



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

Předvolby

Obsah

- 1 Předvolby
 - 1.1 Zobrazení preferencí a výjimek
 - 1.2 Stavby a hierarchie preferencí
 - 1.3 Úprava a odstraňování preferencí

Předvolby

Okno Preference obsahuje dvě karty: Preference – přehled (výchozí) a Schémata dostupnosti.

Karta Preference – přehled (klikněte na její název) slouží k následujícímu:

- zobrazení vašich preferencí pro směny, výjimky, volné dny, pracovní dobu, volno a dostupnost;
- přidání, změna nebo smazání preferencí **směn**, **dostupnosti** nebo **volných dnů** podle potřeby;
- vkládání poznámek týkajících se vašich preferencí.

Important

Není možné měnit ani mazat výjimky, volno, pracovní dobu ani schválené preference. Pokud potřebujete výjimku nebo schválenou preferenci změnit, obraťte se na supervizora.

Zobrazení preferencí a výjimek

V podokně Týdenní preference na kartě Preference – přehled jsou preference a výjimky ve sloupci každého dne znázorněny jako segmenty pokrývající časové kroky příslušné preference nebo výjimky. Legenda ukazuje, které barvy představují stavy výjimek a preferencí.

V tabulce Týdenní preference můžete vidět stav každého volného dne, u něhož jste zadali preference volného dne. Většina buněk ve sloupci Volný den bude prázdná s výjimkou konkrétních dnů, pro které jste vytvořili preference. V těchto buňkách najdete jeden ze tří stavů volného dne: Plánováno, Preferováno nebo Schváleno.

V podokně **Schémat dostupnosti** (klikněte na daný název) můžete provést následující úkony:

- vytvoření, změna a odstranění schémat dostupnosti,
- vytvoření preferencí dostupnosti pomocí schémat dostupnosti.

Podokno **Preference – přehled** se dělí do tří hlavních částí:

HORNÍ— – odkaz Preference – přehled a odkaz Schémata dostupnosti na levé straně a tabulka Týdenní preference pod nimi po celé šířce zobrazení.

PROSTŘEDNÍ— – legenda popisující barvy použité v tabulce Týdenní preference.

DOLNÍ— – tabulka Denní preference shrnuje vaše preference a jejich stav pro každý den. Pro každý den v týdnu obsahuje řádek s následujícími sloupci:

Zobrazit sloupce... [+]

| Sloupec | Popis |
|----------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Datum | Představuje datum příslušného dne. |
| Den v týdnu | Představuje den v daném týdnu. |
| Preference | Uvádí názvy preferencí a výjimek pro každý den. |
| Počáteční čas | Kdy mají jednotlivé preference nebo výjimky začínat. (V případě volného dne je tento sloupec prázdný.) |
| Koncový čas | Kdy mají jednotlivé preference nebo výjimky končit. (V případě volného dne sloupec zobrazuje údaj "Celý den".) |
| Placený čas | Uvádí počet placených hodin v rámci každé preference nebo výjimky. |
| Stav/důvod | Stav: Zda je preference preferována, schválena, zamítnuta, naplánována, nebo nenaplánována. Další informace o těchto stavech najdete v tématu Stavy a hierarchie preferencí . Důvod: Proč systém WFM přiřadil položce volna daný stav, například Zamítnuto nebo Nenaplánováno. |
| Poznámky/memo | Má-li některá z položek v tomto seznamu přiřazenu poznámku/memo, zobrazí se poznámka/memo v tomto sloupci. |

Stavy a hierarchie preferencí

Před plánováním může být preference schválena, zamítnuta nebo preferována. Jakmile je vytvořen plán pro data obsahující tuto preferenci, její stav může být Naplánováno (objevuje se v plánu), nebo Nenaplánováno (neobjevuje se v plánu).

- **Schválená** preference se bude objevovat v plánu, dokud nebude odstraněna nebo nebude přidána jiná preference vyšší úrovně. Pokud k tomuto dojde, změní se stav preference nižší úrovně na Zamítnuta.
- **Zamítnutá** preference se nebude vyskytovat v plánu. Pokud však byla zamítnuta kvůli přidání preference vyšší úrovně, která pak byla před tvorbou plánu odstraněna, znovu se v plánu objeví. V tomto případě získá preference svůj původní stav, což může být schváleno nebo preferováno.
- **Preferovaná** preference se objeví v plánu, pokud je v souladu s omezeními plánování a nastaveními optimalizace zvolenými pro vaši lokalitu.

Zobrazení hierarchie preferencí: [+]

1. Schválené výjimky na celý den
2. Schválené volné dny
3. Schválené volno na celý den
4. Schválená dostupnost
5. Schválené směny

6. Schválená placená (pracovní) doba
7. Schválené výjimky na část dne, schválené volno na část dne
8. Rotační schémata.
9. Preferované položky (včetně výjimek, placené doby a volna s preferovaným stavem).

Important

Pokud položku Preference v nabídkové liště nevidíte, není pro kontaktní centrum funkce Preference plánu povolena.

Grafická hierarchie

Grafická hierarchie se liší od hierarchie řešených stavů. Graf Předvolby obsahuje následující hierarchie seřazené odshora dolů.

Zobrazení grafické hierarchie: [+]

- Celodenní výjimka
- Volno
- Dostupnost
- Výjimka části dne
- Směna
- Pracovní hodiny

Položky se stavem Schváleno nebo Naplánováno se nachází v horní části a položky se stavem Preferováno (stejného typu) se nachází pod nimi.

Úprava a odstraňování preferencí

Chcete-li upravit nebo odstranit preferenci prostřednictvím podokna Týdenní preference nebo tabulky Denní preference na kartě Preference – přehled, postupujte následovně.

Important

Při úpravě preferencí nelze měnit datum.

Úprava preferencí

Postup úpravy preferencí v podokně Preference – přehled:

1. Klikněte na preference, které chcete upravit.
2. Klikněte na tlačítko **Upravit**.
3. Po zobrazení dialogového okna proveďte požadované úpravy a kliknutím na tlačítko **OK** záznam odešlete, nebo kliknutím na tlačítko **Storno** změny zamítněte a dialogové okno zavřete.

Poznámky k úpravě preferencí

- Pokud systém WFM preferenci naplňuje, objeví se upravená preference v okně Preference.
- Jestliže preference dostupnosti nelze upravit, zobrazí se po zavření dialogového okna Upravit varování a preference zůstanou beze změn.
- Jestliže preference směny nelze upravit, zobrazí se varování, ale dialogové okno Upravit se nezavře a datum se neopraví.
- Pokud vyberete jiné časové pásmo, než jaké je časové pásmo lokality, počáteční čas dostupné směny se může lišit.
- Během přidávání směny do preferencí se vám s ohledem na zvolené časové pásmo zobrazí méně dostupných počátečních časů, případně vůbec žádné. V takovém případě vyberte časové pásmo lokality nebo zadejte jiné časové pásmo.
- Preference nemusí být přiděleny, pokud je supervizor neschválí ještě před plánováním. Pokud preference nebyly přiděleny, aplikace WFM jich podle pravidel nastavených pro vaši lokalitu naplňuje co nejvíce.

Odstranění preferencí

Budete-li chtít preference odstranit, zvolte příslušnou preferenci a klikněte na tlačítko **Odstranit**.