

GENESYS[®]

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

Finestre di dialogo Inserisci astensione dal lavoro

5/8/2025

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.
- 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.
- 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).