



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

Groupes d'états du planning

Groupes d'états du planning

Un *groupe d'états de planning* est un ensemble d'états de planning liés à un site.

Si vous avez sélectionné **Générer les groupes d'états de planning et types d'exception par défaut** lorsque vous avez importé le site, les groupes d'états de planning suivants apparaissent automatiquement :

- Travail asynchrone
- Jours de repos
- Types d'exception
- Activité sans prévision
- Travail immédiat
- Aucune activité
- Éléments de poste/repas
- Congés ou assimilés

La vue Groupe d'états de planning vous permet de **créer** un groupe, **copier et coller** un groupe existant, **modifier** et **supprimer** des groupes. Voir **Configuration des groupes d'états de planning**.

Pour plus d'informations sur la configuration des règles de conformité des groupes d'états de planning, consultez **Configuration des règles de conformité**.

Groupes d'états de planning et états Genesys

Chaque groupe d'états de planning est associé à un ou plusieurs états Genesys, comme CallRingin ou WaitForNextCall. Chaque groupe peut intégrer un code de raison (aux.) supplémentaire, envoyé avec l'état Genesys lié, qui identifie les activités de l'agent.

Important

Les codes aux. ne sont pas pris en charge pour tous les états Genesys. Le T-Server que vous utilisez détermine les états Genesys qui prennent en charge des codes aux. Consultez la documentation de votre T-Server pour déterminer, parmi les états Genesys, ceux qui peuvent prendre en charge des codes aux.

Vous pouvez appliquer les valeurs **Commencer avant le seuil** et **Commencer après le seuil** à chaque groupe d'états de planning afin de suivre la conformité des agents. Configurez ces fonctions dans le volet **Règles de conformité**.

A propos des états de planning

Les états de planning pouvant être inclus dans des groupes d'états de planning sont les suivants :

- Toutes les pauses configurées pour le site
- Tous les repas configurés pour le site
- Toutes les activités configurées pour le site
- Tous les types d'exception configurés pour le site
- Tous les types de congés ou assimilés configurés pour le site
- Les états fixes, soit :
 - Les états pause, repas, exception et activité génériques, que vous pouvez utiliser au lieu des repas, pauses, exceptions et activités spécifiques.
 - Jour de repos, Congé, Aucune activité

Conseil

Utilisez ces états fixes pour rapporter l'état pour lequel un agent est planifié, lorsqu'un type d'état de planning particulier (tel qu'un type d'exception) a été supprimé de WFM.