



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

Workforce Management 8.5.2

Table of Contents

Denetmenlere İşgücü Yönetim 8.5 Ağı Yardımı	14
Genel Bakış	16
WFM Web Hakkında	19
Başlarken	22
Oturum Açma	25
Tarih Seçiciler	27
Tablolarda Müşteri Temsilcileri Bulma	29
Denetçi Penceresi	31
Oturum Kapatma	35
Politikalar	36
İstisna Türleri	37
İstisna Türleri Ayarları	40
Çalışılmayan Saatler Türleri	43
Çalışılmayan Saatler Kuralları	46
Çalışılmayan Saatler Kurallarını Yapılandırma	48
İstek Kuralları	52
Çalışılmayan Saatler Kuralları Atama	54
Toplantılar	56
Toplantılar Görünümü Ayarları	57
Toplantılar Yönetme	61
Kullanılabilir Müşteri Temsilcileri Listesini Filtreleme	64
İşaretli Zaman	67
Vardiyalar	70
Vardiya Özellikleri	73
Vardiya Sözleşmeleri	76
Görev Sıraları	78
Görev Sıralarını Ekleme ve Düzenleme	80
Vardiya Sıraları	83
Mola Ekleme ve Düzenleme	87
Yemek Ekleme ve Düzenleme	89
Sözleşmeler	91
Sözleşmeler Bölmesi	93
Site Ayarları	96
Sözleşme Kısıtlamaları	98
Kullanılabilirlik Kalıpları	103

Doğrulama Mesajlarını İncele	105
İzin Günü ve Hafta Sonu Kuralları	106
Eşitleme	110
Sözleşme Vardiyaları	113
Sözleşme Aracıları	116
Profilleri Yapılandırma	118
Gelişmiş Saatler	121
Dönen Kalıplar	122
Dönen Kalıplar Özellikleri	126
Dönen Kalıplar İlişkili Müşteri Temsilcileri	132
Yapılandırma	135
Bildirimler	136
Özellikler ve Site İlişkileri	140
Bildirim Gönderme Kuralları	143
Renkler	145
Renk Aracı	146
Paylaşılan Taşıma	148
Paylaşılan Taşıma Ayarları	150
Paylaşılan Taşımayı Yönetme	152
Müşteri Temsilcilerini ve Takımları Filtreleme	154
Aracılar	157
Acente Özellikleri	158
Müşteri Temsilcisi Faaliyetleri	160
Müşteri Temsilcisi Sözleşmeleri ve Dönen Kalıplar	163
Müşteri Temsilcileri Çalışılmayan Saatleri	167
Çalışılmayan Saatler Kuralları ve Türleri Atama	168
Çalışılmayan Saatler Bonusları	172
Organizasyon	174
İş Birimleri	175
İş Birimleri Oluşturma	177
İş Birimi Özellikleri	178
İş Birimi Siteleri	179
İş Birimi Becerileri	181
İş Birimi Yapılandırması	183
Siteler	184
Site Özellikleri	185
Bölge Oluşturma, Düzenleme ve Silme	187

Takımları bir Site ile İlişkilendirme	189
Aracıları bir Site ile İlişkilendirme	192
Site Yapılandırması	195
Saat Dilimleri	196
Saat Dilimi Ayarları	197
Çalışılmayan Saatler Teklif Verme	199
Teklif Verme Dönemlerini Oluşturma ve Yapılandırma	203
Teklif Verme İşleminde Müşteri Temsilcisi Durumları	209
Siteleri Teklif Verme Dönemleri ile İlişkilendirme	211
Program Durumu Grupları	212
Program Durum Gruplarını Yapılandırma	214
Bağlılık Kurallarını Yapılandırma	219
Program Durumu Grupları Geçmişi	223
Faaliyetler	225
Faaliyet Özellikleri	226
Faaliyetleri Oluşturma ve Silme	228
Faaliyet Kümeleri Oluşturma ve Silme	230
Çoklu Faaliyetleri Gruplama	232
Faaliyet Kümelerine Faaliyetler Ekleme	235
Faaliyetler için Becerileri Yapılandırma	236
Aracıları Faaliyetlerle İlişkilendirme	238
İstatistikleri	240
İstatistik Özellikleri	241
Faaliyetler için İstatistikleri Yapılandırma	243
Çoklu Site Faaliyetleri için Beceriler Yapılandırma	246
Çoklu Site Faaliyetleri Müşteri Temsilcileri Bölmesi	248
Faaliyetleri Çoklu Site Faaliyetlerine Atama	249
Siteleri Çoklu Site Faaliyetleri ile İlişkilendirme	251
Çoklu Site Faaliyetleri İstatistikleri	252
Kullanıcılar	253
Kullanıcı Özellikleri	255
Kullanıcı Rolü Ayrıcalıkları	257
Erişim Hakları	259
Roller	260
Rolleri Oluşturma	261
Kullanıcılara Roller Atama	262
Rolleri Düzenleme ve Silme	264

Rol Ayrıcalıkları	265
Genel Rol Ayrıcalıkları	266
Yapılandırma Rolü Ayrıcalıkları	267
Politikalar Rol Ayrıcalıkları	268
Takvim Rolü Ayrıcalıkları	269
Tahmin Rolü Ayrıcalıkları	270
Program Rolü Ayrıcalıkları	272
İşlem Rolü Ayrıcalıkları	273
Performans Rolü Ayrıcalıkları	274
Bağlılık Rolü Ayrıcalıkları	275
Raporlar Rol Ayrıcalıkları	276
Bildirim Rol Ayrıcalıkları	277
Takvim	278
Takvim Öğeleri	279
Filtre diyalogu	287
Seçenekler İletişimi	288
Tercih Değiştirme Durumu	289
Takvim Öğeleri Sihirbazı Ekle	291
Faaliyetler Seç	292
Acenteler Seç	293
Takvim Öğesi Seç	294
Başlangıç/Bitiş Zamanı Ekle veya Düzenle	295
Yorumlar Ekle veya Düzenle	296
İstisnalar Ekle veya Düzenle	297
Vardiyalar Ekle veya Düzenle	299
Çalışılmayan Saatler Ekle veya Düzenle	300
Program Seçeneklerini Güncelle	302
Takvim Öğelerini Düzenle	303
Toplu İstekleri İncele Diyalogu	304
Takvim Mesajları İletişimini Görüntüle	305
Çalışılmayan Saatler Sınırları	306
Değerleri Ayarla Diyalogu	310
Çalışılmayan Saatler Sınırlarını Ayarla Sihirbazı Genel Bakış	311
STOL Sihirbazı: Tarihler Seç	312
STOL Sihirbazı: Haftalık Kalıp Belirle	313
STOL Sihirbazı: Tarih Aralık Değerleri Belirle	314
Tahminler	316

Yeni Tahmin Sihirbazı	320
NFW: Genel Parametreler	322
NFW: Faaliyet Seç	323
Tahmin Senaryoları	324
Tahmin Senaryoları Görünümü	326
Senaryo Hacimleri Görünümü	330
Hacimler Oluşturma Sihirbazı	334
VBW: Faaliyetler Seç	336
VBW: Veri Oluşturma Yöntemi Seç	337
VBW: Geçmişe Ait Verileri Seç	340
VBW: Şablonlar Seç	342
VBW: Faaliyetler Seç	345
VBW: Olay Dağıtımı Seçimi	347
Hacimler Bölünme Sihirbazı	348
Hacimleri Ayarla İletişim Kutusu	351
Senaryo Personel Sağlama Görünümü	352
Gerekli Personel Sağlama Sihirbazı	357
Personel Bütçeleme Bilgisi	359
Personel Sağlama Oluşturma Sihirbazı	360
SBW: Hedef Tarihini Verin	362
SBW: Hedef Seçenekleri Ver	363
SBW: Hizmet Düzeyi Hedeflerini Belirle	365
SBW: Multimedya Hizmet Düzeyi Hedefleri Belirle	366
SBW: Personel Sağlama Gereksinimleri	367
Personel Sağlama Oluşturma Sonuçları Görünümü	368
Personel Sağlama Bölünme Sihirbazı	369
Senaryo Grafik Görünümü	371
Tahmin Şablon Penceresi Yükle	374
Faaliyet Ekle Penceresi	375
Faaliyet Kaldır Penceresi	376
Bir Tahmine Yorumlar Ekle	377
Tahmini Senaryo Giderleri Görünümü	379
Genel Gider Ekleme Sihirbazı	382
Tahmin Yayınla/Çıkart	383
Grafik Görüntüleme Seçenekleri	386
Grafik Görüntüleme Seçenekleri (IV)	387
Grafik Görüntüleme Seçenekleri (AHT)	388

Grafik Görüntüleme Seçenekleri (IV ve AHT)	389
Grafik Görüntüleme Seçenekleri (Personel Sağlama)	390
Tahmin Şablonları	393
Tahmin Şablonları Liste Görünümü	394
Şablon Özellikleri: Veri Sekmesi	396
Şablon Özellikleri: Grafik Sekmesi	397
Şablon Özellikleri: Faaliyetler Sekmesi	398
Yeni Tahmin Şablon İletişimi	399
Şablon olarak Kaydet İletişimi	401
Örtüşmeler	402
Örtüşmeler Primeri	407
Dağıtım Sihirbazını Hesapla	410
Yeni Örtüşme Sihirbazı	412
NOW: Özellikler Sayfası	413
NOW: Kullanım Sayfası	414
NOW: Etki Sayfası	415
NOW: Etkilenmiş Faaliyetler Sayfası	416
İçeri aktar	417
Verilerin İçe Aktarımı	419
Ana Tahmin	422
Ana Tahmin Hacim Görünümü	423
Ana Tahmin Personel Sağlama Görünümü	426
Ana Tahmin Genel Gider Görünümü	429
Ana Tahmin Grafik Görünümü	432
Ana Tahmin Grafikleri için Seçenekler	435
Ana Tahmin Penceresi Temizle	436
Geçmişe Ait Veri	437
Geçmişe Ait Veriler Hacim Görünümü	438
Faaliyetleri Bul Sihirbazı	442
Yeni Faaliyet Sayfası	444
Geçmişe Ait Veriler Grafikleri Görünümü	445
Zaman Çizelgeleri	447
Program Senaryoları	451
Senaryo Görünümü	453
Yeni Program Senaryo Sihirbazı	458
NSSW: Genel Parametreler	459
NSSW: Tahmin Senaryosu Seç	461

NSSW: Faaliyetler Seç	462
NSSW: Sözleşmelere Göre Filtrele	463
NSSW: Acenteler Ekle	464
NSSW: Gerçek Aracıları Temel Alarak Profil Aracıları Ekle	465
NSSW: Profiller Ekle	466
Program Oluşturma Diyalogu	467
Senaryo Kapsam Ekranı	468
Senaryo Haftalık Ekranı	472
Senaryo Gün İçi Ekranı	478
Senaryo Gün İçi: Program Yayınlama Sihirbazı	486
Senaryo Gün İçi: Performans Veri Hedefi	488
Senaryo Gün İçi: Yorumları Düzenle İletişim Kutusu	489
Senaryo Gün İçi: Seçenekler İletişim Kutusu	490
Senaryo Gün İçi: Mesajları İncele (Kaydet) İletişim Kutusu	493
Senaryo Elemanları Sihirbazını Ekle/Kaldır	494
Senaryo Elemanlarını Ekle/Kaldır: Eylem seçimi	495
Senaryo Elemanlarını Ekle/Kaldır: Eklemek için Faaliyetler Seçin	496
Senaryo Elemanlarını Ekle/Kaldır: Sözleşmelere göre Filtrele	497
Senaryo Elemanlarını Ekle/Kaldır: Acenteler Ekle	498
Senaryo Elemanlarını Ekle/Kaldır: Profil Aracıları Ekle	499
Senaryo Elemanlarını Ekle/Kaldır: Profiller Ekle	500
Senaryo Elemanlarını Ekle/Kaldır: Aracıları Kaldır	501
Senaryo Müşteri Temsilcisi Genişletilmiş Görünümü	502
Senaryo Profilleri/Teklif Verme Ekranı	509
Seçenekler İletişim Kutusu (Senaryo Profilleri/Teklif Verme Görünümü)	517
Senaryo Özet Ekranı	518
Senaryo Durum Grubu Toplamları	524
Program Filtre İletişimi	530
Durumlar Filtresi İletişimi	531
Seçenekler İletişimi (Özet Görünüm)	532
Seçenekler İletişimi (Haftalık Görünüm)	535
Acente Programları Takas Sihirbazı	536
Sıralama İletişimi	537
Takas Edilen Mesajları İnceleme	538
Mesajları İnceleme	539
Çoklu Sihirbaz Ekle	540
IMW: Faaliyetler Seç	542

IMW: Müşteri Temsilcileri Seç	543
IMW: Tarihleri Seç	544
IMW: Durum türü seç	545
IMW: Vardiya Seç	546
IMW: Faaliyet Kümesi Seç	547
IMW: Mola Seç	548
IMW: Yemek Seç	549
IMW: İstisna Seç	550
IMW: Çalışılmayan Saatleri Seç	552
IMW: İşaretli Zaman Seç	553
IMW: İş Kümesini Seç	554
IMW: Mesajları İncele	556
Sihirbazı Çoklu Sil	557
DMW: Faaliyetler Seç	559
DMW: Müşteri Temsilcileri Seç	560
DMW: Tarihleri Seç	561
DMW: Durum türleri seç	562
DMW: Molalar Seç	563
DMW: Yemekler Seç	564
DMW: İstisnalar Seç	565
DMW: Çalışılmayan Saatleri Seç	566
DMW: İşaretli Zamanlar Seç	567
Taahhüt Et/Geri Al Çoklu Sihirbazı	568
CRW: Faaliyetler Seç	570
CRW: Müşteri Temsilcileri Seç	571
CRW: Tarihleri Seç	572
Bireysel Müşteri Temsilcileri Programları Değiştir	573
Vardiya Ekle Sihirbazı	579
Mola Ekle Sihirbazı	581
Yemek Ekle İletişimi	582
Faaliyet Ayarı Ekle İletişimi	583
İstisnalar Ekleme	584
Çalışılmayan Saatler Ekle İletişimi	587
İş Kümesi Sihirbazı Ekle	590
İşaretli Zaman Ekle İletişimi	592
Program Geçmiş	593
Öğeler Düzenle İletişimi	594

İstisna Düzenle İletişimi	595
Tam Gün Çalışılmayan Saatleri Düzenle İletişimi	597
Faaliyetleri Ayarla İletişimi	599
Program Kopyala İletişimi	600
Toplantı Programlayıcı	601
MSW: Toplantı Seç	602
MSW: Katılımcılar Seç	603
MSW: Tarihleri Seç	604
MSW: Toplantı Parametreleri	605
Ana Program	607
Ana Program Kapsam Görünümü	608
Ana Program Haftalık Görünüm	612
Haftalık Görünüm Seçenekleri İletişim Kutusu	617
Ana Program Gün İçi Görünümü	618
Ana Program Gün İçi Erişilebilir Program Ayrıntıları	626
Ana Program Gün İçi: Performans Veri Hedefi	627
Ana Program Gün İçi: Seçenekler İletişimi	629
Ana Program Gün İçi: Mesajları İncele (Kaydet) İletişim Kutusu	632
Ana Program Müşteri Temsilcisi Genişletilmiş Görünümü	633
Ana Program Özet Görünümü	639
Ana Program Penceresi Temizle	645
Müşteri Temsilcisi Özelliklerine Göre Filtrele	646
Ana Program Durum Grup Toplamları	647
Ana Program Durum Grup Toplamları Seçenekler İletişim Kutusu	653
Ana Program Fazla Mesai Gereksinim Görünümü	654
Ana Program Fazla Mesai Yükümlülüğü Seçenekler İletişim Kutusu	658
Ana Program Değişiklik Onayı	659
Doğrulama Mesajları İncele İletişim Kutusu	661
Teklif Verme Programı	662
Bir Teklif Verme Senaryosu Yapılandırma	664
Teklif Verme Adayları Seçimi	665
Takımları İlişkilendir/Ayrır	666
Teklif Verme İşlemi Sihirbazını Kontrol Et	667
Bir Teklif Verme Senaryosunu Yayınlama ve Çözümleme	669
Otomatik Atama Program Sihirbazı	670
Program Oluşturma Sihirbazı	671
Siteler ve Oluşturma Seçenekleri Seç	672

Program Oluşturma Parametreleri	675
Senaryo Oluşturma Program Diyaloğu	682
Gün İçi Program Yeniden Oluşturma Sihirbazı	683
Site ve Oluşturma Seçenekleri	685
Seçenekleri Seç	689
Paylaşılan Taşıma Sınırlamaları	690
Takım Eşzamanlılığı	691
Müşteri Temsilcileri Seç	693
Faaliyetler Seç	694
Program Yeniden Oluşturma Sihirbazı	695
Programları Yayınlama/ıkartma	696
Program Doğrulaması	699
İşlem Yapma	711
İşlem Yapma Nasıl alışır	712
İşlem Görünümleri Listesi	716
İşlem Yapma Yorumları İletişim Kutusu	718
Program Detayları İletişim Kutusu	719
Performans	720
Performans İzleme Görünümü	722
Performans Gün İçi Görünümü	724
Performans Uyarılar Görünümü	728
Performans Seçenekleri İletişim Kutusu	729
şu Olursa Ne Yapmalı Penceresi	730
Bağlılık	733
Bağlılık Hesaplamaları	734
Bağlılık Detaylar Görünümü	736
Kanal Başına Bağlılık	738
Bağlılık Filtresi İletişim Kutusu	739
Bağlılık Detaylar Seçenekleri İletişim Kutusu	741
Bağlılık Grafiksel Görünüm	742
Raporlar	744
Raporlar Listesi	747
Raporları Dosyalara Kaydetme	750
Raporlar Programlayıcı	751
Oluşturulan Raporlar	754
Yapılandırma Raporları	755
Faaliyet Özellikleri Raporu	756

Paylaşılan Taşıma Raporu	757
Politikalar Raporları	759
Acente Özellikleri Raporu	760
Sözleşme Özellikleri Raporu	762
Vardiya Özellikleri Raporu	765
Dönen Kalıp Özellikler Raporu	769
Takvim Raporları	771
Takvim Öğeleri Raporu	772
Çalışılmayan Saatler Raporu	774
Çalışılmayan Saatler Bakiyesi Raporu	776
Çalışılmayan Saatler Yönetimi Raporu	778
Tahmin Raporları	780
Tahmin Raporu	781
Tahmin Grafikleri Raporu	783
Performans Raporları	785
Fili Genel Gider Raporu	786
İşgücü Performans Raporu	788
İletişim Merkezi Performans Raporu	790
İletişim Merkezi Performans Grafikleri Raporu	792
Program Raporları	794
Program Durumları Raporu	796
Program Durumu Toplamları Raporu	799
Bireysel Program Raporu	801
Takım Program Raporu	802
Haftalık Program Raporu	804
Faaliyet Haftalık Program Raporu	806
Takım Haftalık Program Raporu	809
Haftalık Program Kapsam Raporu	811
Programlanmış Bütçe Raporu	813
Acente Yorumlar Raporu	815
Program Doğrulama Raporu	816
Program İşlem Raporu	817
Program Özet Raporu	819
Program İşaretli Zaman Raporu	823
Program İşaretli Zaman Toplamları Raporu	825
Program Teklif Verme Raporu	828
Bağlılık Raporları	830

Acente Bağlılık Raporu	832
Bağlılık Toplamları Raporu	835
Acente Durumu Raporu	838
Denetim Raporları	840
Takvim Denetim Raporu	841
Program Denetim Raporu	844
Yapılandırma Denetimi Raporu	847

Denetmenlere İşgücü Yönetim 8.5 Ağı Yardımı

Workforce Management (WFM) Gözetmen için Web Yardımına hoş geldiniz. Gereken bilgilere doğrudan gitmek için bu sayfayı kullanın veya Gözetmen için WFM Web'deki tüm özellikler ve işlevleri adım adım gezmek amacıyla İçerikler tablosunu kullanın.

Başlarken

WFM kontrolleri, tarih ayarlama ve büyük tablolarda müşteri temsilcileri bulma hakkında bilgi edinin.

[Tarih Seçiciler](#)

[Tablolarda Müşteri Temsilcileri Bulma](#)

[Süpervizör Penceresindeki kontroller](#)

Politikalar ve Yapılandırma

Politikalar, organizasyonel nesnelere ve güvenlik rolleri oluşturun.

[İstisnalar](#)

[Çalışılmayan Saatler Kuralları](#)

[Sözleşmeler](#)

Takvim ve İşlem Yapma

Takvim öğeleri oluşturun, çalışılmayan saatler sınırları ayarlayın ve program işlem isteklerini yönetin.

[Takvim Öğeleri](#)

[Çalışılmayan Saatler Sınırları](#)

[İşlem Yapma Nasıl Çalışır](#)

Tahminler ve Programlar

Tahminler ve senaryolar, Programlar ve senaryolar (Ana ve Gün İçi) oluşturun.

[Yeni Tahmin Sihirbazı](#)

[Tahmin Senaryoları](#)

[Program Senaryoları](#)

[Ana Program](#)

[Ana Program Gün İçi](#)

Performans, Bağlılık ve Raporlar

Performansı izleyin ve uyarıları ayarlayın,

kanala göre bağlılığı hesaplayın ve raporlar oluşturun.

Performans Monitörü

Performans Uyarıları

Bağlılık Hesaplamaları

Kanal Başına Bağlılık

Raporlar Oluştur ve Üret

Genel Bakış

Bu Yardım sayfası, Denetmenlere Workforce Management Ağı (WFM Ağı) arayüzünün özellikleri ve işlevleri hakkında kapsamlı bir rehberlik sağlar. Ek olarak, ağ tarayıcıları üzerine genel yol gösterici bazı bilgiler sunar. Eğer ağ tarayıcınızı kullanmada daha fazla yardıma ihtiyaç duyarsanız tarayıcının yardım sistemine başvurun.

Denetmen Yardımı Seçenekleri

Aşağıda kırmızı alt çizgili bağlantılar sizi doğrudan bir konuya götürecektir. Bağlantılar bilgiye erişimde kolaylık sağlamak adına bütün Denetmen Yardımı genelinde mevcuttur.

Başlarken	Oturum açma, kapama, tarih seçme ve WFM Web'de gezinme gibi temel WFM Web prensiplerinin nasıl icra edildiğini açıklar.
Politikalar Modülü	Şu ilke konularının nasıl düzenleneceğini açıklar (Tahminler yürütürken ve vardiya planları yaparken WFM'nin izleyeceği kurallar): İstisna Türleri, Çalışılmayan Saatler Türleri, Çalışılmayan Saatler Kuralları, Toplantılar, İşaretli Zaman, Vardiya, Sözleşmeler ve Dönen Kalıplar.
Yapılandırma Modülü	Nasıl: <ul style="list-style-type: none">• Şu tür olaylarla karşılaşıldığında WFM'nin yapılandırılıp e-posta uyarıları göndermesi: Vardiya planı değişiklikleri (temsilci uyarıları), vardiya takas isteklerinin durum değişikliğinde (kullanıcı ve temsilci uyarıları) ve izin isteklerinin durum değişikliğinde (kullanıcı ve temsilci uyarıları).• WFM'nin Denetmenler planı görünümünde kullandığı renkleri düzenlemek için Renkler modülünü Kullanın. Bu program öğeleri için varsayılan değerleri yapılandırabilirsiniz: Çalışma, İzin Günleri, Yemekler, Molalar, Faaliyet Kümeleri, İstisnalar, Çalışılmayan Saatler, İşaretli Zaman. Ayrıca şunların farklı türleri için siteye göre belirli renkleri yapılandırabilirsiniz: Faaliyet Kümeleri, İstisnalar, Çalışılmayan Saatler ve İşaretli Zaman.• Görünüm, oluşturma, güncelleme, silme ve Paylaşımlı Nakil Gruplarını yönetme.• Faaliyetler, Çalışılmayan Saatler, Çalışılmayan Saatler Bonusları Müşteri Temsilcisi özelliklerini yapılandırın ve bunlara

	<p>Çalışılmayan Saatler Kuralları, Çalışılmayan Saatler Türleri, Sözleşmeler ya da Dönen Kalıplar atayın.</p> <ul style="list-style-type: none"> • İş Birimleri ve Siteler yapılandırma. • Çalışılmayan Saatler Teklif Verme Dönemlerini yapılandırma. • Plan Durum Grupları ve Bağlılık Kurallarını yapılandırın. • Faaliyetleri yapılandırın. • Kullanıcıları (süpervizörler ve müşteri temsilcisi olmayan diğer kişiler) yapılandırın. • Rolleri (güvenlik rolleri ve ayrıcalıkları) yapılandırın.
Takvim Modülü	İstisnalar ve tercihler gibi, ön planlı öğelerin nasıl görüntüleneceğini, düzenleneceğini, ekleneceğini ve silineceğini; bu öğelerin nasıl verileceğini veya reddedileceğini ve çalışılmayan saatler sınırlarının nasıl ayarlanacağını açıklar.
Tahmin Modülü	Bir veya daha fazla sayıda bölge için iş yükü ve istihdam tahminlerinin nasıl yapılacağını açıklar.
Program Modülü	Vardiya planı görünümünü ve plana nasıl gerçek zamanlı ayarlamalar yapabilmeyi açıklar.
Program Teklif Verme Görünümü	Vardiya Planı yardım modülü içinde. Vardiya planı teklif sürecini şunları dahil ederek açıklar: Senaryo oluşturma, Temsilciler için teklif, teklif nihai kararı ve Ana Program 'da yayınlama.
İşlem Yapma Modülü	Temsilcinin önerilen vardiya takaslarının nasıl gözden geçirilip kabul veya red edileceğini açıklar.
Performans Modülü	Servis düzeyi ve Ortalama Cevaplama Hızı (ASA) gibi anahtar göstergeler kullanarak, asıl bölge performansı ile planlanan performansın nasıl kıyas edileceğini açıklar.
Bağlılık Modülü	Tablo ve grafik seçenekleri içeren gerçek zamanlı temsilci bağlılık görünümünü açıklar.
Raporlar Modülü	Denetmenler için WFM Ağı'nda mevcut tüm raporları listeler ve her raporda bulunan bilgilerin ayrıntılarına girer.
Hakkında Penceresi	Bu WFM Ağ sürümü için yayın numarası ve telif hakkı bilgisini görüntüler.

Bu Çevrimiçi Yardımı Yazdırma

Yardıma çevrimiçi olarak kullanmak yerine yazdırmak isterseniz, aşağıdaki adımları tamamlayın:

1. **Navigasyon** bölümünde bu sayfadaki, **İçerikler** tablosunun altındaki **PDF Sürümü**'ne tıklayın.
2. İletişim kutusu açıldığında, şunları seçin:
 - **Şununla aç**, Yardım'ı görüntüleyip yazdırmak istediğiniz uygulamayı seçmek içindir.
Adobe Acrobat v9 önerilir.
 - **Dosyayı Kaydet**, Yardım'ı bilgisayarınızdaki bir klasöre kaydetmek içindir.
- İndirme tamamlandığında, .pdf dosyasını kaydetmek istediğiniz klasöre gidin ve dosyayı yazdırmak için uygulamadaki **Yazdır** işlevini kullanın ya da dosyayı bilgisayarınızda çevrimdışı iken aşın ve görüntüleyin.

WFM Web Hakkında

WFM Web penceresinin sağ üst köşesinde, **Oturum kapat** düğmesinin yanında bulunan **Hakkında** düğmesini seçtiğinizde Hakkında penceresi görüntülenir. Hakkında penceresi, telif hakkı bilgilerini, **Ayarlar...** düğmesini ve Workforce Management (WFM) Web Server sürümünü görüntüler.

Ekran Okuyucu Desteği

Gözetmen için WFM Web, Gözetmen için WFM Web arayüzünde, klavye, odaklama ve ekran okuyucu ToolTip desteği ile görme engelli kullanıcılar için ekran okuyucularını destekler. Her menü öğesi ve ekran sütü komuta klavye kullanılarak erişilebilir (ve bu şekilde bir ekran koruyucu kullanarak erişilebilir).

Buna ilave olarak **Erişilebilir Program Detayları** iletişim kutusu, görme engelli kullanıcılar ve kullandıkları ekran okuyucular için şu görünümelerde komutları düzenler ve kolaylaştırır:

Program > Program Senaryoları > Senaryo Müşteri Temsilcisi Genişletilmiş görünümü

Program > Program Senaryoları > Senaryo Gün İçi görünümü

Program > Ana Program > Ana Program Gün İçi görünümü

Program > Ana Program > Ana Program Müşteri Temsilcisi-Genişletilmiş görünümü

WFM Web, tüm gözetmenlerin Java tabanlı görünümleri, Chrome gibi Java eklentisini desteklemeyen tarayıcılarda görüntülemesine olanak tanır.

Java Eklentilerini Desteklemeyen Tarayıcılar Kullanma

WFM Web'in **Hakkında > Ayarlar...** görünümüne ekli RUN_JAVA_STANDALONE ayarı, kullanıcıların Java Eklentilerini desteklemeyen tarayıcılarda Java görünümünü çalıştırmalarına olanak tanır. Bu ayar seçilmişse WFM Web, Java uygulamasını başlatmaya çalışmak yerine, wfm.jnlp dosyasını oluşturur ve indirir. Otomatik olarak başlatılır; ancak sabit sürücünüze kaydetmeniz ve diğer uygulamalarda olduğu şekilde başlatmanız gerekebilir. Ardından, Java tabanlı gözetmen görünümünü içeren tek başına Java Webstart uygulaması olarak başlatılır.

Sınırlamalar






Bu özelliği kullanırken aşağıdaki sınırlamalara dikkat edin:

- Dilediğiniz zaman Gözetmen için Web görünümünü başlatmak amacıyla wfm.jnlp dosyasını kullanamazsınız. Dosya geçerlidir ve yalnızca dosyanın indirildiği kullanıcı oturumu etkinse başlatılır. Kullanıcı oturumu kapattıktan sonra veya oturum zaman aşımına uğrarsa (ayrı) Java uygulaması da çalışmayı durdurur. Bu nedenle, wfm.jnlp dosyasının indirildiği tarayıcı penceresini çalışma boyunca açık bırakmanız ve oturumu açık tutmanız gerekmektedir.

- **Hakkında > Ayarlar...** kısmındaki yerel ayarlar değiştirilirse wfm.jnlp dosyasını tekrar indirmeniz ve değişiklikler uygulanmadan önce yeniden başlatmanız gerekmektedir.

GUI renklerini değiştirme

Gözetmen için WFM Web, bir değişiklik ya da durumu vurgulamak için renklerin yanında başka göstergeler de kullanır, ancak GUI'de rengi değiştirerek bir çok elemanı özelleştirebilirsiniz.

1. **Ayarlar** sayfasını görüntülemek için **Hakkında > Ayarlar...**'a tıklayın.
Ayarlar sayfasında her satır için gösterilen bir ayar vardır ve yukarı ya da aşağı kaydırılabilir.
2. İsteğe bağlı: Bir açılır liste açmak ve dört sıralama seçeneğinden birini seçmek için **Sırala**'ya  tıklayın: **Ayar, Açıklama, Tür** ya da **Değer**; veya listeyi artan ya da azalan sırada sıralamak için herhangi bir sütun başlığına tıklayın.
3. **Renk Paleti** bölmesini görüntülemek için **Ayarlar...** kısmında türü **COLOR** olan herhangi bir satıra tıklayın.
4. **Renk Paleti** bölmesi beş alan içerir: **KIRMIZI, YEŞİL, MAVİ, TON** ve **RENK(#)**, seçilen rengin palettteki sayısal değerlerini gösterir.
Palet, standart Windows stili renk seçiciye karşılık gelir.
5. Değişiklikleri yaptıktan sonra **Uygula**'ya  tıklayın, ardından renk seçiciyi kapatmak için **Kapat**'a  tıklayın.
6. İsteğe bağlı: **Metin Boyutu Ayarlarını** değiştirmek için dört radyo düğmesinden birini seçin; **Hiçbiri, +1, +2** ya da **+3**.
7. İsteğe bağlı: WFM Web'de sonraki oturum açışınızda tüm renk seçimlerini yüksek kontrastlı görmek için **Yüksek Kontrast Temasını Kullan** onay kutusunu seçin.
8. **Değişiklikleri Kaydet**'e  tıklayın ve **Ayarlar...** sayfasından çıkın.
9. İsteğe bağlı: Değişikliklerinizi iptal etmek için **Varsayılan değeri geri yükle**'ye  tıklayın.

Diğer WFM Web Uygulama Ayarlarını Değiştirme

GUI renk ayarlarına ek olarak, WFM Web uygulaması işlevselliğini etkileyen üç boolean ayarı vardır:

- **ACCESSIBILITY_COMPATIBLE**—İşaretlendiğinde WFM Web erişilebilirlik odunda çalışır. Onay kutusu işaretlenmezse (varsayılan), WFM Web, erişilebilirlik modunda çalışmaz.
- **CFG_SHOW_TERMINATED_AGENTS**—İşaretlendiğinde, WFM Web sonlandırılan müşteri temsilcilerini ve **işe alım tarihleri** listelerde ya da tablolarda gelecekte ayarlanmış müşteri temsilcilerini gösterir. Onay kutusu işaretli değilse (varsayılan), WFM Web, sonlandırılan ve **işe alım tarihleri** gelecekte ayarlanan müşteri temsilcilerini gizler ve bunlar listelerde veya tablolarda görünmez.
- **FRC_STAFFING_USE_MANHOURS**—İşaretlenirse, WFM Web, personel sağlama toplamlarını tam

zamanlı denkler yerine kişi-saat cinsinden gösterir. Onay kutusu işaretlenmezse (varsayılan), WFM Web, personel sağlama toplamlarını tam zamanlı denkler şeklinde gösterir.

Kısaltmalar Sözlüğü

Workforce Management ekranlarında ve belgelerde görünen kısaltmalar, bu terimlerin tanımlarını içeren bir sözlüğü referans gösteren bağlantılar şeklinde görünür. Tanımları, bağlantıya (karlın kırmızı) tıklayarak görüntüleyebilirsiniz ve görüntülediğiniz sayfada bir açılır pencere açılır. Örneğin, ortalama işleme süresi.

Başlarken

Site süpervizörleri, Workforce Management Web for Supervisors'ta (WFM Web) oturum açmak ve aşağıdaki görevleri gerçekleştirmek için bir web tarayıcı kullanabilir:

- Müşteri Temsilcisi tercihleri ve istisnalar görüntüleme, ekleme, düzenleme ve silme.
- Çalışılmayan saatler sınırı ayarlama.
- Hizmet nesneleri ve geçmişe ait verilere göre personel sağlama gereksinimlerini tahmin etme.
- Araçları ve takımları çoklu faaliyet için programlama ve gerçek zamanlı program değişiklikleri gerçekleştirme.
- Profil müşteri temsilcilerini ile gerçek Müşteri Temsilcilerinin sık kullanılan programlarına teklif verebildikleri, bir teklif verme senaryosu oluşturma.
- Müşteri Temsilcisinin önerilen program işlemlerini görüntüleme, onaylama veya reddetme.
- **İş Birimi** ve **Siteler** gibi **Program Durum Grupları** ve **Kuruluş** nesnelerini yapılandırma.
- **Faaliyet** özelliklerini yapılandırma.
- **İstisna Türleri**, **Çalışılmayan Saatler Türleri**, **Çalışılmayan Saatler Kuralları**, **Toplantılar**, **İşaretili Zaman**, **Vardiya**lar, **Sözleşmeler** ve **Dönen Kalıplar** için politikaları yapılandırın.
- Gerçek zamanlı site performansını izleme.
- Araçların, programlanmış durumlarına gerçek zamanlı bağlılıklarını inceleme.
- Program ve performans bilgilerini gösteren raporlar oluşturma.
- E-posta bildirimlerini yapılandırma.

Ekran Çözünürlüğü ve Çoklu Tarayıcı Pencereleeri

- WFM Web, en az 1024 x 768 ekran çözünürlüğü için optimize edilmiştir. Daha düşük çözünürlükte, bazı öğeler (tablo başlıkları gibi) doğru şekilde görüntülenmeyebilir.
- Mozilla Firefox kullanıyorsanız, Genesys, uygulamanın beklenmedik bir şekilde davranmasına yol açabileceği için aynı iş istasyonunda birden fazla tarayıcı penceresinde WFM Web'i çalıştırmamanızı önerir.
- Internet Explorer kullanıyorsanız, Genesys (aynı sebeple) **Dosya > Yeni** seçerek veya **Ctrl+N**'ye basarak aynı WFM Web oturumunda ikinci bir tarayıcı penceresi açmamanızı önerir. Ancak ayrı bir Internet Explorer tarayıcısıyla ayrı bir WFM Web oturumu başlatmak bu soruna yol açmaz.

Güvenlik Özellikleri

WFM Web, bilgilere yetkisiz erişimi engelleyen güvenlik özellikleri içerir:

- Sadece güvenlik erişiminiz olan modüller (**Takvim** veya **Program** gibi) ve nesnelere (siteler gibi) görüntüleyebilir ve değişiklikler gerçekleştirebilirsiniz. Diğer modüller veya nesnelere erişemezsiniz.
- Yapılandırma ve güvenlik seçenekleri, ücretler gibi müşteri temsilcilerinin kişisel bilgilerine erişimi kısıtlamanızı sağlar.
- Araçlar, kendi bilgilerini görüntülemeyi ve değiştirmeyi sağlayan ayrı bir uygulama (Müşteri Temsilcileri için WFM Web) kullanır. Sitenizde program işlem yapma etkinleştirilmiş durumdaysa, diğer müşteri temsilcilerinin program bilgilerine sınırlı erişimleri vardır. Denetçi URL temin ederse, müşteri temsilcileri aynı zamanda bu uygulamaya Android, smartphone veya diğer mobil cihazlardan ulaşabilirler.

Erişilebilirlik

Gözetmen için Web'i JAWS gibi erişilebilirlik araçları ile çalıştırmak için **Hakkında > Ayarlar...** iletişiminde ACCESSIBILITY_COMPATIBLE seçeneğini true olarak ayarlayın. Aksi halde, Gözetmenler için WFM Web donabilir ya da JAWS gibi ekran okuyucular kullanılırken olumsuz ya da beklenmeyen bir davranış sergileyebilir.

Saati Ayarlama

WFM Web Denetçileri bölgesel ayarları yerel bilgisayardan alırlar. Bunu değiştirmek isteyebilirsiniz; örnek olarak, WFM Web 12-saat biçiminde görünür ve bir 24-saat biçimi görünümü isteyebilirsiniz.

Tip

Müşteri Temsilcileri için WFM Web, bölgesel ayarları WFM Web uygulamasının —çalıştığı sunucudan alır, müşteri temsilcisinin bilgisayarından almaz.

Daha Fazla Bilgiler için Bağlantılar

Oturum Aç	WFM Web oturumunuzu nasıl başlatacağınızı açıklar.
Denetçiler Penceresi	WFM Web kontrollerinin düzenini ve işlevlerini açıklar.
Politikalar	Şu politikaları nasıl yapılandırabileceğinizi açıklar: İstisna Türleri, Toplantılar, Çalışılmayan Saatler Türleri, Çalışılmayan Saatler Kuralları, İşaretli Zaman, Vardiyalar, Sözleşmeler ve Dönen Kalıplar .
Yapılandırma	İş Birimleri, Siteler ve Saat Dilimleri, Program Durumu Grupları ve Faaliyetler gibi Paylaşılan Taşıma, Müşteri Temsilcileri, Organizasyon nesnelere nasıl yapılandırılacağını açıklar.

	<p>Bildirimler, e-posta bildirimlerinin nasıl yapılandırılacağını açıklar.</p> <p>Renkler, Gözetmen program görüntülerinde WFM'nin kullandığı renklerin nasıl yapılandırılacağını açıklamaktadır.</p>
Takvim	İstisnalar ve tercihler gibi, ön planlı öğelerin nasıl görüntüleneceğini, düzenleneceğini, ekleneceğini ve silineceğini; bu öğelerin nasıl verileceğini veya reddedileceğini ve çalışılmayan saatler sınırlarının nasıl ayarlanacağını açıklar.
Tahmin	Öngörülen etkileşim hacimleri ve hizmet nesnelere göre personel sağlama gereksinimlerinin nasıl tahmin edileceğini açıklar.
Zaman Çizelgesi	Yayınlanmış ve yayınlanmamış program senaryolarının nasıl oluşturulacağını, görüntüleneceğini, paylaşılacağını, düzenleneceğini ve silineceğini açıklar.
Teklif Verme Programı	Şunlar dahil olmak üzere, program teklif verme işlemini açıklar: bir senaryo oluşturma, tekli verme, teklif kararı ve Ana Programa yayınlama.
İşlem Yapma	Müşteri Temsilcisinin istenen program işlemlerinin nasıl görüntüleneceğini, onaylanacağını veya reddedileceğini açıklar.
Performans	Servis Düzeyi, Ortalama Cevap Hızı (ASA) ve Vazgeçme gibi temel göstergelere göre, planlanan performansla karşılaştırıldığında fiili iletişim merkezi performansının nasıl görüntüleneceğini açıklar.
Bağlılık	Müşteri Temsilcilerinin programlarına gerçek zamanlı bağlılıklarının hem çizelge hem de grafik biçimlerinde nasıl görüntüleneceğini açıklar.
Raporlar	Önceden tanımlanmış WFM raporlarının nasıl oluşturulacağını, görüntüleneceğini, yazdırılacağını ve dışa aktarılacağını açıklar.
Oturumu Kapat	WFM Web oturumunuzu nasıl sonlandıracağınızı açıklar.

Oturum Açma

Workforce Management (WFM), Oturum Açma arayüzü için açılır ekranını görüntüler.

WFM Web kullanmaya başlamak için:

1. Bir web tarayıcısı açın.
2. WFM Web URL'sini (adres), tarayıcının adres çubuğuna yazın ve **Enter**'a basın.

Tip

Sistem yöneticiniz URL'yi verecektir.

Oturum açma penceresi görünür.

1. Kullanıcı adı ve şifrenizi girin.
2. **Tamam**'a tıklayın.

Eğer WFM Web kullanıcı adınız, şifrenizi doğrular ve gerekli Java eklentisi algıarsa, ayrı bir tarayıcı penceresi açar. (Bir Genesys logosu görüntüleyen, orijinal tarayıcı penceresi açık kalır. İsterseniz bu pencereyi kapatabilirsiniz.)

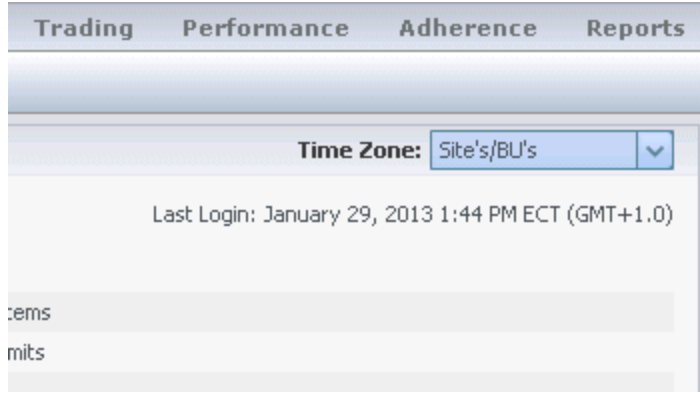
WFM Web oturumu açamazsa, sorunu bildiren bir hata mesajı görüntüler. Tekrar denemek için ya **oturum aç**'a (örnek olarak, kullanıcı adınız veya şifrenizi yanlış girdiğinizi düşünüyorsanız) tıklayın ya da **Hata detaylarını göster**'e tıklayın.

Important

Firefox web tarayıcısı kullanan çoklu Gözetmenler aynı anda, aynı ana bilgisayarda oturum açamaz.

Sistem Oturum Açma Zaman Damgası

Önceki oturumdan gelen zaman damgası bilgisi WFM Web GUI'de sonraki oturumu açtığınızda Süpervizör arayüzünden görüntülenir ve kimlik bilgilerinizin herhangi bir izinsiz kullanımı hakkında sizi uyarır.



Şekil: Web for Supervisors Oturum Açma Zaman Damgası

Tarayıcı zaman dilimine zaman damgasını ayarlamazsanız, oturum açtığınız konum için zaman dilimi, zaman damgasında kullanılır. Zaman damgası, **Ana Sayfa**'nın sağ üst köşesinde modül listesinin ve içerik haritası çubuğunun altında görüntülenir.

Tarih Seçiciler

İçlerinde görüntülenen tarih(ler)in değişebilmesi için, bir çok WFM Ağ modülleri ve görünümleri yaygın bir şekilde tarih seçme denetimlerine sahiptirler. Aşağıdaki bölümler şunları kapsamaktadır:

- **Başlangıç tarihi** seçme.
- **Aylık takvimi** açmak suretiyle başka tarihlere atlamak.
- WFM Ağ **haftalık görünümde birinci iş gününü** nasıl otomatik olarak seçer.

Başlangıç Tarihi Seçme

Mevcut olduğu durumlarda, tarih seçme denetimleri araç çubuğunun sağ kenarında bulunur. Bu denetimler aşağıdaki şekilde çalışırlar:

<	Bu butonu başlangıç tarihini bir adım (—duruma göre gün, hafta veya zaman planlama dönemi) geri almak için tıklayın.
Tarih:	Doğrudan başlangıç tarihini düzenlemek için tarih kutusu içine bir tarih girin. (Ay, gün ve yıl rakamlarının sırası işletim sisteminizin bölgesel ayarlarına bağlıdır.) Görüntülenen tarihin değişmesi için yukarı veya aşağı okunu da kullanabilirsiniz.
...	Bu butonu tıklayarak aylık takvimi açın.
- [Bitiş Tarihi]	Birden fazla günün bilgisini gösteren görünüm için bitiş tarihi burada (ama düzenlenemezler) belirir.
>	Bu butonu başlangıç tarihini bir adım (—duruma göre gün, hafta veya zaman planlama dönemi) ileri almak için tıklayın.

Ay Seçme

Takvim bir takvim ayını gösterir. Takvim denetimlerini şunlar için kullanabilirsiniz:

Yeni bir başlangıç tarihi seçmek:	Bir tarih tıklayın. (Takvim, seçili başlangıç tarihine göre mevcut modülü veya görünümü ayarlayarak, kapanır.)
İleri veya geri bir yıl atlamak:	Yıl metin kutusunun sağında kalan küçük yukarı veya aşağı okunu tıklayın.

Belirli bir yıla atlamak:	Yıl metin kutusunda, değiştirmek istediğiniz rakamları seçip tekrar yazınız. (Yeşil rakamlar düzenlenebilir kalanlar; Enter'a basarak yeni yılı -rakamlar siyaha döner- sabitleyin.)
İleri veya geri bir ay atlamak:	Ay adının sağında kalan küçük yukarı veya aşağı okunu tıklayın.
Belirli bir aya atlamak:	Ay adını tıklayın, ardından açılan listeden farklı bir aya tıklayın.

Takvimdeki renkler şunları ifade eder:

Koyu gri kare:	Mevcut durumda seçili başlangıç tarihi.
-----------------------	---

Haftalık Görünümler: Otomatik Başlangıç Günü Seçimi

Haftalık görünümde, birinci hafta gününden başka bir tarih girerseniz, görünüm otomatik olarak haftanın birinci günü ile başlamaya ayarlanır.

WeekStartDay ayarı belirtilmişse (**İş Birimleri Özellikler sekmesinde**), birinci hafta günü, WeekStartDay ögesinde belirtilen gündür. Aksi takdirde, birinci hafta günü işletim sisteminizin bölgesel ayarlarında tanımlanandır.

Tablolarda Müşteri Temsilcileri Bulma

Bir dizi Workforce Management (WFM) Web penceresinde, **Müşteri Temsilcisi Bul** iletişim kutusunu kullanarak belirli müşteri temsilcilerini arayabilirsiniz. Açmak için, aramak istediğiniz tabloyu seçin ve sonra:

- **Düzenle** menüsünden **Bul**'u seçin.
- **[Ctrl] + F** tuşlarına basın.

Şu pencerelerde müşteri temsilcileri için arama yapabilirsiniz:

- **Takvim** ana penceresi.
- **Program Senaryosu Haftalık Ekranı** ve **Ana Program Haftalık Ekranı** içindeki tablo. **Bul** komutunu aktive etmek için **Müşteri Temsilcisi Adı** sütunundaki hücreyi seçin.
- Bu ekranlardaki tablo:
 - **Program Senaryo Müşteri Temsilcisi Genişletilmiş**
 - **Program Senaryo Gün İçi**
 - **Ana Program Müşteri Temsilcisi Genişletilmiş**
 - **Ana Program Gün İçi**

Bir veya daha fazla müşteri temsilcisi için arama yapmak üzere:

1. **Müşteri Temsilcisi Bul** diyalog kutusuna aradığınız müşteri temsilcisinin tam adını veya ilk birkaç harfini yazabilirsiniz.
2. **Ad** veya **Soyadı** radyo düğmesini seçin.
3. **Bul**'a tıklayın.
Aramakta olduğunuz tabloda, girmiş olduğunuz arama kriterleri ile eşleşen addaki müşteri temsilcilerini gösterilecektir. Arama kriterleriniz ile eşleşmeyen müşteri temsilcisi adı olmadığında mesaj kutusu sizi bilgilendirecektir.
4. Adı, girdiğiniz dize ile eşleşen sonraki müşteri temsilcisini bulmak için yeniden **Bul**'a tıklayın. Dilediğiniz kadar arama yapabilirsiniz.
5. Arama işlemi bittiğinde, **Kapat**'a tıklayın.

Sonlandırılan Müşteri Temsilcilerini Tablolarda Görüntüleme







Program, Takvim, İşlem Yapma, Bağlılık, Politikalar, Yapılandırma, Raporlar görünümünde listelerde ya da tablolarda görüntülenmesinden bağımsız olarak WFM'nin sonlandırılan müşteri temsilcilerini görüntülemesini sağlayabilirsiniz. Varsayılan olarak, WFM, sonlandırılan müşteri temsilcilerini görüntülemez.



Varsayılanı değiştirmek için **Hakkında > Ayarlar...** adımıdaki CFG_SHOW_TERMINATED_AGENTS ayarı

na bakın

Denetçi Penceresi

Gözetmenler için WFM Web'deki bölmeler, Nesne bölümünde yaptığınız seçimlere göre aşağıda açıklanan bazı kontrollerin kombinasyonunu görüntüler. Daha fazla bilgi için bkz. aşağıdaki tabloda [Veri Al](#).

Genel butonlar	Aşağıdaki butonlar her WFM Web penceresinin sağ üstünde görünür:
	Ana Sayfa , sekme ile düzenlenen tüm Görünüm menüsünün bir listesi olan Ana Sayfa görünümü görüntüler.
	Yenile , geçerli görünüme uygulanır.
Hakkında butonu	Hakkında , telif hakkı ve geçerli sürüm bilgilerini görüntüler.
Oturumu Kapat butonu	Oturumu Kapat , eğer kaydedilecek herhangi bir değişiklik yoksa seçiminizi onaylamadan WFM Web'i kapatır.
	Yeni Sayfa , WFM Web'in yeni bir sayfasını görüntüler. Varsayılan görünüm Ana Sayfa'dır.
Yardım düğmesi	Genel Yardım , Genel Bakış konusunda WFM Web yardımı görüntüler.
	İçerik Yardımı , geçerli konuda WFM yardımı görüntüler.
	Arama alanı , aradığınız nesneyi hızlıca bulmanız için arama kriteri girmenize olanak tanır. Girdiğiniz kriterler hangi bölme açtığınıza bağlıdır.
	Sayfalama kontrolleri , görünümde uygun ok butonuna tıklayarak, önceki ve sonraki sayfalarda veya veri kümesinde ilk ve son öğelerde (listenin başlangıcı ve sonu) gezinmenize olanak tanır. Sayfalar arasında geçiş yapmak için klavye üzerinde bulunan Yukarı (Up), Aşağı (Down), Sayfa Yukarı (Page Up) ve Sayfa Aşağı (Page Down) tuşlarını kullanabilirsiniz.
Modüller	Her WFM modülünü açmak için tıklayın: Yapılandırma , Politikalar , Takvim , Tahmin , Program , İşlem Yapma , Performans , Bağlılık ve Raporlar .
İçerik haritalı gezinti	Denetçiler için WFM, Windows 7 dizinlerinde ve bazı web tarayıcı pencerelerinde gördüğünüz aynı tür içerik "haritalı gezinme"yi kullanır. Bir açılır menüden seçmek için bu görünümde herhangi bir bağlantıya tıklayın ve geçerli olarak seçili modülün dalında bir seçim yapın. Örnek olarak, aşağıdaki içerik haritalı gezinme yolu geçerli olarak seçili tarih için belirli bir program senaryosu

	<p>görsüntüleyecektir:</p> <p> Ana Sayfa >  Program > Senaryolar > Q4-2010 > Q4-2010 Gün İçi</p>
Düzen Menüsü (Kopyala, Kes, Yapıştır, Bul)	Geçerli olarak seçili nesnede gerçekleştirilebildiğinde bu komutların her biri etkinleşir.
Eylemler Menüsü	Bir görünüme özgü komutlar listesinden seçin. Modüller ve görünümler arasında gezindikçe bu menünün içerikleri değişir ve araç çubuğunda görünen komut ikonlarıyla eşleşir.
Eylemler Araç Çubuğu	Bu butonlar, Eylemler menüsünde bulunan komutlara karşılık gelir. Butonun adını görüntüleyen bir araç ipucu görmek için fare imlecini araç çubuğu butonu üzerine sürükleyin.
Nesneler Bölmesi	<p>Sekmenin ve menü ögesinin geçerli seçimine bağlı olarak, bu bölme farklı görüntü şemaları ortaya çıkarır:</p> <p>Sekmeler: ayrı sekmelerin altında modüle özel öge ağaçları Bir ağaç: İş Birimleri (BU'lar) > Siteler Bir ağaç: BU'lar > Siteler > Faaliyetler Üst ağaç: BU'lar > Siteler > Takımlar > Müşteri Temsilcileri Alt ağaç: BU'lar > Çoklu Site Faaliyetleri > Faaliyet Grupları > Siteler > Faaliyetler</p> <p>Important Bu iki ağaçtan birinde iki seçim ögesi olduğunda, diğer ağaçta karşılık gelen öğelerin otomatik seçimi tetiklenir.</p> <p>Site düzeyinde, ağaçta <Hiçbiri> olarak işaretlenmiş bir takım görebilirsiniz. Bu düğüm siteye atanmış araçları listeler ancak takıma atanmış araçları listelemez. Sitedeki tüm müşteri temsilcileri bir takıma atandıysa, <Hiçbiri> takımı boştur. Bu hiyerarşiye tek istisna, Senaryolar seçildiğinde veya Yapılandırma, Raporlar modüllerini kullandığınızda bulunur.</p> <p>Ağaçta bir nesneye tıklama (veya genişlet/daralt kontrolü'ne tıklama) altında hafif olarak girintili nesne içeriklerini görüntüler. İstenilen nesneyi görüntülediğinizde, nesne için seçili görünümü açmak için çift tıklayın (veya bir kez tıklayın ve ardından Verileri Al'a tıklayın).</p> <p>Nesneler ağacının onay kutuları görüntülediği yerde, genellikle onay kutularını sırasıyla seçerek (<input checked="" type="checkbox"/>) / seçimi kaldırarak (<input type="checkbox"/>) çoklu ögeler seçebilir / seçimi kaldırabilirsiniz. Belirli görünümler onay kutuları görüntüleme; bu durumda, SHIFT veya CTRL tuşuna basılı tutarken nesnelerin gruplarına tıklayarak çoklu nesneler seçebilirsiniz. Bazı görünümler ve pencereler sadece tek bir nesne seçmenize izin verir.</p>
Kontrolleri Genişlet/Daralt	Bir ağaçta veya diğer kontrolde ▸ simgesi gördüğünüz yerde, bitişik öğelerin içeriklerini veya ayrıntılarının genişletilmiş bir görünümü görmek için tıklayabilirsiniz. ▴ simgesi genişletilmiş bir öğeyi gösterir. Ögenin içeriklerini daraltmak ve daha fazla paralel öge görmek için bir kez tıklayın.

Çalışma Bölmesi (veya Veri Bölmesi)	Pencerenin sağ bölümü, seçili modül ve görünümüze karşılık gelen veri ve kontrolleri görüntüler. Bazı görünüm, altlarında bir açıklayıcı açıklama ile grafikler görüntüler.
İşlem Düğmeleri	<p>Çalışma bölümü içinde seviye görüntüleme eylem butonları, belli görünümlere belirli kontroller sağlar (örnek olarak, uygula veya iptal et).</p> <p>Veri AI butonu, Nesnelere ağacının sol altında bulunduğunda, veritabanından geçerli veri ile görünümü yeniler.</p> <p>Tip Tüm modüller Veri AI butonunu kullanmaz. Eğer Veri AI butonu mevcut değilse, görünüm her seferinde tarihini veya nesne seçiminizi değiştirdiğiniz yeni veriyi otomatik olarak güncellenir.</p>
Durum Çubuğu	Pencerenin altındaki durum çubuğu, WFM Web'in geçerli durumu hakkında mesajları görüntüler. (Bazı görünümlerde en son oluşturulan uyarıyı veya hata mesajını görüntüler.)

Öge Listelerini Segmentlerde Alma

Bir bölmede bulunan öğelerin veya nesnelere listesi (**Müşteri Temsilcileri, Vardiyalar, Profiller, Faaliyetler, Program Durumları, Sözleşmeler** ve **Dönen Kalıplar** gibi) segmentlerde veya ardışık sayfalarda görüntülenir. Fazla sayıda verinin alınması durumunda bölmede bulunan öğelerin listesi, sayfa başına 50 öge gelecek şekilde daha az sayıda sıralı segmentler halinde ekrana gelir. Bu da herhangi bir zamanda WFM'den alınan öğelerin sayısını, alım esnasında optimal performans sağlanması için kısıtlamaktadır. Bkz. [Sayfalama kontrolleri](#).

Tarayıcıda Yazı Tipi Boyutunu Değiştirme

Tarayıcıda yazı tipi boyutunu değiştirmenin iki yolu mevcuttur:

1. Klavyede, **Ctrl** butonuna basılı tutun ve yazı tipini daha büyük hale getirmek için yukarı veya daha küçük hale getirmek için aşağı kaydırın. Bu yöntemi Gözetmenler için WFM Web'de yer alan **Dönen Kalıplar, Sözleşmeler, Organizasyon, Program Durum Grupları, Vardiyalar**, ve **Faaliyetler** gibi içerik haritalarının ve modüllerin yazı tipini değiştirmek için kullanın.
2. **Hakkında > Ayarlar**'ı seçin ve metni ayarlamak için **Metin Boyutu** kaydırma çubuğunu kullanın. Yeni modüller dışında tüm modüllerin yazı tipini değiştirmek için bu yöntemi kullanın (yukarıdaki listeye bakın).

Tablo Görünümlerini Özelleştirme

Çoğu WFM Web görünümüleri ekran tabloları içerir. Aşağıdaki yollardan biri veya her ikisi ile genellikle bu tabloların görünümünü özelleştirebilirsiniz:

Sütunları yeniden boyutlandır	Tablonun başlık sırasında, fare imlecini iki sütun başlığı arasında bulunan ayrıca getirin. İki uçlu bir ok gördüğünüzde, sütun genişliğini ayarlamak için sütun ayırıcıya tıklayın ve sürükleyin.
Sütuna göre Sırala	Bazı tablolarda, görüntülenen sütunların birine göre sıralayabilirsiniz. Başlığına tıklayarak sütunu belirleyin. Başlığa tekrar tıklayarak sıralama düzenini değiştirebilirsiniz. Başlıkta yukarı doğru gösteren bir ok artan düzeni gösterir. Bir aşağı doğru gösteren ok azalan düzeni gösterir.

Eğer **Müşteri Temsilcisi** sütunu, artan düzende sıralama tuşu olarak belirlendiyse, şunu gösterir:
Müşteri Temsilcisi

Oturum Kapatma

WFM Web'i kullanmayı bitirdiğinizde her zaman oturumu kapatmalısınız.

Warning

Eğer oturumu kapatmazsınız, çalışma merkezinizin diğer kullanıcıları hesap bilgilerinizi görüntüleyebilir.

Herhangi bir WFM Web görünümünde oturum kapatmak için:

1. **Dosya** menüsünü açın.
2. **Oturumu Kapat/Oturum Aç**'ı seçin.

WFM Web oturumunuzu kapatır ve oturum açma ekranı görünür. Başka bir kullanıcı oturum açabilir veya şimdi tarayıcınızı kapatabilirsiniz.

Politikalar

İlkeler nesnelere, iletişim merkezi temsilcilerine ait çalışma planlarının idaresini sağlayan kurallardır. Bu kurallar her bölgeye ait ilke nesnelere olarak tanımlanmışlardır; tahminler yaparken ve vardiya planları oluştururken WFM bunları göz önünde bulundurur.

Denetmenler için WFM Ağ'ı şu ilke nesnelere içerir:

- **İstisna Türleri**—Müşteri Temsilcilerinin sözleşme dışı iş ile ilgilendiği ya da mevcut olmadığı, toplantılar ya da izin günleri gibi tanımlanmış zamanlar.
- **Çalışılmayan Saatler Türleri**—Çalışılmayan saatlerinin tatil, hastalık izni ve tatil gibi çeşitli türleri. Bu modül, farklı izin türlerini yapılandırmanızı ve izin kuralları ile ilişkilendirmenizi sağlar.
- **Çalışılmayan Saatler Kuralları**—Tahakkuk eden çalışılmayan saatleri ve çalışılmayan saatlerin nasıl verildiğini belirleyen kurallar. Bu modül, çoklu çalışılmayan saatler türleri ya da tekli çalışılmayan saatler türü için çalışılmayan saatler kuralları yapılandırmanızı sağlar.
- **Toplantılar**—Toplantı ya da eğitim gibi birden çok müşteri temsilcisinin katıldığı belirli bir faaliyet için ayarlanan bir dönemdir.
- **İşaretlenen Zamanlar**—Özel izleme gerektirdiğini belirtebileceğiniz dönemler. Örneğin, belirli bir günde mesai sonrası çalışacak bir temsilciniz olabilir, ancak fazla saatleri fazla mesaiye sayılmaz. Bu saatleri izlemek ve raporlamak için işaretleyebilirsiniz.
- **Vardiyalar**—Müşteri Temsilcilerinin iş faaliyetlerinde dahil olduğu tanımlanan dönemler. Vardiyalar gün, süre ve haftanın günlerine göre çalışma günü değişkenlerini tanımlar.
- **Sözleşmeler**—sendika ya da sözleşmeye bağlı gereksinimleri doğrultusunda müşteri temsilcisi kullanılabilirlik zamanları ve izin günlerinin ayarlarıdır. Her temsilciye has yasal vardiya planlaması oluşturmak için WFM bu ayarları planlama esnasında otomatik olarak dikkate alır.
- **Dönen Kalıplar**—Vardiyaların, çalışma günlerinin, çalışma saatlerinin ve/veya çalışma faaliyetlerinin dönen çalışma haftaları. Döner yapı bir temsilciye atanabilir.

Videoyu İzleyin

- [İstisna Türlerini Oluşturma](#)
- [Çalışılmayan Saatler Türleri Oluşturma](#)

İstisna Türleri

İstisna türleri, müşteri temsilcilerinin iş dışı faaliyetler ile uğraştığı zamanlardır; örn., eğitim ya da toplantılar. Her bölge kendi iş gereksinimlerine uygun özel durum türlerini düzenler.

Özel Durum Türleri Yerine İzinli Zaman Türlerini Kullanma

Bir bölge verisi alırken, **Varsayılan Plan Durum Grupları Oluştur**'u ve özel durum türlerini seçtiğinizde, WFM'nin oluşturduğu uygun özel durum türleri birçok çeşitli izinli zaman türlerini temsil edenleri içerir. Bu özel durum türleri ve **Özel Durum İzinli Zaman olarak Kullanıldı** ayarı, sadece geçmişle bağdaşma adına dahil edilmişlerdir.

Örneğin, normal özel durum türleri arasında **İzinli Zaman**, **Tatil İzni**, **Hastalık izni** ve **Mazeret İzni** bulunur. Bu izinli özel durum türleri göreceli olarak esnek değildirler ve izin tahakkuk kuralları ile ilişkileri yoktur. Bu sebeple, izin türleri, kullandığınız çeşitli izin dönemlerinin yapılmasında tercih edilen bir yoldur.

Genesys, tüm izin türlerini yapılandırırken, özel durum türleri şeklinde düzenlenmeleri yerine, **İzin Türleri**'nin kullanılarak düzenlenmelerini tavsiye eder.

Tip

Süpervizörler ayrıca çalışılmayan saatleri WFM Web'in **Takvim** modülünde tercihler olarak girebilir.

Yarım Gün Özel Durumlarını Oluşturma

Plan Uygulayıcısı yarım gün özel durumlarını değerlendirip **Geçerli** ya da **Geçersiz** olduğuna bakar. Geçerli yarım gün özel durumları, **Özel Durum Tür Özellikleri**'nde (aşağıda) listelenmiş ölçütlerle uyum sağlar.

Yarım gün özel durumların:

- Tam gün özel durumu veya verilen tercih ile çelişmemesi gerekir.
- **Sözleşme** modülünde ve (mevcut ise) verilmiş tercih edilen müsait saatleri içinde belirtildiği üzere, temsilcinin kullanılabilirlik şablonu içinde yer alması gerekir.
- Temsilcinin ifa edebileceği faaliyetler söz konusu olduğunda, sürecin faaliyet saatleri içinde kalması gerekir.

- En azından bir uyumlu vardiyanın başlama ve bitiş zamanı içinde yer alması ve ilgili vardiyanın öğün ayarları ile uyumluluk göstermesi gerekir.
- Başka bir yarım gün özel durumunun başlangıç ve bitiş zamanları ile çakışmaması gerekir.

İstisna Türleri ile İlişkilendirilen İşlem Kuralları

Belirli bir **İstisna Türü** ile ilişkilendirilecek işlem kuralını değiştirebilir, ancak bir **İşlem Kuralını** düzenleyemez ya da silemezsiniz.

İstisna Türleri Oluşturma



Link to video

İstisna türleri oluşturmak için videoyu izleyin ve/veya bu prosedürü takip edin:

1. **Politikalar** modülünde, **İstisna Türlerini** seçin.
2. **Nesneler** bölümünde, yeni nesnenin ilişkilendirileceği siteyi(siteleri) ya da iş birimini seçin.

Tip

Birden çok site seçebilirsiniz (üzerlerine tıklayarak) ama yalnızca bir iş birimi seçebilirsiniz.

3. **Yeni**'ye  tıklayın.
4. **Özellikler** ve **İlişkilendirilmiş Siteler** sekmelerinin her birinde yeni nesneyi yapılandırın.
5. Bitirdiğinizde, **Kaydet**'e  tıklayın.

İstisna Türlerini Düzenleme


İstisna türlerini düzenlemek için:

1. İstisna türünü **İstisna Türleri** bölümüne yazın.
2. Gereken değişiklikleri yapınız. Bu ayarların nasıl yapılandırıldığı hakkındaki bilgileri öğrenmek için İstisna Türleri **Özellikler** sekmesine bakın.

3. **Kaydet**'e  tıklayın.



İstisna Türlerini Silme

İstisna türlerini silmek için:

1. İstisna türünü **İstisna Türleri** bölümüne yazın.
2. **Sil**'e  tıklayın.


İstisna Türlerini Kopyalama

Var olan istisna türlerini kopyalamak için:

1. **İstisna Türleri** bölümünde, kopyalamak istediğiniz istisna türünü seçin.
2. **Kopyala**'ya  tıklayın.
3. **İstisna Türü Kopyala** bölümü açıldığında, istisna türü için bir ad girin.
4. Bölmenin alt yarısında **Kuruluş** listesine tıklayın ve bu istisna türünü ilişkilendirmek istediğiniz iş birimini seçin.
5. **Kaydet**'e  tıklayın.

Alternatif olarak bu bölmeyi kapatmak ve işlemi iptal etmek için Kapat'a  tıklayın. Bunu yaparsanız, istisna türü kopyalanmaz.

İstisna Türleri Ayarları

İstisna Türleri görünümünde yer alan iki sekmedeki ayarları yapılandırabilirsiniz (**Yeni**'ye  tıkladıktan ya da var olan bir istisna türünü seçtikten sonra):

- [Özellikler Sekmesi](#)
- [İlişkili Siteler Sekmesi](#)

Özellikler Sekmesi

- **İstisna Türü Adı**—Her istisna türünün açıklayıcı bir adı vardır. Özel durumla ilişkili tüm bölgelerde adın benzersiz olması gerekir.
- **İstisna Türünün Kısa Adı**—**Takvim** ve **Programlayıcı**'daki istisnanın grafik sunumlarında kullanılır ve üç karaktere kadar olabilir.
- **İstisna Kullanımı**—Aşağıdaki radyo düğmelerinden birini seçin:
 - **Normal**—Normal bir istisna.
 - **Toplantı Planlayıcı/Programlayıcı'da**—Bu istisna bir toplantıyı yapılandırmak için kullanılır ve toplantı programlandığında programa eklenir.
 - **Çalışılmayan Saatler olarak**—İstisna süresi Çalışılmayan Saatler bakiyesine göre sayılır.

Important

İzin olarak Kullanılan Özel Durum özellikleri başka izin kurallarını veya ayarlarını kullanmaz (izin sınırları dahil). Bir özel durumun izne sayılması imkanı eskiden kalma uygulamalara yöneliktir, müşterinin yarım günlük izne karşılık kullanmak üzere daha önceleri oluşturduğu özel durumlar içindir. Genesys kullanıcıların hem tam gün hem de yarım günlük izinlere kullanacakları şekilde izin türleri düzenlemelerini, daha fazla yarım günlük izinleri temsil edecek özel durumları kullanmamalarını tavsiye eder.


- **İzin Gününe Çevrilebilir**—Bu onay kutusunu, tutarlı programlama için gerekiyorsa **Programlayıcı**'ya bir tam gün istisnasını bir izin gününe dönüştürme talimatını vermek için seçin. Günlük izin **Tercihin Yerine Getirilmesi** olarak değerlendirilir.

Important

Bu işaret kutucuğunun seçilmesi **Özel Durum Tüm Gün için Kapalıdır** özelliğini etkisizleştirir ve kontrol eder.

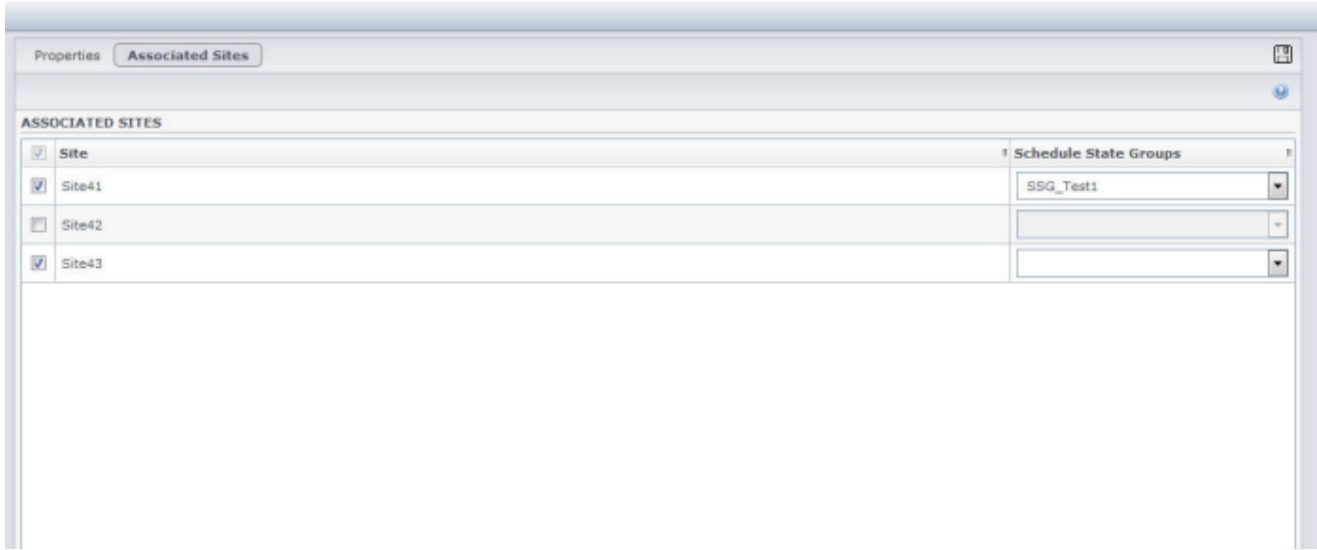
- **İstisna Türü Ücretli**—Onay kutusu seçildiğinde, istisna ücretlidir. Temizlenirse, ödenmez.
 - **İstisna Sırasında Molalara ve Yemeklere İzin Ver**—Geçerli seçilmiş istisna sırasında molalar ve yemeklere izin vermek için bu onay kutusunu seçin. Varsayılan ayar: boş. Eğer seçili özel durum özelliklerinin mevcut birleşimi molalara izin vermiyorsa etkisiz hale gelir. (Sadece eğer **Özel Durum Türü Ödemelidir** seçilirse etkinleşir.)
- **İstisna Tüm Güne Özeldir**—Bu istisna tüm günü doldurur.
- **İşlem Kuralı**—Bu istisnaya atanan bir müşteri temsilcisi bir program işlemine dahil olursa bu istisnanın nasıl işleneceğini belirtir. Açılan listeden seçilebilecek değerler; **Sil, Takas Yapma, Temsilci ile Devam, Plan ile Devam**'dir (varsayılan).
- **Başlatılan Müşteri Temsilcisi**—Bu onay kutusunu bir Müşteri Temsilcisinin bu **İstisna türünü** başlatmasına izin vermek için seçin. Varsayılan: boş.
 - **Tarihleri Belirle**—Bu onay kutusunu, istisnanın başlangıç ve bitiş tarihini ayarlamak için seçin. Sadece **Temsilci Tarafından Başlatılan** onay kutucuğu işaretlendiğinde bu onay kutucuğu müsait hale gelir.
 - **Başlangıç Tarihi**—Bu istisna türünün izin verilen bir aralığına başlangıç tarihi belirtmek için seçin. Sonra ayı, günü ve yılı elle girin veya açılan takvimden tarih seçimi yapmak için aşağı okuna tıklayın. Varsayılan günün tarihidir.
 - **Bitiş Tarihi**—Bu istisna türünün izin verilen bir aralığına bitiş tarihi belirtmek için seçin. Sonra ayı, günü ve yılı elle girin veya açılan takvimden tarih seçimi yapmak için aşağı okuna tıklayın. Varsayılan günün tarihidir.

İlişkili Siteler Sekmesi

1. Mevcut özel durum türü ile ilişkilendirmek için her bölgenin işaret kutucuğunu seçin.
2. Mevcut özel durum türü ile bağıni koparmak için her bölgenin işaret kutucuğunu boşaltın.
3. **Kaydet**'e  tıklayın.

Bu sekmede bir istisna türünü bir Program Durum Grubu ile ilişkilendirebilirsiniz. Sitenin **Program Durumu Grupları** açılır liste, siteyi işaretlediğinizde etkinleşir. O site altındaki Program Durum Gruplarının tümünü içerir.

Seçilen site için ilişkili **Sabit Durum İstisnası** olan bir Program Durumu Grubu varsa, bu Program Durum Grubu, bu siteyi işaretlediğinizde **Program Durum Grubu** açılır listesinde varsayılan olarak seçilir. Aşağıdaki şekle bakınız.



Şekil: Program Durumu Grubu açılır liste—İlişkilendirilmiş Siteler sekmesi

Çalışılmayan Saatler Türleri

WFM, çoklu çalışılmayan saatler türleri yapılandırmanızı sağlar. Çalışılmayan saatler örnekleri tatil, hastalık izni, ücretli izin günü, bayramlar ve doğum izni içerir.

Varsayılan olarak, WFM **Tatil** çalışılmayan saatler türü oluşturur. Bu çalışılmayan saat silinemez ve özel olarak herhangi bir siteye ait değildir.

Bir ya da birden çok çalışılmayan saatler türleri için bir çalışılmayan saatler kuralı yapılandırabilirsiniz. Aynı kural için birden çok çalışılmayan saatler türü yapılandırıyorsanız, çalışılmayan saatler bakiyesi hesaplanır ve o kural ile ilişkilendirilen tüm çalışılmayan saatler türleri için tahakkuk eder.

Bu başlıktaki prosedürleri, çalışılmayan saatler türleri **oluşturmak**, **kopyalamak**, **düzenlemek** ve **silmek** ve çalışılmayan saatler türlerini sitelerle **ilişkilendirmek/ilişkilerini kaldırmak** için kullanın.

Çalışılmayan saatler türünü/çalışılmayan saatler kuralını müşteri temsilcilerine, **Yapılandırma > Müşteri Temsilcileri > Çalışılmayan Saatler** bölümünü kullanarak atarsınız.

Çalışılmayan Saatler Türleri Oluşturma


Link to video

Çalışılmayan saatler türü oluşturmak için videoyu izleyin ve/veya bu prosedürdeki adımları takip edin:

1. **Politikalar** modülünde, **Çalışılmayan Saatler Türlerini** seçin.
2. **Nesneler** bölümünde, yeni nesnenin ilişkilendirileceği siteyi(siteleri) ya da iş birimini seçin.

Tip

Birden çok site seçebilir (üzerlerine tıklayarak) ama yalnızca bir iş birimi seçebilirsiniz.

3. Araç çubuğundan **Yeni**'yi () seçin.
4. **Özellikler** sekmesinde ve **İlişkilendirilmiş Siteler** sekmesinde yeni nesneyi yapılandırın.
5. Bitirdiğinizde **Kaydet**'e tıklayın.

Çalışılmayan Saatler Türlerini Düzenleme

Bir çalışılmayan saatler türünü düzenlemek için:


1. **Çalışılmayan Saatler Türü** bölümünde, bir çalışılmayan saatler türü seçin.
2. **Özellikler** sekmesi ve/veya **İlişkili Siteler** sekmesini seçin ve değişiklikleri gerçekleştirin.
3. **Kaydet**'e tıklayın.

Tip

Takvim veya **Toplantı Planlayıcısında** kullanılan bir Çalışılmayan Saatler Türünü düzenleyemezsiniz.

Çalışılmayan Saatler Türlerini Silme

Bir çalışılmayan saatler türünü silmek için:


1. **Çalışılmayan Saatler Türü** bölümünde, bir çalışılmayan saatler türü seçin.
2. Araç çubuğundan **Sil**'i  seçin.

Tip

Takvim veya **Toplantı Planlayıcısında** kullanılan bir Çalışılmayan Saatler Türünü silemezsiniz.

Çalışılmayan Saatler Türlerini Kopyalama

Bir çalışılmayan saatler türü kopyalamak için:

1. Listedende var olan bir çalışılmayan saatler türü seçin.
2. Araç çubuğundan **Kopyala**'ya  tıklayın.
3. Çalışılmayan saatler türünü yeniden adlandırın ve bir İş Birimi ile ilişkilendirin.
4. Bitirdiğinizde **Kaydet**'e tıklayın.

Özellikler Sekmesi

- **Adı**—Bu ad açıklayıcı ve site içinde benzersiz olmalıdır.
- **Kısa Ad**—Çalışılmayan saatler türünün kısa adı en fazla üç karakter olabilir.
- **Çalışılmayan Saatler Türü Ücretlidir**—Bu onay kutusunu, çalışılmayan saatler türü ücretliyse seçin.
- **Çalışılmayan Saatler Sınırlarında Doğru Sayar**—Bu onay kutusunu, WFM'nin bu türdeki çalışılmayan saatler saatlerini, Gözetmenler için WFM Web **Takvim** modülünde ayarladığınız çalışılmayan saatler sınırlarına uygulaması gerekiyorsa seçin. Bu onay kutusunun seçimini kaldırırsanız, bu çalışılmayan saatler türüne hiçbir çalışılmayan saatler uygulanmaz.
- **İşlem Kuralı**—Bu, müşteri temsilcilerinin, bu tür çalışılmayan saatleri içeren program dönemlerini işleyip işleyemeyeceğini denetler. Örnek olarak, bir ücretli çalışılmayan saatler normalde müşteri temsilcisi ile kalırken, eğitim programla kalabilir (vardiyada çalışan herhangi bir müşteri temsilcisi eğitime katılabilir). Seçenekler şunlardır:
 - **Sil** (işlem teklifini siler)
 - **İşlem yapma** (işlem teklifini reddeder)
 - **Müşteri Temsilcisini tut**
 - **Programı tut** (varsayılan)

Siteleri İlişkilendirme ve İlişkilerini Kesme

1. Geçerli çalışılmayan saatler türü ile ilişkilendirmek için bir sitenin onay kutusunu işaretleyin.
 - **Program Durumu Grubu** açılır listesinde, bu çalışılmayan saatler türü ile ilişkilendirilecek grubu seçin.
2. Geçerli çalışılmayan saatler türü ile ilişkisini kaldırmak için bir sitenin onay kutusunu temizleyin.
3. **Kaydet**'e tıklayın.

Siteleri ilişkilendirirken, **İlişkilendirilmiş Siteler** sekmesinde bir çalışılmayan saatler türünü bir Program Durumu Grubu ile ilişkilendirebilirsiniz. Sitenin **Program Durumu Grupları** açılır liste, siteyi işaretlediğinizde etkinleşir. Seçilen site altındaki tüm Program Durumu Gruplarını içerir.

Seçilen site için ilişkili **Sabit Durum İstisnası** olan bir Program Durumu Grubu varsa, bu Program Durum Grubu, bu siteyi işaretlediğinizde **Program Durum Grubu** açılır listesinde varsayılan olarak seçilir.

Çalışılmayan Saatler Kuralları

Çalışılmayan saatler kuralları müşteri temsilcisinin çalışılmayan saatlerinin nasıl tahakkuk ettiğini/verildiğini denetler ve çalışılmayan saatler istekleri için seçenekleri tanımlar. Örneğin, bir müşteri temsilcisinin ne kadar çalıştığına bağlı olarak ücretli çalışılmayan saatler için farklı tahakkuk oranları belirleyebilirsiniz.

Aşağıdaki işlemler için Çalışılmayan Saatler Kuralları bölmelerini kullanın:

- Çalışılmayan saatler kuralları **oluşturma** ve **düzenleme**, **Özellikler** ve **İstekler için Kurallar** atarlarını içerir
- Çalışılmayan saatler kurallarını **sil**
- Çalışılmayan saatler kuralları **kopyala**
- Müşteri Temsilcilerini ve çalışılmayan saatler türlerini bir çalışılmayan saatler kuralı ile **ilişkilendir**

Şunları yapılandırabilirsiniz:

- Her çalışılmayan saatler türü için çoklu çalışılmayan saatler kuralları
- Çoklu çalışılmayan saatler türleri için bir tekli çalışılmayan saatler kuralı
- Bir çalışılmayan saatler türü için bir tekli çalışılmayan saatler kuralı

Çalışılmayan Saatler Kuralları Nasıl Çalışıyor

Aşağıdaki noktalar çalışılmayan saatler kurallarının nasıl çalıştığını açıklar:

- Çalışılmayan saatler tahakkuk eden ya da verilen olabilir.
- Bir çalışılmayan saatler kuralını değiştirirseniz, müşteri temsilcisinin o çalışılmayan saatler türü için nakil çalışılmayan saatleri hemen hesaplanır ve yeni kural değişim zamanı itibarıyla geçerli olur. Çalışılmayan saatler kuralları, site, müşteri temsilcisi ya da çalışılmayan saatler kuralının yapılandırması sırasında değişebilir.
- Bir ya da daha fazla çalışılmayan saatler türünde çalışılmayan saatler kuralları olan müşteri temsilcileri, senkronizasyon sırasında farklı bir siteye aktarılır, çalışılmayan saatler kuralları müşteri temsilcileriyle ilişkili kalmaya devam eder, ancak artık etkin değildir. Müşteri Temsilcilerinin çalışılmayan saatler toplamaya devam etmesini sağlamak için, müşteri temsilcilerine yeni site için çalışılmayan saatler kurallarını manuel olarak atamalısınız. WFM, bu müşteri temsilcileri için nakil hesapladığında, çalışılmayan saatleri Durdurma Tarihine kadar eski orandan ve Durdurma Tarihinden Nakil Tarihine kadar yeni orandan hesaplar.

Tip

Çalışılmayan Saatler nakli varsayılan olarak otomatik gerçekleşir. WFM Sunucusu Uygulama Seçeneklerinde bunu kapatabilirsiniz.

- Bir müşteri temsilcisi atanmamış hake gelirse (artık bir site ile ilişkilendirilmiş değilse), atanmış çalışılmayan saatler kurallarını korur. Ancak WFM, müşteri temsilcisinin siteden kaldırılacağı tarihi Durdurma Tarihi olarak ayarlar ve çalışılmayan saatler, önceki siteden yalnızca bu tarihe kadar, kurallara göre tahakkuk eder. Ancak kendisini bir siteye atar ve başka bir çalışılmayan saatler kuralı atarsanız müşteri temsilcisi, çalışılmayan saatleri tahakkuk ettirmeye devam edebilir.



Çalışılmayan Saatler Kurallarını Yapılandırma

Çalışılmayan Saatler Kuralları bölmeleri, **Özellikler**, **İstekler için Kurallar** ve **Atamalar** ayarlarını içerir ve çalışılmayan saatler kurallarını **oluşturmanızı**, **düzenlemenizi**, **silmenizi** ve **kopyalamanızı**, istekler için kuralları yapılandırmanızı ve çalışılmayan saatler kuralları atamanız sağlar.

Çalışılmayan Saatler Kuralları Oluşturma

Link to video

Çalışılmayan saatler kuralı oluşturmak için videoyu izleyin ve/veya bu prosedürü takip edin:

1. **Çalışılmayan Saatler Kuralları** bölümünde, **Yeni**'ye  tıklayın. Özellikler bölümü açılır.
2. **Çalışılmayan Saatler Kuralları Özellikleri**'ni gerektiği gibi yapılandırın.
3. **Şimdi Kaydet**'e  tıklayın.

Sonraki Adımlar:

- Çalışılmayan saatler istekleri için kuralları yapılandırın. **İstek Kuralları** ve bu video serisinin 2. bölümüne bakın.
- Müşteri Temsilcilerini ve çalışılmayan saatler türlerini bu kurala atayın. **Çalışılmayan Saatler Kuralları Atama** ve bu video serisinin 3. bölümüne bakın.

Çalışılmayan Saatler Kuralları Özellikleri

Çalışılmayan Saatler Kuralları için aşağıdaki özellikleri yapılandırabilirsiniz:

- **Adı**—Varsayılan adı kabul edin ve farklı bir ad girin. Ad site içinde özgün olmalıdır.
- **Tür**—İki türden birini seçin:
 - **Tahakkuk Eden**—Çalışılan her dönem için biriken belirli bir çalışılmayan saatler sayısı.

- **Verilen**—Çalışılmayan saatler yıl için belirlenen bir miktar olarak verilir. Örneğin, ücretli çalışılmayan saatler genelde tahakkuk ederken, tatiller verilir.

Tip

Tür alanı yalnızca çalışılmayan saatler kuralı oluşturulduğunda etkinleşir. Ardından, bu salt okunurdur.

- **Tahakkuk ayarlarını yok say** (bu kural kullanılırsa sınırsız bakiyelerle sonuçlanır)—Bu onay kutusunu şunları devre dışı bırakmak için kullanın:
 - **Özellikler** bölümündeki diğer tüm kontroller.
 - **İstek Kuralları** bölümündeki Tahmin edilen günlük ücretli saatler ve Tahin edilen haftalık ücretli saatler.
Varsayılan ayar: boş (devre dışı).

Tip

Hastalık günleri gibi çalışılmayan saatler sınırlarına tabi olan ancak müşteri temsilcisinin çalışılmayan saatler bakiyesinden sayılmayan özel durumlar için varsayılan ayarı kullanın.

- **Kazanılan saat sayısı**—Her dönemde tahakkuk edebilecek saat sayısını hh:mm formatında girin.
- **Her**—Belirtilen saatlerin ne sıklıkta tahakkuk edeceğine ilişkin bir sayı girin ve ardından açılır listeden sayı için bir birim (saat, gün, hafta, ay ya da yıl) girin.

Important

Verilen çalışılmayan saatler x saat/1 Yıl olarak girilmelidir. Başka herhangi bir dönem seçemezsiniz. Senkronizasyon, bir müşteri temsilcisinin çalışılmayan saatler tahakkukunu etkileyebilir. Bir ya da daha fazla çalışılmayan saatler türünde çalışılmayan saatler kuralları olan müşteri temsilcileri, senkronizasyon sırasında farklı bir siteye aktarılır, çalışılmayan saatler kuralları müşteri temsilcileriyle ilişkili kalmaya devam eder, ancak artık etkin değildir. Yeni site için yapılandırılan çalışılmayan saatler kurallarını müşteri temsilcilerine manuel olarak atayabilirsiniz.

- **Çalışılmayan saatler bakiyesini aşağıdaki değere sınırla**—Bu onay kutusunu, bir müşteri temsilcisinin toplayabileceği toplam çalışılmayan saatler sayısını sınırlandırmak için kullanın.
- **Sonraki yıla nakledilebilecek saatler**—Sonraki yıllık döneme nakledilebilecek çalışılmayan saatlerin sayısını girin. Nakilde, bonus ve tahakkuk eden çalışılmayan saatleri birleştirilir ve izin verilen saat sayısı sonraki yıla nakledilir. İzin verilen nakil sayısı üzerindeki saatler silinir. Varsayılan nakledilen saatler sayısı 0'dır.

Important

Geçerli çalışılmayan saatler dönemi en son nakil tarihi ya da bir nakil tarihi yoksa müşteri temsilcisinin işe alım tarihine göre belirlenir. Bir müşteri temsilcisinin hiç nakil hesabı olmadan bir kaç yıl çalıştığı durumlarda, çalışılmayan saatler bakiyeleri, müşteri temsilcisinin çalıştığı her yıl göz önünde bulundurularak hesaplanır. Bonus çalışılmayan saatleri geçerli yıla uygulamak için, müşteri temsilcisinin çalışılmayan saatler nakil hesabı en son nakil tarihinde hesaplanmış olmalıdır. Zaten uygulanmış bonus saatleriniz varsa ve nakil tarihiniz güncel değilse, bonus saatleri nakil saatlerine dönüştürüleceği zaman bir nakil hesaplaması yapabilirsiniz. Bu güncelleme gerçekleştirilirken, izin verilen nakledilen saatlerin sayısının nakledilecek tüm bonus saatlerine yer sağlayacak kadar yeterli olduğundan emin olun.


- **Yıl başına önceden alınabilecek saatler**—Müşteri Temsilcisinin her yıl için önceden alabileceği çalışılmayan saatler saatlerinin sayısını girin. Bu saatler tahakkuk eden saatlerle ofsetlenir. Bu ayar, verilen çalışılmayan saatler kuralları için devre dışıdır.
- **Kuralı işe alım tarihinde uygula** (işaretlenmezse, kural, kiralama tarihinden itibaren başlayarak aşağıdaki dönemden sonra geçerli hale gelir)—İşe alım tarihinden itibaren müşteri temsilcisine tahakkuk eden çalışılmayan saatleri belirtmek için bu onay kutusunu seçin. Devre dışı ise, çalışılmayan saatler, **İşe Alımdan Çalışılmayan Saatler İsteğine Kadarki Süre** alanında belirlen şekilde çalışılmayan saatlerin istenebileceği tarihten başlayarak tahakkuk eder.
- **Çalışılmayan saatler bu dönem sona erdikten sonra istenebilir** (işe alım tarihinden sonra)—Müşteri Temsilcisinin işe alım tarihinden sonra bir çalışılmayan saatler isteği girebilmesi için çalışması gereken hafta ya da ay sayısını girin.
- **Nakil günü**—Nakil günlerinin geçerli olacağı ve yeni bir çalışılmayan saatler tahakkuk döneminin başlayacağı bir dönem sonunu belirten bir tarih girin. Bu herhangi bir gün ya da ay olabilir.

Important

- **Nakletme Günü**, bu çalışılmayan saatler kuralına atanan tüm müşteri temsilcilerine uygulanır. Tüm müşteri temsilcileri için son nakil tarihi, **Nakil Günü** alanında seçtiğiniz tarihe güncellenir.
- Çalışılmayan saatler günleri, ancak bunlar son nakletme tarihinden sonraysa talep edilebilir ya da verilebilir.
- Nakletme hesapları tersine çevrilemez.
- Nakletme hesapları, hangisi daha yakınsa son nakletme tarihinden ya da müşteri temsilcisi kiralama tarihinden itibaren geçerlidir.

Çalışılmayan Saatler Kurallarını Düzenleme

Bir çalışılmayan saatler kuralını düzenlemek için:


1. **Çalışılmayan Saatler Kuralları** bölümünde, düzenlemek istediğiniz kuralı seçin.
2. **Özellikler** ve **İstekler için Kurallar** bölümü ayarlarında uygun değişiklikleri yapın.
3. Şimdi Kaydet'e  tıklayın.

Important

Çalışılmayan saatler kurallarını düzenlemek tahakkuk eden saatlerin WFM tarafından hesaplanma şeklini değiştirir. Kural ile ilişkilendirilmiş tüm müşteri temsilcilerinin etkili çalışılmayan saatler bakiyelerini değiştirir, nakil işlemi ile hesaplanan müşteri temsilcisi çalışılmayan saatler bakiyesinin geçmiş kaydını değiştirmez.



Çalışılmayan Saatler Kurallarını Silme

Bir çalışılmayan saatler kuralını silmek için:

1. **Çalışılmayan Saatler Kuralları** bölümünde, silmek istediğiniz kuralı seçin.
2. **Sil**'e  tıklayın.
3. **Onaylama** iletişimi görüldüğünde, devam etmek için **Evet**'e ya da işlemi iptal etmek için **Hayır**'a tıklayın.

Çalışılmayan Saatler Kurallarını Sitelere Kopyalama

Bir çalışılmayan saatler kuralı kopyalamak için:

1. **Çalışılmayan Saatler Kuralları** bölümünde, kopyalamak istediğiniz kuralı seçin.
2. **Kopyala**'ya  tıklayın.
3. **Çalışılmayan Saatler Kuralı Kopyala** bölümünde, kural için bir ad girin.
4. Kuralı seçilenin dışındaki bir siteye kopyalamak istiyorsanız **Aynı siteye kopyala** onay kutusunun işaretini kaldırın. Aksi halde, işaretli bırakın.
5. Onay işaretini kaldırırsanız, bu kuralı kopyalamak istediğiniz siteyi seçin.
6. **Şimdi Kaydet**'e  tıklayın.


İstek Kuralları

İstek Kuralları bölümü, Çalışılmayan Saatler isteklerinin kurallarını yapılandırmanızı sağlar.

İstekler için Kuralları Yapılandırma

Link to video

Çalışılmayan saatler istekleri için kuralları yapılanmak amacıyla videoyu izleyin ve/veya bu prosedürü takip edin:

1. **Çalışılmayan Saatler Kuralları Özellikleri** bölümünde, **İstekler için Kurallar**'a tıklayın.
2. Aşağıdaki kural ayarlarını **yapılandırın**.
3. **Şimdi Kaydet**'e  tıklayın.

Sonraki Adım:

- Müşteri Temsilcilerini ve çalışılmayan saatler türlerini bu kurala atayın. **Çalışılmayan Saatler Kuralları Atama** ve bu video serisinin 3. bölümüne bakın.

İstek Kuralları Ayarları

- **Tam gün çalışılmayan saatlerinde ücretli saatler**—Bir tam gün çalışılmayan saatler dönemindeki ücretli saatler sayısını girin.
- **Tahmini günlük ücretli saatler**—Bu değer yalnızca Özellikler bölümündeki Tahakkuk Eden ayarlarını yok say onay kutusunu işaretlerseniz etkinleşir. Ancak Kazanılan saat sayısı için Saatler ya da Günler seçimi yaptıysanız her açılır liste için kullanılır. WFM Sunucusu bu değeri, herhangi bir program olmadığında, müşteri temsilcisinin çalışılmayan saatler bakiyesini tahmin ederken kullanır. Bu nedenle normal koşullarda, bu çalışılmayan saatler kuralına atanan ve bunlarla ilişkilendirilmiş sözleşmeleri olan müşteri temsilcileri için sözleşme Standart Günlük Ücretli Saatleri ile eşleşmelidir. Bir müşteri temsilcisinin sözleşmesi yoksa, herhangi bir sayıda saat girebilirsiniz.
- **Tahmini haftalık ücretli saatler**—Bu değer yalnızca Özellikler bölümündeki Tahakkuk Eden ayarlarını yok say onay kutusunu işaretlerseniz etkinleşir. Ancak Kazanılan saat sayısı için Saatler ya da Günler seçimi yaptıysanız her açılır liste için kullanılır. WFM Sunucusu bu değeri, herhangi bir program olmadığında, müşteri temsilcisinin çalışılmayan saatler bakiyesini tahmin ederken kullanır. Bu nedenle normal koşullarda, bu çalışılmayan saatler kuralına atanan ve bunlarla ilişkilendirilmiş sözleşmeleri olan müşteri temsilcileri için sözleşme Standart Haftalık Ücretli Saatleri ile eşleşmelidir. Bir müşteri temsilcisinin sözleşmesi yoksa, herhangi bir sayıda saat girebilirsiniz. Bu metin kutusunu bir dakikalık

zaman birimine kadar yapılandırabilirsiniz.

• **Otomatik olarak Çalışılmayan Saatler istekleri onayla, ancak:**

- **İstek önceden aşağıdaki hafta sayısına göre yapılır**—İstek, Minimum istenen çalışılmayan saatlerdeki Hafta(lar) ve Saatler teknik özelliklerini karşıladığı sürece, WFM'nin, bir Müşteri Temsilcisinin WFM Web üzerinden istediği çalışılmayan saatleri otomatik olarak vermesini sağlamak için seçin ve tamamlayın.
- **Minimum istenen çalışılmayan saatler**—Çalışılmayan saatler istekleri için minimum saatler ve dakikaları girin.

Tip

Otomatik Onay ayrıca oto-verme olarak bilinir.

• **Müşteri Temsilcisi Çalışılmayan Zaman talebini önle, eğer:**

- **İstek aşağıdaki gün sayısı kadar önce yapılır**—Bir müşteri temsilcisinin kaç gün önceden çalışılmayan saatler isteyebileceğini girin.

• **Şu durumlarda çalışılmayan saatler istekleri için uyarı atayın:** (Bu kutunun işaretlenmesi müşteri temsilcilerinin bu istekleri yapmasını engeller)

- **İstek aşağıdaki gün sayısı kadar önce yapılır**—Bir müşteri temsilcisinin bir uyarı yayımlanmadan kaç gün önce çalışılmayan saatler isteyebileceğini girin.
- **Bu istekteki istenen sürekli çalışılmayan saatler günlerinin sayısı aşağıdaki değerden az**—Bir uyarı yayımlanmadan önce bir müşteri temsilcisine izin verilen minimum sürekli çalışılmayan saatler gün sayısını girin.

• **İstenecek Çalışılmayan Zaman saati toplam sayısını sınırlayın, eğer:**

- **İstenebilecek maksimum saat sayısı**—Önceden istenebilecek gün sayısını belirtin.
- **Bu sınırlandırma için geçerli zaman dönemi:**—Bu sınırlandırma için bir zaman dönemi girin. Bu kuralı, örneğin her müşteri temsilcisi en az belli bir tatil zamanı rezerve edene kadar istekleri kısıtlayarak tatil kullanımında adillik sağlamak için kullanın.

Important

- Bu kuralları istediğiniz zaman değiştirebilirsiniz. Değişikliğiniz mevcut öğeleri etkilemez, ancak sonradan gelen tüm müşteri temsilcisi ya da süpervizör işlemlerini etkiler.
- Çalışılmayan saatler artışını değil çalışılmayan saatler kullanımını kısıtlıyorsunuz.
- Müşteri Temsilcileri, kısıtlanan dönem boyunca izin verilenden daha fazla çalışılmayan saatler talep edemez. Ancak izin verilenden daha fazla çalışılmayan saatler isteyen bir süpervizör bir uyarı alır ve kısıtlamayı geçersiz kılabilir.

Çalışılmayan Saatler Kuralları Atama

Müşteri Temsilcilerini ve çalışılmayan saatler türlerini bir çalışılmayan saatler kuralına atamak için **Çalışılmayan Saatler Kuralları Ataması** bölümünü kullanın.

Müşteri Temsilcilerini ve Çalışılmayan Saatler Türlerini Kurallarla İlişkilendirme

Link to video


Müşteri temsilcileri ve çalışılmayan saatler türlerini çalışılmayan saatler kurallarıyla ilişkilendirmek için videoyu izleyin ve/veya bu prosedürü tamamlayın:

1. **Çalışılmayan Saatler Kuralları Atamaları** bölümünde, **Müşteri Temsilcilerini ve Çalışılmayan Saatler Türlerini bu kuralla ilişkilendir**'e  tıklayın.
2. Bu kural ataması için bir **Başlangıç Tarihi** ve **Bitiş Tarihi** girin.
3. **Bir Çalışılmayan Saatler Kuralına Müşteri Temsilcileri Ekle**'ye  tıklayın. Kullanılabilir müşteri temsilcilerinin listesini içeren bir bölme açılır.
4. Bu kural ile ilişkilendirmek için bir ya da daha fazla müşteri temsilcisi seçin ve ardından **Uygula**'ya  tıklayın. Seçilen kullanılabilir müşteri temsilcileri bir atanmış müşteri temsilcileri listesine taşınır.
5. **Çalışılmayan Saatler Türleri** kısmında, **Bir Çalışılmayan Saatler Kuralına Çalışılmayan Saatler Türleri Ekle**'ye  tıklayın. Başka bir bölme açılır ve çalışılmayan saatler türleri listesinden seçim yapmanızı sağlar.
6. Bir ya da daha fazla çalışılmayan saatler türü seçin ve **Uygula**'ya  tıklayın. Seçilen çalışılmayan saatler türleri, bir atanmış çalışılmayan saatler türleri listesine taşınır.
7. **Aşağıdaki müşteri temsilcilerini ve çalışılmayan saatler türlerini kural ile ilişkilendir** bölümünde, yeniden **Uygula**'ya  tıklayın.

Müşteri Temsilcilerinin ve Çalışılmayan Saatler Türlerinin İlişkilerini Kaldırma

Müşteri Temsilcilerinin ve çalışılmayan saatler türlerinin çalışılmayan saatler kuralları ile ilişkisini

kaldırmak için:

1. Atanan müşteri temsilcileri ve çalışılmayan saatler türleri listelerinde, bu kuralla ilişkisini kaldırmak istediğiniz öğeleri seçin.
2. **Müşteri Temsilcilerinin ve Çalışılmayan Saatler Türlerinin bu kuralla ilişkisini kaldır'a**  tıklayın.
3. Onaylama iletişimi görüldüğünde, devam etmek için **Evet**'e ya da işlemi iptal etmek için **Hayır**'a tıklayın.

Toplantılar

Toplantılar **oluşturmak**, **düzenlemek**, **kopyalamak** ya da **silmek** veya toplantılara **katılımcılar atamak** için **Toplantılar** görünümünü kullanın.





Planlayıcı ve Programlayıcı

Önceden haberiniz olan toplantılar oluşturmak ve yapılandırmak için **Toplantı Planlayıcısı**'ni (buraya açıklanmıştır) kullanın. Yinelenecek takım toplantıları veya özel oturumlar için idealdir. **Toplantı Planlayıcı**'da oluşturulan toplantılar, program oluşturma süresince girdi olarak alınır.

Özel toplantılar oluşturmak ve hali hazırda oluşturulmuş bir programa eklemek için **Toplantı Programlayıcısı**'ni kullanın. WFM Web Supervisor'da **Gün İçi Programı** görünümü ya da **Müşteri Temsilcisi-Genişletilmiş Program** görünümünden **Toplantı Programlayıcı** özelliğine erişin.


Toplantılar Bölmesi

Toplantılar bölümü üzerindeki araç çubuğu aşağıdaki kontrolleri içerir:

 Yeni	Özellikler sekmesinin açılmasıyla başlayan yeni bir toplantı oluşturur.
 Sil	Seçilen toplantıyı kaldırır. Bu komut geri alınamaz. Bir Onay iletişimi, iptal etmenizi veya devam etmenizi sağlar. Toplantı, geçerli kullanıcıya görünür olmayan bir ya da daha fazla müşteri temsilcisi içeriyorsa bu komut etkinleşmez (izin eksikliğinden dolayı).
 Kopyala	Seçilen toplantıyı yeni bir tane oluşturmak için kopyalamanızı sağlar.
 Filtre	Toplantılar listesini müşteri temsilcisine ya da takıma göre filtreler. Bkz. Müşteri Temsilcilerini ve Takımları Filtreleme .
 Sırala	Toplantılar listesini artan ya da azalan sırada sıralar. (Listeyi sıralamak için ayrıca Toplantılar sütun başlığına da tıklayabilirsiniz.)

Bu bölme ayrıca bir **Arama** alanı ve bir **Yardım** simgesi içerir.

Toplantılar Görünümü Ayarları

Toplantılar görünümündeki üç sekmede yer alan ayarları yapılandırabilirsiniz (**Yeni**'ye  tıkladıktan ya da var olan bir Toplantıyı seçtikten sonra):

- [Özellikler Sekmesi](#)
- [Katılımcılar Sekmesi](#)
- [İlişkili Siteler Sekmesi](#)

Üç sekmenin hepsinin üstünde toplantı ayarlarını özel bir sekmede kaydetmenizi sağlayan 

Kaydet simgesi ve  **Yardım** simgesi yer alır.

Özellikler Sekmesi

- **'Ad—Bu toplantının adı, örneğin, Satış Toplantısı ya da Aylık İnceleme. Ad, toplantı ile ilişkili tüm sitelerde özgün olmalıdır. Ayrıca bu alana bir not ekleyebilirsiniz, Workforce Management Yönetici Kılavuzu**ndaki **Toplantı İstisnalarındaki Notlar**'a bakın.
- **İstisna Türü**—Bir toplantıyı, İstisna türlerini oluştururken **İstisna Kullanımı: Toplantı Planlayıcı** seçeneğini seçtiyseniz geçerli sitede yapılandırılan herhangi bir istisna türüne dayandırabilirsiniz.
- **En Erken Tarih ve Zaman**—Programlayıcının başlatmak için toplantı atayabileceği teklif edilen zaman.
- **En Geç Tarih ve Zaman—Programlayıcının** bitirmek için toplantı atayabileceği teklif edilen zaman.
- **Toplantı Süresi—Programlayıcı'nın** toplantı için tahsis edeceği zaman uzunluğu.
- **Haftanın günleri—Programlayıcının** bu toplantıyı atayabileceği hafta günleri.
- **Saat Dilimi**—Zamanla ilgili herhangi bir bilgiyi görüntülerken kullanılacak saat dilimi. Varsayılan olarak yerel'e ayarla (geçerli kullanıcının zaman dilimi.)

Toplantı Türü kısmı: Kendileriyle ilişkili özellikleri etkinleştiren aşağıdaki üç radyo butonundan birini seçin:

- **Tek Müşteri Temsilcisi**—Webinar gibi genel bir aktivite; her müşteri temsilcisi için en kullanışlı zamanda oluşur.
- **Tek Grup**—Varsayılan toplantı türü. **Katılımcılar** sekmesinde belirlenen tüm müşteri temsilcileri için tek bir toplantıyı gösterir.
 - **Gerekli katılımcı yüzdesi** kutusunda toplantının minimum katılımcı sayısı gereksinimini girin ya da seçin. Bir toplantıyı olabildiğince çok sayıda katılımcı için programlamak amacıyla bu değeri 1% olarak ayarlayın. 1% kullanılması, bir minimum katılımcı sayısı gerektirmez. Varsayılan değer yüzde 100'dür.
- **Çoklu Gruplar**—Çoklu gruplar için genel bir zaman. Grup boyutlarını belirtmek için aşağıdaki alanların

her birinde bir numara girin ya da seçin:

- **Minimum Grup Sayısı**
- **Minimum Grup Boyutu**
- **Maksimum Grup Sayısı**
- **Maksimum Grup Boyutu**

Yineleme: kısmı: Kendileriyle ilişkili özellikleri etkinleştiren aşağıdaki beş radyo butonundan birini seçin.

- **Toplam Saatleri Kullan**—Toplam toplantı saatleri. Bu opsiyonel parametreyi belirlediğinizde, Programlayıcı Toplam Saatler gereksinimini karşılamak için belirlenen süre ile gerektiği kadar toplantı oluşturur. Örneğin, toplantı süresi iki saat olarak ayarlanmışsa, ve **Toplam Saatleri Kullan** altı saat olarak ayarlanmışsa, Programlayıcı üç adet iki saatlik toplantı üretir. Programlayıcı bu toplantıları birbirini izleyen şekilde atayabilir.

Tip

Toplam Saatleri Kullan değeri, Çoklu Gruplar toplantıları için kullanılmaz.

- **Günlük**—Günde bir kez oluşur.
- **Haftalık**—Haftada bir kez oluşur (**Yineleme Sıklığı** ayarından 1 dışında bir değer girilmedikçe).
 - **Yineleme Sıklığı**—Toplantının ne sıklıkta oluşacağını tanımlar. Örnekler: 1 (haftada bir), 2 (iki haftada bir), 3 (üç haftada bir).
- **Aylık**—Ayda bir kez oluşur.
- **En Son Tarih yerine Kez Sayısını Ayarla**—Yineleme türü için Günlük ya da Haftalık seçimini yaparsanız, bu toplantının programlanması gereken ardışık gün ya da hafta sayısı için bir değer ayarlayın. Bu kutuyu işaretler ve bir değer girerseniz, **En son Tarih ve Saat** seçeneği altında kırmızı bir yıldız ve yorum görünür, ve en son tarihin üzerine **Kez Sayısı** ayarının yazıldığını belirtir.

Tip

WFM, **Kez Sayısı** ya da **En Son Tarih** öğesinin ayarlanmasını gerektirir, her ikisinin birden ayarlanmasını gerektirmez.

Geçerli tarih **En Son Tarih** alanında görünür, ancak bu değer toplantıları programlamak için kullanılmayacaktır. **En Son Tarih** ya da **Kez Sayısı** ayarlandığında **En Son Zaman** değeri programlama toplantıları için kullanılacaktır.

Değerler tüm alanlarda ayarlanabilmesine rağmen, yalnızca uygun toplantı türünün değerleri programlama için kullanılabilir. Örneğin, **Gerekli katılımcı yüzdesi** yalnızca Tekli Grup toplantıları için kullanılacaktır.

Katılımcılar Sekmesi

Bu kontrolleri toplantılara katılımcılar eklerken kullanın:

 Arama alanı	Kullanılabilir müşteri temsilcilerini aramak için kullanılan kriterleri girmenizi sağlar.
Arama kriteri: <i>radio düğmeleri</i>	Kullanılabilir müşteri temsilcilerini Adına ya da Soyadına göre aramanızı sağlar.
 Müşteri Temsilcisi Ekle	Bir Kullanılabilir Müşteri Temsilcileri listesi açarak Katılımcılar listesine müşteri temsilcileri eklemenizi sağlar.
 Müşteri Temsilcilerini Kaldır	Seçilen müşteri temsilcilerini Katılımcılar listesinden kaldırır. Bu işlem geri alınamaz.
 Sırala	Katılımcılar listesini Ada , Soyadına , Siteye ya da Takıma göre sıralar.

Katılımcılar sekmesi ayrıca dört sütun görüntüler: Seçilen paylaşımlı taşımadaki katılımcıların **Adı**, **Soyadı**, **Site** ve **Takım** adı.

Kullanılabilir Müşteri Temsilcilerinin Listesi

Kullanılabilir Müşteri Temsilcileri bölümü aşağıdaki alanları ve kontrolleri içerir:

 Arama alanı	Kullanılabilir müşteri temsilcilerini aramak için kullanılan kriterleri girmenizi sağlar.
Arama kriteri: <i>radio düğmeleri</i>	Kullanılabilir müşteri temsilcilerini Adına ya da Soyadına göre aramanızı sağlar.
 Uygula	Kullanılabilir Müşteri Temsilcileri listesinden seçtiğiniz müşteri temsilcilerini Katılımcılar listesine uygular.
 Filtre	Kullanılabilir Müşteri Temsilcileri listesini Faaliyetler, Çoklu Site Faaliyetleri ya da Sözleşmeler 'e göre filtrelemenizi sağlar.
 Kapat	Kullanılabilir Müşteri Temsilcileri bölümünü herhangi bir seçimi uygulamadan kapatır.
 Sırala	Kullanılabilir müşteri temsilcilerini Adına , Soyadına ya da Takıma göre sıralayın.

İlişkili Siteler Sekmesi

1. Geçerli toplantıyla ilişkilendirmek için her site için onay kutusunu seçin.
2. Geçerli toplantıyla ilişkisini kaldırmak için her site için onay kutusu seçimini kaldırın.



3. **Kaydet**'e tıklayın.

Toplantılar Yönetme

Bu başlıktaki prosedürleri katılımcılar **oluşturmak**, **düzenlemek**, **silmek**, **kopyalamak** ve toplantılara **eklemek** için kullanın.


Toplantılar Oluşturma

Bir toplantı oluşturmak için:

1. **Politikalar** modülünde, **Toplantılar**'ı seçin.
2. **Nesneler** bölümünde bir site veya iş birimi (bu eylem altındaki tüm girintili siteleri seçer) seçin.
3. **Yeni**'yi  tıklayın.
Özellikler sekmesi varsayılan olarak açılır.
4. Ayarları, **Özellikler**, **Katılımcılar** ve **İlişkilendirilmiş Siteler** sekmelerinde anlatılan şekilde gerektiği gibi yapılandırın.
5. **Kaydet**'e  tıklayın.
Yeni toplantı Toplantılar bölümünde görünür.


Toplantılara Katılımcılar Ekleme

Bir toplantıya katılımcılar eklemek için:

1. **Toplantılar** bölümünde, bir toplantı seçin ve ardından **Katılımcılar** sekmesinde dokununuz.
2. **Ekle**'ye  tıklayın.
3. **Kullanılabilir Müşteri Temsilcileri** bölümünde bir veya daha fazla müşteri temsilcisi seçin.

Tip

Ayrıca kullanılabilir müşteri temsilcileri listesindeki müşteri temsilcilerini **filtreleyebilir**, **sıralayabilir** ya da **arayabilirsiniz**.

4. **Uygula**'ya  tıklayın.
Seçilen müşteri temsilcileri **Katılımcılar** bölümündeki **Müşteri Temsilcileri** listesine taşınır.

Alternatif olarak seçimlerinizi kaydetmeden bölmeyi kapatmak için **Kapat'**a  tıklayabilirsiniz.

Important


- Müşteri Temsilcileri herhangi bir zamanda bir bölmede görünebilir.

Sadece toplantı sitesinden müşteri temsilcileri seçilebilir.

Toplantı zaman içeren bir program oluşturulduğunda, Programlayıcı **Minimum Yüzde** gerekliliğini karşılayacak yeterli müşteri temsilcisinin olduğunu doğrular ve ardından toplantı istisnasını uygun müşteri temsilcilerine atar. Eğer çok az müşteri temsilcisi bulunuyorsa, **Programlayıcı** bir hata mesajı oluşturur ve toplantıyı programlamaz.


Toplantıları Düzenleme

Bir toplantı düzenlemek için:

1. **Toplantılar** bölümünde, düzenlemek istediğiniz toplantıyı seçin.
2. Ayarlarını değiştirmek için üç sekmeden (**Özellikler**, **Katılımcılar** ya da **İlişkilendirilmiş Siteler**) birine tıklayın.
3. Değişiklikleri bitirme işlemini tamamladığınızda, **Kaydet'**e  tıklayın.



Toplantıları Silme

Bir toplantı silmek için:

1. **Toplantılar** bölümünde, silmek istediğiniz toplantıyı seçin.
2. Sil'e  tıklayın.
3. **Onaylama** iletişimi açıldığında, devam etmek için **Evet'**i ya da işlemi iptal etmek için **Hayır'**ı seçin. **Evet'i seçerseniz, toplantı silinir ve işlem geri alınamaz.**

Toplantıları Kopyalama


Bir toplantıyı kopyalamak için:

1. **Toplantılar** bölümünde, kopyalamak istediğiniz toplantıyı seçin.
2. **Kopyala**'ya  tıklayın.
3. **Toplantı Kopyala** bölümü açıldığında, toplantı için bir ad girin.
4. Bölmenin alt yarısında **Kuruluş** listesine tıklayın ve bu toplantıyı ilişkilendirmek istediğiniz iş birimi ile siteyi seçin.
5. **Uygula**'ya  tıklayın.

Alternatif olarak bu bölmeyi kapatmak ve işlemi iptal etmek için Kapat'a  tıklayabilirsiniz. Bunu yaparsanız, toplantı kopyalanmaz.

Kullanılabilir Müşteri Temsilcileri Listesini Filtreleme







Bir toplantıya katılımcılar eklerken ve seçim yapılabilecek çok sayıda müşteri temsilcisi varken, bunları **Faaliyetler**, **Çoklu Site Faaliyetleri** ya da **Sözleşmeler**'e göre kolayca gruplandırmak için

(**Kullanılabilir Müşteri Temsilcileri** bölümünün üstünde bulunan) **Filtre**'yi  kullanmak isteyebilirsiniz.






Bir ya da daha fazla filtre oluşturduktan sonra, bunlar **Kullanılabilir Müşteri Temsilcileri** listesi üzerinde madde imleri olarak görünür. Filtre için yalnızca bir öğe seçilirse, madde imi, seçilen öğenin adını gösterir. Birden fazla öğe seçilmişse, madde imi filtredeki öğelerin sayısını gösterir.

Kullanılabilir Müşteri Temsilcileri bölümünde **Filtre**'ye  tıkladığınızda, üç sekme göreceksiniz, bunların tümünde aşağıdaki kontroller yer alır:

Ortak Kontroller

 Uygula	Bir listede seçilen öğelere (faaliyetler, çoklu site faaliyetleri ya da sözleşmeler) uygulanır.
 Kapat	Seçilen filtre koşullarını uygulamadan Filtre bölümünü kapatır.
 Ekle	Seçim için öğe listesi içeren bir bölme açılır (seçtiğiniz sekme göre: Faaliyetler , Çoklu Site Faaliyetleri veya Sözleşmeler).
 Kaldır	Filtreleme kriteri... listesinden daha önce seçilen tüm öğeleri kaldırır.
 Arama alanı	Uzun listelerde öğeleri hızlıca bulmak için arama kriterlerini kullanın.
 Sırala	Sıraladığınız öğelerin listesine göre çeşitli sıralama seçeneklerini etkinleştirir: <ul style="list-style-type: none"> Faaliyetler için Faaliyetler ya da Tür'e göre sıralayın Çoklu site faaliyetleri için Çoklu Site Faaliyetleri'ne ya da Tür'e göre sıralayın Sözleşmeler için artan ya da azalan sırada sıralayın


Müşteri Temsilcilerini Faaliyetlere göre Filtreleme





1. **Kullanılabilir Müşteri Temsilcileri** bölümünde, **Filtre**'ye  tıklayın. **Filtreleme kriteri...** bölümü, varsayılan olarak seçilen **Faaliyetler** sekmesi ile açılır.
2. **Faaliyetlere Göre Filtrele** bölümünde, **Ekle**'ye  tıklayın.
3. Faaliyetler listesi açıldığında, bir ya da daha fazla faaliyet seçin ve **Uygula**'ya  tıklayın.
4. **Faaliyetler** sekmesinde, filtre, seçilen tüm faaliyetleri içeriyorsa, yeniden **Uygula**'ya dokununuz.
Bir faaliyeti filtreden kaldırmak için filtreyi uygulamadan önce **Kaldır**'a  tıklayın. Seçilen öğelerin herhangi birini uygulamadan bu bölmei kapatmak için, **Kapat**'ı  seçin. Filtre artık **Kullanılabilir Müşteri Temsilcileri** bölümünün üstünde görünür.

Müşteri Temsilcilerini Çoklu Site Faaliyetlerine göre Filtreleme

1. **Kullanılabilir Müşteri Temsilcileri** bölümünde, **Filtre**'ye  tıklayın. **Filtreleme kriteri...** bölümü, varsayılan olarak seçilen **Faaliyetler** sekmesi ile açılır.
2. **Çoklu Site Faaliyetleri**'ne tıklayın.
3. **Çoklu Site Faaliyetlerine Göre Filtrele** bölümünde, **Ekle**'ye  tıklayın.
4. Çoklu site faaliyetleri listesi açıldığında, bir ya da daha fazla faaliyet seçin ve **Uygula**'ya  tıklayın.
5. **Çoklu Site Faaliyetleri** sekmesinde, filtre, seçilen tüm faaliyetleri içeriyorsa, yeniden **Uygula**'ya dokununuz.
Bir faaliyeti filtreden kaldırmak için filtreyi uygulamadan önce **Kaldır**'a  tıklayın. Seçilen öğelerin herhangi birini uygulamadan bu bölmei kapatmak için, **Kapat**'ı  seçin. Filtre artık **Kullanılabilir Müşteri Temsilcileri** bölümünün üstünde görünür.

Müşteri Temsilcilerini Sözleşmelere göre Filtreleme

1. **Kullanılabilir Müşteri Temsilcileri** bölümünde, **Filtre**'ye  tıklayın. **Filtreleme kriteri...** bölümü, varsayılan olarak seçilen **Faaliyetler** sekmesi ile açılır.
2. **Sözleşmeler**'e tıklayın.

3. **Sözleşmelere Göre Filtrele** bölümünde, **Ekle**'ye  tıklayın.
 4. Sözleşmeler listesi açıldığında, bir ya da daha fazla sözleşme seçin ve **Uygula**'ya  tıklayın.
 5. **Sözleşmeler** sekmesinde, filtre, seçilen tüm sözleşmeleri içeriyorsa, yeniden **Uygula**'ya dokununuz.
- Bir sözleşmeyi filtreden kaldırmak için filtreyi uygulamadan önce **Kaldır**'a  tıklayın. Seçilen öğelerin herhangi birini uygulamadan bu bölmei kapatmak için, **Kapat**'ı  seçin. Filtre artık **Kullanılabilir Müşteri Temsilcileri** bölümünün üstünde görünür.

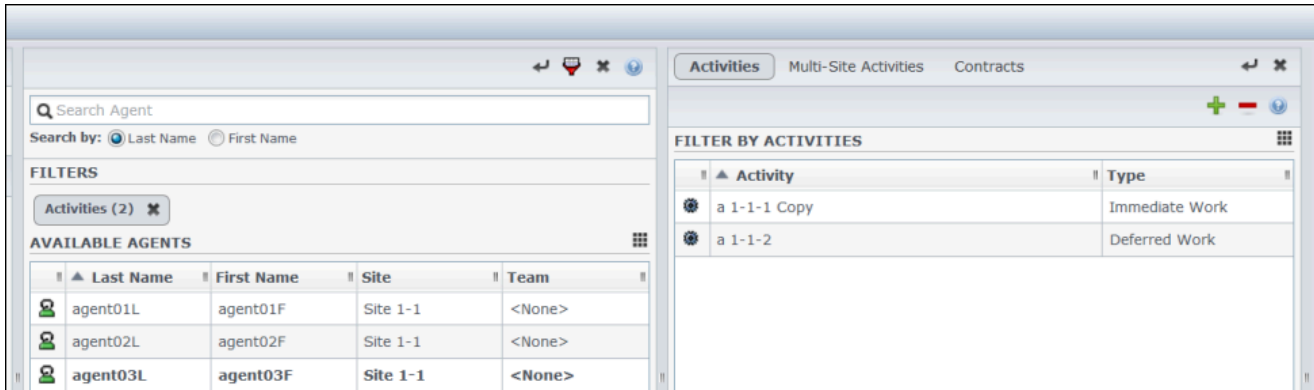
Görüntüleme ve Kaldırma Filtreleri

Filtreler, artık yalnızca filtrelenen öğeleri içeren **Kullanılabilir Müşteri Temsilcileri** listesinin (ve **Toplantı** listesinin) üstünde görünür. Bir filtrenin içeriğini iki şekilde görebilirsiniz:

- Bunları listeleyen ayrı bir bölmei açmak için filtreye tıklayın.
- Bunları görüntüleyen bir açılır pencere görmek için imlecini filtre üzerine getirin.

Örneğin, aşağıdaki şekilde kullanıcı **Faaliyetler (2)** filtresine tıklamıştır, bu işlem **Faaliyetlere göre filtrele** bölümünü açarak bu filtredeki öğeleri listeler.

Bir filtreyi açmadan kaldırmak için, madde iminin kendisi içindeki **X**'e tıklayın.



The screenshot displays a software interface with a search bar at the top left, a 'Search Agent' field, and a 'Search by:' dropdown menu. Below the search bar, there are two sections: 'FILTERS' and 'AVAILABLE AGENTS'. The 'FILTERS' section shows a button for 'Activities (2)' with a close icon. The 'AVAILABLE AGENTS' section is a table with columns for Last Name, First Name, Site, and Team. The 'Activities' filter is expanded to show a table with columns for Activity and Type. The table contains two rows: 'a 1-1-1 Copy' (Immediate Work) and 'a 1-1-2' (Deferred Work).

Last Name	First Name	Site	Team
agent01L	agent01F	Site 1-1	<None>
agent02L	agent02F	Site 1-1	<None>
agent03L	agent03F	Site 1-1	<None>

Activity	Type
a 1-1-1 Copy	Immediate Work
a 1-1-2	Deferred Work

Şekil: Madde İmlerini Toplantılar Görünümünde Filtrele

İşaretli Zaman

WFM'nin izlemesi gereken dönemleri belirlemek için işaretli zamanları kullanın ve zaten açıklanmamışları görüntüleyin. Örnek olarak, bazı müşteri temsilcileri bir hesap ile ilgili bir konuda birkaç saat çalışmış olabilir. İşaretli zamanları kullanarak, Program modülünde görüntülenecek ve WFM Web'in Raporlar modülünde Program İşaretli Zaman Raporu ve Program İşaretli Zaman Toplamları Raporunu kullanarak rapor edilecek sorun üzerinde çalışırken harcanacak saatleri tanımlayabilir.

Bu konudaki prosedürleri, İşaretli Zamanlar **oluşturmak**, **düzenlemek**, **silmek** ve **kopyalamak** için kullanın.



İşaretli Zamanlar Oluşturma

Yeni İşaretli Zamanlar oluşturmak için:

1. **Politikalar** modülünde, **İşaretli Zamanları** seçin.
2. **Nesneler** bölümünde, yeni nesnenin ilişkilendirileceği siteyi(siteleri) ya da iş birimini seçin.


Tip

Birden çok site seçebilir (üzerlerine tıklayarak) ama yalnızca bir iş birimi seçebilirsiniz.

3. **Yeni**'yi  seçin.
Özellikler sekmesi varsayılan olarak açılır.
4. **Özellikler sekmesini** yapılandırın.
5. **İlişkilendirilmiş Siteler sekmesine** tıklayın ve bu İşaretli Zaman ile ilişkilendirmek istediğiniz siteleri seçin.
6. **Kaydet**'e  tıklayın.


İşaretli Zamanları Düzenleme

İşaretli Zamanları düzenlemek için:

1. **İşaretli Zamanlar** bölümünde bir işaretli zaman seçin.
2. **Özellikler** sekmesi ve/veya **İlişkili Siteler** sekmesini seçin ve değişiklikleri gerçekleştirin.
3. **Kaydet**'e  tıklayın.



İşaretli Zamanları Silme

İşaretli Zamanları silmek için:

1. **İşaretli Zamanlar** bölümünde bir işaretli zaman seçin.
2. **Sil**'e  tıklayın.

İşaretli Zamanları Kopyalama

Var olan bir İşaretli Zaman kopyalamak için:

1. **İşaretli Zamanlar** bölümünde var olan bir İşaretli Zaman seçin.
2. **Kopyala**'ya  tıklayın.
3. **İşaretli Zaman Kopyala** bölümü açıldığında, İşaretli Zaman için bir ad girin.
4. **Kuruluş** listesini genişletin ve bu İşaretli Zamanı ilişkilendirmek istediğiniz siteyi seçin.
5. **Uygula**'ya  tıklayın.

Özellikler Sekmesi

- **Adı**—Her İşaretli Zamanın sitede benzersiz olan açıklayıcı bir adı olmalıdır.
- **Kısa Ad**—İşaretli Zamanlar ve Programlayıcı'nın grafik sunumlarında kullanılan ad. Üç karakter kadar olabilir.
- **Fazla Mesaiyi İşaretlemek için kullanılır**—Bu işaretli zaman, fazla mesai program durumlarını işaretlemek için belirtilir.

İlişkili Siteler Sekmesi

1. Geçerli **İşaretli Zamanla** ilişkilendirmek için her sitenin onay kutusunu seçin.
2. Geçerli **İşaretli Zamanla** ilişkilerini kaldırmak için her sitenin onay kutusu seçimini kaldırın.
3. **Kaydet**'e tıklayın.


Vardiyalar

Bir *vardiya* temel iş günü parametrelerini tanımlar. Vardiyalar gün vakti, süre ve hafta günleriyle tanımlanır. **Nesneler** bölümünde **Politikalar > Vardiyalar**'ı tıklayarak ve uygun iş birimi ile siteyi seçerek vardiyalar **oluşturun**, **kopyalayın**, **düzenleyin** ve **silin**.

Yeni Vardiyalar Oluşturma


Tamamen yeni vardiya veya mevcut bir vardiyayı kopyalayarak yeni bir vardiya oluşturabilirsiniz.

Yeni bir vardiya oluşturmak için:

1. **Politikalar > Vardiyalar** adımına gidin.
2. **Nesneler** bölümünde, **İş Birimi**'ni ve ardından vardiya oluşturmak istediğiniz **Site**'yi seçin.
3. **Yeni**'ye  tıklayın.
4. Yeni vardiya, varsayılan ad ile **Vardiyalar** bölümünde görünür. Varsayılan olarak, **Yeni**'yi seçtiğinizde **Ad** alanı özgün bir ad ile doldurulur. Her yeni oluşturulan **Vardiyanın**, Yapılandırma veritabanında özgün bir ada sahip olduğundan emin olmak için ad bir sayı içerir. Bu adı değiştirebilirsiniz, ancak adın tekrar kullanılmasını önlemek amacı ile özgün kalması gerekmektedir.


Vardiyaları Kopyalama

Mevcut bir vardiya kopyalamak için:

1. Bir vardiya seçin.
2. **Kopyala**'ya  tıklayın.
Vardiya Kopyala <vardiya_adi> bölümü açılır.
3. Ad altına, vardiya için bir ad girin.
Varsayılan olarak, **Aynı Siteye Kopyala** onay kutusu seçilidir.
4. **Aynı Siteye Kopyala** onay kutusunun işaretini kaldırmayı seçerseniz, **BU**'yu ve ardından vardiyayı oluşturmak istediğiniz **Site**'yi seçin (aşağıdaki şekle bakın).



Şekil: Vardiya Kopyala

5. **Şimdi Kaydet**'e  tıklayın.
Yeni vardiya, seçilen **sitenin** altında **Vardiyalar** bölümünde görünür.

Yeni vardiyayı yapılandırmak için şu bölmeleri kullanın:

- [Vardiya Özellikleri](#)
- [Vardiya Sözleşmeleri](#)
- [Görev Sıraları](#)
- [Vardiya Sıraları](#)

Oluşturma Süresince Vardiya Sayısı Sınırlaması

Programları oluştururken yapılandırılacak maksimum vardiya sayısı 100 vardiyadır.

Program senaryonuz için yapılandırılmış tüm araçları, tüm farklı sözleşmelerini ve sözleşmelerle ilişkilendirilmiş tüm farklı vardiyaları sayın. Vardiyaların toplam sayısı 100'ü aşamaz. Eğer geçerse, oluşturmanız başarısız olacak ve WFM Hata 43: 'ü görüntüleyecektir Çok fazla vardiya: maksimum sayı 100'dür ancak 100'den fazla talep edilmiştir.

Important

WFM veritabanında 100'den fazla vardiya yapılandırabilirsiniz; sınırlama, tek bir program ile 100'den fazla vardiya ilişkilendirememenizdir.


"Çok Fazla Vardiya" Sorununu Çözmek için Dönen Kalıplar Kullanın

Yöneticilerin çoklu vardiyaların *sabit* programlar oluşturmak için tek yol olduğunu düşünmelerinden dolayı bir iletişim merkezi çok sayıda vardiya yapılandırabilir. Ancak, hem sabit hem de esnek programlarda dahil olmak üzere, çok az vardiya kullanarak, dönen kalıplar çok farklı program türleri barındırabilir. Örnek olarak, sadece tek bir vardiya kullanan sabit bir program yapılandırmak için,

haftalık dönen kalıplar kullanabilirsiniz. Daha fazla bilgi için bkz. [Dönen Kalıplar](#).


Vardiyaları Düzenleme

Bir vardiya düzenlemek için:

1. **Vardiyalar** bölümünde, düzenlemek istediğiniz vardiyayı seçin.
2. Her bölmede gerekli değişiklikleri gerçekleştirin.
3. **Şimdi Kaydet**'e  tıklayın.

Vardiyaları Silme

Bir vardiya silmek için:

1. **Vardiyalar** bölümünde, silmek istediğiniz vardiyayı seçin.
2. **Sil**'e  tıklayın.

Important

Bir program senaryosu veya ana programda görünen bir vardiyayı silemezsiniz.

Vardiya Özellikleri

Genel vardiya parametrelerini belirlemek için **Vardiya Özellikleri** bölümünü kullanın. Varsayılan olarak, **Vardiyalar** bölümünde bir vardiya seçtiğinizde bu bölme açılır.

Ad Alanı

Bu vardiya için ad. Vardiya türünü belirleyen İlk Vardiya, Gece Vardiyası veya İkinci Vardiya gibi adlar kullanın. Ad site içinde özgün olmalıdır.

Zaman ve Süre

- **Min. Ücretli Saatler**—Bu vardiya için belirlenmiş, hh:mm formatında minimum saat sayısı. Vardiyaya atanan tüm sözleşmeler, en az şu kadar saat için kullanılabilir olmalıdır. Geçerli değerler 00:01 ila 23:45'tir. Bu değer, ilişkili sözleşmedeki **Maksimum Günlük Ücretli Saatler** ayarına denk veya daha az olmalıdır. Tüm ücretli molalar ve yemekleri içermelidir.
- **Maks. Ücretli Saatler**—Bu vardiya için belirlenmiş, hh:mm formatında maksimum saat sayısı. Geçerli değerler 00:01 ila 23:45'tir. Bu değer, ilişkili sözleşmedeki **Minimum Günlük Ücretli Saatler** ayarına denk veya daha fazla olmalıdır. Tüm ücretli molalar ve yemekleri içermelidir.
- **En Erken Başlangıç Zamanı**—Bu vardiyanın başlayabileceği en erken zaman. Bazı siteler vardiyaların çalışmayacak şekilde derecelendirirler; örnek olarak, tüm üçüncü vardiya araçları 7:15 ve 8:15 arasında varır. Bu vardiya için en erken başlangıç zamanı 7:15 olabilir.
- **En Son Bitiş Zamanı**—Bu vardiyanın sona erebileceği en geç zaman. Vardiya araçları, vardiyanın başlangıcında dereceye karşılık gelen dereceli aralıklarda vardiyalarını bitirebilirler. Örnek olarak, 7:15 ve 8:15 arasında başlayan bir vardiya, 3:15 ve 4:15 arasında bitebilir. Bu vardiya için en geç bitiş zamanı 4:15 olabilir.
- **Sonraki Gün**—Bu onay kutusu işaretlendiğinde, bu vardiyanın sonraki gün boyunca sonlanabileceğini belirtir.
- **Başlangıç Adımı**—Bir vardiyada çalışan çeşitli müşteri temsilcileri için dereceli başlangıç zamanları kullanıyorsanız, **Başlangıç Adımı** olası vardiya başlangıç zamanlarının arasında zaman kadar artımlıdır. **Programlayıcı** bu **Başlangıç Adımını** müşteri temsilcisi programlarını yapılandırmak için kullanır. Başlangıç adımı, 1-120 arasında herhangi bir dakika olabilir.

Important

En Erken Başlangıç Zamanı'nın son iki hanesi ya :00 olmalı ya da **Başlangıç Adımı** girdisinin çift katı olmalıdır; aksi halde, **Programlayıcı**, **Başlangıç Adımı** girdisini gözardı eder ve varsayılan 15 dk. bir Başlangıç Adımına döndürür. Örnek olarak: Eğer **En Erken Başlangıç Zamanı**'nı 9:15 olarak ve **Başlangıç Adımı** seçeneğini 30

dakika olarak ayarladıysanız, **Programlayıcı, Başlangıç Adımı** girdisini gözardı eder (çünkü 15, 30'a eşit veya katı değildir) ve vardiyaları 9:15, 9:30, 9:45, 10:00'da vb. başlatır.

Vardiyanın başlangıç veya bitişinin programlanabildiği zaman aralığını daraltmak için şu isteğe bağlı zaman ayarlarını kullanın. Vardiya için sabit bir başlangıç veya bitiş zamanı oluşturabilirsiniz. Örnek olarak, sabit bir başlangıç zamanı ayarlamak için, **En Geç Başlangıç Zamanı** alanını, **En Erken Başlangıç Zamanı** alanında olduğu gibi aynı zamana ayarlayın. Toplam vardiya süresi esnek kalır.

Warning

Vardiyanız için sabit başlangıç ve bitiş zamanları belirlerseniz, vardiya optimum programlar oluşturmak için çok az esnek olacaktır.

- **En Son Başlangıç Zamanı**—Bu vardiyanın başlayabileceği en geç zaman. Bazı siteler vardiyaların çakışmayacak şekilde derecelendirirler; örnek olarak, tüm üçüncü vardiya araçları 7:15 ve 8:15 arasında varır. Bu vardiya için en geç başlangıç zamanı 8:15 olabilir.
- **En Erken Bitiş Zamanı**—Bu vardiyanın son ereceği en erken zaman. Vardiya araçları, vardiyanın başlangıcında dereceye karşılık gelen dereceli aralıklarda vardiyalarını bitirebilirler. Örnek olarak, 7:15 ve 8:15 arasında başlayan bir vardiya, 3:15 ve 4:15 arasında bitebilir. Bu vardiya için en erken bitiş zamanı 3:15 olabilir.

Kullanılabilir Haftanın Günleri

Programlama algoritması ile bu vardiyanın atanabileceği hafta günleri. Varsayılan olarak, tüm günler seçilidir.

Dağıtım:

- **Min.**—Vardiyası sözleşme ile ilişkili olan her müşteri temsilcisi için vardiya oluşumlarının minimum sayısı.
- **Maks.**—Vardiyası sözleşme ile ilişkili olan her müşteri temsilcisi için vardiya oluşumlarının maksimum sayısı.
- **Şuna Uygula:**—Programlayıcının dağıtım minimumu ve maksimumu uygulaması gereken zaman dönemi.
 - **Gözardı Et**—Dağıtım özellikleri uygulanmaz.
 - **Her Hafta**—Min./Maks. haftalık olarak kabul edilir. Girilen miktarlar, bir hafta için gerekli sayılara denk olmalıdır.
 - **Program Planlama Dönemi**—Dağıtım özellikleri program planlama dönemine uygulanır. Girilen dağıtım miktarları, tüm program planlama dönemi için gerekli olan sayılara denk olmalıdır.

İzin Günü Kuralı

Vardiya ile ilişkilendirilmiş izin günleri için belirlenebilen kurallar.

- **Kural Yok**, izin günleri hakkında herhangi bir kural olmadığı anlamına gelir.
- Üç olası izin günü kuralı vardır:
 - **Sonraki gün**—Müşteri Temsilcileri bu vardiyada çalışıyorsa, bunlar sonraki izin gününü alamaz.
 - **Önceki gün**—Müşteri Temsilcileri bu vardiyada çalışıyorsa, bunlar önceki izin gününü alamaz.
 - **Sonraki gün izin günü değil**—Müşteri Temsilcileri bu vardiyada çalışıyorsa, bunlar sonraki izin gününü alamaz.

Vardiya Sözleşmeleri




Bir vardiyaya sözleşmeler atamak için **Vardiya > Sözleşmeleri** bölümünü kullanın. Bu bölümü, **Vardiya Özellikleri** bölümünün üstündeki **Sözleşmeler** ögesini tıklayarak açtınız.

Important

Bir vardiyaya sözleşmeler atamak isteğe bağlıdır. Bir vardiyayı, sözleşme ile ilişkilendirmeden kaydedebilirsiniz.


Bir Vardiyaya Bir Sözleşme Atama

Bir vardiyaya, bir sözleşme atamak için:

1. **Vardiyalar** bölümünde, bir vardiya seçin.
2. Sağ bölmede **Sözleşmeler**'i seçin.
3. **Bir Vardiyaya bir Sözleşme Ata**'ya  tıklayın.
4. **Atamalar için Bu Durumu Kullan** açılır listesinde, uygun durumu seçin.
5. **Sözleşme İlişkileri** bölümünde listeden bir veya daha fazla sözleşme seçin. Tek bir vardiyaya çoklu sözleşmeler atayabilirsiniz.
6. Seçili sözleşmeleri **Sözleşmeler** bölümüne taşımak için **Uygula**'ya  tıklayın.
7. **Şimdi Kaydet**'e  tıklayın.


Bir Vardiyadan Sözleşme Kaldırma

Vardiyadan bir sözleşme kaldırmak veya atamasını kaldırmak için:

1. Sağ bölmede **Sözleşmeler**'i seçin.
2. **Sözleşmeler** listesinde, kaldırmak istediğiniz sözleşmeyi seçin.
3. **Vardiyadan Sözleşme Kaldır**'a  tıklayın.
4. **Onay** iletişimi görüldüğünde, **Evet**'e tıklayın.

Atanmış bir Sözleşmenin Durumunu Değiştirme

Atanmış bir sözleşmenin durumunu değiştirmek için:

1. **Sözleşmeler** bölümünde, değiştirmek istediğiniz **Sözleşme** için **Durum** açılır menüsünü kullanın ve **Birincil** (varsayılan) veya **İkincil**'i seçin.
2. **Şimdi Kaydet**'e  tıklayın.

Tip

- Atanan sözleşmeler yalnızca **Sözleşmeler** bölümünde görünür.
- Birden çok sözleşme seçmek için **SHIFT** ya da **CTRL** tuşunu basılı tutarken her bir ek sözleşmeye tıklayın.
- Atanan her sözleşmenin bir durumu vardır: **Birincil** veya **İkincil**. Kaldırıldıktan sonra varsayılan durum **Birincil**'dir.

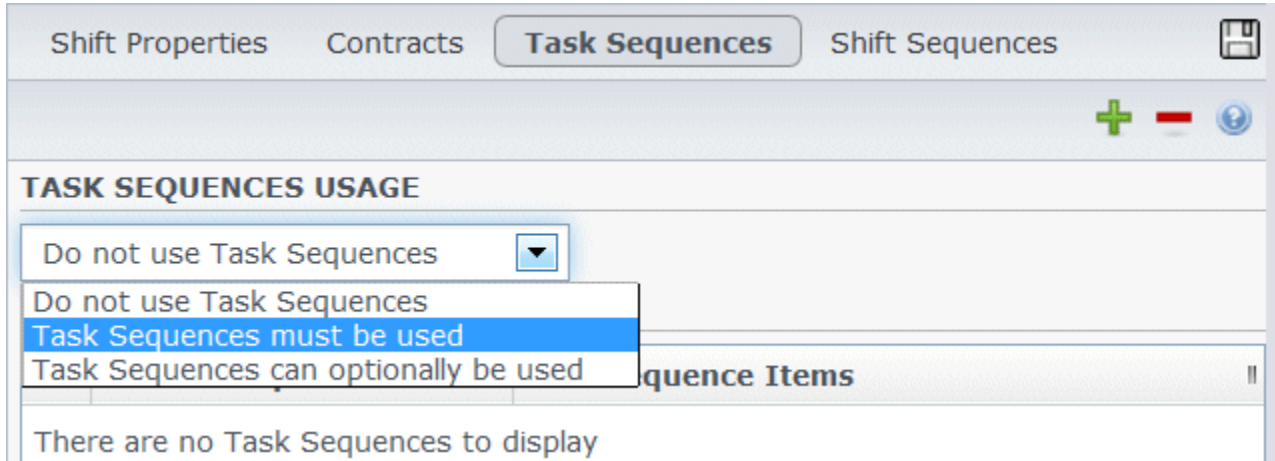
Görev Sıraları

Görev sekansları, müşteri temsilcilerinin, daha sonra bir ya da daha fazla **Faaliyet Kümeleri** olarak yapılandırılan yalnızca belirli görev kümelerinde çalışabileceği dönemleri tanımlar. Bir görev sırasına dahil edilmemiş zaman, yapılandırılmış **faaliyet kümesinin** bir kısmı olmayan ve müşteri temsilcisinin gerçekleştirmesi için becerileri olan herhangi bir çalışma içerebilir. Görev sıraları hakkında örnekler ve daha ayrıntılı bilgi için, bkz. *Workforce Management Yönetici Kılavuzu*.

Vardiya > Görev Sekansları bölümünü görev sekansları **oluşturmak**, **düzenlemek** ya da **silmek** veya görev sekanslarını vardiyaya **atamak** için kullanın.

- Belirli bir vardiyanın yapılandırması süresince görev sıraları oluşturmanız rağmen, oluşturduktan sonra aynı site içinde herhangi bir uyumlu vardiyaya görev sıraları atayabilirsiniz.
- Uyumlu olması için, görev sıra ayarları yemek ayarlarıyla çakışmamalıdır.

Görev sıraları isteğe bağlıdır. Ancak, herhangi bir görev sırası bir vardiya için tanımlandıysa, vardiya en az bir görev sırası içermelidir. **Görev Sıraları Kullanım** açılır listesinde, aşağıdaki şekilde gösterildiği gibi, üç seçimden birini gerçekleştirin.




Şekil: Görev Sekansları Kullanım Ayarları

Bir Görev Sırası Oluştur

Bir görev sırası oluşturmak için:

1. **Vardiya Özellikleri** bölümünün üstünde, **Görev Sıraları**'ni seçin. **Görev Sıraları** bölümü açılır.
2. **Görev Sıraları Kullanımı** açılır listesinden bir ayar seçin (yukarıda bulunan şekle bakın).

3. **Görev Sıraları Öğeleri** penceresini açmak için **Ekle**'ye  tıklayın. Yeni görev sekanslarını yapılandırma hakkındaki bilgiler için bkz. [Görev Sekanslarını Ekleme ve Düzenleme](#).

Bir Vardiyaya Görev Sıraları Ata

Görev sıralarını oluşturduktan ve kaydettikten sonra, bir vardiyaya atayabilirsiniz. Vardiyaya bir görev sırası atamak için:

1. **Vardiyalar** bölümünde, bir görev sırası uygulamak istediğiniz vardiyayı seçin.
2. **Görev Sıraları Kullanım** açılır listesinde, ya **Görev Sıraları** kullanılmalıdır ya da **Görev Sıraları** isteğe bağlı olarak kullanılabilir'i seçin.

Tip


Görev Sekanslarını Kullan varsayılan ayarını korumayı seçerseniz, hiçbir şey atanmaz.

3. **Görev Sıraları** bölümünde, bir görev sırası seçin.

4. Şimdi Kaydet 'e tıklayın.





Bir Vardiyadan Bir Görev Sekansı Kaldırma

Bir vardiyadan bir görev sırası kaldırmak için:

1. **Vardiyalar** bölümünde, bir görev sırası silmek istediğiniz vardiyayı seçin.
2. **Görev Sıraları** listesinde, görev sırasını seçin.
3. **Sil**'e  tıklayın.

Görev Sıralarını Ekleme ve Düzenleme

Görev sıraları **oluşturmak** ve **düzenlemek** için **Görev Sıraları** bölme kontrollerini kullanın.

 Arama alanı	Arama kriterini girin. Örnek olarak, görev sırasının adı.
 Uygula	Bir vardiyaya, bu görev sırasını uygulamak için tıklayın.
 Yeni	Yeni bir görev sırası oluşturmak için tıklayın
 Sil	Mevcut bir görev sırası silmek için tıklayın.
 Kapat	Görev Sıraları bölmesini kapatmak için tıklayın.
 Yardım	Görev Sıraları bölümü hakkında bir Yardım konusu görüntülemek için tıklayın.

Görev Sıraları Öğeleri bölümünde şu kontrolleri kullanın:






 Değişiklikleri kaydet	Bu bölümde yapmış olduğunuz değişiklikleri kaydetmek için tıklayın.
 Faaliyet Kümesi Ekle	Görev sırasında bir Faaliyet Kümesi eklemek için tıklayın.
 İş Ögesi Ekle	Görev sırasına bir Çalışma ögesi eklemek için tıklayın.
 Sıra Sil	Mevcut bir sırayı silmek için tıklayın.
 Yukarı Taşı	Bir seçili sırayı, bir sıra üste taşımak için tıklayın.
 Aşağı Taşı	Bir seçili sırayı, bir sıra aşağı taşımak için tıklayın.
 Kapat	Görev Sıraları Öğeleri bölümünü kapatmak için tıklayın.
 Yardım	Görev Sıraları Öğeleri bölümü hakkında bir Yardım konusu görüntülemek için tıklayın.

Bir Çalışma Ögesi Nedir?

Çalışma ögesi, Görev Sırasında görevler arasında veya vardiyanın başlangıç/bitiş görevi arasında gerçekleştirilebilecek bir çalışmadır. Sadece görevler diğerlerine bağlı *değillerse* Görev Sıralarına Çalışma öğeleri ekle. Şu kılavuzlardan birini kullanın:

- Eğer bir Çalışma ögesi görevden evvel eklenirse, görevin önceki göreve veya vardiyanın başlangıcına bağlandığını anlamına gelir.
- Eğer bir Çalışma ögesi görevden sonra eklenirse, görevin sonraki göreve veya vardiyanın bitişine bağlanmadığı anlamına gelir.
- Eğer bir Çalışma ögesi görevden evvel eklenmezse, görevin önceki göreve veya vardiyanın başlangıcına bağlandığını anlamına gelir.
- Eğer bir Çalışma ögesi görevden sonra eklenmezse, görevin sonraki göreve veya vardiyanın bitişine bağlanmadığı anlamına gelir.

Bir Görev Sırası Ekleme

1. **Görev Sırası Kullanımı** bölümünde, **Vardiya ile Görev Sırası İlişkisi Ekle**'ye tıklayın.
2. **Görev Sekansı** bölümünde, aşağıdakilerden birini yapın:
 - Mevcut bir görev sırasını seçin ve ardından adım 7'ye devam edin.
 - **Yeni Görev Sırası**'na tıklayın. Yeni Görev Sırası Oluştur bölümü açılır.
3. **Görev Sırası Adı** alanında, varsayılan adı değiştirmek için bir ad girin. Ad site içinde özgün olmalıdır.
4. Görev sekansı listesinde yeni bir satır oluşturmak için **Faaliyet Kümesi Ekle**  ya da **İş Ögesi Ekle**  ögesine tıklayın.
5. **Görev Sıra Ayarları**'nda açıklandığı gibi ayarları yapılandırın. İhtiyaç duyduğunuz kadar sıra ekleyebilirsiniz.
6. Görev sıra yapılandırması tamamlandığında, **Değişiklikleri Kaydet**'e  tıklayın ve listede seçin.
7. Vardiyaya seçili görev sırasını atamak için, **Uygula**'ya  tıklayın.
8. **Şimdi Kaydet**'e  tıklayın.

Bir Görev Sırası Düzenleme

1. **Görev Sırası Kullanım** bölümünde, **Görev Sırası** tablosunda görüntülenen görev sırasına tıklayın. Görev Sırası Düzenle bölümü açılır.
2. Değişikliklerini gerçekleştirin. Görev sırası listenize daha fazla sıra eklemeniz gerekiyorsa, **Faaliyet**


Kümesi Ekle  veya **Çalışma Ögesi Ekle'ye**  tıklayın.

3. Bitirdiğinizde **Uygula**'ya tıklayın.

Important

Görev sırasının süresi, seçilen faaliyet kümesinin süresine eşit veya daha fazla olmalıdır.

Görev Sıralarını Silme

1. **Görev Sırası** bölümünde, listede bir görev sırasını seçin.
2. **Sil**'e  tıklayın.

Görev Sıraları Ayarları

- **Faaliyet Kümesi**—Geçerli site için yapılandırılmış herhangi bir faaliyet kümesini kullanabilirsiniz. Herhangi bir görev sıraları sayısında aynı faaliyeti kullanabilirsiniz. Faaliyet kümeleri daha fazla bilgi için, bkz. [Faaliyet Kümeleri Oluşturma ve Silme](#).
- **Min. Süre**—Bu görev sekansı için hh:mm formatında minimum süre.
- **Maks. Süre**—Bu görev sekansı için hh:mm formatında maksimum süre.

Important

Bir görev sırasının bölümü olarak yapılandırılmış bir faaliyet kümesinin minimum süresi, görev sırasının yapılandırıldığı vardiya süresinden daha az veya maksimum mümkün süreye eşit olmalıdır.

Vardiya Sıraları

Vardiya öğeleri, molalar ve yemeklerdir. Molalar ve yemekler oluşturmak, düzenlemek, silmek ve *vardiya öğeleri sıraları* olarak adlandırılan kalıplarda düzenlemek için kontrollerini Vardiya Öğeleri'ni kullanın.

Vardiya Sıraları bölmesini açmak için, **Vardiyalar** bölmesinde ve bölmenin sağ tarafında bir vardiya, **Vardiya Sıraları**'nı seçin. **Vardiya Sıraları** bölmesinin üç bölümü mevcuttur: **Vardiya Öğeleri Arasındaki Mesafe**, **Vardiyalar ile İlişkilendirilen Yemekler ve Molalar**, ve **Vardiya Sekansları**, aşağıdaki başlıklarda açıklanmıştır:



- [Vardiya Öğelerini Yapılandırma](#)
- [Vardiya Sekanslarını Kullanma](#)
- [Vardiya Sıraları Ekleme ve Düzenleme](#)
- [Vardiya Sekanslarını Yapılandırma](#)

Vardiya Öğelerini Yapılandırma

1. **Vardiya Öğeleri Arasındaki Minimum Mesafe**'yi yapılandırmak için **Sınırsız** onay kutusunun işaretini kaldırın ve zamanı dakika cinsinden seçin, bu değer bir vardiya öğesiyle diğeri arasında geçmesi gereken süreyi temsil eder.
Bu parametre yemekler ve molalar arasında minimum gerekli arayı belirler.
2. **Vardiya Öğeleri Arasındaki Maksimum Mesafe**'yi yapılandırmak için **Sınırsız** onay kutusunun işaretini kaldırın ve zamanı dakika cinsinden seçin, bu değer bir vardiya öğesiyle diğeri arasında geçebilecek maksimum süreyi temsil eder. Bu parametre yemekler ve molalar arasında, vardiya başlangıcı ve ilk vardiya öğesi arasında ve son vardiya öğesi ve vardiya sonu arasında maksimum izin verilen arayı ayarlar. İlk ekran 0:00; ancak kontrol gerçekte **Sınırsız** onay kutusunun işaretini kaldırana kadar devre dışıdır. Aralık: 00:00–36:00

Important



Yukarıdaki ayarlarda, 0:00 değerinin kullanılması şu anlama gelir: Bu kısıtlamayı kullanmayın.

3. Yeni bir yemek oluşturmak için **Vardiya ile ilişkili yemek ekle**'ye () tıklayın.
4. Bir yemeğin ayarlarını değiştirmek için seçin ve ardından **Düzenle**'ye tıklayın.
Yemekleri yapılandırma hakkındaki bilgiler için bkz. [Yemek Ekleme ve Düzenleme](#).
5. Yeni bir mola oluşturmak için **Vardiya ile ilişkili mola ekle**'ye () tıklayın. Bir molanın ayarlarını değiştirmek için seçin ve ardından **Düzenle**'ye tıklayın. Molaları yapılandırma hakkındaki bilgiler için

bkz. [Mola Ekleme ve Düzenleme](#).

Important

Bir vardiya öge sıralamasında molaların ve yemeklerin sırasını değiştirdiğinizde, sildiğinizde veya düzenlediğinizde o sıra silinir.

6. Bir vardiya sıralamasına birden fazla bulunuyorsa, oluşmalarını istediğiniz sırada molaları düzenlemek için **Yukarı Taşı** () veya **Aşağı Taşı'ya** () tıklayın. Yemeklerin sırası sabitlenir. **Yukarı Taşı** ve **Aşağı Taşı**'yı kullanarak, sadece etraflarındaki molaların konumlarını değiştirerek düzeni değiştirebilirsiniz. Yemeklerin oluştuğu düzeni değiştirmek için, **Yemekler** bölümüne dönmeli ve orada değişiklikleri gerçekleştirmelisiniz.

Warning

Yemekler bölümünde yemeklerin sırasını değiştirmek, o yemeklere dahil edilen tüm vardiya sıralarını otomatik olarak siler.

7. Bir vardiyaya uygulamak için yemekler ve molaların bir kalıbını oluşturmak için bir **Vardiya Sırası** oluşturun. Yeni sekansları yapılandırma ya da var olanları düzenleme hakkındaki bilgiler için bkz. [Vardiya Sekanslarını Kullanma](#).
8. Vardiya öğelerini yapılandırmayı sonlandırdığınızda, ayarları kaydetmek için **Kaydet**'e veya iptal etmek için **İptal**'e tıklayın.

Vardiya Sekanslarını Kullanma

Bir vardiya sırası, yemekleri ve molaları düzenlemenizi sağlar böylece vardiya süresince belirli bir düzende oluşurlar.

Aynı vardiya için çoklu vardiya sıraları oluşturduğunuzda, **Programlayıcı** ilk olarak vardiyayı ayarlar ve ardından o vardiya için uyumlu vardiya öge sıralarını kontrol eder. En uygun vardiya sırasını seçmek için **programlayıcı** vardiya çalışma süresi ve yemek kısıtlamalarını kontrol eder.

Important

Bir vardiya sıralamasında molaların ve yemeklerin sırasını değiştirdiğinizde, sildiğinizde veya düzenlediğinizde o sıra silinir.

Vardiya sıraları, **Vardiya Sıraları** bölümünün altında liste bölümünde görünür. Liste şu vardiya sıraları özelliklerini gösterir:

- **İzin Verildi** onay kutusu:
 - Seçilirse, vardiya öge sıralaması etkinleşir ve programlarda kullanılabilir.
 - Seçimi kaldırılırsa, vardiya öge sıralaması devre dışı bırakılır ve programlarda kullanılamaz.
- **Min. Ücretli Saatler**—Bu vardiya ögesi sekansı için programlanabilecek en kısa zaman dönemi.
- **Vardiya Öğeleri Adları**—Sekansa dahil edilen ve doğru sırada listelenen vardiya öğelerinin adları.

Vardiya Sıraları Ekleme ve Düzenleme

- Yeni bir vardiya sıralaması oluşturmak için, **Vardiya Sıraları** bölümünde **Yeni**'ye tıklayın.
- Bir vardiya sırası düzenlemek için, vardiya sıraları listesinde seçin. **Vardiya Sekansları Özellikleri** bölümü açılır ve yemekler ve molalar **Vardiya Öğeleri** listesinde değişiklikler yapmanızı sağlar.

Vardiya Sekanslarını Yapılandırma

Vardiya sıralarını yapılandırmak için:

1. Bir vardiya ve kaydedilmiş ayarlarla molalar ve yemekleri ilişkilendirdikten sonra, **Vardiya Sıralamaları** bölümünde **Yeni**'ye tıklayın. **Vardiya Özellikleri** bölümü açılır.
2. Bu vardiya öge sıralamasını etkinleştirmek için **İzin Verilen** onay kutusunu seçin. Belirli bir zaman dönemi için programlarda vardiya öge sıralamalarını kullanmak istemiyorsanız, öge sıralamasında silmek yerine bu onay kutusunun seçimini kaldırabilirsiniz. Tekrar kullanmak istediğinizde, sırayı kullanılabilir halde tutar.
3. **Minimum Ücretli Saatler** alanına, bir değer girin.
4. **Mola Ekle**'ye tıklayın. **Vardiya Sırasına Eklenecek Molalar** bölümü açılır.
5. Bu bölmede, aşağıdakilerden birini yapın:
 - Listede bir mola seçin ve **Uygula**'ya tıklayın.
 - Listede bir mola seçin ve **Kopyala**'ya tıklayın. Kuruluş içinde başka bir siteye veya iş birimine kopyalayarak veya **Aynı Siteye Kopyala** onay kutusunu seçerek aynı siteye molayı kopyalayabilirsiniz.
 - Uygulama ya da kopyalamak istediğiniz molayı bulmak için arama kriterlerini **Arama** alanına girin (örneğin, molanın adı).
6. Seçili öğenin yerini değiştirmek için **Yukarı Taşı** ve **Aşağı Taşı**'ya tıklayın.

Important

Yemeklerin sırasını değiştirmek için **Yukarı Taşı** ve **Aşağı Taşı**'yı kullanamazsınız. Eğer seçili ögeyi yukarı veya aşağı taşıma yemek sırasını değiştirirse, butona tıklamanın bir etkisi olmaz. Yemek sırasını değiştirmek için, **Vardiya Sıralama Özellikleri** bölmesine dönün ve değişiklikleri orada gerçekleştirin. Eğer gerçekleştirirseniz, tüm vardiya öge sıralamalarınız silinir ve tekrar oluşturmanız gerekir.

7. Bitirdiğinizde **Tamam**'a tıklayın. Tüm değişiklikleri iptal etmek için **İptal**'e tıklayın. Yeni veya düzenlenmiş vardiya sıraları, **Vardiya Sıraları** bölümünde görünür. Liste her zaman **Minimum Ücretli Saatler** sütunundaki değerle sıralanır.






Mola Ekleme ve Düzenleme

Bir vardiya süresince mola atanması belirlemek için **Mola Özellikleri** bölümünü kullanın.

Bir vardiya sekiz mola kadar içerebilir.

Molaları Yapılandırma

Bir mola yapılandırmak için:

1. **Vardiyalar** bölümünde, bu mola ile ilişkilendirmek istediğiniz vardiyayı seçin.
2. Sağ bölümde, **Vardiya Sekansları**'ni seçin.
3. **Vardiya Sıraları** bölümünün **sağ üst köşesinde Vardiya ile ilişkili Mola Ekle** ('ye tıklayın. **Vardiya ile ilişkilendirilecek Molalar** bölümü açılır.
4. Bu bölümde, aşağıdakilerden birini yapın:
 - **Yeni**'yi  seçerek yeni bir mola ekleyin. Yeni mola listeye eklenir ve bir vardiyaya atanabilir.
 - Listede seçerek ve **Kopyala**'ya  tıklayarak molanın bir kopyasını oluşturun. Kuruluş içinde başka bir siteye veya iş birimine kopyalayarak veya **Aynı Siteye Kopyala** onay kutusunu seçerek aynı siteye molayı kopyalayabilirsiniz.
 - Listede seçerek ve **Sil**'e  tıklayarak bir molayı silin. Bu mola artık herhangi bir vardiya ile ilişkili değildir.
 - Uygulama ya da kopyalamak istediğiniz molayı bulmak için arama kriterlerini **Arama** alanına girin (örneğin, molanın adı).
5. Vardiyaya bir mola atamak için seçin ve **Uygula**'ya  tıklayın. Mola, bu **Vardiya listesi ile ilişkili Yemekler ve Molalar**'da görünür.

Mola Kural Özellikleri

- **Mola Adı**—Molanın adı. Mola türünü açık bir şekilde belirleyen adlar kullanın. Mola adı, site içerisinde özgün olmalıdır.
- **Mola Kısa Adı**—Bu molayı tanımlamak için 6 karaktere (ya da 3 çift baytlı karaktere) kadar kısa bir ad girin. Kısa ad, program görüntülerinde görünür.

-
- **Program Durumu Grubu**—Açılır listeden bir **Program Durumu Grubu** seçin.
 - **Molanın Süresi**—Bu molanın bir dakikalık artımlarla belirtilen ve hh:mm biçiminde girilen süresi.
 - **Vardiya Başlangıcı için Minimum Uzunluk**—Bir müşteri temsilcisi bu molaya başlamadan önce geçmesi gereken minimum süre miktarı. Süreyi saatler:dakikalar biçiminde girin.
 - **Vardiya Başlangıcı için Maksimum Uzunluk**—Bir müşteri temsilcisi bu molaya başlamadan önce geçmesi gereken maksimum süre miktarı. Süreyi saatler:dakikalar biçiminde girin.
 - **Vardiya Sonu için Minimum Uzunluk**—Bir müşteri temsilcisinin bu moladan işe geri dönmesinden vardiya sonuna kadar geçmesi gereken minimum süre miktarı. Süreyi saatler:dakikalar biçiminde girin.
 - **Sabit Konum**—Molanın, vardiyada belirli bir noktada oluşup oluşmayacağını belirtir. Olası değerler **Hiçbiri**, **Vardiya Başlangıcı** ve **Vardiya Bitişi**'dir.
 - **Başlangıç Adımı**—Mola başlangıç zamanları arasındaki artımlar. Örnek olarak, 15 dakikalık bir başlangıç adımıyla, müşteri temsilcileri 15 dakikalık aralıklarla molaya çıkarlar.
 - **Başlangıç Ofseti**—Başlangıç adımı hesaplamasının başlayabileceği bir molanın aralıkta ne kadar dakika geçtiğini ayarlar. Sadece başlangıç adımı kullanmak yerine daha kesin grenlilikle mola başlangıcını ayarlamak için **Başlangıç Ofseti**'ni kullanın. Örnek olarak, eğer **Başlangıç Adımınız** 15'e ve **Başlangıç Ofseti** 1'e ayarlanırsa, molalar 12:01 AM, 12:16 AM, 12:31 AM vb. şekilde başlayabilir. Değerleri hh:mm biçiminde girin.
 - **Ücretli Zaman**—Seçildiğinde, mola ücretlidir.

Yemek Ekleme ve Düzenleme

Programa dahil edilmiş her vardiya için yeni bir yemek oluştur. Örnek olarak, eğer siteniz günde 24 saat çalışıyorsa, *Kahvaltı*, *Öğle Yemeği*, *Akşam Yemeği* ve *Gece Mesaisi* olarak adlandırılan yemekler oluşturmanız gerekebilir.




Yemekler her zaman bir vardiyaya bağlıdır. Bu yemekler, vardiya ile ilişkili tüm sözleşmelere uygulanır. Bir müşteri temsilcisi için programlanmayı engelleyen bir çakışma oluşursa, yemeği içeren vardiya müşteri temsilcisine atanamaz.

Tip

Eğer herhangi bir kısıtlama dahil edilmediyse (örnek olarak, sınırlı çalışma saatleri olan bir yemekhane), her vardiya için yemekler yerine düzenli molalar yapılandırın.

Yemekleri Yapılandırma

Bir yemeği yapılandırmak için:

1. **Vardiyalar** bölümünde, bu yemekle ile ilişkilendirmek istediğiniz vardiyayı seçin.
2. Sağ bölmede, **Vardiya Sekansları**'nı seçin.
3. **Vardiya Sıraları** bölümünün sağ üst köşesinde **Vardiya ile ilişkili Yemek Ekle** ()'ye tıklayın.
4. **Vardiyalarla İlişkilendirilecek Yemekler** bölümü açıldığında, şunlardan birini gerçekleştirin:
 - **Yeni**'yi  seçerek yeni bir yemek ekleyin. Yeni yemek listeye eklenir ve bir vardiyaya atanabilir.
 - Listede seçerek ve **Kopyala**'ya  tıklayarak yemeğin bir kopyasını oluşturun. **Aynı Siteye Kopyala** onay kutusunu seçerek veya kuruluş içinde başka bir iş birimine ve siteye kopyalayarak, yemeği aynı siteye kopyalayabilirsiniz.
 - Listede seçerek ve **Sil**'e  tıklayarak bir yemeği silin. Bu yemek artık herhangi bir vardiya ile ilişkili değildir.
 - Uygulamak veya kopyalamak istediğiniz yemeği hızlıca bulmak için **Arama** alanına (örnek olarak, yemeğin adı) arama kriterini girin.
5. Bir vardiyaya bir yemek atamak için bunu seçin ve **Uygula**'ya tıklayın. Yemek, **bu Vardiya listesi ile ilişkili Yemekler ve Molalar**'da görünür.

Yemek Özellikleri

- **Yemek Adı**—Yemeğin adı. Öğlen Yemeği, Akşam Yemeği ya da Öğleden sonra molası gibi, yemek türünü tanımlayan adlar girin. Yemek adı, site içerisinde özgün olmalıdır.
- **Yemek Kısa Adı**—Bu yemeği tanımlamak için 6 karaktere (ya da 3 çift baytlı karaktere) kadar kısa bir ad girin. Kısa ad, program görüntülerinde görünür.
- **Program Durumu Grubu**—Açılır listeden bir **Program Durumu Grubu** seçin.
- **Yemeğin Süresi**—Bu yemeğin bir dakikalık artımlarla belirtilen ve hh:mm biçiminde girilen süresi.
- **En Erken Başlangıç Zamanı**—Müşteri Temsilcilerinin bu yemeği almaya başlayacağı en erken zaman. Bu değer ve **Süre** toplamı, **En Geç Bitiş Zaman** değerini aşamaz.
- **En Son Bitiş Zamanı**—Müşteri Temsilcilerinin bu yemeği tamamlayabileceği en son zaman.
- **Başlangıç Adımı**—Yemek başlangıç zamanları arasındaki artımlar. Örnek olarak, 15 dakikalık bir başlangıç adımı ile, müşteri temsilcileri 15 dakika aralıkla yemeğe giderler.
- **Ücretli Zaman**—Seçilirse, bu yemek ücretlidir. Eğer seçim kaldırılırsa, yemek ücretsiz olur.

Yeterlilik

- **Bu Yemektan Önceki Min Zaman**—Vardiya başlangıç zamanından sonra müşteri temsilcilerinin bu yemeği almasına izin verene kadar geçecek minimum süre miktarı. Örnek olarak, müşteri temsilcilerinin yemeğe geçmeden evvel en az iki saat boyunca çalışmaları gerekir. Süreyi hh:mm biçiminde girin. Bir yemeğin molalar veya diğer yemekler içerebileceğinden önceki zaman.
- **Bu Yemektan Sonraki Min. Zaman**—Yemek ile vardiya bitiş zamanı arasındaki minimum süre miktarı. Örnek olarak, müşteri temsilcilerinin yemeğe geçtikten sonra en az dört saat boyunca çalışmaları gerekir. Süreyi hh:mm biçiminde saatler:dakikalar olarak girin. Bir yemeğin molalar veya diğer yemekler içerebileceğinden sonraki zaman.

Sözleşmeler

Sözleşme ayarları, işe alma sözleşmelerine benzer, öyle ki; sendika veya sözleşmeden doğan şartlar gereği, temsilci kullanılabilirlik zamanları ile izin günleri ayarlarını yapılandırmada kullanılırlar. Aynı şekilde, her bir temsilciye yasal çalışma planları oluşturmak adına, WFM, **Sözleşme** ayarlarını otomatikman dikkate alır.

Özellikleri yapılandırmak ve zamanlama değişkenlerini tanımlamak için **Sözleşme Özellikleri** bölümünde üstte yer alan aşağıdaki ilave bölmeleri kullanın:

- **Kısıtlamalar**—Her sözleşme için temel programlama parametrelerini tanımlar, bunlara iş saatleri, iş günleri ve iş günleri arasındaki süre kısıtlamaları dahildir.
- **Kullanılabilirlik Kalıpları**—Her sözleşmenin programlanabileceği günler ve saatler için varsayılan ayarları tanımlar.
- **İzin Günü ve Hafta Sonu Kuralları**—Planlama dönemine göre izin günlerinin varsayılan ayarlarını, hafta sonu kurallarını, belirtilen izin günlerini ve ardışık izin günü kurallarını tanımlar.
- **Senkronizasyon**—Bir müşteri temsilcisinin her iş gününü kullanıcı tanımlı bir zaman eşliğinde başlatmasını sağlar.
- **Vardiyalar**—Seçilen **Sözleşme**'ye atanan vardiyaların bir listesini görüntülenir.
- **Müşteri Temsilcileri**—Seçilen **Sözleşme** ile ilişkilendirilen müşteri temsilcilerinin bir listesini görüntüler.
- **Profiller**—Seçilen **Sözleşme** ile ilişkilendirilen profillerin bir listesini görüntüler.
- **Gelişmiş Saatler**—, **Kişinin** minimum ve maksimum saatlerini gösterir.

Vardiyalar, Müşteri Temsilcileri ve **Profil** görünümünde, aşağıdaki bölmeleri, **Sözleşmeler**'i daha fazla yapılandırmak için kullanın:fi

Vardiyalar:

- **Kullanılabilir Vardiyalar** bölümü—Vardiya atamasının durumunu (**Birincil** ya da **İkincil**) ayarlamak için kullanılır, kullanılabilir vardiyalar listesinden seçilen **Sözleşme**'nin atanacağı (ya da kaldırılacağı) bir ya da daha fazla vardiya seçin.

Müşteri Temsilcileri:

- **Müşteri Temsilcilerini İlişkilendir** bölümü—Seçilen Sözleşme için bir efektif tarih atamak ve kullanılabilir müşteri temsilcileri listesinden the seçilen **Sözleşme** ile ilişkilendirilecek bir ya da daha fazla müşteri temsilcisi seçmek için kullanılır.

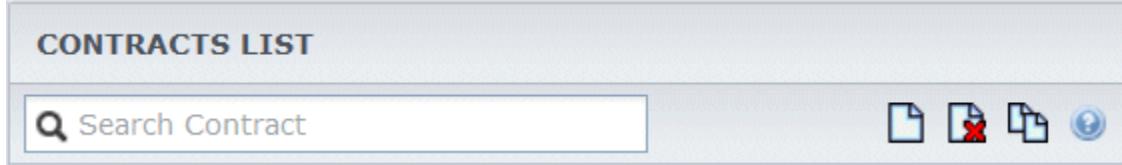
Profiller:

- **Profil Özellikleri** bölümü—Yeni bir Profil oluşturmak, bir **Profil**'de beceriler eklemek ve silmek ve her türlü değişikliği kaydetmek için kullanılır.
- **Becerileri İlişkilendir** bölümü—Bir beceri seviyesini atamak için kullanılır ve kullanılabilir beceriler listesinden bir **Profil** ile ilişkilendirilecek bir ya da daha fazla beceri seçin.

Bölge Ayarları bölmesini seçili bölgenin, iş gününün başlangıç ve bitiş saatlerini tespit için minimum müddetler, ardışık iş günleri arasındaki başlama saatleri, vardiya planlama dönem türü ve planlama dönemi başlangıç tarihi gibi ayarlarını yapılandırmak için kullanın.

Sözleşmeler Bölmesi

Sözleşmeler bölümünü, yeni sözleşmeler **oluşturmak** veya mevcut sözleşmeleri görüntülemek, **düzenlemek**, **silmek** ve **kopyalamak** için kullanın. Şu görevleri tamamlamak için bu bölmenin sağ üst köşesindeki kontrolleri kullanın:



Şekil: Sözleşmeler Bölmesi Kontrolleri

Arama alanı	Arama kriterini girin. Örneğin, sözleşme adını girin.
Yeni	Bu butona yeni bir sözleşme oluştur 'mak için tıklayın.
Sil	Bu butona mevcut bir sözleşmeyi silmek için tıklayın.
Kopyala	Bu butona mevcut bir sözleşmeyi kopyalamak ve yeniden adlandırmak için tıklayın.
Yardım	Bu butona Sözleşmeler bölümü hakkında Yardım başlığını görüntülemek için tıklayın.

Yürürlükteki bir Sözleşmenin Görüntülenmesi


Nesneler bölümünde seçtiğiniz bölge için yapılandırılmış, yürürlükteki sözleşmelerin bir listesini görmek için:

1. **Politikalar > Sözleşmeler**'i seçin.
2. **Nesneler** bölümünden mevcut bir bölge seçin.
Bu bölgeye ait tüm mevcut sözleşmeler bir liste halinde Sözleşmeler bölümünde gösterilir.

Bir Sözleşme Oluşturma

Bir yeni sözleşme oluşturmak için:

1. **Politikalar > Sözleşmeler**'i seçin.

2. **Nesneler** bölümünde, sözleşme oluşturmak istediğiniz bölgeyi seçin.
3. **Sözleşmeler** bölümünün üst sağ köşesindeki **Yeni**'yi  seçin. Sözleşme Özellikleri Kısıtlamaları bölümü görüntülenir.


Important

Varsayılan olarak, **Ad** alanı, **Yeni** öğesini seçtiğinizde zaten benzersiz bir ad ile doldurulacaktır. Ad, yeni oluşturulan her bir **Sözleşmenin** Yapılandırma veritabanında benzersiz bir ada sahip olmasını sağlamak için bir numara içerir. Bu adı değiştirebilirsiniz, ama yinelenen ad hatalarının oluşmasını önlemek için benzersiz olmalıdır.

4. **Kısıtlamalar** bölümünde değişkenleri gerektiği gibi tanımlayın.
5. Gerekli görüldüğü gibi, **Sözleşme Özellikleri** bölümünün üstünde yer alan her ilave bölme seçmek suretiyle sözleşme özelliklerini yapılandırmaya devam edin. Her bölme hakkında bilgi sahibi olmak için, bkz., **Kısıtlamalar**, **Müsaitlik Modelleri**, **İzinli Gün ve Hafta Sonu Kuralları**, **Eşzamanlama**, **Vardiya**, **Müşteri Temsilcileri** ve **Profiller**.


Important

Eğer **Sözleşme**, planlama dönemi orijinal bölgeninkinden farklı bir bölgeye kopyalanırsa, tüm sözleşmenin planlama dönemine has değerleri varsayılan değerlere dönüşürler.

6. Her bölmedeki değişiklikleri kaydetmek için **Kaydet**'e  tıklayın.




Sözleşme Silme

Bir sözleşmeyi silmek için:

1. **Politikalar**> **Sözleşmeler**'i seçin.
2. **Nesneler** bölümünde, sözleşmesini silmek istediğiniz bölgeyi seçin.
3. **Sözleşmeler** bölümünde, silmek istediğiniz sözleşmeyi seçin.
4. Bölmenin üst sağ köşesindeki **Sil**'i tıklayın. 


Sözleşme Kopyalama

Yürürlükteki bir sözleşmeyi kopyalayıp yapıştırmak için (yeni bir tane yaratmak adına):

1. **Politikalar > Sözleşmeler**'i seçin.
2. **Nesneler** bölümünde, bir kişiyi kopyalayacağınız kaynak siteyi seçin.
3. **Sözleşmeler** listesinden yürürlükteki bir sözleşmeyi seçin.
4. **Sözleşmeler** bölümünün üst sağ köşesindeki **Kopyala**'yı  seçin. **Seçilmiş Sözleşmeyi Kopyala** bölümü görüntülenir.
5. **Ad** alanına kişinin adını girin.
6. Sonraki Bölge bölümü ile gelen **İlişkilendirilmiş Sözleşme Kopyası**'nda, bu sözleşmeyi ilişkilendirmek istediğiniz bölgeyi seçin.
7. **Sözleşmeyi Kopyala** bölümünün üst sağ köşesindeki  **Şimdi Kaydet**'e tıklayın. Sözleşme yeni adı ile **Sözleşmeler** bölümünde görüntülenir.
8. Sözleşme özelliklerini yapılandırmak için, **Sözleşme Özellikleri** bölümünde üstte yer alan gerekli gördüğünüz her ilave bölümü seçin. Her bölme hakkında bilgi sahibi olmak için, bkz., [Kısıtlamalar](#), [Müsaitlik Modelleri](#), [İzinli Gün ve Hafta Sonu Kuralları](#), [Eşzamanlama](#), [Vardiyalar](#), [Müşteri Temsilcileri](#) ve [Profiller](#).
9. Her bölmedeki değişiklikleri kaydetmek için **Kaydet**'e  tıklayın.

Sözleşme Düzenleme

Yürürlükteki bir sözleşmeyi düzenlemek için:

1. **Politikalar > Sözleşmeler**'i seçin.
2. **Nesneler** bölümünde, sözleşmesini düzenlemek istediğiniz bölgeyi seçin.
3. **Sözleşmeler** bölümünde, düzenlemek istediğiniz sözleşmeyi seçin. **Sözleşme Kısıtlamaları** bölümü görüntülenir.
4. Açılan menüden düzenlemek istediğiniz her bir özellikler bölümünü seçin.
5. Seçili bölümü düzenledikten sonra **Kaydet**'i  tıklayın.

Site Ayarları

Sözleşmeler bölümünün üstünde bölmeyi açmak ve seçilmiş olan site için aşağıdaki ayarları yapılandırmak için **Site Ayarları**'na tıklayın:

Minimum Süre Bölümü

- **Gün Sonu ile Sonraki İş Günü Başlangıcı Arasındaki Minimum Süre**—Geçerli günün sonu ile sonraki iş gününün başlangıcı arasındaki süre için saat ve dakika cinsinden bir zaman periyodu girin, ya da **Sınırsız** onay kutusunu işaretleyerek sınırsız bir süre belirtin.
- **İki Ardışık İş Gününün Başlangıç Zamanları Arasındaki Minimum Süre**—İki ardışık iş gününün başlangıç zamanları arasındaki süre için bir zaman periyodunu saat ve dakika cinsinden girin, ya da **Sınırsız** onay kutusunu işaretleyerek sınırsız bir süre belirtin.

Program Planlama Dönemi Bölümü

- **Program Planlama Dönemi Türü**—Ücretli saat sayısı ya da izin günü sayısı gibi **Sözleşme** kısıtlamalarını ayarlamak için kullanılacak bir haftadan uzun bir dönemi tanımlamanızı sağlar. Program Planlama Dönemi seçenekleri şunlardır: **Hiçbiri**, **Aylık**, **İki Haftalık**, **Üç Haftalık**, **Dört Haftalık**, **Beş Haftalık** ve **Altı Haftalık**.
- **Başlangıç Tarihi**—Seçilen planlama döneminin başlayacağı tarihi girin.

Important

Başlangıç tarihi **Global Ayarlar** iletişim kutusunda yapılandırılmış olan **Haftanın Başlangıç Günü** ayarına karşılık gelmelidir ya da eğer **Haftanın Başlangıç Günü** yapılandırılmamışsa yerel sistem ayarlarınızdaki haftanın ilk günü olmalıdır. Program Planlama Döneminin gelecekteki tekrarları haftanın aynı gününde başlayacaktır. **Aylık** seçeneği seçtiyseniz, bu alan kullanılamaz ve Program Planlama Döneminin gelecekteki tekrarları her takvim ayının ilk gününde başlar.



Bu ayarları yapılandırdıktan sonra, **Kaydet**'e  tıklayın.

Bu ayarları tekrar yapılandırmak için, **Sıfırla** düğmesine tıklayabilirsiniz. Bunu yapmak varsayılan ayarları geri yükleyecektir ve **Doğrulama Mesajları İncele** bölümü açılır, aşağıdaki uyarı mesajı görüntülenir:

Sıfırla'ya tıklarsanız, Program Planlama Dönemi için tüm çalışma ve izin saatleri bu konumdaki tüm Sözleşmeler için silinecektir. Yeni Program Planlama Dönemi Ayarlarının manuel olarak girilmesi gerekecektir. Devam etmek istiyor musunuz?

Warning

Sıfırla'ya tıklarsanız, **Sözleşme Kısıtlamaları**, v4 **İzin Günleri ve Haftasonu Kuralları** bölmelerindeki önceden girilmiş tüm Program Planlama Dönemi ayarları silinecektir ve bunları etkilenen sitelerdeki tüm **Sözleşmeler** için yeniden girmeniz gerekecektir.

Mesajı yok saymak istiyorsanız **Kapat**'a  ya da ayarları sıfırlamak istiyorsanız **Validasyon Mesajlarını İncele** bölümünde **Uygula**'ya  tıklayın.

Sözleşme Kısıtlamaları

Sözleşme Kısıtlamaları bölümü, her bir sözleşme için temel programlama parametrelerini tanımlar. **Yeni bir sözleşme oluştururken** var olan bir sözleşmeyi düzenlerken **Kısıtlamalar** bölümünü kullanın.

Mevcut bir sözleşme için **Kısıtlamalar** bölümünü görüntülemek için:

1. **Politikalar > Sözleşmeler**'i seçin.
2. **Nesneler** bölümünde mevcut bir site seçin.
3. **Sözleşmeler** bölümünde mevcut bir sözleşme seçin.
4. Sağ taraftaki bölmeden **Kısıtlamaları** seçin.
5. **İş Saatleri** ve **İş Günleri** kısımlarındaki parametreleri gerektiği gibi ayarladıktan sonra, sağ üst köşede **Kaydet**'e tıklayın.

Diğer özellikler arasından, müşteri temsilcisinin her çalışma gününe kullanıcı tanımlı zaman eşiği içerisinde başlamasından emin olmanızı sağlayan **senkronizasyon** özelliğini ayarlayabilirsiniz.

Important

Kısıtlamaları düzgün şekilde yapılandırmamış olmanız durumunda optimal programlar oluşturamazsınız. Workforce Manager, hafta başına asgari ve azami tatil günlerinin program planlama dönemi başına asgari ve azami tatil günlerine uygun olup olmadığını anlamak için düzenli kontroller yapar.

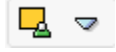
Sözleşme kısıtlamalarını yapılandırırken hata mesajı almanız durumunda her bir kısıtlamaya ait kuralları göz atınız (aşağıdaki **Çalışma Saatleri** ve **Çalışma Günleri tablolarında** anlatılmıştır).

Segmentler Halinde Alınan Sözleşmeler Listesi

Sözleşmeler listesi, segmentler veya sıralı sayfalar halinde gösterilmektedir. Fazla sayıda verinin alınması durumunda **Sözleşmeler** bölümündeki öğelerin listesi, sayfa başına 50 öge gelecek şekilde daha az sayıda sıralı segmentler halinde ekrana gelir. Bu da herhangi bir zamanda WFM'den alınan öğelerin sayısını, alım esnasında optimal performans sağlanması için kısıtlamaktadır. Ekrandaki uygun düğmeye tıklayarak önceki ve sonraki sayfalarda veya veri kümesindeki birinci ve sonuncu öğelerde (listenin başı ve sonu) arama yapabilirsiniz. Sayfalar arasında geçiş yapmak için klavye üzerinde bulunan **Yukarı** (Up), **Aşağı** (Down), **Sayfa Yukarı** (Page Up) ve **Sayfa Aşağı** (Page Down) tuşlarını kullanabilirsiniz.

Sözleşme Kısıtlamaları Özellikleri

Sözleşme Adı—**Sözleşme**'nin adı; site içerisinde benzersiz olmalıdır.



Simge — Bu Sözleşme için görüntülemek istediğiniz simge. Seçimleri kolaylaştırmak için arka plan rengini seçin. Aşağı oka bastığınızda mevcut bütün simgeler belirecektir.

Tip

Onaylanmayan değişiklikler yapmanız durumunda, **Onay Mesajlarını İncele** bölümü ekrana gelecek, hata ve uyarı mesajlarının bir listesi belirecektir. Bu mesajlar hakkında daha fazla bilgi için, bkz. [Doğrulama Mesajlarını İncele](#).

Çalışma Saatleri bölümü

Adı Ayarlama	Tanım	Geçerli Günlük Değerler	Geçerli Haftalık Değerler	Geçerli Program Planlama Dönemi Değerleri
Standart Ücretli Saatler	<p>Bu sözleşmeye atanmış müşteri temsilcilerinin bir standart gün, hafta ve (varsa) program planlama döneminde ücretli olarak çalıştıkları saat ve dakika.</p> <p>Kurallar:</p> <ul style="list-style-type: none"> Fazla mesai hariç olmalı. Değerler, aynı dönem için Asgari Ücretli Saatlerden büyük veya Asgari Ücretli Saatlere eşit olmalıdır. Değerler, aynı dönem için Azami Ücretli Saatlerden küçük veya Azami Ücretli Saatlere eşit olmalıdır. 	24 saatten az	<p>168 saatten az</p> <p>1 dakikalık birimlerle yapılandırılabilir</p>	<p>1008 saatten az (ya da daha az, planlama periyodu uzunluğuna bağlıdır)</p> <p>1 dakikalık birimlerle yapılandırılabilir</p>
Minimum Ücretli Saatler	<p>Bu sözleşmeye atanmış müşteri temsilcilerinin bir gün, hafta ve (varsa) program planlama döneminde sözleşme gereksinimleri doğrultusunda</p>	24 saatten az	<p>168 saatten az</p> <p>1 dakikalık birimlerle yapılandırılabilir</p>	<p>1008 saatten az (ya da daha az, planlama periyodu uzunluğuna bağlıdır)</p> <p>1 dakikalık birimlerle yapılandırılabilir</p>

Adı Ayarlama	Tanım	Geçerli Günlük Değerler	Geçerli Haftalık Değerler	Geçerli Program Planlama Dönemi Değerleri
	<p>ücretli olarak çalıştıkları asgari saat ve dakika.</p> <p>Kurallar:</p> <ul style="list-style-type: none"> Günlük değer 0'dan büyük olmalıdır. Değerler, aynı dönem için Standart Ücretli Saatlerden küçük veya Standart Ücretli Saatlere eşit olmalıdır. Günlük değer x Hafta başına Asgari Çalışma Günü, haftalık değerden küçük veya haftalık değere eşit olmalıdır. Günlük değer x Hafta başına Asgari Çalışma Günü, Azami Ücretli Saatten küçük veya Azami Ücretli Saate (haftalık) eşit olmalıdır. Eğer program planlama dönemi kullanıyorsanız, haftalık değer x program dönemindeki hafta sayısı, program planlama dönemi değerine eşit veya program planlama dönemi değerinden küçük olmalıdır. Dönemin bir ay olması durumunda hafta sayısının 4'e eşit olması gerekmektedir. Haftalık değer bölü Azami Günlük Ücretli Saat değeri, Hafta başına sgarı Çalışma Gününden küçük veya Hafta başına Asgari Çalışma Gününe eşit olmalıdır. Hafta başına Asgari Çalışma Gününün 0'a eşit olması halinde haftalık değer de 0'a eşit olabilir. 			
Maksimum Ücretli Saatler	<p>Bu sözleşmeye atanmış müşteri temsilcilerinin bir gün, hafta ve (varsa) program planlama döneminde sözleşme gereksinimleri doğrultusunda ücretli olarak çalıştıkları azami saat ve dakika.</p> <p>Kurallar</p> <ul style="list-style-type: none"> Bütün fazla mesai ve ücretli istisnaları kapsamaktadır. Aynı dönem için Standart Ücretli Saatlerden büyük veya Standart Ücretli Saatlere eşit olmalıdır. Günlük değer x Hafta başına Asgari Çalışma Günü, Haftalık Asgari Ücretli Saat değerine eşit veya büyük olmalıdır. Eğer program planlama dönemi kullanıyorsanız, haftalık değer x program planlama dönemindeki hafta sayısı, program planlama dönemi değerine eşit 	24 saatten az	168 saatten az 1 dakikalık birimlerle yapılandırılabilir	1008 saatten az (planlama periyodu uzunluğuna bağlıdır) 1 dakikalık birimlerle yapılandırılabilir

Adı Ayarlama	Tanım	Geçerli Günlük Değerler	Geçerli Haftalık Değerler	Geçerli Program Planlama Dönemi Değerleri
	<p>veya program planlama dönemi değerinden büyük olmalıdır.</p> <ul style="list-style-type: none"> Dönemin bir ay olması durumunda hafta sayısının 5'e eşit olması gerekmektedir. Haftalık değer, Günlük Asgari Ücretli Saat x Hafta başına Asgari Çalışma Günü değerine eşit veya bu değerden büyük olmalıdır Haftalık değer bölü Asgari Günlük Ücretli Saat değeri, Hafta başına Asgari Çalışma Gününden büyük ya da eşit olmalıdır. Haftalık değer 0'dan büyük olmalıdır. Dönemin bir ay olması halinde bunun 31 x 24 saatten az olması gerekmektedir. 			

Çalışma Günleri bölümü

Adı Ayarlama	Tanım	Geçerli Günlük Değerler	Geçerli Haftalık Değerler	Geçerli Program Planlama Dönemi Değerleri
	<p>Bu sözleşme türüne atanmış müşteri temsilcilerinin çalışmaya izinli oldukları azami ardışık gün sayısı.</p>	1-365 gün	Uygulanamaz	Uygulanamaz
Maksimum Birbirini İzleyen Çalışma Günleri	<p>Kurallar:</p> <ul style="list-style-type: none"> Hafta başına Asgari Çalışma Gününe eşit veya Hafta başına Asgari Çalışma Gününden büyük olmalıdır. Hafta başına Azami Çalışma Gününün 7'den az olması durumunda Hafta başına Azami Çalışma Günü x 2 değerinden küçük veya bu değere eşit olmalıdır. Bu değer, Hafta başına Azami Çalışma Gününün 7 olması halinde Hafta başına Azami Çalışma Günü x 2 değerinden fazla olabilir ve 365'e eşit veya küçük olmalıdır. 			
Hafta başına Minimum Çalışma Günleri	<p>Bu sözleşme türüne atanmış müşteri temsilcilerinin çalışmaya izinli oldukları asgari gün sayısı.</p>	Uygulanamaz	0-7 gün	Uygulanamaz
	<p>Kurallar:</p>			

Adı Ayarlama	Tanım	Geçerli Günlük Değerler	Geçerli Haftalık Değerler	Geçerli Program Planlama Dönemi Değerleri
	<ul style="list-style-type: none"> Hafta başına Azami Çalışma Gününe eşit veya Hafta başına Azami Çalışma Gününden küçük olmalıdır. Bu değer x Asgari Günlük Ücretli Saat sonucunun Haftalık Azami Ücretli Saatten küçük veya Haftalık Azami Ücretli Saate eşit olması gerekmektedir. Bu değer, Kullanılabilirlik Kalıpları bölmesinde ayarlanmış olan hafta başına mevcut gün sayısına eşit veya bu sayıdan küçük olmalıdır. 			
Hafta başına Maksimum Çalışma Günleri	<p>Bu sözleşme türüne atanmış müşteri temsilcilerinin haftalık olarak çalışmaya izinli oldukları azami gün sayısı.</p> <p>Kurallar:</p> <ul style="list-style-type: none"> Hafta başına Asgari Çalışma Gününe eşit veya Hafta başına Asgari Çalışma Gününden büyük olmalıdır. Azami Haftalık Ücretli Saat bölü Asgari Günlük Ücretli Saat değerinden küçük veya bu değere eşit olmalıdır. 	Uygulanamaz	0-7 gün	Uygulanamaz

Tip

Bir site altındaki bütün sözleşmeler için ortak olan kısıtlamalar bulunmaktadır. Bunlar WFM Web'deki **Organizasyon > Site > Sözleşmeler** sekmesinde ayarlanır.

Kullanılabilirlik Kalıpları

Yeni bir sözleşme oluştururken ya da mevcut bir sözleşmeyi düzenlerken **Sözleşme Kullanılabilirlik** bölümünü kullanırsınız.

Mevcut bir sözleşme için **Kullanılabilirlik Kalıplar** bölümünü görüntülemek için:

1. **Politikalar > Sözleşmeler**'i seçin.
2. **Nesneler** bölümünde mevcut bir site seçin.
3. **Sözleşmeler** bölümünde mevcut bir sözleşme seçin.
4. Sağ taraftaki bölmeden **Kullanılabilirlik Kalıplarını** seçin.

Her bir sözleşmenin planlanabileceği günleri ve saatleri belirlemek için **Kullanılabilirlik Kalıpları** bölümünü kullanın.

Bir sözleşmeyi sadece burada düzenlenmiş olan parametreler dahilinde planlayabilirsiniz, ancak bu saatleri dilediğiniz zaman değiştirebilirsiniz.

Important

Kullanılabilirlik Kalıbı ayarları, Takvim'de yapılandırdığınız Kullanılabilirlik Tercihleri ayarları ile aynı değildir. Takvimde istenen kullanılabilirlik tercihleri tekli müşteri temsilcileri ve tercihlerin temel aldığı günlük kullanılabilirlikler için geçerlidir. **Sözleşme > Kullanılabilirlik Kalıpları** sekmesinde, bütün sözleşme türleri için varsayılan günlük kullanılabilirliktir.

Sözleşmenin Son Gününde Gecelik Kullanılabilirlik

Sözleşmenin son gününde kullanılabilirliği, saat 24:00'de sona ermemektedir, aynı zamanda gece vardiyalarına da müsaade etmektedir.

Kullanılabilirlik Kalıp Saatlerini Tanımla

Kullanılabilirlik Kalıbı saatlerini tanımlamak için:

1. Başlangıç zamanını ve bitiş zamanını saat ve dakika olarak girin, bu sözleşmenin haftanın her gününde iş için kullanılabilir olması gerekmektedir.
2. Kullanılabilirliğin gece yarısını geçmesi durumunda, **Sonraki Gün** onay kutusunu seçin.

Azami kullanılabilirlik süresi 36 saattir ve sadece vardiya başlangıç saatinin gece yarısı olduğu durumlarda uygulanır. Eğer farklı bir vardiya başlangıç zamanı kullanırsanız, azami 36 saati

geçmediğinden emin olmak için bitiş zamanını da ayarlamamız gerekebilir.

Örneğin, eğer vardiya başlangıç zamanı 01:00 ise, azami süre 36 saat eksi gece yarısı ve başlangıç zamanı arasındaki saat sayısıdır. Bu durumda, bitiş saatini 12:00 olarak belirlemeniz gerekmektedir, bu şekilde azami süre 35 saat olacaktır.

Bu—başlangıç zamanı ve bitiş zamanı tarafından ayarlanan sürenin 36 saat ya da daha az olması gerekliliği— kuralı her 15 dakikalık zaman adımı için geçerlidir. Bu sayede, vardiya başlangıç zamanınız 8:30 AM ise, maksimum süre 36 - 8,5'tur = 27,5 saat. Bu nedenden dolayı, bu örneği kullanarak girebileceğiniz en son bitiş zamanı 12:00'dır.

Sürenin, **Asgari Günlük Çalışma Saatinden** büyük veya Asgari Günlük Çalışma Saatine eşit olması gerekmektedir.

3. **Uygula**'ya tıklayın.

Kullanılabilirlik Kalıpları Düzenle

Kullanılabilirlik Kalıbını değiştirmek için:



- Sözleşmeyi seçin ve **Kullanılabilirlik Kalıpları** bölümünde saatleri yeniden tanımlayın.

Important

Doğrulamayı geçmeyen değişiklikler yaparsanız, **Doğrulama Mesajlarını İncele** bölümü görüntülenir, bu bölme hata ve uyarı mesajlarının bir listesini içerir. Bu mesajlar hakkında daha fazla bilgi için, bkz. **Doğrulama Mesajlarını İncele**.

Kullanılabilirlik Kalıplarını Kopyala ve Yapıştır

Bir kullanılabilirlik kalıbını kopyalamak ve yapıştırmak için:

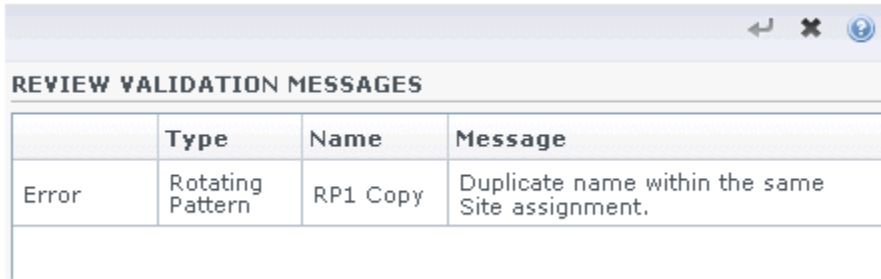
1. **Kullanılabilirlik Kalıpları** bölümünde, kopyalamak istediğiniz hafta günü için **Kopyala**'ya  tıklayın.
2. Hafta gününü yapıştırmak istediğiniz hafta gününe gidin ve **Yapıştır**'a  tıklayın. **Başlangıç** ve **Bitiş Zamanı**, seçilen hafta içi güne kopyalanacaktır.

Doğrulama Mesajlarını İncele

Doğrulamayı geçmeyen değişiklikler yaparsanız, **Doğrulama Mesajlarını İncele** bölümü görüntülenir, bu bölme hata ve uyarı mesajlarının bir listesini içerir. Bu mesaj, bu değişiklik veya atama ile uyumlu olmayan her bir kısıtlama hakkında bilgi sağlar. Aşağıdaki şekillere bakın.

Mesajları İncele diyalog kutusu üzerinde üç seçenek (düğme) bulunmaktadır:

1. **Devam Et**—Değişiklik ya da atama ile devam etmek için tıklayın. (Bu düğme, doğrulama mesaj Hata türündeysse devre dışıdır.)
2. **İptal**—Değişikliğini ya da atamayı iptal etmek için tıklayın.
3. **Yardım**—Bu başlığın Yardım iletişimini açmak için tıklayın.



REVIEW VALIDATION MESSAGES			
	Type	Name	Message
Error	Rotating Pattern	RP1 Copy	Duplicate name within the same Site assignment.

Şekil: Dönen Kalıplar Hata Mesajı



REVIEW VALIDATION MESSAGES			
	Type	Name	Message
Warning	Agent	1209 1209	The Minimum Weekly Paid Hours in the Rotating Pattern 'RP2' > 'wp1' should not be greater than the Maximum Weekly Paid Hours in the Agent's Contract 'ContractAA'.

Şekil: Sözleşmelerin Atanması veya Dönen Kalıplar Uyarı Mesajları

İzin Günü ve Hafta Sonu Kuralları

İzin Günü ve Hafta Sonu Kuralları bölümünü **yeni bir sözleşme oluşturduğunuzda** veya mevcut bir sözleşmeyi düzenlediğinizde kullanırsınız.

Var olan bir sözleşmenin **İzin Günü ve Hafta Sonu Kuralları** bölümünü görüntülemek için:

1. **İlkeler > Sözleşmeler**'i tıklayın.
2. **Nesneler** bölümünde bir bölge seçin.
3. **Sözleşmeler** bölümünde, mevcut bir sözleşmeyi seçin.
Kısıtlamalar bölümü varsayılan olarak görüntülenir.
4. Sağ kenar bölümünde, **İzin Günü ve Hafta Sonu Kuralları**'nı seçin.
İzin Günü ve Hafta Sonu Kuralları bölümü görüntülenir.
5. **Program planlama dönemi başına izin günü** onay kutusunu işaretleyin ve gerekiyorsa **Program planlama dönemi başına minimum izin günü** ve **Program planlama dönemi başına maksimum izin günü** değerlerini girin.

İzin Günü ve Hafta Sonu Kuralları bölümünü kullanarak her sözleşmenin planlama dönemi başına alacağı bir dizi izin günlerinden emin olun. Bu bölme ayrıca hafta sonu izinleri ve ardışık izinler adına belirli kurallar koymak için kullanabilirsiniz.

Sözleşme İzin Günü ve Hafta Sonu Kuralları Özellikleri

Hafta Sonu Kuralları bölümü

Bu sözleşmeye atanan müşteri temsilcilerinin belirtilen izin günü ya da günlerine sahip olmasını gerektiren kullanıcı tanımlı program planlama dönemi (hiçbiri, iki - altı hafta, ya da bir ay) başına minimum ve maksimum kez sayısını tanımlar. Program planlama dönemi **Politikalar > Sözleşmeler > Site Ayarları**'nda ayarlanır.

Important

Sözleşme özellikleri, **İzin Günü ve Hafta Sonu Kuralları** sekmesinde değişiklikler yapıyorsanız ya da müşteri temsilcilerini bir **Sözleşme**'ye atıyorsanız, **Validasyon Mesajlarını İncele** başlığını okuduğunuzdan emin olun.

Terimler hakkında bir not:

—Hepsi olmasa da dünyada çoğu çalışan hafta sonu olarak Cumartesi ve Pazar'ı kullanır. Farklı bir hafta sonu atamak için, **Hafta Sonu Birinci Günü** açılan menüsünden hafta sonu için birinci günü seçin. Bu şekilde, tek bir düzeltme ile sözleşmeye ait hafta sonu ayarlarını hızla değiştirmiş olursunuz.

Vardiya planlama döneminiz bir aylık ise, beş kereye kadar **Birinci Hafta Sonu Günleri, İkinci Hafta Sonu Günleri** ve izinli haftaları tanımlayabilirsiniz.

- **Hafta Sonunun İlk Günü**—Bu sözleşmenin hafta sonunun ilk günü Cumartesi ise, varsayılan ayarı (Cumartesi) koruyun. Eğer sözleşmenin hafta sonu farklı bir günle başlıyorsa açılan menüden ilgili günü seçin.

Tip

İzinli Günler bölümünde Birinci Hafta Sonu Günü yerine burada seçilen değer gösterilir.

- **Maksimum Ardışık Çalışılan Hafta Sonları**—Bu sözleşme türüne atanan müşteri temsilcilerinin çalışmasına izin verilen maksimum ardışık hafta sonu.

Tip

Bir *çalışılan hafta sonu* en az bir hafta sonu günü çalışmaya ayrıldığında tanımlanır.

İki yoldan birini kullanarak kısıtlamayı KAPATIN:

- **En Fazla Ardışık Çalışılan Hafta Sonları** değerini 0 olarak tanımlayın. Bu varsayılan ayardır.
- Aynı satırın sağında bulunan **Sınırsız** onay kutucuğunu işaretleyin. Bu varsayılan ayardır.
- **En Fazla Ardışık Çalışılan "Cumartesi"** (hafta sonunun 2'nci günü)— Bu sözleşme türüne tabi temsilcilere çalışmalarını için verilebilecek en büyük ardışık 2'nci hafta sonu günü sayısı. **Hafta Sonu Birinci Günü**

alanında yaptığınız seçimle haftanın asıl günleri saptanır.

İzin Günleri bölümü

- **'Cuma (veya birinci hafta sonu günleri) İzinli**—Etkinleştirildiğinde, temsilcinin vardiya planlama dönemi başına belirli sayıda **Birinci Hafta Sonu Günleri** izninin olması garantilenir. Sözleşmenin **Birinci Hafta Sonu Günleri** planlamasından kaç kere dışlanması gerektiğini belirtmek için vardiya planlama dönemi başına en az ve en fazla kaç kere olabileceğini seçin.

Tip

Asıl hafta günü etikette listelenmiştir (örneğin, **Pazartesi İzinli**) ve **Hafta Sonu Birinci Günü** alanındaki seçiminizle belirlenir.

- **'Cumartesi (veya ikinci hafta sonu günleri) İzinli** — etkinleştirildiğinde, temsilcinin vardiya planlama dönemi başına belirli sayıda **İkinci Hafta Sonu Günleri** izninin olması garantilenir. Sözleşmenin **İkinci Hafta Sonu Günleri** planlamasından kaç kere dışlanması gerektiğini belirtmek için vardiya planlama dönemi başına en az ve en fazla kaç kere olabileceğini seçin.

Tip

Asıl hafta günü etikette listelenmiştir (örneğin, **Salıları İzinli**) ve **Hafta Sonu Birinci Günü** alanındaki seçiminizle belirlenir.

- **Her İki Hafta Sonu Günü İzinli**—Etkinleştirildiğinde, bu özellik sözleşmenin müşteri temsilcilerinin tüm hafta sonu izinli olmasını sağlar. Sözleşmenin hafta sonu planlamasından kaç kere dışlanması gerektiğini belirtmek için vardiya planlama dönemi başına en az ve en fazla kaç kere olabileceğini seçin.

Tip

Her İki Hafta Sonu Günleri İzinli'yi seçseniz dahi hala her bir izinli hafta sonu gününü tanımlamalısınız. **Her İki Hafta Sonu Günleri İzinli**, **Birinci Hafta Sonu Günleri İzinli** ile **İkinci Hafta Sonu Günleri İzinli**'nin yerlerini tutmaz.

Ardışık İzinli Günler Kuralları bölümü

- **Hafta başına minimum ardışık izin günü saatleri**—Bu ayar yasal ve şirket tarafından belirlenen hafta başına minimum ardışık izin saatlerine bağlılığı sağlamanıza olanak tanır.

Tip

Eğer bu değer 24:00'ten büyükse, bu takdirde, **Hafta Başına En Az Çalışılan Günler** kısıtlaması 6 günü aşmamalıdır ki bu da kısıtlamanın tatmin edilmesi bakımından en az bir günlük izin sağlar, haftada en az bir kez uyulmasıyla bu kısıtlamanın icabı yerine getirilmiş olur.

- **Planlama dönemi başına minimum ardışık izin günü sayısı**—Müşteri Temsilcilerinin program planlama dönemi sırasında bir noktada alması gereken minimum ardışık izin günü sayısını girin ya da seçin.

İzin Günler ve Hafta Sonu Hakkında Notlar

Bu bölümdeki izin günleri ve hafta sonları hakkındaki bilgiler temsilci vardiya planlamaları açısından önemlidir.

Dönem Başına İzin Günleri Sayısı

Dönem başına düşen en az izinli günler sayısı için, o döneme ait tüm sözleşmelerde verilecek en az izinli günler sayısının en küçüğü temel alınır. Dönem başına düşen en fazla izinli günler sayısı, o döneme ait tüm sözleşmelerde verilecek en fazla izinli günler sayısının en büyüğüdür.

Dönem Başına Ardışık İzinli Günler

Takip eden koşullar, sözleşme ataması için geçerli tarih belirlendiğinde, dönem başına ardışık izinli günler için uygulanır:

1. Eğer döneme ait birden fazla sözleşme var ise ve tümü aynı ardışık izin zamanlarını içeriyorsa, o takdirde kısıtlama sadece bir sözleşmeyi ilgilendirmiş gibi tutulur.
2. Eğer döneme ait birden fazla sözleşme var ise ve mevcut gün sayısı gereksinim duyulan ardışık izinli zamandan daha az ise, dönem başına en fazla ardışık izinli zaman değerlendirmeye alınarak sözleşme göz ardı edilir.
3. Eğer ardışık izinli zaman kısıtlaması tüm sözleşmelerde bulunuyorsa (Yukarıda sadece koşul 2'yi tatmin eden), her bir sözleşme veya dönem başına düzenlenen sözleşme sayısı adına istenen ortalama izinli zaman üzerinden, ortalama ardışık izinli zaman hesabı yapılır.
4. Eğer dönem esnasında en azından bir sözleşme ardışık izinli zaman değerine veya 0'a sahipse, o değer tüm dönemi kapsayarak kullanılır.

Dönem Başına Ardışık Çalışılan Pazarlar ve Hafta Sonları

Dönem başına ardışık çalışılan **Pazarlar ve Hafta Sonları** işlevi, planlamanın birinci günü atanan sözleşmede tanımlanan en fazla ardışık ayarını kullanır. Her iki sözleşmenin en yüksek değerinin aşılması için, kısıtlamalar sözleşme tarih aralıkları süresince çığnemez ve tarih sınırları dahilinde düzgünce ele alınırlar.

Planlama Dönemi Başına En Az ve En Fazla Cumartesiler, Pazarlar ve Hafta Sonları

Dönem başına En Az/En Fazla Cumartesiler, Pazarlar ve hafta sonları işlevi, planlamanın birinci günü atanan sözleşmede tanımlanan ayarı kullanır.

Geçiş dönemi için bazı kuralların uygulanması gerekiyorsa, özel bir geçiş dönemi sözleşmesi oluşturulmalıdır. Bu yüzden, eğer temsilci sözleşmesini belli bir tarihte (d0) A'dan B'ye değiştirmek istiyor ve bu hafta veya uzun dönem ortasına denk geliyorsa, kullanıcı oluşturacağı geçiş sözleşmesini haftanın veya dönemin başı olan d1 gününde başlatması gerekir. B sözleşmesi, D0'dan sonraki dönem veya tüm haftanın başlangıcı olan d2 tarihinde başlamalıdır. Uygulama, geçiş sözleşmeleri veya döner modeller oluşturmak için ek otomasyon sağlamaz.

Eşitleme

Bu bölme, **Sözleşmeler** görünümünün sağ bölümündeki **Senkronizasyon**'u seçerek açtınız. **Günlük Vardiya Planı Eşzamanlamasını Kullan** onay kutucuğunu işaretleyerek **Eşzamanlama** bölümündeki ayarları etkin hale getirin.

Her çalışma gününe kullanıcı-tanımlı bir eşik dahilinde başlamak, eşzamanlamayı kullanmakla sağlanır.

Eşzamanlama, **Vardiya Başlangıç Zamanı Esnekliği** seçeneğini kapsar. Bu seçenek sayesinde, belirlenmiş bir sınır dahilinde, vardiyanın başlangıç/bitiş zamanları değişebilir. Biraz esnekliğe izin verildiğinde daha uygun vardiya planı oluşturmanız mümkündür.

Senkronizasyon ve Program Planlama Dönemi

Eşzamanlama ayarları ve vardiya planlama süresi İş Gücü Yönetimi'nin temsilci başlangıç zamanlarını nasıl sıraya sokacağını etkiler:

- Eğer eşzamanlama müddeti daha kısa ve fakat tam anlamıyla vardiya planlama süresine sığyorsa eşzamanlama tamamlanacaktır. Örneğin, eğer eşzamanlama süresi iki hafta ve vardiya altı hafta ise üç eşzamanlama dönemi tam olarak vardiya planına uyacaktır.
- Eşzamanlama müddeti vardiya planlama süresinden daha kısa olduğu takdirde, sadece eşzamanlama müddeti senkronize olacaktır. Vardiyanın geriye kalanı eş zamanlı hale gelmeyecektir. Örneğin, eğer eşzamanlama süresi dört hafta ve vardiya altı hafta ise, ilk dört haftalık dönem senkronize edilirken, son iki haftası edilmeyecektir.
- Eğer eşzamanlama düzenlemesi vardiya planlama döneminden daha uzunsa eşzamanlama gerçekleşmeyecektir. Örneğin, eşzamanlama dört hafta olarak düzenlenip buna karşılık vardiya üç haftaya göre yapılandırılmış ise, eşzamanlama tüm vardiya için devreden çıkarılmıştır.

Senkronizasyon Kullanma

Eşzamanlamayı kullanmak için:

1. **Günlük Vardiya Planı Eşzamanlamasını Kullan** onay kutucuğunu işaretleyin ve sonra ya **İzinli Günler arası Vardiyaları Eşzamanla**'yı, **[X] Hafta(lar) Dönemi**'ni, ya da **Vardiya Planlama Dönemi** radyo düğmesini seçiniz.


Tip

Eğer **Sözleşme** orijinal bölgesi yerine farklı planlama dönemine sahip bir bölgeye kopyalandı ise **Günlük Vardiya Planı Eşzamanlamasını Kullan** onay kutucuğu işaretlenmemiş olacaktır.

2. **[X] Hafta(lar) Dönemi**'ni seçtiyseniz, metin kutusuna gerekli hafta sayısını girin ya da doğru numaraya gitmek için okları kullanın.
3. Eğer gerekirse, **Vardiya Başlangıç Zamanı Esnekliği** ayarlarını değiştiriniz:
 - Mutlak başlangıç zamanı eşzamanlaması için **Vardiya Başlangıç Zamanı Esnekliği**'ni 00:00 varsayılan değeri olarak bırakınız.
 - **Vardiya Başlangıç Zamanı Esnekliği** ayarlarını değiştirmek için, Programlayıcının senkronize edilmiş programı ayarlayabileceği dakika ve saat sayısını girin ya da metin kutusunda saat ya da dakikayı vurgulayın ve seçilen zamanı ayarlamak için okları kullanın.
4. Gerekirse, **Eşzamanlama Türü** ayarını değiştirin. Bu şıklardan birini Açılan menüden seçiniz:
 - **Vardiya Başlangıcı** (varsayılan)
 - **Vardiya Başlangıcı ve Süresi**
 - **Vardiya Başlangıcı, Devam Süresi ve Öğün Durumu**
 - **Vardiya Başlangıcı, Öğün Başlangıcı ve Molalar**

Tip

Vardiya Planlayıcısı seçiminizdeki tüm değişkenleri kullanarak eşzamanlama yapmaya çaba gösterecektir.

5. Gerekirse, **Uygulanabilir Günler** ayarını değiştirin. Varsayılan olarak, tüm onay kutucukları (**Pzr, Pzts, Sal, Çrş, Prş, Cum, Cmt**) seçilidir. Eşzamanlamanın uygun olmayacağı haftanın bir gününü belirlemek için o güne ait onay kutucuğunu boşaltın. Örneğin, hafta sonunu dışlamak için Cumartesi ve Pazar'ın onay kutucuklarını temizleyin.
6. Eşzamanlamayı etkisiz kılmak için **Günlük Vardiya Planı Eşzamanlamasını Kullan** onay kutucuğunu boşaltın.
7. Ayarı kaydetmek için **Kaydet**'i  tıklayın.

Haftalar ve Planlama Dönemleri İçin Vardiya Eşzamanlaması

İki Sözleşme arasındaki eşzamanlama farklı ise, her bir sözleşme için ayrı eşzamanlama düşünülür. Sözleşmeler değiştiğinde bile, özdeş yapıya sahip sözleşmeler arasındaki eşzamanlama kullanılmaya devam eder. Örneğin, sözleşme hafta ortasında değişse bile, vardiya başlangıç zamanları bütün hafta adına eşzamanlı kılınabilir.

Aşağıdaki koşullar altında sözleşmelerin özdeş eşzamanlama kısıtlamasına tabi oldukları kabul edilmektedir:

- Sözleşmeler aynı eşzamanlı dönem, hafta günleri ve başlangıç penceresine sahiptirler.
- Sözleşmeler aynı eşzamanlama türüne (başlangıç, başlangıç + devam süresi) ve mevcut vardiyaların aynı listesine sahiptirler
- Sözleşmeler eşzamanlamanın mümkün olduğunu gösterir basit yapı denetimine sahiptirler.

Bir yapı denetimi, başlangıç zamanı eşzamanlaması için, eşzamanlama başlangıç zamanı penceresi içinde başlayabilen vardiyalar olduğunu doğrular.

İlave olarak, başlangıç zamanının ve devam süresinin eşzamanlaması için ödenen vardiya süresi onay kutucuğu işaretlenmeli ve başlangıç, devam süresi ve öğün eşzamanlaması adına genel vardiya ayarı tüm sözleşmelerde mevcut bulunmalıdır.

İzinli günler Arasında Vardiya Eşzamanlaması

Eğer hafta veya planlama dönemleri eşzamanlaması için olduğu gibi, sözleşmeler arasında eşzamanlama özdeş ise sözleşme değişikliğinin eşzamanlama üzerinde hiç bir etkisi yoktur. Zaman uygulayıcısı sanki sadece bir sözleşme yapılandırılmış gibi çalışır.

Özdeş olmayan eşzamanlama yapısı söz konusuysa, eşzamanlama sözleşme tarih aralığının ötesine uzanmaz.

Sözleşmeye göre Takım Eşzamanlaması

Sözleşme görev değişimlerinden önce sözleşme uyarınca takımlar kolaylıkla gruplara bölünebilirdi. Gruplar böylece takımlar halinde eşzamanlı kılınabilirdi. Sözleşme atamaları yürürlükte olan başlangıç tarihleri içerdiklerinde, bu sözleşme grupları eşzamanlama senaryoları süresince değişebilirler. Bu yüzden, takım eşzamanlama kısıtlamaları daha fazla bütün senaryoya uygulanmaz fakat temsilcinin sözleşme görevleri değişmeyecek şekilde daha küçük dilimlere bölünürler.

Sözleşme Vardiyaları

Vardiyalar bölümü bu sözleşme ile ilişkilendirilebilecek tüm mevcut vardiyaları görüntüler. Sözleşme bölgesi için yapılandırılmış tüm vardiyalar listelenir. Seçilen vardiyalar sözleşme ayarları ile uyumlu ayarlara sahip olmalıdırlar. Ayarlar uyumlu değilse bir hata iletisi belirir. Ayarlar en az bir gün için uyumlu iseler, ilişki kabul edilir. **Sözleşmeler > Vardiyalar** bölümünü, **yeni bir sözleşme oluştururken** ya da var olan bir sözleşmeyi düzenlerken kullanın.

Yürürlükteki bir sözleşme için **Vardiyalar** bölümünü görüntülemek:

1. **Politikalar > Sözleşmeler**'i seçin.
2. **Nesneler** bölümünde bir site seçin.
3. **Sözleşmeler** bölümünde, mevcut bir sözleşmeyi seçin.
Kısıtlamalar bölümü varsayılan olarak görüntülenir.
4. Sağ kenar bölümünden **Vardiyalar**'ı seçin.
Bu sözleşmeyle ilişkilendirilen bir Vardiyalar listesi barındıran **Vardiyalar** bölümü görüntülenir.

Vardiyalar bölümü atanmış vardiyalara ait ayrıntıları takip eden kolonlarda görüntüler:


Adı	Atanmış vardiyanın adı.
En Erken başlangıç	Bu vardiya için en erken başlangıç zamanı.
En Geç Bitiş	Bu vardiya için en geç bitiş zamanı.
durum	Vardiyanın durumu, ya Birincil ya İkincil.

Vardiyalar bölümünü **Sözleşmeye** vardiya atamak veya bir atamanın durumunu değiştirmek için kullanın.

Important

Doğrulamayı geçmeyen değişiklikler yaparsanız, **Doğrulama Mesajlarını İncele** bölümü görüntülenir, bu bölme hata ve uyarı mesajlarının bir listesini içerir. Bu mesajlar hakkında daha fazla bilgi için, bkz. **Doğrulama Mesajlarını İncele**.

Bir Vardiyanın Sözleşmeye Atanması

1. **Sözleşmeler** bölümünde, mevcut sözleşmeler listesinden bir sözleşme seçin.
2. **Vardiyaları Ata**'ya  tıklayın.
Ad, En Erken Başlangıç ve **En Geç Bitiş** kolonlarında ayrıntıları ile **Müsait Vardiyalar** bölümü açılır.

Tip



Bunun yerine, eğer bir vardiyanın atamasını kaldırmak isterseniz, **Vardiyaların Atamasını Kaldır**'a tıklayın.





3. **Atamalar için Bu Durumu Kullan** açılan listesinde, **Birincil** veya **İkincil**'i seçin.
4. **Sözleşme ile İlişkilendirilecek Müsait Vardiyalar** bölümünde, bir veya daha fazla vardiya seçin.

Tip


İsterseniz **Arama** alanında, vardiya adını yazarak belirli bir vardiyayı arayın.

5. Bu sözleşme ile vardiya(ları) ilişkilendirmek için **Uygula**'yı  tıklayın. Seçilen vardiyalar, **Vardiyalar** bölümünde görüntülenir.
6. **Kullanılabilir Vardiyalar** bölümünü kapatın ve **Vardiyalar** bölümünde **Değişiklikleri Kaydet**'e  tıklayın. **Politikalar > Vardiyalar** görünümünde seçilen bir site için vardiyaları yapılandırabilirsiniz.

Sözleşmeden bir Atanmış Vardiyanın Kaldırılması

1. **Sözleşmeler** bölümünde, mevcut sözleşmeler listesinden bir sözleşme seçin.
2. **<Vardiya adı>** ile ilişkili Vardiyalar listesinde, kaldırmak istediğiniz vardiyayı seçin ve **Vardiyaların Atamasını Kaldır**'ı  tıklayın. Vardiya listeden kaldırılmıştır.
3. **Vardiyalar** bölümünde, **Değişiklikleri Kaydet**'i  tıklayın.

Atanmış Vardiyanın Durumunu Değiştirme

1. **Sözleşmeler** bölümünde, değiştirmek istediğiniz vardiyanın atandığı sözleşmeyi seçin.
2. **<Sözleşme adı>** ile ilişkili Vardiyalar bölümünde, **Durum** kolonundaki açılan menüden, durumunu ya **Birincil**'e (varsayılan) veya **İkincil**'e değiştirin.
3. Değişiklikleri kaydetmek için **Değişiklikleri Kaydet**'i  tıklayın.

Tip

Çoklu vardiya seçimi için, **SHIFT** veya **CTRL**'ü basılı tutarak her bir ilave vardiya için tıklayın.

Sözleşme Aracıları

Yeni bir sözleşme oluştururken ya da mevcut bir sözleşmeyi düzenlerken **Sözleşmeler** görünümündeki **Müşteri Temsilcileri** bölümünü kullanırsınız.

Mevcut bir sözleşme için **Müşteri Temsilcileri** bölümünü görüntülemek için:

1. **Politikalar > Sözleşmeler**'i seçin.
2. **Nesneler** bölümünde bir site seçin
3. **Sözleşmeler** bölümünde, mevcut bir sözleşmeyi seçin.
Kısıtlamalar bölümü varsayılan olarak görüntülenir.
4. Sağ taraftaki bölmeden **Müşteri Temsilcileri** seçin. **Müşteri Temsilcileri** bölümü, seçilen tarihte bu sözleşme ile ilişkilendirilmiş müşteri temsilcilerinin bir listesini görüntüler.

Müşteri Temsilcileri veya **Kullanılabilir Müşteri Temsilcileri** bölümündeki tarih alanını değiştirmek için alanın içerisine tıklayın ve karşınıza takvim gelecek. Tarihi istediğiniz şekilde seçin. Onaylanmayan değişiklikler yapmanız durumunda, **Onay Mesajlarını İncele** bölümü ekrana gelecek, hata ve uyarı mesajlarının bir listesi belirecektir. Bu mesajlar hakkında daha fazla bilgi için, bkz. **Doğrulama Mesajlarını İncele**.

Seçili sözleşme için yürürlük tarihi belirlemek ve sözleşmeye müşteri temsilcisileri atamak için **Sözleşme > Müşteri Temsilcileri** bölümünü kullanın. Ayrıca sözleşmeler için efektif tarihleri **Yapılandırma > Müşteri Temsilcileri > Sözleşmeler ve Dönen Kalıplar** bölümünde de atayabilirsiniz.

Sözleşme Efektif Tarihleri

Müşteri Temsilcisine atanmış olan sözleşmelerin, atanmış olan sözleşmenin yürürlüğe gireceği zamanı belirten bir başlangıç tarihi bulunmaktadır. Aracıların, kendilerine farklı başlangıç tarihleri ile atanmış çoklu sözleşmeleri olabilir, ancak atanmış sözleşmelerin başlangıç tarihlerinin farklı olması gerekmektedir. Bu şekilde aracının sadece belirtilen gün için yürürlükte olan tek bir sözleşmesi olacaktır.

Important

Günlük grenliliği olan atanmış bir sözleşme için yürürlük başlangıç tarihini belirleyebilirsiniz, ancak yürürlük başlangıç zamanını belirleyemezsiniz.

Sözleşme atamalarında her zaman yürürlük başlangıç tarihi olmayabilir. Yürürlük başlangıç tarihinin belirlenmemiş olması halinde sözleşme, *zamanın başından* itibaren müşteri temsilcisine atanmış olarak kabul edilecektir. Müşteri temsilcisinin, *zamanın başlangıcından* itibaren yalnızca bir atanmış


sözleşmesi olacaktır. Söz konusu müşteri temsilcisine yapılan diğer tüm atamalarda, atanmış sözleşmelerin her biri için benzersiz olan spesifik yürürlük başlangıç tarihleri olmalıdır.

Herhangi bir başlangıç tarihi olmayan bir sözleşmenin müşteri temsilcisine atanmış olması halinde, *başlangıç zamanı* ve en erken sözleşme ataması arasında aracının sözleşmesi olmadığı varsayılacaktır.

Sözleşme atamaları için belirli bir bitiş tarihi bulunmamaktadır. Müşteri Temsilcisinin aynı anda yürürlükte olan sadece bir sözleşmesi bulunmaktadır, çünkü atanmış sözleşmenin yürürlüğü, diğerinin başlangıç tarihinde duracaktır. En son efektif başlangıç tarihine sahip atanmış sözleşmenin *zamanın bitişine* kadar efektif olduğu var sayılır. Bu yaklaşım, sözleşme atamalarını kolaylaştırmakta ve sözleşmelerin, yürürlük aralıklarında hiçbir boşluk olmadan araçlara atanmasını garanti etmektedir.



Atanan bir sözleşme için bir efektif başlangıç tarihini, **Müşteri Temsilcisi** atama sekmesinin **Sözleşmeler** kısmında belirtebilirsiniz, aşağıdaki prosedüre bakın.

Müşteri Temsilcisini Bir Sözleşme İle İlişkilendirme

1. **Sözleşmeler** bölümünde, mevcut sözleşmeler listesinden bir sözleşme seçin.
2. **Kullanılabilir Müşteri Temsilcilerini Göster**'e  tıklayın.
3. **Yürürlük Tarihi** alanına bu sözleşme ataması için yürürlük başlangıç tarihini girin.
4. **Sözleşme adı < ile ilişkilendirilecek Müşteri Temsilcileri >** bölümünden bir veya daha fazla müşteri temsilcileri seçin.

Tip

Arama kriterini **Arama** alanına girin ve müşteri temsilcisi listesi çok uzunsa radyo düğmelerini kullanarak **Adı** ya da **Soyadı**'na göre filtreleyin.

5. Müşteri Temsilcisi(leri)ni bu sözleşme ile ilişkilendirmek için **Uygula**'ya  tıklayın.
6. **Kullanılabilir Müşteri Temsilcileri** bölümünü kapatın ve **Müşteri Temsilcileri** bölümünde **Değişiklikleri Kaydet**'e  tıklayın.

Müşteri Temsilcileri—Bu sözleşme ile ilişkilendirilebilir müşteri temsilcileri. Mevcut sitedeki bütün müşteri temsilcileri listenelenecektir.

Efektif Tarih—Bu sözleşme ataması için belirtilen efektif başlangıç tarihi.

Profilleri Yapılandırma

Profiller etkin olan temsilcilerin tanımlarıdır.



Belirgin yetenek kümeleri seçerek her sözleşmede çoklu profil yapılandırabilirsiniz. WFM Scheduler, gerçek müşteri temsilcisi havuzundan ziyade profil karakteristiklerini temel alan boş program senaryoları üretmek için profillerin beceri kümeleri ile birleştirilen sözleşme parametrelerini kullanır. Bu eğer aracılarınızı henüz işe almadıysanız özellikle faydalıdır.

Bu taslak senaryoları size, her bir sözleşmedeki temsilci sayıları ve gereksinim duyulabilecek yetenek kümesi hakkında sınırsız sayıda "ya-şöyle-olursa" türünden değerlendirmeler sağlar. Kurulduktan sonra planlamaya temsilcileri elle atayabilirsiniz.


Yeni bir profil oluşturabilir veya **var olan bir profili kopyalayıp** yeni bir tane yaratmak için tekrar adlandırabilir veya **bir profili silebilirsiniz**.

Profil Oluşturma

Yeni bir profil yaratmak için:

1. **Politikalar > Sözleşmeler** ögesine tıklayın ve ardından **Nesneler** bölümünde, bir site seçin.
2. **Sözleşmeler** bölümünde, belirli bir sözleşme seçin.
Kısıtlamalar bölümü varsayılan olarak görüntülenir.
3. Bölmenin üstündeki **Profiller**'i seçin.
Bu sözleşme için oluşturulan profillerin bir listesi görüntülenir.
4. **Profiller** bölümünde, yeni bir profil oluşturmak için **Profil Ekle**'yi  tıklayın.
5. **Profil Özellikleri** açıldığında, profil için bir ad girin.
Ad açıklayıcı ve sözleşmedeki diğer herhangi bir profil adından farklı olmalıdır.
6. Profile yetenekler eklemek için **Yetenek Ekle**'yi  tıklayın.
Kullanılabilir becerilerin bir listesi **Profillerle İlişkilendirilmiş Seçilen Beceriler** bölümünde görüntülenir.

Tip


Bunun yerine, bir yeteneği kaldırmak isterseniz **Yetenek Sil**'e  tıklayın.

7. Bu profille ilişkilendirmek istediğiniz yetenekleri seçin ve sonra **Yetenek Ekle**'yi  tıklayın.

8. Bu Seviyeyi **Kullanılabilir Yetenekler** bölümünün **Atamalar için bu seviyeyi Kullan**'da, doğru olan yetenek seviyesini girin.



Important

Girdiğiniz değer, **Senaryo Planlama Sihirbazı**'nın **Profiller Seç** sayfasındaki profil müsaitliğini etkileyecektir. Bu sayfa sadece, yetenek seviyeleri gereksinim duyulan ve planlamakta olduğunuz **faaliyetlere** uyan profilleri görüntüler. Örneğin, eğer burada yetenek seviyesi 5 olan bir Menkul & Kıymetler profili tanımlar ve sonra sihirbazı kullanarak Menkul & Kıymetler yetenek seviyesi 8-30 aralığına gereksinim duyan bir senaryo yaratırsanız, 5 8 ile 30 arasında yer almadığından, sizin profiliniz bir seçenek olarak belirmeyecektir.

9. Profili tamamen yapılandırıncaya kadar beceri ekleyip, yetenek seviyelerini belirlemeye devam edin.
10. Profil ayarını kaydetmek için **Değişiklikleri kaydet**'i  tıklayın.


Profil Silme

Var olan bir profili silmek için:

1. **Politikalar > Sözleşmeler** ögesine tıklayın ve ardından **Nesneler** bölümünde, bir site seçin.
2. **Sözleşmeler** bölümünde, belirli bir sözleşme seçin.
Kısıtlamalar bölümü varsayılan olarak görüntülenir.
3. Bu bölümde **Profiller**'i seçin.
Bu sözleşme için oluşturulan profillerin bir listesi görüntülenir.
4. **İlişkilendirilmiş Profiller** bölümünde, silmek istediğiniz profili seçin ve **Profili Sil**'i  tıklayın.
Profil listeden kaldırılır.
5. Değişiklikleri kaydetmek için **Değişiklikleri Kaydet**'i  tıklayın.

Var Olan Profili Kopyalama

Var olan bir profili kopyalamak suretiyle yeni bir profil oluşturmak için:

1. **İlkeler > Sözleşmeler > Profiller** bölümünde, **İlişkilendirilmiş Profiller** bölümünde var olan bir profil seçin.
2. **Seçilmiş Profili Kopyala**'yı  tıklayın.
Seçilmiş Profili Başka Bir Sözleşmeye Kopyala bölümü görüntülenir.
3. **Ad** alanında profili tekrar adlandırın.

Seçilmiş Profili Bir Başka Sözleşmeye Kopyala bölümünde listeden bir sözleşme seçin.

Tip

Bunu yerine, eğer **Sözleşme** adını biliyorsanız, **Araştır** alanına yazarak hızla bulabilirsiniz.

5. **Profili Kaydet**'e  tıklayın.
Profil, **İlişkilendirilmiş Profiller** listesine eklenir.

Tip

Eğer **adım 4**'te seçtiğiniz sözleşme **adım 1**'de seçtiğiniz sözleşmeden farklı ise, kopyalanmış profil, ancak bu sözleşmenin uygun bir bölgesindeki profiller listesine gitmenizden sonra görünür. **Adım 4**'te seçilen sözleşme aynı ise, kopyalanan profil, kopyalandıktan hemen sonra profil listesinde görünür hale gelir.

6. Profili yapılandırın. Ayarlar yukarıdaki **steps 7-10**'de açıklanmıştır.

Gelişmiş Saatler

Gelişmiş Saatler bölümünü açan **Gelişmiş Saatler** seçeneği, sadece **Aylık** program planlama dönemlerini kullanmanız durumunda kullanılmaktadır. **Aylık** program planlama dönemleri hakkındaki bilgiler için, bkz. **Sözleşmeler** > **Site Ayarları** sekmesi.

Gelişmiş Saatler bölümünde, **Sözleşmenin** asgari ve azami saatleri tanımlanmaktadır.

Bu bölmedeki değerler, standart **Sözleşme** saatlerinden daha fazladır. İstihdam ile ilgili gereksinimlerde dönemsel sapmaları yönetmek için aylık iş gücü planlaması yapmanız durumunda bu değerleri kullanabilirsiniz.

Tip

Bir ay için değeri 0 olarak ayarlamanız durumunda aylık asgari ve azami çalışma saati olarak **Sözleşme** kısıtlamaları kullanılacaktır.

Dönen Kalıplar

Dönen Kalıplar, vardiyaların, çalışma günlerinin, çalışma saatlerinin ve/veya çalışma faaliyetlerinin dönen çalışma haftalarıdır. Döner yapı bir temsilciye atanabilir.

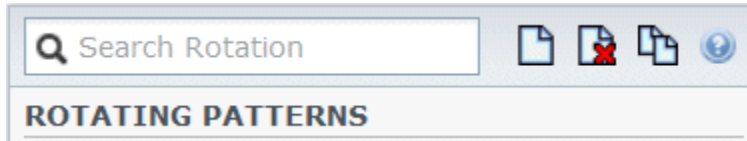
Aşağıdaki örneklere bakınız:

- **Örnek 1:** Düzenli bir Haftalık Kalıp, Pazartesi'den Cuma'ya 09:00 - 17:00 arası ve ardından Salı'dan Perşembe'ye saat 12:00 - 16:00 arası gibi kısa bir Haftalık Kalıp şeklinde olabilir.
- **Örnek 2:** Haftada dört kere 10 saat çalışan müşteri temsilcileri, bir hafta içerisinde Pazartesi'den Perşembe'ye kadar ve bir sonraki hafta da Salı'dan Cuma'ya kadar çalışabilir. Bu alternatif çalışılmayan günlerin kombinasyonu (Cumalar veya Pazartesiler) Dönen Kalıbı teşkil eder.

Dönen Kalıplar Bölmesi

Bu bölmede Haftalık Kalıpları görüntüleyebilir, **oluşturabilir**, **silebilir** ve **kopyalayabilirsiniz**. Haftalık Kalıpların oluşturulmasından sonra Dönen Kalıpları oluşturmak için bunları birleştirebilirsiniz. Dönen Kalıpları hafta bazında yapılandırabilirsiniz. Bu şekilde ihtiyacınız olan sayıda haftalık dönen kalıplar elde edebilirsiniz.

Dönen Kalıplar bölümünde, kurum içerisinde seçili site altında mevcut olan Dönen Kalıpların bir listesi gösterilmektedir.



Şekil: Dönen Kalıplar Bölmesi Kontrolleri

Şu görevleri tamamlamak için bu bölmenin sağ üst köşesindeki kontrolleri kullanın:

Arama alanı	Arama kriterini girin. Örneğin; dönen kalıbın adı.
Yeni	Yeni bir Dönen Kalıp oluşturmak için buraya tıklayın.
Sil	Mevcut bir Dönen Kalıbı silmek için buraya tıklayın.
Kopyala	Mevcut bir Dönen Kalıbı kopyalamak için buraya tıklayın.
Yardım	Dönen Kalıplar bölümü hakkında bir Yardım başlığını görüntülemek için bu simgeye tıklayın.




Dönen Kalıplar modülünü aynı zamanda Dönen Kalıplar özelliklerini görüntülemek ve yapılandırmak ve müşteri temsilcilerini bu kalıplar ile ilişkilendirmek için kullanabilirsiniz. **Dönen Kalıplar** modülü, iki ilave bölmeden meydana gelmektedir:

- [Özellikler](#)
- [İlişkili Müşteri Temsilcileri](#)

Dönen Kalıpları Görüntüleme ve Alma


Dönen Kalıplar listesi, segmentler veya sıralı sayfalar halinde gösterilmektedir. Fazla sayıda verinin alınması durumunda **Dönen Kalıplar** bölümündeki öğelerin listesi, sayfa başına 50 öge gelecek şekilde daha az sayıda sıralı segmentler halinde ekrana gelir. Bu da herhangi bir zamanda Workforce Management'tan alınan öğelerin sayısını, alım esnasında optimal performans sağlanması için kısıtlamaktadır. Ekrandaki uygun düğmeye tıklayarak önceki ve sonraki sayfalarda veya veri kümesindeki birinci ve sonuncu öğelerde (listenin başı ve sonu) arama yapabilirsiniz. Sayfalar arasında geçiş yapmak için klavye üzerinde bulunan Yukarı (Up), Aşağı (Down), Sayfa Yukarı (Page Up) ve Sayfa Aşağı (Page Down) tuşlarını kullanabilirsiniz.

Dönen Kalıpları Oluşturma


1. **Dönen Kalıplar** bölümünün üst kısmında bulunan **Yeni**  üzerine tıklayın.
2. **Özellikler** bölümünde **Hafta Ekle**  üzerine tıklayın.
3. Bütün alanları görüntülemek için özellikler bölümünü genişletmek amacıyla **Genişlet**  üzerine tıklayın.
4. **Ad** alanına Dönen Kalıp için bir isim girin.

Important

Varsayılan olarak, **Ad** alanı, **Yeni** öğesini seçtiğinizde zaten benzersiz bir ad ile doldurulacaktır. Ad, yeni oluşturulan her bir **Sözleşmenin** Yapılandırma veritabanında benzersiz bir ad sahip olmasını sağlamak için bir numara içerir. Bu adı değiştirebilirsiniz, ama yinelenen ad hatalarının oluşmasını önlemek için benzersiz olmalıdır.

5. **Haftalık Kalıplar** bölümünde alanları gerektiği şekilde doldurun.
6. **... bölümü için Haftalık Kurallar** bölümünde alanları gerektiği şekilde doldurun. **Haftalık Kalıplar** ve **Haftalık Kurallar..** kısımlarındaki alanların bir açıklaması için bkz. [Dönen Kalıp Özellikleri](#).
7. **Şimdi Kaydet**'e  tıklayın.



Dönen Kalıpları Silme

1. **Dönen Kalıplar** bölümünde silmek istediğiniz **Dönen Kalıbı** seçin.
2. **Dönen Kalıplar** bölümünün üst kısmında bulunan **Sil**  üzerine tıklayın. Bir **Onaylama** iletişimi görüntülenir ve devam etmek isteyip istemediğinizi sorar.
3. Devam etmek için **Evet**'e veya silip iptal etmek için **Hayır**'a tıklayın.

Important

Evet'i seçmeniz durumunda Dönen Kalıp silme işlemini geri getiremezsiniz.

Dönen Kalıpları Kopyalama

1. **Dönen Kalıplar** bölümünde, kopyalamak istediğiniz dönen kalıbı seçmek için tıklayın.
2. **Dönen Kalıplar** bölümünün üst kısmında bulunan **Kopyala**  üzerine tıklayın. **Dönen Kalıp Kopyala** bölümü görüntülenir.
3. **Ad** alanına, Dönen Kalıp için bir ad girin.
4. **Kopyalanan Dönen Kalıbı Aşağıdaki Site ile İlişkilendir** bölümünde, her bir siteyi genişletmek için tıklayın ve Dönen Kalıba kopyalamak istediğiniz siteyi seçin.
5. Şimdi Kaydet'i  tıklayın. Bir Dönen Kalıp kopyası, seçilen site için listede yeni ad ile görüntülenir.

Dönen Kalıplar İçerisinde Kopya ve Yapıştır

Dönen Kalıpları düzenlerken veya oluştururken, tek bir günün ayarlarını seçebilir, işaretleyebilir veya kopyalayabilir ve daha sonra bu ayarları tekli veya çoklu seçili günlere kopyalayabilir, aktarabilir veya dağıtabilirsiniz (diğer bir deyişle, bir kez kopyala, çok kez yapıştır). Bir gün seçtiğinizde ve **Kopyala**'ya tıkladığınızda, **Yapıştır** simgesi etkinleşir.

Dönen Kalıplara Haftanın Kopyalanması

1. **Haftalık Kalıp** adını gösteren bir sıra seçin (örneğin, **1.hafta**)
2. **Kopyala**'ya tıklayın. Yapıştır simgesi etkinleşir.
3. **1.haftayı** yapıştırmak istediğiniz sırayı seçin (örneğin, **2.hafta**) ve **Yapıştır** üzerine tıklayın. **1.haftaya** ait bilgiler **2.haftaya** kopyalanacaktır.

Ayrıca bkz. [Döner Kalıplardaki Haftalar](#).

Döner Kalıplara Günün Kopyalanması

1. Bir gün sırası seçin (örneğin, **1.gün**).
2. **Kopyala**'ya tıklayın. Yapıştır simgesi etkinleşir.
3. **1.günü** yapıştırmak istediğiniz sırayı seçin (örneğin, **2.gün**) ve **Yapıştır** üzerine tıklayın. **1.güne** ait bilgiler **2.güne** kopyalanacaktır.

Ayrıca bkz. [Döner Kalıplardaki Günler](#).

Dönen Kalıplar Özellikleri

Dönen Kalıplar Özellikleri bölümünde, Haftalık Kalıpları Dönen Kalıplara ekleyebilir, kopyalayabilir ve yapıştırabilir veya Haftalık Kalıpları, Dönen Kalıplardan silebilir, Haftalık Kalıpları liste içerisinde yukarı veya aşağı hareket ettirebilir ve Haftalık Kalıp içerisindeki her bir gün için çeşitli özellik parametreleri belirleyebilirsiniz.

Aşağıdaki bölmelere ek olarak Dönen Kalıp **Özellikler** bölümündeki kontrol ve ayar açıklamalarına bakın:

- **Haftalık Kalıplar Bölmesi**
- **Dönen Kalıp Faaliyetleri Bölmesi**
- **Kullanılabilir Faaliyetler Bölmesi**
- **Vardiyalar Bölmesi**
- **Haftalık Kurallar Bölmesi**

Dönen Kalıplardaki Haftalar

Dönen Kalıplardaki Haftalar, **Özellikler** bölümünün sağ alt köşesinde gösterilen toplam hafta sayısı ile birlikte her bir hafta adı için ayrı sıralarda gösterilmektedir. Fazla sayıda hafta sayısı içeren Dönen Kalıplar (örneğin, 30'dan fazla), bir sayfada hızlıca görüntülenebilir. Söz konusu hafta için özellikleri açmak üzere sırayı seçerek veya bütün haftayı kopyalamak için sırayı seçip diğer haftalara yapıştırarak bir haftayı inceleyebilir veya düzenleyebilirsiniz. Hızlı ve kesin sonuçlar oluşturmak için Arama fonksiyonunu kullanın (kısmi arama kriterini kullanırken bile).

Dönen Kalıplardaki Günler

Dönen Kalıpları düzenlerken veya oluştururken, tek bir günün ayarlarını seçebilir, işaretleyebilir veya kopyalayabilir ve daha sonra bu ayarları tekli veya çoklu seçili günlere kopyalayabilir, aktarabilir veya dağıtabilirsiniz (diğer bir deyişle, bir kez kopyala, çok kez yapıştır). Bir gün seçtiğinizde ve **Kopyala**'ya tıkladığınızda, **Yapıştır** simgesi etkinleşir.

Özellikler Bölmesi

Aşağıdaki görevleri yapmak için bu bölmedeki kontrolü kullanın:



Genişlet bölümü

Sütunların hepsini bir ekranda göstermek için **Özellikler** bölümünü genişletir.

 Hafta Ekle	Haftalık Kalıbı, Dönen Kalıba ekler.
 Haftayı Sil	Seçili Haftalık Kalıbı, Dönen Kalıptan siler. Sil üzerine tıkladığınızda, karşınıza bir Onay diyalogu gelecek ve sizden silme işlemini onaylamanızı isteyecektir. Devam etmek için Evet 'e veya silme işlemini iptal etmek için Hayır 'a tıklayın.
 Haftayı Aşağı Taşı	Seçili Haftalık Kalıbı, Haftalık Kalıplar listesindeki asıl yerinden aşağı indirir.
 Haftayı Yukarı Taşı	Seçili Haftalık Kalıbı, Haftalık Kalıplar listesindeki asıl yerinden yukarı çıkarır.
 Kopyala	Seçili Haftalık Kalıbı kopyalar. Kalıp seçildikten sonra, Yapıştır simgesi etkinleşir.
 Yapıştır	Haftalık Kalıbı (seçilmiş ve kopyalanmış olan) yapıştırır.
 Yardım	Özellikler bölümünü anlatan bir Yardım başlığını gösterir.
 Şimdi Kaydet	Özellikler bölümü içerisinde yapılan değişiklikleri kaydeder.

Özellikler bölümü, üç bölüme ayrılmaktadır. Üst kısım iki alan içerir:

- **Adı**—Dönen Kalıbın adı.
- **Haftanın Günleri**—Dönen Kalıbın başladığı haftanın günü.

Alt bölüm **Haftalık Kalıplar** aşağıda anlatılmıştır. **Haftalık Kalıplar** bölümünde, ilgili alan üzerine tıklayarak aşağıdaki bölmeleri açabilirsiniz:

- **Dönen Kalıp Faaliyetleri Bölmesi**'ni açmak için herhangi bir gün sırasındaki **Faaliyetler** alanına tıklayın.
- **Vardiyalar Bölmesi**'ni açmak için herhangi bir gün sırasındaki **Vardiyalar** alanına tıklayın.
- **Haftalık Kurallar bölümünü** açmak için **Hafta <sayısı>**'na tıklayın (örneğin, **Week1**).

Doğrulama Mesajlarını İncele

Doğrulamayı geçmeyen değişiklikler yaparsanız, **Doğrulama Mesajlarını İncele** bölümü görüntülenir, bu bölme hata ve uyarı mesajlarının bir listesini içerir. Bu mesajlar hakkında daha fazla bilgi için, bkz. **Doğrulama Mesajlarını İncele**.

Haftalık Kalıplar Bölmesi

Bu bölmede, haftanın her günü için yapılandırılabilen aşağıdaki satırlar ve sütunlar yer alır:

Adı	Seçili güne ait Haftalık Kalıbın adı.
Hafta günü	Haftalık kalıbın başladığı gün. (Pazartesi'den Pazar'a)

Sütun Açıklamaları:	
Gün	Haftalık kalıp içerisindeki bir gün.
İzin Günü Kuralı	<p>Çalışılmayan bir günün, o gün için atanıp atanmayacağını belirleyen kurallar. Olası kurallar şunlardır:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Gün Girişi—Verilen bir vardiya, verilen herhangi bir vardiya ya da verilen kullanılabilirlik. • Olası İzin Günü—Gün, hangisinin en optimum programı sunduğuna göre bir iş günü ya da bir izin günü olabilir. • İzin Günü—İzin günü olması gereken gün.
Kaydır	Haftanın seçili günü için atanmış olan vardiya. Herhangi bir gün için bu alana tıkladığında ve Vardiyalar bölümü açıldığında, mevcut vardiyaların bulunduğu bir listeden seçim yapabilirsiniz. Bu bölmedeki kontrollerin açıklamaları için bakınız Vardiyalar Bölmesi .
Kullanılabilirlik Süresi	Seçili gün için vardiya esnasında aracının müsait olduğu zaman. Açılır menüden Vardiya Zamanını Kullan veya Başlangıç/Bitiş Zamanı 'ni seçin. Başlangıç/Bitiş Zamanının seçilmesi, Başlangıç Zamanı ve Tahmini Bitiş Zamanı alanlarında belirlenmiş olan zamanların, söz konusu gün için kullanılıyor olması anlamına gelmektedir.
Başlangıç Zamanı	Seçili gündeki vardiya için başlangıç zamanı (sadece Başlangıç/Bitiş Zamanı seçeneğinin, seçili gün için Müsaitlik Zamanı alanında belirlenmiş olması halinde kullanılır).
Ücretli Saatler/Süre	Müşteri Temsilcisine ödeme yapılan saatlerin (veya sürenin) toplamı.
Tahmini Bitiş Zamanı	Seçili gündeki vardiyanın tahmini zamanı (sadece Başlangıç/Bitiş Zamanı seçeneğinin, seçili gün için Müsaitlik Zamanı alanında belirlenmiş olması halinde kullanılır).
Faaliyetler	Bu vardiya veya gün için müşteri temsilcisine atanan Faaliyetler. Herhangi bir gün için alana tıkladığınızda Dönen Kalıplar Faaliyetleri bölümü açılacaktır ve buradan Faaliyetleri seçebilirsiniz. Bu bölmedeki kontrollerin açıklamaları için bakınız Dönen Kalıp Faaliyetleri Bölmesi .
Hafta < sayısı >(<haftalık kalıp adı>)	Hafta sayısını (örneğin, 1. Hafta) ve haftalık kalıbın adını görüntüleyen sıra. Bu sıraya tıkladığınız zaman Haftalık Kurallar bölümü açılacaktır.

Dönen Kalıp Faaliyetleri Bölmesi

Bu bölmede aşağıdaki kontroller, sütunlar ve alanlar yer alır:

 Faaliyet Sınırlandırması Yok <i>onay kutusu</i>	İşaretlendiği zaman faaliyetlerin tamamı atanmış olarak listelenir. İşaretlenmemiş olması halinde sadece seçili faaliyetler, seçili günün vardiyası için müşteri temsilcisine atanacaktır.
 Uygula	Seçili faaliyetleri, Haftalık Kalıplar bölümüne taşır.
 Faaliyet Ekle	Kullanılabilir Faaliyetler bölümü açılır. Bir faaliyet eklendiğinde, seçili günün vardiyası için müşteri temsilcisine atanır. Faaliyet Sınırlaması Yok onay kutusunun işaretlenmesi halinde, listelenen faaliyetlerin tamamı atanır.
 Faaliyeti kaldır	Dönen Kalıp Faaliyetleri bölümündeki seçili faaliyetleri kaldırır.
X Kapat	Dönen Kalıp Faaliyetleri bölümünü kapatır.
 Yardım	Dönen Kalıp Faaliyetleri bölümünü anlatan bir Yardım başlığını gösterir.
 Arama alanı	Arama kriterini girin. Örneğin; faaliyetin adı.
Faaliyet Adı	Faaliyetin adı.

Kullanılabilir Faaliyetler Bölmesi




Bu bölmede aşağıdaki kontroller, sütunlar ve alanlar yer alır:

 Uygula	Seçili faaliyetleri, Dönen Kalıplar Faaliyetleri bölümüne taşır.
 Kapat	Kullanılabilir Faaliyetler bölümünü kapatır.
 Yardım	Kullanılabilir Faaliyetler bölümünü anlatan bir Yardım başlığını gösterir.
 Arama alanı	Arama kriterini girin. Örneğin; faaliyetin adı.
Faaliyet Adı	Faaliyetin adı.

Vardiyalar Bölmesi

Bu bölmede aşağıdaki kontroller, sütunlar ve alanlar yer alır:

Kullanılabilir Vardiya <i>onay kutusu</i>	İşaretlendiğinde, aracının seçili günde kullanılabilir olan herhangi bir vardiyada çalışmasını sağlar. İşaretlenmemesi durumunda müşteri temsilcilerinin, seçili günde atanan vardiyalarda
--	--

	çalışması gerekmektedir.
 Uygula	Seçili vardiyayı, haftalık kalıpta seçili güne taşır.
 Kapat	Vardiyalar bölümünü kapatır.
 Yardım	Vardiyalar bölümü için bir Yardım konusu açmak için tıklayın.
 Arama alanı	Arama kriterini girmenizi sağlar. Örneğin; belirli bir vardiyanın adı.
Adı	Vardiyanın adı.

Haftalık Kurallar Bölmesi

Haftalık Kurallar bölümü, **Özellikler** bölümünün **Haftalık Kalıplar** kısmındaki haftalık kalıp adını içeren satıra tıkladığınızda görüntülenir. Aşağıdaki kontrollere ve alanlara sahiptir:

Haftalık Kalıp Adı	Haftalık Kalıbın adı.
Haftalık Ücretli Saatleri Kullan <i>onay kutusu</i>	İşaretlendiğinde, Minimum Ücretli Saatler ve Maksimum Ücretli Saatler alanları etkinleşir ve bir minimum ve maksimum saat sayısı ile tanımlanır. İşaretlenmediği zaman bu alanlar pasiftir.
Minimum Ücretli Saatler	Bu kalıp için tanımlanan asgari saat sayısı, hh:mm formatında girilir. Bu sınırlamanın ayarlanması durumunda WFM tarafından Program Planlama Döneminin bu haftası için müşteri temsilcisinin en az bu kadar saat çalışacağı planlanır. Geçerli değerler, 00:00 ila 168:00 arasındadır. Değerler, herhangi bir ilişkili sözleşme içerisindeki Azami Haftalık Ücretli Saat ayarından az veya buna eşit olmalıdır. Tüm ücretli molalar ve yemekleri içermelidir.
Maksimum Ücretli Saatler	Bu kalıp için tanımlanan azami saat sayısı, hh:mm formatında girilir. Bu sınırlamanın ayarlanması durumunda WFM tarafından Program Planlama Döneminin bu haftası için müşteri temsilcisinin bu saatten fazla çalışmaması planlanır. Geçerli değerler 00:01 ila 168:00'tir. Değerler, herhangi bir ilişkili sözleşme içerisindeki Asgari Haftalık Ücretli Saat ayarından büyük veya buna eşit olmalıdır. Tüm ücretli molalar ve yemekleri içermelidir.

Dönme Türleri

Haftalık Kalıp bölümündeki olası ayarları birleştirerek dokuz farklı şekilde dönme günü oluşturabilirsiniz:

1. **İzin Günü**—Müşteri Temsilcisine bu gün bir izin günü atanmalıdır.
2. **Herhangi Bir Vardiya**—Müşteri Temsilcisi uyumlu herhangi bir vardiya ya da izin günü alabilir. Uygulamada dönen kalıp, bu gün için Planlayıcılar üzerinde sınırlama uygulamaz.
3. **Kullanılabilirlik**—Müşteri Temsilcisi, belirtilen en erken başlangıç zamanı dahilinde kalan ve doğru ücretli saat sayısına sahip olan herhangi bir vardiya alabilir. Planlayıcının aynı zamanda bir günü izinli yapmak için seçeneği bulunmaktadır.
4. **Esnek Vardiya**—Müşteri Temsilcisine belirli bir vardiya atanmalıdır, ancak başlangıç zamanı ve ücretli saatler, vardiya yapılandırmasını sınırları dahilinde esnektir. Planlayıcının aynı zamanda bu günü izinli yapmak için seçeneği bulunmaktadır.
5. **Sabit Vardiya**—Müşteri Temsilcisine, kesin başlangıç zamanı olan ve ücretli saatleri belirtilmiş olan, belirtilen vardiya atanmalıdır. Planlayıcının aynı zamanda bu günü izinli yapmak için seçeneği bulunmaktadır.
6. **Verilen Sabit Vardiya**—Müşteri Temsilcisine, kesin başlangıç zamanı olan ve ücretli saatleri belirtilmiş olan, belirtilen vardiya atanmalıdır. Planlayıcı bu günü izinli gün olarak atayamaz.
7. **Verilen Esnek Vardiya**—Müşteri Temsilcisine belirli bir vardiya atanmalıdır. Başlangıç zamanı ve ücretli saatlerin sayısı, Planlayıcı tarafından ayarlanabilir. Planlayıcı bu günü izinli gün olarak atayamaz.
8. **Verilen Kullanılabilirlik**—Müşteri Temsilcisine belirtilen en erken başlangıç zamanı içinde kalan ve doğru sayıda ücretli saat içeren bir vardiya atanmalıdır. Planlayıcı bu günü izinli gün olarak atayamaz.
9. **Verilen Herhangi Bir Vardiya**—Müşteri Temsilcisine bu günde bir vardiya atanmalıdır. Planlayıcı bu günü izinli gün olarak atayamaz.

Bu dönme türlerinin kombinasyonunu kullanarak Haftalık Kalıp oluşturabilirsiniz, ancak bu kombinasyonların ücretli saatler ve çalışma günü sınırlamaları ile çakışmaması gerekmektedir.

Important

Müşteri Temsilcisi, programlama dönemi için bir dizi tercih istemişse **Sabit Vardiya** türleri için, Programlayıcı, Dönen Kalıp yapılandırmasında belirtilenden daha kısa bir vardiya atayabilir. Bunun nedeni, Planlayıcının bu dönme türüne bir tercih gibi yaklaşmasıdır.

Dönen Kalıplar İlişkili Müşteri Temsilcileri

İlişkili Müşteri Temsilcileri bölümü, Dönme Haftasından başlayarak seçili tarihte bu Dönen kalıp ile ilişkili müşteri temsilcilerinin bir listesini içermektedir. Seçili kalıp ile bir veya daha fazla müşteri temsilcisinin ilişkilendirilmesi amacı ile bu bölme (Dönen Kalıplar bölümündeki) kullanın.

 Şimdi Kaydet	İlişkili Müşteri Temsilcileri bölümü içerisinde yapılan değişiklikleri kaydeder.
 Kullanılabilir Müşteri Temsilcilerini göster	Dönen Kalıp ile ilişkilendirebileceğiniz kullanılabilir müşteri temsilcilerinin bir listesini gösterir.
 Yardım	İlişkili Müşteri Temsilcileri bölümünü anlatan bir Yardım başlığını gösterir.
Bu dönen kalıba atanmış Müşteri Temsilcileri aşağıdaki tarih alanında göster	Listede bulunan müşteri temsilcilerinin tümünün fiili olarak Dönen Kalıba atandığı gün. İçerisinde bir tarih seçiminde bulunabileceğiniz bir takvimi görüntülemek için bu alana tıklayın. Important Dönen Kalıbın müşteri temsilcisine atanmasında geçerli bir tarih bulunmaktadır ve bu tarih, müşteri temsilcisi tarafından Dönen Kalıpların kullanılmaya başlanacağı gündür. Farklı başlangıç tarihleri ile müşteri temsilcisine çoklu Dönen Kalıp atamasının yapılması mümkündür. Dönen Kalıpların müşteri temsilcisine atanması için bakınız Sözleşmeler & Dönen Kalıplar .
 Arama alanı	Arama kriterini girin. Örneğin, müşteri temsilcisinin adı veya ister Adı ister Soyadı seçeneklerinden biri ile arama kriterlerini filtrelemek için Arama Ölçütü radyo düğmelerini kullanabilirsiniz.


İlişkili Müşteri Temsilcileri bölümünde aşağıdaki sütunlar bulunmaktadır:

Ad	Müşteri Temsilcisinin adı.
Soyad	Müşteri Temsilcisinin soyadı.
Geçerli Hafta	Aşağıdaki tarihte bu Dönen Kalıba atanan Müşteri Temsilcilerini göster tarih seçicisi tarafından belirtilen tarihteki rotasyonun geçerli tarihi.
Sözleşme	Sözleşmenin adı.
Takım	Müşteri Temsilcisinin takımının adı.

İlişkili Müşteri Temsilcileri bölümünden iki tane daha bölme açabilirsiniz; **Kullanılabilir Müşteri Temsilcileri** bölümü ve **Dağıtım** bölümü, bunlar aşağıda açıklanmıştır.



Kullanılabilir Müşteri Temsilcileri Bölmesi

Bu bölme, aşağıdaki kontrolleri ve alanları göstermektedir:


 Müşteri Temsilcileri Ata	Üzerine tıkladığında araçları Dönen Kalıplar ile ilişkilendirir. Müşteri Temsilcileri daha sonra İlişkili Müşteri Temsilcileri bölümünde görüntülenir.
 Dağıtım	Tıkladığı zaman Dağıtım bölümünü gösterir, burada Dönen Kalıpların uygulanacağı haftaların dağıtımını için daha fazla hafta ilave edilebilir.
X Kapat	Kullanılabilir Müşteri Temsilcileri bölümünü kapatır.
 Yardım	Kullanılabilir Müşteri Temsilcileri bölümünü anlatan bir Yardım başlığını gösterir.
Geçerlilik Tarihi alanı	Dönen Kalıbın müşteri temsilcisine atandığı başlangıç tarihi. Bir takvim görüntülemek için tarih alanına tıklayın, burada bir tarih seçebilir veya varsayılanı (mevcut tarih) kabul edebilirsiniz.
Başlangıç Haftası alanı	Dönen Kalıbın müşteri temsilcisi için başladığı başlangıç haftası. Açılır listeden mevcut haftalardan birini seçin.
Kullanılabilir Müşteri Temsilcileri listesi	Dönen Kalıplar ile ilişkilendirilebilecek kullanılabilir araçları listeler. Listedeki sütunlar, müşteri temsilcilerinin Adını, Soyadını, Dönen Kalıp Adını, Dönme Haftasını, Sözleşme ve Takım adını gösterir . Dönen Kalıplar ve Sözleşmeler, seçili olan geçerlilik tarihine göre gösterilir. Bu listedeki sütunların tamamını görmek için soldan sağa veya sağdan sola doğru imleci hareket ettirerek sıralardan herhangi birinin üzerine gelin ve sağ ve sol ok tuşlarını kullanarak görüntülenecek sütunu seçin.

Dağıtım Bölmesi

Bu bölme, aşağıdaki kontrolleri ve alanları göstermektedir:





 Daha fazla	Üzerine tıkladığı zaman, Dönen Kalıplar dağıtımına ilave hafta ekler.
X Kapat	Dağıtım bölümünü kapatır.
 Yardım	Dağıtım bölümünü anlatan bir Yardım başlığını gösterir.
Dağıtım listesi	Dönen Kalıbın dağıtıldığı haftaların listesini gösterir.

Aracıları Dönen Kalıp ile İlişkilendirme

1. **Politikalar > Dönen Kalıplar'**ı seçin.
2. **Nesneler** bölümünde, Dönen Kalıp oluşturmak istediğiniz bir site seçin.
3. **Dönen Kalıplar** bölümünde, listeden Dönen Kalıbı seçin.
4. Sağ taraftaki bölmeden **İlişkili Müşteri Temsilcileri** seçin.
İlişkili Müşteri Temsilcileri bölümü açılır.
5. **Kullanılabilir Müşteri Temsilcilerini Göster'e**  tıklayın.
Kullanılabilir Müşteri Temsilcileri bölümü açılır.
6. **Geçerlilik Tarihi** alanına, müşteri temsilcisi için Dönen Kalıbın geçerli olacağı tarihi girin.
7. **Başlangıç Haftası** açılır listesinden başlangıç haftasını seçin.
8. **Kullanılabilir Müşteri Temsilcileri** listesinden bir veya daha fazla müşteri temsilcisi seçin.

Tip

Aynı zamanda uygun **Arama Ölçütü** radyo düğmesi ile de seçim yapabilir ve arama alanına Müşteri Temsilcilerinin adını veya soyadını girebilirsiniz.

9. Daha fazla hafta üzerinden Dönen Kalıp dağıtımını görmek için **Dağıtım** üzerine  tıklayın.
Dağıtım bölümü görüntülenir.
10. Gösterilen listeye daha fazla hafta eklemek için **Daha Fazla**  üzerine tıklayın.
11. **Dağıtım** bölümünü kapatmak için **Kapat X** üzerine tıklayın.
12. **Kullanılabilir Müşteri Temsilcileri** bölümünde, **Müşteri Temsilcileri Ata**  üzerine tıklayın.
Seçili müşteri temsilcileri, **İlişkili Müşteri Temsilcileri** bölümünde gösterilecek ve artık seçili Dönen Kalıp ve başlangıç haftası ile ilişkilendirilebilecek.
13. **İlişkili Müşteri Temsilcileri** bölümünde, **Şimdi Kaydet'e**  tıklayın.

Doğrulama Mesajlarını İncele

Doğrulamayı geçmeyen değişiklikler yaparsanız, **Doğrulama Mesajlarını İncele** bölümü görüntülenir, bu bölüm hata ve uyarı mesajlarının bir listesini içerir. Bu mesajlar hakkında daha fazla bilgi için, bkz. [Doğrulama Mesajlarını İncele](#).

Yapılandırma

Yapılandırma modülünde aşağıdaki görünümlere erişebilir ve bunlarda çeşitli WFM nesnelere ve işlevlerine yapılandırabilirsiniz:

- [Bildirimler](#)
- [Renkler](#)
- [Paylaşılan Taşıma](#)
- [Müşteri Temsilcileri](#)
- [Kuruluş](#)
- [Çalışılmayan Saatler Teklif Verme Dönemleri](#)
- [Program Durumu Grupları](#)
- [Faaliyetler](#)
- [Kullanıcılar](#)
- [Roller](#)

Bildirimler

Yapılandırma modülünde, aşağıda belirtilen dört bildirim tipi için siteye göre e-postaları **oluşturmak**, **düzenlemek**, **silmek** ve **kopyalamak** için **Bildirimler** ögesini seçin. Oluşturduğunuz bildirim tipleri, ilgili konuyla birlikte Bildirimler bölümünde listelenir. Gerekliliklerinize bağlı olarak birçok site ve iş birimi için aynı bildirim türünü oluşturabilirsiniz.

- Program Değişiklikleri
- Program İşlem Durum Değişiklikleri
- Çalışılmayan Saatler Teklif Verme
- Çalışılmayan Saatler İstekleri Durumu Değişiklikleri

Güvenlik İzinleri

Bildirimleri yapılandırabilmek için WFM'de belirli güvenlik izinlerinin atanmış olması gerekmektedir. WFM güvenlik rolleri ve ilgili ayrıcalıkların tanımı için **Workforce Management Yönetici Kılavuzu** içinde yer alan **Kullanıcı Güvenliği** bölümüne ve bu Yardım sayfasındaki **Rolleri Oluşturma** bölümüne bakın.

Varsayılan Ayar

Varsayılan olarak, WFM bildirimler oluşturmaz. Bildirim oluşturmak için öncelikle bildirimleri oluşturmalı, ardından **İlişkili Siteler** sekmesinde bildirimlerin gönderileceği ve kaydedileceği en az bir site seçmeniz gerekmektedir. Gerçekleştirdiğinizde, seçilen bildirim türleri gönderilir.

WFM Daemon

Bir Genesys sunucu bileşeni olan WFM Daemon, araçlara ve denetçilere bildirimler gönderir. Bu sunucu bileşeni hakkında daha fazla bilgi için, bkz. **Workforce Management Yönetici Kılavuzu**.

Bildirimleri Yönetme

Bildirimleri **oluşturduktan** sonra, zaman zaman bunları **düzenlemeniz**, **silmeniz** veya **kopyalamanız** ya da belirli **ilişkili siteleri** eklemeniz veya çıkarmanız gerekebilir. Aşağıdaki prosedürler bu işlemlerin nasıl yapılacağını açıklamaktadır.

Bildirim Oluşturma

Program değiştirme bildirimini oluşturmak için:

1. Yapılandırma modülünde, **Bildirimler** ögesini seçin.
2. **Nesneler** ağacında bir iş birimi seçin.
3. Bildirimler bölümünde, **Yeni** ögesine tıklayın.
4. Özellikler sekmesi varsayılan olarak açılır.
5. Tür açılır listesinden dört bildirim tipi arasından bir seçim yapın:
 - **Program Değişiklikleri**
 - **Program İşlem Durum Değişiklikleri**
 - **Çalışılmayan Saatler Teklif Verme**
 - **Çalışılmayan Saatler İstek Durum Değişiklikleri**
6. Bu adımda iki seçenektan birini belirleyin:
 - Gerekli olduğu takdirde ek token değişkenlerini ekleyerek, **Konu** ve **Mesaj** alanlarında önceden doldurulmuş metni kullanın.
 - Gerekli olduğu takdirde token değişkenlerini ekleyerek **Konu** ve **Mesaj** alanlarına yeni metin girin.
7. **Kaydet**'e tıklayın.

Böylelikle bu bildirimle [siteleri ilişkilendirebilirsiniz](#).

Bildirimleri Düzenleme

Tip

Bildirimleri değiştirirken bildirim türünü değiştiremezsiniz.

Mesaj konusunu veya metni değiştirmek için:

1. Silin/ metnin üzerine yazın.
2. Tokeni eklemek istediğiniz yere imleci getirin.
3. Uygun token butonuna tıklayın. Token eklenir.
4. Araç çubuğunda **Kaydet**'e tıklayın.
Kaydetmeden başka bir bildirim türüne geçmeniz halinde kaydetmek veya iptal etmek arasından seçim yapmanızı isteyen bir mesaj görüntülenir.

Bildirimleri Silme

Bir bildirim silmek için:

1. Bildirimler bölümünde silmek istediğiniz bildirim seçin.
2. **Sil**'e tıklayın.
3. Onaylama iletişim penceresinde, bildirim silmek için **Evet** veya işlemi iptal etmek için **Hayır** ögesine tıklayın.

Bildirimleri Kopyalama

Mevcut bir bildirim farklı bir iş birimine kopyalamak için:

1. Bildirimler bölümünde kopyalamak istediğiniz bildirim seçin.
2. **Kopyala**'ya tıklayın.
3. Bildirim Kopyala bölümü açıldığında bir iş birimi seçin ve ardından **Uygula** ögesine tıklayın. **Bildirim kopyalanır ve seçtiğiniz iş birimi ile ilişkilendirilir.**

WFM'nin Önceki Sürümlerinde Gözetmen Görünümleri için Web

Ortamınızda kullanılan WFM 8.5.2 arka ucu 8.5.203'den önceyse, arayüzde görüntülenen Bildirimler görünümü aşağıdaki içerikle daha yakından eşleşir.

Yapılandırma altında, aşağıda listelenen bildirim türleri için siteye göre e-postalar oluşturmak ve düzenlemek amacıyla **Bildirimler** görünümünü kullanın:

- Program işlem durum değişiklikleri
- Çalışılmayan saatler istek durum değişiklikleri
- Program Değiştirmeleri

Varsayılan Ayar

Varsayılan olarak, WFM bildirimler oluşturmaz. Bildirimler oluşturmak için, **Hedefler** sekmesinde verilen türde bildirimleri göndermek için en az bir site seçmeli ve kaydetmelisiniz. Gerçekleştirdiğinizde, seçilen bildirim türleri gönderilir.

Güvenlik İzinleri

WFM Web'de atanmış belirli izinleriniz olmalıdır. Gerekli izin türleri için yukarıdaki konuya bakın.

WFM Daemon

Bir Genesys sunucu bileşeni olan WFM Daemon, araçlara ve denetçilere bildirimler gönderir. Bu

sunucu bileşeni hakkında daha fazla bilgi için, bkz. [Workforce Management Yönetici Kılavuzu](#).

Özellikler ve Site İlişkileri

E-posta bildirimleri oluşturduğunuzda, Özellikler ve İlişkili Siteler bölümleri, göndermek istediğiniz bildirim türünü seçmek, konuyu ve mesaj gövdesini oluşturmak ve bunları ilişkilendirmek istediğiniz siteleri seçmek için kullanılabilir hale gelir. Özellikler sekmesinde, kullanmak isterseniz önceden doldurulmuş konu ve mesaj gövdesi mevcuttur.

Bildirim Özellikleri

Açılır listeden bir bildirim türü seçtikten sonra, dört bildirim türünden her birinin **Özellikler** sekmesindeki aynı bölümlere sahip olduğunu göreceksiniz. Ancak bu bölümlerdeki bilgiler, seçtiğiniz bildirim türüne bağlı olarak küçük farklılıklar gösterir.

Belirteçler

Bu bölüm, mesaj gövdesine belirteçler eklemek için butonlar içerir.

Program Değişikliklerinin Bildirimi—Müşteri temsilcisi çalışılmayan saatler isteklerine ilişkin kullanılabilir belirteçler: *Müşteri Temsilcisi, İstenen Tarihler*.

Program Alım Durumu Değişikliklerinin Bildirimi— Müşteri temsilcisi program alımlarına ilişkin belirteçler: *Öneren Müşteri Temsilcisi, Yanıt Veren Müşteri Temsilcisi, İstenen Tarihler, İstenen Durum, Gönderme Tarihi, Geçerlilik Sonu Tarihi*.

Çalışılmayan Saatler Değişikliklerinin Bildirimi—Çalışılmayan saatler isteklerine ilişkin kullanılabilir belirteçler: *Müşteri Temsilcisi, Teklif Verme Durumu, Durum Sona Erme, Teklif Verme Dönemi, Teklif Verme Dönemi Başlangıcı, Teklif Verme Dönemi Sonu, Takım, Site*.

Çalışılmayan Saatler Durumu Değişiklikleri Bildirimi—Müşteri temsilcisi çalışılmayan saatler isteklerine ilişkin kullanılabilir belirteçler: *Müşteri Temsilcisi, İstenen Tarihler, İstenen Durum, Çalışan Kimliği, Takım, Site, Gönderi Tarihi, Gerçek Durum*.

Konu

Bu bölüm, metni değiştirerek veya belirteçler ekleyerek değiştirebildiğiniz Genesys tarafından verilen konu metnini içerir.

Program Değişiklikleri Bildirimi—Temin edilen metin, " *Genesys Workforce Management'tan gelen Mesajdır: Program değiştirme oluştu.*"

İşlem Durumu Değişiklikleri Bildirimi—Temin edilen metin, " *Genesys Workforce Management'tan gelen Mesajdır: Program işlem durumu değiştirildi.*"

Çalışılmayan Saatler Teklif Verme Değişiklikleri Bildirimi—Temin edilen metin, " *Genesys Workforce Management'tan gelen Mesajdır: Çalışılmayan Saatler durumu, <Müşteri Temsilcisi> için <Teklif Verme Durumu> olarak değiştirildi.*"

İzin Günü İstek Durumu Değişiklikleri Bildirimi—Temin edilen metin, " *Genesys Workforce Management'tan gelen Mesajdır: İzin Günü İsteği durumu, <İstenen Durum> <Filli Durum> olarak değiştirildi.*"

Mesaj Metni

Bu alan, metni silerek/üzerine yazarak ve tokenler ekleyerek değiştirebildiğiniz Genesys tarafından verilen metin gövdesini içerir.

Program Değişiklikleri Bildirimi—Temin edilen metin " *<Müşteri Temsilcisi> için program tarihi/ tarihleri için değiştirildi <İstenen Tarihler>.*"

Program İşlem Durumu Değişiklikleri—Temin edilen metin " *<Teklifte Bulunan Müşteri Temsilcisi> ve <Yanıtlayan Müşteri Temsilcisi> program işlem teklifi tarih/tarihleri <İstenen Tarihler>, <İstenen Durum> olarak değiştirildi. İşlem önerisi gönderme tarihi, <Gönderme Tarihi>. <Geçerlilik Sonu Tarihi>'nde sonlanacaktır.*"

Çalışılmayan Saatler Değişiklikleri Bildirimi—Temin edilen metin " *<Teklif Verme Durumu> olarak değiştirilen <Müşteri Temsilcisi> için Durum'dur. <Teklif Verme Dönemi Başlangıç> ve <Teklif Verme Dönemi Bitiş> başlangıç ve bitiş tarihine sahip çalışılmayan saatler <Teklif Verme Dönemi> için geçerlidir.*"

Çalışılmayan Saatler İsteği Durum Değişiklikleri Bildirimi— Temin edilen metin " *<Müşteri Temsilcisi> tarihi/tarihleri <İstenen Tarihler> için izin günü talep etti'dir. İstenen çalışılmayan saatler şu anda <İstenen Durum> durumundadır.*"

Bildirimleri Sitelerle İlişkilendirme

Bir bildirimle eşleştirmek üzere bir veya daha fazla site seçmek için bu sekmeyi kullanın.

Bir bildirimini bir siteyle ilişkilendirmek için:

- İş birimini sitelerini görüntüleyecek şekilde genişletin ve dilediğiniz zaman ilk seçiminizi/seçimlerinizi yapın veya değiştirin.

WFM'nin Önceki Sürümlerinde Gözetmen Görünümleri için Web

Ortamanızda kullanılan WFM 8.5.2, sürüm 8.5.203'ten önceyse, Bildirim özellikleri ve site ilişkilendirmeleri, farklı görünümde görüntülenir ve yapılandırılır. Arayüzünüzün sürümü aşağıdaki içerikle daha yakından eşleşmektedir.

Program takas durumu değişikliklerinin bildirimlerini yapılandırmak için WFM Web'de atanmış izniniz olmalıdır. WFM güvenlik rolleri ve ilgili ayrıcalıkların tanımı için [Workforce Management Yönetici Kılavuzu](#) içinde yer alan [Kullanıcı Güvenliği](#) bölümüne ve bu Yardım sayfasındaki [Rolleri Oluşturma](#) bölümüne bakın.

Program işlem durum değişikliklerinin bildirim modülünü açmak için:

1. **Yapılandırma** sekmesini seçin.
2. **Görünümler** menüsünden **Bildirimler**'i seçin. **Nesneler ağacı**, **Program İşlem Durum Değişiklikleri**'ni vurgular. **Çalışma bölümü Mesajlar** sekmesini gösterir; bu sekmede mesaj **Konusu**, **Gövdesi** ve değişkenlerini (**Belirteçler**) yapılandırabilirsiniz.

Mesajlar Sekmesi

Mesajlar sekmesinde üç alan bulunur: **Belirteçler**, **Konu** ve **Mesaj Gövdesi**. Her Bildirim türü için **yukarıda** açıklanmıştır. Bazı belirteçlerin ve temin edilen metnin en son sürümde eklemelere sahip olabileceğini ya da değiştirilmiş olabileceğini unutmayın.

Mesajı Değiştirme

Mesaj konusunu veya metni değiştirmek için:

1. Silin/ metnin üzerine yazın.
2. Tokeni eklemek istediğiniz yere imleci getirin.
3. Uygun **token** butonuna tıklayın. Token eklenir.
4. Araç çubuğunda **Kaydet**'e tıklayın. Kaydetmeden başka bir bildirim türüne geçerseniz, bir mesaj kaydetmek veya iptal etmek isteyip istemediğinizi sorar.

Hedefler Sekmesi

İş birimlerini ve/veya iş birimleri içinde siteleri seçmek için **Hedefler** sekmesini kullanın. Sitelerini görüntülemek için iş birimlerini genişletebilirsiniz. Çoklu siteler seçebilirsiniz.

Gönderme Kuralları

Başarıyla kaydettikten sonra, WFM, müşteri temsilcilerine ve süpervizörlere bildirimler gönderirken belirtilen **Konu**'yu ve **Gövde**'yi ve aşağıda listelenen kuralları kullanır. Her bildirim türü için kurallar **Bildirim Gönderme Kuralları** dahilinde açıklanmıştır. Çalışılmayan Saatler bildiriminin 8.5.203'te yeni olduğunu unutmayın.

Bildirim Gönderme Kuralları

Bu başlıkta, WFM'nin her bildirim türü için ne zaman ve kime e-posta gönderdiğini yöneten kuralları açıklamaktadır.

Program Değişiklikleri

Bir süpervizör bir ya da daha fazla programlı günü değiştirirse, WFM, yapılandırılan sitede etkilenen müşteri temsilcisine ve uygun güvenlik hakları olan süpervizörlere bir program değişikliği bildirimini yayınlar.

Program İşlem Durum Değişiklikleri

Başarıyla kaydettikten sonra, WFM, müşteri temsilcilerine ve süpervizörlere bildirimler gönderirken belirtilen **Konu**'yu ve **Gövde**'yi ve aşağıda listelenen kuralları kullanır. Aşağıdaki kurallarda öneriyi yapan müşteri temsilcisi işlem isteğini oluşturan aracıdır; yanıt veren müşteri temsilcisi öneriyi alan aracıdır.

- Bir işlem durumu **Kullanıcı-reddetti**, **Kullanıcı-onayladı**, **Otomatik-reddedildi**, **Otomatik-onaylandı** veya **İptal Edildi** ise, seçili sitelerle ilişkili hem öneriyi yapan hem de yanıtlayan müşteri temsilcilerine bildirilir.
- Bir işlem durumu **Beklemede** ise, seçili sitelerle ilişkili Gözetmenlere bildirilir.
- Bir işlem önerisinin durumu **İncelemede** veya **Açık** ise, yanıtlayan müşteri temsilcisine bildirilir.
- Bir işlem önerisinin durumu **Kabul Edildi**, **İncelemede** veya **İptal Edildi** ise, öneriyi yapan müşteri temsilcisine bildirilir.

Çift El Sıkışma İşlem Önerileri

Bir çift el sıkışma işlem önerisi şu şekilde çalışır: Müşteri Temsilcisi A, Müşteri Temsilcisi B için (ya da topluluk için) bir işlem teklifi oluşturduğunda, müşteri temsilcisinin yanıtı manuel olarak onaylamak isteyip istemediğini soran bir onay kutusu vardır: Bu işlem önerisini manuel olarak onaylamak istiyorsanız seçin.

Eğer bu kutu seçili değilse, olay sırası şu şekildedir:

1. Müşteri Temsilcisi A bir öneri oluşturur.
2. Müşteri Temsilcisi B öneriyi kabul eder.
3. İşlemin ayrıntılarına bağlı olarak, ya otomatik olarak onaylanır ya da bir denetçinin incelemesi ve onaylaması için bir İncelemede durumuna girer.

Eğer kutu seçiliyse, bir çift el sıkışma önerisi oluşturulur. Olay sırası şu şekildedir:

1. Müşteri Temsilcisi A bir öneri oluşturur.
2. Müşteri Temsilcisi B öneriyi kabul eder.
3. Müşteri Temsilcisi A'nın, Müşteri Temsilcisi B'den gelen yanıtı onaylaması gerekir.
4. İşlemin ayrıntılarına bağlı olarak, ya otomatik olarak onaylanır ya da bir denetçinin incelemesi ve onaylaması için bir İncelemede durumuna girer.

Ekstra onaylama adımı (3), Müşteri Temsilcisi A'nın işlemin gerçekleşmesi istediğini tekrar onaylanmasını sağlar.

Çalışılmayan Saatler Teklif Verme

Başarıyla kaydettikten sonra, WFM, müşteri temsilcilerine ve süpervizörlere bildirimler gönderirken belirtilen **Konu**'yu ve **Gövde**'yi ve aşağıda listelenen kuralları kullanır.

- Bir denetçi manuel olarak **Takvim** modülünde müşteri temsilcisi çalışılmayan saatlerini değiştirirse, etkilenen müşteri temsilcisi bir bildirim alır.
- Bir **Tercihli** durumda müşteri temsilcisinin çalışılmayan saatler isteği kaydedildiğinde, etkilenen müşteri temsilcisi ve aynı zamanda müşteri temsilcisinin takımına erişimi olan denetçilere bildirilir.

Çalışılmayan Saatler İstek Durum Değişiklikleri

Başarıyla kaydettikten sonra, WFM, müşteri temsilcilerine ve süpervizörlere bildirimler gönderirken belirtilen **Konu**'yu ve **Gövde**'yi ve aşağıda listelenen kuralları kullanır.

- Bir denetçi manuel olarak **Takvim** modülünde müşteri temsilcisi çalışılmayan saatlerini değiştirirse, etkilenen müşteri temsilcisi bir bildirim alır.
- Bir **Tercihli** durumda müşteri temsilcisinin çalışılmayan saatler isteği kaydedildiğinde, etkilenen müşteri temsilcisi ve aynı zamanda müşteri temsilcisinin takımına erişimi olan denetçilere bildirilir.

Renkler

Yapılandırma modülünde, Süpervizörler **Renler** görünümünü, WFM'nin Süpervizör **Program** görünümünde kullanacağı renkleri yapılandırmak için kullanabilir.

- Bu program öğeleri için varsayılan değerleri yapılandırabilirsiniz: **Çalışma, İzin Günleri, Yemekler, Molalar, Faaliyet Kümeleri, İstisnalar, Çalışılmayan Saatler, İşaretli Zaman.**
- Şunlar için, belirli renkleri sitelere göre yapılandırabilirsiniz: **Faaliyet Kümesi Türleri, İstisna Türleri, Çalışılmayan Saatler Türleri, İşaretli Zaman türleri.**

Nasıl yapılandırıldığı hakkındaki ayrıntılar için bkz. [Renk Aracı](#) konusu.

Güvenlik İzinleri

Renkleri yapılandırmak için, WFM Web'de atanan **Yapılandırma > Programdaki Renkler** güvenlik iznine sahip olmalısınız. Bkz. [Yapılandırma Rolü Ayrıcalıkları](#).

Renk Aracı

Aşağıdaki program öğelerini gösteren herhangi bir Gözetmen ekranından **varsayılan renkleri değiştirmek** için **Renk Aracı**'nı kullanın: **Çalışma, İzin Günleri, Yemekler, Molalar, Faaliyet Kümeleri, İstisnalar, Çalışılmayan Saatler, İşaretli Zaman.**

Aşağıdakiler için site bazında **spesifik renkler tanımlamak** amacıyla da **Renk Aracını** kullanabilirsiniz: **Faaliyet Kümesi Türleri, İstisna Türleri, Çalışılmayan Saatler Türleri ve İşaretli Zaman Türleri.**

Varsayılan Renkleri Tanımlama

Varsayılan renkleri tanımlamak için:

1. **Yapılandırma** sekmesini seçin.
2. **Görünümler** menüsünden **Renkler**'i seçin.
3. **Nesneler** ağacındaki **Varsayılan** sekmesini seçin.
4. **Varsayılan** sekmesi altında bir öğe seçin: **Çalışma, İzin Günleri, Yemekler, Molalar, Faaliyet Kümeleri, İstisnalar, Çalışılmayan Saatler** ya da **İşaretli Zaman**. Seçimleriniz doğrultusunda arka plan ve seçili öğenin metin renkleri tanımlanacaktır.
5. **Renk Aracı, Çalışma** bölümünde belirecektir. Aracın üst yarısını arka plan rengini seçmek ve alt yarısını da metin rengini seçmek için kullanın. Mevcut seçimlerinizi, **Çalışma** bölümünün altında bulunan **örnek metin ÖRNEK METİN** kutusunda görebilirsiniz.
6. Arka plan rengini seçmek için kullanacağınız yöntemi belirlemek üzere **Renk Aracının** üst yarısında bulunan sekmelerden birini seçin. Bu renk seçme yöntemlerinin her biri, kişisel bilgisayarlarında renk seçimi yapabilen herkes tarafından bilinmektedir:
 - **Örnekler** içerisinde spesifik renkler ile birlikte kare dizileri görüntülenecektir. Rengini seçmek için bir karenin üzerine tıklayın.
 - **HSB** (Ton Canlılık Parlaklık) içerisinde RGB bileşenlerini tanımlayabileceğiniz bir dikey kayar skala ve HSB bileşenlerini seçeceğiniz renk karesi bulunmaktadır. HSB bileşenlerini tanımlamak için de aracın sağ tarafında bulunan alanlara sayı girebilirsiniz.
 - **RGB** (Kırmızı Yeşil Mavi) içerisinde RGB bileşenlerini tanımlayacağınız yatay kayar skalalar veya sayı kutusu bulunmaktadır. İstedığınız arka plan rengini bulana kadar renk seçme yöntemlerinden herhangi biri veya tamamı üzerinde deneme yapın.
7. Metin rengini seçmek için kullanacağınız yöntemi belirlemek üzere **Renk Aracının** alt yarısında bulunan sekmelerden birini seçin. İstedığınız metin rengini bulana kadar renk seçme yöntemlerinden herhangi biri veya tamamı üzerinde deneme yapın.

Tip

Tam görünüm onay kutusunun işaretini kaldırdığınızda, sadece **Gün İçi Program** ve **Müşteri Temsilcisi İçin Genişletilmiş Program** ekranlarında metin rengi kullanılabilir olacaktır.

8. Pencerenin sütündeki **Kaydet**'e  tıklayarak tercihlerinizi kaydedin.

Important

Nesneler bölümünde kaydetmeden başka bir öge seçerseniz, **Onay** iletişim kutusu ekrana gelecektir: Kaydedilmemiş değişiklikler var. Değişiklikleri kaydetmek için Evet'e, değişiklikleri göz ardı etmek için Hayır'a veya işlemi iptal etmek için İptal'e tıklayın. **Evet**, **Hayır** veya **İptal**'e tıklayın.

Site bazında Spesifik Renk Tanımlama

Site bazında spesifik renk tanımlamak için:

1. **Yapılandırma** sekmesini seçin.
2. **Görünümler** menüsünden **Renkler**'i seçin.
3. **Nesneler** bölümünde **Spesifik** sekmesini seçin.
4. **Spesifik** sekmesinin altında, **Türler** düşümlerinden birini genişletin (▾).
5. **Nesne** ağacının altında bulunan **Tür** düğümünde bir veya daha fazla nesne seçin. Nesne, bir iş birimi, bir site veya **spesifik bir renk** olabilir. **Renk Aracı** seçimlerinizin tamamı sadece seçili nesne(ler) için uygulanacaktır.
6. Arka plan rengi ve metin rengi seçimlerinizi, yukarıdaki varsayılan renkler prosedürünün varsayılan renkler için **adım 4-8** altında verilen aynı yöntemler ile gerçekleştirin.

Paylaşılan Taşıma

Paylaşılan Taşıma görünümünü paylaşılan taşıma **oluşturmak**, güncellemek, **kopyalamak**, **silmek** ve **yönetmek** için kullanın.

Important

Paylaşılan Taşıma dünya çapında birden çok farklı ad ile bilinir—; örneğin otobüs, ortaklaşa binme, araç paylaşımı, taşıma paylaşımı ve paratransit. Ayrıntılar için bkz. [Wikipedia](#).






Paylaşılan Taşıma Ekranına Erişim

Bu görünüme iki yoldan biri ile erişin:

- **Yapılandırma**'nın hemen altında WFM Web ekranlarının tamamının açılışında **Paylaşılan Taşıma**'yı seçin.
- **Yapılandırma** sekmesini seçin, **Yapılandırma**'ya tıklayın ve daha sonra açılır menüden **Paylaşılan Taşıma**'yı seçin.

Paylaşılan Taşıma Bölmesi

Paylaşılan Taşıma bölümü üzerindeki araç çubuğu aşağıdaki kontrolleri içerir:

 Yeni	Özellikler sekmesinin açılmasıyla başlayan yeni bir paylaşılan taşıma oluşturur.
 Sil	Seçilen paylaşılan taşımayı kaldırır. Bu komut geri alınamaz. İptal veya devam etmek için bir onay diyalog kutusu gelecektir. Paylaşılan taşıma geçerli kullanıcıya görünür olmayan bir ya da daha fazla müşteri temsilcisi içeriyorsa bu komut etkinleşmez (izin eksikliğinden dolayı).
 Kopyala	Paylaşılan Taşıma Kopyala bölümünü açar.
 Filtre	Paylaşılan taşıma listesini müşteri temsilcisine ya da takıma göre Filtreler .
 Sırala	Paylaşılan taşıma listesini artan ya da azalan sırada sıralar. (Listeyi sıralamak için ayrıca Paylaşılan Taşıma sütun başlığına da tıklayabilirsiniz.)

Bu bölme ayrıca bir **Arama** alanı ve bir **Yardım** simgesi içerir.

Paylaşılan Taşıma Ekranını Kullanma

Paylaşılan Taşıma görünümünü iki şekilden biri ile kullanın:

1. **Nesne** bölümünde, bir site seçin.

Paylaşılan Taşıma bölümü, seçiminiz ile ilişkilendirilmiş tüm paylaşılan taşıma gruplarını listeler. Listede, sıra başına aşağıdaki sütunlar ile birlikte tek bir paylaşılan taşıma grubu görüntülenecektir:


Paylaşılan Taşıma	Paylaşılan taşıma grubunun adı.
Durum	Açık veya Kapalı .
Yorumlar	Paylaşılan taşıma grubu için açıklayıcı yorumlar (varsa).
Boyut	Paylaşılan taşıma grubuna katılan müşteri temsilcilerinin sayısı. Tüm katılımcıları görüntülemek için güvenlik izinleriniz yoksa bu sayı görünür katılımcı sayısından fazla olabilir.
Veriyolu	Seçilen bir onay kutusu, bu paylaşılan taşıma grubunun şirket otobüsü olduğunu belirtir. (Bir paylaşılan taşıma grubunu otobüs olarak belirtmek için Paylaşılan Taşıma Özellikleri sekmesini seçin ve ardından Bu Otobüstür onay kutusunu işaretleyin.)

2. Sırasını vurgulamak ve **Özellikler** sekmesini açmak için listede bir tekli var olan **Paylaşılan Taşıma** seçin.

Important

- Paylaşılan bir taşıma grubuna ait bir müşteri temsilcisi için vardiya başlangıç zamanını ya da vardiya bitiş zamanını değiştirdiğinizde bir uyarı mesajı görünür, bu görünümde:
 - **Ana Program Gün İçi görünümü**
 - **Senaryo Gün İçi görünümü**
 - Yanı sıra **ayrı müşteri temsilcilerinin programlarını değiştirirken**
- **Paylaşılan Taşıma Grupları** sütununu **Ana Program Gün İçi** ekranındaki grid sütununa eklemek istediğinizde bu **Seçenekler** diyalog kutusunu kullanabilirsiniz. Bu sütunda, seçili gün için her bir aracının seçili paylaşılan taşıma grubu katılımı ekrana gelecektir.
- **Senaryo Gün İçi** görünümü ve **Genişletilmiş Müşteri Temsilcisi** görünümünde aşağıdaki sütunları eklemek için **Seçenekler** iletişim kutusunu kullanabilirsiniz: **Site Adı, Paylaşılan Taşıma, Fazla Mesai, Ücretli Saat, Toplam Saat, Başlangıç Zamanı** ve **Yorumlar**.

Paylaşılan Taşıma Ayarları

Paylaşılan Taşıma görünümündeki üç sekmede yer alan ayarları yapılandırabilirsiniz (**Yeni**'ye  tıkladıktan ya da var olan bir paylaşılan taşımayı seçtikten sonra):

- [Özellikler Sekmesi](#)
- [Katılımcılar Sekmesi](#)
- [Katılma İstekleri Sekmesi](#)

Üç sekmenin hepsinin üstünde, paylaşılan taşıma ayarlarını özel bir sekmede kaydetmenizi sağlayan



Kaydet simgesi ve  **Yardım** simgesi yer alır.

Özellikler Sekmesi


Bu kontrolleri paylaşılan taşıma **oluştururken** ya da güncellerken kullanın:

Paylaşılan Taşıma Adı <i>alanı</i>	Paylaşılan taşıma adını düzenleyin.
Paylaşılan Taşıma Durumu <i>radio düğmeleri</i>	Açık ya da Kapalı 'yı seçin.
Bu bir otobüs <i>onay kutusu</i>	Bu paylaşılan taşımayı şirket veri yolu olarak tanımlayın ya da ilgili hedefi kaldırmak için temizleyin.
Azami Boyut <i>alanı</i>	Bu paylaşılan taşımanın veri yolu sürücülerinin maksimum sayısını girin ya da seçin. Ancak Bu veri yoludur onay kutusu işaretlenirse etkinleşir (yalnızca bu paylaşılan taşıma bir veri yolu ise kullanın).
Yorumlar <i>alanı</i>	Yorum metni girin ya da düzenleyin.

Katılımcılar Sekmesi

Bu kontrolleri paylaşılan taşımaya **katılımcılar eklerken** kullanın:





 Müşteri Temsilcisi Ekle	Bir Kullanılabilir Müşteri Temsilcileri listesi açarak Katılımcılar listesine müşteri temsilcileri eklemenizi sağlar.
 Müşteri Temsilcilerini Kaldır	Seçilen müşteri temsilcilerini Katılımcılar listesinden kaldırır. Bu işlem geri alınamaz.

 Sırala	Katılımcılar listesini Ada, Soyadına ya da Takıma göre sıralar.
---	---

Katılımcılar sekmesi ayrıca üç sütun görüntüler: Seçilen paylaşımlı taşımadaki katılımcıların **Adı, Soyadı** ve **Takım** adı.



Kullanılabilir Müşteri Temsilcilerinin Listesi

Kullanılabilir Müşteri Temsilcileri bölümü aşağıdaki alanları ve kontrolleri içerir:

 Arama alanı	Kullanılabilir müşteri temsilcilerini aramak için kullanılan kriterleri girmenizi sağlar.
Arama kriteri: <i>radio düğmeleri</i>	Kullanılabilir müşteri temsilcilerini Adına ya da Soyadına göre aramanızı sağlar.
 Uygula	Kullanılabilir Müşteri Temsilcileri listesinden seçtiğiniz müşteri temsilcilerini Katılımcılar listesine uygular.
 Kapat	Kullanılabilir Müşteri Temsilcileri bölümünü herhangi bir seçimi uygulamadan kapatır.
 Sırala	Kullanılabilir müşteri temsilcilerini Adına, Soyadına ya da Takıma göre sıralayın.

Katılma İstekleri Sekmesi

Bu kontrolleri ve sütunları **katılım isteklerini yönetirken** kullanın:



 Onay	Tıklandığında seçilen istekleri onaylar.
 Reddet	Tıklandığında seçilen istekleri reddeder.
Sütunların açıklaması:	
 (Bekliyor)	İstek onaylanana ya da reddedilene (bkz. yukarıda) kadar soru işareti simgesini (bekleyen) gösterir ve ardından simge uygun şekilde değişir.
Müşteri Temsilcisi	Paylaşılan taşımaya katılmak için bu isteği yapan müşteri temsilcisinin adı.
Site	Paylaşılan taşımaya katılmak için bu isteği yapan müşteri temsilcisinin sitesi.
Takım	Paylaşılan taşımaya katılmak için bu isteği yapan müşteri temsilcisinin takımı.
Yorumlar	Katılma İstekleri ile ilgili tüm yorumları gösterir.

Paylaşılan Taşımayı Yönetme

Bu başlıktaki prosedürleri paylaşılan taşıma için katılımcılar **oluşturmak**, **silmek**, **kopyalamak** ve **eklemek**, ve katılım isteklerini **onaylamak/reddetmek** için kullanın.



Paylaşılan Taşıma Oluşturma

Paylaşılan taşıma oluşturmak için:

1. **Nesneler** bölümünde, paylaşılan taşıma için siteyi seçin.
2. **Paylaşılan Taşıma** bölümünde, **Yeni**'ye  tıklayın.
3. **Özellikler sekmesi** açıldığında, paylaşılan taşıma **Adını**, **Durumunu**, **Maksimum Boyutunu** ve **Yorumları** girin.
4. Taşıma modu veri yolu ise, **Bu veri yoludur** ögesini işaretleyin.
5. **Kaydet**'e  tıklayın.
6. Artık paylaşılan taşımaya **katılımcılar ekleyebilirsiniz**.


Katılımcılar Ekleme

Paylaşılan taşımaya katılımcılar eklemek için:

1. **Paylaşılan Taşıma** bölümünde, bir paylaşılan taşıma seçin ve **Katılımcılar sekmesine** tıklayın.
2. **Müşteri Temsilcisi Ekle**'ye  tıklayın.
3. **Kullanılabilir Müşteri Temsilcileri** listesinden bir veya daha fazla müşteri temsilcisi seçin. **Özellikler bölümünde ayarladığınız maksimum boyutu aşamazsınız.**
4. **Uygula**'ya  tıklayın.




Paylaşılan Taşımayı Silme

Paylaşılan taşıma silmek için:

1. **Paylaşılan Taşıma** bölümünde, silmek istediğiniz paylaşılan taşımayı seçin.
2. **Sil'e**  tıklayın.
Onaylama iletişimi açıldığında, devam etmek için Evet'e ya da işlemi iptal etmek için Hayır'a tıklayın. (Bu eylem geri alınamayacağına dikkat edin.)





Paylaşılan Taşıma Kopyalama

Paylaşılan taşımayı kopyalamak için:

1. **Paylaşılan Taşıma** bölümünde, kopyalamak istediğiniz paylaşılan taşımayı seçin.
2. **Kopyala'ya**  tıklayın.
3. **Paylaşılan Taşımayı Kopyala** bölümü açıldığında, yeni paylaşılan taşıma adını değiştirin.
4. İstenirse, **Aynı Siteyi Kopyala** onay kutusunu seçin.
Aksi halde, farklı bir Site seçmek için Kurum listesini genişleterek farklı bir siteyi ilişkilendirin.
5. **Uygula'ya**  tıklayın.
Ayrıca seçimleri uygulamadan Paylaşılan Taşımayı Kopyala bölümünü Kapat'ı  seçebilirsiniz.


Katılma İsteklerini Yönetme

Paylaşılan taşıma Katılım isteklerini onaylamak ya da reddetmek için:

1. Katılma istekleri beklediğini bildiğiniz bir paylaşılan taşımaya tıklayın.
2. **Katılma İstekleri sekmesine** tıklayın.
3. **Katılma İstekleri** listesinden, bekleyen durumdaki bir istek  seçin.
4. **Onayla**  ya da **Reddet'e**  tıklayın.
Bekleyen sütun, seçiminize bağlı olarak bir onay işareti (✓) ya da bir X gösterir.
5. **Kaydet'e**  tıklayın.

Müşteri Temsilcilerini ve Takımları Filtreleme



Çok sayıda müşteri temsilciniz ve takımınız olduğunda, bunları kolayca ve rahat bir şekilde





gruplandırmak için **Filtre**'yi  (**Paylaşılan Taşıma** ve **Toplantılar** bölmelerinin üstünde bulunan) kullanmak isteyebilirsiniz. Örneğin, belirli bir takım ya da filtre ile ilişkili **müşteri temsilcilerini filtrelemek** ya da belirli bir site ile ilişkili **takımları filtrelemek** isteyebilirsiniz.


Bir ya da daha fazla filtre oluşturduktan sonra, bunlar **Paylaşılan Taşıma** ya da **Toplantılar** listesi üzerinde madde imleri olarak görünür. Filtre için yalnızca bir öğe seçilirse, madde imi, o öğenin adını gösterir. Birden fazla öğe seçilmişse, madde imi filtredeki öğelerin sayısını gösterir.



Müşteri Temsilcilerini Filtreleme

Seçilen müşteri temsilcilerine bir filtre oluşturmak için:

1. Bir site seçin.
2. **Filtre**'ye  tıklayın.
Müşteri Temsilcileri ve **Takımlar** sekmeleri görüldüğünde, **Müşteri Temsilcileri** sekmesi varsayılan olarak seçilir.
3. **Ekle**'ye  tıklayın.
Müşteri Temsilcileri bölümü açılır ve kullanılabilir müşteri temsilcilerinin bir listesini ve aşağıdaki kontrolleri içerir:

 Arama alanı	Uzun listelerdeki müşteri temsilcilerini hızla bulmak için kriter girmenize olanak tanır.
Arama kriteri: <i>radio düğmeleri</i>	Kullanılabilir müşteri temsilcilerini Adına , Soyadına ya da Çalışan Kimliğine göre aramanızı sağlar.
 Uygula	Kullanılabilir Müşteri Temsilcileri listesinden seçtiğiniz müşteri temsilcilerini Müşteri Temsilcilerine göre Filtrelenmiş listesine uygular.
 Kapat	Kullanılabilir Müşteri Temsilcileri bölümünü herhangi bir seçimi uygulamadan kapatır.
 Sırala	Kullanılabilir müşteri temsilcilerini Adına , Soyadına , Çalışan Kimliğine , Siteye ya da Takıma göre sıralayın.



- Diğer müşteri temsilcilerinden birini seçin ve **Uygula**'ya  tıklayın.
- Müşteri Temsilcileri** sekmesinde, filtre, seçilen tüm müşteri temsilcilerini içeriyorsa, yeniden **Uygula**'ya dokununuz.





Bir müşteri temsilcileri filtreden kaldırmak için filtreyi uygulamadan önce **Kaldır**'a  tıklayın. Seçilen öğelerin herhangi birini uygulamadan bu bölmeyi kapatmak için, **Kapat**'ı  seçin.


Takımları Filtreleme



Toplantıları Takıma göre filtreleme, tüm takım üyelerinin ayrıca toplantının katılımcıları olduğu nosyonunu temel alır, aksi halde toplantı filtrelenir. Büyük ihtimalle, (yalnızca tek bir takım üyesi değil) tüm takım için uygun bir toplantı zamanı bulmaya çalışırken toplantıları Takıma göre filtreleyeceksiniz.

Seçilen takımlara bir filtre oluşturmak için:

- Bir site seçin.
- Filtre**'ye  tıklayın.
Müşteri Temsilcileri ve **Takımlar** sekmeleri görüldüğünde, **Takımlar**'ı seçin.
- Ekle**'ye  tıklayın.
Takımlar bölmesi açılır ve takımların bir listesini ve aşağıdaki kontrolleri içerir:

 Uygula	Seçilen öğeleri filtreye uygular ve bunları Takımlara göre Filtrele listesine uygular.
 Kapat	Takımlar bölmesini kapatır ve herhangi bir seçim uygulamaz.
 Arama alanı	Uzun listelerdeki takımları hızla bulmak için kriter girmenize olanak tanır.
 Sırala	Takımlar listesini Takıma ya da Siteye göre sıralar.

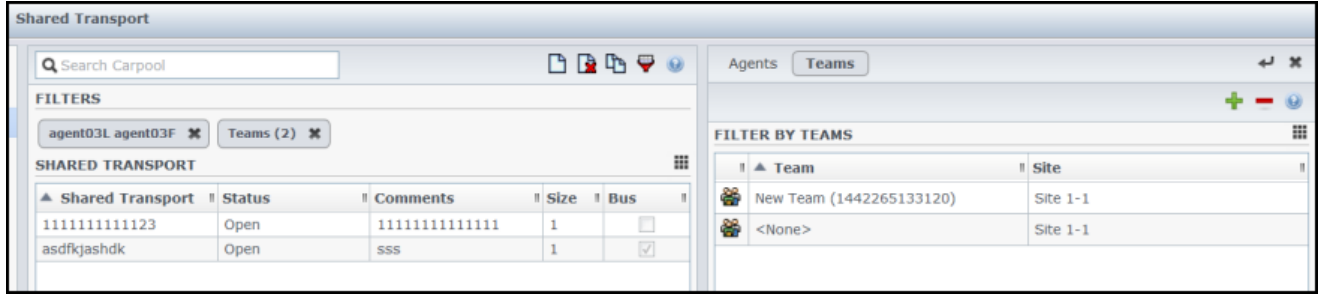
- Diğer takımlardan birini seçin ve **Uygula**'ya  tıklayın.
- Takımlar** sekmesinde, filtre, seçilen tüm takımları içeriyorsa, yeniden **Uygula**'ya dokununuz.

Bir takımı filtreden kaldırmak için filtreyi uygulamadan önce **Kaldır**'a  tıklayın. **Takımlar** sekmesini seçilen öğelerden birini uygulamadan kapatmak için **Kapat**'a  tıklayın.

Görüntüleme ve Kaldırma Filtreleri

Filtreler, **Paylaşılan Taşıma** listesinin üstünde görünür ve artık yalnızca filtrelenen öğeleri içerir. Bu filtrede yer alan öğeleri görmek için madde imlerinden birine tıklayın. Örneğin, aşağıdaki şekilde **Takımlar (2)** filtresi tıklanmıştır, bu işlem **Takımlar** sekmesini açarak bu filtredeki öğeleri görüntüler.

Bir filtreyi açmadan kaldırmak için, madde iminin kendisi içindeki **X**'e tıklayın.



The screenshot shows the 'Shared Transport' interface. At the top, there is a search bar labeled 'Search Carpool'. Below it, the 'FILTERS' section shows 'agent03L agent03F' and 'Teams (2)'. The main table, titled 'SHARED TRANSPORT', has columns for 'Shared Transport', 'Status', 'Comments', 'Size', and 'Bus'. The table contains two rows: one with '1111111111123' and 'Open' status, and another with 'asdfkjashdk' and 'Open' status. To the right, the 'FILTER BY TEAMS' section shows a table with 'Team' and 'Site' columns, listing 'New Team (1442265133120)' and '<None>' both associated with 'Site 1-1'.

Shared Transport	Status	Comments	Size	Bus
1111111111123	Open	1111111111111111	1	<input type="checkbox"/>
asdfkjashdk	Open	sss	1	<input checked="" type="checkbox"/>

Team	Site
New Team (1442265133120)	Site 1-1
<None>	Site 1-1

Şekil: Madde İmlerini Paylaşılan Taşıma Görünümünde Filtrele

Aracılar

Müşteri Temsilcisi özellikleri, **Faaliyetler**, **Sözleşmeler** ve müşteri temsilcilerine **Dönen Kalıplar** atamak, yapılandırmak ve görüntülemek için **Müşteri Temsilcileri** modülünü kullanın. Müşteri Temsilcileri modülü aşağıda açıklanan iki bölmeden oluşur.

Müşteri Temsilcileri Bölmesi

Bu bölme kurum içindeki seçilen sitede yer alan müşteri temsilcilerinin bir listesini, müşteri temsilcisinin adı, soyadı, kimlik numarası ve işe alım tarihi ile birlikte görüntüler. Hızlı ve kesin sonuçlar oluşturmak için **Arama** fonksiyonunu kullanın (kısmi arama kriterini kullanırken bile).

Özellikler Bölmesi

Bu bölme, beş kategoride çeşitli ayarlar yapılandırmanızı sağlar. Şu bölmeleri açmak için şunlara tıklayın:



1. **Özellikler**
2. **Faaliyetler**
3. **Sözleşmeler ve Dönen Kalıplar**
4. **Çalışılmayan Saatler**
5. **Çalışılmayan Saatler Bonusları**

Acente Özellikleri

Seçili müşteri temsilcisinin özelliklerini görüntülemek için, bölmenin üstünde **Özellikler**'i seçin.



Bu görünüm, şu müşteri temsilcisi bilgilerini içerir:

Ad:	Müşteri Temsilcisinin adı.
Soyad:	Müşteri Temsilcisinin soyadı.
Çalışan Kimliği:	Aracının, çalışan kimlik numarası.
Site	Müşteri Temsilcisinin sitesi.
Takım	Müşteri Temsilcisinin takımı.
E-posta:	Aracıları, program değişme olayları, program işlem istek durum değişiklikleri ve çalışılmayan saatler istek durum değişiklikleri hakkında uyarmak için kullanılan e-posta adresi.
İşe Alım Tarihi:	Yeni müşteri temsilcileri Genesys Adminstrator'dan içe aktarılırken içe aktarım tarihi olarak ayarlanan işe alım tarihi. Tarihi, aracının fiili işe alım tarihine değiştirebilirsiniz. Programlayıcı, işe alım tarihleri gelecekte bir tarih olarak ayarlanmış müşteri temsilcilerini içermez.
Fesih Tarihi:	Müşteri Temsilcisinin feshedildiği tarih. Müşteri Temsilcisi için bir fesih tarihi belirlemek için, onay kutusunu seçin ve fesih için bir tarih girin. Müşteri Temsilcileri Genesys Administrator'dan silinse bile müşteri temsilcisi özellikleri Workforce Management veritabanında korunur. Ancak, CFG_SHOW_TERMINATED_AGENTS ayarını değiştirerek silinen müşteri temsilcilerinin Workforce Manager'da görünümünden gizlenmesini seçebilirsiniz. İletişimi açmak için Hakkında > Ayarlama... (Oturum Kapat düğmesinin yanında) ögesine tıklayın.
Saatlik Ücret:	İsteğe bağlı: Bütçelemeye kullanılan, aracının saatlik ücretini belirleyen bir parametre. Bu seçeneği, Workforce Management Web'in Roller modülünde yalnızca uygun güvenlik hakları olan kullanıcılara görünecek şekilde yapılandırabilirsiniz.
Sıralama:	İsteğe bağlı: Programlama sırasında müşteri temsilcisi tercihlerini tahsis etmek için kriter olarak kullanılabilen bir ayar. Müşteri Temsilcisinin sıralaması için değer 5 haneye kadar içerebilir. Eğer sıralamayı kullanmıyorsanız, bu parametre değerini 0 olarak bırakın (düşük sıra değeri olan). Sıralama ayarı sadece Workforce Management'i etkiler; Yapılandırma Yöneticisi'nde yapılandırılan aracının sıralaması ile ilgili değildir.
Yorumlar:	Müşteri Temsilcisi ile ilgili herhangi bir yorum.

 Şimdi Kaydet	Herhangi bir değişikliği kaydetmek için, bölmenin üzerindeki bu simgeye tıklayın.
 Yardım	Özellikler bölümü hakkında bir Yardım konusu görüntülemek için, bölmenin üstünde bu simgeye tıklayın.

Aracıları Diğer Takımlara veya Sitelere Taşıma





Bir müşteri temsilcisini başka bir takıma veya siteye taşımak için:

- Müşteri Temsilcisi Özellikleri** bölümünde, **Müşteri Temsilcisi Taşı**'yı  seçin.
- <agent_name> Müşteri Temsilcisini Aşağıdaki Takıma Taşı** bölümünde, aşağıdakilerden birini yapın:
 - Takımlar/siteler listesinde, takımı ya da siteyi seçin.
 - Hızlıca bulmak için **Arama** alanına takım veya site adını girin ve ardından seçin.
- Uygula**'ya  tıklayın.

Müşteri Temsilcisi Faaliyetleri

Seçili müşteri temsilcisinin faaliyetlerini görüntülemek için, bölmenin üstünde **Faaliyetler**'i seçin.

Şu görevleri tamamlamak için bu bölmenin sağ üst köşesindeki kontrolleri kullanın:

 Faaliyet Ekle	Seçili müşteri temsilcisi için bir Faaliyet ekle 'ye tıklayın.
 Faaliyeti Sil	Seçili müşteri temsilcisi için bir Faaliyet sil 'e tıklayın.
 Şimdi Kaydet	Değişiklikleri kaydetmek için tıklayın.
 Yardım	Özellikler bölümü hakkında Yardım başlığını görüntülemek için tıklayın.

Faaliyetler Bölmesi

Bu bölmede, bir müşteri temsilcisine atanan ve aşağıdaki sütunlarda iki bölüm halinde (**Faaliyetler** ve **Müşteri Temsilcisinin Becerileri**) faaliyetler hakkında ayrıntılı bilgiler içeren faaliyetlerin bir listesi görüntülenir:

Faaliyetler Bölümü:

Adı	Müşteri Temsilcisine atanmış (sütunla sıralanabilir) faaliyetin adı.
Site	Müşteri Temsilcisinin yapılandırıldığı sitenin adı; Eğer müşteri temsilcisi başka bir siteye taşındıysa, aracının geçerli olarak görüldüğünün dışında başka bir siteden olabilir.
Durum	Müşteri Temsilcisinin çalışabilir olduğu faaliyetleri belirleyen, aracının durumu. Örneğin: <ul style="list-style-type: none"> • Birincil—Müşteri Temsilcisi, birincil becerilerine göre, bir faaliyet için uygunmuş gibi çalışır. • İkincil—Müşteri Temsilcisi, ikincil becerilerine göre, bir faaliyet için uygunmuş gibi çalışır. • Devre Dışı—Becerileri buna izin verse bile müşteri temsilcisinin bu özel faaliyette çalışamayacağını açıkça belirtir. • Oto—Önceki açık atamayı kaldırır ve müşteri

	temsilcisinin becerilerine göre faaliyet uygunluğunu belirleme adımına geri döner.
Geçerlilik Tarihi	Belirlenen durum ile aracının faaliyet üzerine çalışabilmesi için uygun hale geldiği başlangıç tarihi. Bir bitiş tarihi olmayan açık müşteri temsilcisi faaliyet ataması. Bir atama, bir diğeriyle değiştirilmelidir. Takvim günleri yerine, atama günlük grenlilik ve vardiya günleri kullanır. Important Faaliyetleri başlayacağı yürürlük tarihinde olan günlerde bir saat belirleyemezsiniz.
Becerili	Beceri kümesi bağlı olarak, aracının atanmış faaliyet üzerine çalışmak için uygunluğunu görüntüler. Bu değer Birincil , İkincil veya N/A olabilir (eğer beceri müşteri temsilcisi için devre dışıysa veya yoksa). Bu değer, Durum sütununda değerle geçersiz kılınır.

Faaliyetler bölümünde, başka bir bölme açmak için **Faaliyet Ekle**'ye  tıklayın, burada Faaliyet için bir efektif tarih ekleyebilir ve kullanılabilir Faaliyetler listesinden atanacak **Faaliyeti** seçebilirsiniz.


Müşteri Temsilcisi Becerileri Bölümü:

Bu kısımda, aşağıdaki tabloda gösterilen şekilde ağaç sütunlarında seçilen müşteri temsilcisi geçerli becerilerinin bir listesi görüntülenir. Bu bölmede beceri **Durumu**'nu değiştirmek için, **Devre Dışı**, **Birincil** veya **İkincil**'i seçmek için açılır listeye tıklayın.

Beceri	Seçili aracının becerisinin adı.
Düzye	Seçili aracının beceri düzeyi.
Durum	Seçili aracının geçerli durumu.

Bir Faaliyet Ekleme

Seçili müşteri temsilcisine bir Faaliyet eklemek için:

1. Tarihi değiştirmek ya da geçerli tarihi korumak (varsayılan) için **Geçerlilik Tarihi** alanına çift tıklayın.
2. **Durum** açılır listesinde **Birincil**, **İkincil**, **Otomatik** veya **Devre Dışı**'ni seçin.
3. **Müşteri Temsilcilerine Atanacak Faaliyetler** listesinde, vurgulamak istediğiniz bir etkinliğe tıklayın.
4. **Faaliyet Ata**'ya  tıklayın. Faaliyet, **Faaliyetler** bölümünde görüntülenir.
5. Atama bölümünü kapatmak için **X**'e tıklayın.

Bir Faaliyet Silme

Bir faaliyeti silmek için:

1. Bir Faaliyet seçmek için bir kere tıklayın.

2. **Faaliyet Sil'e**  tıklayın.

3. **Onaylama** iletişimi açıldığında, devam etmek için **Evet'e** ya da silmeyi iptal etmek için **Hayır'a** tıklayın. **Evet'i** seçerseniz, faaliyet silme işlemini geri alamazsınız.

Müşteri Temsilcisi Sözleşmeleri ve Dönen Kalıplar

Seçilen müşteri temsilcisinin atanmış sözleşmelerini ya da dönen kalıplarını görüntülemek, eklemek ya da silmek için bölmenin üstündeki **Sözleşmeler & Dönen Kalıplar**'ı seçin.

Şu görevleri tamamlamak için bu bölmenin sağ üst köşesindeki kontrolleri kullanın:

 Sözleşme ve Dönen Kalıp Ekle	Seçili müşteri temsilcisi için Sözleşme ekle veya Dönen Kalıp 'a tıklayın.
 Sözleşme veya Dönen Kalıp Sil	Seçili müşteri temsilcisi için dönen kalıp veya bir Sözleşme silmek için tıklayın.
 Şimdi Kaydet	Değişiklikleri kaydetmek için tıklayın.
 Yardım	Özellikler bölümü hakkında Yardım başlığını görüntülemek için tıklayın.

Bu görünüm, iki bölüme ayrılmaktadır: **Sözleşmeler** ve **Dönen Kalıplar**.

Sözleşmeleri yapılandırmak için, bu Yardım dosyasında **Sözleşmeler** konusuna bakın. Dönen Kalıpları yapılandırmak için, bkz. **Dönen Kalıplar** konusu.

Doğrulama Mesajlarını İncele


Doğrulamayı geçmeyen değişiklikler yaparsanız, **Doğrulama Mesajlarını İncele** bölümü görüntülenir, bu bölme hata ve uyarı mesajlarının bir listesini içerir. Bu mesajlar hakkında daha fazla bilgi için, bkz. **Doğrulama Mesajlarını İncele**.

Sözleşmeler Bölümü

Sözleşmeler ve Dönen Kalıplar bölümü, bir müşteri temsilcisine atanmış ve iki kısımda ayrıntılı bilgiler içeren sözleşmelerin ve dönen kalıpların bir listesini görüntüler. Atanmış Sözleşmeler için ayrıntılar şu sütunlarda görüntülenir:


Adı	Seçilen müşteri temsilcisine atanmış Sözleşme'nin adı (bir sıralanabilir sütun).
Geçerlilik Tarihi	Müşteri Temsilcisine atanmış Sözleşme'nin yürürlüğe girdiği başlangıç tarihi. Müşteri Temsilcileri, bunlara farklı efektif tarihler atanmış birden çok sözleşmeler içerebilir. Bir müşteri temsilcisine atanmış tüm sözleşmelerin farklı yürürlük tarihleri

	<p>olmalıdır. Bu nedenle, belirli bir günde aracının sadece tek bir yürürlük sözleşmesi olabilir. Sözleşme için atamamanın yürürlük tarihinin günlük grenliliği vardır.</p> <ul style="list-style-type: none"> Aynı zamanda Müşteri Temsilcileri bölümünde müşteri temsilcilerine bir yürürlük tarihiyle sözleşmeler atayabilirsiniz. Sözleşmelerin başlayacağı yürürlük tarihinde olan günlerde bir saat belirleyemezsiniz.
--	---

Sözleşmeler bölümünde, başka bir bölme açmak için **Ekle**'ye  tıklayın, burada sözleşme için bir efektif tarihi ekleyebilirsiniz. Ardından kullanılabilir sözleşmeler listesinden atanacak, **Sözleşmeler bölümündeki** site altında yapılandırılan bir sözleşme seçin.

Sözleşmeler Ekleme

Seçili müşteri temsilcisine bir Sözleşme eklemek için:

- Tarihi değiştirmek ya da geçerli tarihi korumak (varsayılan) için **Geçerlilik Tarihi** alanına çift tıklayın.
- Müşteri Temsilcilerine Atanacak Sözleşmeler** listesinde, vurgulamak istediğiniz bir **Sözleşme**'ye tıklayın.
- Sözleşmeyi atamak için ok'a  tıklayın. Sözleşme, **Sözleşmeler** bölümünde görüntülenir.
- Atama bölümünü kapatmak için **X**'e tıklayın.

Sözleşmeleri Silme

Bir sözleşmeyi silmek için:


- Bir **Sözleşme** seçmek bir kere tıklayın.
- Sözleşmeyi silmek için **Sil**'e  tıklayın.
- Onaylama iletişimi açıldığında, devam etmek için **Evet**'e ya da silmeyi iptal etmek için **Hayır**'a tıklayın. **Evet**'i seçerseniz, sözleşme silme işlemi geri alamazsınız.

Dönen Kalıplar Bölümü

Atanmış Dönen Kalıplar için ayrıntılar şu sütunlarda görüntülenir:




Adı	Seçilen müşteri temsilcisine atanan Dönen Kalıbın
-----	---

	adı (bir sıralanabilir sütun).
Geçerlilik Tarihi	Müşteri Temsilcisine atanan Dönen Kalıbın yürürlüğe girdiği başlangıç tarihi. Müşteri Temsilcileri, farklı yürürlük tarihleriyle kendilerine atanmış çoklu Dönen Kalıplara sahip olabilirler. Bir müşteri temsilcisine atanmış tüm Dönen Kalıpların farklı yürürlük tarihleri olmalıdır. Bu nedenle, belirli bir günde müşteri temsilcisinin sadece tek bir yürürlük Dönen Kalıbı olabilir. Dönen Kalıplar için atamamanın yürürlük tarihinin günlük grenliliği vardır. <ul style="list-style-type: none"> Dönen Kalıpların başlayacağı yürürlük tarihinde olan günlerde bir saat belirleyemezsiniz.
Başlangıç Haftası	Dönen Kalıpta yapılandırılmış, müşteri temsilcilerinin yürürlük tarihinde çalışmaya başladığı Haftalık Kalıbı belirtir. (Örnek olarak, Hafta 1,Hafta 2, Hafta 3.)

Dönen Kalıplar kısmında, başka bir bölme açmak için **Ekle**'ye  tıklayın, burada dönen kalıp için bir efektif tarihi girebilirsiniz. Ardından bir başlangıç haftası ve **Dönen Kalıplar bölümünde**, site altında yapılandırılan kullanılabilir dönen kalıplar listesinden atanacak bir dönen kalıp seçin.


Dönen Kalıplar Ekleme

Seçili müşteri temsilcisine bir Dönen Kalıp eklemek için:

- Tarihi değiştirmek ya da geçerli tarihi korumak (varsayılan) için **Geçerlilik Tarihi** alanına çift tıklayın.
- Başlangıç Haftası** açılır listesinde, Dönen Kalıp atamasını başlatmak istediğiniz haftayı seçin. Örnek olarak, Hafta 1, Hafta 2, Hafta 3, vb.
- Bir artan hafta sayısı boyunca dönen kalıpları dağıtmak için, bölmenin üstündeki **Takvim**'e  tıklayın. Dağıtım bölümü görüntülenir ve rotasyon haftalarının bir listesini içerir.
- Dönme haftalarının sayısını artırmak için **Daha Fazla**'ya  tıklayın. Listedeki dönen haftaların sayısı katlanarak artar.
- Dağıtım** bölümünü kapatmak için **X**'e tıklayın.
- Müşteri Temsilcilerine Atanacak Dönen Kalıplar** listesinde, vurgulayarak atanacak bir dönen kalıba tıklayın.
- Dönen Kalıbı atamak için ok'a  tıklayın. Dönen kalıp, **Dönen Kalıplar** bölümünde görüntülenir.
- Atama bölümünü kapatmak için **X**'e tıklayın.

Dönen Kalıpları Silme

Bir dönen kalıbı silmek için:

1. Bir Dönen Kalıp seçmek için bir kere tıklayın.
2. Dönme Kalıbını silmek için **Sil'e**  tıklayın. Devam etmek istiyor musunuz?
3. Onaylama iletişimi açıldığında, devam etmek için **Evet'e** ya da silmeyi iptal etmek için **Hayır'a** tıklayın. **Evet'i** seçerseniz, dönen kalıp silme işlemini geri alamazsınız.

Müşteri Temsilcileri Çalışılmayan Saatleri

Çalışılmayan Saatler bölümünde, seçilen müşteri temsilcileri ile ilişkilendirilmiş Çalışılmayan Saatler Kuralları ve Çalışılmayan Saatler türleri ekleyebilir, düzenleyebilir ve silebilirsiniz. Açıklanan görevleri tamamlamak için aşağıdaki bölmelerin sağ üst köşesindeki kontrolleri kullanın:

Çalışılmayan Saatler Bölmesi Kontrolleri

<input type="checkbox"/> Geçmişe Ait Verileri Göster <i>onay kutusu</i>	Geçmişe ait veriyi içeren çalışılmayan saatler kurallarını görüntülemek için bir onay işareti girin (seçilen müşteri temsilcisi çalışılmayan saatler bakiyesi).
 Müşteri Temsilcisi ile Çalışılmayan Saat Kuralları ve Çalışılmayan Saat Türleri İlişkilendir	Seçilen müşteri temsilcisini çalışılmayan saatler kuralları ve çalışılmayan saatler türleri ile ilişkilendirmek için tıklayın.
 Müşteri Temsilcisinden Çalışılmayan Saat Kuralları ve Çalışılmayan Saat Türleri İlişkisini Kaldır	Seçilen müşteri temsilcisinin çalışılmayan saatler kuralları ve çalışılmayan saatler türleri ile ilişkisini kaldırmak için tıklayın.
 Şimdi Kaydet	Değişiklikleri kaydetmek için tıklayın.
 Yardım	Çalışılmayan Saatler bölümü hakkında Yardım başlığını görüntülemek için tıklayın.

Çalışılmayan Saatler Geçmişe Ait Verisi




Geçmişe ait veri, çalışılmayan saatler kurallarındaki hesaplanan bakiyeyi ifade eder. **Geçmişe Göster** onay kutusu işaretlendiğinde ya da etkinken, çalışılmayan saatler kurallarının (seçim için mevcut) listesi, hesaplanan bakiyelere sahip kuralları da içerir. Bir kural seçerseniz, **Çalışılmayan Saatler Kuralı Atama Özellikleri** bölümü açılır ve kural aramasının ayrıntılarını, hesaplanan nakil bakiyelerini ve çalışılmayan saatler türlerini görüntüler. **Geçmişe Göster** onay kutusu varsayılan olarak temizlenir.

Geçmişe ait veriyi içeren çalışılmayan saatler kuralları silinebilir, ancak bu önerilmez çünkü müşteri temsilcisinin çalışılmayan saatler bakiyesini etkileyebilir.

Çalışılmayan Saatler Kuralları ve Türleri Atama

Çalışılmayan Saatler Kuralı Atama Özellikleri bölümünü, bu başlık altında açıklanan kontrolleri ve prosedürleri kullanarak müşteri temsilcilerine çalışılmayan saatler kuralları ve çalışılmayan saatler türleri aramak için kullanın.

Çalışılmayan Saatler Kuralı Atama Özellikleri kontrolleri

 Uygula	Yapılandırılan çalışılmayan saatler kuralını ve çalışılmayan saatler türlerini müşteri temsilcisiyle ilişkilendirmek için tıklayın.
 Kapat	Bölmei kapatmak için tıklayın.
 Yardım	Müşteri Temsilcisi Çalışılmayan Saatler Kuralları Özellikleri bölümünde bir Yardım konusu açmak için tıklayın.
Çalışılmayan Saatler Kuralları <i>açılır listesi</i>	Bir çalışılmayan saatler kuralı seçmek için tıklayın.
Başlangıç Tarihi	Bir takvimi açmak için tıklayın, burada seçilen çalışılmayan saatler kuralı için bir başlangıç tarihi seçebilirsiniz. Varsayılan tarih geçerli gündür.
Bitiş Tarihi	Bir takvimi açmak için tıklayın, burada seçilen çalışılmayan saatler kuralı için bir bitiş tarihi seçebilirsiniz.
Geçerli Gün <i>onay kutusu</i>	Bu alanı geçerli tarih ile otomatik olarak doldurmak için tıklayın.






Nakil Ayrıntıları kontrolleri

Nakil ayrıntıları kontrolleri:

- **Nakledilen Saatler**—Bu müşteri temsilcisi için nakledilen saatlerin sayısı.
- **Tahakkuk Eden Saatler**—bu müşteri temsilcisi için tahakkuk eden saat sayısı.
- **Bitiş Tarihi Bakiyesi**—Bu kuralın **bitiş tarihinde** kalan saatlerin sayısı.
- **Verilen Bonus Saatler**—Bu müşteri temsilcisi için tahakkuk eden verilen bonus saatler miktarı.
- **Kullanılan Bonus Saatler**—Bu müşteri temsilcisinin kullandığı bonus saatlerin sayısı.
- **Süresi Dolmuş Bonus Saatler**—Süresi dolmuş bonus saatlerinin sayısı.
- **Programlı Saatler**—Bu müşteri temsilcisi için programlı toplam saat sayısı.
- **Verilen Saatler**—Bu müşteri temsilcisi için verilen toplam saat sayısı.


- **Tercih Edilen Saatler**—Bu müşteri temsilcisi için tercih edilen toplam saat sayısı.
- **Reddedilen Saatler**—Bu müşteri temsilcisi için reddedilen toplam saat sayısı.

Çalışılmayan Saatler Türleri kontrolleri

 Çalışılmayan Saatler Kuralına Çalışılmayan Saatler Türleri Ekle	Bir çalışılmayan saatler kuralına çalışılmayan saatler türleri eklemek için tıklayın.
 Çalışılmayan Saatler Kuralından Çalışılmayan Saatler Türlerini Çıkarın	Çalışılmayan saatler türlerini bir çalışılmayan saatler kuralından silmek için tıklayın.
 Uygula	Seçilen çalışılmayan saatler türlerini çalışılmayan saatler kuralı atamasına uygulamak için tıklayın.
 Kapat	Bölmeyi kapatmak için tıklayın.
 Arama	Çalışılmayan saatler türlerini hızlı şekilde bulmak için arama kriterlerini girin.



Çalışılmayan Saatler Kuralları ve Çalışılmayan Saatler Türlerini Müşteri Temsilcileriyle İlişkilendirme

Bir çalışılmayan saatler kuralı ve çalışılmayan saatler türlerini seçilen müşteri temsilcisi ile ilişkilendirmek için:

1. **Müşteri Temsilcileri Özellikleri** bölümünde, **Çalışılmayan Saatler**'e tıklayın.
2. **Müşteri Temsilcisi ile Çalışılmayan Saat Kuralları ve Çalışılmayan Saat Türleri İlişkilendir**'e  tıklayın.
Çalışılmayan Saatler Kural Ataması Özellikleri bölümü açılır.
3. Açılır listeden bir **Çalışılmayan Saatler Kuralı** seçin.
4. Bir **Başlangıç Tarihi** ve **Bitiş Tarihi** girin ya da bir takvim açıp bir tarih seçmek için iki alandan birine tıklayın.



Tip

- **Başlangıç Tarihi** geçerli tarih ile önceden doldurulur, ancak gerekiyorsa bunu değiştirebilirsiniz.
- **Bitiş Tarihi** alanının sonundaki onay kutusunu işaretlerseniz, WFM Web geçerli tarihi otomatik olarak girer.

5. **Bir Çalışılmayan Saatler Kuralına Çalışılmayan Saatler Türleri Ekle**'ye  tıklayın. **Çalışılmayan Saatler Türleri** bölümü açılır.
6. Listedenden bir ya da daha fazla çalışılmayan saatler türü seçin ve ardından **Uygula**'ya  tıklayın.

Tip

Belirli bir türü bulmak için **Arama** alanına kriterler girin. Örneğin, bulmak istediğiniz her çalışılmayan saatler türünün adını girin.

7. Seçilen çalışılmayan saatler türleri **Özellikler** bölümünde görüldükten sonra **Bakiye Aktar** sütununda şunları yapabilirsiniz:
 - Bakiyeyi önceki kuraldan nakletmek için onay kutusunu etkin (varsayılan olarak işaretli) bırakın.
 - Bu kuralın yeni bakiyesini tahakkuk ettirmek için onay kutusunun işaretini kaldırın.
8. **Uygula**'ya  tıklayın.
9. **Çalışılmayan Saatler** bölümünde, **Şimdi Kaydet**'e  tıklayın.

Müşteri Temsilcileriyle İlişkilendirilmiş Çalışılmayan Saatler Kurallarını ve Çalışılmayan Saatler Türlerini Düzenleme

Var olan bir çalışılmayan saatler kuralını ve bir müşteri temsilcisi ile ilişkilendirilen çalışılmayan saatler türlerini düzenlemek için:

1. **Çalışılmayan Saatler** bölümünde, düzenlemek istediğiniz kuralı seçin.
2. **Çalışılmayan Saatler Kural Ataması Özellikleri** bölümü açılır.
3. **Çalışılmayan Saatler Kurallarını ve Çalışılmayan Saatler Türlerini Müşteri Temsilcileriyle İlişkilendirme**'de 3-9 arasındaki adımları izleyerek gerekli değişiklikleri yapın.


Çalışılmayan Saatler Silme

Geçerli olarak bir müşteri temsilcisi ile ilişkilendirilmiş bir çalışılmayan saatler kuralını ve çalışılmayan saatler türlerini silmek için:

1. **Çalışılmayan Saatler** bölümünde, silmek istediğiniz kuralı seçin.
2. **Çalışılmayan Saatler Kuralı ve Çalışılmayan Saatler Türlerinin İlişkisini Müşteri**

Temsilcisinden kaldır'a  tıklayın.

3. **Onaylama** iletişimi açıldığında, devam etmek için **Evet**'e ya da işlemi iptal etmek için **Hayır**'a tıklayın.


4. **Çalışılmayan Saatler** bölümünde, **Şimdi Kaydet**'e  tıklayın.

Çalışılmayan Saatler Bonusları

Çalışılmayan saatler kuralları oluşturulduğunda, çalışılmayan saatler **tahakkuk eden ya da verilen** olarak yapılandırılır. Çalışılmayan saatler bonusları, aşağıdaki bölmelerde verilir ve yapılandırılır (**eklenir, düzenlenir** ve **silinir**).



Çalışılmayan Saatler Bonusları Ekleme

Seçilen bir müşteri temsilcisine bir çalışılmayan saatler bonusu eklemek için:

1. Bir müşteri temsilcisi seçin ve ardından **Müşteri Temsilcisi Özellikler** bölümünde, **Çalışılmayan Saatler Bonuslarına** tıklayın. **Müşteri Temsilcisi Çalışılmayan Saatler Bonusları** bölümü açılır.
2. **Müşteri Temsilcisi Çalışılmayan Saatler Bonusu Ekle**'ye  tıklayın. **Çalışılmayan Saatler Bonusları Özellikleri** bölümü açılır.
3. Açılır menüden bir **Çalışılmayan Saatler Türü** seçin.
4. Bir **Başlangıç Tarihi** ve **Bitiş Tarihi** girin ya da bir takvim açıp bir tarih seçmek için iki alandan birine tıklayın.

Tip

- **Başlangıç Tarihi** geçerli tarih ile önceden doldurulur, ancak gerekiyorsa bunu değiştirebilirsiniz.
- **Bitiş Tarihi** alanının sonundaki onay kutusunu işaretlerseniz, WFM Web geçerli tarihi otomatik olarak girer.

5. **Bonus Saatler** alanında, seçilen müşteri temsilcisine vermek istediğiniz saat sayısını girin.
6. **Bonus Saatler** negatif bir değere sahipse **Bu negatif bonustur** ögesini işaretleyin.
7. **Yorumlar** alanında, herhangi bir ek ilgili bilgiyi girin.
8. **Uygula**'ya  tıklayın.
9. **Müşteri Temsilcisi Çalışılmayan Saatler Bonusları** bölümünde, **Şimdi Kaydet**'e  tıklayın.



Çalışılmayan Saatler Bonuslarını Düzenleme

Var olan bir çalışılmayan saatler bonusunu düzenlemek için:

1. **Müşteri Temsilcisi Çalışılmayan Saatler Bonusları** bölümünde, listede düzenlemek istediğiniz bonusu seçin.
2. **Çalışılmayan Saatler Bonus Özellikleri** bölümü açıldığında, **Çalışılmayan Saatler Bonusları Ekleme**'deki 3-8 arası adımlardan sonra gerekli değişiklikleri yapın.

Çalışılmayan Saatler Bonuslarını Silme

Var olan bir çalışılmayan saatler bonusunu silmek için:

1. **Müşteri Temsilcisi Çalışılmayan Saatler Bonusları** bölümünde, listedeki bonusu seçin ve **Müşteri Temsilcisi Çalışılmayan Saatler Bonusunu Sil**'e  tıklayın.
2. **Onaylama** iletişimi açıldığında, devam etmek için **Evet**'e ya da işlemi iptal etmek için **Hayır**'a tıklayın.
3. **Şimdi Kaydet**'e  tıklayın.

Organizasyon

Yapılanma > Kuruluş modülünü görüntüleyebilmek için güvenlik haklarına sahip olmalısınız.

Bu modülde, aşağıdaki nesnelere yapılandırabilirsiniz:

- İş Birimleri
- Siteler
- Saat Dilimleri

Organizasyon > İş Birimleri görünümünde, aşağıdaki nesnelere bir iş birimi ile ilişkilendirebilirsiniz:

- Siteler
- Beceriler

Organizasyon > Siteler görünümünde, aşağıdaki nesnelere bir site ile ilişkilendirebilirsiniz:

- Takımlar
- Müşteri Temsilcileri

İş Birimleri






İş birimi (BU), müşteri temsilcilerinin sitede aynı faaliyeti gerçekleştirmelerinden dolayı veya yönetimde kolaylık sağlamak açısından birlikte gruplandırılacak siteler kümesinden meydana gelmektedir. Bu bölmeyi görmek için **Yapılandırma > Organizasyon > İş Birimleri**'ne gidin.

Denetleme amaçları doğrultusunda farklı lokasyonlardan gelen faaliyet sonuçlarını tek bir iş birimi olarak gruplandırabilir ve bu şekilde iletişim merkezi yöneticilerinin lokasyonlar genelinde faaliyet performansını değerlendirmelerine olanak sağlayabilirsiniz. Ekranda görme ve istihdam amaçları doğrultusunda Workforce Manager, iş birimini meydana getiren siteler arasında faaliyet yükünü dağıtmaktadır.

Bu bölmeyi şu amaçlar için kullanabilirsiniz:


- Yeni bir iş birimi **oluşturun** ya da var olan bir tanesini **düzenleyin**.
- Bir iş birimini silmek.
- Bir iş birimini kopyalamak.
- **Siteler** bölmesini kullanarak siteleri iş birimi ile ilişkilendirebilirsiniz.


İş Birimi Bölmesi Kontrolleri:

 Arama alanı	Arama kriterini girin. Örneğin; iş biriminin adı.
 Yeni	Yeni bir iş birimi oluşturmak için tıklayın.
 Sil	Seçili iş birimini silmek için tıklayın.
 Kopyala	Yeni bir iş birimi oluşturmak için seçili iş birimini kopyalamak için tıklayın.
 Yardım	İş Birimi bölümünde bir Yardım konusu açmak için tıklayın.

Bir iş birimi oluşturduğunuzda, seçili iş birimi için **Özellikler** bölümü açılacaktır. Bu bölmedeki varsayılan seçimdir. (Diğer seçim **Siteler**'dir.)


Özellikler Bölmesi Kontrolleri:

 Şimdi Kaydet	Girdikten veya değişiklikler yaptıktan sonra özellikleri kaydetmek için tıklayın.
---	---

 Yardım	Özellikler bölümünde bir Yardım konusu açmak için tıklayın.
Adı alanı	İş birimi için bir ad girin.
Zaman Dilimi açılır liste	İş birimine ait zaman dilimi seçmek için tıklayın.


İş Birimleri Oluşturma

Yeni bir iş birimi oluşturmak için:

1. **Yapılanma > Organizasyon** modülünde, **İş Birimi**'ni seçin.
2. **İş Birimi** bölümünde, **Yeni**'yi  seçin.
Varsayılan olarak, bu iş birimine ait **Özellikler** bölümü açıktır.
3. **Ad** alanına iş birimi için bir isim girin.

Important



Yeni İş Birimleri varsayılan adlarla oluşturulurlar, **Yeni İş Birimi (<sayı>)**. İB adı benzersiz olmalıdır. Bu yüzden, Genesys benzersiz bir adla değiştirmenizi tavsiye edebilir, aksi takdirde adı düzenlemeniz için bir hata iletisi belirir.

4. **Saat Dilimi** açılan listesinden yeni iş birimi için bir saat dilimi seçin.
5. **Şimdi Kaydet**'e  tıklayın.
Yeni bir iş birimi belirir.

Yeni iş biriminizin yapılanmasında yardımcı olması için bkz. [İş Birimi Özellikleri](#).

Kopyalama Suretiyle Yeni İş Birimleri Oluşturma

Var olanı kopyalamak suretiyle yeni bir iş birimi oluşturmak için:

1. **İş Birimi** bölümünde, bir iş birimi seçin.
2. **Kopyala**'ya  tıklayın.
Yeni iş birimi **İş Birimleri** listesinde, kopyaladığınız iş birimi ile aynı saat dilimi ile görünür.
3. Geri kalan yapılandırmayı [İş Birimi Özellikleri](#) ve [İş Birimi Siteleri](#)'nde açıklanan şekilde yapın.
4. **Şimdi Kaydet**'e  tıklayın.

İş Birimi Özellikleri

İş Birimleri bölümünde var olan bir iş birimi (BU) adına tıkladığınızda, **İş Birimi Özellikleri** ölmesi varsayılan olarak açılır.

İş birimini düzenlemek için bu bölmei kullanın:

- **İş Birimi Adı**—WFM ortamında benzersiz olan bir ad girin.
- **Saat Dilimi**—Bu, varsayılan saat dilimini gösterir. Değiştirmek için, açılır kutudan farklı bir zaman dilimi seçin.
- **Hafta Başlangıç Günü**—Bu açılır menüyü, programlar oluşturulduğu zamanki hafta başlangıç günü de dahil, İş Birimi altındaki tüm Siteler adına, haftanın birinci gününü belirlemek için kullanın. Haftanın herhangi bir gününden seçim yapabilirsiniz.

Haftanın başlangıç günü, uygun programlama ve programla ilgili haftalık toplamlar için önemlidir. WFM Web, hafta başlangıç gününün görüntülenmesi ve kullanılması arasındaki farkı belirler. Hafta başlangıç gününün doğru veri sunumu için çok önemli olmadığı arayüzde, WFM, tarayıcı yerel ayarlarını kullanır. Haftanın başlangıç gününün sunum ya da validasyon amaçları ile kullanıldığı yerde, WFM, belirtilen ayarı BU'da kullanır.




İlave Seçenekler

Bölmenin sağ tarafında, ilave iş birimi yapılandırma seçenekleri için **Siteler**'i seçin.

İş Birimi Siteleri

İş Birimleri Siteler bölümü, iş birimine dahil edilmesini istediğiniz siteleri seçmenizi sağlar. Açmak için, BU'yu seçin ve bölmenin sağ tarafında **Siteler**'e tıklayın.

Site Bölme Kontrolleri



 Şimdi Kaydet	Girdikten veya değişiklikler yaptıktan sonra özellikleri kaydetmek için tıklayın.
 İş Birimine Site Ekle	Bir iş birimine site eklemek için tıklayın. Tıklandığında, seçilecek kullanılabilir bir site listesi açar.
 Yardım	Siteler bölümü hakkında Yardım başlığını görüntülemek için tıklayın.

Kullanılabilir Siteler Bölme Kontrolleri:

 Uygula	Bu siteyi seçili iş birimine uygulamak için tıklayın.
 Kapat	Kullanılabilir Siteler bölümünü kapatmak için tıklayın.
 Yardım	Kullanılabilir Siteler bölümünde bir Yardım konusu açmak için tıklayın.

İş Birimlerine Siteler Ekleme

İş biriminize bir site eklemek için:

1. Bir iş birimi seçin.
2. **Siteler** bölümünde, **İş Birimine Siteler Ekle**'yi  seçin. **Kullanılabilir Siteler** bölümü açılır.
3. Bir site seçin ve **Uygula**'ya  tıklayın. Site, **Siteler** bölümünde görünür ve seçili iş birimine atanır.

Tip

Eğer herhangi bir sebepten uygulanamayan bir site seçerseniz, bir hata açıklaması ile **Doğrulama Mesajlarını İncele** bölümü açılır.

Listedeki Siteleri Sıralama





Bir listedeki siteleri sıralamak için, siteleri sıralamak istediğiniz sütun başlığına tıklayın.

İş Birimi Becerileri




İş Birimleri > Beceriler bölümünü kullanarak iş birimlerine (BU) dahil etmek istediğiniz becerileri seçebilirsiniz. Bu bölümü açmak için, bir BU seçin ve bölümün sağ tarafında **Beceriler**'e tıklayın.

Beceriler yalnızca iş birimlerine atanır.

Beceriler Bölmesi Kontrolleri

 Şimdi Kaydet	Girdikten veya değişiklikler yaptıktan sonra özellikleri kaydetmek için tıklayın.
 İş Birimine Beceri Ekle	Bir iş birimine beceri eklemek için tıklayın. Tıklandığında, seçilecek kullanılabilir becerilerin bir listesini açar.
 İş Biriminden Becerileri kaldır	Bir iş biriminden bir beceri kaldırmak için tıklayın.
 Yardım	Beceriler bölümü için bir Yardım konusu açmak için tıklayın.

Kullanılabilir Beceriler Bölmesi Kontrolleri

 Uygula	Bu beceriyi seçili iş birimine uygulamak için tıklayın.
 Kapat	Kullanılabilir Beceriler bölümünü kapatmak için tıklayın.
 Yardım	Kullanılabilir Beceriler bölümünde bir Yardım konusu açmak için tıklayın.

İş Birimlerine Beceriler Ekleme

İş biriminize bir beceri eklemek için:

1. Bir iş birimi seçin.
2. **Beceriler** bölümünde, **İş Birimine Beceriler Ekle**'yi  seçin. **Kullanılabilir Beceriler** bölümü açılır.

Important

Kullanılabilir Beceriler bölümü yalnızca atanmamış becerileri içerir. Bu aynı beceriyi başka bir BU'ya atamak için önce bunun, mevcut BU'daki atamasını kaldırmalısınız.

3. Bir beceri seçin ve **Uygula**'ya  tıklayın.
Beceri, **Beceriler** bölümünde görünür ve seçili iş birimine atanır.



Tip

Uygulanamayan bir beceri seçerseniz, bir hata açıklaması ile **Doğrulama Mesajlarını İncele** bölümü açılır.

4. **Şimdi Kaydet**'e  tıklayın.

Becerileri İş Birimlerinden Kaldırma

Bir iş biriminden bir beceri kaldırmak için:

1. **Beceriler** bölümünde kaldırmak istediğiniz beceriyi seçin.
2. **Becerileri İş Biriminden Kaldır**'a  tıklayın.
3. **Onaylama** iletişimi açıldığında, devam etmek için **Evet**'i ya da işlemi iptal etmek için **Hayır**'ı seçin.
4. **Şimdi Kaydet**'e  tıklayın.

Beceri Listelerini Sıralama ve Arama

Bir listedeki becerileri sıralamak için:

- Becerileri sıralamak istediğiniz sütunun başlığına tıklayın.


Bir listede becerileri aramak için:

- Beceri adını **Arama** alanına yazın ve **Enter**'a basın.

İş Birimi Yapılandırması

İş Birimleri > Yapılandırma bölmesini görüntülemek için **Erişim arka uç yapılandırması** güvenlik hakkına sahip olmanız gerekir.

İş Birimi için Veri Toplayıcı (DA) kurulumunu yapılandırmak amacıyla **Yapılandırma** bölmesini ve aşağıda açıklanan parametreleri kullanın.

- **Veri Toplayıcı**—Bu iş birimi için Veri Toplayıcı örneğini seçin. Seçilen uygulama Genesys Yapılandırma Sunucusu tarafından doğrulanmıyorsa ya da herhangi bir uygulama seçilmediyse, WFM, varsayılan değer **<yok>**'u kullanır.
 -  **Veri Toplayıcıyı Yeniden Başlar simgesi**—DA'yı yeniden başlatmak için tıklayın. (WFM Web, yeniden başlatmadan önceki her türlü değişikliği kaydetmenizi ister.)
- **Stat Server**—Salt okunur bir alandır, seçilen Veri Toplayıcı Uygulamasının bağlantı özelliklerinde belirtilen Stat Server Uygulamasının adını içerir. Seçilen bir DA yoksa ya da, DA Uygulaması veya Stat Server Kimliği geçersiz ise, bu alan boştur.
- **Kiracı**—Kıracının adını girin. Varsayılan değer **Ortam**'dir.
- **Kiracı Parolası**—Kıracının parolasını girin. Parola herhangi bir parola olabilir. Bu değer düz metinde görüntülenmez.
- **Zaman Profili**—Açılır listeden bir zaman profili seçin. Bu liste Stat Server Uygulamasının **Seçenekler\ Zaman Profilleri** kısmından gelen veri ile doldurulur. Varsayılan değer **<yok>**'tur.

Siteler

Siteler, switch'ler ile eşdeğer olabilir, bunlar Genesys Yapılandırma Yöneticisinde tanımlanır ve WFM'ye içe aktarılır.

WFM'de bir switch ile ilgili olmayan siteler oluşturabilirsiniz. Geçişler şirketinizin organizasyonu ile bağlantılı olmadığında uygundur. Örnek olarak, tek bir konum **iş birimi** hatları boyunca bölümleri yansıtmak için çoklu varlıklara ayrılabilir.

Yapılandırma > Organizasyon adımına gidin ve **Siteleri** seçin. Artık bunu yapabilirsiniz:

- [Yeni siteler oluştur](#)
- [Siteleri düzenle](#)
- [Siteleri sil](#)
- [Müşteri Temsilcilerini sitelerle ilişkilendirin](#)
- [Müşteri Temsilcilerini takımlar arasında dağıtın.](#)

Site Özellikleri

Bir site oluşturduğunuzda veya mevcut birini seçtiğinizde, site için özellikler **Site Özellikleri** bölümünde görüntülenir. Bu bölmenin üstünde, site için ilave yapılandırma ayarlarını **Takımlar** veya **Müşteri Temsilcileri** seçerek görüntüleyebilirsiniz.

Özellikler bölümündeki alanlar şunlardır:

- **Adı**—Yeni site için bir ad girin ya da var olanı düzenleyin. Bu ad, WFM ortamında benzersiz olmalıdır.
- **İlişkilendirilmiş Anahtar**—Salt okunur bir alandır ve site ile Genesys Administrator'da yapılandırılan şekilde ilişkilendirilmiş anahtarı gösterir.
- **Maksimum Koltuk Sayısı**—Merkezdeki maksimum koltuk sayısı. Bu, Workforce Yöneticisi'nin herhangi bir sürede programlayabildiği müşteri temsilcisi sayısına bir sınır koyar.

Tip

Faaliyet kümelerinin ve görev sıralarının bazı kombinasyonları, bu kısıtlama ile çakışabilir. Uyuşmazlık durumlarında, planlayıcı faaliyet kümesine öncelik tanır.

- **Saat Dilimi**—Varsayılan saat dilimi. Değiştirmek için, açılır listeden istenilen zaman dilimi seçin.
- **İş Birimi**—Sitenin ilişkilendirildiği iş birimi.
- **Alarm Eşiği**—Bir **Program Durumu Grubu**, bir müşteri temsilcisinin ciddi şekilde bağlı olmadığına karar verilmeden önce oluşacak şekilde programlandıktan önce ya da sonra geçecek dakika sayısı. 0-1440 (24 saat) arasında herhangi bir tam sayıya ayarlanabilir. Varsayılan değer 5 dakikadır.
- **Program işlemlerinin otomatik onayına izin ver**—Bu onay kutusunu bu işlem türünün otomatik onayını etkinleştirmek için seçin. Tüm müşteri temsilcisi program işlemlerine manuel onay gerektirmek için seçimini kaldırın.
- **Müşteri Temsilcilerinin Paylaşılan Taşıma Oluşturmasına İzin Ver**—Bu onay kutusunu, bu sitedeki müşteri temsilcilerinin paylaşılan taşıma gruplarını oluşturmasını ve değiştirmesini sağlamak için seçin.
- **'Ücretli Molalar zorunludur—Bu onay kutusu seçilirse, ücretli molalar programlama sırasında zorunludur. Varsayılan olarak, onay kutusu işaretli değildir. Bu seçenek hakkındaki ayrıntılar için Workforce Management Yönetici Kılavuzu**ndaki beklentilerle birlikte araları ve molaları programlama hakkındaki bölüme bakın.
- **'Programlama sırasında Mola ile ilgili uyarıları bastır—bu onay kutusu işaretliyse, mola ile ilgili uyarılar programlama sırasında bastırılır. Varsayılan olarak, onay kutusu işaretli değildir. Bu seçenek hakkındaki ayrıntılar için Workforce Management Yönetici Kılavuzu**ndaki beklentilerle birlikte araları ve molaları programlama hakkındaki bölüme bakın.






Yeni bir site oluştururken aşağıdaki iki onay kutusu bulunur. Site kaydedildikten sonra bu onay kutuları kaybolur:

- **Varsayılan Program Durumu Grupları ve İstisna Türleri Üret**—Bu onay kutusunu, WFM'nin varsayılan program durumu grupları ve istisna türleri üretmesini sağlamak için seçin.


-
- **Bu siteyi var olan istisnalarla ilişkilendir**—Bu onay kutusunu, WFM'nin var olan bir istisna türü ile aynı ada sahip yeni oluşturulan sitenin BU'nun istisna türlerinin hiçbirini onaylamamasını sağlamak için seçin. Çoğaltma mevcutsa, WFM ilişkili sitelerine yeni bir site ekler. Çoğaltma mevcut değilse, yeni bir istisna türü oluşturulur.

Bölge Oluşturma, Düzenleme ve Silme

Aşağıdaki **Bölge** bölmesi denetimlerini bölge **oluşturmak**, **düzenlemek** ve **silmek** için kullanın:

 Arama alanı	Arama kriterini girin. Örneğin, bir sitenin adı.
 Yeni	Yeni bölge eklemek için tıklayın.
 Sil	Var olan bir bölgeyi silmek için tıklayın.
 Kopyala	Seçili bölgeyi kopyalamak için tıklayın.
 Yardım	Siteler bölmesi hakkında Yardım başlığını görüntülemek için tıklayın.

Yeni Siteler Oluşturma


1. **Yapılanma** modülünde, **Organizasyon > Bölgeler**'i seçin.
2. **Bölgeler** bölümünde, **Yeni**'yi  tıklayın.
3. **Özellikler** bölümünde, **Ad** alanına bölge için bir isim girin.
Bu ad, WFM ortamında benzersiz olmalıdır.
4. **En Fazla Yer Sayısı** alanında, bu bölgedeki olası en fazla yer sayısını girin.
5. **Saat Dilimi** açılan listesinden bölge için bir saat dilimi seçin.
6. **İş Birimleri** açılan listesinden, bölgeyi ilişkilendirmek istediğiniz iş birimini seçin.
7. **Alarm Eşiği** alanında, alarm için bir değer girin.
Bkz. **Alarm Eşiği**, değişken bilgisi için.
8. Eğer bu bölgedeki temsilcilerin, herhangi bir zaman planı işlem talebi için otomatik onay sahibi olmalarını isterseniz, **Otomatik plan takaslarına izin ver**'i işaretleyin. Değilse, onay kutucuğunu boş bırakın.
9. Eğer bu bölgenin temsilcilerinin ortak taşıma talebinde bulunabilmelerini isterseniz, **Ortak Taşıma Oluşturmak için Temsilcilerine İzin Ver**'i işaretleyin. Değilse, onay kutucuğunu boş bırakın.
10. Eğer WFM'nin varsayılan plan durum grupları ve özel durum türlerini oluşturmasını isterseniz, **Varsayılan Plan Durum Grupları ve Özel Durum Türleri Oluştur**'u işaretleyin. Değilse, onay kutucuğunu boş bırakın.
11. Eğer WFM'nin bölgenin İB adına yaratılan hiç bir yeni özel durum türünün, mevcut bir özel durum türü ile aynı ada sahip olmadığını onaylamasını isterseniz, **Var olan özel durumları bölge ile ilişkilendir**'i işaretleyin. Değilse, onay kutucuğunu boş bırakın.

12. **Şimdi Kaydet**'e  tıklayın.

Yeni bölgenizin yapılanmasında yardımcı olması için bkz. [Bölge Özellikleri](#).

Kopyala ile Bölge Oluşturma

Var olanı kopyalamak suretiyle yeni bir bölge oluşturmak için:

1. **Bölgeler** bölümünde, bir bölge seçip **Kopyala**'yı  tıklayın.
2. **Özellikler** bölümünde, yeni bölgeyi tekrar adlandırın ve gerekirse özelliklerini düzenleyin.

Bazı yapı ayarları özgün olandan kopyasına aktarılsa da, geriye kalan yapılandırmayı [Bölge Özellikleri](#) ile [Temsilcilerin Bölge ile İlişkilendirilmesi](#)'nde anlatıldığı şekilde yapın.


Bölgeleri Düzenleme

Bir bölgenin yapılanması veya yapısını düzenlemek için:

1. **Bölgeler** bölümünde, onu seçin.
2. [Bölge Özellikleri](#)'nde anlatıldığı gibi uygun ayarları girin.
Müşteri Temsilcileri bölümünde bulunan ayarlar [Müşteri Temsilcilerinin Bölge ile İlişkilendirilmesi](#)'nde anlatılmıştır.

Siteleri Silme

Var olan bir bölgeyi silmek için:





1. **Bölgeler** bölümünde, silmek istediğiniz bölgeyi seçin.
2. **Sil**'i  seçin.
3. **Onaylama** iletişimi açıldığında, devam etmek için **Evet**'e ya da seçilen siteyi ve özelliklerini korumak için **Hayır**'a tıklayın.

Takımları bir Site ile İlişkilendirme

Özellikler bölümünün üst kısmında bulunan **Takımlar**'ı seçerek takımları, mevcut bir site veya yeni oluşturulan bir site ile ilişkilendirebilirsiniz.


Takımlar bölümü kontrolleri aşağıda açıklanmıştır.

Takımlar Bölme Kontrolleri:




 Şimdi Kaydet	Takımlar bölümünde yapılandırmayı kaydetmek için tıklayın.
 Takım Oluştur	Site içerisinde yeni bir takım oluşturmak için tıklayın.
 Takımı Sil	Siteden seçili takımı silmek için tıklayın.
 Yardım	Takımlar bölümü için bir Yardım konusu açmak için tıklayın.

Takım Adı sütun başlığına tıklayarak **Takım** listesini sıralayabilirsiniz.

Yeni bir takım oluşturduğunuzda **Takım Özellikleri** bölümü açılacaktır. Seçili takım ile ilişkilendirilmiş müşteri temsilcileri, **Takım Özellikleri** bölümünde görüntülenecektir.

Müşteri Temsilcisini Takıma Ekle () üzerine tıkladığınızda müşteri temsilcileri, **Kullanılabilir Müşteri Temsilcileri** bölümünde görüntülenecektir ve **Soyadı, Adı**, veya **Çalışan Kimliği** ile süzülebilir. Varsayılan olarak erişimde bulunabildiğiniz müşteri temsilcilerinin tamamı bu bölümde ekrana gelecektir. Takım adını düzenleyebilir, araçları takıma ekleyebilir veya takımdan çıkarabilir ve araçları siteden kaldırabilirsiniz

Takım Özellikleri Bölmesi Kontrolleri:

 Şimdi Kaydet	Takım Özellikleri bölümünde yapılandırmayı kaydetmek için tıklayın.
 Kapat	Takım Özellikleri bölümünü kapatmak için tıklayın.
 Yardım	Takım Özellikleri bölümünde bir Yardım konusu açmak için tıklayın.
Adı alanı	Takım için bir ad girin.




 Takıma Müşteri Temsilcisi Ekle	Aracıları takıma eklemek için tıklayın.
 Takımdan Müşteri Temsilcisi Kaldır	Aracıları takımdan kaldırmak için tıklayın.
 Müşteri Temsilcisini Siteden Kaldır	Aracıları siteden kaldırmak için tıklayın.

Müşteri Temsilcilerini takıma eklediğinizde, **Kullanılabilir Müşteri Temsilcileri** bölümü açılacaktır. Bakınız **Kullanılabilir Müşteri Temsilcileri Bölmesi Kontrolleri**. Sadece belirli bir iş biriminden (birimlerinden) veya şirketin genelinden araçları görüntülemek ve şirket veya iş birimindeki atanmamış araçları dahil etmek için bu listeyi filtreleyebilirsiniz. Bakınız **Müşteri Temsilcisi Filtresi**.


Kullanılabilir Müşteri Temsilcileri bölümünde müşteri temsilcilerini sıralamak için sütun başlıklarından herhangi birine tıklayın.

Aracıları Takıma Eklemek ve Takımdan Kaldırmak



Müşteri Temsilcisini takıma eklemek için:

1. **Takımlar** bölümünde, **Müşteri Temsilcilerini Takıma Ekle**'ye  tıklayın. **Kullanılabilir Müşteri Temsilcileri** bölümü açılır.
2. Listedeki bir müşteri temsilcisi seçin ve **Uygula**'ya  tıklayın. (Birden çok müşteri temsilcisini aynı anda seçmek için CTRL ya da SHIFT'i kullanın.)
3. Müşteri Temsilcilerini atama işlemi tamamlandıktan sonra, **Kullanılabilir Müşteri Temsilcileri** bölümünde **Kapat**'a  tıklayın.

Müşteri Temsilcisini takımdan kaldırmak için:

1. **Takımlar** bölümünde, kaldırmak istediğiniz müşteri temsilcisini seçin. (Birden çok müşteri temsilcisini aynı anda seçmek için CTRL ya da SHIFT'i kullanın.)
2. **Müşteri Temsilcisini Takımdan Kaldır**'a  tıklayın.

Müşteri Temsilcisini siteden kaldırmak için:

1. **Takımlar** bölümünde, kaldırmak istediğiniz müşteri temsilcisini seçin.
2. **Müşteri Temsilcisini Siteden Kaldır**'a  tıklayın.
3. **Şimdi Kaydet**'e  tıklayın.

Warning

Bir müşteri temsilcisini bir siteden başka bir siteye taşıdığınızda, müşteri temsilcisinin geçmiş programları hala görüntülenebilir ve rapor edilebilir. Ancak, söz konusu müşteri temsilcisi ile ilgili Takvim geleri yeni site için ileri tarihli planlar yapılırken kullanılabilir olmayacaktır. Bunun nedeni alışılmayan Saatler Türleri, İstisna Türleri, Sözleşmeler ve Vardiyalar gibi ögelerin her site için ayrı olarak yapılandırılmasıdır.

Aracıları bir Site ile İlişkilendirme

Özellikler bölümünün üst kısmında bulunan **Müşteri Temsilcileri**'i seçerek müşteri temsilcilerini, mevcut bir site veya yeni oluşturulan bir site ile ilişkilendirebilirsiniz.

Müşteri Temsilcileri bölümünde aşağıdaki kontroller bulunmaktadır:

Müşteri Temsilcisi Bölme Kontrolleri

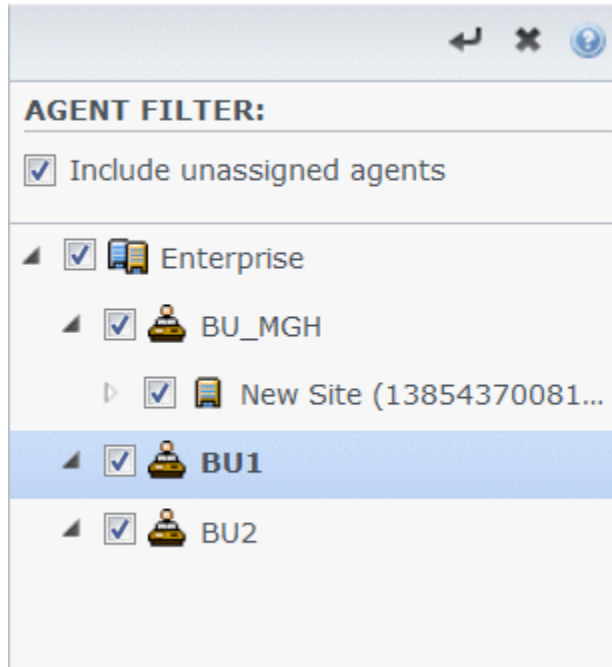
 Şimdi Kaydet	Müşteri Temsilcileri bölümünde yapılandırmayı kaydetmek için tıklayın.
Arama kriterleri <i>radio düğmeleri</i>	Listeden bir müşteri temsilcisi bulmak için üç radyo düğmesinden bir tanesine tıklayın: Soyadı, Adı, Çalışan Kimliği .
Arama alanı	Arama kriterini girin. Örneğin müşteri temsilcisinin ilk adı.
 Siteye Müşteri Temsilcisi Ekle	Aracıları siteye eklemek için tıklayın.
 Müşteri Temsilcisini Siteden Kaldır	Aracıları siteden kaldırmak için tıklayın.
 Yardım	Müşteri Temsilcileri bölümü için bir Yardım konusu açmak için tıklayın.

Söz konusu site ile ilişkilendirilmiş müşteri temsilcileri, **Kullanılabilir Müşteri Temsilcileri** bölümünde görüntülenecek ve filtrelenebilecektir. Varsayılan olarak erişimde bulunabildiğiniz müşteri temsilcilerinin tamamı bu bölmede ekrana gelecektir.

Kullanılabilir Müşteri Temsilcileri Bölme Kontrolleri:

 Uygula	Müşteri Temsilcisini siteye atamak için tıklayın.
 Kapat	Kullanılabilir Müşteri Temsilcileri bölümünü kapatmak için tıklayın.
 Yardım	Kullanılabilir Müşteri Temsilcileri bölümünde bir Yardım konusu açmak için tıklayın.
Arama kriterleri <i>radio düğmeleri</i>	Listeden bir müşteri temsilcisi bulmak için üç radyo düğmesinden bir tanesine tıklayın: Soyadı, Adı, Çalışan Kimliği .

 Arama alanı	Arama kriterini girin. Örneğin müşteri temsilcisinin ilk adı.
 Filtre	<p>Müşteri Temsilcisi Filtre bölümünü açarak kullanılabilir müşteri temsilcilerinin listesini filtrelemek için tıklayın.</p> <p>Sadece belirli bir iş biriminden (birimlerinden) veya şirketin genelinden araçları görüntülemek ve şirket veya iş birimindeki atanmamış araçları dahil etmek için bu listeyi filtreleyebilirsiniz. Aşağıdaki şekle bakın.</p>





Şekil: Müşteri Temsilcileri Bölmesi—Filtreleme


Listedeki Müşteri Temsilcilerini Sıralama

Müşteri Temsilcilerini **Müşteri Temsilcileri** ya da **Kullanılabilir Müşteri Temsilcileri** bölümünde sıralamak için, müşteri temsilcilerini sıralamak istediğiniz sütunun başlığına tıklayın.


Araçları Siteye Ekleme ve Siteden Kaldırma

Müşteri Temsilcisini siteye eklemek için:

1. **Müşteri Temsilcileri** bölümünde, **Müşteri Temsilcisini Siteye Ekle**'ye  tıklayın. **Kullanılabilir Müşteri Temsilcileri** bölümü açılır.
2. Listeden bir müşteri temsilcisi seçin ve **Uygula**'ya  tıklayın. (Birden çok müşteri temsilcisini aynı anda seçmek için CTRL ya da SHIFT tuşlarını kullanın.)

3. Müşteri Temsilcilerini atama işlemi tamamlandıktan sonra, **Kullanılabilir Müşteri Temsilcileri** bölümünde **Kapat**'a  tıklayın.

Müşteri Temsilcisini siteden kaldırmak için:

1. **Müşteri Temsilcileri** bölümünde kaldırmak istediğiniz müşteri temsilcisini seçin. (Birden çok müşteri temsilcisini aynı anda seçmek için CTRL ya da SHIFT tuşlarını kullanın.)
2. **Müşteri Temsilcisini Siteden Kaldır**'a  tıklayın.


Warning

Bir müşteri temsilcisini bir siteden başka bir siteye taşıdığınızda, müşteri temsilcisinin geçmiş programları hala görüntülenebilir ve rapor edilebilir. Ancak, söz konusu müşteri temsilcisi ile ilgili Takvim öğeleri yeni site için ileri tarihli planlar yapılırken kullanılabilir olmayacaktır. Bunun nedeni Çalışılmayan Saatler Türleri, İstisna Türleri, Sözleşmeler ve Vardiyalar gibi öğelerin her site için ayrı olarak yapılandırılmasıdır.

Site Yapılandırması

Siteler > Yapılandırma bölümünü görüntülemek için **Erişim arka uç yapılandırması** güvenlik hakkına sahip olmanız gerekir.

Site için Veri Toplayıcı (DA) kurulumunu yapılandırmak amacıyla **Yapılandırma** bölümünü ve aşağıda açıklanan parametreleri kullanın.

- **Veri Toplayıcı**—Bu site için Veri Toplayıcı örneğini seçin. Seçilen uygulama Genesys Yapılandırma Sunucusu tarafından doğrulanmıyorsa ya da herhangi bir uygulama seçilmediyse, WFM, varsayılan değer **<yok>**'u kullanır.
 -  **Veri Toplayıcıyı Yeniden Başlar simgesi**—DA'yı yeniden başlatmak için tıklayın. (WFM Web, yeniden başlatmadan önceki her türlü değişikliği kaydetmenizi ister.)
- **Stat Server**—Salt okunur bir alandır, seçilen Veri Toplayıcı Uygulamasının bağlantı özelliklerinde belirtilen Stat Server Uygulamasının adını içerir. Seçilen bir DA yoksa ya da, DA Uygulaması veya Stat Server Kimliği geçersiz ise, bu alan boştur.
- **Kiracı**—Kıracının adını girin. Varsayılan değer **Ortam**'dir.
- **Kiracı Parolası**—Kıracının parolasını girin. Parola herhangi bir parola olabilir. Bu değer düz metinde görüntülenmez.
- **Zaman Profili**—Açılır listeden bir zaman profili seçin. Bu liste Stat Server Uygulamasının **Seçenekler\ Zaman Profilleri** kısmından gelen veri ile doldurulur. Varsayılan değer **<yok>**'tur.
- **İstatistikler için Kullanılacak Switch**—İstatistikleri işlemek için kullanılacak switch'i seçin. Varsayılan değer **<yok>**'tur.
- **WFM Sunucusu**—Bir WFM Sunucusu örneği seçin. (WFM Sunucusu okumaları, uygulamalar, kiracılar ve switch'ler gibi Genesys yapılandırma nesnelerini okur ve bu bölmedeki açılır listeleri için veri sunar.) Varsayılan değer **<yok>**'tur.
- **Genesys oturumu silindiğinde Müşteri Temsilcilerinin Atamasını Kaldır onay kutusu**—WFM'nin, bu sitede oturumu silinmiş herhangi bir müşteri temsilcisinin bu sitedeki atamasını otomatik olarak kaldırmasını isterseniz bu onay kutusunu işaretleyin.
- **Yalnızca Oturumlar bu Site içinse müşteri temsilcilerini ata onay kutusu**—WFM'nin, oturumları yalnızca bu site için geçerli olan tüm müşteri temsilcilerini bu siteye otomatik olarak aramasını istiyorsanız bu kutuyu işaretleyin.

Saat Dilimleri

Saat dilimleri başlangıçta Genesys Administrator'da ayarlanır ve sonra Workforce Management'a senkronizasyon sırasında otomatik olarak ie aktarılır.

Saat dilimleri listesi

Saat Dilimleri listesi, senkronizasyon sırasında ie aktarılan tüm saat dilimlerini içerir. Yalnızca bu listedeki saat dilimlerini, siteler ya da iş birimleri gibi WFM nesnelere uygulayabilirsiniz.

Bir saat dilimi bulmak için kaydırma çubuğunu kullanın ya da **Arama** alanına kriter girin.

Gün ışığından yararlanma saat bilgileri

Herhangi bir veri (geçmişe ait ya da gelecekte) ile birlikte oluşan her mevsimsel zaman değişimi, örneğin gün ışığı tasarrufu, WFM'nin zaman dizileri değerlerini düzgün şekilde görüntülemesi için yapılandırılmalıdır.

ABD'deki gün ışığı tasarrufunun başlangıç tarihi ve bitiş tarihi için bkz. [U.S. Naval Observatory](#) web sitesi.

Saat Dilimlerini Senkronize Etme

WFM Sunucusu, Genesys Administrator'daki tüm saat dilimlerini otomatik senkronizasyon sırasında Workforce Management'a aktarır.


Gün ışığı tasarrufu ofsetini yapılandırırken **Senkronize Etme**'yi seçmediğiniz sürece, Senkronizasyon, saat dilimleri için yapılandırığınız gün ışığı tasarrufu ayarlarını geçersiz kılar. Bu prosedür için bkz. [Saat Dilimi Ayarları](#).

Saat Dilimi Ayarları

Zaman Dilimlerini, yeni mevsimsel zaman değişimi ayarlarını belirleyerek ya da bir saat diliminin var olan ayarlarını düzenleyerek yapılandırabilirsiniz.

Gün Işığı Tasarrufu Bilgisini Belirleme

Yeni Gün Işığı Tasarrufu bilgileri belirtmek için:

1. Düzenlemek istediğiniz saat dilimini bulmak için kaydırma çubuğunu kullanın ya da kriterleri **Arama** alanına girin.
2. **Ayarlar** bölümünde, 'ya tıklayarak zaman dilimine **Gün Işığı Tasarrufu bilgisini ekleyin.** **Gün Işığı Tasarrufu Bilgisi** bölümü açılır.
3. Ofsetin etkili olacağı **Başlangıç Tarihi ve Zamanı** ile the **Bitiş Tarihi ve Zamanı**'nı girin.

Important


Aynı dönem için iki farklı zaman ofseti giremezsiniz. Bir site ve bir iş birimi aynı saat dilimini paylaşıyorsa, birinin bilgilerini düzenlediğinizde her ikisinin ayarları da değişir.

4. **Ofset** alanında, gün ışığı tasarrufunun standart saatten farklı olduğu dakika sayısını girin ya da doğru dakika sayısı görünene kadar yukarı veya aşağı ok düğmesine basın. Ofset negatif (saat daha önceki bir zamana sıfırlanır) ya da pozitif (saat daha sonraki bir zamana sıfırlanır) olabilir. Zaman ofseti sıfır (0) olamaz.

Örneğin, ABD gün ışığı tasarrufunu zamanını standart zamana (*saatleri geri alma*) değiştirmek için, zaman ofset değeri olarak 60 girin. Seçtiğiniz zaman döneminin sonunda, ofset otomatik olarak tersine çevrilir. ABD gün ışığından tasarruf ayarı örneğinde, sistem zamanınız sonraki gün ışığı tasarrufu döneminin başlangıcında 60 dakika sıfırlar (*saati ileri alır*).

Important

Bu ofset 30 ile bölünebilir bir sayı olmalıdır.


5. Değişikliklerinizi kaydetmek için **Uygula**'ya  tıklayın.
6. Genesys Administrator ayarlarının otomatik senkronizasyon gerçekleşirken Workforce Management Web'te yapılandığınız ayarların üzerine yazılmasını istemiyorsanız **Ayarlar** bölümünde **Senkronize Etme** onay kutusunu seçin.

Important

Senkronize Etme ögesini işaretli bırakırsanız, otomatik senkronizasyon geçerli yıl ayarlarını etkileyecektir. Örneğin, 2 a.m. GMT, PST saat dilimindeki zamanın eşdeğeri (GMT-8 olan) olarak değişir.

Gün Işığı Tasarrufu Bilgisini Düzenleme

Gün Işığı Tasarrufu Bilgisini düzenlemek için:

1. **Saat Dilimleri** listesinde, değiştirmek istediğiniz Gün Işığında Tasarruf bilgilerine sahip saat dilimini seçin.
2. **Ayarlar** bölümünde, bu bölme için **Gün Işığı Tasarruf Bilgileri**'ne tıklayın.
3. Ayarları yapılandırmak için **Gün Işığı Tasarrufu Bilgisi** bölümündeki adımlara bakın.
4. Düzenlemeyi tamamladığınızda, değişikliklerinizi kaydetmek için **Uygula**'ya  tıklayın.

Gün Işığı Tasarrufu Bilgisini Silme

Bir saat dilimi için Gün Işığı Tasarrufu ayarlarını silmek için:

1. **Gün Işığı Tasarrufu Bilgisi** bölümünde, **Gün Işığı Tasarrufu Bilgisi saat diliminden kaldır**'a  tıklayın.
2. **Onaylama** iletişimi açıldığında, devam etmek için **Evet**'e ya da işlemi iptal etmek için **Hayır**'a tıklayın. Dikkatle devam edin. **Evet**'i seçerseniz, işlem geri alınamaz.

Çalışılmayan Saatler Teklif Verme

WFM'nin çalışılmayan saatler teklif verme özelliğini, *teklif verme dönemleri* oluşturup yapılandırarak ve bunları sitelerle ilişkilendirerek etkinleştirirsiniz. Yapılandırıldıktan sonra, site içindeki müşteri temsilcileri, WFM'nin belirtilen İşleme Başlangıç tarih/saati ve İşleme Bitiş tarih/saati arasında işlem yaptığı teklif verme dönemi dahilinde birden fazla eş zamanlı çalışılmayan saatler isteği gönderebilir. WFM bu çalışılmayan saatler isteklerini, kıdem ve/veya dereceye göre verir. WFM'nin veremediği çalışılmayan saatler istekleri, çalışılmayan saatler sınırlamalarında mevcut yuvalar bulunması halinde gönderim sırasıyla teklif verme dönemi İşleme Bitiş tarihi/saatinden sonra işlenir.

Çalışılmayan saatler (tatil) teklif verme özelliğini etkinleştirmek için:

- **Teklif verme dönemini oluşturun.**
- Dönemin kapsamını ve teklif verme döneminin kısıtlanmasını istediğiniz tarih ve saatleri girerek **özelliklerini yapılandırın.**
- Teklif verme dönemi ile **Siteleri ilişkilendirin.**

Important

Çalışılmayan saatler istekleri, yalnızca çalışılmayan saatler türlerinin, otomatik verme özelliği etkinleştirilmiş çalışılmayan saatler kurallarıyla ilişkilendirilmesi halinde teklif verme döneminde verilir. Bir çalışılmayan saatler kuralı için otomatik verme özelliği devre dışıysa veya çalışılmayan saatler kuralı bir çalışılmayan saatler türüne atanmamışsa istek teklif verme dönemi dahilinde işlenmez. Ayrıca teklif verme dönemi için "İzin Verilen Müşteri Temsilcisi Zaman Aşımı" ayarı yapılandırılmışsa asla otomatik olarak verilmeyecekleri için temsil ettiği zaman dönemi bu tür isteklerde boşa gidecektir. Ancak, WFM yine de müşteri temsilcisinin isteklerini otomatik vermeyi mümkün kılacak şekilde değiştirmelerini bekler.

Çalışılmayan Saatler İsteklerini Girme ve Değiştirme

Takvim görünümünde, müşteri temsilcilerinin çalışılmayan saatler isteklerini değiştirebilir, yeni istekler girebilir veya teklif verme dönemi başladıktan sonra dahi dilediğiniz zaman manuel olarak mevcut istekleri verebilirsiniz.

Çalışılmayan Saatler Teklif Verme görünümünde, teklif atama işlemi **Zaman Aşımına Uğradı** durumundaysa, müşteri temsilcisini manuel olarak *atlayabilirsiniz*. Müşteri temsilcisinin durumunu **Atlandı** veya **Hazır** olarak ayarlamak ve otomatik teklif verme işleminin müşteri temsilcisinin isteklerini göz önünde bulundurmaması gerektiğini belirtmek suretiyle dilediğiniz zaman işleme sırasını ayarlayın. Müşteri temsilcisinin durumunu **Atlandı** olarak ayarladığınızda, teklif atama işlemi bir sonraki müşteri temsilcisinin isteğine geçer.

Müşteri Temsilcileri İstekleri Ne Zaman Gönderebilir veya Değiştirebilir?

Müşteri temsilcileri, teklif atama dönemi başlamış ve mevcut istekleri daha önce işlenmiş olsa dahi diledikleri zaman yeni çalışılmayan saatler istekleri girebilir. Yeni isteklere, teklif verme için havuza alınan diğer tüm istekler gibi, **Tercih Edilen Bekleme Listesinde** durumu atanır. Yeni istekler girildikten sonra, müşteri temsilcileri istek durumunu **Hazır** olarak değiştirmelidir.

Müşteri temsilcileri, **teklif verme dönemi sınırlarını** iki veya daha fazla ayrı istek olarak geçen çalışılmayan saatler isteklerini, her istek tamamen sınırların içinde veya tamamen sınırların dışında olacak şekilde tüm öğelerle birlikte girmelidir. WFM, sınırlarda kalan istekleri reddeder. Bu tür mevcut isteklerin bulunması durumunda (veri aktarımı nedeniyle), teklif atama döneminde isteğin yalnızca bir kısmı verilecek olsa dahi yalnızca isteğin sınırların içinde olan kısmı göz önünde bulundurulur.

Müşteri temsilcisi birden çok öğe içeren toplu istekte tek bir öğeyi silemez ya da geri çağırılmaz; aynı işlem istekteki tüm öğelere uygulanır. Gruptaki çalışılmayan saatler öğelerinin durumu değiştirilirse (Verildi, Tercih Edilen veya Reddedildi) aynı kural geçerlidir ancak gözetmen bunu iptal edebilir.

İsteklerin Çözümü

WFM teklifleri işlediğinde, teklif verme dönemi için yapılandırılan çözüm kuralını kullanır (bkz. **Teklif Verme Dönemi Özellikleri** satır 9-12) ve verme suretiyle ya da bekleme listesine almak gibi diğer bazı işlemler gerçekleştirerek çalışılmayan saatler tercihlerini otomatik olarak çözümler. Çözümleme tamamlandığında (İşleme Bitiş tarihi/saatinde), WFM daha önce **FIFO temelinde** işlenmeyen çalışılmayan saatler isteklerini işlemeye devam eder.

Otomatik Teklif Atama Algoritması

Otomatik teklif atama işlemi, aşağıda belirtilen algoritmayı kullanarak önceden ayarlanmış frekansta İşleme Başlangıç tarihi/saati ve İşleme Bitiş tarihi/saati arasında birden çok kez çalışır:

- Beklemede** durumundaki her müşteri temsilcisi için:
 - Müşteri temsilcisinin zaman aşımı süresinin dolup dolmadığına bakın:
 - Süresi dolmuşsa müşteri temsilcisini **Zaman Aşımına Uğradı** durumuna ayarlayın
- Beklemede** durumunda hala *atlanan* (yukarıda) müşteri temsilcisi varsa:
 - BITTİ. Bir sonraki işleme kadar bekleyin.
- Müşteri temsilcisi listesini önceden tanımlanan sırada işleyin ve **Giriş Yapıyor** ve **Hazır** durumundaki müşteri temsilcilerini arayın.
 - Hazır** veya **Giriş Yapıyor** durumunda ancak teklif verme dönemi **İzin Verilen Müşteri Temsilcisi Zaman Aşımı** = 0 ise (bu, müşteri temsilcisi için beklemede değiştirilecek istek olmadığı anlamına gelir):
 - Bu teklif verme dönemindeki beklemede olan (Tercih Edilen/Bekleme Listesinde) tüm çalışılmayan saatler isteklerini vermeye çalışın.
 - Beklemedeki tüm istekler başarılı bir şekilde verilirse:

1. Müşteri temsilcisinin durumunu **Verildi** olarak ayarlayın ve bir sonraki müşteri temsilcisine geçin.
2. Beklemede olan bazı istekler verilemez veya temsilcinin durumu **Giriş Yapıyor** durumundadır (teklif verme dönemi **İzin Verilen Müşteri Temsilcisi Zaman Aşımı** değerinin > 0 olduğu anlamına gelir:
 1. Müşteri temsilcisinin durumunu **Beklemede** olarak ayarlayın.
 2. Zaman aşımı süresini bir sonraki müşteri temsilcisinin kullanılabilirlik aralığına ekleyerek bekleme süresini hesaplayın.
 3. BİTTİ. Bir sonraki işleme kadar bekleyin.
3. Bir sonraki müşteri temsilcisiyle devam edin.

Beklemede:

Sistemin müşteri temsilcisi veya *<wait for the agent until>* için bekleyeceği zaman aralığı aşağıdaki şekilde hesaplanır:

1. Güncel saati müşteri temsilcisinin zaman dilimine dönüştürün ve müşteri temsilcisinin mevcut saatini hesaplayın.
2. Müşteri temsilcisi mevcut durumda Ana Programdan programlanan vardiya dahilindeyse.
 1. *<remaining shift time>* hesaplaması yapın = *<shift end time>* - *<current time>*.
 2. *<bidding period configured timeout>*, *<remaining shift time>* değerinden daha küçükse:
 1. *<wait for the agent until>*, *<current time>* + *<bidding period configured timeout>*.
 2. BİTTİ.
 3. Aksi takdirde:
 1. *<remaining timeout>* = *<bidding period configured timeout>* - *<remaining shift time>*.
 2. Müşteri temsilcisinin güncel saati bir sonraki günün gece yarısına geçer.
 3. **Sonraki Gün** hesaplaması yapın.
3. Ya da müşteri temsilcisinin, müşteri temsilcisinin güncel saatinin takvim günü için programı (Çalışılmayan Gün ve/veya Tam Gün İstisnası dahil olup bunlarla sınırlı olmamak kaydıyla; vardiya dışında) olup olmadığını kontrol edin.
 1. *<remaining timeout>* = *<bidding period configured timeout>*
 2. Müşteri temsilcisinin güncel saati bir sonraki günün gece yarısına geçer.
 3. **Sonraki Gün** hesaplaması yapın.
4. Ya da müşteri temsilcisinin Sözleşmesini kullanın ve müşteri temsilcisinin mevcut durumunda Sözleşme kullanılabilirliği dahilinde olup olmadığını kontrol edin.
 1. Yukarıdaki vardiyada olduğu gibi ancak *<shift end time>* yerine *<availability end time>* ile devam edin.

Sonraki Gün:

1. Müşteri temsilcisinin güncel saatinin günü için bir program olup olmadığını kontrol edin.
 1. Güncel saatte veya güncel saatten sonra başlayan bir vardiya olup olmadığını kontrol edin.
 1. *<remaining timeout>*, *<shift duration>* değerinden daha küçükse:
 1. *<wait for the agent until>*, *<shift start time>* + *<remaining timeout>*
 2. BİTTİ
 2. Aksi takdirde:
 1. *<remaining timeout>* = *<remaining timeout>* - *<shift duration>*.
 2. Veya müşteri temsilcisinin güncel saat günü için Sözleşme kullanılabilirlik penceresi olup olmadığını kontrol edin.
 1. Yukarıdaki vardiyada olduğu gibi ancak *<shift duration>* yerine *<availability duration>* kullanarak devam edin.
 3. Müşteri temsilcisinin güncel saati bir sonraki günün gece yarısına geçer.
 4. Müşteri temsilcisinin güncel saati teklif verme dönemi işleme aralığının ötesindeyse:
 1. *<wait for the agent until>* = teklif verme dönemi **İşleme Bitiş Tarihi ve Saati**.
 2. BİTTİ
 5. **Sonraki Gün** hesaplaması yapın.

Önceki Sürümlerinde Gözetmen için Web Görünümleri

Ortaminızda kullanılan WFM 8.5.2 arka uç, 8.5.203'ten önceki bir sürümse, arayüzde görüntülenen Çalışılmayan Saatler Teklif Verme görünümü bu başlıktaki içeriği, 8.5.203'ten önceki sürümlerde geçerli olmayan **Çalışılmayan Saatler İsteklerini Girme ve Değiştirme** ve **Otomatik Teklif Atama Algoritması** başlıklarının istisnası ile eşleştirir.



Ayrıca müşteri Temsilcileri her zaman gerçekleştirdikleri yolla çalışılmayan saatler talepleri gönderebilirler ancak eğer bir yapılandırılmış çalışılmayan saatler penceresi içindelerse (kısmen bile olsa) WFM otomatik olarak vermez veya herhangi bir başka eylemde bulunmaz. WFM, teklif verme işlemi tarih ve zamanında bu talepleri işler (çözüm tarih/zamanı).

Teklif Verme Dönemlerini Oluşturma ve Yapılandırma

Teklif verme dönemlerini **oluşturmak**, **kopyalamak**, **silmek** ve **askıya almak** için bu başlıktaki prosedürleri ve bilgileri kullanın.

Teklif Verme Dönemlerini Oluşturma

Bir teklif verme dönemi oluşturmak ve yapılandırmak için:

1. **Yapılandırma > Çalışılmayan Saatler Teklif Verme Dönemleri** ögesini seçin.
2. Bir iş birimi içerisinde site seçin ve **Yeni**  üzerine tıklayın. **Özellikler** bölümü açılır.
3. Teklif verme dönemi **Özellikler** ayarlarını yapın.
4. Bu teklif verme dönemi ile **Siteleri ilişkilendirin**.
5. **Şimdi Kaydet**'e  tıklayın.


Tip


Başlangıç tarihi/saati ve Bitiş tarihi/saati içinde üst üste binen aynı site için teklif verme dönemleri oluşturabilirsiniz ancak Açılış tarihi/saati ve İşleme Bitiş tarihi/saati üst üste binmemeli veya kesişmemelidir.

Teklif Verme Dönemlerini Kopyalama

Mevcut özelliklere benzer özelliklerle başka bir teklif verme dönemi oluşturmak istiyorsanız, mevcut olanı kopyalayıp yeni bir teklif verme dönemi oluşturun ve gerekli değişiklikleri yapın.


Bir teklif verme dönemini kopyalamak için:

1. Listede bir teklif verme dönemi seçin ve **Kopyala**'ya  tıklayın. Kuruluş içindeki iş birimleri ve sitelerin hiyerarşisi görüntülenecektir.

2. **Ad** alanına, bu teklif verme dönemi için bir ad girin.
3. Açılış, işleme, başlangıç ve bitiş tarihi/saati ayarlarını gereken şekilde değiştirin.
4. Bu teklif verme dönemi ile ilişkilendirmek istediğiniz siteyi/siteleri seçin ve **Şimdi Kaydet**'e  tıklayın.

Teklif Verme Dönemlerini Silme

Bir teklif verme dönemini silmek için:

1. **Çalışılmayan Teklif Verme Dönemleri** bölümünde silmek istediğiniz teklif verme dönemini seçin.
2. **Sil**'e  tıklayın.
3. **Onaylama** iletişimi açıldığında, seçilen teklif verme dönemini silmek için **Evet**'i ya da işlemi iptal etmek için **Hayır**'ı seçin.

Teklif Verme Dönemini Askıya Alma

Özellikler bölümünde yer alan **Bu teklif verme dönemini işleme** onay kutusunu işaretleyerek teklif verme dönemi için teklif verme işlemi geçici olarak askıya alabilirsiniz. Bu kutu işaretlendiğinde, teklif verme dönemi için çalışılmayan saatler istekleri işlenmez. Onay kutusunun işareti kaldırıldığında teklif işleme, kaldığı yerden işleme devam eder.

Güncel tarih ve saat İşleme Başlangıç tarihi/saati veya İşleme Bitiş tarihi/saatinden sonra ise işleme devam etmez. İşleme Bitiş tarihi/saatinin ardından onay kutusu otomatik olarak işaretlenir ve işleme sona erer.

Teklif Verme Dönemi Özellikleri

Yeni teklif verme dönemli oluşturduğunuzda özellikleri yapılandırmanız gerekmektedir. Özellikle birden fazla teklif verme dönemi için çeşitli tarih ve saat özellikleri ayarlarken, bu ayarların teklif verme işlemi üzerindeki etkisini anlamak önemlidir.

Özellikler Bölmesi Kontrolleri

Kontrol	Açıklama
Ad	Teklif verme döneminin adı.
Açılış Tarihi ve Saati	Teklif verme dönemi kurallarının müşteri temsilcisinin çalışılmayan saatler istekleri için

Kontrol	Açıklama
	<p>geçerli olmaya başladığı ve işlemin istekleri bir araya getirdiği tarih ve saat.</p> <p>Müşteri temsilcileri Açılış tarihi/saatinden önce teklif verme dönemi için isteklerini gönderemez. Ancak, Açılış tarihi/saatinden sonra ve Bitiş tarihi/saatinden önce gönderilmesi halinde, aynı aralıkta yapılandırılmış başka bir teklif verme dönemi için istek gönderebilirler.</p>
İşleme Başlangıç Tarihi ve Saati	Bu teklif verme döneminin çalışılmayan saatler isteklerini işlemeye başladığı tarih ve saat.
İşleme Bitiş Tarihi ve Saati	<p>Bu teklif verme döneminin çalışılmayan saatler isteklerini işlemeyi sonlandırdığı tarih ve saat.</p> <p>Teklif verme işlemi, Açılış tarihi/saatinde bir araya getirilmeye başlanan çalışılmayan saatler isteklerini işleyerek İşleme Başlangıç tarihi/saati ve İşleme Bitiş tarihi/saati arasında birden çok kez gerçekleştirilir.</p>
Başlangıç tarihi ve saati	Çalışılmayan saatler istekleri için bu teklif verme dönemi aralığının başlangıç tarihi ve saati.
Bitiş tarihi ve saati	<p>Çalışılmayan saatler istekleri için bu teklif verme dönemi aralığının bitiş tarihi ve saati.</p> <p>Başlangıç tarihi/saati ve Bitiş tarihi/saati özellikleri, bu teklif verme döneminin kurallarından etkilenen çalışılmayan saatler istekleri için aralığı belirtir. Bu tarih/saatleri ayarlarken göz önünde bulundurmanız gereken birkaç senaryo mevcuttur:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Aynı aralık için yapılandırılmış birden fazla teklif verme dönemi—Aynı Başlangıç tarihleri/saatleri ve Bitiş tarihleri/saatleri ile birden fazla teklif verme dönemi yapılandırılıyorsa, Başlangıç tarihi/saati ve İşleme Bitiş tarihi/saatinin kesişmediğinden veya üst üste binmediğinden emin olun. • Aralığın sınırlarını geçme—Tüm eş zamanlı çalışılmayan saatler isteklerinin tarihleri Başlangıç tarihi/saati ve Bitiş tarihi/saati aralığının içinde veya dışında olmalıdır. Müşteri temsilcileri teklif verme dönemi sınırını geçen tarihler için çalışılmayan saatler teklifinde bulunuyorsa temsilcilerin her istek Başlangıç tarihi/saati ve Bitiş tarihi/saati aralığının içinde veya dışında olacak şekilde ayrı istekler göndermeleri gerekmektedir. Müşteri temsilcileri çapraz aralıklı istekler gönderdiğinde, WFM tarafından reddedilirler.
Zaman dilimi açılır listesi	Bu teklif verme döneminin tarih ve saatleri için kullanılacak zaman dilimi. İsterseniz iş birimi saat dilimini seçebilirsiniz.

Kontrol	Açıklama
İzin Verilen Müşteri Temsilcisi Zaman Aşımı	<p>Müşteri temsilcisi Beklemede durumunda olduğunda müşteri temsilcisinin çalışılmayan saatler sınırlarına uygunluk göstermek için çalışılmayan saatler isteklerini değiştirmesine izin verilen zaman aralığı (saat ve dakika cinsinden).</p> <p>Teklif verme dönemi, veremeyeceği çalışılmayan saatler tercihlerine sahip bir müşteri temsilcisi bulursa, bir sonraki müşteri temsilcisine geçmeden önce bu özellikte belirtilen zaman aralığı boyunca bekler. Ancak müşteri temsilcisi tüm bekleme dönemi için kullanılamıyorsa teklif verme dönemi işlemi kullanılmayan süreyi hesaba katmaz. Kullanılabilir zaman müşteri temsilcisinin programı ile veya programın bulunmaması durumunda Sözleşmesiyle belirlenir.</p>
Talep edilebilecek maksimum hafta sayısı	Müşteri temsilcisinin tüm teklif verme dönemi için birden fazla istek içinde istekte bulunabileceği maksimum hafta sayısı.
Talep edilebilecek maksimum gün sayısı	Müşteri temsilcisinin tüm teklif verme dönemi için birden fazla istek içinde istekte bulunabileceği maksimum gün sayısı.
Talep edilebilecek maksimum saat sayısı	<p>Müşteri temsilcisinin tüm teklif verme dönemi için birden fazla istek içinde istekte bulunabileceği maksimum saat sayısı.</p> <p>Talep edilebilecek maksimum <weeks, days, hours> sayısı için varsayılan değer 0 olup bu sınırlamanın bu teklif verme dönemi için gözlemlenmediğini belirtir.</p> <p>Yalnızca teklif verme açılış tarihi/saatinden sonra yapılan çalışılmayan saatler istekleri Maksimum ayar<weeks, days, hours> sayısında hesaba katılır.</p>
Minimum ardışık gün	<p>Müşteri temsilcisinin tek bir isteği içerebileceği minimum ardışık gün sayısı.</p> <p>Bu özellik için varsayılan değer 0 olup bu sınırlamanın bu teklif verme döneminde gözlemlenmediğini belirtir.</p> <p>Bu özellik tek bir istek için gereken birleşik izinli gün ve çalışılmayan saatler isteklerinin sayısını tanımlar. Müşteri temsilcileri Sözleşmeleri ile tanımlanan izin günleri, verilen Takvim izin günleri veya Dönen Kalıp izin günlerini biliyorsa bunlar Minimum ardışık gün parametresinde sayılır. Bir başka deyişle, müşteri temsilcileri daha önce bilinen izin günleri için çalışılmayan saat talebinde bulunmak zorunda değildir.</p>
Kriter radyo düğmeleri	Bu teklif verme dönemi için kullanılabilir 4 öncelik; Sıralama, Kıdem, Kıdem ve Sıralama veya İlk


Kontrol	Açıklama
	<p>gelen ilk alır. Talepler seçilen öncelik bazında kabul edilecek, ret edilecek veya bekleme listesine alınacaktır.</p> <p>Sıralama kriteri ilk gelen ilk alır olarak ayarlanmışsa, zaman damgası müşteri temsilcisinin teklif verme durumunu Hazır olarak değiştirdiği son tarih/saatten alınır (isteğin gönderildiği tarih/saat değil).</p>
<p>Bu çalışılmayan saat teklif verme dönemini işlemeyin. (İşlendikten sonra sistem tarafından otomatik olarak işaretlenir) onay kutusu,</p>	<p>Herhangi bir nedenden dolayı teklif verme döneminin geçici olarak askıya almanız veya herhangi bir nedenden dolayı teklif verme döneminin işlenmesini istememeniz halinde teklif ataması işlemi askıya alır. Mevcut teklif verme dönemi için bu kutuyu işaretlemeniz halinde Özellikleri kaydettiğinizden emin olun.</p>
<p>Müşteri temsilcilerine mesaj</p>	<p>Bu teklif verme dönemi hakkında müşteri temsilcisiyle ilişkili olduğunuzu düşündüğünüz mesajları eklemenize olanak tanır.</p>

Önceki Sürümlerinde Gözetmen için Web Görünümleri

Ortamınızda kullanılan WFM 8.5.2 arka uç, 8.5.203'ten önceki bir sürüm ise, arayüzde görüntülenen Çalışılmayan Saat Teklif Verme görünümü aşağıdaki prosedürlerle daha yakından eşleşir. 8.5.203'ten önceki sürümler için bu sayfada geçerli olan diğer tek konu **Teklif Verme Dönemlerini Silme** bölümüdür.

Çalışılmayan Saatler Teklif Verme Dönemlerini Yapılandırma

Bir teklif verme dönemini yapılandırmak için:

1. **Yapılandırma** modülünde, **Çalışılmayan Saatler > Teklif Verme Dönemlerini Yapılandırma**'yı seçin.
2. Bir iş birimi içerisinde site seçin ve **Yeni**  üzerine tıklayın.
3. **Çalışılmayan Saatler Teklif Verme Dönemi Özellikleri** bölümü açılacaktır.
4. Aşağıdaki alanlara teklif verme dönemi parametrelerini girin:
 - **Adı**—Teklif verme dönemi için bir ad girin.
 - **İşlem tarihi ve zamanı**—Bu teklif verme dönemindeki isteklerin işleneceği tarihi ve saati girin.
 - **Başlangıç tarihi ve zamanı**—Bu teklif verme döneminin başlangıç tarihi ve zamanını girin.
 - **Bitiş tarihi ve zamanı**—Bu teklif verme döneminin bittiği tarihi ve zamanı girin.
5. Açılır listeden Zaman dilimi'ni seçin. (İstenirse iş birimi zaman diliminden seçim yapılabilir.)
6. **Talep başına minimum gün** için bir değer girin.

7. Bu teklif verme dönemi için dört öncelikten birini seçin; **Sıralama, Kıdem, Kıdem ve Sıralama** ya da **İlk Gelen İlk Alır**. Talepler öncelik bazında kabul edilecek, ret edilecek veya bekleme listesine alınacaktır.
8. Herhangi bir nedenle teklif döneminin işlenmesini istemiyorsanız **Bu çalışılmayan saat teklif verme dönemini işlemeyin. (İşleme alındıktan sonra sistem tarafından otomatik olarak işaretlenecektir)** onay kutusunu işaretleyin.
9. **Müşteri Temsilcilerine mesaj** alanına, bu teklif verme dönemi ile ilgili olduğunuzu düşündüğünüz herhangi bir mesajı yazabilirsiniz.
10. Bu teklif verme dönemi ile **Siteleri ilişkilendirin**.



11. **Şimdi Kaydet**'e  tıklayın.

Tip

Teklif verme dönemlerinin kaydedilmesi esnasında aynı siteye ait herhangi iki dönem için tarihlerin çakışması halinde WFM tarafından bir hata mesajı yayınlanacaktır.

Teklif Verme Dönemini Kopyalama

Bir teklif verme dönemini kopyalamak ve ilişkili siteleri değiştirmek için:

1. Listede bir teklif verme dönemi seçin ve **Kopyala**'ya  tıklayın. Kuruluş içindeki iş birimleri ve sitelerin hiyerarşisi görüntülenecektir.
2. **Ad** alanına, bu teklif verme dönemi için bir ad girin.
3. Bu teklif verme dönemi ile ilişkilendirmek istediğiniz siteyi seçin ve **Şimdi Kaydet**'e  tıklayın.

Teklif Verme İşleminde Müşteri Temsilcisi Durumları

Çalışılmayan Saatler Teklif Verme görünümündeki **Durum** bölümü, teklif verme dönemi dahilinde istekleri gönderen müşteri temsilcilerini listeler ve bunları teklif atamada işlenecekleri sırada sıralar. Teklif verme dönemlerinde müşteri temsilcisi çalışılmayan saat isteklerini yönetirken, müşteri temsilcisinin durumunu manuel olarak değiştirmek için **Durum** bölümünü kullanabilirsiniz.

Sütunlar müşteri temsilcilerinin durumları hakkında aşağıdaki bilgileri görüntüler:

- **Sıra**—Müşteri temsilcisinin teklif atama işleme sırasındaki yerini belirtir.
- **Müşteri Temsilcileri**—Müşteri temsilcisinin adı ve soyadı.
- **Durum**—Müşteri temsilcisinin durumu; **Giriş Yapıyor**, **Hazır** veya **Atlandı**.
- **Değiştirildi**—Müşteri temsilcisinin güncel durumunun değiştirildiği tarih ve saat.
- **Bekleme Bitiş Tarihi**—Bu müşteri temsilcisinin istek değişiklikleri için bekleme süresinin sona erdiği ve teklif atama işleminin sıradaki bir sonraki müşteri temsilcisine geçtiği tarih.
- **Site**—Müşteri temsilcisinin sitesinin adı.
- **Takım**—Müşteri temsilcisinin takımının adı.

Durumların İstek İşlemeyi Etkileme Şekli

Müşteri temsilcisinin durumu, çalışılmayan saatler isteklerinin teklif atama için ne zaman ve nasıl işlendiğini belirler. Örneğin, Durum açılır listesinden şu durumlar seçilebilir:

- **Giriş Yapıyor**—Müşteri temsilcisine ilk atanan, müşteri temsilcisinin teklif verme dönemi sırasına eklenebilecek çalışılmayan saatler isteklerini girebileceğini belirten ilk (varsayılan) durum. Müşteri temsilcileri ve gözetmenler, bu durumu müşteri temsilcisi isteklerini değiştirmek istediğinde ayarlayabilir. Teklif işlemi sırasında WFM, teklif atama durumunu **Beklemede** olarak ayarlar ve müşteri temsilcisine bir e-posta bildirimi gönderir.
- **Hazır**—Genellikle müşteri temsilcisi tarafından ayarlanır ve çalışılmayan saatler isteklerinin gönderildiğini ve işleme hazır olduğunu belirtir. Müşteri temsilcileri ve gözetmenler diledikleri zaman bu durumu değiştirebilir. WFM, istekleri işler ve istek durumunu teklif atama kuralları veya sınırlandırmalarına göre **Verildi** veya **Beklemede** olarak ayarlar.
- **Atlandı**—Gözetmenler bu durumu diledikleri zaman manuel olarak ayarlayabilir; teklif atama işleminde müşteri temsilcisinin isteklerinin göz önünde bulundurulmaması anlamına gelir. WFM, teklif atama işlemi sırasında müşteri temsilcisinin isteklerini yok sayar.

Aşağıda belirtilen durumlar teklif atama işlemi tarafından ayarlanır; gözetmenler veya müşteri temsilcileri bu ayarları yapamaz:


-

Beklemede—Teklif atama işlemi tüm istekleri veremediğinde ayarlanır. İşlemin müşteri temsilcisinin çalışılmayan saatler isteklerini girmesini veya değiştirmesini beklediğini belirtir. Bekleme dönemi sona erdikten sonra (**Bekleme Bitiş Tarihi** içinde görüntülenen tarih) veya işlemde tüm değiştirilmiş isteklerin verilebileceği tespit edilirse işleme devam eder.

- **Verildi**—Müşteri temsilcisinin tüm istekleri başarılı bir şekilde verildiğinde ayarlanır. Ayrıca işlem, daha önce verilmiş olabilecek öğeleri de kontrol eder.
- **Zaman Aşımına Uğradı**—Müşteri temsilcisine çalışılmayan saatler isteklerini düzenlemek için verilen süre bittiğinde ayarlanır. Bu noktada işlem bir sonraki müşteri temsilcisine geçer.

Müşteri Temsilcisinin Durumunu Değiştirme



Bir müşteri temsilcisinin durumunu değiştirmek için:

1. **Durum** sekmesine tıklayın.
2. **Durum** satırında (değiştirmek istediğiniz müşteri temsilcisinin), **Giriş Yapıyor**, **Hazır** veya **Atlandı** seçimi yapmak için açılır listeye tıklayın.
3. **Kaydet**'e  tıklayın.

Değiştirildi sütununda değişiklik tarihi ve saati görüntülenir.


Siteleri Teklif Verme Dönemleri ile İlişkilendirme

Siteyi, teklif verme dönemi ile ilişkilendirmek için:

1. **Teklif Verme Dönemleri** bölümünde, bir site ile ilişkilendirmek istediğiniz teklif verme dönemini seçin.
2. **Siteler** sekmesine ve ardından artı işaretine  tıklayın. Seçili iş birimindeki sitelere ait bir liste ekrana gelecektir.
3. Bu teklif verme dönemi ile ilişkilendirilecek bir veya daha fazla siteyi seçin ve bunları **Site** bölümüne taşımak için oka < tıklayın.
4. **Şimdi Kaydet**'i  tıklayın.

Sitenin, Teklif Verme Döneminden Çıkarılması

Siteyi, teklif verme döneminden çıkarmak için:

1. Çıkarmak istediğiniz siteyi seçin.
2. **Sil**'e  tıklayın.

Program Durumu Grupları

Bir *Program Durum Grubu*, bir siteye bağlı program durumlarının bir derlemesidir.

Siteye aktardığınızda **Varsayılan Program Durumu Grupları ve İstisna Türleri Oluştur** seçtiyseniz, bu Program Durum Grupları otomatik olarak görünür:

- Asenkron Çalışma
- İzin Günleri
- İstisna Türleri
- Sabit Personel Çalışması
- Hemen Çalışma
- Faaliyet Yok
- Vardiya Öğeleri/Yemekleri
- Çalışılmayan Saatler

Program Durumu Grubu görünümü, yeni bir grup **oluşturmanızı**, var olan bir grubu **kopyalamanızı ve yapıştırmanızı**, grupları **düzenlemenizi** ve **silmenizi** sağlar. Bkz. **Program Durum Gruplarını Yapılandırma**.

Program durum grupları için bağlılık kural ayarları hakkında bilgiler için, bkz. **Bağlılık Kurallarını Yapılandırma**.

Program Durum Grupları ve Genesys Durumları

ÇağrıZilSesi veya SonrakiÇağrıİçinBekle gibi her program durum grubu, bir veya daha fazla Genesys durumlarıyla ilişkilidir. Müşteri Temsilcisinin ne yaptığını daha fazla belirleyen, ilgili Genesys durumu ile gönderilmiş her grup ilave sebep kodu (aux) içerir.

Important

Aux kodları, tüm Genesys durumları için desteklenmemektedir. Kullandığınız T-Sunucusu hangi Genesys durumlarının aux kodlarını desteklediğini belirler. Hangi Genesys durumlarının aux kodlarını desteklediğini belirlemek için T-Sunucusu'nun belgelerini kontrol edin.

Her program durum grubuna **Eşikten Önce Başlangıç** ve **Eşikten Sonra Başlangıç** değerlerini uygulayabilirsiniz; bu değerler müşteri temsilcisi bağlılığını izlemenize yardımcı olur. **Bağlılık Kuralları** bölümünde bu işlevleri yapılandırın.

Program Durumları Hakkında

Program durum gruplarına dahil edebileceğiniz program durumları:

- Site için yapılandırılmış tüm molalar
- Site için yapılandırılmış tüm yemekler
- Site için yapılandırılmış tüm faaliyetler
- Site için yapılandırılmış tüm istisna türleri
- Site için yapılandırılmış tüm çalışılmayan saatler
- Sabit durumlar, şunlardır:
 - Genel mola, yemek, istisna ve belirli yemekler, molalar, istisnalar ve faaliyetlerde kullanabileceğiniz faaliyet durumları.
 - İzin Günü, Tatil, Faaliyet Yok

Tip

Bu Sabit Durumları, bir müşteri temsilcisinin, özel bir program durumu türü (örneğin Türü) WFM'den silindiğinde programlandığı durumu rapor etmek için kullanın.






Program Durum Gruplarını Yapılandırma

Program durum grubunu oluşturmak için öncelikle iş birimi içerisinde bir site seçmeniz gerekmektedir. Program durum grubu seçtiğinizde veya yeni bir tane oluşturduğunuzda **Program Durum Grubu Özellikleri** bölümü açılacaktır.



Aşağıdaki konular, Program Durumu Gruplarınızı oluşturmanıza ve yönetmenize yardımcı olacak bilgileri sunar:



- [Program Durum Grupları Bölme Kontrolleri](#)
- [Durum Grubu Özellikler Bölmesi Kontrolleri](#)
- [Durum Türü Bölge Kontrolleri](#)
- [Durumu Çoklu Gruplara Atama](#)
- [Program Durum Grupları Oluşturma](#)
- [Kopyala ve Yapıştır Kullanarak Gruplar Oluşturma](#)
- [Program Durum Gruplarını Düzenleme](#)
- [Program Durum Gruplarını Silme](#)

Program Durum Grupları Bölme Kontrolleri:





 Arama alanı	Arama kriterini girin. Örneğin; program durum grubunun adı.
 Yeni	Yeni bir program durum grubu oluşturmak için tıklayın.
 Sil	Mevcut program durum grubunu silmek için tıklayın.
 Kopyala	Mevcut program durum grubunu kopyalamak ve yapıştırmak için tıklayın.
 Yardım	Program Durum Grubu bölümünde bir Yardım konusu açmak için tıklayın.

Durum Grupları Özellikleri Bölme Kontrolleri:

 Şimdi Kaydet	Bu bölmede yapmış olduğunuz değişiklikleri kaydetmek için tıklayın.
 Yardım	Program Durum Grupları Özellikleri bölümünde bir Yardım konusu açmak için tıklayın.
Adı alanı	Program Durum Grubu için bir ad girin.
Tür açılır listesi	Program Durum Grubu için bir tür seçin, örneğin;

	Hiçbiri (varsayılan), Planlanan Genel Giderler , Planlanmamış Genel Giderler , Fiili İş .
 Program Durumları Ata	Gruba program durumu atamam ve farklı durum türleri arasından durum seçimi yapabileceğiniz Durum Türü bölmesini açmak için tıklayın (aşağıdaki kontrollere bakınız).
 Program Durumlarının Atamasını Kaldır	Program durumunu kaldırmak veya geri almak için tıklayın.

Durum Türü Bölge Kontrolleri

 Uygula	Durumu, program durum grubuna uygulamak için tıklayın.
 Kapat	Durum Türü bölmesini kapatmak için tıklayın.
 Yardım	Durum Türü bölümünde bir Yardım konusu açmak için tıklayın.
Durum Türü açılır listesi	Program Durumu Grubu için, Sabit Durum , Faaliyet , İstisna Türü , Mola , Yemek ya da Çalışılmayan Saatler Türü gibi bir durum türü seçin.
<input type="checkbox"/> Atanan Durumları Göster onay kutusu	Halihazırda atanmış olan durumları görüntülemek için bu kutuyu işaretleyin. İşaretlendiğinde, bu durumda atanmış olduğu program durum grubunun adı, Program Durum Grubu sütununda görünecektir.
 Arama alanı	Arama kriterini girin. Örneğin; eğer Durum Türü açılır listesinde İstisna Türü 'nü seçtiyseniz, bir istisna türü adı girin, örneğin; Exc1 veya Exc2 .

Durumu Çoklu Gruplara Atama

Aynı program durumunu (durumlarını) aynı İş Birimi altındaki farklı Program Durum Gruplarına atayabilirsiniz. Örneğin, ExceptionType1 durumunu SSG1'e (BU1 altındaki Site1 & altında) ve SSG2'ye (BU1 altındaki Site2 & altında) aynı anda atayabilirsiniz—ancak bunun için her iki Program Durumu Grubu da aynı İş Birimi (BU1) altında olmalıdır.

Önceden bir Program Durumu verilen süre için sadece bir kere Program Durum Grubuna atanabilmektedir.



Program Durum Grupları Ön Ayarı

Önceki bir Workforce Management sürümünden gelen program durumu grupları WFM Web'e önceden yapılandırılmış gruplar olarak getirilir. **Düzenlenebilir** veya **silinebilir** varsayılan gruplar şunlardır: **Asenkron İş**, **İzin Günleri**, **İstisna Türleri**, **Sabit-Personel İş**, **Anlık İş**, **Faaliyet Yok**, **Vardiya Öğeleri/Yemekler** ve **Çalışılmayan Saatler**.

Important


Önceden kullanılan *Tatil Program Durumu Grubu* artık mevcut değil. Bunun yerine *Tatil*, artık *Çalışılmayan Saat* program durum grubu içerisinde varsayılan çalışılmayan saat türü olarak bulunmaktadır. Daha önceden yapılandırılmış olan *Tatil* program durum grupları, otomatik olarak yaratılmış olan *Tatil çalışılmayan saat* türüne entegre edilmiştir.

Program Durum Grupları Oluşturma

1. **Yapılandırma > Program Durumu Grupları** bölümünde, program durumu grubunu oluşturmak istediğiniz siteyi seçin.
2. **Program Durum Grupları** bölümünde **Yeni**'yi  seçin. Yeni program durum grubu, varsayılan bir ad ile görüntülenecek ve **Program Durum Grubu Özellikleri** bölümü açılacaktır.
3. **Ad** alanına program durum grubunuz için bir isim girin. Site içerisinde benzersiz olmalıdır.
4. **Tür** açılır listesinden türü (**Hiçbiri** (varsayılan), **Planlanan Genel Giderler**, **Planlanmamış Genel Giderler** veya **Fiilli İş**) seçin.
5. **Program Durumları Ata**'ya  tıklayarak program durumlarını gruba atayın. **Durum Türü** bölümü açılır.


Tip

Program durumunu kaldırmak için seçtikten sonra **Program Durumlarını Geri Al**'a  tıklayın.

6. Açılır menüden bir **Durum Türü** seçin. Bu durum türü ile ilişkilendirilmiş durumların bir listesi, bölmenin alt yarısında ekrana gelecektir.
7. (Opsiyonel) program durum grubuna daha önceden atanmış olan durumları görüntülemek için **Atanmış Durumları Göster** onay kutusuna tıklayın.
8. Program durumlarını eklemeyi bitirdiğinizde, **Uygula**'ya  tıklayın.
9. Açılır menüdeki **Program Durum Grubu Özellikleri** bölümünden bu program durum grubunun yapılandırmasına devam etmek için **Bağlılık Kuralları**'nı seçin. Bakınız [Bağlılık Kurallarını Yapılandırma](#).


Kopyala ve Yapıştır Kullanarak Gruplar Oluşturma

Mevcut olanı kopyala ve yapıştır ile yeni bir program durum grubu oluşturmak için:

1. **Program Durum Grupları** bölmesinden bir program durum grubu seçin.
2. **Kopyala**'yı  seçin.
Program Durum Grubunu Kopyala < *program durum grubu adı* > bölümü açılacaktır.
3. Yeni program durum grubu için bir ad girin. Site içerisinde benzersiz olmalıdır.

Tip





Adın daha önce kullanılmış olması durumunda **İnceleme Doğrulama Mesajları** bölümü açılacak ve karşınıza hata mesajı gelecektir. Bu durumda, Var olan ad tespit edilir.

4. Bölmenin alt yarısında, bu program durum grubunu ilişkilendirmek istediğiniz iş birimini ve siteyi seçin.
5. **Şimdi Kaydet**'e  tıklayın.
Yeni program durum grubu, seçilen sıralama doğrultusunda nesnelere listesinde görünecektir.

Program Durum Gruplarını Düzenleme

Önceden ayarlanmış veya kullanıcı tarafından oluşturulmuş olmasına bakılmaksızın herhangi bir program durum grubunda düzenleme yapabilirsiniz.

Bir program durumu grubunu düzenlemek için:


1. **Program Durumu Grubu** bölümünü seçin ve **Program Durumu Grubu Özellikleri** ve **Bağlılık Kuralları** bölmelerinde değişiklikler yapın.
2. Gerekli olması halinde program durum grubunun adını değiştirin. Site içerisinde benzersiz olmalıdır.
3. Açılır listedeki dört **durum türünden** bir tanesini seçerek durum türünü değiştirin.
4. Bu grup için durum atamasını değiştirmek üzere **Program Durumları Ata**  veya **Program Durumlarını Geri Al**'i  kullanın.
5. Program durumlarının eklendiği ayarlamayı bitirdikten sonra **Uygula**'ya  tıklayın.
6. **Şimdi Kaydet**'e  tıklayın.
7. **Program Durumu Grubu Özellikleri** bölümünün üstünde, bu program durumu grubunun yapılandırmasına devam etmek için **Bağlılık Kuralları**'na tıklayın. Bakınız **Bağlılık Kurallarını Yapılandırma**.

Important

Bir Program Durumu Grubunda herhangi bir değişiklik yaparsanız (bir durumun atanması ya da atamasının kaldırılması veya bağlılık kuralının değiştirilmesi), Program Durumu Grubu efektif tarihi otomatik olarak geçerli tarihe güncellenir.

Program Durum Gruplarını Silme





Program Durum Grupları bölümünde seçili bir program durum grubunu silmek için:

1. Silmek istediğiniz program durum grubunu seçin.
2. **Sil**'e  tıklayın.
3. **Onay** iletişimi görüldüğünde, **Evet**'e tıklayın. Program durum grubu silinmiştir ve bu zamana kadar eklenmiş olan program durumları **Durum Türü** bölümünde görünmektedir.

Bağlılık Kurallarını Yapılandırma

Her bir program durum grubu ve site içerisindeki çoklu medya kanalları için bağlılık kurallarını yapılandırabilirsiniz. Bu kurallar, müşteri temsilcisi performansının takibi esnasında hangi standartların kullanılacağını Veri Toplayıcısına söylemektedir. **Bağlılık Kuralları** bölümünü açmak için **Program Durum Grup Özellikleri** bölümünün üst kısmında bulunan **Bağlılık Kuralları**'ni seçin.

Bağlılık Kuralları Bölmesi Kontrolleri:

 Şimdi Kaydet	Bu bölmede yapmış olduğunuz değişiklikleri kaydetmek için tıklayın.
 Genesys Mevcut Durumu ile İlişkilendir	Genesys mevcut durumlarını, program durum grupları ile ilişkilendirmek için tıklayın.
 Durumu Sil	İlişkilendirilmiş Genesys durumunu silmek için tıklayın.
 Yardım	Bağlılık Kuralları bölümünde bir Yardım konusu açmak için tıklayın.

Bağlılık eşik düzeyleri

Kanal	<p>Program durum grubu için medya kanalını yapılandırmak için tıklayın. Bu üç radyo butonundan birini seçin:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Hiçbiri—Belirtilen bir kanalı olmayan (ve bu nedenle tüm kanallara ait olan) iş dışı faaliyetler içeren program durumu grupları. • Ses/Belirtilmemiş—Bu kanalı kullanan program durumu grupları sesle ilgili faaliyetler ve yapılandırılmış başka bir kanal ile ilgili olmayan medya kanalı dışındaki faaliyetler gibi diğer işleri içerir. • Ad Belirt—Bu ada sahip program durumu grupları bu kanalda yapılacak faaliyetleri ve diğer işleri içerir. <p>Important Kanal adı Stat Server istatistiklerinde kullanılan (ve WFM'ye gönderilen) ad ile eşleşmelidir.</p>
Kanal Adı	Seçilen kanal için bir ad girin.

Genesys Geçerli Durumlar Eşleştirmeleri

Eşikten Önce Başla alanı	Bir başlangıç zamanı girin. Bir program durumunun başlamasından önce bağlı zaman olarak değerlendirilecek süredir. Geçerli değerler 0–20 arasındadır. Varsayılan değer 20'dir.
Eşikten Sonra Bitir alanı	Bir bitiş zamanı girin. Bir program durumunun bitmesinden sonra bağlı zaman olarak değerlendirilecek süredir. Geçerli değerler 0–20 arasındadır. Varsayılan değer 20'dir.
Mevcut Durum açılır listesi	aux (neden) koduna gönderilecek mevcut durumu ayarlamak için listeden bir durum seçin.
Aux Kodu (Neden) alanı	Uygun bir aux (neden) kodu girin. Neden, program durum bilgisini destekleyen kullanıcı tanımlı bilgidir. Neden, eklenmiş olduğu program durum grubunun kesin içeriğini tanımlamaya yardımcı olmaktadır. Tip Nedenler, Genesys mevcut durumlarının tamamına uygulanmaz. İlave bilgi için Genesys Stat Server dokümantasyonuna bakınız.

Program Durum Grupları için Medya Kanallarını Yapılandırma

Program durum grupları için medya kanalının yapılandırılması, müşteri temsilcilerinin, çoklu medya kanallarında çalışmak üzere programlanmış olması veya müşteri temsilcilerinin, henüz programlanmamış bir medya kanalında çalışması durumunda aracının programa bağlılığını izlemenize olanak sağlamaktadır. Aracılar, bu kanallardan birine bağlı olmadıkları durumda bağlı değil olarak değerlendirilmektedir.

Uygulamadan sonra, WFM, zaman aralığı başına çoklu kanal ile ilgili müşteri temsilcisi gerçek zamanlı durumlarını izler. Çoklu kanal bağlılık izleme gerektirebilecek vakayı kullanan bir kişi merkezi örneği için, bkz. [Vaka Kullan: Çoklu Kanal Bağlılık İzleme](#).

Kullanım Durumu Çoklu Kanal Bağlılık İzleme

İletişim merkezindeki sitede, ses ve e-posta ile ilgili faaliyetler bulunmaktadır ve müşteri temsilcileri, istisna olarak programlanan dışa çağrılar yapabilir. Program durum grupları şu şekilde yapılandırılabilir:

Program Durumu Grubu	Kanal	Program Durumu	Gerçek Zaman Durumları
Gelen çağrılar	Ses/Belirtilmeyen	Tüm (acil) ses ile ilgili faaliyetler	Sonraki Çağrıyla Bekle, Telefon Çalıyor, Çağrı Sonrası,

Program Durumu Grubu	Kanal	Program Durumu	Gerçek Zaman Durumları
			GelenÇağrı
Giden çağrılar	Ses/Belirtilmeyen	Giden çağrı işini temsil eden istisna türleri	SonrakiÇağrıyıBekle, TelefonÇalıyor, ÇağrıSonrasıİş, GidenÇağrı
E-postalar	<kanal_adi> (örneğin, e-posta)	Ertelenen, e-posta ile ilgili faaliyetler	SonrakiÇağrıyıBekle, TelefonÇalıyor, ÇağrıSonrasıİş, GelenÇağrı
Genel Giderler	Hiçbiri (kanal yok)	Molalar, yemekler, çalışılmayan saat, istisna, v.s.	SonrakiÇağrıİçinHazırDeğil, ÇıkışYapıldı

Important

Çoklu kanal bağıllığının takibi, WFM 8.5.'te yeni bir özelliktir, site içerisinde bir kanal adına sahip program durum grubu olmadığında WFM tarafından tek müşteri temsilcisi gerçek zaman durumu için bağıllığı hesaplanmakta ve Stat Server tarafından da önceki WFM sürümlerinde yapıldığı gibi istatistikler toplanmaktadır. Ancak, yapılandırılmış kanal adı ile en az bir program durum grubu var ise WFM, çoklu kanalları takip etmektedir. Her bir site için WFM, site altındaki bütün program durum gruplarına ait farklı kanal adları kadar farklı kanal takip edebilmektedir.

WFM tarafından tek kanal ve çoklu kanal siteleri için müşteri temsilcisi bağıllığının nasıl hesaplandığı ile ilgili daha fazla bilgi almak için bakınız [Bağıllık Hesaplamaları](#).

Eşikten Önce Başla ve Sonra Bitir

Programlanmış başlangıç ve bitiş zamanında kabul edilebilir esneklik miktarı için Eşikten Önce Başla ve Eşikten Sonra Bitir özelliğini ayarlayın. Eşik ayarları, *bağlı değil* olarak varsayılmadan müşteri temsilcisinin programlanmış bir duruma kaç dakika erken veya kaç dakika geç transfer edilebileceğini göstermektedir.

Örnek 1: Aracının, vardiyasına 12:00'de başlaması programlanmıştır ve eşikten Önce Başla 5 dakika olarak ayarlanmıştır. Müşteri Temsilcisinin saat 11:54'te vardiyasına başlaması durumunda ki bu 5 dakikalık eşikten öncedir bu veri tabanına işlenmekte ve bağıllık raporunda mevcut duruma bağlı değil olarak görünmektedir.

Örnek 2: Programda aracının saat 12:00-01:00 arasında çalışması isteniyor ve her iki eşik de 5 dakika olarak ayarlanmış ise, saat 11:55'ten saat 01:04'e kadar çalışan müşteri temsilcisi bağlı olarak kabul edilecektir. Yapılandırılmış eşiklerin dışında başlayan ve/veya bitiren müşteri temsilcileri ise *bağlı değil* veya *oldukça bağlı değil* olarak kabul edilecektir.

Organizasyon modülünün **Site Özellikleri** bölümündeki **Alarm Eşiği** kombo kutusunda bağlı olmama ve ciddi bağlı olmama arasındaki ayrımı işaretleyen ayarı yapılandırabilirsiniz. Detaylar için

[Site Özellikleri](#)'ne bakınız.



Bağlılık Kuralları Ayarı

Program durum grubuna ait bağlılık kurallarını ayarlamak için:

1. **Program Durum Grupları** bölmesinden bağlılık kurallarını yapılandırmak istediğiniz program durum grubunu seçin.
2. **Program Durum Grubu Özellikleri** bölümünün üst kısmından **Bağlılık Kuralları**'ni seçin. **Bağlılık Kuralları** bölümü açılır.
3. **Eşikten Önce Başla** ve **Eşikten Sonra Bitir** alanlarında, program durum grubu için bağlılık eşik düzeylerini ayarlayın.
Bu kurallar, aracının bağlılık parametrelerini tanımlamaktadır. Başlangıç zamanı ve bitiş zamanının söz konusu programlanmış duruma ait eşit aralıkları içerisinde olması durumunda müşteri temsilcileri bağlı olarak kabul edilecektir.
4. Program Durum Grubu için medya kanalını seçin: **Hiçbiri**, **Ses/Belirtilmedi** ya da **Adı Belirt. Ad Belirt**'i seçerseniz, kanalın—örneğin e-postanın adını girin.


Important

Kanal adı Stat Server istatistiklerinde kullanılan (ve WFM'ye gönderilen) ad ile eşleşmelidir.

5. Bölmenin alt yarısında bulunan eşleştirme listesini açmak için **Genesys Mevcut Durumlarını Ata**  üzerine tıklayın.
 - Bu program durum grubu ile ilişkilendirilmesi gereken mevcut durumları seçin.
 - Gerekli olduğunda sıra eklemeye devam edin.
 - Mevcut **Durum sütunundan** Genesys mevcut durumunu kaldırmak için seçin ve daha sonra **Durumu Sil**'e  tıklayın.

Tip

Genesys mevcut durumunu, program durum gruplarının herhangi bir sayısı ile ilişkilendirebilirsiniz.

6. Gerektiğinde uygun Genesys mevcut durumuna ait olan **Neden Kodu** sütununa uygun kodu yazarak nedenleri (aux kodları) girin.
7. **Şimdi Kaydet**'e  tıklayın.

Program Durumu Grupları Geçmiş

Program Durumu Grubu **Efektif Tarihi** ekleyerek ve değiştirerek geçmiş bağlılık tahakkuk raporlamasını etkinleştirmek için **Geçmiş** bölümünü kullanın.

Program Durumu Grubu Geçmişindeki Efektif Tarihler

Geçmiş bölümü geçmişe ait veriyi; diğer bir deyişle Program Durumu Grubunun zaman içinde nasıl değiştiğini görüntüler. Geçerli duruma önceki değişiklikleri geri yüklemenizi sağlar.

Bir efektif tarih seçerek, geçmiş değişimin (listede en sonuncu olan) gerçekte (hemen değil) spesifik tarihten itibaren efektif olduğunu belirtirsiniz. Daha önce yapılan geçmişe ait değişiklikler efektif tarihe kadar geçerlidir.



Efektif tarihi herhangi bir son geçmiş değişiminde ayarlanabilir ve bir çok geçmiş değişikliğe efektif tarihler olabilir. Bu, değişikliklerin etkili olmaya başlayacağı tarihleri belirtmenizi sağlar. Bu önemlidir, çünkü Bağlılık Raporları, bağlılığı belirlemek için Program Durumu Gruplarından gelen bilgilerle doldurulur. Bir Program Durum Grubu yapılandırması, bağlılığı ayarlamadan değiştirildiğinde, son değişiklikler tüm verilere uygulanır ve bağlılık, önceki Program Durumu Grubu yapılandırmasının geçerli olması gereken tarihler için yanlış hesaplanabilir.

Bir Program Durumu Grubunu değiştirdikten sonra, en iyisi, **Geçmiş** bölümünün eski değişiklikleri ve efektif tarih atamalarını görüntülemesini sağlamak için hangi tarihten itibaren geçerli olacağını belirterek efektif tarihi uygulamaktır.

Efektif Tarihini Değiştirme

Program Durum Grubu Geçmiş bölümünde efektif tarihi değiştirirseniz, efektif tarihin gece yarısından başlayarak (varsayılan olarak, sitenin saat diliminde geçerli günün gece yarısından değil) yeni tarih geçerlidir ve geçmiş bağlılık, Bağlılık Raporlarında güncellenir.

Efektif tarihi değiştirmek için:

1. **Efektif Tarihi Ayarla** bölümünü açmak için **Değiştir**'e tıklayın. Sitenizin saat diliminde geçerli tarih varsayılan olarak görüntülenir.
2. Takvimi görüntülemek için tarih alanına tıklayın, buradan alternatif bir tarih seçebilirsiniz.
3. Değişiklikleri **uygulamak**  için tıklayın ya da değiştirmeden **kapatın** .

Geçmişe Ait Verileri Yükleme

Bu görünümde **Geçmişe Ait Değişiklik Kayıtları** bölümünü doldurmak için **Geçmişe Ait Veriyi Yükle**'ye tıklayın.

Başlangıç tarihinden geçerli güne kadar olan tüm geçmişe ait değişim kayıtları, aşağıdaki sütunlarda görüntülenecektir:

- **Tarih ve Saat**—Değişikliğin yapıldığı tarih ve saat.
- **İşlem**—Değişikliklerin ayrıntıları.
- **Efektif Başlangıç**—Değişikliklerin efektif başlangıç tarihi.

Faaliyetler

Faaliyetler, Workforce Management kullanılarak izlenen ve yönetilen iş öğeleridir. Örnek olarak gelen çağrılarını cevaplama, e-postaya cevap verme, çağrı sonrası çalışma tamamlama, programlanan geri çağrılarını gerçekleştirme ve sohbet oturumlarına katılma.

Her site veya iş birimi için faaliyetleri ayrı olarak yapılandırılmalıdır. İş birimleri, bir iş biriminde tüm veya bazı faaliyetleri birleştiren çoklu site faaliyetleri gerektirir. **Nesne** bölümünde bir site seçtiğinizde, **Faaliyetler** bölümünde görünen konum için faaliyetler yapılandırılır.

Faaliyetler bölümünde, özelliklerini görüntülemek ve düzenlemek için bir faaliyete tıklayın.

- Yeni faaliyetlerin veya çoklu site faaliyetlerinin oluşturulacağı veya görüntüleneceği ve personel sağlama özelliklerinin ve açık saatlerin nasıl yapılandırılacağı hakkında talimatlar için bkz. [Faaliyetleri Oluşturma ve Silme](#).
- Düzenli faaliyetleri tanımlamak için, bkz. [Faaliyet için Beceriler Yapılandırma](#) ve [Müşteri Temsilcileri Faaliyetleri ile İlişkilendirme](#).
- Çoklu site faaliyetlerini yapılandırmak için, bkz. [Faaliyetleri Çoklu Site Faaliyetlerine Atama](#) ve [Çoklu Site Faaliyetleri için Becerileri Yapılandırma](#).
- Faaliyet kümelerini silmek, eklemek ve görüntülemek veya yeni, mevcut faaliyet kümelerini yapılandırmak için, bkz. [Faaliyet Kümeleri Oluşturma](#) ve [Faaliyet Kümelerine Faaliyetler Ekleme](#).
- Faaliyet gruplarını silmek, eklemek ve görüntülemek veya yeni, mevcut faaliyet gruplarını yapılandırmak için, bkz. [Çoklu Faaliyetleri Gruplama](#).
- Müşteri Temsilcilerinin nasıl, ne zaman, hangi faaliyetlere dahil olacağını belirleyen kuraları ve yönergeleri oluşturmak amacıyla faaliyet politikalarını yapılandırmak için bkz. [Faaliyet Özellikleri](#).
- Stat Server istatistiklerini, etkileşim ve hizmet düzeylerinin izlemek amacıyla faaliyetler ve çoklu site faaliyetleri ile ilişkilendirmek için, bkz. [Faaliyetler için İstatistikler Yapılandırma](#) ve [Çoklu Site Faaliyeti için İstatistikleri Yapılandırma](#).

Faaliyet Özellikleri

Bir site seçip bir faaliyet eklediğinizde, **Faaliyet Özellikleri** bölümü açılır ve müşteri temsilcilerinin nasıl, ne zaman, hangi faaliyetlere dahil olacağını belirleyen kuralları ve yönergeleri oluşturmak için faaliyet politikalarını yapılandırabilirsiniz.

Faaliyet özellikleri aşağıdaki bölümde açıklanmaktadır; **Çoklu Site Faaliyeti özellikleri** aşağıda açıklanmıştır.

Faaliyet Özellikleri bölümünde:

- **Adı**—Bu faaliyet için bir ad girin. Ad site içinde özgün olmalıdır.
- **Kısa Ad**—Bu faaliyet için bir kısa ad girin. Kısa ad, üç karaktere kadar olabilir ve Program görüntülerinde faaliyetleri belirler. Kısa adın özgün olması gerekmez.
- **Tür**—Aşağıdaki üç seçenektan birini seçin:
 - **Anlık İş**—Tahmin ve Bağlılık için Workforce Management hizmeti hedeflerini kullanan CTI faaliyetleri.
 - **Ertelenen İş**—Birikmiş işler faaliyetleri; örn. özel tahmin hesaplamaları kullanan e-posta.
 - **Sabit Personel İş**—Workforce Management hizmet hedefleri kullanmayan CTI dışı faaliyetler.
- **Faaliyet Kümesi**—Bu faaliyet bir Faaliyet Kümesinin parçası haline gelirse, bu alan faaliyet kümesini adı ile otomatik olarak doldurulur.
- **Maksimum Eş Zamanlı Kullanıcılar**—Bu faaliyette eş zamanlı çalışabilecek maksimum müşteri temsilcisi ya da personel sayısını temsil eden bir değer girin.
- **Minimum Personel Sağlama Düzeyi**—Bu faaliyet için gereken minimum müşteri temsilcisi yüzdesi ya da minimum müşteri temsilcisi sayısı için bir değer girin ve uygun radyo düğmesini seçin: **Yüzde** veya **Müşteri Temsilcileri**.

Çalışma Saatleri bölümünde:

- **Pazartesinden Pazara alanları**—Başlangıç ve bitiş zamanlarını girin.
- **Sonraki Gün onay kutusu**—Her gün için, gerektiği gibi işaretleyin yad a işaretini kaldırın. Çalışma saatlerinin sonraki güne uzadığı günler için onay kutularını seçin.
- **Kapalı onay kutusu**—Her gün için, gerektiği gibi işaretleyin yad a işaretini kaldırın. İletişim merkezi kapandığında günler için onay kutularını seçin. Seçildiğinde, gün için başlangıç ve bitiş zamanları devre dışı bırakılır ve değiştirilemez. Kişi merkezi ilgili günde açıksa onay kutusunu işaretsiz bırakın.
- **Kopyala/Yapıştır simgeleri**—Başlangıç ve bitiş zamanlarını ve sonraki gün ayarlarını bir günden bir başka güne kopyalayıp yapıştırmak için tıklayın.

Çoklu-Site Faaliyet Özellikleri

Bir iş birimi seçtiğinizde ve bir çoklu site faaliyeti eklediğinizde **Özellikler** bölümü açılır. Şu

bölümlerde özellikler, yukarılardaki gibi aynı açıklamalara sahiptir.

Çoklu Site Faaliyet Özellikleri bölümünde:

- **Adı** (iş birimi içinde benzersiz olmalıdır).
- **Tür**



Çalışma Saatleri bölümünde:

- **Pazartesi'den Pazar'a alanları**
- **Sonraki Gün onay kutusu**
- **Kapalı onay kutusu**
- **Kopyala/Yapıştır simgeleri**



Faaliyetleri Oluşturma ve Silme

Yeni bir tane oluşturarak ya da var olan bir tanesini **kopyalayarak** bir faaliyet ya da bir **çoklu site faaliyeti** ekleyebilirsiniz. Var olan Faaliyetleri de **silebilirsiniz**.

Faaliyet Oluşturma

1. **Nesneler** bölümünde, yeni faaliyeti eklemek istediğiniz bölgeyi seçin.
2. **Faaliyetler** bölümü açıldığında, **Yeni Faaliyet**'i  seçin. **Faaliyet Özellikleri** bölümü, varsayılan ad **Yeni Faaliyet** (>sayı) ile açılır.
3. **Faaliyet Özellikleri** ve **İşlem Saatleri** bölümlerinde, alanları doldurmayı **Faaliyet Özellikleri**'nde tanımlandığı şekilde gerçekleştirin.
4. **Şimdi Kaydet**'e  tıklayın.
5. Faaliyeti, **Faaliyet Kümelerine Faaliyetler Ekleme**, **Faaliyetler için Yetenek Yapılandırması** ve **Temsilcilerin Faaliyetlerle İlişkilendirilmesi** konularındaki anlatılanlara göre düzenleyin. Ayrıca bkz. **Faaliyetler için İstatistikleri Yapılandırma**.



Çoklu Bölge Faaliyeti Oluşturma

1. **Nesneler** bölümünde, yeni çoklu bölge faaliyeti eklemek istediğiniz iş birimini seçin.
2. **Yeni Çoklu Bölge Faaliyeti**'ni  seçin. **Çoklu Bölge Faaliyetleri Özellikleri** bölümü açılır.
3. **Çoklu Bölge Faaliyet Özellikleri** ve **İşlem Saatleri** bölümlerinde, alanları doldurmayı **Çoklu Bölge Faaliyet Özellikleri**'nde tanımlandığı şekilde gerçekleştirin.
4. **Şimdi Kaydet**'e  tıklayın.

Kopyalama ile Faaliyetleri ve Çoklu Bölge Faaliyetlerini Oluşturma


Var olanı kopyalamak suretiyle, yeni bir faaliyet veya çoklu bölge faaliyeti oluşturmak için:

1. **Faaliyetler** bölümünde, bir faaliyet veya çoklu bölge faaliyeti seçin.

2. **Kopyala**'yı  seçin.
Faaliyet Atama bölümü açılır.
3. Gerekirse, **ad** alanında faaliyeti tekrar adlandırın. (Bölge veya iş birimi [İB] söz konusu olduğunda ad benzersiz olmalıdır.)
4. **İzleyen Bölge ile İlişkilendirilmiş Faaliyet Kopyası bölümünde, (çoklu bölge için, İB)** bu faaliyeti ilişkilendirmek istediğiniz bölgeyi (veya İB) seçin.
5. **Şimdi Kaydet**'e  tıklayın.

Faaliyetleri ve Çoklu Bölge Faaliyetlerini Silme

Bir faaliyet ve çoklu bölge faaliyeti Silmek için:

1. **Faaliyetler** bölümünde faaliyeti seçin.
2. **Sil**'e  tıklayın.
3. **Onaylama** iletişimi açıldığında, silmek için **Evet**'e ya da işlemi iptal etmek için **Hayır**'a tıklayın.

Faaliyet Kümeleri Oluşturma ve Silme

Çoğul beceri planlaması yapabilmek için, *faaliyet kümelerini* kullanarak faaliyetleri gruplar halinde birleştirin. **Faaliyetler** bölümünün en üstündeki **Faaliyet Kümeleri**'ni tıklayın ve seçili bir bölge adına faaliyet kümelerini yapılandırın.

Tip

Faaliyet kümelerini yapılandırabilmek için önce faaliyetleri oluşturmalısınız.

Faaliyet kümelerini kullanırken, aşağıdaki hususlara dikkat edin:

- Faaliyet kümeleri her bölge için ayrı yapılandırılır. Faaliyet kümelerini iş birimleri için yapılandıramazsınız.
- Faaliyet kümesindeki bir faaliyet, bir çoğul beceri planına aynı kümeden diğer faaliyetlerle birlikte dahil edilebilir.
- Bir faaliyet birden fazla faaliyet kümesinin elemanı olamaz.
- Bir kümeye bağlı faaliyet ancak ilgili küme kullanılmak suretiyle planlanabilir.
- Çoğul beceri planlamasına hiç bir zaman dahil edilmeyecek bir faaliyet yapılandırmak için, kümeyi sadece ilgili faaliyetten tek olarak oluşturun.
- Faaliyet kümesi kısıtlaması en fazla yer kısıtı ile uyuzmaz. Bir çakışma varsa, Programlayıcı, faaliyet kümesi kısıtlamasına öncelik verir.



Bir faaliyet kümesine atanan temsilciler, seçili faaliyetleri çoğul beceri bazında icra ederler. İlgili faaliyet kümesine temel alınan en kısa zaman süresince, bu temsilciler herhangi başka bir etkinliğe atanamazlar.

Important

Bazı temsilcilerin bir faaliyet kümesine bağlı çalışmaları sağlanamadığında, Genesys bu sürenin takviyesi için faaliyet kümesi boş saatleri adına, bir faaliyet kümesinin parçası olmayan ve gerektiğinde kullanılacak bir faaliyeti yedekte bulundurmanızı tavsiye eder. Eğer faaliyet kümesi tüm temsilciler planlanmadan önce kalabalıklaşırsa, planlayıcı onlara uyacak faaliyet kümesi oluşturmaya gayret eder. Ancak, eğer temsilcinin görevlendirilmediği süre en kısa faaliyet kümesi süresinden de kısa ise, planlayıcı temsilciye faaliyet içermeyen uzatma süresi (mecburi mola) ilave etmelidir, çünkü onun için üzerinde çalışabileceği bir faaliyet yoktur.


Faaliyet Kümeleri Oluşturma

Faaliyet Kümesi oluşturmak için:

1. **Nesneler** bölümünde, faaliyet kümesini oluşturmak istediğiniz siteyi seçin.
2. **Faaliyetler** bölümünün en altında yer alan **Faaliyet Kümeleri**'ne tıklayın.
3. Bu bölmede, **Yeni Faaliyet Kümesi**'ne  tıklayın. **Faaliyet Kümesi Özellikleri** bölümü açılır.
4. Takip eden ayarları aşağıda tarif edildiği şekilde yapılandırın:
 - **Adı**—Faaliyet kümesi için bir ad girin. Ad site içinde özgün olmalıdır.
 - **Kısa Ad**—Faaliyet kümesi için üç harfli bir kısa ad girin.
 - **Minimum S**—Bir müşteri temsilcisinin bu faaliyet kümesindeki faaliyetlerde çalışabileceği minimum süre uzunluğu için bir değer girin.
 - **Katı**—Yemekler, yarım gün istisnaları ya da yarım gün çalışılmayan saatlerinin faaliyet ayar dönemi sırasında programlanmasını istemiyorsanız bu kutuyu işaretleyin. (Molalar faaliyet kümesi süresince planlanabilirler.) Molalar, yemekler, yarım gün istisnaları ve yarım gün çalışılmayan saatleri bu faaliyet kümesini kesebiliyorsa bu kutunun işaretini kaldırın. (Tek kısıtlama minimum süredir.)
5. **Şimdi Kaydet**'e  tıklayın.
6. Faaliyetler eklemek suretiyle Faaliyet Kümesi'nin yapısını düzenlemeye devam edin. Bkz. [Faaliyet Kümelerine Faaliyetler Ekleme](#).

Faaliyet Kümeleri Silme

Faaliyet Kümesi silmek için:



1. **Faaliyet Kümeleri** bölümünde, silmek istediğiniz kümeyi seçin.
2. **Sil**'e  tıklayın.

Çoklu Faaliyetleri Gruplama


Aynı iş biriminden gelen birden çok faaliyetin gruplandırılması, kişi merkezinin performans takibi ve raporu için veri toplanmasını sağlar.

Faaliyet grupları **oluşturabilir**, bunlara bir **filtre** kullanarak faaliyetlere **atayabilir**, faaliyet gruplarını **kopyalayabilir** ve **silebilirsiniz**.

Yeni Faaliyet Grupları Oluşturma

1. **Nesneler** bölümünde, **Faaliyet Grubu** oluşturmak istediğiniz iş birimini seçin.
2. **Faaliyetler** bölümünde, **Yeni Faaliyet Grubu**'nu  seçin. **Faaliyet Grubu Özellikleri** bölümü açılır.
3. **Ad** alanında, grup için özgün bir ad girin.
4. **Şimdi Kaydet**'i  tıklayın. Yeni faaliyet grubu, **Faaliyetler** bölümünde görünür.

Faaliyet Gruplarına Faaliyetler Atama

1. **Faaliyetler** bölümünde, faaliyetler atamak istediğiniz grubu seçin.
2. **Faaliyet Grubu Özellikleri** bölümünün üstünde, **Faaliyetler**'e tıklayın.
3. **İlişkilendirilmiş Faaliyetler** bölümü açıldığında, **Normal faaliyetler ata**'ya  tıklayın. **Faaliyetler** bölümü açılır.
4. Bu **Faaliyet Grubu** ile ilişkilendirmek istediğiniz faaliyetleri seçin. Hızlıca bir faaliyet bulmak için, **Arama** alanına faaliyet adını girin.

Tip



Sadece seçili iş birimine ait faaliyetler kullanılabilir. Diğer iş birimlerinin faaliyetleri görünmez.

5. Tüm faaliyetleri seçtiğinizde, **Uygula**'ya  tıklayın.



6. **İlişkilendirilmiş Faaliyetler** bölümünde, **Şimdi Kaydet**'e  tıklayın.

Bir faaliyet grubuna faaliyetler atadığınızda, sadece bu grupları ve faaliyetleri uygulamak istediğiniz siteleri ve çoklu site faaliyetlerini seçmek için bir filtre kullanabilirsiniz.

Faaliyetleri Gruplara Atarken Filtreleri Kullanma

1. **Faaliyetler** bölümünde, **Filtre**'ye  tıklayın. **Filtre** bölümü açılır.
2. Siteler listesinde, şunlardan birini gerçekleştirin:
 - **Tümü** onay kutusunun işaretini kaldırın ve bu grupları ve faaliyetleri atamak istediğiniz siteleri seçin.
 - **Tümü** onay kutusundaki onay işaretini kaldırın ve **Sitelere Göre Filtreleme Yok**'u işaretleyin. (Bu kutu işaretlenirse, faaliyetler ve gruplar listedeki tüm siteler için uygulanır.)
3. **Çoklu Site Faaliyetleri** kısmında, aşağıdakilerden birini yapın:
 - **Tümü** onay kutusunun işaretini kaldırın ve bu grupları ve faaliyetleri atamak istediğiniz çoklu site etkinlilerini seçin.
 - **Tümü** onay kutusundaki onay işaretini kaldırın ve **Faaliyetlere Göre Filtreleme Yok**'u işaretleyin. (Bu kutu işaretlenirse, faaliyetler ve gruplar listedeki tüm çoklu site faaliyetleri için uygulanır.)
4. **Uygula**'ya  tıklayın.


Faaliyet Gruplarını Kopyalama

1. **Faaliyetler** bölümünde, kopyalamak istediğiniz Faaliyet Grubu'nu seçin.
2. **Kopyala**'ya  tıklayın. **Faaliyet Grubu Kopyala** bölümü açılır.
3. **Ad** alanında, gerekliyse Faaliyet Grubu'nu yeniden adlandırın. (Ad, iş birimi içinde özgün olmalıdır.)
4. **Şu İş Birimiyle Kopyalanmış Faaliyet Grubunu İlişkilendir** bölümünde, Faaliyet Grubu'nun ilişkilendirileceği iş birimini seçin.
5. **Şimdi Kaydet**'e  tıklayın.

Tip

Bir faaliyet grubunu kopyaladığınızda ve aynı iş birimine eklediğinizde, kopyalanan faaliyet grubu ile ilişkilendirilmiş tüm faaliyetler, kopyalanan faaliyet grubu ile ilişkilendirilir.


Faaliyet Gruplarını Silme

1. **Faaliyetler** bölümünde, silmek istediğiniz **Faaliyet Grubunu** seçin.
2. **Sil'e**  tıklayın.
3. Onaylama iletişimi açıldığında, silmek için **Evet'e** ya da işlemi iptal etmek için **Hayır'a** tıklayın.

Faaliyet Kümelerine Faaliyetler Ekleme



Bir **faaliyet kümesi oluştur**'dan sonra, **Faaliyetler** bölümünü açarak faaliyetler ekleyin.

Bir faaliyet kümesine faaliyet eklemek için:

1. **Faaliyetler** bölümünde, **Düzenli faaliyetler ata**'ya  tıklayın. **Kullanılabilir Faaliyetler** bölümü açılır.
2. **Faaliyetler** listesinde, bu kümeye eklemek istediğiniz faaliyetleri seçin. Listede bir faaliyeti hızlıca bulmak için, **Arama** alanına faaliyetin adını girin.

Tip

Faaliyetlerin, faaliyet küme adını farklı bir sütunda görüntüleyen bir faaliyet kümesine zaten atandığını göreceksiniz. Aynı faaliyetler, yeni faaliyet kümesinin seçilmesi için mevcuttur.

3. **Uygula**'ya  tıklayın.
4. **İlişkilendirilmiş Faaliyetler** bölümünde, **Şimdi Kaydet**'e  tıklayın. Seçili faaliyetler, **Faaliyet Kümeleri** bölümünde faaliyetler listesine eklenirler.

Faaliyetler için Becerileri Yapılandırma

Beceriler bölümünü kullanarak bir faaliyet ile ilişkilendirilmiş becerileri **ekleyebilir** veya **silebilirsiniz**.

Beceriler hakkında aşağıdaki bilgilere dikkat edin:

- Eğer bir faaliyete bir beceri eklerseniz, sadece o becerideki müşteri temsilcileri söz konusu faaliyet planlanacaktır.
- Eğer bir faaliyet ile çoklu beceri ilişkilendirirseniz, müşteri temsilcilerinin faaliyet üzerinde çalışması için o becerilerin tamamına sahip olması gerekecektir.
- Faaliyet içerisinde birden fazla beceri bulunabilir veya belirli bir beceri seviyesini içerebilir.

Important

Müşteri Temsilcileri ve beceriler, Workforce Management Web'de değil Genesys Administrator'da ilişkilendirilir. Workforce Manager Becerileri Genesys Administrator **Beceriler** nesneleri ile aynıdır ve Genesys Administrator ile senkronizasyondan sonra Workforce Manager'da kullanılabilir hale gelir.


Beceriler Güvenlik Özellikleri

Yalnızca Genesys Administrator'da geçerli kullanıcının erişimine izin verilen beceriler görünür.

Kullanıcının güvenlik erişiminin değişmesinden dolayı kendisinin artık belirli becerilere erişimde bulunamaması durumunda bu beceriler halen görünür olacaktır; ancak erişimi değişen kullanıcı tarafından bunlar üzerinde ekleme, silme veya düzenleme yapma söz konusu olmayacaktır.

Faaliyete Beceriler Ekleme

Faaliyete bir beceri eklemek için:

1. **Faaliyetler** bölümünde, beceri eklemek istediğiniz faaliyeti seçin.
2. **Faaliyet Özellikleri** bölümünün üst kısmında bulunan **Beceriler** üzerine tıklayın.
3. **Beceriler** bölümü açıldığında, **Becerileri Bir Etkinliğe Ekle**'ye  tıklayın.
4. **Beceriler** bölümünde, minimum ve maksimum beceri seviyelerini atayın.
 - **Beceri Minimum Seviyesi**—Bu beceriye sahip bir müşteri temsilcisinin bu faaliyeti

gerçekleştirmesi için gereken bir minimum beceri seviyesi değeri. Her beceri için hangi aralığın uygun olduğunu tanımlayın; örneğin 1 - 10 ya da 1 - 100. Aralık, Genesys Administrator'da kullanılan aralık ile tutarlı olmalıdır.

- **Beceri Maksimum Seviyesi**—Bu beceriye sahip bir müşteri temsilcisinin bu faaliyeti gerçekleştirmesi için gereken bir maksimum beceri seviyesi değeri.
5. Beceriler listesinden bu faaliyet ile ilişkilendirmek istediklerinizi seçin. Bir beceriyi hızla bulmak için, **Arama** alanına arama kriterlerinizi girebilirsiniz (örneğin, beceri adı).



Important

Bu listede görünmeleri için önce Genesys Administrator'da becerileri tanımlamalısınız.

6. Becerileri silme işlemi tamamlandığında, **Uygula**'ya  tıklayın.

Bir Faaliyet ile İlişkilendirilmiş Becerilerin Silinmesi

Bir beceriyi silmek için:

1. **Beceriler** bölümünde silmek istediğiniz beceriyi seçin. Bir beceriyi hızla bulmak için, **Arama** alanına arama kriterlerinizi girebilirsiniz (örneğin, beceri adı).
2. **Sil**'e  tıklayın.
3. Becerileri silme işlemi tamamladığınızda, **Şimdi Kaydet**'e  tıklayın.

Aracıları Faaliyetlerle İlişkilendirme

Faaliyetler ekranındaki **Müşteri Temsilcileri** bölümünü kullanarak müşteri temsilcilerini, faaliyetler ile ilişkilendirebilirsiniz. Bu bölümü açmak için, **Faaliyet Özellikleri** bölümünün üst kısmında bulunan **Müşteri Temsilcilerini** seçin.

Aracılar, iki koşul altında faaliyetler ile çalışabilir:



1. Bunların uygun beceri kümesi vardır. Bunların becerileri faaliyet için gereken becerilerle eşleşmelidir.
2. Bunlar faaliyet atamaları için uygundur. Efektif tarih geçerli tarihten önceyse, bu atamalar müşteri temsilcisinin faaliyet üzerinde beceri kümesine göre çalışma uygunluğunu geçersiz kılar.

Hangi müşteri temsilcilerinin faaliyet ile ilişkilendirileceğini belirlemek üzere beceri ayarını aşağıdaki şekilde değiştirebilirsiniz:

- Müşteri Temsilcisi; **Müşteri Temsilcisi Bilgisi** kısmı kullanılarak. Bakınız [Müşteri Temsilcisi Faaliyetleri Ekranı](#).
- Faaliyet; **Yapılandırma > Faaliyetler** modülündeki **Beceriler** bölümü kullanılarak. Bakınız [Faaliyetler için Beceriler Yapılandırma](#).

Aracıları Faaliyetle İlişkilendirme

Bir müşteri temsilcisini bir faaliyet ile ilişkilendirmek için:

1. **Faaliyetler** bölümünde, müşteri temsilcileriyle ilişkilendirmek istediğiniz faaliyeti seçin.
2. **Faaliyet Özellikleri** bölümünün üst kısmında bulunan **Müşteri Temsilcileri** üzerine tıklayın.
3. **Faaliyet ile İlişkilendirilen Müşteri Temsilcileri** bölümü açılacaktır.
4. **Müşteri Temsilcilerini faaliyet ile ilişkilendir**  üzerine tıklayın. **Kullanılabilir Müşteri Temsilcileri** bölümü açılır.
5. **Yürürlük Tarihi** alanına, ilişkilendirmenin başlamasını istediğiniz tarihi girin (veya alanın içine tıklayarak takvimden seçin).
6. **Durum** alanında, dört seçenekten birini seçmek için açılır listesini kullanın: **Birincil**, **İkincil**, **Oto** ya da **Devre dışı**.
7. **Kullanılabilir Müşteri Temsilcileri** listesinden bu faaliyet ile ilişkilendirmek istediğiniz müşteri temsilcilerini seçin. Müşteri temsilcisini hızlı bulmak için, **Arama** alanına müşteri temsilcilerinin adını yazın ve bu iki **Arama:** filtresinden (**Adı** veya **Soyadı** radya düğmesi) birine tıklayın.
8. Müşteri temsilcilerinin tamamını seçtikten sonra **Uygula**  üzerine tıklayın.

Tip

Müşteri temsilcisi bir faaliyet ile ilişkisini sonlandırmak (veya müşteri temsilcisini faaliyetten çıkarmak) için **Yapılandırma > Müşteri Temsilcisi > Faaliyetleri** ekranına gidin.

İstatistikleri

İstatistikleri her bir faaliyet ya da çoklu site faaliyetleri ile ilişkilendirmek için **İstatistikler** bölümünü kullanın.

Important

Faaliyetler ve Çoklu Site Faaliyetleri istatistiklerini görüntülemek ve yapılandırmak için uygun izniniz ya da güvenlik hakkınız olmalıdır. Bu hakka sahip değilseniz, **Faaliyetler > İstatistikler** ve **Çoklu Site > Faaliyetleri** bölmeleri görünür değildir. Ayrıca, **Sabit-Personel İşi** türündeyseniz, istatistikleri bir faaliyet ya da çoklu site faaliyeti ile ilişkilendirebilirsiniz.

Etkileşimi ve hizmet düzeylerini izlemek için istatistikleri kullanın.

İstatistikleri faaliyetler ile ilişkilendirmek için, Stat Server'da gerekli istatistikleri, ve **Veri Toplama Uygulaması Bağlantılar** sekmesinde Veri Toplayıcı ve Stat Server arasında bir bağlantı yapılandırmış olmalısınız. Veri Toplayıcı-Stat Server bağlantısı aktif olmalıdır.

Tip

Bazı istatistiklerin zaten, **Önerilen İstatistikler Ayarları** tablosunun İstatistik Seçenekleri sütununda parantezler içinde listelenen varyant adları (ve 'WFM' ön eki) ile WFM'de yapılandırıldığını fark edeceksiniz.

İstatistikler özellikleri **İstatistikler Özellikleri**'nde açıklanır. Ek yapılandırma bilgileri **Faaliyetler İstatistiklerini Yapılandırma** ve **Çoklu Site Faaliyetleri İstatistikleri**'nde görünür.

İstatistik Özellikleri

İstatistikler—Bir faaliyet ya da çoklu site faaliyeti ile ilişkilendireceğiniz Stat Server istatistikleri.

Tür—İzlenen nesne türü.

- **Etkileşim Hacmi**—Her faaliyet için kişi merkezine gelen etkileşimlerin sayısının nasıl alınacağını tanımlar. Anlık ve Ertelenen faaliyetler için kullanılır.
- **Terk Etme Hacmi**—Her faaliyet için kişi merkezinden terk edilen etkileşimlerin sayısını verir. Anlık faaliyetler için kullanılır.
- **Hizmet Kalitesi**—Her faaliyet için programda yansıtılan hizmet hedeflerinin gerçek değerler ile karşılaştırılması için kullanılır. Bu, hizmet düzeyini izleme ve ortalama yanıt süresi (ASA) istatistiklerini içerir. Anlık faaliyetler için kullanılır.
- **İşlem Süresi**—Her faaliyet için izlenir ve tahminde tanımlanan işlem süresi hedefleri ile karşılaştırılır. Anlık ve Ertelenen faaliyetler için kullanılır.
- **Birikmiş İşler**—Kuyrukta yaklaşan, işlem bekleyen ve henüz müşteri temsilcilerine dağıtılmamış etkileşimlerin sayısını takip eder. Yalnızca Ertelenen faaliyetler için kullanılır.

Nesne—Kuyruk, Etkileşim Kuyruğu, Yönlendirme Noktası, Kuyruk Grubu, Yönlendirme Noktası Grubu, Müşteri Temsilcisi Grubu ya da Yer Grubu izlenir.

- **Kuyruk**—Sitedeki ACD Kuyruğu ve Virtual Queue türlerinin tüm DN'leri.
- **Etkileşim Kuyruğu**—Etkileşim Kuyruğu türünün betik nesnelere.
- **Yönlendirme Noktası**—Sitedeki Yönlendirme Kuyruğu ve Sanal Yönlendirme Noktası türlerinin tüm DN'leri.
- **Kuyruk Grubu**—Sitede ACD Kuyruk türünün tüm DN Grupları.
- **Yönlendirme Noktası Grubu**—Sitede Yönlendirme Noktası türünün tüm DN Grupları.
- **Müşteri Temsilcisi Grubu**—Sitede Müşteri Temsilcisi türünün tüm DN Grupları.
- **Yer Grubu**—Sitede Yer türünün tüm DN Grupları.

Filtreler—Nesne tarafından işlenen etkileşimleri daha hassas tanımlayan isteğe bağlı değerler. Çoklu becerili müşteri temsilcileri içeren kişi merkezilerinde kullanılır. Çoğu durumda, filtreler Genesys Universal Routing Server'in (URS) yüklenmesini gerektirir.

Esnek Yapılandırma Modu

İstatistikler Özellikleri'nin **İstatistikler** kısmı, belirli Türler (Hizmet Kalitesi, İşlem Süresi, Etkileşim Hacmi ve Birikmiş İşler gibi) için bir **Esnek yapılandırma modu** ayarı içerir. Etkinleştildiğinde önceki WFM sürümlerinden yapılandırma ayarlarını ya da daha karmaşık istatistik isteklerini belirtmeyi destekler

Esnek yapılandırma modunda, Etkileşim Hacmi, İşlem Süresi ya da Birikmiş İşler'i seçerseniz yalnızca **Önerilen İstatistikler Ayarları**'nda gösterilenler değil tüm Nesne türleri kullanılabilir. Yani, Kuyruk, Etkileşim Kuyruğu, Yönlendirme Noktası, Kuyruk Grubu, Yönlendirme Noktası Grubu, Müşteri Temsilcisi Grubu ya da Yer Grubu türlerinden nesnelere seçebilirsiniz.

Esnek yapılandırma modundayken Hizmet Kalitesi öğesini seçerseniz, tek başına ortalama cevap hızı için istatistikleri seçebilirsiniz.

Esnek yapılandırma modunda değilseniz, bu kombinasyonlardan birini seçmelisiniz:

- Hizmet Faktörü, Dağıtılan Etkileşimler, ve Zaman Aralığı
- Dağıtılan Etkileşimler ve Ortalama Cevap Hızı
- Hizmet Faktörü, Dağıtılan Etkileşimler, Ortalama Cevap Hızı ve Zaman Aralığı

Esnek yapılandırma modu ayarı kullanılarak yapılandırılan istatistikler, **İstatistikler** listesinde yanlarında bir ünlem işareti ile birlikte görünür.

Important

Esnek yapılandırma modu onay kutusunu işaretler ama daha sonra kullanılabilir olacak ek ayarlardan herhangi birini yapılandırmazsanız, istatistik, **Esnek yapılandırma modu** onay kutusu işaretlenmemiş gibi işleme alınacaktır. **İstatistikler** listesindeki istatistiğin yanında ünlem işareti simgesi görünmez; ve istatistiği düzenlediğinizde **Esnek yapılandırma modu** onay kutusu seçili değildir.

Ortalama olarak kullan

Ayrıca **İstatistikler** özelliklerinin **İstatistikler** kısmında, **Ortalama olarak kullan** ayarı, WFM'ye ortalama değerleri kaydetmesini söyler. Bunu yalnızca Hizmet Kalitesi ve İşlem Zamanı istatistik türleri için kullanın.

Örneğin, normal İşlem Süresi istatistikleri toplam işlem süresini sunar, bu sayı daha sonra WFM'nin kullandığı değeri üretmek için işlenen etkileşimlerin sayısına bölünür. **Ortalama olarak kullan**'ı seçerseniz, WFM yalnızca toplam işlem süresini kaydeder ve bu değeri etkileşim sayısına bölmez.

Important

Ortalama olarak kullan'ı, her istatistik türü için her faaliyette ancak bir kez uygulayabilirsiniz.

Faaliyetler için İstatistikleri Yapılandırma


Stat Server istatistiklerini seçilen faaliyetler ile ilişkilendirmek için **Faaliyet İstatistikleri** bölümünü kullanın. Bir istatistik tanımladığınızda, WFM'ye, her faaliyet için hangi istatistiklerin ve hangi nesnelere izleneceğini söylersiniz. Çoklu site faaliyet istatistiklerini, normal faaliyet istatistikleri ile aynı şekilde tanımlarsınız.

Bazı faaliyetler birden çok istatistik tanımı gerektirebilir, örneğin, bu faaliyeti gerçekleştiren her kuyruk ya da grup için istatistikleri tanımlayabilirsiniz.

Bu konudaki prosedürleri kullanarak faaliyetler için istatistikleri **ekleyin** ve **silin**.

Faaliyetlere İstatistikler Ekleme

Bir etkinliğe istatistikler eklemek için:

1. İstatistiklerle ilişkilendirmek istediğiniz faaliyetleri içeren Siteyi seçin.
2. **Faaliyet Özellikleri** bölümünde, **İstatistikler**'i seçin.
3. **Faaliyet İstatistikleri** bölümünde, **İstatistik bilgisini etkinliğe ekle**'ye  tıklayın.
4. **İstatistik Türü** bölümünde, istatistikleri yapılandırın. Bkz. **Önerilen İstatistikler Ayarları**.

Important

İstatistikler kısmında, seçtiğiniz **Tür/Nesne** kombinasyonuna göre farklı istatistikler görüntülenir. İstatistik türleri önceden tanımlıdır ve tüm faaliyet türleri için tüm istatistik türleri geçerli değildir.




Sabit personel faaliyetleri, istatistikleri kullanmaz. Bu nedenle **Sabit Personel İş** türünde bir faaliyet seçerseniz, **İstatistikler** bölümü görüntülenmez.

Tür ve **Nesne** seçildikten sonra, açılır listeler etkinleşir ve listeden istatistikleri seçebilirsiniz. **Türler**, **Nesneler**, **İstatistikler** ve **Filtre**'nin tümünün bir açıklaması için bkz. **İstatistik Özellikleri**.

5. Gerekirse bir **Filtre** seçin.
Filtreler çoklu beceri içeren kişi merkezlerinde ilenecek nesneyi daha da netleştirmek için kullanılır.
6. Hizmet Kalitesi **İstatistikleri için Zaman Aralığı**(s) seçin. Bir ya da iki zaman aralığı seçebilirsiniz.
7. Uygunsa **Esnek yapılandırma modu** onay kutusunu işaretleyin.

Tip

Bu seçenek Terk Etme Hacmi istatistikleri için kullanılamaz.

8. Uygunsa **Ortalama olarak kullan** onay kutusunu işaretleyin.
9. **Uygula**'ya  tıklayın.
10. İstatistik, **Faaliyet İstatistikleri** bölümünde görüldükten sonra Şimdi Kaydet'e  tıklayın. Seçilen istatistik artık faaliyet ile ilişkilendirilir.
11. Bu aynı etkinliğe ek istatistikler eklemek için, **Etkinliğe İstatistik Bilgileri Ekle**'ye  tıklayın ve bu prosedürde yer alan 3-7 arasındaki adımlarla devam edin.

Önerilen İstatistikler Ayarları

Bu tablodaki **İstatistikler Seçeneği** adları önerilir. Stat Server uygulamasını açmak için Yapılandırma Yöneticisini kullanın, burada bu seçeneklerin adlarını ve bunların nesnelere için değerleri ayarlayabilirsiniz.



İstatistikler Türleri	İstatistikler Seçenekleri	Kullanılabilir Nesnelere
Etkileşim Hacmi	TotalNumberCallsEntered (ya da WFMTotalNumberCallsEntered)	Kuyruk, Etkileşim Kuyruğu, Yönlendirme Noktası, Kuyruklar Grubu ve Yönlendirme Noktaları Grubu
Terk Etme Hacmi	TotalNumberCallsAband (ya da WFMTotalNumberCallsAband), TotalNumberShortAbandons, TimeRange	Kuyruk, Etkileşim Kuyruğu, Yönlendirme Noktası, Kuyruklar Grubu ve Yönlendirme Noktaları Grubu
Hizmet Kalitesi	ServiceFactor1 (ya da WFMServiceFactor1), AverTimeBeforeAnswering (ya da WMAverTimeBeforeAnswering), TotalNumberCallsDistrib (ya da WFMTotalNumberCallsDistrib)	Kuyruk, Etkileşim Kuyruğu, Yönlendirme Noktası, Kuyruklar Grubu ve Yönlendirme Noktaları Grubu
Ele Alma Süresi	TotalNumberCallsHandled (ya da WFMTotalNumberCallsHandled), TotalHandleTime (ya da WFMTotalHandleTime)	Müşteri Temsilcileri Grubu, Yerler Grubu
Birikmiş İşler	EmailsWaitingInQueue (ya da WFMEmailsWaitingInQueue)	Kuyruk, Etkileşim Kuyruğu, Yönlendirme Noktası, Kuyruklar Grubu ve Yönlendirme Noktaları Grubu

Tip

Multimedya etkileşim kuyruğunun istatistikleri, etkileşim türüne bağlıdır (örneğin, e-posta, sohbet, birikmiş işler ve açık medya türlerinin farklı istatistikleri vardır). İstatistiklerin ve istatistik kategorilerinin komple listesi için, bkz. *Workforce Management Yönetici Kılavuzu*.

İstatistikleri Faaliyetlerden Silme

Bir faaliyet ile ilişkilendirilmiş istatistikleri düzenlemek için:


1. **Faaliyetler İstatistikleri** bölümünde, silmek istediğiniz istatistiği seçin.
2. **İstatistik Bilgilerini faaliyetten kaldır**'a  tıklayın.
3. **Onaylama** iletişimi görüldüğünde, devam etmek için **Evet**'i ya da işlemi iptal etmek için **Hayır**'ı seçin.
4. **Şimdi Kaydet**'e  tıklayın.

Çoklu Site Faaliyetleri için Beceriler Yapılandırma

Beceriler bölümünü kullanarak çoklu site faaliyeti ile ilişkilendirilen becerileri ekleyebilir veya silebilirsiniz.

Çoklu Site Faaliyetlerine Beceriler Ekleme

Faaliyeti, çoklu site faaliyetine atamak için:

1. **Faaliyetler** bölümünde, beceri eklemek istediğiniz çoklu site faaliyetini seçin.
2. **Çoklu Site Faaliyetleri Özellikleri** bölümünün üst kısmında bulunan **Beceriler**'e tıklayın.
3. **Beceriler** bölümü açıldığında, **Becerileri Bir Etkinliğe Ekle**'ye  tıklayın.
4. **Beceriler** bölümünde, minimum ve maksimum beceri seviyelerini atayın.
 - **Beceri Minimum Seviyesi**—Bu beceriye sahip bir müşteri temsilcisinin bu faaliyeti gerçekleştirmesi için gereken bir minimum beceri seviyesi değeri. Her beceri için hangi aralığın uygun olduğunu tanımlayın; örneğin 1 - 10 ya da 1 - 100. Aralığın, Yapılandırma Yöneticisi içerisinde kullanılan aralık ile tutarlı olması gerekmektedir.
 - **Beceri Maksimum Seviyesi**—Bu beceriye sahip bir müşteri temsilcisinin bu faaliyeti gerçekleştirmesi için gereken bir maksimum beceri seviyesi değeri.
5. Beceriler listesinden çoklu site faaliyeti ile ilişkilendirmek istediklerinizi seçin. Bir beceriyi hızla bulmak için, **Arama** alanına arama kriterlerini girebilirsiniz (örneğin, beceri adı).

Tip

Bu listede görünmeleri için önce Yapılandırma Yöneticisinde becerileri tanımlamalısınız.

6. Becerileri silme işlemi tamamlandığında, **Uygula**'ya  tıklayın.

Çoklu Site Faaliyeti ile İlişkilendirilmiş Beceri Silme

Bir beceriyi silmek için:

1. **Beceriler** bölümünde silmek istediğiniz beceriyi seçin. Bir beceriyi hızla bulmak için, **Arama** alanına arama kriterlerini girebilirsiniz (örneğin, beceri adı).

2. **Sil'e**  tıklayın.

3. Becerileri silme işlemini tamamladığınızda, **Şimdi Kaydet'e**  tıklayın.

Çoklu Site Faaliyetleri Müşteri Temsilcileri Bölmesi

Bu bölme sadece salt okunurdur ve çoklu site faaliyetleri ile ilişkili olan araçları görüntüler.


Direkt olarak çoklu site faaliyetleri ile araçları ilişkilendiremezsiniz. Eğer müşteri temsilcilerinin becerileri, çoklu site faaliyetinin alt faaliyetleri tarafından gereken becerilerle uyuşuyorsa, müşteri temsilcileri çoklu site faaliyetleri ile ilişkilendirilir veya Denetçiler için WFM Web'de direkt olarak alt faaliyette çalışmaları için atanır. Bu nedenle bir çoklu site faaliyeti ile hangi müşteri temsilcilerinin ilişkilendirileceğini ayarlamak için, aracının beceri ayarlarını değiştirin veya bir yürürlük tarihi ile faaliyeti bir müşteri temsilcisine atayın. Daha fazla bilgi için bkz. [Müşteri Temsilcisi Faaliyetleri](#) görünümü.

Faaliyetleri Çoklu Site Faaliyetlerine Atama

Çoklu Site faaliyetleri, takip amaçları doğrultusunda iş birimi ile ilişkilendirilmiş tek bir çoklu site faaliyeti ile birleştirilen, spesifik iletişim merkezlerinde gerçekleştirilen düzenli faaliyetlerdir.



Çoklu Site Faaliyetleri ekranındaki **Faaliyetler** bölümünü kullanarak faaliyetleri, çoklu site faaliyetleri ile ilişkilendirebilirsiniz. Bu bölümü açmak için, **Çoklu Site Faaliyetleri Özellikleri** bölümünün üst kısmında bulunan **Faaliyetler**'i seçin.

Faaliyeti, çoklu site faaliyetine atamak için:

1. **Faaliyetler** bölümünde, faaliyetlerle ilişkilendirmek istediğiniz çoklu site faaliyeti seçin.
2. **Çoklu Site Faaliyetleri Özellikleri** bölümünün üst kısmında bulunan **Faaliyetler** üzerine tıklayın. **İlişkili Faaliyetler** bölümü açılır.
3. **Düzenli faaliyetler ata**'ya  tıklayın. **Faaliyetler** bölümü açılır.
4. Bu çoklu site faaliyeti ile ilişkilendirmek istediğiniz faaliyetleri seçin. Hızlıca bir faaliyet bulmak için, **Arama** alanına faaliyet adını girin.

Tip

Faaliyet, sadece bir çoklu site faaliyetine ait olabilir. Sadece seçili iş birimine ait faaliyetler kullanılabilir. Diğer iş birimlerinin faaliyetleri görünmez.

5. Tüm faaliyetleri seçtiğinizde, **Uygula**'ya  tıklayın.
6. **İlişkilendirilmiş Faaliyetler** bölümünde, **Şimdi Kaydet**'e  tıklayın.



Becerileri ve İstatistikleri Yapılandır

Faaliyetlerin atanmasından sonra, Becerileri ve İstatistikleri yapılandırabilirsiniz:

Çoklu site faaliyetleri için takip etmek istediğiniz becerileri yapılandırmak üzere **Çoklu Site Faaliyetleri Özellikleri** bölümünün üst kısmında bulunan **Beceriler** üzerine tıklayın. Bakınız [Çoklu Site Faaliyetleri için Beceriler Yapılandırma](#).


Çoklu site faaliyeti için takip etmek istediğiniz istatistikleri yapılandırın. Daha fazla bilgi için, bkz. [Bir Çoklu Site Faaliyeti için İstatistikleri Yapılandırma](#).


Faaliyetleri Çoklu Site Faaliyetlerine Atamak için Filtre Kullanma

1. **Faaliyetler** bölümünde, **Filtre**'ye  tıklayın.
Filtre bölümü açılır.
2. **Siteler** listesinde, şunlardan birini gerçekleştirin:
 - **Tümü** onay kutusunun işaretini kaldırın ve bu grupları ve faaliyetleri atamak istediğiniz siteleri seçin.
 - **Tümü** onay kutusunun işaretini bırakın. (Bu kutu işaretlenirse, faaliyetler ve gruplar listedeki tüm siteler için uygulanır.)
3. **Çoklu Site Faaliyetleri** kısmında, aşağıdakilerden birini yapın:
 - **Tümü** onay kutusunun işaretini kaldırın ve bu grupları ve faaliyetleri atamak istediğiniz çoklu site etkinlilerini seçin.
 - **Tümü** onay kutusunun işaretini bırakın. (Bu kutu işaretlenirse, faaliyetler ve gruplar listedeki tüm çoklu site faaliyetleri için uygulanır.)
4. **Uygula**'ya  tıklayın.

Siteleri Çoklu Site Faaliyetleri ile İlişkilendirme

Çoklu site faaliyetleri seçtiğinizde, o **Çoklu Site Faaliyetleri Özellikleri** bölümünde bulunan **Faaliyetler** üzerine tıkladığınızda eksik bir siteye faaliyet atamak için **Çoklu Site Faaliyetlerine**

Eksik Site Atama'yı  seçebilirsiniz (görünür bütün Sitelerdeki faaliyetlerin halihazırda Çoklu Site Faaliyetlerine atanmış olması şartı ile) **Çoklu Site Faaliyetlerine Eksik Site Atama** bölümü açılır ve seçili iş ünitesi içerisindeki bütün siteler listelenir. Seçili site için yeni, benzeri bir faaliyet oluşturmak için:

1. Bir site seçin.
Ctrl veya Shift tuşlarını kullanarak birden fazla site seçimi yapabilirsiniz.
2. İsteğe bağlı olarak, açık saatleri atamak üzere **Çoklu Site Açılış Saatleri ve Becerilerini Dağıt** onay kutusunu işaretleyebilirsiniz. Aşağıdaki İpucuna bakın.
3. **'Uygula**  **'ya tıklayın.**
Seçili her bir sitenin altında WFM tarafından yeniden adlandırılabilir ve faaliyeti, seçili kaynak çoklu site faaliyeti ile ilişkilendiren yeni bir faaliyet oluşturulmaktadır. Faaliyetin açık kaldığı saatler varsayılan olarak 7/24'tür.

Tip

Çoklu Site Açılış Saatleri ve Becerilerini Dağıt onay kutusunu işaretlemiş olmanız durumunda, oluşturulan faaliyet (veya faaliyetler) için açılış saatleri ve beceriler, seçili *kaynak* çoklu site faaliyeti ile aynı olacaktır.

Her sitenin saat dilimi açık saatleri tanımlamak için kullanılır—ve *kaynak* çoklu site faaliyetinin yerleştirildiği iş birimi tarafı dan kullanılan farklı bir saat dilimi olabilir.

Bu şekilde oluşturulan bir faaliyet, her zaman kaynağı olan çoklu site faaliyeti ile aynı faaliyet türüne sahip olacaktır.


Çoklu Site Faaliyetleri İstatistikleri

İstatistikleri seçilen faaliyetler ile ilişkilendirmek için **Çoklu Site Faaliyetleri İstatistikleri** bölümünü kullanın. Bir istatistik tanımladığınızda, WFM'ye, her faaliyet için hangi istatistiklerin ve hangi nesnelerin izleneceğini söylersiniz. Çoklu site faaliyet istatistiklerini, normal faaliyet istatistikleri ile aynı şekilde tanımlarsınız.

Faaliyetler, faaliyet türleri ve faaliyetlerin nasıl yapılandırıldığı hakkındaki temel bilgiler için bkz. [Faaliyetler için Yapılandırma İstatistikleri](#).

İstatistikleri Çoklu Site Faaliyetleriyle İlişkilendirme

İstatistikleri çoklu site faaliyetleri ile ilişkilendirmek için:

1. İstatistiklerle ilişkilendirmek istediğiniz çoklu site faaliyetleri içeren **İş Birimini** seçin.
2. **Faaliyet Özellikleri** bölümünde, **İstatistikler**'i seçin.
3. **Faaliyet İstatistikleri** bölümünde, **İstatistik bilgisini etkinliğe ekle**'ye  tıklayın.
4. **İstatistik Türü** bölümünde, istatistikleri, **Faaliyetlere İstatistikler Ekleme** prosedürünün 3-11 arasındaki adımlarında olduğu gibi yapılandırın. Ayrıca bkz. [Önerilen İstatistikler Ayarları](#).

Tip

İstatistikler kısmında, seçtiğiniz **Tür/Nesne** kombinasyonuna göre farklı istatistikler görüntülenir. İstatistik türleri önceden tanımlıdır ve tüm faaliyet türleri için tüm istatistik türleri geçerli değildir. Sabit personel faaliyetleri, istatistikleri kullanmaz. Bu nedenle **Sabit Personel İş** türünde bir faaliyet seçerseniz, **İstatistikler** bölümü görüntülenmez.

5. **Tür** ve **Nesne** seçildikten ve açılır listeler etkinleştirildikten sonra, listeden istatistikleri seçin. Tüm Türlerin, Nesnelerin, İstatistiklerin, ve Filtrenin bir açıklaması için bkz. [İstatistikler Özellikleri](#).

Bir çoklu site faaliyetinin istatistikleri hakkında daha fazla bilgi için bkz. [İstatistikler Özellikleri](#).

İstatistikleri Çoklu Site Faaliyetlerinden Silme

Bir çoklu site faaliyetinden bir istatistik silmek için, **Faaliyetlerden İstatistikler Silme** prosedüründeki adımları izleyin.

Kullanıcılar

Kullanıcılar süpervizörler ve müşteri temsilcisi olmayan diğer kişilerdir. Kullanıcılar iki gruba ayrılır:

1. WFM'ye aktarılan kullanıcılar (**WFM kullanıcıları**).
2. Genesys'te yapılandırılan ama WFM kullanıcıları olarak seçilmeyen kullanıcılar (**Genesys Kullanıcıları**).

Kullanıcılar modülünde, şunları yapabilirsiniz:

- Var olan WFM **kullanıcılarının** bir listesini görüntüleyin.
- Kullanıcı **özelliklerini** görüntüleyin.
- Bir kullanıcı için belirli bir **saat dilimi**, **WFM Builder** örneği ve **güvenlik rolü** yapılandırın.
- Güvenlik **rolü ayrıcalıklarını** görüntüleyin ve düzenleyin.
- Bir kullanıcının iş birimlerine, sitelere ve takımlara **erişim haklarını** verin ya da kaldırın.
- Bir kullanıcının **bildirimlere** erişim haklarını verin ya da kaldırın.

Tip

Kullanıcının rol ayrıcalıkları bu modülde değişir ve artık **Roller** modülünde belirtilen ayrıcalıklarla eşleşmezse aşağıdaki iletişim görünür:





Şekil: Teyit diyalogu

Geçerli güvenlik rolünün atamasını kaldırmak için **Evet**'e ya da işlemi iptal etmek ve kullanıcının geçerli güvenlik rolünü korumak için **Hayır**'a tıklayın.

Kullanıcılar Bölmesi

Bu bölme, Workforce Management'a aktarılan kullanıcıların bir listesini içerir. Aşağıdaki sütunlara sahiptir: **Kullanıcı Adı**, **Adı**, **Soyadı** ve **E-posta**. Bu listeye kullanıcılar ekleyebilir (bkz. **Genesys Kullanıcılarını İçe Aktarma**) ya da bunları silebilirsiniz.

Bu bölmede şunları yapabilirsiniz:

- Genesys kullanıcılarını **Genesys Kullanıcısını İçe Aktar**'a  tıklayarak WFM'ye içe aktarın.
- Kullanıcıları listeden seçerek ve **Sil**'e  tıklayarak silin.
- Kullanıcıları, **Arama** alanına kullanıcı adlarını girerek arayın.
- **Kullanıcı Adı, Adı** ya da **Soyadı** sütun başlıklarına tıklayarak listeyi sıralayın.

Genesys Kullanıcılarını İçe Aktarma

Genesys kullanıcılarını içe aktardığınızda, var olan güvenlik rollerinin bir açılır listesini içeren bir bölme açılır. Varsayılan olarak, seçtiğiniz kullanıcı bu listedeki ilk role atanır. Herhangi bir güvenlik rolü yoksa, liste, <hiçbiri> değerini görüntüler. Tüm içe aktarılan kullanıcılar listeden seçilen role atanır.

İçe aktarım tamamlandıktan sonra, **Kullanıcılar** bölümü listesindeki yeni kullanıcıları görüntüler. Ardından bir kullanıcı seçebilir ve bunun ayarlarını **Özellikler, Rol Ayrıcalıkları** ya da **Erişim Hakları** bölümünde değiştirebilir ya da yapılandırabilirsiniz.

Kullanıcı Özellikleri

Kullanıcı Özellikleri bölümü, seçilen WFM kullanıcısı hakkındaki bilgileri içerir.

Kullanıcı Bilgileri

Kullanıcı Bilgisi bölümü, önceden Genesys Administrator'da girilen aşağıdaki salt okunur alanları içerir:

- Kullanıcının Genesys Administrator'da girilen adı.
- Kullanıcının Genesys Administrator'da girilen soyadı.
- E-posta Bu, Genesys Administrator'da girilen kullanıcı e-posta adresidir. WFM, şunların bildirim için bu e-posta adresini kullanır:
 - Program işlem isteklerinin durumundaki değişiklikler.
 - Çalışılmayan saatler isteklerinin durumundaki değişiklikler.

E-posta bildirimleri hakkında daha fazla bilgi için, bkz. [Workforce Management Yönetici Kılavuzu](#).

İsteğe Bağlı Ayarları Yapılandırma

Kullanıcı Bilgisi bölümündeki isteğe bağlı ayarları yapılandırmak için:

1. Kullanıcı için **Saat Dilimi** seçin ya da boş bırakın. Saat dilimi bazı **Performans** görünümünde ve raporlarda site ya da iş birimi saat dilimine bir alternatif olarak kullanılabilir. Kullanıcıyı içe aktarmadan önce bir varsayılan saat dilimi yapılandırdıysanız, o saat dilimi, Saat Dilimi olarak görünür. Bir varsayılan saat dilimi yapılandırmadıysanız, burada **<hiçbiri>** görünür.

Important

Ardından varsayılan saat dilimini değiştirirseniz, varsayılan olarak ayarlanan saat dilimi kullanıcı içe aktarıldığında burada görünür.

Bu kullanıcıya farklı bir saat dilimi ayarlamak için:

- Açılır liste kutusundan saat dilimini seçin. Yapılandırma Veritabanından Workforce Management'a aktarılan tüm saat dilimleri.

Ek saat dilimlerine ihtiyacınız varsa, listede görünen saat dilimlerini değiştirmek için **Organizasyon > Saat Dilimleri** görünümünü kullanın. Ayrıntılar için bkz. [Saat Dilimleri Listesi](#).

2. Kullanıcı için **WFM Builder**'ı seçin ya da boş bırakın. Bu, programları oluşturan sunucudur. WFM programları oluşturmak amacıyla belirli bir WFM Builder (bir kullanıcı iş istasyonuna ya da özel bir kullanıcı grubuna yüklenmiş) kullanmak için:

- Açılır listeden **WFM Builder**'ı seçin.

Tüm kullanıcıların aynısını paylaşmasını istiyorsanız bir WFM Builder sunucusu belirtmeni gerekmez. Varsayılan değer **Hiçbiri**'dir.

3. Kullanıcı için **Güvenlik Rolü**'nü seçin ya da boş bırakın. Bir Güvenlik Rolü seçerseniz, kullanıcı, bu kullanıcı rolü için yapılandırıdığınız rol ayrıcalıklarını benimser. Kullanıcıya bir güvenlik rolü atanmamışsa:
 - Kullanıcının erişim izni olmaması gereken rol ayrıcalıklarının adları yanındaki onay kutularının işaretlerini kaldırın. Varsayılan olarak, tüm seçenekler seçilir.

4. **Şimdi Kaydet**'e  tıklayın.

Kullanıcı Rolü Ayrıcalıkları

Kullanıcılar > Rol Ayrıcalıkları bölümü, seçilen kullanıcıya atanan güvenlik rolü ayrıcalıklarının bir listesini içerir. Rol ayrıcalıklar, **Roller Ayrıcalıkları** bölümünde ayrıntılı açıklanır.

Bir kullanıcının rol ayrıcalıklarını değiştirmek için:

1. Bir kullanıcı seçin ve ardından değiştirmek istediğiniz ayrıcalıkların yanındaki onay kutusuna tıklayın.

2. **Şimdi Kaydet**'e  tıklayın.

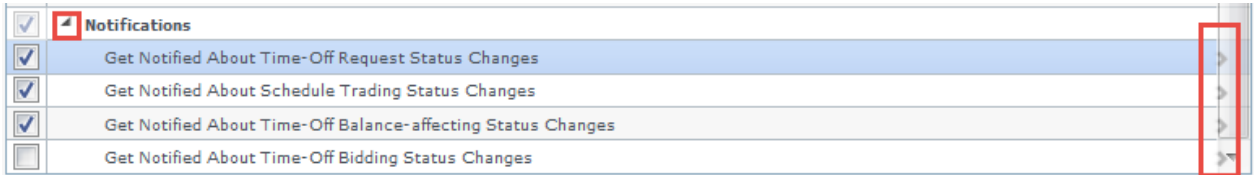
Bu bölme hakkındaki bir Yardım konusunu görüntülemek için **Yardım**'a tıklayın.

Bildirimler Almak için Erişim Hakları Verme

Kullanıcılar modülündeki **Rol Ayrıcalıkları** bölümü, **Roller** modülündeki **Rol Ayrıcalıkları** bölümü ile benzerdir, tek istisna **Kullanıcılar** modülünde, **Bildirimlere** erişim verebilirsiniz.






Bildirimlere erişim vermek için:

1. **Rol Ayrıcalıkları** listesinde, **Bildirimleri** aşağıdaki şekilde gösterildiği gibi genişletmek için oka tıklayın.



Şekil: Rol Ayrıcalıkları—Bildirimler






2. Aşağıdaki durum değişikliklerinden biri hakkında bildirimler almak seçilen kullanıcı erişimini vermek adına uygun satırdaki oka tıklayın:
 - Çalışılmayan saatler istek durum değişiklikleri
 - Program işlem yapma durumu değişiklikleri
 - Çalışılmayan saatler bakiyesi-etkileyen durum değişiklikleri
 - Çalışılmayan saatler teklif verme durumu değişiklikleri
3. Yeni bir bölme açılır ve seçtiğiniz belirli bildirim ayrıcalıklarına erişim vermenizi sağlar. Örneğin, birinci satırdaki oka tıklarsanız, **Çalışılmayan Saatler İstek Durumu Değişiklikleri Hakkında Bilgi Al** bölümünün **Erişim Ver** hakları açılır.
4. Yeni bölmede, seçilen ayrıcalık için aşağıdakilerden birini yapın:

-
5.  Erişim hakları ekleyin
 6.  Erişim haklarını kaldırın
 7.  Bu bölmeyi kapatın ve yaptığınız değişiklikleri iptal edin
 8.  Bu bölme ile ilgili bir Yardım konusu açın
 9. Tüm görevleri tamamladığınızda, **Rol Ayrıcalıkları** bölümünde, **Şimdi Kaydet**'e  tıklayın.




Erişim Hakları

Erişim Hakları bölümü, kullanıcıya erişim verilen iş birimlerini, siteleri ve takımları görüntüler. Bu konuda açıklanan görevlerin tümünü tamamlamak için bu bölmelerin sağ üst köşesindeki kontrolleri kullanın.

Erişim Hakları bölümü kontrolleri

 Siteleri değiştirmeden bırakarak bu BU güvenlik haklarını kaldır	Kullanıcının seçilen iş birimine erişim haklarını kaldırmak, ancak kullanıcının bu BU dahilindeki sitelere erişim haklarını korumak için tıklayın.
 Erişim Hakları Ekleyin	Seçilen kurum içi iş birimleri, siteler ya da takımlara kullanıcı erişim hakları vermenizi sağlayan Kullanıcılara Erişim Verilecek Öğeleri Seç bölümünü açmak için tıklayın. Tip Kullanıcının zaten erişim hakları olan bu nesnelere, bu bölümde görüntülenir.
 Seçilen Öğelerden Erişim Haklarını kaldırın	Kullanıcının seçilen nesnelere erişim haklarını kaldırmak için tıklayın.
 Yardım	Erişim Hakları bölümü hakkında Yardım başlığını görüntülemek için tıklayın.
 Şimdi Kaydet	Kullanıcının erişim haklarında yaptığınız değişiklikleri kaydetmek için tıklayın.

Kullanıcılara Erişim Verilecek Öğeleri Seç bölümü kontrolleri

 Uygula	Seçilen öğelere kullanıcı erişimini atamak için tıklayın.
 Kapat	Bu bölümü herhangi bir değişiklik uygulamadan kapatmak için tıklayın.
 Yardım	Bu bölüm hakkında Yardım başlığını görüntülemek için tıklayın.

Roller

Güvenlik *Roller* genel izinleri (ya da ayrıcalıkları), yanı sıra Gözetmenler için WFM Web'deki çeşitli modüllere erişim izinlerini denetler. Roller iş birimleri, siteler ya da takımlara erişimi denetlenmez. Bu spesifik nesnelere erişim eklemek ya da kısıtlamak için, bkz. [Erişim Hakları](#).

Roller görünümünde iki liste vardır:

- **WFM Kullanıcıları** listesi bu sütunları içerir: Kullanıcı Adı, Kullanıcının İlk Adı, Kullanıcının Soyadı, Kullanıcı E-postası ve Rolü.
- **Genesys Kullanıcıları** listesi bu sütunları içerir: Kullanıcı Adı, Kullanıcının İlk Adı, Kullanıcının Soyadı, ve Kullanıcı E-postası.

Roller modülünde, şunları yapabilirsiniz:



- Kullanıcıları içe aktar
- Bir varsayılan güvenlik rolü tanımla
- Kullanıcılara güvenlik rolleri atayın. Kullanıcılar, atandıkları güvenlik rolü için yapılandırılan ayrıcalıkları ve izinleri otomatik olarak alır.

Tip

Güvenlik rolleri, modüllere erişim izinlerini ayarlamanızı sağlar ama iş birimleri, siteler ya da takımlar için sağlamaz. Eklenecek hakları etkinleştirmek ya da bu spesifik nesnelere erişimi sınırlandırmak için, Rol Ayrıcalıkları bölümünde [Erişim Arka Uç Yapılandırması](#) onay kutusunu işaretlemelisiniz.

Rolleri Oluşturma



Yeni bir güvenlik rolü oluşturmak için:

1. **Yapılandırma > Roller** adımına gidin.
2. **Rol** bölümünde, **Yeni**'ye  tıklayın.
Varsayılan ada sahip **Rol** bölümünde yeni bir güvenlik rolü görünür.
3. **Rol Ayrıcalıkları** bölümünde, rolün **Adı**'nı değiştirin (istenirse).
4. Listede öğeleri genişleterek ve onay kutularını işaretleyerek/temizleyerek ayrıcalıklar atayın.
Tüm ayrıcalıkların komple açıklaması için bkz. [Rol Ayrıcalıkları](#).
5. **Şimdi Kaydet**'e  tıklayın.

Sonraki Adım: Bir kullanıcıya güvenlik rolü atayın.

Rolleri Oluşturmak için Kopya Kullanımı

Kopyalama işlevini kullanarak bir güvenlik rolü oluşturmak için:



1. **Roller** bölümünde, var olan bir rol seçin.
Listede birçok rol varsa, hızlı bulmak için **Arama** alanına rolün adını girin.
2. **Kopyala**'ya  tıklayın.
Seçilen rolün bir kopyası **Roller** listesinde görünür.
3. Kopyayı seçin ve **Rol Ayrıcalıkları**'na tıklayın.
4. Ayrıcalıkları adlandırın ve onay kutularını gerektiği gibi işaretleyerek ya da işaretlerini kaldırarak bunlar role atayın.
5. **Şimdi Kaydet**'e  tıklayın.

Kullanıcılara Roller Atama

WFM, güvenlik rollerini atamanızı ve **atamasını kaldırmanızı**, ve kullanıcıları Atanan Kullanıcılar listesinden **silmenizi** sağlar. Bu görevler aşağıdaki prosedürlerde açıklanmıştır.

Kullanıcıları role atamak için:

1. **Rol Ayrıcalıkları** bölümünün ortasında **Kullanıcılar**'a tıklayın ve ardından aşağıdakilerden birini yapın:

- Bu role bir WFM kullanıcısı atamak için **Kullanıcılar Ata**'ya  tıklayın. WFM kullanıcılarının bir listesini içeren yeni bir bölme açılır.
- Bu role bir Genesys kullanıcısı atamak için **Genesys Kullanıcısı Ata**'ya  tıklayın. Genesys kullanıcılarının bir listesini içeren yeni bir bölme açılır.

Important

Yeni kullanıcılara tüm modüller, nesnelere ve siteler için otomatik olarak erişim verilir.

2. Bu role atamak istediğiniz kullanıcıları seçin ve **Uygula**'ya  tıklayın.

3. **Kullanıcılar** bölümünde, **Şimdi Kaydet**'e  tıklayın.

Yalnızca **WFM Kullanıcıları** listesindeki kullanıcılar Workforce Management işlevine (WFM Web for Agents istisnası ile) erişebilir.

Ayrıca kopyalama ve yapıştırma işlevlerini kullanarak yeni bir güvenlik rolü oluşturabilirsiniz: Bkz. [Güvenlik Rollerini Düzenleme](#).

Kullanıcıların Rollerdeki Atamalarını Kaldırma

Bir kullanıcının bir güvenlik rolü atamasını kaldırmak için:

1. **Atanan Kullanıcılar** listesinde, bu roldeki atamasını kaldırmak istediğiniz kullanıcıyı seçin.


2. **Kullanıcının Atamasını Kaldır**'a  tıklayın.

3. **Onaylama** iletişimi görüldüğünde, devam etmek için **Evet**'i ya da işlemi iptal etmek için **Hayır**'ı seçin.

4. **Şimdi Kaydet**'e  tıklayın.

Kullanıcıları Atanan Kullanıcılardan Silme

Bir kullanıcıyı Atanan Kullanıcılar listesinden silmek için:

1. **Atanan Kullanıcılar** listesinde, bu listeden kaldırmak istediğiniz kullanıcıyı seçin.
2. **Kullanıcı Sil**'e  tıklayın.
3. **Onay** iletişimi görüldüğünde, devam etmek için **Evet**'i ya da işlemi iptal etmek için **Hayır**'ı seçin.

Important


Dikkatle devam edin. **Evet**'e tıklandığında, kullanıcının tüm rol ayrıcalıkları ve WFM'ye erişim hakları kaldırılır.

4. **Şimdi Kaydet**'e  tıklayın.

Rolleri Düzenleme ve Silme


WFM, Roller listesindeki güvenlik rollerini düzenlemenizi ve silmenizi sağlar. Bu görevler aşağıdaki prosedürlerde açıklanmıştır:

Bir güvenlik rolünü düzenlemek için:

1. **Rol** bölümünde, düzenlemek istediğiniz rolü seçin.
Listede birçok rol varsa, hızlı bulmak için **Arama** alanına rolün adını girin.
2. **Rol Ayrıcalıkları**'na tıklayın.
3. Rolü yeniden adlandırın ve/veya değiştirmek istediğiniz ayrıcalıkların yanındaki onay kutularını seçin/temizleyin.
4. **Şimdi Kaydet**'e  tıklayın.

Güvenlik Rollerini Silme

Bir güvenlik rolünü silmek için:

1. **Rol** bölümünde, silmek istediğiniz rolü seçin.
2. **Sil**'e  tıklayın.
3. **Onaylama** iletişimi görüldüğünde, devam etmek için **Evet**'e ya da işlemi iptal etmek için **Hayır**'a tıklayın.

Important

Dikkatle devam edin. **Evet**'i seçerseniz, işlem geri alınamaz.

Rol Ayrıcalıkları

Roller modülündeki Rol Ayrıcalıkları bölümü, erişimini denetleyebileceğiniz modüller ve nesnelerin kapsamlı bir listesini görüntüler. Aynı ayrıcalıklar listesi, Kullanıcılar içinde bir kullanıcı seçildiğinde görünür: Kullanıcılar modülündeki Rol Ayrıcalıkları bölümü.

Important

Yeni kullanıcılara, Rol Ayrıcalıkları genel görünümünde ve alt başlıklarda açıklanan şekilde, tüm modüller, nesneler ve siteler için otomatik olarak erişim verilir.

Aynı zamanda bkz.:

- Genel Rol Ayrıcalıkları
- Yapılandırma Rolü Ayrıcalıkları
- Politikalar Rol Ayrıcalıkları
- Takvim Rol Ayrıcalıkları
- Tahmin Rol Ayrıcalıkları
- Program Rolü Ayrıcalıkları
- İşlem Yapma Rolü Ayrıcalıkları
- Performans Rol Ayrıcalıkları
- Bağlılık Rolü Ayrıcalıkları
- Raporlar Rol Ayrıcalıkları
- Bildirim Rol Ayrıcalıkları

Genel Rol Ayrıcalıkları

Genel altındaki rol ayrıcalıkları aşağıdaki kullanıcı erişimini sunar:

- **Müşteri Temsilcisi ücret alanını göster**—Kullanıcının Gözetmenler için WFM Web **Yapılandırma > Müşteri Temsilcileri > Özellikler** bölümündeki **Saatlik Ücret** alanını görüntüleme erişimini denetler. Ayrıca kullanıcının Müşteri Temsilcisi Özellikleri raporunda müşteri temsilcisi ücret bilgisini görüp görmeyeceğini belirler.
- **Atanmamış müşteri temsilcilerini göster**—Seçilen kullanıcının atanmamış müşteri temsilcilerinin, müşteri temsilcilerinin görüldüğü tüm listelerde görüntüleyip görüntüleyemeyeceğini denetler. Listeler, **Siteler > Takımlar > Müşteri Temsilcileri ekle** ve **Siteler > Müşteri Temsilcileri > Müşteri Temsilcileri Ekle**'de **Organizasyon** modülünde görünür.

Important

Oturumu olmayan (birden çok switch'e oturumu olan) müşteri temsilcileri, **Aranmamış müşteri temsilcilerini göster** seçeneği, senkronizasyonu tetikleyen kullanıcı için kapalı olsa bile ve bunlar bu kullanıcı için görünür olmasa bile, senkronizasyon sırasında otomatik olarak içe aktarılır. Bu yeni müşteri temsilcileri için tek güvenlik **Kiracı** güvenliğidir.

- **Yedeklemeye/Geri Yüklemeye İzin Ver**—Kullanıcının, yedekleme ve geri yükleme gerçekleştirmek için WFM Veritabanı Yardımcı programına erişmesini denetler. İşareti kaldırılırsa, kullanıcı Veritabanı Yardımcı Programında oturum açamaz. Bu yardımcı program hakkında daha fazla bilgi için, bkz. [Workforce Management Yönetici Kılavuzu](#).

Yapılandırma Rolü Ayrıcalıkları

Yapılandırma altındaki rol ayrıcalıkları aşağıdaki kullanıcı erişimini sunar:

Yapılandırma altındaki birçok ayrıcalık **Yapılandırma** modülündeki Web for Supervisors görünümüdür (Okuma, Ekleme/Düzenleme, Erişim Arka Uç Yapılandırması ve Beceri ayarları değil). Seçilen kullanıcıya yapılandırma erişimi vermek için her öğe yanındaki onay kutusunu işaretleyin:

- **Roller/Kullanıcılar**

- **Kuruluş**

- **Okuma**—Kullanıcının **Organizasyon** modülündeki tüm bölmeleri görüntüleme erişimini denetler. İşaretili değilse, Organizasyon altındaki diğer tüm ayrıcalıkların da işareti kaldırılır.
- **Ekle/Düzenle/Sil**—, **Organizasyon** modülündeki tüm görünüm ve bölmelerde bu kullanıcının öğeleri ekleme/düzenleme/silme yeteneği olup olmayacağını denetler.
- **Erişim Arka Uç Yapılandırması**—**Yapılandırma** modülündeki belirli bölmelere erişim yapılandırmasını denetler. Bu hak kullanıcıya atanmamışsa, bu bölmeler görünür değildir:
 - **Organizasyon > İş Birimleri** ve **Organizasyon > Siteler** görünümündeki **Yapılandırma** bölümü.
 - **Faaliyetler** ve **Çoklu Site Faaliyetleri** görünümündeki **İstatistikler** bölümü.
- **Beceriler**—Kullanıcının, **Organizasyon > İş Birimleri** görünümündeki beceri yapılandırmasına erişimini denetler.
- **Saat Dilimleri**—Kullanıcının **Organizasyon** görünümündeki saat dilimi yapılandırmasına erişimini denetler.
- **Program Durumu Grupları**—Bu kullanıcının Gözetmenler için WFM Web'in **Yapılandırma** modülündeki **Program Durumu Grupları** görünümüne erişimi olup olmayacağını denetler. Bu grupların yapılandırmasını değiştirme izni olan kullanıcılar.
- **Bildirimler**—Bu kullanıcının Gözetmenler için WFM Web'in **Yapılandırma** modülündeki **Bildirimler** görünümüne erişimi olup olmayacağını denetler. E-posta bildirimlerinin yapılandırmasını değiştirme izni olan kullanıcılar.
- **Programdaki Renkler**—Programdaki elemanların özel renk yapılandırmaları için kullanıcı erişimini denetler.
- **Paylaşılan Taşıma**—Kullanıcının paylaşılan taşıma işlevine erişimini (varsayılan olarak etkindir) denetler. Devre dışı bırakmak için bu onay kutusunu temizleyin.
- **Çalışılmayan Saatler Teklif Verme Dönemleri**—**Çalışılmayan Saatler Teklif Verme Dönemleri** görünümüne erişimi kontrol eder.
- **Faaliyetler**—**Faaliyetler** ve **Çoklu Site Faaliyetleri** görünümüne erişimi denetler.

Politikalar Rol Ayrıcalıkları

Politikalar altındaki rol ayrıcalıkları aşağıdaki kullanıcı erişimini sunar:

Politikalar altındaki öğeler, **Politikalar** modülündeki tüm WFM Web görünümleridir. Seçilen kullanıcılara yapılandırma erişimi vermek için her öğe yanındaki onay kutusunu işaretleyin:

- Çalışılmayan Saatler Kuralları
- Sözleşmeler
- Vardiyalar
- İstisna Türleri
- Toplantılar
- Dönen Kalıplar
- İşaretli Zamanlar
- Çalışılmayan Saatler Türleri

Bu kullanıcının elle inceleme gerektiren çalışılmayan saatler istekleri olduğunda e-posta bildirimleri almasını sağlamak için, **Bildirimler** altında görünen **Çalışılmayan Saatler İsteği Durum Değişiklikleri Konusunda Bilgilendir**'i seçin.

Takvim Rolü Ayrıcalıkları

Takvim altındaki rol ayrıcalıkları aşağıdaki kullanıcı erişimini sunar:

- **Okuma**—Kullanıcının **Takvim** modülündeki tüm bölmeleri görüntüleme erişimini denetler. İşaretili değilse, **Takvim** altındaki diğer tüm ayrıcalıkların da işareti kaldırılır.
- **Ekle/Düzenle/Sil**—, **Takvim** modülündeki müşteri temsilcisi tercihleri ve istisnalarını görüntüleme, ekleme ve düzenleme kullanıcı erişimini denetler.
- **Tercih Et/Ver/Reddet**—, kullanıcı için **Takvim** modülündeki müşteri temsilcisi tercihlerini verme ya da reddetme erişimini denetler.
- **Çalışılmayan Saatler Sınırlarını Düzenle**—**Takvim** modülünde çalışılmayan saatler sınırlarını düzenlemek için kullanıcıların erişimini denetler.

Tahmin Rolü Ayrıcalıkları

Tahmin altındaki rol ayrıcalıkları aşağıdaki kullanıcı erişimini sunar:

- **Okuma**—Kullanıcıların şunlara erişimini denetler:
 - Tahmin Senaryoları Oluşturma.
 - Paylaşılan Tahmin Senaryolarını görüntüleyin ve düzenleyin.
 - Ana Tahmini görüntüleme.
 - Ana Tahminden kendilerine ait ya da paylaşılan Senaryolara çıkarma.
 - Geçmişe Ait Veriyi görüntüleme.

Important

Okuma işaretli değilse, **Tahmin** altındaki diğer tüm ayrıcalıkların da işareti kaldırılır.

- **Yayımla**—Kullanıcının tüm **Okuma** izinlerine artı Ana Programa kendi Tahmin Senaryolarını ya da paylaşılan senaryolarına yayımlama iznine erişimi denetler.

Bu güvenlik seçenekleri, bu **Tahmin Yayımlama** hakkı altında kullanılabilir:

- **Ana Tahmine IV'yi Yayımla**
- **Ana Tahmine AHT'yi Yayımla**
- **Personel Sağlamayı Ana Tahmine Yayımla**

Bu izinlerin yalnızca bir ya da ikisi verilmişse, kullanıcı Yayımlama için tam güvenlik erişimine sahip olmayacaktır.

Important

Yalnızca taşımadan önce **Yayımlama** erişimi olan kullanıcıların taşımadan sonra yeni seçeneklere erişimi olacaktır.

- **Tüm Senaryoları Görüntüle**—Kullanıcının tüm **Okuma** izinlerine ve şunların izinlerine erişimini denetler:
 - Tüm Tahmin Senaryolarını görüntüleyin, düzenleyin ve paylaşın.
 - Ana Tahminden Tüm Senaryolara Çıkart.
- **Geçmişe Ait Veriyi Düzenle**—Tüm Okuma izinlerine ek olarak şu izinler için kullanıcı erişimini denetler:
 - Bir Tahmin Senaryosu oluştururken kullanılacak geçmişe ait verileri düzenleyin.

- Geçmişe ait verinin Excel'de kopyalanması/yapıştırılması.
- **Bindirmeler**—Kullanıcının tüm Okuma izinlerine ek olarak **Tahmin** modülündeki tüm Bindirme işlevlerine erişimini denetler.

Program Rolü Ayrıcalıkları

Program altındaki rol ayrıcalıkları aşağıdaki kullanıcı erişimini sunar: O işi gerçekleştirme iznini vermek için her öğenin yanındaki onay kutusunu seçin:

- **Ana Okuma**—Kullanıcının Ana Programdan gelen veriyi görüntüleme ve çıkartma erişimini denetler, ancak Ana Programa yayımlama izni vermez. (Aşağıdaki **özel nota** bakın.) İşareti değilse, Program altındaki diğer tüm ayrıcalıkların da işareti kaldırılır.
- **Ana Düzenleme**—Ana Program düzenlemesi için kullanıcı erişimini denetler.
- **Yayımla**—Kullanıcının Ana Programa senaryolar yayımlama erişimini denetler.
- **Ana Temizlik**—Ana Program temizliği için kullanıcı erişimini denetler.
- **Senaryo Oluştur**—Senaryo oluşturma kullanıcı erişimlerini denetler.
- **Erişim Paylaşılan Senaryo—Paylaşılan** olarak işaretlenen tüm program senaryolarına kullanıcı erişimini kontrol eder.
- **Tüm Program Senaryolarını Görüntüle**—Kullanıcının, **Paylaşılan** olarak işaretlenen tüm program senaryolarını görüntüleme erişimini denetler.
- **Oluştur**—Kullanıcının program yapılandırmaya erişimini denetler.
- **Değişiklikleri Onayla**—Kullanıcının, siz ya da başkaları tarafından yapılan program değişikliklerini onaylamak ya da reddetmek için **Değişiklik Onayı** modülüne erişimini denetler.
- **Erişim Fazla Mesai Gereksinimleri—Paylaşılan** olarak işaretlenen tüm programlı fazla mesai gereksinimleri kullanıcı erişimini kontrol eder.

Ana Okuma Hakkında Özel Not

Kullanıcıya veriyi görüntülemek ve Ana Programdan çıkarmak ama Ana Programa yayımlamamak adına erişim vermek için **Ana Program Okuma**'yı işaretleyin. Ek izinler vermek için Program altında kalan onay kutularını kullanın.

Ana Okuma seçildiğinde, kullanıcı şunları yapabilir:

- Veriyi, Ana Programdan sahibi olan ya da paylaşılan bir Program Senaryosuna çıkartın.
- Bunların kendi Program Senaryolarını ve/veya oluşturucu tarafından *paylaşılan* olarak tanımlanmış diğer Program Senaryolarını görüntüleyin.

Senaryolar hakkında: Web for Supervisors'ta çalışırken, farklı müşteri temsilcileri, farklı vardiya ya da dönen kalıp türleri vb. içerebilecek birden çok Program Senaryoları oluşturabilirsiniz. Sonunda bu senaryoların tümünü ya da bir kısmını Ana Programa yayımlamaya karar vereceksiniz.

İşlem Rolü Ayrıcalıkları

İşlem altındaki rol ayrıcalığı aşağıdaki kullanıcı erişimini sunar:

- **İşlem Yapma**—Kullanıcının Gözetmenler için WFM Web'deki işlem bilgilerine erişimini denetler.

Bu kullanıcının elle inceleme gerektiren müşteri temsilcisi işlem istekleri olduğunda e-posta bildirimleri almasını sağlamak için, **Bildirimler** altında görünen **Program İşlem Yapma Durum Değişiklikleri Konusunda Bilgilendir**'i seçin.

Daha fazla bilgi için bkz. [İşlem Yapma](#).

Performans Rolü Ayrıcalıkları

Performans altındaki rol ayrıcalıkları aşağıdaki kullanıcı erişimini sunar:

- **Okuma**—Kullanıcının Gözetmenler için WFM Web'deki Performans bilgilerini görüntüleme erişimini denetler. **Performans** modülü için **Okuma** ayrıcalığı olan tüm kullanıcılar, yapılandırılan eşikler aşıldığında uyarıları görebilir.
- **Uyarıları Güncelle**—Uyarı eşiklerinin değiştirilmesi ve değişikliklerin, kullanıcıların her ölçütün eriklerini yapılandığı **Performans** modülünün **Uyarılar** görünümünde kaydedilmesi için kullanıcı erişimlerini denetler.

Important

Gözetmenler için WFM Web'deki Uyarı işlevi, kabul edilebilir performansa temel olacak şekilde, Asıl Tahmin ve Program verilerini kullanır. Eğer kullanıcının tanımladığı performans sınırları ihlal edilirse (örneğin, eğer fazla sayıda çağrı iptal ediliyorsa veya eğer hizmet düzeyleri fazlasıyla düşmüşse), **izleme** ekranında belirecek bir **Uyarı**, önlemin gerekli olduğunu bildirecektir.

Daha fazla bilgi için bkz. [Performansa Genel Bakış](#).

Bağlılık Rolü Ayrıcalıkları

Bağlılık altındaki rol ayrıcalığı aşağıdaki kullanıcı erişimini sunar:

- **Bağlılık**—, müşteri temsilcisinin programa bağlılığını gerçek zamanlı izleyen Gözetmenler için WFM Web'deki **Bağlılık** modülüne kullanıcı erişimini denetler.

Daha fazla bilgi için bkz. [Bağlılık](#).

Raporlar Rol Ayrıcalıkları

Raporlar altındaki rol ayrıcalıkları aşağıdaki kullanıcı erişimini sunar:

- **Okuma**—Kullanıcının **Raporlar** modülündeki tüm görünümüleri ve bölmeleri okuma erişimini denetler. İşareti değilse, **Raporlar** altındaki diğer tüm ayrıcalıkların da işareti kaldırılır.
- **Raporlar Programlayıcı**
 - **Rapor Programlayıcı Kullanımına İzin Ver**—Kullanıcının erişimini denetler
 - **Tüm Programlı Raporları Görüntüle**—Kullanıcının şunlara erişimini denetler:

Bir rapor yanındaki onay kutusunun seçilmesi seçilen kullanıcının o raporu oluşturmasını sağlar.

Raporların nasıl üretildiği ve okunduğu hakkındaki bilgiler için bkz. [Raporlar](#).

Bildirim Rol Ayrıcalıkları

Bildirimler altındaki rol ayrıcalıkları aşağıdaki kullanıcı erişimini sunar:

Her öğenin onay kutusunu işaretlemek bildirim (varsayılan durum) sağlar. Onay kutusunun işaretinin kaldırılması bu seçeneği devre dışı bırakır:

- **Programlı İşlem Yapma durumu değişiklikleri hakkında haberdar edilin**
- **Çalışılmayan Saatler istek durumu değişiklikleri hakkında haberdar edilin**
- **Çalışılmayan Saatler bakiyesini etkileyen değişiklikler hakkında haberdar edilin**
- **Çalışılmayan Saatler Teklif Verme Durumu Değişikleri Hakkında Haberdar Edilin**

Tip

Kullanıcılar > Rol Ayrıcalıkları > Bildirimler adımındaki ayarlara göre bilgilendirilecek her kullanıcı için daha az nesne (**Yapılandırma > Bildirim > Hedefler** adımından ayarlanandan az) ayarlayabilirsiniz.

Takvim

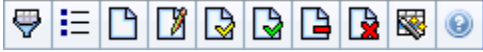
Takvim modülü, iki alt modül içerir:

- Şunlar için **Takvim Öğeleri**'ni seçin:
 - Kullanılabilirlik Ekle, İzin Günleri, İstisnalar, Vardiyalar, Çalışılmayan Saatler ve Çalışma Saatleri.
 - Müşteri Temsilcisi İstisnaları düzenle, Tercihler ve Çalışılmayan Saatler.
 - Dönen kalıpları incele.
 - Kullanıcı seçimli zaman diliminde Takvim Öğelerinin zamanlarını görüntülemek için Zaman Dilimi'ni değiştirin.
- Çalışılmayan saatler sınırlarını ayarlamak için **Çalışılmayan Saatler Sınırları**'nı seçin.

Takvim Öğeleri

Tip

Takvim modülü içerisinde Takvim Öğeleri (bu başlık) ve **Çalışılmayan Saat Limitleri** başlığı bulunmaktadır.



Araç çubuğu düğmeleri, pencerenin üst kısmında ve **eylem düğmeleri** pencerenin alt kısmında bulunmaktadır. **Müşteri Temsilcileri ve Faaliyetler** Ağaçları, **Nesnel** bölmesinin üst kısmında bulunmaktadır.

Müşteri Temsilcilerinin istisnalarını, tercihlerini ve çalışılmayan saatlerini eklemek ve düzenlemek için **Takvim Öğeleri** modülünü kullanın.

- İstisnalar, müşteri temsilcilerinin iş dışı faaliyetler ile uğraştığı zamanlardır.
- Tercihler, belirli vardiyalar, çalışılmayan günler, kullanılabilirlik ve çalışılmayan saatler için müşteri temsilcisi ve süpervizörün istekleridir.
- Dönen kalıplar, vardiyaların, çalışma günlerinin, çalışma saatlerinin ve/veya çalışma faaliyetlerinin dönen çalışma haftalarıdır. Bir müşteri temsilcisi veya takıma dönen kalıp atanabilir.

Takvim Öğeleri modülü ile ilgili bilgi, aşağıdaki bölümlerde ve bağlantılarda görüntülenebilmektedir:

- [Takvim Öğeleri Modülü Hakkında](#)
- [Takvim Öğeleri Modülü Güvenlik](#)
- [Takvim Renklerinin Açıklaması](#)
- [Takvimin Kullanımı](#)
- [Takvim Nesne Hiyerarşisi](#)
- [Takvim Filtre İletişim Kutusu](#)
- [Takvim Seçenekleri İletişim Kutusu](#)
- [Tercih Değiştirme Durumu](#)
- [Takvim Öğeleri Ekle veya Düzenle](#)

Takvim Modülüne Genel Bakış

Araç Çubuğu Butonları

Açılır **Ekranlar** menüsünden (araç çubuğunun sol tarafında) bir ekran seçin: **Takvim Öğeleri** veya **Çalışılmayan Saat Limitleri**.

Simge	İsim	Açıklama
	Filtre	Ekranı filtreler.
	Seçenekler	Bu sütunların tabloya dahil edilip edilmeyeceğini seçer: Takım, Neden, Yorumlar, Ücretli Saatler, İşe Alım Tarihi, Gönderilen.
	Ekle	Bir öge ekler (bu ekranda, takvim ögesi).
	Düzenle	Seçili takvim ögesini (öğelerini) düzenler.
	Tercih Et	Seçili müşteri temsilcisi talebinin (taleplerinin) durumunu Tercih Edilmiş olarak değiştirir.
	Ver	Seçili müşteri temsilcisi talebinin (taleplerinin) durumunu Verilmiş olarak değiştirir.
	Reddet	Seçili aracının talebini (taleplerini) reddeder.
	Sil	Seçili takvim ögesini (öğelerini) kaldırır (siler).
	Programı Güncelle	Çalışılmayan saatler öğelerini ve toplantıya özel kriterleri ana programa ekler. (Ana programda düzenleme yapmak için süpervizör olmanız gerekiyor.)
	Yardım	İçerik duyarlı yarımı görüntüle.

Saat Dilimi

Araç çubuğu düğmelerinin altında ve takvimlerin üzerinde bulunan açılır listeyi kullanarak WFM'nin bu örneği için zaman dilimi seçin. Listede aşağıdaki seçenekler belirecektir:

- **Kullanıcının**—Geçerli kullanıcının saat dilimini, WFM Web'de ilgili kullanıcı için yapılandırılan şekilde belirler.
 - Geçerli kullanıcı için herhangi bir saat dilimi yapılandırılmadıysa, WFM, varsayılan saat dilimini belirler.
 - Herhangi bir saat dilimi yapılandırılmadıysa, bu seçenek devre dışıdır.
- **BU'nun**—**Nesne** bölümünde seçilen BU'nun saat dilimini belirtir.
- **Site'nin/BU'nun**—**Nesne** bölümünde seçilen sitenin saat dilimini belirtir.

- Birden fazla sitenin seçilmiş olması halinde WFM, Nesne bölümünde seçilmiş olan **BU** için zaman dilimini belirler.
- **Lokal** (varsayılan)—Her bir siteye ait verilerin, söz konusu sitenin lokal zaman dilimine döndürülmesini sağlar.
- **‘Yapılandırılmış zaman dilimleri’** —Bu listede kalan öğeler arasından seçtikleriniz için zaman dilimini belirler.
 - Geri kalan öğelerin her biri yapılandırılmış zaman dilimidir (ve GMT ile olan ilişkisi). Örneğin; Greenwich Ortalama Zamanından 8 saat daha önde olan Pasifik Standart Zamanı, PST (GMT-8.0) olarak ayarlanmaktadır.

Eylem Düğmeleri

Araç çubuğu düğmelerinin tamamı **Eylemler** menüsünde görünmektedir.

Buna ilave olarak, **Düzenle, Tercih Et, Ver, Reddet, Sil, Programı Güncelle** araç çubuğu düğmeleri de **Takvim** penceresinin altında eylem düğmeleri olarak görünmektedir.

Nesneler Bölmesi

WFM penceresinin sol tarafından bulunan **Nesneler** bölümünde alabileceğiniz veri tabanı nesneleri görüntülenmektedir.

Müşteri Temsilcileri Ağacı

Müşteri Temsilcileri ağacı, Kurumdaki Müşteri Temsilcilerini görüntüler. Ağaç, yukarıdan aşağı doğru hiyerarşiktir: Kurum, İş Birimleri, Siteler, Takımlar ve Araçlar.

Faaliyetler Ağacı

Faaliyetler ağacı, Kurumdaki Faaliyetleri görüntüler. Ağaç, yukarıdan aşağı doğru hiyerarşiktir: Kurum, İş Birimleri, Çoklu Site Faaliyetleri, Faaliyet grupları, Siteler ve Faaliyetler.

Nesne ağacındaki her bir ögenin onay kutusu bulunmaktadır ve bu kutular seçilebilir veya kutuların içleri temizlenebilir. Ağaçlardan birindeki bir ögenin işaretlenmesi durumunda diğer ağaçlarda reaksiyon meydana gelir: bir aracının seçilmesi durumunda ilgili faaliyetler de otomatik olarak seçilir ve bir faaliyetin seçilmesi durumunda da ilgili aracı(lar)/takım(lar)/site(ler)/iş birimi otomatik olarak seçilir.

Tip

Aynı iş birimi içerisinde bulunan farklı sitelerin altındaki öğeleri de eş zamanlı olarak seçebilirsiniz. Varsayılan olarak seçili bir öğe bulunmamaktadır.

Takvim Öğeleri Modülü Hakkında

Takvim Öğeleri modülünde müşteri temsilcilerine ait vardiyalar, çalışılmayan günler, çalışılmayan saatler, istisnalar ve kullanılabilirlikler görüntülenmektedir. Bu ekranı filtreleyebilirsiniz. Bu ekranda Takvim öğelerinin pek çok türünü ekleyebilir veya düzenleyebilir ve istisnaları, çalışma saatlerini, vardiyaları ve kullanılabilirlikleri düzenleyebilirsiniz.

Dönen kalıp bilgileri sadece okunabilir. Dönen kalıplar, RP: öneki ile görünür. Dönen kalıp ayarlarını değiştirmek için, **Politikalar** modülündeki **Dönen Kalıplar** bölümünü kullanmalısınız.

Takvim Modülü Güvenlik

WFM Web, güvenlik erişim izinlerini içerir. Kullanıcıların bu modüle tam güvenlik erişimi olabilir veya sadece tercih edilmiş Takvim öğeleri ile çalışabilir.

Eğer sınırlı erişiminiz varsa, **Ver**, **Tercih Et** ve **Reddet** düğmeleri pasiftir. Takvim öğeleri ile ilgili ekleme, düzenleme veya silme işlemlerini sadece **Tercih Edilen** durumda yapabilirsiniz.

Takvim Ekranını Görüntüleme

Takvim öğelerini görüntülemek için:

1. **Takvim Öğeleri** modülünün görüntülenmemesi durumunda, **Ekranlar** menüsünden **Takvim**'i seçin.
2. Üç aylık Takvim ekranında görüntülemek için tarih(ler)i seçin. Çoklu tarih seçmek için shift tuşu ile birlikte tıklayın.
3. **Nesne** bölümünün altında bulunan **Veri Al**'a tıklayın.

Takvim Ekranı Sütunları

Tarih	Takvim öğesinin tarihini gösterir.
Site	Müşteri Temsilcisinin bu sırada ait olduğu siteyi gösterir.
Takım	Müşteri Temsilcisinin bu sırada ait olduğu takımı gösterir.
Müşteri Temsilcisi	Takvim öğesine sahip aracının adını gösterir. Takvim öğeleri, sitelere veya takımlara uygulanabilir, ancak bunlar aracı-müşteri temsilcisi sırasıyla görüntülenip düzenlenebilir.
Tür	Takvim öğesinin türünü gösterir (örneğin; yarım gün istisna).
Öge	Takvim öğesinin adını gösterir (örneğin; Takım Toplantısı veya Vardiya_1).
Başlangıç zamanı	Takvim öğesinin başlayacağı zamanı gösterir. Bazı tam gün dönen kalıp öğelerinin (Çalışılmayan Gün,

	Vardiya ve Esnek Vardiya) başlangıç ve bitiş zamanı bulunmamaktadır. Bu nedenden dolayı, Başlangıç zamanı ve Bitiş zamanı sütunları bu öğeler için boştur.
Bitiş zamanı	Takvim öğesinin biteceği zamanı gösterir. +1, başlangıç zamanından sonraki günü gösterir; +2 başlangıç zamanından iki gün sonrasını gösterir. Bazı tam gün dönen kalıp öğelerinin (Çalışılmayan Gün, Vardiya ve Esnek Vardiya) başlangıç ve bitiş zamanı bulunmamaktadır. Bu nedenden dolayı, Başlangıç zamanı ve Bitiş zamanı sütunları bu öğeler için boştur.
İstenen Durum	Kullanıcı tarafından ayarlandığı üzere programa henüz dahil edilmemiş bir dönem için Takvim öğesinin durumunu gösterir: Verilmiş, Reddedilmiş veya Tercih Edilmiş. Durumların açıklaması için Tercih Durumunu Değiştir 'e bakın. İstenen durum ve fiili Durum sütunlarında görünen durum açıklaması için İstenen Duruma Karşı Fiili Durum ' bakın.
Fiili Durum	Workforce Manager tarafından çözülen Takvim öğesinin durumunu gösterir: Verilmiş, Reddedilmiş, Tercih Edilmiş, Programlanmış veya Programlanmamış . Durumların açıklaması için Tercih Durumunu Değiştir 'e bakın. İstenen durum ve fiili Durum sütunlarında görünen durum açıklaması için İstenen Duruma Karşı Fiili Durum ' bakın.
Sebep	WFM'nin neden öğenin fiili durumunu Reddedilmiş olarak ayarladığını açıklar. Seçenekler diyalog kutusu 'nu kullanarak bu sütunu gösterebilir/ gizleyebilirsiniz.
Yorumlar/Hatırlatma	WFM Web for Agents'ı kullanarak öğeyi isterken müşteri temsilcileri tarafından girilmesi gerekenler de dahil, Takvim öğesi ile ilişkilendirilen tüm yorumları ya da ek bilgileri görüntüler. Seçenekler diyalog kutusu 'nu kullanarak bu sütunu gösterebilir/gizleyebilirsiniz. Bu sütun sıralanabilir.
Ücretli Saatler	Takvim öğesi için ücretli saatlerin sayısını gösterir. Seçenekler diyalog kutusu 'nu kullanarak bu sütunu gösterebilir veya gizleyebilirsiniz.

Takvimin Kullanımı

- Üzerine tıklayarak bir tarih seçin.
- Birden fazla tarih seçmek için **Ctrl** tuşu ile birlikte tıklayın.
- Üzerlerine tıklarken **Shift** tuşuna da basarak veya birinci günün üzerine tıkladıktan sonra mouse'ı

bırakmadan son güne kadar mouse'ı aşağı çekerek tarih aralığını seçin.

- Bir ay boyunca haftanın aynı gününü seçmek için o günün başlığına tıklayın. Örneğin; bütün Pazartesi günlerini göstermek için **Pzt**'ne tıklayın.
- Yıl veya ay açılır okunun üzerine tıklayarak farklı bir yıl veya ay görüntüleyebilirsiniz.
- < üzerine tıklayarak bir önceki aya ve > üzerine tıklayarak bir sonraki aya gidebilirsiniz.

Belirli verileri geri alma:

1. Bir tarih veya tarih aralığı seçin.
2. **Nesneler** ağacından bir veya daha fazla site, bir veya daha fazla takım veya bir veya daha fazla müşteri temsilcisi (tek bir İş Biriminde) seçin.
3. **Veri al**'a tıklayın.

Seçili site, takımlar veya müşteri temsilcileri için Takvim öğeleri tabloda görünecektir. Herhangi bir sütun için başlığa tıklayarak ekranı sıralayabilirsiniz.

Müşteri Temsilcisi Bul iletişim kutusunu kullanarak belirli müşteri temsilcileri için tabloda arama yapabilirsiniz. Bunu açmak için arama yapılacak tabloyu ve ardından **Düzen** menüsünden **Bul**'u seçin ya da **[Ctrl] + F** tuşlarına basın.

Tam metin, takvim hücrelerinde görünmeyecek kadar uzunsa, farelinizin imlecini ilgili hücrenin üzerine getirin. Metnin tamamı araç ipucu içerisinde görünecektir.

Important

Varsayılan olarak, Takviminiz açık olduğunda başka bir kullanıcı tarafından yeni bir istisna türü eklenirse, o yeni istisna türü **Filtreleme diyalog kutusunda** seçilmeyecektir. Yeni istisna türü atanmış müşteri temsilcilerini görmek için, Filtre iletişim kutusunu açın ve yeni istisna türü için onay kutusunu seçin.

Takvim Nesne Hiyerarşisi

Aynı anda bir müşteri temsilcisi için bir türden fazla Takvim ögesi girdiğinizde, bir hiyerarşi söz konusu olacaktır. En yüksek önceliğe sahip olan **Verilmiş** olarak gösterilecek ve uygunsuz düşük öncelikli öğeler de **Reddedilmiş** olarak gösterilecektir.

İstisnalar ve tercihler için öncelik sırası şu şekildedir:

1. Verilen tam gün istisnalar.
2. Verilen izin günleri.
3. Verilen tam gün çalışılmayan saatler.
4. Verilen kullanılabilirlik.
5. Verilen vardiyalar.
6. Verilen ücretli (çalışma) saatler.

7. Verilen yarı gün istisnası verilen yarı gün çalışılmayan saat.
8. Dönen kalıplar.
9. Tercih Edilmiş öğeler (istisnalar, ücretli saatler ve çalışılmayan saat ile tercih edilen durum dâhil olmak üzere).

Uygunluk Kontrolleri

Takvime bir istisna veya tercih ekledikten sonra Takvim tarafından geçerli olup olmadığını anlamak için uygunluk kontrolleri yapılacaktır.

Geçerli olması için istisna veya tercihin:

- Müşteri Temsilcisinin Sözleşme kullanılabilirlik saatleri içinde olması.
- Müşteri Temsilcisinin gerçekleştirebileceği faaliyetler için işlem faaliyet saatleri içinde olması.
- Sözleşme ücretli saat gereksinimlerine uygun olması gerekmektedir. Ücretsiz istisnalar, Sözleşme kullanılabilirlik saatlerini ihlal etmemesi durumunda ücretli saatlere eklenmektedir.

Buna ilave olarak, çoklu yarım gün istisnaları, yarım gün çalışılmayan saat veya yarım gün istisnaları ve çalışılmayan saat karışımı girişi yapıyorsanız, bunlar:

- Birbiri ile çakışmaz.
- Yemek parametreleri dahil olmak üzere sınırlayan vardiya ayarları ile uyumlu olmalıdır. (Bu sınırlama, tam gün çalışılmayan saat veya çalışılmayan günlere uygulanmamaktadır.)

Tercih ve İstisna Değerlendirmeleri

- Aynı gün için çoklu uygun Takvim öge girişi yapabilirsiniz. Örneğin; aynı gün için bir vardiya ve çalışılmayan gün girebilirsiniz. Veya vardiyanın, kullanılabilirlik parametrelerine uygun olması halinde aynı gün için bir kullanılabilirlik ve bir vardiya girebilirsiniz. WFM Web, müşteri temsilcisinin programına en uygun öğeyi atar.
- Günlük olarak tek bir tür için sadece bir tam gün istisna girebilirsiniz. Ancak, aynı tür için çoklu yarım gün istisna girebilirsiniz. (WFM Web, uyumsuz Takvim öğelerinin durumunu **Reddedildi** olarak ayarlar.)
- Etkilenen günler için program oluşturulduktan sonra bile tercihleri ve istisnaları ekleyebilir veya düzenleyebilirsiniz. Ancak, programının hazırlanmasından sonra değişiklik yaparsanız, değişiklikleri seçmek için programı yeniden hazırlamanız gerekecektir.

Takvim Renklerinin Açıklaması

Takvim, açık mavi ve gri olmak üzere iki temel hücre rengi ve seçili öğeler için de sarı ve beyaz olmak üzere iki renk kullanmaktadır.

- Gri, verinin seçilmemiş bir hücre için istendiğini belirtir. O gün için veri olabilir veya olmayabilir.
- Açık mavi , verinin olduğu seçili olmayan hücreyi gösterir. Bu oturumun başlarında bu tarihi seçmişsiniz ve Verileri Al'a tıklamıştınız.

- Sarı, seçilen hücrenin veri içerdiğini belirtir.
- Beyaz, verinin seçilmiş bir hücre için istendiğini belirtir. O gün için veri olabilir veya olmayabilir.

Takvim, siyah ve kırmızı olmak üzere iki metin rengi kullanmaktadır.

- Siyah, o gün için henüz veri istemediğinizi gösterir ve o hücreler seçilmemiştir.
- Bir hücre seçildiğinde kırmızı siyahın yerine geçer.

Filtre diyalogu

Takvim Öğeleri modülünde hangi öğelerin görüneceğini değiştirmek için **Filtre** iletişim kutusunu kullanın:

1. **Takvim** sekmesini seçin.
2. **Takvim Öğelerini, Görünümler** menüsünden seçin.
3. **Nesneler** bölmesinden bir veya daha fazla nesne seçin. Bir nesne:
 - **Müşteri Temsilcileri** ağacında: bir iş birimi, site, takım veya müşteri temsilcisi
 - **Faaliyetler** ağacında: iş birimi, bir çoklu site faaliyeti, site, faaliyet olabilir.
4. Takvimde bir tarih veya tarihler seçin.
5. **Veri al'**a tıklayın.
6. **Takvim Öğeleri** modülü araç çubuğunda **Filtre simgesi'**ne tıklayın veya **Eylemler** menüsünden **Filtre'**yi seçin. **Filtre** iletişim kutusu görünür. Üç sekmesi bulunmaktadır:
 - **Takvim Öğeleri**, tüm **istisna** türleri, **tercih** türleri, çalışılmayan saatler türleri ve dönen kalıpları listeler.
 - **İstenen Durum**, Takvim tablosunun İstenen Durum sütununda görünen tüm durumları listeler.
 - **Fiili Durum**, Takvim tablosunun Fiili Durum sütununda görünen tüm durumları listeler.
7. Takvim görünümünden gizlemek istediğiniz herhangi bir Takvim öğeleri veya durumlar için onay kutularının seçimlerini kaldırın. Veya görüntülemek istediğiniz herhangi bir mevcut olarak gizlenmiş öğeler için onay kutularını seçin.
8. Değişikliklerinizi kaydetmek için **Tamam'**a veya mevcut seçimleri geri yüklemek için **İptal'**e tıklayın. **Takvim** görünümü, seçiminizle eşleşmek için güncellenir.

Tip

Varsayılan olarak, Takvim açıkken başka bir kullanıcı yeni bir istisna türü eklerse, yeni istisna türü **Takvim Filtre** iletişim kutusunda temizlenir. Yeni istisna türü atanmış müşteri temsilcilerini görmek için, **Filtre** iletişim kutusunu açın ve yeni istisna türü için onay kutusunu seçin.

Seçenekler İletişimi

Takvim öğeleri tablosunda sütunları göstermek veya gizlemek için **Seçenekler** iletişim kutusunu kullanın.

- **Site**—Bu satırda görüntülenen Müşteri Temsilcisinin sitesi.
- **Takım**—Bu satırda görüntülenen Müşteri Temsilcisinin takımı.
- **Paylaşılan Taşıma**—Müşteri Temsilcisinin katıldığı paylaşılan taşıma (bu sırada görüntülenir).
- **Neden**—Gerçek durumun neden istenen durumdan farklı olduğunun bir açıklaması.
- **Yorumlar/Not**—Bu takvim ögesi girildiğinde ya da en son düzenlendiğinde girilen herhangi bir yorum ya da not.
- **Ücretli Saatler**—Takvim ögesi için ücretli saatlerin sayısı.
- **İşe Alım Tarihi**—Müşteri Temsilcisinin şirket için işe başladığı tarih.
- **Gönderildi**—Takvim ögesinin gönderildiği tarih ve saat (Takvim ögesinin türüne bağlı olarak, bir Müşteri Temsilcisi ya da bir Süpervizöre göre).

Takvim Seçenekleri iletişim kutusunu kullanmak için:

1. **Takvim** sekmesini seçin.
2. **Görünümler** menüsünden **Takvim Öğeleri**'ni seçin.
3. **Nesneler bölmesi**'nin her bölmesinden (**Müşteri Temsilcileri/Faaliyetler**) bir nesne seçin.
4. Takvimde bir **tarih veya tarihlere**'e ve **Verileri Al**'a tıklayın.
5. Araç çubuğunda **Seçenekler butonuna** tıklayın veya **Eylemler menüsünden Seçenekler**'i seçin. **Seçenekler** iletişim kutusu açılır ve tüm kullanılabilir seçimleri listeler.
6. Bir sütun görüntülemek için, adının yanındaki onay kutusunu seçin. Gizlemek için, onay kutusunu temizleyin.
7. Ayarlarınızı kaydetmek için **Tamam**'a veya **iptal etmek** için **İptal**'e tıklayın. Yeni ayarları göstererek ana **Takvim** penceresi tekrar görünür.

Tercih Değiştirme Durumu

Programın yayınlanmasından önce müşteri temsilcisinin **tercih**, **istisna**, **çalışılmayan saat** veya çalışma saati (vardiya ve kullanılabilirlik) istek durumunu değiştirmek için Takvim Öğelerini modülünü kullanın.

- Programı yayınlamadan önce, olası fiili durum ayarları **Tercih Edilen**, **Verilmiş** ve **Reddedilmiştir**.
- Programı yayınladıktan sonra, olası fiili durum ayarları **Programlanmış** veya **Programlanmamıştır**.

Tercih Durumları

Bir tercih, programlanmadan evvel **Verilmiş**, **Reddedilmiş** veya **Tercih Edilmiş** olabilir. Bu tercihi içeren tarihler için bir programlanmış oluşturulduğunda, durum **Programlanmış** (programda görünür) veya **Programlanmamış** (programda görünmez) olabilir.

- İlk olarak kaldırılmadıkça veya ilkinden daha önemli başka bir tercih eklenmedikçe, programda bir **Verilmiş** tercihi görünecektir. Bu gerçekleşirse, düşük sıralı tercihin durumu **Reddedilmiş** olarak değişir.
- Daha yüksek sıralı bir tercih için reddedilmedikçe ve daha yüksek sıralaması tercih programın oluşturulmasından evvel kaldırılmadıkça, **Reddedilmiş** tercihi programda görünmeyecektir. Böyle bir durumda tercih **Verilmiş** veya **Tercih Edilmiş** olan orijinal durumuna döner.
- Programlanma kısıtlamaları ve siteniz için yapılandırılmış optimizasyon ayarları ile uyumluysa, programda bir **Tercih Edilen** tercih görünecektir.

Takvim Öğeleri modülündeki iki sütunda tercih durumu gösterilecektir: **Talep Edilen Durum** ve **Fiili Durum**. Bu iki kategorinin açıklaması için [aşağıya](#) bakınız.

Henüz programlanmamış ögenin durumunu değiştirmek için:

1. **Takvim'in ögesi** sütununda değiştirmek istediğiniz ögenin adının üzerine tıklayın.
2. Ögenin yeni durumu için eylem düğmesine tıklayın: **Tercih Et**, **Ver** veya **Reddet**.
3. **Tamam**'a tıklayın.
Yeni durum, **Durum** sütunlarında belirecektir.

Important

Durum, her bir sütunda farklı olabilir ve **Fiili Durum**, henüz atamış olduğunuz durumdan farklı olabilir. Bunun nedeni, aşağıda da açıklandığı üzere **İstenen** ve **Fiili Durum** sütunlarının farklı işleyiştir.

İstenen Duruma Karşı Fiili Durum

İstenen Durum ve Fiili Durum, istisna ve tercih kaydeditileceği iki yol ile ilgilidir.

- **İstenen Durum**, kullanıcı tarafından girilen tercih durumudur. Belirli bir gün içerisinde birden fazla tercih girilmiş olması durumunda her bir öge, girişi yapıldığı şekilde veri tabanına kayıt edilecektir.
- **Gerçek Durum**, WFM tarafından çözülen durumdur. WFM, mevcut bütün istisnaları ve tercihleri **takvim nesnesi hiyerarşisi** içerisindeki pozisyonlarına göre değerlendirmektedir. Müşteri Temsilcisinin bir gün çoklu tercihinin olması halinde **Fiili Durum** içerisinde WFM tarafından bunların nasıl çözüldüğü gösterilir.

Örneğin; eğer bir müşteri temsilcisi tam gün çalışılmayan saati tercih ederse, söz konusu tercih, **Tercih Edilmiş** olarak veri tabanına kayıt edilecektir. Müşteri Temsilcisinin daha sonra söz konusu gün için toplantı istisnasına atanması (**Verilmiş**) halinde ise tercih yerine istisna gelecektir. WFM, mevcut istisna ve tercih setlerini değerlendirmekte ve çalışılmayan saatleri **Reddedilmiş** olarak not etmektedir. Ancak veri tabanında, tercih durumu Tercih Edilmiş olarak kalmaktadır, çünkü bir program oluşturulana kadar istisna kaldırılabilir. Bu durumda tercih tekrar yürürlüğe girecektir ve tercihin **Fiili Durumu** da **Tercih Edilmiş** olarak değiştirilebilir.

Tip

Dönen kalıp atamaları, varsayılan olarak **Verilmiş** şeklindedir, bu nedenden dolayı durumlarının veri tabanına ayrıca kaydedilmesi gerekmemektedir.

Takvim Öğeleri Sihirbazı Ekle

Bu sihirbazı kullanarak kullanılabilirlik, çalışılmayan saatler, istisnalar, izinler, vardiyalar ve çalışma saatleri ekleyebilirsiniz. (Bu sihirbaz, uygun güvenlik erişimi ile denetçiler tarafından kullanılabilir.)

Sihirbazı kullanmak için:

1. **Takvim** bölmesini seçin.
2. **Takvim Öğelerini, Görünümler** menüsünden seçin.
3. **Nesneler bölmesinden** bir nesne seçin:
 - **Müşteri Temsilcileri** ağacından: bir iş birimi, site, takım veya müşteri temsilcisi
 - **Faaliyetler** ağacından: bir iş birimi, çoklu site faaliyeti, site veya faaliyet
4. Takvimde bir **tarih veya tarihler** seçin.
5. **Veri al** 'a tıklayın.
6. **Eylemler** menüsünden araç çubuğunda **Takvim Öğesi Ekle** simgesine tıklayın veya **Takvim Öğesi Ekle**'yi seçin.

Her sihirbaz ekranını tamamlama talimatları için, bkz.:

- [Faaliyetler Seç](#)
- [Müşteri Temsilcileri Seç](#)
- [Takvim Öğeleri Seç](#).

İlk iki ekranda yaptığınız seçimlere bağlı olarak, şu ekranlardan birine devam edersiniz:

- [Başlangıç/Bitiş Zamanı Ekle veya Düzenle](#)
- [İstisnalar Ekle veya Düzenle](#)
- [Vardiyalar Ekle veya Düzenle](#)
- [Çalışılmayan Saatler Ekle veya Düzenle](#)
- [Yorumlar](#)

Aynı zamanda **Takvim** öğelerini düzenlediğinizde son üç ekran görünebilir.

Faaliyetler Seç

Varsayılan olarak, **Takvim Öğeleri Ekle** düğmesi görüntülediğinde ve tümü seçildiğinde (alttaki) **Nesneler** bölümünde yalnızca faaliyetler ve çoklu site faaliyetleri seçilmiştir.

1. Gerekliyse, seçimleri değiştirin.
2. Devam etmek için **İleri**'ye tıklayın.

Tip

Nesneleri birden fazla siteden seçiyorsanız, **Takvim Öğesi Seç** sayfasında takvim öğesi türlerinin sınırlı bir listesi görüntülenir: **Kullanılabilirlik, İzin Günü, Çalışılmayan Saatler, İstisna ve Çalışma Saatleri**.

Aynı zamanda bkz.: **Takvim Öğeleri Ekleme (ya da Düzenleme) Sihirbazı**.

Acenteler Seç

Varsayılan olarak, **Nesneler** bölümünde seçili olan iş birimleri, siteler, takımlar ve müşteri temsilcileri **Takvim Öğeleri Ekle** butonuna tıkladığınızda görüntülenir ve seçilir.

1. Gerekliyse, seçimleri değiştirin.
2. Devam etmek için **İleri**'ye tıklayın.

Tip

Nesneleri birden fazla siteden seçiyorsanız, **Takvim Öğesi Seç** sayfasında takvim öğesi türlerinin sınırlı bir listesi görüntülenir: **Kullanılabilirlik, İzin Günü, Çalışılmayan Saatler, İstisnalar** ve **Çalışma Saatleri**.

Aynı zamanda bkz.: [Takvim Öğeleri Ekleme \(ya da Düzenleme\) Sihirbazı](#).

Takvim Öğesi Seç

Bir Takvim Öğesi seçmek için:

1. Radyo butonlarının **Takvim Öğe Türü**'nden bir öğe seçin.
Önceki bir sayfada birden fazla siteden müşteri temsilcileri seçerseniz, takvim öğeleri türleri listesi şunlara sınırlanır: **Kullanılabilirlik**, **İzin Günü**, **Çalışılmayan Saatler**, **İstisnalar** ve **Çalışma Saatleri**.

Buradaki seçiminize göre, daha sonra çeşitli ekranlardan biri görünecektir. Eğer şunları seçerseniz:

- **Kullanılabilirlik**, sonraki ekran: **Başlangıç/Bitiş zamanı seç**
- **İzin Günü**, sonraki ekran: **Yorumlar**.
- **İstisna**, sonraki ekran: **İstisna Seç**
- **Vardiya**, sonraki ekran: **Vardiya Seç**.
- **Çalışılmayan Saatler**, sonraki ekran: **Çalışılmayan Saatler Seç**
- **Çalışma Saatleri**, sonraki ekran: **Başlangıç/Bitiş zamanı seçin**.

2. Radyo butonlarının **İstenen Durum** grubundan bir öğe seçin: **Tercih Edilen**, **Verilen** veya **Reddedilmiş**.

Tip

Eğer **Çalışma Saatleri** veya **İstisna** seçerseniz, İstenen durum **Verilene** ön ayarlanır. Bir **İzin Günü** verirsiniz, Programlayıcı, izini gününü, hizmet düzeyleri üzerindeki etkilerinden bağımsız olarak verir.

3. İleri'ye tıklayın.

Tip

WFM Web bazı seçimleri atayamazsa müşteri temsilcileri, günler ve sebeplerin içeren bir pencere açar.

Aynı zamanda bkz.: [Takvim Öğeleri Ekleme \(ya da Düzenleme\) Sihirbazı](#).

Başlangıç/Bitiş Zamanı Ekle veya Düzenle

Kullanılabilirlik veya Çalışma Saatleri için Başlangıç ve Bitiş Zamanlarını ayarlamak için:

1. **Başlangıç Zamanını** girin.

Ya başlangıç zamanını alana direkt olarak girebilir ya da zamanı seçmek için yukarı veya aşağı oklarını kullanabilirsiniz.

Tip

Çalışma Saatleri için, seçimleriniz müşteri temsilcisi kullanılabilirliği içerisinde olmalıdır. **Verilmiş** durumlu bir **Çalışma Saatleri** için, seçimleriniz **Tercih Edilen** durumları ve kesin çalışma saatleri ile geçersiz kılar.

2. Aynı seçenekleri kullanarak **Bitiş Zamanı**'nı girin.
Kullanılabilirlik veya **Çalışma Saatleri**, 36 saati aşamaz.
3. Eğer **Bitiş Zamanı**, **Başlangıç Zamanı**'ndan sonraki günde ise **Sonraki Gün**'ü seçin.

Important

Sonraki Gün'ü seçerseniz, **Bitiş Zamanı** öğlen 12:00'den önce olmalıdır.

4. Bu **Takvim ögesi** ile ilgili yapmak istediğiniz herhangi bir yorumu girin.
5. **Bitir**'e tıklayın.

Yorumlar Ekle veya Düzenle

Takvim Öğeleri Seç ekranında **İzin Günleri** seçtiyseniz, **Sonraki**'ne tıkladığınızda **Yorumlar** ekranı görünür.

- Eğer yorumlarınız varsa, **Yorumlar** metin kutusuna girin ve ardından **Bitir**'e tıklayın.

Yeni veya düzenlenmiş izin günlerini görerek **Takvim** görünür.

İstisnalar Ekle veya Düzenle

Takvim Öğesi Seç ekranında **İstisna**'yı seçerseniz ve **İleri**'ye tıklarsanız, **İstisna Seç** ekranı görünür.

1. **İstisnalar** listesinden bir istisna türü seçin. Bu liste, seçili olan aracı(lar) için kullanılabilir olan tüm istisnaları gösterir.
 - **Evet Ücretli**'nin altında, istisnanın ücretli zaman olarak sayıldığını belirtir.
 - **Hayır Tam Gün**'ün altında, bir yarı gün istisnayı belirtir.
 - **Evet Dönüştürülebilir**'in altında, bir istisnanın bir **İzin Günü**'ne dönüştürülebileceğini belirtir.
2. Eğer gerekiyorsa, **Başlangıç** ve **Bitiş Zamanını** ayarlayın.

Tip

Yarı gün ve tam gün istisnalar için, direkt olarak metin kutusuna bir zaman girebilir veya zamanı seçmek için yukarı veya aşağı oklarını kullanabilirsiniz. Saatleri kontrol etmek için aşağı ve yukarı oklarına tıklayabilirsiniz. Dakikaları değiştirmek için, mevcut dakikaları vurgulayın ve yazın. Örnek olarak, 10:01'den 10:02'ye bir dakikalık bir istisna girebilirsiniz.

3. Eğer bir tam gün ücretli istisna seçerseniz, bir iş gününde varsayılan saat sayısının haricinde bir süre girmek için **Ücretli Saatleri Belirle** onay kutusunu seçebilirsiniz.
Ücretli Saatler Belirt'i işaretlerseniz, **Ücretli Saatler** metin kutusu düzenlenebilir hale gelir.

Tip

Eğer bir başlangıç/bitiş zamanı girip, **Ücretli Saatler** için bir değer girmezseniz; **Ücretli Saatler, Bitiş Zamanı** eksi **Başlangıç Zamanı**'na eşit olacaktır (**Standart Saatler** veya **Süre** olarak bilinen bir değer).

4. Bu istisna hakkında yorumlar ya da ek bilgiler girmek isterseniz, **Notlar** metin kutusuna yazın.

Tip

Takvim öğelerindeki notlar hakkında daha fazla bilgi edinmek için [Workforce Management Yönetici Kılavuzu](#)'nda **İstisna Notları**'na bakın.

5. **Bitir**'e tıklayın.
Yeni veya düzenlenmiş istisnayı görüntüleyen Takvim tekrar görünür.

WFM Web bazı seçimleri atayamazsa müşteri temsilcileri, günler ve sebeplerin içeren bir pencere açar.

Çoklu Yarı Gün İstisnaları

Tek bir gün için çoklu yarı gün istisnaları ekleyebilirsiniz. Belirli tutarlılık kontrolleri uygulanır:

- İstisnalar yemek ayarları da dahil olmak üzere tüm vardiya ayarlarıyla uyumlu olmalıdır. Eğer değilse tüm istisnalar reddedilir.
- Yarı gün istisnalar, birbirleriyle veya herhangi bir yarı gün çalışılmayan saatlerle örtüşemezler.

Vardiyalar Ekle veya Düzenle

Takvim Ögesi seç ekranında **Vardiya** seçerseniz, **Sonraki**'ne tıkladığınızda **Vardiya Seç** ekranı görünür.

1. **Vardiyalar** listesinden bir vardiya adı seçin.
Liste, seçili müşteri temsilcileri ve günler için kullanılabilir olan tüm vardiyaları gösterir.
2. Gerekliyse, **Başlangıç Zamanı**'nı değiştirin.
Vardiyanın yapılandırmasına bağlı olarak, açılır liste seçili vardiya için olası tüm başlangıç zamanlarını gösterir.
3. Gerekliyse, **Bitiş Zamanı**'nı girin veya değiştirin.
Direkt olarak metin kutusuna bir zaman girebilir veya zamanı seçmek için yukarı veya aşağı oklarını kullanabilirsiniz. Bu alan sadece seçili vardiyanın yapılandırılmış bitiş zamanlarına uyan zamanları kabul eder.
4. Eğer **Bitiş Zamanı**, **Başlangıç Zamanı**'ndan sonraki günde ise **Sonraki Gün**'ü seçin.
5. Bir yorum girmek istiyorsanız, **Yorumlar** metin kutusuna girin.
6. **sonlandır**'a tıklayın.
Yeni veya düzenlenmiş vardiyayı gösteren Takvim tekrar görünür.

Çalışılmayan Saatler Ekle veya Düzenle

Yeni bir çalışılmayan saat eklemek veya var olanı düzenlemek için bu diyalogu kullanın.

Takvim Ögesi Ekle ekranında **Çalışılmayan Saat** seçerseniz, **Sonraki**'ne tıkladığınızda **Çalışılmayan Saat Seç** ekranı görünür.

1. **Çalışılmayan Saat Seç** listesinden çalışılmayan saat türünü seçin.
Bu listede, seçili site için yapılandırılmış olan çalışılmayan saat türlerinin tamamı gösterilecektir.
2. Tüm çalışılmayan saatler türlerini görüntülemek için **Tümünü göster** onay kutusunu seçin. Sadece seçili müşteri temsilcisi tarafından kullanılabilir çalışılmayan saat türlerini görüntülemek için bu onay kutusunu temizleyin.

Important

Seçili müşteri temsilcisi ile ilişkilendirilmemiş bir çalışılmayan saat türünü seçmeniz durumunda WFM tarafından çalışılmayan saat atanacaktır, ancak limitler hariç olmak üzere çalışılmayan saat denge kuralları yürürlüğe girmeyecektir. Çalışılmayan saat türünün, çalışılmayan saat limitlerine doğru gitmesi halinde ise WFM, limitlerin hesaplanması esnasında bu çalışılmayan saat ögesini dikkate alacaktır.

3. Opsiyonel: çalışılmayan saat tercihi tam gün izin ise **Tam Gün** onay kutusunu seçin.
4. İsteğe Bağlı: Eğer varsayılan değerler doğru değilse bu çalışılmayan saatler için **Başlangıç** ve **Bitiş Zamanlarını** ayarlayın.
5. **Başlangıç** ve **Bitiş Zamanı** alanlarını etkinleştirmek için **Başlangıç/Bitiş Belirle** onay kutusunu seçin ve ardından varsayılan değerleri değiştirmek için her saat, dakika ve AM/PM alanının içine tıklayın.
6. Eğer çalışılmayan saatler başladıktan sonraki gün bitiyorsa, **Bitiş Zamanı** metin kutusunun sağındaki **Sonraki Gün**'ü seçin.
7. İsteğe Bağlı: Tam gün izninizin standart olmayan uzunluğunu belirleyin.
8. **Ücretli Saatler** alanını aktifleştirmek için **Ücretli Saatleri Belirle** onay kutusunu seçin, daha sonra içine tıklayın ve bu özel çalışılmayan saat için bir tam gündeki kesin saat sayısını belirtmek üzere bir değer girin veya seçin. Eğer sadece **Çalışılmayan Saatler Seç** listesinde bir ücretli çalışılmayan saatler seçtiyseniz, **Ücretli Saatler Belirle** onay kutusu etkinleşir.

Important

Eğer yarım gün çalışılmayan saat tercihlerini düzenliyorsanız, şunu unutmayınız ki yarım gün çalışılmayan saatin, yemek parametreleri de dahil olmak üzere en az bir kullanılabilir vardiya için yapılan ayarlara uygun olması gerekmektedir. Bu değeri manuel olarak ayarlamamız gerekmeyebilir. Eğer tek bir müşteri temsilcisi seçtiyseniz varsayılan, eklenen Çalışılmayan Saat türü için aracının çalışılmayan saat kuralına göre yapılandırılmış olan ücretli saat/dakika'nın sayısı olacaktır. Çoklu müşteri temsilcisi seçerseniz, varsayılan değer 0 (sıfır) olacaktır.

9. İsteğe Bağlı: Çalışılmayan saat limitlerinin doldurulmuş olmasından dolayı çalışılmayan saat talebinin ret

edilmesi halinde talebin, **Tercih Edilen** statüsünde kalması için **Bekleme listesi** onay kutusunu seçin. Açılışın kullanılabilir olması halinde bir Süpervizör tarafından bu talep değerlendirilebilir, ancak bu garanti edilmemektedir.


10. İsteğe Bağlı: Yorumlarınızı, **Yorumlar** metin kutusuna yazın.
11. **Bitir**'e tıklayın.
Yeni veya düzenlenmiş çalışılmayan saat ögesini görerek Takvim görünür.

Important

Eğer çoklu yarım gün çalışılmayan saat ögesi giriyorsanız, bunlar birbiri ile veya yarım gün istisnası ile çakışmaz.

Program Seçeneklerini Güncelle

Bu işlevi, seçilen programı, **Verilmiş, Programsız, Yeniden Çağrılmış** ya da **Programlı** durumdaki çalışılmayan saatler takvim öğeleri ile güncellemek için kullanın.

1. Takvimde bir **Verilen Çalışılmayan Saatler** öğesi oluşturun. (**Takvim Öğesi Ekle Sihirbazı**'nı kullanın.) Durumu **Verilmiş, Programsız** olacaktır YA DA **Geri Çağrılmış, Programlı** durumunda olan bir **Çalışılmayan Saatler** öğesi seçin.
2. Araç çubuğundan **Planı Güncelle** () düğmesini veya WFM penceresinin alt sağ tarafında bulunan **Planı Güncelle** düğmesini veya **Faaliyetler** menüsünden **Planı Güncelle**'yi tıklayın.
3. Herhangi bir hatayı düzeltin. Eğer hata yoksa, arkasından varsayılan olarak tümü seçilmiş üç işaret kutucuğunu sunan **Vardiya Seçeneklerini Güncelle** iletişim kutusu belirir:
 - Sadece hiç hata veya uyarı yoksa ekle
 - Uyarıları göster
 - Eklenen öğeleri otomatik taahhüt et
4. WFM'nin uymasını istemediğiniz tüm onay kutucuklarını temizleyin ve **Tamam**'a tıklayın. Seçilen **İzin** öğesi Asıl Vardiya Planı'nda yayımlanır.

Important

Bu şartlar altında WFM bir uyarı görüntüler:

- Takvimden ya da doğrudan zaten **Çalışılmayan Saatler** içeren Ana Programdaki bir günde yer alan Ana Programa— bir tam gün **Çalışılmayan Saatler**— eklediğinizde.
- Takvimden ya da doğrudan, zaten bir **İstisna** içeren Ana Programdaki bir günde yer alan Ana Programa— bir tam gün ya da yarım gün **Çalışılmayan Saatler**—eklediğinizde.

Takvim Öğelerini Düzenle

Takvim Öğelerini Düzenlemek için:

1. **Takvim** görünümünü tablosundan bir öğe seçin.
Her seferinde sadece bir takvim öğesi düzenleyebilirsiniz.
2. Seçiminizi çift tıklayın veya **Düzenle**'yi tıklayın.
Uygun **Düzenleme** ekranı görünür. Takvim öğe türlerini gösteren liste için aşağıdaki tabloyu ve her biri için açılan düzenleme ekranını inceleyiniz.

Takvim Öğeleri	Düzenleme Ekranı
Kullanılabilirlik	Başlangıç/Bitiş Zamanı Ekle veya Düzenle
İzin günü	Yorumlar
Özel Durum	İstisna Ekle veya Düzenle
Kaydır	Vardiya Ekle veya Düzenle
Çalışılmayan Saatler	Çalışılmayan Saatler Ekle veya Düzenle
Çalışma Saatleri	Başlangıç/Bitiş Zamanı Ekle veya Düzenle

Important

Takvim öğeleri **İstisna Türü** ya da **Çalışılmayan Saatler Türü**'nün geçerli site ile olan ilişkisi kaldırılmışsa, görünen bu iletişim kutusunu, hala geçerli site ile ilişkili olan yeni bir **İstisna Türü** ya da **Çalışılmayan Saatler Türü**— seçmek için kullanın. Bağlantısı kopan **Özel Durum Türünü** veya **İzinli Zaman Türünü** tutabilir veya ilgili takvim öğesini düzenleyebilirsiniz, yalnız ikisi birden yapılamaz. Alternatif olarak eksik **İstisna Türünü** ya da **Çalışılmayan Saatler Türünü** yeniden ilişkilendirebilir ve ardından her ikisini de yapabilirsiniz.

3. **Takvim öğesinin** ayarlarını gerektiği gibi değiştirin.

Tip

Kullanılabilir ayarlar düzenlemekte olduğunuz öğenin türüne bağlıdır.

4. Seçimlerinizi kaydetmek için **Tamam**'a veya kaydetmeden çıkmak için **İptal**'e tıklayın.
Kaydettiğiniz her değişimi gösterecek şekilde Takvim tekrar görüntülenir.

WFM Web bazı seçimleri atayamazsa müşteri temsilcileri, günler ve sebeplerin içeren bir pencere açar.

Toplu İstekleri İncele Diyalogu

Gözetmen tarafından **teklif verme dönemi** içerisinde bulunan çalışılmayan saat istekleri düzenlenildiği zaman (tercih etme, verme, reddetme, silme veya yayınlama) **Toplu İstekleri İncele** diyalogu açılmaktadır. WFM, söz konusu dönem içerisindeki bütün müşteri temsilcisi çalışılmayan saat taleplerini toplar ve onları tek bir istek olarak işaretler. Bir gözetmen tarafından grup içerisinde bir veya iki öğenin seçilmesi halinde, örneğin; *Aşağıdaki Çalışılmayan Saatler dahil olmak üzere toplu isteklerin bir parçası olan seçili öğeleri Vermek üzeresiniz gibi bir mesaj ile diyalog kutusu açılacaktır. Seçili eylem sadece bir kerede listelenen bütün öğelere uygulanabilmektedir. Devam etmek istiyor musunuz?*

Tarihler, müşteri temsilcisinin adı (çalışılmayan saat isteğinde bulunan), başlangıç/bitiş zamanları ve çalışılmayan saat öğesinin adı dahil olmak üzere seçili çalışılmayan saat öğelerinin hepsi diyalog tarafından listelenir. Gözetmen, **Devam** veya **iptal** seçiminde bulunabilir.

Takvim Mesajları İletişimini Görüntüle

Takvim'de eğer çalışılmayan saatlerin limitini aşan bir çalışılmayan saat ögesi verirsiniz, Workforce Management (WFM) tarafından bir uyarı gelecektir. WFM, **Takvim Mesajları İncele** diyalog kutusu içerisinde bütün uyarıları bir tablo olarak sunacaktır. Tablonun sütunları arasında k-onay işareti sütunu, **Takım**, **Müşteri Temsilcisi**, **Tarih** ve **Mesaj** bulunmaktadır.

Takvim modülü içerisinde **Tercih Edilmiş/Verilmiş/Reddedilmiş** ve **Çalışılmayan Saat Limitlerini Düzenle** izinleriniz varsa uyarıları geçersiz kılabilirsiniz.

1. Geçersiz kılmak istediğiniz her bir uyarıya ait olan ve en solda bulunan onay kutusunu seçin veya **Bütün Uyarıları Seç** düğmesine tıklayın.
2. Uyarıları göz ardı etmek ve devam etmek için **Seçililer için Başlat** düğmesine tıklayın.

Tip

Her ne kadar uyarıları geçersiz kılabilirsiniz de, hata mesajlarını geçersiz kılamazsınız; onların onay kutuları pasiftif.

Çalışılmayan Saatler Sınırları

Hizmet hedeflerinin olumsuz yönde etkilenmemesi için müşteri temsilcilerinin sayısını kontrol etmek için, **Takvim** modülünün altında bulunda **Çalışılmayan Saatler Sınırları**'nı kullanın. Belirli bir **faaliyet** gerçekleştiren müşteri temsilcilerine, bir takımda tüm müşteri temsilcilerine veya bir sitedeki tüm müşteri temsilcilerine çalışılmayan saatler sınırları yapılandırabilirsiniz. Ayrıca şunları da yapabilirsiniz:

- Herhangi bir sürede çalışılmayan saatleri olan müşteri temsilcilerinin maksimum sayısının ya da maksimum yüzdesinin sınırlarını belirleyin.
- Gün boyunca her zaman adımı için farklı çalışılmayan saatler sınırları belirleyin, bu sayede daha fazla müşteri temsilcisi yoğun olmayan iş dönemlerinde çalışılmayan saatler olabilir.
- Çalışılmayan saatler için programlanan müşteri temsilcilerinin gerçek rakamsal yüzdesini görün ve gerçek değerler ile sınırları karşılaştırın.
- Her zaman adımı için minimum çalışılmayan saatler sınırlarını belirleyin. Ayrıntılar için bkz. **Minimum Çalışılmayan Saatler Sınırlarını Ayarlama**.

Tip

Çalışılmayan saatler sınırları, **Çalışılmayan saatler sınırlarına sayılır** parametresinin seçili olduğu tüm çalışılmayan saatler türleri için geçerlidir. Her zaman adımı için ayrı çalışılmayan saatler sınırları ayarlayamazsınız.

Bir çalışılmayan saatler türü için **Çalışılmayan saatler sınırlarına sayılır** onay kutusunun seçimi kaldırıldıysa, o çalışılmayan saatler türün herhangi bir çalışılmayan saatler sınırları uygulanmaz.

Ana Program yayınlandıktan sonra, Takvim hizmeti hala Aracıların çalışılmayan saatler öğeleri girmesine izin verir. Ancak bu öğeler, *Öge Programlanmadı çünkü farklı bir program bugün için zaten oluşturulmuştur.* **neden**, ile otomatik olarak **Programlanmadı** olarak çözülürler. Aynı zamanda, programlanmadıklarından dolayı bu öğeler çalışılmayan saatler sınırlarına karşı seçilmez. Planlama (Takvim) genelde programlamadan önce yapıldığından bu normal tutumdur.

Çalışılmayan Saatler Sınırlarını Ayarlama

Çalışılmayan Saatler sınırları tablosunu manuel olarak değiştirmek için bu prosedürü kullanın veya bu sınırları ayarlamak için **Çalışılmayan Saatler Sınırları Ayarla Sihirbazı**'nı kullanın:

1. **Takvim** sekmesini seçin.
2. **Görünümler** menüsünden **Çalışılmayan Saatler Sınırları**'nı seçin.
3. **Nesneler ağacı**'nda bir site, çoklu site faaliyeti, takım veya faaliyet seçin. Bir iş birimi ya da ayrı bir müşteri temsilcisi seçemezsiniz.

4. Tabloda görüntülenecek dönemi seçin: **Yıl** (varsayılan), **Ay** veya **Hafta**. Seçili dönem ile ilişkilendirilmiş grenlilik, salt okunur **Grenlilik** metin kutusunda görünür.
5. Pencerenin üstünde bulunan **tarih aralığı seçici**'yi kullanarak bir tarih girin veya seçin. Seçili dönemin ilk günü haricinde bir gün seçtiyseniz, görünüm ilk güne döner. Örnek olarak, **Ay** ve ardından 12 Ağustos'u seçtiyseniz, görünüm 1-31 Ağustos'u gösterir.
6. Tablodan sütunu kaldırmak için, sütunun adını yanındaki onay kutusunun seçimini kaldırın. Tablo, seçtiğiniz nesne ve tarihler için geçerli verileri görüntüler. Her sütunda gösterilen verilerin bir açıklaması için bkz. **Çalışılmayan Saatler Sınırları Tablosu**.

Tip

Sütunların dizisi, her sırada yedi defa tekrar eder. Her tekrar haftanın bir günü için değerler içerir.

7. Her dönem için (bir sıra ile gösterilen), direkt olarak **Maks. Müşteri Temsilcileri** veya **Maks. %** hücrelerine veya her ikisine de bir değer girin. Bir hücreden diğerine standart Windows Kopyala ve Yapıştır işlevlerini kullanarak, kopyalayabilir veya yapıştırabilirsiniz. Eğer her iki sütuna da değerler girdiyseniz, WFM alt sınırı uygular.
 - **Çalışılmayan Saatler Sınırı Yok**—Hücreyi boş bırakın.
 - **Çalışılmayan Saatler İzni Yok**—0 girin.
 - **Belli Oranda Çalışılmayan Saatlere İzin Verilir**—Çalışılmayan saatlerde olmasına izin verilen yüzde ya da müşteri temsilcisi sayısını girin.

Gri arka planlı hücreler düzenlenebilir değildir. Ya seçili döneme denk gelmezler ya da WFM'nin otomatik olarak oluşturduğu değerler içerirler.

Tip

Dönem olarak **Haftayı** seçtiyseniz, minimum sıra görünür. Herhangi bir hücreye girilen en düşük sınırı görüntüler. Bu özelliğin nasıl kullanıldığı için bkz. **Minimum Çalışılmayan Saatler Sınırlarını Ayarlama**.

8. Belirli bir tarih aralığı için farklı değerler ayarlamak istiyorsanız, **Eylemler** araç çubuğunda bulunan **Değerleri Ayarla** butonuna tıklayın veya **Eylemler** menüsünden **Değerleri Ayarla**'yı seçin. Bu özelliği kullanma talimatları için bkz. **Değerleri Ayarla İletişim Kutusu**.
9. Değişikliklerinizi korumak için **Kaydet** düğmesine tıklayın, bu düğme **İşlem** araç çubuğuna yerleştirilmiştir, ya da **İşlemler** menüsünden **Kaydet**'i seçin.

Important

Belirli bir dönem için çalışılmayan saatler sınırını azaltırsanız veya bir çalışılmayan saatler dönemi programlandıktan sonra müşteri temsilcilerini başka bir takıma atarsanız, belirli bir dönem için sınırlar aşılabilir. Bu durumda, sınırlar aşılabilir bile müşteri temsilcileri önceden planlanmış veya programlanmış çalışılmayan saatleri koruyabilirler.

Çalışılmayan Saatler Sınırları Tablosu

Çalışılmayan Saatler Sınırları tablosu, her hafta için (dönem **Yıl** veya **Ay** ise) veya her 15 dakikalık zaman adımı için (dönem **Hafta** ise) sıralara görüntüler.

Hafta dönemini seçerseniz, tabloda, gün içerisinde herhangi bir zaman adımında ayarlanan en düşük değeri görüntüleyen **Minimum** satırı da görüntülenir.

Bu tablodaki sütunlar:

- **Hafta/Zaman Adımı**—Seçilen dönem **Yıl** ya da **Ay** ise, bu sütun ilgili dönemdeki her haftanın tarihleridir. Eğer dönem **Hafta** ise, sütun bir günde her 15 dakikalık zaman adımını listeler.
- **Maks. Müşteri Temsilcisi**—Seçili bir site, takım veya faaliyette seçili dönem süresince çalışılmayan saatlere izin verilmiş müşteri temsilcilerinin en yüksek sayısı için bir tamsayı değeri girin. Bu bir tam sayı olmalıdır böylece kesirler yuvarlanır.
- **Maks. %**—Seçili bir site, takım veya faaliyette seçili dönem süresince çalışılmayan saatlere izin verilmiş müşteri temsilcilerinin en yüksek sayısı için bir yüzde değeri girin.
- **Maks. % Müşteri Temsilcisi**—WFM, girdiğiniz yüzdeye göre çalışılmayan saatler alabilecek maksimum müşteri temsilcisi sayısını en yakın tam sayıya otomatik olarak hesaplar. Bu sütun salt okunurdur.
- **Gerçek Müşteri Temsilcisi Sayısı**—Seçili site, takım veya faaliyette seçili dönem süresince çalışılmayan saatler için programlanmış müşteri temsilcilerinin gerçek sayısı. Eğer bir program gün için kullanılabilir değilse, verilmiş veya tercihli Çalışılmayan Saatleri olan müşteri temsilcileri da Çalışılmayan Saatler ile Fiili Müşteri Temsilcileri olarak sayılırlar. Bu sütun salt okunurdur.
- **Fiili %**—Seçili site, takım veya faaliyette seçili dönem süresince çalışılmayan saatler için programlanmış müşteri temsilcilerinin fiili yüzdesi. Bu sütun salt okunurdur.

Minimum Çalışılmayan Saatler Sınırlarını Ayarlama

Minimum sınırları ayarlamak için:

1. **Hafta** dönemini seçin.
2. Her zaman adımı için hücrelerde çalışılmayan saatler sınırları girin.
Varsayılan olarak, minimum sıra sütunun herhangi bir hücrelerine girilen en düşük sınırı gösterir.
3. Tek sefer çoklu zaman adımları için minimumu ayarlamak için, **Minimum** sırasında hücrelerin birine direkt olarak bir değer girin.
Bu yeni minimum değer, bir alt çalışılmayan saatler sınır içeren tüm hücrelere otomatik olarak uygulanır. Daha yüksek çalışılmayan saatler sınırları olan hücreler etkilenmez.
Hafta görünümünde girilen minimum değer, **Yıl** ve **Ay** görünümünde **Günlük** değer olarak görüntülenir.

Tip

Ay veya **Yıl** görünümü seçerseniz **Minimum** sırayı görüntüleyemiyor olmanıza

rağmen, bu görünülerin birine geçerli minimumdan daha düşük bir çalışılmayan saatler sınırı girmek, **Hafta** görünümünde gözüken minimum değeri otomatik olarak değiştirir.

Değerleri Ayarla Diyalogu

Belirli bir dönem boyunca herhangi bir zamanda çalışılmayan saatleri olan müşteri temsilcilerinin maksimum yüzdesini ayarlamak için **Değerleri Ayarla** iletişim kutusunu kullanın.

- Tatil sezonları gibi yılın geri kalanında farklı bir maksimum değer istediğinizde, dönemler için maksimumu ayarlamak için bu özelliği kullanın.


Değerleri Ayarla iletişim kutusunu kullanmak için:

1. **Takvim** sekmesini seçin.
2. **Görünümler** menüsünden **Çalışılmayan Saatler Sınırları**'nı seçin.
3. **Nesneler ağacı**'nda bir site, çoklu site faaliyeti, takım veya faaliyet seçin. Bir iş birimi ya da ayrı bir müşteri temsilcisi seçemezsiniz.
4. **Değerleri Ayarla** iletişim kutusunu görüntülemek için, **Eylemler** menüsünden **Değerleri Ayarla**'yı seçin.
5. Dönem için bir başlangıç ve bitiş tarihi girin.
6. Şu alanların biri veya her ikisi için bir değer girin:
 - **Maks. Müşteri Temsilcisi**—Belirtilen dönemde çalışılmayan saatler alabilecek maksimum müşteri temsilcisi sayısı. Pozitif bir tam sayı girmelisiniz.
 - **Maks. %**—Maksimum müşteri temsilcileri yüzdesi.
 - **Çalışılmayan Saatler Sınırı Yok**—Kutuyu boş bırakın
 - **Çalışılmayan Saatler İzni Yok**—0 girin.
 - **Belli Oranda Çalışılmayan Saatlere İzin Verilir**—Çalışılmayan saatlerde olmasına izin verilen yüzde ya da müşteri temsilcisi sayısını girin.
7. **Tamam**'a tıklayın ya da değişikliklerinizi iptal etmek için **İptal**'e tıklayın.

Değerleri Ayarla iletişim kutusunu kapanır ve yeni değerler **Çalışılmayan Saatler Sınırları** tablosu'nda görünür.

Çalışılmayan Saatler Sınırlarını Ayarla Sihirbazı Genel Bakış

Çalışılmayan saatler sınırlarını WFM'nin en iyi kullanılabilirlik tahminleri, olası izin günleri ve diğer ilgili bilgilerini kullanarak ayarlamak için, **Çalışılmayan Saatler Sınırlarını Ayarlama Sihirbazı**'ni (STOL Sihirbazı) çalıştırın.

1. Eylem menüsünden Sınırları Ayarla'yı seçin.
VEYA
Araç çubuğunda **Sınırları Ayarla** simgesine () tıklayın.
2. **Çalışılmayan Saatler Sınırları Ayarla Sihirbazı** başlar ve ilk sayfasını görüntüler, **Tarih Seç**.

Sihirbazda potansiyel olarak iki ekran bulunur:

- **Olası izin günlerinin Haftalık Kalıbını belirtin**
- **Olası izin günlerinin Tarih Aralığı Değerlerini belirtin**

Important

Tarih Seç sayfasında **Olası izin günlerini tahmin et** onay kutusunu seçmezseniz, sihirbazı herhangi bir sayfadan bitirebilirsiniz.

3. Her sayfada, veri girişini tamamlamadan sonra **Sonraki**'ni (veya **Bitir**'i) seçin.
Bitir'e tıkladıktan sonra, WFM seçimlerinize göre yeni sınırları hesaplar ve **Çalışılmayan Saatler Sınırları** tablosunu değiştirir.

STOL Sihirbazı: Tarihler Seç

Çalışılmayan Saatler Sınırlarını Ayarlama Sihirbazı'ndaki (STOL Sihirbazı) **Tarihleri Seç** sayfasını kullanarak, **Çalışılmayan Saatler sınırlarını** ve diğer değerleri belirleyeceğiniz tarih aralığını belirleyin.

Başlangıç Tarihi <i>döndürme kutusu</i>	Tahmin edilecek ve uygulanacak çalışılmayan saatler limitlerini için başlayan zaman döneminde tarih girin veya seçin.
Bitiş Tarihi <i>döndürme kutusu</i>	Tahmin edilecek ve uygulanacak çalışılmayan saatler limitlerini için sonra eren zaman döneminde tarih girin veya seçin.
Çalışılmayan Saatler Limiti <i>% alanı</i>	Herhangi bir sürede çalışılmayan saatleri olan müşteri temsilcilerinin maksimum yüzdesini belirlemek için bir sayı girin.
Kullanılabilir müşteri temsilcilerini şu kadar azalt <i>___% alanı</i>	Sihirbazın hesaplamaları dışında tutulacak müşteri temsilcilerinin yüzdesini belirlemek için bir sayı girin.
Verilen Takvim öğelerini dikkate al <i>onay kutusu</i>	Sihirbaz tarafından dikkate alınan müşteri temsilcileri için verilen öğeleri belirlemek için seçin.
Olası izin günlerini tahmin et <i>onay kutusu</i>	Tahminlerde kullanılacak haftalık kalıpları belirlemek için seçin. Eğer bu onay kutusunun seçimi kaldırıldıysa (varsayılan ayar), bu son sihirbaz sayfasıdır.

Butonlar

- Devam etmek için **Sonraki**'ne (eğer **Olası izin günlerini tahmin et** onay kutusu seçiliyse) veya sihirbazı sonlandırmak için **Bitir**'e (eğer **Olası izin günlerini tahmin et** onay kutusunun seçimi kaldırıldıysa) tıklayın.
- Herhangi bir değişiklik yapmadan sihirbazdan çıkmak için **İptal**'e tıklayın.

STOL Sihirbazı: Haftalık Kalıp Belirle

Çalışılmayan Saatler Sınırlarını Ayarlama Sihirbazı'ndaki (STOL Sihirbazı) **Olası İzin Günlerinin Haftalık Modelini Belirle** sayfasında yer alan tabloyu kullanarak, haftanın her günü için müşteri temsilcilerinin olası izin günlerinin yüzdesini belirterek müşteri temsilcilerinin olası izin günlerinin haftalık bir modelini tasarlayın.

Tip

Önceki (**Tarihler Seç**) sayfasında **Olası izin günlerini tahmin et** onay kutusunu seçtiyseniz, bu sayfa sadece sihirbazın bölümüdür.

Her hafta günü için (Pazardan Cumartesiye), bu tabloda yedi sıra bulunur ve bu sütunlar:

İzin Günü %'si	Her iş gününde bir izin günü alacak olan müşteri temsilcilerinin yüzdesini belirlemek için bir sayı girin. Bu, tablodaki tek düzenlenebilir sütundur ve herhangi bir belirlenen değerin belirtilmesi için boş olabilir. Bu sütundaki değer, Maks. % sütunundaki değeri geçemez.
İzin günü olan müşteri temsilcileri	Bu sütun, ondalık biçimde % izin günü sütununda girilen yüzdeyi kullanarak hesaplanan müşteri temsilcisi sayısını görüntüler.
Maks %	Bir izin günü alabilecek müşteri temsilcilerinin maksimum yüzdesi.
Toplam müşteri temsilcisi	Dönemdeki her hafta günü için ortalaması alınmış, mevcut müşteri temsilcilerinin hesaplanmış toplam sayısı.
Standart %	Haftalık tahmini minimum/maksimum izin günü sayısına ve minimum/maksimum hafta sonu izin günü sayısına göre, bir izin günü alabilecek toplam müşteri temsilcilerinin <i>standart</i> yüzdesi.

Butonlar

- Devam etmek için **Sonraki**'ne veya sihirbazı sonlandırmak için **Bitir**'e tıklayın.
- Herhangi bir değişiklik yapmadan sihirbazdan ayrılmak için **İptal**'e tıklayın.

STOL Sihirbazı: Tarih Aralık Değerleri Belirle

Çalışılmayan Saatler Sınırlarını Ayarlama Sihirbazı'ndaki (STOL Sihirbazı) **Olası İzin Günlerinin Tarih Aralığını Belirt** sayfasını kullanarak belirtilen zaman döneminde her bir gün için bir izin günü alabilecek müşteri temsilcilerinin maksimum sayısını belirtin.

Bu sayfadaki tabloda, **Çalışılmayan Saatler Sınırları** tablosunda belirlenen zaman döneminde (bir hafta, ay veya yıl) her gün için tek bir sıra bulunur.

Tip

Önceki (**Tarihler Seç**) sayfasında **Olası izin günlerini tahmin et** onay kutusunu seçtiyseniz, bu sayfa sadece sihirbazın bölümüdür.

Önceki sayfada bir haftalık kalıp belirlediyseniz, toplam müşteri temsilcisi sayısı ile haftalık kalıptan uyumlu hafta günleri için yüzdenin çarpılmasıyla her tarih için değer hesaplanır ve ardından 100 ile bölünür.

Eğer bir haftalık kalıp belirlemediyseniz veya karşılık gelen hafta günü için kalıptaki değer boş ise, her tarih için değer **Standart** sütununda aynı tarih için değere denktir.

Tablodaki sütunlar şunlardır:

Tarih	Tarih aralığında (bir hafta, ay veya yıl) her gün için bir sıra görüntüler
Hafta günü	Bu sırada tarihi ve hafta günün görüntüler.
İzin günü olan müşteri temsilcileri	Her tarihte bir izin günü alabilecek müşteri temsilcisi sayısını girin. Bu sütun, sadece tablodaki düzenlenebilir değerleri içerir. Tüm diğer değerler hesaplanır ve sabitlenir. Her hücredeki değer, 0 kadar düşük ve karşılık gelen Maks. değer kadar büyük olabilir.
Maks	Bir izin günü alabilecek hesaplanmış maksimum müşteri temsilcilerini görüntüler.
Toplam müşteri temsilcisi	Her tarih için mevcut olan müşteri temsilcilerinin hesaplanmış toplamını görüntüler.
Standart	Haftalık minimum/maksimum izin günü sayısına ve minimum/maksimum hafta sonu izin günü sayısına göre, bir izin günü alabilecek müşteri temsilcilerinin hesaplanmış "standart" sayısını görüntüler.

Butonlar

- Sihirbazı sonlandırmak için **Bitir**'e tıklayın.
- Herhangi bir değişiklik yapmadan sihirbazdan ayrılmak için **İptal**'e tıklayın.

Tahminler

Senaryoları oluşturmak ve düzenlemek ve en iyi senaryoları Ana Tahminde yayımlamak için **Tahmin** modülünü kullanın. Aşağıdaki araç çubuğu görselinde **düğmelerin açıklamalarına** bakın.



Tahmin ekranlarını şunlar için kullanabilirsiniz:

- **Tahmin senaryoları oluşturmak.**
- **Senaryolarınızı** ve **Ana Tahmini** görüntülemek.
- Senaryolarınız ve Ana Tahmin ile ilgili **hacim** ve **personel sağlama** tahminlerini değerlendirmek.
- **Tahmin** senaryolarını yayımlamak ve bunları Ana Tahminden almak.
- Faaliyetleri bir tahmin senaryosuna **eklemek** veya tahmin senaryosundan **kaldırmak**.
- **Tahmin şablonları** oluşturmak, düzenlemek ve uygulamak.

Tahmin Hakkında

Bir *tahmin*, bir veya daha fazla site için **faaliyet** yükünün tahmin edilmesidir ve şunlardan meydana gelmektedir:

- Telefon çağrıları, sohbet, e-posta, giden çağrılar, arka ofis işleri, v.s. dahil olmak üzere tahmini müşteri-etkileşim hacimleri.
- Tahmin edilen ortalama teslim süresi (AHT).
- Hizmet amaçları bazında personel sağlama (iş gücü) gereksinimleri.

Workforce Management tarafından bu tahminler, gerçek müşteri temsilcileri için veya söz konusu müşteri temsilcilerini esas alan jenerik personel profilleri için optimal programların hazırlanması amacı ile kullanılmaktadır. Büyük tahmin yardım konu başlıkları için aşağıdaki **Tahminleri Oluşturma ve Tahminler ile Çalışma** bölümlerine bakınız.

Başa Dön

Tahminleri Oluşturma ve Tahminler ile Çalışma

1. Bir veya daha fazla **faaliyet** için **Yeni Tahmin Sihirbazı**'nı kullanarak tahmin senaryosu oluşturmak üzere yeni tahmin oluşturma ilk adımdır. **Genel Parametreler ekranı** Sihirbazı, tahmin sayısı olmadan (daha sonra temin edilecek) veya mevcut tahmindeki senaryoyu esas alarak bir senaryo oluşturma seçeneği sunmaktadır.

2. Eğer tahmin sayıları olmadan bir senaryo oluşturduysanız, **Senaryo Hacimleri Ekranı**'ni açın ve her bir faaliyet için etkileşim hacmi ve AHT tahminlerini oluşturmak üzere **Hacim Oluşturma Sihirbazı**'ni kullanın. Değerlerin girilmesi, **geçmişe ait verilerin** veya **şablonların** kullanılması dahil olmak üzere hacim oluşturmak için farklı **yöntemler** kullanabilirsiniz.
3. Sonrasında **Senaryo Personel Sağlama Ekranı**'ni açın ve her bir faaliyet için personel sağlama tahmini oluşturun.
4. Senaryolarınızı oluşturduktan ve değerlendirdikten sonra en iyi senaryoyu Workforce Management veri tabanında **yayımlayın**. Bu senaryo daha sonra **Ana Tahmin** olacaktır. WFM, Ana Tahmin içerisinde bulunan verileri esas alarak programları hazırlamaktadır.

Tahmin Senaryoları Görünümünü Kullanma

Senaryolar Ekranı ile mevcut senaryoları açabilir ve onlar ile çalışabilirsiniz. Aynı zamanda tahmin senaryolarını oluşturmanızı, düzenlemenizi veya silmenizi ve bunları Ana Tahmin içerisinde yayımlamanızı sağlar.

- Modüller ağacında, **Senaryolar** ekranını aktive etmek için **Tahmin> Senaryoları** üzerine tıklayın.

[Başa Dön](#)

Diğer Senaryo Görünümleri Kullanma

Bir tahmin senaryosu açtığınızda, araç çubuğunda senaryoya özel açılır menüde aşağıdaki ekranlar görünecektir: **Hacimler**, **Personel Sağlama**, **Genel Giderler**, ve **Grafikler**.

- Açmak için bir ekranın üzerine tıklayın.

Bu ekran seçenekleri, araç çubuğundaki Senaryolar açılır listesinde görünecektir.

İlave senaryoların açılması, onları bu listelerdeki ekran seçeneklerine ekleyecektir. Bu şekilde çeşitli açık senaryolar için ekranlar arasında gidip gelebilirsiniz.

- Görüntülenen listelerden bir senaryonun görünümünü kaldırmak için, senaryoyu **kapatın**.

Ana Tahmin Görünümlerini Kullanma

Ana Tahmin için erişim hakkınız varsa, Modüller ağacının Tahmin dalı üç Ana Tahmin görünümünü (senaryo seçimlerimizden bağımsız olarak) her zaman görüntüler: **Ana Tahmin Hacimleri Ekranı**, **Ana Tahmin Personel Sağlama Ekranı** ve **Ana Tahmin Grafikleri Ekranı**.

- Açmak için bu ekranların üzerine tıklayın.

Geçmişe Ait Verilerin Tahminlerde Kullanılması

Pek çok durumda tahminler, geçmişe ait verilere dayanmaktadır.

- Etkileşim hacimleri ve ortalama teslim süresi (AHT) için geçmişe ait verilerin içe aktarılmış olması durumunda hem etkileşim-hacim tahminlerini hem de AHT tahminlerini eşzamanlı olarak oluşturabilirsiniz.
- Geçmişe ait verilerin etkileşim hacmi için mevcut olması ve AHT için olmaması halinde ise öncelikle tahmin yöntemlerinden herhangi birini kullanarak etkileşim-hacim tahminini oluşturun. Daha sonra şablonu kullanarak AHT tahminini oluşturun.
- Eğer geçmişe ait veriler AHT için mevcut ise ve etkileşim hacmi için mevcut değilse, öncelikle şablonları kullanarak etkileşim-hacim tahminini oluşturun. Daha sonra tahmin yöntemlerinden herhangi birini kullanarak AHT tahminini oluşturun.

[Başa Dön](#)

Eylemler Araç Çubuğu

Araç çubuğu üzerinde bulunan şu düğmeleri kullanabilirsiniz (bu komutlar aynı zamanda **İşlemler** menüsünde de bulunmaktadır):

Simge	İsim	Açıklama
	Yayınla	Bir tahmini doğrudan ana programda yayımlayabileceğiniz Tahmin Yayımlama Sihirbazı 'ni açar.
	Faaliyet ekle	Bu tahmin senaryosuna faaliyetleri ekleyebileceğiniz Faaliyet Ekle penceresi 'ni açar.
	Faaliyeti kaldır	Bu tahmin senaryosundan faaliyetleri kaldırabileceğiniz Faaliyet Kaldır penceresi 'ni açar.
	Kaydet	Bu tahmin senaryosundaki değişikliklerinizi kaydeder.
	Şablon olarak Kaydet	Bu tahmin senaryosunu şablon olarak kaydeder.
	Oluştur	Seçili faaliyet için hacim verilerini oluşturan Personel Sağlama Sihirbazı 'ni açar.
	Yorumlar	Tahminin her günü için yorumlarınızı girebileceğiniz Yorumlar penceresi 'ni açar.
	Aç/Kapat	İşaretili senaryoyu açar, mevcut senaryoyu kapatır.


Simge	İsim	Açıklama
	Çoklu site faaliyetlerini kullan	WFM Web tarafından toplanan bilgilerin hesaplaması içerisinde çoklu site faaliyetlerinin olup olmadığını kontrol eder. Sadece Nesnelar ağacında önce bir çoklu site faaliyeti, iş birimi veya kurum seçmeniz durumunda bu düğmeyi seçebilirsiniz.
	Gerekli Personel Sağlama	Gerekli Personel Sağlama diyalog kutusu 'nu açar. Grid içerisindeki gerekli personel sağlama verilerini düzenlemek için kullanılır.
	Ayrım	Çoklu site faaliyetindeki etkileşim hacimlerini siteye özel faaliyetler şeklinde bölen Hacim Bölünme Sihirbazı 'nı açar.
	Bütçeleme	Hedef aralığın başlangıç ve bitiş tarihlerini, ücretli saatleri ve Personel Sağlama Tahmin Sihirbazı tarafından kullanılacak yevmiyeyi belirlediğiniz Bütçeleme Bilgi diyalog kutusu 'nu açar.

[Başa Dön](#)

Yeni Tahmin Sihirbazı

Yeni bir tahmin senaryosu oluşturmak için **Yeni Tahmin Sihirbazı**'nı (NFW) kullanın. Bir tahmin senaryosunun belirlenmesi tahminin adlandırılması, tahmin tarih aralığının belirlenmesi, yorumlar ekleme (opsiyonel) ve tahminin kapsayacağı faaliyetlerin seçilmesini içerir. Aynı zamanda senaryoyu mevcut bir tahmine dayandırma veya sayıları daha sonra oluşturma seçeneğiniz vardır.

Yeni Tahmin Sihirbazı'nı kullanmak için:

1. **Tahmin** sekmesini seçin.
2. **Görünümler** menüsünden **Senaryolar**'ı seçin.
3. **Tahmin Senaryoları** görünümü araç çubuğunda **Yeni** butonuna () tıklayın. **Yeni Tahmin Sihirbazı**'nin ilk ekranı, **Genel Parametreler** açılır.
4. **Genel Parametreler** ekranını doldurun ve ardından **Sonraki**'ne tıklayın. **Faaliyet Seç** ekranı açılır.
5. Bir veya daha fazla faaliyet seçin ve ardından **Bitir**'e tıklayın.

Bir senaryo oluşturduktan sonra, etkileşim hacmi, AHT ve personel sağlama tahminleri oluşturabilir, yorumlar ekleyebilir ve senaryoyu yayınlatabilirsiniz. Ayrıntılar için bkz. **Tahmin Senaryoları Genel Bakış**.

Terminoloji Genel Bakış

WFM tahmin ve programlama görünümelerini ve iletişim kutularını daha iyi anlamak için, belirli WFM terminolojisini gözden geçirmek yararlı olacaktır.

Faaliyetler

Faaliyetler, Genesys Workforce Management kullanarak yönetilen ve izlenen çalışmalardır. Genel bir düzeyde örnek faaliyetler gelen çağrılarını yanıtlama, bir e-postaya yanıt verme, çağrı sonrası çalışma, programlanan geri çağrılarını gerçekleştirme ve sohbet oturumlarına katılmadır. Tahminler ve programlar oluşturduğunuzda, bu faaliyetler genelde ürün A için gelen çağrılar, ürün B için gelen çağrılar vb. gibi belirli bir ürünle ilişkilendirilirler. Yapılandırma Programında faaliyetler becerilerle ilişkilendirilir. Her site veya iş birimi için ayrı faaliyetler belirlersiniz.

Siteler

Siteler switch'ler ile eşdeğer olabilir, bunlar orijinal olarak Genesys Administrator'da tanımlanır ve sonra WFM Sunucusu üzerinden WFM'ye içe aktarılır. Bkz. **Genesys Adminsitrator Uzantısında "Switch Nesneleri Oluşturma Yardımı"**.

Ayrıca bir switch ile ilgili olmayan siteler oluşturabilirsiniz. Geçişler şirketinizin organizasyonu ile bağlantılı olmadığında uygundur. Örnek olarak, tek bir konum iş birimi hatları boyunca bölümleri yansıtmak için çoklu varlıklara ayrılabilir.

Siteler çoklu becerili programlama için gruplara faaliyetleri birleştirilmesini sağlayan *faaliyet kümeleri* kullanılabilir. Bu süre boyunca:

- Müşteri Temsilcileri sadece faaliyet kümesi için belirlenen faaliyetlerde çalışabilirler.
- Programlayıcı, faaliyet kümesini kesintiye uğratan zamanlarda yemekleri programlayamaz.

İş birimleri, faaliyet kümelerini kullanamaz.

İş Birimleri

Bir *iş birimi*, sitelerdeki müşteri temsilcilerinin aynı faaliyeti gerçekleştirmesinden veya yönetim kolaylığı için birlikte gruplanabilen bir site kümesinden oluşmaktadır.

Çoklu-Site Faaliyetleri

Çoklu site faaliyetleri, bağımsız siteleri izleme amacıyla faaliyetleri bir iş biriminde bazı veya tüm sitelerde birleştirir.

NFW: Genel Parametreler

Yeni tahminin adını, tarihlerini ve diğer temel bilgileri tanımlamak için Yeni Tahmin Sihirbazı'ndaki (NFW) Genel Parametreler ekranını kullanın.

1. **Ad** metin kutusunda, tahmin senaryosu için bir ad girin.
2. Eğer bu senaryoyu mevcut bir senaryoya dayandırmak istiyorsanız, **Temelli** açılır listesinden mevcut senaryoyu (veya Ana Tahmin) seçin. Aksi halde, tahmin sayıları olmadan bir senaryo oluşturmak için **Hiçbiri**'ni koruyun. Ardından, tahmini doldurmak için **Hacim Oluşturma Sihirbazı**'ni kullanabilirsiniz.

Yeni senaryonuzu mevcut bir senaryoya dayandırmak, sık kullanılan ayarlarla tahminler oluşturmak için kullanışlı bir yoldur. Sihirbaz, tarih faaliyetlerini kaynak senaryodan alır ve yeni senaryoya uygular. Ardından bu parametreleri değiştirebilirsiniz.

3. **Başlangıç** ve **Bitiş tarihi** metin kutularında, senaryonun başlangıç ve bitiş tarihlerini girin. Her bir metin kutusuna doğrudan yazabilirsiniz, gösterilen tarihi değiştirmek için yukarı veya aşağı okunu kullanın veya sağdaki butona tıklayıp takvimi görüntüleyin.

Tip

Senaryonun tarih aralığı, iki yıldan daha fazla olamaz.

4. Kaynak (**Temelli**) senaryodan verilerle, yeni senaryoyu doldurmak istiyorsanız, **Verileri Kopyala** onay kutusunu seçin. **Temelli** açılır listesinden bir değer seçmediyseniz, bu onay kutusu devre dışı kalır.
5. Eğer bu senaryonun diğer WFM kullanıcıları için kullanılabilir olmasını istiyorsanız, **Paylaşılan**'ı seçin.
6. Bu senaryo hakkında yorumlar girmek istiyorsanız, **Yorumlar** metin kutusunu kullanın.
7. Sonraki ekrana devam etmek için **İleri**'ye tıklayın.

NFW: Faaliyet Seç

Yeni tahmini tanımlama işleminizi bitirmek için Yeni Tahmin Sihirbazı'ndaki (NFW) Faaliyet Seç ekranını kullanın.

1. **Uygulanabilir siteler** veya **iş birimlerini** genişletin.
2. Bu tahmine dahil etmek istediğiniz tek-**site** veya **çoklu site faaliyetleri**'ni seçin. Bunlar önceden WFM Web'de tanımlanan faaliyetlerdir. Siteleri ve **çoklu site faaliyetlerini** görüntülemek için iş birimlerini genişletebilir ve faaliyetlerini görüntülemek için siteleri genişletebilirsiniz. Herhangi bir sayıda faaliyet seçebilirsiniz.

Bu ekran açıldığında varsayılan olarak tüm faaliyetler seçilidir. Bu tahmin senaryosuna dahil etmek istemediğiniz herhangi bir faaliyet için onay kutularının seçimlerini kaldırabilirsiniz.

Genel Parametreler ekranının **Temelli** açılır listesine bağlı olarak bir değer seçerseniz, kaynak senaryosunda bulunan faaliyetler, **Faaliyetler** listesinde seçilir. Bu tahmin senaryosunu özelleştirmek için ilave faaliyetler seçebilir veya seçili olanların seçimlerini kaldırabilirsiniz.


Tip

Oluşturulduktan sonra bir tahmine faaliyetler ekleyebilirsiniz.

3. Yeni tahmin oluşturmak için **Bitir**'e tıklayın.

Tahmin Senaryoları

Yeni Tahmin Sihirbazı'nı kullanarak bir tahmin senaryosu oluşturduktan sonra tahmin senaryosunu açmak için **Tahmin Senaryoları Ekranı**'nı kullanın.

1. **Tahmini**, araç çubuğundaki **Ana** menüden seçin.
2. **Tahmin** menüsünden **Senaryolar**'ı seçin.
3. Veri bölümündeki listeden bir senaryo seçin ve araç çubuğunda bulunan aç simgesine () tıklayarak veya senaryonun kendisine çift tıklayarak açın.
4. Açık senaryo adını, araç çubuğundaki **Tahmin** menüsünden seçin.

Tip

Tüm açık senaryolar menüde görünür.

5. <Seçili senaryo adı> menüsündeki şu ekranlardan birini seçin:

Hacimler	Senaryonun etkileşim hacmini ve ortalama teslim süresini oluşturmanızı, görüntülemenizi ve düzenlemenizi sağlar.
Personel Sağlama	Senaryonun hesaplanan ve gerekli personel sağlama ögesini oluşturmanızı, görüntülemenizi ve düzenlemenizi sağlar.
Grafikler	Satır tablolarını kullanarak bu tahmine ait istatistik seçimlerinizi gösterir.
Genel Giderler	Seçilebilir bir dönem için haftalık tahmin daralmasını gösterir.

6. **Nesneler** ağacından bir faaliyet, çoklu site faaliyeti, site, İş Birimi veya Kurum seçin.

Tahmin Senaryoları ile Çalışma

Tahmin Senaryoları ekranından şunları yapabilirsiniz:

- **Senaryo Hacimleri ekranı** içerisinde etkileşim hacmi ve AHT tahminlerini görüntüleyebilir veya **Tahmin Hacimleri Oluşturma Sihirbazı**'nı kullanarak etkileşim hacmi ve/veya AHT tahminleri oluşturabilirsiniz.
- **Senaryo Personel Sağlama ekranı** içerisinde personel sağlama tahminlerini görüntüleyebilir veya **Personel Sağlama Sihirbazı**'nı kullanarak personel sağlama tahminleri oluşturabilirsiniz.
- Tahmin senaryosunu grafik formatında görüntüleyin.

-
- [Yorumları, tahmin senaryosuna ekleyin.](#)
 - Ana Tahmine [tahmin senaryoları yayımlayın](#) ya da Ana Tahminden bir tahmin senaryosuna [çıkartın](#) bunu Ana Tahmin içerisinden tahmin senaryosuna alın.

Tahmin senaryolarının görüntülenmesinde veya silinmesinde bazı kısıtlamalar uygulanmaktadır:

- Kullanıcıların görebilmesi için Tahmin senaryosunda en az bir Faaliyet veya Çoklu Site Faaliyeti'ne erişiminin olması gerekmektedir.
- Kullanıcıların silebilmesi için Tahmin senaryosunda en az bir Faaliyet veya Çoklu Site Faaliyeti'ne erişiminin olması gerekmektedir.

Bu kısıtlamalar hakkında daha fazla bilgi için, bkz. [Workforce Management Yönetici Kılavuzu'nda](#) MSARestrictAccess yapılandırma seçeneği. Bu seçenekteki ayarlar, yukarıda anlatıldığı üzere Program senaryolarına erişim seviyesini belirlemektedir.

Tahmin Senaryoları Görünümü

Tahmin senaryolarını oluşturmak, açmak ve mevcut olanlarla ile çalışmak için **Senaryolar** ekranını kullanın. Aşağıdaki araç çubuğu görseline bakın ve [düğme açıklamalarına geçin](#).



Bu ekran, tahmin senaryolarını silmenizi, bir senaryodan **Ana Tahmin**'e veri yayımlamanızı ve Ana Tahminden senaryoya veri aktarmanızı sağlar.

Aşağıdaki bölümler şunları kapsamaktadır:

- [Senaryolar görünümünü görüntüleme](#)
- [Senaryolar tablosunu okuma](#)
- [Bir senaryoyu düzenleme](#)
- [Senaryoların Yönetilmesi](#)
- [Senaryo özellikleri—Veri sekmesi](#)
- [Senaryo özellikleri—Durumlar sekmesi](#)

Senaryolar Ekranının Gösterilmesi

1. Araç çubuğundaki **Ana** menüden **Tahmin**'i seçin.
2. **Tahmin** menüsünden **Senaryolar**'ı seçin.

Nesnelerin Seçilmesi

Senaryolar ekranı aktif olduğunda **Nesneler** ağacında mevcut olan tahmin senaryoları hiyerarşik sıra ile görüntülenecektir. **Tüm Senaryolar**, aşağıdaki seçeneklerin görüntülenmesi için genişleyecektir:

Senaryolarım	Oluşturduğunuz senaryoları gösterir.
Paylaşılan Senaryolar	Diğer kullanıcılar tarafından oluşturulan paylaşılan senaryoları gösterir. Sadece Paylaşılan Senaryolara Erişim izniniz varsa görünürdür. Bkz. Tahmin rol ayrıcalıkları .
Diğer Senaryolar	Diğer kullanıcılar tarafından oluşturulmuş paylaşılmayan senaryoları görüntüler (eğer uygun erişim hakkınız varsa).

Bütün Senaryoları veya alt seviye seçeneğini seçebilirsiniz. Seçiminiz eşleşen senaryoları getirir ve bunları [Senaryolar tablosuna](#) ekler.

Senaryolar Tablosunun Okunması

Senaryolar tablosu, sağ üst kısımda bulunmaktadır. Satırlarında **Nesneler** ağacındaki seçiminiz ile eşleşen senaryolar görüntülenir. Sütunlar (başlığa tıklanarak sıralanabilir), her bir senaryo için aşağıdaki bilgileri ekrana getirmektedir:

Adı	Senaryonun adı.
Başlangıç tarihi, Bitiş tarihi	Bu senaryodaki tahmin için başlangıç ve bitiş tarihleri.
Sahibi	Senaryoyu oluşturan kullanıcının adı.
Paylaşılan	Onay işareti, paylaşılan senaryo anlamına gelmektedir; açık kutu ise paylaşılmadığını gösterir.
Yorumlar	Senaryoyu oluşturmuş veya düzenlemiş bir kullanıcı tarafından girilen uyarılar.

- **Senaryo Özellikleri bölmesinin** senaryo detayları ile doldurulması için Senaryolar tablosundaki satıra tıklayın.

Senaryonun Düzenlenmesi


Bir senaryoyu düzenlemek için:

- **Senaryolar** tablosundaki sıraya tıklayın ve daha sonra **Eylemler** araç çubuğu üzerinde bulunan **Aç**'a tıklayın veya **Eylemler** menüsünden **Aç**'i seçin.
- Alternatif olarak senaryonun üzerine çift tıklayabilirsiniz.

Aşağıda açıklaması yapılan kontroller, senaryoya erişim hakkınız varsa veya senaryonun sahibi iseniz kullanılabilir.

Araç Çubuğu: Senaryoların Yönetilmesi

Araç çubuğu üzerinde bulunan şu düğmeleri kullanabilirsiniz (bu komutlar aynı zamanda **Eylemler** menüsünde de bulunmaktadır):

Simge	İsim	Açıklama
	Yeni	Yeni Tahmin Sihirbazı 'ni açar.

Simge	İsim	Açıklama
	Şunu Temel Alarak Oluştur...	Yeni Tahmin Sihirbazı 'nı, ...'a Göre Oluştur içerisindeki varsayılan değer olarak halihazırda seçilmiş olan tahmin ile birlikte açar.
	Aç	Seçilen senaryoyu Senaryolar tablosundan açar.
	Kapat	Seçilmiş olan senaryoyu kapatır (ve kaydedilmiş verileri kaydetmeniz için sizi uyarır).
	Yayınla	Seçili senaryo ve Ana Tahmin arasındaki tahmin bilgilerini transfer etmek için Tahmin Yayınla Sihirbazı 'nı açar.
	Sil	Seçilmiş olan senaryoyu siler.
	Paylaşılan Olarak İşaretle, Paylaşılmayan Olarak İşaretle	Seçili senaryonun paylaşılma durumunu değiştirir.
	Sırala	Sırala iletişim kutusunu açar ve adı, sahibi, paylaşma durumu, oluşturulma zamanı, son düzeltme zamanı, senaryo başlangıç tarihi veya senaryo bitiş tarihi şeklinde sıralama yapmanızı sağlar. Artan veya azalan düzende sıralayabilirsiniz.

Senaryo Özellikleri—Veri Sekmesi

Sağ alttaki **Senaryo Özellikleri** bölümünde, aşağıdaki kontrolleri görüntülemek için Veri sekmesine tıklayın:

Adı	Senaryonun adını düzenlemenizi sağlar.
Başlangıç tarihi, Bitiş tarihi	Senaryonun başlangıç ve bitiş tarihlerini görüntüler.
Sahibi	Senaryoyu oluşturan kişinin adını görüntüler.
Oluşturulan, Değiştirilen	Senaryonun orijinal oluşturulma tarihi ve son değiştirme tarihini görüntüler.
Paylaşılan	Onay işareti, paylaşılan senaryo anlamına gelmektedir; açık kutu ise paylaşılmadığını gösterir.
Yorumlar	Senaryo hakkındaki yorumlarınızı girmenizi veya yorumlarınızı değiştirmenizi sağlar.
Kaydet	Bu düğmeye tıklayarak senaryo adında ve/veya yorumlarda yapmış olduğunuz değişiklikleri kaydedebilirsiniz.
İptal	Bu düğmeye tıklayarak senaryonun önceki adında

	ve/veya yorumlarda yapmış olduğunuz değişiklikleri iptal edebilirsiniz.
--	---

Senaryo Özellikleri—Durumlar Sekmesi

Aşağıdaki bilgileri içeren bir tabloyu görüntülemek için **Durumlar** sekmesine (sağ alttaki **Senaryo Özellikleri** bölümünde) tıklayın:

Faaliyet	Site veya İş Birimi ile senaryo içerisindeki her bir faaliyeti listeler.
Hacimler	Bu faaliyet için oluşturulan etkileşim hacmini gösteren onay işareti.
AHT	Bu faaliyet için oluşturulan ortalama teslim süresini gösteren onay işareti.
Hesaplanan personel	Bu faaliyet için oluşturulan hesaplanan personel sağlama durumunu gösteren onay işareti.
Gerekli personel	Bu faaliyet için oluşturulan gerekli personel sağlama durumunu gösteren onay işareti.

Senaryo Hacimleri Görünümü

Seçili tahmin senaryosunun etkileşim hacimlerinin ve ortalama teslim sürelerinin oluşturulması veya düzenlenmesi için **Hacimler** ekranını kullanın. Buradaki araç çubuğu düğmelerinin görseline ve bunların aşağıdaki **açıklamalarına** bakın.




Bu görünüm standart **tarih seçim kontrollerini** ve günler ya da zaman adımları için istatistikleri gösteren bir izgara sunar.

Aşağıdaki bölümler şunları kapsamaktadır:

- **Hacimler Ekranının Gösterilmesi.**
- **Veri görüntüleme özelliklerinin ve tarih aralığının seçilmesi.**
- **Verilerin Okunması.**
- **Senaryo verisini değiştirme ve yönetme.**

Hacimler Ekranının Gösterilmesi

Hacimler ekranını görüntülemek için:

1. Araç çubuğundaki **Ana** menüden **Tahmin**'i seçin.
2. Araç çubuğundaki **Tahmin** menüsünden **Senaryolar**'ı seçin.
3. Veri bölümündeki listeden bir senaryo seçin ve araç çubuğunda bulunan **Aç** simgesine () tıklayarak veya senaryonun kendisine çift tıklayarak açın.
4. Açık senaryo adını araç çubuğundaki **Tahmin** menüsünden seçin. Açık senaryo adlarının tamamı menüde görünecektir.
5. Araç çubuğunda bulunan <'seçili senaryo adı' >menüsünden **Hacimler**'i seçin.
6. **Nesneler** ağacında, bir faaliyet, çoklu site faaliyeti, site, iş birimi ya da kurum seçin.

Ekran, bir tablo üzerindeki grafikleri görüntüler, her birinde aynı istatistikler bulunmaktadır ve grafik ve tablo için veri görüntüleme özelliklerinin ayarlanmasını kontrol eder.

Herhangi bir tahmin verisi görememeniz durumunda tahmin için kullanılanları yansıtmak amacı ile pencerenin üst kısmında bulunan **Dönem**, **Grenlilik** veya **Tarih** kontrollerini ayarlamanız gerekebilir.

Tip

Grid içerisinde nesne ağacında tam olarak seçmiş olduğunuz çoklu site faaliyetleri için açılış saatleri, site faaliyetleri için görüntülenecektir.

Veri Görüntüleme Özelliklerinin ve Tarih Aralığının Seçilmesi

Grafik ve tabloda veri ekranının özelleştirilmesi için bu kontrolleri kullanın:

- **Dönem** *açılır listesi*—**Yıl, Ay** ya da **Hafta** seçimi yaparak grafik ve grid için zaman aralığını değiştirin.

Important

Planlama Dönemi, ayrıca seçilen sitede yapılandırılan bir planlama dönemi varsa **Dönem** listesinde bir değer olarak görünür.

Hafta'yı seçmeniz durumunda **Grenlilik** *açılır listesi*nden 15, 30 veya 60 (dakika) seçimi ile her bir sıranın zaman aralığını da ayarlayabilirsiniz.

- **İstatistikleri Göster** *açılır listesi*—Grafikte ve tabloda hangi verinin görüntüleneceğini, bu seçenekler arasından seçim yaparak belirleyin: **Etkileşim Hacmi, AHT, Etkileşim Hacmi ve AHT**.
- **Sütunları Göster** *onay kutuları*—**Hacim, Hacim %'si** ve **AHT** onay kutularını seçerek ya da temizleyerek tablodaki veri sütunlarını gösterin (ya da gizleyin).
- **Senaryo Tahmininin** tarih aralığı içerisinde farklı bir haftaya atlamak için standart **tarih seçimi kontrolleri**'ni kullanın (pencerenin sağ üst kısmında).

Verilerin Okunması

Tablo içerisinde aşağıdaki istatistikleri gösteren sütunlar bulunmaktadır:

Hafta/Zaman Adımı	Bu sıradaki tarih veya zaman aralıklarını belirler. (Sütunun etiketi ve içerikleri, yukarıda seçmiş olduğunuz tarih aralığı ve grenliliğe bağlıdır.)
[Günler ya da Tarihler]	Ay tarih aralığını seçerseniz, her bir sütun grubunda bir tam günün istatistikleri gösterilir. Hafta tarih aralığını seçmeniz durumunda, sütunların her bir grubunda bir gün gösterilecektir, üst sırada günlük toplamlar ve her bir alt sırada da o tarihe ait zaman adımı istatistikleri gösterilecektir.

	(Zaman adımı süreleri, yukarıda seçtiğiniz grenliliğe bağlıdır.)
IV	Her bir gün veya zaman adımı için tahmini yapılan etkileşim hacmini göstermektedir. Bu hücrelerin içeriklerini, gösterilen değerleri tam sayı ile değiştirerek düzenleyebilirsiniz.
IV%	Günün toplam etkileşim hacminin bu sıradaki yüzdesini göstermektedir.
AHT	Ortalama teslim süresini göstermektedir.
Haftalık Toplamlar	Ay tarih aralığını seçmeniz durumunda bu sütunlar, IV , %IV ve AHT istatistikleri için haftalık toplamları veya ortalamaları gösterir.

Tip

Kılavuz ve elektronik tablo arasında verileri kopyalayıp ve yapıştırabilirsiniz. Bunu yapmadan önce, **Hacim %** onay kutusunu temizleyin bu şekilde **% IV** sütunu gizlenecektir.

Haftalık Toplamları Düzenlemek için:

Dönem olarak **Yıl** veya **Ay** seçmeniz halinde **Haftalık Toplamlar** hücrelerinin içine tıklayarak oradaki değerleri düzenleyebilirsiniz. Aynı sırada bulunan günlük değerler otomatik olarak kendi değerlerini ayarlayacaktır, bu şekilde yeni **Haftalık Toplam** da haftanın her bir gününe ait asıl hacim dağıtım doğrultusunda yeniden dağıtılacaktır. Hacmin artacağına inandığınız, ancak hacmin günlük olarak yaklaşık aynı orana geleceğini tahmin ettiğiniz bir hafta olması durumunda bu kullanışlıdır.

Araç Çubuğu: Senaryo Verilerinin Değiştirilmesi ve Yönetilmesi

Araç çubuğu üzerinde bulunan şu düğmeleri kullanabilirsiniz (bu komutlar aynı zamanda **İşlemler** menüsünde de bulunmaktadır):

Simge	İsim	Açıklama
	Yayınla	Bir tahmini doğrudan ana programda yayımlayabileceğiniz Tahmin Yayınla Sihirbazı 'ni açar.
	Faaliyet ekle	Bu tahmin senaryosuna faaliyetleri ekleyebileceğiniz Faaliyet Ekle penceresi 'ni açar.
	Faaliyeti kaldır	Bu tahmin senaryosundan faaliyetleri kaldırabileceğiniz Faaliyet Kaldır penceresi 'ni açar.
	Kaydet	Bu tahmin senaryosundaki değişikliklerinizi kaydeder.

Simge	İsim	Açıklama
	Oluştur	Seçili faaliyet için hacim verilerini oluşturan Personel Sağlama Sihirbazı 'ni açar.
	Yorumlar	Tahminin her günü için yorumlarınızı girebileceğiniz Yorumlar penceresi 'ni açar.
	Kapat	Kaydedilmemiş değişiklikler konusunda sizi uyararak bu senaryoyu kapatır.
	Çoklu site faaliyetlerini kullan	<p>WFM Web tarafından toplanan bilgilerin hesaplaması içerisinde çoklu site faaliyetlerinin olup olmadığını kontrol eder. Ancak Nesneler ağacında önce bir çoklu site faaliyeti, iş birimi ya da Kurumsal seçerseniz bu düğmeyi seçebilirsiniz.</p> <p>Bu düğmeyi On olarak ayarlarsanız, WFM geçerli görünümdeki—ve çoklu site faaliyetleri içeren diğer tüm görünüm için son seçiminizi—korur ve seçili çoklu site faaliyetleri için görüntülemek istediğiniz verilere her seferinde tıklamanızı önler.</p>
	Ayrım	Çoklu site faaliyetindeki etkileşim hacimlerini siteye özel faaliyetler şeklinde bölen Hacim Bölünme Sihirbazı 'ni açar.
	Ayarla	Hacmi, teslim süresini (AHT) veya her ikisini Senaryo Tahmin Hacimleri ekranı için ayarlamanızı sağlayan diyalog kutusu 'nu açar.

Hacimler Oluşturma Sihirbazı

Hacimler Oluşturma Sihirbazı'nı (VBW), bir ya da daha fazla seçilmiş faaliyet için, belirttiğiniz parametreleri kullanarak hacim verisi oluşturmak için kullanın.

- Eğer **Yeni Tahmin Sihirbazı Genel Parametreler** penceresi'nde **Hiçbiri**'ni seçtiyseniz veya mevcut bir Hacim senaryosunun üzerine yazmak istiyorsanız bunu gerçekleştirin. Eğer **Senaryo Hacimleri görünümü**'nde Hacim verisi zaten bulunuyorsa, bu sihirbazı kullanmanıza gerek yoktur.

Important

Belirttiğiniz **oluşturma yöntemine** göre geçmişe ait verileri içe aktarabilir ya da bu sihirbazı kullanmadan önce etkileşim hacmi, ortalama işlem zamanı ya da bindirme **şablonları** oluşturabilirsiniz.

Hacim verisi oluşturmak için:

- Bir **Hacim** senaryosu seçin.
- Senaryo Hacimleri Görünümü** araç çubuğunda, **Oluştur** butonuna tıklayın. **Hacim Oluşturma Sihirbazı**'nın ilk ekranı, **Faaliyetler Seç** açılır.
- Faaliyetler Seç ekranı**'nı tamamlayın ve ardından **Sonraki**'ne tıklayın.
- Veri Oluşturma Yöntemi Seç ekranı**'nı tamamlayın ve ardından **Sonraki**'ne tıklayın.
- Sonra görünen ekran/butonlar, seçili oluşturma yöntemine ve bir üst üste gelen şablon kullanmak isteyip istemediğinize bağlıdır.
 - Eğer seçili oluşturma yöntemi **Değeri Kullan** ise, etkileşim hacmi veya/veya ortalama işleme süre değerlerini sağlayın ve **Bitir**'e tıklayın.
 - Eğer oluşturma yönteminiz **Ortalama Motor Uzmanı**, **Evrensel Modelleme Motoru** veya **Geçmişe Ait Verileri Kopyala** ise, **Geçmişe Ait Verileri Seç ekranını** tamamlamanız gerekecektir.
 - Eğer oluşturma yöntemi **Şu Temelli Şablon** ise veya **Geçmişe Ait Verileri Seç** ekranında **Üst Üste Gelme Şablonlarını Kullan**'ı seçerseniz, **şablonların seçilmesi için** bir veya daha fazla ekran tamamlarsınız.
 - Eğer oluşturma yöntemi **Ortalama Motor Uzmanı** veya **Evrensel Modelleme Motoru** ise, **Faaliyetler Seç ekranını** tamamlamanız gerekmektedir.
- Son ekranda **Bitir**'e tıkladıktan sonra, sonuçlarınızı göstererek WFM hacim tahmini oluşturur ve **Senaryo Hacim Görünümü** tekrar görünür.

Tahmin Hacim Oluşturma Sihirbazı Ekranları

Hacim Oluşturma Sihirbazı ekranları bu konularda açıklanmıştır:

-
- Faaliyetleri Seç
 - Veri Oluşturma Yöntemi Seç
 - Geçmişe Ait Verileri Seç
 - Şablonlar Seç
 - Faaliyetler Seç
 - Olay Dağıtımını Seçimi

VBW: Faaliyetler Seç

Bu, Tahmin Hacmi Oluşturma Sihirbazı'ndaki (VBW) ilk ekrandır. Yeni Tahmin Sihirbazı (NFW) **Faaliyet Seç** ekranında senaryo için önceden seçtiğiniz faaliyetler seçim için görünür.

Faaliyet Seç ekranını aşağıdaki gibi kullanın:

1. Siteleri ve **çoklu site faaliyetlerini** görüntülemek için iş birimlerini genişletin (eğer varsa) ve **faaliyetleri** görüntülemek için siteleri genişletin.
2. Hacim tahminine dahil edilmesini istediğiniz tüm faaliyetleri seçin.

Her faaliyet için yapılandırma bilgileri aynı olduğunda **toplu** yöntemde hacim tahminlerini oluşturmak için çoklu faaliyetler seçebilirsiniz. Belirli faaliyetler için farklı geçmişe ait veriler veya oluşturma yöntemleri kullanmak istiyorsanız, hacimleri o faaliyetler için ayrı ayrı oluşturun.

Genel Parametreler ekranının **Temelli** açılır listesinden <'Hiçbiri' > yerine mevcut bir tahmin seçtiyseniz, kaynak senaryoda seçilen faaliyetler, Faaliyetler listesinde seçilir. Bu tahmin senaryosunu özelleştirmek için ilave faaliyetler seçebilir veya seçili olanların seçimlerini kaldırabilirsiniz.

Tip

Oluşturulduktan sonra bir tahmine faaliyetler ekleyebilirsiniz.

3. Devam etmek için **Sonraki**'ne tıklayın.
Sonraki sihirbaz ekranı, **Veri Oluşturma Yöntemi Seç** açılır.

VBW: Veri Oluşturma Yöntemi Seç

Hacim verinizi nasıl oluşturmak istediğinizi tanımlamak için Hacim Oluşturma Sihirbazı'ndaki (VWB) **Veri Oluşturma Yöntemi Seç** ekranını kullanın.

1. **Tahmin** açılır listesinden istediğiniz istatistik(leri) seçin:
 - **Etkileşim Hacmi ve AHT**
 - **Etkileşim Hacmi**
 - **AHT**
2. **Hedef Tarihlerin** altında, tahmin verisi için **tarih aralığını seçin**. Tarih aralığı, senaryo tarih aralığının dışında olamaz.
3. Tahmin oluşturma Metodu seçin: **Şu Temelli Şablon**, **Ortalama Motor Uzmanı**, **Evrensel Modelleme Motoru**, **Geçmişe Ait Verileri Kopyala** veya **Değer Kullan** (aşağıdaki tanımlara bakın).
4. Sihirbazın sondaki ekranını açmak için **İleri**'ye tıklayın.

Aşağıdaki bölümler, mevcut olan Metot seçeneklerini açıklamaktadır:

Şu Temelli Şablon

Varsayılan seçim. Şablonlar hakkında ayrıntılı bilgi ve nasıl oluşturulacağı hakkında talimatlar için bkz. **Tahmin Şablonları Liste Görünümü**. Şablon temelli tahminle, önceden oluşturulmuş etkileşim hacmi ve/veya ortalama işleme süresi (AHT) şablonları kullanarak bir tahmin oluşturabilirsiniz.

Aynı zamanda şablon temelli tahmin motorunun, geçmişe ait verilere büyüme oranı yüzdesini de uygulamasını sağlayabilirsiniz.

Şablon tabanlı tahmin en iyi şekilde çok stabil etkileşim kalıpları olan kişi merkezleri tarafından ya da arka ofis işi, medya etkileşimleri veya giden kampanyalar gibi manuel tahmin olabilecek faaliyetler için kullanılır.

Eğer **Şu Temelli Şablon**'u seçerseniz, **Sonraki**'ne tıkladıktan sonra **Veri Oluşturma Metodu Seç** ekranının üzerinde seçilen Tahmin türüne bağlı olarak, bir ekran açılır.

- **Etkileşim Hacmi ve AHT**—**Etkileşim Hacmi Tahmin Şablonları Yükle** ekranı açılır.
- **Etkileşim Hacmi**—**Etkileşim Hacmi Tahmin Şablonları Yükle** ekranı açılır.
- **AHT**—**Yük Ortalama İşleme Süresi Zamanı Tahmin Şablonu** ekranı açılır.

Ortalama Motor Uzmanı

Bu metot, haftalık gün, haftalık ve (eğer yeterli geçmişe ait veri mevcutsa) yıllık eğilim kalıpları oluşturmak için geçmişe ait verilerin istatistiksel incelemesini kullanır.

Ortalama Motor Uzmanı, en az bir tam haftanın geçmişe ait verilerini gerektirir. Yüksek kalite haftalık gün ve haftalık sonuçlar için, Genesys minimum alt haftalık veri kullanmanızı önerir.

Ortalama Motor Uzmanı, olayları doğrusal biçimde uygular ve bu doğrusal perspektif, olayların tahmine olan etkilerini düzeltir. Bu nedenle, bu motor oldukça kararlı etkileşim kalıpları olan iletişim merkezleri için idealdir.

Eğer **Ortalama Motor Uzmanı**'nı seçtiyseniz, **Sonraki**'ne tıkladıktan sonra **Geçmişe Ait Veri Seç** ekranı açılır. Seçilen bir **faaliyet** geçmiş verisi içermiyorsa, bir hata mesajı görünür ve **Geçmiş Verisini Seç** ekranı açılmaz.

Evrensel Modelleme Motoru

Bu metot geçmişe ait verilerdeki eğilimleri ve kalıpları belirlemek ve ardından bir tahmin oluşturmak için kullanmak için karmaşık bir algoritma kullanır.

Evrensel Modelleme Motoru bir yılın veya daha fazla geçmişe ait veri gerektirir.

Evrensel Modelleme Motoru, kendi geçmişe ait veri analizlerinde, özel olaylar tahmin dönemi dahilinde gerçekleşmiyorsa, bu olayları içeren günleri hesaba katmayacak şekilde yapılandırılmıştır. Bu yapılandırma tahminlerden yanıltıcı *gürültüleri* giderir. Ancak, tahmin dönemi süresince özel bir faaliyet oluşursa, **Evrensel Modelleme Motoru** olayın etkisini hesaplamak için geçmişe ait verileri kullanır ve temel tahmine uygular. **Evrensel Modelleme Motoru**, büyük miktarda yüksek kalitede geçmişe ait verileri olan siteler için uygundur.

Eğer **Evrensel Modelleme Motoru**'nu seçtiyseniz, **Sonraki**'ne tıkladıktan sonra **Geçmişe Ait Veri Seç** ekranı açılır. Seçilen bir **faaliyet** geçmiş verisi içermiyorsa, bir hata mesajı görünür ve **Geçmiş Verisini Seç** ekranı açılmaz.

Geçmişe Ait Verileri Kopyala

Eğer bazı geçmişe ait verilere sahipseniz ancak **Uzman Motor** veya **Evrensel Modelleme** motorunu kullanmak için yeterli verileriniz yoksa uygun bir seçimdir. Geçmişe ait verilerde boşlukları dolduran üst üste gelen şablonla, geçmişe ait verileri birleştirebilirsiniz.

Geçmişe Ait Verileri Kopyala'yı seçerseniz, **Sonraki**'ne tıkladıktan sonra **Geçmişe Ait Veri Seç** ekranı açılır. Seçilen bir **faaliyet** geçmiş verisi içermiyorsa, bir hata mesajı görünür ve **Geçmiş Verisini Seç** ekranı açılmaz.

Değeri Kullan

Eğer sitenizin yükü dzenliyse, uygun seçimdir. Senaryodaki her zaman aralığına belirli bir etkileşim hacmi veya AHT uygular.

Eğer Tahmin türü **Etkileşim Hacmi ve AHT** ise, **Değer Kullan**'ı seçme hem **IV** hem de **AHT** alanlarını etkinleştirebilir.

Eğer Tahmin türü **Etkileşim Hacmi** ise, sadece **IV** alanı etkinleştirilir.

Eğer Tahmin türü **AHT** ise, sadece **AHT** alanı etkinleştirilir.

1. Tahminin her hücresinde kullanılacak uygun değer(leri) girin. **IV** için, zaman adımı başlına etkileşim sayısını girin (rnek: 15 dakikalık aralık başına etkileşim sayısı). **AHT** için, ortalama işleme zamanını gösteren saniye sayısını girin.
2. **Son**'a tıklayın.

WFM hacimler tahminini oluşturur ve sonuçlarınızı gösteren **Senaryo Hacimleri Görünümü** tekrar görünür.

VBW: Geçmişe Ait Verileri Seç

Geçmişe ait veri zaman aralığını bindirme şablonları kullanma seçeneği ile tanımlamak için Hacimler Oluşturma Sihirbazı'ndaki (VBW) **Geçmişe Ait Veri Seç** ekranını kullanın. **Geçmişe Ait Verileri Kopyala** yöntemini seçtiyseniz, bu ekran bir **Büyüme Hızı** alanı içerir.

Oluşturma Yöntemi Ortalama Motor Uzmanı, Evrensel Modelleme Motoru veya **Geçmişe Ait Verileri Kopyala** ise, sihirbazı bu ekranı açar.

1. **Kullanmak istediğiniz geçmişe ait verilen Başlangıç Tarihini** seçin.
 - Tahmin senaryosunun ilk günü olarak aynı hafta gününü seçin. Örnek olarak, eğer başlangıç tarihi Salı günü ise, geçmişe ait verilerin Başlangıç Tarihi de Salı olmalıdır.
2. Geçmişe ait verilerin **Bitiş tarihini** seçin.

Tip

Veri Oluşturma Yöntemi seç ekranı'nda **Geçmişe Ait Verileri Kopyala'yı** seçtiyseniz, bu alan devre dışı bırakılır. **Bitiş tarihi** alanı etkinleştirilirse:

- Oluşturduğunuz veri için bir gün kadar kısa veya tahmin senaryosu kadar uzun bir tarih aralığı seçebilirsiniz.
- Aynı geçmiş verisi başlangıç ve bitiş tarihleri **Faaliyetler Seç ekranında** seçilen tüm etkinlikler için kullanılır.

Tip

Faaliyetlerin tekrar dağıtımının geçmişe ait verileri etkilemediğini, sadece tahmini etkilediğini unutmayın.

3. **Oluşturma Yöntemi, Ortalama Motor Uzmanı** veya **Evrensel Modelleme Motoru** ise, kullanmak istediğiniz geçmişe ait verileri belirlemek için listeye ilave geçmişe ait dönemler ekleyebilirsiniz (ve kullanılmasını istemediğiniz herhangi bir veriyi gözardı edebilirsiniz).
 - **Geçmişe Ait Veriyi Kullan** alanında yeni bir satır eklemek için **Ekle**'ye tıklayın.
 - **Geçmişe Ait Veriyi Kullan** bölgesinde bir satırı vurgulayın ve satırı kaldırmak için **Sil**'e tıklayın.

Important

Çoklu sıralar birbirleri üstüne gelemezler.

-
4. Önceki ekranda **Geçmişe Ait Verileri Kopyala** seçtiyseniz, **Büyüme Hızı** alanına bir sayı girin. Bu isteğe bağlı alan, belirlenen yüzde ile geçmişe ait verileri artırmanıza veya azaltmanıza olanak tanır. Değer -%100'den az olamaz.
 5. Sonraki ekranlar **Oluşturma Yöntemi** ve **Üst Üste Gelen Şablonları Kullan** onay kutusunu seçip seçmediğiniz bağlıdır.
 - **Oluşturma Yöntemi**, **Geçmişe Ait Verileri Kopyala** ise ve bir üst üste gelen şablon kullanmıyorsanız, **Bitir**'e tıklayın.
 - **Oluşturma Yöntemi**, **Geçmişe Ait Verileri Kopyala** ise ve bir üst üste gelen şablon kullanıyorsanız, **şablonları seçmede** bir ekran açmak için **İleri'ye** tıklayın.
 - **Oluşturma Yöntemi**, **Ortalama Motor Uzmanı** veya **Evrensel Modelleme Motoru** ise, sonraki ekran bir üst üste gelen şablon kullanmak isteyip istememenize bağlıdır.
 - **Üst Üste Gelen Şablonları Kullan** kutusunu seçmediyseniz, **İleri'ye** tıklayın. **Faaliyetler Seç** ekranı açılır.
 - **Üst Üste Gelen Şablonlar** kutusunu seçtiyseniz, **şablonları yükleme** için bir ekran açmak için **İleri'ye** tıklayın.

VBW: Şablonlar Seç

Tahmin Hacimleri senaryonuza şablonlar eklemek için aşağıda açıklanan ekranları kullanın. Hacimler Oluşturma Sihirbazı (VBW), aşağıdaki şablon türlerini kullanma seçeneği sunar:

- Etkileşim Hacim Şablonları
- Ortalama işleme süresi şablonları
- Üst Üste Gelen Etkileşim Hacmi Şablonları
- Ortalama işleme süresi üst üste gelen şablonlar

Aşağıdaki bölümler, çeşitli tahmin şablon ekranlarını açıklamaktadır:

Etkileşim Hacim Şablonları

Eğer **Veri Oluşturma Metodu Seç ekranı**'nda şunları seçtiyseniz, **Etkileşim Hacmi Tahmin Şablonları Yükle** ekranı açılır:

Tahmin = Etkileşim Hacmi ve AHT ya da Etkileşim Hacmi.

Yöntemler = Şablon Tabanlı.

1. Soldaki **Şablonlar** listesinden bir şablon seçin.
2. Şablon için **Başlangıç** ve **Bitiş** tarihleri seçin.
3. Şablonun ne zaman uygulanması gerektiğini göstermek için hafta günleri kutularını seçin.
4. >>> düğmesine tıklayın.
Fikrinizi değiştirirseniz, <<< düğmeye basın.
5. Tahmin türü **Etkileşim Hacmi ve AHT** ise **İleri**'ye tıklayın.
Ortalama İşleme Süresi Tahmin Şablonu Yükle ekranı açılır ve bu ekranı tamamlamalısınız.

Tip

Tahmin türü **Etkileşim Hacmi** ise **Sonlandır** düğmesi etkinleşir.

6. **Bitir**'e tıklayın.
WFM hacimler tahminini oluşturur ve sonuçlarınızı gösteren **Senaryo Hacimleri Görünümü** tekrar görünür.

WFM Web hesaplamayı tamamlayamazsa bir hata mesajı görünür (örnek olarak, geçmişe ait veriler senaryonun faaliyet saatlerini kapsamak için çok az zaman adımı içeriyorsa). Bu, konuda bahsedilen tüm şablon türleri için geçerlidir.

Ortalama İşleme Süresi (AHT) Şablonları

Eğer **Veri Oluşturma Metodu Seç ekranı**'nda şunları seçtiyseniz, **Ortalama İşleme Süresi Tahmin Şablonları Yükle** ekranı açılır:

Tahmin = AHT ya da Etkileşim Hacmi ve AHT. (Etkileşim Hacmi ve AHT seçilirse, pencere, yukarıda görüntülenen Etkileşim Hacmi Tahmin Şablonları ekranında İleri'ye tıkladıktan sonra görünür.)

Yöntemler = Şablon Tabanlı.

Başlık ve şablonlar listesinin içeriği haricinde, ekran **Etkileşim Hacmi Tahmin Şablonları Yükle** ekranı ile aynı olarak görünür.

1. Soldaki **Şablonlar** listesinden bir şablon seçin.
2. Şablon için **Başlangıç** ve **Bitiş** tarihleri seçin.
3. Şablonun ne zaman uygulanması gerektiğini göstermek için hafta günleri kutularını seçin.
4. >>> butonuna tıklayın.
Fikrinizi değiştirirseniz, <<< butonuna tıklayın.
5. **sonlandır**'a tıklayın.
WFM, hacim tahminini oluşturur ve **Senaryo Hacimleri Görünümü** yeniden görünerek sonuçlarınızı gösterir.

Üst Üste Gelen Etkileşim Hacmi Şablonları

Geçmişe ait verilerde bazı hatalı verilerin olduğunu varsayalım. Bunu karşılamamanın bir yolu, bir üst üste gelen şablon oluşturmaktır.

Geçmişe Ait Veriler ekranı'nda **Üst Üste Gelen Şablon Kullan** seçtiyseniz ve **Veri Oluşturma Metodu Seç ekranı**'nda önceden şunları seçtiyseniz, **Etkileşim Hacmi Tahmin Şablonları Yükle** ekranı açılır:

Tahmin = Etkileşim Hacmi ve AHT ya da Etkileşim Hacmi.

Yöntemler = Geçmişe Ait Verileri Kopyala, Ortalama Motor Uzmanı ya da Evrensel Modelleme Motoru.

Başlık, şablon listesinin içeriği ve haftanın günü onay kutuları dışında, ekran **Etkileşim Hacmi Tahmin Şablonlarını Yükle** ekranı ile aynı görünür.

1. Soldaki **Şablonlar** listesinden bir üst üste gelen şablon seçin.
2. Üst üste gelen şablon için **Başlangıç** ve **Bitiş tarihleri** seçin.
3. >>> düğmesine tıklayın.
Fikrinizi değiştirirseniz, <<< düğmeye basın.

4. Tahmin türü **Etkileşim Hacmi ve AHT** ise **İleri**'ye tıklayın. **Ortalama İşleme Süresi Üst Üste Gelen Şablon Yükle** ekranı açılır (aşağıda açıklanan) ve bu ekranı tamamlamalısınız.

Tip

Tahmin türü **Etkileşim Hacmi** ise **Sonlandır** düğmesi etkinleşir.

5. **Bitir**'e tıklayın.
WFM hacimler tahminini oluşturur ve sonuçlarınızı gösteren Senaryo Hacimleri Görünümü tekrar görünür.

Ortalama İşleme Süresi Üst Üste Gelen Şablonlar

Geçmişe Ait Veriler ekranı'nda **Üst Üste Gelen Şablon Kullan** seçtiyseniz ve **Veri Oluşturma Metodu Seç** ekranı'nda önceden şunları seçtiyseniz, **Ortalama İşleme Süresi Üst Üste Gelen Şablonlar Yükle** ekranı açılır:

Tahmin = AHT ya da Etkileşim Hacmi ve AHT. (Etkileşim Hacmi ve AHT seçilirse, ekran, Etkileşim Hacmi Bindirme Tahmini Şablonları Yükle ekranında İleri tıklandıktan sonra görünür.)

Yöntemler = Geçmişe Ait Verileri Kopyala, Ortalama Motor Uzmanı ya da Evrensel Modelleme Motoru.

Başlık, şablon listesinin içeriği ve haftanın günü onay kutuları dışında, ekran **Etkileşim Hacmi Tahmin Şablonlarını Yükle** ekranı ile aynı görünür.

1. Soldaki **Şablonlar** listesinden bir üst üste gelen şablon seçin.
2. Üst üste gelen şablon için **Başlangıç** ve **Bitiş tarihleri** seçin.
3. Üst üste gelen şablonun ne zaman uygulanması gerektiğini göstermek için hafta günleri kutularını seçin.
4. **sonlandır**'a tıklayın.
WFM, hacim tahminini oluşturur ve **Senaryo Hacimleri Görünümü** yeniden görünerek sonuçlarınızı gösterir.

VBW: Faaliyetler Seç

Olayları bir Tahmin Hacimleri senaryosuna dahil etmek için Hacimler Oluşturma Sihirbazı'ndaki (VBW) Olay Seç ekranını kullanın.

Ön şart: Faaliyetleri bir tahmin senaryosuna eklemekten evvel, **Tahmin > Örtüşme modülü**'nde faaliyetler oluşturmalı ve faaliyetlere atamalısınız

- Bir örtüşme, kuruluşun günlük etkileşim hacmini ve bundan dolayı personel ve program gereksinimlerini etkilemesi beklenebilir herhangi bir şeydir.
- Bir faaliyet, bir örtüşme geçerli durumdayken, belirli bir örnektir.

Faaliyetler eklemek için:

1. Dahil etmek istediğiniz faaliyetler için **Etkinleştirildi** onay kutusunu seçin. Alternatif olarak, **Etkin** onay kutusu seçili olsun ya da olmasın tüm kullanılabilir olayları kullanmak için **Tüm Kullanılabilirleri Kullan** onay kutusunu seçebilirsiniz.
2. **Evensel Modelleme Motoru** kullanıyorsanız, tüm yapılandırmanız gereken bunlardır. **Son**'a tıklayın.
3. **Ortalama Motor Uzmanı** kullanıyorsanız, aynı zamanda isteğe bağlı olarak şunları gerçekleştirebilirsiniz:
 - a. Her faaliyet için bir **Üstüne Yayılma** değeri girin. Bu, faaliyetleri etkileyen dönemi belirler.
 - b. **Günler** veya **Saatler**'e tıklayın. Bu, **Üstüne Yayılma** değerinin günler veya haftalar olarak yorumlanıp yorumlanmadığını belirler.
 - c. Uygunsa, **Başlangıç Etkisi** ve/veya **Bitiş Etkisi** değerini ayarlayın. (Varsayılan değerler, faaliyetin yapılandırmasına dayanmaktadır. Faaliyet geçmişe ait verileri yok saymak için yapılandırıldıysa, buradaki değerleri ayarlayamazsınız. **Örtüşme modülü**'nü kullanarak yapılandırmayı değiştirmeniz gerekir.)
 - d. Seçilen bindirmenin **dağıtım yöntemini görüntülemek ve isteğe bağlı olarak değiştirmek** için **Dağıtım**'a tıklayın.
 - e. Tahmin oluşturma algoritması, senaryo/geçmişe ait veriler tarih aralığına denk gelen seçili **faaliyetlere** uygulanabilir tüm faaliyetleri veya örtüşmeleri kullanması gerekiyorsa, **Tüm Uygulanabilir Olanları Kullan** onay kutusunu seçin. Seçildiğinde, yukarıda görünen alanları ve kontrolleri devre dışı bırakır.
 - f. **Bitir**'e tıklayın.

WFM Web hacimleri hesaplar ve **Hacimler görünümü**'nde görüntüler. WFM Web hesaplamayı tamamlayamazsa bir hata mesajı görünür (örnek olarak, geçmişe ait veriler senaryonun faaliyet saatlerini kapsamak için çok az zaman adımı içeriyorsa).

Important

Faaliyetlerin yeniden dağıtımı geçmişe ait verileri değil sadece tahmini etkiler.

VBW: Olay Dağıtımını Seçimi

Tahmin Hacimleri senaryosunda seçilen bindirmenin dağıtım yöntemini görüntülemek ve isteğe bağlı olarak değiştirmek için Hacimler Oluşturma Sihirbazı'ndaki (VBW) Olay Dağıtımını Seçimi ekranını kullanın.

Tip

Sayfanın **Özellikler** sekmesinde **Her Zaman Girilen Dağıtımını Kullan** seçildiyse, bu sayfadaki işlev **Örtüşme sayfasının Dağıtım sekmesi**'ni çoğaltır.

Grafik—Aşağıdaki grid ile aynı bilgileri grafik biçiminde görüntüler.

Grid—Aşağıdaki sütunlarda bindirme dağıtımını görüntüler ve bunları düzenlemenize izin verir:

- **Günlük ya da Saatlik Etki**—Her satır, bindirmenin etkili olacağı süre boyunca bir artım görüntüler. Fıili artış (Gün veya Saat), Yayılma'da yapılandırılır.
- **Dağıtım Değeri**—Her artım için dağıtım değeri görüntüler. Her bir hücrede varsayılan değer 0'dır.
 - Seçilen bindirme etkileyen türdeyse, grid içinde -100 ila 9999 arasında değerler girebilirsiniz.
 - Seçilen bindirme yeniden dağıtılan türdeyse, grid içinde 0 ila 100 arasında değerler girebilirsiniz.

Important

Grid içindeki tüm değerlerin toplamı 100'e eşit değilse, bir uyarı görürsünüz ve bindirmeye yapılan değişiklikleri kaydedemezsiniz.

Hacimler Bölünme Sihirbazı

Bir **çoklu site faaliyeti** için, bir tahmin senaryosunu bölmek için Hacimler Bölünme Sihirbazı'nı kullanın:

1. Çoklu site faaliyetleri kullanan bir **Senaryo Hacimleri** görünümü seçin.
2. **Tahmin Senaryo Hacimleri Görünümü** araç çubuğunda, **Bölme** butonuna tıklayın.
3. **Tarih Aralığı Böl** ekranında, aralık için bir **başlangıç** ve **bitiş tarihi** seçin ve ardından **İleri**'ye tıklayın.
4. **Çoklu Site Faaliyetleri Seç** ekranında, bölmek istediğiniz çoklu site faaliyetlerinin yanlarındaki onay kutularını seçin.

Tip

Aynı İş Birimi içinde, birkaç çoklu site faaliyeti seçebilirsiniz.

5. Bölünmeye ortalama işleme zamanı tahminlerini dahil etmek için, **AHT Tahmini Kullan**'ı seçin ve **Sonraki**'ne tıklayın. Eğer **AHT Tahmini Kullan**'ı seçerseniz ancak seçilen bazı faaliyetlerin bir AHT tahmini yoksa, bu faaliyetlerin sonuçları zaman adımı(ları) için 0 olacaktır, AHT=0.

Warning

Eğer **AHT Tahmini Kullan**'ı seçmezseniz, çoklu site AHT faaliyeti yerel faaliyetlere atanacaktır. Bu, yerel AHT faaliyetinin üzerine yazar. Eğer çoklu site AHT faaliyeti yoksa, yerel AHT faaliyeti silinir.

6. Eğer herhangi bir seçili çoklu site faaliyetinin ertelenen türü mevcutsa, sihirbaz ilave sayfalar içerecektir: **Hizmet süresi belirtin**. Eğer bu doğru değilse, **adım 9**'a gidin.
7. **Hizmet Zamanı Belirle** ekranında, ertelenen her çoklu site faaliyeti için hizmet zamanı belirleyin. Bu ekran, her sırada bir faaliyetle, şu sütunlarla bir kılavuz görüntüler:
 - **Faaliyet**—Çoklu site faaliyetinin adı.
 - **Hizmet Zaman Türü**—Aşağıdaki değerleri içeren bir açılır menü:
 - **Saatler, kesintiye uğrayan süre (varsayılan seçim)**—Bir etkileşim beklerken ve bir faaliyet kapatıldığında, hizmet düzeyi hesaplamaların zaman yine de sayılır.
 - **Saatler, kesintiye uğramayan süre**—Bir etkileşim beklerken ve bir faaliyet kapatıldığında, hizmet düzeyi hesaplamaların zaman yine de sayılır.
 - **İş günleri**—İş günlerinin sayısı; etkileşimin geldiği geçerli günü de içerir. Hizmet düzeyi = Bir iş günü içinde %100 ise, açık saatlere göre, tüm etkileşimler geldikleri günde gerçekleştirilmelidir.
 - **Hizmet Süresi**—Bu kontrolün doğası, **Hizmet Zamanı Türü** sütunundaki seçiminize bağlıdır.
 - Eğer grenlilik Saatler ise, sıradaki bu hücre saatleri, dakikaları ve saniyeleri belirlemeniz gereken

bir gezinme kutusudur; ve bu değer 0'dan büyük olmalıdır.

- Grenlilik İş günleri ise, satırdaki bu hücre, 0'dan büyük bir tam sayı girmeniz ya da seçmeniz gereken bir alandır.

Important

Grenliliği Saatler'den İş günlerine değiştirirseniz, WFM Web zaman değerini 0'a sıfırlar.

8. İleri'ye tıklayın.

9. **Çoklu Site Faaliyetleri ekranı içinde Faaliyet Seç** ekranında:

- Çoklu site faaliyetlerini bölmek istediğiniz yerel (hedef) faaliyetlerini seçin. (Birkaç hedef faaliyeti seçebilirsiniz.)

Important

- **Adım 5'te AHT Tahminini Kullan'**ı seçtiyseniz, 0'dan büyük en az bir AHT değerine sahip en az bir zaman adımı içermeyen hedef faaliyetleri seçemezsiniz.
- **Tüm Faaliyetleri Kullan'**ı seçerseniz, WFM, etkileşim hacimleri, AHT ve senaryoda seçilen faaliyetler için müşteri temsilcisi kullanılabilirlikleri verilerini ayırdığında, ister seçilsin ister seçilmesin belirtilen sitedeki tüm faaliyetlerin değerlerini hesaba katar.

Seçilmeyen faaliyetler bölünmez; WFM Web her seçilen faaliyete bölünen oranları belirlerken basitçe bunları dikkate alır. Bu seçenek, hem seçilen hem de seçilmeyen faaliyetlerde çalışan paylaşılan çoklu beceri müşteri temsilcilerini yoksa, ayırım sonucunu etkilemez.

10. Faaliyetlerde etkileşim hacimlerinin bölünürken WFM'nin mevcut Takvim öğelerini dikkate aldığından emin olmak için, **Verilen Takvim Öğelerini Dikkate Al** onay kutusunu seçin.

• İleri'ye tıklayın.

- **Manuel Bölünme Parametreleri** ekranında, çoklu site faaliyetlerinin her alt faaliyeti için **Bölünme %** sütununa bir yüzde girebilir veya bir şablonu kullanmak için **Şablon** sütununa tıklayabilirsiniz. Eğer hem **Bölünme %** hem de **Şablon** bir faaliyet için ayarlandıysa, şablon değerleri tüm çok olmayan zaman adımları için kullanılır. **Şablondaki** boş zaman adımları için, belirlenen **Bölünme %** değeri kullanılır. Bir şablon seçmek için:

a. Şablonu kullanmak istediğiniz sırayı seçin , butonuna tıklayın.

b. Sonrasında **Şablon Kullan** iletişimi açılır, listeden bir şablon seçin ve **Tamam'a** tıklayın.

Important

Eğer bir şablon seçmeden **Tamam**'a tıklarsanız, şablon alanı boş kalacaktır.

- İstendiği gibi **Manuel Bölünme Parametreleri** ekranı doldurulduktan sonra, **Bitir**'e tıklayın. WFM Web faaliyet ayırırken bir **İlerleme** iletişim kutusu görüntüler.
- İsteğe bağlı olarak bölme işlemi iptal etmek istiyorsanız **İptal**'e tıklayın. Faaliyetleri ayırdıktan sonra, WFM Web **Hacimler** görünümüne döner.


Hacimleri Yüzdelerle Bölme

Bir Çoklu Site Faaliyeti'nden, Alt bir (Site) Faaliyeti'ne Hacimleri bölüştürmek için bir yüzde belirleyebilirsiniz. Bir hafta, gün ve zaman adımı içeren bir aralık tüm tahmin senaryosu olabilir.

Aralık düzeyinde, yüzdenin zaman adımından büyük olduğu belirlendiğinde WFM yüzdesi kalan zaman adımlarına yayar. Eğer belirli Alt Faaliyetler için yüzde belirlenmediyse, WFM kullanılabilirliğe göre bölerek kalan hacimleri bu faaliyetlere böler. Her aralık için farklı bir yüzde değeri belirleyebilirsiniz.

Hacimleri Ayarla İletişim Kutusu

Seçili bir **Senaryo Hacim Görünümü** için hacmi, ortalama işleme süresi (AHT) veya her ikisini de ayarlamak için **Hacim Ayarla** iletişim kutusunu kullanın.

1. **Hacimleri Ayarla** iletişim kutusunu görüntülemek için **Tahmin Hacimleri** senaryo araç çubuğunda **Ayarla**'ya  tıklayın.
2. **Hedef** okuna tıklayın ve şunlardan birini seçin:
 - **Etkileşim Hacmi**
 - **AHT** (ortalama işleme süresi)
 - **Etkileşim Hacmi ve AHT**
3. **Tahmin Hacimleri** kılavuzunda hacimlerin nasıl (ve ne kadar) ayarlanacağını seçin:
 - **Şuna Göre Ayarla (%)** radyo butonunu seçin ve aşağıdaki **Başlangıç** ve **Bitiş Zamanları** ile belirlenmiş tarih aralığına gelen mevcut değerleri ayarlamak için yüzde olacak sayıyı alana girin. Geçerli değer aralığı -%99'dan %999'a kadardır.
VEYA
 - **Toplamı Ayarla** radyo butonunu seçin ve aşağıdaki **Başlangıç** ve **Bitiş Zamanları** ile belirlenmiş tarih aralığına gelen mevcut değerleri ayarlamak için toplam olacak sayıyı alana girin.
4. **Tahmin Hacimleri** kılavuzunda değerleri ayarlamak için tarih aralığını belirleyin:
 - a. **Başlangıç Tarihi** alanında, bir başlangıç tarihi ve zaman adımı girin ya da seçin.
Aralık: **Tahmin Hacimler** kılavuzunun sağ üstündeki tarihten sonra veya tarihe denk gelen herhangi bir tarih; 00-23 saat; 00, 15, 30 veya 45 dakika.
 - b. **Bitiş Zamanı** alanında, başlangıç tarihi ve zaman adımı seçin veya girin.
Aralık: **Başlangıç Zamanı** tarihidен sonra herhangi bir tarih; 00-23 saat; 00, 15, 30 veya 45 dakika.
5. **Tamam** üstüne tıklayın.
WFM tahmini ayarlar ve sonuçlarınızı gösteren görünüm tekrar görünür.

Senaryo Personel Sağlama Görünümü

Seçili tahmin senaryosunun hesaplanan ve gerekli personel sağlama ögesini düzenlemek için **Personel Sağlama** ekranını kullanın. Buradaki araç çubuğu düğmelerine ve bunların aşağıdaki **açıklamalarına** bakın.



Bu görünüm standart **tarih seçim kontrollerini** ve günler ya da zaman adımları için personel sağlama seviyelerini gösteren bir ızgara sunar.

Aşağıdaki bölümler şunları kapsamaktadır:

- **Personel Sağlama Ekranının Gösterilmesi.**
- **Veri görüntüleme özelliklerinin ve tarih aralığının seçilmesi.**
- **Verilerin okunması.**
- **Senaryo verisini değiştirme ve yönetme.**

Personel Sağlama Ekranının Gösterilmesi

Personel sağlama ekranını göstermek için:

1. **Tahmini**, araç çubuğundaki **Ana** menüden seçin.
2. Araç çubuğu üzerindeki **Tahmin** menüsünden **Senaryolar**'ı seçin.
3. Veri bölümünde bulunan listeden bir senaryo seçin ve açın.
4. Açık senaryo adını, araç çubuğundaki **Tahmin** menüsünden seçin.

Tip

Tüm açık senaryolar menüde görünür.

5. Araç çubuğunda bulunan **<seçili senaryo adı>** menüsünden **Personel Sağlama**'yı seçin.
6. **Nesneler** ağacından bir **faaliyet**, **çoklu site faaliyeti**, **site**, **iş birimi** veya **kurum** seçin.

Ekran, bir tablo üzerindeki grafikleri görüntüler, her birinde aynı istatistikler bulunmaktadır ve grafik ve tablo için veri görüntüleme özelliklerinin ayarlanmasını kontrol eder.

Herhangi bir veri görememeniz durumunda tahmin için kullanılanları yansıtmak amacı ile pencerenin üst kısmında bulunan **Dönem**, **Grenlilik** veya **Tarih** kontrollerini ayarlamanız gerekebilir.

Veri Görüntüleme Özelliklerinin ve Tarih Aralığının Seçilmesi

Grafik ve tabloda veri ekranının özelleştirilmesi için bu kontrolleri kullanın:

- **Dönem** *açılır listesi*—**Yıl**, **Ay** ya da **Hafta** seçimi yaparak grafik ve grid için zaman aralığını değiştirin.

Important

Planlama Dönemi, ayrıca seçilen sitede yapılandırılan bir planlama dönemi varsa **Dönem** listesinde bir değer olarak görünür.

Hafta'yı seçmeniz durumunda **Grenlilik** *açılır listesi*nden 15, 30 veya 60 (dakika) seçimi ile her bir sıranın zaman aralığını da ayarlayabilirsiniz.

- **İstatistikleri Göster** *açılır listesi*—Grafikte ve tabloda hangi verinin görüntüleneceğini, bu seçenekler arasından seçim yaparak belirleyin: **Hesaplanan Personel Sağlama**, **Gerekli Personel Sağlama**, **Hesaplanan ve Gerekli Personel Sağlama**.
- **Sütunları Göster** *onay kutuları*—**Hesaplanan** ve **Gerekli** onay kutularını işaretleyerek ya da temizleyerek tablodaki veri sütunlarını gösterin (ya da gizleyin).
- Senaryo Tahmininin tarih aralığı içerisinde farklı bir haftaya atlamak için standart **tarih seçimi kontrolleri**'ni kullanın (pencerenin sağ üst kısmında).

Verilerin Okunması

Tablo içerisinde aşağıdaki istatistikleri gösteren sütunlar bulunmaktadır:

Hafta/Zaman Adımı	Bu sıradaki tarih veya zaman aralıklarını belirler. (Sütunun etiketi ve içerikleri, yukarıda seçmiş olduğunuz tarih aralığı ve grenliliğe bağlıdır.)
[Günler ya da Tarihler]	<p>Ay tarih aralığını seçerseniz, her bir sütun grubunda bir tam günün istatistikleri gösterilir.</p> <p>Hafta tarih aralığını seçmeniz durumunda sütunların her bir grubunda bir gün gösterilecektir. Üst sıra, Tam Zamanlı Denkler içerisinde ölçülen günlük toplamları gösterir (aşağıda açıklanmıştır). Alt sıraların her biri, o tarih için bir zaman adımına ait istatistikleri gösterir.</p> <p>(Zaman adımı süreleri, yukarıda seçtiğiniz grenliliğe bağlıdır.)</p>

	<p>Tam Gün Eşdeğer (FTE), farklı açılış saatleri, farklı planlanan genel giderleri, v.s. olabilen faaliyetler arasında beklenen etkileşim hacminin yönetilmesi için gerekli olan müşteri temsilcilerinin sayısını "bire bir" mukayese edebilmesi için analiste olanak sağlayan iletişim merkezleri içerisinde kullanılan standart bir ölçümdür.</p> <p>WFM'de, FTE'lerin sayısı sadece bilgi amaçlı olarak temin edilmektedir. Programların oluşturulması için esas olan ve WFM tarafından üretilen gün içi personel sağlama gereksinimlerini etkilememektedir.</p>
ipt.	<p>Her bir gün için (Tam Gün Eşdeğerler içerisinde ölçülen) veya her bir zaman dilimi için (Tek Beceri Eşdeğerleri içerisinde ölçülen) müşteri temsilcilerinin hesaplanan sayısını gösterir. Bu hücrelerin içeriklerini düzenleyebilirsiniz.</p> <p>Hesaplanan ve Gerekli Personel Sağlama hakkında daha fazla bilgi almak için Ger. sütununa bakın.</p>
Gerk.	<p>Her bir gün için (Tam Gün Eşdeğerler içerisinde ölçülen) veya her bir zaman dilimi için (Tek Beceri Eşdeğerleri içerisinde ölçülen) müşteri temsilcilerinin gerekli sayısını gösterir. Bu hücrelerin içeriklerini düzenleyebilirsiniz.</p> <p>WFM, Personel Sağlama Oluşturma Sihirbazı üzerinden personel sağlama oluşturulması durumunda Hesaplanan Personel Sağlamayı doldurur. Gerekli Personel Sağlama, kullanıcı tanımlı veri dizisidir. Hesaplanan Personel Sağlama veri dizilerinden alınan veriler esas alınarak doldurulabilir veya bu sütunlara dış çalışma kağıdından kopyalanıp yapıştırılabilir. Programların oluşturulması esnasında Gerekli Olanı Kullan seçeneğini ile Hesaplanan veya Gerekli Personel Sağlama için bir programı esas alabilirsiniz. Bu şekilde, WFM'nin temin ettiği personel sağlamayı kullanabilir ve kullanıcı tanımlı bir şekilde ayarlayabilirsiniz.</p>
[Haftalık Toplamlar]	<p>Hafta tarih aralığını seçerseniz, sağdaki sütunlarda görüntülenen istatistikler için haftalık toplamlar gösterilir.</p>

Tip

Veriyi grid ile bir elektronik tablo arasında kopyalayıp yapıştırabilirsiniz.

Senaryo Verilerinin Değiştirilmesi ve Yönetilmesi

Aşağıdaki düğmeleri **Eylemler** araç çubuğunda kullanabilirsiniz (bu komutlar ayrıca **Eylemler** menüsünde görünür):

Simge	İsim	Açıklama
	Yayınla	Bir tahmini doğrudan ana programda yayımlayabileceğiniz Tahmin Yayımlama Sihirbazı 'ni açar.
	Faaliyet ekle	Bu tahmin senaryosuna faaliyetleri ekleyebileceğiniz Faaliyet Ekle penceresi 'ni açar.
	Faaliyeti kaldır	Bu tahmin senaryosundan faaliyetleri kaldırabileceğiniz Faaliyet Kaldır penceresi 'ni açar.
	Kaydet	Bu tahmin senaryosundaki değişikliklerinizi kaydeder.
	Şablon olarak kaydet	Şablon olarak Kaydet iletişim kutusunu açar, burada bu senaryodan gelen veriyi bir tahmin şablonu olarak kaydedebilirsiniz.
	Oluştur	Seçili faaliyet için personel sağlama verilerini oluşturan Personel Sağlama Sihirbazı 'ni açar.
	Yorumlar	Tahminin her günü için yorumlarınızı girebileceğiniz Yorumlar penceresi 'ni açar.
	Kapat	Kaydedilmemiş değişiklikler konusunda sizi uyararak bu senaryoyu kapatır.
	Çoklu site faaliyetlerini kullan	WFM Web tarafından toplanan bilgilerin hesaplaması içerisinde çoklu site faaliyetlerinin olup olmadığını kontrol eder. Ancak Nesneler ağacında önce bir çoklu site faaliyeti, iş birimi ya da kurumsal seçerseniz bu düğmeyi seçebilirsiniz. Bu düğmeyi On olarak ayarlarsanız, WFM, geçerli görünümdeki—ve seçilen çoklu site faaliyeti için veriyi her görüntülemek istediğinizde—tıklamak zorunda kalmanızı önleyen çoklu site faaliyetlerini içeren diğer tüm görünümlerdeki son seçiminizi

Simge	İsim	Açıklama
	Gerekli personel sağlama	korur. Gerekli Personel Sağlama Sihirbazı 'ni açar, burada tahminin gerekli müşteri temsilcisi sayısını ayarlayabilirsiniz.
	Ayrım	Çoklu site faaliyeti Personel Sağlama tahmin senaryosundaki personel sağlama öğelerini bölen Personel Sağlama Bölünme Sihirbazı 'ni açar.
	Bütçeleme	Hedef aralığın başlangıç ve bitiş tarihlerini, ücretli saatleri ve FTE hesaplamaları için kullanılacak yevmiyeyi belirlediğiniz Bütçeleme Bilgi diyalog kutusu 'nu açar.

Gerekli Personel Sağlama Sihirbazı

Tahmin senaryosunun **Personel Sağlama ekranında** gerekli olan personel sağlama değerlerini tanımlamak için gerekli personel sağlama sihirbazını kullanın.

Tip

Bu diyalog kutusundaki şablon opsiyonunu seçmeden önce, gerektiği şekilde **şablon oluşturun**.

Bu sihirbazı kullanarak gerekli personel sağlamanın ayarlanması için:

1. **Tahmin senaryosunu** ve **personel sağlama ekranını** açın.
2. **Eylem** menüsünden **Gerekli Personel Sağlama**'yı seçin veya araç çubuğunu simgesine () tıklayın.
Gerekli Personel Sağlama Sihirbazı başlayacaktır.
3. **Veri Kaynağı Seç** ekranındaki aşağıdaki radyo düğmelerinden bir tanesini seçin:
 - **Hesaplanan Personel Sağlamayı Yükle**—Hesaplanan personel sağlamayı değişiklik içermeyen gerekli personel sağlamaya uygulayın.
 - a. **Bitir**'e tıklayın.
Bu seçimi yaparsanız sihirbaz burada sonlanır.
 - **Şuna göre ayarlanmış Hesaplanan Personel Sağlamayı Yükle**—Gerekli personel sağlamayı uygulamadan önce hesaplanan personel sağlamanın ayarlanacağı bir yüzde (yandaki alana) girin. Geçerli değerler -99 - 999 arasındadır.
 - a. **Bitir**'e tıklayın.
Bu seçimi yaparsanız sihirbaz burada sonlanır.
 - **Genel giderler kullanılarak hesaplanan personel sağlamayı yükle**—Genel giderlerin kullan, gereken personel sağlamaya uygulamadan önce hesaplanan personel sağlamayı ayarlamak için **Genel Giderleri Seç** ekranında seçilecektir.
 - a. **Genel Giderleri Seç** ekranını görmek için **Sonraki** üzerine tıklayın.
 - b. Listedeki bir veya daha fazla nesne seçin.
WFM, hesaplanan personel sağlama için seçmiş olduğunuz ve gerekli personel sağlama olarak kaydettiğiniz genel giderler WFM tarafından uygulanacaktır.
 - c. **Bitir**'e tıklayın.
Eğer bu seçimde bulunursanız sihirbaz burada son bulur.
 - **Şablonları Kullan**—**Şablonlar Seç** ekranında seçilecek personel sağlama şablonlarını gerekli personel sağlamaya uygulayın.
 - a. **Şablonları Seç** ekranını görmek için **Sonraki** üzerine tıklayın.

- b. Sol tarafta bulunan **Şablonlar** listesinden bir veya daha fazla şablon seçtikten sonra seçimlerinizin sağ tarafta bulunan **Uygulanan Şablonlar** bölümüne taşınması için >> düğmesine tıklayın.

Tip

Sol taraftan seçtikten sonra ve sağ tarafa hareket ettirmeden önce bir şablonun karakteristiklerini değiştirebilirsiniz.

- c. İsteğe Bağlı: Sol tarafta bulunan her bir şablonu seçin ve aşağıdaki kontrolleri kullanarak yapılandırmasını ayarlayın: **Başlangıç Tarihi**, **Bitiş Tarihi** ve haftanın günü onay kutuları.
- d. Gerekli bütün düzenlemeleri yaptıktan sonra Bitir üzerine tıklayın. Eğer bu seçimde bulunursanız sihirbaz burada son bulur.

Gerekli Personel Sağlama Hakkında

Gerekli—personel sağlama verisi, bir tahmin senaryosu için kullanıcı tanımlı personel sağlama gereksinimleridir.

- Hesaplanan personel sağlama değerlerini topladıysanız artık hesaplanan personel sağlama ile aynı değerlerde gerekli personel sağlamayı ayarlama opsiyonunuz olacaktır.
- Tahminler içerisinde hem hesaplanan hem de gerekli veriler olabilir. Herhangi bir veri kümesini kullanarak programları oluşturabilirsiniz.
- Gerekli personel sağlama, şablon değerlerin kombinasyonundan, manuel olarak girilen miktarlardan ve hesaplanan personel sağlama değerlerinden meydana gelebilir.

Personel Bütçeleme Bilgisi

Tahminde kullanmak için ücretli saatleri ve ücreti belirlemek için **Bütçeleme Bilgilerini** kullanın.

1. Her alan için, tahmini uygulamak için değer girin veya seçin.
2. **Tamam**'a tıklayın.

Hedef Tarih Aralığı:

- **Başlangıç tarihi**
- **Bitiş tarihi**

Bütçeleme Bilgileri:

- **Günlük Ücretli Saatler**
- **Saatlik Ücret**

Personel Sağlama Oluşturma Sihirbazı

Personel Sağlama Oluşturma Sihirbazı'nı (SBW), seçilen bir tekli site **faaliyet** ya da **çoklu site faaliyeti** için verdiğiniz parametreleri temel alan personel sağlama verileri oluşturmak için kullanın.

Important

Bir personel sağlama tahmini oluşturmak için bu sihirbazı kullanmadan evvel, şu gerekli eylemleri gerçekleştirin:

- **Faaliyetler için etkileşim hacimleri ve AHT oluşturun.**
- Gerekliyse, **şablonlar oluşturun.**
- **Hem IV ve AHT'nin çoklu site faaliyeti için bir hacim tahmini oluşturun.**
- Tüm alt faaliyetler IV ve AHT verisi olsa bile bu sihirbazın üst çoklu site etkinlikleri için bir personel sağlama tahmini oluşturmayacağına dikkat edin.

Personel sağlama verisi oluşturmak için:

1. **Senaryo Personel Sağlama Görünümü** araç çubuğunda, **Oluştur** butonuna tıklayın. Personel Sağlama Oluşturma Sihirbazı'nın ilk ekranı, **Hedef Tarih Ver** açılır.
 - **Hedef Tarih Ver** ekranını doldurun ve ardından **Sonraki**'ne tıklayın.
 - **Hedef Seçeneklerini Ver** ekranını doldurun ve ardından **İleri**'ye tıklayın. Daha sonra görünecek ekran, personel sağladığınız faaliyete bağlıdır.
 - **Acil** bir faaliyet için (sesli çağrılar gibi, müşteri temsilcileri tarafından hemen işlenen çalışma faaliyetleri), Hizmet Düzeyi Hedefleri Kullan onay kutusu seçtiyseniz, **Hizmet Düzeyi Hedefleri Belirle** ekranı açılır. Hizmet Düzeyi Hedefleri Kullan'ı seçmediyseniz, **Personel Sağlama Gereksinimleri** ekranı açılır.
 - **Ertelenen** bir faaliyet için (özel tahmin hesaplamaları kullanan biriktirme listesi faaliyetleri, e-posta gibi), **Multimedya Hizmet Düzeyi Hedefleri** ekranı açılır.
 - **Sabit Personel** faaliyeti için (Workforce Management hizmet hedefleri kullanmayan CTI olmayan faaliyetler), **Personel Sağlama Gereksinimleri** ekranı açılır.
2. Açılan her ekranı doldurun ve ardından **Bitir**'e tıklayın. Sihirbaz kapanır. Eğer ikinci sihirbaz ekranında **Sonuçları öncekilerle karşılaştır** seçtiyseniz, **Senaryo Sonuçları Oluşturma** penceresi açılır. Seçmediyseniz, **Senaryo Personel Sağlama Görünümü** açılır.

Tahmin Personel Sağlama Oluşturma Sihirbazı Ekranları

Personel Sağlama Oluşturma Sihirbazı ekranları aşağıdaki konularda açıklanmıştır.

- [Hedef Tarihini Verin](#)
- [Hedef Seçenekleri Ver](#)
- [Hizmet Düzeyi Hedeflerini Belirle](#)
- [Multimedya Hizmet Düzeyi Hedefleri Belirle](#)
- [Personel Sağlama Gereksinimleri](#)

SBW: Hedef Tarihini Verin

Hedef tarih aralığını belirtmek için **Personel Sağlama Oluşturma Sihirbazı**'ndaki (SBW) **Hedef Tarih Sun** ekranını kullanın.

1. Değiştiriciyi ya da takvimi kullanarak bir **Başlangıç Tarihi ve Bitiş Tarihi** seçin.
2. Devam etmek için **İleri**'ye tıklayın.

SBW: Hedef Seçenekleri Ver

Aşağıda açıklanan seçenekleri belirtmek için **Personel Sağlama Oluşturma Sihirbazı**'ndaki (SBW) **Hedef Seçenekler Sun** ekranını kullanın.

Dolaylı doluluk süresi

Minimumda, **Dolaylı Doluluk Süresi** (IOT) için bir değer girin. IOT, WFM bir personel sağlama tahmini oluştururken kullandığı sıralama modelinin belirlenmesine yardımcı olan bir parametredir. Şu nedenledir:

Sıralardan araçlara çağrılarının nasıl dağıtılabileceğini belirlerken, sıralama modelinde WFM'nin göz önünde bulundurduğu belirli bir müşteri temsilcisi havuzu mevcuttur. IOT, çağrıları işlemek için müşteri temsilcilerinin durumunu etkiler. Örnek olarak, IOT %10 olarak belirlendiyse, bu zamanın %10'unda bir müşteri temsilcisinin havuzda olmayacağı anlamına gelir (çünkü müşteri temsilcisi telefonda olmayacaktır).

Şablon verisini kullanmak için, **Şablon Verisini Kullan** onay kutusunu seçin ve kullanmak istediğiniz belirli şablonları yüklemek için **Şablonları Yükle** butonuna tıklayın.

Hizmet Düzeyi Hedefleri Kullan

Daha sonra sihirbazda, **Hizmet Düzeyi Hedeflerini Belirle** ekranını etkinleştirmek için bu onay kutusunu seçin.

Sonuçları Öncekilerle Karşılaştır

Eğer önceki personel sağlama senaryo sonuçları ile **Personel Sağlama Oluşturma Sihirbazı**'ndan alınan sonuçları karşılaştırmak istiyorsanız, **Sonuçları öncekilerle karşılaştır** onay kutusunu seçin.

Eğer seçerseniz, sihirbazı tamamladıktan sonra, önceki ve yeni sonuçların bir karşılaştırmasını gösteren **Personel Sağlama Oluşturma Sonuçları** penceresi açılır.

Seçilen faaliyette **Ertelenen** türü varsa, **İlk Kuyruk** alanı görüntülenir ve buraya 0 ya da daha büyük bir tam sayı değeri girmeniz gerekir. Oluşturma işleminin değeri 0 olarak varsayacağını belirtmek için bu değeri boş bırakabilirsiniz.

İlk Kuyruk Değeri Nasıl Belirleniyor?

WFM Sunucusu, **İlk Kuyruk** alanında, var olan bilgiler ve hesaplamalara göre bir varsayılan değer yayınlar. WFM Sunucusu, önceki günün bitiş kuyruk değerini varsayılan değer olarak kullanır. Bu,

Tahmin senaryosunun ilk günüyse, bu değer Ana Tahmin'den alınır.

Bu aynı değer, Ana Tahmini yayımladıktan sonra yeni tahmin döneminin ilk günü için Contact Center Performans Raporu > Kuyruk > Tahmin sütununda kullanılır.

Örneğin, Ana Program 02/02 - 08/02 için yayımlanmışsa, 09/02 için Contact Center Performans Raporu > Kuyruk > Tahmini sütunu, Personel Sağlama Tahmin Oluşturma sihirbazında 09/02 için **ilk Kuyruk** alanında teklif edilen birikmiş işler değerini görüntüler.

Tip

Başlangıç Kuyruğu alanı **Ertelenen** dışında tüm faaliyet türleri için gizlenir.

Sihirbazın sondaki ekranını açmak için **ileri**'ye tıklayın.

SBW: Hizmet Düzeyi Hedeflerini Belirle

Personel Sağlama Oluşturma Sihiribazı'ndaki (SBW) **Hizmet Düzeyi Hedeflerini Belirle** ekranını, anlık bir faaliyet için personel sağlama hacimleri oluştururken hizmet düzeyi hedeflerini tanımlamak için kullanın.

1. Şunlardan biri veya daha fazlası için onay kutu(larını) seçin:

- **Tahmini Ortalama Terketme Süresini (sn) kullanın**— Bu bir hizmet hedefi değildir. Personel sağlama gereksinimlerini oluştururken WFM tarafından dahili olarak kullanılan sıralama sistemi modelini belirlenmesine yardımcı olan bir parametredir. Burada yapılandığınız değer, sabırsız arayanların vazgeçtiği ortalama zamanı göstermelidir.
- **Hizmet Düzeyi Hedefini Kullan**—Belirli saniye içinde belirli bir arama yanıtı hedefi istediğinizi belirtebilirsiniz. Örnek olarak, bir personel sağlama tahmini oluştururken, çağrıların %80'ninin 20 saniye içinde yanıtlanması gerektiğini belirleyebilirsiniz.
- **Ortalama Cevap Hızı Hedefini —ASA (sn) seçin.**
- **Doluluk Hedeflerini Kullan—Maksimum Doluluk Oranı (%)**. Müşteri Temsilcisinin faaliyet çalışması gerçekleştirmek için uygun olduğu toplam zaman miktarının bir yüzdesi olarak, aracının fiili olarak faaliyet çalışması gerçekleştirdiği toplam zaman miktarı. Örnek olarak, bir müşteri temsilcisinin 30 dakikalık öğle yemeği ve 2x15 dk. molalarla birlikte 8am-5pm vardiyası olduğunu varsayalım. Müşteri Temsilcisinin toplam vardiya süresi 9 saat olmasına rağmen, öğle yemeği ve molaların süreleri çıkarıldığında, müşteri temsilcisinin gerçek çalışma süresi toplam miktarı 8 saattir.
- **Terk Edilen Etkileşim Hedefi Kullan—Maksimum Terk Edilen Etkileşim Yüzdesi (%)**.

2. Seçtiğiniz her hedef için değer girin.

Tip

Bir hedefin onay kutusunu seçtiğinizde, bu hedef seviyeleri için metin kutularını etkinleştirirsiniz.

3. Bir hedefin hizmet düzeylerini belirlemek için **mevcut bir şablon yüklemek** istiyorsanız, **Şablon Verisi Kullan**'ı seçin ve ardından **Şablon Yükle**'ye tıklayın. Hedef için değerler, farklı zaman adımları için farklı ise bir şablon kullanmak isteyebilirsiniz. Aksi halde, WFM, yapılandığınız tekli değeri kullanır ve bunu faaliyetin tüm açık saatleri boyunca uygular.
4. **Bitir**'e tıklayın. WFM Web, personel sağlama hacimlerini hesaplar ve bunları **Personel Sağlama görünümünde** görüntüler. WFM Web hesaplamayı tamamlayamazsa bir hata mesajı görünür.

Tip

Performans modülünde **Şu Olursa Ne Yapmalı penceresini** kullanarak diğer değerlerin etkilerini görebilirsiniz.

SBW: Multimedya Hizmet Düzeyi Hedefleri Belirle

E-postalara yanıt verme gibi **Ertelenen** bir personel sağlama faaliyeti için personel sağlama hacimlerini oluştururken **Personel Sağlama Oluşturma Sihirbazı**'ndaki (SBW) **Multimedya Hizmet Düzeyi Hedeflerini Belirt** ekranını kullanın.

Aşağıdaki iki prosedürden birini kullanın:

1. Ertelenen Çalışma % için hedef yüzdesini tamamlayın

a. Aşağıdaki alanların her birine bir değer girin.

- **Saatler**
- **Dak**
- **Sn.**

b. Bu gruptan bir radyo butonu seçin:

- **Saatler (varsayılan)**—bu kontrolleri kullanır:
 - Bu seçimin altında alanda saatleri, dakikaları ve saniyeleri girin.
 - Bu radyo butonlarından birini seçin: **Kesilmeyen Zaman** (varsayılan) ya da **Kesilen Zaman**.
- **İş günleri**—Bu seçimin altında yer alan aşağıda alanda 0'dan büyük bir tam sayı girin.

c. **Bitir**'e tıklayın.

— VEYA —

2. Hizmet Düzeyi Şablonu Kullan

a. **Hizmet Düzeyi Şablonu Kullan**'ı seçin.

b. **Mevcut bir şablon yüklemek için Şablon Yükle**'ye tıklayın.

c. **Bitir**'e tıklayın.

SBW: Personel Sağlama Gereksinimleri

Personel Sağlama Oluşturma Sihirbazı'ndaki (SBW) **Personel Sağlama Gereksinimleri** ekranını, personel sağlama gereksinimlerinin nasıl oluşturulacağını tanımlamak için kullanın. Herhangi bir hizmet hedefi belirlemediyseniz bu ekranı **Acil** faaliyetler veya **Sabit Personel** faaliyetleri için kullanacaksınız.

1. Aşağıdakilerden birini yapın:

- **Her Zaman Aralığı Müşteri Temsilcisi Sayısı**'ni seçin ve sağdaki metin kutusuna uygun sayıyı girin.
- **Ortalama Faaliyet İşleme Süresi**'ni seçin ve uygun değeri (saniye olarak) sağdaki metin kutusuna girin.
- **Mevcut bir şablon yüklemek** için **Personel Sağlama şablonu Kullan**'ı seçin ve **şablon Yükle**'ye tıklayın.

2. **Bitir**'e tıklayın.

WFM Web, personel sağlama hacimlerini hesaplar ve bunları **Personel Sağlama görünümünde** görüntüler. WFM Web hesaplamayı tamamlayamazsa bir hata mesajı görünür.

Personel Sağlama Oluşturma Sonuçları Görünümü

Senaryo Personel Sağlama Oluşturma Sihirbazı'nın ilk ekranında Önceki onay kutusu ile Sonuçları Karşılaştır seçtiyseniz, sihirbazı tamamlamak için **Bitir**'e tıkladığınızda **Senaryo Personel Sağlama Oluşturma Sonuçları** görünümü açılır.

Grafik, orijinal hesaplanmış personel sağlamaya karşılaştırılan yeni hesaplanmış personel sağlamayı gösterir.

- Yeni hesaplanmış personel sağlama, artan müşteri temsilcisi sayısında sonuçlandığı yerde, grafik alanı kırmızı olarak gösterir.
- Yeni hesaplanmış personel sağlama, azalan müşteri temsilcisi sayısında sonuçlandığı yerde, grafik alanı yeşil olarak gösterir.

Senaryonuzda yeni hesaplanmış personel sağlamayı tutmak için **Kaydet**'e veya orijinal hesaplanmış personel sağlama değerlerine dönmek için **Vazgeç**'e tıklayın.

Personel Sağlama Bölünme Sihirbazı

Bir çoklu site faaliyeti **Personel Sağlama tahmin** senaryosundan personel sağlama bölmek için **Personel Sağlama Bölünme Sihirbazı**'ni kullanın.

Çoklu site Faaliyetleri

Bir çoklu site faaliyeti (sanal faaliyet kümesi) bir ya da daha fazla ilişkilendirilmiş faaliyet (var olan faaliyet) içerir. Bir çoklu site faaliyeti için hesaplanmış ve gerekli personel sağlama oluşturulduktan sonra, ilişkili faaliyetler arasında bölmek için bu sihirbazı kullanabilirsiniz.

Tip

Personel Sağlama Bölünme Sihirbazı, sadece bir **Tahmin Senaryosu**'nda mevcuttur. **Personel Sağlama Bölünme Sihirbazı**'nda bölünmede mevcut olmaları için tahmin senaryolarına bir çoklu site faaliyeti eklemelisiniz.

Personel Sağlama Bölünme Sihirbazı'nı kullanmak için:

- Geçerli olarak açık tahmin senaryosunda, hali hazır oluşturulmuş personel sağlama verileri ile bir çoklu site faaliyeti seçin.
- Tahmin Senaryosu Personel Sağlama Görünümü** araç çubuğunda, **Bölünme düğmesine** tıklayın. **Personel Sağlama Bölünme Sihirbazı**'nın üç ekranı, **Çoklu Site Faaliyetleri**, açılır.
- İlişkili siteler arasında bölünmesini istediğiniz personel sağlama değerlerine sahip çoklu site faaliyetlerinin yanındaki onay kutularını seçin.
Aynı İş Birimi içinde, birkaç çoklu site faaliyeti seçebilirsiniz.
- WFM Web'in bölme işlemi yaparken ortalama işleme süresi tahminlerini hesaba katmasını istiyorsanız **AHT Tahmini Kullan**'ı seçin ve ardından **İleri**'ye tıklayın.
Sihirbazın ikinci ekranı, **Çoklu site Faaliyeti için Faaliyetler Seç**, açılır.
- Bölmenin altında, aynı zamanda gerekli personel sağlamanın bölünmesini istiyorsanız, **Ayrıca Bölünme Gereklidir** onay kutusunu etkinleştirin (bir onay işareti girin).
- Çoklu site faaliyetlerini bölmek istediğiniz yerel (hedef) faaliyetleri seçin ve ardından **İleri**'ye tıklayın.
Sihirbazın üçüncü ekranı, **bütçeleme verisi Belirle**, açılır.

Ekranın üst kısmı, tahminde her site için bir sıra ile tablo görüntüler. Her site sırası şu sütunları içerir:

- Site**
- Faaliyet**
- Saatler** (tablo altında Ücretli **Saatler/Gün** metin kutusuna karşılık gelir)

-
- **Ücret** (tablo altında **Saatlik Ücret** metin kutusuna karşılık gelir)
7. Tek bir değeri değiştirmek için, tablonun **Saatler** veya **Ücret** hücrelerinin içinde bir sayıya tıklayın ve yeni bir değer girin.
 8. Tablonun bir sütununda tek seferde tüm değerleri değiştirmek için, tablonun altında karşılık gelen metin kutusu içine tıklayın ve ardından **Tümünü Ayarla**'ya tıklayın. Birini, bazılarını veya tüm alanları değiştirebilirsiniz. Açıklamalar için **Personel Sağlama Bölünme Sihirbazı** konusuna bakın.
 9. **Bitir**'e tıklayın. WFM Web faaliyet ayırırken bir **İlerleme** iletişim kutusu görüntüler.
 10. İsteğe Bağlı: Bölünmeyi iptal etmek istiyorsanız bu kutunun **İptal** butonuna tıklayın. Faaliyetleri böldükten sonra, WFM Web **Personel Sağlama Görünümüne** döner.

Senaryo Grafik Görünümü

Bir satır tablosunda seçili tahmin senaryosunun verileri görüntülemek için **Grafikler** ekranını kullanın. Buradaki araç çubuğu görseline ve aşağıdaki **düğme açıklamalarına** bakın.



Aşağıdaki bölümler şunları kapsamaktadır:

- **Grafikler Ekranının Gösterilmesi**
- **Veri görüntüleme özelliklerinin ve tarih aralığının seçilmesi.**
- **Grafik ve Geçmişin Okunması**
- **Senaryo Verilerinin Değiştirilmesi ve Yönetilmesi**

Grafikler Ekranının Gösterilmesi

Grafikler ekranını göstermek için:

1. Araç çubuğundaki **Ana** menüden **Tahmin**'i seçin.
2. Araç çubuğundaki **Tahmin** menüsünden **Senaryolar**'ı seçin.
3. Veri bölümünde bulunan listeden bir senaryo seçin ve açın.
4. Açık senaryo adını araç çubuğundaki **Tahmin** menüsünden seçin. Açık senaryo adlarının tamamı menüde görünecektir.
5. Araç çubuğunda bulunan **<seçili senaryo adı menüsünden> Grafikler**'i seçin.
6. **Nesneler** ağacında, bir faaliyet, çoklu site faaliyeti, site, iş birimi ya da kurum seçin.

Ekran, bir tablo üzerindeki grafikleri görüntüler, her birinde aynı istatistikler bulunmaktadır ve grafik ve tablo için veri görüntüleme özelliklerinin ayarlanmasını kontrol eder.

Herhangi bir veri görememeniz durumunda tahmin için kullanılanları yansıtmak amacı ile pencerenin üst kısmında bulunan **Dönem**, **Grenlilik** veya **Tarih** kontrollerini ayarlamanız gerekebilir.

Veri Görüntüleme Özelliklerinin ve Tarih Aralığının Seçilmesi

Grafik ve tabloda veri ekranının özelleştirilmesi için bu kontrolleri kullanın:

- **Dönem açılır listesi**—**Yıl**, **Ay**, **Planlama Dönemi**, **Hafta** ya da **Gün** seçerek grafik ve grid için zaman

aralığını değiştirin.

- **Grenlilik açılır listesi**—Bu menüden seçerek veri ekranında artımları (grenliliği) belirtin. Kullanılabilir seçenekler, **Dönem** açılır listesindeki seçiminize bağlıdır:
 - **Yıl**'ı seçerseniz: **Aylık**, **Haftalık** veya **Günlük**.
 - **Ay**'ı seçerseniz: **Haftalık** ya da **Günlük**.
 - **Planlama Dönemi**'ni seçerseniz: **Haftalık** ya da **Günlük**.
 - **Hafta**'yı seçerseniz: **15** (dakika), **30** (dakika), **60** (dakika), **Günlük**.
 - **Gün**'ü seçerseniz: **15** (dakika), **30** (dakika) veya **60** (dakika).
- **İstatistikleri Göster açılır listesi**—Grafikte ve tabloda hangi verinin görüntüleneceğini belirtir. Şu tercihler arasında seçim yapın: **Etkileşim Hacmi**, **AHT**, **Etkileşim Hacmi ve AHT**, **Hesaplanan Personel Sağlama**, **Gerekli Personel Sağlama**, **Hesaplanan ve Gerekli Personel Sağlama**, **Hesaplanan ve çoklu beceriyle hesaplanan personel sağlama**. Tablodaki sütunlar, seçili istatistikler doğrultusunda gösterilmektedir.
- **Senaryo Tahmininin** tarih aralığı içerisinde farklı bir haftaya atlamak için standart **tarih seçimi kontrolleri**'ni kullanın (pencerenin sağ üst kısmında).




Grafik ve Geçmişin Okunması

Grafikte, seçmiş olduğunuz istatistikler, tarihler, dönem ve grenlilik görüntülenir. Dikey olarak birimler görüntülenir. Eğer çoklu istatistik görüntülerseniz, gerekli olduğunda sağ ve sol dikey eksenlerde iki istatistik için farklı birimler görüntülenir.

Altta bulunan **Legend**, grafiğin belirli istatistikleri, faaliyetleri veya geçmişe ait verileri temsil etmek için kullandığı renkleri tanımlar. **Legend**, seçmiş olduğunuz istatistiklere bağlı olarak değişir. Özel faaliyetler, grafik üzerinde işaretleyici olarak görünür.

Senaryo Verilerinin Değiştirilmesi ve Yönetilmesi

Eylemler araç çubuğu üzerinde bulunan şu düğmeleri kullanabilirsiniz (bu komutlar aynı zamanda **Eylemler** menüsünde de bulunmaktadır):

Simge	İsim	Açıklama
	Yayınla	Bir tahmini doğrudan ana programda yayımlayabileceğiniz Tahmin Yayımlama Sihirbazı 'ni açar.
	Faaliyet ekle	Bu tahmin senaryosuna faaliyetleri ekleyebileceğiniz Faaliyet Ekle penceresi'ni açar.
	Faaliyeti kaldır	Bu tahmin senaryosundan faaliyetleri kaldırabileceğiniz

Simge	İsim	Açıklama
	Kaydet	Faaliyet Kaldır penceresi'ni açar. Bu tahmin senaryosundaki değişikliklerinizi kaydeder.
	Yorumlar	Tahminin her günü için yorumlarınızı girebileceğiniz Yorumlar penceresi'ni açar.
	Kapat	Kaydedilmemiş değişiklikler konusunda sizi uyararak bu senaryoyu kapatır.
	Çoklu site faaliyetlerini kullan	WFM Web tarafından toplanan bilgilerin hesaplaması içerisinde çoklu site faaliyetlerinin olup olmadığını kontrol eder. Ancak Nesneler ağacında önce bir çoklu site faaliyeti, iş birimi ya da kurumsal seçerseniz bu düğmeyi seçebilirsiniz. Bu düğmeyi On olarak ayarlarsanız, WFM, geçerli görünümdeki—ve seçilen çoklu site faaliyeti için veriyi her görüntülemek istediğinizde—tıklamak zorunda kalmanızı önleyen çoklu site faaliyetlerini içeren diğer tüm görünümdeki son seçiminizi korur.
	Seçenekler	Grafikleri daha fazla özelleştirebileceğiniz Seçenekler diyalog kutusu'nu açar.

Tahmin Şablon Penceresi Yükle

Bir tahmin şablonu seçmek için **Tahmin Şablonu Yükle** penceresini kullanın. Bu pencere şunları gerçekleştirdiğinizde açılır:

- **Şablonları Kullan**'ı seçin ve bu **Personel Sağlama Oluşturma Sihirbazı** ekranlarında **Şablonları Yükle** butonuna tıklayın: **Bütçeleme ve Genel Gider Verilerini Verin**, **Hizmet Düzeyi Hedeflerini Belirtin** ve **Personel Sağlama Gereksinimleri**. Pencere başlığı şablon türünü içerir; örnek olarak **Tahmin Şablonları Dolaylı Doluluk Süresi % Yükle**.
- **Şu Temelli Şablon**'u seçin ve **Hacimler Oluşturma Sihirbazı**'nda **Sonraki**'ne tıklayın.

Şablon türü ve ilişkili faaliyeti, önceki görünüm veya pencerede seçiminizle eşleştirin.

Bu pencereyi kullanmak için:

1. Sol üstte kullanılabilir **Şablonlar** listesinden bir şablon seçin.
Liste, tarih aralığında üst üste gelen şablonlar için her kaynak şablonunun adını gösterir.
2. **Tarih seçim kontrolleri**'ni kullanarak, sol altta bir **Başlangıç** ve **Bitiş tarihi** seçin.
Belirleyebildiğiniz tarih aralığı, bu pencerede açtığınız bağlama bağlıdır. Üst üste gelmeyen şablonlar için, seçili şablonun tarih aralığı dışındaki tarihleri seçemezsiniz ve üst üste gelen şablonlar için, şablonları uygulayamazsınız.
3. Bu şablona uygulamak istediğiniz herhangi bir hafta gününün yanındaki (sol altta) onay kutularını seçin.

Tip

Bu üst üste gelen şablonlara uygulanmaz.

4. Şablonu uygulamak için >>> düğmesine tıklayın.
Şablon, sağ üstte **Uygulanan Şablonlara** taşınır. Bu liste, uygulanabilir olan tarihleriniz ve hafta günü seçimlerinizi gösterir.
5. Uygulamak istediğiniz herhangi bir ek şablon için önceki adımları tekrarlayın.
6. **Uygulanan Şablonlar** listesinden seçimlerinizi kaldırmak istiyorsanız <<< düğmesine tıklayın.
7. Uyguladığınız şablonları yüklemek için **Tamam**'a tıklayın.
Açtığınız **Tahmin Şablonu Yükle** penceresinden, penceresine döndünüz.

Faaliyet Ekle Penceresi

Mevcut tahmin senaryosu ile ilgili faaliyetleri değiştirmek için **Faaliyet Ekle** Penceresi'ni kullanın:

1. Ekleme istediğiniz faaliyetin yanında bulunan onay kutusunu işaretleyin.
Çoklu siteler seçebilirsiniz.
2. **Tamam**'a tıklayın.
Önceki ekran tekrar karşınıza gelecek. Seçimlerinize eşleşmesi için veri değişiklikleri ekrana gelecek.

Faaliyet Kaldır Penceresi

Mevcut tahmin senaryosu ile ilgili faaliyetleri değiştirmek için **Faaliyet Kaldır** Penceresi'ni kullanın:

1. Kaldırmak istediğiniz faaliyetin yanında bulunan onay kutusunu işaretleyin.
Çoklu sitelerden faaliyet kaldırabilirsiniz.
2. **Tamam**'a tıklayın.
Önceki ekran tekrar karşınıza gelecek. Seçimlerinize eşleşmesi için veri değişiklikleri ekrana gelecek.

Bir Tahmine Yorumlar Ekle

Bir tahmin senaryosuna yorumlar eklemek için **Yorumlar** penceresini kullanın. Örnek olarak, bir senaryoya manuel değişiklikler yaptıktan sonra bir yorum eklemek isteyebilirsiniz böylece değişikliklerin bir kaydını tutabilirsiniz.

Sadece bir faaliyet için komutlar ekleyebilirsiniz, bir site için ekleyemezsiniz. Her gün yeni bir yorum dahil olmak üzere, bir **tahmin senaryosu** çok sayıda yorum içerebilir.

Aşağıdaki kısımlara bakın:

- **Bir tahmin senaryosuna yorumlar ekleme.**
- **Mevcut yorumları düzenleme.**
- **Mevcut yorumları silme.**

Bir tahmin senaryosuna yorumlar ekleme

1. **Tahmin Senaryo Görünümü** araç çubuğunda **Yorumlar** düğmesine tıklayın.
2. Görünen **Yorumlar** penceresinde, sağ üstte **Yeni**'ye tıklayın. Alt panelin etiketi **Yeni yorum** olarak değişir.
3. **Tarih seçim kontrolleri**'ni kullanarak **Yorum** tarihini ayarlayın. Varsayılan olarak, tahminin başlangıç tarihi görünür.

Tip

Tahmin senaryo tarih aralığının dışında bir tarih seçemezsiniz. Her tarih için birden fazla yorum girmeyi deniyorsanız, ya farklı bir tarih seçmeniz ya da tarihin mevcut yorumunu düzenlemeniz (veya silmeniz) için bir hata mesajı sizi uyarır.

4. Sol alttaki büyük metin kutusuna yorumlarınızı girin.
5. Yorumunuzu üst listeye eklemek için **Uygula**'ya veya iptal etmek için **İptal**'e tıklayın.
6. Bu pencerede gerçekleştirmek istediğiniz diğer değişiklikleri yapın ve ardından şunlardan birini gerçekleştirin:
 - Tüm değişikliklerinizi kaydetmek için **Kaydet**'e tıklayın ve **Yorumlar** penceresini kapatın.
 - Tüm değişikliklerinizi iptal etmek için **Kapat**'a tıklayın ve **Yorumlar** penceresini kapatın.Önceki tahmin senaryo görünümü tekrar görünür. Yorumlarınız şimdi senaryoya eklenmiştir.

Mevcut Yorumları Düzenleme

1. **Tahmin Senaryo Görünümü** araç çubuğunda **Yorumlar** düğmesine tıklayın. **Yorumlar** penceresi görünür. Pencerenin üst bölümü, önceden girilmiş yorumları listeler.
2. Seçmek için bir mevcut yoruma tıklayın. Yorumun metin büyük bir metin kutusu içinde sol altta görünür.
3. **Düzenle**'ye tıklayın.
4. Büyük metin kutusunda yorum metnini düzenleyin.
5. Düzenlemelerinizi kaydetmek için **Uygula**'ya veya iptal etmek için **İptal**'e tıklayın.
6. Bu pencerede gerçekleştirmek istediğiniz diğer değişiklikleri yapın ve ardından şunlardan birini gerçekleştirin:
 - Tüm değişikliklerinizi kaydetmek için **Kaydet**'e tıklayın ve **Yorumlar** penceresini kapatın.
 - Tüm değişikliklerinizi iptal etmek için **Kapat**'a tıklayın ve **Yorumlar** penceresini kapatın.Önceki tahmin senaryo görünümü tekrar görünür.

Mevcut Yorumları Silme

1. **Tahmin Senaryo Görünümü** araç çubuğunda **Yorumlar** düğmesine tıklayın. **Yorumlar** penceresi görünür. Pencerenin üst bölümü, önceden girilmiş yorumları listeler.
2. Seçmek için bir mevcut yoruma tıklayın. Yorumun metin büyük bir metin kutusu içinde sol altta görünür.
3. **Sil**'e tıklayın.

Important

Yorum hemen silinir. Herhangi bir onay istemi yoktur.

4. Bu pencerede gerçekleştirmek istediğiniz diğer değişiklikleri yapın ve ardından şunlardan birini gerçekleştirin:
 - Tüm değişikliklerinizi kaydetmek için **Kaydet**'e tıklayın ve **Yorumlar** penceresini kapatın.
 - Tüm değişikliklerinizi iptal etmek için **Kapat**'a tıklayın ve **Yorumlar** penceresini kapatın.Önceki tahmin senaryo görünümü tekrar görünür.

Tahmini Senaryo Giderleri Görünümü

WFM'nin programlarken küçülme tahminini kullandığı, genel gider verilerini görüntülemek için **Genel Gider** görünümünü kullanın. Buradaki araç çubuğu görseline ve aşağıdaki **düğme açıklamalarına** bakın.



Aşağıdaki işlemleri gerçekleştirebilirsiniz:

- Toplamları görüntüleme.
- Önceden tanımlanmış genel giderleri (hem planlı hem de plansız) düzenleme.
- Belirli bir faaliyet için mevcut **Program Durum Grubu** ile ilişkilendirilmiş genel giderler ekleme, düzenleme ve silme.

Çoklu site faaliyetleri, çocuk faaliyetlerinden **Program Durum Grupları** ile ilişkilendirilmiş genel gider bilgileri kullanmaktadır (planlı ve plansız genel giderler hariç, bunlar yerel ve çoklu site faaliyetleri için ayrıdır).

Kılavuz Özelliklerini ve Tarih Aralığını Ayarlama

Grid özelliklerinde ve **Tarih aralığı** bölmelerinde (üste yakın), grid'i özelleştirmek için aşağıdaki seçenekleri kullanın:

- Grid içerisinde bir yıllık, bir aylık dönem, planlama dönemi veya bir haftalık bir dönem için veriler gösterilmektedir. Dönemi değiştirmek için her bir sırada gösterilen zaman aralığını değiştirmek üzere **Dönem** açılır listesinde bulunan **Yıl, Ay, Planlama Dönemi** veya **Hafta**'nın üzerine tıklayın. (WFM Web, görüntüyü yenilemeden evvel kaydedilmiş tüm düzenlemeleri kaydetmeniz için sizi yönlendirir.)
- **Hafta**'yı seçmeniz durumunda **Grenlilik** açılır listesinden **15, 30** veya **60** (dakika) seçimi ile her bir sıranın zaman aralığını da ayarlayabilirsiniz.
- Tahmin senaryosunun tarih aralığında farklı bir haftaya atlamak için standart **tarih seçimi kontrollerini** kullanın.

Genel Gider Menüsü

Genel Giderler açılır menüsünde aşağıdaki genel giderlerin bir listesi gösterilmektedir:

Genel Toplam	Bir salt okunur istatistik; seçili hedef için toplam genel gider.
Toplam Planlı	Bir salt okunur istatistik; seçili hedef için toplam planlanmış genel gider.

Planlanmayan Toplam	Bir salt okunur istatistik; seçili hedef için toplam planlanmamış genel gider.
Planlı	Herhangi bir Program Durum Grubu ile ilişkilendirilmemiş planlı genel gider değerlerini gösterir. (Sadece Senaryo Genel Giderlerinde , Ana Program Genel Giderlerinde değil.)
Plansız	Herhangi bir Program Durum Grubu ile ilişkilendirilmemiş planlanmamış genel gider değerlerini gösterir. (Sadece Senaryo Genel Giderlerinde , Ana Program Genel Giderlerinde değil.)
Program Durumu Grubu <adı>	Bu addaki Program Durum Grubu ve hedef ile ilişkilendirilmiş genel gider değerlerini gösterir. Hedefin, bir çoklu site faaliyeti olması halinde Program Durum Grubu adının önüne faaliyetin adı gelecektir. Tip Ana Program Genel Giderleri içerisinde kullanılamaz.

Important

İstatistikler, **Nesne** bölümünde seçilmiş olan öge için **Genel Giderler** menüsünde ekrana gelecektir. Ögenin bir faaliyet olması durumunda menü tarafından faaliyet ile ilişkilendirilmiş **Program Durum Grubu** genel giderlerinin tamamı listelenecektir. Ögenin bir çoklu site faaliyeti olması durumunda menü tarafından çocuk faaliyetleri ile ilişkilendirilmiş **Program Durum Grubu** genel giderlerinin tamamı listelenecektir.

Faaliyetler veya çoklu site faaliyetleri için **Genel Gider** değerlerini düzenleyebilirsiniz.

Genel Giderler Senaryosu Verilerinin Yönetimi

Aşağıdaki düğmeleri **Eylemler** araç çubuğunda kullanabilirsiniz (bu komutlar ayrıca **Eylemler** menüsünde görünür):

Simge	İsim	Açıklama
	Yayınla	Bir tahmini doğrudan ana programda yayımlayabileceğiniz Tahmin Yayımlama Sihirbazı 'ni açar.
	Faaliyet ekle	Bu tahmin senaryosuna faaliyetleri ekleyebileceğiniz Faaliyet Ekle penceresi 'ni açar.
	Faaliyeti kaldır	Bu tahmin senaryosundan faaliyetleri kaldırabileceğiniz Faaliyet Kaldır penceresi 'ni açar.

Simge	İsim	Açıklama
	Kaydet	Bu tahmin senaryosundaki değişikliklerinizi kaydeder.
	Yorumlar	Tahminin her günü için yorumlarınızı girebileceğiniz Yorumlar penceresi 'ni açar.
	Kapat	Kaydedilmemiş değişiklikler konusunda sizi uyararak bu senaryoyu kapatır.
	Fazla Mesai Ekle	Program Durum Grubu (SSG) ve hedef ile ilişkilendirilecek genel gider değerlerini eklemek için kullanacağınız Genel Gider Ekle sihirbazı 'ni başlatır.
	Genel Gideri Sil	SSG ile ilişkilendirilmiş ve Genel Giderler açılır menüsünde seçilen genel gider değerlerini siler. SSG, onayınızdan sonra Genel Giderler menüsünden kaldırılır.
	Şablon Uygula	Genel Giderler açılır menüsünde seçilen genel giderler için şablonları onaylar. Tip Sadece okuma seçeneklerinden birinin (Genel Toplam, Planlanan Toplam, Planlanmayan Toplam) açılır menüde seçilmiş olması halinde bu düğme kullanılamaz.

Genel Gider Ekleme Sihirbazı

Genel Gider Sihirbazı Ekle şu sayfaları içerir:

Faaliyet Seç Sayfası

Bu sayfa sadece **Genel Gider** görünümünde seçilen hedef bir çoklu site faaliyeti ise görünür.

1. Bir faaliyet seçin (listede, her biri parantezler içinde site adı ile izlenir).
2. **İleri**'ye tıklayın.

Program Durum Grup Toplamları Sayfası

Eğer bir çoklu site faaliyeti seçili ise **nesne** ağacında veya **Genel Gider** görünümünde seçilen yerel faaliyet ile aynı SSG'lere...

- ...açılır listesinden bir **Program Durum Grubu** (SSG) seçmek için bu sayfayı kullanın.
- ...genel gider ile ilgili olarak yapılandırılır.

Başlangıç Değerini Ayarla Sayfası

Başlangıç genel gider değerlerini belirlemek için bu sayfayı kullanın. Şu radyo butonlarından birini seçin:

- **İlk değer**—Her adım için bir değer belirtmek için düzenleme kontrolünü seçin ve ardından kullanın (0 ya da daha fazla, %100'den az olmalıdır).
- **Şablon kullan**—Seçin, ardından **Şablon Yükle** düğmesine tıklayarak iletişim kutusunu uygulanacak genel gider şablonunu seçmek için kullanın.

Tahmin Yayınla/Çıkart

Tahmin Yayınla Sihirbaz'ını, yayımlanmamış **tahmin senaryolarını** Workforce Management veritabanının **Asıl Tahmin**'ine aktarmak veya Asıl Tahmin bilgisini tahmin senaryolarına çıkartmak için kullanın.

Aşağıdaki bölümler şunları kapsamaktadır:

- Workforce Management Veritabanı'nda **Yayımlama**
- Workforce Management Veritabanı'ndan **Ayıklama**.

Tahminler Neden Yayımlanır?

- Workforce Management Veritabanı'nda bir tahmin yayımlamak demek tahminin nihai olduğunu gösterir. Belirli bir tarih aralığına göre yapılan vardiyalar, bu tarihlere ait yayımlanmış (**Asıl**) tahminler üzerine kuruludur.
- Bir tahmin yayımlanıncaya kadar belirli performans verisini hesaplayamazsınız.

Workforce Management Veritabanı'nda Yayımlama

Bir tahmin yayımlamak için:

1. **Tahmin Senaryoları** görünümünün **Senaryo Tablosu**'nda, yayımlamak istediğiniz senaryoyu seçin. Sonra araç çubuğunda **Yayımla** düğmesine tıklayın. **Tahmin Yayınla Sihirbazı'nın Faaliyet Seç** ekranı belirir.
2. **Asıl Tahminde Yayımla**'yı seçin ve sonra **Sonraki**'ni seçin. **Asıl Tahminde Yayımla** ekranı belirir.
3. **Kaynak Tarihler** bölümünde, **Başlangıç tarihi** ve **Bitiş tarihi** seçin. Bu alanlar, seçili senaryoya ait bilgiden hangi tarih aralığına göre bilgi yayımlamak istediğinizi tanımlar.

Tip

Varsayılan olarak, seçili senaryonun kendi başlangıç ve bitiş tarihleri bu metin kutularında belirir. Tarihleri ayarlamak isterseniz **tarih seçme denetimleri**'ni kullanın. Özgün senaryo tarihleri dışında tarihler seçemezsiniz. Senaryo ve hedef başlangıç tarihleri haftanın aynı gününde ortaya çıkarlar.

4. **Hedef Tarihler** bölümünde, **Başlangıç tarihi** ve **Bitiş tarihi** seçin. Bu değerler, **Asıl Tahmin**'de bilgi güncellemesi istenen tarih aralığını tanımlar.

Tip

Varsayılan olarak, bu alanların girilen değerleri **Kaynak Tarihler** bölümündekilerle eşleşir. Tarihleri ayarlamak isterseniz **tarih seçme denetimlerini** kullanın. Bir özel hafta gününden gelen veriler ancak aynı haftanın gününe kopyalanır. Yani, seçtiğiniz hedef tarih aralığına bağlı olarak, **Pazartesi** gününe ait tahmin bilgisi bir veya daha fazla **Pazartesiye** kopyalanırlar. **Pazartesi** verileri hedef tarih aralığındaki her güne kopyalanmazlar.

5. **Faaliyetler** listesinde, **Asıl Tahmin**'de yayımlamak istediğiniz faaliyetleri seçin. Ağaç, seçilen senaryoların ilgili veri içerdiği tüm faaliyetleri görüntüler.

Tip

Sitelerini görüntülemek için iş birimlerini genişletebilir ve faaliyetlerini görüntülemek için sitelerini genişletebilirsiniz. Farklı sitelerden çoklu faaliyetleri seçebilirsiniz.

6. **Bitir**'e tıklayın.

Workforce Management Veritabanı'ndan Tahmin Ayıklama

Asıl Tahmin'den tahmin senaryosuna veri aktarmak için:

1. **Tahmin Senaryoları** görünümünün **Senaryolar Tablosu'nda**, veriyi aktarmak istediğiniz senaryoyu seçin. Sonra araç çubuğunda **Yayımla** düğmesine tıklayın. **Tahmin Yayımla Sihirbazı'nın Faaliyet Seç** ekranı belirir.
2. **Asıl Tahminden Ayıkla**'yı seçin ve sonra **Sonraki**'ne tıklayın. **Asıl Tahminden Ayıkla** penceresi belirir.
3. **Kaynak Tarihler** bölümünde, **Başlangıç tarihi** ve **Bitiş tarihi** seçin. Bu değerler, **Asıl Tahmin**'den bilgi ayıklamak istediğiniz tarih aralığını tanımlar.

Tip

Varsayılan olarak, bu değerler **Hedef Tarihler** bölümündekilerle eşleşir. Tarihleri ayarlamak isterseniz **tarih seçme denetimlerini** kullanın.

4. **Hedef Tarihler** bölümünde, **Başlangıç tarihi** ve **Bitiş tarihi** seçin. Bu değerler, seçili hedef senaryoda bilgi güncellemesi istenen tarih aralığını tanımlar.

Tip

Varsayılan olarak, senaryonun kendi başlangıç ve bitiş tarihleri metin kutularında belirir. Tarihleri ayarlamak

isterseniz **tarih seçme denetimleri**'ni kullanın. Söz konusu var olan bir senaryo ise, senaryonun özgün tarih aralığı dışında tarihler seçemezsiniz.

5. **Faaliyetler** listesinde, hedef senaryoya ayıklamak istediğiniz faaliyetleri seçin. Ağaç, **Asıl Tahmin** senaryosunun ilgili veri içerdiği tüm faaliyetleri görüntüler.

Tip

Sitelerini görüntülemek için iş birimlerini genişletebilirsiniz ve faaliyetlerini görüntülemek için siteleri genişletebilirsiniz. Farklı sitelerden çoklu faaliyetleri seçebilirsiniz.

6. **Bitir**'e tıklayın.

Grafik Görüntüleme Seçenekleri

Senaryo Grafikleri ekranı, **Ana Tahmin Grafikleri ekranı** veya **Geçmişe Ait Veri Grafikleri ekranı** görüntüsünü özelleştirmek için **Seçenekler** diyalog kutusunu kullanın.

Bu özelliği kullanmak için:

1. **İstatistikleri Göster** açılır listesinden bir istatistik seçin.
2. Araç çubuğundaki **Seçenekler** düğmesine tıklayın.
Seçmiş olduğunuz istatistiğe bağlı olarak **Seçenekler** diyalog kutusunun içerikleri değişecektir.

Aşağıdaki tabloda, istatistikler ve ilgili **Seçenekler** diyalog kutusunu açıklayan Yardım konu başlığı bulunmaktadır.

Important

Üç Personel Sağlama istatistiği (**Hesaplanan Personel Sağlama**, **Gerekli Personel Sağlama** ve **Hesaplanan ve Gerekli Personel Sağlama**) için **Seçenek** diyalog kutusu aynıdır, bu nedenden dolayı **Grafik Filtreleri (Personel Sağlama)**, bu üçünü kapsamaktadır.

- Tabloda bulunan **Yardım** konu başlıkları için bağlantıya tıklayın. Burada, **Seçenekler** diyalog kutusundaki istatistik için kullanılabilir olan seçeneklerin açıklaması bulunmaktadır.

Etkileşim Hacmi	Grafik Görüntüleme Seçenekleri (IV)
AHT	Grafik Görüntüleme Seçenekleri (AHT)
Etkileşim Hacmi ve AHT (Geçmişe Ait Veriler Grafik ekranı içerisinde mevcut değildir)	Grafik Görüntüleme Seçenekleri (IV ve AHT)
Gerekli Personel (Geçmişe Ait Veriler Grafik ekranı içerisinde mevcut değildir)	Grafik Görüntüleme Seçenekleri (Personel Sağlama)
Hesaplanan Personel (Geçmişe Ait Veriler Grafik ekranı içerisinde mevcut değildir)	Grafik Görüntüleme Seçenekleri (Personel Sağlama)
Hesaplanan ve Gerekli Personel (Geçmişe Ait Veriler Grafik ekranı içerisinde mevcut değildir)	Grafik Görüntüleme Seçenekleri (Personel Sağlama)
Hesaplanan ve Çoklu becerilere sahip Hesaplanan Personel (Geçmişe Ait Veriler Grafik ekranı içerisinde mevcut değildir)	Grafik Görüntüleme Seçenekleri (Personel Sağlama)

Grafik Görüntüleme Seçenekleri (IV)

İstatistikleri Göster açılır listesinin **Etkileşim Hacmi (IV)** olarak ayarlanmış **Tahmin Grafikleri** ekranını özelleştirmek için **Seçenekler** diyalog kutusunu kullanın:

1. **Grafik** görünümü araç çubuğundaki **Seçenekler** düğmesine tıklayın. **Seçenekler** iletişim kutusu açılır.
2. Grafiklerde görüntülenmesini istediğiniz seçenekler için onay kutusunu seçin.
3. Gizlenmesini istedikleriniz için onay kutusunu temizleyin. İsteddiğiniz sayıda onay kutusu seçebilir veya temizleyebilirsiniz. Aşağıdaki seçenek açıklamasına bakın.
4. **Uygula**'ya tıklayın. **Grafikler** ekranı, seçiminizle eşleşmek için yeniden çizilir.

Tahmin Grafikleri Ekran Seçenekleri

Özel Olayları Göster—Seçildiğinde, grafikler, her olayın etkisinin başlangıcını temsil eden bir işaretçi görüntüler.

Geçmişe Ait Verileri Göster—Seçildiğinde, grafikler geçmiş verisini görüntüler. Aşağıdakiler için onay kutusu bulunmaktadır:

- **Bu Yıl**
- **1 Yıl Önce**
- **2 Yıl Önce**
- **3 Yıl Önce**
- **4 Yıl Önce**
- **5 Yıl Önce**

Önceki çoklu yıllara ait ekranı bağımsız olarak gösterebilir veya gizleyebilirsiniz. Her yılın verileri farklı renkte görünecektir.

Legend tarafından her rengin neyi temsil ettiği belirlenecektir.

Grafik Görüntüleme Seçenekleri (AHT)

İstatistikleri Göster açılır listesinin AHT (ortalama taşıma süresi) olarak ayarlanmış **Tahmin Grafikleri** ekranını özelleştirmek için **Seçenekler** penceresini kullanın:

1. **Grafik** görünümü araç çubuğundaki **Seçenekler** düğmesine tıklayın. **Seçenekler** penceresi açılacak.
2. Grafiklerde görüntülenmesini istediğiniz seçenekler için onay kutusunu seçin.
3. Gizlenmesini istedikleriniz için onay kutusunu temizleyin. İsteddiğiniz sayıda onay kutusu seçebilir veya temizleyebilirsiniz. Aşağıdaki seçenek açıklamasına bakın.
4. **Uygula**'ya tıklayın. Grafikler ekranı, seçiminizle eşleşmek için yeniden çizilir.

Tahmin Grafikleri Ekran Seçenekleri

Özel Olayları Göster—Seçildiğinde, grafikler, her olayın etkisinin başlangıcını temsil eden bir işaretçi görüntüler.

Ağırlıklı AHT'yi Göster—Seçildiğinde, grafikler, AHT verisinin basit ortalaması yerine ağırlıklı AHT verisini kullanır.

Geçmiş Ait Verileri Göster—Seçildiğinde, grafikler geçmiş verisini görüntüler. Aşağıdakiler için onay kutusu bulunmaktadır:

- **Bu Yıl**
- **1 Yıl Önce**
- **2 Yıl Önce**
- **3 Yıl Önce**
- **4 Yıl Önce**
- **5 Yıl Önce**

Önceki çoklu yıllara ait ekranı bağımsız olarak gösterebilir veya gizleyebilirsiniz. Her yılın verileri farklı renkte görünecektir.

Legend tarafından her rengin neyi temsil ettiği belirlenecektir.

Grafik Görüntüleme Seçenekleri (IV ve AHT)

İstatistikleri Göster açılır listesinin **Etkileşim Hacmi ve AHT** (ortalama taşıma süresi) olarak ayarlanmış **Tahmin Grafikleri** ekranını özelleştirmek için **Seçenekler** diyalog kutusunu kullanın:

1. **Grafik** görünümü araç çubuğundaki **Seçenekler** düğmesine tıklayın. **Seçenekler** diyalog penceresi açılacak.
2. Seçeneğin grafiklerde görüntülenmesini istiyorsanız onay kutusunu işaretleyin.
3. Seçeneğin gizlenmesini istiyorsanız onay kutusunu temizleyin. Aşağıdaki seçenek açıklamasına bakın.
4. **Uygula**'ya tıklayın. **Grafikler** ekranı, seçiminizle eşleşmek için yeniden çizilir.

Tahmin Grafikleri Ekran Seçenekleri

Özel Olayları Göster—Seçildiğinde, grafikler, her olayın etkisinin başlangıcını temsil eden bir işaretçi görüntüler.

Grafik Görüntüleme Seçenekleri (Personel Sağlama)

İstatistikleri Göster açılır listesinin aşağıdakilerden biri olarak ayarlanmış **Tahmin Grafikleri** ekranını özelleştirmek için **Seçenekler** diyalog kutusunu kullanın:

- **Hesaplana Personel Sağlama**
- **Gerekli Personel Sağlama**
- **Hesaplanan ve Gerekli Personel Sağlama**
- **Hesaplanan ve çoklu-beceri hesaplanan personel sağlama**

Important

Açıklama ve Uyarı:

Çoklu beceriler ile hesaplanan personel sağlama işlemi, kaç tane müşteri temsilcisinin Faaliyet üzerinde çalışabilecek çoklu becerilere sahip olduğunu ve ortalama bir müşteri temsilcisinin kullanılabilirliğinin bu Faaliyet içerisinde nasıl bölüneceğini ve müşteri temsilcisinin becerilerindeki diğer Faaliyetleri dikkate almaktadır.

Çoklu Beceriler ile Hesaplanan Personel Sağlama sadece **Çoklu Beceriler ile Tahmin** seçeneğinin yapılandırılmış olması durumunda kullanılabilir. Çoklu beceriler ile tahmin hakkındaki görüşler ve çoklu beceri desteğini aktifleştirme ile ilgili açıklama için [Workforce Management Yönetici Kılavuzu'nun Genel Bakış](#) bölümüne bakınız.

Çoklu Beceri seçeneğinin yapılandırılmamış olması durumunda bile **Çoklu Beceri Denkleri** grafik ekranında görebilirsiniz, ancak bunlar **Tekli Beceri Denkleri** içerisindeki **Hesaplanan Personel Sağlama** ile aynıdır.

Seçenekler iletişim kutusunu getirmek için:

1. **Grafik** görünümü araç çubuğundaki **Seçenekler** düğmesine tıklayın. **Seçenekler** iletişim kutusu açılır.
2. Seçeneğin grafiklerde görüntülenmesini istiyorsanız **Özel Faaliyetleri Göster** onay kutusunu seçin.
3. Seçeneğin gizlenmesini istiyorsanız onay kutusunu temizleyin. Aşağıdaki seçenek açıklamasına bakın.
4. **Uygula**'ya tıklayın. **Grafikler** ekranı, seçiminizle eşleşmek için yeniden çizilir.

Tahmin Grafikleri Ekran Seçenekleri

Özel Olayları Göster—Seçildiğinde, grafikler, her olayın etkisinin başlangıcını temsil eden bir işaretçi görüntüler. Bu seçenek sadece seçili faaliyetin acil olması durumunda ekrana gelecektir.

İkincil Grafiği Göster—Bu bölmede **Hiçbiri** dışındaki bir radyo düğmesini seçerseniz, grafikler, ek bir istatistiğin değerlerini gösteren bir ek satır içerir. İkincil sıra, farklı bir renkte gösterilmektedir (**Legend** içerisinde belirtilmiştir).

Aşağıdaki radyo düğmelerinden birini seçerek ikincil istatistiği seçin:

- **Hiçbiri**—İkinci grafik yok.
- **Hizmet Düzeyi Nesnesi**—Tahmini oluştururken tanımlandığı şekilde hizmet düzeyinin gereksinimi.
- **Hizmet Düzeyi**—Tahmin hizmet düzeyi. (sadece seçili faaliyetin acil (ertelenmemiş) olması halinde görünür)
- **Gerekli Hizmet Düzeyi**—Tahmini oluştururken tanımlandığı şekilde tahmin hizmet düzeyinin gereksinimi. (sadece seçili faaliyetin acil (ertelenmemiş) olması halinde görünür)
- **Ertelenen Hizmet Düzeyi**—Ertelenen tahmin hizmet düzeyi. (Yalnızca seçili faaliyet ertelenir.)
- **Gerekli Ertelenen Hizmet Düzeyi**—Tahmini oluştururken tanımlandığı şekilde ertelenen tahmin hizmet düzeyinin gereksinimi. (Yalnızca seçili faaliyet ertelenir.)
- **Tahmin Edilen Hesaplanan Kuyruğu**—Tahmin kuyruğu, Hesaplanan Personel Sağlama değerleri kullanılarak hesaplanır. (Yalnızca seçili faaliyet ertelenir.)
- **Tahmin Edilen Gerekli Kuyruğu**—Tahmin kuyruğu, Gerekli Personel Sağlama değerleri kullanılarak hesaplanır. (Yalnızca seçili faaliyet ertelenir.)
- **Ortalama Cevap Hızı Nesnesi**—Tahmini oluştururken tanımlandığı şekilde Ortalama Cevap Hızı'nın (ASA) gereksinimi.
- **Ortalama Cevap Hızı**—Tahmin Ortalama Cevap Hızı (ASA).
- **Gerekli Ortalama Cevap Hızı**—Tahmini oluştururken tanımlandığı şekilde Ortalama Cevap Hızı'nın (ASA) gereksinimi.
- **Terk Etme %'si Nesnesi**—Tahmini oluştururken tanımlandığı şekilde terk edilen etkileşimlerin yüzde gereksinimi.
- **Terk Etme %'si**—Terk edilen etkileşimlerin tahmin yüzdesi.
- **Gerekli Terk Etme %'si**—Tahmini oluştururken tanımlandığı şekilde terk edilen etkileşimlerin yüzde gereksinimi.
- **Maksimum Doluluk Nesnesi**—Oturum açan bir müşteri temsilcisinin etkileşimleri, tahmin oluşturulurken tanımlanan şekilde işlemesi gereken maksimum zaman gereksinimi.
- **Maksimum Doluluk**—Oturum açan bir müşteri temsilcisinin etkileşimleri işleyeceği tahmin maksimum süresi.
- **Gerekli Maksimum Doluluk**—Oturum açan bir müşteri temsilcisinin etkileşimleri, tahmin oluşturulurken tanımlanan şekilde işlemesi gereken maksimum zaman gereksinimi.
- **Öngörülen Bütçe**—Tam zamanlı iş günü ve saatlik ücrete göre öngörülen bütçe.
- **İşe Alma Planı**—Çalışmayan (tatildeki) müşteri temsilcileri da dahil, tahmin etkileşim hacmini işlemesi gereken kişilerin toplam sayısı.

- **Müşteri Temsilcisi Saatleri**—Etkileşim hacmini işlemek için gereken müşteri temsilcisi saatleri sayısı.

Important

Nesne ağacındaki herhangi bir hedef için **Çoklu site faaliyetini** seçerseniz, **Öngörülen Bütçe**, **İşe Alma Planı** ve **Müşteri Temsilcisi Saatleri**, ikincil istatistikler için bu listeden çıkarılır. **Sabit personel faaliyetlerini** seçerseniz, radyo düğmeleri olarak gösterilen *yalnızca* bu üç istatistiği göreceksiniz.

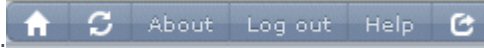
Personel Sağlama Toplamları Görünümünü FTE'den Çalışma Saatine Değiştirme

İstatistikleri Göster açılır listesinde **Hesaplanan ve Gerekli Personel Sağlama** seçeneklerinin seçilmiş olması halinde, arayüzde bulunan ekran ayarlarından Grafik ekranındaki FTE ve çalışma saatleri modları arasında geçiş yapabilirsiniz.

Ekran modları arasında geçiş yapmak için:

1. **Grafik** ekranının üst kısmında, modüller listesinin üzerinde bulunan gri **Ana Sayfa** çubuğundaki

Hakkında üzerine tıklayın.



2. WFM Web **Hakkında** diyalog penceresinde **Ayarlar...** üzerine tıklayın
3. **Ayarlar...** listesinde, FRC_STAFFING_USE_MANHOURS seçeneğine kaydırın ve **Değer** sütununda, boolean onay kutusunu işaretleyin.
4. Listedeki seçili diziyi düzenlemek için üzerine iki kere tıklayın.

Tahmin Şablonları

Tahmin şablonları, az veya geçmişe ait verileri olmayan iş birimleri veya siteler için tahminler oluşturmanıza yardımcı olur. Buna ek olarak, şablonlar için diğer kullanımlar vardır. Örnek olarak, **Ortalama Cevap Hızı ve Hizmet Düzeyi** gibi servis nesnelere için şablonlar oluşturabilirsiniz. Bu gibi durumlarda, tüm gün için tek bir değer kullanmak yerine, tahmin şablonları günün farklı dönemlerine uygulamak için kullanılır.

WFM Web tahmin şablonları özelliklerini şunlar için kullanın:

Tahmin şablonları seç ve düzenle:	Bkz. Tahmin Şablonları Liste Görünümü .
Şablon değerleri düzenle:	Bkz. Şablon Özellikleri: Veri Sekmesi
Şablon değerlerini bir grafikte görüntüle:	Bkz. Şablon Özellikleri: Grafik Sekmesi
Bir şablon içinde faaliyet ekle veya kaldır:	Bkz. Şablon Özellikleri: Faaliyetler Sekmesi
Yeni bir şablon oluştur:	Bkz. Yeni Tahmin Şablonu Penceresi . Tip Bir kılavuz ve elektronik tablo arasında verileri kopyalayıp ve yapıştırabilirsiniz. Örnek olarak, bir Senaryo Hacimleri görünümü veya Senaryo Personel Sağlama görünümü 'nden kopyalayıp, yapıştırabilirsiniz.
Mevcut veriden yeni bir şablon oluştur:	Bkz. Şablon olarak Kaydet Penceresi .

Tahmin Şablonları Liste Görünümü

Tahmin şablonlarını oluşturmak, düzenlemek ve silmek için **Tahmin Şablonları Liste** görünümünü kullanın.

Bu şablonları, az veya geçmişe ait verileri olmayan iş birimleri veya siteleri tahminler oluşturmak için kullanabilirsiniz. Buna ek olarak, şablonlar için diğer kullanımlar vardır. Örnek olarak, **Ortalama Cevap Hızı ve Hizmet Düzeyi** gibi servis nesnelere için şablonlar oluşturabilirsiniz. Bu gibi durumlarda, tüm gün için tek bir değer kullanmak yerine, tahmin şablonları günün farklı dönemlerine uygulamak için kullanılır.

Aşağıdaki bölümler şunları kapsamaktadır:

- **Tahmin Şablonları Liste Görünümünü Görüntüleme.**
- **Şablon Tablosunu Kullanma.**
- **Şablonları Oluşturma, Düzenleme veya Silme.**

Tahmin Şablonları Liste Görünümünü Görüntüleme

1. **Modüller** ağacında, **Şablonlar Liste Görünümünü** etkinleştirmek için **Tahmin > Şablonlar'a** tıklayın.
2. **Nesneler** ağacında bir iş birimi, site ya da şablon seçin. Şablonları görüntülemek için iş birimleri ve siteleri genişletin.
 - Eğer bir iş birimi veya site seçtiyseniz, sağ bölmedeki tablo seçiminize karşılık gelen şablonları gösterir.
 - Bir şablon seçtiyseniz, şablon özellikleri **Veri** sekmesinde görünür.

Bkz. **Şablon Özellikleri: Veri**, **Şablon Özellikleri: Faaliyetler** ve **Şablon Özellikleri: Üç şablon özellikler sekmesinde bilgiler için Grafik.**

Şablon Tablosunu Kullanma

Şablon tablosu her şablonun adını, türünü, ilişkili sitesini ve tarih aralığını gösterir.

Tablonun daha fazla veya daha az şablonlar göstermesi için filtreleme:

- Üstteki **Şablon Türlerini Göster** bölümünde onay kutularını işaretleyin ya da işaretlerini kaldırın.

Düzenleme veya silme için bir şablonu seçmek için:

- Tabloda şablonun sırasına tıklayın.

Şablonları Oluşturma, Düzenleme veya Silme

Eylemler araç çubuğunda şu butonları kullanabilirsiniz (bu komutlar aynı zamanda **Eylemler** menüsünde de görünür):

Yeni	Yeni Tahmin Şablonu iletişim kutusu'nu açar.
Düzenle	Seçilen şablon için Tahmin Şablonu Özellikleri görünümü'nü açar.
Sil	Seçiminizi onaylamanızı soran bir iletişim kutusunun ilk görüntülenmesinden sonra seçili şablonu siler.

Şablon Özellikleri: Veri Sekmesi

Bir tablo biçiminde tahmin şablon değerlerini düzenlemek için **Şablon Özellikleri** görünümünün **Veri** sekmesini kullanın.

Sekmenin üstündeki kutular şablon adı, ilişkili site, iş birimi, tür ve toplam veya ortalama değeri içerir. Tablo, şablon faaliyetleri için karşılık gelen değerleri ve zaman adımlarını listeler.

Değerleri düzenlemek için:

1. Sağ sütundaki değeri seçin ve istediğiniz değerle değiştirin.
2. Bunu diğer değiştirmek istediğiniz zaman adımları için tekrarlayın.
Daha fazla zaman adımlarını görüntülemek için sağdaki dikey kaydırma çubuğunu kullanabilirsiniz.
3. Değişikliklerinizi şablona kaydetmek için **Kaydet**'e tıklayın.

Şablon Özellikleri: Grafik Sekmesi

Bir tahmin şablonunun değerlerini grafik biçiminde görüntülemek için **Şablon Özellikleri** görünümünün **Grafik** sekmesini kullanın.

Grafiğin görüntülenen zaman aralığını ayarlamak için **Tarih Görüntüle** açılır listesini kullanın.

- Eğer **Tüm Dönemi** seçtiyseniz, grafiğin yatay eksenini şunları gösterir:
 - Haftanın günleri, üst üste gelmeyen şablonlar için.
 - Şablondaki tüm tarihler, üst üste gelen şablonlar için.
- Eğer tek bir hafta günü seçerseniz (üst üste gelmeyen şablonlar için) veya belirli bir tarih için (üst üste gelen şablonlar) yatay eksen zaman adımlarını gösterir.

Grafiğin dikey eksenini, grafikte gösterilen değerleri belirler.

Şablon Özellikleri: Faaliyetler Sekmesi

Bir tahmin şablonuyla ilişkili faaliyetleri değiştirmek için **Şablon Özellikleri** görünümünün **Faaliyetler** sekmesini kullanın:

1. Şablonla ilişkilendirmek istediğiniz faaliyetlerin yanındaki onay kutularını seçin.
2. Şablondan kaldırmak istediğiniz faaliyetlerin yanındaki onay kutularının seçimlerini kaldırın. Onay kutuları, İş Birimi veya şablonla ilişkili siteye ait olan faaliyetleri gösterir.
3. Daha fazla faaliyet görüntülemek için sağdaki dikey kaydırma çubuğunu kullanın.
4. Değişikliklerinizi şablon faaliyetlerine kaydetmek için **Kaydet**'e tıklayın.

Yeni Tahmin Şablon İletişimi

Yeni bir şablon oluşturmak için **Yeni Tahmin Şablonu** iletişim kutusunu kullanın.

1. **Yeni Tahmin Şablonu** iletişim kutusunu görüntülemek için **Tahmin Şablonları Liste görünümü** araç çubuğunda **Yeni** düğmesine tıklayın.
2. Yeni şablon için bir **Ad** girin.
3. Şablonu oluşturduğunuz siteyi seçmek için **İlişkili** açılır listesini kullanın.
4. Şablon türünü **Tür** açılır listesinden seçin. Şablon türleri listesi için aşağıya bakın.
5. Eğer önceden yapılandırılmış bir şablondan ayarları kullanmak istiyorsanız, **Temelli** açılır listeden o şablonu seçin.
6. **Başlangıç Değeri** metin kutusuna bir sayı girin.

Tip

Başlangıç değeri, tüm zaman adımlarına uygulanan bir minimum değerdir. Şablonu oluşturduktan sonra, her zaman adımında kesin değerleri ayarlamak için düzenleyin. Bkz. [Şablon Özellikleri: Ayrıntılar için Veri](#). Şablonun türüne bağlı olarak, WFM Web **Başlangıç Değeri** ayarını farklı olarak değerlendirir. Örnek olarak, eğer bir **Etkileşim Hacim** şablonu oluşturuyorsanız, başlangıç değeri 8 olabilir (zaman adımı başına çağrılar).

7. Eğer bir üst üste gelen şablon oluşturuyorsanız, **Başlangıç** ve **Bitiş tarihlerini** girin.
8. Bu şablonla ilişkilendirmek istediğiniz **Faaliyetleri** seçin. Faaliyetleri seçmek, belirli faaliyetler için tahmin yapılırken hangi şablonların kullanılacağını kontrol etmenizi sağlar.
9. **Tamam** üstüne tıklayın. Yeni tahmin şablonunuz şimdi **Tahmin Şablonları Listesi görünümü**'nde mevcuttur.

Tahmin Şablon Türleri

- **Etkileşim Hacmi**—Zaman adımı başına etkileşim sayısı.

Important

Çoklu site faaliyeti için geçmişe ait IV veya AHT'yi şablon olarak kaydettiğiniz zaman sadece çoklu site faaliyetine ait veriler kaydedilecektir, alttaki faaliyetlerin toplamı değil.

- **Ortalama İşleme Süresi**—Saniye cinsinden. Yukarıdaki nota bakın.

-
- **Hizmet Düzeyi Yüzdesi**—Yüzde olarak. Bu konunun sonundaki **Özel Not**'a bakın.
 - **Genel Giderler**—Yüzde olarak. Bkz. **Özel Not**.
 - **Dolaylı Doluluk Zamanı**—Bir yüzde olarak. Bkz. **Özel Not**.
 - **Maksimum Doluluk**—Yüzde olarak.
 - **Etkileşim Hacmi Bindirmesi**—Zaman adımı başına etkileşim sayısı.
 - **Ortalama İşlek Süresi Bindirmesi**—Saniye cinsinden.
 - **Personel Sağlama**—Her zaman adımı için programlanacak müşteri temsilcisi sayısı (tam zamanlı denkler). Bu, ya WFM (**Hesaplanmış Personel Sağlama**) ya da kullanıcı tarafından ayarlı (**Gerekli Personel Sağlama**) hesaplanabilir veya bir tahmin hem **Hesaplanmış** hem de **Gerekli** değerler kullanabilirsiniz. Bkz. **Özel Not**.
 - **Ortalama Cevap Hızı**—Saniye cinsinden. Bkz. **Özel Not**.

Özel Not

Bu şablonları iş birimi düzeyinde oluşturabilir ve bir çoklu site faaliyeti personel sağlama tahmini oluştururken uygulayabilirsiniz.

Şablon olarak Kaydet İletişimi

Mevcut verilerden yeni tahmin şablonu oluşturmak için **Şablon Olarak Kaydet** diyalog kutusunu kullanın. Bu diyalog kutusunu aşağıdakilerden açabilirsiniz:

- Geçmişe Ait Veriler Hacim Görünümü
- Ana Tahmin Personel Sağlama Görünümü
- Senaryo Personel Sağlama Görünümü

Diyalog kutusunu doldurmak için:

1. Alan adına, yeni şablon için bir **Ad** girin.
2. **İlişkilendirilmiş** açılır listeden, bu şablonu ilişkilendirmek istediğiniz siteyi seçin.
3. Şablon türünü **Tür** açılır listesinden seçin.
Esas alınan açılır liste ve **İlk Değer** metin kutusu pasif olacaktır. Varsayılan girişleri değiştiremezsiniz.
4. **Seçin** ya da **Kaynak Tarihler** bölgesinde ilgili alanlara **Başlangıç tarihi** ve **Bitiş tarihi**'ni girin.

Important

Düzenli (çakışmayan) şablonlar için tarih aralığının bir hafta olması gerekmektedir. Farklı bir tarih aralığı girmeniz durumunda WFM Web otomatik olarak bunu bir hafta olarak düzeltecektir. Geçmişe ait verilerdeki boşlukları dolduran **çakışan** şablonların başlangıç ve bitiş tarihleri bulunmaktadır.

5. **Seçin** ya da **Hedef Tarihler** bölgesinde ilgili alanlara **Başlangıç tarihi** ve **Bitiş tarihi**'ni girin.
Şu şablon türleri için **Kaynak Tarihlerden** farklı **Hedef Tarihler** seçebilirsiniz: **IV Çakışması** ve **AHT Çakışması**.
6. Bu şablonla ilişkilendirmek istediğiniz **Faaliyetleri** seçin.
7. **Tamam** üstüne tıklayın.
Yeni tahmin şablonu artık **Tahmin Şablonları Listesi ekranında** görünecektir.

Örtüşmeler

Gözetmenler için WFM Web'in **Tahmin** modülünde örtüşmeler oluşturabilir ve yapılandırabilirsiniz. Bindirmeler faktörlerini bir işlevini gerçekleştirir ve etkileşim hacmini etkileyebilecek olayları izlemenize yardımcı olur. Örtüşmeyi örneğin, bir satış promosyonunun veya pazarlama kampanyasının öngörülen etkisini tahminlerinizde dahil etmek için kullanabilirsiniz.

Ayrıca bkz. [Örtüşmeler Primeri](#).

Başlarken

Ön şart: Bindirmeleri oluşturmak ya da yapılandırmak için önce **Bindirmeler** güvenlik iznini veya **Geçmişe Ait Veri Hacimleri Görünümü**'nde **Olayları Bul** işlemine erişiminiz olmalıdır. **Yapılandırma > Roller > Rol Ayrıcalıkları > Tahmin Rolü Ayrıcalıkları** içinde atanabilir.

Örtüşmeleri kullanmak için, **Modüller** bölümünde **Tahmin** modülünü açarak **Örtüşmeler**'i seçin. Ardından, aşağıdaki **Nesneler** bölümünde iş birimlerine (BU), bölgelere ve örtüşmelere ait bir hiyerarşi görebilirsiniz.

Örtüşmeler listesini yönetmek adına, **Nesneler** bölümünden bir İB veya bölge seçin.


Örtüşme düzenlemek için, onu **Nesneler** bölümünde seçip **Veri** bölümünde değişiklikler yapın.



Örtüşmeler Listesini Yönetme

Örtüşmeleri yönetmek için araç çubuğu düğmelerini veya Faaliyetler menü komutlarını kullanabilirsiniz:

1. **Nesneler** bölümünden bir **BU** veya **Bölge** seçin.
Veri bölümündeki bir tablo tüm mevcut örtüşmeleri listeler.
2. Bir örtüşmeye tıklamak suretiyle ona ait bütün satırı seçin.
3. **Eylemler** menüsünden bir komut veya **araç çubuğundan** bir düğme seçin:

Araç çubuğu denetimleri

Simge	İsim	Açıklama
	Yeni	Yeni Örtüşme sihirbazını başlatın.

Simge	İsim	Açıklama
	Düzenle	Seçili örtüşmeyi düzenleyin.
	Sil	Seçilmiş olan planı siler.


Veri Bölmesi denetimleri


Kılavuz seçili İB'ne veya Bölgeye ait tüm örtüşmeleri gösterir. Kılavuz şu kolonları içerir:


Örtüşme	Seçili örtüşmenin adı.
Yayımla	Günler veya saatler cinsinden örtüşmenin yayıldığı süre.
Tür	Olası değerler (Etki Eden veya Yeniden Dağıtan) seçilen örtüşmenin tahmin değerlerini nasıl etkileyeceğini gösterir. Bunu Özellikler sekmesinde tür seçme sayesinde değiştirebilirsiniz: <ul style="list-style-type: none"> Belirtilen İlk ve Son Etkiyi Kullanarak Hesapla (Etkiyi belirlemek için seçin) Her Zaman Girilen Dağılımı Kullan veya Daima Etkileri ve Dağılımı Gözardı Ederek Hesapla (Yeniden Dağılımı belirlemek için)
Kullanım	Her örtüşme adına, bu kolon türüne göre Özellikler sekmesi seçeneğini listeler (Bkz. yukarıda).

Örtüşme Düzenleme

Örtüşme düzenlemek için,

- Modül bölmesinden **Örtüşmeyi** seçin.
- Nesneler bölmesinden bir **BU** veya **Bölge** seçin.
- Bu yöntemlerden biri ile bir örtüşme seçin:
 - Nesneler alanında bir örtüşme seçin (seçili **BU** veya **bölge** altında).
 - Veri alanında bir bindirmeyi seçin ve **Düzenle**'ye  tıklayın.
 - Veri alanında bir örtüşmeye çift tıklayın.
- Faaliyetler** menüsünden bir komut veya araç çubuğundan bir düğme seçin:
 - Örtüşme** denetimlerini düzenle:

Simge	İsim	Açıklama
	Kaydet	Örtüşmeyle ilgili tüm değişiklikleri kaydedin.

Simge	İsim	Açıklama
	Dağılımı hesapla	Seçili örtüşmenin dağılımını hesaplayan Dağılımı Hesapla sihirbazını başlatın. Sadece eğer daima girilen dağılımı kullan seçeneği seçilmişse bu eylem etkinleşir.

— VEYA —

- Bir sekme seçin:

Özellikler sekmesi	Seçili örtüşmenin ana özelliklerini görüntüle ve değiştir.
Dağılım sekmesi	Seçili örtüşmenin dağılım yöntemini görüntüle ve değiştir. Özellikler sekmesi'nde, [[Overlays#UsEntrdDst]]Daima Girilen Dağılımı Kullan türünü seçmek suretiyle etkinleştirilir.
Etkilenmiş Faaliyetler sekmesi	Seçili örtüşme tarafından etkilenmiş faaliyetleri görüntüle ve değiştir.
Olaylar sekmesi	Seçili örtüşme ile ilişkili olayları görüntüle ve değiştir.

Özellikler sekmesi elemanları

Adı alanı	Seçilen Bindirme adını bu alanda düzenleyebilirsiniz.
Bu örtüşme etikettir	<ul style="list-style-type: none"> Tahmin Değerlerini ve Toplamlarını Etkileme—Bu bindirmenin, tahmini, tahmin değerlerini ve toplamlarını değiştirerek etkileyebileceğini belirtir. Bu seçenek varsayılandır. Toplamı Değiştirmeden Tahmini Yeniden Dağıtma—Bu bindirmenin bir tahminin, ilgili dönemdeki değerlerin dağıtımını değiştirilirken bile, belirli bir dönem için olan toplamını koruması gerekip gerekmediğini belirtin.
Yayıma: alan	Seçilen Bindirme 'nin kaplayacağı süre uzunluğunu görüntüler. Bu alanı düzenleyin ve birimleri seçmek için iki radyo düğmesinden (Günler ya da Saatler) birini seçin. Değer 0'dan (sıfır) büyük olmalıdır ve varsayılan yaratma esnasında ayarlanır.
Tahmini oluşturma esnasında bu örtüşmeyi şu şekilde kullanın : radyo düğme grubu	<ul style="list-style-type: none"> Belirtilen Başlangıç ve Bitiş Etkisini Kullanarak Hesapla—Bir tahmin oluştururken belirtilen başlangıç ve bitiş etkisini kullanın. Bu

	<p>seçenek Dağılım sekmesini ve onun altındaki İlk Etki ile Son Etki alanlarını etkinleştirir.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Her Zaman Girilen Dağıtımını Kullan—Bir tahmin oluştururken belirtilen (girilen) dağıtım kulanın. Bu seçenek Dağılım sekmesini etkinleştirir. • Etkiler ve Dağıtımdan Bağımsız Olarak Her Zaman Dağıtımını Hesapla—Bir tahmin oluştururken etkilerden ve dağıtımdan bağımsız olarak bu bindirmeyi kullanın. Bu seçenek Dağılım sekmesini devre dışı bırakır.
<p>Bu örtüşme radyo düğmesi grubuna uygundur</p>	<ul style="list-style-type: none"> • IV—Bu bindirmenin yalnızca Etkileşim Hacmi (IV) için geçerli olduğunu belirtir. • AHT—Bu bindirmenin yalnızca Ortalama İşleme Süresi (AHT) için geçerli olduğunu belirtir.

Dağılım Sekmesi Elemanları

Ne gördüğünüz **Özellikler** sayfasında yapmış olduğunuz seçimlere bağlıdır.

- Eğer **Özellikler** sekmesi altında, **Daima Etkileri ve Dağılımı Gözardı Ederek Hesapla** seçilmiş ise bu sayfa tamamen devre dışı kalır.
- Eğer **Özellikler** sekmesinden **Daima Girilen Dağılımını Kullan** seçilmiş ise:
 - **Grafik**—Aşağıdaki grid ile aynı bilgileri grafik biçiminde görüntüler.
 - **Grid**—Bindirme dağıtımını görüntüler ve bunları düzenlemenize izin verilir. Sütunlar:
 - **Günlük** ya da **Saatlik Etki**—Her satır, bindirmenin etkili olacağı süre boyunca bir artım görüntüler. Fiili artış (Gün veya Saat), **Yayıma**'da yapılandırılır.
 - **Dağıtım Değeri**—Her artım için dağıtım değeri görüntüler. Her bir hücrede varsayılan değer 0'dır.
 - Seçilen bindirme **etkileyen** türdeyse, grid içinde -100 ila 9999 arasında değerler girebilirsiniz.
 - Seçilen bindirme **yeniden dağıtılan** türdeyse, grid içinde 0 ila 100 arasında değerler girebilirsiniz.

Important

Grid içindeki tüm değerlerin toplamı **100**'e eşit değilse, bir uyarı görürsünüz ve bindirmeye yapılan değişiklikleri kaydedemezsiniz.

- Eğer **Özellikler** sayfasında **Belirtilen İlk ve Son Etkiyi Kullanarak Hesapla** seçilmişse:

- **İlk Etki alanı**—Bu alanı bindirmenin ilk etkisini belirlemek için kullanın. Aralık: 0 (varsayılan) ve pozitif numaralar.
- **Son Etki alanı**—Bu alanı bindirmenin son etkisini belirlemek için kullanın. Aralık: 0 (varsayılan) ve pozitif numaralar.

Etkilenmiş Faaliyetler sekmesi

(Aynı zamanda [Yeni Örtüşme sihirbazında bir sayfa.](#))

Bu sekme, **nesne** ağacından seçilen **Faktöre** karşılık gelen tüm faaliyetleri listeler.

- Listeden her faaliyetin solunda kalan işaret kutucuğunu seçmek suretiyle hangi faaliyetlerin seçili faktörce etki altında kalacağını belirleyin.
- Etki olmayacağını ima için onay kutucuğunu temizleyin.

Olaylar Sekmesi Elemanları

Bu sekmede bulunan kılavuz seçili **Örtüşme**'deki tüm **Olayları** satır başı bir tane olmak üzere listeler. Bu kılavuzun her hücreindeki değer düzenlenebilir. Kolonlar şunlardır:

Adı	Hücredeki Olay adını düzenle.
Başlangıç Tarihi	Başlangıç tarihini düzenle.
Başlangıç Zamanı	Başlangıç saatini düzenle.
Güç	Olayın gücünü düzenle. Sayı aralığı dokuz basamağa kadar iki ondalıklı herhangi bir artı değer (sıfırdan büyük) olabilir.
Geçmiş Ait Verileri Göz Ardı Et	Eğer olayın geçmiş verileri dikkate almaması gerekiyorsa, bu işaret kutucuğunu seçin. Geçmiş verileri dahil etmek için onay kutucuğunu temizleyin.

Olay Denetimleri

Faaliyet Ekle	Hücrelerdeki varsayılan değerlerle gride yeni bir satır eklemek için tıklayın.
Faaliyet Sil	Seçilen olayı gridden silmek için tıklayın.
İptal ya da Kaydet	Bu işlevleri gerçekleştirmek için tıklayın.

Örtüşmeler Primeri

WFM'de, bir bindirmedeki her olay geçmişe ait veride ya da gelecekte bir anormalliği—yani Etkileşim Hacmi (IV) ya da Ortalama İşleme Süresi'nde (AHT), dönemsel, hafta içi ya da gün içi normal trendlerden biri olmayan bir dalgalanmayı temsil eder. Eğer bu olaylar aynı tür anormalliğe işaret ederse, yani defalarca geçmişte olmuş veya gelecekte olabilecek türdence, o takdirde bu örtüşme olayları örtüşme grupları halinde düzenlenip, basitçe *örtüşmeler* diye adlandırılırlar. En yaygın örtüşme örnekleri reklam kampanyaları ve katalog dağıtımlarıdır.

Belirli bir örtüşmedeki olay tahmin aralığında yer aldığına, örtüşme tahmin verisini doğrudan etkiler.

Örtüşme Türleri

WFM'nin tahmin verisi üzerindeki etkilerini nasıl hesapladığına bakılırsa iki türlü örtüşme vardır:

1. Bir **Çarpımsal Örtüşme** tahmini verinin her adımını belirli bir yüzde ile artırır ve azaltır. Bu yüzde olayın gücü ile çarpılan örtüşmenin etki dağılımına eşittir. Aralığa ait toplam etkilenir.

Bu tür bir örtüşme, 7.6.1 sürümünden önce faktör olarak biliniyordu. Örtüşmenin kapsadığı tahmini verinin her adımı (günlük ve saatlik) belirli bir yüzde ile uyarlanır ve **olay gücü** ile çarpılır.

2. **Ağır Basan bir Örtüşme**'de, bir olay aralığındaki mevcut yoğunluğun yeniden dağılımı sağlanır. Aralığa ait toplam değişmez. Yoğunluk bir olay adımından diğerine taşınabilir.

Bu tip örtüşme faktörün çarpımsal örtüşme olarak adlandırıldığı 7.6.1. sürümünde tanıtılmıştı. Etkilenen dönemin tahmini toplamını tutmak için tasarlanmış olup, yerine, dönem içi yoğunluğun yeniden dağılımını ayarlar. Bu örtüşme türüne ait olaylar tahminin son adımı olarak uygulanırlar. Mevsimsel bileşenler (gün içi, günlük ve yıllık) ve çarpımsal örtüşmeler, geçersiz kılan bindirmeler hesaplanmadan önce uygulanır.

Ağır basan cinsten örtüşmeler, yoğunluğun dağılımını her olay adımının (günlük veya saatlik) ağırlığına (veya yüzdesine) göre sağlarlar. Her olay adımının yoğunluğu öyle bir ayarlanır ki, olay adımı bütün olay dönemine ait toplamın payına düşen kısmını ağırlığına göre almış olur.

Örneğin, ağır basan bir örtüşmenin 20, 30 ve 50 olan ayrı ayrı üç olay adımı olduğunu düşünelim. Eğer bütün aralığın tahmini toplamı 1.000 ise, o takdirde birinci olay adımı 200, ikincisi 300, üçüncüsü ise 500 olacaktır. Unutmayın ki, bu tür bir örtüşmenin etkisi hesaplanırken, olay adımının başlangıçtaki tahmini toplamı dikkate alınmaz. Dikkate alınanlar, örtüşmenin kendisince belirlenen olay adımının ağırlığı ve olay tarafından etkilenen bütün aralığın tahmini toplamıdır.

Olay adımı (günlük ya da saatlik) hesaplandığında, toplamı 15 dakikalık zaman adımlarına orantılı olarak, olay uygulanmadan önceki her bir zaman adımın hacminde, dağıtılır. Bu yüzden, gün içi ya da saat için kalıp korunur.

Ağır basan bir örtüşmeye ait olay aynı türden başka bir olayla çakıştığında, ikisi de farklı örtüşmelere ait olsalar da hesaplanamaz. Ancak, çarpımsal örtüşmelerin olayları ile çakışabilir.

Olay Etkisini Dağıtma

Her olay adımının etkisini belirleyecek üç yol vardır ki bunlar her iki örtüşme türüne uygulanabilir:

1. **Başlangıç-bitişe göre**—Bir bindirme dağıtımının etkisi belirtilen başlangıç ve bitiş etkisi değerlerine göre belirlenir. Her olay adımı için aynı miktarda olmak üzere, başlangıç değerinden bitiş değerine kadar etki yavaş yavaş değiştirilir. Örneğin, eğer başlangıç değeri 100 ve bitiş değeri 200 ise ve altı günlük uzunluğa sahip örtüşme günlükse, o zaman birinci günde etki 100, ikinci günde 120 daha sonra 140, 160, 180 ve son olarak sonuncu olan altıncı günde 200 olacaktır.
2. **Tüm ayrıntılı dağıtımı koruyarak**—Bindirme her bir olay-adımı ayrı kaydeder. Ya Önceden hesaplanır, ya kullanıcı tarafından girilir veya ikisi de yapılır.
3. **Her zaman öngörü sırasında hesaplayarak (her zaman hesaplanan)**—Bindirmenin etkisi her zaman öngörü sırasında hesaplanır. Başarılı bir hesaplama için, geçmiş dönemin aynı örtüşmede bulunan bir veya daha fazla olayı kapsamalı gerekir. Örtüşmenin etkisi, geçmiş verisine göre tahmin çözümü ile belirlenir ve tahminde kullanılır.

Geçmişe Ait Verileri Yoksayma

Bir bindirme türü altındaki herhangi bir olay, Geçmişe ait veri aralık verisinin olaylar kapsamında olup olmadığını belirten **Geçmişe Ait Veri** işaret kümesine sahip olabilir, ve hacim tahmini ya da bindirme etkisi hesabında kullanılır (bkz. [Bindirme Etkisini Hesaplama](#)).

Eğer bir olay **Geçmiş Veriyi Yoksay** bayrak setine sahip değilse, olayın kapsadığı veri tahmin yapmakta kullanılır.

Olay tarafından etkilenen geçmiş verisine, yoksayılmasından veya kullanılmasından başka ilave bir işlem yoktur.

Örtüşme Etkisinin Hesaplanması

Bir örtüşmenin etkisi, geçmişe ait veriyi incelemekle belirlenir ve tahmin çözümü (algoritma) ile halledilir. Hesaplanacak bir veya daha fazla örtüşme olayı içeren Algoritma geçmiş verisine ait dönemi inceler.

Örtüşmeler, hacim tahmini başlamadan önce veya hacim tahmini esnasında önceden hesaplanırlar (Bkz. [Olay Etkisini Dağıtma](#)). Aynı geçmiş verisi sağlanır ve aynı yöntem kullanılırsa, sonuçlar tamamen aynı olacaktır.


Çarpımsal bindirmeler, belirli geçmişe ait verideki bindirmenin her olayında, mevsimsel bileşenin (yıllık, günlük ya da gün içi) olayın etkisinden ayrılması ile hesaplanır. Daha sonra, etki olay gücüne bölünerek ortalaması bulunur. Tahmin aralığında, etki bir olaya uygulandığında, ilgili olayın gücü ile çarpılır.

Ağır Basan Örtüşmeler'de, bütün olay döneminin toplamındaki her olay adımına ait yüzde her olay için hesaplanır ve ortalaması alınır.

Örneğin, 3 gün uzunluğunda olan günlük bir örtüşmede geçmiş dönemin iki olayı var. Birinci olayın günleri 150, 200, 150 (sırasıyla toplamın %30, %40 ve %30'u), ikinci olayın günleri 150, 150, 200 (sırasıyla toplamın %30, %30 ve %40'ı). Her olay adımın (bu durumda, bir gün) ortalaması tek tek alınmış ve örtüşme sırasıyla %30, %35, %35 olarak hesaplanmıştır.

Dağıtım Sihirbazını Hesapla

Bu sihirbazı bir Olayın Dağılımını Hesaplamak için kullanın.

1. Modüller alanında **Tahmin** modülünü açarak **Örtüşmeler**'i seçin.
2. Nesneler alanında bir **Örtüşme** seçin.
Önkoşul: Örtüşme özelliği **Daima Girilen Dağılımı Kullan** seçilmelidir.
3. **Dağıtım Hesapla**'ya () tıklayın ya da **İşlem** menüsünden **Dağıtım Hesapla**'yı seçin.
Dağıtım Hesapla Sihirbazı açılır ve aşağıdaki sayfaları görüntüler:

Faaliyetler Seç sayfası

1. Bir veya daha fazla **Faaliyet** seçin.
2. **Geçmiş Ait Veri Kullan** alanında, bir **Başlangıç tarihi** veya **Bitiş tarihi** seçin veya girin.
3. Bunun yerine: **Çakışma Şablonlarını Yükle**'yi (Bkz. [altta](#)) etkinleştirmek için **Çakışma Şablonlarını Kullan**'ı işaretleyin.
4. **İleri**'ye tıklayın.

Çakışma Şablonları sayfasını Yükleme

Dağılımı hesaplarken çakışma şablonlarını kullanmak için seçin. Bu sayfa **Birimler Kur Sihirbazı**'ndaki **Tahmin Çakışma Şablonları Yükle** gibi aynı denetimleri kullanır.

Olaylar Seç sayfası

Biraz farklılıklarla birlikte, bu sayfa **Birimler Kur Sihirbazı**'ndaki **Olaylar Seç sayfası** gibi aynı denetimleri kullanır. En üstteki kılavuz örtüşmedeki bir dizi olayı görüntüler ... ancak sadece geçmişe ait verinin belirli bir tarih aralığına denk gelen olayı. Kılavuz şu sütunları içerir:

Olay—Olayın adı.

Başlangıç Tarihi-Zamanı—Olayın başlangıç tarihi ve zamanı.

Etkin—Olayın hesaplama için ele alınması gerekiyorsa bu onay kutusunu seçin.

Aşağıda listede diğer denetimler yer alır:

1. Dağılımı hesaplarırken kullanılacak olayları (çakışmaya göre düzenlenmiş) seç.

Important

Birimler Kur Sihirbazı'ndaki Olaylar Seç sayfasında ortaya çıkan etkiyi belirten denetimler, eğer seçili olay **Özellikler** sekmesinde belirtilen seçeneklere sahip bir örtüşmeye ait ise, görüntülenmezler: **Daima Girilen Dağılımı Kullan, Daima Etkileri ve Dağılımı Dikkate almadan Hesapla.**


2. **Dağıtım** iletişimini görüntülemek için **Dağıtım** düğmesine tıklayın; bu iletişim **Dağıtım sekmesindeki** ile aynı kontrolleri içerir ve aynı veriyi sunar.

Eğer seçili olay, **Özellikler sekmesinde** belirtilen **Daima Girilen Dağılımı Kullan** seçeneklerinden birine sahip bir örtüşmeye aitse, **Dağılım** düğmesi görüntülenir.

3. **Dağılım** sekmesi denetimlerinden seçimlerinizi yapın.
4. **Bitir**'e tıklayın.

Yeni Örtüşme Sihirbazı

Yeni bir bindirme oluşturmak için **Yeni Bindirme Sihirbazı**'nı (NOW) kullanın.

1. Modüller alanında **Tahmin** modülünü açarak **Örtüşmeler**'i seçin.
2. **Nesneler** bölmesinden bir **İş Birimi** veya **Bölge** seçin.
3. **Yeni**'ye  tıklayın ya da **İşlem** menüsünden **Yeni**'yi seçin.
Yeni Örtüşme Sihirbazı açılır ve şu sıra ile aşağıdaki sayfaları görüntüler:
 - **Özellikler**
 - **Kullanım**
 - **Etki**
 - **Etkilenen Faaliyetler**
4. Bazı seçimlerin diğerlerini devre dışı bırakacağını unutmamak kaydıyla, her sayfadan uygun denetim seçimleri yapınız.

NOW: Özellikler Sayfası

Yeni Bindirme Sihirbazı (NOW) açılır ve bu sayfaları şu sırada görüntüler: **Özellikler** (bu sayfa), **Kullanım**, **Etki** ve **Etkilenmiş Faaliyetler**.

1. Bazı seçimlerin diğerlerini devre dışı bırakacağını unutmamak kaydıyla, bu sayfadan uygun ayarları seçiniz.
2. **İleri**'ye tıklayın.

Bu sayfadaki ayarlar şunlardır:

Adı alanı	Seçilen Bindirme adını bu alanda düzenleyebilirsiniz.
Bu Örtüşme Şunları Yapacaktır: <i>radio düğmeleri</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Tahmin Değerlerini ve Toplamlarını Etkile—Bu bindirmenin, tahmini, tahmin değerlerini ve toplamalarını değiştirerek etkileyebileceğini belirtir. Bu seçenek varsayılandır. • Toplamı Değiştirmeden Tahmini Yeniden Dağıt—Bu bindirmenin bir tahminin, ilgili dönemdeki değerlerin dağıtımını değiştirilirken bile, belirli bir dönem için olan toplamını koruması gerekip gerekmediğini belirtin.
Üstüne Yayılma: <i>alan</i>	Seçilen Bindirme 'nin kaplayacağı süre uzunluğunu görüntüler. Bu alanı düzenleyin ve birimleri seçmek için iki radio düğmesinden (Günler ya da Saatler) birini seçin. Değer 0'dan (sıfır) büyük olmalıdır ve varsayılan 1'dir.
Bu Örtüşme Şuna Uygulanabilir: <i>radio düğmeleri</i>	Örtüşmenin Etkileşim Hacmi 'ne mi (IV) yoksa Ortalama Ele Alma Süresi 'ne mi (AHT) uygulanacağını seçmek adına IV veya AHT 'yi temsil eden iki radio düğmesinden birini seçin.

NOW: Kullanım Sayfası

Yeni Bindirme Sihirbazı (NOW) açılır ve bu sayfaları şu sırada görüntüler: **Özellikler**, **Kullanım** (bu sayfa), **Etki** ve **Etkilenmiş Faaliyetler**.

1. Bazı seçimlerin diğerlerini devre dışı bırakacağını unutmamak kaydıyla, bu sayfadan uygun ayarları seçiniz.
2. **İleri**'ye tıklayın.

Bu sayfadaki ayarlar şunlardır:

Bir Tahmin Oluştururken Bu Bindirmeyi Aşağıdaki Şekilde Kullanın: *radio düğmesi grubu*

- **Belirtilen Başlangıç ve Bitiş Etkisini Kullanarak Hesapla**—Bir tahmin oluştururken belirtilen başlangıç ve bitiş etkisini kullanın. Bu seçenek varsayılandır.
- **Bu Bindirmenin Şartları:** seçilirse bu seçenek ekranda eksiktir, bu nedenle devre dışıdır / **Toplam Değiştirilmeden Tahmini Yeniden Dağıt** (**Özellikler** sayfasında).
- **Her Zaman Girilen Dağıtımı Kullan**—Bir tahmin oluştururken belirtilen (girilen) dağıtımı kullanın.
- **Etkiler ve Dağıtımdan Bağımsız Olarak Her Zaman Dağıtımı Hesapla**—Bir tahmin oluştururken etkilerden ve dağıtımdan bağımsız olarak bu bindirmeyi kullanın.

NOW: Etki Sayfası

Yeni Bindirme Sihirbazı (NOW) açılır ve bu sayfaları şu sırada görüntüler: **Özellikler**, **Kullanım**, **Etki** (bu sayfa) ve **Etkilenmiş Faaliyetler**.

Tip

Eğer ancak **Kullanım** sayfasından **Belirtilen İlk ve Son Etkiyi Kullanarak Hesapla** radyo düğmesini seçmişseniz bu sayfa görüntülenir.

1. Bazı seçimlerin diğerlerini devre dışı bırakacağını unutmamak kaydıyla, bu sayfadan uygun ayarları seçiniz.
2. **İleri**'ye tıklayın.

Bu sayfadaki ayarlar şunlardır:

Örtüşmenin etki değişkenleri alanları

- **İlk Etki alanı**—Bu alanı bindirmenin ilk etkisini belirlemek için kullanın. Aralık: 0 (varsayılan) ve pozitif numaralar.
- **Son Etki alanı**—Bu alanı bindirmenin son etkisini belirlemek için kullanın. Aralık: 0 (varsayılan) ve pozitif numaralar.

Bu alanlar yalnızca **Belirtilen Başlangıç ve Bitiş Etkisini Kullanarak Hesapla** seçeneği seçilirse etkinleşir.

NOW: Etkilenmiş Faaliyetler Sayfası

Yeni Bindirme Sihirbazı (NOW) açılır ve bu sayfaları şu sırada görüntüler: **Özellikler**, **Kullanım**, **Etki** ve **Etkilenmiş Faaliyetler** (bu sayfa).

1. Bazı seçimlerin diğerlerini devre dışı bırakacağını unutmamak kaydıyla, bu sayfadan uygun ayarları seçiniz.
2. **Son**'a tıklayın.

Bu sayfa, her biri kendi seçilebilir onay kutularına sahip bir **Faaliyetler** listesi olan **Etkilenen Faaliyetler** sekmesi— ile aynı kontrolleri ve kısıtlamaları içerir.

Bu sayfadaki ayarlar şunlardır:

- Listedeki her faaliyetin solunda kalan işaret kutucuğunu seçmek suretiyle hangi faaliyetlerin seçili faktörce etki altında kalacağını belirleyin. Otomatik olarak altında kalan tüm faaliyetleri seçebilmek için, bir bölgenin işaret kutucuğunu da seçebilirsiniz.
- Etki olmayacağını ima için onay kutucuğunu temizleyin.

İçeri aktar

Workforce Management (WFM), geçmişe ait veriyi otomatik olarak toplar.

Alternatif olarak, geçmişe ait veriyi normal şekilde manuel olarak içe aktarabilirsiniz. Örneğin, yeni bir Genesys WFM kurulumunuz olabilir ve önceden toplanan geçmişe ait veriyi içe aktarmak isteyebilirsiniz.

Tip

Tahminleri, WFM tarafından toplanan WFM ve geçmişe ait veriyi kullanarak dışa aktarabilirsiniz.

Bu Görünüme Erişim ve Düzenleme

Yalnızca geçmişe ait veriyi düzenlemek ve/veya Ana Tahine yayımlamak için güvenlik hakları olan kullanıcılar Tahmin > İçe Aktar görünümüne erişebilir.

Format Önemlidir

İçe Aktar sihirbazında, .CSV dosyasında kullanılanla aynı sütun ayırıcısı kullanın. **İçe Aktar** sihirbazında, bu sütunun ayırıcısı varsayılan olarak ayarlanır ve geçerli bölge ayarlarında tanımlanır. Formatı farklı bir bölgesel ayar ile tanımlanan veriler içeren .CSV dosyalarını içe aktarıyorsanız ve bu dosyadaki sütun ayırıcısı varsayılan ayırıcıdan farklıysa, **İçe Aktar** sihirbazındaki sütun ayırıcısı, .CSV dosyasında kullanılan ayırıcı ile eşleşecek şekilde değiştirin.

Birden fazla veri türünü tek bir dosyaya aktarabilirsiniz.

Tip

Geçmişe ait veriyi dışa aktardığınızda, dışa aktarılan dosyaların formatına dikkat edin. Data Importer, dışa aktarılan dosyaların .CSV formatında olmasını gerektirir.

Veri dosyaları:

- bölgesel ayarlara göre formatlanmalıdır.
- 15-dakika, 30-dakika, 60-dakika ya da 24-saat (günlük) zaman adımlarını kullanmalıdır. (Veriyi Ana Tahmine içe aktarırsanız, yalnızca 15 dakikalık ve günlük grenliliği kullanın.)

- tarihe göre artan sırada sıralanmalıdır.

Veri İçe Aktarma modülü, aşağıdaki veriyi WFM'ye aktarır:

Ana Tahmin	Geçmişe Ait Veri
Etkileşim Hacmi verisi	Geçmişe Ait Etkileşim Hacmi verisi
AHT verisi	Geçmişe Ait AHT verisi
Hesaplanan Personel Sağlama verisi (İnsan-saat ya da FTE cinsinden)	
Gerekli Personel Sağlama verisi (İnsan-saat ya da FTE cinsinden)	

Tip

WFM, **Etkileşim Hacmi** ya da **AHT** tahminleri, **Personel Sağlama** tahminleri, **Geçmişe Ait Etkileşim Hacimleri** ve **Geçmişe Ait AHT** gibi verileri .CSV uyumlu bir format kullanarak **Tahmin** raporunda dışa aktarır.

Verilerin İçe Aktarımı

Geçmişe Ait Etkileşim Hacmi ya da **Geçmişe Ait AHT, Tahmin Etkileşim Hacmi, Tahmin AHT** ve **Tahmin Personel Sağlama** verisini içe aktarmak için **Tahmin** modülündeki **İçe Aktar** görünümünü kullanın.

Veriyi .CSV Dosyasından İçe Aktarma

Verileri içe aktarmak için:

1. **Tahmin** modülünde, **İçe Aktar**'a tıklayın.
2. Uygun **Site** ya da **İş Birimi**'ni genişletin ve veriyi içe aktarmak istediğiniz **Faaliyet**'i seçin.
3. **Tahmin Verisini İçe Aktar** bölümünde, **Dosya Seç**'e tıklayın.

4. İçe aktarmak istediğiniz veriyi içeren bir .CSV dosyasını seçmek için **Dosyadan içe aktar**'a tıklayın. 

Tip

Ertelenen faaliyetlerin verisi, 24 saatlik dönem kullanılarak içe ya da dışa aktarıldığında, veri, şunun gibi açık saatler kullanılarak her gün için içe aktarılır:

- Gün başlangıcı, hangisi daha sonraysa, önceki gece yarısı gün sonu ya da 00:00'dır.
- Gün sonu, hangisi daha sonraysa, gece yarısı zaman sonu ya da 24:00'tür.

5. **Grenlilik** açılır listesinden, **15, 30, 60** ya da **Günlük** seçin.

Tip

15-, 30- ya da 60-dakikalık zaman adımı seçerseniz, WFM, seçilen dönemdeki son zaman adımı için veriyi içe aktarmaz. Örneğin, .CSV dosyanızın 4/15/2005 ile 6/28/2005 arasındaki tarihler için 15 dakikalık zaman adımı verileri içerdiğini varsayın. Veriyi her zaman adımından tümüyle içe aktarmak için, **Bitiş Tarihini** 6/29/2005 ve **Bitiş Zamanını** 12:00 AM olarak ayarlamalısınız.


WFM Geçmişe ait veriyi 24 saatlik grenlilik ile içe aktardığında, yalnızca faaliyet ya da çoklu site faaliyeti açık saatlerini hesaba katar, çünkü içe aktarım dosyası yalnızca günler için olan veriyi (her gün için bir kayıt) içerir. Açık saatler bir filtre olarak çalışır. WFM, **Başlangıç Zamanı** ve **Bitiş Zamanı**'nı **İçe Aktarma Sihirbazı**'nın **Tarihleri Seç** sayfasında kullanmaz.

15-, 30-, ya da 60 dakikalık zaman adımı seçilmişse, içe aktarım dosyasından gelen veri **Başlangıç Tarihi ve Zamanı** ve **Bitiş Tarihi ve Zamanı** kullanılarak filtrelenir.

6. **İçe Aktarma Yeri** açılır listesinden, yeri seçin.

Tip

Grenlilik parametresi ayarları, **Zaman** veri türünün **Veri Sütunları** bölümünde izlenmek üzere verilip verilmeyeceğini belirler. Yerel ayarlar, tarih ve saat türlerinin daha sonra içe aktarma işleminde ayrıştırılmasını ve kullanılmasını sağlar.


7. Bölmenin üstünde **İleri**'ye  tıklayın.
Geri düğmesini herhangi bir zamanda önceki bölmeye geri dönmeniz gerektiğinde seçebilirsiniz.
8. **Veri Sütunları Seç** bölümünde, sütun ayırıcısını **Karakter**, **Sekme** ya da **Boşluk** olarak seçin.
Karakter'i seçerseniz, bu alana bir karakter girmelisiniz. Örneğin, bir virgül.
9. **Yorumlar** karakter alanında, .CSV dosyasında tüm satırları belirtmek için yorumları temsil edecek bir karakter girin.
Örneğin, bir kare (#) karakteri.
10. **Sütunları Veriyle Eşleştirme** kısmında, sütunları, .CSV dosyasında olmasını istediğiniz veri türü ile eşleştirin.
Kullanılabilir veri tipi sütunları şunlardır:
 - Tarih
 - Süre
 - Ana Tahmin IV
 - Ana Tahmin AHT
 - Geçmişe Ait Veri IV
 - Geçmişe Ait Veri AHT
 - Hesaplana Personel, FTE
 - Hesaplanan Personel, İş Saatleri
 - Gerekli Personel, FTE
 - Gerekli Personel, İş Saatleri

Tip

Geçmişe ait olmayan veri istatistikleri **Ana Tahmine** aktarılır. Belirtilmiş istatistikler yalnızca kullanıcının uygun **güvenlik hakları** varsa görünür.

Kullandığınız sütun ayırıcı ve yorumlar karakterine bağlı olarak **Veriye Sütun Eşlemesi** kısmında farklı sütunlar görünür. Kullanılabilir tüm sütunları bu bölümde görüntülemek için, .CSV dosyasında kullanılanla eşleşen bir ayırıcı seçtiğinizden emin olun.


Herhangi bir sütun için yanlış bir veri seçerseniz, **İnceleme Validasyonu** bölümü bir hata mesajı ile açılır.

11. Bölmenin üstünde **İleri**'ye  tıklayın.
12. **Tarihleri Seç** bölümünde, aşağıdakilerden birini seçin:
 - **Her şeyi içe aktar**—Tüm veriyi .CSV dosyasına aktarmak için.
 - **Aşağıdaki tarih ve saat aralığını içe aktar**—İçe aktarmak istediğiniz verinin tarih ve zaman

aralıklarını belirtmek için.

13. **Adım 12**'de a ya da b seçimini yaptıktan sonra, yok saymak istediğiniz günlerin yanındaki onay kutularını işaretleyin. Örneğin, faaliyetin açık olmadığı günlerin verisini tok saymak için ayarı kullanabilirsiniz.

Adım 12'de bir tarih ve zaman aralığı seçilmezse, varsayılan olarak başlangıç zamanı ve tarihi geçerli gün ve 12:00 am, ve bitiş zamanı ve tarihi de sonraki gün ve 12:00 am olarak ayarlanır.

14. Bölmenin üstünde İçer Aktar'a  tıklayın. **Bilgi** iletişimi açılır ve yüklenen verileri ve işlem durumunu belirtir.
15. Gerekliyse işlemi sonlandırmak için **İptal**'e tıklayın.
16. **Bilgi** iletişimi veri yükleme işleminin yapıldığını belirttiğinde, **Tamam**'a tıklayın.

Verileri dışa aktarmak ve raporlar oluşturmak için **Raporlar** modülünü kullanın. Bkz. **Tahmin Raporu**.

Ana Tahmin

Ana Tahmin'deki görünümeler şunlardır:

- **Ana Tahmin Hacimler**—**Ana Tahminin Etkileşim Hacimlerini** ve **AHT**'yi görüntülemenizi sağlar.
- **Ana Tahmin Personel Sağlama**—**Ana Tahminin Hesaplanan** ve **Gerekli Personel Sağlama**'sını görüntülemenizi sağlar.
- **Ana Tahmin Genel Giderler**—WFM'nin programlama sırasında daralmayı tahmin etmek için kullandığı **Genel Giderler** verisini görüntülemenizi sağlar.
- **Ana Tahmin Grafikler**—Çizgi grafikler ve tahmin değerlerini içere bir tablo kullanarak **Ana Tahmin** için istatistik tercihlerinizi görüntüler.

Görünümleri açmak için:

1. Araç çubuğundaki **Ana** menüden **Tahmin**'i seçin.
2. Araç çubuğundaki **Tahmin** menüsünden, **Ana Tahmin**'i seçin.
3. Araç çubuğu üzerindeki **Ana Tahmin** menüsünden **Hacimler**, **Personel Sağlama**, **Genel Giderler**, veya **Grafikler**'i seçin.
4. **Nesneler** ağacında, bir **faaliyet**, **çoklu site faaliyeti**, **Site**, **İş Birimi** ya da **Kurum** seçin.

Ana Tahmin Hacim Görünümü

Ana Tahmin Etkileşim Hacimleri ve **AHT**'yi görüntülemek için **Hacimler** ekranını kullanın. Buradaki araç çubuğu görseline ve aşağıdaki **düğme açıklamalarına** bakın.



Bu görünüm standart **tarikh seçim kontrollerini** ve günler ya da zaman adımları için istatistikleri gösteren bir izgara sunar.

Aşağıdaki bölümler şunları kapsamaktadır:

- **Hacimler Ekranının gösterilmesi.**
- **Veri görüntüleme özelliklerinin ve tarih aralığının seçilmesi.**
- **Verilerin Okunması.**
- **Çoklu site faaliyetlerinin temizlenmesi ve kullanılması.**

Hacimler Ekranının Gösterilmesi

Hacimler ekranını görüntülemek için:

1. Araç çubuğundaki **Ana** menüden **Tahmin**'i seçin.
2. Araç çubuğundaki **Tahmin** menüsünden, **Ana Tahmin**'i seçin.
3. Araç çubuğu üzerindeki **Ana Tahmin** menüsünden **Hacimler**'i seçin.
4. **Nesneler** ağacında, bir **faaliyet**, **çoklu site faaliyeti**, **Site**, **İş Birimi** ya da **Kurum** seçin.

Ekran, bir tablo üzerindeki grafikleri görüntüler, her birinde aynı istatistikler bulunmaktadır ve grafik ve tablo için veri görüntüleme özelliklerinin ayarlanmasını kontrol eder.

Veri Görüntüleme Özelliklerinin ve Tarih Aralığının Seçilmesi

Grafik ve tabloda veri ekranının özelleştirilmesi için bu kontrolleri kullanın:

- **Dönem açılır listesi**—**Yıl**, **Ay**, **Hafta** ya da **Planlama Dönemi** seçimi yaparak grafik ve grid için zaman aralığını değiştirin.
Hafta'yı seçmeniz durumunda **Grenlilik** açılır listesinden 15, 30 veya 60 (dakika) seçimi ile her bir sıranın zaman aralığını da ayarlayabilirsiniz.

- **İstatistikleri Göster açılır listesi**—Grafikte ve tabloda hangi verinin görüntüleneceğini, bu seçenekler arasından seçim yaparak belirleyin: **Etkileşim Hacmi**, **AHT**, **Etkileşim Hacmi ve AHT**.
- **Sütunları Göster onay kutuları**—**Hacim**, **Hacim %'si** ve **AHT** onay kutularını seçerek ya da temizleyerek tablodaki veri sütunlarını gösterin (ya da gizleyin).
- **Ana Tahmin** veri aralığında farklı bir haftaya atlamak için standart **veri seçim kontrollerini** (pencerenin sağ üst kısmında) kullanın.


Verilerin Okunması

Tablo içerisinde aşağıdaki istatistikleri gösteren sütunlar bulunmaktadır:

Hafta/Zaman Adımı	Bu sıradaki tarih veya zaman aralıklarını belirler. (Sütunun etiketi ve içerikleri, yukarıda seçmiş olduğunuz tarih aralığı ve grenliliğe bağlıdır.)
[Günler ya da Tarihler]	Ay tarih aralığını seçerseniz, her bir sütun grubunda bir tam günün istatistikleri gösterilir. Hafta tarih aralığını seçmeniz durumunda, sütunların her bir grubunda bir tarih gösterilecektir, üst sırada günlük toplamlar ve her bir alt sırada da o tarihe ait zaman adımı istatistikleri gösterilecektir. (Zaman adımı süreleri yukarıda seçtiğiniz grenliliğe bağlıdır.)
IV	Her bir gün veya zaman adımı için tahmini yapılan etkileşim hacmini göstermektedir.
IV%	Günün toplam etkileşim hacminin bu sıradaki yüzdesini göstermektedir.
AHT	Ortalama teslim süresini göstermektedir.
Haftalık Toplamlar	Ay tarih aralığını seçmeniz durumunda bu sütunlar, IV , %IV ve AHT istatistikleri için haftalık toplamları veya ortalamaları gösterir.

Temizleme ve Hesaplama Seçenekleri

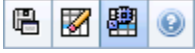
Eylemler menüsünden bu komutları seçin veya araç çubuğundaki simgelerine tıklayın:

Simge	İsim	Açıklama
	Temizle	Ana Tahmin Temizleme penceresi açılır ve burada seçili tarihler ve faaliyetler için Ana Tahmin bilgilerini kaldırabilirsiniz.
	Çoklu Site Faaliyetlerini Kullan	WFM Web tarafından toplanan bilgilerin hesaplaması içerisinde çoklu site faaliyetlerinin olup

Simge	İsim	Açıklama
		<p>olmadığını kontrol eder. Ancak Nesneler ağacında önce bir çoklu site faaliyeti, İş Birimi ya da Kurumsal seçerseniz bu düğmeyi seçebilirsiniz.</p> <p>Bu düğmeyi On olarak ayarlarsanız, WFM, geçerli görünümdeki—ve seçilen çoklu site faaliyeti için veriyi her görüntülemek istediğinizde—tıklamak zorunda kalmanızı önleyen çoklu site faaliyetlerini içeren diğer tüm görünümdeki son seçiminizi korur.</p>

Ana Tahmin Personel Sağlama Görünümü

Ana Tahminin hesaplanan ve **gerekli personel sağlama** ögesini görüntülemek için **Personel Sağlama** ekranını kullanın. Buradaki araç çubuğu görseline ve aşağıdaki **düğme açıklamalarına** bakın.



Bu görünüm standart **tarih seçim kontrollerini** ve günler ya da zaman adımları için personel sağlama seviyelerini gösteren bir ızgara sunar.

Aşağıdaki bölümler şunları kapsamaktadır:

- **Personel Sağlama Ekranının Gösterilmesi.**
- **Veri görüntüleme özelliklerinin ve tarih aralığının seçilmesi.**
- **Verilerin okunması.**
- **Şablon olarak Kaydet, Temizleme ve Hesaplama Seçenekleri.**

Personel Sağlama Ekranının Gösterilmesi

Personel sağlama ekranını göstermek için:

1. Araç çubuğundaki **Ana** menüden **Tahmin**'i seçin.
2. Araç çubuğundaki **Tahmin** menüsünden, **Ana Tahmin**'i seçin.
3. Araç çubuğu üzerindeki **Ana Tahmin** menüsünden **Personel Sağlama**'yı seçin.
4. **Nesneler** ağacında, bir **faaliyet, çoklu site faaliyeti, Site, İş Birimi** ya da **Kurum** seçin.

Ekran, bir tablo üzerindeki grafikleri görüntüler, her birinde aynı istatistikler bulunmaktadır ve grafik ve tablo için veri görüntüleme özelliklerinin ayarlanmasını kontrol eder.

Veri Görüntüleme Özelliklerinin ve Tarih Aralığının Seçilmesi

Grafik ve tabloda veri ekranının özelleştirilmesi için bu kontrolleri kullanın:

- **Dönem açılır liste—Yıl, Ay, Hafta** ya da **Dönem** açılır listesinden **Planlama Dönemi**'ni seçerek zaman aralığını grafik ve gride için değiştirin.
Hafta'yı seçmeniz durumunda **Grenlilik** açılır listesinden 15, 30 veya 60 (dakika) seçimi ile her bir sıranın zaman aralığını da ayarlayabilirsiniz.

- **İstatistikleri Göster açılır listesi**—Grafikte ve tabloda hangi verinin görüntüleneceğini belirtir. Şu tercihler arasında seçim yapın: **Hesaplanan Personel Sağlama, Gerekli Personel Sağlama, Hesaplanan ve Gerekli Personel Sağlama.**
- **Sütunları Göster onay kutuları**—**Hesp** (hesaplamalar) ve **Gerk** (gereksinimler) onay kutularını seçerek ya da temizleyerek veri sütunlarını gösterin (ya da gizleyin).
- **Ana Tahmin** veri aralığında farklı bir haftaya atlamak için standart **veri seçim kontrollerini** (pencerenin sağ üst kısmında) kullanın.


Verilerin Okunması

Tablo içerisinde aşağıdaki istatistikleri gösteren sütunlar bulunmaktadır:

Hafta/Zaman Adımı	Bu sıradaki tarih veya zaman aralıklarını belirler. (Sütunun etiketi ve içerikleri, yukarıda seçmiş olduğunuz tarih aralığı ve grenliliğe bağlıdır.)
[Günler ya da Tarihler]	Ay tarih aralığını seçerseniz, her bir sütun grubunda bir tam günün istatistikleri gösterilir. Hafta tarih aralığını seçmeniz durumunda, sütunların her bir grubunda bir tarih gösterilecektir, üst sırada Tam Gün Eşdeğerler içerisinde ölçülen günlük toplamlar gösterilecektir. Alt sıraların her biri, o tarih için bir zaman adımına ait istatistikleri gösterir. (Zaman adımı süreleri yukarıda seçtiğiniz grenliliğe bağlıdır.)
İpt.	Her bir gün için (Tam Gün Eşdeğerler içerisinde ölçülen) veya her bir zaman dilimi için (Tek Beceri Eşdeğerleri içerisinde ölçülen) müşteri temsilcilerinin hesaplanan sayısını gösterir.
Gerk.	Her bir gün için (Tam Gün Eşdeğerler içerisinde ölçülen) veya her bir zaman dilimi için (Tek Beceri Eşdeğerleri içerisinde ölçülen) müşteri temsilcilerinin gerekli sayısını gösterir.
[Haftalık Toplamlar]	Eğer Ay tarih aralığını seçerseniz, gösterilen istatistikler için sağdaki sütunlarda haftalık toplamlar belirir.

Şablon olarak Kaydet, Temizleme ve Hesaplama Seçenekleri

Araç çubuğundaki aşağıdaki düğmeleri kullanabilirsiniz (bu komutlar ayrıca **işlemler** menüsünde de görünür):

Simge	İsim	Açıklama
	Şablon Olarak Kaydet	Ana Tahmin verileri tahmin şablonu olarak kaydedebileceğiniz Şablon olarak

Simge	İsim	Açıklama
	Temizle	<p>Kaydet Sihirbazı'nı açar.</p> <p>Ana Tahmin Temizleme penceresi açılır ve burada seçili tarihler ve faaliyetler için Ana Tahmin bilgilerini kaldırabilirsiniz.</p>
	Çoklu Site Faaliyetlerini Kullan	<p>WFM Web tarafından toplanan bilgilerin hesaplaması içerisinde çoklu site faaliyetlerinin olup olmadığını kontrol eder. Ancak Nesneler ağacında önce bir çoklu site faaliyeti, İş Birimi ya da Kurumsal seçerseniz bu düğmeyi seçebilirsiniz.</p> <p>Bu düğmeyi On olarak ayarlarsanız, WFM, geçerli görünümdeki—ve seçilen çoklu site faaliyeti için veriyi her görüntülemek istediğinizde—tıklamak zorunda kalmanızı önleyen çoklu site faaliyetlerini içeren diğer tüm görünümdeki son seçiminizi korur.</p>

Ana Tahmin Genel Gider Görünümü

WFM'nin programlarken küçülme tahminini kullandığı, genel gider verilerini görüntülemek için **Genel Gider** görünümünü kullanın. Buradaki araç çubuğu görseline ve aşağıdaki **düğme açıklamalarına** bakın.



Aşağıdaki bölümler şunları kapsamaktadır:

- [Kılavuz Özelliklerini ve Tarih Aralığını Ayarlama.](#)
- [Genel Gider Menüsü.](#)
- [Gridin Kullanılması.](#)
- [Ana Tahmin Genel Gider verisini yönetme.](#)

Kılavuz Özelliklerini ve Tarih Aralığını Ayarlama

Grid özelliklerinde ve **Tarih aralığı** bölmelerinde (üste yakın), grid'i özelleştirmek için şu seçenekleri kullanın:

- Kılavuz bir yılın dönemi, ay, hafta veya planlama dönemi için verileri görüntüler. Dönemi değiştirmek için her bir sırada gösterilen zaman aralığını değiştirmek üzere **Dönem** açılır listesinde bulunan **Yıl**, **Ay**, **Hafta** ya da **Planlama Dönemi**'ne tıklayın. (WFM Web, görüntüyü yenilemeden evvel kaydedilmiş tüm düzenlemeleri kaydetmeniz için sizi yönlendirir.)
- **Hafta**'yı seçmeniz durumunda **Grenlilik** açılır listesinden 15, 30 veya 60 (dakika) seçimi ile her bir sıranın zaman aralığını da ayarlayabilirsiniz.
- Farklı bir haftaya atlamak için standart **tarih seçim kontrolleri**'ni kullanın.

Genel Gider Menüsü

Genel Gider açılır menüsü, genel giderlerin bir listesini görüntüler:

Genel Toplam	Bir salt okunur istatistik; seçili hedef için toplam genel gider.
Toplam Planlı	Bir salt okunur istatistik; seçili hedef için toplam planlanmış genel gider.
Toplam Plansız	Bir salt okunur istatistik; seçili hedef için toplam planlanmamış genel gider.

Important

Nesne bölümünde seçilmiş öğeleri için **Genel Gider** menüsünde salt okunur istatistikler görünür. Öğenin bir faaliyet olması durumunda menü tarafından faaliyet ile ilişkilendirilmiş **Program Durum Grubu** genel giderlerinin tamamı listelenecektir. Öğenin bir çoklu site faaliyeti olması durumunda menü tarafından çocuk faaliyetleri ile ilişkilendirilmiş **Program Durum Grubu** genel giderlerinin tamamı listelenecektir.

Gridin Kullanılması

Kılavuz, şu istatistikleri görüntüleyen sütunları karşılar:


Hafta/Zaman Adımı	Bu sıradaki tarih veya zaman aralıklarını belirler. (Sütunun etiketi ve içerikleri, yukarıda seçmiş olduğunuz tarih aralığı ve grenliliğe bağlıdır.)
[Günler ya da Tarihler]	Ay tarih aralığını seçerseniz, her bir sütun grubunda bir tam gün için istatistikler gösterilecektir. Hafta tarih aralığını seçmeniz durumunda sütunların her bir grubunda bir gün gösterilecektir. (Zaman adımı süreleri, yukarıda seçtiğiniz grenliliğe bağlıdır.)
[Haftalık Toplamlar]	Hafta tarih aralığını seçerseniz, sağdaki sütunlarda görüntülenen istatistikler için haftalık toplamlar gösterilir.

Tip

Veriyi grid ile bir elektronik tablo arasında kopyalayıp yapıştırabilirsiniz.

Ana Tahmin Genel Gider Verisini Yönetme

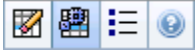
Aşağıdaki düğmeleri **Eylemler** araç çubuğunda kullanabilirsiniz (bu komutlar ayrıca **Eylemler** menüsünde görünür):

Simge	İsim	Açıklama
	Temizle	Ana Tahmin Temizleme penceresi açılır ve burada seçili tarihler ve

Simge	İsim	Açıklama
		faaliyetler için Ana Tahmin bilgilerini kaldırabilirsiniz.

Ana Tahmin Grafik Görünümü

Sıra tablosu halinde **Ana Tahmini** ve tahmin değerlerini içeren bir tabloyu görüntülemek için **Grafik** ekranını kullanın. Buradaki araç çubuğu görseline ve aşağıdaki **düğme açıklamalarına** bakın.



Aşağıdaki bölümler şunları kapsamaktadır:

- **Grafikler ekranının gösterilmesi.**
- **Veri Görüntüleme Özelliklerinin ve Tarih Aralığının Seçilmesi.**
- **Verilerin Okunması.**
- **Temizleme, Hesaplama ve Seçenekler.**

Grafikler Ekranının Gösterilmesi

Grafikler ekranını göstermek için:

1. Araç çubuğundaki **Ana** menüden **Tahmin**'i seçin.
2. Araç çubuğundaki **Tahmin** menüsünden **Ana Tahmin**'i seçin.
3. Araç çubuğu üzerindeki **Ana Tahmin** menüsünden **Grafikler**'i seçin.
4. **Nesneler** ağacında, bir **faaliyet**, **çoklu site faaliyeti**, **Site**, **İş Birimi** ya da **Kurum** seçin.

Ekran, bir tablo üzerindeki grafikleri görüntüler, her birinde aynı istatistikler bulunmaktadır ve grafik ve tablo için veri görüntüleme özelliklerinin ayarlanmasını kontrol eder.

Veri Görüntüleme Özelliklerinin ve Tarih Aralığının Seçilmesi

Grafik ve tabloda veri ekranının özelleştirilmesi için bu kontrolleri kullanın:

- **Dönem açılır listesi**—**Yıl**, **Ay**, **Planlama Dönemi**, **Hafta** ya da **Gün** seçerek grafik ve grid için zaman aralığını değiştirin.
- **Grenlilik açılır listesi**—Bu menüden seçerek veri ekranında artımları (grenliliği) belirtin. **Dönem** açılır listesindeki seçiminize bağlı olarak kullanıma açılacak tercihler:
 - **Yıl**'ı seçerseniz: **Aylık**, **Haftalık** veya **Günlük**.
 - **Ay**'ı seçerseniz: **Haftalık** ya da **Günlük**.

- **Planlama Dönemi**'ni seçerseniz: **Haftalık** ya da **Günlük**.
- **Hafta**'yı seçerseniz: **15** (dakika), **30** (dakika), **60** (dakika) ya da **Günlük**.
- **Gün**'ü seçerseniz: **15** (dakika), **30** (dakika) veya **60** (dakika).
- **İstatistikleri Göster açılır listesi**—Grafikte ve tabloda hangi verinin görüntüleneceğini belirtir. Şu tercihler arasında seçim yapın: **Etkileşim Hacmi**, **AHT**, **Etkileşim Hacmi ve AHT**, **Hesaplanan Personel Sağlama**, **Gerekli Personel Sağlama**, **Hesaplanan ve Gerekli Personel Sağlama**, **Hesaplanan ve çoklu beceriyle hesaplanan personel sağlama**. Tablodaki sütunlar, seçili istatistikler doğrultusunda gösterilmektedir.
- **Ana Tahmin** veri aralığında farklı bir haftaya atlamak için standart **veri seçim kontrollerini** (pencerenin sağ üst kısmında) kullanın.

Verilerin Okunması


Grafikte, yukarıda seçmiş olduğunuz istatistikler, tarihler, dönem ve grenlilik görüntülenir. Dikey olarak birimler görüntülenir. Eğer çoklu istatistik görüntülerseniz, sağ ve sol dikey eksenlerde iki istatistik için farklı birimler görüntülenir.

Altta bulunan **Legend**, grafiğin belirli istatistikleri, faaliyetleri veya geçmişe ait verileri temsil etmek için kullandığı renkleri tanımlar. **Legend**, yukarıda seçmiş olduğunuz istatistiklere bağlı olarak değişir. Özel faaliyetler, grafik üzerinde işaretleyici olarak görünür.

Temizleme, Hesaplama ve Seçenekler

Araç çubuğundaki aşağıdaki düğmeleri kullanabilirsiniz (bu komutlar ayrıca **İşlemler** menüsünde de görünür):

Simge	İsim	Açıklama
	Temizleme	Ana Tahmin Temizleme penceresi açılır ve burada seçili tarihler ve faaliyetler için Ana Tahmin bilgilerini kaldırabilirsiniz.
	Çoklu Site Faaliyetlerini kullan	WFM Web tarafından toplanan bilgilerin hesaplaması içerisinde çoklu site faaliyetlerinin olup olmadığını kontrol eder. Ancak Nesneler ağacında önce bir çoklu site faaliyeti , İş Birimi ya da Kurumsal seçerseniz bu düğmeyi seçebilirsiniz. Bu düğmeyi On olarak ayarlarsanız, WFM, geçerli görünümdeki—ve seçilen çoklu site faaliyeti için veriyi her görüntülemek istediğinizde—tıklamak zorunda kalmanızı önleyen çoklu site faaliyetlerini içeren

Simge	İsim	Açıklama
		diğer tüm görünümdeki son seçiminizi korur.
	Seçenekler	Grafikleri daha fazla özelleştirebileceğiniz Seçenekler diyalog kutusu 'nu açar.

Ana Tahmin Grafikleri için Seçenekler

Ana Tahmin Grafikleri görünümünü kişiselleştirmek için **Seçenekler** iletişim kutusunu kullanın:

1. **İstatistikleri Göster** açılır listesinden bir istatistik seçin.
2. Araç çubuğunda **Seçenekler**'e tıklayın.

Yukarıda seçmiş olduğunuz istatistiğe bağlı olarak **Seçenekler** diyalog kutusunun aşağıdaki sürümlerinden bir tanesi açılacaktır.

- Tabloda bulunan Yardım konu başlıkları için bağlantıya tıklayın. Burada, **Seçenekler** penceresindeki istatistik için kullanılabilir olan seçeneklerin açıklaması bulunmaktadır.

Seçili istatistik	İlgili Seçenekler Diyalog Kutusu için Yardım Başlığı
Etkileşim Hacmi	Grafik Görüntüleme Seçenekleri (IV)
AHT	Grafik Görüntüleme Seçenekleri (AHT)
Etkileşim Hacmi ve AHT (Geçmişe Ait Veriler Grafik ekranı içerisinde mevcut değildir)	Grafik Görüntüleme Seçenekleri (IV ve AHT)
Gerekli Personel Sağlama (Geçmişe Ait Veriler Grafik ekranı içerisinde mevcut değildir)	Grafik Görüntüleme Seçenekleri (Personel Sağlama)
Hesaplanan Personel Saülama (Geçmişe Ait Veriler Grafik ekranı içerisinde mevcut değildir)	Grafik Görüntüleme Seçenekleri (Personel Sağlama)
Hesaplanan ve Gerekli Personel Sağlama (Geçmişe Ait Veriler Grafik ekranı içerisinde mevcut değildir)	Grafik Görüntüleme Seçenekleri (Personel Sağlama)

Ana Tahmin Penceresi Temizle

Spesifik tarihler ve faaliyetler için **Ana Tahmin**'den bilgileri kaldırmaya ihtiyaç duyduğunuzda **Ana Tahmin Temizleme** penceresini kullanın.

Warning

Bu özellik, seçili tarih aralığı ve faaliyetler için kaydedilmiş olan bütün verileri siler. Genesys, mutlak anlamda gerekli olmadıkça **Ana Tahmin Temizleme** penceresi özelliğini kullanmamanızı önermektedir. **Ana Tahmin** verisini kaldırmanız gerekiyorsa, Genesys önce veriyi bir tahmin senaryosuna çıkarmanızı (**Tahmin Yayınla Sihirbazı**'nı kullanarak), ve/veya WFM veritabanının bir yedeğini oluşturmanızı önerir.

Ana Tahmin bilgilerinin silinmesi:

1. **Başlangıç tarihi ve Bitiş tarihi** bölümünde standart **tarih seçicilerini** kullanarak silmek istediğiniz verilere ait tarih aralığını seçin.
2. **Faaliyetler** Listesinden, tahmin bilgilerini silmek istediğiniz faaliyetleri seçin. Sitelerini görüntülemek için iş birimlerini genişletebilirsiniz ve faaliyetlerini görüntülemek için siteleri genişletebilirsiniz. Siteler arasında çoklu faaliyetler seçebilirsiniz.
3. **Tamam**'a tıklayarak belirlemiş olduğunuz **Ana Tahmin** bilgilerinizi kaldırabilir veya **İptal**'e tıklayarak **Ana Tahmin**'i değiştirmeden pencereyi kapatabilirsiniz.

Geçmişe Ait Veri

Geçmişe Ait Veri'deki görünümeler şunlardır:

Geçmişe Ait Veri Hacimleri	WFM içerisine alınmış veya WFM Veri Toplayıcısı tarafından otomatik olarak toplanmış geçmişe ait veriler için Etkileşim Hacimlerini ve AHT 'yi görüntüler.
Geçmişe Ait Veri Grafikleri	WFM içerisine alınmış veya WFM Veri Toplayıcısı tarafından otomatik olarak toplanmış geçmişe ait veriler için satır tablolarını kullanarak istatistik seçiminizi görüntüler.

Bu ekranları açmak için:

1. Araç çubuğundaki **Ana** menüden **Tahmin**'i seçin.
2. Araç çubuğundaki **Tahmin** menüsünden, **Geçmiş Verisi**'ni seçin.
3. Araç çubuğu üzerindeki **Geçmişe Ait Veriler** menüsünden **Hacimler**'i veya **Grafikler**'i seçin.
4. **Nesneler** ağacında, bir **faaliyet**, **çoklu site faaliyeti**, **Site**, **İş Birimi** ya da **Kurum** seçin.

Geçmişe Ait Veriler Hacim Görünümü

Alınan veya toplanan geçmişe ait veriler içerisinde etkileşim hacimlerini görüntülemek için **Hacimler** ekranını kullanın. Bu ekranda, standart **tarih seçimi kontrolleri** ve günler veya zaman dilimleri için istatistikleri gösteren bir grid bulunmaktadır. Buradaki araç çubuğu görseline ve aşağıdaki **düğme açıklamalarına** bakın.



Aşağıdaki bölümler şunları kapsamaktadır:

- **Hacimler Ekranının Gösterilmesi.**
- **Veri Görüntüleme Özelliklerinin ve Tarih Aralığının Seçilmesi.**
- **Verilerin okunması.**
- **Haftalık toplamları düzenleme.**
- **Temizleme ve Hesaplama Seçenekleri.**
- **Faaliyetleri Bul.**

Hacimler Ekranının Gösterilmesi

Hacimler ekranını görüntülemek için:

1. Araç çubuğundaki **Ana** menüden **Tahmin**'i seçin.
2. Araç çubuğundaki **Tahmin** menüsünden, **Geçmiş Verisi**'ni seçin.
3. Araç çubuğu üzerindeki **Geçmişe Ait Veriler** menüsünden **Hacimler**'i seçin.
4. **Nesneler** ağacında, bir **faaliyet, çoklu site faaliyeti, Site, İş Birimi** ya da **Kurum** seçin.

Ekran, bir tablo üzerindeki grafikleri görüntüler, her birinde aynı istatistikler bulunmaktadır ve grafik ve tablo için veri görüntüleme özelliklerinin ayarlanmasını kontrol eder.

Veri Görüntüleme Özelliklerinin ve Tarih Aralığının Seçilmesi

Grafik ve tabloda veri ekranının özelleştirilmesi için bu kontrolleri kullanın:

- **Dönem açılır listesi**—**Yıl, Ay** ya da **Hafta** seçimi yaparak grafik ve grid için zaman aralığını değiştirin. **Hafta**'yı seçmeniz durumunda **Grenlilik** açılır listesinden **15, 30** veya **60** (dakika) seçimi ile her bir sıranın zaman aralığını da ayarlayabilirsiniz.

- **İstatistikleri Göster açılır listesi**—Grafikte ve tabloda hangi verinin görüntüleneceğini, bu seçenekler arasından seçim yaparak belirleyin: **Etkileşim Hacmi**, **AHT**, **Etkileşim Hacmi ve AHT**.
- **Sütunları Göster onay kutuları**—**Hacim**, **Hacim %'si** ve **AHT** onay kutularını seçerek ya da temizleyerek tablodaki veri sütunlarını gösterin (ya da gizleyin).
- **Ana Tahmin** veri aralığında farklı bir haftaya atlamak için standart **veri seçim kontrollerini** (pencerenin sağ üst kısmında) kullanın.

Verilerin Okunması

Tablo içerisinde aşağıdaki istatistikleri gösteren sütunlar bulunmaktadır:

Hafta/Zaman Adımı	Bu sıradaki tarih veya zaman aralıklarını belirler. (Sütunun etiketi ve içerikleri, yukarıda seçmiş olduğunuz tarih aralığı ve grenliliğe bağlıdır.)
[Günler ya da Tarihler]	Ay tarih aralığını seçerseniz, her bir sütun grubunda bir tam gün için istatistikler gösterilecektir. Hafta tarih aralığını seçmeniz durumunda, sütunların her bir grubunda bir tarih gösterilecektir, üst sırada günlük toplamlar ve her bir alt sırada da o tarihe ait zaman adımı istatistikleri gösterilecektir. (Zaman adımı süreleri yukarıda seçtiğiniz grenliliğe bağlıdır.)
IV	Her bir gün ya da zaman adımı için etkileşim hacmi tahminini gösterir.
IV%	Günün toplam etkileşim hacminin bu sıradaki yüzdesini göstermektedir.
AHT	Ortalama teslim süresini göstermektedir.
Haftalık Toplamlar	Ay tarih aralığını seçmeniz durumunda bu sütunlar, IV, % IV ve AHT istatistikleri için haftalık toplamları veya ortalamaları gösterir.

Tip

Kılavuz ve elektronik tablo arasında verileri kopyalayıp ve yapıştırabilirsiniz. Bunu yapmadan önce, **Hacim %** onay kutusunu temizleyin bu şekilde **% IV** sütunu gizlenecektir.

Haftalık Toplamları Düzenlemek

Dönem olarak **Yıl** veya **Ay** seçmeniz halinde **Haftalık Toplamlar** hücrenin içine tıklayarak oradaki

değerleri düzenleyebilirsiniz. Aynı sırada bulunan günlük değerler otomatik olarak kendi değerlerini ayarlayacaktır, bu şekilde yeni **Haftalık Toplam** da haftanın her bir gününe ait asıl hacim dağıtımını doğrultusunda yeniden dağıtılacaktır. Hacmin artacağına inandığınız, ancak hacmin günlük olarak yaklaşık aynı orana geleceğini tahmin ettiğiniz bir hafta olması durumunda bu kullanışlıdır.

Temizleme ve Hesaplama Seçenekleri

Araç çubuğundaki aşağıdaki düğmeleri kullanabilirsiniz (bu komutlar ayrıca **İşlemler** menüsünde de görünür):

Simge	İsim	Açıklama
	Kaydet	<p>Verilerde yapmış olduğunuz değişiklikleri kaydeder.</p> <p>Kaydet Sadece geçmişe ait verileri düzenleme izniniz olması durumunda araç çubuğunda ve Eylemler menüsünde görünecektir. Bu izni ayarlamak için:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Yapılandırma modülünde, Roller > Rol Ayrıcalıkları'ni seçin. 2. Tahmin Rol Ayrıcalıkları görünümünde, Geçmişe Ait Veriyi Düzenle onay kutusunu seçin. 3. Kaydet'e tıklayın.
	Şablon Olarak Kaydet	<p>Geçmişe ait verileri tahmin şablonu olarak kaydedebileceğiniz Şablon olarak Kaydet Sihirbazı'ni açar.</p> <p>Çoklu site faaliyeti için geçmişe ait IV veya AHT'yi şablon olarak kaydettiğiniz zaman sadece çoklu site faaliyetine ait veriler kaydedilecektir, alttaki faaliyetlerin toplamı değil.</p>
	Çoklu Site Faaliyetlerini Kullan	<p>WFM Web tarafından toplanan bilgilerin hesaplaması içerisinde çoklu site faaliyetlerinin olup olmadığını kontrol eder. Ancak Nesneler ağacında önce bir çoklu site faaliyeti, İş Birimi ya da Kurumsal seçerseniz bu düğmeyi seçebilirsiniz.</p> <p>Bu düğmeyi On olarak ayarlarsanız, WFM,—geçerli görünümdeki ve seçilen çoklu site faaliyeti için veriyi her görüntülemek istediğinizde—tıklamak zorunda kalmanızı önleyen çoklu site</p>

Simge	İsim	Açıklama
		faaliyetlerini içeren diğer tüm görünümlerdeki son seçiminizi korur.


Faaliyetleri Bul Sihirbazı

Simge	İsim	Açıklama
	Faaliyetleri Bul	Faaliyetleri Bul Sihirbazı 'nı kullanarak geçmişe ait veriler içerisinde özel faaliyetleri aramak için bu düğmeye tıklayın (veya Eylemler menüsünden Faaliyetleri Bul 'u seçin).

Faaliyetleri Bul Sihirbazı

Anormallik gösteren herhangi bir dönem için geçmişe ait veriler arasında arama yapmak amacı ile **Faaliyet Bul Sihirbazı**'nı kullanın. Örneğin: 24 Mayıs 2008 tarihinde saat 08:00 ve 09:00 arasındaki AHT'nin bu saatler için geçmişe ait norm içerisinde %500 daha yüksek olduğunu düşünün. Bu durum, geçmişe ait veriler içerisinde bir anormalliktir ve **Faaliyetleri Bul Sihirbazı** bunun yerini sizin için belirleyebilir.

1. Bu diyalog penceresine ulaşmak için **Geçmişe Ait Hacimler Görünümü**'nden başlayın.

2. Araç çubuğunda **Faaliyet Bul**'a  tıklayın ya da **İşlemler** menüsünden **Faaliyet Bul**'u seçin.

3. Aramayı tanımlamak için bu kontrolleri kullanın:

Arama radyo düğmeleri	Arama metriklerini tanımla. Etkileşim Hacmini etkileyen faaliyetleri aramak için IV 'yi seçin. Ortalama Teslim Süresini etkileyen faaliyetleri aramak için AHT 'yi seçin.
Grenlilik <i>radyo düğmelerini kullanarak arama yapın</i>	Arama artışlarını tanımlayın. Günlük verilerde arama yapmak için Günlük üzerine tıklayın. Saatlik verilerde arama yapmak için Saatlik üzerine tıklayın.
Başlangıç tarihi ve Bitiş tarihi alanları	Arama limitlerini tanımlayın. Bir Başlangıç tarihi ve Bitiş tarihi girin veya seçin. Arama, başlangıç tarihinde başlayacak ve bitiş tarihinde sona erecektir.
Eşik (%) alanı	Arama kriterini girin. Geçmişe ait veriden, bulmak istediğiniz faaliyeti tanımlayabilecek sapmanın yüzdesini girin ya da seçin. Aralık: 1000'den küçük pozitif tam sayı. Örneğin, normalin en az %500'ü bir anormallik için arama yapmak üzere 500 yazın.

Faaliyetleri Bul Sihirbazını Çalıştırma

- Yukarıda tanımlanmış kontrolleri kullanarak aramayı tanımlayın.
- Faaliyet Bul**'a (ya da aramayı iptal etmek için **İptal**'e) tıklayın. Pencerenin sağ tarafındaki yeni bir sekmede şunlar görünecektir:
 - bir **Olası Faaliyetler** listesi
 - Genel Plan Oluştur** ve **Faaliyet Oluştur** düğmeleri

-
- bir **Mevcut Faaliyetler** listesi
3. **Olası Faaliyetler** listesinde bir öge seçin.
 - **Genel Plan Oluştur** ve **Faaliyet Oluştur** düğmeleri aktif hale gelecektir.
 - Seçili **Olası Faaliyet** tarih aralığı içerisinde görünen **Genel Plan/Faaliyet** öğelerinin tamamı **Mevcut Faaliyetler listesi** içerisinde ekrana gelecektir. Şimdi bir genel plan oluşturabilir (ve içermesi gereken faaliyet) veya bir faaliyet oluşturabilirsiniz (ve içermesi gereken mevcut genel planı seçebilirsiniz).
 4. Bu iki seçenekten birini seçin:
 - a. **Yeni Bindirme Sihirbazı**'nı açmak için **Bindirme Oluştur**'a tıklayın, burada yeni bir bindirme oluşturabilir ve **Yeni Faaliyet sayfasında** bunun faaliyet parametrelerini belirtebilirsiniz.
 - b. **Yeni Faaliyet sayfasını** açmak için **Faaliyet Oluştur**'a tıklayın, burada var olan bir bindirmeyi seçebilir ve faaliyetin parametrelerini ayarlayabilirsiniz.

Mevcut Faaliyetler Listesi

İşlemi tamamladığınızda, sihirbaz veya sayfa kapanacaktır ve yeni oluşturulan genel plan/faaliyet, **Mevcut Faaliyetler** listesinde görünecektir, ancak **Etki Başlangıç Tarihi/Saatinin** seçili **Olası Faaliyet** tarih aralığı içerisinde olması gerekmektedir.

Aksi takdirde, genel plan/faaliyet mevcut kalacak ama görüntülenemeyecektir.

Yeni Faaliyet Sayfası

Yeni Olay Sayfası, **Örtüşme Oluştur (Yeni Örtüşme Oluştur Sihirbazı'nın son sayfası olarak)** veya **Olay Oluştur** düğmesini tıkladığınızda, **Olayları Bul** ekranından açılır.

1. Bazı seçimlerin diğerlerini devre dışı bırakacağını unutmamak kaydıyla, bu sayfadan uygun ayarları seçiniz.
2. İleri'**ye tıklayın**.
Bu sayfadaki ayarlar şunlardır:

Olay Adı alanı	Harfler, rakamlar ve simgelerin hepsi bu alanda kabul edilir. Eğer var olan bir olayın adını girerseniz, bu yeni olay diğerinin üzerine yazılacaktır.
Etki Başlangıç Tarihi <i>değer değiştirici</i>	Olayın başlayacağı gelecekteki tarihi girin veya seçin.
Etki Başlangıç Tarihi <i>değer değiştirici</i>	Etki Başlangıç Tarihi alanında belirttiğiniz tarihte, olayın başlayacağı zamanı girin veya seçin.
Güç alanı	Olayın gücünü girin. Sayı aralığı dokuz basamağa kadar iki ondalıklı herhangi bir artı değer (0'dan büyük) olabilir.
Geçmişe Ait Verileri Dikkate Alma <i>işaret kutucuğu</i>	Eğer olayın geçmiş verileri dikkate almaması gerekiyorsa, bu işaret kutucuğunu seçin. Geçmiş verileri dahil etmek için onay kutucuğunu temizleyin. Bkz. Örtüşmenin Temeli başlığında "Geçmişe Ait Verilerin Yoksayılması".

Geçmişe Ait Veriler Grafikleri Görünümü

Bir satır tablosunda geçmişe ait verileri görüntülemek için **Grafikler** ekranını kullanın. Araç çubuğu görseline ve aşağıdaki **düğme açıklamalarına** bakın.



Aşağıdaki bölümler şunları kapsamaktadır:

- **Grafikler ekranının gösterilmesi.**
- **Tarihlerin, istatistiklerin ve grenliliğin ayarlanması.**
- **Grafik ve Geçmişin Okunması.**
- **Hesaplama ve Filtreleme Seçenekleri.**

Grafikler Ekranının Gösterilmesi

Grafikler ekranını göstermek için:

1. Araç çubuğundaki **Ana** menüden **Tahmin**'i seçin.
2. Araç çubuğundaki **Tahmin** menüsünden, **Geçmiş Verisi**'ni seçin.
3. Araç çubuğu üzerindeki **Geçmişe Ait Veriler** menüsünden **Grafikler**'i seçin.
4. **Nesneler** ağacında, bir **faaliyet**, **çoklu site faaliyeti**, **Site**, **İş Birimi** ya da **Kurum** seçin.

Tarihlerin, İstatistiklerin ve Grenliliğin Ayarlanması

Grafik ve tabloda veri ekranının özelleştirilmesi için bu kontrolleri kullanın:

- **Dönem açılır listesi**—**Yıl**, **Ay**, **Hafta** ya da **Gün** seçimi yaparak grafik ve grid için zaman aralığını değiştirin.
Grenlilik açılır listesinde hangi seçeneklerin görüntüleneceği, **Dönem** açılır listesinde seçilen değere bağlıdır.
- **İstatistikleri Göster açılır listesi**—Grafikte ve tabloda hangi verinin görüntüleneceğini, bu seçenekler arasından seçim yaparak belirleyin: **Etkileşim Hacmi**, **AHT**.
- **Ana Tahmin** veri aralığında farklı bir haftaya atlamak için standart **veri seçim kontrollerini** (pencerenin sağ üst kısmında) kullanın.

Grafik ve Geçmişin Okunması

Grafikte, seçmiş olduğunuz istatistikler, tarihler, dönem ve grenlilik görüntülenir. Dikey olarak birimler görüntülenir.

Altta bulunan **Legend**, grafiğin belirli istatistikleri temsil etmek için kullandığı renkleri tanımlar. **Legend**, seçmiş olduğunuz istatistiklere bağlı olarak değişir.

Hesaplama ve Filtreleme Seçenekleri

Eylemler araç çubuğu üzerinde bulunan şu düğmeyi kullanabilirsiniz (bu komut aynı zamanda **Eylemler** menüsünde de bulunmaktadır):

Simge	İsim	Açıklama
	Çoklu Site Faaliyetlerini Kullan	<p>WFM Web tarafından toplanan bilgilerin hesaplaması içerisinde çoklu site faaliyetlerinin olup olmadığını kontrol eder. Ancak Nesneler ağacında önce bir çoklu site faaliyeti, İş Birimi ya da Kurumsal seçerseniz bu düğmeyi seçebilirsiniz.</p> <p>Bu düğmeyi On olarak ayarlarsanız, WFM,—geçerli görünümdeki ve seçilen çoklu site faaliyeti için veriyi her görüntülemek istediğinizde—tıklamak zorunda kalmanızı önleyen çoklu site faaliyetlerini içeren diğer tüm görünümdeki son seçiminizi korur.</p>

Zaman Çizelgeleri

Aşağıdaki kısımlarda program modülü ve ilgili konuları için bir genel bakış sunulmaktadır:

- [Program Modülünü Kullanma](#)
- [Program Güvenliği](#)
- [Programlama Hakkında](#)
- [Profil Programlama: Müşteri Temsilcileri Olmadan Programlar Oluşturma](#)
- [Program Senaryo Görünümünü Kullanma](#)
- [Diğer Senaryo Görünümleri Kullanma](#)
- [Ana Program Görünümlerini Kullanma](#)
- [Bekleyen Program Değişiklikleri](#)
- [Bekleyen Değişiklikleri Onaylama](#)

Bir program oluşturmadan evvel, şunları gerçekleştirmelisiniz:

1. [Tahmin senaryoları yapılandırma](#).

Programlamak istediğiniz her faaliyet için bir personel sağlama tahmini

2. [oluşturun](#), yapılandırın ve [yayınlayın](#).

Tip

Tek bir senaryo tahmini, çoklu faaliyetler için tahminler içerebilir.

Bir tahmin yayınlamadan bir program oluşturabilirsiniz ancak birçok program işlevi (Kapsam gibi) kullanılamaz olacaktır.

Program Modülünü Kullanma

Program modülü, çeşitli tablolar ve grafiklerde müşteri temsilcisi program bilgilerini görüntüler.

Program görünümünü şunlar için kullanın:

- [Program Teklif Verme](#) için kullanabilecek, [profil senaryolarını](#) da içeren [program senaryoları](#) oluşturun.
- **Programı Oluşturun**.
- [Ana Program](#) almak için, program senaryolarını [yayınlayın](#).

- **Senaryolarınız** ve **Ana Program** için haftalık ve günlük programları görüntüle.
- Senaryolarınız ve **Ana Program** için program kapsamını değerlendirin.
- Koşulların gerektirdiği gibi programları gözden geçirin.
- **Bekleyen program değişiklikleri** oluşturun, görüntüleyin, düzenleyin, kaldırın ve taahhüt edin.
- Senaryonuz içeriyorsa, müşteri temsilcilerini **profil programlarına** atayın.

Program Güvenliği

Program modülünün tüm bölümlerine tam erişiminiz olabilir ya da Güvenlik Rolünüzün yapılandırılmış ayarlarına bağlı olarak sınırlı erişime sahip olabilirsiniz. Bkz. **Roller**.

Belirli program işlevlerine ulaşmak için izniniz yoksa, bu işlev devre dışı bırakılır.

Programlama Hakkında

Program modülü, İş yükü veya müşteri temsilcisi kullanılabilirlik değişiklikleri gibi gerçek zamanda programları ayarlamanızı sağlayarak, personelin en etkili kullanımını gerçekleştirmenize yardımcı olur. **Program** modülü, istisnalarını ve tercihlerini programlama işlemine birleştirerek, gerçek müşteri temsilcilerine göre en uygun programları oluşturur.

Workforce Management bir sitenin iş kısıtlamalarında optimum programlar oluşturur.

Kısıtlamalar şunları içerir:

- Gerekli becerilerle kullanılabilir kaynaklar.
- Hizmet düzeyi gereksinimleri.
- İş sözleşmeleri ve politikaları.
- Müşteri Temsilcisi tercihleri.

Profil Programlama: Müşteri Temsilcileri Olmadan Programlar Oluşturma

Profil programlama, gerçek müşteri temsilcileri olmadan program sonuçlarını modellemenizi sağlar.

Programları kullanıcı&mash;tanımlı profilleri temel alarak oluşturabilir ve ardından müşteri temsilcilerini oluşturulan programlara atayabilirsiniz; veya programları gerçek müşteri temsilcileri ve profil müşteri temsilcilerlerinden oluşan karışımı kullanarak oluşturabilirsiniz.

Fiilen müşteri temsilcileri işe almadan evvel bir program oluşturmak istediğinizde profil programlamayı kullanın.

1. WFM Web'i, sözleşme iş kuralları ve bir beceri seti içeren profiller tanımlamak için kullanın.
2. Çalışmanıza ve beklenen iş alımlarına uygun profilleri kullanarak, programlar oluşturmak için **Program** modülünü kullanın.
3. Profil programlarında açık yuvalar için yeni işe alınan müşteri temsilcileri ata.

Tip

Program yuvalarını **Ana Program**'a yayınlamadan evvel gerçek müşteri temsilcilerini profil program yuvalarına atamalısınız.

Program Senaryoları Görünümünü Kullanma

Senaryolar görünümü, mevcut senaryoları açmanızı ve çalışmanızı sağlar. Aynı zamanda program senaryolarını oluşturmanızı, düzenlemenizi, silmenizi ve **Ana Program**'a yayınlamanızı sağlar.

Senaryolar ekranını görüntülemek için:

1. Araç çubuğunda **Ana** menüden **Program**'ı seçin.
2. Araç çubuğunda **Program** menüsünden, **Senaryoları** seçin.

Diğer Senaryo Görünümleri Kullanma

Bir senaryo açtığınızda, senaryonun adı araç çubuğunda bir menü ve Program menüsünde bir öğe haline gelir. Menüde şu görünümler görünür: **Kapsam**, **Haftalık**, **Gün İçi**, **Müşteri Temsilcisi**, **Genişletilmiş**, **Profiller/Teklif Verme**, **Özet** ve **Durum Grup Toplamları**.

Senaryoda bir görünüm açmak için, **<senaryo_adi>** menüsünden seçin.

İlave senaryolar açmak, senaryo adlarını **Program** menüsüne ekler. Çeşitli açık senaryolar arasında geçiş yapmak için **Program** menüsünü kullanın.

Görüntülenen listelerden bir senaryonun görünümlerini kaldırmak için, senaryoyu kapatın.

Ana Program Görünümlerini Kullanma

Ana Program'a erişim haklarınız varsa, Program menüsünden **Ana Program**'ı seçebilirsiniz. **Ana Program** araç çubuğunda bir menü haline gelir, buradan aşağıdaki **Ana Program** görünümlerinden herhangi birini seçebilirsiniz: **Kapsam**, **Haftalık**, **Gün İçi**, **Müşteri Temsilcisi Genişletilmiş**, **Özet**, **Durum Grup Toplamları** ve **Fazla Mesai Gereksinimi**. **Değişiklik Onayı** görünümü yalnızca WFM Web'de **Değişiklikleri Onaylama** izniniz varsa listelenir.

Şu **Ana Program** görünümlerinden birini açmak için, menüden seçin.

Bekleyen Program Değişiklikleri

Değişiklikleri Onayla güvenlik iznine sahip değilseniz, program senaryosu veya **Ana Program**'a gerçekleştirdiğiniz düzenlemeler beklemede olarak girilir. Bir kullanıcı **Ana Program Değişiklikleri Onayla** izni olana ve **onaylayana** kadar, sadece size görünürdür ve program senaryosunun veya **Ana Program**'ın açık olarak görünür sürümünde görünmez.

- **Ana Program**'a bir program senaryosu yayınlarsanız, bekleyen değişiklikler yayınlanmaz.
- Eğer **Ana Program**'dan bir senaryoya veri aktarırsanız, bekleyen değişiklikler senaryoda görünmez.

Bekleyen Değişiklikleri Onaylama

Bekleyen program değişikliklerini görüntülemek, onaylamak veya reddetmek için çeşitli yollar mevcuttur. Eğer bekleyen değişiklikler başka bir kullanıcı tarafından oluşturulduysa, şunları kullanabilirsiniz:

- **Ana Program Değişiklikleri Onayı** görünümü.


Eğer bekleyen değişiklikleri siz gerçekleştirdiyseniz, şunları kullanabilirsiniz:

- **Ana Program Değişiklikleri Onayı** görünümü.
- **Taahhüt Et/Geri Al Çoklu Sihirbazı**.
- **Program Senaryosu Gün İçi** görünümü ve **Ana Program Gün İçi** görünümde kısayol menülerinden **Taahhüt Et** ve **Geri Al** komutları.
- **Çoklu Ekle Sihirbazı** ve **Çoklu Sil Sihirbazı**'nda otomatik işleme özelliği.

Program Senaryoları

Yeni senaryolar oluşturmak ya da var olan program senaryosunu düzenlemek için Program modülünde **Senaryolar görünümünü** kullanın. Bir senaryo açtığınızda, o senaryonun adı araç çubuğunda bir menü (ve **Program** menüsünde bir seçim) haline gelir. **<Senaryo_adi>** menüsünden şu görünümleri seçebilirsiniz:

Kapsam	Personel sağlama kapsamını, tahmini (hesaplanmış ve gerekli) personel sağlama verisiyle karşılaştırır ve gereğinden fazla veya az personel sağlama zaman adımlarını vurgular.
Haftalık	Toplam ücretli saatlerin haftalık bir özetini, çalışma başlangıç/bitiş zamanları veya bir sitenin müşteri temsilcilerini ve/veya profilleri için vardiya adlarını görüntüler.
Gün İçi	Bireysel veya çoklu müşteri temsilcileri için programları değiştirmenizi sağlayan 24 veya 36 saatlik dönem için program ayrıntılarını görüntüler. Important Değişikliklerinizi taahhüt etmek için (sadece sizin için görünür olan), Değişiklikleri Onayla güvenlik iznine (Ana Program tarafından gerektiği gibi) sahip olmanız gerekmez. Bekleyen değişikliklerinizi geri alabilir veya kaldırabilirsiniz. Haftalık, Gün İçi ve Müşteri Temsilcisi Genişletilmiş görünümde bekleyen değişikliklerinizi görüntüleyebilirsiniz.
Müşteri Temsilcisi Genişletilmiş	Tek bir müşteri temsilcisi için program planlama dönemi veya bir hafta için programları görüntüler.
Profiller/Teklif Verme	Profil program yuvalarına gerçek müşteri temsilcileri atanmasını sağlar.
Özet	Senaryo için hizmet düzeyi ve ilgili istatistikleri görüntüler.
Durum Grup Toplamları	Yapılandırılan Program Durumu Grupları için Program Durum Grubu Toplamlarını temsil eder.

Bir senaryonun görünümünü açmak için, alt menüden seçin. Kapatmak için **Kapat**'a  tıklayın.

Important

Program senaryolarını görüntülerken ve silerken bazı kısıtlamalar uygulanabilir:

Kullanıcıların görmesi için **Program** senaryosunda en az bir **Site**'ye erişimlerinin olması gerekir.

Kullanıcıların bir senaryoyu silmeleri için **Program** senaryosunda tüm **Siteler**'e erişimlerinin olması gerekir.

Bu kısıtlamalar hakkında daha fazla bilgi için, bkz. Workforce Management Yönetici Kılavuzunda MSARestrictAccess **yapılandırma seçeneği**. **Bu seçenekteki ayarlar, yukarıda anlatıldığı üzere Program senaryolarına erişim seviyesini belirlemektedir.**

Senaryo Görünümü

Yeni ve var olan program senaryoları açmak ve bunlarla çalışmak için **Program Senaryoları**'ni kullanın.

Bu görünüm program senaryoları oluşturmanızı, düzenlemenizi veya silmenizi ve **Ana Programa** yayınlamanızı sağlar.

Aşağıdaki bölümler şunları kapsamaktadır:


- **Senaryolar görünümünü görüntüleme**
- **Senaryolar tablosunu okuma**
- **Bir senaryoyu düzenleme**
- **Senaryoları oluşturma ve düzenleme**
- **Senaryo özellikleri—Veri sekmesi**
- **Senaryo özellikleri—Durumlar sekmesi**

Senaryolar Ekranının Gösterilmesi

Senaryolar ekranını göstermek için:

1. Araç çubuğundaki **Ana** menüden **Program**'i seçin.
2. Araç çubuğundaki **Program** menüsünden **Senaryolar**'i seçin.
Senaryolar tablosu (liste) **Veri** bölümünün üstünde görünür.

Bir Senaryo Açma

Bir senaryoyu açmak için, üzerine çift tıklayın ya da bunu seçin ve **Aç**'a  tıklayın.

Senaryolar görünümü etkinken, **Nesneler** bölümü şu seçenekleri görüntüler:

Senaryolarım	Oluşturduğunuz senaryoları gösterir.
Paylaşılan Senaryolar	Diğer kullanıcılar tarafından oluşturulan paylaşılan senaryoları gösterir. Sadece Paylaşılan Senaryolara Erişim izniniz varsa görünürdür. Roller bölümündeki güvenlik erişimi haklarına bakın.
Diğer Senaryolar	Diğer kullanıcılar tarafından oluşturulmuş paylaşılmamış senaryoları (eğer uygun erişim haklarınız varsa) görüntüler.

Bir seçenek seçmek için:

- Buna tıklayın. Seçiminiz, **Senaryolar tablosu**'nda eşleşen senaryoları görüntüler.

Senaryolar Tablosunun Okunması

Senaryolar tablosu, Gözetmenler için WFM Web penceresinin sağ üstünde görünür. Satırlarında **Nesneler** ağacındaki seçiminiz ile eşleşen senaryolar görüntülenir. Sütunlar, (**Yorumlar** ve **Uzatılmış Bitiş Tarihi** haricinde sıralanabilir) her senaryo için şu bilgileri görüntüler:

Adı	Senaryonun adı.
Başlangıç tarihi, Bitiş tarihi	Bu senaryodaki program için başlangıç ve bitiş tarihleri. Aralık: 1 haftadan 6 haftaya.
Genişletilmiş Bitiş tarihi	Bu programın ortalama personel sağlama ihtiyaçlarını hesaplamak için kullanılan geçerli olarak yayınlanmış Tahminden zaman dönemini belirler. Örnek olarak: programın sadece Başlangıç tarihi ve Bitiş tarihi arasındaki zaman dönemini kapsar ancak program için personel sağlama ihtiyaçlarını hesaplamak için kullanılan Tahmin verisi, Başlangıç tarihi ve Uzatılmış Bitiş tarihi arasındaki zaman dönemine dayanır. Tip Tahmin verisinin Uzatılmış Bitiş Tarihinin tanımladığından daha kısa bir zaman dönemini kapsamaması normaldir.
Sahibi	Senaryoyu oluşturan kullanıcının adı.
Paylaşılan	Onay işareti, paylaşılan senaryo anlamına gelmektedir; açık kutu ise paylaşılmadığını gösterir.
Yorumlar	Senaryoyu oluşturmuş veya düzenlemiş bir kullanıcı tarafından girilen uyarılar.

Senaryonun ayrıntılarıyla **Veri** bölümünü doldurmak için:

- Senaryolar** tablosunda bir sıraya tıklayın.

Senaryonun Düzenlenmesi










Bir senaryoyu düzenlemek için:

- Senaryolar** tablosunda senaryoya çift tıklayın. Veya **Senaryolar** tablosunda sırasına ve ardından **Aç**'a tıklayın.

Eğer senaryonun sahibiyse veya erişim haklarınız varsa sizin için kullanılabilir olan kontroller **aşağıda** açıklanmıştır.

Senaryoları Oluşturma ve Düzenleme


Araç çubuğunda şu butonları kullanabilirsiniz (aynı komutlar aynı zamanda **Eylemler** menüsünde görünür):

Simge	İsim	Açıklama
	Yeni	Yeni Program Senaryosu Sihirbazı 'ni açar.
	Şunu temel alarak oluştur...	Yeni Program Senaryosu Sihirbazı 'ni açar. Sihirbaz sayfalarındaki veri, bu simgeye tıkladığınızda vurgulanan senaryodan kopyalanmıştır.
	Aç	Seçilen senaryoyu Senaryolar tablosundan açar. Özelliklerini Veri bölümünü kullanarak düzenleyebilirsiniz.
	Kapat	Açık senaryoyu kapatır (ve kaydedilmiş verileri kaydetmeniz için sizi uyarır).
	Yayınla	Seçili senaryo ve Ana Program arasındaki program bilgilerinin aktarılması için Program Yayınla Sihirbazı 'ni açar.
	Sil	Seçilmiş olan senaryoyu siler. Bir onay içerir.
	Paylaşılan Olarak İşaretle, Paylaşılmayan Olarak İşaretle	Seçili senaryonun paylaşılma durumunu değiştirir.
	Filtre	Hangi Durumların görüntülendiğini kontrol etmek için kullanabileceğiniz Durumlar Filtresi iletişim kutusu 'nu görüntüler. Bu Durumlar aşağıda açıklanmıştır .
	Sırala	Ad, Sahip, Paylaşma, Oluşturma Zamanı, Son değiştirme zamanı, Senaryo başlangıç tarihi ve Senaryo bitiş tarihi ile sıralamanızı sağlayan bir sıralama iletişim kutusunu açar. Artan veya azalan düzende sıralayabilirsiniz.

Senaryo Özellikleri—Veri Sekmesi

Aşağıdaki kontrolleri görüntülemek için:

- **Senaryo Özellikleri** bölümünün sağ altında **Veri** sekmesine tıklayın.

Adı	Senaryonun adını düzenlemek için içine tıklayın.
Başlangıç tarihi, Bitiş tarihi	Senaryonun başlangıç ve bitiş tarihlerini görüntüler.
Genişletilmiş Bitiş tarihi	Senaryonun uzatılmış bitiş tarihi görüntüler.
Sahibi	Senaryoyu oluşturan kişinin adını görüntüler.
Paylaşılan	Sadece bir onay işareti paylaşılan bir senaryoyu gösterir; bir açık kutu paylaşılmayan bir senaryoyu gösterir.
Oluşturulan, Değiştirilen	Senaryonun orijinal oluşturulma tarihi ve son değiştirme tarihini görüntüler.
Tahmin	ANA veya ilişkili tahmin senaryosunu (eğer Ana Tahmin ilişkilendirilmişse) görüntüler.
	Açılır bir tahmin senaryoları listesini görüntülemek için bu butona tıklayın ve ardından sonraki program oluşturmanın dayalı olacağı senaryoyu seçin. Tablo, sonraki program oluşturmanın dayalı olacağı senaryoyu seçmek için, seçebileceğiniz tüm tahmin senaryolarını listeler. İlk seçim ANA'dır. Liste düzenlenebilir değildir ve listelenen her tahmin senaryosu için şu sütunları içerir: Adı, Başlangıç Tarihi, Bitiş Tarihi, Sahibi, Paylaşılan ve Yorumlar .
Yorumlar	Senaryo hakkında yorumlar girmek veya düzenlemek için içine tıklayın.
Kaydet	Bu düğmeye tıklayarak senaryo adında ve/veya yorumlarda yapmış olduğunuz değişiklikleri kaydedebilirsiniz. Herhangi bir değişiklik yoksa devre dışı bırakılır.
İptal	Değişikliklerinizi iptal etmek, senaryonun önceki adını ve/veya yorumları eski haline getirmek için bu butona tıklayın. Herhangi bir değişiklik yoksa devre dışı bırakılır.

Senaryo Özellikleri—Durumlar Sekmesi

Şu bilgilerle bir tablo görüntülemek için, **Senaryo Özellikleri** bölümünün sağ altında **Durumlar** sekmesine tıklayın. Bu tablonun sütunları:

Site	Bu senaryo tarafından kapsanan siteleri görüntüler.
Durum	Tüm olası değerler ve tanımları için aşağıdaki Durum Sütun Değerleri tablosuna bakın.
Teklif Verme Başlangıcı	Bu senaryo için Teklif Verme başlangıç tarihi, Teklif Verme İşlemini Kontrol Et Sihirbazında tanımlanmıştır. (Teklif verme senaryolarına özeldir).
Teklif verme bitışı	Bu senaryo için Teklif Verme bitiş tarihi, Teklif

	Verme İşlemini Kontrol Et Sihirbazında tanımlanmıştır. (Teklif verme senaryolarına özeldir).
Kullanılan sıralama	Bu senaryo için kullanılan Sıralama sistemi, Programları Otomatik Ata iletişiminde tanımlanmıştır. (Teklif verme senaryolarına özeldir).
Son yayınlanan	Ana Programa son yayınlanan senaryonun Tarih ve Zamanı

Durum Sütun Değerleri

Bu tablo **Durumlar** sütununda görünebilecek her olası değeri tanımlar.

Yeni	Bu senaryo henüz oluşturulmuş ve bir programı bulunmamaktadır.
İçe Aktarıldı	Bu senaryo Ana Programdan aktarılmıştır.
Programlandı	Bu senaryo için bir program oluşturuldu.
Profillere göre programlanmış	Bu senaryo için oluşturulmuş müşteri temsilcisi profil programlarını içeren bir program.
Atanan profiller	Bu senaryo için oluşturulmuş müşteri temsilcisi profil programlarını içeren bir program ve fiili bir müşteri temsilcisi atanmış her müşteri temsilcisi profil programı.
Yayınlandı	Bu senaryo, Ana Programa yayınlandı.
Teklif Verme Bekleyen Senaryo	Bu senaryonun bir teklif verme penceresi ve tanımlı müşteri temsilcileri mevcut ancak geçerli tarih teklif verme penceresinin başlangıç tarihinden öncedir. (Teklif verme senaryolarına özeldir).
Teklif Verme için aç	Bu senaryo geçerli olarak teklif verme için açıktır. (Teklif verme senaryolarına özeldir).
Teklif Verme kapalı	Bu senaryo teklif verme için kapalı. (Teklif verme senaryolarına özeldir).

Yeni Program Senaryo Sihirbazı

Yeni bir program senaryosu oluşturmak için **Yeni Program Senaryosu Sihirbazı**'nı (NSSW) kullanın.

1. **Program Senaryoları** görünümü araç çubuğunda, **Yeni** butonuna tıklayın. **Yeni Program Senaryo Sihirbazı**'nin ilk ekranı, **Genel Parametreler**, açılır.
2. Ekranda gerekli bilgileri girin ve ardından **İleri**'ye tıklayın.

Tip

- Herhangi bir ekrandaki **Yardım** düğmesine tıklandığında ekranın seçeneklerini açıklayan bir **Yardım** sayfası açılır.
- Girişlerinizi revize etmeniz gerekiyorsa **Geri** düğmesine tıklandığında önceki ekrana geri dönersiniz.

3. **Bitir**'e tıklayın.
Senaryo oluşturulur.

Program Senaryo görünümünde, senaryoyu **Senaryo tablosuna** yüklemek için **Senaryolarım**'i şimdi seçebilirsiniz.

NSSW: Genel Parametreler

İlk **Yeni Program Senaryosu Sihirbazı** (NSSW) ekranı, **Genel Parametreler**'i doldurmak için:

1. **Ad** metin kutusunda, program senaryosu için bir ad girin.
2. Eğer bu senaryonun diğer WFM kullanıcıları için kullanılabilir olmasını istiyorsanız, **Paylaşılan** onay kutusunu seçin.
3. Eğer bu senaryoyu mevcut bir senaryoya dayandırmak istiyorsanız, **Temelli** açılır listesinden mevcut senaryoyu seçin.
Yeni senaryonuzu mevcut bir senaryoya dayandırmak, sık kullanılan ayarlarla programlar oluşturmak için kullanışlı bir yoldur. Sihirbaz, kaynak senaryodan tarihleri, faaliyetleri ve araçları (gerçek, sanal ve profil) alır ve yeni senaryoya uygular. Ardından bu parametreleri değiştirebilirsiniz.
4. **Başlangıç Tarihi** alanında, senaryonun başlangıç tarihi girin (veya seçin).
Direkt olarak alana girebilir, görüntülenen tarihi değiştirmek için yukarı veya aşağı okları kullanabilir veya bir takvim görüntülemek için sağdaki butona tıklayabilirsiniz.

Important

WeekStartDay ayarı **İş Birimi Özellikleri** içinde belirtilmişse, senaryonuzun başlangıç hafta günü bu ayarla eşleşmelidir. Aksi halde, senaryonuz işletim sisteminizin bölgesel ayarlarında belirlenen ilk hafta gününde başlar.

5. **Bitiş Tarihi** alanında, senaryonun bitiş tarihi girin (veya seçin). **Başlangıç tarihi** ve **Bitiş Tarihi** arasındaki maksimum süre 42 gündür (6 hafta).

Important

Senaryoyu, bir haftanın birimlerinde oluşturmalısınız. Örnek olarak, eğer bir program Pazartesi gününde başlıyorsa, Pazar gününde bitmelidir. Programlar en az bir hafta olmalı ve altı haftadan daha uzun olmamalıdır. Eğer senaryodaki hafta sayısını dikkate almadan sitenin için bir programlama dönemi kullanıyorsanız, WFM Web her zaman program dönem kısıtlamalarına uyar.

6. **Uzatılmış Bitiş Tarihi** alanında, gerekliyse senaryonun uzatılmış bitiş tarihini girin (veya seçin).

Important

Varsayılan değer: Senaryonu bitiş tarihi. Teklif verme için bir program oluşturduğunuzda bu değer kullanışlıdır. (Teklifi yapılandırmak için **Profiller/Teklif görünümümü** kullanın.) Senaryo için bir uzatılmış bitiş tarihini manuel belirlemek için bu değeri manuel olarak düzenleyin ...belirlemede program daha uzun bir zaman dönemine uygulayacaktır (maksimum: 6 ay).

Örneğin, **Genişletilmiş Bitiş Tarihi** tüm bir —3 ayı tanımlayabilir. **Başlangıç** ve **Bitiş Tarihi**, Müşteri Temsilcisinin fiilen teklif verme için kullandığı 1 haftalık bir dönemi belirleyebilir. Program senaryosu **Ana Programa** yayınlandığında, 1 haftalık program tüm çeyrek için tekrarlanır.

Aynı zamanda, aynı yolla gerçek müşteri temsilcileri için bir teklif verme olmayan bir programı uzatmak için bu değeri kullanabilirsiniz: daha uzun bir zaman dönemi boyunca kendini tekrarlayan bir 1-6 hafta programı oluşturun. İleride bu program senaryosunu yayınladığınızda izin günleri, çalışılmayan saatler ve istisnalar gibi opsiyonel olarak WFM'nin **Takvimden** öğeleri kaplamasını isteyebilirsiniz.

7. İsteğe Bağlı: **Yorumlar** alanına metinleri girin.
8. İsteğe Bağlı: **Ana Tahmin** yerine, bir tahmin senaryosu üzerine oluşturulacağını belirlemek için **Tahmin senaryosundan tahmin verisi** kullan onay kutusunu seçin.
Eğer bu onay kutusunu seçerseniz, sonraki sihirbaz ekranı **Tahmin Senaryosu Seç** iletişim kutusu olacaktır.
9. Sonraki ekrana devam etmek için **İleri**'ye tıklayın.

NSSW: Tahmin Senaryosu Seç

Yeni Program Senaryosu Sihirbazı'nda (NSSW), listeden, sonraki program oluşturmanın temel alınacağı bir tahmin senaryosu seçin.

Liste düzenlenebilir değildir ve listelenen her tahmin senaryosu için şu sütunları içerir: **Adı**, **Başlangıç Tarihi**, **Bitiş Tarihi**, **Sahibi**, **Paylaşılan** ve **Yorumlar**.

Important

Bu iletişim kutusuna ayrıca **Program Senaryoları** görünümündeki **Tahmin** alanının yanında görünen düğmesine tıklayarak da erişebilirsiniz. Bu durumda, programın yayımlanan **Ana Tahmin**'e dayalı olarak oluşturulmasını belirlemek için, listedeki ilk seçim MASTER'dır.

NSSW: Faaliyetler Seç

Yeni Program Senaryosu Sihirbazı'ndaki (NSSW) Faaliyetleri Seç ekranını doldurmak için:

1. Bu programa dahil etmek istediğiniz tüm faaliyetleri seçin.
2. **Faaliyetler** listesinde, sitelerini görüntülemek için iş birimlerini genişletebilir ve faaliyetlerini görüntülemek için siteleri genişletebilirsiniz.

Tip

Herhangi bir sayıda faaliyetler seçebilir ya da daha sonra faaliyetler ekleyebilirsiniz, ama bunları ancak şimdi bu ekranda seçtiğiniz siteler için ekleyebilirsiniz.

3. İsteğe Bağlı: **Filtre Sözleşme sayfalarına** göre etkinleştirildiğinde gözüken etkinleştirmek için **Ek Olarak Müşteri Temsilcileri Sözleşmelere Göre Filtrele** onay kutusunu seçin.
4. Sonraki ekrana devam etmek için **İleri**'ye tıklayın.

Hafta Başlangıç Günü Validasyonu

WFM, aşağıdaki validasyon kurallarını uygular:

- Farklı hafta başlangıç günlerine sahip BU'lardan gelen faaliyetler seçerseniz, aşağıdaki uyarı görünür: *Haftanın başlangıç gününün farklı olması nedeniyle seçilen iş birimleri için zamanlama senaryosu oluşturmak mümkün değildir Devam etmek için aynı hafta başlangıç gününe sahip BU'lar seçmelisiniz.*
- Aynı hafta başlangıç gününe sahip olan BU'ları seçer, ancak birinci haftanın başlangıç günü olmayan bir senaryo başlangıç tarihi seçerseniz, aşağıdaki uyarı görünür ve devam etmenize izin verilmez: *Seçilen senaryo başlangıç tarihi, seçilen iş birim(leri)ni hafta başlangıç günü, <hafta günü adı> ile eşleşmiyor. Lütfen önceki sayfaya dönün ve uygun başlangıç tarihini seçin.*

Yeni Program Senaryosu Sihirbazı tarih seçimi, yerel ayarların kullanımını denetler ve hafta başlangıç gününü zorlamaya kalkışmaz.

NSSW: Sözleşmelere Göre Filtrele

Bu sayfa, ancak **Faaliyetler Seç ekranındaki Ek Olarak Sözleşmelere Göre Filtrele** onay kutusunu işaretlerseniz **Yeni Program Senaryosu Sihirbazı'nda** (NSSW) görünür.

1. Ağaçtan **iş birimleri, siteler ve sözleşmeler içeren bir veya daha fazla sözleşme seçin.**

Important

Ağaç sadece oluşturulduğunda senaryo içeren sözleşmeleri gösterir ve varsayılan olarak, **Faaliyetler Seç** ekranında faaliyetlerle eşleşen tüm sözleşmeler seçilir

2. Sonraki ekrana devam etmek için **ileri'**ye tıklayın.

NSSW: Acenteler Ekle

Yeni Program Senaryosu Sihirbazı'ndaki (NSSW) **Müşteri Temsilcileri Ekle** ekranını doldurmak için:

1. Senaryoya dahil etmek istediğiniz müşteri temsilcilerini seçin. **Müşteri Temsilcileri** listesinde, siteleri görüntülemek için **İş Birimlerini** genişletebilir ve müşteri temsilcilerini görüntülemek için siteleri genişletebilirsiniz. Liste sadece **Faaliyetler Seç ekranında** seçtiğiniz faaliyetler için gerekli becerileri olan müşteri temsilcilerini gösterir.
2. Kaynak (**Dayalı**) senaryodan programlarla yeni senaryo doldurmak için, **Programları Kopyala** onay kutusunu seçin.
3. Takvimden bir verilmiş istisna, izin günleri veya çalışılmayan saatler eklemek için **verilmiş istisna, izin günleri ve çalışılmayan saatler takvim öğeleri Ekle** onay kutusunu seçin.

Tip

Çoklu öğeler ekleyebilirsiniz. Ancak, bu onay kutusu ancak aşağıdaki koşullar karşılanırsa etkinleşir:

- Oluşturduğunuz senaryo var olan bir senaryoyu temel alıyor.
- **Programlar Kopyala** onay kutusu seçilir.

4. Sonraki ekrana devam etmek için **ileri**'ye tıklayın.

NSSW: Gerçek Aracıları Temel Alarak Profil Aracıları Ekle

Yeni Program Senaryosu Sihirbazı'nda (NSSW), Profil müşteri temsilcileri, tercihleri ve istisnaları yok sayarak oluşturduğunuz *jenerik* müşteri temsilcileridir.

Profillerle Programlama Hakkında

Gerçek müşteri temsilcilerinin ve profillerin bir karışımını kullanarak program senaryoları oluşturabilirsiniz. Aynı zamanda kullanıcı tanımlı profillere dayalı olarak program senaryoları oluşturabilir ve ardından sonuçlanan programlara müşteri temsilcileri atayabilirsiniz. Talimatlar için bkz. [Senaryo Profilleri Görünümü](#).

Profilleri kullandığınızda, açık programları içeren bir program senaryosu oluşturursunuz. Açık bir program, herhangi bir müşteri temsilcisi atanmamış programdır. Herhangi bir kriter kullanarak açık programlara müşteri temsilcileri ekleyebilirsiniz. (Seçilen programa göre, WFM otomatik olarak nitelikli müşteri temsilcilerinin listesini filtreler.)

Aracılar, şu sütunlarla bir tablonun içinde olan ağaçta görüntülenir:

- **Müşteri Temsilcileri**—Her müşteri temsilcisinin adı.
- **Sun**—Bu müşteri temsilcisine göre, senaryoda hali hazırda bulunan müşteri temsilcisi profilleri sayısı. Sayı salt okunurdur.
- **Ekle**—Bu müşteri temsilcisinin profilini senaryoya eklemek için bu sütundaki onay kutusunu seçin. Profili eklememek için onay kutusunu seçimini kaldırın. Bir kısa yol olarak, ağacın—iş birimi, site ya da takım—gibi herhangi bir *dalı* için altındaki tüm öğeleri seçmek amacıyla bir tekli onay kutusu seçebilirsiniz.

Aynı takıma gerçek müşteri temsilcileri olarak, gerçek araçlara dayanan profil araçları eklemek için:

1. Gerektiği gibi, bireysel müşteri temsilcisi onay kutularını seçin veya seçimini kaldırın.

Important

Bir profil müşteri temsilcisi, seçili gerçek müşteri temsilcisinin beceri kümesi ve sözleşmesini devralır ancak profil müşteri temsilcilerinin program yuvası bu (veya herhangi bir diğer) gerçek müşteri temsilcisine atanmaz. Bir teklif verme senaryosu oluştururken profil araçları kullanmak için bir sebep. **Program Teklif Verme** kısmındaki [Teklif Verme Senaryosunu Yapılandırma](#) konusuna bakın.

2. **Yer Profil Müşteri Temsilcilerini, Gerçek Müşteri Temsilcileri Temelli, Kendi Takımlarına** onay kutularını seçin veya seçimini kaldırın.
3. Sonraki ekrana devam etmek için **İleri**'ye tıklayın.

NSSW: Profiller Ekle

Son **Yeni Program Senaryosu Sihirbazı** (NSSW) ekranı, **Profil Ekle**'yi doldurmak için:

1. Bu senaryoya dahil etmek istediğiniz her **Sözleşme** türünün sayısını seçmek için **Profil** listesini genişletin ve/veya kaydırın.
Profillerini görüntülemek için sitelerini genişletebilir ve sitelerini görüntülemek için iş birimlerini genişletebilirsiniz. Liste sadece **Faaliyetler Seç** ekranında seçtiğiniz faaliyetler için gerekli becerileri olan profilleri gösterir.
2. Senaryoya dahil edilmesi gereken her profilin oluşum sayısını değiştirin (eğer gerekliyse).
3. **sonlandır**'a tıklayın.
Bu, yeni senaryonuzu kaydeder ve **Program Senaryoları** görünümüne geri döndürür.

Profiller Ekleme ve Profil Müşteri Temsilcilerini Ekleme

Bu ekranda ve **önceki ekran** profilleri arasındaki fark.

- Önceki **Profil Müşteri Temsilcilerini Ekle** ekranında, *profil müşteri temsilcilerini* seçme fırsatınız bulunmaktadır. Benzer beceri kümesinde varsayımsal müşteri temsilcilerine ve seçtiğiniz profilin müşteri temsilcisi **sözleşmesine** bağlı olarak açık senaryolar da dahil olmak üzere program senaryosunda sonuçlanacaktır.
- **Profil Ekle** ekranında, *profilleri* seçersiniz. Profil bir **Sözleşmeye** dayalıdır ve bu profile uyması için müşteri temsilcisine gerekli olan beceri veya beceri seviyelerinin bir veya daha fazla kümeleriyle belirlenir. Bir program oluştururken, gerçek müşteri temsilcilerinin, profil müşteri temsilcilerinin ve profillerin herhangi bir kombinasyonunu dahil edebilirsiniz.

Program Oluşturma Diyaloğu

Program Oluşturma Sihirbazı'nda **Bitir** üzerine tıkladığınızda **Program Oluşturma** diyaloğu ekrana gelecektir. Diyalog, program oluşturma sürecini ve oluşturulmuş program senaryosu ile ilgili temel bilgileri ekrana getirecektir.

Program Bilgileri bölümü içerisinde bu oluşuma dahil edilen siteler, program senaryosundaki gün sayısı, müşteri temsilcilerinin sayısı ve program başlangıç tarihi gibi program ile ilgili bilgiler bulunmaktadır.

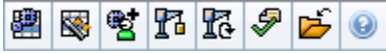
Oluşturma İşlemi kısmı, başlangıç zamanı, geçen zaman ve **Geçerli Durum** gibi durum bilgisini içerir ve oluşturma işleminin ilerleyişini gösterir. Program oluşturulduktan sonra **Mevcut Durum, Tamamlandı** olarak değişecek ve siz de program oluşturma süreci esnasında yaratılan mesajları görüntüleyebileceksiniz. Mesajların sayısı, diyaloğun alt bölümünde gösterilmektedir. Bu bölümde bulunan diğer bilgiler arasında programın tekrarlanma sayısı ve bu programda kullanılan minimum, maksimum ve olası **Müşteri Temsilcisi Sayısı Aralığı**.

Program Oluşturma diyaloğu içerisindeki üç düğmeden birine tıkladığınızda aşağıdaki eylemleri gerçekleştirebilirsiniz:

- **Mesajları İncele**—**Mesajları İncele** iletişimini açar. Programın oluşumundan dolayı mesajlar varsa aktif olacaktır.
- **Durdur ve Kaydet**—Yalnızca uygulama, birinci geçerli programı oluşturduktan sonra **Profilleri Optimize Et** seçilirse etkinleşir (bkz. **Program Oluşturma Parametreleri**). Uygulama bazen optimal bir program oluşturmak için ilave programlar oluşturmaya devam eder. Program oluşturma sürecini hızlandırmak için bu süreci kesebilir ve son sonuçları kaydedebilirsiniz. Ancak bunun sonucunda daha az optimal olan programlar meydana gelebilir.
- **Kapat**—**Program Oluşturma** iletişimini kapatır.

Senaryo Kapsam Ekranı

Tahmini (hesaplanan ve gerekli) personel sağlama verileri ile programının personel sağlama kapsamının mukayese edilmesi amacı ile Senaryo Kapsam ekranını kullanın. Buradaki araç çubuğu görseline ve aşağıdaki **düğme açıklamalarına** bakın.




Grafikle ve tablolarla, bütün hafta ve senaryo için toplamlar ile birlikte seçili haftanın her bir hafta içi günü için kapsam gösterilecektir. **Gereğinden fazla** ve **az personel sağlama** zaman adımları, belirgin bir renkte görünür.

Aşağıdaki bölümler şunları kapsamaktadır:

- **Senaryo Kapsam Ekranının Gösterilmesi**
- **Günlük Grafiklerin ve Tabloların Kullanılması**
- **Toplamlar Tablosunun Okunması**
- **Senaryo Kapsam Ekranının Özelleştirilmesi**
- **Fazla Personel ve Eksik Personel Nasıl Hesaplanır?**

Senaryo Kapsam Ekranının Gösterilmesi

Senaryolar ekranını görüntülemek için:

1. Araç çubuğundaki **Ana** menüden **Program**'ı seçin.
2. Araç çubuğundaki **Program** menüsünden **Senaryolar**'ı seçin.
Program Senaryoları tablosu görünür.
3. Tablo listesinde adını çift tıklayarak ya da adını seçip **Aç**'ı  tıklayarak bir senaryo açın.
Senaryonun adı, bir menü olarak araç çubuğunun üzerinde belirecektir.

Açık senaryonun **Kapsam** ekranını görmek için:

4. Araç çubuğundaki **scenario_name** menüsünden, **Ana Program**'ı seçin.
5. **Nesneler bölmesinde**, tekli **iş birimi**, iş birimi içerisinde tekli **site**, **çoklu site faaliyeti**, **faaliyet grubu** veya bir site içerisinde tekli **faaliyeti** seçin.

Günlük Grafiklerin ve Tabloların Kullanılması

Kapsam görünümü, haftanın günleri için şu bilgileri görüntüler:

Grafikler	Her zaman adımı için bir veri noktasıyla, her gün için kapsam bilgilerini görüntüler. Hesaplanan personel sağlama, gerekli personel sağlama veya her ikisinin (gelişmiş) görüntülenmesi için Tablo Türü açılır menüsünden seçim yapın. Boş bir grafik içerisinde o gün için kapalı olan site (veya plansız faaliyet) gösterilecektir.
Tablolar	Her gün için gereğinden fazla ve az personel sağlama toplamlarını, hesaplanmış ve/veya gerekli personel sağlamaya göre görüntüler. Sözleşme kısıtlamaları ve diğer yapılandırılmış parametre, bir programın optimizasyonunu azaltabilir.
Açıklama	Grafiklerde kullanılan her bir rengin önemini açıklar.

Toplamlar Tablosunun Okunması

Toplamlar tablosunda (sağ altta), seçili hafta ve bütün program senaryosu için hesaplanan ve/veya gerekli personel sağlama ile ilgili fazla personel ve eksik personel toplamları gösterilir.

Senaryo Kapsam Ekranının Özelleştirilmesi

Program kapsam verilerinin özelleştirilmesi için aşağıdaki kontrolleri (çalışma bölmesinin üstünde) kullanın:

Grafik Türü

Görüntülemek istediğiniz **grafik** türünü seçin:

Gelişmiş	Grafik hem hesaplanmış hem de gerekli bilgileri gösterir. Hesaplanan bilgi gereğinden fazla/az personel sağlama verileri ile birlikte bir grafik alanı olarak ve gerekli personel sağlama bir doğrusal grafik olarak görünür.
Hesaplanan	Grafiğin, gereğinden fazla/az personel sağlama verileri ile mevcut hesaplanmış bilgileri.
Gerekli	Grafikler, fazla personel/eksik personel verileri ile gerekli bilgileri sunar.

Tarih

Senaryonun tarih aralığında farklı bir haftaya atlamak için standart **tarih seçimi kontrollerini** kullanın.

Araç Çubuğu Butonları

Aşağıdakiler için **araç çubuğu** üzerinde bulunan düğmeleri kullanın (bu komutlar aynı zamanda **Eylemler** menüsü altında da bulunmaktadır):

Simge	İsim	Açıklama
	Çoklu Site Faaliyetlerini Kullan	WFM Web tarafından toplanan bilgilerin hesaplaması içerisinde çoklu site faaliyetlerinin olup olmadığını kontrol eder. Ancak Nesneler ağacında önce bir çoklu site faaliyeti, İş Birimi ya da Kurumsal seçerseniz bu düğmeyi seçebilirsiniz. Bu düğmeyi On olarak ayarlarsanız, WFM, geçerli görünümdeki—ve seçilen çoklu site faaliyeti için veriyi her görüntülemek istediğinizde—tıklamak zorunda kalmanızı önleyen çoklu site faaliyetlerini içeren diğer tüm görünümdeki son seçiminizi korur.
	Yayınla	Program Yayınımlama Sihirbazı' nı açar, burada seçilen bir senaryonun bir kısmını Ana Program' a yayımlayabilir ya da Ana Program' ın bir kısmını seçilen senaryoya çıkarabilirsiniz.
	Senaryo elemanlarını ekle/kaldır	Senaryo Elemanları Ekle/Kaldır Sihirbazı' nı açar ve burada mevcut program senaryosu için faaliyet ekleyebilir, müşteri temsilcilerini ekleyebilir ve kaldırabilirsiniz.
	Program oluştur	Program Oluşturma Sihirbazı' nı açar, bu sihirbaz seçilen site için komple bir program oluşturur.
	Programı yeniden oluştur	Program Yeniden Oluşturma Sihirbazı' nı açar, burada programları değiştirebilir ve yeniden oluşturabilir, aynı zamanda isteğe bağlı olarak son oluşturma/yeniden oluşturmada beri düzenlediğiniz tüm müşteri temsilcisi programlarını değiştirmeden bırakabilirsiniz.
	Programı doğrula	Mesajları İnceleme penceresini açar, bu pencere seçilen bir site

Simge	İsim	Açıklama
		için programlama uyarıları listelenir. Bu senaryo için bir program oluşturmuş olmanız ve oluşturulan uyarıları kaydetmiş olmanız halinde uyarılar görünür olacaktır.
	Kapat	Açık senaryoyu kapatır (ve kaydedilmiş verileri kaydetmeniz için sizi uyarır).

Fazla Personel ve Eksik Personel Nasıl Hesaplanır?

Herhangi bir zaman dilimi, eksik personel veya fazla personele tabi olabilir. WFM tarafından **Tahmin** karşısında **Kapsamın** değerlendirilmesi ile şu koşullar hesaplanır.

- **Eksik Personel—Tahmin, Kapsam'dan** büyüktür. Görevde çok az sayıda müşteri temsilcisi var.
- **Fazla Personel—Tahmin Kapsam'dan** az. Görevde çok fazla sayıda müşteri temsilcisi var.

Important

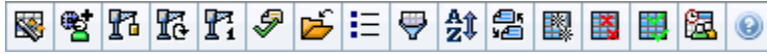
Kapsam, müşteri temsilcilerinin mevcut faaliyetlere yapmış olduğu katkıların tahminidir ve zaman formatı halinde gösterilir (hh:mm). Bu katkılarda, her bir zaman aralığı için müşteri temsilcilerinin programlanmış faaliyetleri ve belirli bir aralık için bu programlanan faaliyetleri etkileyen program öğeleri esas alınmaktadır (örneğin, aralığın herhangi bir kısmı esnasında meydana gelen mola).

Toplamlar, verilen bir zaman aralığı için bütün faaliyetler açısından Eksik Personel/Fazla Personel sayısının toplanması ile bulunmaktadır (çünkü her bir tekli Eksik Personel/Fazla Personel değeri, tek bir zaman dilimi içindir).

Senaryo Haftalık Ekranı

Toplam ücretli saatler, çalışma başlangıç/bitiş saatleri veya vardiya adları gibi özet tablonun görüntülenmesi için **Senaryo Haftalık** ekranını kullanın. Tabloda, seçili senaryo ve seçili müşteri temsilcileri ve/veya profiller için bu bilgiler görüntülenecektir.

Araçlar, aynı anda farklı siteler altında seçilebilir, ancak sitelerin tamamının tek bir iş birimi altında olması gerekmektedir. Buradaki araç çubuğu görseline ve aşağıdaki **düğme açıklamalarına** bakın.




Senaryo Haftalık ekranı, program planlama döneminiz için toplam ücretli saatlerin, çalışma başlangıç/bitiş saatlerinin veya vardiya adlarının bulunduğu özet tabloları görüntülemenizi sağlar. Ayrıntılar için **Mod'a** bakın.

Aşağıdaki bölümler şunları kapsamaktadır:

- **Senaryo Haftalık Ekranının Gösterilmesi.**
- **Tablonun Kullanılması.**
- **Senaryo Haftalık Ekranının Özelleştirilmesi**
- **Müşteri Temsilcisi Arama.**
- **Programın Değiştirilmesi.**

Senaryo Haftalık Ekranının Gösterilmesi

Senaryolar ekranını göstermek için:

1. Araç çubuğundaki **Ana** menüden **Program**'ı seçin.
2. Araç çubuğundaki **Program** menüsünden **Senaryolar**'ı seçin.
Program Senaryoları tablosu görünür.
3. Tablo listesinde adını çift tıklayarak ya da adını seçip **Aç**'ı  tıklayarak bir senaryo açın. Senaryonun adı, bir menü olarak araç çubuğunun üzerinde belirecektir.

Açık senaryonun **Haftalık** ekranını görmek için:

4. Araç çubuğundaki **Program** menüsünden, **Haftalık**'ı seçin.
5. **Nesneler bölümünde**, **Müşteri Temsilcileri** ağacından (yukarıda) veya **Faaliyet** ağacından (aşağıda) uygun öğeleri seçin.
WFM daha sonra diğer ağaçlardan eşleşen öğeleri seçecektir.

Sitelerini görüntülemek için iş birimlerini genişletebilir ve takımları ve araçlarını görüntülemek için sitelerini genişletebilirsiniz. Çoklu siteler, takımlar ve müşteri temsilcileri seçebilirsiniz ancak sadece tek

bir iş birimi seçebilirsiniz.

Profil müşteri temsilcilerinin bu site için program oluşturma esnasında seçilmiş olması halinde bu profiller, **Profiller** takımı altında görüntülenecektir.

6. Seçili müşteri temsilcileri için **Haftalık** ekran **tablosunun** içini doldurmak amacı ile **Veri al** üzerine tıklayın.

Tablonun Kullanılması

Haftalık ekran tablosu içerisinde **Nesneler** ağacında seçmiş olduğunuz her bir müşteri temsilcisi veya profil için sıralar bulunmaktadır. (Eğer sağda bir kaydırma çubuğu görüntüleniyorsa, daha fazla müşteri temsilcisi görmek için kullanabilirsiniz.)

Tablo şu sütunları içerir:

[Genişlet/Daralt]	Eğer Planlama Dönemi modunda ise birinci sütunda, müşteri temsilcisinin veya profilin haftalık program detaylarını görüntülemek veya gizlemek için kullanabileceğiniz genişlet/daralt kontrolleri bulunacaktır.
Takım	Bu sütunda, her bir aracının veya profilin takımı listelenir.
Müşteri Temsilcisi	Bu aracının veya profilin sözleşmesini ve sonrasında da aracının veya profilin adını temsil eden bir ikon bu iki sütunda gösterilecektir.
[Hafta Başlangıç Tarihleri]	Planlama Dönemi modunda müşteri temsilcisi detaylarını görüntülediğiniz zaman her bir müşteri temsilcisi veya profil adının altındaki sırada senaryodaki her bir haftanın başlangıç tarihi ekrana gelecektir.
[Haftanın Günleri]	<p>Bu hücreler, senaryodaki her bir hafta için her bir haftaiçi gününün müşteri temsilcisi program bilgisini gösterir. Hücreler içerisinde, Şunun Verisini Göster açılır listesinden seçiminizle eşleşen öğeler gösterilir.</p> <p>Müşteri Temsilcisinin bir vardiya için programlanmamış olması halinde hücrelerde, Çalışılmayan Gün, tam gün çalışılmayan saat türü, <vardiya> (vardiyasız programlanan çalışma saatleri için) veya istisna adı (programlanan tam gün istisnaları için) gösterilir.</p> <p>Bir hafta günü için hücredeki simge, programın o müşteri temsilcisi için değişip değişmediğini gösterir.</p> <ul style="list-style-type: none"> Müşteri Temsilcisinin programının söz konusu gün için programlama veya yeniden programlama esnasında atanmış olması durumunda hiçbir ikon belirmez. Müşteri Temsilcisinin gününün, programlama

	<p>veya yeniden programlama sonrasında düzenlenmiş olması halinde ise açık gri kalem ikonu ekrana gelir.</p> <ul style="list-style-type: none"> Müşteri Temsilcisinin günü işlem veya takas ile atanmış ise takas ikonu ekrana gelir. Henüz senaryoya işlenmemiş beklemede değişiklik var ise Sonuç simgesi (ters kırmızı üçgen) ekrana gelir. <p>Eğer çoklu değişiklikler varsa, simge en son durumu gösterir.</p>
Haftalık Toplamlar	Gösterilen hafta için her bir aracının veya profilin toplam ücretli saatini gösterir.
Uzun (Planlama) Dönemi Toplamları	Program planlama dönemi için her bir aracının veya profilin toplam ücretli saatini gösterir. Bu dönemin süresi ve başlangıç tarihi Politikalar > Sözleşmeler > Site Ayarları sekmesinde ayarlanır.

Tablonun altında bulunan **Haftalık Toplamlar** ve **Dönem Toplamları** kutuları, sırası ile haftalık veya planlanan dönem için seçili müşteri temsilcilerinin tamamına ait ücretli saatlerin genel toplamını gösterir.

WeekStartDay ayarı, (**İş Birimleri Özellikler** sekmesinde) belirtilmişse, birinci hafta günü, WeekStartDay öğesinde belirtilen gündür. Aksi takdirde, birinci hafta günü işletim sisteminizin bölgesel ayarlarında tanımlanandır.

Senaryo Haftalık Ekranının Özelleştirilmesi

Gösterilen **tabloyu** özelleştirmek için çalışma bölmesinin üst kısmında bulunan şu kontrolleri kullanın:

... için veri göster

Her bir güne ait tablo hücresi içerisinde gösterilmesini istediğiniz öğeleri bu açılır listeden seçin:

Toplam Ücretli Saat	Gün için toplam ücretli saat.
Başlangıç/Bitiş Zamanları.	Müşteri Temsilcisinin işe başlama ve işi bitirme zamanları.
Vardiya veya Program Durum Adları	Aracılara atanan vardiyaların ve diğer tam gün durumlarının adı.

Mod

Mod açılır listesinden bir **Hafta** veya **Planlama Dönemi** seçin. Tabloda, seçili dönem için veriler gösterilir. Herhangi bir program planlama dönemi yapılandırılmamışsa, ya da **Nesne** bölümünde

birden fazla site seçilirse, **Planlama Dönemi** seçeneği devre dışı kalır.

Senaryo Planlama Dönemi Modu

Senaryo Planlama Dönemi modu, senaryo aralığının planlama döneminizdeki hafta sayısından az olmasına veya senaryo tarih aralığının iki farklı planlama dönemi arasında olmasına rağmen bütün planlama dönemine ait programları gösterir.

Bu durumlarda, görüntülediğiniz tarih aralığı türünü gösteren beyaz ve gri gölgeler olacaktır.

Planlama Dönemi Renk Açıklaması

- **Beyaz**—Hem senaryo dönemi hem de planlama dönemine denk düşen tarihleri belirtir.
- **Açık Gri**—Senaryo dönemi içinde ama planlama dönemi dışında kalan tarihleri belirtir.
- **Gri**—Senaryo dönemi dışında ama planlama dönemi içinde kalan tarihleri belirtir.
- **Koyu Gri**—Hem senaryo hem de planlama döneminin dışındaki tarihleri belirtir.

Program Verilerini Filtrele ve Sırala

Eylemler araç çubuğu üzerinde bulunan şu düğmeleri kullanabilir (bu komutlar aynı zamanda **Eylemler** menüsünde de bulunmaktadır) ve ekrandaki **tabloyu** özelleştirebilirsiniz:

Seçenekler	Seçenekler iletişim kutusunu açar. Müşteri Temsilcisinin Derecesi ve Site Adı sütunlarını ekleyerek ekranı özelleştirmenizi sağlar.
Filtre	Ekrandaki bilgileri, faaliyetler ve sözleşme türleri şeklinde filtrelemenizi sağlar. (Eğer yeni bir filtreleme ayarlarsanız ekran hemen yenilenir.)
Sırala	Sırala iletişim kutusunu açar ve adı, sahibi, paylaşma durumu, oluşturulma zamanı, son düzeltme zamanı, senaryo başlangıç tarihi veya senaryo bitiş tarihi şeklinde sıralama yapmanızı sağlar. Artan veya azalan düzende sıralayabilirsiniz.

Müşteri Temsilcisi Arama

Senaryo Haftalık ekranında belirli bir müşteri temsilcisi bulmak için:

1. Tabloda belirli müşteri temsilcilerini aramak için, **Düzen** menüsünden **Bul**'u seçin ya da Ctrl + F tuşlarına basın.
Müşteri Temsilcisi Bul iletişim kutusu açılır. Adı veya soyadı ile arama yapabilirsiniz.
2. Müşteri Temsilcisinin adının tamamını veya bir kısmını girdikten sonra **Tamam**'a tıklayın. **Haftalık** ekranda, seçili müşteri temsilcisi için tablo sırasında vardiyalar gösterilir.

Araç Çubuğu: Programın Değiştirilmesi

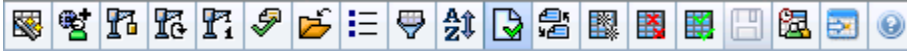
Ekrandaki program senaryosunun değiştirilmesi için **Eylemler** araç çubuğu (veya **Eylemler** menüsü) üzerindeki şu düğmeleri kullanabilirsiniz:

Simge	İsim	Açıklama
	Yayınla	Program Yayımlama Sihirbazı' nı açar, burada seçilen bir senaryonun bir kısmını Ana Programa yayımlayabilir ya da Ana Programın bir kısmını seçilen senaryoya çıkarabilirsiniz.
	Program elemanları ekle/kaldır	Program Bileşenleri Ekle/Kaldır Sihirbazı' nı açar; burada geçerli program senaryosu için faaliyetler ekleyebilir, müşteri temsilcileri ekleyebilir ya da kaldırabilirsiniz.
	Program oluştur	Program Oluşturma Sihirbazı' nı açar, bu sihirbaz seçilen site için komple bir program oluşturur.
	Programı yeniden oluştur	Program Yeniden Oluşturma Sihirbazı' nı açar, burada programları değiştirebilir ve yeniden oluşturabilir, aynı zamanda isteğe bağlı olarak son oluşturma/yeniden oluşturmadan beri düzenlediğiniz tüm müşteri temsilcisi programlarını değiştirmeden bırakabilirsiniz.
	Gün içi programını yeniden oluştur	Bir site, takım veya müşteri temsilcisi için belirli bir gün veya zaman dilimi açısından Gün içi programının yeniden oluşturulması amacı ile Gün İçi Programını Yeniden Oluştur Sihirbazı' nı açar.
	Programı doğrula	Mesajları İnceleme penceresini açar, bu pencere seçilen bir site için programlama uyarıları listelenir. Bu senaryo için bir program oluşturmuş olmanız ve oluşturulan uyarıları kaydetmiş olmanız halinde uyarılar görünür olacaktır.
	Kapat	Açık senaryoyu kapatır (ve kaydedilmiş verileri kaydetmeniz için sizi uyarır).
	Seçenekler	Seçenekler iletişim kutusunu açar. Müşteri Temsilcisinin Derecesi ve Site Adı sütunlarını seçmenizi/seçiminizi kaldırmanızı

Simge	İsim	Açıklama
	Filtre	sağlar. Filtreleme diyalog kutusu açılır. Ekrandaki bilgileri, faaliyetler ve sözleşme türleri şeklinde filtrelemenizi sağlar. (Eğer yeni bir filtreleme ayarlarsanız ekran hemen yenilenir.)
	Sırala	Sıralama iletişim kutusunu açar. Burada programları Site adı, Takım Adı, Sözleşme, Müşteri Temsilcisi Adı (adı veya soyadı) veya Müşteri Temsilcisi Derecesi ile sıralayabilirsiniz. Daha sonra araçları Adı veya Soyadı ile sıralayabilir ve bütün listeyi artan veya azalan sıra ile görüntüleyebilirsiniz. Tip Hem müşteri temsilcisi adı hem de sıralaması ile çoklu sıralama tarafından uygulanan kısıtlamalar nedeniyle Müşteri Temsilcisi Sıralamalarının ters düzende sıralandığını unutmayın.
	Takas	İki müşteri temsilcisinin programını takas edebileceğiniz Müşteri Temsilcisi Programlarını Takas Et Sihirbazı 'nı açar.
	Çoklu Ekle	Çoklu Ekle Sihirbazı 'nı açar ve burada senaryoya bir kerede çoklu öğeleri eklemenizi sağlar.
	Çoklu Sil	Çoklu Silme Sihirbazı 'nı açar, bu sihirbaz sayesinde senaryodan bir kerede birden fazla öğeyi silebilirsiniz.
	Çoklu Taahhüt Et/Geri Al	Çoklu Taahhüt Et/Geri Al Sihirbazı 'nı açar ve burada beklemede olan değişiklikleri program senaryosuna ekleyebilir veya bunları çıkarabilir ve senaryonun önceki ayarlarına geri dönebilirsiniz.
	Toplantı Programlayıcı	Toplantı Programlayıcısı 'yı açar; bu, seçilen müşteri temsilcileri için zaten oluşturulmuş senaryoya toplantılar programlamanızı sağlar.

Senaryo Gün İçi Ekranı

Belirli bir günde seçilmiş olan senaryo için müşteri temsilcilerine ve profillere ait program detaylarını yönetmek amacı ile **Gün İçi** ekranını kullanın. Buradaki araç çubuğu görseline ve aşağıdaki **düğme açıklamalarına** bakın.




Seçenekler iletişim kutusunun **Performans** sekmesinde, **Performans Bilgisi Göster** onay kutusunu seçtiyseniz, bu pencere aynı zamanda bir grafikte performans verilerini gösterir. **Tam Gün Ekranı** kontrol kutusunu temizlerseniz veriler ayrıca tablo halinde gösterilecektir.

Burada, bireysel müşteri temsilcileri veya profiller için program öğelerini değiştirebilir ve çoklu müşteri temsilcileri ve/veya profiller için program öğelerini ekleyebilirsiniz. Aşağıdaki bölümler ve bağlantılar şunları kapsamaktadır:

- **Gün İçi Ekranının Gösterilmesi**
- **Zaman Diliminin Ayarlanması**
- **Gün İçi Program Gridinin kullanılması**
- **Gün İçi Program gridinin özelleştirilmesi.**
- **Çoklu Müşteri Temsilcilerinin Programlarını Değiştirme**
- **Bireysel müşteri temsilcilerinin programlarını değiştirme**
- **Belirli bir müşteri temsilcisinin bulunması**
- **Performans verilerinin görüntülenmesi**

Gün İçi Ekranının Gösterilmesi

Senaryolar ekranını görüntülemek için:

1. Araç çubuğundaki **Ana** menüden **Program**'ı seçin.
2. Araç çubuğundaki **Program** menüsünden **Senaryolar**'ı seçin.
Program Senaryoları tablosu görünür.
3. Tablo listesinde adını çift tıklayarak ya da adını seçip **Aç**'ı  tıklayarak bir senaryo açın.
Senaryonun adı, bir menü olarak araç çubuğunun üzerinde belirecektir.

Açık senaryonun **Gün İçi** ekranını görmek için:

1. Araç çubuğundaki scenario_name menüsünden **Gün İçi**'ni seçin.
2. **Nesneler bölmesi**'nde, uygun öğe(leri) ya **Müşteri Temsilcisi** ağacından (yukarıda) ya da **Faaliyetler**

ağacından (aşağıda) seçin; ardından WFM diğer ağaçtan eşleşen öge(leri) seçer.

Tip

Gün İçi program ekranı için varsayılan bir performans hedefi seçilmiştir. Seçimi değiştirmek için **Performans Veri Hedefi**'ne bakınız.

3. **Gün İçi Performans** grafiğini ve program gridini görüntülemek için **Veri al** üzerine tıklayın.

Zaman Diliminin Ayarlanması

Ekranının sağ üst kısmında bulunan bu açılır menüden, bu ekran için grafikler ve tablolar halinde verileri görüntülemek için WFM'nin kullanması gereken **Zaman Dilimini** seçin.

Gridin Kullanılması

Gün İçi ekranı içerisinde müşteri temsilcisi başına bir sırası olan bir grid ile birlikte aşağıdaki alanlar ve kontroller bulunmaktadır. Site, takım, sözleşme, müşteri temsilcisi, paylaşılan taşıma, fazla mesai, ücretli saatler, toplam saatler ve başlangıç zamanı gibi sütunlar ile sıralama yapmak için söz konusu sütunun başlığına tıklayın.

Programlanan müşteri temsilcileri <i>ekranı</i>	Bu gösterge, ekrandaki müşteri temsilcilerinin sayısını belirtmektedir (Nesneler ağacındaki seçiminiz doğrultusunda).
Düzenlenen programlar <i>ekranı</i>	Bu gösterge, bu ekranda düzenlemiş olduğunuz, fakat henüz kaydetmediğiniz müşteri temsilcilerinin sayısını gösterir.
Tam Gün Görünümü <i>onay kutusu</i>	Gün İçi gridinde bütün günün gösterilmesi için Tam Gün Ekranı onay kutusunu seçin. Eğer bu onay kutusunun içeriğini boşaltırsanız, grid tarafından daha detaylı bir ekran gösterilecektir.
Tarih: <i>seçiciler</i>	Bu kontroller, standart tarih seçicileridir .
! <i>mesajlar & uyarılar sütunu</i>	Bu sütun içerisinde, müşteri temsilcilerinin programları ile ilgili bilgi veren ikonlar bulunmaktadır. <ul style="list-style-type: none"> Yeşil bir kalem simgesi değiştirdiğiniz ancak henüz kaydetmediğiniz program öğelerini gösterir. Kırmızı bir kalem simgesi hata oluşturan bir öğeyi gösterir. (Hata koşulları, uyarı koşullarından daha ciddidir.)

	<ul style="list-style-type: none"> Açık gri kalem ikonu, programlama veya yeniden programlama sonrasında müşteri temsilcisinin gününün düzenlendiğini gösterir. Bir takas simgesi, aracının günün işleme veya takasla atandığını gösterir. Sarı kalem ikonu, uyarı veren bir öğe oluşturduğunuzu ve Daha Sonra Onar seçeneğini işaretlediğinizi gösterir. Henüz senaryoya işlenmemiş beklemede değişiklik var ise Sonuç ikonu (ters kırmızı üçgen) ekrana gelir. Verilen bir takvim ögesi içeren her bir program günü için müşteri temsilcisi ikonu ve kırmızı onay kutusu görünür (verilen ve programlanan dönen kalıp ile müşteri temsilcilerini Göster veya diğer takvim tercihleri Seçenekler iletişim kutusu içerisinde seçili ise). <p>Mesaj ayrıntılarını incelemek ve kaydedilmemiş öğeleri çözümlmek için bir sarı veya kırmızı simgeye çift tıklayın.</p>
Site sütunu	Bu sütun, her bir müşteri temsilcisine atanan siteyi gösterir.
Takım sütunu	Bu sütun, her bir aracının atanan takımını gösterir.
Sözleşme sütunu	Bu sütun, her bir aracının atanan sözleşmesini gösterir. Sözleşme  ikonu, sütunda gösterilir.
Müşteri Temsilcisi sütunu	Bu sütun, her bir aracının adını gösterir.
Paylaşılan Taşıma sütunu	Gösterilmesi halinde (Seçenekler iletişim kutusu kullanılarak), bu sütunda seçili güne ait Paylaşılan Taşıma Grubu içerisindeki her bir müşteri temsilcisinin üyeliği gösterilir.
Fazla mesai sütunu	Gösterilmesi halinde (Seçenekler iletişim kutusunu kullanarak), bu sütunda seçili güne ait her bir müşteri temsilcisinin fazla mesai süresi gösterilir.
Ücretli Saatler sütunu	Gösterilmesi halinde (Seçenekler iletişim kutusunu kullanarak), bu sütun her bir müşteri temsilcisinin seçilen gün için ücretli saatini gösterir.
Toplam Saatler sütunu	Gösterilmesi halinde (Seçenekler iletişim kutusunu kullanarak), bu sütun her bir müşteri temsilcisinin seçilen gün için toplam saatini gösterir.
Başlangıç Zamanı sütunu	Gösterilmesi halinde (Seçenekler iletişim kutusunu kullanarak), bu sütun her bir müşteri temsilcisinin seçilen günün çalışması için başlangıç saatini gösterir.
 (Erişilebilir Program Detayları) ikonu	Gösterilmesi halinde (Seçenekler iletişim kutusunu kullanarak), Erişilebilir Program Ayrıntıları iletişim kutusunu görüntülemek için bu simgeye

	tıklayabilirsiniz; bu iletişim kutusu görme engelli kullanıcılar ve bunların kullandığı ekran okuyucuları için komutları basitleştirir ve düzenler.
* (Not) sütunu	Gösterilmesi halinde (Seçenekler iletişim kutusu kullanılarak), bir yıldız (*) işareti ile belirtilen müşteri temsilcisi ve program günü için kaydedilmiş olan yorum ya da ek bilgi gösterilir. Notu görüntülemek ve düzenlemek için bir sütun hücreinde çift tıklayın.
[Zaman adımları] sütunu	Bu sütunlar, müşteri temsilcisinin her bir zaman adımıdaki program öğelerini gösterir. Daha fazla ayrıntı görmek için, Tam Gün Görünümü onay kutusunun işaretini kaldırın ve/veya sütunları yeniden boyutlandırın. Seçili müşteri temsilcisinin programında bir kerede değişiklik yapmak için, değiştirmek istediğiniz zaman adımının üzerine çift tıklayın ve daha sonra kısayol menüsünden komutu seçin. Talimatlar ve açıklamalar için bkz. Bireysel Müşteri Temsilcisi Programlarını Değiştir.
[Yatay kaydırma çubuğu]	Bazı zaman adımlarının ekranda gizlenmesine neden olan Tam Gün Ekran onay kutusunu temizlediğinizde alt kısımda görünecektir. Daha sonraki zaman adımlarını görüntülemek için sağa doğru kaydırın.
Açıklama	Her bir çubuk renginin temsil ettiği belirli program türlerini gösterir.
Detaylar alanı	Müşteri Temsilcisinin sırasına tıkladığınız zaman bu alanda, müşteri temsilcisinin seçili gündeki programlanan faaliyetleri listelenir. Sadece bir satıra sığanlar gösterilir; ilave bilgiler gösterilmez.

Kılavuzu Özelleştirme

Daha fazla zaman adımını görüntülemek için tablonun soluna doğru bazı sütunları yeniden boyutlandırabilirsiniz. Ayrıntılar için bkz. **Başlarken**.

Müşteri Temsilcisi Arama

Senaryo Gün İçi ekranında belirli bir müşteri temsilcisi bulmak için:

- Özel müşteri temsilcilerinin tablosunu aramak için **Müşteri Temsilcisi Bul** iletişim kutusunu kullanın. Açmak için **Düzenle** menüsünden önce **Bul**'u seçin veya [Ctrl] + F'ye basın. **Müşteri Temsilcisi Bul** iletişim kutusu açılır.
- Ada ya da soyadına göre arayın. Müşteri Temsilcisinin adının tamamını veya bir kısmını girdikten sonra

Tamam'a tıklayın.

Gün İçi ekranında, seçili müşteri temsilcisi için tablo sırasında vardiyalar gösterilir.

Araç Çubuğu: Çoklu Müşteri Temsilcilerinin Programlarını Değiştirme

Çoklu müşteri temsilcilerinin programlarını bir kerede değiştirmek, ekrandaki **tabloyu** özelleştirmek veya seçili senaryoyu değiştirmek için araç çubuğu üzerinde bulunan aşağıdaki düğmeleri (bu komutlar ayrıca **Eylemler** menüsünde de bulunmaktadır) kullanın:

Simge	İsim	Açıklama
	Yayınla	Program Yayınlama Sihirbazı' nı açar, burada seçilen bir senaryonun bir kısmını Ana Program' a yayımlayabilir ya da Ana Program' ın bir kısmını seçilen senaryoya çıkarabilirsiniz.
	Senaryo elemanlarını ekle/kaldır	Senaryo Bileşenleri Ekle/Kaldır Sihirbazı' nı açar; burada geçerli program senaryosu için faaliyetler ve müşteri temsilcileri ekleyebilir ya da kaldırabilirsiniz.
	Program oluştur	Program Oluşturma Sihirbazı' nı açar, burada seçilen site için komple bir program oluşturabilirsiniz.
	Programı yeniden oluştur	Program Yeniden Oluşturma Sihirbazı' nı açar, burada müşteri temsilcisi programlarını yeniden oluşturabilir, aynı zamanda isteğe bağlı olarak son oluşturma/yeniden oluşturmada beri değiştirdiğiniz tüm müşteri temsilcisi programlarını değiştirmeden bırakabilirsiniz.
	Gün içi programı yeniden oluştur	Bir site, takım ya da müşteri temsilcisinin belirli bir gün ya da zaman aralığına bir Gün İçi Program Yeniden Oluşturma Sihirbazı' nı açar.
	Programı doğrula	Seçili bir site için sunucunun iade ettiği uyarıları listeleyen Mesajları İncele penceresi' ni açar.
	Kapat	Açık senaryoyu kapatır (ve kaydedilmiş verileri kaydetmeniz için sizi uyarır).

Simge	İsim	Açıklama
	Seçenekler	Seçenekler iletişim kutusunu açar. Müşteri Temsilcisinin kullanılabilirliğini göster, 24 saatlik veya 36 saatlik ekranları kullan, performans verilerini göster, Site Adı, Paylaşılan Taşıma, Fazla Mesai, Ücretli Saatler, Toplam Saatler, Başlangıç Zamanı ve Yorumlar sütunlarını göster veya gizle gibi seçenekler ile ekranı özelleştirmenize yardımcı olur.
	Filtre	Gösterilen program bilgilerinizi filtrelemenizi sağlar.
	Sırala	Tabloyu sırlamanızı sağlar.
	Otomatik İşle	Otomatik İşle araç çubuğu düğmesi, otomatik işleme özelliğini açar ve kapatır. Bu özellik aynı zamanda Eylemler menüsünde bulunan Otomatik İşle 'nin seçilmesi ile açılıp kapatılabilir. Açık olması halinde değişiklikler derhal senaryoya uygulanacaktır. Kapalı olması halinde, değişikliklerin durumu beklemede şeklinde olacak ve program senaryosunun herkes tarafından görüntülenebilir sürümüne dahil edilmeden önce işlenmesi/onaylanması gerekecektir.
	Takas	iki müşteri temsilcisinin programını takas etmenizi sağlar.
	Çoklu Ekle	Çoklu Ekle Sihirbazı 'nı açar ve burada çoklu müşteri temsilcileri veya takımlar için molaları, yemekleri, istisnaları, çalışılmayan günleri, çalışılmayan saatleri, vardiyaları, işaretlenen zamanı ve çalışma kümelerini ekleyebilirsiniz.
	Çoklu Sil	Çoklu Silme Sihirbazı 'nı açar, bu sihirbaz sayesinde senaryodan bir kerede birden fazla öğeyi silebilirsiniz.
	Çoklu Taahhüt Et/Geri Al	Çoklu Gerçekleştir/Geri Al Sihirbazı 'nı açar; bu, program senaryosuna bekleyen değişiklikler (otomatik işle kapalı olduğunda girilen değişiklikler) eklemenizi ya da bunları kaldırıp

Simge	İsim	Açıklama
	Kaydet	senaryoyu önceki ayarlarına geri döndürmenizi sağlar. Mevcut senaryoda yapmış olduğunuz değişiklikleri kaydeder. (Eğer sunucu tüm değişiklikleri kaydedemezse, kılavuzun ilk sütununda kırmızı veya sarı simgeler hataları düzeltmeniz veya uyarıları onaylamanızı gösterir.
	Toplantı Programlayıcı	Toplantı Programlayıcısı 'yı açar; bu, seçilen müşteri temsilcileri için zaten oluşturulmuş senaryoya toplantılar programlamanızı sağlar.
	Geçerli Güne Git	Aynı zamanda <i>Bugün</i> düğmesi olarak da bilinmektedir. Bugün için verileri görüntülemek üzere bu düğmeye tıklayın.

Tip

- Bir kerede bir müşteri temsilcisi için ayrıntılı programlı değişiklikler yapmak için (müşteri temsilcisinin program öğelerini ekleme, düzenleme ve silme), bkz. **Ayrı Müşteri Temsilcilerinin Programlarını Değiştirme**.
- **Gün İçi** görünümünde program değişiklikleri yapar ve **Kaydet**'e tıklarsanız, farklı bir modül ya da görünüm seçtiğinizde ya da belirli sihirbazları ya da alt pencereleri başlattığınızda değişiklikleri kaydetmeniz istenecektir.
- Paylaşılan bir taşıma grubuna ait bir müşteri temsilcisi için vardiya başlangıç zamanını ya da vardiya bitiş zamanını değiştirirseniz, değişikliği kaydettiğinizde bir uyarı mesajı göreceksiniz.

Performans Verileri Ekranı

Seçenekler iletişim kutusunun Performans sekmesindeki **Performans Verilerini Göster** onay kutusunun seçilmesi ile **Senaryo Gün İçi** ekranının üzerine bir çizelge ve tablo eklenir.

Tip

Tablo sadece **Tam Gün Ekranı** onay kutusunu

temizlemeniz halinde görünür olur.

Performans verileri ekranlarını yapılandırmak için:

1. **Hedef:** etiketi yanında bulunan düğmeye tıklayarak performans verileri için bir hedef seçin. Ekrana gelen **Seçili Hedef listesinde**, **Nesneler** bölümünde seçili olan site ile ilişkili faaliyetler, faaliyet grupları ve mevcut senaryo ile ilişkili çoklu site faaliyetleri bulunmaktadır.
2. Hangi performans verisinde sunulacak grenliliği seçin: **15**, **30** veya **60** dakika.
3. Grafik ve tabloda gösterilecek verilerin türünü seçin. Program kapsamı, grafikte kırmızı bir çizgi olarak görünür.
4. Grafiği yapılandırmak için, **Grafik Türü** açılır listesinden bir değer seçin:
 - **Hesaplanan** (varsayılan)
 - **Gerekli**
 - **Gelişmiş** (hem **Hesaplanan** hem **Gerekli**)

Tablo her zaman program kapsamı ve hesaplanan personel sağlama için değerleri göstermektedir. **Seçenekler iletişim kutusunun Performans** sekmesindeki seçimlerinize bağlı olarak ek rakamlar gösterebilir.

Otomatik güncellemeleri kullanmıyorsanız, performans verisi görünümünü güncellemek için

Performans Verisini Güncelle'ye  tıklayın.

Seçenekler iletişim kutusunun Performans sekmesindeki Otomatik Güncelle seçeneğini işaretleyebilirsiniz.

SplitMS seçeneğini etkinleştirdiyseniz, **Çoklu Beceri Etkin, Performans Verisi Ekranının** sağ tarafından görünür. Bkz. *Workforce Management Yönetici Kılavuzu*.

Senaryo Gün İçi: Program Yayınlama Sihirbazı

Vardiya Yayınlama Sihirbazı'nı, seçilmiş senaryodan **Asıl Vardiya Planı**'na bir tarih aralığını yayımlamak veya **Asıl Vardiya Planı**'ndan seçilmiş senaryoya bir tarih aralığını çıkarmak için kullanın.

Herhangi bir senaryo görünümünde, **Yayımla**'ya  tıklayın. Sihirbaz çalışarak şu ekranları sunar:

İşlem Seç ekranı

1. Dilediğiniz işleme karşılık gelen radyo düğmesini seçin:
 - **Asıl Vardiya Planı'nda Yayımla**
 - **Asıl Vardiya Planı'ndan Ayıkla**
2. İleri'ye **tıklayın**.

Senaryo ekranından alarak Asıl Vardiya Planı'nda Yayınlama

Eğer ancak önceki ekranda **Asıl Vardiya Planı**'nda **Yayımla** seçilmişse bu ekran belirir.

1. Aşağıdaki seçimleri yapın:
 - a. **Tarih** alanında, seçilen senaryolar için **Başlangıç** ve **Bitiş** tarihlerini belirlemek isterseniz, döndürme kutularını veya açılır takvimleri kullanın. Yayınlama *kaynağı* bu tarih aralığıdır.
 - b. Bu alanı etkinleştirmek için **Tarih Aralığında Yayımla** onay kutucuğunu seçin, ve sonra **Asıl Vardiya Planı** için **Başlangıç** ve **Bitiş tarihlerini** belirlemek isterseniz, döndürme kutularını veya açılır takvimleri kullanın. Yayınlama *hedefi* bu tarih aralığıdır.
 - c. **Müşteri Temsilcileri** bölgesinde, müşteri temsilcilerini ayrı olarak bir nesne ağacından ya da takımları, siteleri, iş birimlerini ya da Kurumu seçerek gruplar halinde seçin.
 - d. Bu faaliyetin yayımlanma süresince icra edildiğini belirtmek amacıyla **Verilen Özel Durum Ekle, İzinli Zaman** ve **İzinli Gün Takvim** öğeleri işaret kutucuklarını seçin.
2. **Sonlandır**'a (ya da **İşlem Seç** ekranına geri dönmek için **Önceki** düğmesine) tıklayın.

Asıl Vardiya Planı'ndan Senaryo ekranı'na Ayıklama


Eğer ancak önceki ekranda **Asıl Vardiya Planı**'ndan **Ayıkla** seçilmişse bu ekran belirir.

1. Aşağıdaki seçimleri yapın:
 - a. **Tarih** alanında, seçilen senaryolar için **Başlangıç** ve **Bitiş** tarihlerini belirlemek isterseniz, döndürme kutularını veya açılır takvimleri kullanın. Yayımlama *kaynağı* bu tarih aralığıdır.
 - b. **Müşteri Temsilcileri** bölgesinde, müşteri temsilcilerini ayrı olarak bir nesne ağacından ya da takımları, siteleri, iş birimlerini ya da Kurumu seçerek gruplar halinde seçin.
2. **Sonlandır**'a (ya da **İşlem Seç** ekranına geri dönmek için **Önceki** düğmesine) tıklayın.

Senaryo Gün İçi: Performans Veri Hedefi

Asıl Vardiya Planı Gün İçi görünümünde veya **Vardiya Senaryosu Gün İçi** görünümünde performans verilerini görüntülemek için bir hedef seçmelisiniz. Hedef performans verisinin kaynağıdır. Firmayı, bir iş birimini, bölgeyi, faaliyet grubunu veya faaliyeti seçebilirsiniz. (çoklu bölge veya tek bölge).

Hedef Seç penceresini değiştirmek için:

- **Vardiya Planı Gün İçi** görünümü penceresindeki  **Hedef:** düğmesine tıklayın.

Important

Bu seçenek ancak eğer, performans verisini görüntüle seçimini, **Seçenekleri Görüntüle iletişim kutusunun Performans** sekmesindeki **Performans Bilgisi Göster** işaret kutucuğunu seçerek yapmışsanız kullanılabilir.

Uygun Saat Kuşağını Seçme

Nesneler bölümünde bir bölge seçtiğinizde (örneğin, San Francisco), veri kaynağına ait saat kuşağından farklı olabilecek şekilde o bölgeye has saat kuşağını da belirtmiş oluyorsunuz. Saat kuşağını, **Gün İçi** görünümün üst sağ kenarında yer alan **Saat Dilimi** açılan listesinden uygun kuşağı seçmek suretiyle, elle değiştirebilirsiniz. Performans verisini istediğinizde, seçilen saat kuşağı, görüntülediğiniz kılavuz ve grafiğe uygulanmış olur. Veri kaynağının lokal saatlerine bakılmaksızın (WFM uygun saat dönüşümlerini sağlar), vardiya planları ve görüntülemek istediğiniz her ne ise seçilmiş saat kuşağında gösterilir.

Çoklu Bölge Faaliyet Verisini Görüntüleme

Çoklu bölge faaliyetlerinden (MSA'lar) alınan tahmin verisini ve seçilen hedef (MSA, iş birimi veya bölge) altındaki **Faaliyetlerin** toplamı/ortalaması olan vardiya planı verisini göstermesi için **Çoklu Bölge Faaliyetlerini Kullan** onay kutucuğunu seçin. Tüm veriler **Nesneler** bölümünden seçtiğiniz bölgenin saat kuşağına nakledilir.

Tüm MSA verisini toplam/ortalama olarak gösterebilmek için **Çoklu Bölge Faaliyetlerini Kullan** onay kutucuğunu temizleyin. Tüm veriler seçilen bölgenin saat kuşağına nakledilir.

Çoklu Site Faaliyetlerini Kullan düğmesini **Açık** olarak ayarlarsanız, WFM son seçiminizi —geçerli görünümde ve çoklu site faaliyetleri içeren diğer tüm görünümde korur— ve seçilen çoklu site faaliyetinin verisini her görüntülemek istediğinizde tıklama gereksinimini ortadan kaldırır.

Senaryo Gün İçi: Yorumları Düzenle İletişim Kutusu

Senaryo Gün İçi veya **Müşteri Temsilcisi Genişletilmiş** görünümünde seçili gün için bir müşteri temsilcisinin programı hakkında yorumlar girmek veya düzenlemek için **Yorumları Düzenle** iletişim kutusunu kullanın. Bu iletişim kutusunu açmak için:

- Uygun müşteri temsilcisi için **Yorumlar** hücreğine (* işaretli sütunda) çift tıklayın.

Yorumlar sütunu, sadece Sütunlar sekmesinde **Seçenekler iletişim kutusunu** seçtiyseniz görünürdür.

Bu iletişim kutusu şu kontrolleri içerir:

- **Yorumlar**—Yorumları bu metin kutusunda girin ya da düzenleyin.
- **Tamam**—Bu düğmeye, değişikliklerinizi kabul etmek ve iletişim kutusunu kapatmak için tıklayın. (WFM veritabanı, senaryonuzu **kaydetmeden** yorumlarınızı kaydetmez.)
- **İptal**—Bu düğmeye, değişikliklerinizi iptal etmek ve iletişim kutusunu kapatmak için tıklayın.

Important


Yorumlar ekleme ve düzenleme programı değiştirir. Bu nedenle, yorumlarınız kaydettiğinizde WFM programı doğrular ve ilgili program uyarı mesajı görünür. Program senaryosunu ilk kez kaydettiğinizde üretilen bir program uyarı mesajı, program, uyarıda not edilen sorunları hala içeriyorsa, yorumları kaydederken yeniden üretilir.

Senaryo Gün İçi: Seçenekler İletişim Kutusu

Gözükken verileri yapılandırmak için **Seçenekler** iletişim kutusunu kullanın:

- Geçerli senaryo için **Gün İçi görünümü** veya **Müşteri Temsilcisi Genişletilmiş görünüm**.
- **Ana Program Gün İçi** veya **Ana Program Müşteri Temsilcisi Genişletilmiş görünümü**.

Seçenekler iletişim kutusunu açmak için:

1. **İşlemler** araç çubuğunda **Seçenekler**  ya da **İşlemler** menüsünde **Seçenekler...** tıklayın. **Seçenekler** iletişim kutusu açılır.
 - Bir **Gün İçi** görünümünden çağrıldığında, üç sekmesi bulunur: **Seçenekler**, **Performans** ve **Sütunlar**.
 - Bir **Müşteri Temsilcisi Genişletilmiş** görünümünden çağrıldığında, iki sekmesi bulunur: **Seçenekler** ve **Sütunlar**.

Her sekme aşağıda açıklanmıştır.
2. **Seçenekler** iletişim kutusunu yapılandırmayı bitirdiğinizde, değişikliklerinizi kaydetmek için **Tamam**'a veya orijinal seçimlere döndürmek için **İptal**'e tıklayın.

Seçenekler iletişim kutusu kapanır ve görünüm yenilenir. Bir senaryo veya **Ana Program** için yapılandığınız ayarlar, o senaryo veya **Ana Program** için görünüme döndüğünüzde, oturumu kapatana kadar görünür.

İletişim kutusunda seçenekleri yapılandırmak için:

1. **Açıklamanın** görünmesini istemiyorsanız, kılavuz daha fazla alan sağlamak için **Program Açıklaması Göster** onay kutusunun seçimini kaldırabilirsiniz.
2. Kılavuzda kullanılabilirliği görmek istiyorsanız, **Müşteri Temsilcisi Kullanılabilirliği Göster** onay kutusunu seçin. Bir müşteri temsilcisi müsait olmadığında saatler kılavuzda açık gri olarak görünür.
3. Hangi program günlerinin bu gibi öğeleri içerdiğini görmek için **Verilen ve programlanan dönen kalıbı** veya herhangi bir diğer takvim tercihi olan müşteri temsilcilerini göster onay kutusunu seçin. Sonuç: Kırmızı onay kutusu ve **Müşteri Temsilcisi** simgesi, bu koşulları karşılayan her **Müşteri Temsilcisi** için en sol sütunda görünür ("!" etiketli).

Tip

Bu müşteri temsilcisi bir müşteri temsilcisine bir program tercihi temel alan bir program verilir verilmediğini öğrenmek için kullanabilirsiniz, bu bilgi bu müşteri temsilcisinin programını değiştirme kararınızı etkileyebilir. Bir program oluşturmanın sonucu olarak, sadece müşteri temsilcisine bir dönen kalıp veya tercih (izin günü gibi) verilirse bu simge görüntülenir. Bir müşteri temsilcisi programı, kendisine bir tercih ya da bir dönen kalıptan bir program verecek şekilde manuel olarak düzenlenmişse, simge görüntülenmez.

4. Göstermek istediğiniz saatler için radyo butonunu seçin, **24** saati göstermek için 24 veya **36** saati

göstermek için 36.

5. **Sunum** türünü seçin: **Sadece Program**, **Program üstte** veya **İşaretli Zaman üstte**. Seçimleriniz, programdaki renkli çubukları etkiler. Eğer **sadece Program** seçiliyse, **İşaretli zamanı** göremezsiniz.

Performans sekmesini yapılandırmak için (**Müşteri Temsilcisi Genişletilmiş** görünümünde mevcut değildir):

1. Performans Bilgilerini Göster onay kutusunu seçerseniz, **Gün İçi Program** görünümünde WFM Web'in hangi performans bilgilerini gösterdiğini tam olarak özelleştirebilirsiniz. Bu onay kutusunun seçimini kaldırırsanız, bu sekmedeki diğer seçenekler devre dışı bırakılır.
2. Performans verilerini ayırmak için kullanılan renkleri açıklayan açıklamayı görmek istemezseniz, **Performans Açıklamasını Göster** onay kutusunun seçimini kaldırın.
3. **Otomatik Olarak Güncelle** onay kutusu, oluştuklarında program değişikliklerinin gösterilip gösterilmediğini belirler. Seçimi sadece otomatik güncellemelerde sorun oluşturan ağ bant genişliği sorunlarınız mevcutsa kaldırın.
4. Performans verisini görüntülemek için seçtiyseniz, performans tablosunda ilave bilgilerin gösterilmesi için onay kutularını seçebilirsiniz.

Tip

Sadece **Tam Gün Görünümü** onay kutusu seçili değil ise, tabloyu görürsünüz.

Her zaman görünen programlanmış kapsam ve hesaplanmış personel sağlamaya ilave olarak, tabloda görünmesi için bu **'ilave verileri göster'** seçeneklerinin tümünü veya herhangi birini seçebilirsiniz:

- **Gerekli Personel Sağlama**
- **Kapsam** ve **Hesaplanan Personel Sağlama** arasındaki fark
- Kapsam ve Gerekli Personel Sağlama arasındaki fark
- Programlanmış **Hizmet Düzeyi Yüzdesi**
- Programlanmış **Ertelenmiş Hizmet Düzeyi Yüzdesi**
- Programlanmış ASA (**Ortalama Cevap Hızı**)
- Fazla Mesai Programı (varsayılan: seçimi kaldırılmış)
- Fazla Mesai Gereksinimi (varsayılan: seçimi kaldırılmış)

Important

Hesaplanan Personel Sağlamadaki Farklılık ya da **Gereken Personel Dağılamadaki Farklılık** sütunlarındaki herhangi bir hücrede personel yetersizliği gösteriliyorsa, WFM, hücrenin rengini kırmızı yaparak kullanıcıyı uyarır. Kırmızı varsayılan renk olmasına rağmen, **Hakkında > Ayarlar** adımıdaki (GUI'nin sağ üst köşesinde) ayarları kullanarak bunu değiştirebilirsiniz.

Sütunlar sekmesini yapılandırmak için:

- Görüntülemek istediğiniz isteğe bağlı sütunlar için onay kutularını seçin. Gizlemek istediğiniz herhangi bir sütun için onay kutularının seçimlerini kaldırın. **Gün İçi** ve **Müşteri Temsilcisi Genişletilmiş** görünümleri için, şu sütunları ekleyebilirsiniz: **Site Adı, Paylaşılan Taşıma, Fazla Mesai, Ücretli Saatler, Toplam Saatler, Başlangıç Zamanı, Erişebilirlik** ve **Yorumlar**. **Gün İçi** görünümünde, **Yorumlar** dışında tüm sütunlar sıralanabilir. **Müşteri Temsilcisi Genişletilmiş** görünümünde, bu sütunlar sıralanamaz.

Senaryo Gün İçi: Mesajları İncele (Kaydet) İletişim Kutusu

Bir müşteri temsilcisinin düzenlenen programını kaydetmek için son girişiminizde sunucunun döndürdüğü herhangi bir uyarıları veya hataları yanıtlamak için bu iletişim kutusunu kullanın.

İletişim kutusu şu sütunlar ve kontrolleri içerir:

Takım Adı	Müşteri Temsilcisinin bulunduğu takımı görüntüler.
Müşteri Temsilcisi Adı	Programı neticesinde bu mesajın oluşturulduğu müşteri temsilcisi.
Mesajlar	Mesaj türü (Uyarı veya Hata), sayısal kod ve mesaj metni görüntüler.
Eylem	<p>Uyarıyı veya hatayı gidermede bir eylem seçmek için her mesajın açılır listesini kullanın:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Kaydet—Düzenlenen müşteri temsilcisi programını kaydeder. Bu, uyarılar için varsayılan eylemdir. Düzenlemeleri hatalar (uyarılardan daha ciddi olan) oluşturan müşteri temsilcisi programları için mevcut değildir. • Sonra Düzelt—Müşteri Temsilcisi programını kaydetmeyi denemez, ama Gün İçi gridinde tutar, bu sayede üzerinde başka değişiklikler de yapılabilir. Bu, düzenlemeleri hatalar oluşturan müşteri temsilcisi programları için varsayılan eylemdir. • Kaydetme—Uyarı ya da hata üretilmesine neden olan değişiklikleri iptal eder.
Tamam	İletişim kutusunu kapatır, seçili eylemlerinizi uygular ve sunucudan yeni verileri alır.
Kapat	Verileri kaydetmeden veya yenilemeden diyalog kutusunu kapatır.

Bu hatalar ve uyarılar, **Gün İçi** görünümünde manuel olarak gerçekleştirdiğiniz program değişiklikleri ile oluşturulur. WFM Web'in **program oluşturma** işlemi süresince oluşturduğu **Doğrulama** uyarıları ve hatalarından farklıdır.


Senaryo Elemanları Sihirbazını Ekle/Kaldır

Faaliyetler veya araçlar ekleyerek seçili senaryoları değiştirmek veya araçları kaldırmak için **Senaryo Elemanları Ekle/Kaldır Sihirbazı**'nı kullanın.

Sihirbazda şu ekranlar bulunmaktadır:

- Eylem seçimi
- Faaliyetleri Seç
- Sözleşmelere göre Filtrele
- Müşteri Temsilcisi Ekle
- Gerçek Müşteri Temsilcilerini Temel Alarak Profil Müşteri Temsilcilerini Ekle
- Profiller Ekle
- Müşteri Temsilcilerini kaldır.

Bu sihirbazı kullanmak için:

1. Bir **program senaryo görünümünün İşlemler** araç çubuğunda **Senaryo Elemanları Ekle/Kaldır**'a  tıklayın ya da bunu **İşlemler** menüsünden seçin.

Sihirbaz, **Eylem Seç** ekranını açar ve başlatır.

Senaryo Elemanları Ekle/Kaldır Sihirbazı yedi ekran (yukarıda listelenen) içerir ancak seçimlerinize göre daha az ekran görebilirsiniz.

- İlgili ekranın seçeneklerini açıklayan bir **Yardım** sayfasını açmak için herhangi bir ekrandaki **Yardım** düğmesine tıklayın.
- Buradaki girdilerinizi gözden geçirmek istiyorsanız, **Geri**'ye tıklamak sizi önceki ekrana döndürür.

Senaryo Elemanlarını Ekle/Kaldır: Eylem seçimi

Senaryo Elemanları Ekle/Kaldır (ARSE) Sihirbazı **İşlem Seç** ekranında:

1. Grup **Eylemlerinden** bir radyo butonu seçin:
 - **Senaryo elemanları ekle**—**İşlem Seç**, **Faaliyet Seç**, **Sözleşmelere göre Filtrele**, **Müşteri Temsilcisi Ekle**, **Gerçek müşteri temsilcilerine göre Profil Müşteri Temsilcileri ekle** ve **Profil Ekle** ekranlarını çalıştırır ve senaryoya yeni faaliyetler ve/veya müşteri temsilcileri eklemenizi sağlar.
 - **Müşteri Temsilcilerini senaryodan kaldır**—Müşteri Temsilcilerini senaryodan kaldırmak için **Müşteri Temsilcilerini Kaldır** ekranını çalıştırır.
2. Sonraki ekrana devam etmek için **İleri**'ye tıklayın.

Senaryo Elemanlarını Ekle/Kaldır: Ekleme için Faaliyetler Seçin

Senaryo Elemanları Ekle/Kaldır Sihirbazı **Eklenecek Faaliyetler Seç** ekranında:

1. İş Birimleri, siteler ve faaliyetler içeren **Faaliyetler** ağacından bir veya daha fazla faaliyet seçin.

Tip

Ağaç sadece, oluşturulduğunda senaryonun dahil olduğu siteleri gösterir; ve varsayılan olarak seçilen senaryoya dahil olan faaliyetler ağaçta seçilir ve onay kutularının seçimlerini kaldıramazsınız.

2. **Ek Olarak Müşteri Temsilcileri Sözleşmelere Göre Filtrele** onay kutusunu seçin veya seçimini kaldırın (varsayılan). Eğer seçerseniz sonraki ekran **Sözleşmelere göre Filtrele**'dir.
3. Sonraki ekrana devam etmek için **ileri**'ye tıklayın.

Senaryo Elemanlarını Ekle/Kaldır: Sözleşmelere göre Filtrele

Senaryo Elemanları Ekle/Kaldır Sihirbazı **Sözleşmelere göre Filtrele** ekranında:

1. Ağaçtan iş birimleri, siteler ve sözleşmeler içeren bir veya daha fazla sözleşme seçin.

Tip

Ağaç sadece oluşturulduğunda senaryo içeren siteleri gösterir ve varsayılan olarak, **Faaliyetler Seç ekranında** faaliyetlerle eşleşen tüm sözleşmeler seçilir.

2. Sonraki ekrana devam etmek için **İleri**'ye tıklayın.

Senaryo Elemanlarını Ekle/Kaldır: Acenteler Ekle

Senaryo Elemanları Ekle/Kaldır Sihirbazı **Müşteri Temsilcileri Ekle** ekranında:

1. İş birimleri, siteler ve müşteri temsilcileri içeren ağaçtan bir veya daha fazla müşteri temsilcisi seçin.

Tip

Ağaç sadece oluşturulduğunda senaryo içeren siteleri gösterir ve varsayılan olarak, **Faaliyetler Seç ekranında** faaliyetlerle eşleşen tüm müşteri temsilcileri seçilir.

2. Sonraki ekrana devam etmek için **İleri**'ye tıklayın.

Senaryo Elemanlarını Ekle/Kaldır: Profil Aracıları Ekle

Senaryo Elemanları Ekle/Kaldır Sihirbazı'nın **Gerçek Müşteri Temsilcilerini Temel Alarak Profil Müşteri Temsilcilerini Ekle** ekranında müşteri temsilcileri, bu sütunları içeren bir tabloda, bir ağaç içinde görüntülenir:

- **Müşteri Temsilcileri**—Her müşteri temsilcisinin adı.
- **Sun**—Bu müşteri temsilcisine göre, senaryoda hali hazırda bulunan müşteri temsilcisi profilleri sayısı. Sayı salt okunurdur.
- **Ekle**—Bu müşteri temsilcisinin profilini senaryoya eklemek için bu sütundaki onay kutusunu seçin. Profili eklememek için onay kutusunu seçimini kaldırın. Bir kısa yol olarak, ağacın iş birimi, site ya da takım gibi herhangi bir *dalı* için altındaki tüm öğeleri—seçmek amacıyla bir tekli onay kutusu seçebilirsiniz.

Gerçek aracılara temel olarak, profil aracılara eklemek için:

1. Gerekli gibi, bireysel müşteri temsilcisi onay kutularını seçin veya seçimini kaldırın.
2. **Yer Profil Müşteri Temsilcilerini, Gerçek Müşteri Temsilcileri Temelli, Kendi Takımlarına** onay kutusunu seçin veya seçimini kaldırın.
3. Sonraki ekrana devam etmek için **Sonraki**'ne tıklayın.

Senaryo Elemanlarını Ekle/Kaldır: Profiller Ekle

Senaryo Elemanları Ekle/Kaldır Sihirbazı **Profil Ekle** ekranında siteler, şu sütunları içeren bir tablo içinde bir ağaç olarak gösterilir:

- **Profiller**—Her profilin adı.
- **Sun**—Bu sözleşmeye göre, senaryoda hali hazırda bulunan profil sayısı. (Salt okunur.)
- **Ekle**—Senaryoya eklemek için seçilen türde profillerin sayısı. (Düzenlenebilir.)

Profiller eklemek için:

1. İş birimleri, siteler ve profiller içeren ağaçta bir veya daha fazla profil görüntüleyin.
2. Gerektiği gibi **Ekleme** sütununda sayıları seçin ve düzenleyin.
3. Değişikliklerinizi program senaryosuna kaydetmek için **Bitir**'e tıklayın.

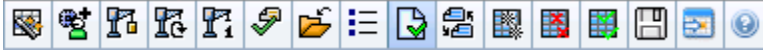
Senaryo Elemanlarını Ekle/Kaldır: Aracıları Kaldır

Senaryo Elemanları Ekle/Kaldır Sihirbazı **Müşteri Temsilcilerini Kaldır** ekranında:

1. Bir iş birimleri, siteler, takımlar ve müşteri temsilcileri ağacından aracı(lar) kaldırmak için seçin.
2. **Son**'a tıklayın.

Senaryo Müşteri Temsilcisi Genişletilmiş Görünümü

Bir hafta için veya program planlama dönemi için tek bir müşteri temsilcisinin programını görüntülemek ve/veya düzenlemek için **Senaryo Müşteri Temsilcisi Genişletilmiş** Ekranını kullanın. Buradaki araç çubuğu görseline ve aşağıdaki **düğme açıklamalarına** bakın.



Tip


Pencerenin altındaki bir **açıklama**, her çubuk renginin belirttiği belirli program türünü gösterir.

Burada, bireysel müşteri temsilcileri veya profiller için program öğelerini değiştirebilir ve çoklu müşteri temsilcileri ve/veya profiller için program öğelerini ekleyebilirsiniz. Aşağıdaki bölümler ve bağlantılar şunları kapsamaktadır:

- Müşteri Temsilcisi Genişletilmiş ekranının gösterilmesi.
- Müşteri Temsilcisi Genişletilmiş ekran gridinin kullanılması.
- Müşteri Temsilcisi Genişletilmiş ekran gridinin özelleştirilmesi.
- Müşteri Temsilcisi Genişletilmiş ekran araç çubuğu düğmelerinin kullanılması.
- Müşteri Temsilcisinin Programının Değiştirilmesi.

Senaryo Müşteri Temsilcisi Genişletilmiş Ekranının Gösterilmesi

Senaryolar ekranını görüntülemek için:

1. Araç çubuğundaki **Ana** menüden **Program**'ı seçin.
2. Araç çubuğundaki **Program** menüsünden **Senaryolar**'ı seçin.
Program Senaryoları tablosu görünür.
3. Tablo listesinde adına çift tıklayarak veya adını seçerek ve ardından aç simgesine () tıklayarak açın.
Senaryonun adı, bir menü olarak araç çubuğunun üzerinde belirecektir.

Açık senaryonun **Müşteri Temsilcisi Genişletilmiş** ekranını görmek için:

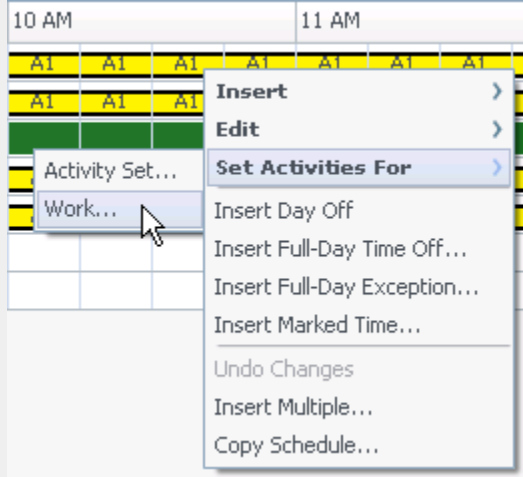
1. Araç çubuğundaki **<scenario_name>** menüsünden **Müşteri Temsilcisi Genişletilmiş**'i seçin.

2. **Nesneler bölümünde**, tekli iş birimi, iş birimi içerisinde tekli site veya bir site içerisinde tekli müşteri temsilcisi seçin.

Müşteri Temsilcisi Genişletilmiş Ekran Gridinin Kullanılması

Müşteri Temsilcisi Genişletilmiş görünümü, seçili müşteri temsilcisi için bir kılavuz içerir. Kılavuzdaki her sıra, renkli kodlanmış bir çubuk içerir. Her bir çubuk, seçili müşteri temsilcisi için programlanan bir günü veya çalışılmayan günü temsil etmektedir. Aşağıdaki tabloda alanlar ve kontroller açıklanmıştır.

Programlanmış müşteri temsilcileri	Bu gösterge, ekrandaki müşteri temsilcilerinin sayısını belirtmektedir (seçili Mod doğrultusunda).
Düzenlenen programlar	Bu gösterge, bu ekranda düzenlemiş olduğunuz, fakat henüz kaydetmediğiniz günlük programların sayısını gösterir.
Tam Gün Görünümü	Gün İçi ekranına benzer bir şekilde grid tarafından bütün günün gösterilmesi için Tam Gün Ekranı onay kutusunu işaretleyin. Eğer bu onay kutusunun içeriğini boşaltırsanız, grid tarafından daha detaylı bir ekran gösterilecektir.
Mod:	Başlangıç Modu , bir hafta olarak önceden ayarlanmıştır, ancak sitenizde program planlama dönemlerinin kullanılması durumunda Program Planlama Dönemi olarak değiştirilebilir.
Tarih:	Bu kontroller, standart tarih seçicileridir . Kılavuz, seçili tarihi içeren dönem verilerini görüntüler.
! <i>mesajlar/uyarılar sütunu</i>	<p>Bu sütun içerisinde, müşteri temsilcilerinin programları ile ilgili bilgi veren ikonlar bulunmaktadır.</p> <ul style="list-style-type: none"> Açık gri kalem ikonu, programlama veya yeniden programlama sonrasında müşteri temsilcisinin gününün düzenlendiğini gösterir. Yeşil bir kalem simgesi değiştirdiğiniz ancak henüz kaydetmediğiniz program öğelerini gösterir. Sarı bir kalem simgesi, bir uyarı oluşturan öğeyi ve Daha Sonra Düzelt seçeneğini seçtiğinizi gösterir. Kırmızı bir kalem simgesi hata oluşturan bir öğeyi gösterir. (Hata koşulları, uyarı koşullarından daha ciddidir.) Bir takas simgesi, aracının günün işleme veya takasla atandığını gösterir. Beklemede değişiklik olması durumunda sonuç simgesi (ters kırmızı üçgen) ekrana gelecektir.

	<p>Beklemedeki değişiklikler, Değişiklikleri Onayla güvenlik izni olan kullanıcı tarafından yapılmalıdır.</p> <p>Mesaj ayrıntılarını incelemek ve kaydedilmemiş öğeleri çözümllemek için bir sarı veya kırmızı simgeye çift tıklayın.</p>
Takım	Kılavuzdaki bu sütun, seçili müşteri temsilcisinin atanmış takımını gösterir.
<i>renklendirilmiş simge</i>	Kılavuzdaki sütun, müşteri temsilcisinin sözleşmesini temsil eden renklendirilmiş bir simge görüntüleyebilir.
Müşteri Temsilcisi	Kılavuzdaki bu sütun her müşteri temsilcisinin adını gösterir.
Tarih	Kılavuzdaki bu üstün takvim gününü gösterir.
[Zaman adımları]	<p>Bu sütunlar, müşteri temsilcisinin her bir zaman adımındaki program öğelerini gösterir. Daha fazla ayrıntı görmek için, Tam Gün Görünümü onay kutusunun işaretini kaldırın ve/veya sütunları yeniden boyutlandırın.</p> <p>Seçili müşteri temsilcisinin programında değişiklik yapmak için, değiştirmek istediğiniz zaman adımının üzerine çift tıklayın ve daha sonra kısayol menüsünden komutu seçin. Aşağıdaki şekilde, renk kodlu bir çubuk içerisindeki koyu mavi alanda sağ tıkladığınızda karşınıza gelecek olan menü gösterilmektedir (siz rengi değiştirmedikçe). Tıkladığınız alanlara bağlı olarak menü öğeleri değişebilir.</p>  <p>Talimatlar ve açıklamalar için bkz. Bireysel Müşteri Temsilcisi Programlarını Değiştir.</p>
[Yatay kaydırma çubuğu]	Bazı zaman adımlarının ekranda gizlenmesine neden olan Tam Gün Ekran onay kutusunu temizlediğinizde alt kısımda görünecektir. Daha sonraki zaman adımlarını görüntülemek için sağa doğru kaydırın.
Açıklama	Her bir çubuk renginin temsil ettiği belirli program

türlerini gösterir.

Legend: Exception Day Off Work Activity Set Time Off Break Meal Marked Time

Senaryo Müşteri Temsilcisi Genişletilmiş Ekran Gridinin Kullanılması

Takım, Müşteri Temsilcisi ve Tarih sütunlarını yeniden boyutlandırabilirsiniz. Ayrıntılar için bkz. **Başlarken**. Aynı zamanda sütunları ekleyebilir ve kaldırabilirsiniz.

Site Adı	Gösterilmesi halinde (Seçenekler iletişim kutusunu kullanarak), bu sütunda seçili güne ait her bir müşteri temsilcisinin site adı gösterilir.
Paylaşılan Taşıma	Gösterilmesi halinde (Seçenekler iletişim kutusu kullanılarak), bu sütunda seçili güne ait Paylaşılan Taşıma grubu içerisindeki her bir müşteri temsilcisinin üyeliği gösterilir.
Fazla Mesai	Gösterilmesi halinde (Seçenekler iletişim kutusunu kullanarak), bu sütunda seçili güne ait her bir müşteri temsilcisinin fazla mesai süresi gösterilir.
Ücretli Saatler	Gösterilmesi halinde (Seçenekler iletişim kutusunu kullanarak), bu sütun her bir müşteri temsilcisinin seçilen gün için ücretli saatini gösterir.
Toplam Saat Sayısı	Gösterilmesi halinde (Seçenekler iletişim kutusunu kullanarak), bu sütun her bir müşteri temsilcisinin seçilen gün için toplam saatini gösterir.
Başlangıç Zamanı	Gösterilmesi halinde (Seçenekler iletişim kutusunu kullanarak), bu sütun her bir müşteri temsilcisinin seçilen günün çalışması için başlangıç saatini gösterir.
 (Erişilebilir Program Detayları)	Gösterilmesi halinde (Seçenekler iletişim kutusunu kullanarak), Erişilebilir Program Ayrıntıları iletişim kutusunu görüntülemek için bu simgeye tıklayabilirsiniz; bu iletişim kutusu görme engelli kullanıcılar ve bunların kullandığı ekran okuyucuları için komutları basitleştirir ve düzenler.
* (Yorum)	Gösterilmesi halinde (Seçenekler iletişim kutusunu kullanarak), bir yıldız (*) işareti ile belirtilen müşteri temsilcisi ve program günü için kaydedilmiş olan yorum gösterilir. Yorumları görüntülemek veya düzenlemek için sütun hücresinin üzerine çift tıklayın.

Senaryo Müşteri Temsilcisi Genişletilmiş Ekran Araç Çubuğu

Düğmelerinin Kullanılması

Senaryo Müşteri Temsilcisi Genişletilmiş ekran araç çubuğu, **Senaryo Gün İçi** ekran araç çubuğuna benzemektedir. Tek istisna, **Senaryo Müşteri Temsilcisi Genişletilmiş** ekranı içerisinde **Filtreleme**, **Sıralama** veya **Toplantı Planlayıcısı** düğmelerinin olmamasıdır. Açıklamalarına atlamak için **Senaryo Müşteri Temsilcisi Genişletilmiş** ekran simgesi üzerine tıklayın.

Araç Çubuğu: Müşteri Temsilcisinin Programının Değİştirilmesi

Aşağıdakiler için araç çubuğundaki düğmeleri (ya da **İşlemler** menüsünden komutları) kullanın:

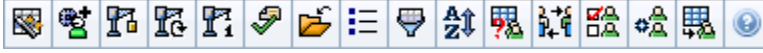
Simge	İsim	Açıklama
	Yayınla	Program Yayınlama Sihirbazı' nı açar, burada seçilen bir senaryonun bir kısmını Ana Program'a yayımlayabilir ya da Ana Program' ın bir kısmını seçilen senaryoya çıkarabilirsiniz.
	Senaryo elemanlarını ekle/kaldır	Senaryo Bileşenleri Ekle/Kaldır Sihirbazı' nı açar; burada geçerli program senaryosu için faaliyetler ve müşteri temsilcileri ekleyebilir ya da kaldırabilirsiniz.
	Program oluştur	Program Oluşturma Sihirbazı' nı açar, burada seçilen site için komple bir program oluşturabilirsiniz.
	Programı yeniden oluştur	Program Yeniden Oluşturma Sihirbazı' nı açar, burada müşteri temsilcisi programlarını yeniden oluşturabilir, aynı zamanda isteğe bağlı olarak son oluşturma/yeniden oluşturmada beri değİştirdiğiniz tüm müşteri temsilcisi programlarını değİştirmeden bırakabilirsiniz.
	Gün içi programı yeniden oluştur	Bir site, takım ya da müşteri temsilcisinin belirli bir gün ya da zaman aralığına bir Gün İçi Program Oluşturma Sihirbazı' nı açar.
	Programı doğrula	Mesajları İnceleme penceresini açar, bu pencere seçilen bir site için programlama uyarıları listelenir. Bu senaryo için bir program oluşturmuş olmanız ve oluşturulan uyarıları kaydetmiş

Simge	İsim	Açıklama
		olmanız halinde uyarılar görünür olacaktır.
	Kapat	Açık senaryoyu kapatır (ve kaydedilmiş verileri kaydetmeniz için sizi uyarır).
	Seçenekler	Seçenekler iletişim kutusunu açar. Müşteri Temsilcisinin kullanılabilirliğini göster, 24 saatlik veya 36 saatlik ekranları kullan ve Fazla Mesai, Ücretli Saatler, Toplam Saatler, Başlangıç Zamanı, Yorum, Site Adı, Paylaşılan Taşıma ve Erişilebilirlik sütunlarını göster veya gizle gibi seçenekler ile ekranı özelleştirmenize yardımcı olur.
	Otomatik İşle	Otomatik İşle araç çubuğu düğmesi, otomatik işleme özelliğini açar ve kapatır. Bu özellik aynı zamanda Eylemler menüsünde bulunan Otomatik İşle 'nin seçilmesi ile açılıp kapatılabilir. Açık olması halinde değişiklikler derhal senaryoya uygulanacaktır. Kapalı olması halinde, değişikliklerin durumu beklemede şeklinde olacak ve program senaryosunun herkes tarafından görüntülenebilir sürümüne dahil edilmeden önce işlenmesi/onaylanması gerekecektir.
	Takas	İki müşteri temsilcisinin programını takas edebileceğiniz Müşteri Temsilcisi Programlarını Takas Et Sihirbazı'nı açar.
	Çoklu Ekle	Çoklu Ekle Sihirbazı'nı açar ve burada çoklu müşteri temsilcileri veya takımlar için molaları, yemekleri, istisnaları, çalışılmayan günleri veya izin günlerini ekleyebilirsiniz.
	Çoklu Sil	Çoklu Silme Sihirbazı'nı açar, bu sihirbaz sayesinde senaryodan bir kerede birden fazla öğeyi silebilirsiniz.
	Çoklu Taahhüt Et/Geri Al	Çoklu Gerçekleştir/Geri Al Sihirbazı'nı açar; bu, program senaryosuna bekleyen değişiklikler (otomatik işle kapalı

Simge	İsim	Açıklama
		olduğunda girilen değişiklikler) eklemenizi ya da bunları kaldırıp senaryoyu önceki ayarlarına geri döndürmenizi sağlar.
	Kaydet	<p>Mevcut senaryoda yapmış olduğunuz değişiklikleri kaydeder. (Eğer sunucu tüm değişiklikleri kaydedemezse, kılavuzun ilk sütununda kırmızı veya sarı simgeler hataları düzeltmeniz veya uyarıları onaylamanızı gösterir.</p> <p>Müşteri Temsilcisi Genişletilmiş ekranında program değişiklikleri yapmanız ve Kaydet tuşuna basmamanız halinde, farklı bir modül veya ekran seçtiğinizde veya belirli sihirbazları veya alt pencereleri açtığınızda sizden değişikliklerinizi kaydetmeniz istenecektir.</p>
	Geçerli Güne Git	Aynı zamanda <i>Bugün</i> düğmesi olarak da bilinmektedir. Bugün için verileri görüntülemek üzere bu düğmeye tıklayın.

Senaryo Profilleri/Teklif Verme Ekranı

Profilleri kullanarak oluşturduğunuz bir programa müşteri temsilcilerini atamak için **Senaryo Profilleri/Teklif Verme** ekranını kullanın. Buradaki araç çubuğu görseline ve aşağıdaki **düğme açıklamalarına** bakın.



Teklif verme kontrolleri ve araçları bu başlığın altında açıklanmıştır.

Edit Actions

Total Paid Hours All data Date: 01/04/2009

Site	Team	Agent ^	Bid	Sun	Mon	Tue	Wed	Thu	Fri	Sat	W... Pl...

Show Bidding Candidates Only

Team	Agent Name ^	Rank	Hiring ...	Employ...	Bid

Teklif Verme Senaryoları için Profil esaslı Programlamanın Kullanılması

WFM, **Program Teklif Verme** seçeneğini sunmaktadır. Bu görünüm şunlar için kullanabileceğiniz **kontrolleri** sunar:

- Teklif verme başlamadan önce teklif verme senaryosuna müşteri temsilcilerinin atanması.
- Teklif verme için başlangıç ve bitiş tarihlerinin belirlenmesi.
- Teklif verme sürecinin kapanmasından sonra müşteri temsilcilerinin programlara atanması için otomatik ata sürecinin başlatılması.

Bu araçlar, WFM'nin **Program Teklif Verme işlevinin** kilit bir bölümüdür.

Teklif Verme Senaryoları için Profil esaslı Programlamanın Kullanılması

Henüz işe almadığınız müşteri temsilcileri ve onların programlarını planlamak için profil esaslı programı kullanabilirsiniz.


1. Henüz işe almadığınız araçlarınızın karakteristikleri ile birlikte profilleri kullanarak kendi senaryonuzu (senaryolarınızı) yapılandırıp oluşturabilirsiniz.
2. Gerçek müşteri temsilcilerinin alınmasından sonra onları profil programlarına atayabilirsiniz.

Aşağıdaki bölümler şunları kapsamaktadır:

- **Senaryo Profilleri/Teklif Verme Ekranının Gösterilmesi.**
- **Tabloların Okunması.**
- **Tabloların kullanılması.**
- **... İçin Veri Göster açılır listesi.**
- **Filtrele, oluştur, doğrula ve kaydet seçenekleri.**

Senaryo Profilleri/Teklif Verme Ekranının Gösterilmesi

Senaryolar ekranını görüntülemek için:

1. Araç çubuğundaki **Ana** menüden **Program**'ı seçin.
2. Araç çubuğundaki **Program** menüsünden **Senaryolar**'ı seçin.
Program Senaryoları tablosu görünür.
3. Tablo listesinde adını çift tıklayarak ya da adını seçip **Aç**'ı  tıklayarak bir senaryo açın. Senaryonun adı, bir menü olarak araç çubuğunun üzerinde belirecektir.

Açık senaryonun **Profil/Teklif Verme** ekranını görmek için:

1. Araç çubuğundaki scenario_name menüsünden **Profiller/Teklif Verme**'yi seçin.
2. **Nesneler bölmesi**'nde, uygun öge(leri) ya **Müşteri Temsilcisi** ağacından (yukarıda) ya da **Faaliyetler** ağacından (aşağıda) seçin; ardından WFM diğer ağaçtan eşleşen öge(leri) seçer.

Profillerini görüntülemek için sitelerini genişletebilir ve sitelerini görüntülemek için iş birimlerini genişletebilirsiniz. Çoklu site, takım ve profil seçebilirsiniz, ancak sadece bir iş birimi seçimi yapabilirsiniz. Site ağının yanında bulunan onay kutusunu (sırası ile) seçerek veya temizleyerek sitenin profillerinin tamamını seçebilir veya kaldırabilirsiniz.

Tabloların Okunması

Bu ekranda, dikey olarak düzenlenmiş iki tablo bulunmaktadır. Tabloların her biri, ilave sıraları görüntülemek için kullanabileceğiniz dikey bir kaydırma çubuğu (gerektiğinde) göstermektedir. Aynı zamanda iki tablo arasındaki bölücü çubuğa tıklayarak ve bu çubuğu sürükleyerek de tablolardan birine ilave odacık ekleyebilirsiniz.

Üst tablo, sözleşme ikonu ve indeks numarası (her biri senaryo içerisinde özdeştir) ile tanımlanan profil programları listesini gösterir. Bu tablo şu sütunları içerir:

Simgeler ve sütunlar	Açıklama
▲ (sattır genişletilir)	Çoklu sattır listelemeyi tekli sattıra daraltmak için bu ikona tıklayın.
▾ (hatt çöktü)	Tekli sattır listelemeyi çoklu sattıra genişletmek için bu ikona tıklayın.
Site	Bu sattırdaki aracının atanmış sitesi. Bu sütunu Seçenekler araç çubuğu düğmesini kullanarak gösterebilir ya da gizleyebilirsiniz.
Takım	Bu sattırdaki aracının atanmış takımı.
	Bu simge müşteri temsilcisinin sözleşmesini temsil eder.
Müşteri Temsilcisi	Bir indeks gösterir.
Teklif	Bu program için aracının teklif verme sıra sayısı. Bu sütunu Seçenekler araç çubuğu düğmesini kullanarak gösterebilir ya da gizleyebilirsiniz.
[Haftanın Günleri]	Belirli bir gün için profil programı bilgilerini gösterir. (Hücrelerin içeriği Şunun verisini göster: açılır listesindeki seçiminize karşılık gelir.)
Haftalık Toplamlar	Her bir haftanın sağında o haftanın toplam saatleri (bütün günlerin toplamı) bulunmaktadır. Birden fazla toplam varsa, toplamların tamamının toplamı bunların üzerinde gösterilir.
Planlama Dönemi Toplamları	Planlama Dönemindeki tüm haftaların toplam saatleri.

Altındaki tabloda, aşağıdaki sütunlar ile gerçek müşteri temsilcilerinin bir listesi gösterilir: **Takım**, **Müşteri Temsilcisi Adı**, **Derece**, **İşe Alım tarihi**, **Çalışan Kimlik No** ve **Teklif**.


Her bir sırada, bir aracının bilgileri gösterilir. Listelenen her bir müşteri temsilcisi, **Atanan Müşteri Temsilcileri Göster** ikonu ve **Sadece Teklif Veren Adayları Göster** onay kutusu ile empoze edilen gereksinimlerin tamamını karşılar.

Takım	Bu sattırdaki aracının atanmış takımı.
Müşteri Temsilcisi adı	Bu sırada gösterilen bu sıradaki aracının adı.
Sıralama	Varsa, aracının derecesi.
İşe Alma Tarihi	Müşteri Temsilcisinin işe alındığı tarih.
Çalışan Kimliği	Müşteri Temsilcisinin çalışan kimlik numarası.


Teklif	Bu program için aracının teklif verme sıra sayısı.
---------------	--

Tabloların Kullanılması

Profil programı slotuna gerçek bir aracının atanması için:

1. Üst tabloda profil programına tıklayın.
Bu şekilde, bu slotu doldurmaya hak kazanmış gerçek müşteri temsilcileri ile alt tablo doldurulacaktır. WFM Web, seçili profilin sözleşmesini paylaşan ve profilin bütün faaliyetlerini yürütmek için gerekli becerilere sahip olan araçları sunmaktadır.
2. Alt tabloda gerçek müşteri temsilcisine tıklayın.
3.  düğmesine tıklayın.
Üst tabloda gerçek müşteri temsilcisi adı seçilen program indeksinin yerine geçer.

Bir atamayı kaldırmak için:

1. Üst tabloda atanan müşteri temsilcisine tıklayın.
2.  düğmesine tıklayın.
Üst tablodaki müşteri temsilcisi adının yerine numaralandırılmış bir profil gelecektir. Müşteri Temsilcisinin adı, alt tabloda yeniden belirecektir.

Üst tablodan bir profil slotunun kaldırılması:

- **Nesneler** ağacında profilin onay kutusunu temizleyin.

... için veri göster

Her bir güne ait tablo hücresi içerisinde gösterilmesini istediğiniz öğeleri bu açılır listeyi kullanın:

Toplam Ücretli Saat	Gün için toplam çalışma saati. (Varsayılan görüntü seçeneği.)
İş Başlangıç/Bitiş Zamanı	Müşteri Temsilcisinin işe başlama ve işi bitirme zamanları.
Vardiya veya Program Durumu Adları	Aracılara atanan vardiyaların adları.

Mod

Tabloda görüntülenmesini istediğinizi seçmek için bu açılır listeyi kullanın:

Tüm veriler	Başlangıç Tarihi ve Bitiş Tarihi ile tanımlanmış olan senaryo dönemi için tüm profil programlarını gösterir. Haftalık Dönem Toplamları ve Planlama Dönemi Toplamları için sütunlar
--------------------	--

	barındırır.
Planlama Dönemi	Bütün Planlama Dönemi için profil programlarının tamamını gösterir. Her bir profil programına ait Haftalık Dönem Toplamları ve Planlama Dönemi Toplamları için sütunlar barındırır.

Filtrele, Oluştur, Doğrula ve Kaydet Seçenekleri

Araç çubuğundaki aşağıdaki düğmeleri kullanabilirsiniz (bu komutlar ayrıca **İşlemler** menüsünde de görünür):

Simge	İsim	Açıklama
	Yayınla	Program Yayınlama Sihirbazı 'nı açar, burada seçilen bir senaryonun bir kısmını Ana Program'a yayımlayabilir ya da Ana Program'ın bir kısmını seçilen senaryoya çıkarabilirsiniz.
	Program elemanları ekle/kaldır	Program Bileşenleri Ekle/Kaldır Sihirbazı 'nı açar; burada geçerli program senaryosu için faaliyetler ekleyebilir, müşteri temsilcileri ekleyebilir ya da kaldırabilirsiniz.
	Program oluştur	Program Oluşturma Sihirbazı 'nı açar, bu sihirbaz seçilen site için komple bir program oluşturur.
	Programı yeniden oluştur	Program Yeniden Oluşturma Sihirbazı 'nı açar, burada programları değiştirebilir ve yeniden oluşturabilir, aynı zamanda isteğe bağlı olarak son oluşturma/yeniden oluşturmadan beri düzenlediğiniz tüm müşteri temsilcisi programlarını değiştirmeden bırakabilirsiniz.
	Gün içi programı yeniden oluştur	Gün içi programlarını değiştirebileceğiniz ve yeniden oluşturabileceğiniz Gün İçi Programını Yeniden Oluştur Sihirbazı 'nı açar.
	Programı doğrula	Mesajları İnceleme penceresini açar, bu pencere seçilen bir site için programlama uyarıları listelenir. Bu senaryo için bir program oluşturmuş olmanız ve oluşturulan uyarıları kaydetmiş olmanız halinde uyarılar görünür olacaktır.

Simge	İsim	Açıklama
	Kapat	Açık senaryoyu kapatır (ve kaydedilmiş verileri kaydetmeniz için sizi uyarır).
	Seçenekler	Üst tablodaki bu şu sütunları göstermek veya gizlemek için kullanabileceğiniz Teklif Seçenekleri diyalogunu açar: Teklif, Site.
	Filtre	Gösterilen sözleşme türlerini ve faaliyetlerini filtrelemenize yardımcı olur.
	Sırala	Sıralama iletişim kutusunu açar. Burada programları Site adı, Takım Adı, Sözleşme, Müşteri Temsilcisi Adı (adı veya soyadı) veya Müşteri Temsilcisi Derecesi ile sıralayabilirsiniz. Daha sonra müşteri temsilcilerini Adı veya Soyadı ile sıralayabilir ve bütün listeyi artan veya azalan sıra ile görüntüleyebilirsiniz. Tip Hem müşteri temsilcisi adı hem de sıralaması ile çoklu sıralama tarafından uygulanan kısıtlamalar nedeniyle Müşteri Temsilcisi Sıralamalarının ters düzende sıralandığını unutmayın.

Bu Ekrandaki Teklif Verme Senaryo Araçları

Teklif verme başlamadan önce teklif verme senaryosuna araçları atamak için şu kontrolleri kullanın; teklif verme başlangıç ve bitiş tarihlerini ayarlamak ve teklif verme süreci kapandıktan sonra müşteri temsilcilerinin programlara atanması için otomatik atama sürecini başlatmak.

Simgeler

Simge	İsim	Açıklama
	Teklif Verme Adayları Seç	Teklif Verme Adaylarını seç diyalogunu açar ve burada mevcut teklif verme senaryosunda teklif verebilecek Müşteri Temsilcilerini belirleyebilirsiniz.
	Teklif Verme İşlemini Kontrol Et	Teklif Verme Sürecini Kontrol Et sihirbazını açar ve burada

Simge	İsim	Açıklama
	Programları Otomatik Ata	mevcut teklif verme senaryosu için Başlangıç ve Bitiş tarihlerini belirleyebilirsiniz. Otomatik ata sihirbazını açar ve burada teklif veren profil programlarını gerçek müşteri temsilcilerine atayan otomatik atama sürecini başlatabilirsiniz.
	Atanan araçları göster	Programının sadece müşteri temsilcisi profillerinin kullanılması ile orijinal olarak oluşturulmuş olması halinde gerçek araçları ve grid içerisinde atanan vardiyaları gösterir. Aksi takdirde seçimin bir etkisi olmayacaktır.
	Takımları İlişkilendir/Ayrır	İlişkili/Ayrı Takımlar sihirbazını açar.


Diğer ikonlar ve modüller, **Gün İçi Senaryo Ekranı** ve **Senaryo Müşteri Temsilcisi Genişletilmiş Ekranı** içerisinde anlatılmıştır.

Onay Kutusu

- **Yalnızca teklif verme adaylarını göster**—Hangi müşteri temsilcilerinin alt bölmede listeleneceğini denetler. Sadece üst bölmede seçilmiş olan profil programı üzerinde teklif verebilecek araçları göstermek (alt bölmede) için bu onay kutusunu işaretleyin. Üst bölmede seçilmiş olan profil programı üzerinde teklif verebilecek **Site** müşteri temsilcilerini göstermek (alt bölmede) için bu onay kutusunu temizleyin.
 - Program teklif verme için bu ekranı kullanacağınız zaman onay kutusunu işaretleyin.
 - Profil esaslı programlama için bu ekranı kullanacağınız zaman onay kutusunu temizleyin.


Oklar

Gerçek araçlara profil vardiyalarını manuel olarak atamak ve bunlardan geri almak için bu okları kullanın.

-  (üst ok) —Gerçek bir müşteri temsilcisini, seçili profil vardiyasına atar. Bu işlevi kullanmak için:

1. Üst gridde profil vardiyasını seçin.
2. Aşağıdaki hak kazananlar listesindeki gerçek müşteri temsilcisini seçin.
3. Gerçek aracıyı, profil vardiyasına atamak için üst oku kullanın.

Seçmiş olduğunuz profil vardiyası, gerçek müşteri temsilcisi vardiyasına dönüşecek ve gerçek müşteri temsilcisi, aşağıdaki hak kazananlar listesinde görünmeyecektir.

-
-  (alt ok)— Gerçek bir müşteri temsilcisini, seçili vardiyadan alır. Bu işlevi kullanmak için:

1. Üst gridde gerçek müşteri temsilcisi vardiyasını seçin.
2. Vardiyayı geri almak için alt oka tıklayın.

Seçmiş olduğunuz vardiya, profil vardiyasına dönüşecek (artık atamam için hazır olacak) ve gerçek müşteri temsilcisi, aşağıdaki hak kazananlar listesinde görünecektir.

Seçenekler İletişim Kutusu (Senaryo Profilleri/Teklif Verme Görünümü)

Senaryo Profilleri/Teklif Verme görünümünde beliren kolonları belirtmek için **Seçenekler** iletişim kutusunu kullanın.

1. **Senaryo Profilleri/Teklif Verme** görünümünün **İşlemler** araç çubuğunda, **Seçenekler** düğmesine tıklayın.
Seçenekler iletişim kutusu açılır.

Tip

Varsayılan olarak tüm onay kutucukları seçilidir.

2. Görüntüden çıkarmak istediğiniz öğelere ait işaret kutucuklarını boşaltın.
3. Tercihlerinizi uygulamak için **Tamam**'a tıklayın.

Senaryo Özet Ekranı

Mevcut program senaryosu ile ilgili istatistikleri görüntülemek için **Senaryo Özet** ekranını kullanın. Buradaki araç çubuğu görseline ve aşağıdaki **düğme açıklamalarına** bakın.




Özet ekranı içerisinde standart **tarih seçme kontrolleri** ve iki veri bölmesi bulunmaktadır: bir grafik ve bir tablo.

Aşağıdaki bölümler şunları kapsamaktadır:

- **Senaryo Özet Ekranının Gösterilmesi**
- **Veri Tablosu**
- **Grafik Bölmesi**
- **Eylemler araç çubuğu**

Senaryo Özet Ekranının Gösterilmesi

Senaryolar ekranını göstermek için:

1. Araç çubuğundaki **Ana** menüden **Program**'ı seçin.
2. Araç çubuğundaki **Program** menüsünden **Senaryolar**'ı seçin. **Program Senaryoları tablosu** görünür.
3. Tablo listesinde adını çift tıklayarak ya da adını seçip Aç'ı  tıklayarak bir senaryo açın. Senaryonun adı, bir menü olarak araç çubuğunun üzerinde belirecektir.

Açık senaryonun **Özet** ekranını görmek için:

1. Araç çubuğundaki **<Program>** menüsünden, **Özet**'i seçin.
2. **Nesneler bölmesinden**, **Faaliyetler** ağacındaki uygun ögeyi seçin.

Nesneler bölümünde, tekli iş birimi, iş birimi içerisinde tekli site, çoklu site faaliyeti, bir faaliyet grubu veya bir site içerisinde tekli faaliyeti seçin. Seçim yaptıktan sonra **Veri** gridi doldurulur.

Grenliliği Ayarlama

Kılavuzda görüntülemek için, **Zaman Adımı** artımını seçmek için bu açılır listeyi kullanın. Üç

değerden birini seçin (dakika): **15**, **30** veya **60**.

Grafik ve Veri Bölmeleri

Bu görünüm, ayrı sekmeler yerine bir grafik (görünümün üst kısmı) ve bir tabloda (alt kısım) kendi verilerini görüntüler.

Grafik Bölmesi

Grafik bölümü, seçilen günde tek zaman adımları için veri noktalarıyla seçtiğiniz her istatistik için bir doğrusal grafik sağlar.

... için veri göster

Şunun verisini göster açılır listesinden:

1. Grafiğini çıkarmak istediğiniz istatistiği seçin.
Seçenekler, **Veri gridinin** kullanılabilir sütunları ile ilgilidir (**Hesaplanan Fark** ve **Gerekli Fark** grafik halinde gösterilememektedir).
2. Grafik üzerindeki verilerin gösterilmesi için **Gerekli Olanı Göster** onay kutusunu işaretleyin.

Grafik

Verileri Göster: açılır listesinden açılır liste seçiminizle eşleşmesi için grafik yeniden çizilir. *Zaman adımları*, soldan sağa gösterilmektedir. Aşağıdan yukarıya miktarlar etkileşim sayıları, müşteri temsilcisi sayıları veya gider miktarını (**Bütçe** için) gösterir.

Veri Tablosu

Veri bölümü, toplam ve zaman adımı başına istatistikleri gösteren kaydırılabilir grid sağlamaktadır. Kılavuzun ilk sırası, her istatistik için ortalama veya bir günlük toplam görüntüler. Geri kalan sıraların her birinde de bir zaman adımına ait istatistikler gösterilir.

Kılavuz Sütunları

Tablo içerisinde aşağıdaki istatistikleri ve miktarları gösteren sütunlar bulunmaktadır.

- Mevcut bu sütunların her birini göstermek veya gizlemek için **Seçenekler düğmesine** tıklayın.

Sütun	Açıklama
Zaman Adımı	Her bir zaman adımı için başlangıç zamanı, Grenlilik ayarı ile yapılandırılmaktadır.
[Programlanan] Kapsam	<p>Bir faaliyet veya çoklu site faaliyeti için programlanmış personel sağlama kapsamı. Program kapsamı, fraksiyonel birimler halinde hesaplanmakta ve gösterilmektedir. Örneğin, eğer bir müşteri temsilcisi 15 dakikalık zaman adımı içerisinde üç Faaliyette çalışmak üzere programlandı ise, söz konusu müşteri temsilcisi, her bir faaliyetin kapsamı içerisinde 1/3 bulunacaktır.</p> <p>Programlama motorunun bir müşteri temsilcisinin süresini, müşteri temsilcisinin çalışabileceği faaliyetlerle birlikte bölme şekli birçok faktöre bağlıdır. Örnek olarak şunlar gösterilebilir; her bir faaliyetin açılış saatleri, her bir faaliyetin hacmi ve yürütülme zamanı ve herhangi bir gün veya günün herhangi bir bölümü için çalışılmayan saatler veya istisnalar gibi müşteri temsilcisine Takvim içerisinde verilen öğeler gibi bazı diğer faktörler.</p>
[Programlanan] Çalışan Sayısı	Programlanmış müşteri temsilcisi sayısı (yerleştirilecek programlanmış araçlar).
Programlanmış Hizmet Düzeyi Yüzdesi	Diğer —planlanmış ölçümlerin (etkileşim hacimleri ve Ortalama İşleme Süresi gibi) değişmemiş kaldığını varsayarak verilen personel sağlama kapsamına erişilebilecek hizmet düzeyi yüzdesi.
Tahmini Hizmet Düzeyi Yüzdesi	<p>Tahmini müşteri temsilcisi sayısına göre, ulaşılması beklenen hizmet düzeyi yüzdesi.</p> <p>Personel tahmini oluşturulurken müşteri temsilcisi yuvarlamadan dolayı belirtilen orijinal hizmet düzeyi hedefinden farklı olabilir. Örnek olarak, WFM etkileşimlerin %80'ninin 20 saniye içinde yanıtlanmasında hizmet düzey hedefini karşılamak için personel sağlama gereksinimi 12 olarak tahmin edebilir ancak Tahmini Hizmet Düzey Yüzdesi %83,48 gibi daha yüksek bir sayı rapor edebilir. Bunun nedeni, 12 müşteri temsilcisi sayısı %80 hizmet düzey hedefini karşılamak için gerekli minimum müşteri temsilcisi sayısıdır ancak bu müşteri temsilcisi sayısı ile, iletişim merkezinin %80'den biraz daha iyi bir hizmet düzeyi erişilmesi beklenebilir. Bir eksik müşteri temsilcisi ile (11 aracı), iletişim merkezinin %80 hizmet düzeyine ulaşması beklenmez.</p>
Programlanan Etkileşim Hacmi	Planlı ölçütlerin değişmediği varsayılarak—program kapsamına göre işlenebilecek etkileşimlerin sayısı.
Tahmini Etkileşim Hacmi	Ana Tahmin doğrultusunda beklenen etkileşim sayısı.
Programlanan AHT	Etkileşim başına Ortalama İşleme Süresi , diğer planlı ölçütlerin değişmediği varsayılarak—programı temel alır.
Tahmini AHT	Ana Tahmin doğrultusunda beklenen Ortalama İşleme Süresi .
Programlanan Bütçe	Bu tarih için Ana Tahminde yayımlanmış olan Tahmin senaryosunda belirtilen gün ve maaş başına tam zamanlı denk (FTE) ücretli saatleri esas

Sütun	Açıklama
	alan seçili gün ve zaman adımları için programlanmış kapsama ait bütçe. (Bu istatistik sadece müşteri temsilcilerinin yevmiye alanlarını görmek için erişim izniniz olduğunda ekrana gelecektir.)
Tahmini Bütçe	Bu tarih için Ana Tahminde yayımlanmış olan Tahmin senaryosunda belirtilen gün başına tam gün eşdeğer ücretli saatleri ve maaşı esas alan seçili gün ve zaman adımları için hesaplanan personel sağlamaya ait bütçe. (Bu istatistik sadece müşteri temsilcilerinin yevmiye alanlarını görmek için erişim izniniz olduğunda ekrana gelecektir.)
Personel Sağlama Hesaplandı	Tahmini etkileşim hacimleri, AHT ve uygulanabilir hizmet hedeflerine göre WFM tarafından hesaplanan gerekli müşteri temsilcisi sayısı.
Personel Sağlama Gerekıyor	İsteğe bağlı alan. Ya açıkça tahmin hedeflerini girerek ya da bir şablon kullanarak kullanıcı tarafından belirlenen gerekli müşteri temsilcisi sayısı.
Farklılık Hesaplandı	[Programlanan] Kapsam ve Hesaplanmış Personel Sağlama arasındaki fark.
Farklılık Gerekıyor	İsteğe bağlı alan. [Programlanan] Kapsam ve Gerekli Personel Sağlama arasındaki fark.
Programlanan ASA	İsteğe bağlı alan. Halihazırda programlanmış müşteri temsilcisi sayısı ile bu faaliyette gerçekleştirmeniz gereken Ortalama Cevap Hızı .
Tahmini ASA	İsteğe bağlı alan. ASA Tahmini için toplamlar/ ortalama sıraları, açık saatler ve ağırlıklı olarak Tahmin IV ile hesaplanmış bir ağırlıklı ortalama raporlar.
Programlanan Ertelenen Hizmet Düzeyi	İsteğe bağlı alan. Planlanan diğer metriklerin (örneğin; etkileşim hacimleri ve Ortalama İşleme Süresi) değişmeden kalacağını varsayan —ertelenmiş personel sağlama kapsamı ile gerçekleştirilebilecek hizmet düzeyi yüzdesi.
Tahmini Ertelenmiş Hizmet Düzeyi	İsteğe bağlı alan. Ertelenen tahmini faaliyetlerin sayısını esas alarak gerçekleştirilmesi beklenen hizmet düzeyi yüzdesi.
Ertelenmiş Hizmet Düzeyi Farkı [Programlanmış eksi Tahmini]	İsteğe bağlı alan. Programlanmış Ertelenmiş Hizmet Düzeyi ve Tahmini Ertelenmiş Hizmet Düzeyi istatistikleri arasındaki fark.
Programlanmış Kuyruk	Dönemin sonunda birikmiş iş sırasındaki programlanmış etkileşimlerin sayısı.
Fark [Programlanmış ASA eksi Tahmini ASA]	İsteğe bağlı alan. Programlanmış ASA eksi Tahmini ASA.
Programlanan Doluluk	İsteğe bağlı alan. Halihazırda programlanmış müşteri temsilcisi sayısı ile bu faaliyette gerçekleştirmeniz gereken iştiğal.
Tahmini Doluluk	İsteğe bağlı alan. Personel sağlama tahminindeki



Sütun	Açıklama
	müşteri temsilcilerinin sayısı ile personel sağlamanızı belirten Doluluk amacı.
Fark [Programlanmış Doluluk eksi Tahmini Doluluk]	İsteğe bağlı alan. Programlanmış Doluluk eksi Tahmini Doluluk.
Fark [Programlanmış S/L eksi Tahmini S/L]	İsteğe bağlı alan. Programlanmış S/L eksi Tahmini S/L.
Fark [Programlanmış IV eksi Tahmini IV]	İsteğe bağlı alan. Programlanmış IV eksi Tahmini IV.
Fark [Programlanmış AHT eksi Tahmini AHT]	İsteğe bağlı alan. Programlanmış AHT eksi Tahmini AHT.
Fark [Programlanmış Bütçe eksi Tahmini Bütçe]	İsteğe bağlı alan. Programlanmış Bütçe eksi Tahmini Bütçe.

Important

Program kapsamı, Hesaplanan personel sağlama, Gerekli personel sağlama'da Personel sağlama toplamlarını **FTE** ya da insan-saat modunda ve diğer sütunları **Senaryo Özeti** görünümünde, arayüzdeki görünüm ayarlarını yaparak görüntüleyebilirsiniz. Ekran modunu değiştirmek için bakınız, **Personel Sağlama Ekranında FTE'den Çalışma Saatine geçiş.**

Eylemler Araç Çubuğunu Kullanma

Aşağıdakiler için araç çubuğundaki düğmeleri (ya da **İşlemler** menüsünden komutları) kullanın:

Simge	İsim	Açıklama
	Yayınla	Program Yayınlama Sihirbazı 'nı açar, burada seçilen bir senaryonun bir kısmını Ana Program 'a yayımlayabilir ya da Ana Program 'ın bir kısmını seçilen senaryoya çıkarabilirsiniz.
	Senaryo elemanlarını ekle/kaldır	Program Bileşenleri Ekle/Kaldır Sihirbazı 'nı açar; burada geçerli program senaryosu için faaliyetler ve müşteri temsilcileri ekleyebilir ya da bunları kaldırabilirsiniz.
	Program oluştur	Program Oluşturma Sihirbazı 'nı açar, burada seçilen site için komple bir program oluşturabilirsiniz.

Simge	İsim	Açıklama
	Programı yeniden oluştur	Program Yeniden Oluşturma Sihirbazı 'nı açar, burada programları değiştirebilir ve yeniden oluşturabilir, aynı zamanda isteğe bağlı olarak son oluşturma/yeniden oluşturmada beri düzenlediğiniz tüm müşteri temsilcisi programlarını değiştirmeden bırakabilirsiniz.
	Programı doğrula	Mesajları İnceleme penceresini açar, bu pencerede seçilen bir site için programlama uyarıları listelenir. Bu senaryo için bir program oluşturmuş olmanız ve oluşturulan uyarıları kaydetmiş olmanız halinde uyarılar görünür olacaktır.
	Kapat	Açık senaryoyu kapatır (ve kaydedilmiş verileri kaydetmeniz için sizi uyarır).
	Seçenekler	Bireysel istatistikleri göstermek veya gizlemek için Seçenekler iletişim kutusunu açar.
	Çoklu Site Faaliyetlerini Kullan	<p>Bu düğme, Nesneler ağacı içerisinde çoklu site faaliyeti veya iş birimi'ni seçmeniz durumunda aktif olacaktır. Bu düğmeye tıkladığınızda, seçili çoklu site faaliyeti için veriler ekrana gelecektir.</p> <p>Bu düğmeyi On olarak ayarlarsanız, WFM, geçerli görünümdeki—ve seçilen çoklu site faaliyeti için veriyi her görüntülemek istediğinizde—tıklamak zorunda kalmanızı önleyen çoklu site faaliyetlerini içeren diğer tüm görünümdeki son seçiminizi korur.</p>

Senaryo Durum Grubu Toplamları

Bir seçili günde her zaman adımında kapsam istatistiklerini görüntülemek için **Senaryo Durum Grup Toplamları** görünümünü kullanın. Buradaki araç çubuğu görseline ve aşağıdaki **düğme açıklamalarına** bakın.




Aşağıdaki bölümler şunları kapsamaktadır:

- **Durum Grup Toplamlarını Görüntüleme**
- **Grafik ve Veri Bölmeleri**
- **Eylemler Araç Çubuğunu Kullanma**

Durum Grup Toplamlarını Görüntüleme


Senaryolar ekranını göstermek için:

1. Araç çubuğundaki **Ana** menüden **Program**'ı seçin.
2. Araç çubuğundaki **Program** menüsünden **Senaryolar**'ı seçin. **Program Senaryoları tablosu** görünür.
3. Tablo listesinde adını çift tıklayarak ya da adını seçip **Aç**'ı  tıklayarak bir senaryo açın. Senaryonun adı, bir menü olarak araç çubuğunun üzerinde belirecektir.

Açık senaryonun **Durum Grup Toplamları** görünümünü görüntülemek için:

1. Araç çubuğundaki **<scenario_name>** menüsünden **Durum Grubu Toplamları**'nı seçin.
2. **Nesneler** bölmesinde, uygun öğeyi (öğeleri) **Müşteri Temsilcileri** ağacından (üstte) ya da **Faaliyetler** ağacından (altta) seçin. WFM daha sonra diğer ağaçlardan eşleşen öğeleri seçecektir.
3. **Verileri Al**'a tıklayın.

Senaryo Durum Grup Toplamları veri tablosunda bulunan sütunlar ve grafikteki üst üste gelen

çizgiler, yapılandırılmış program durum gruplarına karşılık gelir. Araç çubuğunda **Filtre**'yi  seçin ve tabloda hangi sütunların ve grafikte hangi satırların görüneceğini belirlemek için **Program Durumları** sekmesini kullanın.

Grafik ve Veri Bölmeleri

Bu görünüm, ayrı sekmeler yerine bir grafik (görünümün üst kısmı) ve bir tabloda (alt kısım) kendi verilerini görüntüler. Aynı zamanda WFM'nin verilerini sadece günler için değil, haftalar ve aylar için de görüntülemesini belirleyebilirsiniz.

Seçili zaman dönemi süresince her zaman adımı için, her veri program ve tahmin arasındaki farkları göster'i görüntüler. **Grafik** aynı zamanda toplamları bir düz çizgi olarak gösterir, tahmin ve programlanmış küçülmeyi gösteren çizgiler farklı şekillerde olabilir.

Grafik

Gruplar, yüklerine göre azalan ve adlarına göre artan düzende sıralanırlar. Örnek olarak, en fazla yüklü grup grafiğin altında, ilk olarak katmanlara ayrılır.

Grafiğin açıklaması, her program durumu grubu adını kendi eşleşen renginde görüntüler.

Grafik Türü açılır menüsü	Bu görünümün grafiksel verisi için bir görüntüleme şeması seçin. (Şunun verisini göster: açılır menüsünde Programlı Durum Toplamları değeri seçilirse bu menü devre dışı kalır ve varsayılan seçime sıfırlanır).
Dönem	Program durum grubunun uygulanabilir olduğu dönem seçin; Planlama Dönemi, Ay, Hafta veya Gün .
Toplamlar	Üst üste gelmiş program durum grup bilgilerini gösteren bir çizgi grafiğinde verileri görüntüler. Varsayılan. Kapsam Göster ve Tahmin Bilgisi araç çubuğu simgesi açık durumda ise, grafik bu verileri ayrı çizgilerde görüntüler: Program Kapsamı, Tahmini Hesaplanmış Personel Sağlama ve Tahmini Gerekli Personel Sağlama .
Karşılaştırma	Belirli bir program durum grubu veya planlanmış / planlanmamış genel giderler için, tahmin genel gider verilerine bir çizgi grafiğinde karşılaştıran, yüzde verilerini görüntüler. Grafik, yüzde iki-veri serilerini Hedefler açılır menüsünde seçtiğiniz biçimde çizgiler halinde görüntüler. Kapsam ve Tahmin Bilgileri Göster araç çubuğu simgesi açıldıysa, grafik Nesneler bölümünde seçtiğiniz nesne(ler) için tahmin verilerinin iki ilave veri serisini görüntüler.
Varyans	Küçülme bilgileri de dahil olmak üzere, program ve tahmin arasındaki farkları gösteren bir çubuk grafiği görüntüler. Varyans sadece Kapsam ve Tahmin Bilgilerini Göster araç çubuğu simgesi açıksa görünür.
Hedefler açılır menüsü	Sadece Grafik Türü menü seçimi Karşılaştırma olduğunda görünür. Karşılaştırmada yüzde verisini seçmek için kullanın. Yüzde verisinin

	karşılaştırılması için bir biçim seçin:
Toplam Planlı	Programlanmış planlı genel gider toplamları verisini ve tahmini toplam planlanmış genel gider verisini görüntüler. Şunun Verisini göster: menüsünde seçili değer, Planlanmamış Genel Giderler ise, mevcut değildir.
Toplam Plansız	Programlanmış planlanmamış genel gider toplam verilerini ve tahmini toplam planlanmamış genel gider verilerini görüntüler. Veri göster: menüsünde seçili değer, Planlanmış Genel Giderler ise, mevcut değildir.
<i>program durum gruplarının listesi</i>	Adlandırılmış Program Durum Grubu için bir çizgi grafiği görüntüler. Nesneler bölümünde birden fazla site seçili ise, bu listedeki adları bir site adı takip eder. Program Durum Grupları listesi, Şunun verisini göster: menüsü'ndeki seçiminize bağlıdır. Menüdeki Planlı Genel Giderler 'i seçtiyseniz, listede yalnızca planlı Program Durumu Grupları görüntülenir. Plansız Genel Giderler 'i seçtiyseniz, yalnızca plansız Program Durumu Grupları görünür.

Veri Tablosu

Veri tablosunda, gruplar sütunları kılavuzun en sol sütununda görüntülenen en fazla yük ile sıralanırlar.

Important


Bir aralık süresince çoklu program durum gruplarında bulunan bir müşteri temsilcisi, her durum grubunda bulunan müşteri temsilcisi aralığın bölümüyle kılavuzda orantılanır. Örnek olarak, 5 dakikalığına Molada olan ve 10 dakika için Çalışan bir müşteri temsilcisi, **Mola** hücrelerinde .33 olarak ve **Çalışma** hücrelerinde .67 olarak listelenir.

Şunun için verileri göster: <i>açılır menü</i>	Kılavuza uygulamak için menüden bir veri görüntüleme şeması seçin: <ul style="list-style-type: none"> • Programlı Durum Toplamları—Geçerli seçilmiş müşteri temsilcilerinin, türden bağımsız olarak program durumu gruplarının toplamlarını gösterir. Aşağıda açıklanan onay kutularını devre dışı bırakmak ve Filtre iletişim kutusunun Program Durumları sekmesinde seçilen kılavuz sütunlarında verileri görüntülemek için bu seçeneği seçin. • Toplam Daralma—Geçerli seçilmiş müşteri temsilcileri için tüm program durumu gruplarının (<hiçbiri> hariç) toplamlarını
--	---

	<p>görüntüler. Geçerli senaryo, genel toplam ve aşağıda seçili onay kutuları ile eşleşen alt sütunlar için kılavuz sütunlarında verileri görüntülemek için bu seçeneği seçin.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Planlı Genel Giderler—Seçilen tüm müşteri temsilcileri için planlı toplam genel giderleri görüntüler. Geçerli senaryo, genel toplam ve aşağıda seçili onay kutuları ile eşleşen alt sütunlar için kılavuz sütunlarında verileri görüntülemek için seçin. • Plansız Genel Giderler—Seçilen tüm müşteri temsilcileri için plansız toplam genel giderleri görüntüler. Geçerli senaryo, genel toplam ve aşağıda seçili onay kutuları ile eşleşen alt sütunlar için kılavuz sütunlarında verileri görüntülemek için seçin. <p>Her veri görüntüleme şeması, bir Zaman Adımı sütunu içerir.</p>
Değer onay kutusu	<p>Kılavuzda kapsam verisini gösteren sütunu görüntülemek için bu onay kutusunu seçin.</p> <p>Bu onay kutusu devre dışıdır ancak Şunun verisini göster: menüsünde Program Durum Toplamları seçtiyseniz seçilidir.</p>
% Değer onay kutusu	<p>Kılavuzda kapsam yüzdesini gösteren sütunu görüntülemek için bu onay kutusunu seçin. Yüzde değeri, genel toplama göre hesaplanır.</p> <p>Şunun verisini göster: menüsünde Program Durum Toplamları seçtiyseniz, bu onay kutusu devre dışıdır ve seçilmez.</p>
Tahminle karşılaştır onay kutusu	<p>Kılavuzda, tahminden genel giderin veri yüzdesini gösteren sütunu görüntülemek için bu onay kutusunu seçin; kılavuzda görüntülenmelidir.</p> <p>Bu onay kutusu sadece Kapsam ve Tahmin Bilgileri Göster değiştirme eyleminde bulunan aynı koşullar sağlanırsa etkinleşir ve uygulanabilir.</p> <p>Bu onay kutusu devre dışıdır ancak Şunun verisini göster: menüsünde Programlanmış Durum Toplamları seçiliyse seçilidir.</p>

Eylemler Araç Çubuğunu Kullanma

Aşağıdakiler için araç çubuğundaki düğmeleri (ya da **İşlemler** menüsünden komutları) kullanın:

Simge	İsim	Açıklama
	Yayınla	Program Yayınlama Sihirbazı 'ni açar, burada seçilen bir

Simge	İsim	Açıklama
	Senaryo elemanlarını ekle/kaldır	senaryonun bir kısmını Ana Program 'a yayımlayabilir ya da Ana Program 'ın bir kısmını seçilen senaryoya çıkarabilirsiniz.
	Program oluştur	Program Oluşturma Sihirbazı 'nı açar, burada seçilen site için komple bir program oluşturabilirsiniz.
	Programı yeniden oluştur	Program Yeniden Oluşturma Sihirbazı 'nı açar, burada programları değiştirebilir ve yeniden oluşturabilir, aynı zamanda isteğe bağlı olarak son oluşturma/yeniden oluşturmada beri düzenlediğiniz tüm müşteri temsilcisi programlarını değiştirmeden bırakabilirsiniz.
	Programı doğrula	Mesajları İnceleme penceresini açar, bu pencere seçilen bir site için programlama uyarıları listelenir. Sadece bu senaryo için hali hazırda bir program oluşturduysanız ve oluşan uyarıları kaydettiyseniz uyarılar görünür olacaktır.
	Kapat	Açık senaryoyu kapatır (ve kaydedilmiş verileri kaydetmeniz için sizi uyarır).
	Kapsam ve Tahmin Bilgilerini göster	Bu düğme bir eklentidir. Etkin görünümde ilave kapsam ve tahmin bilgileri göstermek için seçin. Sadece Nesne bölümünün faaliyet ağacında şu öğelerden herhangi biri seçiliyse etkindir: tek bir site faaliyeti, tek bir site, tek bir çoklu site faaliyeti veya tek bir iş birimi.
	Çoklu Site Faaliyetlerini Kullan	Nesneler ağacı içerisinde çoklu site faaliyeti veya iş birimi 'ni seçmeniz durumunda aktif olacaktır. Bu düğmeye tıkladığında, seçili çoklu site faaliyeti için veriler ekrana gelecektir.

Simge	İsim	Açıklama
	Filtre	Bu düğmeyi On olarak ayarlarsanız, WFM, geçerli görünümdeki—ve seçilen çoklu site faaliyeti için veriyi her görüntülemek istediğinizde—tıklamak zorunda kalmanızı önleyen çoklu site faaliyetlerini içeren diğer tüm görünümdeki son seçiminizi korur.
	Seçenekler	Kılavuz görüntüsünde Toplam Planlanmış ve Toplam Planlanmamış sütunlarını gösterebildiğiniz veya gizleyebildiğiniz ve Kapsam ve Tahmin grafiklerinde kullanılan renkleri değiştirebildiğiniz Seçenekler iletişim kutusunu açar.
	Şablon olarak Kaydet	Geçerli seçimleri bir Tahmin şablonu olarak kaydeder. Yeni Tahmin Şablonu iletişim kutusu 'nu görüntülemek için bu simgeye (veya Eylemler menüsünden komutları seçin) tıklayın. Gerekli ayarlar: Grafik Türü=Karşılaştırma, Dönem=Hafta.

Program Filtre İletişimi

Şu modüllere uygulanmaktadır: **Haftalık, Gün İçi, Durum Grubu Toplamları, Profiller/Teklif Verme**.

Seçili site içerisinde görüntülenen faaliyetleri ve sözleşmeleri kontrol etmek için **Filtre** diyalog kutusunu kullanın:

1. Bu — **Haftalık, Gün İçi, Durum Grubu Toplamları** ya da **Profiller/Teklif Verme**— görünümlerinden herhangi birinde **İşlemler** araç çubuğunda **Filtre** düğmesine tıklayın. **Filtre** diyalog kutusu açılır.
2. **Müşteri Temsilcisi Özellikleri** sekmesine tıklayın.
3. **Sözleşmeler** listesinde, İş Birimlerinin, sitelerin ve sözleşmelerin ağacında bulunan ve görüntülemek istediğiniz sözleşmelerin onay kutusunu işaretleyin. Gizlenmesini istediğiniz sözleşmeler için onay kutusunu temizleyin.

Varsayılan olarak, bütün sözleşmeler seçilidir.

4. İkincil becerileri ve faaliyetleri doğrultusunda da eşleşen müşteri temsilcilerini dahil eden ana ekranı belirlemek üzere **ikincil becerileri ile eşleşen müşteri temsilcilerini dahil et** onay kutusunu seçin veya temizleyin.

Tip

Bu onay kutusu, **Program Durum Grubu Toplamları** ekranında kullanılmamaktadır.

5. **Program Durumları** sekmesine tıklayın.
6. Seçili site içerisinde görüntülenecek müşteri temsilcilerini filtrelemek için:
 - **Haftalık, Gün İçi** ya da **Profiller/Teklif Verme** modülündeyse, **Aşağıdaki Program Durumlarını Kullanarak Filtre**'yi seçin ve ardından birini seçin (ayrıca dört program durumunun tümünü de seçebilirsiniz: **Faaliyetler, Toplantılar, İşaretli Zaman** ve **Vardiyalar**). Bu ağacın her kısmı geçerli iş birimi, site(ler) ve uygun nesnelere (faaliyetler, toplantılar, işaretli zamanlar ya da vardiyalar) içerir.
 - Eğer **Durum Grubu Toplamları** modülündeyse, bu sekme içerisinde **Program Durum Grupları** listesi bulunacaktır. Görüntülemek istediğiniz gruplar için onay kutusunu seçin. Gizlenmesini istediğiniz gruplar için onay kutusunu temizleyin. Varsayılan olarak, bütün nesnelere seçilidir.
7. Görüntülemek istediğiniz nesnelere için onay kutusunu seçin. Gizlenmesini istediğiniz nesnelere için onay kutusunu temizleyin.
8. **Tamam** üstüne tıklayın.

Ekranında seçiminiz doğrultusunda filtreleme yapılacaktır. Eğer filtrelenmiş senaryo ekranı açıldıysa bu filtre, siz senaryoyu kapatana kadar geçerli olacaktır. Ancak, başka bir site seçip **Filtre** düğmesine tıklarsanız, **Filtre** diyalog kutusu varsayılan ayarları ile yeniden açılacaktır.

Durumlar Filtresi İletişimi

Hangi **Durumların** görüntülendiğini kontrol etmek için **Durum Filtresi** iletişim kutusunu kullanın:

1. Görüntülemek istediğiniz **Durumlar** için onay kutularını seçin.
Varsayılan olarak, görüntülenmek için tüm **Durumlar** seçilidir.
2. Gizlemek istediğiniz herhangi bir faaliyet için onay kutularının seçimlerini kaldırın.
3. Tüm listeyi tek seferde seçmek için **Durumları** listenin başından seçebilirsiniz.
4. Seçimlerinizi uygulamak için **Tamam**'a veya iptal etmek için **İptal**'e tıklayın.

WFM, görünümü seçimlerinize göre filtreler.

Seçenekler İletişimi (Özet Görünüm)

Özet ekranında gösterilen istatistikleri özelleştirmek için **Seçenekler** diyalog kutusunu kullanın.

1. **Özet** görünümünün **İşlemler** araç çubuğunda **Seçenekler**'e tıklayın. **Seçenekler** iletişim kutusu açılır.
 2. Görüntülemek istediğiniz istatistikler için onay kutusunu seçin ve gizlemek istediğiniz istatistikler için onay kutusunu temizleyin.
 - İçerisindeki istatistikleri görmek için **İstatistikler düğümüne** çift tıklayın.
 - **İstatistikler bölümünün** onay kutusunu seçerek veya temizleyerek (sırasıyla) istatistiklerin tamamını bir kerede seçebilir veya temizleyebilirsiniz.
- **Tamam** üstüne tıklayın.

Özet ekranı yeniden görüntülenecek ve sadece seçmiş olduğunuz istatistikler ekrana gelecektir.

Kapsam İstatistikleri

Özet ekranına iki **Kapsam** istatistiğini ekleme seçeneğiniz bulunmaktadır:

- **Yayımlanan Kapsam**—*Taban çizgisi Ana Program* bazında program kapsamını gösterir.
- **Programlanan Kapsam**—*Mevcut Ana Program* bazında program kapsamını gösterir.
- **Kapsam Farkı**—*geçerli Ana Program* temelindeki program kapsamı ile *taban çizgisi Ana Program* temelindeki program kapsamı arasındaki farkı görüntüler.

Metrikler

Özet ekranına bu **Fark** istatistiklerini ekleme seçeneğiniz bulunmaktadır:

- **Fark [Programlanmış S/L eksi Tahmin Edilen S/L]**— gösterilir (Programlanan Hizmet Düzeyi eksi Tahmin Edilen Hizmet Düzeyi).
- **Fark [Programlanmış IV eksi Tahmin Edilen IV]**— gösterilir (Programlanmış Etkileşim Hacmi eksi Tahmin Edilen Etkileşim Hacmi).
- **Fark [Programlanmış AHT eksi Tahmin Edilen AHT]**— gösterilir (Programlanmış Ortalama Teslim Süresi eksi Tahmin Edilen Ortalama Teslim Süresi).
- **Fark [Programlanmış Bütçe eksi Tahmin Edilen Bütçe]**— gösterilir (Programlanmış Bütçe eksi Tahmin Edilen Bütçe).

Özet ekranına bu istatistikleri ekleme seçeneğiniz bulunmaktadır:

- **Tahmini AHT—Ana Tahmin** doğrultusunda beklenen Ortalama İşleme Süresini görüntüler.
- **Programlı AHT**—Diğer planlı ölçütlerin değişmeden kaldığı plana varsayıma göre etkileşim başına Ortalama İşleme Süresini gösterir.
- **Programlı ASA**—Programlı müşteri temsilcilerinin sayısı ile beklenen Ortalama Cevap Hızını görüntüler.
- **Tahmini ASA**—Personel sağlama tahmininden itibaren müşteri temsilcilerinin sayısı ile beklenen Ortalama Cevap Hızını görüntüler.
- **Fark [Programlanmış ASA eksi Tahmin Edilen ASA]**— gösterilir (Programlanmış ASA eksi Tahmin Edilen ASA).
- **Tahmini Bütçe**—Bu tarih için **Ana Tahminde** yayımlanmış olan **Tahmin** senaryosunda belirtilen gün başına tam zamanlı denk (FTE) ücretli saatleri ve maaşı esas alan seçili gün ve zaman adımları için hesaplanan personel sağlamaya ait bütçeyi görüntüler. (Bu istatistik sadece müşteri temsilcilerinin yevmiye alanlarını görmek için erişim izniniz olduğunda ekrana gelecektir.)
- **Planlı Bütçe**—Bu tarih için **Ana Tahminde** yayımlanmış olan **Tahmin** senaryosunda belirtilen gün ve maaş başına tam zamanlı denk (FTE) ücretli saatleri esas alan seçili gün ve zaman adımları için programlanmış kapsama ait bütçeyi görüntüler. (Bu istatistik sadece müşteri temsilcilerinin yevmiye alanlarını görmek için erişim izniniz olduğunda ekrana gelecektir.)
- **Ertelenmiş Hizmet Düzeyi Farkı [Programlanmış eksi Tahmin Edilen]**—, Programlanmış Ertelenmiş Hizmet Düzeyi ve Tahmin Edilen Ertelenmiş Hizmet Düzeyi istatistikleri arasındaki farkı gösterir.
- **Ertelenen Tahmin Edilen Hizmet Düzeyi**—Ertelenen tahmini faaliyetlerin sayısını esas alarak gerçekleştirilmesi beklenen hizmet düzeyi yüzdesini görüntüler.
- **Ertelenen Programlı Hizmet Düzeyi**—Diğer planlanmış ölçümlerin (etkileşim hacimleri ve Ortalama İşleme Süresi gibi) değişmemiş kaldığını varsayarak verilen personel sağlama kapsamına erişilebilecek hizmet düzeyi yüzdesi.
- **Hesaplanan Fark**—[Programlanan] Kapsam ve Hesaplanmış Personel Sağlama arasındaki fark.
- **Gerekli Fark**—[Programlanan] Kapsam ve Gerekli Personel Sağlama arasındaki fark. (İsteğe bağlı alan.)
- **Programlı Çalışan Sayısı**—Programlanmış müşteri temsilcisi sayısını (yerleştirilecek programlanmış müşteri temsilcileri) görüntüler.
- **Tahmin Edilen Etkileşim Hacmi—Ana Tahmin'e** göre beklenen etkileşimlerin sayısını görüntüler.
- **Planlı Etkileşim Hacmi**—Program kapsamı; diğer planlı ölçütlerin değişmeden kaldığı varsayımı temelinde işleme alınabilecek etkileşimlerin sayısını görüntüler.
- **Tahmini Doluluk**—Personel sağlama tahmininden gelen müşteri temsilcisi sayısı ile personel sağlarken elde etmeniz gereken Doluluk hedefini görüntüler.
- **Programlı Doluluk**—Halihazırda programlanmış müşteri temsilcisi sayısı ile bu faaliyette gerçekleştirmeniz gereken doluluğu görüntüler.
- **Fark [Programlanmış Doluluk eksi Tahmin Edilen Doluluk]**— gösterilir (Programlanmış Doluluk eksi Tahmin Edilen Doluluk).
- **Planlı Kuyruk**—Dönemin sonunda birikmiş iş sırasındaki programlanmış etkileşimlerin sayısını görüntüler.
- **Tahmin Edilen Hizmet Düzeyi**—Tahmin edilen müşteri temsilcisi sayısına göre elde edilmesi beklenebilecek hizmet düzeyi yüzdesini görüntüler.
- **Programlı Hizmet Düzeyi**—Diğer planlanmış ölçümlerin (etkileşim hacimleri ve Ortalama İşleme

Süresi gibi) değişmemiş kaldığını varsayarak verilen personel sağlama kapsamına&emdash; erişilebilecek hizmet düzeyi yüzdesini görüntüler.

- **Hesaplanan Personel Sağlama**—Tahmini etkileşim hacimleri, AHT ve uygulanabilir hizmet hedeflerine göre WFM tarafından hesaplanan gerekli müşteri temsilcisi sayısını görüntüler.
- **Gerekli Personel Sağlama**—Ya açıkça tahmin hedeflerini girerek ya da bir şablon kullanarak kullanıcı tarafından belirlenen gerekli müşteri temsilcisi sayısı. (İsteğe bağlı alan.)

Bunları türetmek için kullanılan bu istatistiklerin ve formüllerin detaylı açıklamaları için [Workforce Management Yönetici Kılavuzu'nda](#) "WFM Ölçütleri'ne" bakın.

Temel Ana Program Arka Planı

Ana Program içerisinde bir program senaryosu yayımladığınızda, WFM tarafından zamanın o noktasındaki **Ana Programın** anlık görüntüsü alınır. Bu, *temel Ana Programdır*.

Daha sonra, siz veya diğer programcılar tarafından programda değişiklikler yapıldıktan sonra, örneğin istisnaların eklenmesi ve izinlerin verilmesi, *mevcut Ana Program* içerisinde gösterilen program kapsamı ile *temel Ana Program* içerisinde gösterilen program kapsamını karşılaştırabilirsiniz.

Ana Programın bu *temeli*, belirli bir tarih aralığı için **Ana Programda** yayımlanmış olan son zamanda oluşturulan/güncellenendir. Örneğin, 25 Mayıs tarihinde Haziran programı senaryosunu **Ana Programda** yayımlamış olduğunuzu ve 28 Mayıs tarihinde de Haziran program senaryosunu tekrar **Ana Programda** yayımladığınızı varsayalım. Bu durumda, WFM tarafından *mevcut* programı karşılaştırmak için 28 Mayıs tarihinde yayımlanan program *temel* olarak dikkate alınacaktır.

Seçenekler İletişimi (Haftalık Görünüm)

Haftalık veya **Ana Haftalık** görünümde gösterilen verileri yapılandırmak için **Seçenekler** iletişim kutusunu kullanın.

Seçenekler iletişim kutusunu açmak için:

- **Eylemler** araç çubuğunda **Seçenekler** butonuna tıklayın.
— VEYA —
- **Eylemler** menüsünden **Seçenekler**'i seçin.

Seçenekler sekmesinde, seçenekleri yapılandırmak için:

- **Verilmiş ve programlanmış dönen kalıpla müşteri temsilcilerini veya diğer herhangi bir takvim tercihi göster** onay kutusunu seçin.

Onay kutusu seçildiğinde, kılavuz bu tarz bir öge içeren program günlerini gösterir. Bu koşulları karşılayan her müşteri temsilcisi için en sol sütunda ("!" etiketli) kırmızı bir onay kutusu ve **Müşteri Temsilcisi** simgesi görünür.

Tip

Bu müşteri temsilcisi bir müşteri temsilcisine bir program tercihini temel alan bir program verilir verilmediğini öğrenmek için kullanabilirsiniz, bu bilgi bu müşteri temsilcisinin programını değiştirme kararınızı etkileyebilir. Bir program oluşturmanın sonucu olarak, sadece müşteri temsilcisine bir dönen kalıp veya tercih (izin günü gibi) verilirse bu simge görüntülenir. Bir müşteri temsilcisi programı, kendisine tercihlerinden birini ya da bir dönen kalıptan bir program verecek şekilde manuel olarak düzelenmişse, simge görüntülenmez.

Sütunlar sekmesinde seçenekleri yapılandırmak için:

- Bir müşteri temsilcisinin **Sıralama değerini** görüntüleyen **Haftalık Görünümü**'ne bir sütun eklemek için **Müşteri Temsilcisi Sıralaması**'nı seçin.
- **Site** sütununu görüntülemek için **Site Adını** seçin.

Acente Programları Takas Sihirbazı

Aynı program senaryosunda iki müşteri temsilcisinin programlarını takas etmek için **Müşteri Temsilcisi Programları Takas Sihirbazı**'nı kullanın:

1. **Gün İçi**, **Müşteri Temsilcisi Genişletilmiş** veya **Haftalık** görünümünün **Eylemler** araç çubuğunda **Takas** butonuna tıklayın.

Haftalık görünüm için, **Tarih Seç ve İlk Müşteri Temsilcisi** ekranı açılır. **Adım 2** ile devam edin.

Müşteri Temsilcisi Genişletilmiş veya **Gün İçi** görünümü için:

- Eğer önceden bir müşteri temsilcisi seçtiyseniz, **İkinci Müşteri Temsilcisi Seç** ekranı açılır. **Adım 5** ile devam edin.
 - Herhangi bir müşteri temsilcisi seçilmediyse, **Tarih Seç ve İlk Müşteri Temsilcisi** ekranı açılır. **Adım 2** ile devam edin.
2. **Başlangıç** ve **Bitiş Tarihini** seçin.
Bu tarihler, program senaryosunun tarih aralığında olmalıdır.
 3. **Müşteri Temsilcisi Seç** listesinden, ilk müşteri temsilcisini seçin.
Bu hiyerarşik listede siteleri, takımları ve müşteri temsilcilerini görüntülemek için iş birimlerini genişletebilirsiniz. Tek bir gerçek veya profil müşteri temsilcisi seçebilirsiniz.
 4. **İleri**'ye tıklayın.
Sihirbazın ikinci ekranı, **İkinci Müşteri Temsilcisi Seç**, açılır.
 5. **Takas Etmek için Müşteri Temsilcisi Seç** listesinden, programları takas etmek istediğiniz müşteri temsilcisini seçin.
Tek bir gerçek veya profil müşteri temsilcisi seçebilirsiniz.
 6. **Son**'a tıklayın.

Takas başarılı olursa, sihirbaz kapanır ve sizi açtığınız görünüme döndürür.

Sıralama İletişimi

Haftalık, **Gün İçi** ve **Profil/Teklif Verme** görünümelerini sıralamak için **Sıralama** iletişim kutusunu kullanın.

1. Sıralamak istediğiniz öğeyi seçin. **Müşteri Temsilcisi Adı** varsayılan sıralama seçeneğidir. Eğer müşteri temsilcilerinin sıraladıklarınıza göre seçenekleri yoksa, listede son olarak görünürler.
 - **Haftalık görünüm**—Takım Adı, Sözleşme, Müşteri Temsilcisi Adı (ilk ve son), Müşteri Temsilcisi Sırası ya da Site Adı. Artan veya azalan düzende sıralayabilirsiniz. Hem müşteri temsilcisi adı hem de sıralaması ile çoklu sıralama tarafından uygulanan kısıtlamalar nedeniyle **Müşteri Temsilcisi Sıralamalarının** ters düzende sıralandığını unutmayın.
 - **Gün İçi görünümü**—Site, Takım, Sözleşme, Müşteri Temsilcisi (ilk ya da sonuncu), Paylaşılan Taşıma, Fazla Mesai, Ücretli Saatler, Toplam Saatler, Vardiya Başlangıç Zamanı, Vardiya Bitiş Zamanı, Vardiya, İlk İstisna Başlangıç Zamanı.
 - **Profil/Teklif Verme görünümü**—Site Adı, Takım Adı, Müşteri Temsilcisi Adı (ilk ve son) ve Sözleşme.

Important

İlk İstisnanın Başlangıç Zamanını seçtiyseniz, tam gün istisnallı müşteri temsilcileri yarı gün istisnallı müşteri temsilcilerinden sonra görünür. İstisnaları olmayan müşteri temsilcileri listenin sonunda görünür.

- **Uygula**'ya tıklayın.

Görünüm şimdi seçtiğiniz öğe ile sıralanmıştır. Bir senaryo görünümünü sıraladıysanız, senaryoyu kapatana kadar bu sıralama düzenini korur.

Takas Edilen Mesajları İnceleme

Müşteri Temsilcisi programlarını takas ettikten sonra, takasın kısıtlama ihlalleri ile sonuçlandığı konusunda sizi uyaran mesajlar alabilirsiniz. Örneğin, yeni vardiya ataması, müşteri temsilcisinin **Sözleşmesini** ihlal edebilir.

Sorun olması halinde **İnceleme Mesajları** diyalog kutusu açılacaktır. Her bir sorun için **İnceleme Mesajları** diyalog kutusu içerisinde etkilenen müşteri temsilcisinin adı gösterilecek ve sorun açıklanacaktır.

Listedeki her bir girişi inceledikten sonra aşağıdakilerden birini yapın:

- Kısıtlama ihlal(ler)ine rağmen takası gerçekleştirmek için **Her Şekilde Gerçekleştir** üzerine tıklayın.
- Takası iptal etmek ve programı daha önceki haline getirmek için **İptal** üzerine tıklayın.

Mesajları İnceleme

Farklı durumlarda sunucunun iade ettiği uyarıları veya hataları görüntülemek için **Mesajları İncele** diyalog kutusunu kullanın.

Diyalog kutusu içerisine aşağıdaki sütunlar ve kontroller bulunmaktadır:

Takım Adı	Müşteri Temsilcisinin ait olduğu takım.
Müşteri Temsilcisi Adı	Eylemi (Eylemleri) neticesinde bu mesajın oluşturulduğu aracı.
Tarih	Mesajların oluşturulduğu tarih.
Mesajlar	Mesaj türü (Uyarı veya Hata), numerik kodu ve mesaj metni.
Eylem	Bu açılır menü içerisinde üç seçenek bulunmaktadır: Kaydet , Sonra Onar , ve Kaydetme .
Kapat	Diyalog kutusunu kapatır ve yeni verileri sunucudan almaz.
Tamam	Diyalog kutusunu kapatır ve yeni verileri sunucudan alır.
Yardım	Bu yardım konusunu görüntüler.


Çoklu Sihirbaz Ekle

Çoklu Ekle Sihirbazı'nı (IMW), mola gibi bir öğeyi bir kerede birden çok müşteri temsilcisi programına eklemek için kullanın. Ya **Senaryolar** da ya da **Ana Programda** kullanabilirsiniz.

Çoklu Ekleme Sihirbazı Kullanma

Sihirbazı kullanmak için:

1. **Gün İçi**, **Müşteri Temsilcisi Genişletilmiş** veya **Haftalık** görünümde, şunlardan birinden **Çoklu Ekle**'yi seçin:

- **Eylemler** araç çubuğu 
- **Eylemler** menüsü
- **Kısa yol** menüsüne sağ tıkladığında (**Haftalık** görünümünde değil)

Faaliyetler Seç ekranı açılır. Kaydedilmemiş değişiklikler varsa WFM Web tarafından bunların işleme devam etmeden önce kaydedilmesi konusunda uyarı gelecektir.

- Eklemek için bir veya daha fazla faaliyet seçin. **Müşteri Temsilcisi Seç** sayfası açılır.
- Programlarını düzenlediğiniz müşteri temsilcilerini seçin. (Becerileri olmayan müşteri temsilcileri **Müşteri Temsilcileri Seç** sayfasında görüntülenmez.)

Important

Eğer bir **Ana Program** görünümünden birinde **Çoklu Ekle** özelliği kullanıyorsanız ve **Değişiklikleri Onayla** güvenlik iznine sahipseniz, değişikliklerinizin hemen programa eklenmesi için eklenen öğeleri **Otomatik işle** onay kutusunu seçebilirsiniz. Eğer gerekli güvenlik iznine sahip değilseniz, bu onay kutucuğu temizlenir ve devre dışı bırakılır. Bu durumda, gerçekleştirdiğiniz herhangi bir ekleme **beklemede** olur ve **Ana Program** resmi sürümünde etkin olmalarından önce onaylanmalı ve taahhüt edilmelidir. **Senaryo** görünümünden birini kullanıyorsanız, bu onay kutusu her zaman etkindir.

- **İleri'ye tıklayın.**
- Öğelerin ekleneceği tarihleri seçin ve ardından **Sonraki**'ne tıklayın.
- **Durum Türü Seç** sayfasında, bir durum seçin ve ardından **Bitir**'e (bir **İzin Günü** için) ya da **İleri**'ye (diğer program öğeleri için) tıklayın.
- Sonraki görünen seçim sayfasında **molalar**, **yemekler**, **istisnalar**, **çalışılmayan saatler**, **vardiya**, **işaretli zaman**, veya **iş kümesi**'ni doldurun.
- **Bitir**'e tıklayın.

Ekran yeniden açılacaktır.

- Eğer **Eklene** öğeleri **Otomatik olarak taahhüt et** onay kutusu etkinleştirildiyse ve bir program senaryosunu düzenliyorsanız, değişiklikleriniz senaryoya otomatik işlenir.
- Eğer **eklenen öğeleri Otomatik İşle** onay kutusu etkinleştirilmediyse ve bir program senaryosunu düzenliyorsanız, programdaki değişiklikleriniz **Bekleme** modunda görünür. **Taahhüt Et/Çoklu Geri Al sihirbazı** ile taahhüt etmeli veya geri almalısınız.

Senaryo yayınlandığında, bir program senaryosundaki Bekleyen değişiklikler **Ana Programa** aktarılmazlar. Eğer **Ana Program**'ı düzenliyorsanız ve **eklenen öğeleri Otomatik İşle** onay kutusu etkinleştirdiyse, **Ana Program**'a taahhüt edilen değişiklikler tüm kullanıcılara görünürdür.

Eğer **eklenen öğeleri Otomatik İşle** onay kutusu etkinleştirilmemişse, değişiklikler **Ana Program** görünümünde bir **Bekleme** moduna girer ve sizin için görünür ancak diğer kullanıcılar tarafından görüntülenemezler. Ana Programda Bekleyen değişiklikler şunlar olmalıdır:

- **Değişiklikleri Onayla** izinleri ile bir kullanıcı tarafından yeniden incelenmiş ve onaylanmış/reddedilmiş (**Ana Program Değişiklikleri Onay** görünümünden) veya
- **Taahhüt Et/Çoklu Geri Al sihirbazı**'ndan, **Değişiklikleri Onayla** izinleriniz varsa sizin tarafınızdan taahhüt edilmiş veya geri çağırılmış olmalıdır.

IMW: Faaliyetler Seç

Çoklu Ekle Sihirbazı'ndaki (IMW) **Faaliyetler Seç** sayfasını tamamlamak için:

1. Bir **çoklu site faaliyetleri** ve **faaliyetler** birleşimi seçin.
Çoklu site faaliyetlerini görüntülemek için iş birimlerini genişletebilir ve faaliyetlerini görüntülemek için siteleri genişletebilirsiniz. Sadece son seferde **Verileri Al**'a tıkladığınızda seçilen nesnelere mevcuttur. Varsayılan olarak, tümü seçilidir.
2. Seçimlerinizi uygulayıp devam etmek için **ileri**'ye ya da değişiklik yapmadan sihirbazdan çıkmak için **iptal**'e tıklayın.

IMW: Müşteri Temsilcileri Seç

Çoklu Ekle Sihirbazı'ndaki (IMW) **Müşteri Temsilcisi Seç** sayfasını doldurmak için:

1. Herhangi bir **müşteri temsilcisi** birleşimi seçin.
Çoklu takımlardan bireysel müşteri temsilcileri veya tüm takımları, tüm siteyi seçebilirsiniz. Sadece son kez **Verileri AI**'a tıkladığınızda seçtiğiniz nesnelere mevcuttur.
2. İsterseniz, **Sadece hata yoksa ekle** ve/veya **Uyarıları göster**'i seçin.

Eğer onay kutusunda hata yoksa sadece Ekle'yi seçerseniz ve ardından yeni öğeleri kaydetmeyi denediğinizde, sunucu herhangi bir program doğrulama hatası verirse WFM Web herhangi birini eklemeyecektir.

Eğer **Uyarıları göster** onay kutusunu seçtiyseniz, WFM Web öğeler müşteri temsilcisi programlarına eklenirse oluşabilecek herhangi bir program doğrulama uyarısını görüntüler.

Tip

Eğer program doğrulama hataları oluşursa, WFM Web programa değişikliklerinizi eklemeyiz.

3. **Ana Programı** düzenliyorsanız ve **Değişiklikleri Onayla** güvenlik iznine sahipseniz, değişikliklerinizin **Ana Programa** hemen eklenmesi için **Eklenecek öğeleri Otomatik İşle** onay kutusunu seçebilirsiniz. Eğer gerekli güvenlik iznine sahip değilseniz, bu onay kutucuğu temizlenir ve devre dışı bırakılır. Bu durumda, gerçekleştirdiğiniz herhangi bir ekleme beklemede olur ve **Ana Program**'da etkin olmalarından önce incelenmeli ve onaylanmalıdır.

Eğer bir program senaryosunu düzenliyorsanız, **Eklenmiş öğeleri otomatik işle** onay kutusunu seçme seçeneğiniz bulunur. Eğer seçiliyse, değişiklikleriniz program senaryosuna taahhüt edilir. Eğer seçili değilse, değişiklikleriniz bir **Bekleme** durumuna girer. **Çoklu Onayla/Geri AI sihirbazı** kullanılmak suretiyle, tarafınızdan onaylanabilir veya geriye alınabilirler. Senaryo yayınlandığında, bir program senaryosundaki Bekleyen değişiklikler **Ana Programa** aktarılmazlar.

4. **Tarih Seç** sayfasını açmak için **İleri'ye** tıklayın.
Seçiminizi kaydetmeden sihirbazı kapatmak istiyorsanız **İptal'e** tıklayın.

IMW: Tarihleri Seç

Çoklu Ekle Sihirbazı'ndaki (IMW) **Tarihler Seç** sayfası bir takvim içerir.

1. Takvim öğelerinin ekleneceği tarih veya tarihleri seçin.

Takvim, **Takvim Nasıl Kullanılır**'da açıklandığı gibi çalışır.

Tip

Eğer bir program senaryosu ekliyorsanız, senaryonun tarih aralığı dışına denk gelen tarihler seçemezsiniz.

2. İleri'**ye tıklayın**.

Seçiminizi kaydetmeden sihirbazı kapatmak istiyorsanız, **iptal**'e tıklayın.

IMW: Durum türü seç

Çoklu Ekle Sihirbazı'ndaki (IMW) **Durum Türü Seç** sayfasını doldurmak için:

1. Eklemek istediğiniz **durum türünü** seçin.

Müşteri Temsilcileri Seç ekranında birden fazla siteden müşteri temsilcileri seçtiyseniz, sadece şu türler mevcuttur: **İzin Günleri**, **İstisna**, **Çalışılmayan Saatler**, **İşaretleli Zaman** ve **Çalışma Kümesi**.

2. **Bitir**'e ya da **İleri**'ye tıklayın (sonraki sayfaya devam etmek için).

Etkinleşen buton, seçtiğiniz duruma bağlıdır:

- **Bitir düğmesi**—İzin Günü seçerseniz etkinleşir. Seçili müşteri temsilcileri için seçili günlerde bir izin günü eklemek için ve sihirbazı kapatmak için tıklayın.
- **İleri düğmesi**—Başka bir durum seçerseniz etkinleşir. **Molalar**, **yemekler**, **istisnalar**, **çalışılmayan saatler**, **vardiya**, **işaretleli zaman** ya da **iş kümesi** için uygun sihirbaz sayfasını açmak için tıklayın.

3. **Tarih Seç** sayfasında girişlerinizi gözden geçirmek ya da değiştirmek istiyorsanız, **Önceki**'ni seçin. Veya seçiminizi kaydetmeden sihirbazı kapatmak için **İptal**'e tıklayın.

IMW: Vardiya Seç

Çoklu Ekle Sihirbazı'ndaki (IMW) **Vardiya Seç** sayfasını doldurmak için:

1. Eklemek istediğiniz **vardiyayı** seçin.
2. Eğer seçilen vardiya başladığı günden sonra bitiyorsa, **Bitiş Zamanı** onay kutusunun yanındaki **Sonraki Gün**'ü seçin.
3. İşlevi etkinleştirmek için **Otomatik Olarak Molalar ve Yemekler Ekle** onay kutusunu seçin.
4. **Faaliyet Kümesi Seç** sayfasını açmak için **İleri**'ye tıklayın.

IMW: Faaliyet Kümesi Seç

Çoklu Ekle Sihirbazı'ndaki (IMW) **Faaliyet Kümesi Seç** sayfasını doldurmak için:

1. Eklemek istediğiniz **faaliyetin** yanındaki onay kutusunu seçin.
2. **Son**'a tıklayın.

IMW: Mola Seç

Çoklu Ekle Sihirbazı'ndaki (IMW) **Mola Seç** sayfasını doldurmak için:

1. **Ekleme için Öge Seç** listesinden bir **mola** seçin.

Molasını seçmek için tek bir sıraya tıklayın. (Eğer görüntülenen liste öğelerinin altında veya üstünde daha fazla molalar gizliyse, sağda göstermenize yardımcı olan bir dikey kaydırma çubuğu görünür.)

Liste, WFM Web'de seçili bölge adına yapılandırılan tüm molaları gösterir. Liste sütunları her molanın tam adını, kısa adını, ne kadar sürdüğünü ve ücretli olup olmadığını gösterir. **Ücretli** onay kutusunu burada işaretleyemez ya da işaretini kaldıramazsınız.

2. Bu mola için **Başlangıç** ve **Bitiş zamanları metin** kutularını doldurun. İsteddiğiniz zamanları girin veya görüntülenen zamanları değiştirmek için yukarı veya aşağı okları kullanın.
3. Eğer mola, müşteri temsilcisileri vardiya başlangıcından sonra başlıyorsa, **Başlangıç** ve **Bitiş Zamanı** metin kutularının yanındaki **Sonraki Gün**'ü seçin. Eğer mola, müşteri temsilcisileri vardiya başlangıcıyla aynı gün başlıyorsa ancak ertesi gün bitiyorsa **Bitiş Zamanı** metin kutusunun yanındaki **Sonraki Gün**'ü seçin.
4. Seçili molayı eklemek ve sihirbazı kapatmak için **Bitir**'e tıklayın.

Bu, sizi **Gün İçi** görünümüne götürür.

- **Durum Türü Seç** sayfasındaki girişlerinizi gözden geçirmek ya da değiştirmek istiyorsanız, **Önceki**'ni seçin.
- Molayı eklemeden sihirbazı kapatmak istiyorsanız, **İptal**'e tıklayın.

IMW: Yemek Seç

Çoklu Ekle Sihirbazı'ndaki (IMW) **Yemek Seç** sayfasını doldurmak için:

1. **Ekleme için Öge Seç** listesinden bir **yemek** seçin.

Yemeğini seçmek için tek bir sıraya tıklayın. (Eğer görüntülenen liste öğelerinin altında veya üstünde yemekler gizliyse, sağda göstermenize yardımcı olan bir dikey kaydırma çubuğu görünür.)

Liste, WFM Yapılandırma Yardımı'nda seçili bölge adına yapılandırılan tüm yemekleri gösterir. Liste sütunları her yemeğin tam adını, kısa adını, ne kadar sürdüğünü ve yemeğin ücretli olup olmadığını gösterir. **Ücretli** onay kutusunu burada işaretleyemez ya da işaretini kaldıramazsınız.

2. Bu yemek için **Başlangıç** ve **Bitiş zamanları** metin kutularını doldurun. İsteddiğiniz zamanları girin veya görüntülenen zamanları değiştirmek için yukarı veya aşağı okları kullanın.
3. Eğer yemekler, müşteri temsilcisi vardiya başlangıcından sonra başlıyorsa, **Başlangıç** ve **Bitiş Zamanı** metin kutularının yanındaki **Sonraki Gün**'ü seçin. Eğer yemek, müşteri temsilcisi vardiya başlangıcıyla aynı gün başlıyorsa ancak ertesi gün bitiyorsa **Bitiş Zamanı** metin kutusunun yanındaki **Sonraki Gün**'ü seçin.
4. Seçili yemeği eklemek ve sihirbazı kapatmak için **Bitir**'e tıklayın.

Bu, sizi **Gün İçi** görünümüne götürür.

- **Durum Türü Seç** sayfasındaki girişlerinizi gözden geçirmek ya da değiştirmek istiyorsanız, **Önceki**'ni seçin.
- Eğer yemeği eklemeden sihirbazı kapatmak istiyorsanız, **İptal**'e tıklayın.

IMW: İstisna Seç

Çoklu Ekle Sihirbazı'ndaki (IMW) **İstisna Seç** sayfasını doldurmak için:

1. **İstisna Seç** listesinden bir **istisna** seçin.

İstisnasını seçmek için tek bir sıraya tıklayın. (Eğer görüntülenen liste öğelerinin altında veya üstünde daha fazla istisna gizliyse, sağda göstermenize yardımcı olan bir dikey kaydırma çubuğu görünür.)

Liste, WFM Web'in **Politikalar** modülünde seçili site için yapılandırılmış tüm istisnaları gösterir. Listenin sütunları her bir istisnanın tam adını, kısa adını, ücretli olup olmadığını, çalışılmayan saatler olarak sayılıp sayılmadığını, istisnanın izin gününe dönüştürülüp dönüştürülemeyeceğini, bir tam gün istisnası olup olmadığını ve bunun atandığı tüm siteleri gösterir.

Tip

Onay kutuları basitçe istisnanın yapılandırılmış özelliklerini gösterir. Bunları burada seçemez ya da temizleyemezsiniz.

2. Eğer **Başlangıç zamanı** ve **Bitiş zamanı** metin kutuları etkinleştirilmişse, bu istisna için doldurun. Ya istediğiniz zamanları girin ya da görüntülenen zamanları değiştirmek için yukarı veya aşağı okları kullanın.
 3. Eğer istisnalar, müşteri temsilcileri vardiya başlangıcından sonra başlıyorsa, **Başlangıç** ve **Bitiş Zamanı** metin kutularının yanındaki **Sonraki Gün**'ü seçin. Eğer istisna, müşteri temsilcisi vardiya başlangıcıyla aynı gün başlıyorsa ancak ertesi gün bitiyorsa **Bitiş Zamanı** metin kutusunun yanındaki **Sonraki Gün**'ü seçin.
 - Eğer bir tam gün ücretli istisna seçerseniz, bir iş gününde varsayılan saat sayısının haricinde bir süre girmek için **Ücretli Saatleri Belirle** onay kutusunu seçebilirsiniz.
 - Eğer **Ödenen Saatleri Belirt** işaret kutucuğunu seçerseniz, **Ücretli Saatler** metin kutusu düzenlenebilir hale dönüşür.
- Seçili istisnayı eklemek ve sihirbazı kapatmak için **Bitir**'e tıklayın.

Bu, sizi **Gün İçi** görünümüne götürür.

- **Durum Türü Seç** sayfasındaki girişlerinizi gözden geçirmek ya da değiştirmek istiyorsanız, **Önceki**'ni seçin.
- İstisnayı eklemeden sihirbazı kapatmak istiyorsanız, **iptal**'e tıklayın.

Important

WFM, her istisna/müşteri temsilcisi örneği için bu mesajla, var olan istisnaların üzerine binen yeni istisnaları eklemek için onay ister:

Uyarı: Yeni olarak eklenmiş İstisna durumu adı (tarih & süre) üst üste gelen bir istisna durumunun değiştirir adı (tarih & süre).

Her örneğin kabul veya reddedilebildiği **Mesajları İncele** iletişim kutusunda tüm istekler görünür.

Bu tutum sadece yarı gün istisnalarla üst üste gelen yarı gün istisnalara uygulanır; diğer örnekler (tam gün istisnalar gibi) yine de reddedilir.

IMW: Çalışılmayan Saatleri Seç

Çoklu Ekle Sihirbazı'ndaki (IMW) **Çalışılmayan Saatler Seç** sayfasını doldurmak için:

1. **Çalışılmayan Saatler Seç** listesinden bir **çalışılmayan saatler** türü seçin.

Çalışılmayan saatler türünü seçmek için tek bir sıraya tıklayın. (Eğer görüntülenen liste öğelerinin altında veya üstünde daha fazla çalışılmayan saatler türleri gizliyse, sağda göstermenize yardımcı olan bir dikey kaydırma çubuğu görünür.)

Liste, WFM Web'in **Politikalar**'da seçili site için yapılandırılmış tüm çalışılmayan saatler türlerini gösterir. Listenin sütunları her çalışılmayan saatler türünün adını, kısa adını, çalışılmayan saatlerin ücretli olup olmadığını, çalışılmayan saatlerin çalışılmayan saatler sınırlarına sayılıp sayılmadığını ve **Çalışılmayan Saatlerin** atandığı tüm siteleri gösterir.

Tüm **çalışılmayan saatler** türlerini görüntülemek için **Tümünü göster** onay kutusunu seçin. Sadece seçili müşteri temsilcisine uygulanabilir **çalışılmayan saatler** türlerini görüntülemek için onay kutusunun seçimini kaldırın. **Workforce Management Yönetici Kılavuzu'nda Çalışılmayan Saatler Primeri'ne** bakın.

Tip

Ücretli ve **Sayımlar** onat kutuları sadece bilgilendirme içindir. Seçemez veya temizleyemezsiniz.

2. Eğer **çalışılmayan saatler** ögesi yarı günse, **Başlangıç zamanı** ve **Bitiş zamanı** metin kutularını doldurun. İstedığınız zamanları girin veya görüntülenen zamanları değiştirmek için yukarı veya aşağı okları kullanın.
3. Eğer çalışılmayan saatler, müşteri temsilcisinin vardiyasından sonra başlıyorsa, **Başlangıç Zamanı** ve **Bitiş Zamanının** yanındaki **Sonraki Gün**'ü seçin. Veya eğer müşteri temsilcisinin vardiyası aynı gün başlıyorsa anca sonraki gün bitiyorsa **Bitiş Zamanı** metin kutusunun yanındaki **Sonraki Gün**'ü seçin.
4. Eğer çalışılmayan saatler tüm gün içinse, **Tam Gün** onay kutusunu seçin. Bu başlangıç zamanı ve bitiş zamanı metin kutularını devre dışı bırakır.
5. Çalışılmayan saatler eklemek ve sihirbazı kapatmak için **Bitir**'e tıklayın.

Bu, sizi **Gün İçi** görünümüne götürür.

- **Durum Türü Seç** sayfasındaki girişlerinizi gözden geçirmek ya da değiştirmek istiyorsanız, **Önceki**'ni seçin.
- Çalışılmayan saatler eklemeden sihirbazı kapatmak istiyorsanız, **İptal**'e tıklayın.

IMW: İşaretli Zaman Seç

Çoklu Ekle Sihirbazı'ndaki (IMW) **İşaretli Zaman Seç** sayfasını doldurmak için:

1. Eklemek istediğiniz **işaretli zamanı** seçin.
2. **Başlangıç saati**'ni ve **Bitiş saati**'ni gerektiği gibi ayarlayın.
3. Eğer işaretli zaman, müşteri temsilcisi vardiya başlangıcından sonra başlıyorsa, **Başlangıç** ve **Bitiş Zamanı** metin kutularının yanındaki **Sonraki Gün**'ü seçin.
Eğer işaretli zaman, müşteri temsilcisi vardiya başlangıcıyla aynı gün başlıyorsa ancak ertesi gün bitiyorsa **Bitiş Zamanı** metin kutusunun yanındaki **Sonraki Gün**'ü seçin.
4. **Son**'a tıklayın.

IMW: İş Kümesini Seç

İş kümelerini, seçimlerinize göre **Çoklu Ekle Sihirbazı'nın** (IMW) 1. ya da 2. sayfasını kullanarak seçebilirsiniz:

- **İş kümesi parametreleri belirtin**
- **İş kümesi ekranı için faaliyetler seçin**

İş Kümesi Parametrelerini Belirt Sayfası

1. Başlangıç ve Bitiş zamanlarını seçin veya girin.
2. Eğer iş kümesi, müşteri temsilcisi vardiyasının başladığı günden sonra başlıyorsa **Sonraki Gün'ü** (**Başlangıç Zamanı** metin kutusunun yanında) seçin.
— YA DA —
İş kümesi müşteri temsilcisinin vardiyasının başladığı gün başlıyor ama ertesi gün sona eriyorsa **Sonraki Gün'ü** seçin (**Bitiş Zamanı** onay kutusunun yanında).
3. Bu radyo butonlarından birini seçin:
 - **İş Kümesi için yeni faaliyetler seç**—**İş kümesi için yeni faaliyetler seç ekranını** etkinleştirir, burada yeni faaliyetler seçebilirsiniz.
 - **Mevcut vardiya faaliyetlerini kullan** — Hali hazırda seçilmiş faaliyetleri uygular.
4. **İşaretli zaman ile fazla mesai olarak işaretli** onay kutusunu işaretleyin ya da işaretini kaldırın. Faaliyetleri tamamladığınızda **İşaretli Zaman** sayfasını etkinleştirmek için seçin.
5. **İleri'**ye (**İş Kümesi için yeni faaliyetler seç** radyo düğmesi ya da **İşaretli zaman ile fazla mesai olarak işaretli** onay kutusunu seçtiyseniz) ya da **Bitir'**e tıklayın.

İş Kümesi Sayfası için Faaliyetler Seç

Bu sayfa yalnızca **İş Kümesi için yeni faaliyetler seç** radyo düğmesini seçtiyseniz görünür.

1. Ağaçtan bir veya daha fazla faaliyet seçin.
2. **İleri'**ye tıklayın (önceki sayfada **Fazla mesai için işaretli zaman seç** onay kutusunu seçtiyseniz) ya da **Bitir'**e tıklayın.

Fazla Mesai ile İşaretli Zaman

Çoklu Ekle Sihirbazı'ndaki (IMW) **Fazla mesai ile işaretlenmiş zaman seç** sayfasını doldurmak için:

Important

Sihirbazdaki bu sayfa ancak bu sihirbazın **İş kümesi set parametreleri olarak işaretle** sayfasındaki **İşaretli zaman ile fazla mesai olarak işaretle** onay kutusu işaretlenirse görünür.

1. Bir **İşaretli Zaman** seçin.
2. **Son**'a tıklayın.
Eğer işaretli zamanı eklemeden sihirbazı kapatmak istiyorsanız, **İptal**'e tıklayın.

IMW: Mesajları İncele

Müşteri Temsilcilerinin düzenlenen programlarını kaydetmeye çalışırken döndürülen herhangi bir uyarıya yanıt vermek amacıyla **Çoklu Ekle Sihirbazı'nda (IMW) Mesajları İncele** iletişim kutusunu kullanın.

1. Listelenen her bir **Uyarı** için, eklemek istediğiniz öğeleri işaretleyin ve daha sonra **Seçili olanları ekle** üzerine tıklayın.
Tüm **Uyarıları** seçmek için **Tüm Uyarıları Seç** onay kutusunu kullanın.
2. Bütün **Hataları** inceleyin.
Hatanın yanında bulunan onay kutusunu işaretleyemezsiniz.

Değişiklikleri uygulamadan iptal etmek için **Kapat** üzerine tıklayın.

Mesajları İncele diyalog kutusu içerisine aşağıdaki sütunlar ve kontroller bulunmaktadır:

Tarih	Program tarihini gösterir.
Müşteri Temsilcisi	Programı neticesinde bu mesajın oluşturulduğu müşteri temsilcisi.
Takım	Müşteri Temsilcisinin takımını gösterir.
Mesaj	Mesaj türünü (Uyarı veya Hata) ve mesaj metnini gösterir.
Tüm Uyarıları Seç	Tüm Uyarılar için onay kutusunu işaretler.
Seçili için Ekle	İletişim kutusunu kapatır, seçili eylemlerinizi uygular ve sunucudan yeni verileri alır.
Kapat	Verileri kaydetmeden veya yenilemeden diyalog kutusunu kapatır.

Important

Bu hatalar ve uyarılar, manuel olarak **Müşteri Temsilcisi Genişletilmiş, Gün İçi** veya **Haftalık** ekranında yapmış olduğunuz program değişiklikleri neticesinde oluşmaktadır. WFM Web'in program oluşturma işlemi süresince oluşturduğu **Doğrulama uyarıları** ve hatalarından farklıdır.

Sihirbazı Çoklu Sil

Bir kerede bir veya daha fazla müşteri temsilcisinin programlarından bir veya daha fazla öğeleri kaldırmak için **Çoklu Sil** işlevini kullanın. Program senaryoları ya da **Ana Program**'dan öğeleri silmek için **Çoklu Sil Sihirbazı**'nı (DMW) kullanabilirsiniz.

Çoklu Sil Sihirbazı'nı kullanmak için:

1. **Temsilci-Genişletilmiş, Gün İçi**, veya **Haftalık** görünüm **Eylemler** araç çubuğundan veya **Eylemler** menüsünden, **Çoklu Sil**'i seçin.
Kaydedilmemiş değişiklikler varsa WFM Web tarafından bunların işleme devam etmeden önce kaydedilmesi konusunda uyarı gelecektir.
2. **Çoklu Sil Sihirbazı** ekranından faaliyetler seçin **Faaliyetler Seç**.
3. **Çoklu Sil Sihirbazı** ekranından müşteri temsilcileri seçin **Müşteri Temsilcileri Seç**.

Tip

Becerileri olmayan Müşteri Temsilcileri, **Müşteri Temsilcileri Seç** ekranında görüntülenmez.

4. Programlarını düzenlediğiniz müşteri temsilcilerini seçin.

Important

Eğer **Asıl Program**'dan öğeler siliyorsanız ve **Değişimleri Onayla** güvenlik izniniz varsa, **Asıl Program**'dan öğelerinizin hemen silinmesini isterseniz, **Silinen öğelere otomatik işle** onay kutucuğunu seçebilirsiniz. Eğer gerekli güvenlik iznine sahip değilseniz, bu onay kutucuğu temizlenir ve devre dışı bırakılır. Bu durumda, yaptığınız her silme bekler ve **Asıl Program**'da etkinleşmeden önce gözden geçirilip onaylanmalıdır. Eğer bir plan senaryosundan öğeler siliyorsanız, **Silinen öğelere otomatik işle** işaret kutucuğunu seçme seçeneğine sahipsiniz. Eğer seçilirse, plan senaryosuna ait silmeler onaylanmış olur. Seçilmezse, silmeleriniz **Bekleyen** durumuna geçerler. **Çoklu Onayla/Geri Al** sihirbazı kullanılmak suretiyle, tarafınızdan onaylanabilir veya geriye alınabilirler. Senaryo yayınlandığında, bir program senaryosundaki Bekleyen değişiklikler **Ana Programa** aktarılmazlar.

5. **İleri'ye tıklayın**.
6. **Tarihler Seç ekranında** içinden öğeler sileceğiniz tarihleri seçin, ardından **İleri'ye** tıklayın.

Warning

Seçili tarihler ve saatlerle örtüşen her öge, bir dakika kadar küçük bir örtüşme de olsa silinecektir.

7. **Durum Türleri Seç ekranında**, bir veya daha fazla durum seçin. Ardından **İleri'ye** tıklayın.

-
8. Ardından gelen **Molalar Seç**, **Öğünler Seç**, **Özel Durumlar Seç**, **İzinli Zamanlar Seç** veya **İşaretli Zamanlar Seç** ekranında seçimler yapın. Ardından **Bitir**'e tıklayın.

Ekran yeniden açılacaktır. Eğer **Otomatik İşle** açıksa, zaman planı ile ilgili değişiklikleriniz onaylanır. Değilse, değişiklikler **Bekleme** durumuna girerler.

DMW: Faaliyetler Seç

Çoklu Sil Sihirbazı'nda (DMW) **Faaliyetler Seç** ekranını tamamlamak için:

1. Bir **çoklu site faaliyetleri** ve **faaliyetler** birleşimi seçin.

Çoklu site faaliyetlerini görüntülemek için iş birimlerini genişletebilir ve faaliyetlerini görüntülemek için siteleri genişletebilirsiniz. Sadece son seferde **Verileri Al**'a tıkladığınızda seçilen nesnelere mevcuttur. Varsayılan olarak, tümü seçilidir.

2. Seçimlerinizi uygulayıp devam etmek için **ileri**'ye ya da değişiklik yapmadan sihirbazdan çıkmak için **iptal**'e tıklayın.

DMW: Müşteri Temsilcileri Seç

Çoklu Silme Sihirbazı'ndaki (DMW) **Müşteri Temsilcileri Seç** ekranını doldurmak için:

1. Herhangi bir **müşteri temsilcisi** birleşimi seçin.

Çoklu sitelerden tek müşteri temsilcileri ve çoklu takımlar seçebilir veya tüm takımlar veya tüm siteleri seçebilirsiniz. Sadece **Nesne** bölmesinin **Müşteri Temsilcileri** ağacında seçili olan ve bu sihirbazın ilk sayfasındaki seçili olan faaliyetler üzerinde çalışabilen müşteri temsilcileri seçim için mevcuttur.

Kullanılabilir müşteri temsilcileri listesi, **Uyumlu ikincil yetenekli müşteri temsilcilerini dahil et** filtre iletişim onay kutusu tarafından da etkilenir.

2. Eğer dilerseniz, **Sadece eğer hata yoksa Sil**'i ve/veya **Uyarıları göster**'i seçin.

- **Eğer hata yoksa sil** işaret kutusunu seçip de, ardından yeni öğeleri kaydetmek isterseniz, sunucu herhangi bir plan geçerlilik hatası verdiğinde WFM hiçbirini silmeyecektir.
- Eğer **Uyarıları göster** işaret kutusunu seçerseniz ve eğer temsilcilerin zaman planlarından öğeleri silecek olsaydınız, WFM oluşacak her plan geçerlilik uyarısını sergilerdi.

Important

Eğer plan geçerlilik hataları oluşursa, WFM zaman planından hiçbir öğeyi silmez.

- Eğer **Asıl Zaman Planı**'ndan öğeler siliyorsanız ve **Değişimleri Onayla** güvenlik izniniz varsa, **Asıl Zaman Planı**'ndan öğelerinizin hemen silinmesini isterseniz, **Silinen öğeleri otomatik işle** onay kutucuğunu seçebilirsiniz. Eğer gerekli güvenlik iznine sahip değilseniz, bu onay kutucuğu temizlenir ve devre dışı bırakılır. Bu durumda, yaptığınız her silme işlemi **Bekleyen** durumundadır. **Asıl Program**'da etkili olmadan önce gözden geçirilip onaylanmaları gerekir.

Eğer bir plan senaryosundan öğeler siliyorsanız, **Silinen öğelere otomatik işle** işaret kutucuğunu seçme seçeneğine sahipsiniz. Eğer işaretlerseniz, plan senaryosuna ait silmeler onaylanmış olur. Değilse, silmeleriniz **Bekleyen** durumuna geçerler. **Çoklu Onayla/Geri Al sihirbazı** kullanılmak suretiyle, tarafınızdan onaylanabilir veya geriye alınabilirler. Senaryo yayınlandığında, bir program senaryosundaki Bekleyen değişiklikler **Ana Programa** aktarılmazlar

- **Tarihler Seç** ekranını açmak için **Sonraki**'ne tıklayın.

Seçiminizi kaydetmeden sihirbazı kapatmak istiyorsanız **İptal**'e tıklayın.

DMW: Tarihleri Seç

Çoklu Silme Sihirbazı'ndaki (DMW) **Tarih Seç** ekranı bir takvim içerir.

1. Plan öğelerini silmek istediğiniz tarihi veya tarihleri seçin.
Takvim, **Takvim Nasıl Kullanılır**'da açıklandığı gibi çalışır.

Tip

Eğer plan senaryosundan silecekseniz, senaryo tarih dilimi dışında kalan tarihleri seçemezsiniz.

2. **İleri'ye tıklayın.**
Durum Türleri Seç ekranı belirir.

Warning

Seçili tarihler ve saatlerle örtüşen her öğe, bir dakika kadar küçük bir örtüşme de olsa silinecektir.

DMW: Durum türleri seç

Çoklu Silme Sihirbazı'ndaki (DMW) **Durum Türleri Seç** ekranını doldurmak için:

1. Silmek istediğiniz **durum** veya **durumları** seçin. Molaları, öğünleri, özel durumları, izinli zamanları veya işaretli zamanları silebilirsiniz.
2. **İleri**'ye tıklayın.

Belirecek bir sonraki ekran bu ekrandaki seçimlerinize bağlıdır. Eğer bir durum türünü siliyorsanız, o durumun ekranı görüntülenir. Aksi takdirde, ekranlar birbiri ardına şu sırada görüntülenirler **Molalar Seç**, **Öğünler Seç**, **Özel Durumlar Seç**, **İzinli Zaman Seç** ve **İşaretli Zaman Seç**.

3. **Tarihler Seç** ekranında, girdileri gözden geçirmek veya değiştirmek isterseniz **Önceki**'ne tıklayın. Veya, seçiminizi kaydetmeden sihirbazı kapatmak istiyorsanız, **İptal**'e tıklayın.

DMW: Molalar Seç

Çoklu Silme Sihirbazı'ndaki (DMW) **Molalar Seç** ekranını doldurmak için:

- Molalar Seç** listesinden bir veya daha fazla mola seçin. (Eğer görüntülenen liste öğelerinin altında veya üstünde daha fazla molalar gizliyse, sağda göstermenize yardımcı olan bir dikey kaydırma çubuğu görünür.)
 - Her bir öğeyi seçmek için **Ctrl** tuşunu basılı tutarken seçimlerinizi yapın. Seçimleri iptal için, **Ctrl** tuşunu basılı tutmaya devam ederek seçimini iptal edeceğiniz öğe(ler)ye tıklayın.
 - Bir dizi öğe için, önce birinci öğeyi seçin, **Shift** tuşunu basılı tutun, sonra dizinin sonundaki öğeyi seçin. Diziyi düzeltmek için, **Shift** tuşunu basılı tutmaya devam ederken, dahil edilecek dizinin son öğesine tıklayın.

Liste, WFM Web'de seçili bölge adına yapılandırılan tüm molaları gösterir. Listenin kolonları, her bir molanın tam adını, kısa adını, süresini, molanın ödenip ödenmediğini ve molanın bölge adının gösterildiği bölgeyi görüntüler. **Ücretli** onay kutusunu burada işaretleyemez ya da işaretini kaldıramazsınız.
- Eğer öğünleri, özel durumları, izinli zaman veya işaretli zamanı silmeyi seçmişseniz **Sonraki**'ne tıklayın. Aksi takdirde, seçili molaları silmek için **Bitir**'i tıklayın ve sihirbazı kapatın. Bu sizi **Temsilciye-Genişletilmiş, Gün İçi** veya **Haftalık** görünümüne döndürür.
 - Eğer **Durum Türleri Seç** ekranında, girdileri değiştirmek veya incelemek istiyorsanız **Önceki**'ne tıklayın.
 - Veya, seçiminizi kaydetmeden sihirbazı kapatmak istiyorsanız, **İptal**'e tıklayın.

DMW: Yemekler Seç

Çoklu Silme Sihirbazı'ndaki (DMW) **Yemekler Seç** ekranını doldurmak için:

- Öğünler Seç** listesinden bir veya daha fazla öğün seçin. (Eğer görüntülenen liste öğelerinin altında veya üstünde yemekler gizliyse, sağda göstermenize yardımcı olan bir dikey kaydırma çubuğu görünür.)
 - Her bir öğeyi seçmek için **Ctrl** tuşunu basılı tutarken seçimlerinizi yapın. Seçimleri iptal için, **Ctrl** tuşunu basılı tutmaya devam ederek seçimini iptal edeceğiniz öğe(ler)ye tıklayın.
 - Bir dizi öğe için, önce birinci öğeyi seçin, **Shift** tuşunu basılı tutun, sonra dizinin sonundaki öğeyi seçin. Diziyi düzeltmek için, **Shift** tuşunu basılı tutmaya devam ederken, dahil edilecek dizinin son öğesine tıklayın.

Liste, WFM Yapılandırma Yardımı'nda seçili bölge adına yapılandırılan tüm yemekleri gösterir. Listenin kolonları, her bir öğünün tam adını, kısa adını, süresini, öğünün ödenip ödenmediğini ve öğünün bölge adının gösterildiği bölgeyi görüntüler. **Ücretli** onay kutusunu burada işaretleyemez ya da işaretini kaldıramazsınız.
- Eğer özel durumları, izinli zaman veya işaretli zamanı silmeyi seçmişseniz **Sonraki**'ne tıklayın. Aksi takdirde, seçili öğünleri silmek için **Bitir**'i tıklayın ve sihirbazı kapatın. Bu sizi **Temsilciye-Genişletilmiş, Gün İçi** veya **Haftalık** görünüme döndürür.
 - Bir önceki ekranda girdileri gözden geçirmek veya değiştirmek isterseniz **Önceki**'ne tıklayın.
 - Veya, seçiminizi kaydetmeden sihirbazı kapatmak istiyorsanız, **İptal**'e tıklayın.

DMW: İstisnalar Seç

Çoklu Silme Sihirbazı'ndaki (DMW) **İstisnalar Seç** ekranını doldurmak için:

1. **Özel Durumlar Seç** listesinden bir veya daha fazla özel durum seçin. (Eğer görüntülenen liste öğelerinin altında veya üstünde daha fazla istisnalar gizliyse, sağda göstermenize yardımcı olan bir dikey kaydırma çubuğu görünür.)
 - Her bir öğeyi seçmek için **Ctrl** tuşunu basılı tutarken seçimlerinizi yapın. Seçimleri iptal için, **Ctrl** tuşunu basılı tutmaya devam ederek seçimini iptal edeceğiniz öğe(ler)ye tıklayın.
 - Bir dizi özel durumlar için, önce birinci özel durumu seçin, **Shift** tuşunu basılı tutun, sonra dizinin sonundaki özel durumu seçin. Diziyi düzeltmek için, **Shift** tuşunu basılı tutmaya devam ederken, dahil edilecek dizinin son özel durumuna tıklayın.

Liste, WFM Web'in **Politikalar** modülünde seçili site için yapılandırılmış tüm istisnaları gösterir. Listenin kolonları, her bir özel durumun tam adını, kısa adını, ödendi mi, bir günlük izne dönüştürülebilir mi, yoksa tam gün özel durumu mu ve özel durumun atandığı tüm bölgeleri görüntüler.

Tip

Onay kutuları basitçe istisnanın yapılandırılmış özelliklerini gösterir. Bunları burada seçemez ya da temizleyemezsiniz.

- Eğer izinli zamanı veya işaretli zamanı silmeyi seçmişseniz **Sonraki**'ne tıklayın. Aksi takdirde, seçili özel durumları silmek için **Bitir**'i tıklayın ve sihirbazı kapatın. Bu sizi **Temsilciye-Genişletilmiş, Gün İçi** veya **Haftalık** görünüme döndürür.
 - Bir önceki ekranda girdileri gözden geçirmek veya değiştirmek isterseniz **Önceki**'ne tıklayın.
 - Ya da seçiminizi kaydetmeden sihirbazı kapatmak isterseniz, **İptal**'e tıklayın.

DMW: Çalışılmayan Saatleri Seç

Çoklu Silme Sihirbazı'ndaki (DMW) **Çalışılmayan Saatler Seç** ekranını doldurmak için:

1. **İzinli Zaman Seç** listesinden bir veya daha fazla izinli zaman türü seçin. (Eğer görüntülenen liste öğelerinin altında veya üstünde daha fazla çalışılmayan saatler türleri gizliyse, sağda göstermenize yardımcı olan bir dikey kaydırma çubuğu görünür.)
 - Her bir izinli zaman türünü seçmek için **Ctrl** tuşunu basılı tutarken seçimlerinizi yapın. Seçimleri iptal için, **Ctrl** tuşunu basılı tutmaya devam ederek seçimini iptal edeceğiniz öğe(ler)ye tıklayın.
 - Bir dizi izinli zaman türleri için, önce birinci izinli zaman türünü seçin, **Shift** tuşunu basılı tutun, sonra dizinin sonundaki izinli zaman türünü seçin. Diziyi düzeltmek için, **Shift** tuşunu basılı tutmaya devam ederken, dahil edilecek dizinin son izinli zaman türüne tıklayın.

Liste, WFM Web'in **Politikalar**'da seçili site için yapılandırılmış tüm çalışılmayan saatler türlerini gösterir. Listenin kolonları, her bir izinli zaman türünün tam adını, kısa adını, ödenip ödenmeyeceğini, yapılandırılan izinli zaman sınırı olarak mı değerlendirilecek ve izinli zamanın atandığı tüm bölgeleri görüntüler.

Tip

İşaret kutucukları basit anlamıyla izinli zaman türünün düzenlenmiş özelliklerdir. Bunları burada seçemez ya da temizleyemezsiniz.

- Eğer işaretli zamanı silmeyi seçmişseniz **Sonraki**'ye tıklayın. Aksi halde, seçilen çalışılmayan saatler öğelerini ve diğer tüm seçilen öğeleri silmek ve sihirbazı kapatmak için **Bitir**'e tıklayın. Bu sizi **Temsilciye-Genişletilmiş, Gün İçi** veya **Haftalık** görünüme döndürür.
 - Bir önceki ekranda girdileri gözden geçirmek veya değiştirmek isterseniz **Önceki**'ne tıklayın.
 - Ya da seçiminizi kaydetmeden sihirbazı kapatmak isterseniz, **İptal**'e tıklayın.

DMW: İşaretli Zamanlar Seç

Çoklu Silme Sihirbazı'ndaki (DMW) **İşaretli Zamanlar Seç** ekranını doldurmak için:

1. Silmek istediğiniz **işaretli zaman öğelerini** seçin.
2. Seçili işaretli zaman öğelerini ve tüm diğer seçili öğeleri silmek için **Bitir**'i tıklayın ve sihirbazı kapatın.

Bu sizi Temsilciye-Genişletilmiş, Gün İçi veya Haftalık görünüme döndürür.

- Bir önceki ekranda girdileri gözden geçirmek veya değiştirmek için **Önceki**'ne tıklayın.
- Seçiminizi kaydetmeden sihirbazı kapatmak istiyorsanız, **iptal**'e tıklayın.


Taahhüt Et/Geri Al Çoklu Sihirbazı

Seçilen tarihlerde seçilen müşteri temsilcileri için **bekleyen tim program değişikliklerini** gerçekleştirmek ya da geri almak için **Çoklu Gerçekleştir/Geri Al Sihirbazı**'nı (CRW) kullanın. Program senaryosu veya **Ana Program** için **Müşteri Temsilcisi Genişletilmiş, Gün İçi** veya **Haftalık** ekranda bu sihirbazı kullanabilirsiniz.

Important

Bekleyen değişiklikleri **Ana Programda** taahhüt etmek için **Değişiklikleri Onayla** güvenlik izniniz olmalıdır. Eğer yoksa, bu sihirbazı sadece bekleyen değişiklikleri geri almak için kullanabilirsiniz. Program senaryosu üzerinde çalışıyorsanız, bekleyen değişiklikleri taahhüt edebilir/geri alabilirsiniz.

Terminoloji

- **Gerçekleştir**—*Bekleyen* bir değişikliği gerçekleştirmek, genel olarak kullanılabilir senaryo ya da **Ana Programı Gerçekleştirme/Geri Alma Sihirbazı**'nın bir parçasıdır. Program senaryosunun yayınlanması halinde sadece taahhüt edilen değişiklikler **Ana Program** üzerinde görünecektir.
- **Geri Al**—*Bekleyen* değişikliklerin geri alınması, bunların senaryoya ya da **Ana Programa** dahil edilmesi olasılığını kaldırır.
- **Bekleyen**—Bir program değişikliği üç durumda *Bekleyen* durumuna alınır:
 1. **Ana Program**'da değişiklik yapan kullanıcının **Program** modülünde **Değişiklikleri Onayla** seçeneği için güvenlik izni yok.
 2. Ana Program'da değişiklik yapan kullanıcının **Değişiklikleri Onayla** izninin olmaması ama **Otomatik İşle** simgesini () kapatabilmesi.
 3. Kullanıcının, program senaryosu ile çalışması ve **Otomatik İşle** simgesini kapatabilmesi.

Tüm durumlarda, kullanıcı, değişikliklerin sistem tarafından değerlendirilmesi (ve ilgili uyarıların üretilmesi) için **Kaydet**'e tıklamalıdır. Bu noktada değişiklikler, bu üç koşuldaki birinin karşılanması halinde **Bekleyen** durumuna alınacaktır.

Kullanıcı, değişiklikleri **Bekleyen** bölümünde görecektir, çünkü program ekranının en sol sütununda bulunan ters dönmüş kırmızı üçgen (sebebe simgesi) görecektir. Ancak, kullanıcının **Değişiklikleri Onayla** izninin olması ama **Otomatik İşle** simgesinin aktif olması durumunda, uyarılar ile birlikte kullanıcının **Kaydet**'e tıklaması halinde bu değişiklikler programda **Taahhüt Edilmiş** olacaktır.)

Bu nedenden dolayı **Bekleyen** değişiklikler ile kullanıcı, seçili müşteri temsilcileri ve tarihler için **Bekleyen Değişiklikleri Taahhüt Etmek** veya seçili müşteri temsilcileri ve tarihler için söz konusu **Bekleyen Değişiklikleri geri almak** amacı ile **Bekleyen Değişiklikleri Geri Almak** için **Taahhüt Et/Geri Al** sihirbazını kullanabilir.

Eğer **Değişiklikleri Onayla** izniniz varsa bekleyen program değişiklikleri ile çalışabilmeniz için iki ilave yol bulunmaktadır:

- **Ana Program Değişiklik Onayı** modülünü kullanarak bekleyen değişiklikleri **Ana Programda** onaylayabilir veya reddedebilirsiniz. **Değişiklik Onayı** modülü ile onları onaylama veya ret etme konusunda karar vermeden önce her bir bekleyen değişikliği görüntüleyebilirsiniz. **Taahhüt Et/Geri Al Çoklu Sihirbazı** ile her bir değişikliği görüntülemeyen seçili müşteri temsilcileri ve tarihler için bütün değişiklikleri taahhüt edebilir veya geri alabilirsiniz.
- Doğrudan **Ana Program Gün İçi** veya **Ana Program Müşteri Temsilcisi Genişletilmiş** ekranlarında bekleyen durumu olan müşteri temsilcisi programında bütün öğeleri taahhüt edebilir veya geri alabilirsiniz. Bunu gerçekleştirmek için, müşteri temsilcisinin programını gösteren sıraya sağ tıklayın ve ardından **Taahhüt Et** veya **Geri Al**'ı seçin. Eğer bir program senaryosunda çalışıyorsanız, bunu **Değişiklikleri Onayla** izni olmadan da yapabilirsiniz.

Çoklu Gerçekleştir/Geri Al Sihirbazının kullanımı

Sihirbazı kullanmak için:

1. Ekrandaki **Eylemler** araç çubuğundan veya **Eylemler** menüsünden **Taahhüt Et/Geri Al Çoklu**'yu seçin.
Kaydedilmemiş değişiklikler varsa WFM Web tarafından bunların işleme devam etmeden önce kaydedilmesi konusunda uyarı gelecektir.

Taahhüt Et/Geri Al Çoklu Sihirbazı'nın ilk ekranı olan **Faaliyetleri Seç** açılır.

2. Beklemedeki değişikliklerini taahhüt etmek veya geri almak istediğiniz **faaliyetleri** seçin.
Taahhüt Et/Geri Al Çoklu Sihirbazı'nın sonraki ekranı olan **Müşteri Temsilcileri Seç** açılır.
3. Beklemedeki değişikliklerini taahhüt etmek veya geri almak istediğiniz müşteri temsilcilerini seçin.

Important

Becerileri olmayan Müşteri Temsilcileri, **Müşteri Temsilcileri Seç** ekranında görüntülenmez.

4. Bekleyen değişiklikleri taahhüt et veya geri al arasında seçim yapın.
5. İleri'**ye tıklayın**.
6. **Tarih Seç** ekranında, bekleyen öğelerin kaydedileceği ya da silineceği tarihleri seçin ve ardından **Bitir**'e tıklayın.
Görünüm yeniden görünür.

CRW: Faaliyetler Seç

Gerçekleştir/Geri Al Sihirbazı'ndaki (CRW) **Faaliyetler Seç** sayfasını doldurmak için:

1. Herhangi bir **faaliyetler** birleşimi seçin.
2. Çoklu sitelerden tek faaliyetler ve iş birimlerinden çoklu site faaliyetleri seçebilirsiniz. Sadece iş birimlerine ve **Nesne** bölmesinin **Faaliyetler** ağacında seçilen sitelere ait olan faaliyetler, burada seçim için kullanılabilir.
3. **Müşteri Temsilcisi Seç** sayfasını açmak için **İleri'ye** tıklayın.
Bekleyen değişiklikleri kaydetmeden veya silmeden sihirbazı kapatmak istiyorsanız **İptal'e** tıklayın.

CRW: Müşteri Temsilcileri Seç

Gerçekleştir/Geri Al Sihirbazı'ndaki (CRW) **Müşteri Temsilcileri Seç** sayfasını doldurmak için:

1. Herhangi bir **müşteri temsilcisi** birleşimi seçin.
2. Çoklu sitelerden tek müşteri temsilcileri ve çoklu takımlar seçebilir veya tüm takımlar veya tüm siteleri seçebilirsiniz. Sadece **Nesne** bölümünün **Müşteri Temsilcileri** ağacında seçili olan ve bu sihirbazın ilk sayfasındaki seçili olan faaliyetler üzerinde çalışabilen müşteri temsilcileri seçim için mevcuttur.
3. **Gerçekleştir**'i ya da **Geri Al**'ı seçin.
4. Eğer **Onay Değişiklikleri** güvenlik iznine sahip değilseniz, **Taahhüt** onay kutusu temizlenir ve devre dışı bırakılır. Bu durumda, sadece bekleyen değişikliklerinizi geri alabilirsiniz.
5. **Tarih Seç** sayfasını açmak için **İleri**'ye tıklayın.
Bekleyen değişiklikleri kaydetmeden veya silmeden sihirbazı kapatmak istiyorsanız **İptal**'e tıklayın.

CRW: Tarihleri Seç

Gerçekleştir/Geri Al Sihirbazı'ndaki (CRW) **Tarihler Seç** sayfası bir takvim içerir.

1. Taahhüt etmek veya geri almak istediğiniz tüm program öğeleri için **tarih** veya **tarihler** seçin. Takvim, **Takvim Nasıl Kullanılır**'da açıklandığı gibi çalışır.

Tip

Eğer bir program senaryosu ile çalışıyorsanız, senaryonun tarih aralığı dışına denk gelen tarihler seçemezsiniz.

2. **Bitir**'e tıklayın. Bu sizi **Temsilciye-Genişletilmiş**, **Gün İçi** veya **Haftalık** görünüme döndürür. Eğer bu öğeler taahhüt edildiyse, programda görünürler.
 - **Müşteri Temsilcileri Seç** sayfasında girişlerinizi gözden geçirmek ya da değiştirmek istiyorsanız, **Önceki**'ni seçin.
 - Ya da seçiminizi kaydetmeden sihirbazı kapatmak isterseniz, **İptal**'e tıklayın.

Bireysel Müşteri Temsilcileri Programları Değiştir

Şunları kullanarak belirli bir müşteri temsilcisi için program öğeleri ekleyebilir ve düzenleyebilirsiniz:

- **Ana Program** **Müşteri Temsilcisi Genişletilmiş** veya **Gün İçi** görünümü
- **Senaryo** **Müşteri Temsilcisi Genişletilmiş** veya **Gün İçi** görünümü

Örnek olarak, bir aracıyı gereğinden fazla personel sağlanmış faaliyetten bir gereğinden az personel sağlanmış faaliyete atamak isteyebilirsiniz; veya genel etkileşim hacminde bir değişiklik nedeniyle bir izin günü için ücretli saatleri takas etmek isteyebilirsiniz.

Kısayol menüleri kullanarak program öğeleri ekleyebilir ve düzenleyebilirsiniz. Öğeler eklendiğinde, fareni kullanarak belirli öğeleri **grafiksel olarak taşıyabilir veya yeniden boyutlandırabilirsiniz**. Aşağıdaki bölümler şunları kapsamaktadır:

- **Kısayol Menülerini Kullanma**
- **Tam Gün Program Öğeleri Ekleme**
- **Tam Gün İstisnaları, İzin Günlerini ve Tam Gün Çalışılmayan Saatleri Değiştirme**
- **Vardiyaları Değiştirme**
- **Vardiya Öğeleri Ekleme ve Düzenleme**
- **Vardiya Öğelerini Taşımak ve Tekrar Boyutlandırmak**
- **Bekleyen Değişiklikleri Taahhüt Etme veya Geri Alma**

Kısayol Menülerini Kullanma

Bir kısayol menüsünü görüntülemek için:

- Bir program ögesi eklemek veya düzenlemek istediğiniz zaman adımında bir müşteri temsilcisi kılavuz sırasına sağ tıklayın. (Belirli bir zaman adımını yakınlaştırmak için, **Tam Gün** Görünümü onay kutusunun seçimini kaldırın ve/veya **sütunları yeniden boyutlandırın**.)

Herhangi bir komutunu seçmeden bir kısayol menüsü kapatmak için:

- **Esc**'ye basın.

Tam Gün Program Öğeleri Ekleme

Bir kısayol menüsü açmak için program öğeleri içeren bir müşteri temsilcisi zaman adımına sağ tıklayın. Seçim için mevcut menü öğeleri, müşteri temsilcisinin program gününde hali hazırda bulunan (veya bulunmayan) tam gün öğelere bağlıdır. Aşağıdaki tablo tüm menü öğelerini ele almaktadır.

İzin Günü Ekle	Açık yeşil bir çubuk olarak görünen izin gününü aracıya atar.
Tam Gün Çalışılmayan Saatler Ekle	Bir tam gün çalışılmayan saatler türü seçebildiğiniz bir pencere görüntüler. Eklendiğinde, çalışılmayan saatler bir koyu yeşil çubuk olarak görünür (Renk Aracı ile rengi değiştirebilirsiniz).
Tam Gün İstisna Ekle	Bir tam gün istisna türü seçebildiğiniz bir pencere görüntüler. Eklendiğinde, istisna bir kırmızı çubuk olarak görünür.
Vardiya Ekle	Bir vardiya türü ve başlangıç/bitiş zamanları seçebildiğiniz bir pencere görüntüler. Eklendiğinde, vardiya kalın siyah sınırlarla bir koyu mavi çubuk olarak görünür (Renk Aracı ile rengi değiştirebilirsiniz).
İşaretli Zaman Ekle	İşaretli Zaman Ekle iletişim kutusunu görüntüler.
Değişikleri Geri Al	Bu müşteri temsilcisinin programını, son kaydedildiği duruma döndürür.
Çoklu Ekle	Çoklu müşteri temsilcileri veya takımlar için program öğeleri eklemenizi sağlar.
Programı Kopyala	Bu menü, Müşteri Temsilcisi Genişletilmiş görünümde görünür. Tek bir müşteri temsilcisi program günü seçebilir ve seçili program gününü kopyalayacağınız Başlangıç ve Bitiş tarihlerini seçmek için bu seçeneği kullanın.

Tam Gün İstisnaları, İzin Günlerini ve Tam Gün Çalışılmayan Saatleri Değiştirme

Bir tam gün istisna, izin günü veya tam gün çalışılmayan saatler eklendiğinde, kılavuzda çubuğunu **silemez, taşıyamaz veya boyutlandıramazsınız**. Ancak, farklı bir tam gün öğesi ekleyerek değiştirebilirsiniz.

Eklenmiş bir tam gün istisna, izin günü veya tam gün çalışılmayan saatlere sağ tıkladığınızda, mevcut öğe (**İstisna**, **İzin Günü** veya **Tam Gün Çalışılmayan Saatler**) tam gün kısayol menüsünde görünmez ancak **İstisna Düzenle** veya Tam Gün Çalışılmayan Saatler Düzenle seçenekleri açılır menüde İstisna veya Çalışılmayan Saatler için görünür. Eğer başlangıç/bitiş zaman ayarları ile oluşturulduysa, Tam Gün **İstisna** veya **Tam Gün Çalışılmayan Saatleri taşıyabilir veya yeniden boyutlandırabilirsiniz**. Ayrıca bkz. **İstisna İletişim Kutusu Düzenle** ve **Vardiya Öğeleri Ekleme ve Düzenleme**.

Vardiyaları Değiştirme

Bir vardiya girildikten sonra, bunun grid'deki çubuğunu **silemezsiniz**; ancak çubuğu farklı bir tam gün ögesi ekleyerek değiştirebilirsiniz. Eklenmiş bir vardiyaya sağ tıkladığınızda, **vardiya öğeleri kısayol menüsü**'nü görürsünüz.

Vardiyanın başlangıç ve/veya bitiş zamanlarını değiştirmek için, şunlardan birini gerçekleştirin:

- Kısayol menüsünün **Düzenle** komutunu kullanın.
- **Ctrl** tuşunu basılı tutarken kaydırma çubuğunu görsel olarak **taşıyın** veya **yeniden boyutlandırın**.

Tip

Paylaşılan bir taşıma grubuna ait bir müşteri temsilcisi için vardiya başlangıç zamanını ya da vardiya bitiş zamanını değiştirirseniz, değişikliği kaydettiğinizde bir uyarı mesajı göreceksiniz.

Vardiya Öğeleri Ekleme ve Düzenleme

Bir müşteri temsilcisinin programı bir vardiya içerdiğinde (koyu siyah kenarlar ile bir mavi çubukla gösterilir), o vardiya ekleyebilir ve vardiyadaki program öğelerini düzenleyebilir veya vardiyanın kendisini düzenleyebilirsiniz.

- Aşağıda listelenen seçeneklerle bir kısayol menüsü görüntülemek için vardiyaya sağ tıklayın.
- Fare imlecini bir okla (>) biten seçeneği üzerine getirdiğinizde, daha fazla seçenek görüntüleyen bir alt menü görüntülenir.

Ekle>	Alt menüden, Mola , Yemek , [yarı gün] İstisna , [yarı gün] Çalışılmayan Saatler , Faaliyet Kümesi , İş Kümesi , veya İşaretili Zaman . Program öğelerini eklemek için sonuçlanan iletişim kutusunu kullanın.
Düzenle>	Alt menüden faaliyet kümesi, vardiya veya düzenlemek istediğiniz diğer program ögesini seçin. Öğenin başlangıç ve/veya bitiş zamanlarını ayarlamak için ortaya çıkan Düzenle iletişim kutusunu kullanın.
Şunun için Faaliyetleri Ayarla >	Alt menüden İş , İş Kümesi veya Faaliyet Kümesi seçin. Müşteri temsilcisi iş faaliyetlerini belirlemek için ortaya çıkan Faaliyetleri Ayarla iletişim kutusunu kullanın. Faaliyet Kümeleri kılavuzda sarı çubuklar olarak görünür.

<p>Sil></p>	<p>Alt menüden, programdan silmek istediğiniz faaliyet kümesi veya diğer program öğelerini seçin.</p> <p>Important Dikkatlice seçin, öğe silinmeden evvel bir onay uyarısı bulunmamaktadır. Eğer bir vardiyanın sadece tek bir faaliyet kümesi varsa, o faaliyet kümesini silemezsiniz; böylece sağ tıkladığınızda Sil komutu görünmez.</p>
<p>Değişir</p>	<p>Bir müşteri temsilcisi programında öğenin üzerine tıkladığınızda (bir yemek, mola, yarı gün veya tam gün istisna, bir yarı gün veya tam gün çalışılmayan saatler ve işaretli zaman), Değişir komutu görünür ve açılır menüde etkinleşir. Aynı türde seçili bir "eski" öğeyi, "yeni" öğe ile değiştirmek için bu komutu kullanın.</p> <p>Menüden Öge > değiştir... seçeneğinin seçilmesi Çoklu Değişir Shiribazi'ni etkinleştirir. Shiribaz, Çoklu Ekle Shiribazi'ndaki ekranları taklit eden bir dizi benzer seçim ekranları görüntüler (örnek olarak, Faaliyet Seç ve Müşteri Temsilcisi Seç).</p> <p>Ekranların her birinde seçim(leri) gerçekleştirin ve Sonraki'ne tıklayın.</p> <p>Son seçim ekranı, değiştirdiğiniz öğe olarak aynı türün öğelerini görüntüler. Bir öğe seçin ve Bitir'e tıklayın.</p> <p>WFM, o günde programlarında aynı "eski" öğe bulunan seçili tüm müşteri temsilcileri için "eski" öğeyi, "yeni" öğe ile değiştirir.</p>
<p>Taahhüt Et</p>	<p>Ana Program'da çalışırken, müşteri temsilcisi program gününde bekleyen öğeler mevcutsa ve Değişiklikleri Onayla güvenlik izniniz etkinleştirildiyse, o günün bekleyen tüm değişikliklerinin senaryoya dahil edilmesi için Taahhüt Et'i seçebilirsiniz. Bir program senaryosunda çalışıyorsanız ve müşteri temsilcisi program gününde bekleyen öğeler mevcutsa, o günün tüm bekleyen değişikliklerinin senaryoya dahil edilmesi için Taahhüt Et'i seçebilirsiniz.</p>
<p>Geri Al</p>	<p>Eğer bir müşteri temsilcisinin gününde bekleyen program öğeleri mevcutsa, müşteri temsilcisinin o günündeki tüm bekleyen değişiklikleri kaldırmak için Geri Al'ı seçebilirsiniz.</p>
<p>Değişikleri Geri Al</p>	<p>Bu müşteri temsilcisinin programını, son kaydedildiği duruma döndürür.</p>
<p>Çoklu Ekle</p>	<p>Çoklu müşteri temsilcileri veya takımlar için program öğeleri eklemenizi sağlar.</p>
<p>Program Geçmişi</p>	<p>Geçerli ana programı önceki durumuyla karşılaştırmak ve isteğe bağlı olarak ana programı önceki duruma döndürmek (geri al) için kullanın.</p>

Tip

Eğer eklemeleriniz veya düzenlemeleriniz, zamanlama ve yemeklerin, molaların, istisnaların dağıtımı da dahil olmak üzere vardiya veya herhangi bir vardiya ögesi için zaman kısıtlamalarını ihlal ediyorsa bir uyarı mesajı görünür.

Vardiya Ögelerini Taşımak ve Tekrar Boyutlandırmak

Bir müşteri temsilcisinin programı bir vardiya içerdiğinde, vardiyanın bazı program ögelerini (faaliyet kümeleri, molalar, yemekler ve yarı gün istisnaları) veya vardiyayı fareinizi kullanarak taşıyabilir (sürükleyebilir ve bırakabilir) veya boyutlandırabilirsiniz.

Bir ögeyi taşımak hem başlangıç hem de bitiş zamanlarını değiştirir ancak süresini korur. Bir ögeyi tekrar boyutlandırmak süresini değiştiren, ögenin başlangıç ve bitiş zamanlarını değiştirir.

Important

Eğer değişiklikleriniz program ögeleri ile üst üste geliyorsa veya vardiya, vardiya ögeleri için zaman kısıtlamalarını ihlal ediyorsa bir **uyarı** mesajı görüntülenir. Zaman kısıtlamalarının bazı örnekleri:

1. WFM Web hiçbir zaman yemekleri ya da yarım gün istisnalarını vardiyalarla birlikte taşımaz; bazı yemekler ya da yarım gün istisnaları—kendi yapılandırmalarına bağlı olarak—vardiya saatlerinin dışında gerçekleşemez.

WFM Web hiçbir zaman faaliyet kümelerini veya 1 dakika grenlilikle iş kümelerini taşımaz ancak bu vardiya ögelerini 15 dakikalık grenlilik ögeleri olarak işler ve eğer 15 dakikalık grenlilik kısıtlaması ihlal edilirse şu **uyarı** mesajı görüntülenir: *Kısıtlama ihlali: Faaliyet kümesi zamanları, başlangıç/bitiş zamanları ile veya 15 dakikalık zaman adımlarıyla uyumsuzdur.*

Bir Vardiya Ögesini taşıma

Tip

Vardiyanın kendisini taşımak için **Ctrl** tuşunu ilk iki adımda basılı tutun.

1. Program ögesinin ortasına tıklayın ve fare butonuna basılı tutun. Fare imleci bir dört uçlu oka dönüşür.
2. Ögeyi sağa veya sola sürükleyin.

3. Ögede istediğiniz başlangıç ve bitiş süreleri olduğunda fare butonunu bırakın (veya herhangi bir diğer tuşu).
Bir uyarı mesajı herhangi bir kısıtlama ihlalinde sizi uyarır.

Bir Vardiya Ögesini yeniden boyutlandırma

Tip

Vardiyanın kendisini revize etmek için **Ctrl** tuşunu ilk iki adımda basılı tutun.

1. Bir program ögesinin başlangıç veya bitiş noktasına tıklayın ve fare tuşuna basılı tutun.
Fare imleci bir iki uçlu oka dönüşür. (Eğer bir dört uçlu ok görüyorsanız veya nokta değişmiyorsa fare butonunu kaldırın ve ardından ögenin renkli çubuğunun kenarına tıklayın.)
2. Çubuğun başlangıç veya bitiş noktasını sağa veya sola sürükleyin.
3. Öge istediğiniz başlangıç veya bitiş zamanına sahip olduğunda fare butonunu bırakın.
Bir uyarı mesajı herhangi bir kısıtlama ihlalinde sizi uyarır.

Bekleyen Değişiklikleri Taahhüt Etme veya Geri Alma

Seçili gün için bir müşteri temsilcisi programındaki tüm **bekleyen değişiklikleri** dahil etmek veya tümünü kaldırmak için:

1. **Gün İçi** görünümünde müşteri temsilcisinin program sırasına sağ tıklayın.
2. Kısayol menüsünden **Taahhüt Et** veya **Geri Çağır**'ı seçin.

Tip

Değişiklikleri Onayla güvenlik izni etkinleştirilmemişse, **Taahhüt Et**'i seçemezsiniz.

Vardiya Ekle Sihirbazı

Bir müşteri temsilcisinin programına bir vardiya eklemek için **Vardiya Ekle Sihirbazı**'nı kullanın:

1. **Gün İçi** ya da **Müşteri Temsilcisi Genişletilmiş** ızgarada, müşteri temsilcisinin satırına **çift tıklayın**.
2. Bir programlanmış vardiyası olmayan müşteri temsilcileri için herhangi bir zaman adımına tıklayın.
3. Görünen kısayol menüsünde, **Vardiya Ekle**'yi seçin.
Vardiya Ekle Sihirbazı'nın iki ekranı, **Vardiya Seç** açılır.
4. **Vardiya Seç** listesinde, seçmek için bir vardiya sırasına tıklayın.
Liste, WFM Web'de yapılandırılan her vardiyasının adını ve saatlerini gösterir. Eğer gerekliyse, sağda dikey bir kaydırma çubuğu görünür.
5. Vardiyanın **Başlangıç zamanı** ve **Bitiş zamanı**'nı gerektiği gibi ayarlayın.
 - Eğer **Bitiş Zamanı**, **Başlangıç Zamanı**'ndan sonraki günde ise **Sonraki Gün**'ü seçin. Ayarlarınız, vardiya türünün yapılandırılmış zaman kısıtlamalarıyla eşleşmelidir.
 - Yemeklerin ve molaların, program kapsamı temelinde, bu **Vardiya** için Web'de yapılandırılan kısıtlamalara göre vardiya ile birlikte otomatik olarak eklenmesi ve optimize edilmesi için **Yemekleri ve Molaları Otomatik Olarak Ekle**'yi seçin. Eğer bu seçek seçilmediyse, **Vardiya** herhangi bir mola ve yemek olmadan eklenecektir ve bunlar manuel olarak eklenebilir.
 - Bu müşteri temsilcisinin ikincil becerileriyle eşleşen faaliyetleri belirlemek için **İkincil becerilerle eşleşen faaliyetleri göster** onay kutusunu seçin.
6. İleri'ye **tıklayın**.
7. **Faaliyet Kümesi Seç** ekranında, şunları seçebilirsiniz:
 - bir veya daha fazla iş faaliyeti
 - ve faaliyet kümesi
 - bir faaliyet kümesi ile ilişkili bir veya daha fazla faaliyet.
8. Eğer çoklu faaliyetlerde çalışabilen bir müşteri temsilcisine vardiya ekliyorsanız, çoklu faaliyetler seçebilirsiniz.

Important

Önceki ekranda seçtiğiniz vardiya saatleri, faaliyet kümesinin yapılandırılmış zaman kısıtlamalarıyla uyumlu olmalıdır. (Eğer vardiya başlangıç veya bitiş zamanlarını değiştirmeniz gerekiyorsa **Geri**'ye tıklayın.)

9. Seçili iş faaliyeti veya faaliyet kümeleri eklemek ve sihirbazı kapatmak için **Bitir**'e tıklayın.

Important

Vardiya eklenemeyen yanlış yapılandırılmış vardiya öğeleri içeriyorsa, herhangi bir uyarı görüntülenmez.

Ekran yeniden açılacaktır. Yeni vardiya koyu mavi bir çubuk olarak görünür (**Renk Aracı** ile rengi değiştirebilirsiniz).

Mola Ekle Sihirbazı

Müşteri Temsilcisinin programına bir mola eklemek için **Mola Ekle** iletişim kutusunu kullanın:

1. **Gün İçi** ya da **Müşteri Temsilcisi Genişletilmiş** görünümünde, bir müşteri temsilcisinin koyu mavi kaydırma çubuğuna **sağ tıklayın** (rengi **Renk Aracı** ile değiştirilebilirsiniz).
2. Molanın başlamasını istediğiniz zaman adımına veya yakınına tıklayın.
3. Görünen kısayol menüsünde, **Ekle > Mola seçin**.
4. **Mola Ekle** iletişim kutusu açılır. Seçili vardiya ile ilişkili molaları gösterir.
5. Siteniz için yapılandırılmış tüm molaları görüntülemeyi tercih ediyorsanız **Tümünü göster**'e tıklayın.
6. **Ekleme için Öge Seç** listesinde, seçmek için bir mola sırasına tıklayın.
7. Listenin ilk iki sütunu, her molanın tam ve Kısa adını gösterir.
8. **Saatler** sütunu, saatler ve dakikalar olarak molanın yapılandırılmış süresini gösterir.
9. **Ücretli** sütunundaki bir onay işareti, molanın ücretli olduğunu gösterir. (Buradaki niteliği değiştirmek için onay kutularını seçemez veya seçimlerini kaldıramazsınız.)
10. **Başlangıç saati**'ni ve **Bitiş saati**'ni gerektiği gibi ayarlayın.
Sadece **Bitiş zamanı** için veya eğer hem **Başlangıç** hem de **Bitiş zamanından** herhangi biri sonraki günde ise, **Sonraki Gün**'ü seçebilirsiniz. (Sadece **Başlangıç zamanı** için **Sonraki Gün**'ü seçemezsiniz.)
11. Seçili molayı eklemek ve iletişim kutusunu kapatmak için **Tamam**'a tıklayın.
Görünüm yeniden görünür. Yeni mola açık gri bir çubuk olarak görünür.

Yemek Ekle İletişimi

Müşteri Temsilcisinin programına bir yemek eklemek için Yemek Ekle iletişim kutusunu kullanın:

1. **Gün İçi** ya da **Müşteri Temsilcisi Genişletilmiş** görünümünde, bir müşteri temsilcisinin koyu mavi kaydırma çubuğuna **sağ tıklayın** (rengi **Renk Aracı** ile değiştirilebilirsiniz).
2. Yemeğin başlamasını istediğiniz zaman adımına veya yakınına tıklayın.
3. Görünen kısayol menüsünde, **Yemek > Ekle** seçin.
4. **Yemek Ekle** iletişim kutusunu açılır. Seçili vardiya ile ilişkili yemekleri gösterir.

Siteniz için yapılandırılmış tüm yemekleri görüntülemeyi tercih ediyorsanız **Tümünü göster'e** tıklayın.

5. **Eklemek için Öge Seç** listesinde, seçmek için bir yemek sırasına tıklayın.
6. Listenin ilk iki sütunu, her yemeğin tam ve Kısa adını gösterir.
7. **Saatler** sütunu, saatler ve dakikalar olarak yemeğin yapılandırılmış süresini gösterir.
8. **Ücretli** sütunundaki bir onay işareti, yemeğin ücretli olduğunu gösterir. (Buradaki niteliği değiştirmek için onay kutularını seçemez veya seçimlerini kaldıramazsınız.)
9. **Başlangıç saati**'ni ve **Bitiş saati**'ni gerektiği gibi ayarlayın.
Sadece **Bitiş zamanı** için veya eğer hem **Başlangıç** hem de **Bitiş zamanından** herhangi biri sonraki günde ise, **Sonraki Gün**'ü seçebilirsiniz. (Sadece **Başlangıç zamanı** için **Sonraki Gün**'ü seçemezsiniz.)
10. Seçili yemeği eklemek ve iletişim kutusunu kapatmak için **Tamam**'a tıklayın.
Görünüm yeniden görünür. Yeni yemek bir açık mavi çubuk olarak görünür.

Important

Bu iletişim kutusunu kullanarak bir yemek eklediğinizde, program müşteri temsilcisinin yemek için uygun olup olmadığını hesaba katmaz.

Faaliyet Ayarı Ekle İletişimi

Bir müşteri temsilcisi programına bir faaliyet kümesi eklemek için **Faaliyet Kümesi Ekle** iletişim kutusunu kullanın:

1. **Gün İçi** veya **Müşteri Temsilcisi Genişletilmiş** görünümünde, bir müşteri temsilcisinin koyu mavi vardiya çubuğuna **sağ tıklayın** (**Renk Aracı** ile rengi değiştirebilirsiniz).
2. Faaliyet kümesinin başlamasını istediğini zaman adımına veya yakınına tıklayın. Görünen kısayol menüsünden, **Ekle>Faaliyet Kümesi**'ni seçin.

Faaliyet Kümesi Ekle iletişim kutusu açılır.

3. Bir faaliyet kümesi veya ilişkili faaliyetlerinden birini veya daha fazlasını seçin. Ağaca **Ekle için Öge Seç**'de, faaliyetlerini görüntülemek için faaliyet kümelerini genişletebilirsiniz. Bir faaliyet kümesinde bir veya daha fazla faaliyet veya bütün bir faaliyet kümesi seçebilirsiniz.
4. Gerekliyse, **Faaliyet Kümesini** veya seçili Faaliyet **Başlangıç** ve **Bitiş zamanlarını** ayarlayın. Eğer sonraki gündelerse, **Başlangıç** ve **Bitiş zamanı** için **Sonraki Gün**'ü seçebilirsiniz.

Important

Ayarlarınız, faaliyet kümesinin yapılandırılmış zaman kısıtlamaları ile eşleşmelidir.

5. Seçili faaliyet kümesini eklemek ve iletişim kutusunu kapatmak için **Tamam**'a tıklayın. Görünüm yeniden görünür.

Faaliyet Kümeleri sarı çubuklar olarak görünür (**Renk Aracı** ile rengi değiştirebilirsiniz).

İstisnalar Ekleme

WFM, yarı gün ve tam gün istisnalar için farklı iletişim kutuları ve menü öğeleri kullanır:

- **İstisna Ekle** iletişimi kullanarak **bir yarım gün istisnasını** bir müşteri temsilcisinin programına ekleyin.
- **Tam Gün İstisnası Ekle** iletişimi kullanarak **bir tam gün istisnasını** bir müşteri temsilcisinin programına ekleyin.

Örnek olarak, program oluşturulduktan sonra bir saatlik randevu veya bir tam gün toplantı programlamanız gerekebilir.

Yarım Gün İstisnaları Ekleme

Bir yarı gün istisna eklemek için:

1. **Gün İçi** ya da **Müşteri Temsilcisi Genişletilmiş** görünümünde, bir müşteri temsilcisinin koyu mavi kaydırma çubuğuna **sağ tıklayın** (rengi **Renk Araçları** ile değiştirilebilirsiniz).
2. İstisnanın başlamasını istediğiniz yere ya da yakınına tıklayın.
3. Görünen kısayol menüsünde, **Ekle > İstisna** seçin.
4. **İstisna Ekle** iletişim kutusu açılır. Başlık çubuğunda müşteri temsilcisi adı görünür. İstisnalara notlar ekleyebilirsiniz, bunlar daha sonra bazı Program görünümünde ve raporlarında görünecektir. Ayrıntılar için **Workforce Management Yönetici Kılavuzu'ndaki İstisna Notları'na** bakın.
5. Kılavuzda, bir istisna sırasına tıklayın.
Grid, Gözetmen için WFM Web'in **Politikalar** modülünde yapılandırılan yarım gün istisnası türlerini gösterir.
Eğer gerekliyse, sağda dikey bir kaydırma çubuğu görünür. İlk iki sütun her istisnanın tam ve kısa adını gösterir.
6. Kalan sütunlardaki onay işaretleri istisnanın ücretli olup olmadığını, bir dönüştürülebilir izin günü olup olmadığını ve çalışılmayan saatler olarak sayılıp sayılmadığını gösterir. Buradaki nitelikleri değiştirmek için onay kutularını seçemez veya seçimlerini kaldıramazsınız.
7. **Site** sütunu, istisnanın atandığı tüm siteleri listeler.
8. Bu istisna için **Başlangıç** ve **Bitiş zamanını** ayarlayın.
 - Eğer istisnalar, müşteri temsilcisi vardiya başlangıcından sonra başlıyorsa, **Başlangıç** ve **Bitiş Zamanı** metin kutularının yanındaki **Sonraki Gün'ü** seçin.
 - Eğer istisna, müşteri temsilcisi vardiya başlangıcıyla aynı gün başlıyorsa ancak ertesi gün bitiyorsa **Bitiş Zamanı** metin kutusunun yanındaki **Sonraki Gün'ü** seçin.
9. Seçili istisnayı eklemek ve iletişim kutusu kapatmak için **Tamam'a** tıklayın.

Görünüm yeniden görünür. Yeni vardiya koyu kırmızı bir çubuk olarak görünür (**Renk Aracı** ile rengi değiştirebilirsiniz).

Important

Eğer Başlangıç ve Bitiş zamanları müşteri temsilcisinin vardiya saatlerini dışında istisna yerleştirirse, bir uyarı mesajı görünür. Eğer müşteri temsilcisi faaliyetlerinin tümü faaliyet kümelerinde programlanırsa ve bir uzun istisna atanırsa, müşteri temsilcisinin ücretli saatleri süresince istisna tek mevcut program durum grubu olabilir.

Tam Gün İstisnaları Ekleme

Bir tam gün istisna eklemek için:

1. **Gün İçi** ya da **Müşteri Temsilcisi Genişletilmiş** ızgarada, müşteri temsilcisinin satırına **çift tıklayın**.
2. Görünen kısayol menüsünde, **Ekle>Tam Gün İstisna** seçin.
Tam Gün İstisna Ekle iletişim kutusu açılır. Başlık çubuğunda müşteri temsilcisi adı görünür.
3. Bir istisna sırasına tıklayın.
Liste, Gözetmen için WFM Web'in **Politikalar** modülünde yapılandırılan tam gün istisna türlerini gösterir. Eğer gerekliyse, sağda dikey bir kaydırma çubuğu görünür. İlk iki sütun her istisnanın tam ve kısa adını gösterir.

Kalan sütunlardaki onay işaretleri istisnanın ücretli olup olmadığını, bir dönüştürülebilir izin günü olup olmadığını ve çalışılmayan saatler olarak sayılıp sayılmadığını gösterir. Buradaki nitelikleri değiştirmek için onay kutularını seçemez veya seçimlerini kaldıramazsınız.

Site sütunu, istisnanın atandığı tüm siteleri listeler.

4. **Başlangıç/Bitiş Belirt** bölümünde, gerektiğinde isteğe bağlı olarak istisnanın **Başlangıç** ve **Bitiş zamanını** ayarlayabilirsiniz.
 - Eğer istisna, müşteri temsilcisi vardiyasının başladığı aynı günde başlıyorsa ancak ertesi gün sona eriyorsa, **Bitiş Zamanı**'nın yanındaki **Sonraki Gün** metin kutusunu seçin.
 - Eğer bir ücretli istisna seçerseniz, bir iş gününde varsayılan saatlerin haricinde bir süre girmek için **Ücretli Saatleri Belirle** onay kutusunu seçebilirsiniz.
 - Eğer **Ücretli Saatleri Belirt** onay kutusunu seçerseniz, **Ücretli Saatler** onay kutusu etkinleşir.

Important

Eğer bir başlangıç/bitiş zamanı girerseniz ancak **Ücretli Saatler** için bir değer girmezseniz, **Ücretli Saatler Başlangıç Zamanı** eksi **Bitiş Zamanına** eşit olacaktır (**Toplam Saatler veya Süre** olarak bilinen değer).

5. Seçili istisnayı eklemek ve iletişim kutusu kapatmak için **Tamam**'a tıklayın.

Ekran yeniden açılacaktır. Yeni istisna bir kırmızı çubuk olarak görünür.

Çalışılmayan Saatler Ekle İletişimi

WFM, yarı gün ve tam gün çalışılmayan saatler program öğeleri için farklı iletişim kutuları ve menü öğeleri kullanır:

- **Çalışılmayan Saatler Ekle** iletişimi kullanarak **bir yarım gün çalışılmayan saatlerini** bir müşteri temsilcisinin programına ekleyin.
- **Tam Gün Çalışılmayan Saatler Ekle** iletişimi kullanarak **bir tam gün çalışılmayan saatlerini** bir müşteri temsilcisinin programına ekleyin.

Örnek olarak, bir müşteri temsilcisinin jüri görevine çağırılması veya program oluşturulduktan sonra hasta iznine ayrılması gerekebilir.

Yarı Gün Çalışılmayan Saatler Ekleme

Bir yarı gün çalışılmayan saatler program öğesi eklemek için:

1. **Gün İçi** veya **Müşteri Temsilcisi Genişletilmiş** görünümünde, bir müşteri temsilcisinin koyu mavi vardiya çubuğuna **sağ tıklayın** (**Renk Aracıile** rengi değiştirebilirsiniz).
 2. Çalışılmayan saatlerin başlamasını istediğiniz zaman adımına veya yakınına tıklayın.
 3. Görünen kısayol menüsünden, **Çalışılmayan Saatler > Ekle**'yi seçin.br **Çalışılmayan Saatler Ekle** iletişim kutusu açılır. Başlık çubuğunda müşteri temsilcisi adı görünür.
 4. Çalışılmayan saatler türleri listesinde, eklemek istediğiniz çalışılmayan saatler türü için sıraya tıklayın.
- Tüm çalışılmayan saatler türlerini görüntülemek için **Tümünü göster** onay kutusunu seçin. Sadece seçili aracıya uygulanabilir çalışılmayan saatler türlerini görüntülemek için onay kutusunun seçimini kaldırın. **Workforce Management Yönetici Kılavuzu'nda** "Çalışılmayan Saatler Primeri" ekine bakın.

Important

Liste, Gözetmen için WFM Web'in **Politikalar** modülünde yapılandırılan çalışılmayan saatler türlerini gösterir. Eğer gerekliyse, sağda dikey bir kaydırma çubuğu görünür.

Eğer seçili aracıyla ilişkili olmayan bir çalışılmayan saatler türü seçtiyseniz, WFM çalışılmayan saatleri atar ancak çalışılmayan saatler bakiye kurallarını yürütmez. Ancak çalışılmayan saatler kuralı çalışılmayan saatler sınırlarına sayılıyorsa, WFM sınırları hesaplarken bu çalışılmayan saatler öğesini dikkate alır.

İlk iki sütun her çalışılmayan saatler türünün tam ve kısa adını gösterir.

Kalan sütunlardaki onay işaretleri, çalışılmayan saatlerin ücretli olup olmadığını ve çalışılmayan saatler sınırlarına sayılıp sayılmadığını gösterir. Buradaki nitelikleri değiştirmek için onay kutularını seçemez veya seçimlerini kaldıramazsınız.

Site sütunu çalışılmayan saatler türünün atandığı tüm siteleri gösterir.

- **İsteğe Bağlı:** Eğer varsayılan değerler doğru değilse bu çalışılmayan saatler için **Başlangıç** ve **Bitiş Zamanlarını** ayarlayın.

- Varsayılan değerleri saat, dakika ve AM/PM'de değiştirmek için, **Başlangıç** ve **Bitiş Zamanları** alanlarının içine tıklayın.
 - Eğer çalışılmayan saatler müşteri temsilcisinin vardiyası başladıktan sonraki gün bitiyorsa, **Başlangıç Zamanı** metin kutusunun sağındaki **Sonraki Gün**'ü seçin.
 - Eğer çalışılmayan saatler başladıktan sonraki gün bitiyorsa, **Bitiş Zamanı** metin kutusunun sağındaki **Sonraki Gün**'ü seçin.
- Seçili çalışılmayan saatleri eklemek ve iletişim kutusunu kapatmak için **Tamam**'a tıklayın. Ekran yeniden açılacaktır. Yeni çalışılmayan saatler bir koyu yeşil çubuk olarak görünür (**Renk Aracı** ile rengi değiştirebilirsiniz).

Important

Eğer **Başlangıç** ve **Bitiş zamanları** müşteri temsilcisinin vardiya saatlerini dışında istisna yerleştirirse, bir uyarı mesajı görünür. Eğer müşteri temsilcisi faaliyetlerinin tümü faaliyet kümelerinde programlanırsa ve bir uzun çalışılmayan saatler atanırsa, müşteri temsilcisinin ücretli saatleri süresince çalışılmayan saatler tek mevcut program durum grubu olabilir.

Bir Tam Gün Çalışılmayan Saatler Ekleme

Bir müşteri temsilcisinin programına bir tam gün çalışılmayan saatler eklemek için:

- Gün İçi** ya da **Müşteri Temsilcisi Genişletilmiş** ızgarada, müşteri temsilcisinin satırına **çift tıklayın**.
- Görünen kısayol menüsünde, **Ekle > Tam Gün Çalışılmayan Saatler** seçin. **Tam Gün Çalışılmayan Saatler Ekle** iletişim kutusu açılır. Başlık çubuğunda müşteri temsilcisi adı görünür.
- Çalışılmayan saatler türleri listesinde, eklemek istediğiniz çalışılmayan saatler türü için sıraya tıklayın.

Important

Liste, WFM Web'in Politikalar modülünde yapılandırılmış çalışılmayan saatler türlerini gösterir. Eğer gerekliyse, sağda dikey bir kaydırma çubuğu görünür.

Eğer seçili aracıyla ilişkili olmayan bir çalışılmayan saatler türü seçtiyseniz, WFM çalışılmayan saatleri atar ancak çalışılmayan saatler bakiye kurallarını yürütmez. Ancak çalışılmayan saatler kuralı çalışılmayan saatler sınırlarına sayılıyorsa, WFM sınırları hesaplarken bu çalışılmayan saatler ögesini dikkate alır.

İlk iki sütun her çalışılmayan saatler türünün tam ve kısa adını gösterir.

Kalan sütunlardaki onay işaretleri, çalışılmayan saatlerin ücretli olup olmadığını ve çalışılmayan saatler sınırlarına sayılıp sayılmadığını gösterir. Buradaki nitelikleri değiştirmek için onay kutularını seçemez veya seçimlerini kaldıramazsınız.

Site sütunu çalışılmayan saatler türünün atandığı tüm siteleri gösterir.

- İsteğe Bağlı:** Eğer varsayılan değerler doğru değilse bu çalışılmayan saatler için **Başlangıç** ve **Bitiş Zamanlarını** ayarlayın.

- a. **Başlangıç** ve **Bitiş Zamanı** alanlarını etkinleştirmek için **Başlangıç/Bitiş Belirle** onay kutusunu seçin ve ardından varsayılan değerleri değiştirmek için her saat, dakika ve AM/PM alanının içine tıklayın.
 - b. Eğer çalışılmayan saatler başladıktan sonraki gün bitiyorsa, **Bitiş Zamanı** metin kutusunun sağındaki **Sonraki Gün**'ü seçin.
3. İsteğe Bağlı: Tam gün izninizin standart olmayan uzunluğunu belirleyin.
- **Ücretli Saatler** alanını aktifleştirmek için **Ücretli Saatleri Belirle** onay kutusunu seçin, daha sonra içine tıklayın ve bu özel çalışılmayan saat için bir tam gündeki kesin saat sayısını belirtmek üzere bir değer girin veya seçin.

Important

Eğer sadece **Çalışılmayan Saatler Seç** listesinde bir ücretli çalışılmayan saatler seçtiyseniz, **Ücretli Saatler Belirle** onay kutusu etkinleşir.

- Seçili çalışılmayan saatleri eklemek ve iletişim kutusunu kapatmak için **Tamam**'a tıklayın. Ekran yeniden açılacaktır. Yeni tam gün çalışılmayan saatler bir koyu yeşil çubuk olarak görünür (**Renk Aracı** ile rengi değiştirebilirsiniz).

İş Kümesi Sihirbazı Ekle

Bir müşteri temsilcisinin programına bir iş kümesi eklemek için **İş Kümesi Ekle Sihirbazı**'nı kullanın.

1. **Gün İçi** ya da **Müşteri Temsilcisi Genişletilmiş** ızgarada, müşteri temsilcisinin satırına **çift tıklayın**.
2. Görünen kısayol menüsünde, **İş Kümesi Ekle**'yi seçin.
İş Kümesi Ekle Sihirbazı'nın ekranı, **İş Kümesi Parametreleri Belirle** açılır.
 - a. Gerekliyse **Başlangıç** ve **Bitiş zamanını** ayarlayın.

Eğer iş kümesi müşteri temsilcisinin vardiyası başladıktan sonraki gün sonlanıyorsa, **Sonraki Gün**'ü seçin (**Başlangıç Zamanı** ve **Bitiş Zamanı** metin kutularının yanında).

— YA DA —
İş kümesi müşteri temsilcisinin vardiyası ile aynı gün başlıyor ama ertesi gün sona eriyorsa **Sondaki Gün**'ü seçin (yalnızca **Bitiş Zamanı** metin kutusunun yanında).
 - b. İki radyo butonlarından birini seçin:
 - **İş kümesi için yeni faaliyetler seç** (varsayılan), **İş kümesi için faaliyetler seç** ekranını görüntülemek için sihirbazı etkinleştirir.
 - **Mevcut vardiya faaliyetlerini kullan** ekranı devre dışı bırakır.
 - c. Sihirbazı etkinleştirmek için ve **Fazla Mesai için İşaretli Zaman Seç** ekranını görüntülemek için **İşaretli zamanla fazla mesai olarak işaretle** (varsayılan) onay kutusunu seçin. Ekranı devre dışı bırakmak için bu onay kutusunun seçimini kaldırın.
 - d. **İleri'ye tıklayın**.
Eğer önceden etkinleştirildiyse, **İş kümesi için faaliyetler seç** ekranı açılır.
3. Faaliyetler listesinden seçin (birincil ve ikincil becerilere göre müşteri temsilcisinin çalışabildiği):
 - bir veya daha fazla iş faaliyeti
 - ve faaliyet kümesi
 - bir faaliyet kümesi ile ilişkilendirilmiş gir ya da daha fazla faaliyet; Birden çok faaliyette çalışabilecek bir müşteri temsilcisi için bir iş kümesi ekliyorsanız, birden çok faaliyet seçebilirsiniz.

Important

Önceki ekranda seçtiğiniz iş kümesi saatleri, faaliyet kümesinin yapılandırılmış zaman kısıtlamalarıyla uyumlu olmalıdır. (Eğer iş kümesinin başlangıç ve bitiş zamanlarını değiştirmeniz gerekiyorsa **Geri**'ye tıklayın.)

4. **Sonraki**'ne tıklayın (veya eğer bu son ekransa **Bitir'e**).
Eğer önceden etkinleştirdiyseniz, **Fazla mesai için işaretli zaman seç** ekranı açılır.
5. Bu listeden bir öge seçin.
Liste sadece **Fazla Mesaiyi İşaretlemek için Kullanıldı** seçeneğinin etkinleştirilmiş olduğu öğeleri görüntüler ve bu nedenle boş olabilir.

6. Seçili iş kumelerini eklemek ve sihirbazı kapatmak için **Bitir**'e tıcklayın.

İşaretli Zaman Ekle İletişimi

İşaretli Zaman, müşteri temsilcisi tarafından zamanın nasıl harcandığını takip etmek için bir müşteri temsilcisinin vardiyasının tümünü veya bir kısmını işaretlemenizi sağlar. Örnek olarak, günün sonunda bir müşteri temsilcisinin çalıştığı fazla zamanı işaretlemek isteyebilirsiniz. Programda bu **işaretli zamanı** görebilir ve programlarda nasıl farklı işaretli zaman türlerinin kullanıldığını takip etmek için birkaç rapor çalıştırabilirsiniz.

Bir müşteri temsilcisi programına işaretli zaman eklemek için **İşaretli Zaman Ekle** iletişim kutusunu kullanın:

1. **Gün İçi** ya da **Müşteri Temsilcisi Genişletilmiş** görünümünde, bir müşteri temsilcisinin koyu mavi kaydırma çubuğuna **sağ tıklayın** (rengi **Renk Aracı** ile değiştirilebilirsiniz).

İşaretli zamanın başlamasını istediğiniz zaman adımına veya yakınına tıklayın. Vardiya dışında da bir zaman adımına tıklayabilirsiniz. Vardiyanın geçerli başlangıç zamanından önce bir zaman adımına tıklarsanız, tek adımda hem vardiya başlangıç zamanını uzatabilir hem de geçerli başlangıç zamanı ve yeni önceki başlangıç zamanı arasında işaretli zaman ekleyebilirsiniz. Vardiyanın geçerli bitiş süresinden sonra bir zaman adımına tıklarsanız, tek adımda hem vardiya bitiş zamanını uzatabilir hem de geçerli bitiş zamanı ve yeni sonra bitiş zamanı arasında işaretli zaman ekleyebilirsiniz.

2. Görünen kısayol menüsünde, **Ekle>İşaretli Zaman** seçin.
3. **İşaretli Zaman Ekle** iletişim kutusu açılır. Seçili site için yapılandırılmış işaretli zaman türlerini gösterir. Her işaretli zaman örneği için görüntü uzun adı, kısa adı ve fazla mesai için atanıp atanmadığını gösterir.
4. İşaretli zaman türleri listesinde, eklemek istediğiniz tür için sıraya tıklayın.
5. Liste, her işaretli zaman türünün tam ve kısa adını gösterir.
6. **Başlangıç saati**'ni ve **Bitiş saati**'ni gerektiği gibi ayarlayın.
7. Eğer işaretli zaman, müşteri temsilcisi vardiya başlangıcından sonra başlıyorsa, **Başlangıç** ve **Bitiş Zamanı** metin kutularının yanındaki **Sonraki Gün**'ü seçin. Eğer işaretli zaman, müşteri temsilcisi vardiya başlangıcıyla aynı gün başlıyorsa ancak ertesi gün bitiyorsa **Bitiş Zamanı** metin kutusunun yanındaki **Sonraki Gün**'ü seçin.
8. İşaretli zamanı eklemek ve iletişim kutusunu kapatmak için **Tamam**'a tıklayın. Görünüm yeniden görünür. Yeni işaretli zaman turuncu olarak görünür (**Renk Aracı** ile rengi değiştirebilirsiniz).

Important

Eğer seçtiğiniz işaretli zaman dönemi herhangi bir çalışılmayan zaman ile üst üste gelirse, WFM Web bir hata mesajı oluşturur ve işaretli zaman eklenmez.

İşaretli zamanın nasıl görüntüleneceği ile ilgili bir açıklama için, **Ana Program Gün İçi Görünümü** ya da **Program Senaryosu Gün İçi Görünümü**'ne bakın.

Program Geçmişi

Geçerli programı önceki durumuyla karşılaştırmak ve isteğe bağlı olarak programı aynı önceki duruma geri getirmek (geri almak) için bu pencereyi kullanın.

Tip

Geri alma işlevi— ve tüm **Program Geçmişi** işlevleri— yalnızca **Ana Program** için geçerlidir.

1. **Gün İçi** kılavuzunda, bir müşteri temsilcisi sırasında **sağ tıklayın**.
2. Görünen kısayol menüsünden, **Program Geçmişi...**'ni seçin **Program Geçmişi** penceresi açılır.—
3. Pencerenin üst kısmı, programa yapılan tüm değişiklikleri tek bir hatta her değişiklikle listeleyen bir kılavuz görüntüler. Her satır için sütunlar:
 - **Değişiklik Tarihi**
 - **Kullanıcı** (değişikliği yapan kişi)
 - **İşlem** (gerçekleştirilen değişiklik türü)
 - **Geçmişe Ait Program** (yarat bir çubuk grafikte ve bu değişiklikleri içeren vardiya saatlerini temsil eder).
4. Alt kısım müşteri temsilcisinin geçerli (değişim sonrası) programını solda ve müşteri temsilcisinin geçmişini (değişim öncesi) sağda görüntüler. Pencerenin üst kısmında her listelenen değişikliği seçmek için imleci kullandığınızda, WFM alt kısmın her iki yanında değişen unsurları vurgular. Böylece, her değişikliği orijinal durumla karşılaştırabilir ve belirli değişiklikten önce programı orijinal durumuna geri getirmek isteyip istemediğinize karar verebilirsiniz.
5. Geri almak istediğiniz değişikliği seçtiğinizde, pencerenin altındaki **Geri Yükle** düğmesine tıklayın.

Öge Düzenle İletişimi

Bir müşteri temsilcisi programı ögesinin başlangıç zamanı, bitiş zamanı veya süresini düzenlemek için **Öge Düzenle** iletişim kutusunu kullanın.

1. **Gün İçi** veya **Müşteri Temsilcisi Genişletilmiş** kılavuzunda, bir müşteri temsilcisi vardiyası veya vardiya ögesine sağ tıklayın.
2. Vardiyayı düzenlemek için, vardiya herhangi bir yere sağ tıklayın. Bir vardiya ögesini düzenlemek için (faaliyet kümesi, çalışılmayan saatler, işaretli zaman, mola veya yemek), o ögeye sağ tıklayın. Eğer bir istisna düzenliyorsanız, bkz. **İstisna Düzenle İletişim Kutusu**.
3. Görünen kısayol menüsünden, **Düzenle** alt menüsünü görüntülemek için **Düzenle**'nin üzerine gelin veya tıklayın.
4. Alt menüden, düzenlemek istediğiniz ögeyi seçin.
5. Alt menü her zaman **Vardiya** seçeneğini içerir. Düzenlemek istediğiniz vardiya ögesini atlarsa, kısayol menüsünü kapatmak için **Esc**'ye basın ve ardından direkt olarak o vardiya ögesinin içinde tekrar sağ tıklayın.
6. İstiyorsanız **Başlangıç** ve **Bitiş zamanlarını** ayarlayın.
7. Eğer vardiya ögesi, müşteri temsilcisi vardiya başlangıcından sonra başlıyorsa, **Başlangıç** ve **Bitiş Zamanı** metin kutularının yanındaki **Sonraki Gün**'ü seçin. Eğer vardiya ögesi, müşteri temsilcisi vardiya başlangıcıyla aynı gün başlıyorsa ancak ertesi gün bitiyorsa **Bitiş Zamanı** metin kutusunun yanındaki **Sonraki Gün**'ü seçin.
8. Eğer bir vardiya düzenliyorsanız, **Program Ögelerini Vardiya ile Taşı**'yı seçebilirsiniz.
 - Eğer bu onay kutusunu seçerseniz, direkt olarak vardiyanın bitiş zamanını düzenleyemezsiniz. WFM Web, bitiş zamanını girdiğiniz başlangıç zamanına göre hesaplar. Yemekler ve istisnalar haricinde tüm vardiya ve vardiya ögelerini taşır.
 - Eğer bu onay kutusunu seçmezseniz, vardiyanın başlangıç ve bitiş zamanını belirleyebilirsiniz.
 - Bir vardiyayı düzenlediğinizde **Program Ögelerini Vardiya ile Taşı** seçeneği görünür.
9. Değişikliklerinizi kaydetmek için **Tamam**'a tıklayın.

Düzenleme başarılıysa iletişim kutusu kapanır. Kılavuz düzenlemelerini bu program ögesine yansıtır ve devamlı bir programı sürdürmek için bitişik faaliyet kümeleri otomatik olarak genişleyebilir veya daralabilir.

Eğer düzenleme vardiya veya herhangi bir vardiya ögesi için zaman kısıtlamalarını ihlal ediyorsa bir **uyarı** mesajı görünür. Örnek olarak, WFM Web vardiyalar içinde molalar ve faaliyet kümelerinin dağıtımını sürdürmeyi denet ve hiçbir zaman istisnaları veya yemekleri vardiyalarda taşımaz. Aynı zamanda, yemek vardiyalar dışında oluşamaz.

İstisna Düzenle İletişimi

Gün İçi Planla veya **Temsilciye-Genişletilmiş** görünümünde, **Özel Durum Düzenle** iletişim kutusunu kullanarak özel durumları düzenleyin.

1. **Gün içi** veya **Temsilciye-Genişletilmiş** kılavuzda, değiştirmek istediğiniz özel duruma sağ tıklayın.
2. Görünen kısayol menüsünden, **Düzenle** alt menüsünü görüntülemek için **Düzenle**'nin üzerine gelin veya tıklayın.
Bkz. Yarım Gün İstisnalarını Düzenleme ve Tam Gün İstisnalarını Düzenleme.
3. Altmenüden **Özel Durum**'u seçin.
4. Mevcut özel durumun değişkenlerini düzenleyebilir veya **Özel Durum Düzenle** iletişim kutusunda özel durumlar listesinden bir yenisi ile değiştirebilirsiniz.

Yarım Güne ait Özel Durumları Düzenleme

Yarım güne ait özel durumları düzenlemek için:

1. Eğer mevcut özel durumu bir başkası ile değiştiriyorsanız, onu listeden seçin (sadece geçerli yarım gün veya tam güne ait özel durumlar listelenmiştir).
 - Eğer yarım güne ait bir özel durum ise, **başlangıç** ve **bitiş zamanlarını** belirleyin.
 - Eğer tam güne ait özel durum ise, **tam gün özel durumlarını düzenlemek** için bir sonraki çözümü kullanın.
 - İstisna müşteri temsilcisinin vardiyasının başladığı günden sonraki gün başlıyorsa, **Başlangıç zamanı** ve **Bitiş zamanı** metin kurularının yanındaki **Sonraki Gün**'ü seçin.
 - İstisna müşteri temsilcisinin vardiyasının başladığı gün başlıyorsa, ama ertesi gün bitiyorsa, **Bitiş zamanı** metin kutusunun yanındaki **Sonraki Gün**'i seçin.
2. Değişiklikleri kaydetmek için **Tamam**'a veya iptal etmek için **İptal**'e tıklayın.

Tam Güne ait Özel Durumları Düzenleme

Tam güne ait özel durumları düzenlemek için:

1. Eğer mevcut özel durumu bir başkası ile değiştiriyorsanız, onu listeden seçin (sadece geçerli tam güne ait özel durumlar listelenmiştir).
2. İsteğe Bağlı: Tam güne ait özel durumların başlangıç ve bitiş zamanlarını ayarlamak için, **Başlangıç/Bitiş Belirt** işaret kutucuğunu seçin ve değeri girin.
Eğer özel durum başladığı günden sonraki günde bitiyorsa, **Bitiş Zamanı** metin kutusunun yanındaki **Sonraki Gün**'ü seçin.

- İsteğe Bağlı: Eğer tam güne ait özel durum ödenecekse, **Ödenen Saatleri Belirt** işaret kutucuğunu seçip iş günü için varsayılan saat süresinden farklı bir süre girin.

Tip

Eğer **Ödenen Saatleri Belirt** işaret kutucuğunu seçerseniz, **Ödenen Saatler** metin kutusu düzenlenebilir hale dönüşür. Eğer bir başlangıç/bitiş zamanı girmenize rağmen **Ödenen Saatler**'e bir değer *girmezseniz*, **Ödenen Saatler** eşittir **Bitiş Zamanı** eksi **Başlangıç Zamanı** kabul edilir (*Toplam Saatler* veya *Süre* olarak bilinen bir değer).

- Değişiklikleri kaydetmek için **Tamam**'a veya iptal etmek için **İptal**'e tıklayın. Düzenlenmiş özel durum görüntülenir.

Tam Gün Çalışılmayan Saatleri Düzenle İletişimi

Tam Gün Çalışılmayan Saatleri Düzenle iletişimini, **Program Gün İçi** ya da **Müşteri Temsilcisi-Genişletilmiş** görünümünde tam gün çalışılmayan saatler öğelerini düzenlemek için kullanın. Bir yarım gün çalışılmayan saatler için **Öge Düzenle** iletişimi kullanın.

Tam Gün Çalışılmayan Saatler Düzenleme

Tam Gün Çalışılmayan Saatleri düzenlemek için:

1. **Gün içi** veya **Temsilciye-Genişletilmiş** kılavuzda, değiştirmek istediğiniz tam gün izinli zamana sağ tıklayın.
2. Beliren kısayol menüsünde, **Tam Gün İzinli Zaman Düzenle**'yi seçin.
3. Mevcut izinli zaman değişkenlerini düzenleyin veya **Tam Gün İzinli Zaman Düzenle** iletişim kutusunda izinli zaman listesinden bir yenisi ile değiştirin.
Listede sadece temsilcilere atanmış geçerli izinli zaman öğeleri görüntülenir.
4. Bölgeye has atanmış izinli zaman öğelerinin hepsini görüntülemek için **Hepsini Göster**'i işaretleyin.
5. Eğer mevcut izinli zamanı bir başkası ile değiştiriyorsanız, seçiminizi listeden yapın.
6. İsteğe Bağlı: **Başlangıç/Bitiş Belirt** işaret kutucuğunu seçin ve **Başlangıç zamanı** ve **Bitiş zamanı** metin kutularında doğru zamanları girin veya seçin.

Tip

Çalışılmayan saatler başlangıcından sonraki gün bitiyorsa, **Bitiş Zamanı** metin kutusunun yanındaki **Sonraki Gün**'ü seçin.

7. İsteğe Bağlı: Eğer **Tam Gün İzinli Zaman** ödenecekse, iş günü için varsayılan saat süresinden farklı bir süre girmek için **Ödenen Saatleri Belirt** işaret kutucuğunu seçin .

Tip

Eğer **Ödenen Saatleri Belirt** işaret kutucuğunu seçerseniz, **Ödenen Saatler** metin kutusu düzenlenebilir hale dönüşür. Eğer bir başlangıç/bitiş zamanı girmenize rağmen **Ödenen Saatler**'e bir değer *girmezseniz*, **Ödenen Saatler** eşittir **Bitiş Zamanı** eksi **Başlangıç Zamanı** kabul edilir (*Toplam Saatler* veya *Süre* olarak bilinen bir değer).

8. Değişiklikleri kaydetmek için **Tamam**'a veya iptal etmek için **İptal**'e tıklayın.

Düzenlenen izinli zaman görüntülenir.

Faaliyetleri Ayarla İletişimi

1. **Gün İçi** veya **Müşteri Temsilcisi Genişletilmiş** görünümde, bir müşteri temsilcisi **vardiyası** veya **faaliyet kümesine sağ tıklayın**. (Müşteri Temsilcisi programı hali hazırda bir vardiyalı veya bir faaliyet kümesiz olmalıdır.)
2. Görünen kısayol menüsünden, **Faaliyetler Ayarla**'yı seçin.
3. Alt menüden, değiştirmek istediğiniz faaliyet kümesini seçin.
 - Bir vardiya içinde koyu mavi bir faaliyete sağ tıklama, alt menü **İş**'i seçmenizi sağlar (rengi **Renk Aracı** ile değiştirebilirsiniz.)
 - Sarı bir faaliyet kümesine sağ tıklama, alt menü aynı zamanda **Faaliyet Kümesi**'ni seçmenizi sağlar (rengi **Renk Aracı** ile değiştirebilirsiniz.)
 - Bir iş kümesi bulunuyorsa, alt menü **İş Kümesi Ekle Sihirbazı**'nı başlatan **İş Kümesi**'ni seçmenizi de sağlar.
4. Bu alt menüden seçimlerinize bağlı olarak, ya iş faaliyetlerini ya da **Faaliyet kümesi** içinde faaliyetleri düzenleyeceksiniz.

Faaliyetler Ayarla iletişim kutusu açılır. Kılavuzu, seçili iş veya faaliyet kümesine ait olan tüm faaliyetleri gösterir. (Eğer gerekliyse, sağda dikey bir kaydırma çubuğu görünür.)
5. İlk sütunda, bir onay işareti hali hazırda atanan faaliyetleri gösterir.
6. Faaliyetler ekle veya kaldır.
 - Bir faaliyet eklemek için bir onay kutusu seçin.
 - Bir faaliyeti kaldırmak için bir onay kutusunun seçimini kaldırın.
 - Herhangi bir faaliyet kümesi içinde çoklu faaliyetler ekleyebilirsiniz.
7. Değişikliklerinizi kaydetmek için **Tamam**'a tıklayın.
8. Değişiklikleriniz herhangi bir kısıtlamayı ihlal etmiyorsa, iletişim kutusu kapanır ve görünüm tekrar görünür.
9. Değişiklikleriniz bir faaliyet kümesinin kalan son faaliyetini silerse, bir hata mesajı görünür. Faaliyet kümesini silmek için **Sil** komutunu kullanın.
10. Değişiklikleriniz herhangi bir kısıtlamayı ihlal ederse (örnek olarak, faaliyet kümesinin çalışma saatlerini doldurmak için çok az faaliyet bulundurmak) bir uyarı mesajı size sorunu bildirir.

Program Kopyala İletişimi

Program Kopyala iletişim kutusu, bir müşteri temsilcisinin programı sağ tıkladığında ve aşağıdaki yerlerde kısayol menüsünden **Program Kopyala** seçildiğinde görüntülenir:

- **Müşteri Temsilcisine Genişletilmiş Senaryo görünümü**
- **Müşteri Temsilcisine Genişletilmiş Ana Program görünümü**

Bu iletişim kutusunun üstünde yer alan metin kopyalanacak tarihi kapsar:


Temsilci adına ait zaman planlamasının kopyalanması:

Kopyalama tarihi aralığını belirtmek için:

1. **Başlangıç tarihi** için **tarih seçici**'ye tıklayın ve kopyalama aralığı için başlangıç tarihi girin ya da seçin.
2. **Bitiş tarihi** için tarih seçiciye tıklayın ve kopyalama aralığı için bitiş tarihi girin ya da seçin.
3. **Tamam'a**
tıklayın.
4. Eğer kopyalama işlemi, temsilcinin zaman planına ait kısıtlamalarıyla (altı haftalık süreyi geçmemeli ve **Başlangıç** ile **Bitiş tarihleri**, hedef planının **Asıl Programı** veya plan senaryosu tarih dilimleri içinde kalmalıdır) uyumsuzluk göstermezse, WFM seçili plan günlerini **Başlangıç tarihinden Bitiş tarihine** kadar kopyalar. Eğer işlem plan kısıtları ile gerçekten uyumsuzluk gösteriyorsa, **İletileri Gözden Geçir** iletişim kutusu açılır.
5. **Eylem** altında, **Kaydet**'i seçili bırakın veya aşağı oka tıklayarak açılır menüden **Kaydetme**'yi seçin.
6. Bu iletişim kutusunda işlemleri bitirdiğinizde **Tamam'a** tıklayın.

Toplantı Programlayıcı

Bir toplantı programlamak için **Toplantı Programlayıcı Sihirbazı**'nı kullanın:

1. **Program** modülünde, şu görünümlerden birini seçin: **Ana Program Haftalık**, **<program> Haftalık**, **Ana Program Gün içi**, **<program> Gün içi**.
2. **Çalışma** bölümünün sağında, toplantıyı programlamak istediğiniz haftayı seçin.
3. **Toplantı Programlayıcı**'ya  tıklayın.
4. **Lütfen listeden bir toplantı seç** sayfasında, mevcut bir toplantı seçin (veya yeni birini oluşturmaya karar verin) ve otomatik işlemeyi etkinleştirin veya devre dışı bırakın.
5. Eğer mevcut bir toplantı kullanmayı seçerseniz, **Toplantı Parametreleri** haricinde tüm **Toplantı Programlayıcı** sayfalarını göreceksiniz. Aksi halde, sadece **Katılımcılar** ve **Toplantı Parametreleri** sayfalarını göreceksiniz.
6. **Katılımcılar** sayfasında, katılması gereken müşteri temsilcilerini seçin (eğer yeni bir toplantı oluşturuyorsanız). Eğer mevcut bir toplantı kullanıyorsanız, katılımcılar listesi salt okunurdur.
7. **Tarih Aralığı** sayfasında, toplantı için uygun olan tarih aralığını seçin.
8. **Toplantı Parametreleri** sayfasında toplantı türü, olası tarihler, olası zamanlar, süre ve gerekli minimum katılımcı yüzdesini seçin.
9. Toplantı için ne kadar müşteri temsilcisinin programlandığını gösteren bir mesaj kutusu görünür. **Tamam**'a tıklayın.
10. Eğer bazı müşteri temsilcileri programlanmadıysa, bunları listeleyen bir mesaj kutusu görünür. **Tamam**'a tıklayın.
Toplantı programlandı ve toplantıyı temsil eden istisnalar programa eklenir.

Toplantı Programlayıcı ve Toplantı Planlayıcı

Toplantı Programlayıcı, özel toplantıların ve orijinal programı oluşturduğunuzda bilmediğiniz diğer toplantıların programlanması için uygundur.

Toplantı Planlayıcı (Politikalar) modülünde mevcuttur, özellikle haftalık takım toplantıları veya iki-haftalık bire bir özel oturumlar gibi yinelenen önceden planlı toplantılar için uygundur.

MSW: Toplantı Seç

Toplantı Programlayıcı Sihirbazı'nda (MSW) Lütfen Listedeki Bir Toplantı Seçin ekranını doldurmak için:

1. Aşağıdaki iki radyo butonlarından birini seçin:
 - **Yeni toplantı oluşturun**—Toplantıyı bu ekranda ve diğer ikisinde seçimler yaparak yapılandıracaksınız: **katılımcılar** ve **parametreler**.
 - **Var olan toplantıyı kullan**—Toplantıyı bu ekranda ve diğer ikisinde seçimler yaparak yapılandıracaksınız: **katılımcılar** ve **tarih aralığı**.
2. Otomatik gerçekleştirme özelliğini kontrol etmek için **Değişiklikleri Otomatik İşle** onay kutusunu işaretleyin ya da işaretini kaldırın.

Etkinleştirdiğinizde, otomatik işle özelliği **Bitir**'e tıkladıktan hemen sonra **Ana Program**'a programladığınız toplantıya uygulanır. Otomatik işle devre dışı kaldığında, **Bitir**'e tıkladıktan sonra toplantınızın durumu **Beklemede** olacaktır ve **Ana Programla** birleştirilmeden önce taahhüt edilmeli/onaylanmalıdır.

Eğer **Ana Program** için **Değişiklikleri Onayla** güvenlik iznine sahip değilseniz, **Değişiklikleri Otomatik İşle** onay kutusu devre dışıdır.

3. Sihirbazda sonraki ekrana devam etmek için **İleri**'ye tıklayın.

MSW: Katılımcılar Seç

Toplantı Programlayıcı Sihirbazı'nda (MSW) Katılımcılar ekranını doldurmak için:

1. Herhangi bir **müşteri temsilcisi** birleşimi seçin.

Eğer yeni bir toplantı oluşturuyorsanız, siteler veya takımlardan bireysel müşteri temsilcilerini veya tüm siteleri, takımları seçebilirsiniz. Ancak, **Gün İçi** veya **Haftalık** görünüm için görüntülediğiniz iş birimi içinde seçebilirsiniz.

Tip

Eğer bir mevcut toplantı kullanıyorsanız, katılımcılar listesi salt okunurdur.

2. Sihirbazda sonraki ekrana devam etmek için **İleri**'ye tıklayın.

MSW: Tarihleri Seç

Toplantı Programlayıcı Sihirbazı'nda (MSW) Tarih Aralığı ekranını doldurmak için:

1. Her iki tarih seçicilerinde bir tarih girin veya seçin.
 - Başlama Tarihi
 - Bitiş Tarihi
2. Sihirbazda sonraki ekrana devam etmek için **İleri**'ye tıklayın ya da **Bitir**'e (hangisi etkinse) tıklayın.

Tarih Seçimi ve Programlar

- **Bitiş Tarihi**, başlangıç tarihinden sonra olmalıdır.
- Bu toplantı için **Yineleme Kuralı** sadece **Haftalık** veya **Aylık**, **Bitiş Tarihi** tarih seçici etkinleşir.
- WFM, her müşteri temsilcisi için belirlenen toplantının tek bir örneğini programa ekleyecektir.
- Varsayılan değerler ve validasyon değerleri toplantının yineleme kuralına (varsa) bağlıdır:
 - **Günlük**—Varsayılan başlangıç tarihi, geçerli görünümün ilk tarihi ile aynı. Varsayılan bitiş tarihi devre dışı olur ve her zaman başlangıç tarihine denktir. Eğer bir senaryoda programlıyorsanız, tarihler senaryo tarih aralığında olmalıdır.
 - **X-haftalık**—Varsayılan başlangıç tarihi, geçerli görünümde seçilen haftanın ilk günü ile aynıdır. Bitiş tarihi, başlangıç tarihinden X hafta döneminin son günüdür. Eğer bir senaryoda programlıyorsanız, tarihler senaryo tarih aralığında kesilecektir.
 - **Aylık**—Varsayılan başlangıç tarihi, geçerli görünümde seçilen ayın ilk günüdür. Bitiş tarihi, başlangıç tarihinde aynı ayın son günüdür. Eğer bir senaryoda programlıyorsanız, tarihler senaryo tarih aralığında kesilecektir.

MSW: Toplantı Parametreleri

Toplantı Programlayıcı Sihirbazı'nda (MSW) Toplantı Parametreleri ekranını doldurmak için ekranın aşağıdaki alanlarını tamamlayın:

Özellikler

1. **Toplantı Adı** alanına, toplantı adını girin.
2. **İstisna türü** açılır menüsünden bir istisna türü seçin.

İstisna türleri listesi, **Katılımcılar** ekranında seçilen ve **Politikalar > İstisna Türleri** görünümündeki **İstisna, Toplantı Planlayıcı/Programlayıcı'da Kullanılabilir** durumu atanmış tüm sitelerden gelen istisnalarla doldurulur.

Tarihler ve Yineleme Kuralları

1. **Başlangıç Tarihi** kutusunda bir tarih girin veya seçin.
2. **Bitiş Tarihi** kutusunda bir tarih girin veya seçin
3. İsteğe bağlı: **Bitiş Tarihini** devre dışı bırakmak için sağındaki onay kutusunun seçimini kaldırın.
4. Toplantı için uygun olan haftanın tüm günlerine karşılık gelen onay kutularını seçin.

Zaman ve Süre

1. **En Erken Başlangıç** iletişim kutusunda bir zaman girin veya seçin.
2. **En Geç Bitiş** iletişim kutusunda bir zaman girin veya seçin.
3. **Toplantı Süre** iletişim kutusunda toplantının süreceği saat sayısını girin veya seçin.
4. **Saat Dilimi** açılır listesinden bir saat dilimi seçin.

Important

Listede sadece yapılandırılmış zaman dilimleri görünür; her öge zaman diliminin GMT ile ilişkisini içerir. Örneğin; Greenwich Ortalama Zamanından 8 saat daha sona olan Pasifik Standart Zamanı, PST (GMT-8.0) olarak ayarlanmaktadır.

Toplantı Türü

1. Kendileriyle ilişkili özellikleri etkinleştiren aşağıdaki üç radyo butonundan birini seçin.

- **Tek Grup**—Varsayılan toplantı türü. **Katılımcılar** sekmesinde belirlenen tüm müşteri temsilcileri için tek bir toplantıyı gösterir.

Gerekli minimum katılımcı %'si kutusunda toplantının minimum katılımcı sayısı gereksinimini girin ya da seçin. Bir minimum katılımcı sayısı gereksinimi olmadığını belirtmek—örneğin bir toplantıyı olabildiğinde çok sayıda katılımcı için programlamak amacıyla bu değeri **1%** olarak ayarlayın.

Important

0 (sıfır) değeri WFM 6.5'ten taşınan veriye yer açmak için %100 olarak yorumlanır, zira bu sürüm kendi veritabanında **Seçilen Katılımcıların Minimum Yüzdesi** değişkenini içermez.

- **Tek Müşteri Temsilcisi**—Webinar gibi genel bir aktivite; her müşteri temsilcisi için en kullanışlı zamanda oluşur.
- **Çoklu Gruplar**—Çoklu gruplar için genel bir zaman. Grup boyutlarını belirtmek için aşağıdaki dört alanın her birinde bir numara girin ya da seçin.

- **Min(imum) Grup Sayısı**
- **Maks(imum) Grup Sayısı**

- **Min(imum) Grup Boyutu**
- **Maks(imum) Grup Boyutu**

2. **Bitir**'e tıklayın.

Bir süreç mesajı toplantının programlandığını gösterir.

Eğer tüm seçili müşteri temsilcileri için toplantı programlanamazsa, bir mesaj kutusu ne kadar müşteri temsilcisinin programlandığını gösterir ve ikinci bir mesaj kutusu programlanamayan müşteri temsilcilerini listeler. Her mesajı onaylamak için **Tamam**'a tıklayın.

Ana Program

Ana Program verisini değiştirmek ve görüntülemek için **Ana Program** görünümünü kullanın.

Eğer erişim haklarınız **Ana Program**'a erişimi içerirse, **Ana Program** menüsü şu **Ana Program** görünümünü görüntüler:

Ana Program Kapsamı	Personel sağlama kapsamını, tahmini (hesaplanmış ve gerekli) personel sağlama verisiyle karşılaştırır ve gereğinden fazla veya az personel sağlama zaman adımlarını vurgular.
Ana Program Haftalık	Toplam ücretli saatlerin bir haftalık özet tablosunu, çalışma başlangıç/bitiş zamanlarını ve bir site müşteri temsilcilerini için vardiya adlarını görüntüler.
Ana Program Gün İçi	Bireysel veya çoklu müşteri temsilcileri için programları değiştirmenizi sağlayan, bir 24- ve 36-saatlik dönem için Ana Program detaylarını görüntüler. Değişiklikleri Onayla güvenlik iznine sahip değilseniz, değişiklikleriniz bekleme moduna girer. Değişiklikleri Onayla güvenlik iznine sahip bir onaylayan kişi değişiklikleri onaylamalı veya reddetmelidir. Haftalık, Müşteri Temsilcisi Genişletilmiş ve Gün İçi görünümünde bekleyen değişikliklerinizi görüntüleyebilirsiniz.
Ana Program Müşteri Temsilcisi Genişletilmiş	Tek bir hafta veya program planlama dönemi için bireysel müşteri temsilcilerinin programlarının görüntülenmesini ve düzenlenmesini sağlar.
Ana Program Özeti	Ana Program için ilgili istatistikleri ve hizmet düzeyini görüntüler.
Ana Program Değişiklik Onayı	Uygun güvenlik izinleri olan kullanıcıların bekleyen program değişikliklerini incelemelerini ve onaylamalarını veya reddetmelerini sağlar.
Ana Program Fazla Mesai Yükümlülüğü	Girmek ve fazla mesai gereksinimlerini düzenlemek için kullanın.
Ana Program Durum Grup Toplamları	Seçili bir günde her zaman adımı için kapsam istatistiklerini görüntüler.

Ana Program Kapsam Görünümü

Ana Programın personel sağlama kapsamı ile tahmini (hesaplanmış ve gerekli) personel sağlama verisini karşılaştırmak için **Ana Program Kapsamını** kullanın. Araç çubuğu görseline ve aşağıdaki **düğme açıklamalarına** bakın.



Grafikler ve tablolar seçilen haftada her gün için ve tüm hafta için toplamlarla birlikte kapsamı gösterir. Gereğinden fazla ve az personel sağlama zaman adımları, belirgin bir renkte görünür.

Aşağıdaki bölümler şunları kapsamaktadır:

- **Kapsam Görünümünü Görüntüleme.**
- **Günlük Grafiklerin ve Tabloların Kullanılması.**
- **Toplamlar Tablosunun Okunması.**
- **Kapsam Görünümünü Değiştirme.**
- **Fazla Personel ve Eksik Personel Hesaplama.**
- **Araç Çubuğu Butonları.**

Kapsam Görünümünü Görüntüleme

Ana Program Kapsam görünümünü görüntülemek için:

1. Araç çubuğundaki **Ana** menüden **Program**'ı seçin.
2. **Program** menüsünden, **Ana Program**'ı seçin.
3. **Ana Program** menüsünden, **Kapsam**'ı seçin.
4. **Nesneler bölmesinde** tek bir iş birimi, bir iş birimi içinde tek bir site, bir çoklu site faaliyeti, faaliyet grubu veya bir site içinde tek bir faaliyet seçin.

Günlük Grafiklerin ve Tabloların Kullanılması

Kapsam görünümü, haftanın günleri için şu bilgileri görüntüler:

Grafikler	Her zaman adımı için bir veri noktasıyla, her gün için kapsam bilgilerini görüntüler. Hesaplanan personel sağlama, gerekli personel
------------------	--

	sağlama veya her ikisini de seçmek için Grafik Türü aşağı okuna tıklayın. Boş bir grafik içerisinde o gün için kapalı olan site (veya plansız faaliyet) gösterilecektir.
Tablolar	Her gün için gereğinden fazla ve az personel sağlama toplamlarını, hesaplanmış ve/veya gerekli personel sağlamaya göre görüntüler. Sözleşme kısıtlamaları ve diğer yapılandırılmış parametre, bir programın optimizasyonunu azaltabilir.
Açıklama	Grafiklerde kullanılan her rengin önemini açıklar.

Toplamlar Tablosunun Okunması

Toplamlar tablosu (sağ altta), seçili hafta için gereğinden fazla ve az personel sağlama toplamlarını, hesaplanmış ve/veya gerekli personel sağlamaya göre görüntüler.

Kapsam Görünümünü Değiştirme

Sunulan program kapsam verilerini özelleştirmek için, çalışma bölmesinin üst kısmındaki şu kontrolleri kullanın:

Grafik Türü

Görüntülenmesini istediğiniz **grafiklerin** türünü seçmek için **Grafik Türü aşağı okuna** tıklayın:

Gelişmiş	Grafik hem hesaplanmış hem de gerekli bilgileri gösterir. Hesaplanan bilgi gereğinden fazla/az personel sağlama verileri ile birlikte bir grafik alanı olarak ve gerekli personel sağlama bir doğrusal grafik olarak görünür.
Hesaplanan	Grafiğin, gereğinden fazla/az personel sağlama verileri ile mevcut hesaplanmış bilgileri.
Gerekli	Grafikler, fazla personel/eksik personel verileri ile gerekli bilgileri sunar.

Temizle

Seçili tarihler ve müşteri temsilcileri için **Ana Program** bilgilerini silmenizi sağlayan **Ana Program Temizle penceresini** açar.

Tarih

Diğer haftaları taşımak için standart **tarih seçim kontrolleri**'ni kullanın.

Fazla Personel ve Eksik Personel Hesaplama

Herhangi bir zaman dilimi, eksik personel veya fazla personele tabi olabilir. WFM tarafından Tahmin karşısında Kapsamın değerlendirilmesi ile şu koşullar hesaplanır. Sonuç (hh:mm) Zaman biçiminde görüntülenir.

Gereğinden Az Personel Sağlama = Tahmin, Kapsam—'dan daha büyük ve görevde birkaç müşteri temsilcisi var.

Gereğinden Fazla Personel Sağlama = Tahmin, Kapsam—'dan daha küçük ve görevde çok sayıda müşteri temsilcisi var.

Kapsam, müşteri temsilcilerinin katkılarının sunulan faaliyetlere karşı değerlendirilmesiyle ölçülür. Bu katkılarda, her bir zaman aralığı için müşteri temsilcilerinin programlanmış faaliyetleri ve belirli bir aralık için bu programlanan faaliyetleri etkileyen program öğeleri esas alınmaktadır (örneğin, aralığın herhangi bir kısmı esnasında meydana gelen mola).

Toplamlar, verilen bir zaman aralığı için bütün faaliyetler açısından **Eksik Personel/Fazla Personel** sayısının toplanması ile bulunmaktadır (çünkü her bir tekli **Eksik Personel/Fazla Personel** değeri, tek bir zaman dilimi içindir).

Araç Çubuğu Butonları

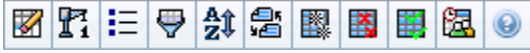
Grafiği daha fazla özelleştirmek için **Eylemler araç çubuğunda** (veya **Eylemler** menüsünde komutlar) şu butonları kullanabilirsiniz:

Simge	İsim	Açıklama
	Temizle	Ana Program Temizleme penceresi 'ni açar. Seçili tarihler ve müşteri temsilcileri için Ana Program bilgisini silmenizi sağlar.
	Çoklu Site Faaliyetlerini Kullan	WFM Web tarafından toplanan bilgilerin hesaplaması içerisinde çoklu site faaliyetlerinin olup olmadığını kontrol eder. Ancak Nesneler ağacında önce bir çoklu site faaliyeti, İş Birimi ya da Kurumsal seçerseniz bu düğmeyi seçebilirsiniz. Bu düğmeyi On olarak ayarlarsanız, WFM,

Simge	İsim	Açıklama
		geçerli görünümdeki—ve seçilen çoklu site faaliyeti için veriyi her görüntülemek istediğinizde—tıklamak zorunda kalmanızı önleyen çoklu site faaliyetlerini içeren diğer tüm görünümdeki son seçiminizi korur.

Ana Program Haftalık Görünüm

Tüm seçili müşteri temsilcileri için (çoklu sitelerde ancak aynı iş birimi altında olabilen) toplam ücretli saatlerin, çalışma başlangıç/bitiş zamanlarının veya vardiya adlarının bir özet tablosunu görüntülemek için **Ana Program Haftalık** görünümü kullanın. Buradaki araç çubuğu görseline ve aşağıdaki **düğme açıklamalarına** bakın.



Important

Program planlama dönemi için toplam ücretli saatlerin, çalışma başlangıç/bitiş zamanlarının veya vardiya adlarının bir özet tablosunu da görebilirsiniz. Ayrıntılar için

Mod'a bakın.

Ana Program Haftalık Görünümü görüntülerken, **Gün İçi Program Tekrar Oluşturma Sihirbazı'nı** kullanabilirsiniz.

Aşağıdaki bölümler şunları kapsamaktadır:

- **Haftalık Görünümü Görüntüleme.**
- **Haftalık görünüm tablosunu kullanma.**
- **Haftalık Görünümü Özelleştirme.**

Ana Program Haftalık Görünümünü Görüntüleme

Ana Program Haftalık görünümünü görüntülemek için:

1. Araç çubuğundaki **Ana** menüden **Program**'ı seçin.
2. Araç çubuğundaki **Program** menüsünden, **Ana Program**'ı seçin.
3. Araç çubuğundaki **Ana Program** menüsünden, **Haftalık**'ı seçin.
4. **Nesneler bölmesinde**, uygun öge(leri) ya **Müşteri Temsilcisi** ağacından (yukarıda) ya da **Faaliyetler ağacından** (aşağıda) seçin; ardından WFM diğer ağaçtan eşleşen öge(leri) seçer.

Sitelerini görüntülemek için iş birimlerini genişletebilir ve takımları ve müşteri temsilcilerini görüntülemek için siteleri genişletebilirsiniz. Çoklu siteler, takımlar ve müşteri temsilcileri seçebilirsiniz ancak sadece tek bir iş birimi seçebilirsiniz.

5. Seçili müşteri temsilcileri için **Haftalık görünüm tablosunun** içini doldurmak amacı ile **Veri al** üzerine

tıklayın.

Müşteri Temsilcisi Bul iletişim kutusunu kullanarak belirli müşteri temsilcileri için tabloda arama yapabilirsiniz. Açmak için **Düzenle** menüsünden önce **Bul**'u seçin veya **Ctrl + F**'ye tıklayın.

Tablonun Kullanılması

Haftalık görünüm tablosu, **Nesneler** ağacında seçtiğiniz her müşteri temsilcisi için sıralar içerir. (Eğer sağda bir kaydırma çubuğu görüntüleniyorsa, daha fazla müşteri temsilcisi görmek için kullanabilirsiniz.) Tablo şu sütunları içerir:

[Genişlet/Daralt]	Planlama Dönemi modunda, birinci sütun müşteri temsilcisi detaylarını görüntülemek veya gizlemek için kullandığınız genişlet/daralt kontrollerini sağlar.
Takım	Bu sütun, her müşteri temsilcisinin takımını listeler.
Müşteri Temsilcisi	İki sütun, her müşteri temsilcisinin sözleşmesi ve aracını adını gösteren bir simge gösterir.
[Hafta Başlangıç Tarihleri]	Eğer Planlama Dönemi modundaysanız ve müşteri temsilcisi ayrıntılarını görüntülerseniz, her müşteri temsilcisinin adının altındaki satırlar programdaki her hafta için başlangıç tarihini gösterir.
	Bu hücreler her hafta günü, programdaki her hafta için müşteri temsilcisi program bilgilerini gösterir. Hücreler içerisinde, Şunun Verisini Göster açılır listesinden seçiminizle eşleşen öğeler gösterilir.
	Eğer bu günde müşteri temsilcisi bir vardiya için programlanmamışsa, hücre şunları içerir: İzin Günü , <tam gün çalışılmayan saatler türü adı> , Çalışma Saatleri (bir vardiya olmadan programlanmış çalışma saatleri için) veya istisna adı (programlanmış tam gün istisnalar için).
[Haftanın Günleri]	Bir hafta günü için hücredeki simge, programın o müşteri temsilcisi için değişip değişmediğini gösterir. <ul style="list-style-type: none"> Müşteri Temsilcisinin programının söz konusu gün için programlama veya yeniden programlama esnasında atanmış olması durumunda hiçbir ikon belirmez. Müşteri Temsilcisinin gününün, programlama veya yeniden programlama sonrasında düzenlenmiş olması halinde ise açık gri kalem ikonu ekrana gelir. Müşteri Temsilcisinin günü işlem veya takas ile atanmış ise takas ikonu ekrana gelir. Beklemede değişiklik olması durumunda sonuç simgesi (ters kırmızı üçgen) ekrana gelecektir. Beklemedeki değişiklikler, Değişiklikleri Onayla güvenlik izni olan kullanıcı tarafından yapılmalıdır.

	<ul style="list-style-type: none"> Verilmiş bir takvim ögesi olan her program için bir simge ve kırmızı onay kutusu görünür (Seçenekler iletişim kutusunda Verilmiş ve programlanmış dönen kalıpla veya diğer bir takvim tercihiyle müşteri temsilcilerini göster seçildiyse). <p>Tip Eğer çoklu değişiklikler varsa, simge en son durumu gösterir.</p>
Haftalık Toplamlar	Görüntülen hafta için bir müşteri temsilcisinin toplam çalışma saatlerini gösterir.
Planlama Dönemi Toplamları	Program planlama dönemi için müşteri temsilcisinin toplam ücretli saatlerini gösterir.
	<p>Important Bu dönemin süresini ve başlangıç tarihini ayarlamak için, bkz. Yapılandırma > Politikalar > Sözleşmeler > Site Ayarları sekmesi.</p>

Tablo altında **Haftalık Toplamlar** ve **Dönem Toplamları** kutuları, tüm seçili müşteri temsilcileri için (sırasıyla) planlama dönemi toplam ücretli saatleri veya tüm haftalık genel toplamı gösterir.

Ana Program Haftalık Görünümünü Özelleştirme

Gösterilen **tabloyu** özelleştirmek için çalışma bölmesinin üst kısmında bulunan şu kontrolleri kullanın:

... için veri göster

Bu açılır listeden, her günün tablo hücrelerinde ne görüntülemek istediğinizi seçin:

Toplam Ücretli Saat	Gün için toplam çalışma saati.
Başlangıç/Bitiş Zamanları	Müşteri Temsilcisinin işe başlama ve işi bitirme zamanları.
Vardiya veya Program Durumu Adları	Aracılara atanan vardiyaların ve diğer tam gün durumlarının adı.

Mode

Mod açılır listesinden bir **Hafta** veya **Planlama Dönemi** seçin. Tabloda, seçili dönem için veriler gösterilir. Herhangi bir program planlama dönemi yapılandırılmamışsa, ya da **Nesneler** bölümünde birden fazla site seçilirse, **Planlama Dönemi** seçeneği devre dışı kalır.

Planlama Dönemi Modu

Planlama Dönemi modu, tüm planlama dönemi için programları görüntüler. Beyaz ve koyu gri, görüntülediğiniz tarih aralığı türünü gösterir.

Planlama Dönemi Renk Açıklaması

- **Beyaz**—Planlama dönemi içinde kalan tarihleri belirtir.
- **Koyu Gri**—Planlama döneminin dışındaki tarihleri belirtir.

Tarih

Diğer haftaları taşımak için standart **tarih seçim kontrolleri**'ni kullanın.

Araç Çubuğu Butonları

Eylemler araç çubuğundaki (veya **Eylemler** menüsünde komutlar) şu butonları, görüntülenen **tabloyu** daha fazla özelleştirmek için kullanabilirsiniz:

Simge	İsim	Açıklama
	Temizleme	Ana Program Temizleme penceresi 'ni açar. Seçili tarihler ve müşteri temsilcileri için Ana Program bilgisini silmenizi sağlar.
	Gün içi programı yeniden oluştur	Bir site, takım veya müşteri temsilcisi için belirli bir gün veya zaman dilimi açısından Gün içi programının yeniden oluşturulması amacı ile Gün İçi Programını Yeniden Oluştur Sihirbazı 'ni açar.
	Seçenekler	Seçenekler iletişim kutusunu açar. Müşteri Temsilcisi Sırası ve Site Adı sütunlarını seçmenizi/ seçimi kaldırmanızı sağlar.
	Filtre	Filtreleme diyalog kutusu açılır. Ekrandaki bilgileri, faaliyetler ve sözleşme türleri şeklinde filtrelemenizi sağlar. (Eğer yeni bir filtreleme ayarlarsanız ekran hemen yenilenir.)
	Sırala	Takım Adı, Sözleşme, Müşteri Temsilcisi Adı (ad veya soyad), Müşteri Temsilcisi Sıralaması veya Site Adı ile sıralanmasına olanak tanıyan Sıralama iletişim kutusunu açar. Artan veya azalan düzende sıralayabilirsiniz. Hem müşteri temsilcisi adı hem de

Simge	İsim	Açıklama
		sıralaması ile çoklu sıralama tarafından uygulanan kısıtlamalar nedeniyle Müşteri Temsilcisi Sıralamalarının ters düzende sıralandığını unutmayın.
	Takas	Müşteri Temsilcisi Programı Takas Sihirbazı ile iki müşteri temsilcisinin programlarını takas etmenizi sağlar.
	Çoklu Ekle	Tek seferde Ana Programa çoklu öğeler eklemenizi sağlayan, Çoklu Ekle Sihirbazı 'ni açar.
	Çoklu Sil	Tek sefer Ana Program'dan çoklu öğeler kaldırmanızı sağlayan, Çoklu Sil Sihirbazı 'ni açar.
	Çoklu Taahhüt Et/Geri Al	Ana Programa bekleyen değişiklikleri eklemenizi veya kaldırmanızı ve Ana Programı eski ayarlarına döndürmenizi sağlayan, Taahhüt Et/Çoklu Geri Al Sihirbazı 'ni açar.
	Toplantı Programlayıcı	Toplantı Programlayıcı Sihirbazı 'ni açar.

Important

Eğer sadece uygun erişim haklarına sahipseniz **Ana Program Haftalık** görünümünde değişiklikleri kaydedebilirsiniz.

Haftalık Görünüm Seçenekleri İletişim Kutusu

Program Senaryo ve **Ana Program** Haftalık görünümü sütununda **Müşteri Temsilcisi Sıralamasını** görüntülemek/gizlemek için **Seçenekler** iletişim kutusunu kullanın. Bu iletişim kutusunu açmak için:

- Araç çubuğunda **Seçenekler** butonuna tıklayın veya **Eylemler** menüsünden **Seçenekler**'i seçin.

Haftalık görünüm için açılan iletişim kutusunda, **Seçenekler** ve **Sütunlar** sekmeleri bulunmaktadır.

Seçenekler sekmesinde:

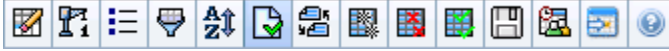
1. Verilen bir takvim ögesini içeren her program günü için müşteri temsilcilerinin adı yanında bir simge ve kırmızı onay kutusu göstermek için **Verilen ve programlanan döner kalıp ya da herhangi bir başka takvim tercihi olan müşteri temsilcilerini göster**'i seçin.
2. Kaydetmek için **Uygula**'ya tıklayın.

Sütunlar sekmesinde:

1. İlgili sütunu görüntülemek için **Müşteri Temsilcisi Sıralaması** veya **Site Adı**'nı seçin; sütunu gizlemek için seçimleri kaldırın.
2. Kaydetmek için **Uygula**'ya tıklayın.

Ana Program Gün İçi Görünümü

Ana Program'da belirli bir gün, müşteri temsilcileri için program ayrıntılarını yönetmek için **Ana Program Gün İçi** görünümünü kullanın. Buradaki araç çubuğu görseline ve aşağıdaki **düğme açıklamalarına** bakın.



Seçenekler iletişim kutusunun **Performans** sekmesinde, **Performans Bilgisi Göster** onay kutusunu seçtiyseniz, bu pencere aynı zamanda bir grafikte performans verilerini gösterir. **Tam Gün Ekranı** kontrol kutusunu temizlerseniz veriler ayrıca tablo halinde gösterilecektir.

Burada bireysel müşteri temsilcileri için program öğelerini değiştirebilir ve çoklu müşteri temsilcileri için program öğeleri ekleyebilirsiniz.

Aşağıdaki bölümler şunları kapsamaktadır:

- **Gün İçi ekranının Gösterilmesi**
- **Kılavuzu Yönetme**
- **Kılavuzu Özelleştirme**
- **Müşteri Temsilcisi Arama**
- **Çoklu Müşteri Temsilcilerinin Programlarını Değiştirme**
- **Performans verilerinin görüntülenmesi**
- **Geçerli Gün'e Taşı butonu, geçerli gün için verileri görüntüler**

Aynı zamanda bkz.:

- **Bireysel müşteri temsilcilerinin programlarını değiştirme**
- **Gün İçi Program Tekrar Oluşturma Sihirbazını Kullanma**

Gün İçi Ekranının Gösterilmesi

Gün İçi görünümünü görüntülemek için:

1. Araç çubuğundaki **Ana** menüden **Program**'ı seçin.
2. Araç çubuğundaki **Program** menüsünden, **Ana Program**'ı seçin.
3. **Ana Program** menüsünden, **Gün İçi**'ni seçin.
4. **Nesneler** bölümünde, Müşteri Temsilcileri **ağacından (yukarıda) veya** Faaliyet ağacından (aşağıda) uygun öğeleri seçin. WFM daha sonra diğer ağaçlardan eşleşen öğeleri seçecektir.

Sitelerini görüntülemek için iş birimlerini genişletebilir ve takımları ve araçlarını görüntülemek için sitelerini genişletebilirsiniz. Çoklu siteler, takımlar ve müşteri temsilcileri seçebilirsiniz ancak sadece tek bir iş birimi seçebilirsiniz.

5. Seçili müşteri temsilcileri için **Gün İçi** görünümünü görüntülemek için **Verileri AI**'a tıklayın.

Kılavuzu Yönetme

Ana Program Gün İçi görünümü, her sırada bir müşteri temsilcisi ve şu alanlar, kontrollerle bir kılavuz içerir. O sütunda başlığa tıklayarak takım, sözleşme, aracı, paylaşılan taşıma, fazla mesai, ücretli saatler, toplam saatler ve başlangıç zamanını sıralayabilirsiniz.

Düzenlemek için şu öğeleri içeren hücrelere çift tıklayın: **Vardiya, Faaliyet Kümesi, Çalışılmayan Saatler, Yemek, Mola, İstisna, İşaretli Zaman**.

Kılavuz Kontrolleri


Saat Dilimi	Bu açılır menüden, grafiklerde ve tablolarda görüntülemek için WFM'nin kullanması gereken Zaman Dilimini seçin.
Programlanmış müşteri temsilcileri	Görüntülenen müşteri temsilcisi sayısını gösterir (Nesneler ağacındaki seçimlerinize göre).
Düzenlenen programlar	Bu gösterge, bu ekranda düzenlemiş olduğunuz, fakat henüz kaydetmediğiniz müşteri temsilcilerinin sayısını gösterir.
Tam Gün Görünümü	Geçerli programın tam gününü görüntülemek için Tam Gün Görünümü onay kutusunu seçin (kaydırmadan, ekrana sığdırmak için sıkıştırılmış). Gün İçi gridinde (kaydırma gereklidir) ve yukarıdaki grid'de tüm günde yer alan her zaman damgasını ve ilgili istatistiklerin bir özetini görüntülemek için Tam Gün Görünümü işaretini kaldırın: Programlanan Kapsam, Hesaplanan Personel Sağlama, Gerekli Personel Sağlama, Hesaplanan Farklılık, Gerekli Farklılık, Programlanan Hizmet Düzeyi, Programlanan ASA, Programlanan Ertelenen Hizmet Düzeyi, Programlanan Fazla Mesai ve Gerekli Fazla Mesai .
Tarih seçici	Standart tarih seçiciler .
Hedef	Hedef Seç iletişim kutusunu görüntüler; bir nesne ağacının, seçmenizi sağlayan Performans Veri Hedefi şunlar olabilir: bir iş birimi, bir çoklu site faaliyet, bir site, bir faaliyet veya bir faaliyet grubu. Ayrıntılar için Performans Verileri Ekranı 'na bakın.
Grafik Türü	Grafikte görünen istatistikleri kontrol eder. Ayrıntılar için Performans Verileri Ekranı 'na bakın.
Grenlilik	Açılır menüden bir sayı — 15 (varsayılan), 30 ya da 60 — seçerek griddeki zaman damgalarının grenliliğini dakika cinsinden belirler.



Performans Verilerini Yenile

Kılavuzu yeniler. Ayrıntılar için [Performans Verileri Ekranı](#)'na bakın.

Kılavuz Sütunları

<p>! (Mesajları/Uyarıları Kaydet)</p>	<p>Bu sütun içerisinde, müşteri temsilcilerinin programları ile ilgili bilgi veren ikonlar bulunmaktadır.</p> <ul style="list-style-type: none"> Sarı bir kalem simgesi, bir uyarı oluşturan öğeyi ve Daha Sonra Düzelt seçeneğini seçtiğinizi gösterir. Yeşil bir kalem simgesi değiştirdiğiniz ancak henüz kaydetmediğiniz program öğelerini gösterir. Kırmızı bir kalem simgesi hata oluşturan bir öğeyi gösterir. (Hata koşulları, uyarı koşullarından daha ciddidir.) Eğer müşteri temsilcisinin günü programlanmadan veya tekrar programlanmadan sonra düzenlendiyse, bir açık gri kalem simgesi görünür. Müşteri temsilcisinin günü, işlemle veya takasla atandıysa bir İşlem Yapma simgesi görünür. Beklemede değişiklik olması durumunda sonuç simgesi (ters kırmızı üçgen) ekrana gelecektir. Beklemedeki değişiklikler, Değişiklikleri Onayla güvenlik izni olan kullanıcı tarafından yapılmalıdır. Verilen bir takvim ögesi içeren her bir program günü için müşteri temsilcisi ikonu ve kırmızı onay kutusu görünür (Verilen ve programlanan dönen kalıp ile müşteri temsilcilerini göster veya diğer takvim tercihleri Seçenekler diyalog kutusu içerisinde seçili ise). <p>Mesaj ayrıntılarını incelemek ve kaydedilmemiş öğeleri çözümlmek için bir sarı veya kırmızı simgeye çift tıklayın.</p>
<p>Site</p>	<p>Bu sütun, her müşteri temsilcisinin sitesini gösterir.</p>
<p>Takım</p>	<p>Bu sütun, her müşteri temsilcisinin atanmış takımını gösterir.</p>
<p> Müşteri Temsilcisi</p>	<p>Bu sütun, her müşteri temsilcisinin sözleşmesini gösterir. Her sırada renk kodlu sembol görünür ve sütun başlığı boştur.</p>
<p>Paylaşılan Taşıma</p>	<p>Gösterilmesi halinde (Seçenekler iletişim kutusunu kullanarak), bu sütun seçilen günde her müşteri temsilcisi için paylaşılan taşıma grubu katılımı</p>

	<p>gösterilir.</p> <p>Paylaşılan Taşıma dünya çapında birden çok farklı ad ile bilinir—; örneğin otobüs, ortaklaşa binme, araç paylaşımı, taşıma paylaşımı ve paratransit. Ayrıntılar için bkz. Wikipedia.</p>
Fazla Mesai	Gösterilmesi halinde (Seçenekler iletişim kutusunu kullanarak), bu sütunda seçili güne ait her bir müşteri temsilcisinin fazla mesai süresi gösterilir.
Ücretli Saatler	Gösterilmesi halinde (Seçenekler iletişim kutusunu kullanarak), bu sütun her bir müşteri temsilcisinin seçilen gün için ücretli saatini gösterir.
Toplam Saat Sayısı	Gösterilmesi halinde (Seçenekler iletişim kutusunu kullanarak), bu sütun her bir müşteri temsilcisinin seçilen gün için toplam saatini gösterir.
Vardiya Başlangıç Zamanı	Eğer görüntülenirse (Seçenekler iletişim kutusunu kullanarak), bu sütun seçilen çalışma gününde her müşteri temsilcisinin vardiyası ya da tam gün başlangıç zamanını gösterir.
Vardiya Bitiş Zamanı	Eğer görüntülenirse (Seçenekler iletişim kutusunu kullanarak), bu sütun seçilen çalışma gününde her müşteri temsilcisinin vardiyası ya da tam gün bitiş zamanını gösterir.
Kaydır	Görüntüleniyorsa (Seçenekler iletişim kutusunu kullanarak), bu sütun vardiya adını gösterir.
* (Yorum)	Gösterilmesi halinde (Seçenekler iletişim kutusunu kullanarak), bir yıldız (*) işareti ile belirtilen müşteri temsilcisi ve program günü için kaydedilmiş olan yorum gösterilir.
	Yorumları görüntülemek veya düzenlemek için sütun hücrenin üzerine çift tıklayın.
 Erişilebilir Program Detayları	Gösterilmesi halinde (Seçenekler iletişim kutusunu kullanarak), Erişilebilir Program Ayrıntıları iletişim kutusunu görüntülemek için bu simgeye tıklayabilirsiniz; bu iletişim kutusu görme engelli kullanıcılar ve bunların kullandığı ekran okuyucuları için komutları basitleştirir ve düzenler.
[Zaman adımları]	Bu sütunlar, müşteri temsilcisinin her bir zaman adımındaki program öğelerini gösterir. Daha fazla detay için, Tam Gün Ekran onay kutusunu temizleyin ve/veya sütunları yeniden boyutlandırın.
	Seçili müşteri temsilcisinin programında bir kerede değişiklik yapmak için, değiştirmek istediğiniz zaman adımının üzerine çift tıklayın ve daha sonra kısayol menüsünden komutu seçin. Talimatlar ve açıklamalar için bkz. Bireysel Müşteri Temsilcisi Programlarını Değiştir .
[Yatay kaydırma çubuğu]	Bu kaydırma çubuğu, Tam Gün Görünümü onay kutusunu temizlerken kılavuzun altında görünür ve bazı zaman adımlarının ekran dışında gizli

	olmalarına yol açar. Daha sonraki zaman adımlarını görüntülemek için sağa doğru kaydırın.
Açıklama	Kılavuzdaki her çubuk renginin gösterdiği, belirli program öge türlerini belirler.
Ayrıntılar	Müşteri Temsilcisinin sırasına tıkladığınız zaman bu alanda, müşteri temsilcisinin seçili gündeki programlanan faaliyetleri listelenir.

Kılavuzu Özelleştirme

Kılavuzun solunda bazı sütunları yeniden boyutlandırarak daha fazla zaman adımı görüntüleyebilirsiniz. Ayrıntılar için bkz. [Başlarken](#).



Müşteri Temsilcisi Arama


Ana Program Gün İçi görünümünde belirli bir müşteri temsilcisi bulmak için:

1. **Müşteri Temsilcisi Bul** iletişim kutusunu kullanarak özel müşteri temsilcileri için tabloyu arayın. Açmak için **Düzenle** menüsünden önce **Bul**'u seçin veya **Ctrl + F**'ye tıklayın. **Müşteri Temsilcisi Bul** iletişim kutusu açılır. Adı veya soyadı ile arama yapabilirsiniz.
2. Müşteri Temsilcisinin adının tamamını veya bir kısmını girdikten sonra **Tamam**'a tıklayın. **Ana Program Gün İçi** görünümü, seçili müşteri temsilcileri için bilgileri görüntülemek için vardiyaları görüntüler.

Araç Çubuğu: Çoklu Müşteri Temsilcilerinin Programlarını Değiştirme

Tek seferde müşteri temsilcilerinin programlarını değiştirmek veya görüntülenen kılavuzu daha fazla değiştirmek/temizlemek için araç çubuğunda (veya **Eylemler** menüsünde komutlar) şu butonları kullanın:

Simge	İsim	Açıklama
	Temizleme	Seçili tarihler ve müşteri temsilcileri için Ana Program bilgilerini silmenizi sağlayan Ana Program Temizle penceresini açar.
	Gün içi yeniden program oluştur	Gün İçi Programı Tekrar Oluşturma Shiribazı açılır. Bir gün içinde seçili bir site, takım,

Simge	İsim	Açıklama
		müşteri temsilcisi, belirli bir gün veya zaman dilimi için Gün İçi programını tekrar oluşturmada bu sihirbazı kullanın.
	Seçenekler	Seçenekler iletişim kutusunu açar. Müşteri Temsilcisi kullanılabilirliği gösterip göstermeme, 24 veya 36saat görünümü kullanma, işaretli zamanı üstte gösterme, performans verilerini görüntüleme, Site Adı görüntüleme veya gizleme, Paylaşılan Taşıma, Fazla Mesai, Ücretli Saatler, Toplam Saatler, Başlangıç Zamanı, Erişilebilirlik ve Yorum sütunları da dahil olmak üzere görünümü özelleştirmenizi sağlar.
	Filtre	Filtreleme diyalog kutusu açılır. Görüntülenen Ana Program bilgilerini filtrelemenizi sağlar. (Yeni bir filtre ayarladıysanız, bu hemen Verileri AI 'ı çağırır.)
	Sırala	Sıralama iletişim kutusunu açar.
	Takas	İki müşteri temsilcisinin programlarını takas etmenizi sağlayan, Müşteri Temsilcisi Programları Takas Sihirbazı açılır.
	Çoklu Ekle	Çoklu müşteri temsilcileri veya takımlar için çalışma kümeleri, işaretli zaman, vardiya, çalışılmayan saatler, izin günleri, istisnalar, yemekler, molalar eklemenizi sağlayan Çoklu Ekle Sihirbazı açar.
	Çoklu Sil	Tek sefer Ana Program 'dan çoklu öğeler kaldırmanızı sağlayan, Çoklu Sil Sihirbazı 'nı açar.
	Çoklu Taahhüt Et/Geri Al	Ana Program ' (otomatik işle kapalı veya devre dışı ise değişiklikler girilir) bekleyen değişiklikleri eklemenizi veya kaldırmanızı ve Ana Program 'ın önceki ayarlarına dönmenizi sağlayan Taahhüt Et/Geri Al Çoklu Sihirbazı açılır.
	Kaydet	Uygun erişim haklarına sahipseniz bu butona tıklama, bu görünümde yaptığınız herhangi

Simge	İsim	Açıklama
		bir değişikliği Ana Program 'a kaydeder. Eğer sunucu tüm değişiklikleri kaydedemezse, kılavuzun ilk sütununda kırmızı veya sarı simgeler hataları düzeltmeniz veya uyarıları onaylamanızı gösterir.
	Otomatik İşle	Otomatik taahhüt et özelliğini açar ve kapat (veya Eylemler menüsünden Otomatik İşle 'yi seçebilirsiniz). Eğer açıksa, değişiklikler hemen Ana Program 'a uygulanır. Eğer kapalıysa, değişikliklerin bekleyen durumu vardır ve Ana Programın resmi sürümüne dahil edilmeden evvel taahhüt edilebilir/onaylanabilir. Eğer Ana Program için Değişiklikleri Onayla güvenlik iznine sahip değilseniz, otomatik işleme devre dışıdır.
	Toplantı Programlayıcı	Toplantı Programlayıcısı 'yı açar; bu, seçilen müşteri temsilcileri için zaten oluşturulmuş senaryoya toplantılar programlamanızı sağlar.
	Geçerli Güne Git	Aynı zamanda Bugün düğmesi olarak da bilinmektedir. Bugün için verileri görüntülemek üzere bu düğmeye tıklayın.

Her seferinde bir müşteri temsilcisi için ayrıntılı program değişiklikleri gerçekleştirmek için (ekleme, düzenleme veya müşteri temsilcisi program öğelerini silme gibi), bkz. [Bireysel Müşteri Temsilcisi Programlarını Değiştirme](#).

Gün İçi görünümünde program değişiklikleri yapar ve **Kaydet**'e tıklarsanız, farklı bir modül ya da görünüm seçtiğinizde ya da belirli sihirbazları ya da alt pencereleri başlattığınızda değişiklikleri kaydetmeniz istenecektir.

Performans Verileri Ekranı

Seçenekler iletişim kutusunun **Performans** sekmesinde, **Performans Verilerini Göster** onay kutusunu seçmek, **Ana Program Gün İçi** görüntüsüne bir grafik ve tablo ekler.

Tip

Tablo sadece **Tam Gün Ekranı** onay kutusunu temizlemeniz halinde görünür olur.

Performans verileri ekranlarını yapılandırmak için:

1. **Hedef:** etiketi yanında bulunan düğmeye tıklayarak performans verileri için bir hedef seçin.

Görünen liste, **Nesne** bölümünde seçilen site ile ilişkilendirilmiş etkinlikleri ve faaliyet gruplarını ve geçerli program ile ilişkilendirilmiş çoklu site faaliyetlerini içerebilir. Eğer herhangi bir site seçili değilse, liste sadece çoklu site faaliyetlerini içerir.

2. Hangi performans verisinde sunulacak grenliliği seçin: **15**, **30** veya **60** dakika.

3. Grafik ve tabloda gösterilecek verilerin türünü seçin.

- Program kapsamı, grafikte kırmızı bir çizgi olarak görünür. Grafiği yapılandırmak için, **Grafik Türü** açılır listesinden bir değer seçin:
 - **Hesaplanmış (Hesaplanmış Personel Sağlama)**—Grafikte mavi olarak görünür.
 - **Gerekli (Gerekli Personel Sağlama)**—Grafikte sarı olarak görünür.
 - **Gelişmiş** (hem **Hesaplanan** hem **Gerekli Personel Sağlama**)—Grafikte, hesaplanan personel sağlama için mavi bir bölge ve gerekli personel sağlamayı gösteren bir sarı çizgi olarak görünür.
 - **Fazla Mesai (Hesaplanan Personel Sağlama-Fazla Mesai Gereksinimi** olarak hesaplanır)—Grafikte açık mavi bir bölge olarak görünür.
 - **Gelişmiş Fazla Mesai (Programlanan Kapsam-Programlanan Fazla Mesai** olarak hesaplanır)—Grafikte macenta bir çizgi olarak görünür. Varsayılan olarak, grafik **Hesaplanan Personel Sağlama**'yı gösterir.
- Tablo her zaman **Program Kapsamı** ve **Hesaplanan Personel Sağlama** için değerleri göstermektedir. **Seçenekler iletişim kutusunun Performans** sekmesindeki seçimlerinize bağlı olarak ek rakamlar gösterebilir.

Otomatik güncellemeleri kullanmıyorsanız, performans verisi görünümünü güncellemek için


Performans Verisini Güncelle'ye  tıklayın. **Seçenekler diyalog kutusunun Performans** sekmesindeki **Otomatik Güncelle** seçeneğini işaretleyebilirsiniz.

Genesys Administrator'da SplitMS seçeneğini etkinleştirdiyse, **Çoklu Beceri Etkin' etiketi**, **Performans Verisi Ekranının sağ tarafından görünür. Daha fazla bilgi için, Workforce Management Yönetici Rehberi**nde "Çoklu Beceri Desteğini Etkinleştirme" bölümüne bakın.

Tip

WFM, Performans verisini **Ana Program > Gün İçi** görünümünde, **Performans > Gün İçi** görünümündeki veri ile aynı şekilde gösterir; özellikle boş veri artık 0 olarak gösterilmez.

Ana Program Gün İçi Erişilebilir Program Ayrıntıları

Bu görünüme ulaşmak için yukarıda listelenen dört görünümde birinde spesifik bir tarih için spesifik bir müşteri temsilcisi satırında tekerlekli sandalye simgesine  tıkladınız.

Bu görünüm özellikle ekran okuyucu yazılımı için ve komutların seçilmesini kolaylaştırmak adına tasarlanmıştır. Şunları içerir:

- Müşteri Temsilcisinin takımı, zaman ve diğer durumlar hakkında salt okunur bilgi.
- Her sırada listelenen bir tablo: programda bir öge ve değiştirmek için çoklu butonlar.
- Kullanıcılar tarafından yorumlar için bir alan.
- Seçilen müşteri temsilcisi programındaki seçilen güne öge eklenmesi—ayrıca öğelerin silinmesi ve diğer işlevlerin gerçekleştirilmesi için düğmeler.

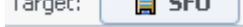
İşleme karşılık gelen iletişim kutusu veya sihirbazı görüntülemek için bir butona tıklayın.

Eğer hatada herhangi bir faaliyet veya komut seçtiyseniz, **Erişilebilir Program Detayları** ekranına dönmek için, istenmeyen iletişim kutusunda **İptal** butonuna tıklayın.

Ana Program Gün İçi: Performans Veri Hedefi

Asıl Vardiya Planı Gün İçi görünümünde veya **Vardiya Senaryosu Gün İçi** görünümünde performans verilerini görüntülemek için bir hedef seçmelisiniz. Hedef performans verisinin kaynağıdır. Firmayı, bir iş birimini, bölgeyi, faaliyet grubunu veya faaliyeti seçebilirsiniz. (çoklu bölge veya tek bölge).

Hedef Seç penceresini değiştirmek için:

- **Vardiya Planı Gün İçi** görünümü penceresindeki  **Hedef:** düğmesine tıklayın.

Important

Bu seçenek ancak eğer, performans verisini görüntüle seçimini, **Seçenekleri Görüntüle iletişim kutusunun Performans** sekmesindeki **Performans Bilgisi Göster** işaret kutucuğunu seçerek yapmışsanız kullanılabilir.

Uygun Saat Kuşağını Seçme

Nesneler bölümünde bir bölge seçtiğinizde (örneğin, San Francisco), veri kaynağına ait saat kuşağından farklı olabilecek şekilde o bölgeye has saat kuşağını da belirtmiş oluyorsunuz. Saat kuşağını, **Gün İçi** görünümün üst sağ kenarında yer alan **Saat Kuşağı** açılan listesinden uygun kuşağı seçmek suretiyle, elle değiştirebilirsiniz. Performans verisini istediğinizde, seçilen saat kuşağı, görüntülediğiniz kılavuz ve grafiğe uygulanmış olur. Veri kaynağının lokal saatlerine bakılmaksızın (WFM uygun saat dönüşümlerini sağlar), vardiya planları ve görüntülemek istediğiniz her ne ise seçilmiş saat kuşağında gösterilir.

Çoklu Bölge Faaliyet Verisini Görüntüleme

Çoklu bölge faaliyetlerinden (MSA'lar) alınan tahmin verisini ve seçilen hedef (MSA, iş birimi veya bölge) altındaki **Faaliyetlerin** toplamı/ortalaması olan vardiya planı verisini göstermesi için **Çoklu Bölge Faaliyetlerini Kullan** onay kutucuğunu seçin. Tüm veriler **Nesneler** bölümünden seçtiğiniz bölgenin saat kuşağına nakledilir.

Tüm MSA verisini toplam/ortalama olarak gösterebilmek için **Çoklu Bölge Faaliyetlerini Kullan** onay kutucuğunu temizleyin. Tüm veriler seçilen bölgenin saat kuşağına nakledilir.

Çoklu Site Faaliyetlerini Kullan düğmesini **Açık** olarak ayarlarsanız, WFM son seçiminizi —geçerli


görünümde ve çoklu site faaliyetleri içeren diğer tüm görünümde korur— ve seçilen çoklu site faaliyetinin verisini her görüntülemek istediğinizde tıklama gereksinimini ortadan kaldırır.

Ana Program Gün İçi: Seçenekler İletişimi

Gözükken verileri yapılandırmak için **Seçenekler** iletişim kutusunu kullanın:

- Geçerli senaryo için **Gün İçi görünümü** veya **Müşteri Temsilcisi Genişletilmiş görünüm** .
- **Ana Program Gün İçi** veya **Ana Program Müşteri Temsilcisi Genişletilmiş görünümü**.

Seçenekler iletişim kutusunu açmak için:

1. **İşlemler** araç çubuğunda **Seçenekler**  ya da **İşlemler** menüsünde **Seçenekler...** tıklayın. **Seçenekler** iletişim kutusu açılır.
 - Bir **Gün İçi** görünümünden çağrıldığında, üç sekmesi bulunur: **Seçenekler**, **Performans** ve **Sütunlar**.
 - Bir **Müşteri Temsilcisi Genişletilmiş** görünümünden çağrıldığında, iki sekmesi bulunur: **Seçenekler** ve **Sütunlar**.

Her sekme aşağıda açıklanmıştır.
2. **Seçenekler** iletişim kutusunu yapılandırmayı bitirdiğinizde, değişikliklerinizi kaydetmek için **Tamam**'a veya orijinal seçimlere döndürmek için **İptal**'e tıklayın.

Seçenekler iletişim kutusu kapanır ve görünüm yenilenir. Bir senaryo veya **Ana Program** için yapılandığınız ayarlar, o senaryo veya **Ana Program** için görünüme döndüğünüzde, oturumu kapatana kadar görünür.

İletişim kutusunda seçenekleri yapılandırmak için:

1. **Açıklamanın** görünmesini istemiyorsanız, kılavuz daha fazla alan sağlamak için **Program Açıklaması Göster** onay kutusunun seçimini kaldırabilirsiniz.
2. Kılavuzda kullanılabilirliği görmek istiyorsanız, **Müşteri Temsilcisi Kullanılabilirliği Göster** onay kutusunu seçin. Bir müşteri temsilcisi müsait olmadığında saatler kılavuzda açık gri olarak görünür.
3. Hangi program günlerinin bu gibi öğeleri içerdiğini görmek için **Verilen ve programlanan dönen kalıbı** veya herhangi bir diğer takvim tercihi olan müşteri temsilcilerini göster onay kutusunu seçin. Sonuç: Kırmızı onay kutusu ve **Müşteri temsilcisi** simgesi, bu koşulları karşılayan her **Müşteri temsilcisi** için en sol sütunda görünür ("!" etiketli).

Tip

Bu müşteri temsilcisi bir müşteri temsilcisine bir program tercihi temel alan bir program verilir verilmediğini öğrenmek için kullanabilirsiniz, bu bilgi bu müşteri temsilcisinin programını değiştirme kararınızı etkileyebilir. Bir program oluşturmanın sonucu olarak, sadece müşteri temsilcisine bir dönen kalıp veya tercih (izin günü gibi) verilirse bu simge görüntülenir. Bir müşteri temsilcisi programı, kendisine bir tercih ya da bir dönen kalıptan bir program verecek şekilde manuel olarak düzenlenmişse, simge görüntülenmez.

4. Göstermek istediğiniz saatler için radyo butonunu seçin, 24 saati göstermek için **24** veya 36 saati

göstermek için **36**.

5. **Sunum** türünü seçin: **Sadece Program**, **Program üstte** veya **İşaretli Zaman üstte**. Seçimleriniz, programdaki renkli çubukları etkiler. Eğer **sadece Program** seçiliyse, **İşaretli zamanı** göremezsiniz.

Performans sekmesini yapılandırmak için (**Müşteri Temsilcisi Genişletilmiş** görünümünde mevcut değildir):

1. Performans Bilgilerini Göster onay kutusunu seçerseniz, **Gün İçi Program** görünümünde WFM Web'in hangi performans bilgilerini gösterdiğini tam olarak özelleştirebilirsiniz. Bu onay kutusunun seçimini kaldırırsanız, bu sekmedeki diğer seçenekler devre dışı bırakılır.
2. Performans verilerini ayırmak için kullanılan renkleri açıklayan açıklamayı görmek istemezseniz, **Performans Açıklamasını Göster** onay kutusunun seçimini kaldırın.
3. **Otomatik Olarak Güncelle** onay kutusu, oluştuğlarında program değişikliklerinin gösterilip gösterilmediğini belirler. Seçimi sadece otomatik güncellemelerde sorun oluşturan ağ bant genişliği sorunlarınız mevcutsa kaldırın.
4. Performans verisini görüntülemek için seçtiyseniz, performans tablosunda ilave bilgilerin gösterilmesi için onay kutularını seçebilirsiniz.

Tip

Sadece **Tam Gün Görünümü** onay kutusu seçili değil ise, tabloyu görürsünüz.

Her zaman görünen programlanmış kapsam ve hesaplanmış personel sağlamaya ilave olarak, tabloda görünmesi için bu '**ilave verileri göster**' seçeneklerinin tümünü veya herhangi birini seçebilirsiniz:

- **Gerekli Personel Sağlama**
- **Kapsam** ve **Hesaplanan Personel Sağlama** arasındaki fark
- Kapsam ve Gerekli Personel Sağlama arasındaki fark
- Programlanmış **Hizmet Düzeyi Yüzdesi**
- Programlanmış **Ertelenmiş Hizmet Düzeyi Yüzdesi**
- Programlanmış ASA (**Ortalama Cevap Hızı**)
- Fazla Mesai Programı (varsayılan: seçimi kaldırılmış)
- Fazla Mesai Gereksinimi (varsayılan: seçimi kaldırılmış)

Important

Hesaplanan Personel Sağlamadaki Farklılık ya da **Gereken Personel Dağılamadaki Farklılık** sütunlarındaki herhangi bir hücrede personel yetersizliği gösteriliyorsa, WFM, hücrenin rengini kırmızı yaparak kullanıcıyı uyarır. Kırmızı varsayılan renk olmasına rağmen, **Hakkında > Ayarlar** adımıdaki (GUI'nin sağ üst köşesinde) ayarları kullanarak bunu değiştirebilirsiniz.

Sütunlar sekmesini yapılandırmak için:

- Görüntülemek istediğiniz isteğe bağlı sütunlar için onay kutularını seçin. Gizlemek istediğiniz herhangi bir sütun için onay kutularının seçimlerini kaldırın. **Gün İçi** ve **Müşteri Temsilcisi Genişletilmiş** görünümleri için, şu sütunları ekleyebilirsiniz: **Site Adı, Paylaşılan Taşıma, Fazla Mesai, Ücretli Saatler, Toplam Saatler, Başlangıç Zamanı, Erişebilirlik** ve **Yorumlar**. **Gün İçi** görünümünde, **Yorumlar** dışında tüm sütunlar sıralanabilir. **Müşteri Temsilcisi Genişletilmiş** görünümünde, bu sütunlar sıralanamaz.

Ana Program Gün İçi: Mesajları İncele (Kaydet) İletişim Kutusu

Bir müşteri temsilcisinin düzenlenen programını kaydetmek için son girişiminzde sunucunun döndürdüğü herhangi bir uyarıları veya hataları yanıtlamak için bu iletişim kutusunu kullanın.

İletişim kutusu şu sütunlar ve kontrolleri içerir:

Takım Adı	Müşteri Temsilcisinin bulunduğu takımı görüntüler.
Müşteri Temsilcisi Adı	Programı neticesinde bu mesajın oluşturulduğu müşteri temsilcisi.
Mesajlar	Mesaj türü (Uyarı veya Hata), sayısal kod ve mesaj metni görüntüler.
İşlem	<p>Uyarıyı veya hatayı gidermede bir eylem seçmek için her mesajın açılır listesini kullanın:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Kaydet—Düzenlenen müşteri temsilcisi programını kaydeder. Bu, uyarılar için varsayılan eylemdir. Düzenlemeleri hatalar (uyarılardan daha ciddi olan) oluşturan müşteri temsilcisi programları için mevcut değildir. • Sonra Düzelt—Müşteri Temsilcisi programını kaydetmeyi denemez, ama Gün İçi gridinde tutar, bu sayede üzerinde başka değişiklikler de yapılabilir. Bu, düzenlemeleri hatalar oluşturan müşteri temsilcisi programları için varsayılan eylemdir. • Kaydetme—Uyarı ya da hata üretilmesine neden olan değişiklikleri iptal eder.
Tamam	İletişim kutusunu kapatır, seçili eylemlerinizi uygular ve sunucudan yeni verileri alır.
Kapat	Verileri kaydetmeden veya yenilemeden diyalog kutusunu kapatır.

Bu hatalar ve uyarılar, **Gün İçi** görünümünde manuel olarak gerçekleştirdiğiniz program değişiklikleri ile oluşturulur. WFM Web'in **program oluşturma** işlemi süresince oluşturduğu **Doğrulama** uyarıları ve hatalarından farklıdır.

Ana Program Müşteri Temsilcisi Genişletilmiş Görünümü

Bir hafta veya program planlama dönemi için tek bir müşteri temsilcisinin programını görüntülemek/düzenlemek için **Ana Program Müşteri Temsilcisi Genişletilmiş** görünümü kullanın. Buradaki araç çubuğu görseline ve **düğme açıklamalarına** bakın.



Tip

Pencerenin altındaki bir açıklama, her çubuk renginin belirttiği belirli program türünü gösterir.

Burada bireysel müşteri temsilcileri için program öğelerini değiştirebilir ve çoklu müşteri temsilcileri için program öğeleri ekleyebilirsiniz. Aşağıdaki bölümler ve bağlantılar şunları kapsamaktadır:

- **Müşteri Temsilcisi Genişletilmiş ekranının gösterilmesi.**
- **Müşteri Temsilcisi Genişletilmiş ekran gridinin kullanılması.**
- **Müşteri Temsilcisi Genişletilmiş ekran gridinin özelleştirilmesi.**
- **Müşteri Temsilcisi Genişletilmiş ekran araç çubuğu düğmelerinin kullanılması.**
- **Müşteri Temsilcisinin Programının Değiştirilmesi.**

Ana Program Müşteri Temsilcisi Genişletilmiş Görünümü Görüntüleme

Bu görünümü görüntülemek için:

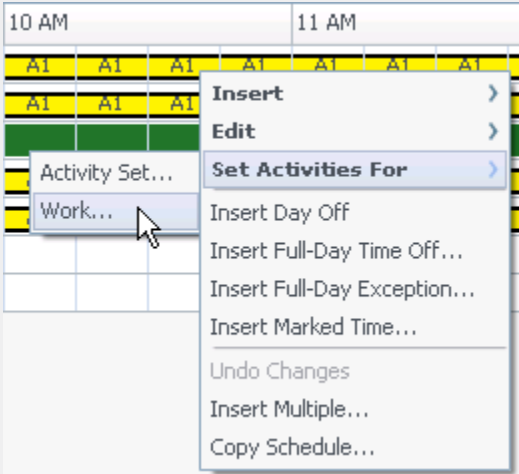
1. Araç çubuğundaki **Ana** menüden **Program**'ı seçin.
2. Araç çubuğundaki **Program** menüsünden, **Ana Program**'ı seçin.
3. **Ana Program** menüsünden, **Müşteri Temsilcisi Genişletilmiş**'i seçin.
4. **Nesneler bölümünde**, tekli iş birimi, iş birimi içerisinde tekli site veya bir site içerisinde tekli müşteri temsilcisi seçin.

Ana Program Müşteri Temsilcisi Genişletilmiş Görünümü Kılavuzunu Kullanma

Müşteri Temsilcisi Genişletilmiş görünümü, seçili müşteri temsilcisi için bir kılavuz içerir. Kılavuzdaki her sıra, renkli kodlanmış bir çubuk içerir. Her bir çubuk, seçili müşteri temsilcisi için programlanan bir günü veya çalışılmayan günü temsil etmektedir. Aşağıdaki tabloda alanlar ve kontroller açıklanmıştır.

Düzenlemek için şu öğeleri içeren hücrelere çift tıklayın: **Vardiya, Faaliyet Kümesi, Çalışılmayan Saatler, Yemek. Mola, İstisna, İşaretli Zaman.**

Programlanmış müşteri temsilcileri	Bu gösterge, görüntülenen müşteri temsilcisi günlerinin sayısı gösterir (seçili Mod 'a göre).
Düzenlenen programlar	Bu gösterge, bu ekranda düzenlemiş olduğunuz, fakat henüz kaydetmediğiniz günlük programların sayısını gösterir.
Tam Gün Görünümü	Gün İçi ekranına benzer bir şekilde grid tarafından bütün günün gösterilmesi için Tam Gün Ekranı onay kutusunu işaretleyin. Bu onay kutusunun seçimini kaldırırsanız, kılavuz Senaryo Müşteri Temsilcisi Genişletilmiş görünümünde olduğu gibi daha ayrıntılı olarak gösterir. Tam Gün Görünümü aynı zamanda Seçenekler iletişim kutusunu da etkiler.
Mod:	Başlangıç Mod 'u, varsayılan olarak bir haftaya ayarlanmıştır ancak Program Planlama Dönemi 'ne değiştirilebilir (Sitenizde, Program Planlama Dönemleri kullanılıyorsa).
Tarih:	Bu kontroller, standart tarih seçicileridir . Kılavuz, seçili tarihi içeren dönem verilerini görüntüler.
! (Mesajları/Uyarıları Kaydet)	Bu sütun içerisinde, müşteri temsilcilerinin programları ile ilgili bilgi veren ikonlar bulunmaktadır. <ul style="list-style-type: none"> Açık gri kalem ikonu, programlama veya yeniden programlama sonrasında müşteri temsilcisinin gününün düzenlendiğini gösterir. Sarı bir kalem simgesi, bir uyarı oluşturan öğeyi ve Daha Sonra Düzelt seçeneğini seçtiğinizi gösterir. Yeşil bir kalem simgesi değiştirdiğiniz ancak henüz kaydetmediğiniz program öğelerini gösterir. Kırmızı bir kalem simgesi hata oluşturan bir öğeyi gösterir. (Hata koşulları, uyarı koşullarından daha ciddidir.) Bir İşlem Yapma simgesi, müşteri temsilcisinin günün işlemle veya takasla atandığını gösterir.

	<ul style="list-style-type: none"> • Değişiklikleri Onayla güvenlik iznine sahip bir kullanıcı tarafından taahhüt edilmemiş bekleyen değişiklikler varsa, bir yol ver simgesi (ters kırmızı üçgen) görünür. <p>Mesaj ayrıntılarını incelemek ve kaydedilmemiş öğeleri çözümlmek için bir sarı veya kırmızı simgeye çift tıklayın.</p>
Takım	Kılavuzdaki bu sütun, seçili müşteri temsilcisinin atanmış takımını gösterir.
<i>renklendirilmiş simge</i>	Kılavuzdaki sütun renklendirilmiş bir simge görüntüleyebilir. Bu simge Politikalar > Sözleşmeler adımıyla atanır ve müşteri temsilcisinin sözleşmesini temsil eder.
Müşteri Temsilcisi	Kılavuzdaki bu sütun her müşteri temsilcisinin adını gösterir.
Tarih	Kılavuzdaki bu üstün takvim gününü gösterir.
[Zaman adımları]	<p>Bu sütunlar, müşteri temsilcisinin her bir zaman adımıdaki program öğelerini gösterir. Daha fazla ayrıntı görmek için, Tam Gün Görünümü onay kutusunun işaretini kaldırın ve/veya sütunları yeniden boyutlandırın.</p> <p>Seçili müşteri temsilcisinin programında değişiklik yapmak için, değiştirmek istediğiniz zaman adımının üzerine çift tıklayın ve daha sonra kısayol menüsünden komutu seçin. Aşağıdaki şekilde, renk kodlu bir çubuk içerisindeki koyu mavi alanda sağ tıkladığınızda karşınıza gelecek olan menü gösterilmektedir (siz rengi değiştirmedikçe). Tıkladığınız alanlara bağlı olarak menü öğeleri değişebilir.</p>  <p>Talimatlar ve açıklamalar için bkz. Bireysel Müşteri Temsilcisi Programlarını Değiştir.</p>
[Yatay kaydırma çubuğu]	Tam Gün Görünümü onay kutusunu temizlerken tablonun altında görünür, bazı zaman adımlarının ekran dışında gizli olmalarına yol açar. Daha sonraki zaman adımlarını görüntülemek için sağa

	doğru kaydırın.
Açıklama	Her bir çubuk renginin temsil ettiği belirli program türlerini gösterir.

Ana Program Müşteri Temsilcisi Genişletilmiş Kılavuz Görünümünü Özelleştirme

Takım, **Müşteri Temsilcisi** ve **Tarih** sütunlarını yeniden boyutlandırabilirsiniz. Ayrıntılar için bkz. **Başlarken**. Aynı zamanda sütunları ekleyebilir ve kaldırabilirsiniz.

Site Adı	Gösterilmesi halinde (Seçenekler iletişim kutusunu kullanarak), bu sütunda seçili güne ait her bir müşteri temsilcisinin site adı gösterilir.
Paylaşılan Taşıma	Gösterilmesi halinde (Seçenekler iletişim kutusunu kullanarak), bu sütun seçilen günde her müşteri temsilcisi için paylaşılan taşıma grubu katılımı gösterilir.
Fazla Mesai	Gösterilmesi halinde (Seçenekler iletişim kutusunu kullanarak), bu sütunda seçili güne ait her bir müşteri temsilcisinin fazla mesai süresi gösterilir.
Ücretli Saatler	Gösterilmesi halinde (Seçenekler iletişim kutusunu kullanarak), bu sütun her bir müşteri temsilcisinin seçilen gün için ücretli saatini gösterir.
Toplam Saat Sayısı	Gösterilmesi halinde (Seçenekler iletişim kutusunu kullanarak), bu sütun her bir müşteri temsilcisinin seçilen gün için toplam saatini gösterir.
Başlangıç Zamanı	Gösterilmesi halinde (Seçenekler iletişim kutusunu kullanarak), bu sütun her bir müşteri temsilcisinin seçilen günün çalışması için başlangıç saatini gösterir.
* (Yorum)	Gösterilmesi halinde (Seçenekler iletişim kutusunu kullanarak), bir yıldız (*) işareti ile belirtilen müşteri temsilcisi ve program günü için kaydedilmiş olan yorum gösterilir. Yorumları görüntülemek veya düzenlemek için sütun hücresinin üzerine çift tıklayın.
 (Erişilebilir Program Detayları)	Gösterilmesi halinde (Seçenekler iletişim kutusunu kullanarak), Erişilebilir Program Ayrıntıları iletişim kutusunu görüntülemek için bu simgeye tıklayabilirsiniz; bu iletişim kutusu görme engelli kullanıcılar ve bunların kullandığı ekran okuyucuları için komutları basitleştirir ve düzenler.

Ana Program Müşteri Temsilcisi Genişletilmiş Görünümü Araç Çubuğu Butonlarını Kullanma

Ana Program Müşteri Temsilcisi Genişletilmiş görünümü araç çubuğu, **Ana Program Gün İçi** görünümü araç çubuğu ile benzerdir. Tek istisna, **Müşteri Temsilcisi Genişletilmiş** görünümü bir **Sıralama** butonu içermez.

Müşteri Temsilcisinin Programının Değiştirilmesi

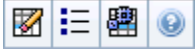
Eylemler araç çubuğunda şu butonları kullanabilirsiniz (bu komutlar aynı zamanda **Eylemler** menüsünde de görünür):

Simge	İsim	Açıklama
	Temizleme	Eğer Program Temizle Ana iznine sahipseniz, seçili tarihler için Ana Program bilgilerini silmenizi sağlayan Ana Program Temizle penceresini açar.
	Gün içi yeniden program oluşturma	Seçili site, takım veya müşteri temsilcisi için bir gün içinde, belirli bir gün veya zaman dönemi için Gün İçi programı yeniden oluşturmanızı sağlayan Gün İçi Program Yeniden Oluşturma Sihirbazı açılır.
	Seçenekler	Görünümü özelleştirmenizi sağlayan Seçenekler iletişim kutusunu açar. Bu, müşteri temsilcisi kullanılabilirliğini gösterip göstermemeyi, 24 veya 36 saat görünümünü kullanıp kullanmamayı ve Fazla Mesai, Ücretli Saatler, Toplam Saat, Başlangıç Zamanı, Yorum, Site Adı, Paylaşılan Taşıma ve Erişilebilirlik sütunlarının görüntüleneceği veya gizleneceğini içerir.
	Otomatik İşle	Otomatik İşle araç çubuğu düğmesi, otomatik işleme özelliğini açar ve kapatır. Bu özellik aynı zamanda Eylemler menüsünde bulunan Otomatik İşle 'nin seçilmesi ile açılıp kapatılabilir. Eğer açıksa, değişiklikler hemen Ana Program 'a uygulanır. Eğer kapalıysa, değişikliklerin

Simge	İsim	Açıklama
		<p>Bekleyen durumu vardır ve Ana Programın resmi sürümüne dahil edilmeden evvel taahhüt edilebilir/onaylanabilir.</p> <p>Eğer Ana Program için Değişiklikleri Onayla güvenlik iznine sahip değilseniz, otomatik işle devre dışıdır.</p>
	Takas	İki müşteri temsilcisinin programlarını takas etmenizi sağlayan, Müşteri Temsilcisi Programları Takas Sihirbazı açılır.
	Çoklu Ekle	Çoklu müşteri temsilcileri veya takımlar için çalışma kümeleri, işaretli zaman, vardiya, çalışılmayan saatler, izin günleri, istisnalar, yemekler, molalar eklemenizi sağlayan Çoklu Ekle Sihirbazı açılır.
	Çoklu Sil	Tek sefer Ana Program 'dan çoklu öğeler kaldırmanızı sağlayan, Çoklu Sil Sihirbazı 'nı açar.
	Çoklu Taahhüt Et/Geri Al	Ana Program 'a (otomatik işle kapalı veya devre dışı ise değişiklikler girilir) bekleyen değişiklikleri eklemenizi veya kaldırmanızı ve Ana Program 'ın önceki ayarlarına dönmenizi sağlayan Taahhüt Et/Geri Al Çoklu Sihirbazı açılır.
	Kaydet	<p>Programa yaptığınız değişiklikleri kaydeder. (Eğer sunucu tüm değişiklikleri kaydedemezse, kılavuzun ilk sütununda kırmızı veya sarı simgeler hataları düzeltmeniz veya uyarıları onaylamanızı gösterir.</p> <p>Müşteri Temsilcisi Genişletilmiş ekranında program değişiklikleri yapmanız ve Kaydet tuşuna basmamanız halinde, farklı bir modül veya ekran seçtiğinizde veya belirli sihirbazları veya alt pencereleri açtığınızda sizden değişikliklerinizi kaydetmeniz istenecektir.</p>
	Geçerli Güne Git	Aynı zamanda Bugün düğmesi olarak da bilinmektedir. Bugün için verileri görüntülemek üzere bu düğmeye tıklayın.

Ana Program Özet Görünümü

Ana Program hakkında istatistikleri görüntülemek için **Ana Program Özet** görünümünü kullanın. Buradaki araç çubuğu görseline ve aşağıdaki **düğme açıklamalarına** bakın.



Özet görünümü standart **tarih-seçim kontrolleri**, bir **Grenlilik** kontrolü, bir **Grafik** ve bir **Veri Tablosu** sağlar.

Aşağıdaki bölümler şunları kapsamaktadır:

- **Özet görünümünü Görüntüleme.**
- **Grafik.**
- **Veri Tablosu.**
- **Özet görünümünü Özelleştirme.**

Ana Program Özet Görünümünü Görüntüleme

Ana Program Özet Görünümünü görüntülemek için:

1. Araç çubuğundaki **Ana** menüden **Program**'ı seçin.
2. Araç çubuğundaki **Program** menüsünden, **Ana Program**'ı seçin.
3. **Ana Program** menüsünden, **Özet**'i seçin.
4. **Nesneler bölmesindeki** ağaçtan bir **faaliyet** seçin.

Tek bir iş birimi, tek bir site, çoklu site faaliyeti veya bir iş birimi içinde bir faaliyet grubu veya bir site içinde tek bir faaliyet seçebilirsiniz. Seçimleri gerçekleştirme **Veri** Tablosunu doldurur.

Grenliliği Ayarlama

Kılavuzda görüntülemek için, **Zaman Adımı** artımını seçmek için bu açılır listeyi kullanın. Üç değerden birini seçin (dakika): **15**, **30** veya **60**.

Grafik ve Veri Bölmeleri

Bu görünüm, ayrı sekmeler yerine bir grafik (görünümün üst kısmı) ve bir tabloda (alt kısım) kendi verilerini görüntüler.

Grafik Bölmesi

Grafik bölümü, seçilen günde tek zaman adımları için veri noktalarıyla seçtiğiniz her istatistik için bir doğrusal grafik sağlar.

... için veri göster

Veri göster: açılır listesinden, grafik haline getirmek istediğiniz istatistiği seçin. Seçenek, **Veri tablosunun** mevcut sütunlarına (**Hesaplanmış Fark** ve **Gerekli Fark** dışında hesaplanamaz) karşılık gelir.

Grafik üzerindeki verilerin gösterilmesi için **Gerekli Olanı Göster** onay kutusunu işaretleyin.

Grafik

Verileri Göster: açılır listesinden açılır liste seçiminizle eşleşmesi için grafik yeniden çizilir. Zaman adımları, soldan sağa gösterilmektedir. Aşağıdan yukarıya miktarlar etkileşim sayıları, müşteri temsilcisi sayıları veya gider miktarını (**Bütçe** için) gösterir.

Veri Tablosu

Veri bölümü, toplam ve zaman adımı başına istatistikleri gösteren kaydırılabilir grid sağlamaktadır. Kılavuzun ilk sırası, her istatistik için ortalama veya bir günlük toplam görüntüler. Geri kalan sıraların her birinde de bir zaman adımına ait istatistikler gösterilir.

Kılavuz Sütunları

Kılavuz, şu istatistikleri ve miktarları görüntüleyen sütunları içerir.

- Bu sütunları görüntülemek ya da gizlemek için **Seçenekler**  ögesine tıklayın, seçim yapılabilir:

Kapsam Programlandı Programlanan Çalışan Sayısı Programlanan Hizmet Düzeyi Tahmin Edilen Hizmet Düzeyi Programlanan Etkileşim Hacmi Tahmini Etkileşim Hacmi Programlı AHT (Ortalama İşleme Süresi) Tahmini AHT, Programlı Bütçe Tahmini Bütçe Hesaplanan Personel Sağlama	Gerekli Personel Sağlama Hesaplanan Fark Gerekli Fark Kapsam Yayınlandı Kapsam Farkı Programlanan ASA Tahmini ASA Fark [Programlı ASA - Tahmini ASA] Programlanan Doluluk Tahmini Doluluk	Fark [Programlı Doluluk - Tahmini Doluluk] Fark [Programlı S/L - Tahmini S/L] Fark [Programlı IV - Tahmini IV] Fark [Programlı AHT - Tahmini AHT] Fark [Programlı Bütçe - Tahmini Bütçe] Programlanan Ertelenen Hizmet Düzeyi Tahmini Ertelenmiş Hizmet Düzeyi Ertelenen Hizmet Düzeyi farkı Programlanmış Kuyruk
--	--	---

"Seçenekler İletişim Kutusu" konusunda **Opsiyonel alanlar** açıklamalarına bakın.

Zaman Adımı	Her bir zaman adımı için başlangıç zamanı, Grenlilik ayarı ile yapılandırılmaktadır.
[Programlanan] Kapsam	<p>Bir faaliyet veya çoklu site faaliyeti için programlanmış personel sağlama kapsamı. Program kapsamı, fraksiyonel birimler halinde hesaplanmakta ve gösterilmektedir. Örneğin, eğer bir müşteri temsilcisi 15 dakikalık zaman adımı içerisinde üç Faaliyette çalışmak üzere programlandı ise, söz konusu aracı, her bir faaliyetin kapsamı içerisinde 1/3 bulunacaktır.</p> <p>Programlama motorunun bir müşteri temsilcisinin süresini, müşteri temsilcisinin çalışabileceği faaliyetlerle birlikte bölme şekli birçok faktöre bağlıdır. Örnek olarak şunlar gösterilebilir; her bir faaliyetin açılış saatleri, her bir faaliyetin hacmi ve yürütülme zamanı ve herhangi bir gün veya günün herhangi bir bölümü için çalışılmayan saatler veya istisnalar gibi müşteri temsilcisine Takvim içerisinde verilen öğeler gibi bazı diğer faktörler.</p>
Kapsam [Yayınlandı]	Bazal Ana Program 'a göre, program personel sağlama kapsamı.
Kapsam [Farkı]	Geçerli Ana Program 'a göre program personel sağlama kapsamı ve taban Ana Program 'a göre program personel sağlama kapsamı arasındaki fark.
[Programlanan] Çalışan Sayısı	Programlanmış müşteri temsilcisi sayısı (yerleştirilecek programlanmış araçlar).
Programlanmış Hizmet Düzeyi Yüzdesi	Diğer planlanmış ölçümlerin (etkileşim hacimleri ve Ortalama İşleme Süresi gibi) değişmemiş kaldığını varsayarak verilen personel sağlama kapsamına—erişilebilecek hizmet düzeyi yüzdesi.
Tahmini Hizmet Düzeyi Yüzdesi	<p>Tahmini müşteri temsilcisi sayısına göre, ulaşılabilecek beklenen hizmet düzeyi yüzdesi.</p> <p>Personel tahmini oluşturulurken müşteri temsilcisi yuvarlamadan dolayı belirtilen orijinal hizmet düzeyi hedefinden farklı olabilir. Örnek olarak, WFM etkileşimlerin %80'ninin 20 saniye içinde yanıtlanmasında hizmet düzey hedefini karşılamak için personel sağlama gereksinimi 12 olarak tahmin edebilir ancak Tahmini Hizmet Düzey Yüzdesi %83,48 gibi daha yüksek bir sayı rapor edebilir. Bunun nedeni, 12 müşteri temsilcisi sayısı %80 hizmet düzey hedefini karşılamak için gerekli minimum müşteri temsilcisi sayısıdır ancak bu müşteri temsilcisi sayısı ile, iletişim merkezinin %80'den biraz daha iyi bir hizmet düzeyi erişilmesi beklenebilir. Bir eksik müşteri temsilcisi ile (11 müşteri temsilcisi), iletişim merkezinin %80 hizmet düzeyine ulaşması beklenmez.</p>
Programlanan Etkileşim Hacmi	Planlı ölçütlerin değişmediği varsayılarak—program kapsamına göre işlenebilecek etkileşimlerin sayısı.
Tahmini Etkileşim Hacmi	Ana Tahmin doğrultusunda beklenen etkileşim sayısı.
Programlanan AHT	Etkileşim başına Ortalama İşleme Süresi , diğer planlı ölçütlerin değişmediği varsayılarak—programı temel alır.

Tahmini AHT	Ana Tahmin doğrultusunda beklenen Ortalama İşleme Süresi .
Programlanan Bütçe	Bu tarih için Ana Tahmin 'de yayımlanmış olan Tahmin senaryosunda belirtilen gün ve maaş başına tam gün eşdeğer (FTE) ücretli saatleri esas alan seçili gün ve zaman adımları için programlanmış kapsama ait bütçe. (Bu istatistik sadece müşteri temsilcilerinin yevmiye alanlarını görmek için erişim izniniz olduğunda ekrana gelecektir.)
Tahmini Bütçe	Bu tarih için Ana Tahmin 'de yayımlanmış olan Tahmin senaryosunda belirtilen gün başına tam gün eşdeğer (FTE) ücretli saatleri ve maaşı esas alan seçili gün ve zaman adımları için hesaplanan personel sağlamaya ait bütçe. (Bu istatistik sadece müşteri temsilcilerinin yevmiye alanlarını görmek için erişim izniniz olduğunda ekrana gelecektir.)
Personel Sağlama Hesaplandı	Tahmini etkileşim hacimleri, AHT ve uygulanabilir hizmet hedeflerine göre WFM tarafından hesaplanan gerekli müşteri temsilcisi sayısı.
Personel Sağlama Gerekliyor	İsteğe bağlı alan. Ya açıkça tahmin hedeflerini girerek ya da bir şablon kullanarak kullanıcı tarafından belirlenen gerekli müşteri temsilcisi sayısı.
Farklılık Hesaplandı	[Programlanan] Kapsam ve Hesaplanmış Personel Sağlama arasındaki fark.
Farklılık Gerekliyor	İsteğe bağlı alan. [Programlanan] Kapsam ve Gerekli Personel Sağlama arasındaki fark.
Programlanan ASA	İsteğe bağlı alan. Halihazırda programlanmış müşteri temsilcisi sayısı ile bu faaliyette gerçekleştirmeniz gereken Ortalama Cevaplama Hızı .
Tahmini ASA	İsteğe bağlı alan. Tahminli ASA için toplamlar/ ortalama sıraları, açık saatler ve ağırlıklı olarak IV Tahmini ile hesaplanmış bir ağırlıklı ortalama raporlar.
Programlanan Ertelenen Hizmet Düzeyi	İsteğe bağlı alan. Planlanan diğer metriklerin (örneğin; etkileşim hacimleri ve Ortalama İşleme Süresi) değişmeden kalacağını varsayan ertelenmiş personel sağlama kapsamı ile gerçekleştirilebilecek hizmet düzeyi yüzdesi.
Tahmini Ertelenmiş Hizmet Düzeyi	İsteğe bağlı alan. Ertelenen tahmini faaliyetlerin sayısını esas alarak gerçekleştirilmesi beklenen hizmet seviyesi yüzdesi.
Ertelenmiş Hizmet Düzeyi Farkı [Programlanmış eksi Tahmini]	İsteğe bağlı alan. Programlanmış Ertelenmiş Hizmet Düzeyi ve Tahmini Ertelenmiş Hizmet Düzeyi istatistikleri arasındaki fark.
Programlanmış Kuyruk	Dönemin sonunda birikmiş iş sırasındaki programlanmış etkileşimlerin sayısı.
Fark [Programlanmış ASA eksi Tahmini ASA]	İsteğe bağlı alan. Programlanmış ASA eksi Tahmini ASA

Programlanan Doluluk	İsteğe bağlı alan. Halihazırda programlanmış müşteri temsilcisi sayısı ile bu faaliyette gerçekleştirmeniz gerekendoluluk.
Tahmini Doluluk	İsteğe bağlı alan. Personel sağlama tahminindeki müşteri temsilcilerinin sayısı ile personel sağlamanızı belirten Doluluk amacı.
Fark [Programlanmış Doluluk eksi Tahmini Doluluk]	İsteğe bağlı alan. Programlanmış Doluluk eksi Tahmini Doluluk
Fark [Programlanmış S/L eksi Tahmini S/L]	İsteğe bağlı alan. Programlanmış S/L eksi Tahmini S/L
Fark [Programlanmış IV eksi Tahmini IV]	İsteğe bağlı alan. Programlanmış IV eksi Tahmini IV
Fark [Programlanmış AHT eksi Tahmini AHT]	İsteğe bağlı alan. Programlanmış AHT eksi Tahmini AHT
Fark [Programlanmış Bütçe eksi Tahmini Bütçe]	İsteğe bağlı alan. Programlanmış Bütçe eksi Tahmini Bütçe



Tip

Tam Zamanlı Eşdeğerde (FTE) personel sağlama toplamlarını veya adam saatleri modunda **[Programlanan] Kapsam, Hesaplanmış Personel Sağlama, Gerekli Personel Sağlama, Hesaplanmış Fark ve Gerekli Fark** sütunlarını arayüzde görünüm ayarlarını ayarlayarak görüntüleyebilirsiniz. Ekran modunu değiştirmek için bakınız, **Personel Sağlama Ekranında FTE'den Çalışma Saatine geçiş.**

Özel Görünümünü Özelleştirme

Bu komutlar **Eylemler** araç çubuğunda mevcuttur (ve aynı zamanda **Eylemler** menüsünde):

Simge	İsim	Açıklama
	Seçenekler	<p>Seçenekler iletişim kutusunu açar. Bireysel istatistikleri görüntülemenizi veya gizlemenizi sağlar. Seçiminiz için aşağıdaki istatistikler mevcuttur:</p> <ul style="list-style-type: none"> Programlı ASA, Tahmini ASA, Programlı Çalışan Sayısı, Programlı Hizmet Düzeyi, Tahmini Hizmet Düzeyi, Programlı Etkileşim Hacmi, Tahmini Etkileşim Hacmi, Programlı AHT (Ortalama

Simge	İsim	Açıklama
		<p>İşleme Süresi), Tahmini AHT, Programlı Bütçe, Tahmini Bütçe, Hesaplanan Personel Sağlama, Gerekli Personel Sağlama, Hesaplanan Fark, Gerekli Fark, Programlı Kapsam, Yayımlanan Kapsam, Kapsam Farkı, Fark [Programlı ASA - Tahmini ASA], Programlı Doluluk, Tahmini Doluluk, Fark [Programlı Doluluk - Tahmini Doluluk], Fark [Programlı S/L - Tahmini S/L], Fark [Programlı IV - Tahmini IV], Fark [Programlı AHT - Tahmini AHT], Fark [Programlı Bütçe - Tahmini Bütçe]</p> <p>İsteğe bağlı alan bölümüne bakın.</p>
	Çoklu site faaliyetlerini kullan	<p>Bu düğme, Nesneler ağacı içerisinde çoklu site faaliyeti veya iş birimi'ni seçmeniz durumunda aktif olacaktır. Bu butona tıklanması her iki sekmenin, seçili çoklu site faaliyeti veya iş birimine dahil edilmiş tüm faaliyetler için birleştirilmiş verileri görüntülemesine yol açar.</p> <p>Eğer bu butonu Açık olarak ayarlarsanız, WFM— geçerli görünümde ve çoklu site faaliyetleri içeren diğer tüm görünümde, seçili çoklu site faaliyetleri için görüntülemek istediğiniz verilere her seferinde tıklamanızı —önlemek için son seçiminizi korur.</p>
	Temizleme	<p>Temizleme penceresi'ni açar. Seçili tarihler ve müşteri temsilcileri için Ana Program bilgisini silmenizi sağlar.</p>

Grenlilik

Kılavuza uygulamak için bir zaman adımı seçin: **15** (varsayılan), **30** veya **60**. Tüm değerler dakikadır.

Tarih

Diğer günlere taşımak için standart **tarih-seçim kontrolleri**'ni kullanın.


Ana Program Penceresi Temizle

Seçili tarihler ve müşteri temsilcileri için **Ana Program**'dan bilgileri kaldırmanız gerekiyorsa, **Ana Program Temizle** penceresini kullanın. **Program Temizle Ana** güvenlik iznine sahip olmanız gerekmektedir.

Warning

Bu özellik, seçili tarih aralığı ve müşteri temsilcileri için önceden kaydedilmiş tüm veriler siler. Genesys, mutlaka gerekli değişse Ana Program Temizle özelliğini kullanmamanızı önerir. Ana Program verisini kaldırmak istiyorsanız, Genesys, bunu yapmadan önce, veriyi bir program senaryosuna (**Program Yayınla Sihirbazı**'nı kullanarak) çıkarmanızı ve/veya WFM veritabanının bir yedeğini oluşturmanızı önerir.

Ana Program bilgilerini kaldırmak için:

1. **Tarih Temizle** bölümünde, veriyi kaldırmak istediğiniz tarihlerin aralığını seçin.
2. **Başlangıç tarihleri** ve **Bitiş tarihleri**'ni girebilir veya görüntülenen tarihleri değiştirmek için yukarı veya aşağı oklarını kullanabilirsiniz. Aynı zamanda diğer tarihlere geçmek için kullanabileceğiniz bir **Aylık Takvim** görüntülemek için **Açılır Takvim Aç**  butonuna tıklayabilirsiniz.
3. **Müşteri Temsilcileri** listesinden, bilgilerini kaldırmak istediğiniz müşteri temsilcilerini seçin.
4. Sitelerini görüntülemek için iş birimlerini genişletebilir ve takımları ve müşteri temsilcilerini görüntülemek için siteleri genişletebilirsiniz. İsteddiğiniz sayıda müşteri temsilcisi seçebilirsiniz. (Varsayılan olarak, herhangi bir müşteri temsilcisi seçili değildir.)
5. Belirtilen **Ana Plan** bilgilerini kaldırmak için **Bitir**'e tıklayın.
6. Veya **Ana Program**'ı değiştirmeden pencereyi kapatmak için **İptal**'e tıklayın.
7. Temizleme başladığında, ilerleme çubuğu parantezlerin içinde ilave bilgiler görüntüler:
 - Seçilen müşteri temsilcilerinin sayısı.
 - Belirli bir site için seçilen müşteri temsilcilerinin sayısı.
8. Eğer bir sayı yerine (*) yıldız işareti görüntüleniyorsa bu, sitedeki tüm müşteri temsilcilerinin veya takımların seçildiğini göstermektedir.

Müşteri Temsilcisi Özelliklerine Göre Filtrele

Asıl Program Değişim Onayı iletişim kutusundaki **Filtre** butonuna tıklamak suretiyle bu iletişim kutusuna ulaşırsınız.

Belirli temsilci özelliklerine göre görüntülemek adına filtrelemek için bu iletişim kutusunu kullanın. Mevcut bölge altında iki **Sözleşme** listesinden seçim yapabilirsiniz:

Varsayılan olarak tüm onay kutucukları seçilidir.

1. Filtreden dışlamak istediğiniz öğelere ait işaret kutucuklarını boşaltın.
2. Seçimlerinizi uygulamak için **Tamam**'a tıklayın.

Ana Program Durum Grup Toplamları

Seçili bir günde her zaman adımı kapsam istatistiklerini görüntülemek için **Ana Program Durum Grup Toplamları**'ni kullanın. Buradaki araç çubuğuna ve aşağıdaki **düğme açıklamalarına** bakın.



Bu görünüm, gün boyunca gereğinden fazla veya az personel sağlama belirlemenize yardımcı olabilir. Örneğin: Sitenizde 400 müşteri temsilcisi olmasına rağmen, bir 3 PM trafik dalgalanması yetersiz personel olmasına yol açtı. Nasıl oldu? Bu görünümü kullanarak molalar, toplantılar ve aksi halde 3 PM'de görevde olmayan müşteri temsilcilerinin sayısını saptayabilirsiniz. Taşınan müşteri temsilcisi molaları veya bir takım toplantısının iptal edilmesi gibi ayarlamaların doğrulanması için bu bilgiyi kullanabilirsiniz.

Aynı zamanda **Hesaplanmış** ve **Gerekli Personel** sağlama ve program kapsamı ile program durum toplamları verisini karşılaştırabilirsiniz. Küçülmeyi bekleyebilir ve ne kadar atanabileceğini (örnek olarak, toplantılar ve eğitim biçimlerinde) ve tahmininiz içinde kalacağını ölçümleyebilirsiniz.

Bu görünüm, ayrı sekmeler yerine bir grafik (görünümün üst kısmı) ve bir tabloda (alt kısım) kendi verilerini görüntüler. Aynı zamanda WFM'nin verilerini sadece günler için değil, haftalar ve aylar için de görüntülemesini belirleyebilirsiniz. Her iki veri ekranı da seçili zaman dönemi süresince her bir zaman adımı için **program** ve **tahmin** arasındaki farkları gösterir. **Grafik** aynı zamanda toplamları bir düz çizgi olarak gösterir, tahmin ve programlanmış küçülmeyi gösteren çizgiler farklı şekillerde olabilir.

Bu sayfadaki konular:

- [Durum Grup Toplamlarını Görüntüleme](#)
- [Grafik Kontrolleri](#)
- [Kılavuz Düzeni ve Kontrolleri](#)
- [Veri Kontrolleri](#)
- [Eylemler Menüsü/Araç Çubuğu Butonları](#)

Durum Grup Toplamlarını Görüntüleme

1. Araç çubuğundaki **Ana** menüden **Program**'ı seçin.
2. Araç çubuğundaki **Program** menüsünden, **Ana Program**'ı seçin.
3. **Ana Program** menüsünden **Durum Grup Toplamları**'ni seçin.
4. Görüntülemek istediğiniz **Durum Grup Toplamları** olan nesnelere **Nesneler bölümünden** seçin. Uygun öğe(leri) ya **Müşteri Temsilcisi** ağacından (yukarıda) ya da **Faaliyetler** ağacından (aşağıda) seçebilir; ardından WFM diğer ağaçtan eşleşen öğe(leri) seçer.

5. **Verileri AI'a** tıklayın.
6. Kılavuzda ne verilerinin görüntüleneceğini kontrol etmek için **Şunun Verisini Göster** açılır menüsünden bir öge seçin:
 - **Programlı Durum Toplamları**—Tüm türlerdeki tüm program durumu gruplarını (ve bunların verisini) gösterir ancak daralma ile ilgili bilgileri göstermez. Bu varsayılan görüntüdür.
 - **Toplam Daralma**—Tüm program-durum gruplarını (ve bunların verisini) görüntüler, ancak **hiçbiri** türünü hariç tutar.
 - **Planlı Genel Giderler**—Yalnızca **planlı genel giderler** türündeki program durumu gruplarını (ve bunların verisini) görüntüler.
 - **Plansız Genel Giderler**—Yalnızca **plansız genel giderler** türündeki program durumu gruplarını (ve bunların verisini) görüntüler.

Grafik Kontrolleri

Grafik, **Nesne bölmesinde** seçilmiş nesne(ler) için veri görüntüler. Veri görünümünü daha fazla yapılandırmak için **Veri bölmesi** içindeki kontrolleri kullanın.

Grafik Türü <i>açılır menüsü</i>	Grafiksel veri için bir şema seçin. (Şunun Verisini Göster : açılır menüsünde Programlı Durum Toplamları değeri seçilirse bu menü devre dışı kalır ve varsayılan ayara sıfırlanır).
Toplamlar	Üst üste gelen program durumu grupları bilgisini gösteren bir çizgi grafiğinde verileri görüntüle. Varsayılan. Kapsam Göster ve Tahmin Bilgisi araç çubuğu simgesi açık durumda ise, grafik bu verileri ayrı çizgilerde görüntüler: Program Kapsamı , Tahmini Hesaplanmış Personel Sağlama ve Tahmini Gerekli Personel Sağlama .
Karşılaştırma	Yüzde verisini, tahmin genel gider verileriyle karşılaştıran bir çizgi grafiğinde belirli program durum grubu veya planlanmış / planlanmamış genel giderler için görüntüle. Grafik, yüzde iki-veri serilerini Hedefler açılır menüsünde seçtiğiniz biçimde çizgiler halinde görüntüler. Tip Eğer Kapsam ve Tahmin Bilgileri Göster araç çubuğu simgesi açıksa grafik, Nesne bölmesinde seçtiğiniz nesne(ler) için tahmin verilerinin iki ilave veri serisini görüntüler.
Varyans	Nesne alanının faaliyet ağacında aşağıdakilerden biri seçilirse her zaman adımı için pozitif ya da negatif değerlerin bir bar grafiğini görüntüler: bir tekli site faaliyeti, bir tekli site, bir tekli çoklu site faaliyeti, bir tekli iş birimi.
Dönem	Görüntünün grenliliğini belirlemek için Gün , Hafta ,

	Ay veya Planlama Dönemi seçin.
Hedefler açılır menüsü	Bu menü sadece Grafik Türü menüsü seçimi Karşılaştırma ise görünür; karşılaştırmak için yüzde seçmek için kullanın. Yüzde verisinin karşılaştırılması için bir biçim seçin:
Toplam Planlı	Programlanmış planlı genel gider toplam verileri ve tahmini toplam planlanmış genel gider verilerini görüntüle. Şunun Verisini göster: menüsünde seçili değer, Planlanmamış Genel Giderler ise, mevcut değildir.
Toplam Plansız	Programlanmış planlanmamış genel gider toplam verilerini ve tahmini toplam planlanmamış genel gider verilerini görüntüle. Şunun Verisini göster: menüsünde seçili değer, Planlanmış Genel Giderler ise, mevcut değildir.
<i>Program durum gruplarının listesi</i>	<p>Adlandırılmış Program Durum Grubu için verilerin bir çizgi grafiğini görüntüle. Nesne bölümünde birden fazla site seçiliyse, bu listedeki adların ardından bir site adı gelir.</p> <p>Important</p> <p>Program Durum Grupları listesi, Şunun verisini göster: menü'deki seçiminize bağlıdır. Menüde Planlanmış Genel Giderler'i seçtiyseniz, listede sadece planlanmış Program Durum Grupları gözükür. Menüde Planlanmamış Genel Giderler'i seçtiyseniz, listede sadece planlanmamış Program Durum Grupları gözükür.</p>

Kılavuz Düzeni ve Kontrolleri

Ana Program Durum Grup Toplamları tablosundaki sütunlar, yapılandırılmış program durum gruplarına karşılık gelmektedir. Tabloda hangi sütunların görüneceğini belirlemek için **Durum Grupları Filtresi**'nde **Program Durumları** sekmesini kullanın.

Genel Toplam	Bu sütun tüm seçili müşteri temsilcileri için genel toplamı görüntüler (sadece görünür program durum grupları için değil). Hiçbir zaman alt sütun % içermez (çünkü değeri her zaman %100'dür.) Bu sütundaki değerler, Veri göster:menüsündeki seçiminize bağlıdır.
Programlanmış Durum Toplamları	Bu sütun, türlerine bakılmaksızın seçili müşteri temsilcileri için görünür program durum grupları için toplamları görüntüler.
Planlı Genel Giderler	Bu sütun, tüm seçili müşteri temsilcileri için planlanmış genel gider toplamını görüntüler. Programlanmış Durum Toplamları veya Planlanmamış Genel Giderler, Veri göster: menüsünde seçiliyse gizlidir.
Plansız Genel Giderler	Bu sütun, tüm seçili müşteri temsilcileri için

planlanmamış genel gider toplamını görüntüler. Programlanmış Durum Toplamları Planlanmış Genel Giderler, Veri göster:menüsünde seçiliyse gizlidir.

Important

Ek bir sıra her görünür sütun için günlük toplamı görüntüler. Bir aralık süresince çoklu program durum gruplarında olan bir müşteri temsilcisi, bulunduğu her durum grubundaki aralığın kesiriyle kılavuzda eşit olarak dağıtılır. Örnek olarak, 5 dakika için Molada olan bir müşteri temsilcisi ve 10 dakika için Çalışan bir müşteri temsilcisi .33 olarak Mola hücresinde ve .67 olarak Çalışma hücresinde listelenebilir (*Mola* ve *Çalışma* terimlerinin burada program durum grup adları örnekleri olarak kullanıldığını ve sizin WFM ortamınız için yapılandırılmış program durum gruplarına karşılık gelemebileceğini unutmayın.)

Ana Program Durum Grup Toplamları veri tablosundaki sütunlar ve grafikteki üst üste gelen çizgiler, yapılandırılmış program durum gruplarına karşılık gelmektedir.

Araç çubuğunda **Filtre**'yi  seçin ve tabloda hangi sütunların ve grafikte hangi satırların görüneceğini belirlemek için **Program Durumları** sekmesini kullanın.

Veri Kontrolleri

Şunun verisini göster: açılır menü

Kılavuz uygulamak için menüden bir veri görüntüleme şeması seçin:




- **Programlı Durum Toplamları**—Geçerli seçilmiş müşteri temsilcilerinin, türden bağımsız olarak program durumu gruplarının toplamlarını gösterir. Aşağıda açıklanan onay kutularını devre dışı bırakmak ve filtre iletişiminin **Program Durumları** sekmesinde seçilen kılavuz sütunlarındaki verileri görüntülemek için bu seçeneği seçin.
- **Toplam Daralma**—Program-durum grupları (ve bunların verileri) için toplam daralmayı görüntüler, hiçbiri türünü hariç tutar.
- **Planlı Genel Giderler**—Seçilen tüm müşteri temsilcileri için planlı toplam genel giderleri görüntüler. Verileri kılavuz sütunlarında, genel toplam ve aşağıdaki seçili onay kutuları ile eşleşen alt sütunlarda görüntülemek için seçin.
- **Plansız Genel Giderler**—Seçilen tüm müşteri temsilcileri için plansız toplam genel giderleri görüntüler. Verileri kılavuz sütunlarında, genel toplam ve aşağıdaki seçili onay kutuları ile eşleşen alt sütunlarda görüntülemek için seçin.

	<p>Tip Her veri görüntüleme şeması, bir Zaman Adımı sütunu içerir.</p>
Değer onay kutusu	<p>Kılavuzda kapsam verisini gösteren sütunu görüntülemek için bu onay kutusunu seçin.</p> <p>Bu onay kutusu devre dışıdır ancak Şunun verisini göster: menüsünde Programlanmış Durum Toplamları seçiliyse seçilidir.</p>
% Değer onay kutusu	<p>Kılavuzda kapsam yüzdesini gösteren sütunu görüntülemek için bu onay kutusunu seçin. Yüzde değeri, genel toplama göre hesaplanır.</p> <p>Bu onay kutusu devre dışıdır ancak Şunun verisini göster: menüsünde Programlanmış Durum Toplamları seçili değilse seçilidir.</p>
Tahminle karşılaştır onay kutusu	<p>Kılavuzda, tahminden genel giderin veri yüzdesini gösteren sütunu görüntülemek için bu onay kutusunu seçin; kılavuzda görüntülenmelidir.</p> <p>Kapsam ve Tahmin Bilgisi Göster eylem geçişi için, sadece aynı koşullar sağlandıysa etkinleşir ve uygulanabilir.</p> <p>Bu onay kutusu devre dışıdır ancak Şunun verisini göster: menüsünde Programlanmış Durum Toplamları seçili değilse seçilidir.</p>

Eylemler Menüsü/Araç Çubuğu Butonları


Bu komutlar **Eylemler** araç çubuğunda mevcuttur (ve **Eylemler** menüsünde):

Simge	İsim	Açıklama
	Temizle	Temizleme penceresini açar. Seçili tarihler ve müşteri temsilcileri için Ana Program bilgisini silmenizi sağlar.
	Kapsam ve Tahmin Bilgilerini göster	Bu düğme ek kapsam ve tahmin bilgilerinin görüntülenip görüntülenmeyeceğini denetler ve ancak aşağıdakilerden biri Nesne alanının Faaliyet ağacında seçilmişse etkinleşir: Bir tekli site faaliyeti, bir tekli site, bir tekli çoklu site faaliyeti, bir tekli iş birimi.
	Çoklu Site Faaliyetlerini Kullan	Nesneler bölümünde bir çoklu site faaliyeti veya iş birimi seçtiğinizde bu buton etkin hale gelir. Bu butona tıklandığında,

Simge	İsim	Açıklama
		<p>seçili çoklu site faaliyeti veya iş birimine dahil edilmiş tüm faaliyetler için birleştirilmiş verileri görüntüler.</p> <p>Bu düğmeyi On olarak ayarlarsanız, WFM, geçerli görünümdeki—ve seçilen çoklu site faaliyeti için veriyi her görüntülemek istediğinizde—tıklamak zorunda kalmanızı önleyen çoklu site faaliyetlerini içeren diğer tüm görünümdeki son seçiminizi korur.</p>
	Filtre	Durum Grup Filtresi iletişim kutusunu açar.
	Seçenekler	Kılavuz görüntüsünde Toplam Planlanmış ve Toplam Planlanmamış sütunlarını gösterebildiğiniz veya gizleyebildiğiniz ve Kapsam ve Tahmin grafiklerinde kullanılan renkleri değiştirebildiğiniz Seçenekler iletişim kutusunu açar.
	Şablon Olarak Kaydet	<p>Genel Gider türlerinin bir tahmin şablonu olarak geçerli seçimleri kaydeder. Yeni Tahmin Şablonu iletişim kutusunu görüntülemek için bu simgeye (veya Eylemler menüsünden komutları seçin) tıklayın.</p> <p>Gerekli ayarlar: Grafik Türü=Karşılaştırma, Dönem=Hafta.</p> <p>Important</p> <p>Tahmin modülü için güvenlik hakları yoksa, Şablon olarak Kaydet komutu görünür değildir ve kullanıcı Genel Giderleri düzenleyemez.</p>

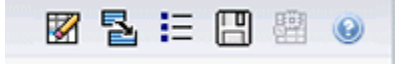
Ana Program Durum Grup Toplamları Seçenekler İletişim Kutusu

Ana Program Durum Grup Toplamları görünümünün görüntülediği sütunları belirlemek için **Seçenekler** iletişim kutusunu kullanın.

1. **Ana Program Durum Grubu Toplamları** görünümünün **İşlemler** araç çubuğunda **Seçenekler**'e  tıklayın.
Seçenekler iletişim kutusu açılır. **Sütunlar** sekmesi varsayılan olarak seçilidir.
2. Görüntülemek istediğiniz öğelerin onay kutularını seçin.
3. Görüntülemekten çıkarmak istediğiniz öğelerin onay kutularının seçimlerini kaldırın.
4. Geçerli **Kapsam** ve **Tahmin Grafiği** renk seçimlerini görüntülemek ve değiştirmek için **Seçenekler** sekmesine tıklayın.
5. İlgili ayar için bir renk aracını açmak amacıyla bu renk ayarı çubuklarından birine tıklayın:
 - **Kapsam Programlandı**
 - **Hesaplanan Tahmin Personel Sağlama**
 - **Gerekli Tahmin Personel Sağlama**
6. **Yapılandırma** modülü konusunda bu **araç** açıklanmıştır.
7. Seçimlerinizi uygulamak için **Tamam**'a tıklayın.

Ana Program Fazla Mesai Gereksinim Görünümü

Fazla mesai gereksinimlerini düzenlemek ve girmek için **Ana Program Fazla Mesai Gereksinim Görünümünü** kullanın. Sadece **Ana Program** için kullanılabilir. Buradaki araç çubuğu görseline ve aşağıdaki **düğme açıklamalarına** bakın.



Bu yeni fazla mesai gereksinim modülü aynı veya benzer arayüz bileşenlerini ve **Hacimler** gibi diğer ana tahmin görünümünde olduğu gibi işlevlerini paylaşır:

Nesneler bölmesi, site ve çoklu site faaliyetleri sunar.

1. **Nesneler** bölümündeki ağaçtan bir **iş birimi**, **çoklu site faaliyeti**, **site** veya **faaliyet** seçin.
2. **Dönem** açılır menüsünden **Ay** (varsayılan) ya da **Hafta** öğesini seçin (**Veri** bölümündeki gridin üstü) ve gridda görüntülenecek verinin grenliliğini belirtin.
3. Kılavuzda hangi günlerin görüntüleneceği belirlemek için tarih seçicide (**Veri** bölümünde kılavuzun üzerinde) bir tarih seçin veya girin. Bu seçim aynı zamanda tarih seçicinin grenliliğini de belirler.

Kılavuz, bu seçimlerin her birine hemen tepki verir. Örneğin:

- **Dönem** değeri **Ay** ise, her satır tarih seçicideki ayın bir haftasının ilk günü ve her sütun o haftanın bir günüdür.
- **Dönem** değeri **Hafta** ise, her sütun tarih seçicideki haftanın tek bir gününün tarihi, her bir sütun o haftanın bir günü ve her satır tek bir günün 15 dakikalık bir zaman adımıdır.

Alt Sütunları Etkinleştirmek için Seçenekler İletişimini Kullanma

Her sütun için alt sütunları etkinleştirmek için **Seçenekler iletişim kutusu**'nu kullanabilirsiniz.

Fazla Mesai

Bu alt sütun kendi alt sütunlarını içerir:

- **Gerekli** (düzenlenebilir)—**Gerekli Fazla Mesai** için günlük toplam, zaman adımı değerlerinin basit bir toplamı olarak değil, bir **Tam Zamanlı Denk** (FTE) olarak hesaplanır. Bu sütun her zaman görüntülenir.
- **Programlanmış** (salt okunur)—Bu sütun varsayılan olarak görüntülenir ancak **Seçenekler** iletişim kutusunda seçimi kaldırabilir.

Important

Arayüzde görüntüleme ayarlarını ayarlayarak **Ana Program Fazla Mesai Gereksinimi**'nde **Tam Zamanlı Eşdeğerlerinde** (FTE) veya adam saatleri modunda personel sağlama toplamlarını görüntüleyebilirsiniz. Ekran modunu değiştirmek için bakınız, **Personel Sağlama Ekranında FTE'den Çalışma Saatine geçiş**.

Personel Sağlama

Bu alt sütun kendi alt sütunlarını içerir:

- **Hesaplanan**—salt okunur.
- **Gerekli**—salt okunur.
- **Kapsam**—salt okunur.
- **Varyans**—salt okunur.

Formüller:

- **Grafik Değeri** = Program faaliyetleri kapsamı (tekli beceri eşdeğerlerinde [sse]) - hesaplanan tahmin (sse) - tahmini iş dışı genel gider (sse)
- **Tahmini İş Dışı Genel Giderler** (sse) = program durum toplamı (sse) * toplam tahmini iş dışı genel gider (yüzde)/100 - toplam programlı iş dışı genel gider (sse). Tahmini iş dışı genel giderler (sse) 0'dan azsa, tahmini iş dışı genel gider = 0.

Important

Yukarıdaki formüllerde kapsam olarak adlandırılan iki farklı değer bulunmaktadır. İlki Normal faaliyet kapsamı olan **Program Faaliyet** kapsamıdır (**Gün İçi Program** grafiğinde bir kırmızı çizgi ile gösterilir). Diğerleri, **<hiçbiri>** grup türüne ait olanların haricinde, tüm **Program Durumları**'nın toplamı olan **Program Durum** toplamlarıdır.

Fark


Bu alt sütun kendi alt sütunlarını içerir:

- **Hesaplanmış**—hesaplanmış personel sağlama - salt okunur.
- **Gerekli**—gerekli personel sağlama - salt okunur.

Eylemler Menüsü ve Araç Çubuğu Butonları

Şu komutlar **Eylemler** araç çubuğunda mevcuttur (ve aynı zamanda **Eylemler** menüsünde):

Simge	İsim	Açıklama
	Temizle	Temizleme penceresini açar. Seçili tarihler ve müşteri temsilcileri için Ana Program bilgisini silmenizi sağlar.
	Varyansı gerekli fazla mesai olarak dönüştür	<p>Yalnızca Dönem açılır listesinde Haftalık ögesini seçtiğinizde etkinleşir; bir faaliyet ya da çoklu site faaliyeti seçin, Personel Sağlama Varyansı data gridinde yer alır.</p> <p>İletişim kutusunu açmak için Personel Sağlama varyansını gerekli fazla mesaiye dönüştür'e tıklayın ve Fazla mesai gereksinimini azaltma onay kutusunu işaretleyin:</p> <ul style="list-style-type: none"> • İşaretleme—Gerekli Fazla Mesai'nin aşağıdaki formülü kullanarak hesaplanan değeri değiştirmesini istiyorsanız: [Fazla Mesai Programı - Personel Sağlama Varyansı için negatif bir değer içeren tüm zaman adımları için Personel Sağlama Varyansı]. • Bir onay işareti ekle—Gerekli Fazla Mesai'nin aşağıdaki formülü kullanarak hesaplanan değeri değiştirmesini istiyorsanız: [Fazla Mesai Programı - Personel Sağlama Varyansı için negatif bir değer ve [Programlı Fazla Mesai - Personel Sağlama] değerinden küçük bir Gerekli Fazla Mesai değeri içeren tüm zaman adımları için Personel Sağlama Varyansı].
	Kaydet	Değişikliklerinizi kaydedin.
	Çoklu site faaliyetlerini kullan	<p>Bir Kuruluş veya bir İş Birimi seçtiğinizde etkinleşir ve bir Çoklu Site Faaliyeti seçtiğinizde devre dışı bırakılır. Bu butona tıklama, seçili iş birimini kılavuz çoklu site faaliyet verisine ekler.</p> <p>Bu düğmeyi On olarak ayarlarsanız, WFM, geçerli görünümdeki—ve seçilen çoklu</p>

Simge	İsim	Açıklama
		site faaliyeti için veriyi her görüntülemek istediğinizde—tıklamak zorunda kalmanızı önleyen çoklu site faaliyetlerini içeren diğer tüm görünümlerdeki son seçiminizi korur.
	Seçenekler	Seçenekler iletişim kutusunu açar. Bireysel istatistikleri görüntülemenizi veya gizlemenizi sağlar.

Ana Program Fazla Mesai Yükümlülüğü Seçenekler İletişim Kutusu

Ana Program Fazla Mesai Gereksinim görünümünün görüntülediği sütunları belirlemek için **Seçenekler** iletişim kutusunu kullanın.

1. **Ana Program Fazla Mesai Gereksinim** görünümünde **Eylemler** araç çubuğunda **Seçenekler**

butonuna  tıklayın.

Seçenekler iletişim kutusu açılır. Varsayılan olarak sadece **Programlanan Fazla Mesai** onay kutusu seçilidir.

2. Görüntüye dahil etmek istediğiniz sütun(ların) onay kutularını seçin:

- **Programlanan Fazla Mesai**
- **Personel Sağlama Hesaplandı**
- **Personel Sağlama Gerekliyor**
- **Personel Sağlama Kapsamı**
- **Personel Sağlama Varyansı**
- **Farklılık Hesaplandı**
- **Farklılık Gerekliyor**

3. Seçimlerinizi uygulamak için **Tamam**'a tıklayın.

Ana Program Değişiklik Onayı

Ana Program Değişiklikler Onayı modülünü görüntüleme ve kullanma, **Program Değişiklikleri Onayla** güvenlik izninizin etkinleştirilmiş olmasını gerektirir. Eğer etkinleştirilmediyse, **Modüller** ağacında bu modülü göremezsiniz.

Ana Programa, Program Değişiklikleri Onayla güvenlik izni devre dışı bırakılmış kullanıcılar tarafından yapılan değişiklikler ilk olarak **Bekleyen** moduna girilir. Bekleyen değişiklikleri kabul veya reddetmek için **Ana Program Değişiklikler Onayı** modülünü kullanın.

Alternatif olarak, bekleyen değişiklikler için:

- Seçilen tarihlerde seçilen müşteri temsilcileri için tüm bekleyen değişiklikleri taahhüt etmek veya geri almak için **Taahhüt Et/Geri Al Çoklu Sihirbazı**'nı kullanın.
- **Bekleyen** durumu olan bir müşteri temsilcisinin program gününde tüm öğeleri direkt olarak kaydetmek veya silmek için **Program Gün İçi** görünülerini kullanın. Bunu gerçekleştirmek için, müşteri temsilcisinin programını gösteren sıraya sağ tıklayın ve ardından **Taahhüt Et** veya **Geri Al**'i seçin.

Bekleyen Değişiklikleri Görüntüleme

1. Araç çubuğundaki **Ana** menüden **Program**'ı seçin.
2. Araç çubuğundaki **Program** menüsünden, **Ana Program**'ı seçin.
3. **Ana Program** menüsünden, **Ana Program Değişiklik Onayı**'nı seçin.
4. **Nesneler bölmesinde**, uygun öge(leri) ya **Müşteri Temsilcisi** ağacından (yukarıda) ya da **Faaliyetler ağacından** (aşağıda) seçin; ardından WFM diğer ağaçtan eşleşen öge(leri) seçer.

Sitelerini görüntülemek için iş birimlerini genişletebilir ve takımları ve müşteri temsilcilerini görüntülemek için siteleri genişletebilirsiniz. Çoklu siteler, takımlar ve müşteri temsilcileri seçebilirsiniz ancak sadece tek bir iş birimi seçebilirsiniz.

5. **Dönem** açılır listesinde, görüntülemek için zaman dönemini seçin. **Günlük** veya **Haftalık** seçebilirsiniz.
6. **Kullanıcılar** açılır listesinden, görmek istediğiniz kullanıcı değişikliklerini seçin. Tüm bekleyen program değişikliklerini görmek için **Tümü**'nü seçin. Varsayılan olarak **Tümü** seçilidir.
7. Görüntülemek program tarihlerini değiştirmek için tarih seçicilerini kullanın.
8. Varsayılan olarak, **Haftalık** dönemi görüntülemeyi seçer ve haftanın ilk günü haricinde bir gün seçerseniz, görüntü seçtiğiniz günü içererek haftanın ilk gününde başlar.
9. **Verileri Al**'a tıklayın.
10. **Değişiklikler Onayı** görünümünün üst bölümü, seçtiğiniz kullanıcılar tarafından gerçekleştirilmiş bir bekleyen program değişiklikleri tablosu görüntüler. Tablodaki sütunlar sıralanabilir.
11. Bekleyen Değişiklikler tablosundaki sütunlar şunlardır:

- **Tarih**—Değiştirilen program tarihi.
- **Kullanıcı**—Değişikliği yapan kullanıcı, ya da değişikliği bir müşteri temsilcisi yapmışsa **Müşteri Temsilcisiyle Değiştir**.
- **Müşteri Temsilcisi**—Programı değiştirilmiş müşteri temsilcisi.
- **Site**—Etkilenen müşteri temsilcisinin dahil olduğu site.
- **Takım**—Etkilenen müşteri temsilcisinin dahil olduğu takım.

Bekleyen Değişiklikleri Onaylama veya Reddetme

1. Bekleyen değişiklikler tablosunda bir veya daha fazla program değişikliği seçin.
2. Birleşmiş değişikliklerle görüldüğü gibi her etkilenen müşteri temsilcisi programının geçerli sürümü ve müşteri temsilcilerinin programları, **Orijinal Program** ve **Değiştirilmiş Program** bölmesinde tablo altında görünür.
 - **Orijinal Program** bölümü—Müşteri Temsilcisinin, **Ana Program**'ın geçerli sürümünde görünen programını gösterir.
 - **Değiştirilen Program** bölümü—Müşteri Temsilcisinin, bekleyen değişiklikleri de içeren programını gösterir.
3. Bu bölümler, şu sütunları içerir:
 - **Öge**—Değiştirilen ögenin adı veya türü. Vardiyalar ve faaliyet kümeleri için, bu sütun tüm ilişkili faaliyetleri görüntüler.
 - **Başlangıç Zamanı**—Değiştirilen ögenin başlangıç zamanı. Tam gün öğeleri için, bu sütun boştur.
 - **Bitiş Zamanı**—Değiştirilen ögenin bitiş zamanı. Tam gün öğeleri için, bu sütun **Tam Gün** okur.
 - **Ücretli Saatler**—Programdaki ücretli saatlerin sayısı.
 - **Renkler**—Orijinal ile eşleşmeyen öğeler ve düzenlenen programlar belirli renklerde görünür. Orijinal program bölümünde eşleşmeyen öğeler, mavi olarak işaretlenir. **Değiştirilmiş Program** bölümünde eşleşmeyen öğeler, yeşil olarak işaretlenir.
4. Değişikliklerin herhangi bir program kısıtlamasını ihlal edip etmediğini görmek için, bekleyen değişiklikler tablosunda değişikliği seçin ve ardından **Doğrula**'ya tıklayın.
5. **Doğrulama Mesajları İncele** iletişim kutusu açılır. Olası bir hata ve uyarı mesajları listesi ve açıklamaları için bkz. **Program Doğrulama**.
6. Değişiklikleri inceledikten sonra, bir veya daha fazla seçin ve ardından **Ana Programda** değişiklikleri kaydetmek için **Kabul Et**'e veya iptal etmek için **Reddet**'e tıklayın.
7. **Ana Program**, tüm kabul edilen program değişikliklerini dahil etmek için güncellenir.

Warning

Eğer bir müşteri temsilcisi için herhangi bir bekleyen değişikliği kabul veya reddederseniz, o müşteri temsilcisi için tüm bekleyen değişiklikler kabul veya reddedilir.

Doğrulama Mesajları İncele İletişim Kutusu

Ana Program ile ilgili beklemedeki değişiklikleri seçtiğinizde sunucunun iade ettiği uyarıları veya hataları görüntülemek için **Doğrulama Mesajlarını İncele** diyalog kutusu'nu kullanın.

Diyalog kutusu içerisine aşağıdaki sütunlar ve kontroller bulunmaktadır:

Tarih	Mesajın tarihi.
Müşteri Temsilcisi	Programı değişikliği sonucunda mesajın oluşmasına neden olan müşteri temsilcisi.
Takım	Programı değişen müşteri temsilcisinin ait olduğu takım.
Mesaj	Mesaj türü (Uyarı veya Hata), numerik kodu ve mesaj metni.
Tamam	Diyalog kutusunu kapatır.

Important

Beklemedeki program değişikliklerini seçmeniz halinde bu hatalar ve uyarılar meydana gelecektir. WFM Web'in program oluşturma işlemi süresince oluşturduğu **Doğrulama uyarıları ve hatalarından** farklıdır.

Teklif Verme Programı

Program Teklif Verme, herhangi bir müşteri temsilcisi adı vermeden workforce planlayıcısının program oluşturmaya olanak verir ve daha sonra bu programları Web üzerinden müşteri temsilcilerine dağıtır, bu şekilde müşteri temsilcileri en çok istediklerinden başlayarak en az istedikleri programa kadar sıralama yapar.

Program Teklif Verme sayesinde iletişim merkezleri, en kıdemli müşteri temsilcilerinin veya en yüksek dereceli müşteri temsilcilerinin en çok istedikleri programı alabilmeleri için gerekli olan belirli işçi sendikası yönetmeliklerine uyum içerisinde hareket eder. İletişim merkeziniz tarafından bu işçi yönetmelikleri uygulanmıyor olsa dahi size ticari değer sağlayabilecek bir süreç olabilir. Müşteri Temsilcilerine, kendilerine verilen programlara daha fazla giriş yapabilmeleri için yetki vermenin bir yoludur ve bu nedenden dolayı iletişim merkezi içerisinde morali yükseltmek ve yüksek performans sergileyen müşteri temsilcilerini ödüllendirmek için kullanılabilir.

Teklif Verme Nasıl Çalışır

Sadece Müşteri Temsilcilerine program atamak yerine Gözetmen, bir program senaryosu tasarlar ve oluşturur. Ardından, müşteri temsilcileri senaryoyu görüntüleyebilir ve en çok ve en az istedikleri vardiyalar için teklifler girebilir. Son olarak Gözetmen, kıdem veya derece doğrultusunda hiyerarşik bir sistem içerisinde tekliflerine göre Müşteri Temsilcilerine otomatik veya manuel olarak programları atar.

Detayları okumak için aşağıdaki özet adımlarda bulunan bağlantılara tıklayın.

1: Teklif Vermenin Düzenlenmesi

- İdari izinleri olan bir kişi tarafından program teklif vermenin aktif hale getirilmesi gerekmektedir. Bu, Workforce Management Yönetici Kılavuzu**ndaki "Müşteri Temsilcisi Teklif Kısmı"nda açıklanmıştır.
- Gözetmen **bir teklif verme senaryosunu oluşturur ve yapılandırır**. Adımlar arasında, önce tahmin oluşturma ve sonra belirli faaliyetler ve profil müşteri temsilcilerini için bir program oluşturma ve sonrasında da hangi müşteri temsilcilerinin ne zaman teklif vereceğine kadar verme bulunmaktadır.

Bu şekilde, teklif verme süreci açılacak ve program seçenekleri Müşteri Temsilcileri tarafından görünür olacaktır.

Important

Program Teklif Verme döneminde, bir senaryonun sitesi **Teklif Verme için Açık** durumundadır. Söz konusu site için programları değiştirebilecek herhangi bir eylem veya operasyon pasif durumdadır. Bunun içerisinde (sınırlama olmaksızın) şu eylemler bulunmaktadır: doğrudan program düzenleme, eklemeler ve silmeler, **Ana Program**'dan temizleme veya çıkarma, yeni oluşumu programlama veya optimizasyon.

2: Program için Teklif Verme

- a. Müşteri Temsilcileri, teklif verme senaryo opsiyonlarını inceler ve tekliflerini gönderir.
- b. **Teklif Verme Bitiş Tarihi** geldiğinde teklif verme dönemi kapanır. Müşteri Temsilcileri, kapanan teklif verme senaryosuna erişimde bulunamaz.

3: Tekliflerin Çözömlenmesi

- a. Gözetmen, **program tekliflerini inceler**. Gözetmen programları manuel olarak değiştirmek ya da müşteri temsilcilerine atamak isteyebilir.
- b. Gözetmen tarafından **otomatik atama sihirbazı** başlatılır. Sihirbaz ile programlar müşteri temsilcilerine atanır.
- c. Gözetmen, otomatik atamanın **sonuçlarını inceler**. Süpervizör programları manuel olarak değiştirmek ya da yeniden atamak isteyebilir.

4: Programın Neticelendirilmesi

- a. Gözetmen, **Ana Programda teklif verme senaryosunu yayınlar**.
- b. Programların tamamının gerçek müşteri temsilcilerine atanmasından sonra Gözetmen tarafından **Program Teklif Verme Raporu** çalıştırılır.

Bir Teklif Verme Senaryosu Yapılandırma

Program Senaryoları görünümünden başlayın.

1. Tahmin Senaryosu Oluşturma

- Yeni Tahmin Senaryosu** oluşturun.
- Bu tahmine dahil edilecek ve ihtiyaç duyulan faaliyetler için Çalışma haftasını (haftalarını) belirleyin.
- Hacimleri Oluştur**, **Personel Sağlamayı Oluştur**, ve daha sonra **Tahmini Yayınla**.

Bu şekilde tahmin, ana program veritabanına iletilecek ve siz de teklif verme programını yapılandırabileceksiniz. Teklif verme ile ilgili olmayan bir program oluşturuyor gibi bütün adımları izleyin.

2. Program Senaryosu Oluşturma

- Yeni Program Senaryosu** oluşturun.
- Başlangıç Tarihi**, **Bitiş Tarihi** ve **Genişletilmiş Bitiş Tarihi** dahil olmak üzere **Genel Parametreleri** tanımlayın.

Örneğin, 1 haftalık teklif verme programı oluşturabilir, **Başlangıç Tarihi** olarak 3 Haziran 2007, **Bitiş Tarihi** olarak 9 Haziran 2007 ve **Genişletilmiş Bitiş Tarihi** olarak da 1 Eylül 2007 diyebilirsiniz. Teklif verme için müşteri temsilcilerine sunacağınız bir haftalık program, 2007 yılının bütün 3.çeyrek dönemi boyunca uygulanabilir olacaktır. Müşteri Temsilcileri, teklif verme esnasında **Genişletilmiş Bitiş Tarihi**'ni görüntüleyebilir ve bu nedenden dolayı da bütün 3. çeyrek döneme ait programlar için teklif verebileceklerini bilir.

- Faaliyetler**'i ve **Müşteri Temsilcisi Profilleri**'ni seçin.
Gerçek müşteri temsilcilerini de seçebilirsiniz, ama bunların programları için teklif verilemez.
- Senaryo**'yu oluşturun.

3. Teklif Verme için Senaryo Yapılandırma

Teklif Verme Programı'nı

- Oluşturun**.
- Hangi** müşteri temsilcilerinin teklif verebileceğini **Teklif Verme Adayları Seçimi iletişim kutusunda** seçin.
- Müşteri Temsilcilerinin *ne zaman* teklif verebileceğini **Teklif Verme Süreci Kontrol Sihirbazı**'ndan seçin.

Teklif Verme Adayları Seçimi


Hangi müşteri temsilcilerinin seçili teklif verme Senaryosunda teklif verebilir olduğunu belirlemek amacı ile **Teklif Verme Adayları Seçimi** diyalogunu kullanın.

1. Hazırlık

Teklif vermek için bir

- Senaryo oluşturun ve yapılandırın.**
- Senaryoyu açın** ve **Profiller/Teklif Verme** görünümünü seçin.

2. Aracıların Atanması

- Sihirbazı açmak için araç çubuğundaki **Teklif Verme Adayları Seçimi**'ne  tıklayın.
- Teklif Verme Adayları Seçimi** diyalogunda, **Siteleri** ve daha sonra **Takımları** açın.
- Sadece, yapılandırılmış **Senaryonuzda** teklif verebilecek olan takım üyelerini seçin.
- Teklif veremeyecek olan her bir üyenin solunda bulunan onay kutusunun içini temizleyin.
- Tamam** üstüne tıklayın.

Takımları İlişkilendir/Ayır

Bu sihirbaza, araç çubuğundaki **Takımları İlişkilendir/Ayır**'a  tıklayarak eriştiniz.

Takımları ilişkilendirmek ya da ayırmak için şu adımları izleyin:

1. Bu üç radyo butonundan birini seçin:
 - **Takımları İlişkilendir**—**Yapılandırılan Takım** ve **Profil Takımı** açılır menülerinden seçtiğiniz takımlar birbiri ile ilişkilendirilir. Profil takımından profil araçları, yapılandırılmış takıma yerleştirilecektir.
 - **Takımlara Ayır**—**Yapılandırılan Takım** açılır menüsünde seçtiğiniz takımda yer alan tüm profiller bir profil takımına ayrılır. **Profil Takımı** açılır menüsü devre dışı kalır.
2. **Siteler** açılır menüsünden bir site seçin.
3. Halihazırda seçilmiş olan senaryoda bulunan sitelerin tamamı listelenecektir. Bir site seçimi, bu diyalog kutusunda bulunan takım listelerini yeniler.
4. **Yapılandırılan Takım** açılır menüsünden bir takım seçin.
5. Halihazırda seçilmiş site içerisindeki yapılandırılmış takımların tamamı varsayılan seçeneği olmadan listelenecektir. *Yapılandırılmış*, takımların WFM Web'in **Organizasyon > Siteler** modülünde atanmış gerçek müşteri temsilcileri ile oluşturulduğu anlamına gelir.
6. **Profil Takım** açılır menüsünden bir takım seçin.
7. Halihazırda seçilmiş site içerisindeki profil takımların tamamı varsayılan seçeneği olmadan listelenecektir. **Takımlara Ayır** radyo düğmesinin seçili olması halinde pasif olacaktır.
8. **İlişkilendirme** (veya **Ayırma**) için **OK**'a tıklayın. İptal etmek için **İptal**'e tıklayın.

Teklif Verme İşlemi Sihirbazını Kontrol Et

Bu sihirbazı şunlar için kullanın:


- Mevcut teklif verme senaryosu için **Program Teklif Verme** sürecini (**Teklif Verme başlangıç tarih/zamanı** ve **Teklif Verme Bitiş tarih/zamanı**) tanımlayın.
- Hala açık olan bir teklif verme senaryosunun **Teklif Bitiş** değerini değiştirmek suretiyle, teklif vermeyi erken bitirin veya süreci uzatın.

1. Hazırlık

Teklif vermede kullanılmak üzere bir

- Senaryo yaratın ve yapılandırın.**
- Senaryo'yu açıp** o senaryoya ait **Profiller/Teklif Verme** görünümünü seçin.

2. Sihirbazı Çalıştırma

- Sihirbazı başlatmak için araç çubuğundaki **Teklif Verme İşlemini Kontrol Et**'e  tıklayın.
- Bölge Seç** diyalogunda, uygun bölgeyi seçip **Sonraki**'ni tıklayın.
- Teklif Verme Seçeneklerini Ayarla** diyalogunda, denetimleri kullanarak teklif vermenin başlama ve bitişini belirleyin:

<p>Teklif Verme Başlangıcı</p>	<p>Teklif verme başlangıç tarihi ve zamanını belirtin. Her bir metin kutusuna doğrudan yazabilirsiniz, gösterilen tarihi değiştirmek için yukarı veya aşağı okunu kullanın veya sağdaki butona tıklayıp takvimi görüntüleyin.</p> <p>Varsayılan değer: Teklif verme başlangıç tarihi (Teklif süreci çoktan başladıysa) veya yarın geceyarısı (Teklif süreci henüz başlamadıysa).</p>
<p>Teklif verme bitışı</p>	<p>Teklif verme bitiş tarihi ve zamanını belirtin. Her bir metin kutusuna doğrudan yazabilirsiniz, gösterilen tarihi değiştirmek için yukarı veya aşağı okunu kullanın veya sağdaki butona tıklayıp takvimi görüntüleyin.</p> <p>Varsayılan değer: Teklif verme bitiş tarihi (Teklif süreci çoktan başladıysa) veya yarın geceyarısı + 1 hafta (Teklif süreci henüz başlamadıysa).</p>

Teklif verme senaryosu açıldıktan sonra ve temsilciler teklif verirken, **Bitiş Tarihini** değiştirebilirsiniz. İş

amaçları ile teklif dönemini uzatmak ya da kısaltmak için tarihi değiştirmeniz gerekebilir. Bu yaparsanız yine de dikkat edin.

Teklif vermekte olan temsilciler tarafından **Bitiş Tarihi** görülmektedir, doğruluğuna güvenmek isteyeceklerdir. Eğer teklif sürecini erken kapatmak isterseniz (veya uzatmak), sürpriz yaşamamaları için tüm temsilcilerinizi önceden bilgilendirin.

d. **Bitir**'e tıklayın.

Bir Teklif Verme Senaryosunu Yayınlama ve Çözümleme

Program Teklif Verme dönemi sona erdi. Hak kazanan Müşteri Temsilcileri, tercih ettikleri programlar için teklif verdi. Ve eğer her bir müşteri temsilcisi farklı bir program istediye, bu durumda Süpervizör tarafından herkesin isteği yerine getirilebilir. Ancak bazı anlaşmazlıklar olacaktır. Gözetmen, Müşteri Temsilcisinin kıdemi ve derecesi gibi faktörler ile başa çıkmanın yanında her bir program için atanmış olan gerçek müşteri temsilcisi ile bir program oluşturmak ve özdeş teklifleri çözümlemek zorundadır.

Süpervizörler, teklif verme sürecini çözümlemek ve gerçek müşteri temsilcileri ile bir program yayınlamak için şu adımları takip etmelidir:

1. **Program** modülünü seçin, çözümlenmesi gereken teklif verme senaryosunu açın ve **Teklif Verme/Profiller** ekranını seçin.
2. Gerekli olması halinde açık duran program için **teklifi önceden bitirebilirsiniz**.
3. Araçların tekliflerini inceleyin ve gerekli durumlarda manuel ayarlamalar veya atamalar yapın.
4. Gerçek müşteri temsilcilerine "profil" programlarını otomatik olarak atamak için **Programları Otomatik Ata Sihirbazı**'nı çalıştırın.
5. Yeni tamamlanmış teklif verme programını **Ana Programda Yayınlayın**.

Yayımlama Sihirbazı'ndaki **Ana Programa Yayımla** sayfası, **Verilen istisna, çalışılmayan saatler, ve izin günü Takvim öğelerini ekle** onay kutusunu içerir, bu iletişim kutusunu programdaki bu öğeleri bindirmek için kullanabilirsiniz.

Important

Atanmamış profil programları, **Ana Program**'da yayınlanmamaktadır; sadece gerçek müşteri temsilcilerinin programları yayınlanır.

Teklif verme senaryosu **Ana Program**'a yayımlandıktan sonra, müşteri temsilcileri oturum açtıklarında bunu görüntüleyebilir.

Tüm profil programlarının gerçek müşteri temsilcilerine atanmış olması halinde Gözetmen tarafından **Program Teklif Verme Raporu** düzenlenebilir.

Otomatik Atama Program Sihirbazı

Bu sihirbaza, araç çubuğundaki **Programları Otomatik Ata**'a  tıklayarak eriştiniz.

Programları otomatik aramak için şu adımları izleyin:

1. Bir **site** seçin.
2. Bu üç radyo butonundan birine tıklayarak bir sıralama sistemi seçin:
 - **Kıdem**, müşteri temsilcilerini işe alım tarihlerine göre sıralandırmaktadır.
 - **Kademe**, WFM Yapılandırma Programı'nın Müşteri Temsilcisi Yapılandırma penceresinde gözetmen tarafından tarifi yapıldığı üzere müşteri temsilcilerini kademelerine göre sıralandırmaktadır.
 - **Kıdem + Kademe**, müşteri temsilcilerini önce Kıdemine göre sıralamakta ve sonuçların ilişkili olması durumunda da kriter olarak Kademeyi kullanmaktadır.
3. Bir hedef seçin (Müşteri Temsilcilerine program atanacak yerler).

Tüm Müşteri Temsilcileri—Tüm müşteri temsilcilerinin havuzundan otomatik atamalar. Bu seçenek için iki kullanım bulunmaktadır, bunlar:


 - Teklif vermek için değil ama şu anda işe almış olduğunuz 400 yeni müşteri temsilcisi için profil programlarını önceden hazırladınız ve şimdi atama yapmanız gerekiyor.
 - Teklif verme çözüldü, ancak hala birkaç profil programını gerçek müşteri temsilcilerine atamanız gerekiyor.
4. **Sadece Teklif Veren Müşteri Temsilcileri** (varsayılan) — Sadece **Teklif Verme Adayları Seçimi** diyalogunda atanmış olan müşteri temsilcilerini otomatik atama.
5. Otomatik atama sürecine başlamak için **OK**'a tıklayın veya iptal etmek için **İptal**'e tıklayın.

Program Oluşturma Sihirbazı

Seçili tahmin senaryosunu esas alan seçili bir site için bir program oluşturmak amacı ile Program Oluşturma Sihirbazı'nı kullanın. Oluşturma süreci, senaryoda bu site için tanımlanmış bütün faaliyetleri ve müşteri temsilcilerini içermektedir.

Program Oluşturma Sihirbazı'nın Kullanımı

Sihirbazı kullanmak için:

1. Mevcut bir program senaryosunu seçin veya **Yeni Program Senaryosu Sihirbazı** ile yeni bir senaryo oluşturun.
2. Aşağıdaki Program Senaryo ekranlarından birini açın:
 - **Senaryo Gün İçi görünümü**
 - **Senaryo Müşteri Temsilcisi Genişletilmiş Görünümü**
 - **Senaryo Kapsam Ekranı**
 - **Senaryo Haftalık Ekranı**
 - **Senaryo Profilleri/Teklif Verme Ekranı**
 - **Senaryo Özet Ekranı**
 - **Durum Grubu Toplamları görünümü**
3. **Eylemler** araç çubuğunda bulunan **Program Oluştur** düğmesine () veya **Eylemler** menüsündeki **Program Oluştur**'u seçin. **Seçili Siteler** ekranı açılır.
4. Siteyi (Siteleri) ve istediğiniz oluşturma seçeneklerini seçin ve daha sonra **Sonraki**'ye tıklayın. **Program Oluşturma Parametreleri** ekranı açılır.
5. Takım Senkronizasyonu, Paylaşılan Taşıma Kısıtlamaları, Tercih Karşılama Seçenekleri, Profil Optimizasyonu ve Profilleri Takımlara Atamam için uygulanacak belirli parametreleri seçin.
6. **Bitir**'e tıklayın. **Oluşturma Programı...** iletişim kutusu açılacak ve içerisinde program oluşturma sürecinin gidişatı gösterilecektir.

Siteler ve Oluşturma Seçenekleri Seç

Bir veya daha fazla sitenin ve her bir site için belirli program oluşturma seçeneklerinin seçilmesi için Program Oluşturma Sihirbazı'nın **Site Seç** ekranını kullanın.

Bu ekranda, kullanılabilir her bir site için ayrı sıralara sahip bir tablo görünecektir. Her sıranın içinde oluşturma seçenekleri içeren sütunlar bulunur.

- Sütunun üstündeki onay kutusunu seçerek sütundaki tüm öğeleri seçin. Tüm öğeleri reddetmek için onay kutusu seçimini kaldırın.
- O sıradaki onay kutusunu seçerek herhangi bir sıradaki herhangi bir bireysel öğeyi seçin. Öğeyi reddetmek için onay kutusu seçimini kaldırın.

Sütunlar içerisinde aşağıdaki oluşturma seçenekleri bulunmaktadır:

Site

Her bir sırada, halihazırda seçili olan program senaryosunda bulunan bir site mevcuttur. En azından bir site seçmelisiniz.

Dahil etmek istediğiniz bir siteyi eğer göremiyorsanız, o siteyi içeren program senaryosunu iptal edin ve o siteyi içeren yeni bir program senaryosu oluşturun ve daha sonra o siteyi, program oluşturmak için temel olarak kullanın.

Tek Beceriye Zorla

Müşteri Temsilcisinin çoklu becerileri varsa ve bu seçeneği seçerseniz, müşteri temsilcisi sadece her iş gününde bir faaliyet için programlanabilir.

Eğer bu seçeneğin seçimini kaldırırsanız, müşteri temsilcisi aynı günde çoklu faaliyetler için programlanabilir.

Gerekli olanı kullan

Eğer bu seçeneği işaretlerseniz program, Gerekli Personel Sağlama tahmini ile oluşturulur, Hesaplanan Personel Sağlama tahmini ile değil.

İlk ay için aylık kısıtlamaları devre dışı bırak

İlk ayın eksik olması (çünkü siz ayın ortasından itibaren program yapıyor olacaksınız) ve ayın başlangıcı için geçmişe ait herhangi bir veri olmaması halinde bu onay kutusunu seçin. Bu durumda,

program oluşturma aylık minimum veya maksimum çalışma saatleri gibi aylık kısıtlamaları doğru bir şekilde yerleştiremez.

Bu ayda kısıtlamaları gevşetmek için bu onay kutusunu seçin.

==Müşteri Temsilcilerini Karıştır == Eğer bu seçeneği seçerseniz, programlamadan evvel müşteri temsilcisi havuzu *rastgeleleştirilir*. (*Rastgeleleştirme*, program sonuçlarının müşteri temsilcilerinin programlama algoritmasına yüklendiği sıradan bağımsız olmasını sağlar.)

Takım Kısıtlamaları Kullan

Sihirbazın bir sonraki ekranında (**Oluşturma Parametrelerini Belirle**) takım senkronizasyonu sınırlamaları aktifleştirmek için bu onay kutusunu seçin. Bu işlevi pasif hale getirmek için onay kutusunu temizleyin.

Bu seçenek ve **Paylaşılan Taşıma Sınırlamalarını Kullan** seçeneği aynı anda seçilemez.

Paylaşılan Taşıma Kısıtlamaları Kullan

Bir sonraki (**Oluşturma Parametrelerini Belirle**) sihirbaz ekranındaki paylaşılan taşıma grup sınırlamalarını aktifleştirmek için bu seçeneği kullanın. Bu işlevi pasif hale getirmek için onay kutusunu temizleyin.

Bu seçenek ve **Takım Sınırlamalarını Kullan** seçeneği aynı anda seçilemez.

Tip

Paylaşılan Taşıma dünya çapında birden çok farklı ad ile bilinir—; örneğin otobüs, ortaklaşa binme, araç paylaşımı, taşıma paylaşımı ve paratransit. Ayrıntılar için bkz. [Wikipedia](#).

Kullanılan Kısıtlamalardan Verilen Müşteri Temsilcilerini Hariç Tut

Bu seçeneği seçerseniz, takım senkronizasyonu uygulandığında tam gün istisna veya çalışma saatleri verilen müşteri temsilcileri hesaba katılmaz.

Important

Takım kısıtlamaları kullanırken *Her Zaman* bu seçeneği seçin.

Devam etmek için **Sonraki**'ne veya seçimlerinizi iptal etmek ve sihirbazı kapatmak için **iptal**'e tıklayın.

İkincil Faaliyetleri Kullan

Bu seçeneği, müşteri temsilcilerine doğrudan ikincil bir faaliyet atamak için işaretleyin. Faaliyet ataması beceriler ve beceri seviyelerini temel alıyor, bu nedenle ikinci bir faaliyet, müşteri temsilcisinin becerilerinden en az birinin ikincil olarak işaretlendiği bir tanesidir. Yalnızca birincil faaliyetlerin Site program senaryosunda kabul edilmesini istiyorsanız bu seçeneğin işaretini kaldırın.

Program Oluşturma Parametreleri

Bir önceki ekranda seçili siteler için parametre seçmek üzere Program Oluşturma Sihirbazı'nın **Parametreler** ekranını kullanın. Her bir site, ekranın sol tarafında bulunan ağaçta bir ağıdır. Ağacı açmak için ağın üzerine tıkladığınızda sitenin oluşturma parametreleri ekrana gelecektir. Ağaçtan bir parametre seçin (sol tarafta) ve daha sonra ekranın sağ tarafında bulunan seçeneklerini seçin, belirleyin veya tamamını kapatın.

Parametreler şunlardır:

- **Takım Eşzamanlılığı**
- **Paylaşılan Taşıma Sınırlamaları**
- **Tercih Gerçekleştirme Seçenekleri**
- **Profilleri Optimize Et**
- **Takımlara Profiller Ata**

Takım Eşzamanlılığı

Şu parametreleri belirleyin:

İzin Günlerini Eşitle	Tüm takımlar için eşitlenmesi gereken izin günlerini belirlemek için bu onay kutusunu seçin.
Şuna göre Eşitleme:	<p>Programın oluşturulması esnasında uygulanacak olan senkronizasyon kombinasyonlarını belirlemek için radyo düğmelerini kullanın:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ek Eşitleme Yok • Vardiya Başlangıç Zamanı—İşaretliyse, takım içindeki vardiya başlangıç zamanları arasındaki maksimum farkı belirtmek için Maksimum Başlangıç Zamanı Farkı süre kontrolünü kullanın. HH:MM biçimini kullanın; 02:59 iki saat elli dokuz dakikadır. • Ücretli Süre • Vardiya Başlangıç Zamanı ve Ücretli Süre • Vardiya Başlangıç Zamanı, Ücretli Süre ve Yemekler • Vardiya Başlangıç Zamanı, Ücretli Süre, Yemekler ve Molalar • Ücretli Süre ve Yemekler

	<ul style="list-style-type: none"> • Ücretli Süre, Yemekler ve Molalar
Maksimum Başlangıç Zamanı Farkı	sa:dak formatında belirleyin. Aralık 0 (sıfır) ila 23:59 arasındadır.
Kısıtlamaları Sadece Aynı Sözleşmeler İçerisindeki Takıma Uygula	Takımların senkronizasyonu esnasında belirlemek için bu onay kutusunu işaretleyin, WFM'nin programın oluşturulması esnasında yapılandırılmış sözleşme bilgilerini dikkate alması gerekmektedir. Varsayılan olarak bu onay kutusu seçili değildir.

Tip

Senkronizasyon, seçili site altındaki bütün takımlara uygulanmaktadır.

Paylaşılan Taşıma Sınırlamaları

Tip

Paylaşılan Taşıma dünya çapında birden çok farklı ad ile bilinir—; örneğin otobüs, ortaklaşa binme, araç paylaşımı, taşıma paylaşımı ve paratransit. Ayrıntılar için bkz. [Wikipedia](#).

Site (ve Oluşturma Seçenekleri) Seç iletişim kutusunda Paylaşılan Taşıma Kısıtlamaları'nı seçerseniz, bu seçim etkinleşir ve **Takım Eşzamanlılığı** devre dışı kalır (takım ve paylaşılan taşıma grubu kısıtlamaları karşılıklı özeldir). Vardiyaların başlangıç ve bitişleri arasındaki maksimum sapmayı belirlemek için giriş yapın veya değer değiştirici kontrolleri kullanın. 1 dakika ve 23 saat, 59 dakika arsında herhangi bir değer belirleyebilirsiniz; çoğu uygulama değeri 30 dakikadan daha az olacaktır.

Important

Paylaşılan taşıma grubu içerisindeki katılımcılar, farklı zamanlarda başlayan ve biten vardiyalarda çalışabilir; ancak, çok fazla sapma göstermemelidir, aksi halde paylaşılan taşıma grubu kullanışsız olur. Aynı paylaşılan taşıma grubu içerisindeki her bir katılımcı için programda izin verilen maksimum sapmayı belirleyebilirsiniz.

Tercih Gerçekleştirme Seçenekleri

Force Maksimum Tercih Karşılama parametresi, seçili site için profillerin sayısını optimize etmektedir. Daha fazla bilgi için bkz. [Tercihi Yerine Getirme Oranı Nasıl Çalışır](#).

Bu parametreyi seçerek şunları yapabilirsiniz:

- Tercihlerin tamamına tercih edilen durumu verilmiş olarak yaklaşmak.
- Verilen ve verilmesi muhtemel tercihlerin tamamını çözmek.
- Programı oluşturmak için sonucu kullanmak.
- Sayfadaki diğer seçenekleri pasif hale getirmek.

Yukarıda belirtilmiş olan seçenekleri kapatmak ve aşağıda belirtilmiş olan seçenekleri açmak için bu parametreyi (varsayılan) temizleyin.

<p>Önceliklendirme</p>	<p>WFM Oluşturucusunun program oluşturma esnasında müşteri temsilcisinin taleplerine nasıl cevap verdiğini belirler. Açılan listeden bir öge seçin:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Hiçbiri program oluşturma esnasında öncelik olmadığını belirler. • Kıdem, müşteri temsilcilerini işe alınma tarihlerine göre önceliklendirir (bunlar, Tercih Karşılama ekranının alt kısmındaki tabloda gösterilmektedir). • Kıdem, müşteri temsilcileri, bir gözetmen tarafından Müşteri Temsilcisi Özellikleri'nde tanımlanan (ve ayrıca Tercih Yerine Getirme ekranının alt kısmındaki tabloda belirtilen) kıdemlerine göre sıralar. • Kıdem + Kademe, müşteri temsilcilerini önce Kıdemine göre sıralamakta ve sonuçların ilişkili olması durumunda da kriter olarak Kademeyi kullanmaktadır.
<p>Önem</p>	<p>Önceliklerin tercihlere atanması esnasında oluşturma süreci tarafından beceri kapsamının ne kadar yakından dikkate alındığını kontrol eder. Açılan listeden bir öge seçin:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Hiçbiri, müşteri temsilcilerinin tercihlerinin, sadece kıdem ve/veya kademeye göre atanmış olduğunu, müşteri temsilcilerine atanan yüzdelerin kullanılmış olduğunu (% sütununda gösterilen) belirtir. Bu seçenek, tercih karşılama üzerinden çok becerili optimizasyonunu önceliklendirmeye çalışır. • Düşük, program oluşturma işleminin, çoklu yetenek optimizasyonundan ödün vermeden tercihi yerine getirmeye vurgu yapacağını belirler. • Orta, herhangi bir beceri kapsamındaki kaybın nedeninin sadece bir istisna olması halinde program oluşturma içerisinde tercihlerin

	<p>barındırıldığını belirtir.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Güçlü, program oluşturma işleminin, tercihleri tahsis ederken çoklu beceri optimizasyonunu dikkate almadığını belirtir. <p>Tip Seçili Siteler (ve Oluşturma Seçenekleri) sihirbazı sayfasında Takım Kısıtlamaları'ni seçtiğinizde vurgu kapalı olacaktır.</p>
<p>Gerçekleştirme</p>	<p>Program oluşturma karşılıklı tercihlerin minimum ve maksimum yüzdesini belirler. Örneğin, eğer Minimum olarak %10 ve Maksimum olarak %80 belirlerseniz, her bir müşteri temsilcisinin tercihlerinin en az %10'unu karşılması gerekecektir, bunun yanında en yüksek kademeye veya en yüksek kıdeme sahip olan müşteri temsilcisinin ise tercihlerinden en az %80'ini karşılması gerekecektir. Arada olan müşteri temsilcileri ise, iki uç arasında bir yüzde alır (kesin yüzdeleri, hiyerarşi içerisindeki yerlerine bağlıdır).</p> <p>Min(imum) ve Mak(simum) değerleri girin veya seçin. Aralık 0—100 arasındadır ve Min., Maks.'tan düşük olmalıdır.</p> <p>Tip Program oluşturma, her bir tercih türüne ayrı olarak bu yüzdelik değerleri uygulamaktadır ve mümkünse bütün tercihler karşılanmalıdır. Örneğin, bir müşteri temsilcisinin %50 karşılama oranı var ve 4 haftalık dönem içerisinde 20 vardiya tercihi ve 8 çalışmayan gün tercihi yapıyor, diğer çalışma kuralları ile bu tercih karşılama engellenmediği sürece müşteri temsilcisinin en az 10 tercihli vardiya ve 4 tercihli çalışmayan gün alması garanti edilmektedir.</p> <p>Tercih karşılama oranının, çalışma kurallarının ihlali dolayısıyla gerçekleştirilememesi halinde WFM Web içerisinde programın istenen şekilde sonuçlanamayacağına dair bir uyarı belirir. Sonuçlar, eksik personele neden olmadıkça WFM Web, tercih karşılamanın minimum seviyesinden çok daha fazlasını karşılamaya çalışır.</p>
<p>Hesapla</p>	<p>Aşağıdaki tabloyu % sütununa göre yeniden sıralar, ardından her müşteri temsilcisinin hesaplanan tercihi yerine getirme şansı görüntülenir. (Daha fazla aracıyı görüntülemek için tablonun dikey kaydırma çubuğunu kullanın.)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Hesapla üzerine tıklayın.
<p>Ayar Gerçekleştirme Oranı</p>	<p>Tablonun altındaki kontrolleri kullanarak tercih karşılama oranını ayarlar.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Gösterilen değeri değiştirmek için Tercih Karşılama Oranını Ayarla metin kutusuna bir değer girin veya yukarı veya aşağı okları kullanın. Aralık -100 - +100'dür. 2. Ayarla üzerine tıklayın.

Tip

% sütununda WFM Web, tüm müşteri temsilcilerinin tercih karşılama şansına ayarınızı ekler veya tüm müşteri temsilcilerinin tercih karşılama şansından ayarınızı çıkarır. Ancak, müşteri temsilcisinin karşılama oranını %100'ün üzerine çıkarmaz veya %0'ın altına indirmez.

Tercih Karşılama Oranı Nasıl Kullanılır

Tercih karşılama oranı, müşteri temsilcisinin önceliklendirme ayarlarının etkisini değiştirir.

- Tercih karşılama işlevi, sadece müşteri temsilcisinin talep edebileceği takvim öğelerine uygulanır (Vardiya, Çalışılmayan Gün ve Müsaitlik). Bu öğeler aynı zamanda bir gözetmen tarafından da takvime ilave edilebilir. Tercih edilen diğer takvim öğeleri (örneğin; İstisnalar, Çalışılmayan Zamanlar, Çalışma Saatleri) karşılanmaz; bunlar, %100 karşılama tanımlanmış olsa dahi Tercih Edilen durumunda kalmaya devam eder.
- Oranı, 0'dan yüksek bir değere ayarlamanız halinde her bir müşteri temsilcisinin kendi tercihlerini karşılama şansı, girmiş olduğunuz değer ne olursa olsun **Maks.** seçeneği için ayarlamış olduğunuz maksimum yüzdeye kadar artacaktır.
- Oranı, 0'ın altında bir değere ayarlamanız halinde her bir müşteri temsilcisinin kendi tercihlerini karşılama şansı, girmiş olduğunuz değer ne olursa olsun **Min.** seçeneği için ayarlamış olduğunuz minimum yüzdeye kadar azaltılacaktır.

Tip

Tercih karşılama oranı, **Tercih Karşılama Seçenekleri** altında ayarlanan **Min** ve **Maks yüzde değerlerini bastıramaz.** Örneğin, **Maks.** %80 olarak ve tercih karşılama oranı da 100 olarak (maksimum tercih karşılama) ayarlanmış ise müşteri temsilcileri %80'e kadar çıkacaktır. **Maks.** %80 olarak ve **Min.** de %10 olarak ayarlanmış ve tercih karşılama oranı da -30 (optimizasyon amaçlı) ise, %80'de olabilecek müşteri temsilcileri %50'ye düşürülecek; %40'da olan müşteri temsilcileri %10'a düşürülecek ve %40'ın altında öncelikleri olan müşteri temsilcilerinin tamamı da %10'a

düşürülecektir.

Profilleri Optimize Et

Grid içerisinde seçili site için tüm profiller görüntülenir. Bunlar, yapılandırılmış profilleri esas alan profillerdir, müşteri temsilcilerini esas alan profiller değil. Bu grid içerisindeki sütunlar şunlardır:

Profil	Profil adları
Min	Programın oluşturulması esnasında WFM tarafından kullanılan profillerin minimum sayısı. Aralık: Boş (varsayılan) veya 0 ile 9999 arasında herhangi bir sayı. Bu değer düzenlenebilir ve Maks değer

	altında olmalıdır.
Maks	Programın oluşturulması esnasında WFM tarafından kullanılan profillerin maksimum sayısı. Aralık: Boş (varsayılan) veya 1 ile 9999 arasında herhangi bir sayı. Bu değer düzenlenebilir ve Min. değerinde olmalıdır.
Var	Seçili program senaryosunda halihazırda sunulmuş olan fiili profillerin sayısı.
Büyüme Hızı	Programın oluşturulması esnasında belirli bir profil için WFM'nin kullanabileceği mevcut büyüme oranı değeri. Aralık: Boş (varsayılan) veya 1 ile 9999 arasında herhangi bir sayı. Bu değer düzenlenebilir.

Profillerin optimizasyonu için belirli hedeflerin gerçekleştirilmesi için aşağıdaki geçerli parametrelerin de dikkate alınması gerekmektedir:

1. Profiller, aşağıdakilerin hiçbirinin belirtilmemiş olması halinde optimizasyondan muaf tutulacaktır: minimum profiller, maksimum profiller veya büyüme oranı. Profiller boş olmalıdır.
2. Sabit sayıda müşteri temsilcisi olan profiller, her iki değeri de 0'dan yüksek değerlere sahip minimum = maksimum profillere sahip olmalıdır. Optimizasyon gerektirmezler, büyüme oranı uygulanmaz ve büyüme oranı alanları boş olmalıdır.
3. Hem minimum hem de maksimum değerlerin şu kurallar ile belirlenmesi halinde profiller optimizasyon içerisinde yer alır: minimum profiller, > ya da = 0, maksimum profiller > 0 olmalı ve minimum profiller de maksimum profillere < olmalıdır.
 - a. Büyüme oranı belirtildi—Profil optimizasyonuna katılan tüm profillerde belirtilen büyüme oranı olmalıdır > 0 (0, büyüme oranı için geçerli bir değer değildir).
 - b. Büyüme oranı belirtilmedi—Tüm profiller için boş olmalıdır.

Important

Aynı program içerisinde büyüme oranı olan ve büyüme oranı olmayan profillere sahip olamazsınız. Büyüme oranının, optimize edilen profiller için ([bakınız 3a](#)) veya hiçbiri için ([bakınız 3b](#)) belirlenmiş olması gerekmektedir. Tek istisna [1.satırdadır \(yukarıda\)](#), burada profiller tamamen optimizasyon dışında tutulmaktadır.

- Minimum profiller = 0, bir değer belirtmeyeceği anlamına gelmez. 0, minimum profiller için geçersiz bir değer.

Kontroller

Aşağıdaki kontroller, **Profilleri Optimize Et** bölümünün altında bulunmaktadır:

Toplam Büyüme Hızı	Büyüme Oranı (%) grid sütunundaki sıraların hepsinin toplamı. Düzenlenemez.
---------------------------	--

Yapılandırılmış profilleri göster onay kutusu	Sadece belirlenmiş Min ve Maks parametreleri olan profilleri göstermek için gridin limitini kontrol eder. Varsayılan: boş.
Mevcut profilleri göster onay kutusu	Sadece halihazırda seçili program senaryosunda bulunan profilleri göstermek için gridin filtrelemesini sınırlamak için işaretleyin. Mevcut başlıklı grid sütunu 0 (sıfır) içeremez. Varsayılan: boş.
Eksik personel eşiği (%) alanı	Programın oluşturulması esnasında WFM'nin kullanması gereken eksik personel eşiğini girin. Aralık: 0 (personel yok) ile 100 (toplam eksik personel) arası. Varsayılan: 20.

Takımlara Profiller Ata

- Bu parametreyi kullanmak için **Mevcut Takımların Geri Doldurulmasını Kullan**'ı seçin.
- **Takım Boyutu** alanına bir sayı girin.

Oluşturmakta olduğunuz program senaryosu içerisinde profiller bulunmaktadır, **seçili sitedeki** fiili müşteri temsilcileri değil. Buna gerek duyan takımları geri doldurmak için kullanılacak olan profilleri atayabilirsiniz.

Seçili senaryo içerisindeki profili olmayan takımlar grid tarafından görüntülenir. Her bir takım için o takımı geri doldurmak üzere kullanılması gereken profili seçebilirsiniz. Kılavuz şu sütunları içerir:

Takım	Takımın adı
Profil	Olası profil seçeneklerinin açılır listesi: <ul style="list-style-type: none"> • Yok (varsayılan) • Profilleri Optimize Et sayfasındaki Maks. değerine karşılık gelen profillerin bir listesi.

Seçeneklerinizi uygulamak ve oluşturma sürecine başlamak için **Bitir** üzerine tıklayın.

Senaryo Oluşturma Program Diyaloğu

Program Senaryosu Oluşturma Sihirbazı'nda **Bitir** üzerine tıkladığınızda Program Oluşturma diyaloğu ekrana gelecektir. Diyalog, program oluşturma sürecini ve oluşturulmuş program senaryosu ile ilgili temel bilgileri ekrana getirecektir.

Program Bilgileri bölümü içerisinde bu oluşuma dahil edilen siteler, program senaryosundaki gün sayısı, müşteri temsilcilerinin sayısı ve program başlangıç tarihi gibi program ile ilgili bilgiler bulunmaktadır.

Oluşturma İşlemi kısmı, başlangıç zamanı, geçen zaman ve **Geçerli Durum** gibi durum bilgisini içerir ve oluşturma işleminin ilerleyişini gösterir. Program oluşturulduktan sonra **Mevcut Durum, Tamamlandı** olarak değişecek ve siz de program oluşturma süreci esnasında yaratılan mesajları görüntüleyebileceksiniz. Mesajların sayısı, diyaloğun alt bölümünde gösterilmektedir. Bu bölümde bulunan diğer bilgiler arasında programın tekrarlanma sayısı ve bu programda kullanılan minimum, maksimum ve olası **Müşteri Temsilcisi Sayısı Aralığı**.

Program Oluşturma iletişimi içerisindeki üç düğmeden birine tıkladığınızda aşağıdaki eylemleri gerçekleştirebilirsiniz:

- **Mesajları İncele**—, **Mesajları İncele** iletişim penceresini açar. Programın oluşumundan dolayı mesajlar varsa aktif olacaktır.
- **Durdur ve Kaydet**—Yalnızca uygulama, birinci geçerli programı oluşturduktan sonra **Profilleri Optimize Et** seçilirse etkinleşir (bkz. **Program Oluşturma Parametreleri**). Uygulama bazen optimal bir program oluşturmak için ilave programlar oluşturmaya devam eder. Program oluşturma sürecini hızlandırmak için bu süreci kesebilir ve son sonuçları kaydedebilirsiniz. Ancak bunun sonucunda daha az optimal olan programlar meydana gelebilir.
- **Kapat**—**Program Oluşturma** iletişimini kapatır.

Gün İçi Program Yeniden Oluşturma Sihirbazı

Belirli bir gün, bir site için zaman dönemi, takım veya müşteri temsilcisi için bir Gün İçi programı tekrar oluşturmak için bu sihirbazı kullanın. Bir **Program Senaryosu**'ndayken, şu görünümünün herhangi birinden tekrar oluşturabilirsiniz: Gün İçi, Haftalık, Müşteri Temsilcisi Genişletilmiş veya Profiller/Tekli Verme görünümü.

Bir **Ana Program**'dayken, şu görünümünün herhangi birinden tekrar oluşturabilirsiniz: Gün İçi, Haftalık veya Müşteri Temsilcisi Genişletilmiş.

Seçilen senaryodaki tekrar oluşturma süreci bu site/gün için belirlenmiş herhangi bir faaliyet ve müşteri temsilcisi içerebilir.

Bu Sihirbazı Kullanma Sebepleri

WFM programlama algoritmasının amacı tahmini personel sağlama gereksinimlerine karşı müşteri temsilcilerinin gereğinden fazla ve az personel sağlamalarını en az indirmektir. Bu, program oluşturulduğundaki sonuçtur. Ancak, birkaç durum programın bir belirli program günü geldiğinde yetersiz olmasına sebep olabilir. Örneğin:

1. Gün için tekrar tahmin yapma hacimleri ve personel sağlamanız olabilir.
2. Aracılara hasta izni veya çalışılmayan saatler verilmiş olabilir.
3. Mevcut müşteri temsilcisi programları manuel olarak ayarlanmış olabilir.
4. İlave müşteri temsilcileri programa eklenmiş olabilir.
5. Toplantılar veya diğer tür istisnalar programa eklenmiş olabilir.

Bu yüzden, program gününü tekrar optimize etmek isteyebilirsiniz. Hali hazırda geçmiş günlerin veya saatlerin tekrar optimize edilmesi mantıksızdır. Yemeklere, molalara ve/veya iş faaliyetlerine yapılacak herhangi bir değişikliği etkilenen müşteri temsilcilerine nakletmek zor olacağından geçerli saati tekrar optimize etmek istemezsiniz. Gün İçi Tekrar Oluşturma sihirbazı, tekrar optimizasyonu çağırdığınızda normalde geçerli zamandan daha geç olan belirli bir yapılandırılmış başlangıç zamanına göre, seçili müşteri temsilcileri için program öğelerinin belirli türlerini tekrar optimize etmenizi sağlar.

Gün İçi Program Tekrar Oluşturma Sihirbazını kullanmak için:

1. Bir Program Senaryosu veya Ana Program görünümünü seçin (**Gün İçi**, **Haftalık** veya **Müşteri Temsilcisi Genişletilmiş**).
2. **Eylemler** Araç çubuğunda **gün içi program tekrar oluştur** butonuna tıklayın.
3. Görüldüğünde her ekranı tamamlayın ve ardından **Sonraki**'ne veya son ekran ise **Bitir**'e tıklayın:
 - **Site Seç**

- Seçenekleri Seç
- Paylaşılan Taşıma Sınırlamaları
- Takım Eşzamanlılığı
- Müşteri Temsilcileri Seç
- Faaliyetler Seç

Tip

- **Seçenekler Seç** ekranındaki seçimlerinize bağlı olarak **Faaliyetler Seç** ekranı gözükmeyebilir.

Her zaman seçimlerinizi iptal etmek ve herhangi bir değişiklik gerçekleştirmeden sihirbazı kapatmak için **iptal**'e tıklayabilirsiniz.

Site ve Oluşturma Seçenekleri

Bir site ve program tekrar oluşturma seçeneklerini seçmek için Gün İçi Program Tekrar Oluşturma Sihirbazı'nın **Site Seç** ekranını kullanın.

Bu ekranda, kullanılabilir her bir site için ayrı sıralara sahip bir tablo görünecektir. Her sıranın içinde oluşturma seçenekleri içeren sütunlar bulunur.

- Sütunun üstündeki onay kutusunu seçerek sütundaki tüm öğeleri seçin. Tüm öğeleri reddetmek için onay kutusu seçimini kaldırın.
- O sıradaki onay kutusunu seçerek herhangi bir sıradaki herhangi bir bireysel öğeyi seçin. Öğeyi reddetmek için onay kutusu seçimini kaldırın.

Gün İçi Program Tekrar Oluşturma Sihirbazında Değişiklikler

Gün İçi Program Tekrar Oluşturma Sihirbazında aynı zamanda yeni **Paylaşılan Taşıma Kısıtlamaları Kullan** seçeneği bulunur. Bu seçeneğin, Program Oluşturma Sihirbazında **Paylaşılan Taşıma Kısıtlamaları**'ndaki ile aynı amaç ve benzer işlevselliği mevcuttur.

Sütunlar içerisinde aşağıdaki oluşturma seçenekleri bulunmaktadır:

Site

Her bir sırada, halihazırda seçili olan program senaryosunda bulunan bir site mevcuttur. En azından bir site seçmelisiniz.

Dahil etmek istediğiniz bir siteyi görmüyorsanız, iptal edin ve o siteyi içeren yeni bir program senaryosu oluşturun ve ardından program oluşturmanız için bir temel olarak kullanın.

Tek Beceriye Zorla

Müşteri temsilcisinin çoklu becerileri varsa ve bu seçeneği seçerseniz, müşteri temsilcisi sadece her iş gününde bir faaliyet için programlanabilir.

Eğer bu seçeneğin seçimini kaldırırsanız, müşteri temsilcisi aynı günde çoklu faaliyetler için programlanabilir.

Gerekli olanı kullan

Eğer bu seçeneği seçerseniz, program Gerekli Personel Sağlama tahmini kullanarak oluşturulur ancak Hesaplanmış Personel Sağlama tahmini kullanmaz.

İlk ay için aylık kısıtlamaları devre dışı bırak

İlk ayın eksik olması (çünkü siz ayın ortasından itibaren program yapıyor olacaksınız) ve ayın başlangıcı için geçmişe ait herhangi bir veri olmaması halinde bu onay kutusunu seçin. Bu durumda, program oluşturma aylık minimum veya maksimum çalışma saatleri gibi aylık kısıtlamaları doğru bir şekilde yerleştiremez.

Bu ayda kısıtlamaları gevşetmek için bu onay kutusunu seçin.

===Müşteri Temsilcilerini Karıştır

=

Eğer bu seçeneği seçerseniz, programlamadan evvel müşteri temsilcisi havuzu *rastgeleleştirilir*. (*Rastgeleleştirme*, program sonuçlarının müşteri temsilcilerinin programlama algoritmasına yüklendiği sıradan bağımsız olmasını sağlar.)

Takım Kısıtlamaları Kullan

Eğer bu seçeneği seçerseniz, yapılandırılmış eşikte aynı takım içindeki müşteri temsilcileri için program başlangıç zamanları senkronize edilir.

Bu seçeneği seçerseniz, sihirbazda **Takım Eşzamanlılığı** görünecektir ve burada aynı takımdaki müşteri temsilcileri için günlük programların nasıl senkronize edileceğini belirleyebilirsiniz.

Paylaşılan Taşıma Kısıtlamaları Kullan

Program tekrar oluşturulduğunda paylaşılan taşıma grup kısıtlamalarını etkinleştirmek için bu seçeneği kullanın. Bir paylaşılan taşıma grubundaki katılımcılar farklı başlangıç zamanlarında başlayan ve farklı bitiş zamanlarında sona eren vardiyalarda çalışabilir; ancak büyük ölçüde sapma olmamalıdır, bu paylaşılan taşımanın kullanışsız olmasına yol açar. Sapmanın uzunluğunu belirleyeceksiniz.

Bu seçeneği seçerseniz, **Takım Eşzamanlılığı** sihirbazı sayfası yerine **Paylaşılan Taşıma Kısıtlamaları sihirbazı sayfası** görünecektir. Burada, aynı paylaşılan taşıma grubunda her katılımcının programındaki izin verilen maksimum sapmayı belirleyeceksiniz.

Tip

Paylaşılan Taşıma dünya çapında birden çok farklı ad ile bilinir—; örneğin otobüs, ortaklaşa binme, araç paylaşımı, taşıma paylaşımı ve paratransit. Ayrıntılar için bkz. [Wikipedia](#).

Kullanılan Kısıtlamalardan Verilen Müşteri Temsilcilerini Hariç Tut

Bu seçeneği seçerseniz, takım senkronizasyonu uygulandığında tam gün istisna veya çalışma saatleri verilen müşteri temsilcileri hesaba katılmaz.

Important

Takım kısıtlamaları kullanırken *Her Zaman* bu seçeneği seçin.

Devam etmek için **Sonraki**'ne veya seçimlerinizi iptal etmek ve sihirbazı kapatmak için **İptal**'e tıklayın.

İkincil Faaliyetleri Kullan

Bu seçeneği, müşteri temsilcilerine doğrudan ikincil bir faaliyet atamak için işaretleyin. Faaliyet ataması beceriler ve beceri seviyelerini temel alıyor, bu nedenle ikinci bir faaliyet, müşteri temsilcisinin becerilerinden en az birinin ikincil olarak işaretlendiği bir tanesidir. Yalnızca birincil faaliyetlerin Site program senaryosunda kabul edilmesini istiyorsanız bu seçeneğin işaretini kaldırın.

Seçenekleri Seç

Bir başlangıç ve bitiş zamanı ve tekrar programlama seçenekleri seçmek için Gün İçi Program Tekrar Oluşturma Sihirbazı'nın **Seçenekler Seç** ekranını kullanın.

1. **Tarih** seçicisinde, programda tekrar oluşturulacak günü seçin veya girin.
Bu tarih senaryonun tarih aralığı dışında olamaz. Gösterilen varsayılan değer Sihirbazın çağrıldığı görünümünde seçilmiş tarihtir.
2. **Başlangıç zamanı** seçiciden, yeniden oluşturmanın başlatılacağı programlı günde zamanı girin ya da seçin.
Gösterilen varsayılan değer, en yakın zaman adımı başlangıcı + bir saate yuvarlanan bilgisayarın geçerli zamanıdır. Oluşturmak istediğiniz zamanı seçmeden evvel, bu değişikliklerden etkilenen müşteri temsilcilerine bildirmeyi göz önünde bulundurun.
3. **Zaman Dilimi** seçicisinde, uygulanabilir zaman dilimini seçin. Varsayılan Yerel'dir.
4. **Tekrar Programlama Seçenekleri** listesi açıklayıcı radyo butonu seçimlerinden bir öge seçin. Nihai seçimin (**Molaları, yemekleri, faaliyetleri/faaliyet kümelerini/görev sekanslarını, vardiya başlangıç ve/veya bitiş zamanlarını yeniden programlama değiştirebilir**) seçilmesi, vardiya başlangıç zamanı, vardiya bitiş zamanı ve ücretli sürenin sabit (değiştirilemez) olup olmayacağını kontrol eden onay kutularını etkinleştirecektir.

Important

Bu gruptaki son onay kutusu **Ücretli süre sabittir** ücretli veya ücretsiz olarak belirlenen molalar ve yemeklere (vardiya öğeleri) uygulanır. WFM tekrar oluştururken ücretli süre sabitlenirse, müşteri temsilcisinin geçerli olarak atandığından farklı bir ücretli süre ile vardiya veremez. Aksi halde, müşteri temsilcisinin bir esnek Sözleşmesi varsa, geçerli olarak atandığından daha kısa veya daha uzun bir vardiyaya atanması mümkündür. Aynı zamanda müşteri temsilcisi potansiyel olarak farklı yemeklere ve molalara atanabilir.

5. **Değişiklikleri otomatik işle** onay kutusunu varsayılan değerde (seçili) tutma, program oluşturucusuna tüm program değişikliklerini işlemesi talimatını verir. Aksi halde, bir bekleme modunda programa yerleştirilecektir.
6. Devam etmek için **Sonraki**'ne veya seçimlerinizi iptal etmek ve sihirbazı kapatmak için **İptal**'e tıklayın.

Görev sekansları (dördüncü ve beşinci yeniden programlama seçeneklerinde dahil edilen) hakkındaki bilgiler için, [Vardiya Görev Sekansları](#)'na ve [Workforce Management Yönetici Kılavuzu](#)'na bakın.

Paylaşılan Taşıma Sınırlamaları

Tip

Paylaşılan Taşıma dünya çapında birden çok farklı ad ile bilinir—; örneğin otobüs, ortaklaşa binme, araç paylaşımı, taşıma paylaşımı ve paratransit. Ayrıntılar için bkz. [Wikipedia](#).

Paylaşılan bir taşıma grubu üyelerini farklı başlangıç ve bitiş süreleriyle vardiyalarda çalışabilirler ancak büyük ölçüde sapma olmamalıdır aksi halde paylaşılan taşıma grubu kullanışsız hale gelir. Aynı paylaşılan taşıma grubu içerisindeki her bir katılımcı için programda izin verilen maksimum sapmayı belirleyebilirsiniz.

Paylaşılan Taşıma Kısıtlamaları'ni etkinleştiriyorsanız, bu iletişim kutusu **Takım Eşzamanlılığı** sayfasında görünür (takım kısıtlamaları ve paylaşılan taşıma grup kısıtlamaları karşılıklı olarak özel kullanımdır). Paylaşılan taşıma grup üyeleri için vardiyaların başlangıç ve bitiş zamanları arasında maksimum izin verilen sapmayı belirlemek için girin veya değer değiştirici kontrolleri kullanın. 1 dakika ve 23 saat, 59 dakika arasında herhangi bir değer belirleyebilirsiniz; çoğu uygulama değeri 30 dakikadan daha az olacaktır.

Takım Eşzamanlılığı

Bu ekran sadece, **Takım Eşzamanlılığı Kullan** kategorisinde ilk ekranda en az bir site seçtiğinizde görünür. Ekranda seçtiğiniz her site (**Site Seç**), tablonun en sol sütununda görünür. Diğer sütunlar, her site için belirli ayarlar görüntüler.

Şu parametreleri belirleyin:

İzin Günlerini Eşitle	<p>Tüm takımlar için eşitlenmesi gereken izin günlerini belirlemek için bu onay kutusunu seçin.</p>
<p>Şuna göre Eşitleme:</p>	<p>Her hücre, programı oluştururken uygulamanızda eşitleme kombinasyonlarını belirlemek için kullanabileceğiniz bir açılır menüdür:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ek Eşitleme Yok • Vardiya Başlangıç Zamanı—Bu onay kutusu işaretliyse, takım içindeki vardiya başlangıç zamanları arasındaki maksimum farkı belirtmek için Maksimum Başlangıç Zamanı Farkı süre kontrolünü kullanın. HH:MM biçimini kullanın; 02:59 iki saat elli dokuz dakikadır. • Ücretli Süre • Vardiya Başlangıç Zamanı ve Ücretli Süre • Vardiya Başlangıç Zamanı, Ücretli Süre ve Yemekler • Vardiya Başlangıç Zamanı, Ücretli Süre, Yemekler ve Molalar • Ücretli Süre ve Yemekler • Ücretli Süre, Yemekler ve Molalar
Maksimum Başlangıç Zamanı Farkı	<p>Her hücre, hh:mm biçiminde değerleri belirleyebileceğiniz bir değer değiştirici kutusudur. Aralık, 0'dan (sıfır) 23:59'a kadardır.</p>
<p>Kısıtlamaları sadece aynı sözleşmeler içerisindeki takıma uygula</p>	<p>Takımların senkronizasyonu esnasında belirlemek için bu onay kutusunu işaretleyin, WFM'nin programın oluşturulması esnasında yapılandırılmış sözleşme bilgilerini dikkate alması gerekmektedir. Varsayılan olarak bu onay kutusu seçili değildir.</p> <div style="border: 1px solid #00a0e3; padding: 5px;"> <p>Tip Bu onay kutusu, Şuna Göre Eşitle sütununda Ücretli Süre, Ücretli Süre ve Yemekler veya Ücretli Süre, Yemekler ve Molalar seçeneklerinden biri seçildiğinde etkinleşir. Aksi halde onay kutusu devre dışıdır, çünkü vardiyalar senkronize edildiğinde uygulanmaz.</p> </div>

Devam etmek için **Sonraki**'ne veya seçimlerinizi iptal etmek ve sihirbazı kapatmak için **iptal**'e tıklayın.

Müşteri Temsilcileri Seç

Bir takım içinde müşteri temsilcileri ve bir veya daha fazla takım seçmek için Gün İçi Program Yeniden Oluşturma Sihirbazı'nın **Müşteri Temsilcileri Seç** ekranını kullanın.

1. **Müşteri Temsilcileri Seç**'in altında, müşteri temsilcilerini görüntülemek için iş birimlerini ve siteleri genişletebilirsiniz. Ağaç, sadece programlanan faaliyet için becerileri olan müşteri temsilcilerini gösterir. Çoklu takımlardan bireysel müşteri temsilcileri veya tüm takımları, tüm siteyi seçebilirsiniz.

Son oluşturmadan veya yeniden oluşturmadan sonra seçili tarih aralığında düzenlenen programın Müşteri Temsilcisi adları etrafında bir vurgulanmış arka plan görünür.

2. Programın oluşturulduğu, yeniden oluşturulduğu veya yayınlandığı son seferden hali hazırda değiştirilen programları olan müşteri temsilcilerini hariç tutmak için **Değiştirilmiş müşteri temsilcisi programlarını yeniden oluşturma**'yı seçin.
3. **Sonraki**'ne tıklayın (veya yerine verildiyse **Bitir**'e).

Faaliyetler Seç

Eğer **Seçenekleri Yeniden Programlama ekranında** şu seçeneklerden birini seçtiyseniz, **Faaliyetler Seç** ekranı görünür:


- **Sadece faaliyetleri/faaliyet kümelerini/görev sıralarını yeniden programla**
- **Vardiya başlangıç/bitiş zamanlarını etkilemeden molaları, yemekleri, faaliyetleri/faaliyet kümelerini/görev sıralarını yeniden programla**
- **Molaları, yemekleri, faaliyetleri/faaliyet kümelerini/görev sıralarını yeniden programla, vardiya başlangıç ve/veya bitiş zamanları değişebilir**

Bu ekranı tamamlamak için:

1. Gerektiği kadar nesne ağacını genişletin.
2. Bir, daha fazla veya çoklu site faaliyetleri seçin.
3. Geçerli olarak programda bulunan faaliyetleri saklarken, yapının önceden seçilmiş herhangi bir faaliyeti eklemesi için **Programlanmış faaliyetleri sakla**'yı seçin.
4. Seçimlerinizi iptal etmek ve sihirbazı kapatmak için **Bitir**'e veya **İptal**'e tıklayın.

Program Yeniden Oluşturma Sihirbazı

Programın dahil edilen araçlarını, takımlarını ve/veya tarihlerini değiştirmek için Program Tekrar Oluşturma Sihirbazı'nı kullanın:

1. Bir program senaryosu görünümünün **İşlemler** araç çubuğunda **Programı Yeniden Oluştur** düğmesine tıklayın () ya da **İşlemler** menüsünde **Programı Yeniden Oluştur** ögesini seçin. Program Tekrar Oluşturma Sihirbazı'nın iki ekranı, **Başlangıç/Bitiş Tarihi Seç**, açılır.
 2. Programı tekrar oluşturmak istediğiniz tarihleri girin. Hiçbir tarih, senaryonun orijinal tarih aralığı dışında olamaz.
 3. İleri'ye tıklayın.
 4. **Müşteri Temsilcileri Seç** penceresini listesinden, değiştirilen programa dahil etmek istediğiniz müşteri temsilcilerini seçin. Sitelerini görüntülemek için iş birimlerini genişletebilir ve takımları ve araçlarını görüntülemek için sitelerini genişletebilirsiniz. Tek bir iş birimi içinde herhangi bir sayıda müşteri temsilcisi ve/veya takım seçebilirsiniz.
- Tip**

Vurgulanmış bir arka plan rengi, son oluşturma veya tekrar oluşturma sonrasında programları düzenlenen (seçili tarih aralığı için) müşteri temsilcilerini gösterir.
5. Uygunsa, **Değiştirilmiş müşteri temsilcisi programlarını tekrar oluşturma**'yı seçin. Bu onay kutusunu seçme, son oluşturma/tekrar oluşturmadan sonra düzenlenen müşteri temsilcilerinin programları için daha fazla program değişikliğini gerçekleştirmesini önler.
 6. Programı yeni parametrelerle tekrar oluşturmak için **Bitir**'e tıklayın. Veya Başlangıç/Bitiş Tarihi seçimlerinizi değiştirmek veya incelemek için **Önceki**'ne veya programı değiştirmeden kapatmak için **İptal**'e tıklayın.

Program Tekrar Oluşturmadan Son Uyarıları Görüntüleme

Gün içi, Haftalık ve Müşteri Temsilcisi Genişletilmiş Ana Program tekrar oluşturma sonlandıktan sonra, tekrar oluşturma süresince oluşturulan herhangi bir uyarı mesajını görüntüleyebilir ve kaydedebilirsiniz. WFM, Ana Program tekrar oluşturma süresince oluşan uyarı sayısını görüntüler ve daha fazla inceleme için kaydeder.

Programları Yayınlama/Çıkartma

Vardiya Yayınlama Sihirbazı'nı, yayımlanmamış **vardiya senaryoları**'nı (veya yayımlanmış vardiya senaryolarını yeniden yayımlayarak) Workforce Management veritabanınının **Asıl Vardiya Planı**'na aktarmak veya Asıl Vardiya Planı bilgisini vardiya senaryolarına çıkartmak için kullanın.

Aşağıdaki bölümler şunları kapsamaktadır:

- WFM Veritabanı'nda **Yayımlama**.
- WFM Veritabanı'ndan **Ayıklama**.

Vardiyalar Niye Yayımlansın?

- Yayımlanmakla bir vardiya senaryosu *resmiyet* kazanır. Sadece Asıl Vardiya Planı resmi plan olarak kabul edilir.
- Bir vardiya yayımlanıncaya kadar, belirli performans verisini veya gerçek zamanlı temsilci bağlılık verisini hesaplayamazsınız.
- Bir vardiya yayımlanıncaya kadar, Temsilciler WFM Ağındaki işveren arayüzünden onu görüntüleyemezler.

Asıl Vardiya Planı'nda Yayımlama

Vardiya Yayınlama Sihirbazı'nı başlatmadan önce:

- Vardiya senaryosunun profil yuvasına gerçek temsilciler atayın. (Sadece gerçek temsilcilerin vardiyaları Asıl Vardiya Planı'nda yayımlanır.)
- Asıl Vardiya Planı'na dahil etmek istediğiniz tüm bekleyen değişimleri onaylayın. Senaryo yayımlandığında onaylanmamış bekleyen değişiklikler gözardı edilir.

Bir vardiya yayımlamak için:

1. Vardiya Senaryoları görünümünün **Senaryolar Tablosunda**, yayımlamak istediğiniz senaryoyu seçin. Sonra **İşlemler** çubuğunda **Yayımla** düğmesine tıklayın. Vardiya Yayınlama Sihirbazı'nın **İşlem Seç** ekranı belirir.
2. **Asıl Vardiya Planında Yayımla**'yı seçin ve **Sonraki**'ne tıklayın. **Asıl Vardiya Planında Yayımla** ekranı belirir.
3. **Tarihler Yayımla** bölümünde, **Başlangıç tarihi** ve **Bitiş tarihi** seçin. Varsayılan olarak, seçili senaryonun başlangıç ve bitiş tarihleri bu alanlarda belirir.
4. Eğer vardiyayı gelecekte tekrarlamak isterseniz, **Tarih Aralığında Yayımla**'yı seçin ve sonra istediğiniz **Başlangıç tarihi** ve **Bitiş tarihi** seçin. **Tarih Aralığında Yayımla** özelliği, aynı vardiya senaryosunu

birden fazla vardiya döneminde yayımlamanızı mümkün kılar. Uzatılan bir süreyi doldurmak amacıyla hızla vardiyalar yayımlayabilirsiniz. Ancak, şunlara dikkat edin:

- Eğer vardiya plan uzunluğu ile yeni tarih aralığında yayımlanacak dönem uzunluğu tamamen uymazlarsa, Sihirbaz yeni tarih aralığına sığacak sayıda günü kopyalar. Örneğin, eğer vardiya planı üç hafta ve **Tarih Aralığında Yayımla** süresi iki hafta ise sihirbaz vardiyanın sadece ilk iki haftasını kopyalar. Eğer vardiya planı iki hafta ve **Tarih Aralığında Yayımla** süresi beş hafta ise sihirbaz bütün vardiyayı arka arkaya iki kez kopyalar, sonra da tarih aralığının beşinci haftasını sağlamak için birinci haftayı tekrar kopyalar.
 - Vardiya senaryosundaki tüm veriler yeni tarih aralığında aynen yayımlanır. Özel durumlar, molalar, öğünler ve izinler gibi tüm vardiya öğeleri de aktarılırlar.
5. **Müşteri Temsilcileri** listesinden, hedef vardiyada yayımlamak istediğiniz müşteri temsilcilerini seçin. Bölgelerini görüntülemek için İş Birimlerini genişletebilir ve temsilcilerini görüntülemek için bölgeleri genişletebilirsiniz. İsteddiğiniz sayıda gerçek temsilci (profil değil) seçebilirsiniz.
 6. İsteğe bağlı: Asıl Vardiya Planı'nda senaryo yayımlandığında, vardiyada bu öğelerin örtüşmesi için **Verilen özel durum, izinli zaman ve izinli gün Takvim öğeleri ekle** işaret kutucuğunu seçin. Bu öğeleri gözardı etmek için onay kutucuğunu temizleyin. "Sabit" temsilci vardiyaları kullanmak istediğinizde bu seçenek faydalıdır. Eğer bir veya daha fazla sayıda temsilciye 1 ila 6 haftalık vardiyalar oluşturmak isterseniz, o takdirde bu özelliği kullanarak geleceğe dair vardiya planlarını kopyalayabilirsiniz. Vardiya planı kopyalanırken, WFM, izinli zaman, özel durumlar ve günlük izinler gibi verilmiş Takvim öğeleri hakkında açıklamalar yapacaktır. Vardiyalarda önceden bulunan öğelerle çatışma halinde, WFM tüm verilmiş Takvim öğelerinin örtüşmelerini sağlayamaz. Bu durumda, plana dahil edilemeyen Takvim öğeleri hakkında bir uyarı alacaksınız.
 7. İsteğe Bağlı: Vardiya Senaryoları görünümünde seçilen ilişkili tahmin senaryosunu, tüm seçili tarihler, tüm senaryo faaliyetleri adına yayımlamak için **Tahmin senaryosunu da yayımla** işaret kutucuğunu seçin. Eğer tahmin-senaryo yayımlama üzerine daha fazla denetim gerekirse, tahmin-senaryo görünümünden yapılmalıdır. Varsayılan değer temizlenir (seçilmez) ve eğer vardiya senaryosu herhangi bir tahmin senaryosu ile ilişkilendirilmiş değilse, bu onay kutucuğu bulunmaz.
 8. **Bitir**'e tıklayın.

Temel Çizgi Ana Program

Bir vardiya senaryosu Asıl Vardiya Planı'nda yayımlandıktan sonra, o dakika itibariyle WFM Vardiya Planı'nın anlık görüntüsünü alır. Bu temel Asıl Vardiya Planı olarak adlandırılır. Asıl Vardiya Planı'nda, özel durumlar eklemek ve tatiller vermek gibi, değişiklikler yaptıktan sonra, mevcut Asıl Vardiya Planı'nda gösterilen vardiya kapsamı ile temel sayılan Asıl'da depolanmış vardiya kapsamını kıyaslayabilirsiniz. **Vardiya Planı Özet Raporu** ve **Vardiya Planı Özeti görünümü** kıyaslamayı sunar.

Belirli bir tarih aralığı için, her seferinde Asıl Vardiya Planı'nda bir şey yayımlandığında, Temel Asıl Vardiya Planı oluşturulur/güncellenir. Örnek: Farzedelim ki 25 Mayıs'ta, Asıl Vardiya Planı'nda Haziran vardiya senaryosunu yayımlıyorsunuz. Yine farzedelim ki 28 Mayıs'ta, Asıl Vardiya Planı'nda Haziran vardiya senaryosunu yeniden yayımladınız. Vardiya Planı Özet Raporu'nda ve Vardiya Planı Özeti görünümünde, WFM, mevcut vardiya ile kıyaslanmak üzere, 28 Mayıs'ta yayımlanan vardiyayı temel olarak kullanır.

Workforce Management Veritabanı'ndan Vardiya Planı Ayıklama

Asıl Vardiya Planı'ndan vardiya senaryosuna veri aktarmak için:

1. Vardiya Senaryoları görünümünün **Senaryolar Tablosunda**, veriyi ayıklamak istediğiniz senaryoyu seçin. Sonra **İşlemler** çubuğunda **Yayımla** düğmesine tıklayın. Vardiya Yayınlama Sihirbazı'nın **İşlem Seç** ekranı belirir.
2. **Asıl Vardiya Planından Ayıkla**'yı seçin ve sonra **Sonraki**'ne tıklayın. **Asıl Vardiya Planından Ayıkla** ekranı belirir.
3. **Tarihler** bölümünde, **Başlangıç Tarihi** ve **Bitiş Tarihi** seçin. Tarihleri hedef senaryonun tarih aralığında seçmelisiniz.
4. **Müşteri Temsilcileri** listesinden, vardiyalarını hedef senaryoya ayıklamak istediğiniz temsilcileri seçin. Bölgelerini görüntülemek için İş Birimlerini genişletebilir ve temsilcilerini görüntülemek için bölgeleri genişletebilirsiniz. İsteddiğiniz sayıda gerçek temsilci (profil değil) seçebilirsiniz.
5. **Son**'a tıklayın.

Tip

Asıl Vardiya Planı'nda bekleyen değişiklikler vardiya senaryosuna ayıklanmazlar.

Program Doğrulaması

Programın son defa oluşturulduğu, doğrulandığı veya tekrar oluşturulduğunda üretilen uyarılar ve hata mesajlarını yönetmek için **Mesajları İncele** penceresini kullanın.

Aşağıdaki bölümler şunları kapsar:

- **Mesajları İncele Penceresini Kullanma.**
- **Uyarılar listesi.**
- **Hatalar listesi.**

Mesajları İncele Penceresini Kullanma

Mesajları İncele penceresi şu kontrolleri içerir:

İncelendi	İncelediğiniz mesajları göstermek için bu sütundaki onay kutularını seçin.
Site	Site adını görüntüler.
Mesaj	Her oluşturulan mesajın metnini gösterir.
Kaydet butonu	İncelenmiş seçimlerinizi kaydeder.
Kapat butonu	Tüm değişiklikleri iptal eder ve pencereyi kapatır.

Uyarılar Listesi

Tip

Program oluşturma veya doğrulama şu uyarıları oluşturduğunda, burada parantezlerde { } görünen değişken metni, gerçek değerle değiştirilir.

Uyarı[4]	{B} ile başlaya haftada {A} müşteri temsilcisi için zaten çok sayıda izin günü atandı. Kullanıcı, belirtilen haftada müşteri temsilcisinin kısıtlamaları tarafından izin verilenden fazla izin günü atadı. Sözleşme hafta sonu ve/veya izin günü kuralları, izin verilen gün sayısını sınırlar.
	{B} gününde {A} müşteri temsilcisi için

Uyarı[8]	<p>kısıtlamalarla eşleşen vardiya yok; müşteri temsilcisine bir izin günü atandı.</p> <p>Programlayıcı, bu aracıya bir izin günü verilmesi için zorlandı çünkü bu gün için vardiyalar müşteri temsilcisinin sözleşme kısıtlamalarıyla uyumuyor. Eğer vardiya bu günde kullanılabilir olması için yapılandırıldıysa, bu uyarı ya vardiyanın ya da ilişkili yemeğin bozuk yapılandırmasını hakkında uyarı verir. Vardiya ve yemek için sürelerin geçerli olduğunu doğrulayın.</p>
Uyarı[11]	<p>Bitişiklik kısıtlamaları {A} müşteri temsilcisi için {B} gününde bir kısıtlamayı zorluyor.</p> <p>İki çalışma günü (Politikalar/Site Kurallarında tanımlandığı gibi) arasındaki minimum aralık karşılanamaz. Bu nedenle, Programlayıcı aracıya bir izin günü vermek zorunda kaldı.</p>
Uyarı[14]	<p>{A} yemeği {C} vardiyasının {B} yemeği ile çakışıyor.</p> <p>İki yemek veya vardiya bölünmeleri, verilen vardiyada çakışıyor. Bu durumda, bu iki yemeğin veya bölünmenin ilki vardiyadan kaldırılır.</p>
Uyarı[16]	<p>Zaman adımı kısıtlaması {A}, {B} yemeğinin başlangıç değerleri için karşılanmadı.</p> <p>Bir yemek için başlangıç zaman adımını belirlediğinizde, diğer kısıtlamaları karşılamalısınız. (Örnek olarak, yemeğin diğer program öğeleri ile üst üste gelmediğinden emin olun.)</p>
Uyarı[22]	<p>{A} müşteri temsilcisinin kıdemi seviye {B} olarak verildi. 100,000'den fazladır; bu nedenle, kıdem düzeyi 100,000'e ayarlanmıştır.</p> <p>Belirtilen müşteri temsilcisinin 100,000'den fazla kıdemi bulunuyor. Bu, Workforce Management'in normal kullanımında oluşmamalıdır.</p>
Uyarı[28]	<p>{A} müşteri temsilcisi için {B} gününde zorlanan izin günü, haftalık/aylık hedefleri {C} saat azalttı.</p> <p>Sözleşme kısıtlamalarının çakışması, aracıyı izin günü alması için zorlar. Bu genellikle min/maks./birbirini izleyen izin günü ve hafta sonu izin günü kurallarının birleşimi sebebiyle oluşur. Aynı zamanda vardiyaların reddedilmesinden kaynaklanabilir.</p>
Uyarı[29]	<p>{A} müşteri temsilcisi ve {B} vardiyası için vardiya maksimum oluşum kısıtlaması karşılanamıyor.</p> <p>Programlayıcı, maksimum vardiya oluşumu için kısıtlama ihlalinde, farklı bir vardiya programlayamıyor. Bu, diğer bir vardiya reddedildiğinde veya yapılandırma kısıtlamaları sebebiyle kullanılabilir olmadığında oluşabilir. Aynı zamanda, alternatif vardiyalar eşzamanlılık kısıtlamasının incelenmesine izin vermiyorsa, başlangıç zamanı eşzamanlılığından dolayı da olabilir.</p>
Uyarı[30]	<p>{A} müşteri temsilcisi ve {B} vardiyası için vardiya minimum oluşum kısıtlaması karşılanamıyor.</p> <p>Programlayıcı, belirtilen müşteri temsilcisi ve vardiya için yapılandırılmış minimum saat/günler bakımından vardiya</p>

	kısıtlamalarını karşılayamıyor. Bkz. yukarıdaki Uyarı[29] .
Uyarı[31]	{B} müşteri temsilcisi için {B} türü kısıtlaması karşılanamadı. Programlayıcı, belirtilen kısıtlama ile gerekli müşteri temsilcisi için program öğelerini atayamadı. Bu genellikle, kısıtlama birleşimlerinin çakışması yüzündendir.
Uyarı[34]	Başlangıç adımı kısıtlaması {A}, {B} vardiyasının başlangıç değerleri için karşılanmadı. Vardiya başlangıç zamanının, talep edilen zaman adımı ile uyumlu olduğunu kontrol edin.
Uyarı[40]	{A} müşteri temsilcisi çok sayıda vardiya isteğinde bulundu. {B} talep verildi; bu nedenle, memnuniyet yüzdesi {C}'ye düştü. Müşteri Temsilcisi çok sayıda vardiya tercih talepleri gerçekleştirdi. Sadece belirtilen sayı verildi; bu nedenle, tercih karşılama oranı gösterilen miktarda azaldı.
Uyarı[43]	{C} müşteri temsilcisi için {A} - {B} tarihlerinin planlama dönemi iş kısıtlaması karşılanamıyor. Planlama dönemi kısıtlama ayarlarında çakışma yüzünden, bu müşteri temsilcisi için iş yükü kısıtlamaları belirtilen günler için tamamlanamaz.
Uyarı[44]	Çünkü standart olmayan bir vardiya, zorlanan bir izin günü ya da takas döneminde uygulanabilir olmayan bir izin günü sekansı nedeniyle {A} müşteri temsilcisi takas edilemiyor. Belirtilen müşteri temsilcisinin programı, diğer bir aracıya verilemez çünkü program değiştirilemeyen sabit elemanlar içeriyor.
Uyarı[46]	{C} zaman adımında {B} gününde {A} müşteri temsilcisi için faaliyet bulunmadı; bu nedenle, zorlanan bir mola atandı. Belirtilen zaman adımı(ları) süresince bu müşteri temsilcisinin atanan faaliyetlerinin hiçbiri mevcut değil. Bu nedenle Programlayıcı bir mola atamaya zorlandı. Müşteri Temsilcisinin faaliyetlerinin tümü özel ve özel faaliyet kısıtlaması için minimum süreyi ihlal etmeden atanamıyorsa bu durum ortaya çıkar.
Uyarı[49]	Uygulanabilir vardiyayı bulmak amacıyla {B} müşteri temsilcisi için {A} gününde ücretli istisna ya da çalışılmayan saatler kaldırıldı. Vardiya ayarlarını ihlal eden bir yarı gün istisna veya çalışılmayan saatler, Programlayıcının bu aracıya bir vardiya atayabilmesi için kaldırıldı.
Uyarı[53]	{A}'nın sözleşmesinin hiçbir vardiyası {B} günündeki tercihlerle eşleşemiyor (yoksay).

Uyarı[54]	{C} müşteri temsilcisi için ({A}..{B}) dönemindeki tercih gereksinimi karşılanamıyor ve yok sayıldı.
Uyarı[55]	{A} yemeği {B} vardiyasına uygun değil. Vardiya programlanamaz.
Uyarı[56]	{B} müşteri temsilcisinin {A} günü için zaman penceresi faaliyet açık saatleriyle eşleşmek için [{C},{D}]'ye azaltıldı.
Uyarı[57]	{C} vardiyasının [{A},{B}] süresi için mola ve yemek sekansı uygulanamaz olarak göz ardı edildi. Sıra: {D}
Uyarı[61]	{B} müşteri temsilcisi için {A}'ya verilen planlama dönemi saat sınırı verilen tercihleri. Kotaları {C}'ye azaltma.
Uyarı[63]	Tekli beceri modu, görev sekansları tanımlandığında kullanılamaz. Çoklu beceri moduna geçiliyor.
Uyarı[64]	{A} kısıtlaması, {C} zamanında başlayan {D} zamanında biten {B} müşteri temsilcisi için karşılanamıyor. Bu müşteri temsilcisi için belirlenen kısıtlama, belirlenen tarih aralığında karşılanamaz.
Uyarı[65]	Bazı molalar {B} gününde {A} müşteri temsilcisi için programlanamadı.
Uyarı[66]	Maksimum vardiya ögesi mesafe kısıtlaması {B} gününde {A} müşteri temsilcisi için karşılanmadı.
Uyarı[67]	Minimum vardiya ögesi mesafe kısıtlaması {A} müşteri temsilcisi için karşılanmadı.
Uyarı[68]	Vardiya öğeleri, {B} gününde {A} müşteri temsilcisi için yapılandırılan zaman aralıklarında programlanamadı.
Uyarı[69]	Sözleşme vardiya ögesinin senkronizasyonu etkinleştigiinden dolayı <xxx> vardiya ögesinin senkronizasyonu, {A} müşteri temsilcisi için yok sayılıyor. <xxx>'in takım ya da paylaşılan taşıma olabileceği yer.
Uyarı[70]	Vardiya öğeleri, {B} gününde {A} müşteri temsilcisi için <xxx>'in diğer müşteri temsilcilerini ile senkronize edilemedi. <xxx>'in takım ya da paylaşılan taşıma olabileceği yer.
Uyarı[71]	{A} türü kısıtlama, {B} başlangıç tarihide ve {C} bitiş tarihinde <xxx> {D} için karşılanamıyor. <xxx>'in takım ya da paylaşılan taşıma olabileceği yer.
Uyarı[77]	{C} gününde {A} müşteri temsilcisi için {B} türü kısıtlama karşılanamadı.
Uyarı[78]	{A} türü kısıtlama, {C} tarihinde <xxx> {B} için karşılanamıyor. <xxx>'in takım ya da paylaşılan taşıma olabileceği yer.

Uyarı[79]	{A} türü kısıtlama, {B} tarihide başlayan ve {C} tarihide biten <xxx> {D} için karşılanamıyor. <xxx>'in takım ya da paylaşılan taşıma olabileceği yer.
Uyarı[81]	Programlama dönemi {B} - {C} sırasında {A} müşteri temsilcisi için farklı hafta sonu başlangıç günleri içeren sözleşmeler atandı.
Uyarı[82]	{A} müşteri temsilcisi için farklı maksimum ardışık iş günü içeren sözleşmeler atandı. Senaryonun birinci günü yapılandırılan değer kullanılacaktır.
Uyarı[90]	{B} müşteri temsilcisi için {A} toplantısı programlanamadı.
Uyarı[91]	{B} müşteri temsilcisi için {A} toplantısı, {C} gününde programlanamadı.
Uyarı[92]	{B} müşteri temsilcisi için {A} toplantısı, {C} - {D} sırasında programlanamadı.
Uyarı[93]	{A} çoklu site toplantısının parametreleri geçersiz. Min/maks grup boyutu, geçerli müşteri temsilcisi sayısı ve örnek sayısı ile tamamlanamaz.
Uyarı[94]	{A} toplantısının parametreleri geçersiz. Min/maks grup boyutu, geçerli müşteri temsilcisi sayısı ve örnek sayısı ile tamamlanamaz.
Uyarı[95]	Çoklu site toplantısı {A} programlanmadı. Toplantının bir örneği için yeterli müşteri temsilcisi bulunamadı.
Uyarı[96]	{A} toplantısı programlanmadı. Toplantının bir örneği için yeterli müşteri temsilcisi bulunamadı.
Uyarı[97]	{A} çoklu site toplantısı programlanamadı.
Uyarı[98]	{A} Toplantısı programlanamadı.
Uyarı[99]	{B} günündeki {A} çoklu site toplantısının parametreleri geçersiz. Min/maks grup boyutu, geçerli müşteri temsilcisi sayısı ve örnek sayısı ile tamamlanamaz.
Uyarı[100]	{B} günündeki {A} toplantısının parametreleri geçersiz. Min/maks grup boyutu, geçerli müşteri temsilcisi sayısı ve örnek sayısı ile tamamlanamaz.
Uyarı[101]	{B} - {C} sırasında {A} çoklu site toplantısının parametreleri geçersiz. Min/maks grup boyutu, geçerli müşteri temsilcisi sayısı ve örnek sayısı ile tamamlanamaz.
Uyarı[102]	{B} - {C} sırasında {A} toplantısının parametreleri geçersiz. Min/maks grup boyutu, geçerli müşteri temsilcisi sayısı ve örnek sayısı ile tamamlanamaz.
Uyarı[103]	{B} günündeki {A} çoklu site toplantısı programlanmamış. Toplantının bir örneği için yeterli müşteri temsilcisi bulunamadı.
Uyarı[104]	{B} günündeki {A} toplantısı programlanmamış. Toplantının bir örneği için yeterli müşteri temsilcisi bulunamadı.

Uyarı[105]	{B} günündeki {A} çoklu site toplantısı programlanmamış. Toplantının bir örneği için yeterli müşteri temsilcisi bulunamadı.
Uyarı[106]	{B} günündeki {A} toplantısı programlanmamış. Toplantının bir örneği için yeterli müşteri temsilcisi bulunamadı.
Uyarı[107]	{A} çoklu site toplantısı {B} gününde programlanamadı.
Uyarı[108]	{A} Toplantısı {B} gününde programlanamadı.
Uyarı[109]	{A} çoklu site toplantısı {B} - {C} sırasında programlanamadı.
Uyarı[110]	{A} toplantısı {B} - {C} sırasında programlanamadı.
Uyarı[111]	{A} çoklu site toplantısının {C} örneğinden {B} tanesi programlanmadı.
Uyarı[112]	{A} toplantısının {C} örneğinden {B} tanesi programlanmadı.
Uyarı[1000]	Geçersiz vardiya kimliği içeren takvim ögesi={A}, {C} gününde '{B}' müşteri temsilcisine atandı.
Uyarı[1001]	İstisna, '{B}' müşteri temsilcisinin {A} gününün gece vardiyası için yok sayılacaktır. Katı çalışma zamanı, kısmen karşılanmış istisna içeremez.
Uyarı[1002]	Program başlangıç tarihi hafta içi günü uzun dönem başlangıç günü ile aynı değil. Uzun dönemi {A} gün geri taşıma.
Uyarı[1003]	'{A}' görev sekansı kaldırıldı, çünkü faaliyetler içermeyen '{B}' faaliyet kümesini içeriyor ya da program senaryosunda mevcut atanmış faaliyet yok.
Uyarı[1004]	Null eleman, '{A}' vardiyasının mola yemek listesinde yok sayıldı
Uyarı[1005]	Hem mola hem de yemek, '{A}' vardiyasının mola yemek listesinde null eleman değildir
Uyarı[1006]	'{A}' vardiyası görev sekansı kimliği={B} bulunmadı.
Uyarı[1007]	'{A}' müşteri temsilcisi atanmış bir sözleşmeye sahip değil. Müşteri Temsilcisi programlanmayacaktır.
Uyarı[1008]	Sözleşme Kimliği='{A}' müşteri temsilcisine atanan {A}, '{B}' sitesinde bilinmiyor.
Uyarı[1009]	'{A}' müşteri temsilcisi tahakkuk kuralı kimliğine sahip={B}, WFM Sunucusu için bilinmiyor.
Uyarı[1010]	Takım Kimliği='{B}' müşteri temsilcisi için {A}, '{C}' sitesinde yok.
Uyarı[1012]	Faaliyetler içermeyen '{A}' faaliyet kümesi kaldırıldı. Faaliyetler ya program senaryosunda bulunmuyor ya da düzgün şekilde yapılandırılmamış.

Uyarı[1013]	'{A}' görev sekansı kimliği kaldırıldı={B}, çünkü geçersiz faaliyet kümeleri içeriyor. Faaliyet kümesi sorunları için önceki uyarıları kontrol edin.
Uyarı[1014]	Faaliyetler içermeyen '{A}' müşteri temsilcisi kaldırıldı. Faaliyetler ya bir aracıya atanmamış, program senaryosunda bulunmuyor ya da düzgün şekilde yapılandırılmamış.
Uyarı[1015]	Minimum vardiya '{A}'ların ücretli süresi kombine listenin kapsamında değil. Minimum vardiya ücretli zaman {B} saat {C} dakikaya değişti.
Uyarı[1016]	Görev sekansı kimliği={A}, '{B}' vardiyasından kaldırılmadı. Görev sırası yanlış yapılandırılmış veya kullanılabilir olmayan faaliyet kümeleri içeriyor olabilir.
Uyarı[1017]	'{A}' vardiyası kaldırıldı, çünkü atanmış zorunlu görev sekansları yok.
Uyarı[1018]	'{A}' sözleşmesi ile ilişkilendirilen bir ya da daha fazla vardiya, yapılandırma sorunları nedeniyle kullanılamadı. Sözleşmeye atanan tüm vardiyalar, programlama için kullanılamaz. Bu uyarı genellikle daha detaylı vardiya yapılandırma uyarılarından sonra verilir.
Uyarı[1019]	'{A}' müşteri temsilcisi programlanmayacaktır. Senaryo faaliyetleri, sözleşme vardiyalarında görev sıralarının herhangi birinde kullanılamaz. Program senaryosu, zorunlu görev sıralaması ile vardiyaları programlamak için gereken faaliyetleri içermiyor.
Uyarı[1020]	Faaliyet kümeleri, sitede görev sekansları olmasına rağmen programlama için kullanılacaktır. Görev sıraları veritabanında bulunuyor ancak vardiyalara atanmamış.
Uyarı[1021]	'{A}' sözleşmesi kaldırıldı. Bu sözleşmeye atanan vardiyalar düzgün şekilde yapılandırılmadı. Sözleşmede kullanılabilir vardiyalar yok ve bu nedenle sözleşme programlamadan kaldırıldı. Vardiya yapılandırma sorunları, diğer uyarılarda açıklanmıştır.
Uyarı[1022]	Düzgün yapılandırılmamış bir sözleşme içeren '{A}' müşteri temsilcisi kaldırıldı. Müşteri Temsilcisine atanmış sözleşme kullanılamaz. Bu uyarı genellikle 1021 uyarısını takip eder.
Uyarı[1023]	'{A}' müşteri temsilcisinin programı yeniden optimize edilmedi. Gün içi programlama süresince, geçerli yapılandırma o günde geçerli bir vardiyanın programlamasını önlediği için belirli bir gün için Müşteri Temsilcisi programı değiştirilemedi.
Uyarı[1024]	{C} - {C} haftasında '{C}' müşteri temsilcisi için

	haftalık dönen ücretli saatler {A}:{B} - {A}:{B}, bu haftadaki sözleşme ile uyumlu değil.
Uyarı[1025]	Programın son gününde '{A}' müşteri temsilcisi için takvim ögesi, sonraki günün vardiyasıyla üst üste gelir.
Uyarı[1026]	Faaliyetler içermeyen '{A}' profili kaldırıldı. Faaliyetler ya bir profile atanmamış, program senaryosunda bulunmuyor ya da düzgün şekilde yapılandırılmamış.
Uyarı[1027]	Yanlış yapılandırılan sözleşme içeren '{A}' profili kaldırıldı.
Uyarı[1028]	'{A}' profili programlanmayacaktır. Senaryo faaliyetleri, sözleşme vardiyalarında görev sıralarının herhangi birinde kullanılamaz.
Uyarı[1029]	Sözleşme Kimliği='{B}' profiline atanan {A}, '{C}' sitesinde bilinmiyor.
Uyarı[1030]	Profil optimizasyon programlaması sırasında eksik personel sınırına erişilemedi.
Uyarı[1031]	'{A}' toplantısı saat dilimi dönüşümünden sonra programlanamaz.
Uyarı[1032]	'{A}' toplantısı saat dilimi belirlenemiyor.
Uyarı[1033]	'{A}' toplantısı, erişilemez istisna türü nedeniyle '{B}' sitesinde programlanamıyor.
Uyarı[1034]	'{B}' gününde '{A}' müşteri temsilcisi için kullanılabilir faaliyet yok. Müşteri Temsilcisine bir izin günü atandı.
Uyarı[1035]	'{B}' gününde '{A}' müşteri temsilcisi için atanan sözleşme yok. Müşteri Temsilcisine bir izin günü atandı.
Uyarı[1036]	'{A}' toplantısı başlangıç ya da bitiş tarihi belirtilmedi. Bu toplantı programlanamıyor.

Hatalar Listesi

Tip

Program oluşturma veya doğrulama şu hataları oluşturduğunda, burada parantezlerde { } görünen değişken metni, gerçek değerle değiştirilir.

Hata[4]	Program oluşturma kullanıcı tarafından iptal edildi.
Hata[6]	Yanlış programlama başlangıç tarihi {A} ve/veya bitiş tarihi {B}.
Hata[8]	0, {A} sözleşmesindeki minimum günlük iş yükü

	için geçerli bir değer değil.
Hata[9]	{A} sözleşmesi için minimum/maksimum kısıtlamalar programlamayı imkansız kılıyor.
Hata[10]	{A} sözleşmesi için minimum haftalık iş yüküne erişilemedi.
Hata[11]	{A} sözleşmesi için minimum planlama dönemi iş yüküne erişilemedi.
Hata[12]	Verilen {A} günü, planlama döneminin dışında.
Hata[13]	{A} gününde, {B} faaliyet beyan edilmedi.
Hata[15]	{A} gününde, {B} faaliyeti için şarj spesifikasyonu yanlış uzunluğa sahip.
Hata[16]	{B} müşteri temsilcisi için verilen {A} sözleşmesinin kodu geçersiz.
Hata[21]	{A} kod numarası bir müşteri temsilcisini tanımlamak için geçersiz.
Hata[28]	Yanış vardiya indeksi: {A}
Hata[29]	Yanlış yemek indeksi: {A}
Hata[32]	{A} numarası ile indekslenen haftanın günü geçersiz. {B} vardiyasının tanımına bakın.
Hata[34]	Çok sayıda faaliyet yapılandırıldı: {A}, faaliyetleri maksimum sayıdır. {B} Yapılandırıldı.
Hata[36]	{B} gününde {A} müşteri temsilcisi için vardiyanın üzerine yazılamıyor: ücretsiz zamanlar ve iş uzunluğu uyumlu değil.
Hata[38]	Faaliyet saatleri başlangıç zamanı {A}, bitiş zamanı {B}, {C} faaliyeti için programlı saatler ile uyumlu değildir.
Hata[40]	{B} gününde {A} müşteri temsilcisi için çelişkili gereksinimleri: müşteri temsilcisi hem mevcut hem de kapalı olmalıdır.
Hata[43]	Çok sayıda vardiya: maksimum sayı {A}, ama {B}'den fazlası istendi.
Hata[45]	{C} müşteri temsilcisi için yanlış tercih zamanı penceresi: zaman adımı {A} < zaman adımı {B}.
Hata[46]	{B} gününde {A} müşteri temsilcisinin yeniden programlama verisi geçerli yemek tanımı ile tutarlı değil. Tekrar programlamadan evvel başlangıç ayarlarını geri yükleyin.
Hata[47]	Bir toplantının {A} zamanı ile {B} zamanı arasındaki zaman pencerelerinin listesi yanlış.
Hata[50]	{A} müşteri temsilcisi için haftalık iş kısıtlaması geçersiz {B} ve {C} tarihleri içeriyor.
Hata[51]	{B} gününde {A} müşteri temsilcisinin yeniden programlama verisi geçerli vardiya tanımı ile tutarlı değil. Tekrar programlama yapmadan evvel değiştirmeyin.

Hata[52]	Yanlış mola indeksi: {A}
Hata[53]	Yanlış faaliyet indeksi: {A}
Hata[54]	Yanlış görev sekansı indeksi: {A}
Hata[55]	{A} faaliyeti zaten {B} faaliyet kümesine ait (bu yüzden {C} faaliyet kümesine dahil edilemiyor)
Hata[56]	Geçersiz mola sekansı ({A}): Kombine listenin tüm alternatifleri aynı ücretsiz saatleri paylaşmalıdır
Hata[58]	Geçersiz görev sekansı({A}): eşleşmeyen başlangıç/bitiş yer belirleyicileri
Hata[59]	Özel faaliyetler ve görev sekansları birlikte olamaz
Hata[60]	Hiçbir müşteri temsilcisi tanımlanmadı: çözüm iptal edildi.
Hata[62]	{A} vardiyası için en kısa vardiya ögesinin minimum {B} süresi var. Sıralama kapsama minimum vardiya süresi gereklidir.
Hata[63]	Daha uzun vardiya için vardiya {A} öge sekansı daha kısa sekanstan daha az ücretsiz zaman ({B} dakika) içerir.
Hata[64]	Eklenen öge sekans numarası yanlış. {B} beklenirken {A} belirttiniz.
Hata[65]	Program oluşturma, senaryonun başka bir sitesinden programlama hatası nedeniyle iptal edildi.
Hata[66]	Dahili programlama motor hatı.
Hata[1000]	Program senaryosu yüklenemedi. Senaryo Kimliği={A}
Hata[1001]	Yüklenen program senaryosu gerekli siteyi içermiyor. Senaryo Kimliği={A}, site kimliği={B}.
Hata[1002]	Belirtilen program aralığı {A} gün. En azından bir hafta gereklidir.
Hata[1003]	Belirtilen program aralığı {A} gün uzunluğunda. Program dönemi 6 haftadan uzun olamaz.
Hata[1004]	Belirtilen program aralığı {A} gün uzunluğunda. Program dönemi, haftaların kesin sayısını içermelidir.
Hata[1005]	Geçersiz uzun dönem türü='{B}' sitesi için {A} saptandı (6 haftadan fazla ya da 0'dan az).
Hata[1006]	WFM Sunucusu 0 site döndürdü.
Hata[1007]	Programlanacak site veritabanında bulunmadı. Site Kimliği={A}.
Hata[1008]	Faaliyetler '{B}' sitesi için veritabanında bulunamadı.
Hata[1009]	'{B}' faaliyeti bilinmeyen bir faaliyet kümesine ait. Ayar Kimliği={A}.
Hata[1011]	Görev yer belirleyici değeri {A}, '{B}' sekans görevi indeksi için yanlış={A}.

Hata[1012]	Bilinmeyen mola kimliği={A}, '{B}' vardiyasına atandı.
Hata[1013]	Bilinmeyen yemek kimliği={A}, '{B}' vardiyasına atandı.
Hata[1014]	Yemek Kimliği={A} kombine listede ancak '{B}' vardiyasına atanmadı.
Hata[1015]	Mola Kimliği={A} kombine listede ancak '{B}' vardiyasına atanmadı.
Hata[1016]	Program oluşturulamıyor. Program senaryosu veya yapılandırma geçerli değil.
Hata[1017]	Senkronize iş başlatma eşiği değeri {A}, '{B}' sitesi için [-1, 6] aralığı dışında.
Hata[1018]	Tekli beceri programlama modunda görev sekansları programlanamıyor. Bunun yerine çoklu beceri programlamayı kullanın.
Hata[1020]	Bilinmeyen takvim ögesi istisna türü kimliği={A}, {C} gününde '{B}' müşteri temsilcisine atandı.
Hata[1021]	Programlama için yapılandırılan faaliyet yok. Program senaryosu ve yapılandırmayı kontrol edin.
Hata[1022]	Programlama için yapılandırılan sözleşme yok. Program senaryosu ve yapılandırmayı kontrol edin.
Hata[1023]	Programlama için yapılandırılan vardiya yok. Program senaryosu ve yapılandırmayı kontrol edin.
Hata[1024]	Programlama için yapılandırılan müşteri temsilcisi yok. Program senaryosu ve yapılandırmayı kontrol edin.
Hata[1025]	Uzun dönem başlangıç tarihi '{A}' sitesi için tanımlanmadı.
Hata[1035]	Program yeniden optimizasyonu için kullanılabilir günlük müşteri temsilcisi programları yok.
Hata[1036]	'{A}' sitesinin programlaması için yapılandırılan profil yok. Program senaryosu ve yapılandırmayı kontrol edin.
Hata[1037]	Tahmini profil müşteri temsilcilerini sayısı sıfırdır.
Hata[1038]	Belirtilen kimlik ile saat dilimi={A} bulunmadı.
Hata[1039]	Programlama isteğinde, farklı İş Birimlerinden gelen siteler belirtildi.
Hata[1040]	Dâhili hata. Program isteğindeki bazı sitelerin yapılandırması yüklenemedi.
Hata[1041]	Dâhili hata. Program isteğindeki bazı siteler program senaryosunda yok.
Hata[1066]	Dâhili hata.
Hata[1068]	WFM Oluşturucu, programı kaydedemedi.
Hata[1069]	WFM Sunucusu iletişim sorunu: {A}.
Hata[1070]	WFM Sunucusu iletişim sorunu.

Hata[1071]	Yapılandırma Sunucusu iletişim sorunu: {A}.
Hata[1072]	Builder bağlantılarında birden fazla WFM Sunucusu belirtildi.
Hata[1073]	WFM Sunucusu uygulama bağlantılarında belirtilmedi.
Hata[1074]	WFM Sunucusu '{A}' bilgileri alınamadı.
Hata[1075]	İş Birimi Kimliği alınamadı={A}.

İşlem Yapma

Müşteri Temsilcilerinin önerilen program işlemlerini incelemek, kabul etmek veya reddetmek için İşlem Yapma modülünü kullanın. Bu modülün özellikleri:

- [İşlemler listesi](#).
- [İşlem Yapma Yorumları penceresi](#).
- [Program Detayları penceresi](#).

Aşağıdaki bölümler ve bağlantılar şunları kapsamaktadır:

- [İşlemler listesini kullanma](#).
- [İşlem Yapma Nasıl Çalışır](#)

İşlemler Listesi Görünümünü Kullanma

[İşlemler Listesi](#) görünümü, tek seferde tek bir site için bir haftanın program işlem yapma bilgilerini görüntüler. Kontroller, her işlem hakkında [detaylar](#) görüntülemenize, işlemi kabul veya reddetmenize ve kararınız hakkında [yorumlar](#) girmenize olanak tanır.

Şu kriterleri karşılıyorsa, işlem önerileri İşlemler Listesi'nde görünür:

- İşlem otomatik olarak onaylanmamıştır. Otomatik onay, WFM'nin içinde bulunan işlem kurallarına veya istisna türlerinin yapılandırılmış işlem kurallarına bağlıdır.
- İşlem otomatik olarak iptal edilmiştir. İşlem talebinin gerçekleştirilmesinden beri, Ana Program'da müşteri temsilcisinin programı bir şekilde değiştirildiyse, WFM otomatik olarak bir önerilmiş işlemi iptal eder. Örnek olarak, bir denetçi açık bir şekilde müşteri temsilcisi programını değiştirdi; veya üst üste gelen program verisiyle diğer işlem, onaylandı ve yürütüldü.
- İşlem otomatik olarak reddedilmiştir. Müşteri Temsilcisinin programı, önceki günden bir alıcı müşteri temsilcisi için gecelik program ile üst üste gelirse, WFM otomatik olarak önerilen bir işlemi reddeder.
- İşlem, herhangi bir denetçi tarafından açıkça [onaylanmadı veya reddedilmedi](#). (Bir kez buna göre harekete geçildiğinde, işlemler artık görünmez.)

Bir işlem önerisi, yürürlük tarihiyle onaylanmaz veya reddedilmezse, öneri geçerliliğini yitirir ve işlem gerçekleşmez.

İşlem Yapma Nasıl Çalışır

Aşağıdaki bölümler bir program işleminin onaya veya reddedilmeye nasıl ilerlediğini açıklamaktadır:

- **Özetlenen İşlem Yapma**
- **Başarılı bir İşlem için Gereksinimler**
- **İşlemler Otomatik Onay için Nasıl Test Edilir**
 - **İstisnanın İşlem Durumları**
 - **Otomatik Reddetme Durumları**
 - **Otomatik Onay Durumları**
 - **Denetçi Onay Durumları**
 - **Otomatik İptal Durumları**
 - **Süre Sonu Durumları**

Özetlenen İşlem Yapma

Bir işlem, bir tam program günleri haftasına kadar içerebilir. Her program işlemi şunları gerektirir:

- İşlem için bir acentenin önerisi. Öneri, bu acentenin hangi program günlerinde işlem yapmak isteğini belirtir.
- O öneriye başka bir müşteri temsilcisinin yanıtı. Yanıt, bu acentenin önerilen işleme kabul etme isteğini gösterir.
- Bir onay. Onay, otomatik (WFM Web ile) veya açık (bir gözetmen tarafından) olabilir.

Bazı işlemler için, öneri yapan acente işlemi onay için göndermeden evvel açık bir şekilde kabul etmelidir. Bu, bir takım veya site içinde tüm müşteri temsilcilerine önerilen topluluk önerilerinde her zaman geçerlidir.

Bir işlem onaylanırsa, yürütülür ve her iki müşteri temsilcisinin programları bunu yansıtacak şekilde değişir. İşlem, Müşteri Temsilcileri için WFM Web'in en fazla işlem yapılan pencerelerinde görünür. (Ancak, karşılık gelen işlemler yürütüldükten sonra bile, müşteri temsilcileri hala kendi önerilerini Müşteri Temsilcileri için WFM Web'in **Önerilerim** penceresinde görür.)

Tüm işlemler onaylanmaz. Örneğin:

- Belirli durumlarda (bir müşteri temsilcisinin başka bir müşteri temsilcisinin faaliyetleri için nitelikli olmaması durumunda), WFM Web otomatik olarak işlemi reddeder.
- Eğer müşteri temsilcilerinin programı bir bekleyen işlemin onayından önce değişirse, işlem otomatik olarak iptal edilir.
- Bir denetçi açık olarak işlemi reddedebilir.

- Bir bekleyen işlem, işleme dâhil olan ilk günden evvel onaylanmazsa, sona erer.

Her iki durumda da işlem gerçekleşmez.

Başarılı bir İşlem için Gereksinimler

Bir işlemin gerçekleşmesi için, şu adımlarının tümünün gerçekleşmesi gerekmektedir. (Müşteri temsilcilerinin ilk üç adımı nasıl gerçekleştirdikleri hakkında ayrıntılar için bkz. [Müşteri Temsilcileri için Workforce Management Web Yardımı](#).)

- Bir aracı, bir topluluk veya kişisel işlem önerisi oluşturur.
- En az bir müşteri temsilcisi topluluk önerisini yanıtlar veya alıcı müşteri temsilcisi kişisel öneriyi kabul eder.
- Öneriyi yapan müşteri temsilcisi bir topluluk veya kişisel öneriyi yanıtını kabul eder. (Bu adım sadece öneriyi yapan acente manuel onayı belirlediyse kişisel öneriler için gereklidir.)
- İşlem ya WFM Web'in otomatik onayını ya da bir denetçinin açık onayını alır.

Tip

Onaydan önce tüm adımlarda, bekleyen bir işlem üç yoldan biriyle başarısız olabilir: ya müşteri temsilcisi iptal edebilir; müşteri temsilcilerinin programı değişirse, işlem otomatik olarak iptal edilir; ya da işlemin süresi dolabilir.

İşlemler Otomatik Onay için Nasıl Test Edilir

Her iki müşteri temsilcisi de bir işlem önerisini kabul ettiğinde ,WFM Web otomatik onay için test eder. Bu testler, aşağıdaki bölümlerin her birinde listelenen durumları kullanarak işlemi değerlendirir:

İstisnanın İşlem Durumları

Eğer her iki müşteri temsilcisi işlem yapılacak günlerin herhangi birinde programlanmış bir istisnaya sahipse, WFM Web işlemi o istisna kuralı için yapılandırılmış işlem kurallarına karşı test eder. Örnek olarak, tatil zamanı olarak sayılan istisnaların her zaman ya Sil ya da Müşteri Temsilcisi ile tut kuralı mevcuttur.

WFM Web her işlem kuralına şu şekilde davranır:

İstisna İşlem Kuralı:	WFM Web Nasıl Yanıtlar:
Sil	İşlemin sonraki teste devam etmesine izin verir ancak istisnayı programdan siler.
İşlem yapma	Müşteri Temsilcisinin, "İşlem Yapma"

İstisna İşlem Kuralı:	WFM Web Nasıl Yanıtlar:
	programlanmış istisna ile olan günde işlem önerisi oluşturmalarına izin verilmez.
Müşteri Temsilcisini tut	İşlemin sonraki teste devam etmesine izin verir ancak programlanmış istisnayı orijinal müşteri temsilcisi ile tutar.
Programı tut	İşlemin sonraki teste devam etmesine izin verir ve istisnayı program boyunca işler.

Otomatik Reddetme Durumları

İşleme dahil edilmiş herhangi bir gün için aşağıdaki durumlardan biri doğruysa, WFM Web otomatik olarak bir işlemi reddeder:

- Her iki müşteri temsilcisinin programı, önceki günden bir alıcı müşteri temsilcisi için gecelik programla üst üste geliyor.
- Bir işlem yapması önerisi, "işlem yapma" istisnası olan bir gün içeriyor.

Denetçi Onay Durumları

WFM Web bir işlemi "incelemeye"— alır; bu, işlem aşağıdaki koşullardan herhangi birini içeriyorsa bir gözetmenin işlemi— onaylamasını gerektiren bir durumdur:

- İşlenen programların farklı ücretli saatleri var.
- Her iki müşteri temsilcisi çalışma günleri için izin günleri işlemi gerçekleştiriyor.
- Her iki müşteri temsilcisinin **sil** kuralı etkinleştirilmiş bir programlanmış istisnası mevcut.
- Her iki müşteri temsilcisi sabit personel çalışması için bir **müşteri temsilcisi ile tut** istisna işlemi gerçekleştiriyor.
- İşlem bir müşteri temsilcisinin kullanılabilirliğini ihlal ediyor (sözleşme kullanılabilirliği, verilmiş kullanılabilirlik tercihleri veya dönen kullanılabilirlik).
- İşlem belirli sözleşme şartları veya site kurallarını ihlal ediyor: günlük veya haftalık minimum veya maksimum çalışma saatleri; haftalık minimum veya maksimum izin günleri; veya birbirini izleyen çalışma günleri arasında minimum çalışılmayan saatler.

Otomatik Onay Durumları

Eğer bir program işlemi, **Otomatik Reddet** veya **Denetçi Onayı** durumlarından biri ile eşleşmiyorsa, WFM Web otomatik olarak onaylar ve programları işler.

Otomatik İptal Durumları

Eğer her iki müşteri temsilcisinin programı Ana Program'da değiştirildiyse, WFM Web otomatik olarak bir işlem önerisini, bir yanıtı veya **incelmede bekleyen işlemi** iptal eder. Otomatik iptal durumları

örnekler şunlardır:

- Bir denetçi açık bir şekilde her iki müşteri temsilcisinin programını değiştirir.
- Diğer bir işlem, bu işlem için program dönemi ile üst üste gelen bir program dönemi içeren her iki müşteri temsilcisi için onaylanır ve yürütülür.

Süre Sonu Durumları

Eğer bir işlem ilk dahil ediliği günden önceki gün onay almadıysa, süresi sona erer ve bir müşteri temsilcisi veya denetçi tarafından onaylanamaz.

İşlem Görünümleri Listesi

Müşteri Temsilcisinin bekleyen program işlemlerini yönetmek ve incelemek için İşlem Görünümleri Listesi görünümünü kullanın. Görünüm, müşteri temsilcilerinin teklif edilen program işlemlerinin bir tablosunu, standart [DtSlctrs|tarih-seçim kontrollerini]], her bir bekleyen işlemi kabul etme ya da reddetme düğmelerini, ve tablonun içindekileri değiştiren bir açılır listesini görüntüler.

Aşağıdaki bölümler şunları kapsamaktadır:

- **İşlemler listesini görüntüleme.**
- **Tablonun kullanılması .**
- **İşlemleri kabul etme veya reddetme.**
- **Şunun için verileri göster** açılır listesi (**Çalışma Başlangıç/Bitiş Zamanları, Toplam Ücretli Saatler** veya **Vardiya Adları**).

İşlemler Listesini Görüntüleme

İşlemler Listesini Görüntüleme için:

1. Modüller ağacında, **İşlem Yapma > İşlemler Listesi**'ne tıklayın. İşlemler Listesi görünümü görünür.
2. Nesnel ağacında bir site, takım ve/veya müşteri temsilcisi seçin.
3. Sitelerini görüntülemek için iş birimlerini genişletebilir ve takımları ve müşteri temsilcilerini görüntülemek için siteleri genişletebilirsiniz. Tek bir site içinde herhangi bir sayıda müşteri temsilcisi ve/veya takım seçebilirsiniz.
4. İşlemler sadece aynı site içinde müşteri temsilcileri arasında oluşabilir. Eğer yeni bir site veya sitenin takımları/araçlarını seçtiyseniz; bu, farklı bir site içerisinde yaptığınız herhangi bir önceki seçimi kaldırır.
5. Seçili müşteri temsilcilerini **tabloya** doldurmak için **Verileri AI**'a tıklayın.

Tablonun Kullanılması

İşlem Görünümleri tablosu, şu kriterlere uyan tüm önerilen program işlemlerini gösterir:

- En azından bir işlem katılımcısı, Nesnel ağacında seçtiğiniz müşteri temsilcilerinin arasındadır.
- İşlem hala **kabul edilebilir veya reddedilebilir**. (Kabul veya reddedildiğinde, işlemler artık tabloda görünmez.)
- İşlem, seçili hafta içindedir. (Diğer haftaları görmek için, sağ üstte **tarih seçim kontrolleri** kullanın.)

Her önerilen işlem iki sırada görünür. (Eğer sağda bir kaydırma çubuğu görünürse, daha fazla işlem

göstermek için kullanabilirsiniz.) Tablo şu sütunları içerir:

Tarihler	Önerilen işlem için başlangıç ve bitiş tarihleri.
Müşteri Temsilcisi Adı	İşleme katılan her iki müşteri temsilcisinin adı.
[Haftanın Günleri]	İşlemede belirli gün için müşteri temsilcisi program bilgileri. Hücrenin içeriği, Şunun için verileri göster açılır listesinden seçiminize karşılık gelir. Eğer müşteri temsilcisi bu günde bir vardiya için programlanmadıysa, hücre şunları içerir: İzin Günü, Tatil, Çalışma Saatleri (bir vardiya olmadan programlanmış çalışma saatleri için) veya istisna adı (programlanmış tam gün istisnalar için). Boş bir hücre, bu günün önerilen program işlemine dahil edilmediğini gösterir.
Ücretli Saatler	İşlem önerisindeki toplam ücretli saatler.
Ayrıntılar	İşleme katılan her iki müşteri temsilcisinin program ayrıntılarının gösterilmesi için buton.

İşlemleri Kabul veya Reddetme

Önerilen işlemleri kabul veya reddetmek için:

- Seçmek için **tablo**'da bir veya daha fazla işleme tıklayın.
- Görünümün sağ tarafından şu seçeneklerden birini seçin (veya **Eylemler** menüsünde):
 - Kabul Et**—Bir (isteğe bağlı) yorum eklemeniz ve seçilen işlem(ler)i onaylamanız için **Yorumlar** penceresini açar
 - Reddet**—Bir (gerekli) yorum eklemeniz ve seçilen işlem(ler)i reddetmeniz için **Yorumlar** penceresini açar.

... için veri göster

Bu açılır listeden, her günün **tablo** hücrelerinde görüntülemek istediklerinizi seçebilirsiniz:

Toplam Ücretli Saat	Her gün için toplam ücretli saatler.
İş Başlangıç/Bitiş Zamanı	Müşteri Temsilcisinin işe başlama ve işi bitirme zamanları. (Varsayılan görüntü seçeneği.)
Vardiya veya Program Durum Adları	Her gün için vardiyalara atanan müşteri temsilcilerinin adları.

İşlem Yapma Yorumları İletişim Kutusu

Önerilen bir program işleminin kabul veya reddettiğinizi onaylamak ve kararınız hakkında bir yorum eklemek için **İşlem Yapma Yorumları** iletişim kutusu kullanın:

1. Yorumlarınızı, **Yorumlar** metin kutusuna girin.
Bir işlemi reddettiğinizde bir yorum gereklidir, ancak bir işlemi kabul ettiğinizde isteğe bağlıdır.
2. Aşağıdaki işlemlerden birini yapın:
 - Yorumunuzu eklemek ve işlemin kabul veya reddedildiğini onaylamak için **Tamam**'a tıklayın.
 - Yorumunuzu iptal etmek ve önerilen işlemde herhangi bir eylemde bulunmamak için **İptal**'e tıklayın.

Her iki butona tıklama pencereyi kapatır ve sizi **İşlem Listesi** görünümüne döndürür.

Program Detayları İletişim Kutusu

Önerilen bir program işleminde her iki müşteri temsilcisinin program bilgilerini görüntülemek için **Program Detayları** iletişim kutusunu kullanın.

Her sütun, şu sıralarda bir müşteri temsilcisinin bilgilerini görüntüler:

Müşteri Temsilcisi	Müşteri Temsilcisi adı.
Tarih	Ayrıntıları görüntülenen tarih.
Ücretli Saatler	Programlanmış durumlar/faaliyetler için müşteri temsilcisinin toplam ücretli saatleri.
Program Ayrıntıları	Müşteri Temsilcisinin programlandığı durumlar veya faaliyetler.
Sch. Katılım: Başlangıç Zamanı	Bu durumlar/faaliyetler için müşteri temsilcisinin programlanmış başlangıç zamanı.
Sch. Katılım: Bitiş Zamanı	Bu durumlar/faaliyetler için müşteri temsilcisinin programlanmış bitiş zamanı.

Performans

İş Birimleri, bölgeler ve faaliyetlere ait performans istatistiklerini görüntülemek için Performans modülünü kullanın. Bu modül, en son tamamlanan zaman adımına ait bir **İzleme** görünümü, bir **Gün içi** tablo görünümü ve bir **Uyarılar** görünümü içerir.

Tüm görünümler, WFM sunucuları tarafından hesaplanan şu istatistikleri görüntüler:

Etkileşim Hacmi	Etkileşimlerin Tahmini ve Gerçek sayısı.
AHT (ortalama işleme süresi)	Ortalama işleme süresinde, saniye cinsinden tahmin Edilen, Gerçek, Fark ve Fark %'si.
Vazgeçilen Etkileşimler (%)	Programlı, Hesaplanan, Gerekli ve Gerçek terk edilen çağrı yüzdesi.
Hizmet Düzeyi (%)	Programlı, Hesaplanan, Gerekli ve Gerçek hizmet düzeyi yüzdesi.
Ertelenen Hizmet Düzeyi (%)	Programlı, Hesaplanan, Gerekli ve Gerçek tahakkuk eden hizmet düzeyi yüzdesi.
Fiili Kuyruk	Süre bitiminde bekleyenler kuyruğundaki etkileşimlerin gerçek sayısı.
ASA (Ortalama Cevap Hızı)	Programlı, Hesaplanan, Gerekli ve Gerçek ortalama yanıt hızı, saniye cinsinden.
Kapsama (evveliden Planlanan İstihdam)	Her bir faaliyet için plana dahil edilen temsilci sayısı. Eğer bir temsilci sadece zamanın bir bölümünde çalışırsa, çalıştığı (en yakın dakikaya yuvarlatılır) bölüm planlanan istihdam sayılır. Sonuç olarak, bunlar kesir veya ondalık değerler olabilir.
Personel Sağlama	Her bir faaliyet için Hesaplanan ve Gerekli müşteri temsilcisi sayısı. Bu değerler tahminden alınır ve daima tamsayıdır.
Varyans	Programlı ve Gerekli varyans. Zaman adımı için en uygun istihdam değeri eksi planlanan temsilci sayısı (Sch.) ve zaman adımı için en uygun istihdam değeri eksi gerekli temsilci sayısı (Req.). Tip <i>En uygun istihdam</i> , gerçek etkileşim hacmi, gerçek AHT (Ortalama Ele Alma Süresi) ve tahminde belirtilen hizmet hedefleri üzerine kurulu bir hesaplamadır. Bu değer kendi başına gösterilmez, ancak Varyans değerinin hesaplamasında kullanılır.
Çalışan Sayısı	Programlı ve Gerçek çalışan sayısı. Planlanan (Sch.) ve gerçekten çalışan (Act.) temsilci sayısı. Daha fazla bilgi için, Bkz. Asıl Vardiya Planı Özet görünümünde Çalışan Sayısı açıklaması.

Bu istatistikler 24-saat düzeninde, 12 saat öncesi, 12 saat sonrası ve şu anki zaman adımı şeklinde

sunulur. Görüntülenen veriler dakikada en az bir kere olmak üzere otomatik olarak tazelenirler.

Gelecekteki zaman adımları için, görüntülenen "gerçek" değerler, WFM'nin geçmiş veri ile planlanan tahmini kıyaslamasından çıkardığı beklediği değerlerdir. Beklenen bu değerler vardiya planını etkilemezler ve kaydedilmezler.

Beklenen değerler, size bölge ayarlarınızda gerçek-zamanlı değişiklikler yapmakta yardımcı olurlar. Örneğin, eğer kabarık bir kadro söz konusu ise, istenmeyen temsilciler evlerine yollanabilir veya kadro eksiğinde fazladan temsilci çağrılabilir. Performans görünümünden vardiyayı değiştiremezsiniz; bunu yapmak için **Asıl Vardiya Planı Gün İçi görünümünü** kullanın.

Tip

Etkileşim miktarı sıfır olan zaman adımları için hizmet düzeyi verilerini ya %0 ya da %100 olarak gösterebilirsiniz. Bu WFM Sunucusu uygulamasının **Seçenekler** sekmesi > **PerformanceService** kısmı > **NoCallsServiceLevel** tuşu ile Yapılandırma Sunucusu'nda belirlenir, bu tuşun değeri 0 ya da 100 olarak ayarlanabilir. Varsayılan değer 0'dır.

Performans İzleme Görünümü

En son zaman adımları üzerine kurulu her **performans istatistiği** için bir yatay çubuk grafiği görüntülemek isterseniz İzleme görünümünü kullanın. Aşağıdaki araç çubuğu görselinde **düğmelerin açıklamalarına** bakın.



Bu konu başlığı altındaki bölümler şunları kapsar:

- **İzleme Görünümünü Görüntüleme**
- **İzleme görünümünü kullanma**
- **Gerekli veri seçenekleri (Faaliyetler** araç çubuğu ve menü)

İzleme Görünümünü Görüntüleme

1. Modüller ağacında, **Performans > İzleme**'yi seçin.
İzleme görünümü belirir. Eğer bu görünüme başka bir Performans görünümünden geçtiyseniz, size ait önceki nesne seçimini korur ve en son zaman adımına ait grafikleri gösterir.
2. Firmayı, bir iş birimini, bölgeyi veya Nesneler ağacından faaliyet seçin.
Ağaçta, bölgelerini göstermek için iş birimlerini, faaliyetlerini göstermek için ise bölgeleri genişletebilirsiniz. Eğer yeni bir seçim yaparsanız, buna uyması için grafikler güncellenir.

İzleme Görünümünü Kullanma

İzleme görünümü ekrana sığabileceği kadar çok grafiği bir kerede sergiler. Ek istatistik için grafikleri ortaya çıkarmak isterseniz sağdaki kaydırma çubuğunu kullanın.

Her grafik gerçek verileri gösterir, ya tahmini ya da planlanan ve gerekli verileri. Her 15-dakikalık zaman adımı sonunda görüntülenen veriler tazelenir ve böylece en son zaman adımından değerleri temsil eder.

Gösterge (en altta) hangi renk çubuğunun hangi veri kategorisi olduğunu gösterir. Her veri çubuğu yanındaki bir etiket, şu örnekler ile grafik üzerinde gösterilen sayısal değerleri listeler:

- Gerçek veri için A
- Tahmin edilen için F
- Planlı için S
- Gerekli için R

Tip

Planlanan Ortalama Cevaplama Hızı (sn), Planlanan Hizmet Düzeyi Yüzdesi ve bunun gibi planlanan ölçüm standartları, vardiya planındaki temsilciler baz alındığında hangi hedefleriniz olması gerektiğini açıklar.

Eğer bir istatistik için uyarılar düzenlenirse ve istatistik uyarı için düzenlenmiş sapma seviyesini geçerse, grafiğin yanında bir kırmızı UYARI belirir.

- **Gün içi Performans'** görüntülemek için üste yakın istatistikle ilgili olan herhangi bir grafiği çift tıklayın.

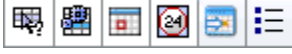
Gerekli Veri Seçenekleri

Araç çubuğundaki aşağıdaki düğmeleri kullanabilirsiniz (bu komutlar ayrıca **İşlemler** menüsünde de görünür):

Simge	İsim	Açıklama
	Gerekli olanları göster	Bazı istatistiklerin grafiklerindeki "Gerekli" verisinin görünümünü açar ve kapatır. (Bu seçenek bir değiştirme düğmesidir: Daha koyu bir renk veya İşlemler menü seçeneğinin yanındaki bir tik işareti onun seçildiğini gösterir. Aynı seçeneği tıklayarak seçimi kaldırın.)
	Çoklu-Site Faaliyetlerini Kullan	Bu düğme, Nesnelere ağacı içerisinde çoklu site faaliyeti veya iş birimi'ni seçmeniz durumunda aktif olacaktır. Bu düğmeye tıkladığında, seçili çoklu site faaliyeti için veriler ekrana gelecektir. Bu düğmeyi On olarak ayarlarsanız, WFM geçerli görünümdeki ve çoklu—site faaliyetleri içeren diğer tüm görünüm için son seçiminizi korur ve seçili—çoklu site faaliyetleri için görüntülemek istediğiniz verilere her seferinde tıklamanızı önler.

Performans Gün İçi Görünümü

Bir kılavuzda performans istatistiklerini (özetlenmiş ve detaylandırılmış) görüntülemek için Gün İçi görünümünü kullanın. Aşağıdaki araç çubuğu görselinde **düğmelerin açıklamalarına** bakın.



Bu konu başlığı altındaki bölümler şunları kapsar:

- **Gün İçi Ekranının Gösterilmesi**
- **Saat Kuşağını, Öğe Boyunu ve Tarihi Girme**
- **Grafik Okuma ve Yapılandırma**
- **Kılavuzu Okuma ve Gezinti Yapma**
- **Görüntüle, kopyala/yapıştır ve diğer seçenekler** (**İşlemler** menüsü ve araç çubuğu)

Gün İçi Ekranının Gösterilmesi

1. Modüller ağacında, **Performans** > **Gün İçi**'ni seçin.
2. Gün İçi görünümü belirir. Eğer bu görünüme başka bir Performans görünümünden geçtiyseniz, size ait önceki Nesnelere ağacı seçimini korur ve ilgili istatistikleri gösterir.
3. Firmayı, bir iş birimini, çoklu bölge faaliyetini, faaliyet grubunu, bölgeyi veya Nesnelere ağacından bir faaliyeti seçin.
4. Ağaçta, bölgelerini, faaliyet gruplarını ve çoklu bölge faaliyetlerini göstermek için iş birimlerini, faaliyetlerini göstermek için ise bölgeleri genişletebilirsiniz. Nesnelere ağacından bir seçim yaptıysanız, buna uyması için kılavuz güncellenir.

Saat Kuşağını, Öğe Boyunu ve Tarihi Girme

Grafiği özelleştirmek için Saat Kuşağını, Öğe Boyunu ve Tarih denetimlerini (en üste yakın) kullanın:

- Grafik ve kılavuzda gösterilmek üzere saat kuşağını seçmek için **Saat Dilimi** açılan listesini kullanın.
- Grafik ve kılavuzda gösterilmek üzere tarihi seçmek için **tarih seçme denetimleri**'ni kullanın.
- Grafiğin yatay eksenine zaman aralığı ve **grafik altı tabloya** zaman adımları seçimi için **Grenlilik** açılan listesini kullanın: **60 dak** (dakika), **30 dak** veya **15 dak**.

Grafik Okuma ve Yapılandırma

Varsayılan olarak, Etkileşim Hacmi (IV) istatistiğini gösteren bir grafik görmekteyiz.

- Grafik görünümünü farklı istatistiklere eşleştirmek amacıyla değiştirmek için, Grafiğin üzerinde **Şunun Verisini göster:** açılır listesinden istatistikleri seçin. Açılan listedeki seçenekler, grafiğin altındaki kılavuzda sergilenen kolonları yansıtır.
- Grafikteki gereken verilerin görüntüsünü açıp kapamak için **Gerekliyi Göster** onay kutucuğunu seçin.

Grafik yatay ekseninde zamanı, dikey ekseninde ise değerleri gösterir. Gösterge (grafikğin altında) hangi rengin hangi kategori için kullanıldığını gösterir.

Kılavuzu Okuma ve Gezinti Yapma

Her istatistik için, kılavuz gerçek değerlerle tahmin edilenin veya planlananla gerekenin kıyaslanmasını gösterir. Her 15-dakikalık zaman adımı sonunda görüntülenen veriler tazelenir ve böylece en son zaman adımından değerleri temsil eder. Kılavuzun **satırları** zaman adımlarını gösterirken **sütunlarında** istatistik kategorileri sergilenir. Mevcut zaman adımı sarı arkaplanla tanımlanmıştır.

Varsayılan olarak, kılavuz 12 öncesini, 12 saat sonrasını ve şimdiki zaman adımını gösteren kayan bir görüntüye sahiptir. Dilerseniz yerine kılavuzun Tüm Günü göstermesini seçebilirsiniz, bu takdirde geceyarısından geceyarısına mevcut günün tüm zaman adımları gösterilir.

- Mevcut gün görüntüsünü kullanmak için **Eylemler** menüsünden **Bütün Günü Göster**'i seçin.

Tip

WFM bir özel zaman adımının değerini hesaplayamadığında veya daha henüz tahmin görüntülerinde girilen bir değer bulunmuyorsa, hücrede değer olmaz (boş).

Kılavuz Satırları

Kılavuz **Zaman Adımı** kolonunda etiketlendiği üzere şu satırları içerir:

İl satır (--)	Birinci satır, kılavuzun görüntülenen ilk zaman adımından şu anki zaman adımına hesaplanan, her istatistiğe ait özet (kümelenmiş toplam ve ortalama) değerleri sergiler.
Zaman Adımı satırları (numaralanmış)	Kalan satırlar 15, 30 ve 60 dakikalık zaman adımlarını gösterir. 12 saat öncesinin, 12 saat sonrasının ve şu anki zaman adımının (kayan görünüm) veya mevcut günde (Geçerli Gün görünümü) geceyarısından geceyarısına değerlerin gösterildiği tam 24 saatlik veri mevcuttur. Kayan

	<p>görüntü varsayılan görünümdür.</p> <p>Daha fazla zaman adımını ortaya çıkarmak için sağdaki kaydırma çubuğunu kullanın. Sarı çubuk şu anki zaman adımını gösterir.</p>
--	---

Kılavuz Sütunları

Gridin kalan sütunları aşağıdaki istatistikleri ve alt kategorileri gösterir (bu istatistikler tüm görünümde yer alır ve **Performans** genel bakışında açıklanır):

- Etkileşim Hacmi
- AHT
- Vazgeçilen Etkileşimler
- Hizmet Düzeyi
- Ertelenen Hizmet Düzeyi
- Fiili Kuyruk
- ASA
- Kapsam
- Gerekli Personel Sağlama
- Varyans
- Çalışan Sayısı

Tahmini Değerler

Etkileşim Hacmi ve Ortalama Ele Alma Süresi için, geleceğe dönük "gerçek" zaman adımı değerleri, gerçek/tahmin oranı temel alınarak anbean hesaplanır. Diğer kolonlar için, geleceğe dönük zaman adımı değerleri, beklenen IV ve Ortalama Ele Alma Süresi temel alınarak tahmin edilirler. Veriler tazelandıkça, beklenen değerler gerçek değerler tarafından değiştirilir.

Görüntüleme, Kopyala/Yapıştır ve Diğer Seçenekler

Gün içi görünüm şu seçenekleri sunar:

- İçeriklerini daha iyi görüntülemek adına kılavuz kolonlarında **yeniden boyutlandırmayabilirsiniz**.
- Kılavuzdan panoya veri kopyalayıp daha sonra başka bir uygulamaya yapıştırabilirsiniz.
- Seçim kutusunu bir veya daha fazla tablo hücrelerine taşımak için tıklayın veya Tab veya ok tuşlarını kullanın.
 1. **Düzen > kopyala** öğesini seçin veya işletim sisteminizin klavye kısayolu "kopyala" öğesini seçin (Ctrl+C veya Komut+C gibi).

Araç Çubuğu ve İşlemler menüsü

Araç çubuğundaki aşağıdaki düğmeleri kullanabilirsiniz (bu komutlar ayrıca **İşlemler** menüsünde de görünür):

Simge	İsim	Açıklama
	Şu olursa ne yapmalı	Seçili zaman adımı veri üzerine kurulu "farzedelim" senaryolarını hesaplamak için Farzedelim penceresini açar.
	Çoklu-Site Faaliyetlerini Kullan	Bu düğme, varsayılan olarak, Nesneler ağacında bir çoklu site faaliyeti ya da iş birimi seçtiğinizde etkinleşir. Bu düğmeyi On olarak ayarlarsanız, WFM geçerli görünümdeki ve çoklu—site faaliyetleri içeren diğer tüm görünüm için son seçiminizi korur ve seçili—çoklu site faaliyetleri için görüntülemek istediğiniz verilere her seferinde tıklamanızı önler.
	Tam Günü Göster	Kayan görünüm (anlık zaman adımı)ndan sonra 12 saat öncesi ve 12 saat sonrası veya geçerli gün görünümü (geçerli günün geceyarısından geceyarısına) arasında değiştirmek için bu düğmeye tıklayın.
	Bütün Gün için Toplam Tahmini Değerler	<p>Seçildiğinde, gerçek performans (anlık zaman aralığını gösteren sarı yatay çizginin üzerinde görüntülenir) verisi ile tahmini veriyi (çizginin altında görüntülenir) kullanmak suretiyle kılavuzun üst satırındaki toplamları hesaplar.</p> <p>Seçilmediğinde ise, sadece gerçek performansı kullanmak suretiyle kılavuz üst satırının toplamlarını hesaplar.</p> <p>Tip Bu seçenek, hali hazırda görüntülenen veriyi kullanarak sadece toplamlar satırının nasıl hesaplandığını etkiler.</p>
	Geçerli Güne Git	Bugün için verileri görüntülemek üzere bu düğmeye tıklayın.
	Seçenekler	Kılavuzda görüntülenecek bir istatistik listesi ile birlikte Performans Seçenekleri iletişim kutusunu görüntüler.

Performans Uyarılar Görünümü

Performans Uyarıları görünümünü, kabul edilemeyecek performans için görüntülü uyarı biçiminde yapılandırmak için kullanın.

Uyarı işlevi, kabul edilebilir performansla temel olacak şekilde, Asıl Tahmin ve vardiya planı verilerini kullanır.

Eğer kullanıcının tanımladığı performans sınırları ihlal edilirse (örneğin, eğer fazla sayıda çağrı iptal ediliyorsa veya eğer hizmet seviyeleri fazlasıyla düşmüşse), İzleme ekranında belirecek bir Uyarı bölge yöneticilerine önlemin gerekli olduğunu bildirecektir.

Uyarıların yapılanması için:

1. Modüller ağacında, **Performans > Uyarılar**'ı seçin.
Uyarı görünümü belirir. Eğer bu görünüme başka bir Performans görünümünden geçtiyseniz, size ait önceki Nesnelere ağacı seçimini korur. Sağda, **Sapma** tablosu, bu bölüm için çoktan yapılanmış her uyarı ayarı ile güncellenmiştir.
2. Farklı bir iş birimi, bölge veya faaliyet adına bir uyarı oluşturmak için onu Nesnelere ağacından seçin.
Faaliyet gruplarını ve bölgelerini göstermek için iş birimlerini, faaliyetlerini göstermek için ise bölgeleri genişletebilirsiniz. Eğer bir seçim yaptıysanız, buna uyması için **Sapma** tablosu güncellenir.
3. **Sapma** tablosunda, hakkında uyarı verilmesini istediğiniz her istatistik adın yanındaki **Uyarılar** işaret kutucuğunu seçin. Hakkında uyarılar olmaması gereken istatistiklerin onay kutucuklarını temizleyin.
4. Onay kutucuğunu işaretlediğiniz her istatistik için En Küçük (%) ve En Büyük (%) kabul edilebilir sapmaları girin.
Bu sınır değerlerini uygun kolonlarda tıklayarak ve yazarak girin. Bu sınırlar, geçildiğinde uyarı ikazı verecek varyansı tanımlar. Örneğin, Ortalama Ele Alma Süresi (AHT) için En Küçük (%) sapma olarak 3.0 ve En Büyük (%) sapma olarak da 5.0 (%) girdiğinizi varsayalım. Bu durumda, AHT, tahmin rakam kümesinde bulunan yüzde 3'ün altına düştüğünde veya yüzde 5'in üstüne çıktığında bir uyarı belirir.
5. **Uygula**'ya tıklayın. Veya, değişikliklerinizi iptal etmek için **İptal**'e tıklayın.
6. Eğer arzu ederseniz, İş Birimleri, faaliyet grupları, bölgeler veya faaliyetler için uyarılar düzenleyebilirsiniz.
2'den 5'e Adımları, dilediğiniz sayıda Nesnelere ağacı seçimi için yineleyebilirsiniz. Eğer önce **Uygula**'yı tıklamadan yeni bir seçim yaparsanız, bir iletişim kutusu ile değişiklikleri kaydetmeniz (**Evet**), reddetmeniz (**Hayır**) veya aynı seçenekte çalışmaya devam etmeniz (**İptal**) istenir.
7. Uyarılar görünümünden çıkmak için Nesnelere ağacından başka bir görünüm seçin.

Performans Seçenekleri İletişim Kutusu

Performans Gün İçi görünümünde **Seçenekler** düğmesinin seçilmesi **Seçenekler** iletişim kutusunu açar, bu iletişim kutusu gridde görüntülenebilecek izin tarzı bir istatistik ağacı içerir. Varsayılan olarak, tümü seçilidir. Tek bir istatistiği dahi devre dışı bırakmak veya seçmek isterseniz onun onay kutucuğunu tıklayın. Ağacın üstünde istatistikleri bir kerede seçen ya da temizleyen bir onay kutusu yer alır.

Değişiklikleri kabul etmek için **Tamam**'a veya iptal etmek için **İptal**'e tıklayın.

Şu Olursa Ne Yapmalı Penceresi

Farzedelim penceresini, bazı istatistiklerdeki değişimlerin diğer faktörleri nasıl etkileyeceğini **hemen incelemek** için kullanın.

Farzedelim penceresini açmak için:

1. **Gün İçi Performans** modülünden bir faaliyet seçin.
2. Veri kılavuzundan bir zaman adımı seçin.
3. **Faaliyetler** araç çubuğunda **Farzedelim** butonuna tıklayın.

Açıldıktan sonra, farzedelim hesapları yapabilmek için çıkan pencerede belirli değerleri değiştirebilirsiniz.

Farz Edelim penceresinde yer alan istatistikler aşağıdaki gibidir (bu istatistikler tüm görünümde yer alır, ve **Performansa genel bakışta** tümüyle açıklanır):

- Etkileşim Hacmi
- AHT
- Vazgeçilen Etkileşimler
- Hizmet Düzeyi
- Ertelenen Hizmet Düzeyi
- Fiili Kuyruk
- ASA
- Kapsam
- Gerekli Personel Sağlama
- Varyans
- Çalışan Sayısı

Etkileşim hacmi	Başlangıç değeri Asıl Tahmin 'den alınan tahmini etkileşim hacmidir. Sıfırdan büyük bir değer girin.
AHT (Ortalama İşleme Süresi)	Başlangıç değeri Asıl Tahmin 'den alınan tahmini AHT'dir. Sıfırdan büyük bir değer girin.
Vazgeçilen Etkileşimler (Yüzde)	Başlangıç değeri planlanan İptal Edilen Çağrılar yüzdesidir. 0'dan büyük ve 100'den küçük bir değer girin. Eğer bir değer girmezseniz, iptal edilen çağrılar yüzdesi farzedelim hesaplamasına dahil edilmez.
Hizmet düzeyi (yüzde)	Başlangıç değeri planlanan hizmet seviyesi yüzdesidir. 0'dan büyük ve 100'den küçük bir değer girin. Eğer bir değer girmezseniz, hizmet seviyesi

	farzedelim hesaplamasına dahil edilmez.
ASA (Ortalama Cevap Hızı)	Başlangıç değeri planlanan ortalama cevap hızıdır. Sıfırdan büyük bir değer girin. Eğer bir değer girmezseniz, ASA farzedelim hesaplamasına dahil edilmez.
Kapsam (Önceden Planlanan İstihdam)	Başlangıç değeri planlanan kapsamadır. Sıfırdan büyük bir değer girin.
Hizmet süresi (sn)	Asıl Tahmin'den alınmıştır. Personel Sağlama Oluşturma Sihirbazı 'nda yapılandırıldı.
Ortalama vazgeçme süresi (sn)	Asıl Tahmin'den alınmıştır. Personel Sağlama Oluşturma Sihirbazı 'nda yapılandırıldı.
Dolaylı Doluluk Süresi (%)	Asıl Tahmin'den alınmıştır. Personel Sağlama Oluşturma Sihirbazı 'nda yapılandırıldı.
Maksimum Doluluk (%)	Asıl Tahmin'den alınmıştır. Personel Sağlama Oluşturma Sihirbazı 'nda yapılandırıldı.

Bir tahmin oluşturulduğu takdirde (aksi takdirde, bu göstergeler boştur), pencere tahminlerinizden şu değişkenleri de görüntüleyecektir:

- Hizmet süresi
- Ortalama terketme süresi
- Dolaylı doluluk süresi
- Maksimum doluluk

Farzedelim senaryolarını hesaplamak için şunlar olmalıdır:

- Etkileşim hacmi ve AHT (pencerenin ilk iki alanını başlatır), terketme, hizmet seviyesi, ASA, dolaylı meşgulliyet süresi, ve azami meşgulliyet için yayımlanmış tahmin değerleri.
- İstihdam uygunluk hesaplarını sağlayacak bir yayımlanmış vardiya planı. (Pencerenin Kapsama alanını başlatır.)

Farzedelim Senaryolarını Hesaplama

Hizmet seviyesi istatistikleri grubu (Terkedilen çağrılar, Hizmet seviyesi ve Ortalama Cevap Hızı) veya kapsama seviyesi için farzedelim senaryoları hesaplayabilirsiniz.

Terkedilen Çağrılar, Hizmet Düzeyi ve Ortalama Cevap Hızı Hesaplama

1. **Etkileşim Hacmi** ve **AHT** metin kutularına değerleri girin.
2. **Kapsam** metin kutusuna değerleri girin.
Başarılı hesaplamalar için tüm bu metin kutularına değer girilmelidir.
3. **Hizmet düzeyi** metin kutusu yanındaki **Hesapla** düğmesine tıklayın.

Pencerede değişikliklerinizin Terkedilen ağrılar, Hizmet seviyesi ve ASA zerindeki beklenen etkilerini görürsünüz. Eğer bir kutu boşsa, zaman adımına ait uygun istatistik sağlayacak veri yoktur.

Kapsama Senaryoları Hesaplama

1. **Etkileşim hacmi** ve/veya **AHT** metin kutularına değer girin.
2. **Terkedilen ağrılar**, **Hizmet düzeyi** ve/veya **ASA** metin kutularına değerleri girin. Başarılı hesaplamalar için bu metin kutularından en az birine değer girilmelidir.
3. **Kapsam** metin kutusu yanındaki **Hesapla** düğmesine tıklayın.

Pencerede değişikliklerinizin Kapsama zerindeki beklenen etkilerini görürsünüz.

Farzedelim Penceresini Kapatma

Hesaplamalarınızı tamamladığınızda **Kapat**'ı tıklayın.

Bağlılık

Gerçek zamanlı müşteri temsilcisi bağlılığını programda izlemek için **Bağlılık** modülünü kullanın. Bağlılık verisini, **Ayrıntılar Görünümü** (tablo) veya **Grafiksel Görünüm**'de (yuvarlak diyagram) görüntüleyebilirsiniz.

Her görünüm, WFM Web Uygulaması nesnelere **Seçenekler** sekmesi > **Bağlılık** bölümü > **Zaman Yenileme** seçeneğinde belirlenen zaman aralığında verilerini yeniler. Yapılandırabileceğiniz minimum yenileme aralığı bir saniyedir. Daha kısa bir yenileme zamanı sisteminizin genel performansını etkileyebileceğinden, Genesys yenileme aralığını 20 saniye gibi minimum kabul edilebilir bir yenileme aralığına ayarlamayı önerir.

Yapılandırma Sunucusundaki veri değiştiğinde müşteri temsilcisi bilgileri otomatik olarak güncellenir.

Her iki görünümde bir güncellenmiş bilgi görünümünü zorlamak için:

- **Yenile**'ye tıklayın.

Çoklu Kanal Sitelerde Bağlılık

WFM kanal gerçek zamanlı durum, artı sebep kodları ile her belirlenen aralık süresince aynı kanal için programlanmış durumlarla karşılaştırarak müşteri temsilcilerinin bağlı olup olmadığını saptar. Eğer o kanal için en azından bir programlanmış durum, kanal gerçek zamanlı duruma eşleşebiliyorsa, bağlılık kurallarına göre müşteri temsilcisi bağlı sayılır.

Çoklu Kanal Sitelerde Faaliyetler için Kişi Sayısı

WFM, şu yolla faaliyetler için müşteri temsilcisi kişi sayısını hesaplar: Faaliyet, kanalla ilgili bir program durumu grubuna dahilse, müşteri temsilcisi yalnızca /o kanalın bağlılık kurallarına uyumlu ise sayılır. Aynı zamanda, eğer bir müşteri temsilcisi genel olarak bağlı-değilse ancak bir kanala bağlıysa; müşteri temsilcisi o kanalda faaliyetler için kişi sayısına eklenir.

Bağlılık Hesaplamaları

WFM tek kanal müşteri temsilcisi bağlılık veya eş zamanlı olarak çoklu kanallar boyunca müşteri temsilcisi bağlılıklarını izleyebilir. Program durum gruplarının çoklu kanallar için yapılandırıldığı sitelerde, WFM kanal gerçek zamanlı durum, artı sebep kodları ile her belirlenen aralık süresince aynı kanal için programlanmış durumlarla karşılaştırarak müşteri temsilcilerinin bağlı olup olmadığını saptar. Eğer o kanal için en azından bir programlanmış durum, kanal gerçek zamanlı duruma eşleşebiliyorsa, bağlılık kurallarına göre müşteri temsilcisi bağlı sayılır.

Tek Kanal Bağlılığın Hesaplanması

Müşteri Temsilcisi bağlılığı (tek kanal) şu şekilde hesaplanır:

1. WFM müşteri temsilcisinin gerçek zamanlı durumu artı sebep kodunu eşleştirir. Birden fazla neden kodu varsa, eşleşen birden fazla durum + neden kodu vardır. Eğer bir sebep kodu yoksa, WFM eşleştirme için sadece durumu kullanır. Örneğin, müşteri temsilcisinin, bağlılık amaçları için r1 ve r2 neden kodları ile WaitingForNextCall gerçek zamanlı durumu varsa, WFM, WaitingForNextCall + r1 ve WaitingForNextCall + r2 öğelerini eşleştirir.
2. Ardından WFM, en azından **adım 1**'den bir müşteri temsilcisi gerçek zamanlı durumuna bağlı olan tüm program durum gruplarını bulur. Program durum gruplarının yapılandırılmasına bağlı olarak, durumla eşleşen bir program durum grupları listesi toplanır.
3. WFM, geçerli müşteri temsilcisi programından tüm programlanmış durumları alır ve program durum gruplarına eşleştirir.
4. WFM, **adım 3**'ten tüm program durum gruplarını toplar.
5. WFM, **adım 2** ve **adım 4**'ten gelen program durum grubu kümelerini ayrı ayrı böler. Eğer keşifim boş değilse, müşteri temsilcisi bağlıdır.

Çoklu Kanal Bağlılığın Hesaplanması

Çoklu kanal müşteri temsilcisi bağlılığı şu şekilde hesaplanır:

1. Tek Kanallı **Bağlılık Hesabındaki adım 1'e benzer şekilde**, WFM, müşteri temsilcisi gerçek zamanlı durumu + neden kodunu eşleştirir. Ancak, toplanmış müşteri temsilcisi durumuna ilave olarak, WFM aynı zamanda sitede yapılandırılmış her kanal için ayrı gerçek zamanlı durumlar ekler. (Bazen müşteri temsilcilerinin belirli kanallarda durumları olmayabilir.) Eğer sebep kodları kullanılırsa, WFM çoklu durum + sebep kodu çiftlerini her kanal için ve artı toplanmış durumu eşleştirebilir.
2. Tek Kanallı **Bağlılık Hesabındaki adım 2'ye benzer şekilde**, WFM, toplanmış duruma bağlı program durumu gruplarını eşleştirir. Ancak, ilave olarak WFM her kanal için ayrı bir program durum grupları kümesi bulur. WFM, sadece o kanalda durumlarla bağlılık için belirli bir kanala özellikle atanan program

durum gruplarını hesaba katar. WFM, toplanmış müşteri temsilcisi durumuyla bağlılık için bir kanal olmadan program durum gruplarını hesaba katar.

3. WFM, geçerli müşteri temsilcisi programından tüm programlanmış durumları alır ve program durum gruplarına eşleştirir.
4. WFM, **adım 3**'ten tüm program durum gruplarını toplar.
5. WFM, **adım 2** ve **adım 4**'ten gelen program durum grubu kümelerini her kanal için ayrı ayrı böler. Eğer her iki küme de boşsa veya kesişim boş değilse, WFM müşteri temsilcisinin kanala bağlı olduğunu düşünür. Toplanmış müşteri temsilcisi durumu için, **adım 4**'de her iki çift de boş olduğunda veya **adım 2** ve **adım 4** kesiştiğinde WFM bağlı varsayar. Müşteri Temsilcisi/ tüm kanallara ya da toplanan duruma bağlıysa WFM müşteri temsilcisinin bağlılığının değerlendirir.

Çoklu kanal algoritması aynı zamanda bir boolean sonucuna gelir; müşteri temsilcisi ya bağlı ya da bağlı değil. Ancak, bağlılığı sağlamak için müşteri temsilcisi, programlandığı ya da gerçek zamanlı durum aldığı her kanalda bağlı olmalıdır. // Ayrıca müşteri temsilcisi kanalla ilgili olmayan durumlarda programlanmazsa, /bu durumlara da bağlı olmalıdır. **Durumu Kullandaki örneğe bakın: Çoklu Kanal Bağlılık**

Kullanım Durumu Çoklu Kanal Bağlılık

Bu durum kullan, **Durum Kullanda program durum yapılandırmasına dayanmaktadır: Çoklu Kanal Bağlılık İzleme.**

Özet	Gerçek Zaman Durumları	Programlanmış Durumlar	Bağlılık
Müşteri Temsilcisi sadece sesle çalışıyor ancak e-posta ve ses için programlanmış.	Müşteri Temsilcisi durumu: GelenÇağrı DN e-posta: Hazır Değil DN 2323: GelenÇağrı	E-posta faaliyeti, ses faaliyeti	Bağlı değil
Müşteri Temsilcisi e-posta ve sesle çalışıyor ancak sadece e-posta için programlanmış.	Müşteri Temsilcisi durumu: GelenÇağrı DN e-posta: SonrakiÇağrıBekle DN 2323: GelenÇağrı	E-posta faaliyeti	Bağlı değil
Müşteri Temsilcisi molada.	Müşteri Temsilcisi durumu: Hazır Değil DN e-posta: Hazır Değil DN 2323: Hazır Değil	Mola	Bağlı

Müşteri Temsilcisi Kişi Sayısının Hesaplaması

WFM, şu yolla faaliyetler için müşteri temsilcisi kişi sayısını hesaplar: Faaliyet, kanalla ilgili bir program durumu grubuna dahilse, müşteri temsilcisi yalnızca /o kanalın bağlılık kurallarına uyumlu ise sayılır. Aynı zamanda, eğer bir müşteri temsilcisi genel olarak bağlı değilse ancak bir kanala bağlıysa; müşteri temsilcisi o kanalda faaliyetler için kişi sayısına eklenir.

Bağlılık Detaylar Görünümü

Tek müşteri temsilcilerinin bağlılık durumlarını incelemek için Bağlılık Detaylar görünümünü kullanın.

Aşağıdaki bölümler şunları kapsamaktadır:

- [Bağlılık Detayları Görünümünü Görüntüleme](#)
- [Detaylar Tablosunu Okuma](#)
- [Tabloyu Değiştirme](#)

Bağlılık Detayları Görünümünü Görüntüleme

Ayrıntılar görünümünü görüntülemek için:

1. Aşağıdakilerden birini yapın:
 - Modüller ağacında, **Bağlılık** > **Detaylar** modülü'nü seçin.
 - Eğer **Bağlılık Detayları görünümü**'nde bulunuyorsanız, **Detaylar** modülü'nü seçmek için **Bağlılık** açılır listesini (araç çubuğunun sağ tarafında) kullanın.
2. Nesnelere ağacında, istediğiniz müşteri temsilcilerini veya takımları seçin ve **Verileri al**'a tıklayın. Eğer önceden **Bağlılık Grafikselleştirme**'nde takımlar veya müşteri temsilcileri seçtiyseniz, bu seçimler kalır. Eğer istiyorsanız değiştirebilirsiniz. Sitelerini görüntülemek için iş birimlerini ve takımları ve araçlarını görüntülemek için siteleri genişletebilirsiniz. Tek bir iş biriminde tüm siteyi veya çeşitli siteleri seçebilir veya iş birimi için müşteri temsilcilerinin ve takımların herhangi bir birleşimini seçebilirsiniz. Bağımsız siteler için, tüm siteyi veya site için belirli bir takım ve müşteri temsilcisi sayısı seçebilirsiniz.

Tip

Bir siteyi ya da takımlarını/müşteri temsilcilerinin farklı bir iş biriminde seçmek ilk iş biriminde yer alan önceki tüm seçimleri temizler. Ya da (bağımsız siteler için) farklı bir site ya da bunun takımlarını/müşteri temsilcilerinin seçilmesi birinci site altındaki seçimlerinizi siler.

Bağlılık Detayları görünümünde, belirli bir sıranın ilk sütununda genişletmek için ok'a tıklayarak çoklu kanal bağlılık detaylarını görüntüleyebilirsiniz. Daha fazla için, bkz. [Kanal Başına Bağlılık](#).

Detaylar tablosu, seçili müşteri temsilcileri ve/veya takımlar için bağlılık verileriyle doldurulur.

Detaylar Tablosunu Okuma

Tablo sütunları, her müşteri temsilcisi için şu bilgileri listeler:

- Soyadı ve Ad
- Takım
- Programlanmış durum grupları
- Geçerli Durum
- Bağlılık Olmama Süresi
- Kanallar (isteğe bağlı—bunu görmek istiyorsanız bu sütunu seçmek için [Ayrıntı Seçenekleri](#) iletişim kutusunu kullanın)
- Bağlılık Durumu (isteğe bağlı—bunu görmek istiyorsanız bu sütunu seçmek için [Ayrıntı Seçenekleri](#) iletişim kutusunu kullanın)
- Vardiya başlangıç zamanı (isteğe bağlı—bunu görmek istiyorsanız bu sütunu seçmek için [Ayrıntı Seçenekleri](#) iletişim kutusunu kullanın)

Tip

Eğer **Vardiya Başlangıç** sütununu dahil ederseniz anca müşteri temsilcisinin vardiyası yoksa, müşteri temsilcisi için hücre bu sütunda boş kalır.

- Site (isteğe bağlı—görmek istiyorsanız bu sütunu seçmek için [Ayrıntı Seçenekleri](#) iletişim kutusunu kullanın)

Renkler her müşteri temsilcisinin bağlı olmama derecesini belirtir: Bağlı, Bağlı olmama, Ciddi şekilde bağlı olamam (izin verilen eşikte belirlenenden fazla dakika bağlı olmama). Aşağıdaki Açıklama her rengin anlamını tanımlar.

Tabloyu Değiştirme

Tablonun görünümünü değiştirmek için şu seçenekleri kullanabilirsiniz:

- Varsayılan olarak, müşteri temsilcileri bağlılık olmayana göre sıralanır. Bu nedenle en uzun süre bağlı olmayan müşteri temsilcisi listenin en üstünde görünür. Sütun başlıklarına tıklayarak farklı sütunlara (**Programlanmış Durum Grubu** haricinde) göre görünümü sıralayabilirsiniz.
- Durum veya sebep (aux) koduyla görüntülenen bilgileri **filtrelemek** için, **Eylemler** araç çubuğunda **Filtre** butonuna tıklayın veya **Eylemler** menüsünden **Ayarlar**'ı seçin.
- Hangi sütunların görüneceğini değiştirmek için, **Eylemler** araç çubuğunda **Seçenekler** butonuna tıklayın ve **Eylemler** menüsünden **Seçenekler**'i seçin.
- Müşteri Temsilcisi adları WFM Web Uygulama nesnesinde şu seçenek true olarak ayarlandıysa görünmez: **Seçenekler** sekmesi > **Seçenekler** bölümü > **AdlarıGizle**.
- **Bağlılık Genel Bakış**'ta açıklandığı gibi görüntü kullanıcı tanımlı bir aralıkta güncellenir.

Kanal Başına Bağlılık

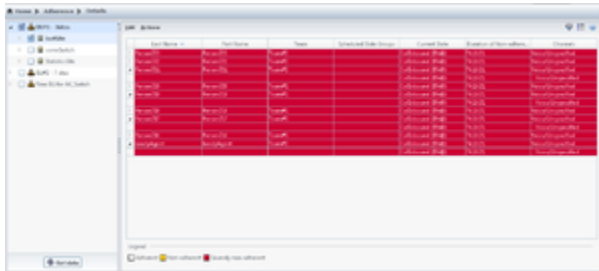
Belirli bir site müşteri temsilcileri çoklu medya kanallarında çalışıyorlarsa gerçek zamanlı durumları, program durumlarını ve her kanal için ayrı olarak bağlılık alt durumlarını görüntüleyebilirsiniz. İsteğe bağlı **Bağlı Olmama Süresi** ve **Kanallar** sütunları, belirli bir müşteri temsilcisinin bağlı olmadığı zaman aralığını ve kanal adlarını görüntüler. Bir aracı, herhangi bir anda birden fazla kanalda bağlı olmayabilir. Eğer bir müşteri temsilcisi bağlıysa, toplanmış seviyelerdeki **Kanallar** sütunu boştur.

Kanal Başına Gerçek Zamanlı Bağlılığı Görüntüleme

Bağlılık Detayları görünümünde belirli bir müşteri temsilcisi için çoklu kanal bağlılık detaylarını görüntülemek için, genişletmek üzere o satırın ilk sütunundaki oka tıklayın. Genişletilen sıralar, her kanal ve toplanmış bağlılıkta seçili müşteri temsilcisi hakkında bilgiler içerir.

Aşağıdaki **şekilde** (büyütmek için tıklayın), dört müşteri temsilcisi (Person721, Person719, Person717 ve LonelyAgent) birden fazla kanalda çalışmaktadır ve satır her kanalın bağlı olmayan süresini göstermek için genişletilmiştir.

Toplanmış durum ilk sırada görüntülenir ve program durum grubu yapılandırmasına bağlı olarak tek sıra da olabilir. Diyalog bağlı olsun veya olmasın tüm kanalları görüntüler. Diyalog açıldığında, ana Bağlılık Detayları görünümü yenilendiğinde verilerde yenilenir.




hiçbiri

Şekil: Çoklu Kanal Bağlılık Detayları:

Bağlılık Filtresi İletişim Kutusu

Veri bölmesinde görüntülenen öğeleri filtrelemek için **Bağlılık Filtresi** iletişim kutusunu kullanın.

- Bağlılık Ayrıntıları görünümünde** ya da **Bağlılık Grafik görünümünde**, **İşlemler** araç çubuğunda **Filtre** düğmesine tıklayın ya da **İşlemler** menüsünden **Filtre** öğesini seçin. **Bağlılık Filtresi** iletişim kutusu görünür. **Veri** bölümünde görünen verileri filtrelemek için dört farklı yol içeren dört sekme içerir:
 - Programlı Durum Grupları**—Bu sekme, **Nesne** bölümünde geçerli seçim(ler)e karşılık gelen öğelerin hiyerarşik bir listesini gösterir:
 - İş Birimi (BU)—Siteler—Eğer nesne bölümü seçimi bir BU veya çoklu siteyse Program Durum Grupları.
 - Site—Eğer seçim sadece tek bir site için Program Durum Grupları.
 - Genesys Durumları**—Bu sekme olası tüm Genesys durumlarını görüntüler.
 - Bağlılık Durumları**—Bu sekme olası dört durumun tümünü görüntüler: Bağlı, Bağlı Değil, Ciddi bir şekilde bağlı değil ve Bilgi yok.
 - Faaliyetler**—Bu sekme, nesne bölümünde geçerli seçim(ler)e karşılık gelen öğelerin hiyerarşik bir listesini gösterir:
 - BU—Siteleri—Nesne bölümü seçimi bir BU ya da çoklu site ise faaliyetler.
 - Site—Nesne bölümü seçimi yalnızca bir site ise Faaliyetler.
- Görüntülenen veriden öğeyi filtrelemek için, öğenin onay kutusunun () seçimini kaldırın.
- Kullanıcı tanımlı Neden kodlarında filtrelemek için, **Aşağıdaki nedeni kullanarak filtrele** onay kutusunu seçin; ardından sağındaki metin kutusuna uygun kodu yazın.



Important

Belirtilen sebep kodu içinde, sonunda, anahtar değerinde herhangi bir boşluk içermemelidir.

- Tamam** üstüne tıklayın.

Bağlılık Filtresi iletişim kutusu kapanır ve filtre seçimleriniz hemen uygulanır. Değiştirmenize veya oturumu kapatana kadar uygulama devam edecektir.

Tip

Araç çubuğunda, eğer tüm varsayılan etkili ve kırmızı ise () , filtre simgesi mavidir (). Nesne

bölmesinde seçim(lerinizi) değiştirirseniz, Bağlılık Ayrıntıları görünümü otomatik olarak güncellenir. Aynı zamanda başka bir sitedeki müşteri temsilcilerini veya takımları seçerseniz, **Programlanmış Durumlar** sekmesindeki seçimleri varsayılan döner, Tümü.

- Yapılandırdığınız öğeler **Programlı Durum Grupları** ve **Genesys Durumu** sekmelerinde görüntülenir. Program Durumu Grupları WFM'de yapılandırılır, bkz. **Programlı Durum Grupları**. Genesys durumları Genesys Administrators'ta yapılandırılır.

Aynı zamanda Bağlılık Grafikselle Görünüm'de **Filtre** diyalogunu kullanabilirsiniz. Bir görünümde yaptığınız değişiklikler her iki görünüme de uygulanır.

Bağlılık Detaylar Seçenekleri İletişim Kutusu

Bağlılık Detayları görünümünde hangi sütunların görüneceğini seçmek için **Seçenekler** iletişim kutusunu kullanın:

1. **Bağlılık Detayları görünümü**'nde, **Eylemler** araç çubuğunda **Seçenekler** butonuna tıklayın ve **Eylemler** menüsünden **Seçenekler**'i seçin. **Seçenekler** iletişim kutusu görünür. Bir onay kutusu seçtiğinizde, karşılık gelen sütun **Bağlılık** tablosunda görünür:

- **Vardiya Başlangıç Zamanı** onay kutusu:
 - Eğer bir müşteri temsilcisi zaten Bağlılık Detayları görünümünde gösterilen dönem için çalışıyorsa, bu sütun geçerli vardiyanın başlangıç zamanını gösterir. Vardiya başlangıç zamanı önceki gün ise, zamanın önünde bir eksi işareti (-) vardır.
 - Eğer müşteri temsilcisi geçerli olarak bir vardiyada değilse, bu sütun sonraki programlanmış vardiya başlangıç zamanını gösterir. Vardiya sonraki gün başlıyorsa, zamanın önünde bir artı işareti (+) vardır.
- **Site** onay kutusu. Bu sütun, her müşteri temsilcisinin sitesini görüntüler.
- **Bağlılık Durumu** onay kutusu. Bu sütun, her müşteri temsilcisinin geçerli bağlılık durumunu görüntüler.
- **Kanallar** onay kutusu. Bu sütun, her yapılandırılmış medya kanalı için müşteri temsilcisi bağlılığını görüntüler.

2. **Uygula**'ya tıklayın. Bağlılık Detayları görünümü tekrar görünür. Seçtiğiniz sütunları görüntülemek için otomatik olarak güncellenir.

Tip

İşaretlenmediğinde, herhangi bir müşteri temsilcisi bağlılık ayrıntısı genişletilirse **Kanallar** sütunu gizlenmez. Eğer hiçbiri genişletilmemişse ve onay kutusu seçili değilse, sütun gizlidir. Aşağıdaki örneklerle bakın (bunları büyütme için tıklayın).

- Çoklu Kanal Bağlılık Detayları Yok: Genişletilmemiş—Kanal sütunu gizli



hiçbiri

- Çoklu Kanal Bağlılık Detayları: Genişletilmiş—Kanal sütunu görüntüleniyor



hiçbiri

Bağlılık Grafiksel Görünüm

Aracılardan bağlilık durumlarının bir pasta grafik özetini görmek için Bağlilık Grafiksel görünümü kullanın.

Aşağıdaki bölümler şunları kapsamaktadır:

- [Bağlilık Grafiksel Görünümü Görüntüleme](#)
- [Grafik Nasıl Okunur](#)

Bağlilık Grafiksel Görünümü Görüntüleme

Grafiksel görünümü görüntülemek için:

1. Aşağıdakilerden birini yapın:

- Modüller ağacında, **Bağlilık** > **Grafiksel modül**'ü seçin.
- Eğer **Bağlilık Detayları görünümü**'nde bulunuyorsanız, Grafiksel modül'ü seçmek için **Bağlilık** açılır listesini (araç çubuğunun sağ tarafında) kullanın.

2. Nesnelere ağacında, istediğiniz müşteri temsilcilerini veya takımları seçin ve ardından **Verileri al**'a tıklayın.

Eğer önceden **Bağlilık Detayları görünümü**'nde takımlar veya müşteri temsilcileri seçtiyseniz, bu seçimler kalır. Eğer istiyorsanız değiştirebilirsiniz.

Sitelerini görüntülemek için iş birimlerini genişletebilir ve takımları ve araçlarını görüntülemek için sitelerini genişletebilirsiniz. Tek bir iş biriminde tüm siteyi veya çoklu siteleri seçebilir veya iş birimi için müşteri temsilcilerinin ve takımların herhangi bir birleşimini seçebilirsiniz. Bağımsız siteler için, tüm siteyi veya site için belirli bir takım ve müşteri temsilcisi sayısı seçebilirsiniz.

Tip

Farklı bir iş biriminde bir site veya takımları/müşteri temsilcilerini seçme, ilk iş birimi içinde önceki seçimi temizler. Veya (bağımsız siteler için) farklı bir site veya takımları/müşteri temsilcilerini seçmek, ilk site altında seçimlerinizi temizler.

Pasta grafiği, seçili müşteri temsilcileri ve/veya takımlar için bağlilık verisini görüntüler.

3. Durum veya sebep (aux) koduyla görüntülenen bilgileri **filtrelemek** için, Eylemler araç çubuğunda Filtre butonuna tıklayın veya Eylemler menüsünden Ayarlar'ı seçin.

Grafik Nasıl Okunur

Pasta grafiği, şu bağlilık durumlarının her birinde müşteri temsilcilerinin paylarını özetler:

- Bağlılık.
- Bağlı olmama.
- Ciddi şekilde bağli olmama. (Ciddi şekilde bağli olmama, müşteri temsilcisinin izin verilen eşikte belirlenenden fazla dakika bağli olmadığını anlamına gelmektedir. Bu eşik, site düzeyinde WFM Yapılandırma Programı'nda ayarlanır.)

Pasta grafiğinde her kategori renklendirilmiş bir dilimle gösterilir. Açıklama (grafikğin altında), her rengin anlamını tanımlar. Eğer veri yoksa, tüm grafik gri olur.

Her dilimin yanında, ilk sayı kategorideki müşteri temsilcilerinin yüzdesini gösterir. İkinci sayı, kategorideki müşteri temsilcilerinin gerçek sayısını gösterir.

Raporlar

WFM Ağı'nın özelliklerini Yapılandırma, İlkeler, Takvim, Tahmin, Vardiya Planı, Performans, Bağlılık ve Denetim raporları üretmede kullanın. (Kullanılabilir raporların ayrıntılarını görmek için [Raporlar Listesi](#)'ne bakın.) Raporlar, oluşturulduktan sonra, Rapor Görüntüleyicisi'nde sunulur.

Rapor Görüntüleyicisi Özellikleri

Rapor Görüntüleyicisi ile şunları yapabilirsiniz:

- Raporla mevcut tüm bilgileri [görüntülemek](#).
- Raporu [yazdırmak](#). Elektronik tablo programları tarafından kolaylıkla açılan .csv (virgülle ayrılmış değerler) formatında birçok rapor oluşturabilirsiniz.
- Raporu dışa aktarım yoluyla yerel bir dosyaya [aktarabilirsiniz](#).
- Aynı veya değişmiş ayarlar kullanarak raporu [yeniden oluşturabilirsiniz](#).
- Daha önceden oluşturulmuş bir raporu [görüntüleyebilirsiniz](#).

Raporları Görüntüleme

Çok sayfalı bir raporun tüm sayfalarını görüntülemek için Rapor Görüntüleyicisi'nin araç çubuğu üzerinde şu gezinti butonlarını kullanın (bunlar video veya optik disk okuyucu üzerindeki fiziki butonlara benzerler):

- Bir sayfa ileri veya geri gitmek için > veya < simgesine (sırasıyla) tıklayın.
- Son sayfaya geçmek ya da ilk sayfaya geri dönmek için >| ya da |<'ye (sırasıyla) tıklayın.
- Belirli bir sayfaya atlamak için > ve < butonları arasındaki ilk metin kutusuna sayfa numarasını yazın ve **Enter**'a basın.

Başka bir büyütmeyle yakınlaştırmak için:

- Farklı bir %, **Sayfa Genişliği** veya **Tam Sayfa** seçmek için açılan listeyi kullanın.

Rapor Görüntüleyicisi, Rapor Sihirbazı'nda yaptığınız seçimlere göre raporları görüntüler. Bu ayarları değiştirmek için, Bkz. [Raporları Şablon olarak Kullanma](#).

Raporları Yazdırma

Bir raporun kopyasını yazdırmak için Rapor Görüntüleyicisi'ne ait araç çubuğunda Yazıcı düğmesine

tıklayın.

Tip

".csv biçiminde" oluşturduğunuz raporları yazdırmak için WFM'yi kullanmayın, çünkü sonuç verisi kesilebilir. Böyle bir dosyayı doğru bir şekilde yazdırmak için, .csv biçimi okuyabilen bir programda açın ve ardından yazdırın.

Raporların Yerel Dosyalara Dışa Aktarımı

1. **İşlemler** araç çubuğunda **Farklı Kaydet** butonuna tıklayın.
2. Bir iletişim kutusu açılır.
3. **Rapor Biçimi** açılan listesinden bir rapor biçimi seçin.
4. **Tamam**'a veya **Uygula**'ya tıklayın.
5. Eğer bir **Dosya İndir** iletişim kutusu belirirse, **Kaydet**'e veya **Tamam**'a tıklayın.
6. Bu dosyayı kaydetmek (açmak değil) istediğinizi doğrular ve son olarak bir iletişim kutusu açılır.
7. Raporun hedef klasörünü ve dosya adını ayarlayın.
8. **Kaydet**'e veya **Tamam**'a tıklayın.

Raporları Şablon olarak Kullanma

Mevcut raporun ayarları üzerine kurulu yeni bir raporu tanımlayabilir ve oluşturabilirsiniz (Raporlar Sihirbazı'ndaki seçimlerinizi dahil ederek).

1. **Eylemler** araç çubuğunda **Şablon olarak Kullan** butonuna tıklayın.
2. Mevcut raporun ilk sihirbaz ekranı belirir. Her ekran son seçimleri korur.
3. Seçimlerinizi gerektiği gibi her ekranda değiştirmek suretiyle sihirbaz sayfalarında ilerleyin.
4. Son ekranda **Bitir**'e tıklayın.
5. Rapor Görüntüleyicisi yeni raporu görüntüler.

Raporları Gözden Geçirme

Rapor oluştuktan sonra artık onu tekrar oluşturmadan yeniden açabilir ve gözden geçirebilirsiniz:

1. **Nesneler** bölümünde, rapor adına tıklayın veya genişlet/daralt denetimini genişletin.
2. Bu raporun üretilen her kopyası, oluşturduğu tarih ve saate göre etiketlenerek ağaçta yerini alır.

3. Oluşturulan bir raporu gözden geçirmek için çift tıklayın.
4. Rapor, Rapor Görüntüleyicisi'nde açılır.

Oluşturulan raporların kopyaları, siz onları ya kapatıncaya ya da WFM Ağı'nı terkedinceye kadar Nesnelere ağacında kalırlar.

Raporları Kapatma

Görüntülenen bir raporu kapatmak için:

- **Eylemler** araç çubuğunda **Kapat** butonuna () tıklayın.

Bu sayede çalışma bölmesini temizler ve raporu (standart veya oluşmuş) Nesnelere ağacından kaldırır. Ancak, sizin son Raporlar dalınız Modüller ağacında seçili kalır.

Raporlar Listesi

Aşağıdaki raporları (burada kategori halinde gruplanmıştır) üretmek için Modül ağacının Raporlar dalını kullanın:

Yapılandırma Raporları

- **Faaliyet Özellikleri Raporu**—İşlem saatlerini, becerileri ve faaliyet ayarı atamalarını içerir.
- **Paylaşılan Taşıma Raporu**—Paylaşılan Taşıma adı, iş birimi, site, veri yolu, durum, boyut, bu Paylaşılan Taşıma'ya katılan müşteri temsilcilerinin listesi ve bunların takım adlarını içerir.

Politikalar Raporları

- **Müşteri Temsilcisi Özellikleri Raporu**—İşe alma tarihini, sözleşmeyi, ücreti ve becerileri içerir.
- **Sözleşme Özellikleri Raporu**—Günlük, haftalık, program planlama dönemi ücretli saatleri, günlük kullanılabilirlik ayarları, senkronizasyon ayarları, izin günleri ayarları ve atanan vardiyalar.
- **Vardiya Özellikleri Raporu**—Vardiya süresini, başlangıç ve bitiş zamanlarını, haftanın günlerini, sözleşme atamalarını ve mola ayarlarını içerir.
- **Dönen Kalıp Özellikleri Raporu**—Haftalık kalıp bilgisini, vardiyaları ve faaliyetleri içerir.

Takvim Raporları

- **Takvim Öğeleri Raporu**—Müşteri Temsilcisi dönen kalıplarını, kullanılabilirlikleri, izin günlerini, vardiyaları, iş saatlerini, çalışılmayan saatleri ve istisnaları, seçilen zaman aralığı için özetler.
- **Çalışılmayan Saatler Raporu**—Tercih edilen, verilen, reddedilen ve programlı çalışılmayan saatlerin tümünü, seçilen müşteri temsilcileri için seçilen zaman aralığında görüntüler. İsteğe bağlı olarak, tüm izin türleri adına izin bakiyelerini içerir.
- **Çalışılmayan Saatler Bakiye Raporu**—Çalışılmayan saatler türleri için çalışılmayan saatler bakiyelerini görüntüler.
- **Çalışılmayan Saatler Yönetim Raporu**—Verilen, tercih edilen, reddedilen ve programlı çalışılmayan saatleri görüntüler. Seçili tüm izin türleri adına izin bakiyelerini içerir.

Tahmin Raporları

- **Tahmin Raporu**—Hesaplanan Personel Sağlama, Gerekli Personel Sağlama, Etkileşim Hacimleri, Ortalama İşleme Süresi (AHT), Hizmet Düzeyi, Ortalama Cevap Hızı (ASA), Terk Edilen Etkileşimlerin Yüzdesi ve Maksimum Doluluk için tahmin değerleri. Seçili tarihler ve seçili hedefler için bu değerleri gösterir (faaliyetler, çoklu bölge faaliyetleri, iş birimleri veya bölgeler).
- **Tahmin Grafikleri Raporu**—Hesaplanan Personel Sağlama, Gerekli Personel Sağlama, Etkileşim Hacimleri ve AHT'nin tahmin değerlerinin grafik sunumu. Seçili tarihler ve seçili hedefler için bu değerleri (faaliyetler veya çoklu bölge faaliyetleri) çizer.

Performans Raporları

- **Gerçek Genel Giderler Raporu**—Genel gider rakamları dahil tahmin ve programlı müşteri temsilcisi

bilgileri.

- **İşgücü Performans Raporu**— Tahmin, Gerekli, Planlanan ve Gerçek istihdam arasındaki ortalama sapma yüzdesi.
- **Contact Center Performans Raporu**—Müşteri Temsilcilerinin sayısı, etkileşim hacimleri, AHT, hizmet düzeyi, ASA ve terk edilen etkileşimler yüzdesi. Faaliyetler, çoklu bölge faaliyetleri veya iş birimlerinin istatistiklerini gösterir.
- **Contact Center Performans Grafikleri Raporu**—Bir grafik formatında görüntülenen seçilmiş faaliyetler için tahmin ve gerçek bağlılık verisi.

Program Raporları

- **Program Durumları Raporu**—Takım tarafından düzenlenen müşteri temsilcisi program durumları.
- **Program Durumu Toplamları Raporu**—Müşteri Temsilcileri, takımlar ya da siteler için seçilen dönem boyunca programlı durumların toplam süreleri.
- **Ayrı Program Raporu**—Seçilen müşteri temsilcisi için ücretli saatler ve programlı durumlar.
- **Takım Program Raporu**—Seçilen bir takımdaki tüm müşteri temsilcileri için toplam saatler, ücretli saatler, efektif saatler ve program durum bilgileri.
- **Faaliyet Haftalık Program Raporu**—Seçilen faaliyet için toplam işe alım rakamları (tam zamanlı denkler) ve her bir müşteri temsilcisi için ücretli, efektif ve efektif olmayan ücretli saatler.
- **Takım Haftalık Program Raporu**—Seçilen takımda her bir müşteri temsilcisi için haftalık ücretli, efektif ve efektif olmayan saatler, yanı sıra takım için toplam saatler (ücretli saatler + ücretsiz saatler).
- **Haftalık Program Kapsam Raporu**—Belirli bir aktivite ya da site için Hesaplanan (ya da Gerekli) ve Programlı Personel Sağlama; Hesaplanan ve Programlı Personel Sağlama arasındaki fark; ve toplam personel sağlama saatleri.
- **Program Bütçesi Raporu**—Bir takım içindeki her müşteri temsilcisi için normal, fazla mesai ve toplam bütçeli saatler.
- **Müşteri Temsilcisi Yorumları Raporu**—Programın **Yorumlar** metin kutusunda müşteri temsilcisi için girilen yorumlar.
- **Program Validasyon Raporu**—**Program Validasyon** penceresinin bir rapor formatındaki verileri. Eğer yapılandırma ayarları, istihdam gerekleri ile gerçek plan arasında bir aykırılık doğurursa, **Vardiya Geçerlilik** penceresi sorunları kaydeder. Ayrıca, aykırılığın giderilmesini sağlamak açısından hangi değişkenlerin değişmesi gerektiğini gösterir.
- **Program İşlem Raporu**—Program işlem katılımcıları (teklif eden ve yanıtlayan), dahil dilen tarihler, onaylama durumu, onaylayan gözetmen ve yorumlar.
- **Program Özeti Raporu**—Kapsam, çalışan sayısı; hizmet düzeyi yüzdeleri; etkileşim hacmi için planlı ve tahmini, AHT, ve bütçe. İsteğe bağlı kolonlar; yayımlanmış kapsam ile mevcut Asıl Vardiya Planı bazlı plan kapsamı ve temel Asıl Vardiya Planı bazlı plan kapsamı arasındaki farkı içerir.
- **Program İşaretli Zaman Raporu**—Müşteri Temsilcisinin takım tarafından düzenlenen işaretli zamanı.
- **Program İşaretli Zaman Toplamları Raporu**—Müşteri Temsilcileri, takımlar ya da siteler için seçilen dönem boyunca işaretli zamanın toplam süreleri.
- **Program Teklif Verme Raporu**—Teklif işlemindeki kıdem sistemi, müşteri temsilcisi, takım, müşteri temsilcisinin bağlı konumunu, müşteri temsilcisinin orijinal teklif numarasını ve daha fazlasını içerir.
- **Haftalık Program Raporu**—Tarih aralığı, müşteri temsilcisi, ücretli saatler, efektif saatler, efektif olmayan saatler, planlama dönemi saatleri, toplamlar ve dahasını içerir.

Bağlılık Raporları


- **Müşteri Temsilcisi Bağlılık Raporu**—Seçilen müşteri temsilcisi için tüm bağlı olmayan program.
- **Bağlılık Toplamları Raporu**—Hesaplanan müşteri temsilcisi bağlılığı ile birlikte, takımlar ya da siteler için ortalama bağlılık yüzdesi.
- **Müşteri Temsilcisi Durumları Raporu**—Seçilen günler boyunca seçilen her bir müşteri temsilcisinin durumunun zaman adımından zaman adımına hesabı.

Denetim Raporları

- **Takvim Denetim Raporu**—Takvim Öğelerini ekleme/silme/düzenleme. Ayrıca, verilen/red edilen Takvim öğeleri ile Takvim öğelerinin tercihli yapılması.
- **Program Denetim Raporu**—Yayımlama/temizlik, Ana Program ve eklemeler, düzenlemeler ve silmeler.
- **Yapılandırma Denetim Raporu**—SYSTEM kullanıcısı da dahil belirli siteler ve kullanıcılar ile ilişkilendirilmiş yapılandırma nesnesi (verisi) türlerini gösterir.

Raporları Dosyalara Kaydetme

Raporu dışa diskte bir dosyaya aktarabilirsiniz:

1. **İşlemler** araç çubuğunda **Farklı Kaydet** butonuna () tıklayın.
Bir iletişim kutusu açılır.
2. **Rapor Biçimi** açılan listesinden bir rapor biçimi seçin.
3. **Tamam**'a veya **Uygula**'ya tıklayın.
4. Eğer bir Dosya İndir iletişim kutusu belirirse, **Kaydet**'e veya **Tamam**'a tıklayın.
Bu dosyayı kaydetmek (açmak değil) istediğinizi doğrular ve son olarak bir iletişim kutusu açılır.
5. Raporun hedef klasörünü ve dosya adını ayarlayın.
6. **Kaydet**'e veya **Tamam**'a tıklayın.

Raporlar Programlayıcı

Raporları programlamak, bu programları görüntülemek ve düzenlemek için bu modülü kullanın.


Modül bölmesinde **Rapor Programlamayı** seçtiğiniz zaman, veri bölümünde oluşturmuş olduğunuz programların bir listesi görüntülenecektir. Liste, aşağıdaki sütunları olan bir griddir:

Etkin	Bu alandaki hücrelerin doğru ya da yanlış değerleri bulunmaktadır.
Adı	Raporun adı.
Rapor Türü	Tür.
Kullanıcı	Programı oluşturan kullanıcı.
Program	Programın özelliklerini listeler.
Sonraki Çalıştırma	Yinelenen bir raporun sonraki çalışmasının tarihini / saatini listeler.

Komutlar (aynı zamanda Eylemler menüsü)

Simge	İsim	Açıklama
	Yeni	Programlanmış Rapor Görevi iletişim kutusunu veri bölümünde gösterir.
	Düzenle	Programlanmış Rapor Görevi iletişim kutusunun sınırlı bir sürümünü kullanarak seçili planı düzenler.
	Sil	Seçilmiş olan planı siler.
	Tümünü Göster	Bu düğme bir eklentidir. Tüm kullanıcılar tarafından oluşturulmuş olan rapor programlarının tamamını görüntülemek için bunu seçin (simge kararacaktır). Sadece mevcut kullanıcı tarafından oluşturulan programları görüntülemek için temizleyin.
	Etkinleştir	Seçili raporu aktifleştirir.
	Devre Dışı Bırak	Seçili raporu pasifleştirir.

Bir raporu programlamak için:

1. Modüller bölümünde **Rapor Programlayıcısını** seçin.
2. **Yeni** () simgesine tıklayın veya **Eylemler** menüsünden **Yeni**'yi seçin. **Programlanmış Rapor Görevi** iletişim kutusu, veri bölümünde gösterilir.
3. Diyaloğun her bir sayfası için uygun seçimleri yapın ve **Sonraki**'ne tıklayın.
4. Son sayfada **Bitir** üzerine tıklayın.

Programlı Rapor Görev İletişimi:

Sayfalar şunlardır:

- **Programlanmış Rapor Görevi sayfası**
- **Veri sayfası**
- **Tarih Aralığı sayfası**
- **Rapor Türü** alanında sizin seçiminizle eşleşen sayfalar.

Programlanmış Rapor Görevi sayfası

Bu sayfada üç bölüm vardır.

Genel Parametreler;

- **Ad** — Program görevi için bir ad girin.
- **Rapor türü** — Açılır menüden bir rapor türü seçin.
- **Gönder** — Açılır menüden bir çıktı formatı seçin.

Çalışma Süresi:

- **Başlangıç tarihi** — Raporu oluşturmak için bir başlangıç tarihi seçin veya girin.
- **Bitiş tarihi** — **Bitiş tarihini aktifleştir** onay kutusuna tıklayarak aktifleştirin ve daha sonra raporu oluşturmak için bir bitiş tarihi seçin veya girin.
- **Geçiş zamanı** — Raporu oluşturmak için bir saat seçin veya girin.
- **Zaman Dilimi** — Açılır listeden bir zaman dilimi seçin. **Tercihler listesini görüntüle.**

Sıklık:

- **Günlük** — Her gün üretilecek raporu belirleyin.
- **Haftalık** — Aynı zamanda haftanın bir veya daha fazla gününü belirlemek için ilgili onay kutularına tıklayın. Varsayılan: haftanın her günü seçilidir.
- **Aylık** — **Ayın günü** alanında bir gün seçerek veya buraya bir gün girerek ayın gününü belirleyin .

Varsayılan: 1.

Veri sayfası

Kullanılabilir Kullanıcı:

- Oluşturulan raporu görmesini istediğiniz her bir kullanıcının onay kutusunu işaretleyin.

Sonradan görüntülenen sayfalarda rapor türü ile doğrudan ilgili olacaktır. (Örneğin, eğer **Rapor Türü** alanında (aşağıdaki **Genel Parametreler** alanında) **Çalışılmayan Saat Bakiye Raporu**'nu seçerseniz, geri kalan sayfaların açıklaması için **Raporlar > Takvim Raporları > Çalışılmayan Saat Bakiye Raporu** yardım başlığına bakmalısınız.

Tarih Aralığı sayfası

Raporun içereceği tarih aralığını belirlersiniz.

Başlangıç Tarihi Ofseti:

- Raporun oluşturulması ile ilgili başlangıç tarihi için verinin başlangıç tarihini ayarlayın. Pozitif veya negatif bir tam sayı veya 0 (sıfır, varsayılan değer) seçebilirsiniz. Artış Günler şeklinde olacaktır.

Bitiş, [başlangıç tarihi | oluşturma tarihi] ile görecelidir:

- Verinin bitiş tarihinin, verinin başlangıç tarihi ile (yukarıda anlatılmıştır) veya verinin oluşturulma tarihi (**Geçiş Zamanı** tarihi, ilk sayfada belirlemiş olduğunuz) ile ilgili olup olmadığını belirleyin.
- Seçiminiz doğrultusunda verinin bitiş tarihini düzenleyin. Pozitif veya negatif bir tam sayı veya 0 (sıfır, varsayılan değer) seçebilirsiniz. Artış Günler şeklinde olacaktır.

Seçiminizin yanlış olması halinde nedenini gösteren bir hata mesajı ekrana gelecektir.

Oluşturulan Raporlar

Çoktan oluşturulmuş, planlanmış raporları listeleyen bir kılavuz görüntülemek için modül alanından **Oluşturulan Raporlar**'ı seçin. Listeden bir rapor seçin ve şu denetimleri kullanarak onu yönetin:

Sil butonu — Seçili bölümü siler. Planlanan rapor görevinin yaratıcısı siz olmalısınız veya tüm planlanan rapor görevlerine erişim hakkınız bulunmalı.

Hepsini Göster butonu — Bu bir değiştirme düğmesidir. Tüm kullanıcılar (düğme koyulaşır) tarafından yaratılan tüm raporları görüntülemek için onu seçin. Mevcut kullanıcının oluşturduğu raporları görüntülemek için ise onu boşaltın.

Farklı Kaydet butonu — Seçili raporu oluştuktan sonra kaydedildiği biçimle indirin. Standart bir **Dosyayı Kaydet** iletişimi belirir.

Tablo şu kolonları içerir: **Adı**, **Rapor türü**, **Kullanıcı**, **Zaman** (tarih ve saat), ve **Durum** (bir raporun üretimi hakkındaki bilgiler).

Üretilen raporların depolanacağı ağ yolunu belirtmek için, Genesys Administrator'ı kullanarak WFM Web uygulamasındaki PathToAutoGeneratedReports seçeneğini değiştirin ya da oluşturun. [Workforce Management Yönetici Kılavuzu](#)'nda [WFM Yapılandırma Seçenekleri](#)'ne bakın.

Yapılandırma Raporları

Yapılandırma raporu, WFM nesneleri için yapılandırma ayarlarını özetler. (Tüm WFM raporlarının komple listesi için bkz. [Raporlar Listesi](#).)

Yapılandırma raporları şunlardır:

- [Faaliyet Özellikleri Raporu](#).
- [Paylaşılan Taşıma Raporu](#).

Bir rapor oluşturmak için, raporun bağlantısına (yukarıda) tıklayın ve şu adımları izleyin.

Rapor Güvenlik Kısıtlamaları

Sadece güvenlik erişiminiz olan siteler için raporları görüntüleyebilir ve yazdırabilirsiniz.

Tarih Kısıtlamaları

Sihirbazında bir **Tarih Aralığı** ekranı olan raporlar için:

- Haftalık ya da aylık grenliliğini seçerseniz, **Başlangıç Tarihi** ve **Bitiş Tarihi** seçicileri özel günlere kısıtlanabilir (haftanın başlangıç ve bitiş günlerine ya da seçilen ayın birinci ve son günlerine).
- Bu kısıtlamalara uymayan tarihleri girer ve **ileri**'ye tıklarsanız, bir hata mesajı, seçiminizi değiştirmeniz konusunda sizi uyarır.
- Gün içi grenliliğini seçerseniz, **Bitiş Tarihi** seçicisi devre dışı kalır.

Faaliyet Özellikleri Raporu

Bir Faaliyet Özellikleri Raporu oluşturmak için:

1. Görünümler menüsünden, **Raporlar** sekmesinde **Yapılandırma Raporları**'ni seçin.
2. Nesneler bölümünde listeden **Faaliyet Özellikleri Raporu**'nu seçin.
Raporlar Sihirbazı'nın ilk ekranı, **Başlık**, görünür.
3. Rapor üzerinde bir başlık yazdırmak için **Başlığı Göster**'i seçin ve başlık metninizi metin kutusuna yazın.
4. İleri'ye tıklayın.
5. **Veri** ekranında, rapora dahil etmek istediğiniz faaliyetleri seçin.
Sitelerini görüntülemek için iş birimlerini genişletebilirsiniz; faaliyetleri görüntülemek için siteleri genişletebilirsiniz. Birden çok siteden herhangi bir faaliyet kombinasyonunu seçebilirsiniz.
6. **Bitir**'e tıklayın.
Rapor **Rapor Görüntüleyicisi**'nde görünür.

Faaliyet Özellikleri Raporunu Anlama

Site [başlık]	Seçili site, sitenin zaman dilimi ve mevcut maksimum koltuk sayısı.
Faaliyet	Rapora dahil etmek için seçtiğiniz her faaliyet.
Çalışma Saatleri (Başlangıç Zamanı, Bitiş Zamanı)	hh:mm biçiminde belirtilen günde her faaliyet için başlangıç ve bitiş zamanları. (Bitiş zamanından önce bir artı işareti (+) sonraki günün faaliyet sonlarını belirtir.)
Maksimum Eş Zamanlı Kullanıcılar	Herhangi bir zamanda faaliyeti gerçekleştirmek için programlanan müşteri temsilcilerinin maksimum sayısı.
Minimum Personel Sağlama	Her faaliyet için yapılandırılmış minimum personel sağlama düzeyleri. Minimum Personel Sağlama Seviyesi bir yüzde ya da müşteri temsilcisi sayısı olarak gösterilebilir (bkz. Faaliyet Özellikleri). Minimum Personel Sağlama Seviyesi parametresi yüzde olarak yapılandırılmışsa, değer bir yüzde olarak gösterilir; Örneğin, 20%. Müşteri Temsilcileri olarak ayarlanırsa, bu değer bir sayı olarak gösterilir; Örneğin, 20.
Beceriler (Minimum- Maksimum Düzeyler)	Her faaliyet için yapılandırılmış minimum ve maksimum beceri düzeyleri, beceriler.
Faaliyet Küme Adı	Faaliyetin dahil edildiği faaliyet kümesinin adı (uygulanabilirse).

Paylaşılan Taşıma Raporu

Tip

Paylaşılan Taşıma, dünya çapında farklı isimler bilinmektedir—örnek olarak otobüs, araba parkı, paylaşmalı taşıma, ortak taşıma ve paratransit. Ayrıntılar için bkz. [Wikipedia](#).

Bir Paylaşılan Taşıma Raporu oluşturmak için:

1. Görünümler menüsünden, **Raporlar** sekmesinde **Yapılandırma Raporları**'ni seçin.
2. Nesneler bölümünde listeden **Paylaşılan Taşıma Raporu**'nu seçin. Raporlar sihirbazının **Başlık** sayfası görünür.
3. Rapor üzerinde bir başlık yazdırmak için **Başlığı Göster**'i seçin ve başlık metninizi metin kutusuna yazın.
4. İleri'ye tıklayın.
5. **Veri** sayfasında, rapora dahil etmek istediğiniz müşteri temsilcilerini seçin.

Tip

Sitelerini görüntülemek için iş birimlerini genişletebilirsiniz; müşteri temsilcilerinin görüntülemek için siteleri genişletebilirsiniz. Çoklu siteden herhangi bir müşteri temsilcisi birleşimi seçebilirsiniz.

6. **Paylaşılan Taşıma** sayfasında, rapora dahil etmek istediğiniz paylaşılan taşıma öğelerini seçin.
7. **Bitir**'e tıklayın. Rapor **Rapor Görüntüleyicisi**'nde görünür.

Paylaşılan Taşıma Raporunu Anlama

Paylaşılan Taşıma Raporu	Rapor başlığı.
Rapordaki her Paylaşılan Taşıma, başlığında bu bilgi bulunmaktadır:	
İş Birimi alanı	Paylaşılan taşımanın iş birimi.
Site alanı	Paylaşılan taşımanın sitesi.
Taşıma alanı	Paylaşılan taşıma adı.
Durum alanı	Paylaşılan taşımanın durumu.

Yorumlar alanı	Paylaşılan taşımaya ekli (varsa) yorumlar.
Maksimum boyutta nn'' alanı veriyoludur	Paylaşılan taşımanın maksimum boyutu, eğer bir otobüsse.
Başlık altında, paylaşılan taşımada her müşteri temsilcisi şu sütunlarla ayrı sıralarda listelenirler:	
No.	Sıra sayısı.
Müşteri Temsilcisi	Müşteri Temsilcisi adı.
Takım	Müşteri Temsilcisi takımı adı.

Politikalar Raporları

İlkeler raporları temsilcilerin, sözleşmelerin, vardiyaların ve döner yapıların özelliklerini özetler. (Tüm WFM raporlarının komple listesi için bkz. [Raporlar Listesi](#).)

İlkeler raporları şunlardır:

- [Müşteri Temsilcisi Özellikleri Raporu](#).
- [Sözleşme Özellikleri Raporu](#).
- [Vardiya Özellikleri Raporu](#).
- [Dönen Kalıp Özellikler Raporu](#).

Bir rapor oluşturmak için, raporun bağlantısına (yukarıda) tıklayın ve şu adımları izleyin.

Rapor Güvenlik Kısıtlamaları

Sadece güvenlik erişiminiz olan siteler için raporları görüntüleyebilir ve yazdırabilirsiniz.

Tarih Kısıtlamaları

Sihirbazında bir **Tarih Aralığı** ekranı olan raporlar için:

- Haftalık ya da aylık grenliliğini seçerseniz, **Başlangıç Tarihi** ve **Bitiş Tarihi** seçicileri özel günlere kısıtlanabilir (haftanın başlangıç ve bitiş günlerine ya da seçilen ayın birinci ve son günlerine).
- Bu kısıtlamalara uymayan tarihleri girer ve **İleri**'ye tıklarsanız, bir hata mesajı, seçiminizi değiştirmeniz konusunda sizi uyarır.
- Gün içi grenliliğini seçerseniz, **Bitiş Tarihi** seçicisi devre dışı kalır.

Acente Özellikleri Raporu

Bir Müşteri Temsilcisi Özellikler Raporu oluşturmak için:

1. **Raporlar** sekmesinde, Görünüm menüsünden **Politika Raporları**'ni seçin.
2. Nesneler bölümünde, listeden **Müşteri Temsilcisi Özellikleri** Raporu'nu seçin. Raporlar Sihirbazı'nın ilk ekranı, **Başlık**, görünür.
3. Rapor üzerinde bir başlık yazdırmak için **Başlığı Göster**'i seçin ve başlık metninizi metin kutusuna yazın.
4. İleri'ye tıklayın.
5. **Veri** ekranında, rapora dahil etmek istediğiniz müşteri temsilcilerini seçin. Siteleri, takımları ve müşteri temsilcilerini görüntülemek için iş birimlerini genişletebilirsiniz. Çoklu sitelerden herhangi bir müşteri temsilcisi veya takım kombinasyonunu seçebilirsiniz.
6. **Bitir**'e tıklayın. Rapor **Rapor Görüntüleyicisi**'nde görünür.

Müşteri Temsilcisi Özellikler Raporunu Anlama

Site [başlık]	Rapor siteler, her sitenin içinde takımlar ve site zaman dilimlerine göre organize edilir.
Müşteri Temsilcisi	Rapora dahil edilmiş her müşteri temsilcisinin adı.
ID	Müşteri Temsilcisi kimlik numarası.
İşe Alım Tarihi	Müşteri Temsilcisinin işe alındığı tarih.
Fesih Tarihi	Müşteri Temsilcisinin feshedildiği tarih.
Sıralama	Müşteri Temsilcisinin Müşteri Temsilcisi Özellikleri 'nde ayarlanan kademesi.
Sözleşme	Müşteri Temsilcisine atanmış sözleşme türü.
Dönen Kalıp	Eğer atandıysa, müşteri temsilcisinin dönen kalıbı.
Ücret	Müşteri Temsilcisi için geçerli ücret kümesi.
Beceriler (Düzye)	Müşteri Temsilcisine atanmış beceriler.
Faaliyetler	Müşteri Temsilcisinin üstünde çalışabileceği faaliyetler listesi.
Yorumlar	Yapılandırma süresince müşteri temsilcileri için girilen herhangi bir yorum.
Çalışılmayan Saatler Kuralı	Müşteri Temsilcisine atanan çalışılmayan saatler.
Çalışılmayan Saatler Türleri	Çalışılmayan saatler kuralı ile ilişkilendirilmiş tüm çalışılmayan saatler türleri.
Bonus Çalışılmayan Saatler	Her zamanki çalışılmayan saatler kurallarıyla tahakkuk edilene ilave olarak kazanılan

	çalışılmayan saatler saatleri.
Son Nakletme Tarihi	Kullanılmayan çalışılmayan saatler saatlerinin, en son nakledildiği tarih.
Nakledilen Saatler	Önceki yıldan, geçerli olana nakledilen çalışılmayan saatler saatlerinin sayısı.
Durma Tarihi	Çalışılmayan Saatler Kuralının müşteri temsilcisi için etkisiz hale geldiği tarih.

Sözleşme Özellikleri Raporu

Sözleşme Özellikleri Raporu oluşturmak için:

1. **Raporlar** sekmesinde, Görünüm menüsünden **Politika Raporları**'ni seçin.
2. Nesneler bölümünde, listeden **Sözleşme Özellikleri Raporu**'nu seçin.
Raporlar Sihirbazı'nın ilk ekranı, **Başlık**, görünür.
3. Rapor üzerinde bir başlık yazdırmak için **Başlığı Göster**'i seçin ve başlık metninizi metin kutusuna yazın.
4. İleri'ye tıklayın.
5. **Veri** ekranında, rapora dahil etmek istediğiniz sözleşmeleri seçin.

Tip

Siteleri, takımları ve müşteri temsilcilerini görüntülemek için iş birimlerini genişletebilirsiniz. Çoklu sitelerden herhangi bir müşteri temsilcisi veya takım kombinasyonunu seçebilirsiniz.

6. **Bitir**'e tıklayın.
Rapor **Rapor Görüntüleyicisi**'nde görünür.

Sözleşme Özellikleri Raporunu Anlama

Site [başlık]	Seçili site, sitenin zaman dilimi ve (ilk) seçili sözleşme. Seçilen her bir sözleşme ayrı ayrı ekrana gelecektir.
Kişi adı	Özellikleri aşağıda görüntülenen sözleşmenin adı.
Günlük Çalışma Saatleri	Bu sözleşme için tanımlanmış olan günlük ücretli saat sayısı. Sözleşmeye atanmış olan araçların, her bir gün için en az bu sayıda ücretli saati olmalıdır. Bu değer, üç rapor istatistiği için toplanmaktadır: Min. , Std. ve Maks. , gün başına ücretli saatlerin minimum, standart ve maksimum sayısını temsil eder.
Haftalık Çalışma Saatleri	Bu sözleşme için tanımlanmış olan haftalık ücretli saat sayısı. Sözleşmeye atanmış olan araçların, her bir hafta için en az bu sayıda ücretli saati olmalıdır. Bu değer, üç rapor istatistiği için toplanmaktadır: Min. , Std. ve Maks. , hafta başına ücretli saatlerin minimum, standart ve maksimum sayısını temsil eder.
Program Planlama Dönemi Çalışma Saatleri	Bu sözleşme için tanımlanmış olan program planlaması için tanımlanmış günlük ücretli saat

	<p>sayısı. Sözleşmeye atanmış olan araçların, program planlama dönemi için en az bu sayıda saati olmalıdır.</p> <p>Bu değer, üç rapor istatistiği için toplanmaktadır: Min., Std. ve Maks., program planlama dönemi başına ücretli saatlerin minimum, standart ve maksimum sayısını temsil eder.</p>
Haftalık Çalışma Günleri	<p>Bu sözleşme için tanımlanmış olan haftalık çalışma günü sayısı. Sözleşmeye atanmış olan araçların, her bir hafta için en az bu sayıda saat çalışmalıdır.</p> <p>Bu değer, iki rapor istatistiği için toplanmaktadır: Min. ve Maks., Hafta başına minimum ve maksimum iş günü sayısını temsil eder.</p>
Maksimum Birbirini İzleyen Çalışma Günleri	<p>Bu sözleşme için tanımlanmış olan ardışık çalışma günlerinin azami sayısı. Sözleşmeye atanan müşteri temsilcilerinin sayısı, bu ardışık çalışma günlerinin sayısından fazla olamaz.</p>
Senk. Dönem	<p>Senkronizasyonun meydana geldiği süre.</p>
Günlük Programlar Esnekliğini Eşitleme	<p>Günlük programın senkronize edileceği saat sayısı.</p>
Senk. Tür	<p>Sözleşme için kullanılan senkronizasyon türü, örneğin; çalışılmayan günler arasındaki vardiyalar, bir hafta veya haftalar veya Program Planlama Dönemi.</p>
Senk. için Haftanın Günleri	<p>Senkronizasyonun yapılacağı hafta arası günleri.</p>
Günlük Kullanılabilirlik (Başlangıç Zamanı ve Bitiş Zamanı)	<p>Sözleşmeye atanan müşteri temsilcisinin her gün çalışmaya uygun olduğu Başlangıç ve Bitiş zamanları.</p>
Hafta Sonu İlk Günü	<p>Cuma, Cumartesi veya Pazar gibi haftasonunun ilk günü olarak atanan veya belirlenen gün.</p>
Birinci Haftasonu Tatili	<p>Sözleşmeye atanan müşteri temsilcisinin birinci haftasonu tatilini yapacağı saat sayısı.</p> <p>Bu değer, üç rapor istatistiği için toplanmaktadır: Min., Maks. ve Etkin, hafta sonunun ilk gününün sözleşme için izin verilen maksimum ve minimum sayısını temsil eder ve kısıtlamanın etkinleştirilip etkinleştirilmeyeceğini belirtir (Evet, Hayır).</p>
İkinci Haftasonu Tatili	<p>Sözleşmeye atanan müşteri temsilcisinin ikinci haftasonu tatilini yapacağı saat sayısı.</p> <p>Bu değer, üç rapor istatistiği için toplanmaktadır: Min., Maks. ve Etkin, hafta sonunun ikinci gününün sözleşme için izin verilen maksimum ve minimum sayısını temsil eder ve kısıtlamanın etkinleştirilip etkinleştirilmeyeceğini belirtir (Evet, Hayır).</p>
Her İki Haftasonu Tatili	<p>Sözleşmeye atanan müşteri temsilcisinin her iki haftasonu gününde yapacağı tatil saat sayısı.</p> <p>Bu değer, üç rapor istatistiği için toplanmaktadır: Min., Maks. ve Etkin, hafta sonunun her iki gününün sözleşme için izin verilen maksimum ve minimum sayısını temsil eder ve kısıtlamanın etkinleştirilip etkinleştirilmeyeceğini belirtir (Evet, Hayır).</p>

Her bir kategori, rapor başlığında listelenen Sözleşme/Site kombinasyonunun bir elemanıdır.

Tuş

- **Min.**—Minimum
- **Std.**—Standart
- **Maks.**—Maksimum
- **Senk.**—Senkronizasyon
- **Vardiya** tablosunda, sözleşme kapsamındaki bütün vardiyalar görüntülenmektedir.

Vardiya Özellikleri Raporu

Bir Vardiya Özellikleri Raporu oluşturmak için:

1. **Raporlar** sekmesinde, Görünüm menüsünden **Politika Raporları**'ni seçin.
2. Nesneler bölümünde, listeden **Vardiya Özellikleri Raporu**'nu seçin.
Raporlar Sihirbazı'nın ilk ekranı, **Başlık**, görünür.
3. Rapor üzerinde bir başlık yazdırmak için **Başlığı Göster**'i seçin ve başlık metninizi metin kutusuna yazın.
4. İleri'ye tıklayın.
5. **Veri** ekranında, rapora dahil edilecek vardiyaları seçin.
Sitelerini görüntülemek için iş birimlerini genişletebilir ve vardiyalarını görüntülemek için siteleri genişletebilirsiniz. Çoklu siteden herhangi bir vardiya birleşimi seçebilirsiniz.
6. **Bitir**'e tıklayın.
Rapor **Rapor Görüntüleyicisi**'nde görünür.

Vardiya Özellikleri Raporunu Anlama

Site [başlık]		Seçili site, sitenin zaman dilimi ve (ilk) seçili vardiya. Her müteakip vardiya ayrı olarak görüntülenir.
Vardiya Adı		Özellikleri aşağıda görüntülenen vardiyanın adı.
Min. Ücretli Saat		Bu vardiya için belirlenmiş minimum saat sayısı. Vardiyaya atanan tüm sözleşmeler, en az şu kadar saat için kullanılabilir olmalıdır.
Maksimum Ücretli Saatler		Bu vardiya için belirlenmiş maksimum saat sayısı.
En Erken Başlangıç Zamanı:		Bu vardiyanın başlayabileceği en erken zaman.
En Geç Başlangıç Zamanı		Bu vardiyanın başlayabileceği en geç zaman.
En Erken Bitiş Zamanı		Bu vardiyanın son ereceği en erken zaman.
En Geç Bitiş Zamanı		Bu vardiyanın sona erebileceği en geç zaman.
Haftanın Günleri		Bu sözleşmenin programlanabileceği günler.

İzin Günü Kuralı		Bu vardiyanın programlanması için kural. (Örnek olarak, bir olası değer Sonraki Gün İzin Değil'dir.)
Dağıtm. Dönem		Bu vardiya için dağıtım dönemi.
Minimum Dağıtım		Dağıtım Dönemi süresince bu vardiyanın programlanması gereken minimum zaman miktarı.
Maksimum Dağıtım		Dağıtım Dönemi süresince bu vardiyanın programlanması gereken maksimum zaman miktarı.
Vardiya Öğeleri arasında Minimum Uzaklık		Vardiya öğeleri (molalar ve yemekler) arasında izin verilen en kısa zaman miktarı.
Vardiya Öğeleri arasında Maksimum Uzaklık		Vardiya öğeleri (molalar ve yemekler) arasında izin verilen en uzun zaman miktarı. Aynı zamanda, vardiya başlangıcından ve vardiya sonundan vardiya öğelerine arayı uygular.
Görev sıraları kullanımı		Programlama süresince Görev Sıralaması için kullanım.
Görev sıralamaları [uygulanabilirse]	Görev Sırası Adı	Vardiya ile ilişkili görev sıralaması.
	Dizin	Görev sıralamasında görev sıralama ögesinin konumu.
	Faaliyet Kümesi	Belirlenmiş görev sıralaması aralığı boyunca müşteri temsilcisinin çalışabileceği faaliyet kümesi.
	Minimum Süre	Minimum görev sıralama süresi.
	Maksimum Süre	Maksimum görev sıralama süresi.
	Sabit Konum:	Görev sıralama aralığının katı sınırları olup olmadığı. Olası değerler: <ul style="list-style-type: none"> En erken başlangıç ve en geç bitiş aralığında görev esnektir. Başlangıç sabit ve bitiş esnektir. Bitiş sabit ve başlangıç esnektir. Başlangıç ve bitiş sabittir.
Sözleşmeler		Vardiya ile ilişkili sözleşmeler.

Vardiya Öge sıralamaları [uygulanabilirse]	Min. Ücretli Saat	Bu mola ve yemek sıralamalarının etkinleşeceği minimum ücretli vardiya süresi. (Bu mla ve yemek sıralaması bu süreden daha kısa vardiyalara uygulanamaz.)
	İzin verildi	Bu Vardiya Öge Sıralamasının programlarken kullanılabilceğini belirler (değer Evet veya Hayır olabilir).
	Dizin	Vardiya Öge Sıralamasında vardiya ögesinin konumu.
	Yemek	Bu Vardiya Öge Sıralamasına atanan yemekler.
	Mola	Bu Vardiya Öge Sıralamasına atanan molalar
Mola [uygulanabilirse]	Mola Adı	Vardiya ile ilişki mola.
	Dizin	Vardiyanın molalar listesinde molanın konumu. Aynı mola bir defadan daha fazla oluşabilir.
	Süre	Molanın uzunluğu.
	Vardiya Başlangıcından Minimum Uzunluk	Vardiyanın ve molanın başlangıcı arasındaki minimum ara.
	Vardiya Başlangıcından Maksimum Uzunluk	Vardiyanın ve molanın başlangıcı arasındaki maksimum ara.
	Vardiya Bitişinden Minimum Uzunluk	Vardiyanın ve molanın bitiş arasındaki minimum ara.
	Ücretli Saat	Molanın ücretli veya ücretsiz olduğunu gösterir.
	Başlangıç Adımı	Mola başlangıç zamanları arasındaki artımları gösterir. Örnek olarak, 15 dakikalık bir başlangıç adımıyla, müşteri temsilcileri 15 dakikalık aralıklarla molaya çıkarlar.
	Başlangıç Ofseti	Başlangıç adımı hesaplamasının başlayabileceği bir molanın aralıkta ne kadar dakika geçtiğini ayarlar.
	Sabit Konum	Molanın, vardiyada belirli bir noktada oluşması gerektiğini gösterir.
Yemekler [uygulanabilirse]	Yemek Adı	Vardiya ile ilişkili yemek.
	Dizin	Vardiyanın yemekler listesinde yemeğin konumu. Aynı yemek bir defadan daha fazla oluşabilir.
	En Erken Başlangıç Zamanı:	Bu yemeğin başlayabileceği en erken zaman.

	En Geç Bitiş Zamanı	Bu yemeğin sona erebileceği en geç zaman.
	Süre	Yemeğin uzunluğu.
	Yemekten Önceki Min. Zaman	Vardiyanın başlangıç zamanı ve yemeğin bitiş zamanı arasındaki minimum ara.
	Yemekten Sonraki Min. Zaman	Yemeğin bitiş zamanı ve vardiyanın bitiş zamanı arasındaki minimum ara.
	Ücretli	Yemeğin ücretli veya ücretsiz olup olmadığı.
	Başlangıç Adımı	Yemeğin başlangıç zamanları, bu tam sayının katı olmalıdır.

Dönen Kalıp Özellikler Raporu

Dönen Kalıp Özellikleri Raporunu oluşturmak için:

1. **Raporlar** sekmesinde, Görünüm menüsünden **Politika Raporları**'ni seçin.
2. Nesneler bölümünde, listeden **Dönen Kalıp Özellikleri Raporu**'nu seçin.
Raporlar Sihirbazı'nın ilk ekranı, **Başlık**, görünür.
3. Rapor üzerinde bir başlık yazdırmak için **Başlığı Göster**'i seçin ve başlık metninizi metin kutusuna yazın.
4. İleri'ye tıklayın.
5. **Veri** ekranında, rapora dahil etmek istediğiniz dönen kalıpları seçin.

Tip

Sitelerini görüntülemek için iş birimlerini genişletebilir ve dönen kalıplarını görüntülemek için sitelerini genişletebilirsiniz. Çoklu siteden herhangi bir dönen kalıp birleşimi seçebilirsiniz.

6. **Bitir**'e tıklayın.
Rapor **Rapor Görüntüleyicisi**'nde görünür.

Dönen Kalıp Özellikleri Raporunu Anlama

Site [başlık]	Seçili site.
Saat Dilimi	Site için zaman dilimi.
Dönen Kalıp	Ekranında gösterilen dönen kalıp.
Haftalık Kalıp	Ekranında gösterilen haftalık kalıbın adı.
Min. Ücretli Saat	Haftalık Kurallar bölümünde Haftalık Ücretli Saatler Kullan seçildiğinde, haftalık kalıp için minimum Ücretli Saatler.
Maksimum Ücretli Saatler	Haftalık Kurallar bölümünde Haftalık Ücretli Saatler Kullan seçildiğinde, haftalık kalıp için maksimum ücretli saatler.
Haftanın Günü	Haftanın her bir günü için haftalık program ayarları.
Kaydır	Varsa, dönen kalıp içerisindeki her bir haftalık program için her bir güne atanan vardiya.
Başlangıç Zamanı	Varsa, haftalık programın her bir günü için vardiyanın başlangıç zamanı.
Ücretli Saatler/Süre	Varsa, haftalık programın her bir günündeki vardiya için ücretli saatler.

Tahmini Bitiş Zamanı	Varsa, vardiyanın tahmini bitiş zamanı (başlangıç zamanı + ücretli saatler).
Faaliyetler	Haftalık programın her bir günü için gerçekleştirilen faaliyetler. Bu Dönen Kalıp için Dönen Kalıp Faaliyetleri bölümünde Faaliyet Sınırlandırması Yok seçildiyse Tümü Uygulanabilir'i görüntüler.
Olası İzin Günü	Program için bu günün çalışılmayan gün olarak atanmasının mümkün olup olmadığı.

Takvim Raporları

Takvim raporları çalışılmayan saatler, izin günleri, vardiyalar, dönen kalıplar, kullanılabilirlikler, çalışma saatler, istisnalar ve tercihleri listeler. (Tüm WFM raporlarının komple listesi için bkz. [Raporlar Listesi](#).)

Takvim raporları şunlardır:

- [Çalışılmayan Saatler Raporu](#)
- [Çalışılmayan Saatler Bakiyesi Raporu](#)
- [Takvim Öğeleri Raporu](#)
- [Çalışılmayan Saatler Yönetimi Raporu](#)

Bir rapor oluşturmak için, raporun bağlantısına (yukarıda) tıklayın ve şu adımları izleyin.

Rapor Güvenlik Kısıtlamaları

Sadece güvenlik erişiminiz olan siteler için raporları görüntüleyebilir ve yazdırabilirsiniz.

Tarih Kısıtlamaları

Sihirbazında bir **Tarih Aralığı** ekranı olan raporlar için:

- Haftalık ya da aylık grenliliğini seçerseniz, **Başlangıç Tarihi** ve **Bitiş Tarihi** seçicileri özel günlere kısıtlanabilir (haftanın başlangıç ve bitiş günlerine ya da seçilen ayın birinci ve son günlerine).
- Bu kısıtlamalara uymayan tarihleri girer ve **İleri**'ye tıklarsanız, bir hata mesajı, seçiminizi değiştirmeniz konusunda sizi uyarır.
- Gün içi grenliliğini seçerseniz, **Bitiş Tarihi** seçicisi devre dışı kalır.

Takvim Öğeleri Raporu

Bir Takvim Öğeleri Raporu oluşturmak için:

1. **Raporlar** sekmesinde, Görünüm menüsünden **Takvim Raporları**'ni seçin.
2. Nesneler bölümünde listeden **Takvim Öğeleri Raporu**'nu seçin.
Raporlar Sihirbazı'nın ilk ekranı, **Başlık**, görünür.
3. İsteğe Bağlı: Rapor üzerinde bir başlık oluşturmak için **Başlığı Göster**'i seçin ve başlık metninizi metin kutusuna yazın.
İsteğe bağlı: Raporu, virgülle ayrılan değerler biçimindeki bir dosyaya aktarmak için, **.csv uyumlu biçimde rapor oluştur** onay kutusunu işaretleyin (ve ardından rapor oluşturulduğunda, **İşlemler > Farklı kaydet**'i ve rapor biçimi olarak **Virgülle Ayrılan**'ı seçin). ".csv biçiminde" oluşturduğunuz raporları yazdırmak için Workforce Management'i kullanmayın, sonuçlar kesilmiş olabilir. Dosyayı doğru bir şekilde yazdırmak için, .csv biçimi okuyabilen bir programda açın ve ardından yazdırın.
4. **İleri'ye tıklayın**.
5. **Veri Aralığı** ekranında, raporun verisi için bir başlangıç ve bitiş tarihi seçin.
6. İsteğe bağlı olarak eğer varsa, yorumların raporda gösterilip gösterilmediğini kontrol etmek için **Yorumları/notları göster**'i seçebilirsiniz.
İleri'ye tıklayın.
7. **Veri** ekranında, **Mevcut Müşteri Temsilcileri** listesinden raporunuza dahil etmek istediğiniz müşteri temsilcilerini seçin.
Sitelerini görüntülemek için iş birimlerini genişletebilir ve takımları ve araçlarını görüntülemek için sitelerini genişletebilirsiniz. Birden çok siteden herhangi bir ekip ve/veya müşteri temsilcisi kombinasyonunu seçebilirsiniz.
İleri'ye tıklayın.
8. **Takvim Öğeleri** ekranında, rapora dahil etmek istediğiniz öğelerin onay kutularını seçin ve çıkarmak istediğiniz öğeler için onay kutularının seçimlerini kaldırın. Kullanılabilir seçimler şunlardır:
 - **Dönen Kalıplar**
 - **Kullanılabilirlikler**
 - **İzin Günleri**
 - **Vardiyalar**
 - **Çalışma Saatleri**
 - **Çalışılmayan Saatler**
 - **İstisnalar**
9. **Bitir**'e tıklayın.

Important

Takvim Öğeleri sayfasında **İstisnalar** ve **Çalışılmayan Saatler** seçilirse, İstisnalar ve Çalışılmayan Saatler türlerini belirtmelisiniz.

Rapor [Rapor Görüntüleyicisi](#)'nde görünür.

Takvim Öğeleri Raporunu Anlama

Site [başlık]	Seçili site, sitenin zaman dilimi ve (ilk) seçili takım. Rapor, takım tarafından düzenlenir.
Tarih Periyodu [başlık]	Raporda yer alan tarihler.
Müşteri Temsilcisi	Rapora dahil edilmiş her müşteri temsilcisinin adı.
Tarih	Müşteri Temsilcisinin bir istisna, dönen kalıp veya tercih istediği tarih. Rapor, müşteri temsilcileri için çoklu takvim öğeleri gösterebilir.
Tür	Döner kalıplar, kullanılabilirlikler, izin günleri, vardiyalar, çalışma saatleri, çalışılmayan saatler veya istisnalar.
Açıklama	İstisna, tarih adı veya döner kalıbın açıklaması.
Başlangıç Zamanı	Takvim ögesinin başladığı zaman.
Bitiş Zamanı	Takvim ögesinin sonlandığı zaman.
Durum	Takvim ögesinin Programlanmış, Programlanmamış, Verilmiş, Reddedilmiş, Tercih Edilen veya Geri Çağrılmış olup olmadığıdır.
Yorumlar/Hatırlatma	Opsiyonel sütun.

Çalışılmayan Saatler Raporu

Seçtiğiniz müşteri temsilcileri ve tarih için, rapor verilmiş, tercihli, reddedilmiş ve programlanmış çalışılmayan saatleri görüntüler. İsteğe bağlı olarak seçili tüm çalışılmayan saatler türleri için çalışılmayan saatler bakiyelerini içerir.

Bir Çalışılmayan Saatler Raporu oluşturmak için:

1. **Raporlar** sekmesinde, Görünüm menüsünden **Takvim Raporları**'ni seçin.
2. Nesneler bölümünde listeden **Çalışılmayan Saatler Raporu**'nu seçin. Raporlar Sihirbazı'nın ilk ekranı, **Başlık**, görünür.
3. İsteğe Bağlı: Rapor üzerinde bir başlık oluşturmak için **Başlığı Göster**'i seçin ve başlık metnizi metin kutusuna yazın.
İsteğe bağlı: Raporu, virgülle ayrılan değerler biçimindeki bir dosyaya aktarmak için, **.csv uyumlu biçimde rapor oluştur** onay kutusunu işaretleyin (ve ardından rapor oluşturulduğunda, **İşlemler > Farklı kaydet**'i ve rapor biçimi olarak **Virgülle Ayrılan**'ı seçin). ".csv biçiminde" oluşturduğunuz raporları yazdırmak için Workforce Management'i kullanmayın, sonuçlar kesilmiş olabilir. Dosyayı doğru bir şekilde yazdırmak için, csv biçimi okuyabilen bir programda açın ve ardından yazdırın.
4. İleri'ye tıklayın.
5. **Veri Aralığı** ekranında, raporun verisi için bir başlangıç ve bitiş tarihi seçin.
6. **Sıralama Seçenekleri** açılır listesinden, raporu müşteri temsilcisi adına göre, çalışılmayan saatin talep edildiği tarihe göre veya talebin gönderildiği tarihe göre sıralamak için seçin.
7. Opsiyonel olarak, **Çalışılmayan saatler bakiyesi göster** seçebilirsiniz.
8. Opsiyonel olarak eğer varsa, yorumların raporda gösterilip gösterilmediğini kontrol etmek için **Yorumları göster**'i seçin.
9. İleri'ye tıklayın.
10. **Veri** ekranında, raporda görmek istediğiniz müşteri temsilcilerini seçin. Sitelerini görüntülemek için iş birimlerini genişletebilir ve takımları ve araçlarını görüntülemek için sitelerini genişletebilirsiniz. Birden çok siteden herhangi bir ekip ve/veya müşteri temsilcisi kombinasyonunu seçebilirsiniz.
11. İleri'ye tıklayın.
12. **Kullanılabilir Çalışılmayan Saatler Türleri** ekranında, raporda görmek istediğiniz çalışılmayan saatler türlerini seçin. Çalışılmayan Saatler türleri iş birimi (mevcutsa), site ve çalışılmayan saatler türü ile gruplanır.
13. **Bitir**'e tıklayın.
Rapor **Rapor Görüntüleyicisi**'nde görünür.

Çalışılmayan Saatler Raporunu Anlama

Site [başlık]	Seçili site ve sitenin zaman dilimi.
---------------	--------------------------------------

Takım [başlık]	Aşağıdaki tabloda müşteri temsilcilerine ait takım. Bir takımdan fazlasını seçtiyseniz takımlar listede takım adının yanında bir takımda müşteri temsilcileri için verilerle birlikte alfabetik düzende listelenir.
Tarih Periyodu [başlık]	Raporda yer alan tarihler.
Müşteri Temsilcisi	Bilgileri görüntülenen müşteri temsilcisinin adı.
Tarih	Müşteri Temsilcisinin bir çalışılmayan saatler tercihi gönderdiği tarih. Bakiye sütununda gösterilen çalışılmayan saatler aynı zamanda bu tarih içindir.
Açıklama	Çalışılmayan saatler türünün adı.
Başlangıç Zamanı ve Bitiş Zamanı	Çalışılmayan saatler döneminin başladığı ve sonlandığı. Tam gün bir çalışılmayan saatler talebi için, her sütunda da Tam Gün görünür.
Durum	Çalışılmayan saatler tercihinin Tercihli, Verilmiş, Reddedilmiş, Geri Çağrılmış, Programlanmış veya Programlanmamış olup olmadığı.
Tarih ve Saat Gönderildi	Çalışılmayan saatler tercihinin gerçekleştirildiği zaman.
Bakiye	Talebin tarihi olarak müşteri temsilcisinin mevcut çalışılmayan saatleri.
Yorumlar	Çalışılmayan saatler ögesi ile gönderilmiş (mevcutsa) yorumlar.

Çalışılmayan Saatler Bakiyesi Raporu

Seçtiğiniz müşteri temsilcileri ve tarihler için, bu rapor çalışılmayan saatler türleri için çalışılmayan saatler bakiyelerini görüntüler.

Bir Çalışılmayan Saatler Raporu oluşturmak için:

- Raporlar** sekmesinde, Görünüm menüsünden **Takvim Raporları**'ni seçin.
- Nesneler bölümünde listeden **Çalışılmayan Saatler Bakiye Raporu**'nu seçin. Raporlar Sihirbazı'nın ilk ekranı, **Başlık**, görünür.
- İsteğe Bağlı: Rapor üzerinde bir başlık oluşturmak için **Başlığı Göster**'i seçin ve başlık metnizi metin kutusuna yazın.
İsteğe bağlı: Raporu, virgülle ayrılan değerler biçimindeki bir dosyaya aktarmak için, **.csv uyumlu biçimde rapor oluştur** onay kutusunu işaretleyin (ve ardından rapor oluşturulduğunda, **İşlemler > Farklı kaydet**'i ve rapor biçimi olarak **Virgülle Ayrılan**'ı seçin). ".csv biçiminde" oluşturduğunuz raporları yazdırmak için Workforce Management'i kullanmayın, sonuçlar kesilmiş olabilir. Dosyayı doğru bir şekilde yazdırmak için, csv biçimi okuyabilen bir programda açın ve ardından yazdırın.
- İleri'ye tıklayın**.
- Veri Aralığı** ekranında, raporun verisi için bir başlangıç ve bitiş tarihi seçin.
- Sıralama Seçenekler** açılır listesinden, çalışılmayan saatlerin istendiği raporu müşteri temsilcisi adına veya tarihe göre sıralamak için seçin.
İleri'ye tıklayın.
- Veri** ekranında, raporda görmek istediğiniz müşteri temsilcilerini seçin.
Sitelerini görüntülemek için iş birimlerini genişletebilir ve takımları ve araçlarını görüntülemek için sitelerini genişletebilirsiniz. Birden çok siteden herhangi bir ekip ve/veya müşteri temsilcisi kombinasyonunu seçebilirsiniz.
İleri'ye tıklayın.
- Kullanılabilir Çalışılmayan Saatler Türleri** ekranında, raporda görmek istediğiniz çalışılmayan saatler türlerini seçin. Çalışılmayan Saatler türleri iş birimi (mevcutsa), site ve çalışılmayan saatler türü ile gruplanır.
- Bitir'e** tıklayın.
Rapor **Rapor Görüntüleyicisi**'nde görünür.

Çalışılmayan Saatler Bakiye Raporunu Anlama

Site [başlık]	Seçili site ve sitenin zaman dilimi.
Takım [başlık]	Aşağıdaki tabloda müşteri temsilcilerine ait takım. Bir takımdan fazlasını seçtiyseniz takımlar listede takım adının yanında bir takımda müşteri temsilcileri için verilerle birlikte alfabetik düzende listelenir.
Tarih Periyodu [başlık]	Raporda yer alan tarihler.

Müşteri Temsilcisi	Bilgileri görüntülenen müşteri temsilcisinin adı.
Tarih	Müşteri Temsilcisinin bir çalışılmayan saatler tercihi gönderdiği tarih. Bakiye sütununda gösterilen çalışılmayan saatler aynı zamanda bu tarih içindir.
Açıklama	Çalışılmayan saatler türünün adı.
Bakiye	Tarihin, Tarih sütununda gösterildiği gibi, müşteri temsilcisinin geçerli çalışılmayan saatler sayısının türü Açıklama sütununda gösterilir.

Çalışılmayan Saatler Yönetimi Raporu

Seçtiğiniz müşteri temsilcileri ve tarih için, rapor verilmiş, tercihli, reddedilmiş ve programlanmış çalışılmayan saatleri görüntüler. Seçili tüm izin türleri adına izin bakiyelerini içerir.

Bir Çalışılmayan Saatler Yönetim Raporu oluşturmak için:

1. **Raporlar** sekmesinde, Görünüm menüsünden **Takvim Raporları**'ni seçin.
2. Nesneler bölümünde listeden **Çalışılmayan Saatler Yönetim Raporu**'nu seçin. Raporlar Sihirbazı'nın ilk ekranı, **Başlık**, görünür.
3. İsteğe Bağlı: Rapor üzerinde bir başlık oluşturmak için **Başlığı Göster**'i seçin ve başlık metnizi metin kutusuna yazın.
4. İleri'ye tıklayın.
5. **Veri Aralığı** ekranında, raporun verisi için bir başlangıç ve bitiş tarihi seçin.
6. İleri'ye tıklayın.
7. **Veri** ekranında, raporda görmek istediğiniz müşteri temsilcilerini seçin.

Tip

Sitelerini görüntülemek için iş birimlerini genişletebilir ve takımları ve müşteri temsilcilerini görüntülemek için sitelerini genişletebilirsiniz. Birden çok siteden herhangi bir ekip ve/veya müşteri temsilcisi kombinasyonunu seçebilirsiniz.

8. İleri'ye tıklayın.
9. **Kullanılabilir Çalışılmayan Saatler Türleri** ekranında, raporda görmek istediğiniz çalışılmayan saatler türlerini seçin. Çalışılmayan Saatler türleri iş birimi, site ve çalışılmayan saatler türü ile gruplanır.
10. **Bitir**'e tıklayın. Rapor **Rapor Görüntüleyicisi**'nde görünür.

Çalışılmayan Saatler Yönetim Raporunu Anlama

Rapor Başlığı	
Site	Seçili site ve sitenin zaman dilimi.
Saat Dilimi	Seçili sitenin zaman dilimi.
Takım	Tablodaki müşteri temsilcilerine ait takım.
Tarih Periyodu	Raporda yer alan tarihler.
Müşteri Temsilcisi	Bilgileri görüntülenen müşteri temsilcisinin adı.
Kurallar tablo sütunlar:	Bu tablo, raporda bulunan her Çalışılmayan Saatler

	<p>Türüne uygulanan her kural için verileri listeler. Format satır başına bir kural ve tür / müşteri temsilcisi kombinasyonu başına bir tablodur.</p> <p>Çalışılmayan Saatler Kuralı, Çalışılmayan Saatler Türü, Başlangıç tarihi, Bitiş tarihi, Nakledilen, Nakil Günü</p>
<p>Günlük Durum tablo (adsız) sütunlar:</p>	<p>Tablo, raporda her tarih için verileri listeler. Format satır başına bir tarih ve Müşteri Temsilcisi / Çalışılmayan Saatler Türü kombinasyonu başına bir tablodur.</p> <p>Tarih, Bakiye, Tahakkuk Eden/Ödüllendirilen, Kredi, Nakledilen, Kullanılan, Atanan Bonus, Kullanılan Bonus, Süresi Dolan Bonus, Bonus Bakiyesi</p> <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px; margin-top: 10px;"> <p>Tip</p> <p>'Kullanılan sütunu bonus saatleri aşan Verilen + Tercih Edilen + Programlı + Programlı olmayan çalışılmayan saatlerinin toplamını içerir, ancak yalnızca CalendarOverScheduleData seçeneği etkinse Programlı Olmayan saatler dahil edilir. (Workforce Management Yönetici Kılavuzundaki seçenek açıklamasına bakın).</p> </div>
<p>Örnek Durumu tablo (adsız) sütunlar:</p>	<p>Tablo her ya Verilmiş, Reddedilmiş, Tercihli, Programlanmış ya da Programlanmamış çalışılmayan saatler örneği için verileri listeler.</p> <p>Format örnek başına satır / veri satırı başına bir başlıktır.</p> <p>Çalışılmayan Saatler Türü, Çalışılmayan Saatler Durumu, Başlangıç Zamanı, Bitiş Zamanı , Ücretli Saatler, Gönderilme Tarihi, Yorumlar</p>

Tahmin Raporları

Tahmin raporları, liste halinde ve/veya grafik formatında tahmin edilen faaliyet ve personel gereksinimlerinin kilit detayları görüntüler. (Tüm WFM raporlarının komple listesi için bkz. [Raporlar Listesi](#).)

Tahmin raporları şunlardır:

- [Tahmin Raporu](#)
- [Tahmin Grafikleri Raporu](#)

Bir rapor oluşturmak için, raporun bağlantısına (yukarıda) tıklayın ve şu adımları izleyin.

Rapor Güvenlik Kısıtlamaları

Sadece güvenlik erişiminiz olan siteler için raporları görüntüleyebilir ve yazdırabilirsiniz.

Tarih Kısıtlamaları

Sihirbazında bir **Tarih Aralığı** ekranı olan raporlar için:

- Haftalık ya da aylık grenliliğini seçerseniz, **Başlangıç Tarihi** ve **Bitiş Tarihi** seçicileri özel günlere kısıtlanabilir (haftanın başlangıç ve bitiş günlerine ya da seçilen ayın birinci ve son günlerine).
- Bu kısıtlamalara uymayan tarihleri girer ve **İleri**'ye tıklarsanız, bir hata mesajı, seçiminizi değiştirmeniz konusunda sizi uyarır.
- Gün içi grenliliğini seçerseniz, **Bitiş Tarihi** seçicisi devre dışı kalır.

Tahmin Raporu

Bir Tahmin Raporu oluşturmak için:

1. Görünümler menüsünden, **Raporlar** sekmesinde **Tahmin Raporları**'ni seçin.
2. Nesneler bölümünde listeden **Tahmin Grafikleri Raporu**'nu seçin.
Raporlar Sihirbazı'nın ilk ekranı, **Başlık**, görünür.
3. Rapor üzerinde bir başlık yazdırmak için **Başlığı Göster**'i seçin ve başlık metninizi metin kutusuna yazın. Ardından (bir başlık girin ya da girmeyin) **İleri**'ye tıklayın.
4. **Senaryo** ekranında, bir tahmin senaryosu ya da Ana Programı seçin. Ardından **İleri**'ye tıklayın.
Rapor, Rapor Planlayıcı'dan oluşturulur, çünkü rapor verisi Ana Tahmin'den alınır.
5. **Tarih Aralığı** ekranında:
 - a. Bir Grenlilik ve ilgili **Başlangıç ve Bitiş Tarihi** seçin. (Grenlilik seçiminiz Tarih seçimlerinizi **kısıtlayabilir**.)
 - b. Açılır listeden **Faaliyet, Site, Çoklu Site Faaliyeti** veya **İş Birimi** seçin.
 - c. **İleri'ye tıklayın**.
6. **Veri** ekranından tahmin hedeflerini seçin.
Bu sayfada faaliyetler, siteler, çoklu site faaliyetleri veya iş birimleri görüntülenecektir (hedef seçiminize bağlı olarak). İş birimi haricinde bir hedef seçmeniz halinde, içeriklerini görüntülemek için ağacın iş birimlerini genişletebilirsiniz. Çoklu seçimler yapabilirsiniz.
7. Bu raporda, rapor sihirbazı modunu seçerek Tam Zamanlı Eş Değerler'de (FTE) personel sağlama toplamları veya adam saatleri modunu görüntüleyebilirsiniz. Modu, **Personel sağlama toplam sayısı bilgisini FTE yerine çalışma saati cinsinden göster** seçeneğini işaretleyerek ya da işaretini kaldırarak seçin. Bu seçeneğin varsayılan değeri **Personel Sağlamayı FTE'den Çalışma Saatine Değiştirme** adımındaki ayarlarla aynıdır.
8. **İleri'ye tıklayın**.
Tahmin Veri Türleri ekranında, dahil etmek istediğiniz Veri Türlerini seçin.
9. **Bitir**'e tıklayın.
Rapor **Rapor Görüntüleyicisi**'nde görünür.

Tahmin Raporunu Anlama

Site Bilgisi veya İş Birimi Bilgisi veya Kuruluş [başlık]	Faaliyeti, raporun hedefi olarak seçmeniz halinde site adı ve zaman dilimi. Çoklu site faaliyetini veya siteyi, raporun hedefi olarak seçmeniz halinde iş birimi adı ve zaman dilimi. Raporun hedefi olarak iş birimi seçtiyseniz, kuruluş. (Her bir kök ayrı ayrı ekrana gelecektir.)
Faaliyet, Çoklu Site Faaliyeti, Site veya İş Birimi [başlık]	Rapor, Raporlar Sihirbazında – seçtiğiniz hedeflere bağlı olarak faaliyet, çoklu site faaliyeti, site veya iş

	birimi— tarafından düzenlenir.
Tarih/Tarih Dönemi [başlık]	Raporda yer alan tarihler. Rapor, her hedef ve tarih için ayrı bilgiler görüntüler. Diğer grenlilikler için Gün İçi grenliliği ve Tarih Dönemi seçtiyseniz, bu başlık Tarihi gösterir.
Zaman Adımı, Gün, Hafta, X Hafta, Ay	Gösterilen zaman dönemi. Başlık ve sütun, seçmiş olduğunuz grenliliğe bağlıdır.
İstatistikler/Seçenekler [sütunlar]	<p>Her bir dönem için, sihirbazda seçmiş olduğunuz ekran seçenekleri için tahmin değeri. Olası sütunlar:</p> <ul style="list-style-type: none"> Etkileşim Hacmi Ortalama İşleme Süresi Hesaplana Personel Sağlama Gerekli Personel Sağlama Hizmet Düzeyi Ertelenen Hizmet Düzeyi ASA Geri Alma Faktörü Maksimum Doluluk Tarihsel veri Etkileşim Hacmi Tarihsel veri Ortalama İşleme Süresi <p>Tip Ana Tahmin dışında bir senaryo seçerseniz, bu listedeki geçmişe ait veri türleri kullanılamaz</p>
Faaliyet/Site için Toplam/Ortalama [alt bilgi]	<p>Bu faaliyet veya site için gösterilen her bir istatistiğe ait toplam veya ortalama tahmin değeri.</p> <p>Tip .CSV uyumlu biçimde rapor üretiyorsanız, Faaliyet için Toplam/Ortalama değerleri dip not olarak değil ayrı sütunlarda görüntülenir.</p>
Site/İş Birimi için Toplam/Ortalama [alt bilgi]	Gösterilen hedef için gösterilen her bir seçeneğe ait toplam ve/veya ortalama tahmin değeri.

Tahmin Grafikleri Raporu

Bir Tahmin Grafik Raporu oluşturmak için:

- Görünümler menüsünden, **Raporlar** sekmesinde **Tahmin Raporları**'ni seçin.
- Nesneler bölümünde listeden **Tahmin Grafikleri Raporu**'nu seçin.
Raporlar Sihirbazı'nın ilk ekranı, **Başlık**, görünür.
- Rapor üzerinde bir başlık yazdırmak için **Başlığı Göster**'i seçin ve başlık metninizi metin kutusuna yazın. Ardından (bir başlık girin ya da girmeyin) **İleri**'ye tıklayın.
- Senaryo** ekranında bir tahmin senaryosu veya Ana Tahmin seçin ve daha sonra **Sonraki**'ne tıklayın.
Rapor, Rapor Planlayıcı'dan oluşturulur, çünkü rapor verisi Ana Tahmin'den alınır.
- Tarih Aralığı** ekranında:
 - Bir Grenlilik ve ilgili **Başlangıç ve Bitiş Tarihi** seçin. (Grenlilik seçiminiz Tarih seçimlerinizi **kısıtlayabilir**.)
 - Açılır listeden **Faaliyet** veya **Çoklu Site Faaliyeti** seçin.
 - İleri'ye tıklayın**.
- Bu raporda, rapor sihirbazı modunu seçerek Tam Zamanlı Eş Değerler'de (FTE) personel sağlama toplamları veya adam saatleri modunu görüntüleyebilirsiniz. Modu, **Personel sağlama toplam sayısı bilgisini FTE yerine çalışma saati cinsinden göster** seçeneğini işaretleyerek ya da işaretini kaldırarak seçin. Bu seçeneğin varsayılan değeri **Personel Sağlamayı FTE'den Çalışma Saatine Değiştirme** adımındaki ayarlarla aynıdır.
- Veri** ekranından tahmin hedeflerini seçin.
Ağacın içeriği, hedef seçiminize bağlıdır. Siteleri veya çoklu site faaliyetlerini görüntülemek için iş birimlerini genişletebilirsiniz. Faaliyetlerini görüntülemek için siteleri genişletebilirsiniz. Çoklu seçimler yapabilirsiniz.
- Çoklu Site Faaliyeti** veya **Faaliyet**'i hedef olarak seçerseniz:
 - İleri'ye tıklayın**.
 - Tahmin Veri Türleri** ekranında, dahil etmek istediğiniz Veri Türlerini seçin.
 - Bitir**'e tıklayın.

Rapor **Rapor Görüntüleyicisi**'nde görünür.

Tahmin Grafikleri Raporunu Anlama

Site veya İş Birimi [başlık]	Rapora dahil edilen site veya İş Birimi ve zaman dilimi.
Faaliyet veya Çoklu Site Faaliyeti [başlık]	Aşağıdaki grafikte gösterilen faaliyet veya çoklu site faaliyeti.
Tarih [başlık]	Raporda yer alan tarihler. Rapordaki bilgiler, her bir

	faaliyet, ekran seçeneği ve tarih için ayrı ayrı gösterilmektedir.
İstatistikler/Seçenekler [grafik çubukları]	<p>Her bir ekran seçeneği, ayrı grafiklerde gösterilmektedir. Gösterilen istatistik ve onların birimleri sol tarafta etiketlenmektedir. Olası sütunlar:</p> <ul style="list-style-type: none">• Etkileşim Hacmi• Ortalama İşleme Süresi• Hesaplana Personel Sağlama• Gerekli Personel Sağlama
Zaman / Gün / Hafta / Ay / X Hafta	Grafikteki her bir çubukta bulunan zaman dönemi. Dönemler, sihirbazda seçmiş olduğunuz grenliliğe bağlıdır.

Performans Raporları

Performans raporları bölge performans tedbirlerini tablo ve/veya grafik biçiminde sunarlar. (Tüm WFM'nin tam bir listesi için, bkz. [Raporlar Listesi](#).)

Performans raporları şunlardır:

- [Fiili Genel Gider Raporu](#).
- [İşgücü Performans Raporu](#).
- [İletişim Merkezi Performans Raporu](#).
- [İletişim Merkezi Performans Grafikleri Raporu](#).

Bir rapor oluşturmak için, raporun bağlantısına (yukarıda) tıklayın ve şu adımları izleyin.

Rapor Güvenlik Kısıtlamaları

Sadece güvenlik erişiminiz olan siteler için raporları görüntüleyebilir ve yazdırabilirsiniz.

Tarih Kısıtlamaları

Sihirbazında bir **Tarih Aralığı** ekranı olan raporlar için:

- Haftalık ya da aylık grenliliğini seçerseniz, **Başlangıç Tarihi** ve **Bitiş Tarihi** seçicileri özel günlere kısıtlanabilir (haftanın başlangıç ve bitiş günlerine ya da seçilen ayın birinci ve son günlerine).
- Bu kısıtlamalara uymayan tarihleri girer ve **İleri**'ye tıklarsanız, bir hata mesajı, seçiminizi değiştirmeniz konusunda sizi uyarır.

Fiili Genel Gider Raporu

Bir Fiili Genel Gider Raporu oluşturmak için:

- Görünümler menüsünden, **Raporlar** sekmesinde **Performans Raporları**'ni seçin.
- Nesneler bölümünde listeden **Fiili Genel Gider Raporu**'nu seçin.
Raporlar Sihirbazı'nın ilk ekranı, **Başlık**, görünür.
- İsteğe bağlı: Rapor üzerinde bir başlık oluşturmak için **Başlığı Göster**'i seçin ve başlık metninizi metin kutusuna yazın.
İsteğe bağlı: Raporu, virgülle ayrılan değerler biçimindeki bir dosyaya aktarmak için, **.csv uyumlu biçimde rapor oluştur** onay kutusunu işaretleyin (ve ardından rapor oluşturulduğunda, **İşlemler > Farklı kaydet**'i ve rapor biçimi olarak **Virgülle Ayrılan**'ı seçin). ".csv biçiminde" oluşturduğunuz raporları yazdırmak için Workforce Management'i (WFM) kullanmayın, sonuçlar kesilmiş olabilir. Dosyayı doğru bir şekilde yazdırmak için, .csv biçimi okuyabilen bir programda açın ve ardından yazdırın.
- İleri**'ye tıklayın.
- Veri Aralığı** ekranında, Grenlilik ve karşılık gelen bir **Başlangıç ve Bitiş Tarihi** seçin. (Grenlilik seçiminiz, Tarih seçimlerinizde **kısıtlama** yapabilir.)
- Bu raporda, rapor sihirbazı modunu seçerek Tam Zamanlı Eş Değerler'de (FTE) personel sağlama toplamları veya adam saatleri modunu görüntüleyebilirsiniz. Modu **FTE yerine adam saatler olarak personel sağlama toplamları bilgilerini göster** seçeneğini seçerek veya seçimini kaldırarak seçin. Bu seçeneğin varsayılan değeri **Personel Sağlamayı FTE'den Çalışma Saatine Değiştirme** adımıdaki ayarlarla aynıdır.
- İleri**'ye tıklayın.
- Veri** ekranında, rapora dahil etmek istediğiniz siteleri seçin.
Sitelerini görüntülemek için iş birimlerini genişletebilirsiniz. Çoklu seçimler yapabilirsiniz.
- Son**'a tıklayın.
Rapor **Rapor Görüntüleyicisi**'nde görünür.

Fiili Genel Gider Raporunu Anlama

Site veya İş Birimi [başlık]	Site veya iş biriminin adı ve zaman dilimi.
Tarih [başlık]	Raporlar Sihirbazı'nda seçtiğiniz tarihler.
Zaman Adımı/Gün/Haftası/Ay/X Haftalar	Bu sütunda gösterilen tarih dönemleri, sihirbazda seçmiş olduğunuz grenlilik doğrultusundadır.
Tahmin	
Hesaplanan Personel Sağlama	Seçili zaman döneminde Ana Tahminden alınan Hesaplanmış Personel Sağlama.
% Planlanan	Seçili zaman döneminde seçili site için Tahmini Toplam Planlanmış Genel Gider.

% Plansız Genel Gider	Seçili zaman döneminde seçili site için Tahmini Toplam Planlanmamış Genel Gider.
Program	
Kapsam	Bir faaliyet veya çoklu site faaliyeti için programlanmış personel sağlama kapsamı.
% Planlı Genel Gider	Müşteri Temsilcisinin, Planlanmış Genel Gider'de belirtildiği gibi Program Durum Grupları için programlandığı zamanın yüzdesi.
% Plansız Genel Gider	Müşteri Temsilcisinin, Planlanmamış Genel Gider'de belirtildiği gibi Program Durum Grupları için programlandığı zamanın yüzdesi.
Toplam/Ortalama [alt bilgi]	Raporun görüntülenen dönemi boyunca her istatistik için toplam veya ortalama. Tam Zamanlı Denkler'de (FTE'ler) görüntülenen.

İşgücü Performans Raporu

Bir İşgücü Performans Raporu oluşturmak için:

- Raporlar** sekmesinde, Görünüm menüsünden **Performans Raporları**'ni seçin.
- Nesneler bölümünde listeden **İşgücü Performans Raporu**'nu seçin. Raporlar Sihirbazı'nın ilk ekranı, **Başlık**, görünür.
- İsteğe Bağlı: Rapor üzerinde bir başlık oluşturmak için **Başlığı Göster**'i seçin ve başlık metnizi metin kutusuna yazın.
İsteğe bağlı: Raporu, virgülle ayrılan değerler biçimindeki bir dosyaya aktarmak için, **.csv uyumlu biçimde rapor oluştur** onay kutusunu işaretleyin (ve ardından rapor oluşturulduğunda, **İşlemler > Farklı kaydet**'i ve rapor biçimi olarak **Virgülle Ayrılan**'ı seçin). ".csv biçiminde" oluşturduğunuz raporları yazdırmak için Workforce Management'i (WFM) kullanmayın, sonuçlar kesilmiş olabilir. Dosyayı doğru bir şekilde yazdırmak için, csv biçimi okuyabilen bir programda açın ve ardından yazdırın.
- İleri'ye tıklayın.
- Tarih Aralığı** ekranında:
 - Bir Grenlilik ve ilgili **Başlangıç ve Bitiş Tarihi** seçin. (Grenlilik seçiminiz Tarih seçimlerinizi **kısıtlayabilir**.)
 - Bir **Sapma Eşiği Yüzdesi girin**. (Fiili değerleri bu yüzde ile planlanmış değerlerden farklı olan dönemler, uyumsuz olarak listelenir.)
 - Bir saat dilimi seçin.
 - Açılır listeden **Faaliyet, Site, Faaliyet Grubu, Çoklu Site Faaliyeti** veya **İş Birimi** seçin.
 - İleri'ye tıklayın.
- Veri** ekranında, rapor verilerine dahil etmek istediğiniz hedefleri seçin.
Bu sayfanın ağacı faaliyetleri, siteleri, faaliyet gruplarını, çoklu site faaliyetlerini ve iş birimlerini (hedef seçimine bağlı olarak) görüntüler. İş birimi haricinde bir hedef seçmeniz halinde, içeriklerini görüntülemek için ağacın iş birimlerini genişletebilirsiniz. Çoklu seçimler yapabilirsiniz.
- Bitir**'e tıklayın. Rapor **Rapor Görüntüleyicisi**'nde görünür.

İşgücü Performans Raporunu Anlama

Kök/Site [başlık]	Hedefin veya sitenin adı ve zaman dilimi.
Hedef/Faaliyet veya Site [başlık]	Rapor, Raporlar Sihirbazı'nda seçmiş olduğunuz hedefe bağlı olarak faaliyet, site, iş birimi veya çoklu site faaliyeti olarak organize edilecektir.
Tarih/Tarih Dönemi	Sihirbazda seçilen tarih veya tarih dönemi.
Zaman / Gün / Hafta / Ay / X Hafta	Zaman dönemleri, sihirbazda seçtiğiniz grenliliğe karşılık gelir.
Fiili	Her zaman adımı için fiili personel sağlama.

Hesaplanan	Her zaman adımı için hesaplanmış personel sağlama. Rapor hesaplanmış değeri, hesaplanmış ve fiili değerler arasında farkı (yani, hesaplanmış eksi fiili) ve fark bir yüzde olarak ifade edilen farkı gösterir.
Gerekli	Her zaman adımı için gerekli personel sağlama. Rapor gerekli değeri, gerekli ve fiili değerler arasında farkı (yani, gerekli eksi fiili) ve fark bir yüzde olarak ifade edilen farkı gösterir.
Çalışan Sayısı	Her zaman adımı için programlanmış personel sağlama. Rapor programlanmış değeri, programlanmış ve fiili değerler arasında farkı (yani, programlanmış eksi fiili) ve fark bir yüzde olarak ifade edilen farkı gösterir.
Sapma [altbilgi]	Uyum dönemlerinin sayısı. Uyumlu olması için, bir dönemin fiili değerleri sihirbazda ayarladığınız Sapma Eşiği Yüzdesi ile planlanmış değerlerden farklı olmalıdır.
Sapma %	Uyum dönemlerinin yüzdesi.

İletişim Merkezi Performans Raporu

İletişim Merkezi Performans Raporunu oluşturmak için:

1. **Raporlar** sekmesinde, Görünüm menüsünden **Performans Raporları**'ni seçin.
2. Nesneler bölümünde listeden **İletişim Merkezi Performans Raporu**'nu seçin. Raporlar Sihirbazı'nın ilk ekranı, **Başlık**, görünür.
3. İsteğe Bağlı: Rapor üzerinde bir başlık oluşturmak için **Başlığı Göster**'i seçin ve başlık metninizi metin kutusuna yazın.
İsteğe bağlı: Raporu, virgülle ayrılan değerler biçimindeki bir dosyaya aktarmak için, **.csv uyumlu biçimde rapor oluştur** onay kutusunu işaretleyin (ve ardından rapor oluşturulduğunda, **İşlemler > Farklı kaydet**'i ve rapor biçimi olarak **Virgülle Ayrılan**'ı seçin). ".csv biçiminde" oluşturduğunuz raporları yazdırmak için Workforce Management'i (WFM) kullanmayın, sonuçlar kesilmiş olabilir. Dosyayı doğru bir şekilde yazdırmak için, csv biçimi okuyabilen bir programda açın ve ardından yazdırın.
4. İleri'ye tıklayın.
5. **Tarih Aralığı** ekranında:
 - a. Bir Grenlilik ve ilgili **Başlangıç Tarihi ve Bitiş Tarihi**'ni seçin. (Grenlilik seçiminiz Tarih seçimlerinizi **kısıtlayabilir**.)
 - b. Bir saat dilimi seçin.
 - c. Raporu oluşturmak istediğiniz Hedef türünü - faaliyeti, faaliyet grubunu, çoklu site faaliyetini, siteyi, iş birimini - seçin. Çoklu site faaliyeti veya iş birimi seçmeniz halinde aşağıdaki onay kutusu ekrana gelecektir: **Çoklu-Site Faaliyetlerini Kullan**. Çoklu site faaliyetleriyle rapor verisini toplamak için seçili bırakın.
 - d. İleri'ye tıklayın.
6. **Veri** ekranında, rapor verilerine dahil etmek istediğiniz hedefleri seçin. Bu sayfada faaliyetler, siteler, çoklu site faaliyetleri veya iş birimleri görüntülenecektir (hedef seçiminize bağlı olarak). İş birimi haricinde bir hedef seçmeniz halinde, içeriklerini görüntülemek için ağacın iş birimlerini genişletebilirsiniz. Çoklu seçimler yapabilirsiniz.
7. İleri'ye tıklayın.
8. **Performans Veri Türleri** ekranında, dahil etmek istediğiniz Veri Türlerini (istatistikler) seçin.
9. **Bitir**'e tıklayın.
Rapor **Rapor Görüntüleyicisi**'nde görünür.

Filli ve planlanmış verilere ilave olarak, İletişim Merkezi Performans Raporu içerisinde artık tahmine dayalı veriler de bulunmaktadır. Grenliliği (**15**, **30** ya da **60**) ve **Hesaplanmış** ya da **Gerekli** tahmin değerlerini seçebilirsiniz.

İletişim Merkezi Performans Raporu'nu Anlama

Kök/Site [başlık]	Hedefin veya sitenin adı ve zaman dilimi.
-------------------	---

Hedef/Faaliyet veya Site [başlık]	Rapor, Raporlar Sihirbazı'nda seçmiş olduğunuz hedefe bağlı olarak faaliyet, site, iş birimi veya çoklu site faaliyeti olarak organize edilecektir.
Tarih veya Tarih Dönemi	Raporlar Sihirbazı'nda seçmiş olduğunuz tarih veya tarih dönemi.
Zaman / Gün / Hafta / Ay / X Hafta	Bu sütunda gösterilen tarih dönemleri, sihirbazda seçmiş olduğunuz grenlilik doğrultusundadır.
Kapsam	Dönem başına programlanmış ve optimal kapsam, programlanan kapsam eksi optimal kapsam, mutlak değer olarak fark ve yüzde olarak fark.
Çalışan Sayısı	Dönem başına programlanmış ve fiili araçlar, programlanmış sayısı eksi fiili sayı ve yüzde olarak fark.
Etkileşim Hacmi	Dönem başına tahmini ve fiili etkileşim hacmi, tahmin eksi fiili sayı ve yüzde olarak fark.
AHT	Dönem başına tahmini ve fiili ortalama taşıma süresi, tahmin eksi fiili sayı ve yüzde olarak fark.
Hizmet Düzeyi	Dönem başına programlanmış ve fiili hizmet düzeyi.
Ertelenen Hizmet Düzeyi	Dönem başına ertelenmiş programlanmış ve fiili hizmet düzeyi.
Kuyruk	Dönemin sonunda birikmiş kuyruktaki programlanmış ve fiili etkileşim sayısı.
ASA	Her bir dönem için cevabın programlanmış ve fiili ortalama hızı.
% Terk Edilen	Dönem başına programlanmış ve fiili vazgeçişlerin yüzdesi.
Toplam/Ortalama [alt bilgi]	Etkileşim hacmine ait değer, her bir zaman dilimindeki değerlerin toplamı olarak hesaplanmaktadır. Diğer tüm Veri Türlerine ait değer, her bir zaman dilimindeki değerlerin ortalaması olarak hesaplanmaktadır.

İletişim Merkezi Performans Grafikleri Raporu

İletişim Merkezi Performans Grafik Raporunu oluşturmak için:

1. **Raporlar** sekmesinde, Görünüm menüsünden **Performans Raporları**'ni seçin.
2. Nesneler bölümünde listeden **İletişim Merkezi Performans Grafik Raporu**'nu seçin. Raporlar Sihirbazı'nın ilk ekranı, **Başlık**, görünür.
3. Rapor üzerinde bir başlık yazdırmak için **Başlığı Göster**'i seçin ve başlık metninizi metin kutusuna yazın. Ardından (bir başlık girin ya da girmeyin) **İleri**'ye tıklayın.
4. **Tarih Aralığı** ekranında:
 - a. Bir Grenlilik ve ilgili **Başlangıç Tarihi ve Bitiş Tarihi**'ni seçin. (Grenlilik seçiminiz, Tarih seçimlerinizde **kısıtlama** yapabilir.)
 - b. Bir saat dilimi seçin.
 - c. **İleri'ye tıklayın.**
5. **Veri** ekranında, rapor verilerine dahil etmek istediğiniz faaliyetleri seçin. Sitelerini görüntülemek için iş birimlerini genişletebilir ve faaliyetlerini görüntülemek için sitelerini genişletebilirsiniz. Birden çok siteden herhangi bir faaliyet kombinasyonunu seçebilirsiniz.
6. **İleri'ye tıklayın.**
7. **Performans Veri Türleri** ekranında, dahil etmek istediğiniz Veri Türlerini (istatistikler) seçin.
8. **Bitir**'e tıklayın. Rapor **Rapor Görüntüleyicisi**'nde görünür.

İletişim Merkezi Performans Grafik Raporu'nu Anlama

Fiili ve planlanmış verilere ilave olarak, İletişim Merkezi Performans Grafik Raporu içerisinde artık tahmine dayalı veriler de bulunmaktadır. Grenliliği (**15**, **30** ya da **60**) ve **Hesaplanmış** ya da **Gerekli** tahmin değerlerini seçebilirsiniz.

Site [başlık]	Sitenin adı ve zaman dilimi.
Faaliyet [başlık]	Rapor, faaliyet ile düzenlenir.
Tarih veya Tarih Dönemi [başlık]	Raporlar Sihirbazında seçmiş olduğunuz tarih veya tarih dönemi.
Planlanan/Fiili [gösterge]	Tahmini ve fiili verilerin rapor tarafından nasıl gösterildiğini açıklar.
Grafik Türü	Grafığın dikey eksenleri, gösterilecek istatistikleri (Etkileşim Hacimleri, Ortalama Taşıma Süresi veya Araçların Sayısı) belirler ve birimlerini etiketler.

Zaman / Gün / Hafta / Ay / X Hafta

Grafiğin yatay eksenleri, her bir grafik çubuğunun zaman dönemini etiketlemektedir. Dönemler, sihirbazda seçmiş olduğunuz grenliliğe bağlıdır.

Program Raporları

Program raporları, çizelge ve/vaya grafik biçimlerinde ayrıntılı program ayarlarını görüntüler. (Tüm WFM raporlarının komple listesi için bkz. [Raporlar Listesi](#).) Program raporları şunlardır:

- [Program Durumları Raporu](#)
- [Program Durumu Toplamları Raporu](#)
- [Bireysel Program Raporu](#)
- [Takım Program Raporu](#)
- [Haftalık Program Raporu](#)
- [Faaliyet Haftalık Program Raporu](#)
- [Takım Haftalık Program Raporu](#)
- [Haftalık Program Kapsam Raporu](#)
- [Programlanmış Bütçe Raporu](#)
- [Müşteri Temsilcisi Yorumlar Raporu](#)
- [Program Doğrulama Raporu](#)
- [Program İşlem Raporu](#)
- [Program Özet Raporu](#)
- [Program İşaretli Zaman Raporu](#)
- [Program İşaretli Zaman Toplamları Raporu](#)
- [Program Teklif Verme Raporu](#)

Bir rapor oluşturmak için, raporun bağlantısına (yukarıda) tıklayın ve şu adımları izleyin.

Rapor Güvenlik Kısıtlamaları

Sadece güvenlik erişiminiz olan siteler için raporları görüntüleyebilir ve yazdırabilirsiniz.

Bir Rapor Oluşturma

1. Modüller ağacında, **Raporlar**'a tıklayın (rapor kategorilerini genişletmek için); ardından bir kategoriye tıklayın.
Çalışmalar bölümünde ve Nesnelere ağacında, bir dizi seçili kategori raporu görünür.

2. Her iki listeden, istediğiniz raporu seçin:

- Çalışma bölümünde bir raporun adına bir kere tıklayın.
- Veya Nesnelere ağacında rapor adına tıklayın.

Bir rapor seçtikten sonra, Rapor Sihirbazı'nın ilk ekranı (**Başlık Sayfası**) görünür.

3. Rapor üzerinde bir başlık yazdırmak için **Başlığı Göster**'i seçin ve başlık metninizi metin kutusuna yazın.

4. İleri'ye tıklayın.

5. Rapora dahil etmek istediğiniz diğer seçenekleri veya nesnelere, tarihleri seçin. İlk ekranı takip eden ekran sayısı oluşturduğunuz rapora bağlıdır.

- Her ara ekranda seçimlerinizi yaptıktan sonra **Sonraki**'ne tıklayın.
- Son ekranda seçimlerinizi yapın (bir Bitir butonu olan).

6. **Bitir**'e tıklayın.

Bir ilerleme mesaj kutusu görünür. Rapor oluşturulmasını kesmek için **İptal** butonuna tıklayabilirsiniz. Rapor oluşturulduğunda, görüntülemek için **Rapor Görüntüleyici** görünür. Rapor aynı zamanda Nesnelere ağacına eklenir böylece daha sonra **görüntüleyebilirsiniz**.

Tip

Her raporda görüntülenen ayrıntılı açıklamalar için, yukarıdaki **madde işareti listesi**'nde raporun adına tıklayın.

Tarih Kısıtlamaları

Sihirbazında bir **Tarih Aralığı** ekranı olan raporlar için:

- Haftalık ya da aylık grenliliğini seçerseniz, **Başlangıç Tarihi** ve **Bitiş Tarihi** seçicileri özel günlere kısıtlanabilir (haftanın başlangıç ve bitiş günlerine ya da seçilen ayın birinci ve son günlerine).
- Bu kısıtlamalara uymayan tarihleri girer ve **İleri**'ye tıklarsanız, bir hata mesajı, seçiminizi değiştirmeniz konusunda sizi uyarır.
- Gün içi grenliliğini seçerseniz, **Bitiş Tarihi** seçicisi devre dışı kalır.

Program Durumları Raporu

Bir Program Durumları Raporu oluşturmak için:

1. **Raporlar** sekmesinde, Görünüm menüsünden **Program Raporları**'ni seçin.
2. Nesneler bölümündeki listeden **Program Durum Toplamları**'ni seçin.
Raporlar Sihirbazı'nın ilk ekranı, **Başlık**, görünür.
3. İsteğe Bağlı: Rapor üzerinde bir başlık oluşturmak için **Başlığı Göster**'i seçin ve başlık metninizi metin kutusuna yazın.
İsteğe bağlı: Raporu, virgülle ayrılan değerler biçimindeki bir dosyaya aktarmak için, **.csv uyumlu biçimde rapor oluştur** onay kutusunu işaretleyin (ve ardından rapor oluşturulduğunda, **İşlemler > Farklı kaydet**'i ve rapor biçimi olarak **Virgülle Ayrılan**'ı seçin). ".csv biçiminde" oluşturduğunuz raporları yazdırmak için Workforce Management'i kullanmayın, sonuçlar kesilmiş olabilir. Dosyayı doğru bir şekilde yazdırmak için, .csv biçimi okuyabilen bir programda açın ve ardından yazdırın.
4. İleri'ye tıklayın.
5. **Senaryolar** ekranında, bir program senaryosu veya Ana Program seçin ve ardından **Sonraki**'ne tıklayın.
Rapor, Rapor Planlayıcı'dan oluşturulur, çünkü rapor verisi Ana Program'dan alınır.
6. **Tarih Aralığı** ekranında, rapor için **Başlangıç ve Bitiş Tarihleri, Zamanları** seçin.
İsteğe bağlı: **Sadece raporun ilk sayfasında filtre göster** onay kutusunu seçebilirsiniz ve ardından **Sonraki**'ne tıklayabilirsiniz.

Tip

Adım 5'te seçtiğinizden senaryoda belirlenenden daha az hafta seçebilirsiniz.

7. İlk **Veri** ekranında, takımlar ve/veya müşteri temsilcilerini seçin.
Sitelerini görüntülemek için iş birimlerini genişletebilir ve takımları ve araçlarını görüntülemek için sitelerini genişletebilirsiniz. Birden çok siteden herhangi bir ekip ve/veya müşteri temsilcisi kombinasyonunu seçebilirsiniz.
8. İleri'ye tıklayın.
9. İkinci **Veri** ekranında, program durum grupları ve durumları seçin.
Sitelerini görüntülemek için iş birimlerini genişletebilir ve program durum gruplarını ve program durumlarını görüntülemek için siteleri genişletebilirsiniz. Farklı sitelerde çoklu program durumları seçebilirsiniz.

Important

Herhangi bir program durum grubuna ait olmayan program durumları bu görüntüde bulunmaz ancak dahil olan siteyi seçerek rapora dahil edebilirsiniz.

10. **Bitir**'e tıklayın.

Rapor **Rapor Görüntüleyicisi**'nde görünür.

Program Durumları Raporunu Anlama

Site [başlık]	Sitenin adı ve zaman dilimi.
Seçilen Program Durumu Grupları ve Program Durumları [başlık]	Sihirbazda virgülle ayrılmış bir program durum grupları ve program durumları listesi, seçili siteye uygulanabilir.
Takım [başlık]	Müşteri Temsilcileri, takımla görüntülenir.
Tarih ve Zaman Dönemi [başlık]	Rapor tarafından kapsanan tarihler ve her günü kapsayan zaman dönemi.
Çalışan Kimliği	Müşteri Temsilcisinin şirket Kimliği.
Müşteri Temsilcisi	Bilgileri görüntülenen müşteri temsilcisi.
Tarih	Program durumunun vardiyasının başlayacağı tarih.
Program Durumu	Program durumunun adı.
Başlangıç Zamanı	Program durumu başlangıç zamanı.
Bitiş Zamanı	Program durumu bitiş zamanı.
Süre	Her program durumunun süresi.
Ücretli Saatler	Her program durumu için ücretli saatler.
Müşteri Temsilcisi için Toplam Süre/Ücretli Saatler (etiketli değil)	<p>Tip</p> <p>Bu toplam, her müşteri temsilcisi için istatistiklerin altında görünür. Süre: Rapor tarafından kapsanan zaman aralığı boyunca tüm müşteri temsilcilerinin program durumlarının toplam süresi. Ücretli Saatler: Rapor tarafından kapsanan zaman aralığı boyunca tüm müşteri temsilcisi program durumları için toplam ücretli saatler.</p>
Takım için Toplam Süre/Ücretli Saatler	<p>Tip</p> <p>Bu toplam raporun sonunda görünür. Süre: Her seçili takımda tüm seçili müşteri temsilcilerinin toplam süresi. Ücretli Saatler: Her seçili takımda tüm seçili müşteri temsilcilerinin toplam ücretli saatleri.</p>
Site için Toplam Süre/Ücretli Saatler	<p>Tip</p> <p>Bu toplam raporun sonunda görünür. Süre: Sitede tüm seçili takımlardan tüm seçili müşteri temsilcilerinin toplam süresi. Ücretli Saatler: Sitedeki tüm seçili takımlardan tüm seçili müşteri temsilcilerinin toplam ücretli saatleri.</p>

Tip

Raporda tam gün istisnalar ve tam gün çalışılmayan saatlerin süreleri, şu kurallara göre hesaplanır: Başlangıç ve bitiş belirlenmiş veya WFM sunucusu tarafından ölçümlendiyse, süre bitiş ve başlangıç değerleri arasındaki süredir. Eğer başlangıç ve bitiş *belirlenmemişse* ve ölçümlenmediyse:

- *Ücretli* tam gün çalışılmayan saatlerin ve istisnaların süreleri, ücretli zamana denktir.
- *Ücretli olmayan* tam gün çalışılmayan saatler ve istisnaların süreleri, müşteri temsilcisinin sözleşmesinden Standart Günlük Ücretli Saatler'e denktir.

Program Durumu Toplamları Raporu

Bir Program Durum Toplamları Raporu oluşturmak için:

1. **Raporlar** sekmesinde, Görünüm menüsünden **Program Raporları**'ni seçin.
2. Nesneler bölümündeki listeden **Program Durum Toplamları**'ni seçin. Raporlar Sihirbazı'nın ilk ekranı, **Başlık**, görünür.
3. İsteğe Bağlı: Rapor üzerinde bir başlık oluşturmak için **Başlığı Göster**'i seçin ve başlık metnizi metin kutusuna yazın.
İsteğe bağlı: Raporu, virgülle ayrılan değerler biçimindeki bir dosyaya aktarmak için, **.csv uyumlu biçimde rapor oluştur** onay kutusunu işaretleyin (ve ardından rapor oluşturulduğunda, **İşlemler > Farklı kaydet**'i ve rapor biçimi olarak **Virgülle Ayrılan**'ı seçin). ".csv biçiminde" oluşturduğunuz raporları yazdırmak için Workforce Management'i (WFM) kullanmayın, sonuçlar kesilmiş olabilir. Dosyayı doğru bir şekilde yazdırmak için, .csv biçimi okuyabilen bir programda açın ve ardından yazdırın.
4. **İleri'ye tıklayın**.
5. **Senaryo** ekranında, bir program senaryosu veya Ana Program seçin ve ardından **Sonraki**'ne tıklayın. Rapor, Rapor Planlayıcı'dan oluşturulursa bu ekranı görmeyeceksiniz, çünkü rapor verisi Ana Program'dan alınır.
6. **Veri Analizi** ekranında, Grenlilik ve karşılık gelen bir Başlangıç ve Bitiş Tarihi seçin. (Grenlilik seçiminiz, Tarih seçimlerinizi **kısıtlayabilir**.) Ardından **İleri**'ye tıklayın.
7. **Hedef** ekranında açılır listeden **Müşteri Temsilcisi**, **Takım** ve **Site** seçin. Ardından **İleri**'ye tıklayın.
8. **Seçenekler** ekranında, **Durumu Olmayan Günleri Dışla** ve **Sadece raporun ilk sayfasında filtreyi göster** onay kutularını seçin, gerekliyse ve ardından **İleri**'ye tıklayın.
9. İlk **Veri** ekranında, rapora dahil etmek için hedefleri (müşteri temsilcileri, takımlar veya siteler) seçin. Sitelerini görüntülemek için iş birimlerini genişletebilirsiniz. **Hedef** sayfasında **Takım** veya **Müşteri Temsilcisi** seçtiyseniz, ağacın dallarını daha fazla genişletebilirsiniz. Birden çok site arasında seçim yapabilirsiniz.
10. **İleri'ye tıklayın**. İkinci **Veri** ekranında, dahil etmek için program durumlarını seçin.
11. **Bitir**'e tıklayın. Rapor **Rapor Görüntüleyicisi**'nde görünür.

Program Durum Toplamları Raporunu Anlama

Seçtiğiniz hedefe bağlı olarak, rapor üç biçimden birini alır.

Site Program Durum Toplamları Raporu

Kuruluş [başlık]	Raporda yer alan kuruluş.
İş Birimi [başlık]	Rapora dahil edilmiş her iş biriminin adı.

Tarih Periyodu [başlık]	Rapor tarafından kapsanan tarih aralığı.
Seçilen Program Durumu Grupları ve Program Durumları [başlık]	Rapor tarafından kapsanan program durum grupları ve program durumları.
Site	Rapora dahil edilmiş her sitenin adı.
İş Birimi için Toplam Süre	Raporun tarih aralığında, seçilen program durumlarında tüm iş birimi aracılarının harcadığı birleşik zaman.

Takım Program Durum Toplamları Raporu

İş Birimi [başlık]	Rapora dahil edilmiş her iş biriminin adı.
Site [başlık]	Sitenin adı ve zaman dilimi.
Tarih Periyodu [başlık]	Rapor tarafından kapsanan tarih aralığı.
Seçilen Program Durumu Grupları ve Program Durumları [başlık]	Rapor tarafından kapsanan program durum grupları ve program durumları.
Takım	Rapora dahil edilmiş her takımın adı.
Gün	Seçili tarih aralığında eşleşen tarihler.
Süre	Rapora dahil edilmiş her gün için, seçili program durumlarında her müşteri temsilcisinin harcadığı zaman.
Toplam Süre [müşteri temsilcisi başına]	Raporun tarih aralığında, seçilen program durumlarında her müşteri temsilcisinin harcadığı toplam zaman.
Site için Toplam Süre	Raporun tarih aralığında, seçilen program durumlarında tüm site aracılarının harcadığı birleşik zaman.
Takım için Toplam Süre	Raporun tarih aralığında, seçilen program durumlarında tüm takım aracılarının harcadığı birleşik zaman.

Tip

Raporda tam gün istisnalar ve tam gün çalışılmayan saatlerin süreleri, şu kurallara göre hesaplanır: Başlangıç ve bitiş belirlenmiş veya WFM sunucusu tarafından ölçümlendiyse, süre bitiş ve başlangıç değerleri arasındaki süredir. Eğer başlangıç ve bitiş *belirlenmemişse* ve ölçümlenmediyse:

- Ücretli tam gün çalışılmayan saatlerin ve istisnaların süreleri, ücretli zamana denktir.
- Ücretli olmayan tam gün çalışılmayan saatler ve istisnaların süreleri, müşteri temsilcisinin sözleşmesinden Standart Günlük Ücretli Saatler'e denktir.

Bireysel Program Raporu

Bir Bireysel Program Raporu oluşturmak için:

1. **Raporlar** sekmesinde, Görünüm menüsünden **Program Raporları**'ni seçin.
2. Nesneler bölümünde listeden **Bireysel Program**'ı seçin.
Raporlar Sihirbazı'nın ilk ekranı, **Başlık**, görünür.
3. İsteğe Bağlı: Rapor üzerinde bir başlık oluşturmak için **Başlığı Göster**'i seçin ve başlık metninizi metin kutusuna yazın.
İsteğe bağlı: Raporu, virgülle ayrılan değerler biçimindeki bir dosyaya aktarmak için, **.csv uyumlu biçimde rapor oluştur** onay kutusunu işaretleyin (ve ardından rapor oluşturulduğunda, **İşlemler > Farklı kaydet**'i ve rapor biçimi olarak **Virgülle Ayrılan**'ı seçin). ".csv biçiminde" oluşturduğunuz raporları yazdırmak için Workforce Management'i kullanmayın, sonuçlar kesilmiş olabilir. Dosyayı doğru bir şekilde yazdırmak için, .csv biçimi okuyabilen bir programda açın ve ardından yazdırın.
4. İleri'ye tıklayın.
5. **Senaryo** ekranında, bir program senaryosu ya da Ana Programı seçin. Ardından **İleri**'ye tıklayın.
Rapor, Rapor Planlayıcı'dan oluşturulursa bu ekranı görmeyeceksiniz, çünkü rapor verisi Ana Program'dan alınır.
6. **Tarih Aralığı** ekranında, rapor verisi için bir başlangıç ve bitiş tarihi **seçin**. Ardından **İleri**'ye tıklayın.
7. **Veri** ekranında, rapora dahil etmek istediğiniz müşteri temsilcilerini seçin.
Sitelere, takımları ve müşteri temsilcilerini görüntülemek için iş birimlerini genişletebilirsiniz.
8. **Bitir**'e tıklayın.
Rapor **Rapor Görüntüleyicisi**'nde görünür.

Bireysel Program Raporunu Anlama

Site [başlık]	Sitenin adı ve zaman dilimi.
Takım [başlık]	Seçili müşteri temsilcisinin takımı.
Müşteri Temsilcisi [başlık]	Seçili müşteri temsilcisinin adı.
Tarih Periyodu [başlık]	Rapor tarafından kapsanan toplam tarih aralığı.
Çalışan Kimliği	Müşteri Temsilcisinin şirket Kimliği.
Gün	Her bilgi kümesi için tarih.
Ücretli Saatler	Her görüntülenen günde müşteri temsilcisinin ücretli saatlerinin toplam sayısı.
Program Durumu	Her görüntülenen günde müşteri temsilcisinin program durumları.
Başlangıç Zamanı	Müşteri Temsilcisinin her programlanmış durumda başlamak üzere programlandığı zaman.
Bitiş Zamanı	Müşteri Temsilcisinin her programlanmış durumda bitmek üzere programlandığı zaman.

Takım Program Raporu

Bir Takım Program Raporu oluşturmak için:

1. **Raporlar** sekmesinde, Görünüm menüsünden **Program Raporları**'ni seçin.
2. Nesneler bölümünde listeden **Takım Raporu**'nu seçin.
Raporlar Sihirbazı'nın ilk ekranı, **Başlık**, görünür.
3. İsteğe Bağlı: Rapor üzerinde bir başlık oluşturmak için **Başlığı Göster**'i seçin ve başlık metninizi metin kutusuna yazın.
İsteğe bağlı: Raporu, virgülle ayrılan değerler biçimindeki bir dosyaya aktarmak için, **.csv uyumlu biçimde rapor oluştur** onay kutusunu işaretleyin (ve ardından rapor oluşturulduğunda, **İşlemler > Farklı kaydet**'i ve rapor biçimi olarak **Virgülle Ayrılan**'ı seçin). ".csv biçiminde" oluşturduğunuz raporları yazdırmak için Workforce Management'i kullanmayın, sonuçlar kesilmiş olabilir. Dosyayı doğru bir şekilde yazdırmak için, .csv biçimi okuyabilen bir programda açın ve ardından yazdırın.
4. İleri'ye tıklayın.
5. **Senaryo** ekranında, bir program senaryosu ya da Ana Programı seçin. Ardından **İleri**'ye tıklayın.
Rapor, Rapor Planlayıcı'dan oluşturulursa bu ekranı görmeyeceksiniz, çünkü rapor verisi Ana Program'dan alınır.
6. Opsiyonel olarak, **Vardiya başlangıcı ile sırala** onay kutusuna tıklayın. Ardından **İleri**'ye tıklayın.
7. **Tarih Aralığı** Sayfasında, rapor için bir Başlangıç ve Bitiş tarihi **seçin**. Ardından **İleri**'ye tıklayın.
8. **Veri** ekranında, raporun üretileceği ekibi (ekipleri) seçin.
Sitelerini ve ekiplerini görüntülemek için iş birimlerini genişletebilirsiniz.
Rapor iş birimi, her iş birimi içinde site adı ve takım adıyla alfabetik düzende sıralanır.
9. **Bitir**'e tıklayın.
Rapor **Rapor Görüntüleyicisi**'nde görünür.

Takım Program Raporunu Anlama

Site [başlık]	Sitenin adı ve zaman dilimi.
Takım [başlık]	Raporda yer alan takım.
Tarih Periyodu [başlık]	Raporun kapsadığı tarih dönemi.
Gün [başlık]	Rapor, günlük olarak düzenlenir. Çizgi, ilk görüntülenen tarihi belirler.
Müşteri Temsilcisi	Her takımın araçlarının adları.
Toplam Saat Sayısı	Gün için müşteri temsilcisinin toplam saatleri (ücretli saatler artı ücretsiz saatler).
Ücretli Saatler	Gün için müşteri temsilcisinin ücretli saatleri.
Yürürlükte Olan Saatler	Müşteri Temsilcisinin ücretli olduğu ve çalıştığı saatler. (Faaliyet çalışması dahil edilir ancak molalar dahil edilmez.)

Program Durumu	Program durumu ve faaliyet kümesi bilgisi.
Başlangıç Zamanı	Müşteri Temsilcisinin her programlanmış durumda başlamak üzere programlandığı zaman.
Bitiş Zamanı	Müşteri Temsilcisinin her programlanmış durumda bitmek üzere programlandığı zaman.

Haftalık Program Raporu

Important

Sadece Haftalık Program Raporu güvenlik izniniz mevcutsa bu rapor görüntüleyebilirsiniz. Güvenlik ayrıcalıkları hakkında daha fazla bilgi için **Yapılandırma > Roller** başlıklarına bakın.

Bir Haftalık Program Raporu oluşturmak için:

1. **Raporlar** sekmesinde, Görünüm menüsünden **Program Raporları**'ni seçin.
2. Nesneler bölümünde listeden **Haftalık Program Raporu**'nu seçin. Raporlar Sihirbazı'nın ilk ekranı, **Başlık**, görünür.
3. İsteğe Bağlı: Rapor üzerinde bir başlık oluşturmak için **Başlığı Göster**'i seçin ve başlık metnizi metin kutusuna yazın.
İsteğe bağlı: Raporu, virgülle ayrılan değerler biçimindeki bir dosyaya aktarmak için, **.csv uyumlu biçimde rapor oluştur** onay kutusunu işaretleyin (ve ardından rapor oluşturulduğunda, **İşlemler > Farklı kaydet**'i ve rapor biçimi olarak **Virgülle Ayrılan**'i seçin). ".csv biçiminde" oluşturduğunuz raporları yazdırmak için Workforce Management'i kullanmayın, sonuçlar kesilmiş olabilir. Dosyayı doğru bir şekilde yazdırmak için, .csv biçimi okuyabilen bir programda açın ve ardından yazdırın.
4. İleri'ye tıklayın.
5. **Senaryo** ekranında, bir program senaryosu veya Ana Program seçin. Ardından **İleri**'ye tıklayın. Rapor, Rapor Planlayıcı'dan oluşturulur, çünkü rapor verisi Ana Program'dan alınır.
6. **Veri** ekranında, rapora dahil etmek için öğeleri seçin. Ekranın ağacı iş birimlerinin bir hiyerarşik ağacını, siteleri, takımları ve müşteri temsilcilerini görüntüler. İçeriklerini görüntülemek için her ağacın öğelerini genişletebilirsiniz. Çoklu seçimler yapabilirsiniz.
7. **Tarih Aralığı** ekranında, iki metotdan biriyle bir tarih aralığı seçin:
Bir Başlangıç ve Bitiş Tarihi
 - **seçin.**

Important

Adım 5'te Ana Programı seçtiyseniz, herhangi bir sayıda hafta seçebilirsiniz.

Adım 5'te farklı bir program seçtiyseniz, senaryoda belirtilen toplam hafta sayısına kadar - herhangi bir sayıda hafta seçebilirsiniz.

- Bir planlama dönemi veya hafta aralığı belirlemek için onay kutusu **Planlama Dönemini** (varsayılan olarak seçili değildir) seçin.
8. Ayrıca **Tarih Aralığı** ekranında, raporda hangisinin görüneceğini belirtmek için **Gösterilecek Veri Türü**

radio düğmesi grubundan bir veri türü seçin. Muhtemel değerler: **Vardiya Başlangıç/Bitiş zamanları, Toplam Ücretli Saatler** ve **Vardiya veya Program Durum Adları**.

9. **Bitir**'e tıklayın.
Rapor **Rapor Görüntüleyicisi**'nde görünür.

Haftalık Program Raporunu Anlama

Site [başlık]	İş birimi veya sitenin adı ve zaman dilimi.
Takım [başlık]	Müşteri Temsilcileri, takımla görüntülenir.
Tarih Periyodu [başlık]	Rapor tarafından kapsanan toplam tarih aralığı.
Planlama Dönemi [başlık]	Rapor tarafından kapsanan toplam planlama dönemi.
Çalışan Kimliği	Müşteri Temsilcisinin şirket Kimliği.
Müşteri Temsilcisi	Müşteri Temsilcisi adı.
Haftanın Günleri	Haftanın her günü için sütunlar.
Ücretli Saatler	Müşteri Temsilcisinin, haftalık ücretli çalışma saatleri.
Yürürlükte Olan Saatler	Müşteri Temsilcisinin, haftalık yürürlükteki çalışma saatleri.
Yürürlükte Olmayan Saatler	Haftalık olarak müşteri temsilcisinin yürürlükte olmayan çalışma saatleri (ücretli molalar ve ücretli izin günleri gibi, müşteri temsilcisinin çalışmadığı ancak ücretli olduğu saatler).
Planlama Dönemi Ücretli Saatleri	Planlama dönemi başına müşteri temsilcisinin ücretli çalışma saatleri.
Ücretli Saatler için toplamlar [sıra]	Ücretli Saatler sütununun toplamı.
Yürürlük Tarihleri için toplamlar [sıra]	Yürürlük Saatleri sütununun toplamı.
Yürürlükte Olmayan Saatler için Toplamlar [sıra]	Yürürlükte Olmayan Saatler sütununun toplamı.
Her hafta günü için toplam saatler [sıra]	Hafta günleri sütunlarının toplamı.

Sunum

Bitirilen rapordaki bilgi aşağıdaki başlıklar altında gruplanır:

- Kurumsal
- İş Birimi Adı
- Site Adı
- Takım Adı
- Müşteri Temsilcisi Adı

Faaliyet Haftalık Program Raporu

Bir Faaliyet Haftalık Program Raporu oluşturmak için:

1. **Raporlar** sekmesinde, Görünüm menüsünden **Program Raporları**'ni seçin.
2. Nesneler bölümünde listeden **Faaliyet Haftalık Program**'ı seçin.
Raporlar Sihirbazı'nın ilk ekranı, **Başlık**, görünür.
3. İsteğe Bağlı: Rapor üzerinde bir başlık oluşturmak için **Başlığı Göster**'i seçin ve başlık metninizi metin kutusuna yazın.
İsteğe bağlı: Raporu, virgülle ayrılan değerler biçimindeki bir dosyaya aktarmak için, **.csv uyumlu biçimde rapor oluştur** onay kutusunu işaretleyin (ve ardından rapor oluşturulduğunda, **İşlemler > Farklı kaydet**'i ve rapor biçimi olarak **Virgülle Ayrılan**'ı seçin). ".csv biçiminde" oluşturduğunuz raporları yazdırmak için Workforce Management'i kullanmayın, sonuçlar kesilmiş olabilir. Dosyayı doğru bir şekilde yazdırmak için, .csv biçimi okuyabilen bir programda açın ve ardından yazdırın.
4. İleri'ye tıklayın.
5. **Senaryo** ekranında, bir program senaryosu ya da Ana Programı seçin. Ardından **İleri**'ye tıklayın.
Rapor, Rapor Planlayıcı'dan oluşturulursa bu ekranı görmeyeceksiniz, çünkü rapor verisi Ana Program'dan alınır.
6. **Tarih Aralığı** ekranını doldurun.
Rapor için bir Başlangıç ve Bitiş tarihi
 - a. **seçin**.
Rapor çıkışı için çoklu haftalar seçebilirsiniz ancak seçiminiz tam haftalar olmalıdır.
 - b. Gerekliyse, **İstenen Personel Sağlamayı Göster**'i seçin.
 - c. **Gösterilecek Veri Türü** ekranında, gerektiği gibi **Başlangıç/Bitiş zamanları, Toplam Ücretli Saatler** veya **Vardiya Program Durum Adları**'ni seçin.
 - d. İleri'ye tıklayın.
7. Bu raporda, rapor sihirbazı modunu seçerek Tam Zamanlı Eş Değerler'de (FTE) personel sağlama toplamları veya adam saatleri modunu görüntüleyin. Modu, **Personel sağlama toplam sayısı bilgisini FTE yerine çalışma saati cinsinden göster** seçeneğini işaretleyerek ya da işaretini kaldırarak seçin. Bu seçeneğin varsayılan değeri **Personel Sağlamayı FTE'den Çalışma Saatine Değiştirme** adımıdaki ayarlarla aynıdır.
8. **Veri** ekranında, rapor oluşturmak istediğiniz faaliyeti veya faaliyetleri seçin.
Sitelere ve faaliyetlerini görüntülemek için iş birimlerini genişletebilirsiniz.
9. **Bitir**'e tıklayın.
Rapor **Rapor Görüntüleyicisi**'nde görünür.

Faaliyet Haftalık Program Raporunu Anlama

Site [başlık]	Sitenin adı ve zaman dilimi.
Faaliyet [başlık]	Raporla kapsanan faaliyet.

Tarih Periyodu [başlık]	Raporlar Sihirbazı'nda seçilen tarih aralığı.
Programlanmış FTE'ler	Seçili günlerde faaliyet için programlanmış (tam zamanlı denkler) müşteri temsilcisi sayısı.
Hesaplanmış FTE'ler	Faaliyet için hesaplanmış personel sağlamada (tam zamanlı denkler) müşteri temsilcilerinin sayısı.
Farklılık	Hesaplanmış ve programlanmış FTE'ler arasındaki fark.
İstenen FTE'ler	Faaliyet için istenen personel sağlamada (tam zamanlı denkler) müşteri temsilcilerinin sayısı. Gerekli Personel Sağlama Göster onay kutusunu seçtiyseniz bu sıra ve sonraki görünür.
Farklılık	İstenen ve programlanmış FTE'ler arasındaki fark.
Müşteri Temsilcisi	Müşteri Temsilcisi adı.
ID	Müşteri Temsilcisi kimlik numarası.
Gün	Çoklu sütunlar, rapor döneminin her hafta içi günü için müşteri temsilcisinin başlangıç/bitiş zamanlarını (ya da Ücretli saatler onay kutusu seçilmişse ücretli saatlerini) görüntüler.
Haftalık İş Saatleri-Ücretli	Müşteri Temsilcisinin, haftalık ücretli çalışma saatleri.
Haftalık İş Saatleri-Efektif	Müşteri Temsilcisinin, haftalık yürürlükteki çalışma saatleri.
Haftalık İş Saatleri-Efektif Değil	Haftalık olarak müşteri temsilcisinin yürürlükte olmayan çalışma saatleri (ücretli molalar ve ücretli izin günleri gibi, müşteri temsilcisinin çalışmadığı ancak ücretli olduğu saatler).
Toplam Saat Sayısı	Gün boyunca faaliyette çalışan tüm programlanmış müşteri temsilcileri tarafından harcanan ücretli saatlerin toplam sayısı. Bu sıra her gün için bir toplam içerir; ve her ücretli saat kategorisi için haftalık bir sıra içerir.
Toplam Ücretli Saat	Haftalık, takımın ücretli saatleri.
Toplam Yürürlük Saatleri	Haftalık, takımın yürürlük saatleri.
Toplam Yürürlükte Olmayan Saatler	Haftalık, takımın yürürlükte olmayan saatleri.
Haftanın her günü için Toplam Saatler	Haftalık her gün için takımın ücretli çalışma saatleri.
Dipnot	Belirtilen sürede müşteri temsilcisinin farklı bir faaliyet üzerine çalıştığını belirtir.

Sunum

Bitirilen rapordaki bilgi aşağıdaki başlıklar altında gruplanır:

Kurumsal
İş Birimi
Site

Hafta tarih aralığı
Takım
Faaliyet
Müşteri Temsilcisi

Takım Haftalık Program Raporu

Bir Takım Haftalık Program Raporu oluşturmak için:

1. **Raporlar** sekmesinde, Görünüm menüsünden **Program Raporları**'ni seçin.
2. Nesneler bölümünde listeden **Takım Haftalık Program**'i seçin.
Rapor Sihirbazı'nın ilk ekranı, **Başlık** görünür.
3. İsteğe Bağlı: Rapor üzerinde bir başlık oluşturmak için **Başlığı Göster**'i seçin ve başlık metninizi metin kutusuna yazın.
İsteğe bağlı: Raporu, virgülle ayrılan değerler biçimindeki bir dosyaya aktarmak için, **.csv uyumlu biçimde rapor oluştur** onay kutusunu işaretleyin (ve ardından rapor oluşturulduğunda, **İşlemler > Farklı kaydet**'i ve rapor biçimi olarak **Virgülle Ayrılan**'i seçin). ".csv biçiminde" oluşturduğunuz raporları yazdırmak için Workforce Management'i kullanmayın, sonuçlar kesilmiş olabilir. Dosyayı doğru bir şekilde yazdırmak için, .csv biçimi okuyabilen bir programda açın ve ardından yazdırın.
4. İleri'ye tıklayın.
5. **Senaryo** ekranında, bir program senaryosu ya da Ana Programı seçin. Ardından **İleri**'ye tıklayın.
Rapor, Rapor Planlayıcı'dan oluşturulursa bu ekranı görmeyeceksiniz, çünkü rapor verisi Ana Program'dan alınır.
6. **Tarih Aralığı** ekranını doldurun:
Rapor için bir Başlangıç ve Bitiş tarihi
 - a. **seçin**. Rapor çıkışı için çoklu haftalar seçebilirsiniz ancak seçiminiz tam haftalar olmalıdır.
 - b. **Gösterilecek Veri Türü** ekranında, bir veri türü seçin: Gerektiği gibi, **Başlangıç/Bitiş Zamanı**, **Ücretli Saatler** veya **Vardiya veya Program Durum Adları**.
 - c. İleri'ye tıklayın.
7. **Veri** ekranında, raporun üretileceği ekibi (ekipleri) seçin.
Sitelerini ve ekiplerini görüntülemek için iş birimlerini genişletebilirsiniz.
8. **Bitir**'e tıklayın.
Rapor **Rapor Görüntüleyicisi**'nde görünür.

Rapor iş birimi, her iş birimi içinde site adı ve takım adıyla alfabetik düzende sıralanır.

Takım Haftalık Program Raporunu Anlama

Site [başlık]	Sitenin adı ve zaman dilimi.
Takım [başlık]	Raporda yer alan takım.
Tarih Periyodu [başlık]	Raporlar Sihirbazı'nda seçilen tarih aralığı.
Faaliyet	Her faaliyet, seçili takımda müşteri temsilcileri tarafından gerçekleştirilir. Rapor, faaliyet adıyla düzenlenir.
Müşteri Temsilcisi	Her aracı, belirtilen faaliyette çalışmalarını için

	programlanır.
ID	Her müşteri temsilcisinin kimlik numarası.
Gün	Her hafta günü.
Haftalık İş Saatleri-Ücretli	Her müşteri temsilcisi için haftalık ücretli saatlerin sayısı.
Haftalık İş Saatleri-Efektif	Her müşteri temsilcisi için haftalık yürürlük saatlerinin sayısı. (Özel ücretli molalar ve ücretli izinler.)
Haftalık İş Saatleri-Efektif Değil	Her müşteri temsilcisi için haftalık yürürlükte olmayan saatlerinin sayısı. (Ücretli molalar ve ücretli izin günleri gibi ücretli çalışılmayan saatler.)
Toplam Saat Sayısı	Müşteri Temsilcileri, gün (günlük toplam için) ve hafta (haftalık toplam için) boyunca, faaliyette çalışmak için programlandıysa, ücretli saatlerin toplamı tüm takım tarafından çalıştırılır.
Dipnot	Belirtilen sürede müşteri temsilcisinin farklı bir faaliyet üzerine çalıştığını belirtir.

Sunum

Bitirilen rapordaki bilgi aşağıdaki başlıklar altında gruplanır:

Kurumsal

İş Birimi

Site

Hafta tarih aralığı

Takım

Faaliyet

Müşteri Temsilcisi

Haftalık Program Kapsam Raporu

Bir Haftalık Program Kapsam Raporu oluşturmak için:

- Raporlar** sekmesinde, Görünüm menüsünden **Program Raporları**'ni seçin.
- Nesneler bölümünde listeden **Haftalık Program Kapsamı** 'ni seçin.
Raporlar Sihirbazı'nın ilk ekranı, **Başlık**, görünür.
- İsteğe Bağlı: Rapor üzerinde bir başlık oluşturmak için **Başlığı Göster**'i seçin ve başlık metninizi metin kutusuna yazın.
İsteğe bağlı: Raporu, virgülle ayrılan değerler biçimindeki bir dosyaya aktarmak için, **.csv uyumlu biçimde rapor oluştur** onay kutusunu işaretleyin (ve ardından rapor oluşturulduğunda, **İşlemler > Farklı kaydet**'i ve rapor biçimi olarak **Virgülle Ayrılan**'ı seçin). ".csv biçiminde" oluşturduğunuz raporları yazdırmak için Workforce Management'i kullanmayın, sonuçlar kesilmiş olabilir. Dosyayı doğru bir şekilde yazdırmak için, .csv biçimi okuyabilen bir programda açın ve ardından yazdırın.
- İleri'ye tıklayın.
- Senaryo** ekranında, bir program senaryosu ya da Ana Programı seçin. Ardından **İleri**'ye tıklayın.
Rapor, Rapor Planlayıcı'dan oluşturulur, çünkü rapor verisi Ana Program'dan alınır.
- Tarih Aralığı** ekranında:
Veri Aralığı bölümünde bir Başlangıç Tarihi ve bir Bitiş Tarihi
 - seçin.
 - Seçenekler** bölümünde **Gerekli Personel Sağlama Göster** veya **Hesaplanmış Personel Sağlama**'yı seçin.
 - Birini seçin: **Hedef** bölümündeki açılır listeden **Faaliyet, Site, Çoklu Site Faaliyeti** veya **İş Birimi**.
 - İleri'ye tıklayın.
- Bu raporda, rapor sihirbazı modunu seçerek Tam Zamanlı Eş Değerler'de (FTE) personel sağlama toplamları veya adam saatleri modunu görüntüleyin. Modu, **Personel sağlama toplam sayısı bilgisini FTE yerine çalışma saati cinsinden göster** seçeneğini işaretleyerek ya da işaretini kaldırarak seçin. Bu seçeneğin varsayılan değeri **Personel Sağlamayı FTE'den Çalışma Saatine Değiştirme** adımıdaki ayarlarla aynıdır.
- Veri** ekranında, rapora dahil etmek için hedefler seçin.
Bu sayfanın ağacı faaliyetler, siteler, çoklu site faaliyetleri veya iş birimleri görüntüler (Hedef ekranında bulunan seçimlerinize bağlı olarak). İş birimi haricinde bir hedef seçmeniz halinde, içeriklerini görüntülemek için ağacın iş birimlerini genişletebilirsiniz. Çoklu seçimler yapabilirsiniz.
- Bitir**'e tıklayın.
Rapor **Rapor Görüntüleyicisi**'nde görünür.

Haftalık Program Kapsam Raporunu Anlama

Site [başlık]	İş birimi veya sitenin adı ve zaman dilimi.
Faaliyet veya Site [başlık]	Tabloda bilgileri görünen faaliyetin veya sitenin adı.

Tarih Periyodu [başlık]	Rapor tarafından kapsanan toplam tarih aralığı.
Zaman adımı	Veri, zaman adım, zaman adımı olarak görüntülenir.
Gün	Haftanın her günü için sütunlar.
Hesaplanmış/Gerekli	Zaman adımı başına hesaplanmış veya gerekli personel sağlama. (Rapor Sihirbazı'nda Gerekli Personel Sağlama Göster ve/veya Hesaplanmış Personel Sağlama seçtiyseniz, bu sütunlar görünür.)
Programlandı	Bu zaman adımı ve faaliyet için programlanmış etkin müşteri temsilcilerinin sayısı.
Farklılık	Hesaplanmış/gerekli ve programlanmış personel sağlama arasındaki fark.
Toplam Saatler [sıra]	Her gün için toplam tam zamanlı eşdeğerler kişi saatleri.

Tip

Bir Faaliyet için tahmin bulunmadığında, ücretli saatler için varsayılan değer günlük (FTE hesaplamaları için kullanılan bir parametre) 1 saattir.

Programlanmış Bütçe Raporu

Bir Programlanmış Bütçe Raporu oluşturmak için:

1. **Raporlar** sekmesinde, Görünüm menüsünden **Program Raporları**'ni seçin.
2. Nesneler bölümündeki listeden **Programlanmış Bütçe Raporu**'nu seçin.
Raporlar Sihirbazı'nın ilk ekranı, **Başlık**, görünür.
3. İsteğe Bağlı: Rapor üzerinde bir başlık oluşturmak için **Başlığı Göster**'i seçin ve başlık metninizi metin kutusuna yazın.
İsteğe bağlı: Raporu, virgülle ayrılan değerler biçimindeki bir dosyaya aktarmak için, **.csv uyumlu biçimde rapor oluştur** onay kutusunu işaretleyin (ve ardından rapor oluşturulduğunda, **İşlemler > Farklı kaydet**'i ve rapor biçimi olarak **Virgülle Ayrılan**'ı seçin). ".csv biçiminde" oluşturduğunuz raporları yazdırmak için Workforce Management'i kullanmayın, sonuçlar kesilmiş olabilir. Dosyayı doğru bir şekilde yazdırmak için, .csv biçimi okuyabilen bir programda açın ve ardından yazdırın.
4. **İleri'ye tıklayın**.
5. **Senaryo** ekranında, bir program senaryosu ya da Ana Programı seçin. Ardından **İleri**'ye tıklayın.
Rapor, Rapor Planlayıcı'dan oluşturulursa bu ekranı görmeyeceksiniz, çünkü rapor verisi Ana Program'dan alınır.
6. **Veri Aralığı** ekranında, bir Başlangıç ve Bitiş Tarihi **seçin**. Ardından **İleri**'ye tıklayın.
7. **Veri** ekranında, raporun üretileceği ekibi (ekipleri) seçin.
Sitelerini ve ekiplerini görüntülemek için iş birimlerini genişletebilirsiniz.
8. **Bitir**'e tıklayın.
Rapor **Rapor Görüntüleyicisi**'nde görünür.

Programlanmış Bütçe Raporunu Anlama

Site [başlık]	Sitenin adı.
Takım [başlık]	Rapor, takım takım düzenlenir.
Tarih Periyodu [başlık]	Rapor tarafından kapsanan toplam zaman dönemi.
Gün [başlıklar]	Her takım için, rapor bütçe bilgilerini günlük olarak görüntüler.
Müşteri Temsilcisi	Takımdaki her müşteri temsilcisinin adı.
Düzenli Bütçe	Verilen günde düzenli çalışma saatleri için müşteri temsilcisinin ücreti.
Fazla Mesai Bütçe	Verilen günde çalışma saatleri için müşteri temsilcisinin ücreti.
Toplam Bütçe	Verilen gün için müşteri temsilcisinin toplam ücreti.
Müşteri Temsilcisi Sayısı	Takımdaki müşteri temsilcisi sayısı.
Günlük Toplam [sıra]	Verilen gün için tüm takımın toplam düzenli, fazla mesai ve toplam bütçeleri.

Takım için Toplam [sıra]	Tüm seçili tarih aralığı için takımın düzenli, fazla mesai ve toplam bütçeleri.
---------------------------------	---

Acente Yorumlar Raporu

Important

Bu rapor sadece girilmiş yorumları olan günler ve müşteri temsilcileri için bilgiler sunar. Seçili müşteri temsilcisi program günlerinde yorumlar yoksa, rapor oluşturulmaz.

Bir Müşteri Temsilcisi Yorumları Raporu oluşturmak için:

1. **Raporlar** sekmesinde, Görünüm menüsünden **Program Raporları**'ni seçin.
2. Nesnel bölmesindeki listeden **Müşteri Temsilcisi Yorumları Rapor'u** seçin. Raporlar Sihirbazı'nın ilk ekranı, **Başlık**, görünür.
3. Rapor üzerinde bir başlık yazdırmak için **Başlığı Göster**'i seçin ve başlık metninizi metin kutusuna yazın. Ardından (bir başlık girin ya da girmeyin) **İleri**'ye tıklayın.
4. **Senaryo** ekranında, bir program senaryosu ya da Ana Programı seçin. Ardından **İleri**'ye tıklayın. Rapor, Rapor Planlayıcı'dan oluşturulursa bu ekranı görmeyeceksiniz, çünkü rapor verisi Ana Program'dan alınır.
5. **Veri Aralığı** ekranında, bir Başlangıç ve Bitiş Tarihi **seçin**. Ardından **İleri**'ye tıklayın.
6. **Veri** ekranında, rapora dahil etmek istediğiniz müşteri temsilcilerini seçin. Siteleri, takımları ve müşteri temsilcilerini görüntülemek için iş birimlerini genişletebilirsiniz. Takımlar ve siteler genelinde çoklu müşteri temsilcileri seçebilirsiniz. Aynı zamanda tüm takımları veya siteleri seçebilirsiniz.
7. **Bitir**'e tıklayın. Rapor **Rapor Görüntüleyicisi**'nde görünür.

Müşteri Temsilcisi Yorumları Raporunu Anlama

Site [başlık]	Sitenin adı.
Takım [başlık]	Müşteri Temsilcisi bilgisi, takım takım görüntülenir.
Tarih Periyodu [başlık]	Rapor tarafından kapsanan toplam tarih aralığı.
Gün [başlık]	Her grubun yorumlarının uygulandığı tarih.
Müşteri Temsilcisi	Müşteri Temsilcisinin adı.
Yorumlar	Günlük Program penceresinde girilen müşteri temsilcisi hakkında yorumlar.

Program Doğrulama Raporu

Bir Program Doğrulama Raporu oluşturmak için:

1. **Raporlar** sekmesinde, Görünüm menüsünden **Program Raporları**'ni seçin.
2. Nesneler bölümündeki listeden **Program Doğrulama Rapor**'u seçin.
Raporlar Sihirbazı'nın ilk ekranı, **Başlık**, görünür.
3. Rapor üzerinde bir başlık yazdırmak için **Başlığı Göster**'i seçin ve başlık metninizi metin kutusuna yazın.
4. İleri'ye **tıklayın**.
5. **Senaryo** ekranında, bir program senaryosu veya Ana Program seçin.
6. **Bitir**'e tıklayın.
Rapor **Rapor Görüntüleyicisi**'nde görünür.

Program Doğrulama Raporunu Anlama

Bu rapor, oluşturulan Program Doğrulama uyarılarını görüntülemek için bir yazdırılabilir, aranabilir biçim sağlar. **Mesajları İncele** penceresinde aynı uyarılara göz atabilirsiniz.

Bu uyarılar hakkında daha fazla bilgi için, bkz. **Program Doğrulama**.

Program İşlem Raporu

Bir Program İşlem Raporu oluşturmak için:

1. **Raporlar** sekmesinde, Görünüm menüsünden **Program Raporları**'ni seçin.
2. Nesneler bölümündeki listeden **Program İşlem Raporu**'nu seçin.
Raporlar Sihirbazı'nın ilk ekranı, **Başlık**, görünür.
3. İsteğe Bağlı: Rapor üzerinde bir başlık oluşturmak için **Başlığı Göster**'i seçin ve başlık metninizi metin kutusuna yazın.
İsteğe bağlı: Raporu, virgülle ayrılan değerler biçimindeki bir dosyaya aktarmak için, **.csv uyumlu biçimde rapor oluştur** onay kutusunu işaretleyin (ve ardından rapor oluşturulduğunda, **İşlemler > Farklı kaydet**'i ve rapor biçimi olarak **Virgülle Ayrılan**'ı seçin). ".csv biçiminde" oluşturduğunuz raporları yazdırmak için Workforce Management'i kullanmayın, sonuçlar kesilmiş olabilir. Dosyayı doğru bir şekilde yazdırmak için, .csv biçimi okuyabilen bir programda açın ve ardından yazdırın.
4. **İleri'ye tıklayın**.
5. **Veri Aralığı** ekranında, bir Başlangıç ve Bitiş Tarihi **seçin**.
6. **Veri Türü** bölümünde, rapora dahil etmek istediğiniz her işlem durumunu seçin. Atlamak istediğiniz her durum için onay kutularının seçimlerini kaldırın. Ardından **İleri'ye** tıklayın.
7. **Sıralama Seçenekleri** ekranında, rapor verisini sıralamak için iki yoldan birini seçin; **Müşteri Temsilcisi adına göre** ya da **Tarihe göre**.
8. **Veri** ekranında, rapora dahil etmek istediğiniz müşteri temsilcilerini seçin.
Sitelere, takımları ve müşteri temsilcilerini görüntülemek için iş birimlerini genişletebilirsiniz. Takımlarda çoklu müşteri temsilcileri seçebilirsiniz. Aynı zamanda tüm takımları veya tüm siteyi seçebilirsiniz.
9. **Bitir**'e tıklayın.
Rapor **Rapor Görüntüleyicisi**'nde görünür.

Program İşlem Raporunu Anlama

Site [başlık]	Sitenin adı ve zaman dilimi.
Tarih Periyodu [başlık]	Raporlar Sihirbazı'nda seçilen tarih aralığı.
Öneren: Takım, Adı	Her işlem öneren müşteri temsilcisinin takımı ve adı.
Yanıtlayan: Takım, Adı	Her işlem önerisine yanıt veren müşteri temsilcisinin takımı ve adı.
İşlem: Gün	Her işlem önerisinde bulunan tarihler.
Durum	Her işlem önerisinin durumu. (Rapor Sihirbazı'nın Program İşlem Durumları ekranında bir durumun seçimini kaldırdıysanız, o durumu olan işlemler raporda görünmez.)
İşlem Tarihi	Geçerli durumu girilen işlem önerisinin olduğu tarih.

Onaylayan / Reddeden	İşlem teklifini onaylayan ya da reddeden gözetmen ya da sistem tarafından yapılıyorsa "Oto-Onaylanan" / "Oto Reddedilen".
Yorumlar	İşlem önerisi ile ilgilenen denetçi tarafından eklenen yorumlar.

Program Özet Raporu

Bir Program Özet Raporu oluşturmak için:

1. **Raporlar** sekmesinde, Görünüm menüsünden **Program Raporları**'ni seçin.
2. Nesnelere bölmesindeki listeden **Program Özet Raporu**'nu seçin.

Raporlar Sihirbazı'nın ilk ekranı, **Başlık**, görünür.

3. İsteğe Bağlı: Rapor üzerinde bir başlık oluşturmak için **Başlığı Göster**'i seçin ve başlık metnizi metin kutusuna yazın.

İsteğe bağlı: Raporu, virgülle ayrılan değerler biçimindeki bir dosyaya aktarmak için, **.csv uyumlu biçimde rapor oluştur** onay kutusunu işaretleyin (ve ardından rapor oluşturulduğunda, **İşlemler > Farklı kaydet**'i ve rapor biçimi olarak **Virgülle Ayrılan**'i seçin). ".csv biçiminde" oluşturduğunuz raporları yazdırmak için Workforce Management'i kullanmayın, sonuçlar kesilmiş olabilir. Dosyayı doğru bir şekilde yazdırmak için, .csv biçimi okuyabilen bir programda açın ve ardından yazdırın.

4. İleri'ye tıklayın.

5. **Senaryolar** sayfasında, bir program senaryosu veya Ana Program seçin. Ardından **İleri**'ye tıklayın. Rapor, Rapor Planlayıcı'dan oluşturulursa bu ekranı görmeyeceksiniz, çünkü rapor verisi Ana Program'dan alınır.

6. **Tarih Aralığı** sayfasında:

- a. İsteddiğiniz grenlilik için radyo butonunu seçin.

Gün İçi'ni seçerseniz, zaman adımlarında rapor bir 24 saatlik dönem için verileri gösterir. Zaman adımı grenliliğini belirlemek için açılır kutuyu kullanın: **15** (varsayılan), **30** veya **60** dakika.

- b. Eğer **[X]-hafta** grenlilik seçtiyseniz, dahil edilecek hafta sayısını seçin. Bir ile altı hafta arasında, herhangi bir hafta sayısı için rapor oluşturabilirsiniz. Hafta haricinde herhangi bir grenlilik seçtiyseniz, bu seçenek devre dışıdır.

- c. Raporda görüntülenmesini istediğiniz tarih aralığını girin. Bir program senaryosu için rapor oluşturmayı seçtiyseniz, tarihler senaryo dönemine içinde olmalıdır.

- d. Rapor üretilmesini istediğiniz—faaliyet, çoklu site faaliyeti, faaliyet grubu, site, iş birimi—Hedef türlerini seçin. Çoklu site faaliyeti veya iş birimi seçmeniz halinde aşağıdaki onay kutusu ekrana gelecektir: **Çoklu-Site Faaliyetlerini Kullan**. Çoklu site faaliyetleriyle rapor verisini toplamak için seçili bırakın.

- e. İleri'ye tıklayın.

7. Bu raporda, rapor sihirbazı modunu seçerek Tam Zamanlı Eş Değerler'de (FTE) personel sağlama toplamları veya adam saatleri modunu görüntüleyin. Modu, **Personel sağlama toplam sayısı bilgisini FTE yerine çalışma saati cinsinden göster** seçeneğini işaretleyerek ya da işaretini kaldırarak seçin. Bu seçeneğin varsayılan değeri **Personel Sağlamayı FTE'den Çalışma Saatine Değiştirme** adındaki ayarlarla aynıdır.

8. **Veri** sayfasında, görüntülemek istediğiniz belirli nesnelere seçin. Nesne türü seçiminize bağlı olarak kuruluş, iş birimleri, siteler veya faaliyetler görüntülemeyi seçebilirsiniz. Tüm nesne türleri için tüm seçenekler mevcut değildir.

Faaliyet seçtiyseniz, ağaç kuruluş, iş birimleri (uygunsa), faaliyet grupları (uygunsa), siteler ve

faaliyetler içerir. **Site** seçtiyseniz, ağaç kuruluş, iş birimleri (uygunsa), faaliyet grupları (uygunsa) ve siteler içerir. **İş Birimi** seçtiyseniz, ağaç kuruluş ve iş birimleri içerir. Sadece kuruluş, bir iş birimi, bir site veya bir faaliyet için rapor oluşturabilirsiniz.

9. **İstatistikler sayfasında, her istatistiğin yanındaki onay kutusuna tıklayarak rapora dahil etmek istediğiniz istatistikleri seçin. Listeden 18'e kadar seçebilirsiniz. Bu istatistiklerin açıklamaları için, Workforce Management Yönetici Kılavuzundaki WFM Ölçütlerine** bakın.

İstatistikler listesi şu kategorileri içerir:

- Çalışan Sayısı
- Hizmet Düzeyi
- Etkileşim Hacmi
- AHT
- Bütçe
- Personel Sağlama
- Farklılık
- Kapsam
- ASA
- Doluluk

Her bir kategori için, bu ölçütlerden biri ya da daha fazlası vardır:

- Sch. (Programlandı)
- Sıklık (Tahmin)
- Fark (Fark)
- Hesaplanan (Hesaplanan)
- Gerekli (Gerekli)
- Yay. (Yayınlandı)

Senaryo ekranında Ana seçildiye, **Kapsam Yayınlanmış** ve **Kapsam Fark** onay kutuları etkinleştirilir ve varsayılan olarak seçilir. Sonraki sütun, geçerli Ana Programa göre program kapsamı ve bazal Ana Programa göre program kapsamı arasındaki farkı görüntüler.

10. **Bitir**'e tıklayın.
Rapor **Rapor Görüntüleyicisi**'nde görünür.

Program Özet Raporunu Anlama

<p>Site Bilgisi veya İş Birimi Bilgisi veya Kuruluş [başlık]</p>	<p>Raporun hedefi olarak faaliyeti seçtiyseniz, site adı ve zaman dilimi.</p> <p>Raporun hedefi olarak çoklu site faaliyeti veya site seçtiyseniz, iş biriminin adı ve zaman dilimi. Raporun hedefi olarak iş birimi seçtiyseniz, kuruluş. (Her bir kök ayrı ayrı ekrana gelecektir.)</p>
---	---

Faaliyet, Çoklu Site Faaliyeti, Site veya İş Birimi [başlık]	Rapor, Raporlar Sihirbazında seçtiğiniz hedeflere bağlı olarak faaliyet, çoklu site faaliyeti, site veya iş birimi— tarafından düzenlenir.
Tarih/Tarih Dönemi [başlık]	Raporda yer alan tarihler. Rapor, her hedef ve tarih için ayrı bilgiler görüntüler. Diğer grenlilikler için Gün İçi grenliliği ve Tarih Dönemi seçtiyseniz, bu başlık Tarihi gösterir.
Zaman Adımı, Gün, Hafta, X Hafta, Ay	Gösterilen zaman dönemi. Başlık ve sütun, seçmiş olduğunuz grenliliğe bağlıdır.
[Programlanan] Kapsam	Programlanmış personel sağlama kapsamı.
[Programlanan] Çalışan Sayısı	Programlanmış müşteri temsilcilerinin sayısı.
Programlanmış Hizmet Düzeyi Yüzdesi	Diğer planlanmış ölçümlerin (etkileşim hacimleri ve Ortalama İşleme Süresi gibi) değişmemiş kaldığını varsayarak verilen personel sağlama kapsamına erişilebilecek hizmet düzeyi yüzdesi.
Tahmini Hizmet Düzeyi Yüzdesi	Tahmini müşteri temsilcisi sayısına göre, ulaşılması beklenen hizmet düzeyi yüzdesi. Personel tahmini oluşturulurken müşteri temsilcisi yuvarlamadan dolayı belirtilen orijinal hizmet düzeyi hedefinden farklı olabilir. Örnek olarak, WFM etkileşimlerin %80'ninin 20 saniye içinde yanıtlanmasında hizmet düzey hedefini karşılamak için personel sağlama gereksinimi 12 olarak tahmin edebilir ancak Tahmini Hizmet Düzey Yüzdesi %83,48 gibi daha yüksek bir sayı rapor edebilir. Bunun nedeni, 12 müşteri temsilcisi sayısı %80 hizmet düzey hedefini karşılamak için gerekli minimum müşteri temsilcisi sayısıdır ancak bu müşteri temsilcisi sayısı ile, iletişim merkezinin %80'den biraz daha iyi bir hizmet düzeyi erişilmesi beklenebilir. Bir eksik müşteri temsilcisi ile (11 müşteri temsilcisi), iletişim merkezinin %80 hizmet düzeyine ulaşması beklenmez.
Ertelenen Programlanmış Hizmet Düzeyi Yüzdesi	Diğer planlanmış ölçümlerin (etkileşim hacimleri ve Ortalama İşleme Süresi gibi) değişmemiş kaldığını varsayarak verilen personel sağlama kapsamına erişilebilecek ertelenen hizmet düzeyi yüzdesi.
Ertelenen Tahmini Hizmet Düzey Yüzdesi	Tahmini müşteri temsilcisi sayısına göre erişilmesi beklenen ertelenen hizmet düzeyi yüzdesi.
Programlanan Etkileşim Hacmi	Program kapsamına göre işlenebilecek etkileşimlerin sayısı.
Tahmini Etkileşim Hacmi	Diğer—planlanmış ölçümlerin değişmemiş kaldığını varsayarak Ana Tahmine göre, beklenen etkileşim sayısı.
Programlanan AHT	Diğer —planlanmış ölçümlerin değişmemiş kaldığını varsayarak programa göre, etkileşim başına Ortalama İşleme Süresi.
Tahmini AHT	Ana Tahmin doğrultusunda beklenen Ortalama Teslim Süresi.
Programlanan Bütçe	Programlanan müşteri temsilcilerinin ücretli saatleri ve ücretlerine göre seçilen gün ve hedef için programlanmış kapsamın bütçesi.
Tahmini Bütçe	Günlük tam zamanlı eşdeğer (FTE) ücretli saatleri ve senaryoda belirlenen ücrete göre, seçili gün ve

	hedef için hesaplanmış personel sağlama bütçesi.
Personel Sağlama Hesaplandı	Tahmini etkileşim hacimleri, AHT ve uygulanabilir hizmet hedeflerine göre WFM tarafından hesaplanan gerekli müşteri temsilcisi sayısı.
Personel Sağlama Gerekliyor	Ya açıkça tahmin hedeflerini girerek ya da bir şablon kullanarak kullanıcı tarafından belirlenen gerekli müşteri temsilcisi sayısı.
Farklılık Hesaplandı	[Programlanmış] Kapsam ve Hesaplanmış Personel Sağlama arasındaki fark.
Farklılık Gerekliyor	Kapsam [Programlanmış] ve Gerekli Personel Sağlama arasındaki fark.
Kapsam Yayınlanmış	Yayınlanmış personel sağlama kapsamı.
Kapsam Farkı	Geçerli Ana Programa göre program kapsamı ve bazal Ana Programa göre program kapsamı arasındaki fark.

Program İşaretli Zaman Raporu

Bir Program **İşaretli Zaman** Raporu oluşturmak için:

- Raporlar** sekmesinde, Görünüm menüsünden **Program Raporları**'ni seçin.
- Nesne bölmesindeki listeden **Program İşaretli Zaman Raporu**'nu seçin.
Raporlar Sihirbazı'nın ilk ekranı, **Başlık**, görünür.
- İsteğe Bağlı: Rapor üzerinde bir başlık oluşturmak için **Başlığı Göster**'i seçin ve başlık metninizi metin kutusuna yazın.
İsteğe bağlı: Raporu, virgülle ayrılan değerler biçimindeki bir dosyaya aktarmak için, **.csv uyumlu biçimde rapor oluştur** onay kutusunu işaretleyin (ve ardından rapor oluşturulduğunda, **İşlemler > Farklı kaydet**'i ve rapor biçimi olarak **Virgülle Ayrılan**'ı seçin). ".csv biçiminde" oluşturduğunuz raporları yazdırmak için Workforce Management'i kullanmayın, sonuçlar kesilmiş olabilir. Dosyayı doğru bir şekilde yazdırmak için, .csv biçimi okuyabilen bir programda açın ve ardından yazdırın.
- İleri'ye tıklayın**.
- Senaryo** ekranında, bir program senaryosu veya Ana Program seçin. Ardından **İleri**'ye tıklayın.
Rapor, Rapor Planlayıcı'dan oluşturulursa bu ekranı görmeyeceksiniz, çünkü rapor verisi Ana Program'dan alınır.
- Tarih Aralığı** ekranında:
 - Tarih Aralığı** bölümünde, rapor için Başlangıç ve Bitiş tarihleri seçin. Önceki ekranda bir senaryo seçtiyseniz, senaryo tarih aralığı dışında tarihler seçemezsiniz.
 - Zaman Aralığı** bölümünde, gerekliyse Başlangıç ve Bitiş zamanları'nı ve **Sonraki Gün**'ü seçin.
 - Seçenekler** bölümünde, gerekliyse **Raporun sadece ilk sayfasında filtre göster** onay kutusunu seçin. Ardından **İleri**'ye tıklayın.
- İlk **Veri** ekranında, **Seçenekler** bölümünde raporda görmek istediğiniz kuruluş, iş birimleri, siteler, takımlar veya müşteri temsilcilerini seçin.
Siteleri görüntülemek için iş birimlerini genişletebilir ve takımları, müşteri temsilcilerini görüntülemek için siteleri genişletebilirsiniz. Birden çok siteden herhangi bir ekip ve/veya müşteri temsilcisi kombinasyonunu seçebilirsiniz.
- İleri'ye tıklayın**.
- İkinci **Veri** ekranında, görüntülemek istediğiniz işaretli zaman türlerini seçin. İşaretli zaman türleri, yapılandırıldıkları sitelerin altında listelenir.
- Bitir**'e tıklayın.

Rapor **Rapor Görüntüleyicisi**'nde görünür.

Program İşaretli Zaman Raporunu Anlama

Site [başlık]	Sitenin adı ve zaman dilimi.
Takım [başlık]	Müşteri Temsilcileri, takımla görüntülenir.

Tarih ve Zaman Dönemi [başlık]	Raporla kapsanan tarihler ve her gün kapsanan zaman dönemi.
Müşteri Temsilcisi	Bilgileri görüntülenen müşteri temsilcisi.
Tarih	İşaretli zamanın oluştuğu tarih.
İşaretli Zaman	İşaretli zaman türünün adı.
Başlangıç Zamanı	İşaretli zamanın başlangıç zamanı.
Bitiş Zamanı	İşaretli zamanın bitiş zamanı.
Süre	Her işaretli zaman döneminin süresi.
Ücretli Saatler	İşaretli zaman dönemiyle kapsanan ücretli saatlerin sayısı.
Takım için Toplam Süre ve Toplam Ücretli Saatler	Seçilen rapor dönemi süresince takım için toplam işaretli zaman saatlerinin sayısı ve toplam ücretli işaretli zaman saatleri.

Program İşaretli Zaman Toplamları Raporu

Bir İşaretli Zaman Toplamları Raporu oluşturmak için:

1. **Raporlar** sekmesinde, Görünüm menüsünden **Program Raporları**'ni seçin.
2. Nesne bölmesindeki listeden **Program İşaretli Zaman Toplamları Raporu**'nu seçin. Raporlar Sihirbazı'nın ilk ekranı, **Başlık**, görünür.
3. İsteğe Bağlı: Rapor üzerinde bir başlık oluşturmak için **Başlığı Göster**'i seçin ve başlık metninizi metin kutusuna yazın.
İsteğe bağlı: Raporu, virgülle ayrılan değerler biçimindeki bir dosyaya aktarmak için, **.csv uyumlu biçimde rapor oluştur** onay kutusunu işaretleyin (ve ardından rapor oluşturulduğunda, **İşlemler > Farklı kaydet**'i ve rapor biçimi olarak **Virgülle Ayrılan**'ı seçin). ".csv biçiminde" oluşturduğunuz raporları yazdırmak için Workforce Management'i kullanmayın, sonuçlar kesilmiş olabilir. Dosyayı doğru bir şekilde yazdırmak için, .csv biçimi okuyabilen bir programda açın ve ardından yazdırın.
4. **İleri'ye tıklayın**.
5. **Senaryo** ekranında, bir program senaryosu ya da Ana Programı seçin. Ardından **İleri**'ye tıklayın. Rapor, Rapor Planlayıcı'dan oluşturulursa bu ekranı görmeyeceksiniz, çünkü rapor verisi Ana Program'dan alınır.
6. **Tarih Aralığı** ekranında:
 - a. Bir grenlilik ve karşılık başlangıç ve bitiş tarihleri. (Grenlilik seçiminiz, Tarih seçimlerinizde **kısıtlama** yapabilir.)
 - b. **Hedef** bölmede açılır listeden **Müşteri Temsilcisi**, **Takım** veya **Site** seçin.
 - c. **Seçenekler** bölümünde, gerekliyse **Raporun sadece ilk sayfasında filtre göster** onay kutusunu seçin. Ardından **İleri**'ye tıklayın.
7. İlk **Veri** ekranında, rapora dahil etmek istediğiniz hedefleri (müşteri temsilcilerini, takımları veya siteleri) seçin. Ardından **İleri**'ye tıklayın.
Sitelerini görüntülemek için iş birimlerini genişletebilirsiniz. **'Hedef' bölmede** Takım veya Müşteri Temsilcisi seçtiyseniz, ağacın dallarını daha da fazla genişletebilirsiniz. Birden çok site arasında seçim yapabilirsiniz.
8. İkinci **Veri** ekranında, dahil etmek istediğiniz işaretli zaman türlerini seçin. Ardından **Bitir**'e tıklayın. Sitelerini görüntülemek için iş birimlerini ve işaretli zaman türlerini görüntülemek için siteleri genişletebilirsiniz. Farklı sitelerde çoklu işaretli zaman türleri seçebilirsiniz.

Rapor **Rapor Görüntüleyicisi**'nde görünür.

Program İşaretli Zaman Toplamları Raporunu Anlama

Seçtiğiniz hedefe bağlı olarak, rapor üç biçimden birini alır.

Site Programı İşaretli Zaman Toplamları Raporu

Kuruluş [başlık]	Bu sitenin dahil olduğu kurumun adı ve zaman dilimi.
İş Birimi [başlık]	Eğer sitenin ait olduğu bir iş birimi varsa, iş biriminin adı. Eğer rapor bağımsız siteleri kapsıyorsa, iş birimi adı görünmez.
Tarih Periyodu [başlık]	Rapor tarafından kapsanan tarih aralığı.
Seçilen Program İşaretli Saatler [başlık]	Raporla kapsanan işaretli zaman türleri.
Site	Rapora dahil edilmiş her sitenin adı.
Gün	Seçili tarih aralığındaki her tarih.
Süre	Rapora dahil edilmiş her gün için seçili işaret zaman türlerinde, sitenin aracılarının harcadıkları zaman.
Ücretli Saatler	Ücretli olan işaretli zaman saatlerinin sayısı.
İş Birimi için Toplam Süre ve Toplam Ücretli Saatler	Raporun tarih aralığı ve ücretli olan saatlerin sayısı boyunca, seçili işaretli zaman türlerinde harcanan tüm sitelerin birleşik zamanı.

Takım Programı İşaretli Zaman Toplamları Raporu

İş Birimi [başlık]	İş biriminin adı. Eğer rapor sadece bağımsız siteleri kapsıyorsa, iş birimi adı görünmez.
Site [başlık]	Sitenin adı ve zaman dilimi.
Tarih Periyodu [başlık]	Rapor tarafından kapsanan tarih aralığı.
Seçilen Program İşaretli Saatler [başlık]	Raporla kapsanan işaretli zaman türleri.
Takım	Rapora dahil edilmiş her takımın adı.
Gün	Seçili tarih aralığında eşleşen tarihler.
Süre	Rapora dahil edilmiş her gün süresince seçili işaretli zaman türlerindeki her takımın zamanı.
Ücretli Saatler	Ücretli olan işaretli zaman türlerinde harcanan saatlerin sayısı.
Site için Toplam Süre ve Toplam Ücretli Saatler	Raporun tarih aralığı boyunca işaretli zaman türlerinde harcanan tüm sitelerin birleşik zamanı.

Müşteri Temsilcisi Programı İşaretli Zaman Toplamları Raporu

Site [başlık]	Rapora dahil edilmiş her sitenin adı ve zaman dilimi.
Takım [başlık]	Aracıların bulunduğu takımı.
Tarih Periyodu [başlık]	Rapor tarafından kapsanan tarih aralığı.
Seçilen Program İşaretli Saatler [başlık]	Raporla kapsanan işaretli zaman türleri.
Müşteri Temsilcisi	İşaretli zamanı olan takımdaki her müşteri temsilcisinin adı.

Gün	Seçili tarih aralığında eşleşen tarihler.
Süre	Rapora dahil edilmiş her gün için seçili işaretli zaman türlerinde, takımın araçlarının harcadıkları zaman.
Ücretli Saatler	Rapora dahil edilmiş her gün için işaretli zaman saatlerinin sayısı.
Takım için Toplam Süre ve Toplam Ücretli Zaman	Raporun tarih aralığı seçili işaretli zaman türlerinde harcanan tüm sitelerin araçlarının birleşik zamanı ve saatlerin ne kadarının ücretli olduğu.

Program Teklif Verme Raporu

Important

- Bu raporu ancak Program Teklif Verme Raporu Güvenlik hakkınızın (varsayılan olarak verilmektedir) olması durumunda oluşturabilirsiniz. Güvenlik ayrıcalıkları hakkında daha fazla bilgi için **Yapılandırma > Roller** başlıklarına bakın.
- Rapor için veri sağlayacak olan senaryonun bütün vardiyalar için atanmış olan gerçek müşteri temsilcilerinin olması gerekmektedir.
- Raporda sadece teklif veren adaylar bulunacaktır, bütün Müşteri Temsilcileri ve Takımlar değil.

Bir **Teklif Verme** Raporu oluşturmak için:

1. **Raporlar** sekmesinde, Görünüm menüsünden **Program Raporları**'nı seçin.
2. Nesneler bölmesinde listeden **Program Teklif Verme** Raporu'nu seçin. Raporlar Sihirbazı'nın ilk ekranı, **Başlık**, görünür.
3. **Başlık** sayfasında iki opsiyonel seçeneğiniz bulunmaktadır:
 - Rapor üzerinde bir başlık yazdırmak için **Başlığı Göster**'i seçin ve başlık metninizi metin kutusuna yazın.
 - Raporun çıktısını .csv formatında almak için **Raporu, .csv dostu formatta oluştur**'u seçin.**İleri**'ye tıklayın.
4. **Senaryolar** sayfasında, uygun olan program senaryosunu seçin ve **Sonraki**'ne tıklayın.
5. **Veri** sayfasında, uygun olan Müşteri Temsilcileri veya Takımları seçin ve **Sonraki**'ne tıklayın.
6. **Tarih Aralığı** sayfasında, üç tane Gösterilecek Veri Türünden bir tanesini seçin:
 - **Vardiya Başlangıç/Bitiş Zamanı**
 - **Toplam Ücretli Saat**
 - **Vardiya veya Program Durum Adları**Bu iki **Sıralama Seçeneğinden** birini seçin: **Müşteri Temsilcisi Adı ile** veya **Müşteri Temsilcisinin Pozisyonu ile**.
7. **Bitir**'e tıklayın. Rapor **Rapor Görüntüleyicisi**'nde görünür.

Teklif Verme Raporunu Anlama

Site [başlık]	Sitenin adı ve zaman dilimi.
Tarih Aralığı [başlık]	Rapor tarafından kapsanan tarihler ve her günü kapsayan zaman dönemi.
Sıralama Sistemi [başlık]	Vardiyaların otomatik olarak atanması için kullanılan sıralama sistemi türü.
Müşteri Temsilcisi	Bilgileri görüntülenen müşteri temsilcisi.
Takım	Müşteri Temsilcisinin takımının adı.
Konum	Seçilen sıralama sistemine göre müşteri temsilcisinin sitedeki konumu. Sıralama sistemi bir müşteri temsilcisinin kademesi ya da kıdemi veya kademe ve kıdem kombinasyonu olabilir. Daha yüksek dereceli veya daha yüksek kademeli (işe alım tarihine göre) müşteri temsilcileri yüksek pozisyonları alır. Pozisyon her daim, kullanılabilir site müşteri temsilcilerini doğrultusunda hesaplanmaktadır ve belirli teklif verme sürecindeki müşteri temsilcisi havuzuna bağımlı değildir.
Hafta	Aynı sırada belgelenen hafta.
Teklif	Atanan program için müşteri temsilcisinin orijinal teklif numarası. İstenmeyen teklifler parantez içerisinde [2] gösterilmektedir. Müşteri Temsilcisinin teklif vermemesi halinde hiçbir değer gösterilmez.
Haftanın Günleri	Her bir sütun (Paz, Pzt, Salı, Çrş, Perş, Cuma, Cts) içerisinde Gösterilecek Veri Türünde seçilmiş olan veri türleri görüntülenir.
Ücretli Saatler	Haftaya ait Toplam ücretli saatler.

Bağlılık Raporları

Bağlılık raporları iş biriminde, site, takım veya müşteri temsilcisi düzeyinde bağlılık istatistiklerini görüntüler. Eğer sitenizdeki müşteri temsilcileri çoklu medya kanallarında çalışıyorlarsa, aynı zamanda her kanalda bağlılık istatistikleri içeren bağlılık raporları çalıştırabilirsiniz. (Tüm WFM raporlarının komple listesi için bkz. [Raporlar Listesi](#).)

Bağlılık raporları şunlardır:

- [Müşteri Temsilcisi Bağlılık Raporu](#).
- [Bağlılık Toplamları Raporu](#).
- [Müşteri Temsilcisi Durumu Raporu](#).

Rapor Güvenlik Kısıtlamaları

Sadece güvenlik erişiminiz olan siteler için raporları görüntüleyebilir ve yazdırabilirsiniz. Bir rapor oluşturmak için, raporun bağlantısına (yukarıda) tıklayın ve şu adımları izleyin.

Tarih Kısıtlamaları

Sihirbazında bir **Tarih Aralığı** ekranı olan raporlar için:

- Haftalık ya da aylık grenliliğini seçerseniz, **Başlangıç Tarihi** ve **Bitiş Tarihi** seçicileri özel günlere kısıtlanabilir (haftanın başlangıç ve bitiş günlerine ya da seçilen ayın birinci ve son günlerine).
- Bu kısıtlamalara uymayan tarihleri girer ve **İleri**'ye tıklarsanız, bir hata mesajı, seçiminizi değiştirmeniz konusunda sizi uyarır.
- Gün içi grenliliğini seçerseniz, **Bitiş Tarihi** seçicisi devre dışı kalır.

Raporlarda Geçmişe Ait Çoklu Kanal Bağlılık Verileri

Müşteri Temsilcisi Bağlılık ve Müşteri Temsilcisi Durum raporları, geçmişe ait çoklu kanal verileri içerir. WFM raporları, toplanmış müşteri temsilcisi durumu ve kanal durum verilerini aynı düzeyde kapsar. Belirli bir zaman aralığı süresince belirlenmiş bir kanalı olmayan bir program durum grubuna eşleştirilecek program durumu yoksa, toplanmış müşteri temsilcisi durumu o aralık için getirilen veriden atlanır ve WFM sadece kanal verisini getirir. Toplanmış duruma karşılık gelen kaydın bir kısmı olarak, WFM sadece belirli bir kanalı olmayan program durum gruplarını eşleştiren program durumlarını getirir. Kanalin bir gerçek zamanlı durumu olmadığı ve o kanal için program durumlarıyla eşleştirilecek program durum grubu olmadığı, WFM kanal verisini atlar.

WFM, veritabanında saklanan aynı grenlilik gerçek zamanlı veri olan, veriyi bir dakika grenlilikle getirir. Bir kayıt tek bir kanal için veya müşteri temsilcisi toplanmış seviye veri için verileri gösterir. Kayıt aynı zamanda başlangıç/bitiş tarihleri, zamanları ve bir program durumları listesi içerir. Bu yolla, aynı zaman dönemi için çoklu faaliyetler gerçekleştirmek mümkündür. Ancak bu faaliyetler rapor toplamları için çift sayılmazlar.

Geçmişe ait çoklu kanal bağlılık verilerinin nasıl görüntülendiği hakkında daha fazla bilgi için, [Müşteri Temsilcisi Bağlılık Raporu](#) ve [Müşteri Temsilcisi Durum Raporu](#)'nda Kanal Alt Raporları bölümüne bakın

Acente Bağlılık Raporu

Bir Müşteri Temsilcisi Bağlılık Raporu oluşturmak için:

1. **Raporlar** sekmesinde, Görünüm menüsünden **Bağlılık Raporları**'ni seçin.
2. Nesneler bölümünde, listeden **Müşteri Temsilcisi Bağlılık Raporu**'nu seçin. Raporlar Sihirbazı'nın ilk ekranı, **Başlık**, görünür.
3. İsteğe Bağlı: Rapor üzerinde bir başlık oluşturmak için **Başlığı Göster**'i seçin ve başlık metnizi metin kutusuna yazın.
4. İsteğe Bağlı: Raporu, virgülle ayrılan değerler biçimindeki bir dosyaya aktarmak için, **.csv uyumlu biçimde rapor oluştur** onay kutusunu işaretleyin (ve ardından rapor oluşturulduğunda, **İşlemler > Farklı Kaydet**'i ve rapor biçimi olarak **Virgülle Ayrılan**'ı seçin). ".csv biçiminde" oluşturduğunuz raporları yazdırmak için Workforce Management'i kullanmayın, sonuçlar kesilmiş olabilir. Dosyayı doğru bir şekilde yazdırmak için, .csv biçimi okuyabilen bir programda açın ve ardından yazdırın.
5. İleri'ye tıklayın.
6. **Tarih Aralığı** ekranında, rapor verisi için bir başlangıç ve bitiş tarihi **seçin**.
7. Opsiyonel olarak, **Her Özgün Durumu Görüntüle** onay kutusunu seçebilirsiniz. Bağlı olmayan dönemler süresince müşteri temsilcisinin her bağlı olmayan durumunu görmek istiyorsanız bu seçeneği seçin. Eğer bu onay kutusunu seçilmemiş olarak bırakırsanız, rapor sadece her programlanmış durumda oluşan ilk ardışık bağlı olmayan durumları gösterir.
8. Opsiyonel olarak, aynı zamanda **Vardiyası Olmayan Günleri Dışla** onay kutusunu seçebilirsiniz. Bu durumda, vardiyaları olmayan programlanmış günler rapora dahil edilmez.
9. İleri'ye tıklayın.
10. **Veri** ekranında, rapora dahil etmek için müşteri temsilcisi(ları) seçin.
11. Siteleri, takımları ve müşteri temsilcilerini görüntülemek için iş birimlerini genişletebilirsiniz.
12. **Bitir**'e tıklayın. Rapor **Rapor Görüntüleyicisi**'nde görünür.

Müşteri Temsilcisi Bağlılık Raporunu Anlama

Site [başlık]	Sitenin adı ve zaman dilimi.
Takım [başlık]	Seçili müşteri temsilcisinin takım adı.
Müşteri Temsilcisi [başlık]	Raporda bilgileri görüntülenen müşteri temsilcisinin adı.
Tarih Periyodu	Rapor tarafından kapsanan tarih aralığı. Bağlılık verisi her gün için ayrı ayrı gösterilir.
Programlanmış Durum	Müşteri Temsilcisinin uyumlu olmayan program durumlarını listeler.
Müşteri Temsilcisi Durumu	Gün boyunca müşteri temsilcisi için kaydedilmiş

	uyumlu olmayan durumlar.
Başlangıç Zamanı/Bitiş Zamanı	Uyumlu olmayan durumlar için başlangıç ve bitiş zamanları.
Günde % Bağlılık	Müşteri Temsilcisinin, programlanmış durumuna bağlı olduğu gün yüzdesi. Bu, $100 - ((NC+UNC)*100/(ST+UNC))$ formülü ile hesaplanır; burada: <ul style="list-style-type: none"> • NC—Uyumsuz zaman • UNC—Programlanmış zamanın dışında uyumlu olmayan zaman • ST—Programlı zaman
Müşteri Temsilcisi için % Bağlılık	Müşteri Temsilcisinin, programlanmış durumuna bağlı olduğu toplam zaman aralığının yüzdesi.

Kanallar Alt Raporu

Müşteri Temsilcisi Bağlılık raporunun, her medya kanalı ve herhangi bir belirlenmemiş kanal ile program durum grupları için toplanmış gerçek zamanlı durum bilgileri için ayrı veriler sağlayan bir alt Kanal raporu vardır. Raporun her kaydındaki veri toplanır ve şu sütunları içerir:

- **Kanal**—Kanalın adı.
- **Müşteri Temsilcisi Durumu**—Belirli bir kanaldaki müşteri temsilcisinin gerçek zamanlı durumu.

Bu sütunların sırası ve formatı aşağıdaki örnekte gösterildiği gibidir.

Agent Adherence Report

Site [Redacted]

Time zone ECT

Team [Redacted]

Agent **Lund , Krist**

Date Period: 4/1/10 - 4/30/10

4/12/10

Start Time	End Time	Schedule State	Agent State
8:56 AM	9:00 AM	No Activity	AfterCallWork
		Voice	AfterCallWork
		Email	AfterCallWork
9:00 AM	9:09 AM	Telefon	CallInbound
		Voice	CallInbound
		Email	LoggedOut

Bağlılık Toplamları Raporu

Bir Bağlılık Toplamları Raporu oluşturmak için:

- Raporlar** sekmesinde, Görünüm menüsünden **Bağlılık Raporları**'ni seçin.
- Nesneler bölümünde listeden **Bağlılık Toplamları Raporu**'nu seçin.
Raporlar Sihirbazı'nın ilk ekranı, **Başlık**, görünür.
- İsteğe Bağlı: Rapor üzerinde bir başlık oluşturmak için **Başlığı Göster**'i seçin ve başlık metnizi metin kutusuna yazın.
İsteğe bağlı: Raporu, virgülle ayrılan değerler biçimindeki bir dosyaya aktarmak için, **.csv uyumlu biçimde rapor oluştur** onay kutusunu işaretleyin (ve ardından rapor oluşturulduğunda, **İşlemler > Farklı kaydet**'i ve rapor biçimi olarak **Virgülle Ayrılan**'ı seçin). ".csv biçiminde" oluşturduğunuz raporları yazdırmak için Workforce Management'i (WFM) kullanmayın, sonuçlar kesilmiş olabilir. Dosyayı doğru bir şekilde yazdırmak için, csv biçimi okuyabilen bir programda açın ve ardından yazdırın.
- İleri'ye tıklayın.
- Veri Aralığı** ekranında, bir Grenlilik ve karşılık gelen **Başlangıç ve Bitiş Tarihi** seçin. (Grenlilik seçiminiz, Tarih seçimlerinizi **kısıtlayabilir**.) Ardından **İleri**'ye tıklayın.
Hedef bölmede, açılır listeden **Müşteri Temsilcisi, Takım** veya **Site** seçin.
Opsiyonel: **Vardiyaları Olmayan Günleri Dışla** onay kutusunu seçebilirsiniz. Ardından **İleri**'ye tıklayın.
- Veri** ekranında, rapora dahil etmek istediğiniz hedefleri (müşteri temsilcileri, takımlar veya siteler) seçin.
Sitelerini görüntülemek için iş birimlerini genişletebilirsiniz. **Hedef** ekranda bir **Takım** veya **Müşteri Temsilcisi** seçtiyseniz, ağacın dallarını daha da fazla genişletebilirsiniz. Birden çok site arasında seçim yapabilirsiniz.
- Bitir**'e tıklayın.
Rapor **Rapor Görüntüleyicisi**'nde görünür.

Bağlılık Toplamları Raporunu Anlama

Seçilen hedefe bağlı olarak rapor üç biçimden birini alır. Site, Takım ve Müşteri Temsilcisi raporları aşağıda ayrı ayrı ayrıntılı biçimde açıklanmıştır.

Site Bağlılık Toplamları Raporu

İş Birimi [başlık]	Uygulanabilirse iş biriminin adı ve zaman dilimi.
Tarih Periyodu [başlık]	Rapor tarafından kapsanan tarih aralığı.
Site	Rapora dahil edilmiş her sitenin adı.
Bağlılık %'si	Rapora dahil edilmiş her gün için, her sitedeki müşteri temsilcilerinin uyumlu bir durumda harcandığı zamanın yüzdesi.
Gün Başına Bağlılık %'si	Belirtilen günde tüm siteler için uyumlu zamanın

	ortalaması.
Hafta Başına Bağlılık %'si	Belirtilen haftada tüm siteler için uyumlu zamanın ortalaması.
X Hafta Başına Bağlılık %'si	Altı haftaya kadar belirttiğiniz dönemde tüm siteler için uyumlu zamanın ortalaması.
Ay Başına Bağlılık %'si	Belirtilen ayda tüm siteler için ortalama zamanın ortalaması.
İş Birimi için % Bağlılık	Belirtilen tarih aralığında tüm siteler için toplam ortalama uyumlu zaman.

Takım Bağlılık Toplamları Raporu

İş Birimi [başlık]	Uygulanabilirse iş biriminin adı ve zaman dilimi.
Site [başlık]	Sitenin adı ve zaman dilimi.
Tarih Periyodu [başlık]	Rapor tarafından kapsanan tarih aralığı.
Takım	Rapora dahil edilmiş her takımın adı.
Bağlılık %'si	Rapora dahil edilmiş her gün için, her takımın uyumlu bir durumda harcadığı zamanın yüzdesi.
Gün Başına Bağlılık %'si	Belirtilen günde tüm takımlar için uyumlu zamanın ortalaması.
Hafta Başına Bağlılık %'si	Belirtilen haftada tüm takımlar için uyumlu zamanın ortalaması.
X Hafta Başına Bağlılık %'si Ay Başına Bağlılık %'si	Altı haftaya kadar belirttiğiniz dönemde tüm takımlar için uyumlu zamanın ortalaması. Belirtilen ayda tüm takımlar için uyumlu zamanın ortalaması.
Site için % Bağlılık	Tarih aralığı için tüm günlük bağlılık toplamlarının bir ortalaması.

Müşteri Temsilcisi Bağlılık Toplamları Raporu

Site [başlık]	Sitenin adı ve zaman dilimi.
Takım [başlık]	Raporda görüntülenen takım.
Tarih Periyodu [başlık]	Rapor tarafından kapsanan tarih aralığı. Her gün ayrı olarak gösterilir.
Müşteri Temsilcisi	Seçilen takıma dahil edilmiş her müşteri temsilcisinin adı.
Bağlılık %'si	Rapora dahil edilmiş her gün için, her müşteri temsilcisinin uyumlu bir durumda harcadığı zamanın yüzdesi.
Gün Başına Bağlılık %'si	Belirtilen günde tüm müşteri temsilcileri için uyumlu zamanın ortalaması.
Hafta Başına Bağlılık %'si	Belirtilen haftada tüm müşteri temsilcileri için uyumlu zamanın ortalaması.
X Hafta Başına Bağlılık %'si Ay Başına Bağlılık %'si	

	Altı haftaya kadar belirttiğiniz dönemde tüm müşteri temsilcileri için uyumlu zamanın ortalaması. Belirtilen ayda tüm müşteri temsilcileri için uyumlu zamanın ortalaması.
Takım için % Bağlılık	Tarih aralığı için tüm günlük bağlılık toplamlarının bir ortalaması.

Acente Durumu Raporu

Bir Müşteri Temsilcisi Durumları Raporu oluşturmak için:

1. **Raporlar** sekmesinde, Görünüm menüsünden **Bağlılık Raporları**'ni seçin.
2. Nesneler bölümünde, listeden **Müşteri Temsilcisi Durumları Raporu**'nu seçin. Raporlar Sihirbazı'nın ilk ekranı, **Başlık**, görünür.
3. İsteğe Bağlı: Rapor üzerinde bir başlık oluşturmak için **Başlığı Göster**'i seçin ve başlık metnizi metin kutusuna yazın.
4. İsteğe Bağlı: Raporu, virgülle ayrılan değerler biçimindeki bir dosyaya aktarmak için, **.csv uyumlu biçimde rapor oluştur** onay kutusunu işaretleyin (ve ardından rapor oluşturulduğunda, **Eylemler > Farklı kaydet**'i ve rapor biçimi olarak **Virgülle Ayrılan**'ı seçin). ".csv biçiminde" oluşturduğunuz raporları yazdırmak için Workforce Management'i (WFM) kullanmayın, sonuçlar kesilmiş olabilir. Böyle bir dosyayı doğru bir şekilde yazdırmak için, .csv biçimi okuyabilen bir programda açın ve ardından yazdırın.
5. İleri'ye tıklayın.
6. **Tarih Aralığı** ekranında, rapor verisi için bir başlangıç ve bitiş tarihi seçin. Ardından İleri'ye tıklayın.
7. **Veri** ekranında, rapora dahil etmek istediğiniz müşteri temsilcisi(ları)seçin. Siteleri, takımları ve müşteri temsilcilerini görüntülemek için iş birimlerini genişletebilirsiniz.
8. İleri'ye tıklayın.
9. **Müşteri Temsilcisi durumları** sayfasında, rapora dahil etmek istediğiniz Müşteri Temsilcisi Durumları'nı seçin. Atlamak istediğiniz Müşteri Temsilcisi Durumları için onay kutularının seçimlerini kaldırın. İsterseniz, raporu filtrelemek istediğiniz herhangi bir **Neden Kodu** girin.
10. **Bitir**'e tıklayın. Rapor **Rapor Görüntüleyicisi**'nde görünür.

Müşteri Temsilcisi Durumları Raporunu Anlama

Site [başlık]	Sitenin adı ve zaman dilimi.
Takım [başlık]	Seçili müşteri temsilcisinin dahil olduğu takım.
Müşteri Temsilcisi [başlık]	Raporda durumu görüntülenen müşteri temsilcisi.
Tarih Periyodu	Raporlar Sihirbazı'nda seçtiğiniz tarihler.
Müşteri Temsilcisi Durumu	Program durumunun adı.
Sebep	Eğer sebep [Aux] kodları kullanıyorsanız; kod, program durumunun bir oluşumu ile ilişkilendir.
Başlangıç Zamanı	Müşteri Temsilcisinin program durumuna girdiği zaman.
Bitiş Zamanı	Müşteri Temsilcisinin başka bir duruma geçtiği zaman.

Süre	Program durumunun süresi.
Günlük Toplam Süre (sıra)	Günlük program durumlarının birleştirilmiş zamanı.
Her Tarih Dönemi Toplam Süre (sıra)	Her tarih dönemi program durumlarının birleştirilmiş zamanı.

Kanallar Alt Raporu

Müşteri Temsilcisi Durumları raporunun, her medya kanalı ve herhangi bir belirlenmemiş kanal ile program durum grupları için toplanmış gerçek zamanlı durum bilgileri için ayrı veriler sağlayan bir alt Kanal raporu vardır. Raporun her kaydındaki veri toplanır ve şu sütunları içerir:

- **Kanal**—Kanalın adı.
- **Müşteri Temsilcisi Durumu**—Belirli bir kanaldaki müşteri temsilcisinin gerçek zamanlı durumu.
- **Neden**—Varsa, belirli bir kanalın nedenlerinin bir listesi. (Bu sütun sadece Müşteri Temsilcisi Durumları raporunda görüntülenir.)

Bu sütunların sırası ve formatı aşağıdaki örnekte gösterildiği gibidir.

Agent States Report				
Site	██			
Time zone	ECT			
Team	██			
Agent	Lund , Krist			
Date Period:	4/1/10 - 4/30/10			
4/12/10				
Start Time	End Time	Duration	Agent State	Reason
12:00 AM	8:56 AM	8:56	LoggedOut	
		Voice	LoggedOut	
		Email	LoggedOut	
8:56 AM	9:09 AM	0:13	CallInbound	3, 5
		Voice	CallInbound	3
		Email	LoggedOut	5

Denetim Raporları

Takvim modülünde ve Ana Programda gerçekleştirilen denetim raporları takip kullanıcısı (gözetmen) eylemleri. (Tüm WFM raporlarının komple listesi için bkz. [Raporlar Listesi](#).)

Denetim raporları şunlardır:

- [Takvim Denetim Raporu](#)
- [Program Denetim Raporu](#)
- [Yapılandırma Denetimi Raporu](#)

Bir rapor oluşturmak için, raporun bağlantısına (yukarıda) tıklayın ve şu adımları izleyin.

Rapor Güvenlik Kısıtlamaları

Bu raporları oluşturmak ve yazdırmak için, izin atanmış olmalıdır. Güvenlik ayrıcalıkları hakkında daha fazla bilgi için [Yapılandırma > Roller](#) başlıklarına bakın.

Tarih Kısıtlamaları

Sihirbazında bir **Tarih Aralığı** ekranı olan raporlar için:

- Haftalık ya da aylık grenliliğini seçerseniz, **Başlangıç Tarihi** ve **Bitiş Tarihi** seçicileri özel günlere kısıtlanabilir (haftanın başlangıç ve bitiş günlerine ya da seçilen ayın birinci ve son günlerine).
- Bu kısıtlamalara uymayan tarihleri girer ve **İleri**'ye tıklarsanız, bir hata mesajı, seçiminizi değiştirmeniz konusunda sizi uyarır.

Takvim Denetim Raporu

Bu raporda, sadece gözetmenler tarafından değil, aynı zamanda müşteri temsilcileri tarafından da değiştirilebilen takvim öğeleri gösterilmektedir. Ancak, müşteri temsilcileri tarafından değiştirilen öğeler müşteri temsilcisi adı veya kimliği ile filtrelenemez. Bunun yerine, müşteri temsilcileri tarafından değiştirilmiş bütün öğeler SİSTEM kullanıcısı tarafından değiştirilmiş olarak listelenmektedir. Örnek olarak müşteri temsilcisinin çalışılmayan saat tercihi gösterilebilir. Çalışılmayan saatler tercihlerinin, Web GUI üzerinden müşteri temsilcileri tarafından girilebilen takvim öğeleri olmasından ötürü bu türdeki bir takvim öğesi, Takvim Denetim Raporu'nu SİSTEM kullanıcısı tarafından değiştirilmiş gibi gösterecektir.

Bir Takvim Denetim Raporu oluşturmak için:

1. **Raporlar** sekmesinde, Görünüm menüsünden **Denetim Raporları**'ni seçin.
2. Nesneler bölümünde listeden **Takvim Denetim Raporu**'nu seçin.
Raporlar Sihirbazı'nın ilk ekranı, **Başlık**, görünür.
3. Rapor üzerinde bir başlık yazdırmak için **Başlığı Göster**'i seçin ve başlık metninizi metin kutusuna yazın. Ardından (bir başlık girin ya da girmeyin) **İleri**'ye tıklayın.
4. **Tarih Aralığı** ekranını tamamlayın.
 - a. **İşlem Tarih Aralığı** altında, aşağıdakilerden birini yapın:
 - **Takvim** modülünde gözetmen eylemleri için Başlangıç ve Bitiş tarihlerini seçin.
 - **Takvim** modülünde gözetmen eylemleri için herhangi bir tarih aralığı seçmek üzere **Herhangi bir** onay kutusunu seçin. Eğer seçilirse, Başlangıç ve Bitiş tarihi alanları devre dışı bırakılır.
 - b. **Eylemler ve Durumlar** altında, denetlemek istediğiniz eylemleri ve durumları gösteren onay kutularını seçin:
 - **Ekle**
 - **Düzenle**
 - **Sil**
 - **Tercih Edildi**
 - **Verildi**
 - **Reddedildi**
 - **Geri Çağırıldı**
 - c. **Takvim Öğesi Tarih Aralığı** altında, şunlardan birini gerçekleştirin:
 - d. Denetlemek istediğiniz müşteri temsilcisi takvim öğeleri için Başlangıç ve Bitiş tarihlerini seçin.
 - e. Herhangi bir tarih aralığında takvim öğelerini seçmek için **Herhangi bir** onay kutusunu seçin. İşaretlenirse, Başlangıç ve Bitiş tarihi alanları devre dışı kalır.
5. **Seçenekler** altında, varsa yorumların ya da notların raporda gösterilip gösterilmeyeceğini denetlemek

için **Yorumları/notları göster**'i seçin.

6. **Sırala Seçenekleri** altında, şunlardan birini seçin:

- **Müşteri Temsilcisi adına göre**
- **Gözetmen adına göre**
- **Zaman Damgası tarihine göre**
- **Takvim ögesi tarihine göre**

- İleri'ye tıklayın.
- **Veri** ekranında, **Mevcut Kullanıcılar** altında rapora dahil etmek istediğiniz gözetmenleri ve diğer kullanıcıları/**müşteri temsilcilerini** seçin.
- İleri'ye tıklayın.
- İkinci **Veri** ekranında, **Kullanılabilir Müşteri Temsilcileri** altında, rapora dahil etmek istediğiniz müşteri temsilcilerini seçin.
Sitelere, takımları ve müşteri temsilcilerini görüntülemek için iş birimlerini genişletebilirsiniz. Birden çok siteden müşteri temsilcisi seçebilirsiniz.
- İleri'ye tıklayın.
Takvim Öğeleri ekranında, rapora dahil etmek istediğiniz öğelerin onay kutularını seçin ve çıkarmak istediğiniz öğeler için onay kutularının seçimlerini kaldırın. Kullanılabilir seçimler şunlardır:
 - **Kullanılabilirlikler**
 - **İzin Günleri**
 - **Vardiyalar**
 - **Çalışma Saatleri**
 - **Çalışılmayan Saatler**
 - **İstisnalar**
- **Bitir**'e tıklayın.

Rapor **Rapor Görüntüleyicisi**'nde görünür. Rapor, başlangıçta kurum içerisinde her iş birimi bazında ve her bir iş birimi içerisinde site adı bazında ve daha sonra her bir site içerisinde takım adı (varsa) bazında sıralanır. Diğer sıralamalar **Tarih Aralığı** ekranında seçilen **Sıralama Seçenekleri**'ni temel alır.

Takvim Denetim Raporunu Anlama

Site [başlık]	Seçili iş birimi, site, sitenin zaman dilimi ve (ilk) seçili takım.
Kullanıcı Adı	Eylemden sorumlu kullanıcı (gözetmen) adı veya müşteri temsilcisi .
Zaman damgası	Denetçi eyleminin tarih ve zamanı.
İşlem	Eylemin açıklaması. Örnekler: Ekle, Düzenle ve Sil.
Tarih	Takvim ögesi günü.

Müşteri Temsilcisi	Eylemden etkilenmiş müşteri temsilcisinin adı.
Tür	Öge türü adı. Örnek: Çalışma Saatleri.
Adı	Takvim ögesi adı.
Durum	Kullanıcı tarafından atanan durum. Örnekler: Verilmiş, Reddedilmiş.
Yorumlar/Hatırlatma	Bu sütun, Yorumları Göster seçeneğinin Tarih Aralığı ekranında seçilmiş olması halinde ekrana gelecektir.

Program Denetim Raporu

Bu raporda, sadece gözetmenler tarafından değil, aynı zamanda müşteri temsilcileri tarafından da yapılan program değişiklikleri gösterilmektedir. Ancak, müşteri temsilcileri tarafından değiştirilen programlar müşteri temsilcisi adı veya kimliği ile filtrelenemez. Bunun yerine, müşteri temsilcileri tarafından değiştirilmiş bütün programlar SİSTEM kullanıcısı tarafından değiştirilmiş olarak listelenmektedir. Örnek olarak sistem tarafından otomatik olarak onaylanmış müşteri temsilcisi işlemi gösterilebilir. Bu durumda hiçbir gözetmen dahil olmayacak ve söz konusu program değişikliği, SİSTEM kullanıcı tarafından yapılmış olarak Program Denetim Raporu'nda rapor edilecektir.

Bir Program Denetim Raporu oluşturmak için:

1. **Raporlar** sekmesinde, Görünüm menüsünden **Denetim Raporları**'ni seçin.
2. Nesneler bölümünde listeden **Program Denetim Raporu**'nu seçin.
Raporlar Sihirbazı'nın ilk ekranı, **Başlık**, görünür.
3. Rapor üzerinde bir başlık yazdırmak için **Başlığı Göster**'i seçin ve başlık metninizi metin kutusuna yazın. Ardından (bir başlık girin ya da girmeyin) **İleri**'ye tıklayın.
4. **Tarih Aralığı** sayfasını tamamlayın.
 - a. **İşlem Tarih Aralığı** altında, aşağıdakilerden birini yapın:
 - Ana Program'da gözetmen eylemleri için Başlangıç ve Bitiş tarihlerini seçin.
 - Ana Program'da gözetmen eylemleri için herhangi bir tarih aralığı seçmek üzere **Herhangi bir** onay kutusunu seçin. İşaretlenirse, Başlangıç ve Bitiş tarihi alanları devre dışı kalır.
 - b. **Eylemler** altında, denetlemek istediğiniz eylemleri gösteren onay kutularını seçin.
 - **Yayınla**
 - **Temizleme**
 - **Değiştir**
 - **İşlem**
 - **Geri Al**
 - c. **Program Tarih Aralığı** altında, şunlardan birini gerçekleştirin:
 - d. Denetlemek istediğiniz program günleri için Başlangıç ve Bitiş tarihlerini seçin.
 - e. Herhangi bir tarih aralığında program günlerini seçmek için **Herhangi bir** onay kutusunu seçin. İşaretlenirse, Başlangıç ve Bitiş tarihi alanları devre dışı kalır.
5. Eylem ile ilgili ilave bilgilerin rapor üzerinde görüntülenip görüntülenmediğini kontrol etmek için **Seçenekler** altından **Mevcut eylemin detayları**'ni seçin. Daha fazla bilgi için aşağıdaki **Program Denetim Raporu'nu Anlama** bölümüne bakınız.
6. **Sırala Seçenekleri** altında, şunlardan birini seçin:
 - **Gözetmen adına göre**
 - **Zaman Damgası tarihine göre**

- **Program tarihine göre**

- İleri'ye tıklayın.
- **Veri** ekranında, **Mevcut Kullanıcılar** altında rapora dahil etmek istediğiniz gözetmenleri ve diğer kullanıcıları/müşteri temsilcilerini seçin.
- İleri'ye tıklayın.
- İkinci **Veri** ekranında, **Kullanılabilir Müşteri Temsilcileri** altında, rapora dahil etmek istediğiniz müşteri temsilcilerini seçin. Siteleri, takımları ve müşteri temsilcilerini görüntülemek için iş birimlerini genişletebilirsiniz. Birden çok siteden müşteri temsilcisi seçebilirsiniz.
- **Bitir**'e tıklayın.

Rapor **Rapor Görüntüleyicisi**'nde görünür. Rapor, başlangıçta kurum içerisinde her iş birimi bazında ve her bir iş birimi içerisinde site adı bazında ve daha sonra her bir site içerisinde takım adı (varsa) bazında sıralanır. Diğer sıralamalar **Tarih Aralığı** ekranında seçilen **Sıralama Seçenekleri**'ni temel alır.

Program Denetim Raporunu Anlama

Site [başlık]	Seçili iş birimi, site ve sitenin zaman dilimi.
Tarih Periyodu	Rapor oluşturma sihirbazının Tarih Aralığı sayfasındaki Eylem Tarih Aralığı için kullanıcı tarafından yapılan seçim.
Kullanıcı Adı	Eylemden sorumlu kullanıcı (gözetmen) adı veya müşteri temsilcisi.
Zaman damgası	Denetçi eyleminin tarih ve zamanı.
Eylem	Eylemin açıklaması. Örnekler: Yayınla, Sil, Değiştir.
Tarih Aralığı	Eylemin Yayınla veya Sil olması halinde bu sütunda eylem için tarih aralığı gösterilir. Eylemin Değiştir olması durumunda da değiştirilen program gününün tarihi gösterilir.
Şuna uygulandı	Eylemin Yayınla olması durumunda yayınlanan veriler için kullanılan senaryonun adı gösterilir. Eylemin Değiştir olması durumunda program değişikliği ile ilişkilendirilmiş müşteri temsilcisinin adı gösterilir. Eylemin Sil olması durumunda bu sütun boş olacaktır.
	<p>Tip</p> <p>Eğer Veri Aralığı ekranında Mevcut eylemlerin detayları'ni seçtiyseniz, aşağıdakiler uygulanacaktır: Eylemin Yayınla veya Sil olması durumunda raporda etkilenen bütün müşteri temsilcileri gösterilecektir.</p>

Program değiştirilmiş ve siz de **Veri Aralığı** sayfasındaki **Mevcut Eylemlerin Detayları**'ni seçtiyseniz, raporda altta iki tablo gösterilecektir:

- Soldaki tablo: Orijinal Program

-
- Sağdaki tablo: Değiştirilmiş program.

Soldaki tablo içerisinde şu sütunlar bulunmaktadır:

- **Orijinal Program**
- **Başlangıç Zamanı**
- **Bitiş Zamanı**
- **Ücretli Saat**
- **şuna Uygulandı**

Sağdaki tablo içerisinde şu sütunlar bulunmaktadır:

- **Değiştirilmiş Program**
- **Başlangıç Zamanı**
- **Bitiş Zamanı**
- **Ücretli Saat**
- **şuna Uygulandı**

Yapılandırma Denetimi Raporu

Bu rapor, SYSTEM kullanıcı da dahil olmak üzere belirli siteler ve kullanıcılarla ilişkilendirilmiş yapılandırma nesne (veri) türlerini gösterebilir.

Bir Yapılandırma Denetim Raporu oluşturmak için:

1. **Raporlar** sekmesinde, Görünüm menüsünden **Denetim Raporları**'ni seçin.
2. Nesneler bölümünde listeden **Yapılandırma Denetim Raporu**'nu seçin.
Raporlar Sihirbazı'nın ilk ekranı, **Başlık**, görünür.
3. Rapor üzerinde bir başlık yazdırmak için **Başlığı Göster**'i seçin ve başlık metninizi metin kutusuna yazın. Ardından (bir başlık girin ya da girmeyin) **İleri**'ye tıklayın.
4. **Tarih Aralığı** ekranını tamamlayın.
 - a. **İşlem Tarih Aralığı** altında, aşağıdakilerden birini yapın:
 - Yapılandırma nesnelere ile denetçi eylemler için Başlangıç ve Bitiş tarihleri.
 - Yapılandırma nesnelere ile denetçi eylemlerinde herhangi bir tarih aralığı seçmek için **Herhangi bir** onay kutusunu seçin. İşaretlenirse, Başlangıç ve Bitiş tarihi alanları devre dışı kalır.
 - b. **Eylemler** altında, denetlemek istediğiniz eylemleri gösteren onay kutularını seçin: **Ekle, Düzenle, Sil**.
 - c. **Sırala Seçenekleri** altında, açılır menüden şunlardan birini seçin:
 - **Hedef'in türüne göre**
 - **Gözetmen adına göre**
 - **Zaman Damgası tarihine göre.**
5. **İleri**'ye tıklayın.
6. **Veri Türleri** altında, **Yapılandırma Nesne Türleri** ekranında rapora dahil etmek istediğiniz veri türleri için onay kutularını seçin ve çıkarmak istediğini öğeler için onay kutularının seçimlerini kaldırın.
7. **İleri**'ye tıklayın.
8. **Veri Sayfasında, Mevcut Kullanıcılar** altında rapora dahil etmek istediğiniz denetçileri ve diğer kullanıcıları (eğer paylaşılan taşıma grupları etkinleştirildiyse müşteri temsilcileri de dahil olmak üzere) seçin.
9. **İleri**'ye tıklayın.
10. İkinci **Veri Sayfasında, Kullanılabilir Sitelerin** altında rapora dahil etmek istediğiniz siteleri seçin. Sitelerini görüntülemek için iş birimlerini genişletebilirsiniz. Çoklu siteler seçebilirsiniz.
11. **Bitir**'e tıklayın.

Rapor **Rapor Görüntüleyicisi**'nde görünür. Rapor, başlangıçta her iş birimi içinde site ile kurum içinde iş birimleriyle sıralanır. Diğer sıralamalar **Tarih Aralığı** ekranında seçilen **Sıralama Seçenekleri**'ni temel alır.

Yapılandırma Denetim Raporunu Anlama

Başlık	Seçili iş birimi, site ve tarih dönemi.
Kullanıcı Adı	Eylemden sorumlu kullanıcı (gözetmen) adı veya müşteri temsilcisi .
Eylem	Eylemin açıklaması. Örnekler: Ekle, Düzenle ve Sil.
Nesne Türü	Rapor edilen nesne (Örnek: Çalışılmayan Saatler Türü)
Nesne Adı	Rapor edilen nesne adı (Örnek: Çalışılmayan Saatler 1)
Zaman damgası	Denetçi eyleminin tarih ve zamanı.
Alan	Nesne içindeki veri alanı.
Eski Değer	Nesnenin önceki değeri (eğer varsa).
Yeni Değer	Nesnenin güncellenmiş değeri.