



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

[Visualizzazione Riepilogo schedulazione principale](#)

---

## Indice

- 1 Visualizzazione Riepilogo schedulazione principale
  - 1.1 Apertura della visualizzazione Riepilogo schedulazione principale
  - 1.2 Impostazione della granularità
  - 1.3 Riquadri Grafico e Dati
  - 1.4 Tabella Dati
  - 1.5 Personalizzazione della visualizzazione Riepilogo

# 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".

<b>Intervallo ottimizzato</b>	L'ora di inizio di ogni intervallo ottimizzato, configurato con l'impostazione <b>Granularità</b> .
-------------------------------	---

<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. 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.