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

Proprietà e associazioni di sito

5/6/2025

Indice

- 1 Proprietà e associazioni di sito
  - 1.1 Proprietà di notifica
  - 1.2 Associazione di notifiche ai siti
  - 1.3 Visualizzazioni di Web for Supervisors nelle versioni precedenti di WFM

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 supervisori 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.