



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

Takvim Öğeleri

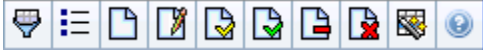
İçindekiler

- 1 Takvim Öğeleri
 - 1.1 Takvim Modülüne Genel Bakış
 - 1.2 Takvim Öğeleri Modülü Hakkında
 - 1.3 Takvim Modülü Güvenlik
 - 1.4 Takvimin Kullanımı
 - 1.5 Takvim Nesne Hiyerarşisi
 - 1.6 Takvim Renklerinin Açıklaması

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, **Nesneler** 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 öğe 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 Aracılar.

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 ögesinin tarihini gösterir.
Site	Müşteri Temsilcisinin bu sırada ait olduğu siteyi gösterir.
Takım	Müşteri Temsilcisinin bu sırada ait olduğu takımı gösterir.
Müşteri Temsilcisi	Takvim ögesine sahip aracının adını gösterir. Takvim öğeleri, sitelere veya takımlara uygulanabilir, ancak bunlar aracı-müşteri temsilcisi sırasıyla görüntülenip düzenlenebilir.
Tür	Takvim ögesinin türünü gösterir (örneğin; yarım gün istisna).
Öge	Takvim ögesinin adını gösterir (örneğin; Takım Toplantısı veya Vardiya_1).
Başlangıç zamanı	Takvim ögesinin 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

birakmadan 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.