GENESYS™

Workforce Management Web for Supervisors Help

������ ��� ��

4/28/2025

◇◇

���� �� �

◈◈◈ ◈◈ ◈

�� ��� ��� ����� �� ��� �� ��� � ���� ��� ����� ��� � ����. �� �� �� ���� �� �� ��� ������.

�� �� ��� �� ��� �� �� �� ���� ��� �� � �� ��� ��� �� ���� �����. �� � ���� ���� �� �� ���� ����� �����.

��� �� ��� �� ����� ��� ��� ��� � ���, �� ��� �/�� ����� ��� ��� ��� � ����. �� �� � ����� �� ��� �����.

- �� � ��
- �� ��� ��
- �� ��� ��� ��
- �� ��� ��� ��� ��
- �� ���� ��� ��
- �� ���� ��� ��
- �� ��� ��
- �� ��� ��

�� � ��

���� �� ����� ��� �����.

1. �� ��� � ���� ���� �����.
2. �� ��� ��� ���� ����� �����.
   ��� ���� ���� �����.
3. ��� ���� ��� � � ����� ��� ���� �� ⬛ � ���� ����� ���.
   ����� ��� �� ��� ��� �����.

�� ����� �� �� ����� ��� �����.

1. �� ��� ����_�� ���� ��� �����.
2. �� �� ��� ��(�) �� �� ��(��)�� ��� ��� �����. ��� WFM� �� ���� ���� ��� �����.

���� �� �

> ◇
>
> �� ��� �� �� �� �� ��� ���� ����. �� ��� ����� �� ��� ��� �����.

3. ��� ����� ���� �� �� ���(��� ��� ��) � ��� ���� �����.

�� ��� ��

�� ��� ��� �� � ���� ���� WFM� � �� ��� � ���� ���� ���� � ��� �� ���� � �����.

��� ��

�� ��� ����� ��� �� �� ���� �� �� � ���� ����. �� �� ���� ���� ���, �, ��, ���, �� ����, �� ��, �� ��, � �� � �� ��� �� �� ���� ��� � ����.

��� ��� ��	� ���� �� ���� ��� ��� �� ��� ���� �� �����.
��� ��� ��	� ���� �� ��� ���� ����� �� ���� � � ���� �� �����.
�� � ���	�� ���� ��� ����� �� � ���� �����. � ���� ���� �� �� ���� �� ��� ��� � ����.
��: ���	��� ���� �� �� ������.
! ��� &� �� �	� ��� ���� ���� �� ��� ���� ���� � ��� ����. • �� �� ���� ���� ��� ����� �� �� �� �� ��� �����. • ��� �� ���� ���� ��� ��� ���� � ����. �� ��� �� ���� �� �����. • �� �� �� ���� ��� ���� ��� ��� � ��� ��� ����� �����. • �� ���� ���� ��� �� �� ��� �� �� ���� �����. • ��� ���� ��� ����� ���� ��� �� ��� ��� ��� �����. • �� ���(��� ���� ���)� ����� �� � ��� �� �� �� ����� �� �� �����.

	• ��� ��� � ��� ���� ��� ���� ��� ��� �� ��� ��� ����(�� �� ���� ���� ��� �� �� �� �� �� ��� �� ��� �� ��� �� ��� ��� ��).
	��� ����� ���� ���� �� ��� ����� ����� �� � ���� � � �����.
��� �	� ��� � ���� ��� ���� �����.
� �	� ��� � ���� ��� �� �����.
�� �	� ��� � ���� ��� ��� �����. �� ![icon] � ��� �� �����.
��� �	� ��� � ���� ��� �����.
�� ���� �	���� ��(�� �� �� ��) � �� ��� ��� �� ���� ��� �� � ���� ��� ��� �����.
�� �� �	���� ��(�� �� �� ��) � �� ��� ��� �� � ���� �� �� ��� �����.
�� �� �	���� ��(�� �� �� ��) � �� ��� ��� � ���� ��� �� ��� �����.
� �� �	���� ��(�� �� �� ��) � �� ��� ��� � ���� ��� � ��� �����.
�� �� �	���� ��(�� �� �� ��) � �� ��� ��� � ���� ��� ��� ��� �����.
![icon](�� ��� ��� ����) ���	���� ��(�� �� �� ��) � ���� ���� �� ��� ��� ���� �� ��� ��� � ����. � � � ���� �� ��� �� ���� �� ��� �� ��� � �� �� �� ��� ����� ��� � ����.
*(��) �	� �� ���� ��(�� �� �� ��) ��(*)� �� � ��� ��� ��� �� �� �� �� ��� ������ �����. ��� ��� ����� �� �� � � �����.
[�� ��] �	��� �� � �� ���� ���� ��� ��� ���� �. � ��� ��� �� � ���� ��� �� �/�� � ��� �����. ��� � �� ���� � �� ����� ����� �� ��� ��� � �� ���� ��� � �� �� ���� ��� �����. ��� �� � ��� �� ���� ��� ��� ������.
[�� ��� ��]	�� � ���� ��� ���� �� �� ��� ��� �� �� �� �� ��� ��� �����. �� ��� ��� ����� ���� ��� �� ��� �����.
��	� �� ��� ���� �� ��� ��� ��� �����.
���� ��	��� �� ���� ��� ��� ��� ���� ��� � ��� �����. � ���� � �� ��� ��� ���� �. �� ��� ���� ����.

��� ��� ��

��� ��� �� �� �� ��� ���� � �� �� ��� ��� � ����. ��� ��� ����� �����
�.

��� ��

���� �� ��� �� ���� ���� ��� �����.

1. ��� �� �� ��� ���� ����� �� ���� ��� � ����. �� ��� ��� �� ���� ��� ��
   ��� Ctrl + F� ����.
   ��� �� �� ��� ����.

2. � �� ��� ���� �����. ��� ��� �� �� ��� ��� � ��� �����.
   �� �� ����� ���� ��� ���� ��� �� �� ���.

�� ��: �� ���� ��� ��

�� ���� �� ��(�� ���� ��� ��� ���)� ���� �� ���� ���� � �� �����, ��
� ���� �� ��� �����, ��� ����� ��� � ����.

���	��	��
▨	��	��� �� ���� ���. ��� � �� ����� ��� ��� ���� ����� ��� ���� ��� �� � ����� ��� � ����.
🌐	���� �� ��/��	���� �� ��/�� ���� �� �. ��� �� ��� ����� �� �� � ���� ����� ��� � ����.
👤	��� ��	��� �� ���� ���. ��� � �� ���� �� �� ��� ��� � ����.
👤	��� ���	��� ��� ���� ���. ��� ��� ��/��� ��� ��� ��� ���� ��� ����� ��� �� �� ��� ���� ���� � ��� �.
👤	�� ��� ���	�� ��� ��� ���� ���. � �� ���, � �� ���� �� �� ��� ��� �� ���� ���� � ����.
↪	��� ��	��� �� �� ���. ��� ��� ��� ���� �� ���� ��� �

���	��	��
		�� �����.
📂	��	�� �� ����� �� ���� �� ���� ���� �� ���� ��� ��.
☰	��	�� �� ��� ���. � �� ��� � ��� �� �� �� �� �� ��, 24 �� �� 36�� �� �� ��, �� ��� �� ��, ��� ��, �� �� ��, �� ��, �� ��, � ��, � � ��, �� �� � �� �� ���� ���� �� ��� ��� � ��� �.
🔻	��	��� ��� ��� ���� � ��� �.
🔤	��	���� ��� � ����.
☑	�� ��	�� �� �� �� ���� �� �� ��� ����� �����. � ��� �� ���� �� ��� ���� �� ��� ��� �� ����. � ��� ��� �� ����� ����� �� �����. ��� �� ����� �� � ��� ��, ����� ��� � � � ��� ��� ���� ���� � � ��/��� � ����.
🖼	��	� �� ��� ���� ��� � �� ��.
🔲	�� ��	�� �� ���� ���. ��� ��, ��, ��, ���, ��, ����, �� � ��, �� ��� �� �� �� �� �� ��� � ����.
🔲	�� ��	����� �� ��� � �� ��� � �� �� �� ���� ���.
🟩	�� ��/��	�� ��/�� ���� ���. ��� �� �� ����(�� ��� ���� � ������� � ��� ����)� ��� ���� �����, ���� � ��� ���� �� ���� � �� � ����.
💾	��	�� ����� ��� ��� ��� ��. ��� �� ����� ��� � �� �� ���� � �� �� �� ��� �� ��� ���� ��� �� �� ��� ��� ��� �� ��� � ����.
🖼	�� ����	��� ���� ��� ���� �� � ���� ��� � �� �� ����� ���.

������ �� �

���	��	��
	�� ��� ��	�� ������ ���. �� ���� ����� � ��� ������.

> ◇
> - � ��� � �� ��� ���� ��� �����(◇: ��� ��� ��� ��, �� �� ��) ��� � ��� ��� ��� ������.
> - �� ��� ���� ��� � ��� ���� ��� �� �� �� �� ����� �� ��� �� � � �� ��� � ����� ���� �� ���� �����.
> - �� ���� ��� �� ���� ���� �� �� �� ���� �� ��� ��� �� ����� ��� � �� ���� ������.

�� ��� ��

�� �� ��� �� ��� �� ��� �� ���� ���� ���� �� ��� ��� �� � ���� ������.

> ◇
> ���� �� � ���� ���� �� ���� ������.

�� ��� �� ����� ��� ������.

1. **��:** ��� �� ��� ���� �� ���� ��� ������.
   ���� �� �� ���� �� ��� ��� ���� ��� ��, �� �� � �� ����� ��� �� ��� �� � ���� ����.
2. �� ���� ��� ��� **15**, **30** �� **60**��� ������.
3. ��� � ���� ��� ��� ��� ������.
   ��� ��� ����� ��� ��� ������.
4. ���� ����� �� �� �� ���� ���� �� ������.
   - ���(���)
   - ��
   - ��(���� �� � �)

   ���� �� ��� �� � ��� �� ��� �� ������. �� �� �� ��� �� ��� ��� ��� �� �� ��� ��� �� ����.

���� �� �

�� ����� ���� �� �� �� ��� �� �� � ���� �� ��� �� ����� � ����.
�� �� �� ��� �� ��� �� ����� ��� � ����.

SplitMS ��� ���� �� �� �� �� ���� �� ��� ��� ��� �� �����. *Workforce Management* ��� ���� ������.