



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

Sequenze di task

Sequenze di task

Le *sequenze di task* definiscono i periodi di tempo durante i quali gli agenti possono lavorare solo su un insieme specificato di task, configurati come uno o più **Insiemi di attività**. Il tempo non incluso in una sequenza di task può comprendere qualsiasi attività lavorativa che l'agente ha la capacità di eseguire e che non fa parte di alcun **Insieme di attività** configurato. Per alcuni esempi e informazioni più dettagliate sulle sequenze di task, vedere il *Manuale per l'amministratore di Workforce Management*.

Utilizzare il riquadro **Turno > Sequenze di task** per **creare**, **modificare** o **eliminare** sequenze di task o per **assegnare** sequenze di task al turno.

- Sebbene le sequenze di task vengano create durante la configurazione di un particolare turno, una volta create è possibile assegnare sequenze di task a qualsiasi turno compatibile all'interno dello stesso sito.
- Per essere compatibili, le impostazioni delle sequenze di task non devono essere in conflitto con le impostazioni dei pasti.

Le sequenze di task sono facoltative. Tuttavia, se per un turno sono definite sequenze di task, il turno deve comprendere almeno una sequenza di task. Selezionare una delle tre opzioni nell'elenco a discesa **Usa sequenze task**, come mostrato nella figura riportata di seguito.

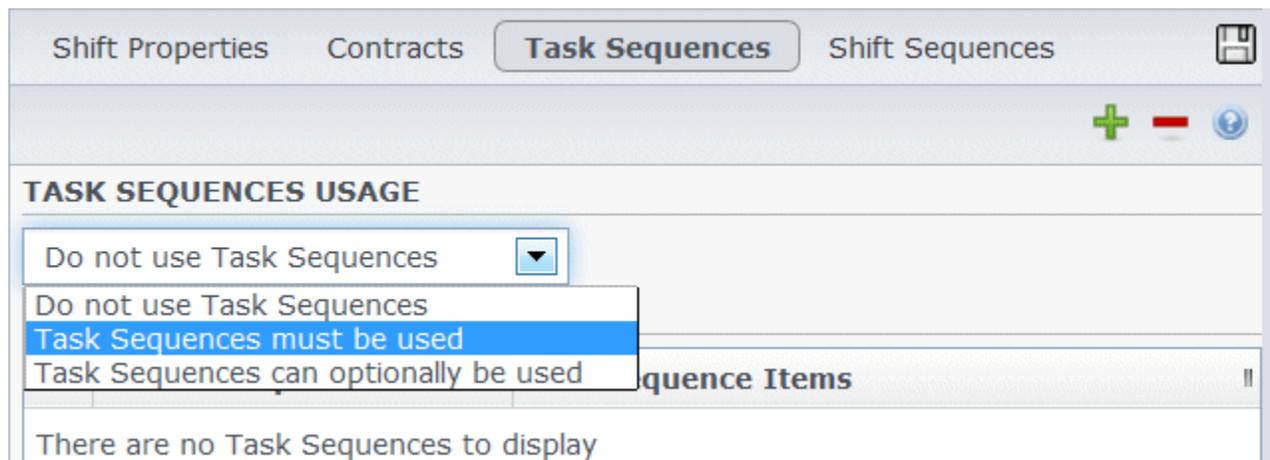


Figura: Impostazioni uso sequenze task

Creazione di una sequenza di task

Per creare una sequenza di task:

1. Nella parte superiore del riquadro **Proprietà turno**, selezionare **Sequenze di task**. Viene aperto il riquadro **Sequenze di task**.

2. Selezionare un'impostazione nell'elenco a discesa **Uso sequenze task** (vedere la figura sopra riportata).
3. Fare clic su **Aggiungi**  per aprire la finestra **Elementi sequenza di task**. Per informazioni sulla configurazione di una nuova sequenza di task, vedere [Aggiunta e modifica di sequenze di task](#).

Assegnazione di sequenze di task a un turno

Una volta create e salvate le sequenze di task, è possibile assegnarle a un turno. Per assegnare una sequenza di task a un turno:

1. Nel riquadro **Turni**, selezionare il turno a cui si desidera applicare una sequenza di task.
2. Nell'elenco a discesa **Uso sequenze task**, selezionare **Utilizzare sequenze di task** o **L'uso di sequenze di task è facoltativo**.

Suggerimento

Se si sceglie di mantenere l'impostazione predefinita **Non utilizzare sequenze di task**, non verrà assegnata alcuna sequenza.

3. Nel riquadro **Sequenze di task**, selezionare una sequenza di task.
4. Fare clic su Salva ora .

Rimozione di una sequenza di task da un turno

Per rimuovere una sequenza di task da un turno:

1. Nel riquadro **Turni**, selezionare il turno per cui si desidera eliminare una sequenza di task.
2. Nell'elenco **Sequenze di task**, selezionare la sequenza di task.
3. Fare clic su **Elimina** .