

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

Zobrazení pokrytí hlavního plánu

5/12/2025

Obsah

- 1 Zobrazení pokrytí hlavního plánu
 - 1.1 Otevření zobrazení pokrytí
 - 1.2 Používání denních grafů a tabulek
 - 1.3 Obsah tabulky celkových hodnot
 - 1.4 Přizpůsobení zobrazení pokrytí
 - 1.5 Výpočet nadstavu a podstavu zaměstnanců
 - 1.6 Tlačítka na panelu nástrojů

Zobrazení pokrytí hlavního plánu

Zobrazení pokrytí hlavního plánu slouží k porovnání pokrytí obsazení **hlavního plánu** s předpokládanými (vypočítanými a požadovanými) daty obsazení. Viz následující obrázek panelu nástrojů a popisy tlačítek.



Graf

V grafech a tabulkách se zobrazuje pokrytí pro jednotlivé pracovní dny ve vybraném týdnu a celkové hodnoty pro celý týden. Časové kroky s nadstavem a podstavem zaměstnanců jsou zobrazeny odlišnou barvou.

Následující sekce pokrývají tato témata:

- Otevření zobrazení pokrytí
- Používání denních grafů a tabulek
- Obsah tabulky celkových hodnot
- Přizpůsobení zobrazení pokrytí
- Výpočet nadstavu a podstavu zaměstnanců
- Tlačítka na panelu nástrojů

Otevření zobrazení pokrytí

Postup aktivace zobrazení pokrytí hlavního plánu:

- 1. V nabídce **Domů** na panelu nástrojů vyberte možnost **Plán**.
- 2. V nabídce Plán vyberte možnost Hlavní plán.
- 3. V nabídce Hlavní plán vyberte možnost Pokrytí.
- 4. V podokně Objekty můžete zvolit jednu obchodní jednotku, jednu lokalitu v rámci obchodní jednotky, aktivitu pro více lokalit, skupinu aktivit nebo jednu aktivitu v rámci lokality.

Používání denních grafů a tabulek

Zobrazení **pokrytí** uvádí následující údaje k jednotlivým dnům v týdnu:

1	Znázorňují pokrytí jednotlivých dnů. Každému časovému kroku odpovídá jeden datový bod.

	Klikněte na šipku dolů u položky Typ grafu a vyberte vypočítané obsazení, požadované obsazení nebo obojí. Prázdný graf znamená, že je
	naplánovanou žádnou aktivitu.
Tabulky	Uvádějí celkový nadstav a podstav zaměstnanců pro jednotlivé dny s ohledem na vypočítané nebo požadované obsazení. Míru optimalizace plánu mohou snížit omezení kontraktu a další nakonfigurované parametry.
Legenda	Vysvětluje význam jednotlivých barev použitých v grafech.

Obsah tabulky celkových hodnot

Tabulka **celkových hodnot** (vpravo dole) zobrazuje celkové hodnoty nadstavu a podstavu zaměstnanců za vybraný týden vzhledem k vypočítanému nebo požadovanému obsazení.

Přizpůsobení zobrazení pokrytí

K přizpůsobení zobrazovaných údajů o pokrytí plánu slouží ovládací prvky v horní části pracovního podokna:

Typ grafu

Klikněte na šipku dolů u položky Typ grafu a vyberte typ grafů, které chcete zobrazit:

Pokročilé	V grafu jsou zastoupeny vypočítané i požadované hodnoty. Vypočítané hodnoty mají podobu plošného grafu s daty podle nadstavu či podstavu zaměstnanců a požadované obsazení má podobu čárového grafu.
Vypočítané	Grafy představují vypočítané hodnoty s daty podle nadstavu či podstavu počtu zaměstnanců.
Požadované	Grafy představují požadované hodnoty s daty podle nadstavu či podstavu počtu zaměstnanců.

Vyčistit

Otevře okno Vyčištění hlavního plánu, kde je možné odstranit z hlavního plánu údaje pro vybraná data a agenty.

Datum

K přechodu na jiný týden použijte standardní prvky pro výběr data.

Výpočet nadstavu a podstavu zaměstnanců

V rámci každého časového kroku může dojít k nadstavu či podstavu zaměstnanců. Aplikace WFM vypočítá tyto podmínky pomocí hodnocení pokrytí oproti prognóze. Výsledek se zobrazí ve formátu času (hh:mm).

Podstav zaměstnanců = **Prognóza** je vyšší než **pokrytí**—je zde příliš málo činných agentů.

Nadstav zaměstnanců = Prognóza je nižší než pokrytí—je zde příliš mnoho činných agentů.

Pokrytí se měří vyhodnocením podílů agentů oproti daným aktivitám. Tyto podíly vycházejí z naplánovaných aktivit agentů pro jednotlivé časové intervaly a ze všech položek plánu, kterými jsou tyto aktivity ovlivněny pro jednotlivé intervaly (např. přestávka, která zabírá pouze část intervalu).

Celkové hodnoty se vypočítají jako součet hodnot **podstavu a nadstavu** pro každou z aktivit za dané časové období (neboť každá jednotlivá hodnota **podstavu/nadstavu** patří k jednomu časovému kroku).

Tlačítka na panelu nástrojů

Pomocí následujících tlačítek na panelu nástrojů Akce (nebo příkazů v nabídce Akce) můžete dále přizpůsobit tabulku:

Ikona	Název	Popis
	Vyčistit	Otevře okno Vyčistit hlavní plán. Umožňuje odstranit z hlavního plánu informace pro vybrané agenty a data.
	Použít aktivity pro více lokalit	Ovládá nastavení, zda výpočet agregace informací v aplikaci WFM Web obsahuje aktivity pro více lokalit. Tlačítko je k dispozici, jestliže jste předtím ve stromové struktuře objektů vybrali aktivitu pro více lokalit, obchodní jednotku nebo firmu. Pokud toto tlačítko zapnete , aplikace WFM si zapamatuje vaše poslední rozhodnutí—ve stávajícím zobrazení a u všech ostatních zobrazení obsahujících aktivity pro více lokalit—a ušetří vás tak nutnosti kliknout

Ikona	Název	Popis
		na tlačítko vždy, kdy si přejete zobrazit data pro vybranou aktivitu pro více lokalit.