GENESYS™

Workforce Management Web for Supervisors Help

��� �� ���

4/24/2025

��� �� ���

��� �� ���� ����� ��� �����.

1. ��� �� �� ���� �� ���� �����.
2. �� �� ���� ��� �� ���� �����.
   ��� ���� � �� ��� ��� ��� �����.
3. �� ��: ���� ���� ����� ��� ��� ���� ���� ��� ��� ���� �����.
4. �� ��: ��� ��� � ��� ��� ���� ����� **.csv** ��� ��� �� ���� �����. �� �� �� �� ���� �� > �� ���� ��� ���� ��� ���� ��� ��� �����. ��� �� � ���� Workforce Management� ���� ".csv ��"�� ��� ���� ���� ����. ��� ��� ����� .csv ��� �� ����� � ���� � �� �����.
5. ��� �����.
6. �� �� ���� ���� �� ��� ��� �����.
7. ����� �� �� �� �� ���� ��� � ����. ���� ��� ���� �� �� ��� ��� ���� � � �� ��� �����. � ���� ���� �� ��� �� � ��� �� �� ��� �� ��� ��� � ���� ���� �����.
8. ����� ���� �� � �� ���� ��� �� ����. �� ���� ����� ��� ��� �� ���� �� �� ����.
9. ��� �����.
10. ��� ���� ���� ��� ���� �����.
11. �� ��� ���� ���, � � ���� ��� � ����.
12. ��� �����.
    ���� ��� ��� �����.

��� �� ��� ��

���[���]	��� ��� �� ������.
�[���]	��� ���� � �����.
���[���]	���� ��� ��� ���� �����.
�� ��	���� ��� �� �����. �� ���� ���� �� �� �����.
��� ��	���� ��� �� ��� �����.
��� ��	�� �� ���� �� ��� ��� �����.
�� ��/�� ��	��� ��� �� ��� �� �����.
�� �� ��(%)	���� ��� ��� ���� �� �����. � �� � �, 100 - ((NC+UNC)*100/(ST+UNC))� ���� �� ��, � ��� ��� ��� ����.

	• **NC**—��� ��
	• **UNC**—��� ��� ��� ��� ��
	• **ST**—��� ��
��� �� ��(%)	���� ��� ��� ���� �� ���� � �� �� � ����.

�� �� ���

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

- ��—��� �����.
- ��� ��—�� �� ��� ��� ��� �����.

��� �� ��� ��� �� ��� �����.

Agent Adherence Report

Site	███ ·███████ ██████
Time zone	ECT
Team	██ ██████ ██████
Agent	**Lund , Krist**
Date Period:	4/1/10 - 4/30/10

4/12/10

Start Time	End Time	Schedule State		Agent State
8:56 AM	9:00 AM	No Activity		AfterCallWork
			Voice	AfterCallWork
			Email	AfterCallWork
9:00 AM	9:09 AM	Telefon		CallInbound
			Voice	CallInbound
			Email	LoggedOut