

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

Turni

5/13/2025

Turni

Un *turno* definisce i parametri di una giornata lavorativa di base. I turni sono definiti in base all'ora, alla durata e ai giorni della settimana. È possibile creare, copiare, modificare ed eliminare turni facendo clic su **Criteri > Turni**, quindi selezionando l'unità operativa e il sito appropriati nel riquadro **Oggetti**.

Creazione di nuovi turni

È possibile creare un nuovo turno partendo da zero o copiando un turno esistente.

Per creare un nuovo turno:

- 1. Accedere a **Criteri > Turni**.
- 2. Nel riquadro **Oggetti**, selezionare l'**Unità operativa**, quindi il **sito**, in cui si desidera creare il turno.
- 3. Fare clic su **Nuovo**
- 4. Il nuovo turno viene visualizzato nel riquadro **Turni** con il nome predefinito. Per impostazione predefinita, il campo **Nome** viene popolato con un nome univoco quando si seleziona **Nuovo**. Il nome include un numero per garantire che ciascun **Turno** appena creato disponga di un nome univoco nel database di configurazione. È possibile modificare questo nome, ma è necessario che rimanga univoco per impedire che si verifichino errori causati da nomi duplicati.

Copia di turni

Per copiare un turno esistente:

1. Selezionare un turno.

2. Fare clic su **Copia**

- Viene aperto il riquadro Copia turno <shift_name>.
- Nel campo Nome, immettere un nome per il turno.
 Per impostazione predefinita, la casella di controllo Copia nello stesso sito è selezionata.
- 4. Se si sceglie di deselezionare la casella di controllo **Copia nello stesso sito**, selezionare l'**UO**, quindi il **sito** in cui si desidera creare il turno (vedere la figura di seguito).

	×	
COPY SHIFT 'SH11'		
Name		
SH11 Copy		
Copy to the same Site ASSOCIATE COPIED SHIFT WITH THE FOLLOWING SITE		
 Enterprise BU1 		
🔒 Site1		
📮 Site2		

Figura: Copia turno

Fare clic su Salva ora
 Il nuovo turno viene visualizzato nel riquadro Turni nel sito selezionato.

Utilizzare i seguenti riquadri per configurare il nuovo turno:

- Proprietà turno
- Contratti di turni
- Sequenze di task
- Sequenze turno

Limite del numero di turni durante la creazione

Il numero massimo di turni che possono essere configurati quando la realizzazione di schedulazioni è pari a 100 turni.

Contare tutti gli agenti configurati per lo scenario di configurazione, tutti i relativi diversi contratti e tutti i differenti turni associati a tali contratti. Il numero totale di turni non può superare il valore 100. Altrimenti, la creazione non viene completata e WFM visualizza il messaggio Errore 43: Troppi turni: il numero massimo è 100, ma ne sono stati richiesti più di 100.

Importante

È possibile configurare più di 100 turni nel database WFM; il limite riguarda l'impossibilità di associare più di 100 turni a una sola schedulazione.

Uso di schemi di rotazione per risolvere un problema di tipo "Troppi turni"

Per un Contact Center è possibile configurare un numero elevato di turni se i responsabili ritengono che la pluralità di turni sia l'unico modo per creare schedulazioni *fisse*. Tuttavia, gli schemi di rotazione possono includere diversi tipi di schedulazioni, sia fisse che flessibili, utilizzando un numero

molto limitato di turni. Ad esempio, è possibile creare schemi di rotazione settimanali per configurare una schedulazione fissa in cui viene utilizzato un solo turno. Per ulteriori informazioni, vedere Schemi di rotazione.

Modifica di turni

Per modificare un turno:

- 1. Nel riquadro Turni, selezionare il turno che si desidera modificare.
- 2. Apportare le modifiche necessarie in ciascun riquadro.
- 3. Fare clic su **Salva ora**

Eliminazione di turni

Per eliminare un turno:

- 1. Nel riquadro **Turni**, selezionare il turno che si desidera eliminare.
- 2. Fare clic su **Elimina**

Importante

Non è possibile eliminare un turno presente in uno scenario di schedulazione o nella schedulazione principale.