

# **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

Procedura guidata Assegnazione automatica schedulazioni

5/14/2025

## Procedura guidata Assegnazione automatica schedulazioni

Quando si fa clic sull'icona della barra degli strumenti, viene visualizzata la procedura **Assegnazione** automatica schedulazioni

#### Eseguire i passaggi della procedura di assegnazione automatica schedulazioni:

- 1. Selezionare un **sito**.
- 2. Selezionare un criterio gerarchico selezionando uno dei pulsanti di opzione seguenti:
  - Anzianità favorisce gli agenti in base alla data di assunzione.
  - **Gerarchia** favorisce gli agenti in base al livello gerarchico, secondo quanto definito da un supervisore nella finestra di configurazione agenti di WFM Configuration Utility.
  - **Anzianità + Gerarchia** favorisce gli agenti soprattutto in base al valore del campo Anzianità e, se ne consegue un vincolo, viene utilizzato il criterio della gerarchia.
- 3. Selezionare una destinazione, ovvero gli agenti ai quali verranno assegnate le schedulazioni. Tutti gli agenti—L'assegnazione avviene automaticamente dal pool di tutti gli agenti. Le possibilità di utilizzo di questa opzione sono due
  - Sono state già preparate schedulazioni profilo non destinate all'espressione di offerte ma a 400 nuovi agenti appena assunti ed è necessario assegnarle.
  - La procedura delle offerte è conclusa ma resta la necessità di assegnare alcune schedulazioni profilo ad agenti reali.

#### Solo agenti che effettuano offerte (impostazione predefinita)—Vengono assegnati automaticamente solo gli agenti designati come idonei a esprimere offerte nella finestra di dialogo Selezione candidati idonei a esprimere un'offerta.

4. Fare clic su **OK** per avviare il processo di assegnazione automatica o su **Annulla** per annullarlo.