GENESYS™

Workforce Management Web for Supervisors Help

���� �� �

4/25/2025

◇◇ ◇◇

◇�◇� ◇◇ ◇

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

◇�◇◇◇◇◇◇◇

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

�� ����� �� ��� �����.

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

◇�◇� ◇◇ ◇ ◇◇

���� �� ����� ��� �����.

1. �� ��� � ���� ���� �����.
2. �� ��� ��� ���� ����� �����.
   ��� ���� ���� �����.

3. ��� ���� ��� � � ����� ��� ���� �� � ���� ����� ���.
   ����� ��� �� ��� ��� �����.

�� ����� �� �� ����� ��� �����.

1. �� ��� **<����_��>** ���� ��� �����.
2. �� �� �� ���� ��� ��� �����.

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

◇◇ ◇◇

◇ ���� ��� ���� ���� ��� �� �� ��� ��� � ����. �� � �(�) � �� ��: **15**, **30** � � **60**

��� � ��� �

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

��� �

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

��� �� ��

��� �� �� ���� ���� ��� �����.

1. ���� ��� ��� �����.
   ��� ��� ���� �� ��� �� �����, ��� ��� �� ��� ���� ��� � ����.
2. ���� �� ���� ����� �� �� �� ���� �����.

���

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

��� ���

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

��� �

���� �� �� � ��� ���� �� �����.

- �� ��� ���� �� ��� �� ����� ����.

�	��
�� ��	�� ���� ��� � �� ��� �� �����.
��[���]	�� �� �� ��� ��� �� ��� �� �� ���� �. ��� ��� ���� �� ��� �����. �� �� ���� 15� �� ���� 3�� ��� ����� ��� �� �� ���� � �� ��� 1/3�� ��� � ��� �.

◇	◇◇
	◇◇◇ ◇◇ ◇◇◇ ◇◇◇◇ ◇◇◇ ◇ ◇◇ ◇◇ ◇◇◇ ◇◇◇◇ ◇◇◇ ◇◇ ◇◇ ◇◇◇ ◇◇ ◇◇◇ ◇◇ ◇◇◇◇. ◇ ◇◇◇ ◇◇◇ ◇◇, ◇ ◇◇◇ ◇ ◇ ◇◇ ◇◇, ◇◇◇◇ **◇◇◇◇** ◇◇ ◇◇◇ ◇◇◇ ◇◇ ◇◇ ◇◇ ◇◇ ◇◇◇ ◇◇◇ ◇◇◇◇ ◇◇◇ ◇◇ ◇◇ ◇◇◇ ◇◇ ◇ ◇◇◇ ◇.
◇◇◇ ◇[◇◇◇]	◇◇◇ ◇◇◇(◇◇◇◇ ◇◇◇ ◇◇◇) ◇◇◇◇.
◇◇◇ ◇◇◇ ◇◇ ◇◇(%)	◇◇ ◇◇◇ ◇◇◇(◇: ◇◇◇◇ ◇◇ ◇ ◇◇ ◇◇ ◇◇)◇ ◇ ◇◇◇ ◇◇◇◇ ◇◇◇ ◇ ◇◇◇ ◇◇ ◇◇ ◇◇◇ ◇◇◇ ◇ ◇◇ ◇◇◇ ◇◇ ◇◇◇◇◇.
◇◇◇ ◇◇◇ ◇◇ ◇◇(%)	◇◇ ◇◇◇ ◇◇ ◇◇◇◇ ◇◇◇ ◇ ◇◇ ◇◇◇ ◇◇◇◇ ◇◇ ◇ ◇◇ ◇◇◇◇◇. ◇ ◇◇◇ ◇◇◇ ◇◇ ◇◇◇◇◇ ◇◇◇ ◇◇ ◇◇◇ ◇ ◇◇◇ ◇◇◇ ◇ ◇◇◇◇ ◇◇◇ ◇◇ ◇◇◇ ◇ ◇◇◇◇. ◇◇ ◇◇ WFM◇ 20◇ ◇◇◇ ◇◇◇◇ ◇◇◇◇ ◇◇◇ ◇◇ ◇◇◇ 80%◇ ◇◇◇◇ ◇◇◇ 12◇◇ ◇◇◇◇ ◇ ◇◇ ◇◇◇ ◇◇◇◇, **◇◇◇ ◇◇ ◇◇ ◇◇◇** 83.48%◇ ◇◇ ◇ ◇◇ ◇ ◇◇ ◇◇◇ ◇ ◇◇◇◇. ◇◇◇ ◇◇ ◇◇◇ 80%◇ ◇◇◇◇ ◇ ◇◇◇ ◇◇◇ ◇◇◇ ◇◇ 12◇◇◇◇ ◇◇ ◇◇ ◇◇◇ ◇◇ ◇◇◇ 80%◇◇ ◇◇ ◇ ◇◇ ◇◇◇ ◇◇◇ ◇◇◇ ◇◇◇ ◇ ◇◇◇◇. ◇◇ ◇◇◇ ◇ ◇◇ ◇◇ ◇◇◇(11◇)◇◇◇ 80%◇ ◇◇◇ ◇◇◇ ◇◇◇◇ ◇◇◇◇ ◇◇◇◇ ◇.
◇◇◇◇ ◇◇ ◇◇◇	◇◇ ◇◇◇◇ ◇◇◇◇ ◇◇◇◇ ◇◇◇◇ ◇◇◇ ◇— ◇◇◇ ◇ ◇◇ ◇◇◇◇ ◇◇◇ ◇ ◇◇ ◇◇◇◇◇ ◇◇◇◇.
◇◇◇◇ ◇◇ ◇◇◇	◇◇◇ ◇◇◇ ◇◇ ◇◇◇◇ ◇◇◇◇◇ ◇◇◇◇.
AHT ◇◇◇	◇◇ ◇◇◇◇ ◇◇◇◇ ◇◇◇◇ ◇◇◇◇ ◇◇◇ ◇— ◇◇◇◇ ◇◇◇◇ ◇ ◇◇◇◇◇ ◇◇ ◇◇ ◇◇◇◇◇.
AHT ◇◇◇	◇◇◇ ◇◇◇ ◇◇ ◇◇◇◇ ◇◇ ◇◇ ◇◇◇◇◇.
◇◇ ◇◇◇	◇◇ FTE(Full Time Equivalent) ◇◇ ◇◇ ◇ ◇◇ ◇◇◇ ◇◇◇ ◇◇◇ ◇◇◇ ◇◇ ◇◇◇◇◇◇ ◇◇◇ ◇◇◇ ◇◇◇ ◇ ◇◇◇◇ ◇◇◇ ◇◇ ◇◇◇ ◇◇ ◇◇◇ ◇◇◇ ◇◇◇◇◇. ◇◇◇◇ ◇◇ ◇◇◇ ◇◇ ◇◇ ◇◇◇ ◇◇ ◇◇◇◇ ◇ ◇◇◇ ◇◇◇◇◇.
◇◇ ◇◇◇	◇◇ FTE(Full Time Equivalent) ◇◇ ◇◇ ◇ ◇◇ ◇◇◇ ◇◇◇ ◇◇◇ ◇◇◇ ◇ ◇◇◇◇◇◇ ◇◇◇ ◇◇◇ ◇◇◇◇ ◇◇◇ ◇◇◇ ◇◇ ◇◇◇ ◇◇ ◇◇◇ ◇◇ ◇◇ ◇◇◇◇◇. ◇◇◇◇ ◇◇ ◇◇◇ ◇◇ ◇◇ ◇◇◇ ◇◇ ◇◇◇◇ ◇ ◇◇◇ ◇◇◇◇◇.
◇◇ ◇◇ ◇◇◇	◇◇ ◇◇◇◇ ◇◇, AHT ◇ ◇◇ ◇◇◇ ◇◇◇ ◇◇◇◇ WFM◇◇ ◇◇◇ ◇◇ ◇◇◇◇ ◇◇◇◇.
◇◇ ◇◇ ◇◇◇	◇◇ ◇◇ ◇◇◇◇◇. ◇◇ ◇◇ ◇◇ ◇◇◇◇◇ ◇◇◇◇◇ ◇ ◇◇◇ ◇◇◇◇ ◇◇◇◇ ◇◇◇ ◇◇ ◇◇◇◇ ◇◇◇◇.
◇◇ ◇◇◇	◇◇[◇◇◇]◇ ◇◇◇ ◇◇ ◇◇ ◇ ◇◇◇◇◇.
◇◇ ◇◇◇	◇◇ ◇◇ ◇◇◇◇◇. ◇◇[◇◇◇]◇ ◇◇ ◇◇ ◇◇ ◇ ◇◇ ◇◇◇.
ASA ◇◇◇	◇◇ ◇◇ ◇◇◇◇◇. ◇◇ ◇◇◇ ◇◇ ◇◇ ◇◇◇ ◇◇◇ ◇ ◇ ◇◇ ◇◇◇◇ ◇◇◇◇ ◇◇ ◇◇ ◇◇ ◇◇◇◇◇.
ASA ◇◇◇	◇◇ ◇◇ ◇◇◇◇◇. **ASA** ◇◇◇◇ ◇◇/◇◇ ◇◇ ◇◇◇ ◇ ◇◇ ◇◇ ◇◇◇◇ ◇◇◇ **IV**◇◇ ◇◇◇◇ ◇◇◇ ◇◇◇ ◇◇ ◇◇◇.

◇◇◇◇ ◇◇ ◇

◇	◇◇
◇◇◇ ◇◇◇ ◇◇ ◇◇◇	◇◇ ◇◇ ◇◇◇◇◇. ◇◇ ◇◇◇ ◇◇◇(◇: ◇◇◇◇ ◇◇ ◇ ◇◇ ◇◇ ◇◇)◇ ◇◇◇◇ ◇◇◇◇ ◇◇◇ ◇ ◇◇◇ ◇◇◇ ◇◇ ◇◇ ◇◇◇ ◇◇◇ ◇ ◇◇ ◇◇◇ ◇◇ ◇◇◇◇◇.
◇◇◇ ◇◇◇ ◇◇ ◇◇◇	◇◇ ◇◇ ◇◇◇◇◇. ◇◇◇ ◇◇◇ ◇◇ ◇◇ ◇◇◇◇ ◇◇◇ ◇ ◇◇ ◇◇◇ ◇◇◇◇ ◇◇◇ ◇◇ ◇◇◇◇◇.
◇◇◇ ◇◇◇ ◇◇ ◇◇ [◇◇◇ - ◇◇◇]	◇◇ ◇◇ ◇◇◇◇◇. ◇◇◇ ◇◇◇ ◇◇◇ ◇◇◇ ◇◇◇ ◇ ◇◇ ◇◇◇ ◇◇ ◇◇ ◇ ◇◇◇◇◇.
◇◇◇ ◇	◇◇ ◇◇ ◇◇◇ ◇◇◇ ◇ ◇◇ ◇◇◇ ◇◇◇◇ ◇◇◇◇.
◇◇[ASA ◇◇◇ - ASA ◇◇◇]	◇◇ ◇◇ ◇◇◇◇◇. **ASA** ◇◇◇◇◇ **ASA** ◇◇◇◇ ◇ ◇ ◇◇◇◇.
◇◇ ◇◇◇	◇◇ ◇◇ ◇◇◇◇◇. ◇◇ ◇◇◇ ◇◇◇ ◇◇ ◇◇ ◇◇◇◇ ◇◇◇◇ ◇◇ ◇◇◇◇◇.
◇◇ ◇◇◇	◇◇ ◇◇ ◇◇◇◇◇. ◇◇ ◇◇ ◇◇◇ ◇◇ ◇◇◇ ◇◇ ◇◇ ◇ ◇ ◇◇◇ ◇ ◇ ◇◇◇ ◇◇ ◇◇ ◇◇◇◇◇.
◇◇[◇◇ ◇◇◇ - ◇◇ ◇◇◇]	◇◇ ◇◇ ◇◇◇◇◇. ◇◇ ◇◇◇◇◇ ◇◇ ◇◇◇◇ ◇ ◇◇ ◇◇◇.
◇◇[S/L ◇◇◇ - S/L ◇◇◇]	◇◇ ◇◇ ◇◇◇◇◇. **S/L** ◇◇◇◇◇ **S/L** ◇◇◇◇ ◇ ◇◇◇ ◇◇.
◇◇[IV ◇◇◇ - IV ◇◇◇]	◇◇ ◇◇ ◇◇◇◇◇. **IV** ◇◇◇◇◇ **IV** ◇◇◇◇ ◇ ◇◇◇◇ ◇.
◇◇[AHT ◇◇◇ - AHT ◇◇◇]	◇◇ ◇◇ ◇◇◇◇◇. **AHT** ◇◇◇◇◇ **AHT** ◇◇◇◇ ◇ ◇ ◇◇◇◇.
◇◇[◇◇ ◇◇◇ - ◇◇ ◇◇◇]	◇◇ ◇◇ ◇◇◇◇◇. ◇◇ ◇◇◇◇◇ ◇◇ ◇◇◇◇ ◇ ◇◇ ◇◇◇.

◇◇

◇◇◇◇◇◇ ◇◇ ◇◇◇ ◇◇◇◇ ◇◇◇◇ ◇◇ ◇◇ ◇◇ ◇◇◇ ◇◇, ◇◇◇ ◇◇ ◇◇ ◇ ◇◇ ◇◇ ◇◇ ◇ ◇◇ ◇◇◇ ◇◇ ◇◇ ◇◇◇ **FTE** ◇◇ ◇◇◇ ◇◇◇ ◇ ◇◇◇◇. ◇◇ ◇◇◇ ◇◇◇◇◇ FTE ◇◇ ◇◇◇ ◇◇ ◇◇ ◇◇ ◇◇◇ ◇◇◇◇◇◇.

◇◇ ◇◇ ◇◇ ◇◇

◇◇◇ ◇◇ ◇◇◇ ◇◇ ◇◇ ◇◇◇ ◇◇(◇◇ ◇◇ ◇◇◇ ◇◇)◇ ◇◇◇ ◇ ◇◇◇◇.

◇◇◇	◇◇	◇◇
◇	◇◇	◇◇◇ ◇◇ ◇◇◇◇ ◇◇◇. ◇◇◇ ◇ ◇◇ ◇◇◇◇◇ ◇◇◇ ◇◇◇ ◇◇◇◇ ◇◇◇◇◇ ◇◇◇ ◇◇◇◇ ◇◇◇ ◇◇ ◇ ◇◇◇◇◇ ◇◇◇ ◇ ◇◇◇◇.

���� �� �

���	��	��
	���� �� ��/��	��� �� ��/�� ����� ���. ��� �� ����� �� ��� � ���� ����� ��� � ����.
	��� ��	��� �� ����� ���. ��� � �� ����� �� �� ����� ��� � ����.
	��� ���	��� ��� ����� ���. ��� ��� ��/��� ��� ��� ��� ���� ��� ����� ���� � ��� ���� � ����.
	��� ��	��� ����� �� ��� ��� �� �� ��� �� �� ���. � ��� �� �� ���� �� ���� ��� �� ��� ��� ���� ��� �� ���.
	��	�� �� ����� �� ���� �� ���� ���� �� ���� ��� ��.
	��	�� ��� ����� �� � �� �� �� ��� ���.
	�� ��� �� ��	�� ���� �� ��� ���� �� �� ���� � ��� ������. � ��� ���� ��� �� ��� ��� �� ���� �����. � ��� ���� ���� WFM� —�� �� �� ��� ��� ���� �� �� �� ��— ���� ��� �� ��� �����. ��� � �� �� ��� ��� �� ���� ����� � ��� ���� ��� ���.