



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

Çalışılmayan Saatler Sınırları

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 alabilir.
- 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. **Görünüm**ler 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 aşılabılır. Bu durumda, sınırlar aşılsa 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 adımıyla 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 kullanılabiliyor 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 hücreğine 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.