

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

İşlem Önerileri Oluşturma

4/17/2025

İşlem Önerileri Oluşturma

Bir program işlemi önermek için, İşlem Önerileri Oluştur penceresini kullanın:

1. PRogram penceresinin ilk sütununda, takas yapmak istediğiniz program günlerinin onay kutularını işaretleyin. Ardından **takas teklifleri oluştur**'a tıklayın.

İşlem Önerileri Oluştur penceresi açılır. İlk satırda seçtiğiniz tarih(ler) listelenir.

Important

Bazı istisna türleri ada göre görünmez. Bunun yerine, İstisna Genel etiketiyle işaretlenirler. Bu istisnalar, işlem yapılamaz olmaları için sistem yöneticisi tarafından yapılandırılmışlardır.

2. Bu takas teklifi bir birey için ya da Bu takas teklifi topluluk için seçeneğini belirleyin.

Seçiminiz, önerinizin kime verileceğini belirler. Topluluk seçeneği, sistem yöneticinizin WFM Web'i nasıl kurduğuna bağlı olarak ekibinizdeki tüm müşteri temsilcileri ya da sitenizdeki tüm müşteri temsilcilerini içerir.

3. Bireysel seçeneği belirlerseniz, müşteri temsilcisi adını açılır listeden seçin.

Liste, ekibinizdeki ya da tüm sitenizdeki müşteri temsilcilerine, sistem yöneticinizin WFM Web'i nasıl ayarladığına bağlı olarak teklif eder.

Topluluk seçeneğini belirliyorsanız, ayrı adları burada seçemezsiniz.

4. Bireysel seçeneği belirlerseniz, ayrıca **Bu işlem önerisini manuel olarak onaylamak istiyorsanız işaretleyin** seçeneğini de seçebilirsiniz.

Bu onay kutusunun seçilmesi, işlemin gerçekleşmesi için diğer müşteri temsilcisinin öneri kabul işlemini onaylamanız gerektiği anlamına gelir. İşaretin kaldırılması başka bir müşteri temsilcisi bunu kabul ettiğinde, takasın, müdahaleniz olmaksızın hemen onaya gönderileceği anlamına gelir.

Topluluk seçeneğini seçtiyseniz, bu onay kutusunu temizleyemezsiniz. Takası onaya göndermek için bir yanıtı onaylamanız (kabul etmeniz) gerekir.

- 5. (Opsiyonel) Alt kısımda bulunan büyük metin kutusuna bu öneri ile ilgili yorumlar girin. Yorumları ancak sistem yöneticiniz Yorumlar özelliğini etkinleştirdiyse girebilirsiniz.
- 6. Öneri göndermek için **Gönder**'e veya yollamadan silmek için **İptal**'e tıklayın.