



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 personale: Fornisci opzioni di destinazione

Indice

- 1 Creazione personale: Fornisci opzioni di destinazione
 - 1.1 Tempo indirettamente occupato
 - 1.2 Usa obiettivi di livello di servizio
 - 1.3 Confronto dei risultati con i precedenti

Creazione personale: Fornisci opzioni di destinazione

Utilizzare la schermata **Fornisci opzioni di destinazione** in Creazione guidata personale per specificare le opzioni descritte di seguito.

Tempo indirettamente occupato

Immettere almeno un valore per **Tempo indirett. occupato** (TIO). TIO è un parametro che consente di definire il modello di accodamento utilizzato da WFM per la creazione di una previsione di personale. Questo perché:

esiste un determinato gruppo di agenti che WFM prende in considerazione nel proprio modello di accodamento per la determinazione della modalità di distribuzione delle chiamate dalla coda agli agenti. Il parametro TIO influisce sulla disponibilità degli agenti per la gestione delle chiamate. Ad esempio, se il TIO è definito come 10%, significa che per il 10% del tempo un agente non sarà presente nel pool di agenti (poiché è lontano dal telefono).

Per utilizzare dati di modelli, selezionare la casella di controllo **Usa dati modello**, quindi fare clic sul pulsante **Carica modelli** per caricare i modelli specifici che si desidera che vengano utilizzati.

Usa obiettivi di livello di servizio

Selezionare questa casella di controllo per attivare la schermata **Specifica obiettivi del livello di servizio** più avanti nella procedura guidata.

Confronto dei risultati con i precedenti

Se si desidera confrontare i risultati ottenuti dalla **Creazione guidata personale** con i risultati dello scenario precedente, selezionare la casella di controllo **Confronto dei risultati con i precedenti**.

In questo modo, al termine della procedura guidata, verrà visualizzata la finestra **Risultati creazione personale** con un confronto tra i nuovi risultati e quelli precedenti.

Se l'attività selezionata è associata al tipo **rinvitato**, il campo **Coda iniziale** viene visualizzato e al suo interno occorre inserire un valore intero pari a 0 o maggiore. Questo campo può rimanere vuoto; in tal caso verrà scelto automaticamente un valore di 0 durante il processo di creazione.

Come viene determinato il valore per la coda iniziale?

WFM Server inserisce nel campo **Coda iniziale** un valore predefinito, in base alle informazioni esistenti e ai calcoli. In WFM Server viene utilizzato il valore di coda fine del giorno precedente come valore predefinito. Se è il primo giorno dello scenario di previsione, questo valore viene ricavato dalla previsione principale.

Lo stesso valore viene utilizzato nel Report prestazioni Contact Center > Coda > colonna Previsto per il primo giorno del nuovo periodo di previsione dopo aver pubblicato la previsione principale.

Ad esempio, se è stata pubblicata la previsione principale per 02/02 - 08/02, Report prestazioni Contact Center > Coda > colonna Previsto per 09/02 visualizza il valore di backlog proposto nella procedura guidata per la creazione di previsione personale per 09/02 nel campo **Coda iniziale**.

Suggerimento

Il campo **Coda iniziale** è nascosto per tutti i tipi di attività ad eccezione di **Rinviata**.

Fare clic su **Avanti** per passare alla schermata successiva della procedura guidata.