modifica o alla disconnessione.

## Suggerimento

- Nella barra degli strumenti, l'icona del filtro è di colore blu () se sono attive tutte le impostazioni predefinite e di colore rosso () se non lo sono.
- La visualizzazione dei dettagli di conformità viene aggiornata automaticamente se si modificano le selezioni nel riquadro Oggetti. Se inoltre si selezionano agenti o team di un altro sito, nella scheda **Stati schedulati** viene ripristinata la relativa impostazione predefinita Tutto.
- Gli elementi per cui è stata configurata la visualizzazione vengono visualizzati nelle schede **Gruppi stato schedulazione** e **Stati Genesys**. I gruppi stato schedulazione sono configurati in WFM, vedere [Gruppi di stati schedulazione](#). Gli stati Genesys sono configurati in Genesys Administrators.
- È possibile utilizzare la finestra di dialogo **Filtra** anche nella visualizzazione grafica della conformità. Le modifiche apportate a una visualizzazione sono valide per entrambe le visualizzazioni.

# Finestra di dialogo Opzioni dei dettagli di conformità

Utilizzare la finestra di dialogo **Opzioni** per selezionare le colonne che verranno incluse nella visualizzazione **Dettagli di conformità**:

1. Nella visualizzazione dei dettagli di conformità, fare clic sul pulsante **Opzioni** nella barra degli strumenti **Azioni** oppure selezionare **Opzioni** nel menu **Azioni**.  
Verrà visualizzata la finestra di dialogo **Opzioni**. Quando si seleziona una casella di controllo, la colonna corrispondente viene visualizzata nella tabella **Conformità**:

Casella di controllo

- **Ora di inizio turno:**

- Se un agente è già al lavoro durante il periodo indicato nella visualizzazione dei dettagli di conformità, nella colonna viene indicata l'ora di inizio del turno corrente. Se l'ora di inizio del turno appartiene al giorno precedente, è preceduta dal segno meno (-).
- Se un agente non è correntemente impegnato in un turno, nella colonna viene indicata l'ora di inizio turno schedulata successiva. Se il turno inizia il giorno successivo, l'ora è preceduta dal segno più (+).

Casella di controllo

- **Sito.** In questa colonna viene visualizzato il sito di ciascun agente.

Casella di controllo

- **Stato conformità.** In questa colonna viene visualizzato lo stato corrente di conformità di ciascun agente.

Casella di controllo

- **Canali.** In questa colonna viene visualizzata la conformità dell'agente per ciascun canale multimediale configurato.

2. Fare clic su **Applica**.

Verrà nuovamente aperta la visualizzazione dei dettagli di conformità. Viene aggiornata automaticamente per visualizzare le colonne selezionate.

## Suggerimento

Se deselezionata, la colonna **Canali** non viene nascosta se uno dei dettagli di conformità dell'agente è espanso. Se nessun dettaglio è espanso e la casella di controllo non è selezionata, la colonna viene nascosta. Vedere le figure di seguito (fare clic per ingrandirle).



Nessuno

**Figura:** Nessun dettaglio di conformità multi-canale: Non espansi—Colonna Canali nascosta



The image shows a screenshot of a table with multiple columns and rows. The table is partially obscured by a red and yellow striped pattern, likely representing a selection or highlighting of specific rows. The columns appear to contain various data points related to compliance details.

Nessuno

**Figura:** Dettagli di conformità multi-canale: Espansi—Colonna Canali visualizzata

# Visualizzazione grafica della conformità

Utilizzare la visualizzazione grafica della conformità per vedere un riepilogo degli stati di conformità degli agenti sotto forma di grafico a torta.

## Apertura della visualizzazione grafica della conformità

Per aprire la visualizzazione grafica:

1. Effettuare una delle operazioni seguenti:
  - Nell'albero Moduli, selezionare **Conformità > Modulo grafico**.
  - Se è aperta la visualizzazione dei **dettagli di conformità**, utilizzare l'elenco a discesa **Conformità** (nella parte destra della barra degli strumenti) per selezionare il Modulo grafico.
2. Nell'albero Oggetti, selezionare i team o gli agenti desiderati e fare clic su **Recupera dati**. I team o gli agenti precedentemente selezionati nella visualizzazione dei **dettagli di conformità** rimangono selezionati. Se lo si desidera, è possibile modificarli.

È possibile espandere le unità operative per visualizzare i relativi siti ed espandere i siti per visualizzare i relativi team e agenti. È possibile selezionare un sito intero o più siti di un'unità operativa o qualsiasi combinazione di agenti e team nell'unità operativa. Nel caso di siti indipendenti è possibile selezionare il sito intero o il numero desiderato di team e agenti nel sito.

### Suggerimento

La selezione di un sito o dei relativi team/agenti in un'unità operativa diversa annulla eventuali selezioni precedenti nella prima unità operativa. Nel caso di siti indipendenti, la selezione di un sito diverso o dei relativi team/agenti annulla le selezioni effettuate nel primo sito.

Nel grafico a torta sono visualizzati dati di conformità relativi agli agenti e/o ai team selezionati.

3. Per **filtrare** le informazioni visualizzate in base allo stato o al codice di motivazione (ausiliario), fare clic sul pulsante Filtra nella barra degli strumenti Azioni oppure selezionare Impostazioni nel menu Azioni.

## Lettura del grafico

Nel grafico a torta sono riepilogati gli agenti appartenenti a ogni stato di conformità seguente:

- Conforme
- Non conforme
- Gravemente non conforme Per Gravemente non conforme si intende che l'agente non è stato conforme per più minuti di quelli consentiti da una soglia definita impostata in WFM Configuration Utility a livello

di sito.

Ogni categoria è rappresentata da una fetta colorata nel grafico a torta. Nella Legenda sotto il grafico è identificato il significato di ogni colore. Se non sono disponibili dati, il grafico intero appare in grigio.

Accanto a ogni fetta il primo numero indica la percentuale di agenti presenti nella categoria e il secondo numero indica il numero effettivo di agenti nella categoria.

# Report

Utilizzare la funzione Report di WFM Web per generare vari report di configurazione, criteri, calendario, previsione, schedulazione, prestazioni, conformità e controllo. Per informazioni sui report disponibili, vedere l'[elenco dei report](#). Dopo la creazione, il report verrà visualizzato nel Visualizzatore report.

## Caratteristiche del Visualizzatore report

Il Visualizzatore report consente di:

- **Visualizzare** tutte le informazioni contenute nel report.
- **Stampare** il report. È possibile creare vari report in formato CSV (comma-separated values, valori separati da virgole) che è possibile aprire con facilità utilizzando un software foglio di calcolo.
- **Esportare** il report in un file locale.
- **Rigenerare** il report, utilizzando le stesse impostazioni o modificandole.
- **Riesaminare** un report già generato.

## Visualizzazione dei report

Per visualizzare tutte le pagine di un report su più pagine, utilizzare i seguenti pulsanti di spostamento sulla barra degli strumenti del Visualizzatore report (analoghi ai pulsanti fisici sui lettori di video o CD):

- Per spostarsi avanti o indietro di una pagina, fare clic su > o < (rispettivamente).
- Per passare alla prima o all'ultima pagina, fare clic su >| o |< (rispettivamente).
- Per passare a una pagina specifica, digitare il numero della pagina nella prima casella di testo tra i pulsanti > e <, quindi premere **Invio**.

Per utilizzare un livello di ingrandimento diverso:

- Utilizzare l'elenco a discesa per selezionare un ingrandimento diverso: %, **larghezza pagina** o **pagina intera**.

In Visualizzatore report, i report sono mostrati in base alle selezioni effettuate nella Creazione guidata report. Per modificare queste impostazioni, vedere [Utilizzo dei report come modelli](#).

---

## Stampa di report

Per stampare una copia di un report, fare clic sull'icona della stampante sulla barra degli strumenti del Visualizzatore report.

### Suggerimento

Non utilizzare WFM per stampare i report creati in formato compatibile con ".csv," poiché il testo potrebbe risultare troncato. Per stampare correttamente il file, aprirlo con un programma che legga il formato .csv e quindi stamparlo.

## Esportazione di report in file locali

1. Fare clic sul pulsante **Salva con nome** sulla barra degli strumenti **Azioni**.  
Viene visualizzata una finestra di dialogo.
2. Selezionare un formato per il report dall'elenco a discesa **Formato report**.
3. Fare clic su **OK** o su **Applica**.
4. Se viene visualizzata una finestra di dialogo per il **download di file**, fare clic su **Salva** o su **OK**.  
Si conferma così di salvare il file (non aprirlo) e viene visualizzata una finestra di dialogo finale.
5. Definire il nome di file e la cartella di destinazione del report.
6. Fare clic su **Salva** o **OK**.

## Utilizzo dei report come modelli

È possibile definire e generare un nuovo report in base alle impostazioni del report corrente (con tutte le selezioni effettuate nella procedura Creazione guidata report).

1. Fare clic sul pulsante **Usa come modello** sulla barra degli strumenti **Azioni**.  
Viene visualizzata la prima schermata della procedura guidata per il report corrente. Ogni schermata contiene le ultime selezioni effettuate.
2. Procedere tra le schermate della procedura guidata, modificando le selezioni in base alle esigenze.
3. Nell'ultima schermata, fare clic su **Fine**.  
Il Visualizzatore report visualizza il nuovo report.

## Revisione dei report

Dopo aver generato un report, è possibile riaprirlo e riesaminarlo senza rigenerarlo:

1. Nel riquadro **Oggetti**, fare clic sul nome del report o utilizzare il controllo di espansione/compressione. Nell'albero sono visualizzate tutte le copie generate del report, etichettate per data e ora di generazione.
2. Fare doppio clic su un report generato per riesaminarlo. Il report viene aperto in Visualizzatore report.

Le copie dei report generati rimangono nell'albero Oggetti finché non vengono chiuse o non si esce da WFM Web.

## Chiusura dei report

Per chiudere un report visualizzato:

- Fare clic sul pulsante **Chiudi** () sulla barra degli strumenti **Azioni**.

Il riquadro di lavoro viene cancellato e il report (standard o generato) viene rimosso dall'albero Oggetti. Tuttavia, l'ultima diramazione Report rimane selezionata nell'albero Moduli.

# Elenco dei report

Utilizzare la diramazione Report dell'albero Moduli per generare i seguenti report (raggruppati per categoria):

## Report di configurazione

- **Report proprietà attività**—Comprende ore di esecuzione, competenze e assegnazioni dell'insieme di attività.
- **Report trasporto condiviso**—Include il nome del trasporto condiviso, l'unità operativa, il sito, il bus, lo stato, la dimensione, l'elenco di agenti partecipanti al trasporto condiviso e i nomi dei relativi team.

## Report criteri

- **Report proprietà agente**—Comprende data di assunzione, contratto, paga e competenze.
- **Report proprietà contratto**—Include ore pagate giornaliere, settimanali e del periodo di pianificazione, impostazioni di disponibilità giornaliera, impostazioni di sincronizzazione, impostazioni di giornate di astensione dal lavoro e turni assegnati.
- **Report proprietà turno**—Comprende durata del turno, ore di inizio e fine, giorni della settimana, assegnazioni di contratti e impostazioni delle pause.
- **Report proprietà schema rotazione**—Comprende informazioni sullo schema settimanale, turni e attività.

## Report calendario

- **Report voci di calendario**—Riepiloga schemi di rotazione agenti, disponibilità, giornate di astensione dal lavoro, turni, ore lavorative, ore di astensione dal lavoro ed eccezioni per l'intervallo di tempo selezionato.
- **Report astensioni dal lavoro**—Elenca le astensioni preferite, accordate, rifiutate e schedate in un intervallo di tempo selezionato per agenti selezionati. Facoltativamente, comprende i saldi delle astensioni dal lavoro di tutti i tipi di astensione selezionati.
- **Report saldo astensioni dal lavoro**—Visualizza i saldi delle astensioni dal lavoro per tutti i tipi di astensione.
- **Report gestione astensioni dal lavoro**—Visualizza le astensioni dal lavoro accordate, preferite, rifiutate e schedate. Comprende i saldi delle astensioni dal lavoro di tutti i tipi di astensione selezionati.

## Report previsioni

- **Report previsioni**—Valori previsti per personale calcolato, personale richiesto, volumi di interazioni, tempo medio di gestione (TMG), livello di servizio, velocità media di risposta (VMR), percentuale di interazioni abbandonate e occupazione massima. Mostra questi valori per le date e le destinazioni selezionate (attività, attività multisito, unità operative o siti).
- **Report grafici previsioni**—Presentazione grafica dei valori di previsione per personale calcolato, personale richiesto, volumi di interazioni e TMG. Mostra questi valori per le date e le destinazioni selezionate (attività o attività multisito).

## Report prestazioni

---

- 
- **Report tempo improduttivo effettivo**—Informazioni sugli agenti schedulati e previsti, comprese le cifre relative al tempo improduttivo.
  - **Report prestazioni personale**—Percentuale media della deviazione tra personale previsto, richiesto, schedulato ed effettivo.
  - **Report prestazioni Contact Center**—Numero di agenti, volumi di interazioni, TMG, livello di servizio, VMR e percentuale di interazioni abbandonate. Mostra queste statistiche per attività, attività multisito, siti o unità operative.
  - **Report grafici prestazioni Contact Center**—Dati di conformità effettivi e previsti per attività selezionate visualizzati in formato grafico.

## Report schedulazione

- **Report stati schedulazione**—Stati di schedulazione degli agenti, organizzati per team.
- **Report totali stati schedulazione**—Durate totali degli stati schedulati per agenti, team o siti in un periodo selezionato.
- **Report schedulazione singolo agente**—Stati schedulati e ore pagate per l'agente selezionato.
- **Report schedulazione team**—Ore totali, pagate, effettive e informazioni sullo stato di schedulazione per tutti gli agenti di un team selezionato.
- **Report schedulazione settimanale attività**—Cifre di impiego totali (equivalenti a tempo pieno) per l'attività selezionata e per le ore pagate, effettive e non effettive ma pagate per ogni agente.
- **Report schedulazione settimanale team**—Ore pagate settimanali, effettive e non effettive di ogni agente del team selezionato, oltre alle ore totali (ore pagate più ore non pagate) del team.
- **Report copertura schedulazione settimanale**—Personale calcolato (o richiesto) e schedulato per un'attività o sito specifico, differenza tra personale calcolato e schedulato e ore totali del personale.
- **Report budget schedulato**—Ore lavorative normali, di straordinario e totali di budget per ogni agente di un team.
- **Report commenti agente**—Commenti immessi per gli agenti nella casella di testo **Commenti** della schedulazione.
- **Report convalida schedulazione**—Dati della finestra **Convalida schedulazione** in formato report. Se le impostazioni di configurazione portano a una discrepanza tra i requisiti del personale e la schedulazione effettiva, questi problemi sono registrati nella finestra **Convalida schedulazione**. Sono inoltre indicati i parametri da modificare per risolvere la discrepanza.
- **Report negoziazione schedulazione**—Partecipanti alla negoziazione della schedulazione (proponente e rispondente), date interessate, stato di approvazione, supervisore per l'approvazione e commenti.
- **Report riepilogativo schedulazione**—Copertura, numero di persone, percentuali di livello di servizio, volume di interazioni schedulato e previsto, TMG e budget. Le colonne opzionali comprendono la pubblicazione della copertura e la differenza tra copertura della schedulazione basata sulla schedulazione principale e copertura della schedulazione basata sulla schedulazione principale di base.
- **Report ore segnate schedulazione**—Ore segnate dell'agente, organizzate per team.
- **Report totali ore segnate schedulazione**—Durate totali delle ore segnate per agenti, team o siti in un periodo selezionato.
- **Report offerte schedulazione**—Comprende sistema gerarchico, agente, team, posizione relativa dell'agente nel processo di offerta, numero di offerta originale dell'agente ed altre informazioni.
- **Report schedulazione settimanale**—Comprende intervallo di date, agente, ore pagate, ore effettive, ore non effettive, ore del periodo di pianificazione, totali ed altre informazioni.

### Report conformità

- **Report conformità agente**—Tutti gli elementi della schedulazione non conformi per gli agenti selezionati.
- **Report totali conformità**—Percentuale di conformità media per team o siti selezionati, con la conformità agente calcolata.
- **Report stati agente**—Conteggio intervallo ottimizzato per intervallo ottimizzato dello stato di ogni agente selezionato nei giorni selezionati.

### Report di controllo

- **Report controllo calendario**—Inserimento/eliminazione/modifica delle voci di calendario. Oltre alla concessione/rifiuto di voci di calendario e alla possibilità di renderle preferite.
- **Report controllo schedulazione**—Pubblicazione/pulizia, modifica della schedulazione principale compresi inserimenti, modifiche ed eliminazioni.
- **Report controllo configurazione**—Contiene tipi di oggetti (dati) di configurazione associati a siti e utenti specifici, compreso l'utente di SISTEMA.

# Salvataggio di report su file

Per esportare il report in un file su disco:

1. Fare clic sul pulsante **Salva con nome** () sulla barra degli strumenti **Azioni**.  
viene visualizzata una finestra di dialogo.
2. Selezionare un formato per il report dall'elenco a discesa **Formato report**.
3. Fare clic su **OK** o su **Applica**.
4. Se viene visualizzata una finestra di dialogo per il download di file, fare clic su **Salva** o su **OK**.  
si conferma così di salvare il file (non aprirlo) e viene visualizzata una finestra di dialogo finale.
5. Definire il nome di file e la cartella di destinazione del report.
6. Fare clic su **Salva** o **OK**.

## Pianificatore report

Questo modulo consente di schedulare i report nonché di visualizzarli e modificarli.

Quando si seleziona **Pianificatore report** nel riquadro dei moduli, nel riquadro dei dati viene visualizzato un elenco delle schedulazioni create. L'elenco è costituito da una griglia con le colonne seguenti:

<b>Abilitato</b>	Le celle in questo campo possono contenere valori veri o falsi.
<b>Nome</b>	Il nome del report.
<b>Tipo report</b>	Il tipo.
<b>Utente</b>	L'utente che ha creato la schedulazione.
<b>Schedulazione</b>	Sono indicate le specifiche della schedulazione.
<b>Prossima esecuzione</b>	Indica data / ora dell'esecuzione successiva di un report ricorrente.

Comandi (disponibili anche nel menu Azioni)

Icona	Nome	Descrizione
	<b>Nuovo</b>	Consente di visualizzare la finestra di dialogo <b>Operazione report pianificato</b> nel riquadro Dati.
	<b>Modifica</b>	Consente di modificare la sovrapposizione selezionata utilizzando una versione limitata della finestra di dialogo <b>Operazione report pianificato</b> .
	<b>Elimina</b>	Consente di eliminare la sovrapposizione selezionata.
	<b>Mostra tutto</b>	Questo pulsante funziona ad esclusione. Selezionarlo per visualizzare tutte le schedulazioni create da tutti gli utenti (l'icona diventa scura). Deselezionarlo per visualizzare solo le schedulazioni create dall'utente corrente.
	<b>Abilita</b>	Consente di abilitare il report selezionato.
	<b>Disabilita</b>	Consente di disattivare il report selezionato.

Per schedulare un report:

1. Selezionare **Pianificatore report** nel riquadro dei moduli.
2. Fare clic sull'icona **Nuovo** () o scegliere **Nuovo** dal menu **Azioni**.  
La finestra di dialogo **Operazione report pianificato** verrà visualizzata nel riquadro Dati.
3. Selezionare le impostazioni desiderate in ciascuna pagina della finestra di dialogo, quindi fare clic su **Avanti**.
4. Nella pagina finale fare clic su **Fine**.

## Finestra di dialogo Operazione report pianificato:

Le pagine sono le seguenti:

- [Pagina Operazione report pianificato](#)
- [Pagina Dati](#)
- [Pagina Intervallo date](#)
- Le pagine corrispondono alle impostazioni effettuate nel campo **Tipo report**.

## Pagina Operazione report pianificato

Questa pagina contiene tre sezioni.

### Parametri generali:

- **Nome** — Immettere un nome per l'attività schedulata.
- **Tipo report** — Selezionare un tipo di report nel menu a discesa.
- **Esporta in** — Selezionare un formato di output nel menu a discesa.

### Fase di esecuzione:

- **Data inizio** — Selezionare o immettere una data di inizio per generare il report.
- **Data fine** — Attivare il campo selezionando la casella di controllo **Abilita data di fine**, quindi selezionare o immettere una data di fine per generare il report.
- **Fase di esecuzione** — Selezionare o immettere un'ora del giorno in cui generare il report.
- **Fuso orario** — Selezionare il fuso orario da un elenco a discesa. [Visualizza un elenco di opzioni](#).

### Frequenza:

- **Giornaliera** — Consente di specificare che il report venga generato ogni giorno.
-

- **Settimanale** — Consente di specificare anche uno o più giorni della settimana, selezionando le caselle di controllo corrispondenti. Impostazione predefinita: sono selezionati tutti i giorni della settimana.
- **Mensile** —Consente di specificare anche il giorno del mese, selezionando o immettendo un giorno nel campo **Giorno del mese**. Predefinito: 1.

## Pagina Dati

### Area Utente disponibile:

- Selezionare la casella di controllo di ogni utente che si desidera autorizzare a visualizzare il report.

Tutte le pagine visualizzate in seguito corrispondono direttamente al tipo di report. Se, ad esempio, si seleziona **Report saldo astensioni dal lavoro** nel campo **Tipo report** (nell'area **Parametri generali** in basso), consultare l'argomento [Report saldo astensioni dal lavoro](#) in questa Guida per una descrizione delle altre pagine.

## Pagina Intervallo date

Qui viene specificato l'intervallo di date che il report conterrà.

### Offset data di inizio:

- È possibile modificare la data di inizio dei dati, relativa alla data di inizio della generazione del report. Si può selezionare un numero intero positivo o negativo oppure 0 (zero, valore predefinito). L'incremento è Giorni.

### La fine è relativa alla [data di inizio | data di generazione]:

- Specificare se la data di fine dei dati sarà relativa alla data di inizio dei dati (specificata sopra) o alla data di generazione dei dati (la data di [Fase di esecuzione](#), specificata nella prima pagina).
- Regolare la data di fine dei dati in relazione alla selezione effettuata. Si può selezionare un numero intero positivo o negativo oppure 0 (zero, valore predefinito). L'incremento è Giorni.

Se la selezione è errata, sarà visualizzato un messaggio di errore con la relativa spiegazione.

---

## Report generati

Selezionare **Report generati** nell'area dei moduli per visualizzare una griglia con l'elenco dei report schedulati già generati. Selezionare un report nell'elenco e utilizzare i controlli seguenti per gestirlo:

Pulsante **Elimina**—Consente di rimuovere il report selezionato. È necessario che l'utente sia l'autore dell'operazione report pianificato o che disponga del diritto di accesso a tutte le operazioni relative ai report pianificati.

Pulsante **Mostra tutto**—Questo pulsante funziona ad esclusione. Selezionarlo per visualizzare tutti i report generati che sono stati creati da tutti gli utenti (l'icona diventa scura). Deselezionarlo per visualizzare solo i report generati dall'utente attuale.

Pulsante **Salva con nome**—Consente di scaricare il report selezionato nel formato in cui è stato salvato dopo la generazione. Verrà visualizzata una finestra di dialogo **Salva con nome** standard.

La griglia è composta dalle colonne seguenti: **Nome**, **Tipo di report**, **Utente**, **Data/ora** e **Stato** (informazioni sulla generazione dei report).

Per specificare il percorso di rete in cui archiviare i report generati, utilizzare Genesys Administrator, che consente di modificare o creare l'opzione PathToAutoGeneratedReports nell'applicazione WFM Web. Vedere [Opzioni di configurazione di WFM](#) nel *Manuale per l'amministratore di Workforce Management*.

---

# Report di configurazione

Il report di configurazione riepiloga le impostazioni di configurazione degli oggetti WFM. Per un elenco completo di tutti i report di WFM, vedere l'[elenco dei report](#).

I report di configurazione sono:

- [Report proprietà attività](#)
- [Report trasporto condiviso](#)

Per creare un report, fare clic sul collegamento di tale report (riportato sopra) e seguire la procedura.

## Limitazioni di protezione per i report

È possibile visualizzare e stampare solo i report relativi ai siti per i quali si dispone dei diritti di accesso.

## Limitazioni relative alle date

Per i report le cui procedure guidate contengono la schermata **Intervallo date**:

- Se si seleziona la granularità settimanale o mensile, è possibile che i selettori **Data inizio** e **Data fine** siano vincolati a determinati giorni (i giorni di inizio e fine della settimana o il primo e l'ultimo giorno del mese selezionato).
- Se si immettono date che non rispettano tali vincoli e si fa clic su **Avanti**, viene visualizzato un messaggio di errore che indica che è necessario cambiare la selezione.
- Se si seleziona una granularità giornaliera, il selettore **Data fine** è disattivato.

## Report proprietà attività

Per creare un Report proprietà attività:

1. Nella scheda **Report**, selezionare **Report configurazione** dal menu Visualizzazioni.
2. Selezionare **Report proprietà attività** dall'elenco nel riquadro Oggetti.  
Verrà visualizzata la prima schermata di Creazione guidata report, **Intestazione**.
3. Per stampare un'intestazione sul report, selezionare **Mostra intestazione** e digitare il testo dell'intestazione nella casella di testo.
4. Fare clic su **Avanti**.
5. Nella schermata **Dati**, selezionare le attività che si desidera includere nel report.  
È possibile espandere le unità operative per visualizzare i rispettivi siti ed espandere i siti per visualizzare le attività. È possibile selezionare qualsiasi combinazione di attività di più siti.
6. Fare clic su **Fine**.  
Il report viene visualizzato in [Visualizzatore report](#).

## Informazioni sul Report proprietà attività

<b>Sito [intestazione]</b>	Sito selezionato, fuso orario e numero massimo di posti disponibili.
<b>Attività</b>	Ogni attività selezionata per essere inserita nel report.
<b>Ore di esecuzione (ora di inizio, ora di fine)</b>	Ore di inizio e di fine di ciascuna attività nel giorno indicato e nel formato hh:mm. Un segno (+) prima dell'ora di fine indica che l'attività termina il giorno successivo.
<b>Max utenti contemporanei</b>	Numero massimo di agenti con attività schedulata a un'ora determinata.
<b>Min livello personale</b>	Livello minimo di personale configurato per ogni attività. Il livello minimo del personale può essere indicato in percentuale o sotto forma di numero di agenti (vedere <a href="#">Proprietà attività</a> ). Se <b>Min. livello personale</b> è configurato come percentuale, il valore è rappresentato da una percentuale; ad esempio: 20%. Se è configurato come numero di agenti, verrà rappresentato da un numero, ad esempio 20.
<b>Competenze (livelli min-max)</b>	Competenze e livelli di competenza minimo e massimo configurati per ogni attività.
<b>Nome insieme attività</b>	Nome dell'insieme in cui questa attività è inclusa (se pertinente).

# Report trasporto condiviso

## Suggerimento

Il trasporto condiviso è noto in tutto il mondo con nomi diversi: ad esempio, bus, carpool, ride share, lift share e paratransit. Per ulteriori dettagli, vedere [Wikipedia](#).

Per creare un report di trasporto condiviso:

1. Nella scheda **Report**, selezionare **Report configurazione** dal menu Visualizzazioni.
2. Selezionare **Report trasporto condiviso** dall'elenco nel riquadro Oggetti. Verrà visualizzata la pagina **Intestazione** della procedura guidata.
3. Per stampare un'intestazione sul report, selezionare **Mostra intestazione** e digitare il testo dell'intestazione nella casella di testo.
4. Fare clic su **Avanti**.
5. Nella pagina **Dati**, selezionare gli agenti che si desidera includere nel report.

## Suggerimento

È possibile espandere le unità operative per visualizzare i relativi siti, nonché espandere i siti per visualizzare i relativi agenti. È possibile selezionare qualsiasi combinazione di agenti in più siti.

6. Nella pagina **Trasporto condiviso**, selezionare gli elementi del trasporto condiviso che si desidera includere nel report.
7. Fare clic su **Fine**.  
Il report viene visualizzato in [Visualizzatore report](#).

## Descrizione del Report trasporto condiviso

<b>Report trasporto condiviso</b>	Titolo del report.
Ciascun gruppo di trasporto condiviso nel report contiene le seguenti informazioni nell'intestazione:	
Campo <b>Unità operativa</b>	Unità operativa del trasporto condiviso.
Campo <b>Sito</b>	Sito del trasporto condiviso.
Campo <b>Trasporto</b>	Nome del trasporto condiviso.
Campo <b>Stato</b>	Stato del trasporto condiviso.
Campo <b>Commenti</b>	Eventuali commenti associati al trasporto condiviso.

---

<b>Questo è il bus con le dimensioni massime; campo nn'.</b>	Dimensioni massime del trasporto condiviso, se si tratta di un bus.
Sotto l'intestazione, ciascun agente del gruppo di trasporto condiviso è riportato in una riga separata, con le seguenti colonne:	
<b>N.</b>	Numero della riga.
<b>Agente</b>	Nome dell'agente.
<b>Team</b>	Nome del team dell'agente.

---

# Report criteri

I report criteri riepilogano le proprietà di agenti, contratti, turni e schemi di rotazione. Per un elenco completo di tutti i report di WFM, vedere l'[elenco dei report](#).

I report criteri sono:

- [Report proprietà agente](#)
- [Report proprietà contratto](#)
- [Report proprietà turno](#)
- [Report proprietà schema di rotazione](#)

Per creare un report, fare clic sul collegamento di tale report (riportato sopra) e seguire la procedura.

## Limitazioni di protezione per i report

È possibile visualizzare e stampare solo i report relativi ai siti per i quali si dispone dei diritti di accesso.

## Limitazioni relative alle date

Per i report le cui procedure guidate contengono la schermata **Intervallo date**:

- Se si seleziona la granularità settimanale o mensile, è possibile che i selettori **Data inizio** e **Data fine** siano vincolati a determinati giorni (i giorni di inizio e fine della settimana o il primo e l'ultimo giorno del mese selezionato).
- Se si immettono date che non rispettano tali vincoli e si fa clic su **Avanti**, viene visualizzato un messaggio di errore che indica che è necessario cambiare la selezione.
- Se si seleziona una granularità giornaliera, il selettore **Data fine** è disattivato.

## Report proprietà agente

Per creare un report proprietà agente:

1. Nella scheda **Report**, selezionare **Report criteri** dal menu Visualizzazioni.
2. Selezionare **Report proprietà agente** dall'elenco nel riquadro Oggetti.  
**Verrà visualizzata la prima schermata di Creazione guidata report, ovvero Intestazione.**
3. Per stampare un'intestazione sul report, selezionare **Mostra intestazione** e digitare il testo dell'intestazione nella casella di testo.
4. Fare clic su **Avanti**.
5. Nella schermata **Dati**, selezionare gli agenti che si desidera includere nel report.  
**È possibile espandere le unità operative per visualizzare i relativi siti, team e agenti. È possibile selezionare qualsiasi combinazione di agenti o team di più siti.**
6. Fare clic su **Fine**.  
**Il report viene visualizzato in Visualizzatore report.**

## Informazioni su Report proprietà agente

<b>Sito [intestazione]</b>	Il report è organizzato per siti, per team all'interno di ogni sito e per fuso orario dei siti.
<b>Agente</b>	Nome di ogni agente incluso nel report.
<b>ID</b>	Numero identificativo dell'agente.
<b>Data assunzione</b>	Data in cui l'agente è stato assunto.
<b>Data cessazione</b>	Data in cui la collaborazione con l'agente è cessata.
<b>Gerarchia</b>	Gerarchi agente impostata in <b>Proprietà agente</b> .
<b>Contratto</b>	Tipo di contratto assegnato all'agente.
<b>Schema di rotazione</b>	Schema di rotazione dell'agente, se assegnato.
<b>Paga</b>	Paga corrente definita per l'agente.
<b>Competenze (livello)</b>	Competenze assegnate all'agente.
<b>Attività</b>	Elenco delle attività che può svolgere l'agente.
<b>Commenti</b>	Eventuali commenti per l'agente immessi durante la configurazione.
<b>Regola di astensione dal lavoro</b>	Regola di astensione dal lavoro assegnata all'agente.
<b>Tipi di astensione dal lavoro</b>	Tutti i tipi di astensione dal lavoro associati alla regola.
<b>Ultima data trasferimento</b>	Data più recente per il trasferimento delle ore di astensione dal lavoro inutilizzate.

---

<b>Ore trasferite</b>	Numero di ore di astensione dal lavoro trasferite dall'anno precedente a quello corrente.
<b>Data finale</b>	Data in cui la regola di astensione dal lavoro ha smesso di essere attiva per l'agente.

## Report proprietà contratto

Per creare un Report proprietà contratto:

1. Nella scheda **Report**, selezionare **Report criteri** dal menu Visualizzazioni.
2. Selezionare **Report proprietà contratto** dall'elenco nel riquadro Oggetti.  
Verrà visualizzata la prima schermata di Creazione guidata report, **Intestazione**.
3. Per stampare un'intestazione sul report, selezionare **Mostra intestazione** e digitare il testo dell'intestazione nella casella di testo.
4. Fare clic su **Avanti**.
5. Nella schermata **Dati**, selezionare i contratti che si desidera includere nel report.

### Suggerimento

È possibile espandere le unità operative per visualizzare i relativi siti, team e agenti. È possibile selezionare qualsiasi combinazione di agenti o team di più siti.

6. Fare clic su **Fine**.  
Il report viene visualizzato in [Visualizzatore report](#).

## Informazioni su Report proprietà contratto

<b>Sito [intestazione]</b>	Sito selezionato con relativo fuso orario e (primo) contratto selezionato. Ciascun contratto successivo viene visualizzato separatamente.
<b>Nome contratto</b>	Il nome del contratto le cui proprietà sono visualizzate di seguito.
<b>Ore di lavoro giornaliere</b>	Il numero di ore pagate giornaliere definite per il contratto. È necessario che gli agenti assegnati al contratto dispongano almeno di questo numero di ore pagate al giorno.  Questo valore è aggregato alle tre statistiche del report: <b>Min.</b> , <b>Std.</b> e <b>Max.</b> che rappresentano il numero minimo, standard e massimo di ore pagate al giorno.
<b>Ore di lavoro settimanali</b>	Il numero di ore pagate settimanali definite per il contratto. È necessario che gli agenti assegnati al contratto dispongano almeno di questo numero di ore pagate alla settimana.  Questo valore è aggregato alle tre statistiche del report: <b>Min.</b> , <b>Std.</b> e <b>Max.</b> che rappresentano il numero minimo, standard e massimo di ore pagate alla settimana.

<b>Ore lavorative periodo pianificazione schedulazione</b>	<p>Il numero di ore pagate giornaliere definite per il periodo di pianificazione della schedulazione del contratto. È necessario che gli agenti assegnati al contratto dispongano almeno di questo numero di ore all'interno del periodo di pianificazione della schedulazione.</p> <p>Questo valore è aggregato alle tre statistiche del report: <b>Min.</b>, <b>Std.</b> e <b>Max.</b> che rappresentano il numero minimo, standard e massimo di ore pagate per ciascun periodo di pianificazione della schedulazione.</p>
<b>Giorni di lavoro settimanali</b>	<p>Il numero di giorni lavorativi settimanali definiti per il contratto. È necessario che gli agenti assegnati al contratto dispongano almeno di questo numero di giorni alla settimana.</p> <p>Questo valore è aggregato alle due statistiche del report: <b>Min.</b> e <b>Max.</b> che rappresentano il numero minimo e massimo di giorni lavorativi alla settimana.</p>
<b>Max giorni lavorativi consecutivi</b>	<p>Il numero massimo di giorni lavorativi consecutivi definiti per il contratto. Gli agenti assegnati al contratto non possono superare questo numero di giorni lavorativi consecutivi.</p>
<b>Periodo sincr.</b>	<p>Il periodo di tempo durante cui si verifica la sincronizzazione.</p>
<b>Sincr. flessibilità schedulazioni giornaliere</b>	<p>Il numero di ore entro cui si assume che la schedulazione giornaliera venga sincronizzata.</p>
<b>Tipo sincr.</b>	<p>Il tipo di sincronizzazione utilizzato per il contratto, ad esempio, turni tra giornate di astensione dal lavoro, una settimana o un periodo di settimane oppure il periodo di pianificazione della schedulazione.</p>
<b>Giorni settimanali per sincr.</b>	<p>I giorni della settimana in cui verrà eseguita la sincronizzazione.</p>
<b>Disponibilità giornaliera (ora di inizio e ora di fine)</b>	<p>Le ore di inizio e di fine in cui l'agente assegnato al contratto è disponibile a lavorare tutti i giorni.</p>
<b>Primo giorno fine settimana</b>	<p>Il giorno assegnato o designato come primo giorno del fine settimana, ad esempio venerdì, sabato o domenica.</p>
<b>Numero di sabati liberi</b>	<p>Il numero di volte in cui l'agente assegnato al contratto può disporre del sabato libero.</p> <p>Questo valore è aggregato alle tre statistiche del report: <b>Min.</b>, <b>Max.</b> e <b>Attivato</b> che rappresentano il numero minimo e massimo di sabati liberi consentiti per il contratto e se la restrizione è attivata o meno (Sì, No).</p>
<b>Numero di domeniche libere</b>	<p>Il numero di volte in cui l'agente assegnato al contratto può disporre della domenica libera.</p> <p>Questo valore è aggregato alle tre statistiche del report: <b>Min.</b>, <b>Max.</b> e <b>Attivato</b> che rappresentano il numero minimo e massimo di domeniche libere consentite per il contratto e se la restrizione è attivata o meno (Sì, No).</p>

---

<b>Numero di sabati/domeniche liberi</b>	Il numero di volte in cui l'agente assegnato al contratto può disporre del sabato e della domenica liberi.  Questo valore è aggregato alle tre statistiche del report: <b>Min.</b> , <b>Max.</b> e <b>Attivato</b> che rappresentano il numero minimo e massimo di giorni liberi del fine settimana consentiti per il contratto e se la restrizione è attivata o meno (Sì, No).
--	---

Ogni categoria è un elemento della combinazione Contratto/Sito riportata nell'intestazione del report.

#### CHV

- **Min.**—Minimo
- **Std.**—Standard
- **Max.**—Massimo
- **Sinc.**—Sincronizzazione
- La tabella **Turni** riporta un elenco di tutti i turni coperti dal contratto.

## Report proprietà turno

Per creare un Report proprietà turno:

1. Nella scheda **Report**, selezionare **Report criteri** dal menu Visualizzazioni.
2. Selezionare **Report proprietà turno** dall'elenco nel riquadro Oggetti.  
Verrà visualizzata la prima schermata di Creazione guidata report, **Intestazione**.
3. Per stampare un'intestazione sul report, selezionare **Mostra intestazione** e digitare il testo dell'intestazione nella casella di testo.
4. Fare clic su **Avanti**.
5. Nella schermata **Dati** selezionare i turni da includere nel report.  
È possibile espandere le unità operative per visualizzarne i siti ed espandere i siti per visualizzarne i turni. È possibile selezionare qualsiasi combinazione di turni di più siti.
6. Fare clic su **Fine**.  
Il report viene visualizzato in **Visualizzatore report**.

## Informazioni su Report proprietà turno

<b>Sito [intestazione]</b>		Sito selezionato con relativo fuso orario e (primo) turno selezionato. Ogni turno successivo sarà visualizzato separatamente.
<b>Nome turno</b>		Nome del turno le cui proprietà sono visualizzate sotto.
<b>Min. ore pagate</b>		Numero minimo di ore definito per il turno. Tutti i contratti assegnati al turno devono essere disponibili almeno per questo numero di ore.
<b>Max. ore pagate</b>		Numero massimo di ore definito per il turno.
<b>Prima ora inizio</b>		Prima ora di inizio per il turno.
<b>Ultima ora inizio</b>		Ultima ora di inizio per il turno.
<b>Prima ora fine</b>		Prima ora di fine per il turno.
<b>Ultima ora fine</b>		Ultima ora di fine per il turno.
<b>Giorni della settimana</b>		Giorni in cui il contratto può essere schedato.
<b>Regola giornata di astensione dal lavoro</b>		Regola per la rischedulazione del turno. Ad esempio, uno dei possibili valori è <b>Giorno successivo non di</b>

		astensione.
<b>Periodo distrib.</b>		Periodi di distribuzione per il turno.
<b>Min. distrib.</b>		Quantità di tempo minima per la schedulazione del turno durante il periodo di distribuzione.
<b>Max. distrib.</b>		Quantità di tempo massima per la schedulazione del turno durante il periodo di distribuzione.
<b>Distanza min. tra elementi turno</b>		Periodo di tempo minimo consentito tra gli elementi del turno (pause e pasti).
<b>Max. distanza tra elementi di turno</b>		Periodo di tempo massimo consentito tra gli elementi del turno (pause e pasti). Si applica al periodo di tempo che intercorre dall'inizio del turno alla prima voce turno e dall'ultima voce turno alla fine del turno.
<b>Uso sequenze task</b>		Utilizzo delle sequenze di task durante la schedulazione.
<b>Sequenze di task [se applicabile]</b>	<b>Nome sequenza di task</b>	Sequenza di task associata al turno.
	<b>Indice</b>	Posizione dell'elemento sequenza di task all'interno della sequenza di task.
	<b>Insieme di attività</b>	Insieme di attività di cui può occuparsi l'agente durante l'intervallo della sequenza di task specificato.
	<b>Min. durata</b>	Durata minima della sequenza di task.
	<b>Max. durata</b>	Durata massima della sequenza di task.
	<b>Posizione fissa</b>	Indica se l'intervallo della sequenza di task è associata a vincoli rigidi. I valori possibili sono: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Il task è flessibile entro l'intervallo tra il primo inizio e l'ultima fine.</li> <li>• Inizio fisso, fine flessibile.</li> <li>• Fine fissa, inizio flessibile.</li> <li>• Inizio e fine fissi.</li> </ul>
<b>Contratti</b>		Contratti associati al turno.

<b>Sequenza elementi turno [se applicabile]</b>	<b>Min. ore pagate</b>	Durata minima del turno pagato per cui è valida la sequenza di pause e pasti. Questa sequenza non può essere applicata a turni più brevi rispetto a questa durata.
	<b>Consentito</b>	Specifica se la sequenza di elementi turno può essere utilizzata durante la schedulazione (il valore può essere Sì o No).
	<b>Indice</b>	Posizione dell'elemento turno all'interno della sequenza di elementi turno.
	<b>Pasto</b>	Pasti assegnati alla sequenza di elementi turno.
	<b>Pausa</b>	Pause assegnate alla sequenza di elementi turno.
<b>Pausa [se applicabile]</b>	<b>Nome pausa</b>	Pausa associata al turno.
	<b>Indice</b>	Posizione della pausa nell'elenco di pause del turno. La stessa pausa può ricorrere più volte.
	<b>Durata</b>	Lunghezza della pausa.
	<b>Durata minima da inizio turno</b>	Distanza minima tra l'inizio del turno e l'inizio della pausa.
	<b>Durata massima da inizio turno</b>	Distanza massima tra l'inizio del turno e l'inizio della pausa.
	<b>Durata minima da fine turno</b>	Distanza minima tra la fine della pausa e la fine del turno.
	<b>Tempo pagato</b>	Indica se la pausa è pagata o non pagata.
	<b>Intervallo inizio</b>	Mostra gli incrementi tra le ore di inizio delle pause. Ad esempio, se l'intervallo di inizio è pari a 15 minuti, gli agenti prendono le pause a distanza di 15 minuti gli uni dagli altri.
	<b>Offset inizio</b>	Imposta il numero di minuti dopo l'ora, nell'intervallo in cui può essere effettuata una pausa, oltre il quale si avvia il calcolo dell'intervallo di inizio.
	<b>Posizione fissa</b>	Mostra se la pausa deve verificarsi in un momento specifico del turno.
<b>Pasti [se applicabile]</b>	<b>Nome pasto</b>	Pasto associato al turno.
	<b>Indice</b>	Posizione del pasto nell'elenco di pasti del turno. Lo stesso pasto può ricorrere più volte.

---

	<b>Prima ora inizio</b>	Prima ora di inizio per il pasto.
	<b>Ultima ora fine</b>	Ultima ora di fine per il pasto.
	<b>Durata</b>	Durata del pasto.
	<b>Tempo min. prima del pasto</b>	Distanza minima tra l'ora di inizio del turno e l'ora di inizio del pasto.
	<b>Tempo min. dopo il pasto</b>	Distanza minima tra l'ora di fine del pasto e l'ora di fine del turno.
	<b>Pagato</b>	Indica se il pasto è pagato o non pagato.
	<b>Intervallo inizio</b>	Le ore di inizio del pasto devono essere un multiplo di questo intero.

# Report proprietà schema di rotazione

Per creare un report proprietà schema di rotazione:

1. Nella scheda **Report**, selezionare **Report criteri** dal menu Visualizzazioni.
2. Selezionare **Report proprietà schema di rotazione** dall'elenco nel riquadro Oggetti. Verrà visualizzata la prima schermata di Creazione guidata report, **Intestazione**.
3. Per stampare un'intestazione sul report, selezionare **Mostra intestazione** e digitare il testo dell'intestazione nella casella di testo.
4. Fare clic su **Avanti**.
5. Nella schermata **Dati**, selezionare gli schemi di rotazione che si desidera includere nel report.

## Suggerimento

È possibile espandere le unità operative per visualizzarne i siti ed espandere i siti per visualizzarne gli schemi di rotazione. È possibile selezionare qualsiasi combinazione di schemi di rotazione di più siti.

6. Fare clic su **Fine**.  
Il report viene visualizzato in [Visualizzatore report](#).

## Informazioni su Report proprietà schema di rotazione

<b>Sito [intestazione]</b>	Sito selezionato.
<b>Fuso orario</b>	Fuso orario per il sito.
<b>Schema di rotazione</b>	Schema di rotazione visualizzato.
<b>Schema settimanale</b>	Nome dello schema settimanale visualizzato.
<b>Min. ore pagate</b>	Se è stato selezionato <b>Usa ore settimanali pagate</b> nel riquadro <b>Regole settimanali</b> , indica il minimo di ore pagate dello schema settimanale.
<b>Max. ore pagate</b>	Se è stato selezionato <b>Usa ore settimanali pagate</b> nel riquadro <b>Regole settimanali</b> , indica il massimo di ore pagate dello schema settimanale.
<b>Giorno della settimana</b>	Impostazioni della schedulazione settimanale per ogni giorno della settimana.
<b>Turno</b>	Turno assegnato ogni giorno per ogni schedulazione settimanale nello schema di rotazione, se applicabile.
<b>Ora inizio</b>	Ora di inizio del turno di ogni giorno della schedulazione settimanale, se applicabile.
<b>Ore pagate/Durata</b>	Ore pagate nel turno di ogni giorno della

---

	schedulazione settimanale, se applicabile.
<b>Stima ora fine</b>	Ora di fine stimata del turno (ora di inizio + ore pagate), se applicabile.
<b>Attività</b>	Attività eseguite ogni giorno della schedulazione settimanale. Mostra la voce Tutti applicabili, se è stato selezionato <b>Nessun limite attività</b> , all'interno del riquadro <b>Attività schemi di rotazione</b> per lo schema di rotazione in questione.
<b>Giornata di astensione dal lavoro possibile</b>	Eventuale possibilità per il processo di risoluzione della schedulazione di assegnare questa giornata come astensione dal lavoro.

---

# Report calendario

Nei report di calendario vengono elencati astensioni dal lavoro, giornate di astensione dal lavoro, turni, schemi di rotazione, disponibilità, ore lavorative, eccezioni e preferenze. Per un elenco completo di tutti i report di WFM, vedere l'[elenco dei report](#).

I report Calendario sono:

- [Report astensione dal lavoro](#)
- [Report saldo astensioni dal lavoro](#)
- [Report voci di calendario](#)
- [Report gestione astensioni dal lavoro](#)

Per creare un report, fare clic sul collegamento di tale report (riportato sopra) e seguire la procedura.

## Limitazioni di protezione per i report

È possibile visualizzare e stampare solo i report relativi ai siti per i quali si dispone dei diritti di accesso.

## Limitazioni relative alle date

Per i report le cui procedure guidate contengono la schermata **Intervallo date**:

- Se si seleziona la granularità settimanale o mensile, è possibile che i selettori **Data inizio** e **Data fine** siano vincolati a determinati giorni (i giorni di inizio e fine della settimana o il primo e l'ultimo giorno del mese selezionato).
- Se si immettono date che non rispettano tali vincoli e si fa clic su **Avanti**, viene visualizzato un messaggio di errore che indica che è necessario cambiare la selezione.
- Se si seleziona una granularità giornaliera, il selettore **Data fine** è disattivato.

# Report voci di calendario

Per creare un report voci di calendario:

1. Nella scheda **Report**, selezionare **Report calendario** dal menu Visualizzazioni.
2. Selezionare **Report voci di calendario** dall'elenco nel riquadro Oggetti.  
Verrà visualizzata la prima schermata di Creazione guidata report, **Intestazione**.
3. Facoltativo: per generare un'intestazione sul report, selezionare **Mostra intestazione** e digitare il testo dell'intestazione nella casella di testo.  
Facoltativo: per esportare il report in un file nel formato CSV (valori delimitati da virgole), selezionare la casella di controllo **Crea report in formato compatibile con .csv** (quindi, dopo la creazione del report, selezionare **Azioni > Salva con nome** e **Separato da virgole** come formato del report). Non utilizzare Workforce Management per stampare i report creati in "formato compatibile con .csv," poiché il testo potrebbe risultare troncato. Per stampare correttamente il file, aprirlo con un programma compatibile con il formato .csv, quindi stamparlo.
4. Fare clic su **Avanti**.
5. Nella schermata **Intervallo date** selezionare una data di inizio e una data di fine per i dati del report.
6. Volendo, è possibile selezionare **Mostra commenti/promemoria** per verificare se gli eventuali commenti o promemoria sono visualizzati nel report.  
Fare clic su **Avanti**.
7. Nell'elenco **Agenti disponibili** nella schermata **Dati**, selezionare gli agenti che si desidera includere nel report.  
È possibile espandere le unità operative per visualizzare i relativi siti ed espandere i siti per visualizzare i relativi team e agenti. È possibile selezionare qualsiasi combinazione di team e/o agenti di più siti.  
Fare clic su **Avanti**.
8. Nella schermata **Voci di calendario**, selezionare le caselle di controllo relative alle voci che si desidera includere nel report e deselezionare quelle relative alle voci da omettere. Le opzioni che possono essere selezionate sono le seguenti:
  - **Schemi di rotazione**
  - **Disponibilità**
  - **Giornate di astensione dal lavoro**
  - **Turni**
  - **Ore lavorative**
  - **Astensioni dal lavoro**
  - **Eccezioni**
9. Fare clic su **Fine**.

## Importante

Se nella pagina **Voci di calendario** sono selezionate le opzioni **Eccezioni** e **Astensioni dal lavoro**, è necessario specificare i tipi di eccezione e astensione dal lavoro.

---

Il report viene visualizzato in [Visualizzatore report](#).

## Informazioni su Report voci di calendario

<b>Sito [intestazione]</b>	Sito selezionato e relativo fuso orario e (primo) team selezionato. Il report è organizzato per team.
<b>Periodo di date [intestazione]</b>	Date coperte dal report.
<b>Agente</b>	Nome di ogni agente incluso nel report.
<b>Data</b>	Data in cui l'agente ha richiesto un'eccezione, uno schema di rotazione o una preferenza. Il report può mostrare più voci di calendario per gli agenti.
<b>Tipo</b>	Schemi di rotazione, disponibilità, giornate di astensione dal lavoro, turni, ore lavorative, astensioni dal lavoro ed eccezioni.
<b>Descrizione</b>	Nome dell'eccezione o della preferenza oppure descrizione dello schema di rotazione.
<b>Ora inizio</b>	Ora di inizio della voce di calendario.
<b>Ora fine</b>	Ora di fine della voce di calendario.
<b>Stato</b>	Stato della voce di calendario: Schedulato, Non schedulato, Accordato, Rifiutato, Preferito o Richiamato.
<b>Commenti/Promemoria</b>	Colonna facoltativa.

## Report astensione dal lavoro

In questo report vengono incluse le astensioni dal lavoro accordate, preferite, rifiutate e schedate relative agli agenti e alle date selezionati. Facoltativamente, comprende i saldi delle astensioni dal lavoro di tutti i tipi di astensione selezionati.

Per creare un Report astensione dal lavoro:

1. Nella scheda **Report**, selezionare **Report calendario** dal menu Visualizzazioni.
2. Selezionare **Report astensione dal lavoro** dall'elenco nel riquadro Oggetti.  
Verrà visualizzata la prima schermata di Creazione guidata report, ovvero **Intestazione**.
3. Facoltativo: per generare un'intestazione sul report, selezionare **Mostra intestazione** e digitare il testo dell'intestazione nella casella di testo.  
Facoltativo: per esportare il report in un file nel formato CSV (valori delimitati da virgole), selezionare la casella di controllo **Crea report in formato compatibile con .csv** (quindi, dopo la creazione del report, selezionare **Azioni > Salva con nome e Separato da virgole** come formato del report). Non utilizzare Workforce Management per stampare i report creati in "formato compatibile con .csv", poiché il testo potrebbe risultare troncato. Per stampare correttamente il file, aprirlo con un programma compatibile con il formato .csv e quindi stamparlo.
4. Fare clic su **Avanti**.
5. Nella schermata **Intervallo date** selezionare una data di inizio e una data di fine per i dati del report.
6. Nell'elenco a discesa **Opzioni ordinamento**, specificare se ordinare il report in base al nome dell'agente, alla data per cui è stata richiesta l'astensione dal lavoro o alla data di inoltro della richiesta.
7. Se necessario, è possibile selezionare **Mostra saldo astensioni dal lavoro**.
8. Volendo, è possibile selezionare **Mostra commenti** per attivare la visualizzazione dei commenti nel report, se presenti.
9. Fare clic su **Avanti**.
10. Nella schermata **Dati**, selezionare gli agenti che si desidera includere nel report.  
È possibile espandere le unità operative per visualizzare i relativi siti ed espandere i siti per visualizzare i relativi team e agenti. È possibile selezionare qualsiasi combinazione di team e/o agenti di più siti.
11. Fare clic su **Avanti**.
12. Nella schermata **Tipi di astensione dal lavoro disponibili**, selezionare i tipi di astensione dal lavoro che si desidera includere nel report. I tipi di astensione dal lavoro vengono raggruppati per unità operativa e sito.
13. Fare clic su **Fine**.  
Il report viene visualizzato in **Visualizzatore report**.

## Informazioni sul Report astensione dal lavoro

Sito [intestazione]	Sito selezionato e relativo fuso orario.
---------------------	--

<b>Team [intestazione]</b>	Team al quale appartengono gli agenti nella tabella riportata di seguito. Se sono stati selezionati più team, questi vengono elencati in ordine alfabetico, con i dati relativi agli agenti facenti parte di un team riportati prima del team successivo nell'elenco.
<b>Periodo di date [intestazione]</b>	Date coperte dal report.
<b>Agente</b>	Nome dell'agente di cui sono visualizzate le informazioni.
<b>Data</b>	Data per la quale l'agente ha espresso una preferenza di astensione dal lavoro. Il saldo delle astensioni dal lavoro visualizzato nella colonna <b>Saldo</b> riguarda anche questa data.
<b>Descrizione</b>	Nome del tipo di astensione dal lavoro.
<b>Ora inizio e Ora fine</b>	Inizio e fine del periodo di astensione dal lavoro. Per una richiesta di giornata intera di astensione dal lavoro, in entrambe le colonne è indicato <b>Giorno intero</b> .
<b>Stato</b>	Gli stati disponibili sono: Preferito, Accordato, Rifiutato, Richiamato, Schedulato o Non schedulato.
<b>Data e ora di inoltro</b>	Momento in cui è stata indicata la preferenza per l'astensione dal lavoro.
<b>Saldo</b>	Ore di astensione dal lavoro a disposizione dell'agente alla data della richiesta.
<b>Commenti</b>	Eventuali commenti inviati con l'elemento di astensione dal lavoro.

## Report saldo astensioni dal lavoro

In questo report vengono visualizzati i saldi di astensione dal lavoro per i tipi di astensione relativi agli agenti e alle date selezionati.

Per creare un Report saldo astensioni dal lavoro:

1. Nella scheda **Report**, selezionare **Report calendario** dal menu Visualizzazioni.
2. Selezionare **Report saldo astensioni dal lavoro** dall'elenco nel riquadro Oggetti. Verrà visualizzata la prima schermata di Creazione guidata report, **Intestazione**.
3. Facoltativo: per generare un'intestazione sul report, selezionare **Mostra intestazione** e digitare il testo dell'intestazione nella casella di testo.  
Facoltativo: per esportare il report in un file nel formato CSV (valori delimitati da virgole), selezionare la casella di controllo **Crea report in formato compatibile con .csv** (quindi, dopo la creazione del report, selezionare **Azioni > Salva con nome e Separato da virgole** come formato del report). Non utilizzare Workforce Management per stampare i report creati in "formato compatibile con .csv", poiché il testo potrebbe risultare troncato. Per stampare correttamente il file, aprirlo con un programma compatibile con il formato .csv e quindi stamparlo.
4. Fare clic su **Avanti**.
5. Nella schermata **Intervallo date** selezionare una data di inizio e una data di fine per i dati del report.
6. Nell'elenco a discesa **Opzioni ordinamento**, specificare se ordinare il report in base al nome dell'agente o alla data per cui è stata richiesta l'astensione dal lavoro.  
Fare clic su **Avanti**.
7. Nella schermata **Dati**, selezionare gli agenti che si desidera includere nel report.  
È possibile espandere le unità operative per visualizzare i relativi siti ed espandere i siti per visualizzare i relativi team e agenti. È possibile selezionare qualsiasi combinazione di team e/o agenti di più siti.  
Fare clic su **Avanti**.
8. Nella schermata **Tipi di astensione dal lavoro disponibili**, selezionare i tipi di astensione dal lavoro che si desidera includere nel report. I tipi di astensione dal lavoro vengono raggruppati per unità operativa e sito.
9. Fare clic su **Fine**.  
Il report viene visualizzato in **Visualizzatore report**.

### Informazioni sul Report saldo astensioni dal lavoro

<b>Sito [intestazione]</b>	Sito selezionato e relativo fuso orario.
<b>Team [intestazione]</b>	Team al quale appartengono gli agenti nella tabella riportata di seguito. Se sono stati selezionati più team, questi vengono elencati in ordine alfabetico, con i dati relativi agli agenti facenti parte di un team riportati prima del team successivo nell'elenco.
<b>Periodo di date [intestazione]</b>	Date coperte dal report.

---

<b>Agente</b>	Nome dell'agente di cui sono visualizzate le informazioni.
<b>Data</b>	Data per la quale l'agente ha espresso una preferenza di astensione dal lavoro. Il saldo delle astensioni dal lavoro visualizzato nella colonna <b>Saldo</b> riguarda anche questa data.
<b>Descrizione</b>	Nome del tipo di astensione dal lavoro.
<b>Saldo</b>	Numero corrente di ore di astensione dal lavoro, del tipo visualizzato nella colonna <b>Descrizione</b> , disponibili per l'agente, alla data mostrata nella colonna <b>Data</b> .

## Report gestione astensioni dal lavoro

In questo report vengono incluse le astensioni dal lavoro accordate, preferite, rifiutate e schedulate relative agli agenti e alle date selezionati. Comprende i saldi delle astensioni dal lavoro di tutti i tipi di astensione selezionati.

Per creare un report di gestione delle astensioni dal lavoro:

1. Nella scheda **Report**, selezionare **Report calendario** dal menu Visualizzazioni.
2. Selezionare **Report di gestione astensioni dal lavoro** dall'elenco nel riquadro Oggetti. Verrà visualizzata la prima schermata di Creazione guidata report, **Intestazione**.
3. Facoltativo: per generare un'intestazione sul report, selezionare **Mostra intestazione** e digitare il testo dell'intestazione nella casella di testo.
4. Fare clic su **Avanti**.
5. Nella schermata **Intervallo date** selezionare una data di inizio e una data di fine per i dati del report.
6. Fare clic su **Avanti**.
7. Nella schermata **Dati**, selezionare gli agenti che si desidera visualizzare nel report.

### Suggerimento

È possibile espandere le unità operative per visualizzare i relativi siti ed espandere i siti per visualizzare i relativi team e agenti. È possibile selezionare qualsiasi combinazione di team e/o agenti di più siti.

8. Fare clic su **Avanti**.
9. Nella schermata **Tipi di astensione dal lavoro disponibili**, selezionare i tipi di astensione dal lavoro che si desidera includere nel report. I tipi di astensione dal lavoro vengono raggruppati per unità operativa e sito.
10. Fare clic su **Fine**.  
Il report viene visualizzato in **Visualizzatore report**.

## Informazioni sul Report gestione astensioni dal lavoro

<b>Intestazione report</b>	
<b>Sito</b>	Sito selezionato e relativo fuso orario.
<b>Fuso orario</b>	Fuso orario del sito selezionato.
<b>Team</b>	Team al quale appartiene l'agente nella tabella riportata di seguito.
<b>Periodo di date</b>	Date coperte dal report.
<b>Agente</b>	Nome dell'agente di cui sono visualizzate le

	informazioni.
Colonne della tabella <b>Regole</b> :	<p>Questa tabella contiene i dati per ciascuna regola che si applica a ogni tipo di astensione dal lavoro nel report. Il formato è una regola per riga e una tabella per combinazione tipo/agente.</p> <p><b>Regola di astensione dal lavoro, Tipo di astensione dal lavoro, Data inizio, Data fine, Trasferito, Giorno trasferimento</b></p>
Colonne della tabella <b>Stato giornaliero</b> (senza nome):	<p>Questa tabella contiene i dati per ogni data nel report. Il formato è una data per riga e una tabella per combinazione agente/tipo di astensione dal lavoro.</p> <p><b>Data, Saldo, Maturate/Concesse, Credito, Trasferite, Utilizzate, Premio assegnato, Premio utilizzato, Premio scaduto, Saldo premi</b></p> <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px; margin-top: 10px;"> <p>Suggerimento</p> <p>La colonna <b>Utilizzate</b> contiene la somma delle ore di astensione dal lavoro Accordate + Preferite + Schedulate + Non schedulate che superano le ore di premio, mentre le ore non schedulate sono incluse solo se l'opzione CalendarOverScheduleData è attivata. Vedere la descrizione dell'opzione nel <a href="#">Manuale per l'amministratore di Workforce Management</a>.</p> </div>
Colonne della tabella <b>Stato istanza</b> (senza nome):	<p>Questa tabella contiene i dati per ogni istanza di astensione dal lavoro che sia stata Accordata, Rifiutata, Preferita, Schedulata o Non schedulata.</p> <p>Il formato è un titolo per riga / riga di dati per ciascuna istanza.</p> <p><b>Tipo di astensione dal lavoro, Stato astensione dal lavoro, Ora inizio, Ora fine, Ore pagate, Data di invio, Commenti</b></p>

# Report previsioni

I report previsioni contengono informazioni dettagliate fondamentali sulle esigenze previste a livello di attività e personale, sotto forma di tabelle e/o grafici. Per un elenco completo di tutti i report di WFM, vedere l'[elenco dei report](#).

I report previsioni sono i seguenti:

- [Report previsioni](#).
- [Report grafici previsioni](#).

Per creare un report, fare clic sul collegamento di tale report (riportato sopra) e seguire la procedura.

## Limitazioni di protezione per i report

È possibile visualizzare e stampare solo i report relativi ai siti per i quali si dispone dei diritti di accesso.

## Limitazioni relative alle date

Per i report le cui procedure guidate contengono la schermata **Intervallo date**:

- Se si seleziona la granularità settimanale o mensile, è possibile che i selettori **Data inizio** e **Data fine** siano vincolati a determinati giorni (i giorni di inizio e fine della settimana o il primo e l'ultimo giorno del mese selezionato).
- Se si immettono date che non rispettano tali vincoli e si fa clic su **Avanti**, viene visualizzato un messaggio di errore che indica che è necessario cambiare la selezione.
- Se si seleziona una granularità giornaliera, il selettore **Data fine** è disattivato.

# Report previsioni

Per creare un Report previsioni:

1. Nella scheda **Report**, selezionare **Report previsioni** dal menu Visualizzazioni.
2. Selezionare **Report grafici previsioni** dall'elenco nel riquadro Oggetti.  
Verrà visualizzata la prima schermata di Creazione guidata report, ovvero **Intestazione**.
3. Per stampare un'intestazione sul report, selezionare **Mostra intestazione** e digitare il testo dell'intestazione nella casella di testo. Quindi fare clic su **Avanti**, anche se non è stata inserita alcuna intestazione.
4. Nella schermata **Scenario**, selezionare uno scenario di previsione oppure la schedulazione principale.  
Quindi, fare clic su **Avanti**.  
Non sarà possibile visualizzare questa schermata se il report viene creato da Pianificatore report, poiché i dati dei report vengono recuperati dalla previsione principale.
5. Nella schermata **Intervallo date**:
  - a. Selezionare una granularità e le **date di inizio e di fine** corrispondenti (è possibile che la selezione effettuata in Granularità **limiti** la possibilità di scelta delle date).
  - b. Selezionare **Attività**, **Sito**, **Attività multisito** o **Unità operativa** nell'elenco a discesa.
  - c. Fare clic su **Avanti**.
6. Nella schermata dei **dati**, selezionare le destinazioni della previsione.  
Nell'albero di questa pagina sono visualizzate attività, siti, attività multisito o unità operative (a seconda della destinazione scelta). Se si seleziona una destinazione diversa dall'unità operativa, le unità operative dell'albero verranno espanse e il rispettivo contenuto sarà visibile. Sono possibili selezioni multiple.
7. È possibile visualizzare i totali sul personale in ETP (Equivalenti a tempo pieno) o in modalità Ore di lavoro, all'interno di questo report, selezionando la modalità desiderata in Creazione guidata report. Impostare la modalità, selezionando o deselezionando l'opzione **Visualizza informazioni totali sul personale in ore di lavoro anziché in ETP**. Il valore predefinito di questa opzione corrisponde al valore delle impostazioni in **Modifica della visualizzazione del personale da ETP a ore di lavoro**.
8. Fare clic su **Avanti**.  
Nella schermata dei **tipi di dati della previsione**, selezionare i tipi di dati che si desidera includere.
9. Fare clic su **Fine**.  
Il report viene visualizzato in **Visualizzatore report**.

## Informazioni su Report previsioni

### Informazioni sito o Unità operativa o Impresa [intestazione]

Nome del sito e fuso orario, se si è selezionata l'attività come destinazione del report.

Nome dell'unità operativa e fuso orario, se si è selezionata l'attività multisito o il sito come destinazione del report.  
Impresa, se si è selezionata l'unità operativa come destinazione

	del report. Ogni livello principale viene visualizzato separatamente.
<b>Attività, Attività multisito, Sito o Unità operativa [intestazione]</b>	Il report è organizzato per attività, attività multisito, sito o unità operativa - a seconda della destinazione selezionata in Creazione guidata report.
<b>Data/Periodo di date [intestazione]</b>	Date incluse nel report. Il report visualizza informazioni distinte per ogni destinazione e data. Questa intestazione contiene la data, se è stata selezionata la granularità giornaliera, e il periodo di date, se si sono selezionate altre granularità.
<b>Intervallo ottimizzato, Giorno, Settimana di, X settimane di, Mese</b>	Periodo mostrato. L'intestazione e il contenuto delle colonne dipendono dalla granularità selezionata.
<b>Statistiche/Opzioni [colonne]</b>	<p>Valore di previsione, per ogni periodo, per le opzioni di visualizzazione selezionate nella procedura guidata. Le colonne possibili sono:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Volume interazioni</li> <li>• Tempo medio di gestione</li> <li>• Personale calcolato</li> <li>• Personale richiesto</li> <li>• Livello di servizio</li> <li>• Livello servizio rinviato</li> <li>• VMR</li> <li>• Fattore abbandoni</li> <li>• Max occupazione</li> <li>• Volume interazioni dati storici</li> <li>• Tempo medio di gestione dati storici</li> </ul> <p>Suggerimento Se si seleziona uno scenario diverso da Previsione principale, i tipi dei dati storici di questo elenco non sono disponibili.</p>
<b>Totale/media per attività/sito [piè di pagina]</b>	<p>Valore di previsione totale o medio per ogni statistica mostrata nella tabella per questa attività o sito.</p> <p>Suggerimento Se i report vengono generati in formato compatibile con .CSV, i valori di <b>Totale/media per attività</b> vengono visualizzati in colonne separate e non come piè di pagina.</p>
<b>Totale/media per sito/unità operativa [piè di pagina]</b>	Valore di previsione totale e/o medio per ogni opzione visualizzata relativa alla destinazione

---

	visualizzata.
--	---------------

# Report grafici previsioni

Per creare un Report grafici previsioni:

1. Nella scheda **Report**, selezionare **Report previsioni** dal menu Visualizzazioni.
2. Selezionare **Report grafici previsioni** dall'elenco nel riquadro Oggetti.  
Verrà visualizzata la prima schermata di Creazione guidata report, ovvero **Intestazione**.
3. Per stampare un'intestazione sul report, selezionare **Mostra intestazione** e digitare il testo dell'intestazione nella casella di testo. Quindi fare clic su **Avanti**, anche se non è stata inserita alcuna intestazione.
4. Nella schermata **Scenario**, selezionare uno scenario di previsione o la previsione principale, quindi fare clic su **Avanti**.  
Non sarà possibile visualizzare questa schermata se il report viene creato da Pianificatore report, poiché i dati dei report vengono recuperati dalla previsione principale.
5. Nella schermata **Intervallo date**:
  - a. Selezionare una granularità e le **date di inizio e di fine** corrispondenti (è possibile che la selezione effettuata in Granularità **limiti** la possibilità di scelta delle date).
  - b. Selezionare **Attività** o **Attività multisito** nell'elenco a discesa.
  - c. Fare clic su **Avanti**.
6. È possibile visualizzare i totali sul personale in ETP (Equivalenti a tempo pieno) o in modalità Ore di lavoro, all'interno di questo report, selezionando la modalità desiderata in Creazione guidata report. Impostare la modalità, selezionando o deselezionando l'opzione **Visualizza informazioni totali sul personale in ore di lavoro anziché in ETP**. Il valore predefinito di questa opzione corrisponde al valore delle impostazioni in **Modifica della visualizzazione del personale da ETP a ore di lavoro**.
7. Nella schermata dei **dati**, selezionare le destinazioni della previsione.  
Il contenuto dell'albero dipende dalla destinazione prescelta. È possibile espandere le unità operative per visualizzare i relativi siti o le attività multisito. È possibile espandere i siti per visualizzare le relative attività. Sono possibili selezioni multiple.
8. Se si seleziona **Attività multisito** o **Attività** come destinazione:
  - a. Fare clic su **Avanti**.
  - b. Nella schermata dei **tipi di dati della previsione**, selezionare i tipi di dati che si desidera includere.
  - c. Fare clic su **Fine**.

Il report viene visualizzato in **Visualizzatore report**.

## Informazioni sul Report grafici previsioni

<b>Sito o Unità operativa [intestazione]</b>	Sito o unità operativa e fuso orario inclusi nel report.
<b>Attività o Attività multisito [intestazione]</b>	Attività o attività multisito visualizzata nel grafico

---

	seguente.
<b>Data [intestazione]</b>	Date incluse nel report. Le informazioni contenute nel report vengono mostrate separatamente per ogni attività, opzione di visualizzazione e data.
<b>Statistiche/Opzioni [barre del grafico]</b>	Ogni opzione di visualizzazione è mostrata in un grafico distinto. La statistica visualizzata e le relative unità sono indicate da etichette a sinistra. Le colonne possibili sono: <ul style="list-style-type: none"><li>• Volume interazioni</li><li>• Tempo medio di gestione</li><li>• Personale calcolato</li><li>• Personale richiesto</li></ul>
<b>Intervallo ottimizzato / Giorno / Settimana del mese / X Settimane di</b>	Periodo coperto da ogni barra del grafico. Dipende dalla granularità selezionata nella procedura guidata.

# Report prestazioni

Nei Report prestazioni sono riportate valutazioni delle prestazioni del sito in formato tabulare e/o grafico. Per un elenco completo di tutti i report WFM, vedere l'[elenco dei report](#).

I Report prestazioni sono:

- [Report tempo improduttivo effettivo](#)
- [Report prestazioni personale](#)
- [Report prestazioni Contact Center](#)
- [Report grafici prestazioni Contact Center](#)

Per creare un report, fare clic sul collegamento di tale report (riportato sopra) e seguire la procedura.

## Limitazioni di protezione per i report

È possibile visualizzare e stampare solo i report relativi ai siti per i quali si dispone dei diritti di accesso.

## Limitazioni relative alle date

Per i report le cui procedure guidate contengono la schermata **Intervallo date**:

- Se si seleziona la granularità settimanale o mensile, è possibile che i selettori **Data inizio** e **Data fine** siano vincolati a determinati giorni (i giorni di inizio e fine della settimana o il primo e l'ultimo giorno del mese selezionato).
- Se si immettono date che non rispettano tali vincoli e si fa clic su **Avanti**, viene visualizzato un messaggio di errore che indica che è necessario cambiare la selezione.

## Report tempo improduttivo effettivo

Per creare un Report tempo improduttivo effettivo:

1. Nella scheda **Report**, selezionare **Report prestazioni** dal menu Visualizzazioni.
2. Selezionare **Report tempo improduttivo effettivo** dall'elenco nel riquadro Oggetti.  
**Verrà visualizzata la prima schermata di Creazione guidata report, ovvero Intestazione.**
3. Facoltativo: per generare un'intestazione sul report, selezionare **Mostra intestazione** e digitare il testo dell'intestazione nella casella di testo.
4. Facoltativo: per esportare il report in un file nel formato CSV (valori delimitati da virgole), selezionare la casella di controllo **Crea report in formato compatibile con .csv** (quindi, dopo la creazione del report, selezionare **Azioni > Salva con nome e Separato da virgole** come formato del report). Non utilizzare Workforce Management (WFM) per stampare i report creati in "formato compatibile con .csv," poiché il testo potrebbe risultare troncato. Per stampare correttamente il file, aprirlo con un programma compatibile con il formato .csv, quindi stamparlo.
5. Fare clic su **Avanti**.
6. Nella schermata **Intervallo date**, selezionare una granularità e le **date di inizio e di fine** corrispondenti (è possibile che la selezione effettuata in Granularità **limiti** la possibilità di scelta delle date).
7. È possibile visualizzare i totali sul personale in ETP (Equivalenti a tempo pieno) o in modalità Ore di lavoro, all'interno di questo report, selezionando la modalità desiderata in Creazione guidata report. Impostare la modalità, selezionando o deselezionando l'opzione **Visualizza informazioni totali sul personale in ore di lavoro anziché in ETP**. Il valore predefinito di questa opzione corrisponde al valore delle impostazioni in **Modifica della visualizzazione del personale da ETP a ore di lavoro**.
8. Fare clic su **Avanti**.
9. Nella schermata **Dati**, selezionare i siti che si desidera includere nei dati del report.  
**È possibile espandere le unità operative per visualizzare i relativi siti. Sono possibili selezioni multiple.**
10. Fare clic su **Fine**.  
**Il report viene visualizzato in Visualizzatore report.**

### Informazioni su Report tempo improduttivo effettivo

<b>Sito o Unità operativa [intestazione]</b>	Nome e fuso orario del sito o dell'unità operativa.
<b>Data [intestazione]</b>	Date selezionate in Creazione guidata report.
<b>Intervallo ottimizzato/Giorno/Settimana di/ Mese/X settimane</b>	I periodi mostrati in questa colonna corrispondono alla granularità selezionata nella procedura guidata.
<b>Previsione</b>	
<b>Personale calcolato</b>	Personale calcolato ottenuto dalla previsione principale per il periodo selezionato.
<b>% Pianificato</b>	Tempo improduttivo pianificato totale previsto per il sito e il periodo selezionati.

---

<b>% Tempo improduttivo non pianificato</b>	Tempo improduttivo non pianificato totale previsto per il sito e il periodo selezionati.
<b>Schedulazione</b>	
<b>Copertura</b>	La copertura di personale schedulata per un'attività o per un'attività multisito.
<b>% Tempo improduttivo pianificato</b>	Percentuale di tempo durante cui l'agente è schedulato per gruppi di stati di schedulazione definiti come tempo improduttivo pianificato.
<b>% Tempo improduttivo non pianificato</b>	Percentuale di tempo durante cui l'agente è schedulato per gruppi di stati di schedulazione definiti come tempo improduttivo non pianificato.
<b>Totale/Media [piè di pagina]</b>	Totale o media di ogni statistica, nel periodo visualizzato del report. Visualizzato in Equivalenti a tempo pieno (ETP).

# Report prestazioni personale

Per creare un Report prestazioni personale:

1. Nella scheda **Report**, selezionare **Report prestazioni** dal menu Visualizzazioni.
2. Selezionare **Report prestazioni personale** dall'elenco nel riquadro Oggetti. Verrà visualizzata la prima schermata di Creazione guidata report, ovvero **Intestazione**.
3. Facoltativo: per generare un'intestazione sul report, selezionare **Mostra intestazione** e digitare il testo dell'intestazione nella casella di testo.  
Facoltativo: per esportare il report in un file nel formato CSV (valori delimitati da virgole), selezionare la casella di controllo **Crea report in formato compatibile con .csv** (quindi, dopo la creazione del report, selezionare **Azioni > Salva con nome e Separato da virgole** come formato del report). Non utilizzare Workforce Management (WFM) per stampare i report creati in "formato compatibile con .csv," poiché il testo potrebbe risultare troncato. Per stampare correttamente il file, aprirlo con un programma compatibile con il formato .csv e quindi stamparlo.
4. Fare clic su **Avanti**.
5. Nella schermata **Intervallo date**:
  - a. Selezionare una granularità e le **date di inizio e di fine** corrispondenti (è possibile che la selezione effettuata in Granularità **limiti** la possibilità di scelta delle date).
  - b. Immettere un valore nel campo **Soglia percentuale di deviazione**. I periodi i cui valori effettivi differiscono dai valori pianificati di una percentuale superiore a quella impostata, vengono indicati come non conformi.
  - c. Selezionare un fuso orario.
  - d. Selezionare **Attività, Sito, Gruppo di attività, Attività multisito o Unità operativa** nell'elenco a discesa.
  - e. Fare clic su **Avanti**.
6. Nella schermata **Dati**, selezionare gli oggetti che si desidera includere nei dati del report.  
Nell'albero di questa pagina sono visualizzati attività, siti, gruppi di attività, attività multisito o unità operative (a seconda della destinazione scelta). Se si seleziona una destinazione diversa dall'unità operativa, le unità operative dell'albero verranno espanso e il rispettivo contenuto sarà visibile. Sono possibili selezioni multiple.
7. Fare clic su **Fine**. Il report viene visualizzato in **Visualizzatore report**.

## Informazioni sul Report prestazioni personale

<b>Radice/Sito [intestazione]</b>	Nome e fuso orario della destinazione o del sito.
<b>Destinazione/Attività o Sito [intestazione]</b>	Il report è organizzato per attività, attività multisito, sito o unità operativa, a seconda della destinazione selezionata in Creazione guidata report.
<b>Data/Periodo di date</b>	Data o periodo di date selezionato in Creazione guidata report.

<b>Intervallo ottimizzato / Giorno / Settimana del mese / X Settimane di</b>	Periodi corrispondenti alla granularità selezionata nella procedura guidata.
<b>Effettivi</b>	Personale effettivo per ogni intervallo ottimizzato.
<b>Calcolato</b>	Personale calcolato per ogni intervallo ottimizzato. Nel report vengono visualizzati il valore calcolato, la differenza tra il valore calcolato e quello effettivo (ovvero, Calcolato meno Effettivo) e la differenza espressa in percentuale.
<b>Richiesto</b>	Personale richiesto per ogni intervallo ottimizzato. Nel report vengono visualizzati il valore richiesto, la differenza tra il valore richiesto e quello effettivo (ovvero, Richiesto meno Effettivi) e la differenza espressa in percentuale.
<b>Numero persone</b>	Personale schedulato per ogni intervallo ottimizzato. Nel report vengono visualizzati il valore schedulato, la differenza tra il valore schedulato e quello effettivo (ovvero, Schedulato meno Effettivo) e la differenza espressa in percentuale.
<b>Deviazione [piè di pagina]</b>	Numero di periodi di conformità. Per la conformità, è necessario che i valori effettivi di un periodo non si discostino da quelli pianificati di una percentuale inferiore al valore del campo <b>Soglia percentuale di deviazione</b> , impostato nella procedura guidata.
<b>% Deviazione</b>	Percentuale di periodi di conformità.

---

# Report prestazioni Contact Center

Per creare un report delle prestazioni del Contact Center:

1. Nella scheda **Report**, selezionare **Report prestazioni** dal menu Visualizzazioni.
2. Selezionare **Report prestazioni Contact Center** dall'elenco nel riquadro Oggetti.  
Verrà visualizzata la prima schermata di Creazione guidata report, ovvero **Intestazione**.
3. Facoltativo: per generare un'intestazione sul report, selezionare **Mostra intestazione** e digitare il testo dell'intestazione nella casella di testo.  
Facoltativo: per esportare il report in un file nel formato CSV (valori delimitati da virgole), selezionare la casella di controllo **Crea report in formato compatibile con .csv** (quindi, dopo la creazione del report, selezionare **Azioni > Salva con nome e Separato da virgole** come formato del report). Non utilizzare Workforce Management (WFM) per stampare i report creati in "formato compatibile con .csv," poiché il testo potrebbe risultare troncato. Per stampare correttamente il file, aprirlo con un programma compatibile con il formato .csv e quindi stamparlo.
4. Fare clic su **Avanti**.
5. Nella schermata **Intervallo date**:
  - a. Selezionare una Granularità e le **Date di inizio e di fine corrispondenti** (è possibile che la selezione effettuata in Granularità **limiti** la possibilità di scelta delle date).
  - b. Selezionare un fuso orario.
  - c. Selezionare il tipo di destinazione – attività, gruppo di attività, attività multisito, sito, unità operativa – per cui si desidera generare il report. Selezionando attività multisito o unità operativa, viene visualizzata la casella di controllo: **Usa attività multisito**. Lasciarla selezionata, per aggregare i dati del report per attività multisito.
  - d. Fare clic su **Avanti**.
6. Nella schermata **Dati**, selezionare gli oggetti che si desidera includere nei dati del report.  
Nell'albero di questa pagina sono visualizzate attività, siti, attività multisito o unità operative (a seconda della destinazione scelta). Se si seleziona una destinazione diversa dall'unità operativa, è possibile espandere le unità operative dell'albero per visualizzarne il contenuto. Sono possibili selezioni multiple.
7. Fare clic su **Avanti**.
8. Nella schermata dei **tipi di dati delle prestazioni**, selezionare i tipi di dati (statistiche) che si desidera includere.
9. Fare clic su **Fine**.  
Il report viene visualizzato in **Visualizzatore report**.

Oltre ai dati effettivi e schedulati, il Report prestazioni Contact Center adesso include i dati sulle previsioni. È possibile selezionare la granularità (**15, 30 o 60**) e i valori delle previsioni **calcolate o richieste**.

## Informazioni sul Report prestazioni Contact Center

<b>Radice/Sito [intestazione]</b>	Nome e fuso orario della destinazione o del sito.
<b>Destinazione/Attività o Sito [intestazione]</b>	Il report è organizzato per attività, attività multisito, sito o unità operativa, a seconda della destinazione selezionata in Creazione guidata report.
<b>Data o Periodo di date</b>	Data o periodo di date selezionato in Creazione guidata report.
<b>Intervallo ottimizzato / Giorno / Settimana di / Mese / X Settimane di</b>	I periodi mostrati in questa colonna corrispondono alla granularità selezionata nella procedura guidata.
<b>Copertura</b>	Copertura schedulata e ottimale per periodo, copertura schedulata meno copertura ottimale, differenza espressa in valore assoluto e differenza espressa in percentuale.
<b>Numero persone</b>	Numero di agenti schedulati ed effettivi per periodo, numero schedulato meno numero effettivo, differenza in percentuale.
<b>Volumi interazioni</b>	Volume interazioni previsto ed effettivo per periodo, previsione meno effettivo, differenza in percentuale.
<b>TMG</b>	Tempo medio di gestione previsto ed effettivo per periodo, previsione meno effettivo e differenza in percentuale.
<b>Livello di servizio</b>	Livello di servizio schedulato ed effettivo per periodo.
<b>Livello di servizio rinviato</b>	Livello di servizio rinviato schedulato ed effettivo per periodo.
<b>Coda</b>	Il numero effettivo e schedulato di interazioni nella coda di backlog alla fine del periodo.
<b>VMR</b>	Velocità media di risposta schedulata ed effettiva per ciascun periodo.
<b>Abbandonata (%)</b>	La percentuale di abbandoni schedulati ed effettivi per ciascun periodo.
<b>Totale/Media [piè di pagina]</b>	Il valore del volume di interazioni viene calcolato come la somma dei valori in ciascun intervallo ottimizzato.  Il valore di tutti gli altri tipi di dati viene calcolato come la media dei valori in ciascun intervallo ottimizzato.

# Report grafici prestazioni Contact Center

Per creare un Report grafici prestazioni Contact Center:

1. Nella scheda **Report**, selezionare **Report prestazioni** dal menu Visualizzazioni.
2. Selezionare **Report grafici prestazioni Contact Center** dall'elenco nel riquadro Oggetti. Verrà visualizzata la prima schermata di Creazione guidata report, ovvero **Intestazione**.
3. Per stampare un'intestazione sul report, selezionare **Mostra intestazione** e digitare il testo dell'intestazione nella casella di testo. Quindi fare clic su **Avanti**, anche se non è stata inserita alcuna intestazione.
4. Nella schermata **Intervallo date**:
  - a. Selezionare una Granularità e le **Date di inizio e di fine corrispondenti** (è possibile che la selezione effettuata in Granularità **limiti** la possibilità di scelta delle date).
  - b. Selezionare un fuso orario.
  - c. Fare clic su **Avanti**.
5. Nella schermata **Dati**, selezionare le attività che si desidera includere nei dati del report. È possibile espandere le unità operative, per visualizzarne i siti ed espandere i siti per visualizzarne le attività. È possibile selezionare qualsiasi combinazione di attività di più siti.
6. Fare clic su **Avanti**.
7. Nella schermata dei **tipi di dati delle prestazioni**, selezionare i tipi di dati (statistiche) che si desidera includere.
8. Fare clic su **Fine**.  
Il report viene visualizzato in **Visualizzatore report**.

## Informazioni su Report grafici prestazioni Contact Center

Oltre ai dati effettivi e schedulati, il Report grafici Contact Center adesso include i dati sulle previsioni. È possibile selezionare la granularità (**15**, **30** o **60**) e i valori delle previsioni **calcolate** o **richieste**.

<b>Sito [intestazione]</b>	Nome e fuso orario del sito.
<b>Attività [intestazione]</b>	Il report è organizzato per attività.
<b>Data o Periodo di date [intestazione]</b>	Data o periodo di date selezionato in Creazione guidata report.
<b>Pianificati/Effettivi [legenda]</b>	Indica la modalità di visualizzazione dei dati previsti ed effettivi nei report.
<b>Tipo di grafico</b>	L'asse verticale del grafico identifica le statistiche visualizzate (Volumi interazioni, Tempo medio di gestione o Numero di agenti) etichettandone le unità.

---

**Intervallo ottimizzato / Giorno / Settimana di / Mese / X Settimane di**

L'asse orizzontale del grafico definisce il periodo di tempo coperto da ciascuna delle barre del grafico. I periodi dipendono dalla granularità selezionata nella procedura guidata.

# Report schedulazione

I report schedulazione visualizzano impostazioni dettagliate della schedulazione, sotto forma di tabelle e/o grafici. Per un elenco completo di tutti i report di WFM, vedere l'[elenco dei report](#). I report schedulazione sono:

- [Report stati schedulazione](#)
- [Report totali stati schedulazione](#)
- [Report schedulazione singolo agente](#)
- [Report schedulazione team](#)
- [Report schedulazione settimanale](#)
- [Report schedulazione settimanale attività](#)
- [Report schedulazione settimanale team](#)
- [Report copertura schedulazione settimanale](#)
- [Report budget schedulato](#)
- [Report commenti agente](#)
- [Report convalida schedulazione](#)
- [Report negoziazione schedulazione](#)
- [Report riepilogativo schedulazione](#)
- [Report ore segnate schedulazione](#)
- [Report totali ore segnate schedulazione](#)
- [Report offerte schedulazione](#)

Per creare un report, fare clic sul collegamento di tale report (riportato sopra) e seguire la procedura.

## Limitazioni di protezione per i report

È possibile visualizzare e stampare solo i report relativi ai siti per i quali si dispone dei diritti di accesso.

## Creazione di un report

Per creare un report:

1. Nell'albero Moduli, fare clic su **Report** (per espandere le categorie di report), quindi fare clic su una
-

categoria.

**Nel riquadro di lavoro e nell'albero Oggetti verrà visualizzato un elenco di report della categoria selezionata.**

2. Selezionare il report desiderato in uno dei due elenchi:
  - Fare clic sul nome del report nel riquadro di lavoro.
  - Oppure fare clic sul nome del report nell'albero Oggetti.

**Dopo avere selezionato un report viene visualizzata la prima pagina di Creazione guidata report, Pagina di intestazione.**

3. Per stampare un'intestazione sul report, selezionare **Mostra intestazione** e digitare il testo dell'intestazione nella casella di testo.
4. Fare clic su **Avanti**.
5. Selezionare gli oggetti, le date e le altre opzioni che si desidera includere nel report.  
**Il numero di schermate che seguiranno dipende dal report che si sta creando.**
  - Fare clic su **Avanti** dopo avere selezionato le opzioni desiderate nelle schermate intermedie.
  - Selezionare le opzioni desiderate nella schermata finale (quella che contiene il pulsante Fine).
6. Fare clic su **Fine**.  
**Verrà visualizzata la finestra di messaggio Avanzamento, nella quale è possibile fare clic sul pulsante Annulla per interrompere la creazione del report.**

Al termine della generazione, il report viene visualizzato in **Visualizzatore report**. Il report verrà anche aggiunto all'albero Oggetti per consentirne la **revisione** in un secondo momento.

## Suggerimento

Per una descrizione dettagliata del contenuto di ciascun report, fare clic sul nome del report nell'**elenco puntato** riportato in precedenza.

## Limitazioni relative alle date

Per i report le cui procedure guidate contengono la schermata **Intervallo date**:

- Se si seleziona la granularità settimanale o mensile, è possibile che i selettori **Data inizio** e **Data fine** siano vincolati a determinati giorni (i giorni di inizio e fine della settimana o il primo e l'ultimo giorno del mese selezionato).
- Se si immettono date che non rispettano tali vincoli e si fa clic su **Avanti**, viene visualizzato un messaggio di errore che indica che è necessario cambiare la selezione.
- Se si seleziona una granularità giornaliera, il selettore **Data fine** è disattivato.

# Report stati schedulazione

Per creare un report stati schedulazione:

1. Nella scheda **Report**, selezionare **Report schedulazione** dal menu Visualizzazioni.
2. Selezionare **Totali stati schedulazione** nell'elenco del riquadro Oggetti.  
Verrà visualizzata la prima schermata di Creazione guidata report, ovvero **Intestazione**.
3. Facoltativo: per generare un'intestazione sul report, selezionare **Mostra intestazione** e digitare il testo dell'intestazione nella casella di testo.  
Facoltativo: per esportare il report in un file nel formato CSV (valori delimitati da virgole), selezionare la casella di controllo **Crea report in formato compatibile con .csv** (quindi, dopo la creazione del report, selezionare **Azioni > Salva con nome** e **Separato da virgole** come formato del report). Non utilizzare Workforce Management per stampare i report creati in "formato compatibile con .csv", poiché il testo potrebbe risultare troncato. Per stampare correttamente il file, aprirlo con un programma compatibile con il formato .csv, quindi stamparlo.
4. Fare clic su **Avanti**.
5. Nella schermata **Scenari**, selezionare uno scenario di schedulazione o la schedulazione principale, quindi fare clic su **Avanti**.  
Non sarà possibile visualizzare questa schermata se il report viene creato da Pianificatore report, poiché i dati dei report vengono recuperati dalla schedulazione principale.
6. Nella schermata **Intervallo date**, **selezionare** data e ora di inizio e fine per il report.  
Facoltativo: è possibile selezionare la casella di controllo **Mostra filtro solo nella prima pagina del report**, quindi fare clic su **Avanti**.

## Suggerimento

È possibile selezionare meno settimane di quelle definite nello scenario selezionato al [passaggio 5](#).

7. Nella prima schermata **Dati**, selezionare i team e/o gli agenti.  
È possibile espandere le unità operative per visualizzare i relativi siti ed espandere i siti per visualizzare i relativi team e agenti. È possibile selezionare qualsiasi combinazione di team e/o agenti di più siti.
8. Fare clic su **Avanti**.
9. Nella seconda schermata **Dati**, selezionare gli stati e i gruppi di stati di schedulazione.  
È possibile espandere le unità operative per visualizzarne i siti ed espandere i siti per visualizzarne i gruppi di stati di schedulazione e gli stati di schedulazione. È possibile selezionare più stati di schedulazione da siti diversi.

## Importante

Gli stati di schedulazione che non appartengono ad alcun gruppo sono esclusi dalla visualizzazione, ma è possibile includerli nel report selezionando il sito che li contiene.

10. Fare clic su **Fine**.

Il report viene visualizzato in [Visualizzatore report](#).

## Informazioni su Report stati schedulazione

<b>Sito [intestazione]</b>	Nome e fuso orario del sito.
<b>Stati schedulazione e gruppi di stati schedulazione selezionati [intestazione]</b>	Elenco separato da virgole dei gruppi di stati di schedulazione e stati di schedulazione selezionati nella procedura guidata e applicabili al sito selezionato.
<b>Team [intestazione]</b>	Gli agenti sono visualizzati in base al team.
<b>Data e periodo temporale [intestazione]</b>	Date incluse nel report e periodo temporale incluso in ciascuna giornata.
<b>ID dipendente</b>	ID azienda dell'agente.
<b>Agente</b>	Agente di cui sono visualizzate le informazioni.
<b>Data</b>	Data nella quale inizia il turno dello stato di schedulazione.
<b>Stato schedulazione</b>	Nome dello stato di schedulazione.
<b>Ora inizio</b>	Ora di inizio dello stato di schedulazione.
<b>Ora fine</b>	Ora di fine dello stato di schedulazione.
<b>Durata</b>	Durata di ciascuno stato di schedulazione.
<b>Ore pagate</b>	Ore pagate per ciascuno stato di schedulazione.
<b>Durata totale/ore pagate per agente</b> <i>(senza etichetta)</i>	Questo totale è visualizzato sotto le statistiche di ogni agente.  Durata: durata totale degli stati di schedulazione di tutti gli agenti durante l'intervallo temporale coperto dal report. Ore pagate: totale delle ore pagate degli stati di schedulazione di tutti gli agenti durante l'intervallo temporale coperto dal report.
<b>Durata totale/ore pagate per il team</b>	questo totale è visualizzato alla fine del report.  Durata: durata totale di tutti gli agenti selezionati in ogni team selezionato. Ore pagate: totale delle ore pagate di tutti gli agenti selezionati in ogni team selezionato.
<b>Durata totale/ore pagate per il sito</b>	questo totale è visualizzato alla fine del report.  Durata: durata totale di tutti gli agenti selezionati di tutti i team selezionati nel sito. Ore pagate: totale delle ore pagate di tutti gli agenti selezionati di tutti i team selezionati nel sito.

Suggerimento

La durata delle giornate intere di astensione dal lavoro e delle eccezioni di giornata intera contenute nel report viene calcolata in base alle regole seguenti:

- Se l'inizio e la fine sono specificati o calcolati da WFM Server, la durata corrisponde alla differenza tra i valori di fine e inizio.
- Se l'inizio e la fine *non* sono specificati o calcolati:
  - La durata delle giornate intere di astensione dal lavoro e delle eccezioni di giornata intera *pagate* è uguale al tempo pagato.
  - La durata delle giornate intere di astensione dal lavoro e delle eccezioni di giornata intera *non pagate* è uguale alle Ore giornaliere standard pagate come da contratto dell'agente.

---

# Report totali stati schedulazione

Per creare report totali stato schedulazione:

1. Nella scheda **Report**, selezionare **Report schedulazione** dal menu Visualizzazioni.
2. Selezionare **Totali stati schedulazione** nell'elenco del riquadro Oggetti.  
Verrà visualizzata la prima schermata di Creazione guidata report, ovvero **Intestazione**.
3. Facoltativo: per generare un'intestazione sul report, selezionare **Mostra intestazione** e digitare il testo dell'intestazione nella casella di testo.  
Facoltativo: per esportare il report in un file nel formato CSV (valori delimitati da virgole), selezionare la casella di controllo **Crea report in formato compatibile con .csv** (quindi, dopo la creazione del report, selezionare **Azioni > Salva con nome e Separato da virgole** come formato del report). Non utilizzare Workforce Management (WFM) per stampare i report creati in "formato compatibile con .csv," poiché il testo potrebbe risultare troncato. Per stampare correttamente il file, aprirlo con un programma compatibile con il formato .csv, quindi stamparlo.
4. Fare clic su **Avanti**.
5. Nella schermata **Scenario**, selezionare uno scenario di schedulazione o la schedulazione principale, quindi fare clic su **Avanti**.  
Non sarà possibile visualizzare questa schermata se il report viene creato da Pianificatore report, poiché i dati dei report vengono recuperati dalla schedulazione principale.
6. Nella schermata **Intervallo date**, selezionare una granularità e le date di inizio e di fine corrispondenti (è possibile che la selezione effettuata in Granularità **limiti** la possibilità di scelta delle date). Quindi, fare clic su **Avanti**.
7. Nella schermata **Destinazione**, selezionare **Attività, Team o Sito** nell'elenco a discesa. Quindi, fare clic su **Avanti**.
8. Nella schermata **Opzioni**, selezionare le caselle di controllo **Escludi data senza stato** e **Mostra filtro solo nella prima pagina del report**, se richiesto, quindi fare clic su **Avanti**.
9. Nella prima schermata di **Dati**, selezionare le destinazioni (agenti, team o siti) da includere nel report. È possibile espandere le unità operative per visualizzare i relativi siti. Se nella pagina **Destinazione** è stato selezionato **Team** o **Agente**, sarà possibile espandere ulteriormente le diramazioni dell'albero. Si possono effettuare selezioni da più siti.
10. Fare clic su **Avanti**.  
Nella seconda schermata di **Dati**, selezionare gli stati di schedulazione da includere.
11. Fare clic su **Fine**.  
Il report viene visualizzato in **Visualizzatore report**.

## Informazioni su Report totali stati schedulazione

Il report può presentarsi sotto tre forme, a seconda della destinazione selezionata.

## Report totali stati schedulazione per il sito

<b>Impresa [intestazione]</b>	Impresa inclusa nel report.
<b>Unità operativa [intestazione]</b>	Nome di ogni unità operativa inclusa nel report.
<b>Periodo di date [intestazione]</b>	Intervallo di date coperto dal report.
<b>Stati schedulazione e gruppi di stati schedulazione selezionati [intestazione]</b>	Stati schedulazione e gruppi di stati schedulazione inclusi nel report.
<b>Sito</b>	Nome di ogni sito incluso nel report.
<b>Durata totale per l'unità operativa</b>	Tempo globale impiegato da tutti gli agenti dell'unità operativa per gli stati di schedulazione selezionati durante l'intervallo di date del report.

## Report totali stati schedulazione per il team

<b>Unità operativa [intestazione]</b>	Nome di ogni unità operativa inclusa nel report.
<b>Sito [intestazione]</b>	Nome e fuso orario del sito.
<b>Periodo di date [intestazione]</b>	Intervallo di date coperto dal report.
<b>Stati schedulazione e gruppi di stati schedulazione selezionati [intestazione]</b>	Stati schedulazione e gruppi di stati schedulazione inclusi nel report.
<b>Team</b>	Nome di ogni team incluso nel report.
<b>Giorno</b>	Ogni giorno corrispondente dell'intervallo di date selezionato.
<b>Durata</b>	Tempo impiegato da ciascun agente per gli stati schedulazione selezionati per ciascun giorno incluso nel report.
<b>Durata totale [per agente]</b>	Tempo totale impiegato da ciascun agente per gli stati schedulazione selezionati durante l'intervallo di date del report.
<b>Durata totale per il sito</b>	Tempo globale impiegato da tutti gli agenti del sito per gli stati schedulazione selezionati durante l'intervallo di date del report.
<b>Durata totale per il team</b>	Tempo globale impiegato da tutti gli agenti del team per gli stati schedulazione selezionati durante l'intervallo di date del report.

### Suggerimento

La durata delle giornate intere di astensione dal lavoro e delle eccezioni di giornata intera contenute nel report viene calcolata in base alle regole seguenti:

- Se l'inizio e la fine sono specificati o calcolati da WFM Server, la durata corrisponde alla differenza tra i valori di fine e inizio.
- Se l'inizio e la fine *non* sono specificati o calcolati:

- La durata delle giornate intere di astensione dal lavoro e delle eccezioni di giornata intera pagate è uguale al tempo pagato.
- La durata delle giornate intere di astensione dal lavoro e delle eccezioni di giornata intera non pagate è uguale alle Ore giornaliere standard pagate secondo il contratto dell'agente.

## Report schedulazione singolo agente

Per creare un report schedulazione singolo agente:

1. Nella scheda **Report**, selezionare **Report schedulazione** dal menu Visualizzazioni.
2. Selezionare **Schedulazione singolo agente** dall'elenco nel riquadro Oggetti.  
Verrà visualizzata la prima schermata di Creazione guidata report, **Intestazione**.
3. Facoltativo: per generare un'intestazione sul report, selezionare **Mostra intestazione** e digitare il testo dell'intestazione nella casella di testo.  
Facoltativo: per esportare il report in un file nel formato CSV (valori delimitati da virgole), selezionare la casella di controllo **Crea report in formato compatibile con .csv** (quindi, dopo la creazione del report, selezionare **Azioni > Salva con nome e Separato da virgole** come formato del report). Non utilizzare Workforce Management per stampare i report creati in "formato compatibile con .csv", poiché il testo potrebbe risultare troncato. Per stampare correttamente il file, aprirlo con un programma compatibile con il formato .csv, quindi stamparlo.
4. Fare clic su **Avanti**.
5. Nella schermata **Scenario**, selezionare uno scenario di schedulazione oppure la schedulazione principale. Quindi, fare clic su **Avanti**.  
Non sarà possibile visualizzare questa schermata se il report viene creato da Pianificatore report, poiché i dati dei report vengono recuperati dalla schedulazione principale.
6. Nella schermata **Intervallo date**, **selezionare** una data di inizio e una data di fine per il report. Quindi, fare clic su **Avanti**.
7. Nella schermata **Dati**, selezionare gli agenti per i quali generare il report.  
È possibile espandere le unità operative per visualizzare i relativi siti, team e agenti.
8. Fare clic su **Fine**.  
Il report viene visualizzato in **Visualizzatore report**.

## Informazioni sul Report schedulazione singolo agente

<b>Sito [intestazione]</b>	Nome e fuso orario del sito.
<b>Team [intestazione]</b>	Nome del team di cui fa parte l'agente selezionato.
<b>Agente [intestazione]</b>	Nome dell'agente selezionato.
<b>Periodo di date [intestazione]</b>	Intervallo di date totale coperto dal report.
<b>ID dipendente</b>	ID azienda dell'agente.
<b>Giorno</b>	Data di ogni insieme di informazioni.
<b>Ore pagate</b>	Numero totale di ore pagate lavorate dall'agente in ogni giorno visualizzato.
<b>Stato schedulazione</b>	Stati della schedulazione dell'agente in ogni giorno visualizzato.
<b>Ora inizio</b>	Ora di inizio di ogni stato schedulato dell'agente.
<b>Ora fine</b>	Ora di fine di ogni stato schedulato dell'agente.

## Report schedulazione team

Per creare un Report schedulazione team:

1. Nella scheda **Report**, selezionare **Report schedulazione** dal menu Visualizzazioni.
2. Selezionare **Schedulazione team** dall'elenco nel riquadro Oggetti.  
Verrà visualizzata la prima schermata di Creazione guidata report, **Intestazione**.
3. Facoltativo: per generare un'intestazione sul report, selezionare **Mostra intestazione** e digitare il testo dell'intestazione nella casella di testo.  
Facoltativo: per esportare il report in un file nel formato CSV (valori delimitati da virgole), selezionare la casella di controllo **Crea report in formato compatibile con .csv** (quindi, dopo la creazione del report, selezionare **Azioni > Salva con nome** e **Separato da virgole** come formato del report). Non utilizzare Workforce Management per stampare i report creati in "formato compatibile con .csv", poiché il testo potrebbe risultare troncato. Per stampare correttamente il file, aprirlo con un programma compatibile con il formato .csv, quindi stamparlo.
4. Fare clic su **Avanti**.
5. Nella schermata **Scenario**, selezionare uno scenario di schedulazione oppure la schedulazione principale. Quindi, fare clic su **Avanti**.  
Non sarà possibile visualizzare questa schermata se il report viene creato da Pianificatore report, poiché i dati dei report vengono recuperati dalla schedulazione principale.
6. Se lo si desidera, selezionare la casella di controllo **Ordina per inizio turno**. Quindi, fare clic su **Avanti**.
7. Nella pagina **Intervallo date**, **selezionare** le date di inizio e fine per il report. Quindi, fare clic su **Avanti**.
8. Nella schermata **Dati**, selezionare i team per i quali generare il report.  
È possibile espandere le unità operative per visualizzare i relativi siti e team.  
Il report viene disposto in ordine alfabetico per unità operativa, per nome di sito all'interno di ogni unità operativa e per nome di team.
9. Fare clic su **Fine**.  
Il report viene visualizzato in **Visualizzatore report**.

## Informazioni sul Report schedulazione team

<b>Sito [intestazione]</b>	Nome e fuso orario del sito.
<b>Team [intestazione]</b>	Team incluso nel report.
<b>Periodo di date [intestazione]</b>	Periodo incluso nel report.
<b>Giorno [intestazione]</b>	Il report è organizzato per giorno. Questa linea identifica la prima data visualizzata.
<b>Agente</b>	Nome di ogni agente del team.
<b>Ore totali</b>	Ore totali dell'agente (ore pagate e non pagate) per la giornata.
<b>Ore pagate</b>	Ore pagate all'agente per la giornata.

---

<b>Ore effettive</b>	Ore nelle quali l'agente è pagato e al lavoro. Sono comprese le attività, ma non le pause.
<b>Stato schedulazione</b>	Informazioni sullo stato di schedulazione e l'insieme di attività.
<b>Ora inizio</b>	Ora di inizio di ogni stato schedulato dell'agente.
<b>Ora fine</b>	Ora di fine di ogni stato schedulato dell'agente.

# Report schedulazione settimanale

## Importante

È possibile accedere a questo report, solo se si dispone dell'autorizzazione di protezione Report schedulazione settimanale. Per ulteriori informazioni sui privilegi di sicurezza, vedere gli argomenti di **Configurazione > Ruoli**.

Per creare un report schedulazione settimanale:

1. Nella scheda **Report**, selezionare **Report schedulazione** dal menu Visualizzazioni.
2. Selezionare **Report schedulazione settimanale** dall'elenco nel riquadro Oggetti. Verrà visualizzata la prima schermata di Creazione guidata report, **Intestazione**.
3. Facoltativo: per generare un'intestazione sul report, selezionare **Mostra intestazione** e digitare il testo dell'intestazione nella casella di testo.  
Facoltativo: per esportare il report in un file nel formato CSV (valori delimitati da virgole), selezionare la casella di controllo **Crea report in formato compatibile con .csv** (quindi, dopo la creazione del report, selezionare **Azioni > Salva con nome** e **Separato da virgole** come formato del report). Non utilizzare Workforce Management per stampare i report creati in "formato compatibile con .csv", poiché il testo potrebbe risultare troncato. Per stampare correttamente il file, aprirlo con un programma compatibile con il formato .csv, quindi stamparlo.
4. Fare clic su **Avanti**.
5. Nella schermata **Scenario**, selezionare uno scenario di schedulazione oppure la schedulazione principale. Quindi, fare clic su **Avanti**.  
Non sarà possibile visualizzare questa schermata se il report viene creato da Pianificatore report, poiché i dati dei report vengono recuperati dalla schedulazione principale.
6. Nella schermata **Dati**, selezionare gli elementi da includere nel report.  
L'albero di questa schermata mostra una rappresentazione gerarchica di unità operative, siti, team e agenti. È possibile espandere ciascuno degli elementi dell'albero per visualizzarne il contenuto. Sono possibili selezioni multiple.
7. Nella schermata **Intervallo date**, selezionare un intervallo di date mediante uno dei due metodi seguenti:
  - **Selezionare** le date di inizio e fine. Se nel passaggio 5

## Importante

è stata selezionata la schedulazione principale, è possibile un numero qualsiasi di settimane. Se al **passaggio 5** è stata selezionata una schedulazione diversa, è possibile selezionare qualsiasi numero di settimane - purché rientri nel totale di settimane definite nello scenario.

- Selezionare la casella di controllo **Periodo di pianificazione** (deselezionata per impostazione predefinita) per specificare un periodo o un intervallo di settimane di pianificazione.

8. Inoltre, nella schermata **Intervallo date**, selezionare un tipo di dati nel gruppo di pulsanti di opzione **Tipi di dati da mostrare**, per specificare quali dati verranno visualizzati nel report. I valori possibili sono: **Ore inizio/fine turno**, **Totale ore pagate** e **Nomi di stato di turno o di schedulazione**.
9. Fare clic su **Fine**.  
Il report viene visualizzato in [Visualizzatore report](#).

## Informazioni sul Report copertura schedulazione settimanale

<b>Sito [intestazione]</b>	Nome e fuso orario dell'unità operativa o del sito.
<b>Team [intestazione]</b>	Gli agenti sono visualizzati in base al team.
<b>Periodo di date [intestazione]</b>	Intervallo di date totale coperto dal report.
<b>Periodo di pianificazione [intestazione]</b>	Il periodo di pianificazione totale coperto dal report.
<b>ID dipendente</b>	ID azienda dell'agente.
<b>Agente</b>	Il nome dell'agente.
<b>Giorni settimana</b>	Colonne per ogni giorno della settimana.
<b>Ore pagate</b>	Ore di lavoro pagate dell'agente suddivise per settimana.
<b>Ore effettive</b>	Ore di lavoro effettive dell'agente suddivise per settimana.
<b>Ore non effettive</b>	Ore di lavoro non effettive dell'agente suddivise per settimana, ovvero le ore per le quali l'agente viene pagato ma durante le quali non lavora, ad esempio pause pagate e giornate astensione dal lavoro pagate.
<b>Ore pagate periodo pianificazione</b>	Ore di lavoro pagate dell'agente suddivise per periodo di pianificazione.
<b>Totale di Ore pagate [riga]</b>	Totale della colonna <b>Ore pagate</b> .
<b>Totale di Ore effettive [riga]</b>	Totale della colonna <b>Ore effettive</b> .
<b>Totale di Ore non effettive [riga]</b>	Totale della colonna <b>Ore non effettive</b> .
<b>Totale ore per ogni giorno della settimana [riga]</b>	Totale delle colonne <b>Giorni della settimana</b> .

## Presentazione

Le informazioni del report completo sono raggruppate sotto alle intestazioni seguenti:

- Impresa
- Nome unità operativa
- Nome sito
- Nome team
- Nome agente

# Report schedulazione settimanale attività

Per creare un report schedulazione settimanale attività:

1. Nella scheda **Report**, selezionare **Report schedulazione** dal menu Visualizzazioni.
2. Selezionare **Schedulazione settimanale attività** dall'elenco nel riquadro Oggetti. Verrà visualizzata la prima schermata di Creazione guidata report, **Intestazione**.
3. Facoltativo: per generare un'intestazione sul report, selezionare **Mostra intestazione** e digitare il testo dell'intestazione nella casella di testo.  
Facoltativo: per esportare il report in un file nel formato CSV (valori delimitati da virgole), selezionare la casella di controllo **Crea report in formato compatibile con .csv** (quindi, dopo la creazione del report, selezionare **Azioni > Salva con nome** e **Separato da virgole** come formato del report). Non utilizzare Workforce Management per stampare i report creati in "formato compatibile con .csv", poiché il testo potrebbe risultare troncato. Per stampare correttamente il file, aprirlo con un programma compatibile con il formato .csv, quindi stamparlo.
4. Fare clic su **Avanti**.
5. Nella schermata **Scenario**, selezionare uno scenario di schedulazione oppure la schedulazione principale. Quindi, fare clic su **Avanti**.  
Non sarà possibile visualizzare questa schermata se il report viene creato da Pianificatore report, poiché i dati dei report vengono recuperati dalla schedulazione principale.
6. Compilare la schermata **Intervallo date**.
  - a. **Selezionare** una data di inizio e di fine per il report.  
È possibile selezionare più settimane da includere nel report purché si tratti di settimane intere.
  - b. Selezionare **Mostra personale richiesto**, in base alle esigenze.
  - c. Nella schermata **Tipi di dati da mostrare**, selezionare le **ore di inizio/fine**, il totale **ore pagate** o l'opzione **Nomi di stato di turno** o di schedulazione, in base alle esigenze.
  - d. Fare clic su **Avanti**.
7. Visualizzare i totali sul personale in ETP (Equivalenti a tempo pieno) o in modalità Ore di lavoro, all'interno di questo report, selezionando la modalità desiderata in Creazione guidata report. Impostare la modalità, selezionando o deselezionando l'opzione **Visualizza informazioni totali sul personale in ore di lavoro anziché in ETP**. Il valore predefinito di questa opzione corrisponde al valore delle impostazioni in [Modifica della visualizzazione del personale da ETP a ore di lavoro](#).
8. Nella schermata **Dati** selezionare l'attività o le attività per le quali si intende generare il report. È possibile espandere le unità operative per visualizzare i relativi siti e attività.
9. Fare clic su **Fine**.  
Il report viene visualizzato in [Visualizzatore report](#).

## Informazioni sul Report schedulazione settimanale attività

<b>Sito [intestazione]</b>	Nome e fuso orario del sito.
<b>Attività [intestazione]</b>	Attività argomento del report.

<b>Periodo di date [intestazione]</b>	Intervallo di date selezionate in Creazione guidata report.
<b>ETP schedulati</b>	Numero di agenti (equivalenti a tempo pieno) la cui attività è schedulata nei giorni selezionati.
<b>ETP calcolati</b>	Numero di agenti (equivalenti a tempo pieno) del personale calcolato per l'attività.
<b>Differenza</b>	La differenza tra ETP calcolati e schedulati.
<b>ETP richiesti</b>	Numero di agenti (equivalenti a tempo pieno) del personale richiesto per l'attività. Questa riga e la successiva vengono visualizzate solo se è stata selezionata l'opzione <b>Mostra personale richiesto</b> .
<b>Differenza</b>	Differenza tra ETP richiesti e schedulati.
<b>Agente</b>	Il nome dell'agente.
<b>ID</b>	Numero identificativo dell'agente.
<b>Giorni</b>	Varie colonne in cui sono visualizzate le ore di inizio e fine dell'agente (oppure le <b>ore pagate</b> , se è stata selezionata la casella di controllo Ore pagate) per ogni giorno della settimana incluso nel periodo del report.
<b>Ore di lavoro settimanali-Pagate</b>	Ore di lavoro pagate dell'agente suddivise per settimana.
<b>Ore di lavoro settimanali-eff.</b>	Ore di lavoro effettive dell'agente suddivise per settimana.
<b>Ore di lavoro settimanali-non eff.</b>	Ore di lavoro non effettive dell'agente suddivise per settimana, ovvero le ore per le quali l'agente viene pagato ma durante le quali non lavora, ad esempio pause pagate e giornate astensione dal lavoro pagate.
<b>Ore totali</b>	Numero totale di ore pagate di tutti gli agenti il cui lavoro è schedulato per quell'attività in quel giorno. Questa riga presenta un totale giornaliero e un totale settimanale per ciascuna categoria di ore pagate.
<b>Totale ore pagate</b>	Ore di lavoro pagate del team suddivise per settimana.
<b>Totale ore effettive</b>	Ore di lavoro effettive del team suddivise per settimana.
<b>Totale ore non effettive</b>	Ore di lavoro non effettive del team suddivise per settimana.
<b>Totale ore per ogni giorno della settimana</b>	Ore di lavoro pagate del team per ogni giorno, suddivise per settimana.
<b>Nota a piè di pagina</b>	Indica che l'agente ha lavorato su una attività diversa durante il periodo specificato.

## Presentazione

Le informazioni del report completo sono raggruppate sotto alle intestazioni seguenti:

Impresa

Unità operativa

Sito

Intervallo di date della settimana

Team

Attività

Agente

## Report schedulazione settimanale team

Per creare un report schedulazione settimanale team:

1. Nella scheda **Report**, selezionare **Report schedulazione** dal menu Visualizzazioni.
2. Selezionare **Schedulazione settimanale team** dall'elenco nel riquadro Oggetti. Verrà visualizzata la prima schermata di Creazione guida report, **Intestazione**.
3. Facoltativo: per generare un'intestazione sul report, selezionare **Mostra intestazione** e digitare il testo dell'intestazione nella casella di testo.  
Facoltativo: per esportare il report in un file nel formato CSV (valori delimitati da virgole), selezionare la casella di controllo **Crea report in formato compatibile con .csv** (quindi, dopo la creazione del report, selezionare **Azioni > Salva con nome e Separato da virgole** come formato del report). Non utilizzare Workforce Management per stampare i report creati in "formato compatibile con .csv", poiché il testo potrebbe risultare troncato. Per stampare correttamente il file, aprirlo con un programma compatibile con il formato .csv, quindi stamparlo.
4. Fare clic su **Avanti**.
5. Nella schermata **Scenario**, selezionare uno scenario di schedulazione oppure la schedulazione principale. Quindi, fare clic su **Avanti**.  
Non sarà possibile visualizzare questa schermata se il report viene creato da Pianificatore report, poiché i dati dei report vengono recuperati dalla schedulazione principale.
6. Compilare la schermata **Intervallo date**:
  - a. **Selezionare** una data di inizio e di fine per il report. È possibile selezionare più settimane da includere nel report purché si tratti di settimane intere.
  - b. Nella schermata **Tipi di dati da mostrare**, selezionare un tipo di dati: **Ora inizio/fine**, **Ore pagate** o **Nomi di stato di turno o di schedulazione**, in base alle esigenze.
  - c. Fare clic su **Avanti**.
7. Nella schermata **Dati**, selezionare i team per i quali generare il report.  
È possibile espandere le unità operative per visualizzare i relativi siti e team.
8. Fare clic su **Fine**.  
Il report viene visualizzato in **Visualizzatore report**.

Il report viene disposto in ordine alfabetico per unità operativa, per nome di sito all'interno di ogni unità operativa e per nome di team.

### Informazioni sul Report schedulazione settimanale team

<b>Sito [intestazione]</b>	Nome e fuso orario del sito.
<b>Team [intestazione]</b>	Team incluso nel report.
<b>Periodo di date [intestazione]</b>	Intervallo di date selezionate in Creazione guidata report.
<b>Attività</b>	Ogni attività svolta dagli agenti nel team selezionato. Il report è organizzato per nome di

	attività.
<b>Agente</b>	Ogni agente che, secondo la schedulazione, è destinato a lavorare sull'attività indicata.
<b>ID</b>	Numero identificativo di ogni agente.
<b>Giorno</b>	Ogni giorno della settimana.
<b>Ore di lavoro settimanali-Pagate</b>	Numero di ore pagate per settimana per ogni agente.
<b>Ore di lavoro settimanali-eff.</b>	Numero di ore effettive per settimana per ogni agente. Sono escluse le pause pagate e le giornate di astensione dal lavoro pagate.
<b>Ore di lavoro settimanali-non eff.</b>	Numero di ore non effettive per settimana per ogni agente (ore lavorative pagate, ad esempio le pause e le giornate di astensione dal lavoro pagate).
<b>Ore totali</b>	Numero totale di ore pagate lavorate dall'intero team se conteneva agenti che, secondo la schedulazione, erano destinati a lavorare sull'attività nel corso della giornata (per il totale giornaliero) e della settimana (per il totale settimanale).
<b>Nota a piè di pagina</b>	Indica che l'agente ha lavorato su una attività diversa durante il periodo specificato.

## Presentazione

Le informazioni del report completo sono raggruppate sotto alle intestazioni seguenti:

Impresa

Unità operativa

Sito

Intervallo di date della settimana

Team

Attività

Agente

---

# Report copertura schedulazione settimanale

Per creare un report copertura schedulazione settimanale:

1. Nella scheda **Report**, selezionare **Report schedulazione** dal menu Visualizzazioni.
2. Selezionare **Report copertura settimanale** dall'elenco nel riquadro Oggetti.  
Verrà visualizzata la prima schermata di Creazione guidata report, **Intestazione**.
3. Facoltativo: per generare un'intestazione sul report, selezionare **Mostra intestazione** e digitare il testo dell'intestazione nella casella di testo.  
Facoltativo: per esportare il report in un file nel formato CSV (valori delimitati da virgole), selezionare la casella di controllo **Crea report in formato compatibile con .csv** (quindi, dopo la creazione del report, selezionare **Azioni > Salva con nome** e **Separato da virgole** come formato del report). Non utilizzare Workforce Management per stampare i report creati in "formato compatibile con .csv", poiché il testo potrebbe risultare troncato. Per stampare correttamente il file, aprirlo con un programma compatibile con il formato .csv, quindi stamparlo.
4. Fare clic su **Avanti**.
5. Nella schermata **Scenario**, selezionare uno scenario di schedulazione oppure la schedulazione principale. Quindi, fare clic su **Avanti**.  
Non sarà possibile visualizzare questa schermata se il report viene creato da Pianificatore report, poiché i dati dei report vengono recuperati dalla schedulazione principale.
6. Nella schermata **Intervallo date**:
  - a. **Selezionare** una data di inizio e una data di fine nel riquadro **Intervallo date**.
  - b. Selezionare **Mostra personale richiesto** o **Personale calcolato** nel riquadro **Opzioni**.
  - c. Selezionare una/uno: **Attività**, **Sito**, **Attività multisito** o **Unità operativa** nell'elenco a discesa del riquadro **Destinazione**.
  - d. Fare clic su **Avanti**.
7. Visualizzare i totali sul personale in ETP (Equivalenti a tempo pieno) o in modalità Ore di lavoro, all'interno di questo report, selezionando la modalità desiderata in Creazione guidata report. Impostare la modalità, selezionando o deselezionando l'opzione **Visualizza informazioni totali sul personale in ore di lavoro anziché in ETP**. Il valore predefinito di questa opzione corrisponde al valore delle impostazioni in **Modifica della visualizzazione del personale da ETP a ore di lavoro**.
8. Nella schermata **Dati**, selezionare le destinazioni da includere nel report.  
Nell'albero di questa pagina sono visualizzate attività, siti, attività multisito o unità operative (a seconda dell'opzione selezionata nella schermata Destinazione). Se si seleziona una destinazione diversa dall'unità operativa, le unità operative dell'albero verranno espanse e il rispettivo contenuto sarà visibile. Sono possibili selezioni multiple.
9. Fare clic su **Fine**.  
Il report viene visualizzato in **Visualizzatore report**.

## Informazioni su Report copertura schedulazione settimanale

<b>Sito [intestazione]</b>	Nome e fuso orario dell'unità operativa o del sito.
<b>Attività o Sito [intestazione]</b>	Nome dell'attività o del sito di cui vengono visualizzate le informazioni nella tabella.
<b>Periodo di date [intestazione]</b>	Intervallo di date totale coperto dal report.
<b>Intervallo ottimizzato</b>	La data viene visualizzata come "intervallo ottimizzato per intervallo ottimizzato".
<b>Giorni</b>	Colonne per ogni giorno della settimana.
<b>Calcolato/Richiesto</b>	Personale calcolato o richiesto per intervallo ottimizzato. Queste colonne vengono visualizzate se è stata selezionata l'opzione <b>Mostra personale richiesto</b> e/o <b>Personale calcolato</b> in Creazione guidata report.
<b>Schedulato</b>	Numero effettivo di agenti per i quali è schedulata questa attività per questo intervallo ottimizzato.
<b>Differenza</b>	Differenza tra il personale calcolato/richiesto e schedulato.
<b>Ore totali [riga]</b>	Equivalente a tempo pieno totale di ore-persona per ogni giornata.

### Suggerimento

Quando manca la previsione di un'attività, il valore predefinito per le ore pagate al giorno (parametro utilizzato per i calcoli di ETP) è pari a 1 ora.

# Report budget schedulato

Per creare un report schedulazione budget:

1. Nella scheda **Report**, selezionare **Report schedulazione** dal menu Visualizzazioni.
2. Selezionare **Report Schedulazione budget** dall'elenco nel riquadro Oggetti.  
Verrà visualizzata la prima schermata di Creazione guidata report, **Intestazione**.
3. Facoltativo: per generare un'intestazione sul report, selezionare **Mostra intestazione** e digitare il testo dell'intestazione nella casella di testo.  
Facoltativo: per esportare il report in un file nel formato CSV (valori delimitati da virgole), selezionare la casella di controllo **Crea report in formato compatibile con .csv** (quindi, dopo la creazione del report, selezionare **Azioni > Salva con nome** e **Separato da virgole** come formato del report). Non utilizzare Workforce Management per stampare i report creati in "formato compatibile con .csv", poiché il testo potrebbe risultare troncato. Per stampare correttamente il file, aprirlo con un programma compatibile con il formato .csv, quindi stamparlo.
4. Fare clic su **Avanti**.
5. Nella schermata **Scenario**, selezionare uno scenario di schedulazione oppure la schedulazione principale. Quindi, fare clic su **Avanti**.  
Non sarà possibile visualizzare questa schermata se il report viene creato da Pianificatore report, poiché i dati dei report vengono recuperati dalla schedulazione principale.
6. Nella schermata **Intervallo date**, **selezionare** le date di inizio e fine. Quindi, fare clic su **Avanti**.
7. Nella schermata **Dati**, selezionare i team per i quali generare il report.  
È possibile espandere le unità operative per visualizzare i relativi siti e team.
8. Fare clic su **Fine**.  
Il report viene visualizzato in **Visualizzatore report**.

## Informazioni sul Report schedulazione budget

<b>Sito [intestazione]</b>	Nome del sito.
<b>Team [intestazione]</b>	Il report è organizzato per team.
<b>Periodo di date [intestazione]</b>	Periodo temporale coperto dal report.
<b>Giorno [intestazioni]</b>	Il report visualizza informazioni giornaliere sul budget per ciascun team.
<b>Agente</b>	Nome di ciascun agente nel team.
<b>Budget normale</b>	La paga di un agente per le normali ore lavorative in un determinato giorno.
<b>Budget straordinari</b>	La paga di un agente per le ore lavorative straordinarie in un determinato giorno.
<b>Totale budget</b>	La paga totale di un agente per un determinato giorno.
<b>Numero di agenti</b>	Numero di agenti nel team.

---

<b>Totale per giorno [riga]</b>	Il budget normale, straordinario e totale dell'intero team per un determinato giorno.
<b>Totale per il team [riga]</b>	Il budget normale, straordinario e totale del team per l'intero intervallo di date selezionato.

## Report commenti agente

### Suggerimento

Questo report include solo le informazioni relative agli agenti e alle giornate per cui sono stati immessi commenti. Se per le giornate schedulate dell'agente selezionato non sono disponibili commenti, il report non viene generato.

Per creare un Report commenti agente:

1. Nella scheda **Report**, selezionare **Report schedulazione** dal menu Visualizzazioni.
2. Selezionare **Report commenti agente** dall'elenco nel riquadro Oggetti. Verrà visualizzata la prima schermata di Creazione guidata report, **Intestazione**.
3. Per stampare un'intestazione sul report, selezionare **Mostra intestazione** e digitare il testo dell'intestazione nella casella di testo. Quindi fare clic su **Avanti**, anche se non è stata inserita alcuna intestazione.
4. Nella schermata **Scenario**, selezionare uno scenario di schedulazione oppure la schedulazione principale. Quindi, fare clic su **Avanti**.  
Non sarà possibile visualizzare questa schermata se il report viene creato da Pianificatore report, poiché i dati dei report vengono recuperati dalla schedulazione principale.
5. Nella schermata **Intervallo date**, **selezionare** le date di inizio e fine. Quindi, fare clic su **Avanti**.
6. Nella schermata **Dati**, selezionare gli agenti che si desidera includere nel report. È possibile espandere le unità operative per visualizzare i relativi siti, team e agenti. È possibile selezionare più agenti nei team e nei siti, nonché selezionare interi team o siti.
7. Fare clic su **Fine**. Il report viene visualizzato in **Visualizzatore report**.

## Informazioni su Report commenti agente

<b>Sito [intestazione]</b>	Nome del sito.
<b>Team [intestazione]</b>	Informazioni sugli agenti suddivise per team.
<b>Periodo di date [intestazione]</b>	Intervallo di date totale coperto dal report.
<b>Giorno [intestazione]</b>	Data alla quale si riferisce ogni gruppo di commenti.
<b>Agente</b>	Nome di ogni agente.
<b>Commenti</b>	Commenti sull'agente immessi nella finestra <b>Schedulazione giornaliera</b> .

# Report convalida schedulazione

Per creare un report convalida schedulazione:

1. Nella scheda **Report**, selezionare **Report schedulazione** dal menu Visualizzazioni.
2. Selezionare **Report convalida schedulazione** dall'elenco nel riquadro Oggetti.  
Verrà visualizzata la prima schermata di Creazione guidata report, **Intestazione**.
3. Per stampare un'intestazione sul report, selezionare **Mostra intestazione** e digitare il testo dell'intestazione nella casella di testo.
4. Fare clic su **Avanti**.
5. Nella schermata **Scenario**, selezionare uno scenario di schedulazione oppure la schedulazione principale.
6. Fare clic su **Fine**.  
Il report viene visualizzato in [Visualizzatore report](#).

## Informazioni su Report convalida schedulazione

Questo report fornisce un formato stampabile, nel quale è possibile eseguire ricerche e visualizzare gli avvisi di convalida della schedulazione generati. Gli stessi avvisi possono essere riesaminati nella finestra **Visualizza messaggi**.

Per ulteriori informazioni su questi avvisi, vedere [Convalida della schedulazione](#).

# Report negoziazione schedulazione

Per creare un report negoziazione schedulazione:

1. Nella scheda **Report**, selezionare **Report schedulazione** dal menu Visualizzazioni.
2. Selezionare **Report negoziazione schedulazione** dall'elenco nel riquadro Oggetti. Verrà visualizzata la prima schermata di Creazione guidata report, **Intestazione**.
3. Facoltativo: per generare un'intestazione sul report, selezionare **Mostra intestazione** e digitare il testo dell'intestazione nella casella di testo.  
Facoltativo: per esportare il report in un file nel formato CSV (valori delimitati da virgole), selezionare la casella di controllo **Crea report in formato compatibile con .csv** (quindi, dopo la creazione del report, selezionare **Azioni > Salva con nome e Separato da virgole** come formato del report). Non utilizzare Workforce Management per stampare i report creati in "formato compatibile con .csv", poiché il testo potrebbe risultare troncato. Per stampare correttamente il file, aprirlo con un programma compatibile con il formato .csv, quindi stamparlo.
4. Fare clic su **Avanti**.
5. Nella schermata **Intervallo date**, **selezionare** le date di inizio e fine.
6. Nella sezione **Tipi di dati**, selezionare ogni stato di negoziazione che si desidera includere nel report. Deselezionare le caselle di controllo di ciascuno stato che si desidera omettere. Quindi, fare clic su **Avanti**.
7. Nella schermata **Opzioni ordinamento**, selezionare uno dei due modi per ordinare i dati dei report: **per nome agente** o **per data**.
8. Nella schermata **Dati**, selezionare gli agenti che si desidera includere nel report. È possibile espandere le unità operative per visualizzare i relativi siti, team e agenti. È possibile selezionare più agenti di vari team, nonché selezionare interi team o siti.
9. Fare clic su **Fine**.  
Il report viene visualizzato in **Visualizzatore report**.

## Informazioni su Report negoziazione schedulazione

<b>Sito [intestazione]</b>	Nome e fuso orario del sito.
<b>Periodo di date [intestazione]</b>	Intervallo di date selezionate in Creazione guidata report.
<b>Proponente Team, Nome</b>	Team e nome dell'agente che propone ciascuna negoziazione.
<b>Rispondente: Team, Nome</b>	Team e nome dell'agente che risponde a ciascuna proposta di negoziazione.
<b>Negoziazione: giorni</b>	Date incluse in ciascuna proposta di negoziazione.
<b>Stato</b>	Stato di ciascuna proposta di negoziazione. Se si è cancellato uno stato nella schermata <b>Pagina stati negoziazione schedulazione</b> di Creazione guidata report, le negoziazioni con tale stato non

---

	verranno visualizzate nel report.
<b>Data transazione</b>	Data nella quale la proposta di transazione è passata allo stato corrente.
<b>Approvato/Rifiutato da</b>	Supervisore che ha approvato o rifiutato la proposta di negoziazione. Altrimenti, se l'operazione è stata eseguita dal sistema: "Approvato automaticamente" / " Rifiutato automaticamente".
<b>Commenti</b>	Qualsiasi commento allegato dal supervisore che si è occupato della proposta di negoziazione.

---

# Report riepilogativo schedulazione

Per creare un report riepilogativo schedulazione:

1. Nella scheda **Report**, selezionare **Report schedulazione** dal menu Visualizzazioni.
2. Selezionare il **Report riepilogo schedulazione** dall'elenco nel riquadro Oggetti. Verrà visualizzata la prima schermata di Creazione guidata report, **Intestazione**.
3. Facoltativo: per generare un'intestazione sul report, selezionare **Mostra intestazione** e digitare il testo dell'intestazione nella casella di testo.  
Facoltativo: per esportare il report in un file nel formato CSV (valori delimitati da virgole), selezionare la casella di controllo **Crea report in formato compatibile con .csv** (quindi, dopo la creazione del report, selezionare **Azioni > Salva con nome** e **Separato da virgole** come formato del report). Non utilizzare Workforce Management per stampare i report creati in "formato compatibile con .csv", poiché il testo potrebbe risultare troncato. Per stampare correttamente il file, aprirlo con un programma compatibile con il formato .csv, quindi stamparlo.
4. Fare clic su **Avanti**.
5. Nella pagina **Scenari**, selezionare uno scenario di schedulazione oppure la schedulazione principale. Quindi, fare clic su **Avanti**.  
Non sarà possibile visualizzare questa schermata se il report viene creato da Pianificatore report, poiché i dati dei report vengono recuperati dalla schedulazione principale.
6. Nella pagina **Intervallo date**:
  - a. selezionare il pulsante di opzione per la granularità desiderata.  
Se si seleziona **Giornaliera**, il report mostra i dati relativi a un periodo di 24 ore in intervalli ottimizzati. L'elenco a discesa permette di specificare la granularità dell'intervallo ottimizzato. **15** (valore predefinito), **30** o **60** minuti.
  - b. Se si seleziona una granularità di **[X] settimane**, selezionare successivamente il numero di settimane da includere. È possibile generare il report per un numero di settimane compreso fra uno e sei. Se si seleziona una granularità diversa dalle settimane, questa opzione non sarà disponibile.
  - c. Immettere l'intervallo di date che si desidera visualizzare nel report. Se si è scelto di generare il report per uno scenario di schedulazione, le date devono ricadere nel periodo dello scenario.
  - d. Selezionare il tipo di Destinazione—attività, attività multisito, gruppo di attività, sito, unità operativa—per cui si desidera creare il report. Selezionando attività multisito o unità operativa, viene visualizzata la casella di controllo: **Usa attività multisito**. Lasciarla selezionata, per aggregare i dati del report per attività multisito.
  - e. Fare clic su **Avanti**.
7. Visualizzare i totali sul personale in ETP (Equivalenti a tempo pieno) o in modalità Ore di lavoro, all'interno di questo report, selezionando la modalità desiderata in Creazione guidata report. Impostare la modalità, selezionando o deselezionando l'opzione **Visualizza informazioni totali sul personale in ore di lavoro anziché in ETP**. Il valore predefinito di questa opzione corrisponde al valore delle impostazioni in [Modifica della visualizzazione del personale da ETP a ore di lavoro](#).
8. Nella pagina **Dati** selezionare l'oggetto specifico che si desidera visualizzare. A seconda della scelta del tipo di oggetto, sarà possibile scegliere di visualizzare impresa, unità operative, siti o attività. Non tutte le opzioni sono disponibili per ogni tipo di oggetto.  
Se si seleziona **Attività**, l'albero conterrà impresa, unità operative (se pertinenti), gruppi di attività (se pertinenti), siti e attività. Se si seleziona **Sito**, l'albero conterrà impresa, unità operative (se pertinenti),

gruppi di attività (se pertinenti) e siti. Se si seleziona **Unità operativa**, l'albero conterrà impresa e unità operative. È possibile generare il report solo per l'impresa, un'unità operativa, un sito o un'attività.

9. Nella pagina **Statistiche**, selezionare la statistiche da includere nel report, selezionando la relativa casella di controllo. È possibile selezionare dall'elenco un massimo di 18 voci. Per una descrizione di queste statistiche, vedere **Indicatori WFM** nel *Manuale per l'amministratore di Workforce Management*. L'elenco delle statistiche include le categorie seguenti:

- Numero persone
- Livello di servizio
- Volume interazioni
- TMG
- Budget
- Personale
- Differenza
- Copertura
- VMR
- Occupazione

Per ogni categoria, sono presenti uno o più degli indicatori seguenti:

- Sch. (schedulato)
- Prev. (previsione)
- Diff. (differenza)
- Calc. (calcolato)
- Rich. (richiesto)
- Pubbl. (pubblicato)

Se nella schermata **Scenario** è stato selezionato Principale, le caselle di controllo **Pubbl. copertura** e **Diff. copertura** vengono attivate e selezionate per impostazione predefinita. Quest'ultima colonna visualizza la differenza tra la copertura della schedulazione basata sulla schedulazione principale corrente e la copertura della schedulazione basata sulla schedulazione principale di base.

10. Fare clic su **Fine**.  
Il report viene visualizzato in **Visualizzatore report**.

## Informazioni su Report riepilogativo schedulazione

<p><b>Informazioni sito o Unità operativa o Impresa [intestazione]</b></p>	<p>Nome del sito e fuso orario, se si è selezionata l'attività come destinazione del report.</p> <p>Nome dell'unità operativa e fuso orario, se sono stati selezionati l'attività multisito o il sito come destinazione del report. Impresa, se si è selezionata l'unità operativa come destinazione del report. Ogni livello principale viene visualizzato separatamente.</p>
--	--

<b>Attività, Attività multisito, Sito o Unità operativa [intestazione]</b>	Il report è organizzato per attività, attività multisito, sito o unità operativa— a seconda della destinazione selezionata in Creazione guidata report.
<b>Data/Periodo di date [intestazione]</b>	Date incluse nel report. Il report visualizza informazioni distinte per ogni destinazione e data. Questa intestazione contiene la data, se è stata selezionata la granularità giornaliera, e il periodo di date, se si sono selezionate altre granularità.
<b>Intervallo ottimizzato, Giorno, Settimana di, X settimane di, Mese</b>	Periodo mostrato. L'intestazione e il contenuto delle colonne dipendono dalla granularità selezionata.
<b>Copertura [schedulata]</b>	Copertura schedulata per il personale.
<b>Numero persone [schedulato]</b>	Numero di agenti schedulato.
<b>Percentuale livello di servizio schedulato</b>	La percentuale del livello di servizio che è possibile ottenere con la copertura di personale, presupponendo che gli altri indicatori pianificati, quali i volumi di interazioni e il tempo medio di gestione, restino invariati.
<b>Percentuale livello di servizio previsto</b>	<p>Percentuale di livello di servizio che si suppone di raggiungere in base al numero degli agenti previsti.</p> <p>Può differire dall'obiettivo originale per il livello di servizio stabilito al momento della creazione della previsione del personale a causa dell'arrotondamento del numero di agenti. Ad esempio, in WFM potrebbero essere previsti 12 agenti come personale richiesto per raggiungere un obiettivo di livello di servizio dell'80% di interazioni effettuate in un intervallo di 20 secondi, mentre come percentuale del livello di servizio previsto potrebbe figurare un valore maggiore, quale l'83,48%. Ciò avviene in quanto 12 è il numero minimo di agenti necessari per ottenere un obiettivo dell'80% per il livello di servizio, ma, con quel numero di agenti, è possibile ottenere per il Contact Center un livello di servizio leggermente superiore all'80%. Con un agente in meno (ossia 11) non si prevede che il Contact Center riesca a raggiungere il livello di servizio dell'80%.</p>
<b>Percentuale livello di servizio schedulato rinviato</b>	Percentuale di livello di servizio che è possibile ottenere con la copertura di personale, presupponendo che altri indicatori pianificati quali i volumi di interazioni e il tempo medio di gestione, restino invariati.
<b>Percentuale livello di servizio previsto rinviato</b>	Percentuale di livello di servizio rinviato che si suppone di raggiungere in base al numero degli agenti previsti.
<b>Volume interazioni schedulato</b>	Numero di interazioni gestibili in base alla copertura schedulata.
<b>Volume interazioni previsto</b>	Numero previsto di interazioni in base alla previsione principale—presupponendo che altri indicatori pianificati restino invariati.
<b>Schedulazione TMG</b>	Tempo medio di gestione di ciascuna interazione in base alla schedulazione, presupponendo che gli altri indicatori pianificati restino invariati.
<b>Previsione TMG</b>	Tempo medio di gestione previsto in base alla previsione principale.
<b>Schedulazione budget</b>	Budget per la copertura schedulata per il giorno e la destinazione selezionati, basato sulle ore pagate e sulla paga degli agenti schedulati.
<b>Previsione budget</b>	Budget relativo al personale calcolato per il giorno e la

---

	destinazione selezionati, basato sull'equivalente a tempo pieno (ETP) di ore pagate al giorno e allo stipendio specificato nello scenario.
<b>Personale calcolato</b>	Numero di agenti richiesti calcolato da WFM in base ai volumi di interazioni previsti, al TMG e agli obiettivi applicabili in fatto di servizio.
<b>Personale richiesto</b>	Numero di agenti richiesti definito dall'utente, sia tramite l'immissione diretta delle destinazioni di previsione sia tramite l'utilizzo di un modello.
<b>Differenza calcolata</b>	Differenza fra copertura [schedulata] e personale calcolato.
<b>Differenza richiesta</b>	Differenza fra copertura [schedulata] e personale richiesto.
<b>Pubbl. copertura</b>	Copertura di personale pubblicata.
<b>Diff. copertura</b>	Differenza tra la copertura della schedulazione basata sulla schedulazione principale corrente e la copertura della schedulazione basata sulla schedulazione principale di base.

# Report ore segnate schedulazione

Per creare un **Report ore segnate** schedulazione:

1. Nella scheda **Report**, selezionare **Report schedulazione** dal menu Visualizzazioni.
2. Selezionare **Report ore segnate schedulazione** dall'elenco nel riquadro Oggetti. Verrà visualizzata la prima schermata di Creazione guidata report, **Intestazione**.
3. Facoltativo: per generare un'intestazione sul report, selezionare **Mostra intestazione** e digitare il testo dell'intestazione nella casella di testo.  
Facoltativo: per esportare il report in un file nel formato CSV (valori delimitati da virgole), selezionare la casella di controllo **Crea report in formato compatibile con .csv** (quindi, dopo la creazione del report, selezionare **Azioni > Salva con nome** e **Separato da virgole** come formato del report). Non utilizzare Workforce Management per stampare i report creati in "formato compatibile con .csv", poiché il testo potrebbe risultare troncato. Per stampare correttamente il file, aprirlo con un programma compatibile con il formato .csv, quindi stamparlo.
4. Fare clic su **Avanti**.
5. Nella schermata **Scenari** selezionare uno scenario di schedulazione oppure la schedulazione principale. Quindi, fare clic su **Avanti**.  
Non sarà possibile visualizzare questa schermata se il report viene creato da Pianificatore report, poiché i dati dei report vengono recuperati dalla schedulazione principale.
6. Nella schermata **Intervallo date**:
  - a. Nella sezione **Intervallo date**, selezionare le date di inizio e di fine per il report. Se nella schermata precedente è stato selezionato uno scenario, non sarà possibile selezionare date che esulano dall'intervallo di date dello scenario.
  - b. Nella sezione **Intervallo date**, selezionare le date di inizio e di fine, quindi selezionare **Giorno successivo** come ora di fine, se richiesto.
  - c. Nella sezione **Opzioni**, selezionare la casella di controllo **Mostra filtro solo nella prima pagina del report**, se richiesto. Quindi, fare clic su **Avanti**.
7. Nella sezione **Opzioni** della prima schermata **Dati**, selezionare l'impresa o le unità operative, i siti, i team o gli agenti che si desidera includere nel report.  
È possibile espandere le unità operative per visualizzare ed espandere i siti per visualizzare i relativi team e agenti. È possibile selezionare qualsiasi combinazione di team e/o agenti di più siti.
8. Fare clic su **Avanti**.
9. Nella seconda schermata **Dati**, selezionare i tipi di ore segnate da visualizzare. I tipi di ore segnate sono elencati sotto i siti per i quali sono configurati.
10. Fare clic su **Fine**.

Il report viene visualizzato in **Visualizzatore report**.

## Informazioni su Report ore segnate schedulazione

Sito [intestazione]	Nome e fuso orario del sito.
---------------------	------------------------------

---

<b>Team [intestazione]</b>	Gli agenti sono visualizzati in base al team.
<b>Data e periodo temporale [intestazione]</b>	Date coperte dal report e periodo temporale coperto ogni giorno.
<b>Agente</b>	Agente di cui sono visualizzate le informazioni.
<b>Data</b>	Data in cui cadono le ore segnate.
<b>Ore segnate</b>	Nome del tipo di ore segnate.
<b>Ora inizio</b>	Ora di inizio delle ore segnate.
<b>Ora fine</b>	Ora di fine delle ore segnate.
<b>Durata</b>	Durata di ogni periodo di ore segnate.
<b>Ore pagate</b>	Numero di ore pagate coperto dal periodo di ore segnate.
<b>Durata totale e totale ore pagate per il team</b>	Numero totale di ore segnate e totale di ore segnate pagate per il team durante il periodo selezionato per il report.

---

# Report totali ore segnate schedulazione

Per creare un report totali stati schedulazione:

1. Nella scheda **Report**, selezionare **Report schedulazione** dal menu Visualizzazioni.
2. Selezionare **Report totali ore segnate schedulazione** dall'elenco nel riquadro Oggetti. Verrà visualizzata la prima schermata di Creazione guidata report, **Intestazione**.
3. Facoltativo: per generare un'intestazione sul report, selezionare **Mostra intestazione** e digitare il testo dell'intestazione nella casella di testo.  
Facoltativo: per esportare il report in un file nel formato CSV (valori delimitati da virgole), selezionare la casella di controllo **Crea report in formato compatibile con .csv** (quindi, dopo la creazione del report, selezionare **Azioni > Salva con nome** e **Separato da virgole** come formato del report). Non utilizzare Workforce Management per stampare i report creati in "formato compatibile con .csv", poiché il testo potrebbe risultare troncato. Per stampare correttamente il file, aprirlo con un programma compatibile con il formato .csv, quindi stamparlo.
4. Fare clic su **Avanti**.
5. Nella schermata **Scenario**, selezionare uno scenario di schedulazione oppure la schedulazione principale. Quindi, fare clic su **Avanti**.  
Non sarà possibile visualizzare questa schermata se il report viene creato da Pianificatore report, poiché i dati dei report vengono recuperati dalla schedulazione principale.
6. Nella schermata **Intervallo date**:
  - a. Selezionare una granularità e le date di inizio e di fine corrispondenti (è possibile che la selezione effettuata in Granularità **limiti** la possibilità di scelta delle date).
  - b. Nel riquadro **Destinazione** selezionare **Attività**, **Team** o **Sito** dall'elenco a discesa.
  - c. Nella sezione **Opzioni**, selezionare la casella di controllo **Mostra filtro solo nella prima pagina del report**, se richiesto. Quindi, fare clic su **Avanti**.
7. Nella prima schermata **Dati** selezionare le destinazioni (agenti, team o siti) che si desidera includere nel report. Quindi, fare clic su **Avanti**.  
È possibile espandere le unità operative per visualizzare i relativi siti. Se nel riquadro **Destinazione** è stato selezionato **Team** o **Agente**, sarà possibile espandere ulteriormente le diramazioni dell'albero. Si possono effettuare selezioni da più siti.
8. Nella seconda schermata **Dati**, selezionare i tipi di ore segnate da includere, Quindi fare clic su **Fine**.  
È possibile espandere le unità operative per visualizzare i relativi siti ed espandere i siti per visualizzare i relativi tipi di ore segnate. È possibile selezionare più tipi di ore segnate da siti diversi.

Il report viene visualizzato in **Visualizzatore report**.

## Informazioni su Report totali ore segnate schedulazione

Il report può presentarsi sotto tre forme, a seconda della destinazione selezionata.

## Report totali ore segnate schedulazione per i siti

<b>Impresa [intestazione]</b>	Nome e fuso orario dell'impresa di cui fa parte il sito.
<b>Unità operativa [intestazione]</b>	Nome dell'unità operativa, se esistente, alla quale appartiene il sito selezionato. Se il report riguarda siti indipendenti, non è visualizzato il nome dell'unità operativa.
<b>Periodo di date [intestazione]</b>	Intervallo di date coperto dal report.
<b>Ore segnate della schedulazione selezionate [intestazione]</b>	Tipi di ore segnate coperti dal report.
<b>Sito</b>	Nome di ogni sito incluso nel report.
<b>Giorno</b>	Ogni giorno dell'intervallo di date selezionato.
<b>Durata</b>	Tempo dei tipi di ore segnate selezionati, impiegato dagli agenti del sito in ogni giorno incluso nel report.
<b>Ore pagate</b>	Numero di ore segnate pagate.
<b>Durata totale e totale ore pagate per l'unità operativa</b>	Tempo globale dei tipi di ore segnate selezionati impiegato da tutti i siti durante l'intervallo di date del report e numero di ore pagate fra queste.

## Report totali ore segnate schedulazione per i team

<b>Unità operativa [intestazione]</b>	Nome dell'unità operativa. Se il report riguarda solo siti indipendenti, non è visualizzato il nome dell'unità operativa.
<b>Sito [intestazione]</b>	Nome e fuso orario del sito.
<b>Periodo di date [intestazione]</b>	Intervallo di date coperto dal report.
<b>Ore segnate della schedulazione selezionate [intestazione]</b>	Tipi di ore segnate coperti dal report.
<b>Team</b>	Nome di ogni team incluso nel report.
<b>Giorno</b>	Ogni giorno corrispondente dell'intervallo di date selezionato.
<b>Durata</b>	Tempo dei tipi di ore segnate selezionati impiegato da ogni team durante ogni giorno incluso nel report.
<b>Ore pagate</b>	Numero di ore segnate pagate del tipo in questione.
<b>Durata totale e totale ore pagate per il sito</b>	Tempo globale dei tipi di ore segnate selezionati speso da tutti i team durante l'intervallo di date del report.

## Report totali ore segnate schedulazione per gli agenti

<b>Sito [intestazione]</b>	Nome e fuso orario di ogni sito incluso nel report.
----------------------------	---

---

<b>Team [intestazione]</b>	Team di cui fanno parte gli agenti selezionati.
<b>Periodo di date [intestazione]</b>	Intervallo di date coperto dal report.
<b>Ore segnate della schedulazione selezionate [intestazione]</b>	Tipi di ore segnate coperti dal report.
<b>Agente</b>	Nome di ogni agente del team per cui sono presenti ore segnate.
<b>Giorno</b>	Ogni giorno corrispondente dell'intervallo di date selezionato.
<b>Durata</b>	Tempo delle ore segnate selezionate impiegato dagli agenti del team in ogni giorno incluso nel report.
<b>Ore pagate</b>	Numero di ore segnate pagate durante ogni giorno incluso nel report.
<b>Durata totale e totale ore pagate per il team</b>	Tempo globale delle ore segnate selezionate impiegato da tutti gli agenti del team durante l'intervallo di date del report e numero di ore pagate fra queste.

# Report offerte schedulazione

## Importante

- È possibile generare questo report solo se si dispone del diritto di protezione del report offerte schedulazione (concesso per impostazione predefinita). Per ulteriori informazioni sui privilegi di sicurezza, vedere gli argomenti di [Configurazione > Ruoli](#).
- Nello scenario che fornirà i dati per il report è necessario assegnare agenti reali a tutti i profili.
- Nel report sono riportati soltanto i candidati che hanno espresso offerte, non tutti gli agenti e i team.

Per creare un report sulle **offerte**:

1. Nella scheda **Report**, selezionare **Report schedulazione** dal menu Visualizzazioni.
2. Selezionare **Report Offerte schedulazione** dall'elenco nel riquadro Oggetti. Verrà visualizzata la prima schermata di Creazione guidata report, **Intestazione**.
3. Nella pagina **Intestazione**, sono possibili due scelte:
  - Per stampare un'intestazione sul report, selezionare **Mostra intestazione** e digitare il testo dell'intestazione nella casella di testo.
  - Per eseguire l'output del report nel formato .csv, selezionare la casella di controllo **Crea report in formato .csv**.Fare clic su **Avanti**.
4. Nella schermata **Scenari** selezionare uno scenario di schedulazione adatto e quindi fare clic su **Avanti**.
5. Nella schermata **Dati** selezionare gli agenti o i team corretti e fare clic su **Avanti**.
6. Nella pagina **Intervallo date**, selezionare una delle tre possibilità in Tipi di dati da mostrare:
  - **Ora inizio/fine turno**
  - **Totale ore pagate**
  - **Nomi di stato di turno o di schedulazione**Scegliere una delle due possibilità in **Opzioni ordinamento: per nome agente o per posizione agente**.
7. Fare clic su **Fine**.  
Il report viene visualizzato in [Visualizzatore report](#).

## Informazioni sul report offerte

<b>Sito [intestazione]</b>	Nome e fuso orario del sito.
<b>Intervallo date [intestazione]</b>	Date incluse nel report e periodo temporale incluso in ciascuna giornata.
<b>Sistema gerarchico [intestazione]</b>	Tipo di sistema gerarchico utilizzato per l'assegnazione automatica dei turni.
<b>Agente</b>	Agente di cui sono visualizzate le informazioni.
<b>Team</b>	Nome del team dell'agente.
<b>Posizione</b>	<p>Posizione dell'agente nel sito, in base al sistema gerarchico selezionato.</p> <p>Il sistema gerarchico può corrispondere alla gerarchia o all'anzianità di un agente oppure a una combinazione di entrambe. Più la gerarchia o l'anzianità (in base alla data di assunzione) degli agenti è elevata, più questi ultimi ottengono le prime posizioni. La posizione è sempre calcolata in base a tutti gli agenti del sito disponibili e non dipende dal pool di agenti nel processo specifico di espressione delle offerte.</p>
<b>Settimana</b>	Settimana documentata sulla stessa riga.
<b>Offerta</b>	Numero dell'offerta originale dell'agente per la schedulazione assegnata. Le offerte non desiderate sono visualizzate fra parentesi [2]. Se l'agente non ha espresso un'offerta non è visualizzato alcun valore.
<b>Giorni della settimana</b>	Ciascuna colonna ( <b>Dom, Lun, Mar, Mer, Gio, Ven, Sab, Dom</b> ) visualizza il tipo di dati specificato in <b>Tipo di dati da mostrare</b> .
<b>Ore pagate</b>	Totale delle ore pagate della settimana.

---

# Report conformità

Nei report di conformità sono visualizzate le statistiche di conformità a livello di unità operativa, sito, team o agente. Se gli agenti nel sito eseguono il lavoro in più canali multimediali, è possibile eseguire report di conformità che contengono anche statistiche di conformità per ciascun canale. Per un elenco completo di tutti i report di WFM, vedere l'[elenco dei report](#).

I report Conformità sono:

- [Report conformità agente](#)
- [Report totali conformità](#)
- [Report stati agente](#)

## Limitazioni di protezione per i report

È possibile visualizzare e stampare solo i report relativi ai siti per i quali si dispone dei diritti di accesso. Per creare un report, fare clic sul collegamento di tale report (riportato sopra) e seguire la procedura.

## Limitazioni relative alle date

Per i report le cui procedure guidate contengono la schermata **Intervallo date**:

- Se si seleziona la granularità settimanale o mensile, è possibile che i selettori **Data inizio** e **Data fine** siano vincolati a determinati giorni (i giorni di inizio e fine della settimana o il primo e l'ultimo giorno del mese selezionato).
- Se si immettono date che non rispettano tali vincoli e si fa clic su **Avanti**, viene visualizzato un messaggio di errore che indica che è necessario cambiare la selezione.
- Se si seleziona una granularità giornaliera, il selettore **Data fine** è disattivato.

## Dati storici di conformità multi-canale in report

Il report conformità agente e il report stati agente contengono dati storici multi-canale. Questi report WFM includono dati relativi agli stati aggregati dell'agente e del canale nello stesso livello. Se non vi è alcuno stato schedulato da mappare a un gruppo di stati di schedulazione che non dispone di un canale specifico durante uno specifico intervallo di tempo, lo stato aggregato dell'agente viene omesso dai dati inviati per tale intervallo e WFM invia solo i dati relativi al canale. Come parte del record corrispondente allo stato aggregato, WFM invia solo gli stati di schedulazione che vengono mappati ai gruppi di stati di schedulazione che non dispongono di un canale specifico. WFM omette i dati relativi al canale quando quest'ultimo non dispone di uno stato in tempo reale e non vi è alcuno

stato di schedulazione da mappare al gruppo di stati di schedulazione per tale canale.

WFM invia i dati con granularità di un minuto, ovvero con la stessa granularità con cui i dati in tempo reale vengono archiviati nel database. Un solo record rappresenta i dati di un singolo canale o i dati di livello aggregato dell'agente. Il record contiene inoltre la data di inizio/fine e l'orario, nonché un elenco di stati di schedulazione. In tal modo, è possibile disporre di più eventi per lo stesso periodo di tempo. Tuttavia, questi eventi non vengono conteggiati due volte per i totali dei report.

Per ulteriori informazioni sulla modalità di visualizzazione dei dati storici di conformità multi-canale, vedere la sezione Report secondari di canali in [Report conformità agente](#) e [Report stati agente](#).

## Report conformità agente

Per creare un report conformità agente:

1. Nella scheda **Report**, selezionare **Report conformità** dal menu Visualizzazioni.
2. Selezionare **Report conformità agente** dall'elenco nel riquadro Oggetti.  
Verrà visualizzata la prima schermata di Creazione guidata report, **Intestazione**.
3. Facoltativo: per generare un'intestazione sul report, selezionare **Mostra intestazione** e digitare il testo dell'intestazione nella casella di testo.
4. Facoltativo: per esportare il report in un file nel formato CSV (valori delimitati da virgole), selezionare la casella di controllo **Crea report in formato compatibile con .csv** (quindi, dopo la creazione del report, selezionare **Azioni > Salva con nome** e **Separato da virgole** come formato del report). Non utilizzare Workforce Management per stampare i report creati in "formato compatibile con .csv", poiché il testo potrebbe risultare troncato. Per stampare correttamente il file, aprirlo con un programma compatibile con il formato .csv, quindi stamparlo.
5. Fare clic su **Avanti**.
6. Nella schermata **Intervallo date**, **selezionare** una data di inizio e una data di fine per il report.
7. È anche possibile selezionare la casella di controllo **Mostra ogni singolo stato**. Questa opzione consente di visualizzare tutti gli stati di non conformità in cui si è trovato l'agente durante i periodi di non conformità. Se questa casella di controllo rimane deselezionata, nel report viene visualizzato solo il primo degli stati di non conformità consecutivi verificatisi durante ciascuno stato di schedulazione.
8. È anche possibile selezionare la casella di controllo **Escludi giorni senza turni**. In questo caso, le giornate schedulate senza turni non vengono incluse nel report.
9. Fare clic su **Avanti**.
10. Nella schermata **Dati**, selezionare gli agenti da includere nel report.
11. È possibile espandere le unità operative per visualizzare i relativi siti, team e agenti.
12. Fare clic su **Fine**.  
Il report viene visualizzato in **Visualizzatore report**.

## Informazioni su Report conformità agente

<b>Sito [intestazione]</b>	Nome e fuso orario del sito.
<b>Team [intestazione]</b>	Nome del team dell'agente selezionato.
<b>Agente [intestazione]</b>	Nome dell'agente a cui si riferiscono le informazioni del report.
<b>Periodo di date</b>	Intervallo di date coperto dal report. I dati di conformità vengono visualizzati separatamente per ogni giorno.
<b>Stato schedulazione</b>	Elenca gli stati di non conformità dell'agente contenuti nella schedulazione.

<b>Stato agente</b>	Stati di non conformità registrati per l'agente nella giornata.
<b>Ora inizio/Ora fine</b>	Ora di inizio e ora di fine degli stati di non conformità.
<b>% di conformità giorno</b>	<p>Percentuale della giornata in cui l'agente è rimasto conforme al proprio stato schedulato. Viene calcolata utilizzando la formula <math>100 - ((NC+UNC)*\#100;100/(ST+UNC))</math> dove:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>NC</b>—Tempo di non conformità</li> <li>• <b>UNC</b>—Tempo di non conformità al di fuori del tempo schedulato</li> <li>• <b>ST</b>—Tempo schedulato</li> </ul>
<b>% di conformità dell'agente</b>	Percentuale dell'intervallo temporale totale del report in cui l'agente è rimasto conforme al proprio stato di schedulazione.

## Report secondario sui canali

Il report conformità agente include un report secondario sui canali che fornisce dati separati per ciascun canale multimediale e informazioni aggregate sugli stati in tempo reale dei gruppi di stati di schedulazione con nessun canale specificato. I dati in ciascun record del report sono aggregati e contengono le seguenti colonne:

- **Canale**—Il nome del canale.
- **Stato agente**—Stato in tempo reale dell'agente nel canale specifico.

L'ordine e il formato di queste colonne è mostrato in questo esempio:

## Agent Adherence Report

**Site** [Redacted]

**Time zone** ECT

**Team** [Redacted]

**Agent** **Lund , Krist**

**Date Period:** 4/1/10 - 4/30/10

**4/12/10**

Start Time	End Time	Schedule State	Agent State
8:56 AM	9:00 AM	No Activity	AfterCallWork
			Voice
			Email
9:00 AM	9:09 AM	Telefon	CallInbound
			Voice
			Email

# Report totali conformità

Per creare un report totali conformità:

1. Nella scheda **Report**, selezionare **Report conformità** dal menu Visualizzazioni.
2. Selezionare **Report totali conformità** dall'elenco nel riquadro Oggetti.  
Verrà visualizzata la prima schermata di Creazione guidata report, **Intestazione**.
3. Facoltativo: per generare un'intestazione sul report, selezionare **Mostra intestazione** e digitare il testo dell'intestazione nella casella di testo.  
Facoltativo: per esportare il report in un file nel formato CSV (valori delimitati da virgole), selezionare la casella di controllo **Crea report in formato compatibile con .csv** (quindi, dopo la creazione del report, selezionare **Azioni > Salva con nome e Separato da virgole** come formato del report). Non utilizzare Workforce Management (WFM) per stampare i report creati in "formato compatibile con .csv," poiché il testo potrebbe risultare troncato. Per stampare correttamente il file, aprirlo con un programma compatibile con il formato .csv e quindi stamparlo.
4. Fare clic su **Avanti**.
5. Nella schermata **Intervallo date** selezionare una granularità e **date di inizio e di fine** corrispondenti (è possibile che la selezione effettuata in Granularità **limiti** la possibilità di scelta delle date). Quindi, fare clic su **Avanti**.  
Nella sezione **Destinazione**, selezionare **Agente, Team o Sito** nell'elenco a discesa.  
Facoltativo: è inoltre possibile selezionare la casella di controllo **Escludi giorni senza turni**. Quindi, fare clic su **Avanti**.
6. Nella schermata **Dati** selezionare le destinazioni (agenti, team o siti) che si desidera includere nel report.  
È possibile espandere le unità operative per visualizzare i relativi siti. Se nella schermata **Destinazione** è stato selezionato **Team o Agente**, sarà possibile espandere ulteriormente le diramazioni dell'albero. Si possono effettuare selezioni da più siti.
7. Fare clic su **Fine**.  
Il report viene visualizzato in **Visualizzatore report**.

## Informazioni su Report totali conformità

Il report può presentarsi sotto tre forme, a seconda della destinazione selezionata. I report relativi a sito, team e agente sono descritti nel dettaglio separatamente a seguire.

### Report totali conformità sito

<b>Unità operativa [intestazione]</b>	Nome dell'unità operativa, se pertinente, e del relativo fuso orario.
<b>Periodo di date [intestazione]</b>	Intervallo di date coperto dal report.
<b>Sito</b>	Nome di ogni sito incluso nel report.
<b>% di conformità</b>	Percentuale del tempo impiegato dagli agenti in

	ogni sito in uno stato conforme per ogni giornata inclusa nel report.
<b>% di conformità del giorno</b>	Media del tempo di conformità per tutti i siti per il giorno specificato.
<b>% di conformità della settimana</b>	Media del tempo di conformità per tutti i siti per la settimana specificata.
<b>% di conformità per X settimane</b>	Media del tempo di conformità per tutti i siti per il periodo di tempo specificato, fino a sei settimane.
<b>% di conformità del mese</b>	Media del tempo di conformità per tutti i siti per il mese specificato.
<b>% di conformità unità operativa</b>	Media totale del tempo di conformità per tutti i siti per l'intervallo di date specificato.

### Report totali conformità team

<b>Unità operativa [intestazione]</b>	Nome dell'unità operativa, se pertinente, e del relativo fuso orario.
<b>Sito [intestazione]</b>	Nome e fuso orario del sito.
<b>Periodo di date [intestazione]</b>	Intervallo di date coperto dal report.
<b>Team</b>	Nome di ogni team incluso nel report.
<b>% di conformità</b>	Percentuale del tempo impiegato da ogni team in uno stato conforme per ogni giornata inclusa nel report.
<b>% di conformità del giorno</b>	Media del tempo di conformità per tutti i team per il giorno specificato.
<b>% di conformità della settimana</b>	Media del tempo di conformità per tutti i team per la settimana specificata.
<b>% di conformità per X settimane</b> <b>% di conformità del mese</b>	Media del tempo di conformità per tutti i team per il periodo di tempo specificato, fino a sei settimane. Media del tempo di conformità per tutti i team per il mese specificato.
<b>% di conformità sito</b>	Media di tutti i totali di conformità giornalieri per l'intervallo di date.

### Report totali conformità agente

<b>Sito [intestazione]</b>	Nome e fuso orario del sito.
<b>Team [intestazione]</b>	Team visualizzato nel report.
<b>Periodo di date [intestazione]</b>	Intervallo di date coperto dal report. Ogni giorno è mostrato separatamente.
<b>Agente</b>	Nome di ogni agente incluso nel team selezionato.
<b>% di conformità</b>	Percentuale del tempo impiegato da ogni agente in uno stato conforme per ogni giornata inclusa nel report.
<b>% di conformità del giorno</b>	Media del tempo di conformità per tutti gli agenti

---

	per il giorno specificato.
<b>% di conformità della settimana</b> <b>% di conformità per X settimane</b> <b>% di conformità del mese</b>	Media del tempo di conformità per tutti gli agenti per la settimana specificata.  Media del tempo di conformità per tutti gli agenti per il periodo di tempo specificato, fino a sei settimane. Media del tempo di conformità per tutti gli agenti per il mese specificato.
<b>% di conformità del team</b>	Media di tutti i totali di conformità giornalieri per l'intervallo di date.

## Report stati agente

Per creare un report stati agente:

1. Nella scheda **Report**, selezionare **Report conformità** dal menu Visualizzazioni.
2. Selezionare **Report stati agente** dall'elenco nel riquadro Oggetti.  
Verrà visualizzata la prima schermata di Creazione guidata report, **Intestazione**.
3. Facoltativo: per generare un'intestazione sul report, selezionare **Mostra intestazione** e digitare il testo dell'intestazione nella casella di testo.
4. Facoltativo: per esportare il report in un file nel formato CSV (valori delimitati da virgole), selezionare la casella di controllo **Crea report in formato compatibile con .csv** (quindi, dopo la creazione del report, selezionare **Azioni > Salva con nome** e **Separato da virgole** come formato del report). Non utilizzare Workforce Management (WFM) per stampare i report creati in "formato compatibile con .csv," poiché il testo potrebbe risultare troncato. Per stampare correttamente il file, aprirlo con un programma compatibile con il formato .csv e quindi stamparlo.
5. Fare clic su **Avanti**.
6. Nella schermata **Intervallo date**, **selezionare** una data di inizio e una data di fine per il report. Quindi, fare clic su **Avanti**.
7. Nella schermata **Dati**, selezionare gli agenti che si desidera includere nel report.  
È possibile espandere le unità operative per visualizzare i relativi siti, team e agenti.
8. Fare clic su **Avanti**.
9. Nella pagina **Stati agente**, selezionare gli stati dell'agente da includere nel report. Deselezionare le caselle di controllo relative agli stati agente che si desidera omettere. Se lo si desidera, immettere un **codice Motivazione** da utilizzare per filtrare il report.
10. Fare clic su **Fine**.  
Il report viene visualizzato in **Visualizzatore report**.

## Informazioni su Report stati agente

<b>Sito [intestazione]</b>	Nome e fuso orario del sito.
<b>Team [intestazione]</b>	Team di cui fa parte l'agente selezionato.
<b>Agente [intestazione]</b>	Agente il cui stato è visualizzato nel report.
<b>Periodo di date</b>	Date selezionate in Creazione guidata report.
<b>Stato agente</b>	Nome dello stato di schedulazione.
<b>Motivazione</b>	Codice associato a un'occorrenza dello stato della schedulazione, se si utilizzano codici motivazione supplementari.
<b>Ora inizio</b>	Ora in cui l'agente entra nello stato della schedulazione.
<b>Ora fine</b>	Ora in cui l'agente passa a un altro stato.



# Report di controllo

I report di controllo tengono traccia delle azioni utente (supervisore) eseguite nel modulo Calendario e nella schedulazione principale. Per un elenco completo di tutti i report di WFM, vedere l'[elenco dei report](#).

I report di controllo sono:

- [Report di controllo calendario](#)
- [Report di controllo schedulazione](#)
- [Report di controllo della configurazione](#)

Per creare un report, fare clic sul collegamento di tale report (riportato sopra) e seguire la procedura.

## Limitazioni di protezione per i report

Per creare e stampare questi report, è necessario che ne sia assegnata l'autorizzazione. Per ulteriori informazioni sui privilegi di sicurezza, vedere gli argomenti di [Configurazione > Ruoli](#).

## Limitazioni relative alle date

Per i report le cui procedure guidate contengono la schermata **Intervallo date**:

- Se si seleziona la granularità settimanale o mensile, è possibile che i selettori **Data inizio** e **Data fine** siano vincolati a determinati giorni (i giorni di inizio e fine della settimana o il primo e l'ultimo giorno del mese selezionato).
- Se si immettono date che non rispettano tali vincoli e si fa clic su **Avanti**, viene visualizzato un messaggio di errore che indica che è necessario cambiare la selezione.

---

# Report controllo calendario

Questo report può contenere le voci di calendario modificate non solo dai supervisor ma anche dagli agenti. Tuttavia, le voci modificate da agenti non possono essere filtrate per nome o ID agente. Tutte le voci modificate da agenti vengono indicate come se fossero state modificate dall'utente SISTEMA. Si prenda ad esempio il caso della preferenza relativa all'astensione dal lavoro di un agente. Poiché le preferenze relative all'astensione dal lavoro sono voci di calendario che possono essere immesse dagli agenti tramite la relativa interfaccia Web, nel Report controllo calendario questo tipo di voce di calendario risulterebbe modificato dall'utente SISTEMA.

Per creare un Report controllo calendario:

1. Nella scheda **Report**, selezionare **Report di controllo** dal menu Visualizzazioni.
  2. Selezionare **Report controllo calendario** dall'elenco nel riquadro Oggetti.  
Verrà visualizzata la prima schermata di Creazione guidata report, **Intestazione**.
  3. Per stampare un'intestazione sul report, selezionare **Mostra intestazione** e digitare il testo dell'intestazione nella casella di testo. Quindi fare clic su **Avanti**, anche se non è stata inserita alcuna intestazione.
  4. Completare la schermata **Intervallo date**.
    - a. In **Intervallo date di azione**, effettuare una delle seguenti operazioni:
      - Selezionare le date di inizio e fine per le azioni supervisore nel modulo **Calendario**.
      - Selezionare la casella di controllo **Qualunque** per selezionare un qualsiasi intervallo di date per le azioni supervisore nel modulo **Calendario**. Se questa casella di controllo è selezionata, i campi relativi alla data di inizio e di fine saranno disattivati.
    - b. In **Azioni e Stati**, selezionare le caselle di controllo relative alle azioni e agli stati che si desidera controllare:
      - **Inserisci**
      - **Modifica**
      - **Elimina**
      - **Preferite**
      - **Accordate**
      - **Rifutate**
      - **Richiamate**
    - c. In **Intervallo date voci di calendario**, effettuare una delle seguenti operazioni:
    - d. Selezionare le date di inizio e fine per le voci di calendario dell'agente che si desidera controllare.
    - e. Selezionare la casella di controllo **Qualunque** per selezionare le voci di calendario in qualsiasi intervallo di date. Se questa casella di controllo è selezionata, i campi relativi alla data di inizio e di fine saranno disattivati.
  5. In **Opzioni**, selezionare **Mostra commenti/promemoria** per attivare la visualizzazione dei commenti
-

nel report, se presenti.

6. In **Opzioni ordinamento**, selezionare una delle seguenti opzioni:

- **per nome agente**
  - **per nome supervisore**
  - **per data e ora**
  - **per data elemento di calendario**
- Fare clic su **Avanti**.
  - Nella schermata **Dati**, in **Utenti disponibili**, selezionare i supervisori e gli altri utenti/**agenti** che si desidera includere nel report.
  - Fare clic su **Avanti**.
  - Nella seconda schermata **Dati**, in **Agenti disponibili**, selezionare gli agenti da includere nel report. È possibile espandere le unità operative per visualizzare i relativi siti, team e agenti. È possibile selezionare agenti di più siti.
  - Fare clic su **Avanti**.  
Nella schermata **Voci di calendario**, selezionare le caselle di controllo relative alle voci che si desidera includere nel report e deselezionare quelle relative alle voci da omettere. Le opzioni che possono essere selezionate sono le seguenti:
    - **Disponibilità**
    - **Giornate di astensione dal lavoro**
    - **Turni**
    - **Ore lavorative**
    - **Astensioni dal lavoro**
    - **Eccezioni**
  - Fare clic su **Fine**.

Il report viene visualizzato in **Visualizzatore report**. Inizialmente il report viene ordinato per unità operativa all'interno dell'azienda, per sito all'interno di ogni unità operativa e per team (se presenti) in ogni sito. Gli ulteriori ordinamenti dipendono dalle **Opzioni ordinamento** selezionate nella schermata **Intervallo date**.

## Informazioni su Report controllo calendario

<b>Sito [intestazione]</b>	Unità operativa selezionata, sito, fuso orario del sito e (primo) team selezionato.
<b>Nome utente</b>	Nome dell'utente (supervisore) o <b>agente</b> responsabile dell'azione.
<b>Data e ora</b>	Data e ora dell'azione del supervisore.
<b>Azione</b>	Descrizione dell'azione. Esempi: Inserisci, Modifica ed Elimina.
<b>Data</b>	Giorno della voce di calendario.

---

<b>Agente</b>	Nome dell'agente interessato dall'azione.
<b>Tipo</b>	Tipo di voce. Esempio: Ore lavorative.
<b>Nome</b>	Nome della voce di calendario.
<b>Stato</b>	Stato assegnato dall'utente. Esempi: Accordato, Rifiutato.
<b>Commenti/Promemoria</b>	Questa colonna viene visualizzata se è stata selezionata l'opzione <b>Mostra commenti</b> nella schermata <b>Intervallo date</b> .

---

# Report controllo schedulazione

Questo report può contenere le modifiche di schedulazione effettuate non solo dai supervisori, ma anche dagli agenti. Tuttavia, le schedulazioni modificate da agenti non possono essere filtrate per nome o ID agente. Tutte le schedulazioni modificate da agenti vengono indicate come se fossero state modificate dall'utente SISTEMA. Ne è un esempio una negoziazione dell'agente approvata automaticamente dal sistema. In questo caso, non viene coinvolto alcun supervisore e la modifica della schedulazione viene indicata nel Report controllo schedulazione come effettuata dall'utente SISTEMA.

Per creare un report controllo schedulazione:

1. Nella scheda **Report**, selezionare **Report di controllo** dal menu Visualizzazioni.
2. Selezionare **Report controllo schedulazione** dall'elenco nel riquadro Oggetti. Verrà visualizzata la prima schermata di Creazione guidata report, **Intestazione**.
3. Per stampare un'intestazione sul report, selezionare **Mostra intestazione** e digitare il testo dell'intestazione nella casella di testo. Quindi fare clic su **Avanti**, anche se non è stata inserita alcuna intestazione.
4. Compilare la pagina **Intervallo date**.
  - a. In **Intervallo date di azione**, effettuare una delle seguenti operazioni:
    - Selezionare le date di inizio e fine per le azioni del supervisore nella schedulazione principale.
    - Selezionare la casella di controllo **Qualunque** per selezionare un intervallo di date qualsiasi per le azioni del supervisore nella schedulazione principale. Se questa casella di controllo è selezionata, i campi relativi alla data di inizio e di fine saranno disattivati.
  - b. In **Azioni**, selezionare le caselle di controllo relative alle azioni che si desidera controllare:
    - **Pubblica**
    - **Pulitura**
    - **Modifica**
    - **Negoziazione**
    - **Rollback**
  - c. In **Intervallo date schedulazione**, effettuare una delle seguenti operazioni:
    - Selezionare le date di inizio e fine per i giorni di schedulazione che si desidera controllare.
    - Selezionare la casella di controllo **Qualunque** per selezionare i giorni di schedulazione in qualsiasi intervallo di date. Se questa casella di controllo è selezionata, i campi relativi alla data di inizio e di fine saranno disattivati.
  - d. In **Opzioni**, selezionare **Dettagli azione attuale** per attivare la visualizzazione delle informazioni aggiuntive nel report, se presenti. Per ulteriori informazioni, vedere la sezione [Informazioni su Report controllo schedulazione](#) riportata di seguito.
  - e. In **Opzioni ordinamento**, selezionare una delle seguenti opzioni:
    - **per nome supervisore**

- **per data e ora**
- **per data schedulazione**

5. Fare clic su **Avanti**.
6. Nella schermata **Dati** in **Utenti disponibili**, selezionare i supervisor e gli altri utenti/agenti che si desidera includere nel report.
7. Fare clic su **Avanti**.
8. Nella seconda schermata **Dati**, in **Agenti disponibili**, selezionare gli agenti da includere nel report. È possibile espandere le unità operative per visualizzare i relativi siti, team e agenti. È possibile selezionare agenti di più siti.
9. Fare clic su **Fine**.

Il report viene visualizzato in **Visualizzatore report**. Inizialmente il report viene ordinato per unità operativa all'interno dell'azienda, per sito all'interno di ogni unità operativa e per team (se presenti) in ogni sito. Gli ulteriori ordinamenti dipendono dalle **Opzioni ordinamento** selezionate nella schermata **Intervallo date**.

## Informazioni su Report controllo schedulazione

<b>Sito [intestazione]</b>	Unità operativa selezionata, sito e fuso orario del sito.
<b>Periodo di date</b>	La selezione effettuata dall'utente per <b>Intervallo date di azione</b> nella pagina <b>Intervallo date</b> della procedura guidata di generazione di report.
<b>Nome utente</b>	Nome dell'utente (supervisore) o agente responsabile dell'azione.
<b>Data e ora</b>	Data e ora dell'azione del supervisore.
<b>Azione</b>	Descrizione dell'azione. Esempi: Pubblica, Pulitura, Modifica.
<b>Intervallo date</b>	Se l'azione è <b>Pubblica</b> o <b>Pulitura</b> , questa colonna mostra l'intervallo di date per l'azione. Se l'azione è <b>Modifica</b> , questa colonna mostra la data del giorno della schedulazione modificata.
<b>Applicato a</b>	Se l'azione è <b>Pubblica</b> , questa colonna mostra il nome dello scenario utilizzato per la data di pubblicazione. Se l'azione è <b>Modifica</b> , questa colonna mostra il nome dell'agente associato alla modifica della schedulazione. Se l'azione è <b>Pulitura</b> , questa colonna è vuota.  Suggerimento Se si seleziona <b>Dettagli azione attuale</b> nella schermata <b>Intervallo date</b> , vale quanto segue: Se l'azione è <b>Pubblica</b> o <b>Pulitura</b> , il report elenca tutti gli agenti interessati.

Se la schedulazione è stata modificata ed è stata selezionata l'opzione **Dettagli azione attuale**

nella pagina **Intervallo date**, nella parte inferiore del report vengono visualizzate due tabelle.

- Tabella a sinistra: Schedulazione originale
- Tabella a destra: Schedulazione modificata.

La tabella a sinistra include le seguenti colonne:

- **schedulazione originale**
- **Ora inizio**
- **Ora fine**
- **Tempo pagato**
- **Applicato a**

La tabella a destra include le seguenti colonne:

- **Schedulazione modificata**
- **Ora inizio**
- **Ora fine**
- **Tempo pagato**
- **Applicato a**

---

# Report controllo configurazione

Questo report può contenere tipi di oggetti (dati) di configurazione associati a siti e utenti specifici, compreso l'utente SISTEMA.

Per creare un report controllo configurazione:

1. Nella scheda **Report**, selezionare **Report di controllo** dal menu Visualizzazioni.
2. Selezionare **Report controllo configurazione** dall'elenco nel riquadro Oggetti. Verrà visualizzata la prima schermata di Creazione guidata report, **Intestazione**.
3. Per stampare un'intestazione sul report, selezionare **Mostra intestazione** e digitare il testo dell'intestazione nella casella di testo. Quindi fare clic su **Avanti**, anche se non è stata inserita alcuna intestazione.
4. Completare la schermata **Intervallo date**.
  - a. In **Intervallo date di azione**, effettuare una delle seguenti operazioni:
    - Selezionare le date di inizio e fine per le azioni supervisore con gli oggetti di configurazione.
    - Selezionare la casella di controllo **Qualunque** per selezionare un qualsiasi intervallo di date per le azioni supervisore con gli oggetti di configurazione. Se questa casella di controllo è selezionata, i campi relativi alla data di inizio e di fine saranno disattivati.
  - b. In **Azioni**, selezionare le caselle di controllo che indicano le azioni che si desidera controllare: **Inserisci**, **Modifica** ed **Elimina**.
  - c. In **Opzioni ordinamento**, selezionare una delle seguenti opzioni dal menu a discesa:
    - **per tipo di oggetto**
    - **per nome supervisore**
    - **per data e ora**.
5. Fare clic su **Avanti**.
6. Nella schermata **Tipi di oggetti di configurazione**, in **Tipi di dati**, selezionare le caselle di controllo relative ai tipi di dati che si desidera includere nel report e deselezionare quelle relative alle voci da omettere.
7. Fare clic su **Avanti**.
8. Nella **pagina Dati**, in **Utenti disponibili**, selezionare i supervisori e gli altri utenti (inclusi gli agenti, se sono attivati i gruppi di trasporto) che si desidera includere nel report.
9. Fare clic su **Avanti**.
10. Nella seconda **pagina Dati**, in **Siti disponibili**, selezionare i siti da includere nel report. È possibile espandere le unità operative per visualizzare i relativi siti. È possibile selezionare più siti.
11. Fare clic su **Fine**.

Il report viene visualizzato in **Visualizzatore report**. Inizialmente il report viene ordinato per unità operativa all'interno dell'azienda e per nome sito all'interno di ogni unità operativa. Gli ulteriori ordinamenti dipendono dalle **Opzioni ordinamento** selezionate nella schermata **Intervallo date**.

---

## Informazioni sul Report controllo configurazione

<b>Intestazione</b>	Unità operativa selezionata, sito e intervallo di date.
<b>Nome utente</b>	Nome dell'utente (supervisore) o <b>agente</b> responsabile dell'azione.
<b>Azione</b>	Descrizione dell'azione. Esempi: Inserisci, Modifica ed Elimina.
<b>Tipo di oggetto</b>	L'oggetto presente nel report (esempio: Tipo di astensione dal lavoro)
<b>Nome oggetto</b>	Il nome dell'oggetto presente nel report (esempio: Astensione dal lavoro 1)
<b>Data e ora</b>	Data e ora dell'azione del supervisore.
<b>Campo</b>	Campo di dati all'interno dell'oggetto.
<b>Vecchio valore</b>	Il precedente valore dell'oggetto (eventualmente esistente).
<b>Nuovo valore</b>	Il valore aggiornato dell'oggetto.