

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 Agents Help

Poznámky k uvedení na seznam čekání

4/18/2025

Poznámky k uvedení na seznam čekání

Pokud žádost o volno splňuje požadavky pro automatické schválení, ale není k dispozici žádný vhodný časový úsek, žádost je uvedena na "seznam čekání" až do doby, kdy je vhodný čas k dispozici, a následně je automaticky schválena (automatické schválení musí být povoleno).

Seznam čekání vkládá agenty, kteří si zažádali o nedostupné volno, do fronty v pořadí, v jakém byly žádosti podány. Jakmile se uvolní vhodný čas, bude agentům ve frontě schválena žádost v daném pořadí. Zeptejte se supervizora – automatizace tohoto procesu závisí na tom, jak správce systému WFM nastavil seznam čekání a automatické schvalování.

Pokud chcete vidět, kolik dalších agentů se nachází v seznamu čekání na časový krok, klepněte myší na daný časový krok. Zobrazí se pole s informacemi o datu a čase spolu s popiskem Seznam čekání následovaným počtem osob, kteří se momentálně nachází ve frontě na volno v daném časovém kroku.

Pole s informacemi obsahuje také popisek Omezení volna a odpovídající hodnotu pro daný časový krok.

Important

Hodnota uvedená v závorkách vedle zaškrtávacího pole Seznam čekání představuje počet stávajících položek na seznamu čekání, které v systému existují pro časové kroky zvolené v nastavení počáteční a koncové doby.