

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

Visualizzazione Avvisi del modulo Prestazioni

5/10/2025

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.
- 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.