



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

Program Durumu Grupları

4/17/2025

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.