



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

Creazione guidata nuova previsione

Indice

- [1 Creazione guidata nuova previsione](#)
 - [1.1 Revisione della terminologia](#)

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 schedatore non può schedare 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.