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

���������������������������������

3/15/2025

��

- 1 �����������
  - 1.1 [��������] ����������
  - 1.2 ������������� �������
  - 1.3 ������������
  - 1.4 �����������

�����������

���������������������� ��� Data Aggregator �������������[�� ������] �����������[��������������] ������ [��������] �������

[��������] ����������

💾 �����	����������������������������
＋ **Genesys ����������**	��������Genesys ��������������� ���������
− �����	����������������� Genesys ������ �����
? ���	��������[��������] ������� ���� ��������

��������������

����	���������������������� ������� ������� 3 ����� ����� 1 ������� • ��—������������ (���������� �������) ���������������������� ��� • ��/���—�������������������� ������������������������������ ������������ (��������� ���� ���������) ������� • �����—������������������� ��������������������������� �� �� ������ Stat Server ��������� WFM ���� ������������������
�����	������������������

Genesys ������������

������������	������������������������������ �������������������������

	���� 0 � 20 �������� 20 ���
�������������	����������������������������� ������������������������ ���� 0 � 20 �������� 20 ���
������������ ���	����������������� (��) �������� ���������������
����� (��) �����	����� (��) �������������������� ����������������������������� ����������������������������� ������ ��� Genesys ������������������������ ������������� Genesys Stat Server ����� �����������

������������� �������

������������� ��������������������������� ����������������
����������������������������� ����������������������������
���
��������������

������WFM �� ������
���������������� ������������������ �����: ��� ��������������
����������

�����: ��� �������������

����� ��
���� ���
�������

��������	����	����	��������
������ ���	��/���	���� (������) �� ���������	WaitForNextCall� CallRinging� AfterCallWork� CallInbound
������� ���	��/���	������� ������ �������	WaitForNextCall� CallRinging� AfterCallWork� CallOutbound
�����	<channel_name> (��� ������)	������������� ���������	WaitForNextCall� CallRinging� AfterCallWork�

��������	����	����	��������
			CallInbound
�������	�� (������)	������������� ��	NotReadyForTheNextCall� LoggedOut

> **��**
>
> ��� �������������� WFM 8.5 ��������������������������� ��������������WFM ������������������������������������ �������������Stat Server ���� WFM ���������������������� ��������������������������� 1 ����������WFM �������� �������WFM ��� �����������

WFM ����������� �� ����������

������������

[��������] � [��������] ������������������������������������ �� ������������ ��

� **1:**������� 12:00 PM �������������������������[��������] � 5 ������� ��������������� 5 ���������������� 11:54 AM ������������������������ ��������������� ������������������������

� **2:**������� 12:00 � 1:00 �������������������2 ����������� 5 ���������� ���11:55 ������� 1:04 ������������������������������/��������� ����������������������� ������ ����������������������

�������������������������**[��]** ������ **[���������]** ������ **[�������� ��]** ��� ���

�����������

����������������������������������

1. **[��������]** �����������������������������������
2. **[��������������]** ���������**[��������]**�������� **[��������]** ���������
3. **[��������]** ��� **[��������]** ���������������������������������� ��

����������������������� ������������������������������������
�������������������

4. ������������� ����������������**[��]�[��/���]�[�����]�[�����]** ����
���������(�������) �������

> **��**
>
> ������ Stat Server ���������� WFM ����������������������

5. **[Genesys ���������]** ➕ ��������������������� �����������
   - ���������������������������
   - �����������������
   - Genesys ������� **[�����]** ����������������� **[�����]** ➖ ���������

> **���**
>
> Genesys �����������������������������������

6. ����������� Genesys ������� **[�����]** �������������� (�����) �������
7. **[�����]** 💾 ���������