



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 Agents Help

Workforce Management 8.5.1

Table of Contents

Ajuda do Workforce Management 8.5 Web for Agents	4
Visão Geral	5
Janela Sobre	7
Passos Iniciais	8
Registro de Hora do Conexão	10
Opções de Menu	11
Alteração de Data	12
Desconectando	13
Expiração da Sessão	14
Escala	15
Minha Escala	16
Outras Escalas	20
Troca	22
Roteiro de Troca de Janelas	24
Janelas de Troca para Tarefas Específicas	27
Revisando as Minhas Propostas e suas Respostas	28
Revisando as Minhas Respostas às Propostas de Outros Agentes	30
Criando Propostas de Troca	32
Adicionando Comentários a uma Troca	34
Visualizando Propostas Pessoais Disponíveis para Mim	35
Visualizando as Propostas da Comunidade	36
Visualizando as Escalas de Outros Agentes	37
Visualizando os Detalhes da Escala de Outros Agentes	39
Preferências	40
Adicionando e Editando Preferências do Turno	44
Adicionando e Editando Preferências de Disponibilidade	45
Adicionando e Editando Preferências de Dia Livre	46
Padrões de Disponibilidade	47
Usando Padrões nas Preferências de Disponibilidade	49
Folga	51
Painel de Folgas	52
Grade de Limites de Folga	57
Solicitando Folga	59
O Recurso de Concessão Automática de Folga	61
Oferta de folga (férias)	63

Observações da Lista de Espera	64
Editando Folga	65
Excluindo Folga	66
Retirando uma Solicitação de Folga	67
Inserindo Comentários	68
Oferta	69
Vista Cenários de Ofertas	70
Painel de Atribuição de Ofertas	71
Visualização Detalhes da Oferta	74
Visualização de Filtro de Atribuição de Ofertas	75
Visualização de Classificação de Atribuição de Ofertas	76
Visualização Desejada de Atribuição de Ofertas	77
Visualização Indesejada de Atribuição de Ofertas	78
Configurações	79
O Painel Pessoal	80
O Painel de Transporte Compartilhado	82
Painel Totais de Exceção	88

Ajuda do Workforce Management 8.5 Web for Agents

Bem-vindo à Ajuda do Workforce Management (WFM) Web for Agents Usando esta página, acesse diretamente as informações que você precisa, ou use o Índice para fazer um tour passo-a-passo de todos os recursos e funções do Genesys Workforce Management Web for Agents.

Passos Iniciais

Familiarize-se ao WFM Web for Agents.

[Registro de Hora de Conexão](#)

[Opções de Menu](#)

[Alteração de Data](#)

[Desconectando](#)

Escalando e Trocando

Ajuste sua escala e faça trocas de escala.

[Painel Minha Escala](#)

[Painel Outras Escalas](#)

[Roteiro de Troca](#)

[Janelas de Troca para Tarefas Específicas](#)

Disponibilidade e Preferências

Use os padrões de disponibilidade, adicione preferências e solicite folgas.

[Padrões de Disponibilidade](#)

[Alteração de preferências](#)

[Solicitação e Edição de Folgas](#)

[Exclusão e Recuperação de Folgas](#)

Oferta e Configuração

Use a oferta de escala e configure o WFM Web for Agents.

[Cenários de Oferta](#)

[Atribuições de oferta e detalhes](#)


[Configure seu Painel Pessoal](#)

[Configure Transporte Compartilhado](#)

Visão Geral

Use esta Ajuda para encontrar todas as informações necessárias para entender os recursos do Workforce Management (WFM) Web for Agents e como ele funciona.

Na janela WFM Web para Agentes, existem dois comandos de Ajuda:

- Para acessar o arquivo de Ajuda completo, clique em **Ajuda** na barra de menu (à esquerda de Log out). A janela de ajuda que aparece inclui uma tabela de conteúdo na esquerda, que oferece acesso a todos os tópicos de ajuda.
- Para acessar ajuda de contexto, clique no ícone **Ajuda**  na parte superior direita da janela WFM (embaixo de Log Off). A janela de ajuda que aparece não possui tabela de conteúdos e exibe somente os tópicos que descreve na caixa de diálogo ou janela WFM que você está usando no momento.

Navegação de Teclado e Áudio

Em vez de usar um mouse para clicar em comandos, você pode pressionar a chave Guia para trocar o “foco” para o comando que você deseja executar e então pressione **Enter** ou a **Barra de espaço**.

WFM Web for Agents é compatível com a ferramenta de voz JAWS 8. Consulte o manual de JAWS 8 para obter detalhes sobre a sua funcionalidade e operação.

Pesquisando Informações Específicas

- Para exibir uma Tabela de Conteúdo, clique no botão **Conteúdos**. Todos os nomes de tópicos são links: quando você clicar em um, o tema abre no painel do lado direito. Clicar em um título de livro abre a lista de tópicos nesse livro.
- Para procurar um tópico usando o Índice, clique no botão **Índice**. Você pode rolar pela lista de índice e clicar em uma palavra para abrir o tópico associado no painel à direita. De forma alternativa, é possível digitar uma palavra na caixa de texto de Índice para que o Índice pule para a próxima correspondência.
- Clique no botão **Pesquisar** para abrir a caixa de texto de pesquisa, na qual é possível digitar o texto do qual você deseja fazer a correspondência e então pressione **Enter**. Tópicos de correspondência aparecem na caixa de texto abaixo. Então, clique no nome do tópico que deseja ver e ele aparecerá no painel à direita.
- Se quiser fechar o painel de Navegação (à esquerda), clique no **X** na parte superior direita do painel de Navegação.

Pulando Tópicos

Dentro de tópicos de ajuda, palavras e frases sublinhadas são links para outros tópicos. Clique em qualquer link para ir diretamente aos tópicos relacionados. (A seta do mouse torna-se uma mão quando passa sobre um link.)

Para voltar para o tópico que você pulou, clique no botão **Voltar** do Navegador ou pressione **Backspace**.

Conhecendo Todos os Recursos

Clique no botão de **Conteúdo** no lado direito da janela Ajuda. Depois clique em casa um dos links de tópicos do painel Conteúdo (inclusive links de subtópicos de livros) para ler sobre o recurso correspondente.

Ou você pode clicar nos links na seção **Começando a Aprender Sobre WFM Web** deste tópico para começar a explorar seções específicas da Ajuda.

Como Imprimir o Arquivo de Ajuda

Se preferir imprimir a Ajuda em vez de usá-la online, realize as seguintes etapas:

1. No painel de Navegação nesta página, na parte inferior do Índice, clique em **Versão em PDF**.
 2. Quando o diálogo abrir, selecione:
 - **Abra com** para selecionar o aplicativo com o qual você deseja visualizar e imprimir a Ajuda. O Adobe Acrobat v9 é recomendado.
 - **Salvar Arquivo** para salvar a Ajuda em uma pasta do seu computador.
- Quando o download terminar, navegue até a pasta em que você salvou o arquivo .pdf e use a função Imprimir do seu aplicativo para imprimir o arquivo, ou abra e visualize o arquivo em um computador offline.

Começando a Aprender Sobre o WFM Web

Para começar a aprender sobre o WFM Web, clique em um dos links abaixo:

Tópico	Descrição
Passos Iniciais	Resume as noções básicas sobre navegador e WFM Web, incluindo como conectar e desconectar.
Escala	Descreve a exibição da janela de Agenda.
Oferta	Explica como revisar e responder a um cenário de oferta.
Troca	Explica como criar, revisar e responder a propostas de negociação de agenda.
Preferência	Explica como visualizar, adicionar e editar Preferências no WFM Web.
Folga	Descreve a tela Folga e explica como adicionar, editar ou excluir solicitações de folga.
Janela de Configuração	Descreve as informações sobre você que aparecem na janela de Configuração.
Sobre	Explica como identificar qual versão do WFM Web você está usando.

Janela Sobre

A janela Sobre exibe o número da versão do WFM Web e as informações de copyright.

Clicar no botão **Configurações...** permite alterar as cores padrão e escolher usar ou não homens-hora para exibir os totais de funcionários, em vez de Equivalentes em Tempo Integral.

Passos Iniciais

Com o Workforce Management (WFM) Web for Agents você pode:

- Ver sua escala (no seu desktop ou iPhone).
- Selecionar um cenário para oferta de escala.
- Indicar preferências de escalas.
- Ver quantas horas livres você possui de cada tipo de hora livre.
- Requisitar hora livre.
- Ver escalas de outros agentes (caso esteja habilitado em seu site).
- Comercializar seus dias de escala com outros agentes (caso esteja habilitado em seu site).

Iniciando o WFM Web

Você pode se conectar no WFM Web a partir de qualquer computador cujo navegador pode executar JavaScript, como o Microsoft Internet Explorer, Firefox ou Mozilla, ou você pode se conectar de seu iPhone 4, (iOS 5). A tela inicial é exibida quando WFM Web está carregando a GUI de **Conexão**.

Você precisará da URL (endereço web) para o WFM Web for Agents:

1. Pergunte a seu supervisor pela URL do WFM Web for Agents (para seu desktop e smartphone).
2. Após obter essa URL, insira a mesma nos favoritos do seu navegador para que então você possa retornar facilmente para ela.

Importante

O WFM Web é otimizado para resoluções de tela de pelo menos 1024x768 pixels. Em resoluções mais baixas, alguns elementos (como cabeçalhos) podem não ser exibidos corretamente.

A Genesys recomenda que você não execute o WFM Web em mais de uma janela do navegador no mesmo computador, pois fazê-lo pode causar o programa a agir de maneira inesperada. (Em outras palavras, não abra uma segunda janela do navegador durante a mesma sessão do WFM Web ao selecionar **Arquivo > Novo** ou pressionando **Ctrl+N**.)

Entretanto, você pode iniciar uma sessão separada do WFM Web ao executar uma instancia nova do seu navegador e se conectando novamente no WFM Web a partir desse navegador.

Recursos de Segurança

Tanto para que você possa ver as escalas de outros agentes quanto para que eles possam ver as suas dependem de como o administrador do sistema configurou o WFM Web. Contudo, outros agentes não podem jamais definir preferências ou fazer requisições de férias para você, e vice versa.

Para melhorar segurança do sistema, uma melhoria ativa a exibição das informações do registro de hora de conexão anterior na GUI na próxima vez que você se conectar no WFM Web através de interface do Agente ou Agente Móvel, alertando você sobre qualquer uso não autorizado de suas credenciais de conexão.

Próximos Passos?

Registro de Hora de Conexão

Opções de Menu

Alteração de Data

Escala

Oferta

Preferências

Troca

Folga

Configuração

Sobre o WFM Web

Desconectando

Expiração da Sessão

Registro de Hora do Conexão

A GUI da Web do Workforce Management (WFM) exibe as informações do registro de hora de conexão anterior na próxima vez que você se conectar através da interface do Agente ou Agente Móvel, alertando você sobre qualquer uso não autorizado de suas credenciais de conexão.

Na interface do Web for Agents, o intervalo exibe a data e o fuso horário selecionados da lista suspensa. É exibido no módulo de Configuração em **Pessoal** bem acima da seção Temas. (Consulte a figura abaixo.)

Na interface móvel de Web para Agentes ele é exibido na visualização do Painel, abaixo das informações da versão.

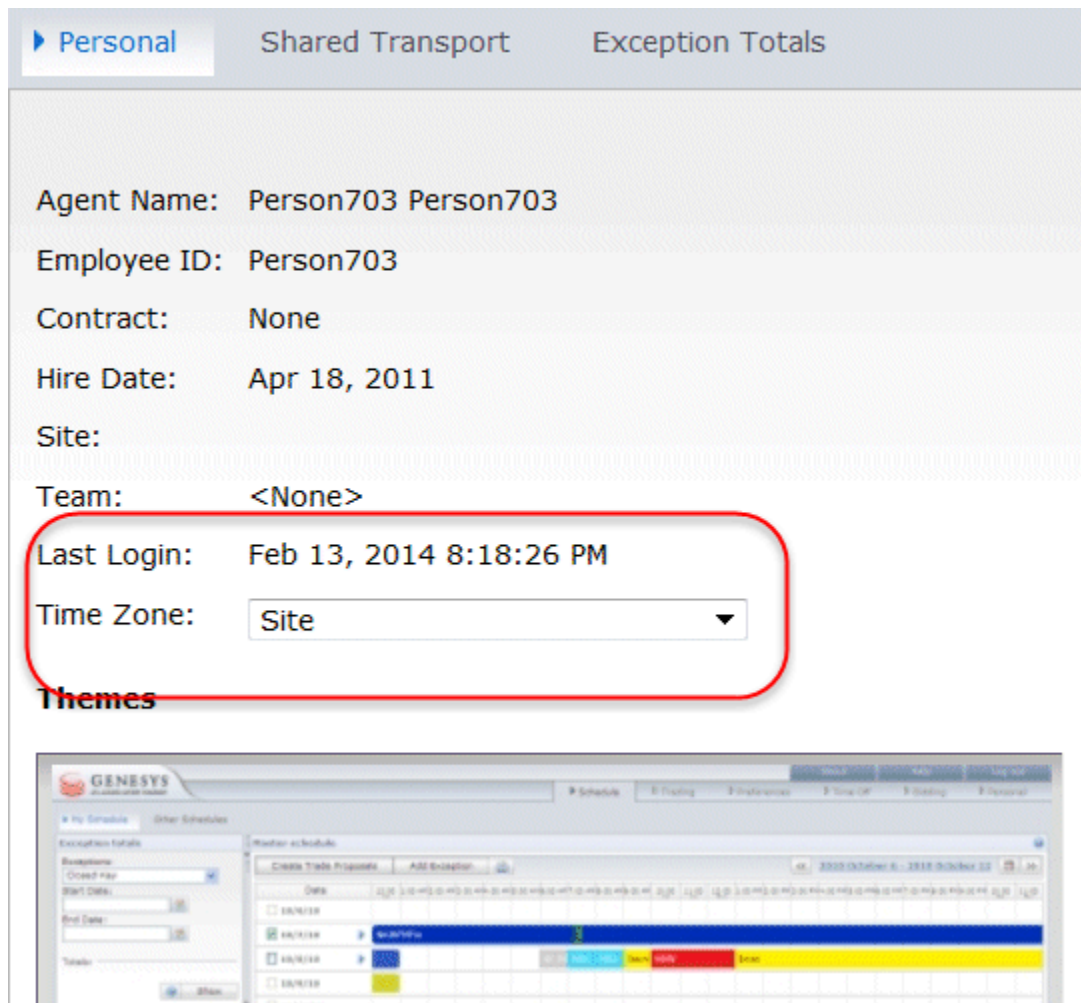


Figura: Registro de Hora do Conexão do Sistema

Opções de Menu




Cada janela WFM Web para Agentes exibe a Barra de Menu, que contém um conjunto de botões de navegação. Clique nestes botões para navegar entre janelas: **Agenda**, **Negociação**, **Preferências**, **Folga**, **Oferta** ou **Configuração**.

Importante

- Talvez você não possa ver todos esses itens em sua Barra de Menus, dependendo das opções configuradas para você.
- Quando WFM Web é aberto, ele exibe sua agenda da semana atual. Veja [Alteração de Data](#) para obter ajuda sobre como exibir diferentes semanas.

Estes botões **Sobre**, **Ajuda** e **Desconectar** aparecem em todas as janelas.

Alteração de Data

Quando você abrir WFM Web em seu desktop ou dispositivo móvel, aparece a janela Programação Diária. Ela exibe sua escala para a semana atual. Para alterar a data, utilizar os botões seta de data Anterior  e Próximo  ou o botão exibir calendário . Consulte a figura abaixo.

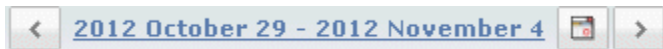







Figura: Botões Data e Calendário

Botões similares são exibidos em outras janelas do WFM Web. Em algumas janelas, eles alteram entre diferentes intervalos de tempo, conforme discutido abaixo.

Usando as setas de data:

- Clique em  para mover para trás.
 - Nas janelas Escala, Comércio e Preferências, você volta à semana anterior.
 - Na janela Hora Livre, você volta ao ano anterior.
- Clique em  para avançar.
 - Nas janelas Escala, Comércio e Preferências, você avança à semana seguinte.
 - Na janela Hora Livre, você avança ao próximo ano.

Usando o calendário:

1. Clique no botão **Cancelar** .
Um calendário surgirá.
 2. Ajuste as novas datas.
 - Clique em um dia para selecionar a semana que contém aquele dia.
 - Clique no mês na lista suspensa para ir para um mês diferente.
 - Clique em  ou em  de cada lado do ano para avançar ou retornar um ano.
- Clique em **OK**.
A janela atualiza automaticamente para se ajustar de acordo com a sua seleção de data.

Desconectando

Quando você termina de utilizar o WFM Web, sempre efetue logout.

Importante

Caso você não efetue logout, outros usuários podem estar aptos a ver as informações de sua conta.

Para desconectar:

- Clique em **Logout** em qualquer janela do WFM Web.

Isso encerra a sessão web do WFM e retorna você à janela de **Login**. Agora você pode encerrar o navegador, se desejar.

Importante

Se sua **sessão expirar**, você irá efetuar logoff automaticamente.

Expiração da Sessão

Uma sessão do WFM Web expira se você não a utiliza por um determinado período de tempo. Se sua sessão expirar, o aviso Sessão Expirada aparece quando você tentar utilizar o WFM Web.

Para começar a usar o WFM Web novamente:

1. Clique em **OK** na caixa de diálogo de aviso.
A caixa de diálogo de Login surgirá.
2. Entre com seu nome de usuário e senha na janela de Login que aparece (da mesma maneira que você faria para começar a usar o WFM Web).

Se você já estiver terminado de utilizar o WFM Web:

- Feche seu navegador. Se sua sessão expirar, você irá efetuar logoff automaticamente.

Escala

Dois painéis perto da parte superior da janela Escala oferecem diferentes visualizações das escalas:

- **Minha Escala**—Exibe as suas informações de escala da semana atual. (Para exibir outras semanas, veja [Alteração de Data](#).)
- **Outras Escalas**—Exibe uma grade, que pode ser filtrada, classificada e pesquisada, com a lista de outros agentes e suas escalas.

Minha Escala

A barra de menus na parte superior do painel Minha Escala oferece as seguintes **Opções de Menu de Serviços da Web**: Escala, Troca, Preferências, Folga, Oferta e Configuração. Talvez você não poderá ver todos esses itens em sua Barra de Menus, dependendo das opções configuradas para você.

A escala exibe barras de escala gráficas coloridas e uma seção de detalhamento de escala. Cada linha da seção de detalhes contém uma pequena caixa cuja cor corresponde à parcela correspondente da barra de escala, em navegadores como o Chrome, FireFox e Internet Explorer.

Pistas visuais na tela de detalhes incluem nomes completos dos exceções selecionadas, pausas e outros itens.

Se a o seu site permitir **troca de escala**, este painel também exibirá as mensagens e os controles com o seguinte conteúdo:

Controle	Descrição
<i>caixa de mensagem</i> Troca	Esta área, próxima à parte inferior da janela, alerta você sobre qualquer proposta aberta ou resposta de troca. É assim que acontece com a mensagem no formato “Você tem solicitações de troca não respondidas”. Esta mensagem é um link, clique nele para abrir a janela Propostas Pessoais (se você tiver propostas de troca de outros) ou abrir a janela Minhas Propostas (se você tiver respostas às suas propostas de troca).
<i>Botão</i> Criar Propostas de Troca	Abre a janela Criar Propostas de Troca , na qual você pode criar novas propostas de troca para os dias cujas caixas de seleção você selecionar abaixo. Observação: Esse botão fica oculto quando esta funcionalidade opcional não está ativada para você.
<i>Botão</i> Adicionar Exceção	Abre a caixa de diálogo Adicionar Exceção , na qual você pode adicionar uma Exceção para o(s) dia(s) selecionado(s) nesta visualização. Observação: esse botão fica oculto quando esta funcionalidade opcional não está ativada para você.
 Botão Imprimir Escala	O botão Imprimir Escala exibe a janela Visualização de Impressão da escala do agente para a semana atual, incluindo todos os detalhes. Clique em Imprimir Escala para iniciar o processo de impressão padrão do Windows da escala exibida no momento.

Controle	Descrição
<input type="checkbox"/> caixas de seleção	Marque a caixa de seleção na primeira coluna da tabela para cada dia em que você deseja criar propostas de troca ou adicionar exceções. Depois, clique em Criar Propostas de Troca ou Adicionar Exceção .
Data	Mostra cada data durante a semana.
ícones ▶ e ▼	Clique no ícone ▶ para exibir os detalhes desta data em um formato suspenso. Clique no ícone ▼ para ocultar detalhes.
Horas pagas para esta data	Mostra quantas horas de trabalho pago estão programadas para você em cada dia.
Detalhes da Escala para esta data	Mostra quais atividades estão programadas para você executar a cada dia. Esta coluna também mostra informações sobre pausa.
Hora inicial para esta data	Mostra quando você está programado para começar o seu turno e a hora inicial de cada atividade e a pausa durante o dia de trabalho.
Hora final para esta data	Mostra quando você está programado para terminar o seu turno e a hora final de cada atividade e a pausa durante o dia de trabalho.

[Voltar ao topo](#)

Caixa de diálogo Adicionar Exceção

Para adicionar uma exceção à sua escala, selecione o(s) dia(s) na escala e clique no botão Adicionar Exceção. A caixa de diálogo Adicionar Exceção aparece com os seguintes controles:

Controle	Descrição
lista suspensa de Exceções	Selecione uma exceção nessa lista, se ela estiver configurada para aparecer.
caixa de seleção Exceção Integral (somente leitura)	Se a exceção selecionada for uma exceção de Dia Inteiro, essa caixa de seleção será marcada. Se a exceção selecionada não for uma Exceção de Dia Inteiro, essa caixa de seleção será desmarcada.
Intervalo permitido:	<p>Seu supervisor especifica as datas iniciais e finais dentro deste intervalo.</p> <p>Você pode especificar a Hora Inicial e a Hora Final exatas para a exceção. (Painel Especifique o local da exceção) ou especifique um intervalo que o WFM possa usar para decidir a Hora Inicial e a Hora Final da exceção (painel Localizar local da Exceção).</p> <p>Observação: Os dois painéis não podem ser exibidos ao mesmo tempo.</p>

Controle	Descrição
Painel Especifique o local da exceção	Clique nesta frase para expandir ou minimizar o painel, que contém opções que especificam Hora Inicial, Hora Final e Hora Paga para a exceção.
Campos Especifique o local da exceção	<p>Selecione ou insira valores de horas e minutos nos campos suspensos Hora Inicial e Hora Final da exceção selecionada. A hora inicial deve ser antes da hora final. As horas 24:00 ... 12:00 representam as horas no dia atual; as horas +24:00 ... +12:00 representam as horas no dia seguinte.</p> <p>Selecione ou insira valores de horas e minutos nos campos suspensos Hora Paga da exceção selecionada.</p> <p>A caixa de seleção de cada dia da semana selecionado está marcada por padrão. É possível limpar uma ou mais caixas de seleção para não incluir o(s) dia(s) correspondente(s) em suas escolhas.</p>
Painel Localizar local da Exceção	Clique nesta frase para expandir ou minimizar o painel, que contém opções que especificam um intervalo de possíveis Horas Iniciais e Finais. O WFM faz as escolhas reais dentro deste intervalo.
Campos de datas possíveis	Os campos Primeiro Início e Último Fim são somente para exibição; você já selecionou este intervalo de dias antes de clicar no botão Adicionar Exceção.
Campos Horários possíveis	Selecione ou insira valores de horas e minutos nos campos suspensos Primeiro Início e Último Fim . A hora inicial deve ser antes da hora final. As horas 24:00 ... 12:00 representam as horas no dia atual; as horas +24:00 ... +12PM representa horas no próximo dia
Duração	Selecione ou insira valores de horas e minutos nos campos suspensos.
Dias da semana possíveis	<p>Limpe a caixa de seleção de cada dia da semana que deverá ser excluído como “possível”; todos estão selecionados, por padrão.</p> <p>Observação: Os dias da semana selecionados na visualização Minha Escala estão disponíveis apenas nos painéis Localizar local da Exceção e Especifique o local da exceção.</p>

[Voltar ao topo](#)

Avisos versus Erros

Se o WFM exibir avisos, a exceção será inserida na escala como uma alteração pendente.

Se o WFM exibir erros, a exceção não será inserida na escala.

Alterações Pendentes

O WFM Web for Agents exibe as alterações solicitadas, mas ainda não aprovadas, em uma tabela de Alterações Pendentes, que aparece logo abaixo da escala do Agente. Clique no link **Desfazer Alterações** na coluna à extrema esquerda de qualquer alteração pendente para cancelar a sua solicitação.

Outras Escalas

A **caixa de mensagem Troca**, que aparece na parte inferior da janela, alerta você sobre qualquer proposta aberta ou resposta de troca.

Dois painéis na parte superior desta janela controlam as diversas visualizações das escalas dos agentes:

- **Painel Outras Escalas**—Mostra uma grade filtrável, classificável e pesquisável que lista outros agentes e suas escalas.
- Painel **Minha Escala** —Exibe suas informações de escala da semana atual.

O painel Outras Escalas lista os agentes e suas escalas (todos os agentes da empresa, se não estiverem filtrados). Colunas:

Coluna	Descrição
Agente	Exibe o nome do agente cujas informações aparecem nesta linha. Posicione o cursor sobre a célula de um dia para exibir seus detalhes em uma janela pop-up.
Site	Exibe o nome do site do agente e (entre parênteses) a Unidade de Negócios do site.
Equipe	Exibe o nome da equipe do agente.
dias da semana <i>(uma coluna para cada)</i>	Exibe as informações da escala do agente para este dia da semana.

Clique no cabeçalho da coluna **Agente**, **Site** ou **Equipe** para classificar sua grade por dados, em ordem crescente ou decrescente.

O botão **Filtrar** exibe a caixa de diálogo Filtrar, na qual é possível clicar no botão de opção correspondente para limitar a exibição a uma destas opções: Pessoas com quem eu trabalho (padrão), Meu Transporte Compartilhado (exibido quando o agente participa de qualquer transporte compartilhado), Minha Equipe, Meu Site, Minha Unidade de Negócios.

Importante

As opções de filtragem que estão disponíveis para você foram configuradas por um supervisor ou administrador de sistema.

O botão **Localizar um Agente** exibe a caixa de diálogo Localizar um Agente, na qual é possível buscar e realçar as instâncias na grade de nome ou sobrenome do agente.

Se houver mais de uma página de dados, use os botões de navegação **Primeiro** <<, **Anterior** <, **Próximo** > e **Último** >> para navegar entre as páginas. Esses botões são agrupados com um

indicador numérico de sua posição nas páginas: << < 1 de 1 > >>.

Troca

A **Caixa de mensagem de Troca**, que aparece perto da parte inferior da janela, alerta você sobre qualquer proposta ou resposta de troca aberta.

As janelas de troca—se estiverem ativadas pelo administrador do sistema—ajudam você a obter escalas mais convenientes trocando com outros agentes. Este tópico de ajuda descreve primeiro todo o processo de troca (**Como a Troca Funciona**) e, então, divide-o em etapas (**Exigências de uma Troca Bem Sucedida**). Para obter instruções de passo-a-passo, veja o **Roteiro de Troca de Janelas**.

Usando as oito janelas de negociação, você pode:

- **Criar** propostas para agendar trocas.
- Responder para propostas de troca **pessoal** ou da **comunidade** de outros agentes.
- Revisar ou cancelar **suas próprias propostas de troca**.
- Revisar ou cancelar **suas respostas** para propostas de outros agentes.
- Visualizar **escalas** ou **detalhes da escala** de outros agentes.

Como a Troca Funciona

Uma negociação pode incluir até uma semana completa de dias da agenda. Toda negociação de agenda exige:

- Uma proposta de agente para uma troca. A proposta especifica que dias da agenda este agente deseja negociar.
- Resposta de outro agente para essa proposta. A resposta indica a disposição deste agente em aceitar a negociação proposta.
- Uma aprovação. A aprovação pode ser automática (pelo WFM Web) ou explícita (por um supervisor).

Para algumas negociações, o agente proponente deve aceitar explicitamente a resposta antes de enviar a negociação para aprovação. Isso é sempre verdadeiro para propostas da comunidade que são oferecidas a todos os agentes de uma equipe ou estação.

Se uma troca for aprovada, ela executa: as alterações das escalas de ambos os agentes para refletir isso e a troca não aparece na maioria das **janelas de troca**. (No entanto, todas as suas propostas ainda aparecem na guia **Minhas Propostas** mesmo após a WFM Web executar as trocas correspondentes.)

Nem todas as negociações são aprovadas. Em certas condições (por exemplo, quando um agente não estiver qualificado para as outras atividades agendadas); WFM Web automaticamente rejeitará a negociação. Se a agenda do agente for alterada antes da aprovação da negociação pendente, o WFM Web automaticamente cancela a negociação. Se uma negociação pendente não for aprovada antes do primeiro dia envolvido na negociação, ela expirará. Em cada um desses casos, a negociação não ocorre

Requisitos para uma Troca Bem Sucedida

Para que uma negociação ocorra, todas as seguintes etapas devem ocorrer.

- Um agente **cria** uma proposta de troca comunitária ou pessoal.
- Pelo menos um agente **responde** à proposta comunitária, ou o agente receptor **aceita** a proposta pessoal.
- O agente proponente **aceita uma resposta à** proposta comunitária ou pessoal. (Esta etapa é necessária para propostas pessoais somente se o agente proponente especificou aprovação manual.)
- A negociação recebe aprovação automática do WFM Web ou uma aprovação explícita do supervisor.

Roteiro de Troca de Janelas

As oito janelas de Comércio permitem que você proponha comércio de escalas, aceite ou recuse propostas de outros agentes e cancele suas próprias propostas ou respostas. Veja as seções abaixo para saber como:

- [Abra as janelas de troca](#)
- [Mover entre janelas de troca](#)
- [Usar os recursos Comuns de Troca de Janelas.](#)

Abrindo as Janelas de Troca

Para abrir as janelas de troca a partir de outras janelas, clique em Troca na Barra de Menu.

- Se você possuir propostas pessoais de comércio para a semana selecionada atualmente, a janela Propostas Pessoais se abrirá.
- Se você não possuir propostas pessoais de comércio para a semana selecionada atualmente, a janela Minhas Propostas se abrirá.

Mover entre janelas de troca

A maioria das janelas de comércio inclui a barra de menus Comércio. Clicar nas guias na barra para navegar entre as janelas de comércio.

Cada janela de comércio exibe um tipo particular de informação sobre as propostas de comércio, respostas ou escalas subjacentes. As oito janelas de comércio são:

Janela de Troca	Descrição
Propostas Pessoais	Exibe as propostas de comércio que outro agente propôs especificamente à você.
Propostas da Comunidade	Exibe propostas de comércio que outros agentes ofereceram a todos agentes dentro da sua equipe ou do seu site.
Minhas Propostas	Exibe comércios de escalas que você propôs, com seus estados e quaisquer respostas. (As respostas aparecem abaixo das propostas às quais estão associadas.)
Minhas Respostas	Exibe suas respostas a propostas de comércio de outros agentes, com informações sobre o estado.
[Troca] Escalas	Se estiver habilitado, ajuda você a identificar


Janela de Troca	Descrição
	<p>parceiros para comércio ao exibir as horas de trabalho escaladas para outros agentes. (Caso o administrador do sistema tenha desabilitado esta característica, a Barra de menus de Comércio não exibe a aba Escalas, e você não pode abrir esta janela.)</p> <p>Dias dos agentes exibidos num plano de fundo de cor mais escura são dias que não são compatíveis com você como o agente logado. Por exemplo, o dia de um agente em um plano de fundo de cor mais escura pode indicar uma exceção de dia inteiro que não pode ser comercializada ou um dia que contenha atividades as quais você não está apto a desenvolver, o que também não pode ser comercializado.</p>
Pop-up de Detalhes da Escala	Clicar no nome de um agente exibe a escala detalhada daquele agente (atividades e horários de início/fim).
Criar Propostas de Comércio	Permite que você inicie uma proposta de comércio. Clique em criar propostas de troca na Janela da Escala para abrir esta janela.
Comentários da Troca	Caso o administrador do sistema tenha habilitado o suporte a comentários do WFM for Agents, permite que você insira comentários explicativos das propostas e respostas de comércio. Clique nos botões de ação nas janelas Propostas Pessoais , Propostas da Comunidade , Minhas Propostas ou Minhas Respostas para abrir esta janela.

[Voltar ao topo](#)

Recursos Comuns de Troca de Janelas

A maioria das janelas de comércio exibe informações para uma semana de cada vez, com um **selecionador de datas** padrão para navegar para outras semanas. A maioria das janelas exibe até 10 comércios por vez em uma tabela que inclui algumas, ou todas, das colunas e controles a seguir:

Coluna/Controles	Descrição
Re	Na janela Propostas Pessoais ou Propostas da Comunidade , um asterisco (*) nesta coluna indica que você já respondeu a esta proposta de troca.
Datas	Exibe as datas de início e fim envolvidas na proposta ou resposta de comércio.
Status	Na janela Minhas Propostas ou Minhas Respostas , esta coluna mostra a aceitação ou status de aprovação da proposta ou resposta de troca.
Nome do agente	Exibe o agente de que propôs ou que está

Coluna/Controles	Descrição
	respondendo à sua proposta de comércio. Clique em qualquer link nesta coluna para exibir a pop-up Detalhes da Escala do agente correspondente.
<i>dias da semana</i>	Estas colunas exibem os horários de início/fim do trabalho para cada dia do comércio proposto.
Total pago	Exibe o número total de horas pagas cobertas na proposta de comércio.
Botões de ação	Fornecer botões para <input checked="" type="checkbox"/> aceitar,  recusar ou <input checked="" type="checkbox"/> cancelar a proposta ou resposta, ou para <input checked="" type="checkbox"/> responder a uma proposta da comunidade.
Comentário	Exibe quaisquer comentários anexos à proposta ou resposta. Se um comércio precisa ser aprovado por um supervisor, o supervisor pode ver quaisquer comentários que você inseriu quando fez a requisição de comércio. Ou o supervisor pode inserir um comentário sobre o comércio para que você leia. Esta coluna não será exibida caso o administrador do sistema tenha desabilitado a característica de Comentários.
10 Anteriores	Clicar neste botão para exibir o conjunto anterior de comércios (caso existam mais que 10 comércios).
Próximos 10	Clicar neste botão para exibir o próximo conjunto de comércios (caso existam mais que 10 comércios).

[Voltar ao topo](#)

Janelas de Troca para Tarefas Específicas

Usar as janelas de troca para

- [Rever suas propostas e respectivas respostas](#)
- [Rever suas respostas a propostas de outros agentes](#)
- [Criar propostas de comércio](#)
- [Adicionar comentários a um comércio \(caso habilitado\)](#)
- [Ver propostas pessoais disponíveis a você](#)
- [Ver propostas à comunidade que estão disponíveis](#)
- [Ver a escala de outros agentes](#)
- [Ver os detalhes da escala de outros agentes](#)

Para obter instruções sobre como navegar entre as janelas de troca e utilizar suas características comuns, consulte [Roteiro de Troca de Janelas](#). Para uma descrição de como funciona o comércio, ver [Visão Geral de Comércio](#).

Revisando as Minhas Propostas e suas Respostas

Utilize a janela Minhas Propostas para:

- Rever os comércios de escala que você propôs, junto com seus estados e quaisquer respostas.
- Aceitar ou recusar respostas.
- Cancelar uma proposta de comércio pendente, caso mude de idéia.

A janela inclui [selecionadores de data](#) padrão e uma tabela de propostas, cujos controles gerais estão descritos em [Recursos Comuns das Janelas de Troca](#).

Sobre a Tabela de Propostas




A tabela exibe todas as suas propostas as quais o primeiro dia cai na semana selecionada. Está ordenada pela primeira data de cada proposta.


Respostas aparecem em linhas separadas abaixo das propostas às quais estão associadas.

- Clicar num link na coluna **Nome do Agente** caso deseje exibir o seu [pop-up de Detalhes da Escala](#).

Exibindo e Alterando o Status de Troca

A coluna Estado informa qual é o estado atual de cada proposta de comércio. Cada estado de proposta (ou de resposta) determina as ações que você poderá tomar na coluna Ações:

Estado	O que significa	Ações que podem ser tomadas
Abrir	A proposta foi oferecida a um agente específico ou à comunidade e ainda não passou por nenhum dos outros estados listados nesta tabela.	Clique em  cancelar , caso queira cancelar uma proposta aberta.
Aceito	Outro agente aceitou sua proposta pessoal ou respondeu à sua proposta para comunidade.	Clique em  aceitar em uma linha de resposta para enviar esta troca (por esta resposta) para aprovação. Clique em  recusar se não deseja trocar com este respondente.

Estado	O que significa	Ações que podem ser tomadas
Em Revisão	Outro agente aceitou sua proposta e, caso necessário, você aprovou a resposta. Contudo o comércio não pôde ser aprovado automaticamente. Está atualmente aguardando a aprovação de um supervisor.	Clique em  cancelar , caso queira cancelar sua proposta original. Isto irá inclusive cancelar a resposta.
Confirmado	Tanto você quanto o outro agente aceitaram a proposta e o comércio recebeu aprovação automática ou de um supervisor. Seu comércio foi executado.	Nenhum
Recusado	A proposta foi recusada pelo outro agente (em caso de uma proposta pessoal), por um supervisor ou pelo WFM Web. O comércio não será realizado.	Nenhum
Cancelado	Você pode ter explicitamente cancelado sua proposta ou o WFM Web cancelou-a automaticamente o comércio pendente (devido a alterações à sua escala ou à escala do agente que estava respondendo à proposta). O comércio não será realizado.	Nenhum
Expirado	A proposta não recebeu aprovação até um dia antes da data de início. O comércio não será realizado.	Nenhum

Quando você clica nos botões aceitar, recusar ou cancelar, a janela [Comentários da Troca](#) é aberta. Nela, você pode adicionar algum comentário e completar a ação, clicando em enviar.

Para obter mais informações sobre a aprovação de uma troca, consulte [Visão Geral de Troca](#).

Revisando as Minhas Respostas às Propostas de Outros Agentes

Utilize a janela Minhas Respostas para:

- Rever suas respostas a propostas de comércio de escala de outros agentes.
- Rever o estado das propostas às quais você respondeu.
- Cancelar uma resposta pendente, caso mude de idéia.

A janela inclui **selecionadores de data** padrão e uma tabela de propostas e respostas, cujos controles gerais estão descritos em **Recursos Comuns das Janelas de Troca**.

Sobre a Tabela de Propostas e Respostas



A tabela exibe todas as suas respostas a propostas as quais o primeiro dia cai na semana selecionada. Está ordenada pela primeira data de cada proposta.

A coluna do Nome do Agente exibe o agente que postou cada proposta original.

- Clicar num link na coluna **Nome do Agente** caso deseje exibir o seu **pop-up de Detalhes da Escala**.

Exibindo o Status de Troca e Cancelando Respostas

A coluna Estado informa qual o presente estado do par proposta/resposta de cada comércio. Quando a resposta está em estados específicos, você pode utilizar a coluna Ação para cancelar:

Estado:	O que significa:	Ações que podem ser tomadas:
Aceito	Você já aceitou esta proposta pessoal ou respondeu à esta proposta para comunidade. Sua resposta está agora aguardando a decisão do agente que propôs o comércio.	Clique em  cancelar, caso queira cancelar sua resposta.
Em Revisão	Você aceitou esta proposta e, se necessário, o agente que a propôs aprovou sua resposta. Contudo o comércio não pôde ser aprovado automaticamente. Está aguardando a aprovação de um supervisor.	Clique em  cancelar, caso queira cancelar sua resposta.

Estado:	O que significa:	Ações que podem ser tomadas:
Confirmado	Tanto você quanto o outro agente aceitaram a proposta e o comércio recebeu aprovação automática ou de um supervisor. Seu comércio foi executado.	Nenhum
Recusado	Sua resposta foi recusada, ou pelo agente que propôs o comércio ou pelo supervisor. O comércio não será realizado.	Nenhum
Cancelado	Sua resposta foi cancelada: você cancelou-a explicitamente, ou o outro agente cancelou a proposta original ou o WFM Web cancelou automaticamente o comércio devido a alterações na escala de algum dos agentes. O comércio não será realizado.	Nenhum
Expirado	A proposta não recebeu aprovação até um dia antes da data de início. O comércio não será realizado.	Nenhum

Quando você cancela uma resposta, caso o administrador do sistema tenha habilitado a característica de Comentários, a janela [Comentários de Troca](#) surgirá. Nela, você pode adicionar algum comentário e completar a ação, clicando em enviar.

Para obter mais informações sobre a aprovação de uma troca, consulte [Visão Geral de Troca](#).

Criando Propostas de Troca

Utilize a janela Criar Propostas de Comércio para propor um comércio de escala:

1. Na primeira coluna da **janela Escala**, marcar as caixas de seleção ao lado dos dias da escala que você deseja comercializar. Depois, clique em **criar propostas de troca**.

A janela Criar Propostas de Comércio se abrirá. A primeira linha lista a(s) data(s) que você acabou de selecionar.

Importante

Alguns tipos de exceções não aparecem por nome. Em vez disso, são marcados pelo rótulo genérico Exceção. Estas exceções foram configuradas pelo administrador do sistema para não serem comercializáveis.

2. Selecione **Esta proposta de troca é para um indivíduo** ou **Esta proposta de troca é para a comunidade**.

Sua escolha determina a quem será oferecida sua proposta. A opção para a comunidade inclui todos os agentes em sua equipe ou todos os agentes em seu site, dependendo de como o administrador do sistema configurou o WFM Web.

3. Caso você escolha a opção individual, selecione o nome do agente ao qual deseja oferecer a proposta na lista suspensa.

A lista exibe agentes de sua equipe ou de seu site, dependendo de como o administrador do sistema configurou o WFM Web.

Se você selecionar a opção para a comunidade, você não poderá selecionar nomes individuais.

4. Se você selecionar a opção individual, você também pode selecionar por **Marcar caso deseje aprovar manualmente as respostas para esta proposta de troca**.

Marcar esta caixa de seleção significa que para que o comércio se efetive, você deve confirmar explicitamente a aceitação do outro agente para esta proposta. Limpando esta caixa significa que, uma vez que o outro agente aceite sua proposta, o comércio será enviado imediatamente para aprovação, sem sua intervenção.

Se você selecionar a opção para a comunidade, você não poderá limpar esta caixa de seleção. Você deve confirmar (aceitar) uma resposta para enviar o comércio para aprovação.

5. (Opcional) Insira comentários sobre esta proposta na caixa de texto grande próxima à parte inferior da tela. Você pode inserir comentários apenas se o administrador do sistema ativou a característica para

Comentários.

6. Clique em **enviar** para enviar a proposta ou em **cancelar** para excluí-la sem enviar.

Adicionando Comentários a uma Troca

Importante

Você pode adicionar comentários para um comércio apenas se o administrador do seu sistema ativou esta característica.

Utilizar a janela de Comentários para Comércio para adicionar comentários (caso queira) e então completar uma das seguintes ações que você iniciou a partir de uma outra janela:

- Aceitar, recusar, cancelar ou responder a uma proposta de comércio.
- Aceitar, recusar ou cancelar uma resposta.

O cabeçalho da janela de Comentários para Comércio indica a ação que você está prestes a completar.

1. Digite seus comentários na caixa de texto Comentários.

Por exemplo, você pode querer indicar sua razão por recusar ou cancelar uma proposta ou uma resposta.

2. Clique em enviar para anexar seus comentários e completar a ação. (Ou clique em cancelar para descartar seus comentários e cancelar a ação.)

A janela que abre após você clicar no botão enviar depende de qual ação de comércio você está completando:

Ação Completada	Janela Resultante
Aceitar Proposta, Responder a Proposta ou Cancelar Resposta:	Abre a janela Minhas Respostas .
Rejeitar Proposta ou Cancelar Proposta Elaborada:	Volta à janela anterior.
Aceitar Resposta ou Rejeitar Proposta:	Abre a janela Minhas Propostas .

Visualizando Propostas Pessoais Disponíveis para Mim

Utilize a janela Propostas Pessoais para examinar, e responder a, propostas de comércio que outro agente enviou especificamente a você. A janela inclui **selecionadores de data** padrão e uma tabela de propostas e/ou respostas, cujos controles gerais estão descritos em **Recursos Comuns das Janelas de Troca**.

Sobre a Tabela de Propostas e Respostas

A tabela está ordenada por Nome do Agente. Mostra somente propostas com **status Aberto** que não expiraram, não estão em análise e não foram aceitas, confirmadas, recusadas nem canceladas.

A tabela exibe os seguintes detalhes:

- Na primeira coluna (Re), um asterisco (*) indica que você já respondeu à proposta de comércio exibida nesta linha.
- Na coluna Nome do Agente, você pode clicar para exibir uma janela **pop-up de Detalhes da Escala** do agente selecionado.

Como Aceitar ou Rejeitar uma Proposta

Na coluna Ações:

- Clique em **aceitar** se deseja trocar as escalas.
- Clique em **recusar** se não deseja trocar.

A janela **Comentários de Troca** irá se abrir, onde você pode adicionar um comentário e enviar sua resposta.

Visualizando as Propostas da Comunidade

Utilize a janela Propostas da Comunidade para examinar e responder a propostas de comércio de escalas oferecidas a todos os agentes. Dependendo da configuração do WFM Web em seu site, as propostas da comunidade podem ser oferecidas a todos os agentes da sua equipe ou todos os agentes de todas as equipes.

A janela inclui [selecionadores de data](#) padrão e uma tabela de propostas, cujos controles gerais estão descritos em [Recursos Comuns das Janelas de Troca](#).

Vendo Informações de Sua Escala

A primeira linha na vista de Propostas da Comunidade sempre exibe informações de sua escala, em um plano de fundo de cor diferenciada. Clicar em seu nome para ver detalhes de sua escala para a semana selecionada em uma janela pop-up.

Sobre a Tabela de Propostas

A tabela está ordenada por Nome do Agente. Mostra somente propostas com **status Aberto** que não expiraram, não estão em análise e não foram aceitas, confirmadas, recusadas nem canceladas.

A tabela inclui os seguintes detalhes:

- Na primeira coluna (Re), um asterisco (*) indica que você já respondeu à proposta de comércio exibida nesta linha.
- Na coluna Nome do Agente, você pode clicar para exibir uma janela [pop-up de Detalhes da Escala](#) do agente selecionado.

Como Responder a uma Proposta

- Na coluna Ação, clique em  **responder** se deseja trocar as escalas.

A janela [Comentários de Troca](#) irá se abrir, onde você pode adicionar um comentário e enviar sua resposta.

Visualizando as Escalas de Outros Agentes

Utilizar a janela [Troca] Escalas para examinar as escalas de outros agentes. Isto pode ajudá-lo a identificar agentes com os quais você deseja comercializar escalas.

Importante

Você pode abrir esta janela apenas se o administrador do seu sistema habilitou esta opção. Uma segunda opção irá determinar se você pode ver as escalas apenas dentro da sua equipe ou entre os times do seu site.

Sobre a Janela de Escalas

A tabela exibe informações de escala para até 20 agentes de uma vez, para cada dia da semana exibida. Dias dos agentes exibidos num plano de fundo de cor mais escura são dias que não são compatíveis com você como o agente logado. Por exemplo, o dia de um agente em um plano de fundo de cor mais escura pode indicar uma exceção de dia inteiro que não pode ser comercializada ou um dia que contenha atividades as quais você não está apto a desenvolver, o que também não pode ser comercializado.

A tabela inclui as seguintes colunas:

Nome do Agente	Clicar no nome de um agente caso queira abrir o pop-up de Detalhes da Escala , o qual exibe a você detalhes sobre as atividades da escala do agente para cada dia. Clicar na seta ao lado do título da coluna para ordenar a tabela a partir dos dados desta coluna.
Equipe	Exibe a equipe à qual este Agente pertence. Clicar na seta ao lado do título da coluna para ordenar a tabela a partir dos dados desta coluna.
<i>dias da semana</i>	Essas colunas mostram um dos seguintes para cada agente em cada dia: um turno, horas de trabalho, Dia Livre ou nome de exceção.
Total pago	Exibe o total de horas pagas de cada agente para a semana.

Importante

Alguns tipos de exceções não aparecem por nome. Em vez disso, são marcados pelo

rótulo genérico Exceção. Estas exceções foram configuradas pelo administrador do sistema para não serem comercializáveis.

Utilizando a Janela de Escalas

Você pode modificar a exibição utilizando uma das seguintes opções:

- Para revelar quaisquer dias que estejam escondidos fora da tela, utilizar a barra de rolagem horizontal, na parte inferior da janela.
- Para revelar mais agentes, clique em **20 Anteriores** ou **Próximos 20**.
- Para exibir uma semana diferente, use os **selecionadores de data** na parte superior direita.

Visualizando os Detalhes da Escala de Outros Agentes

Utilizar a janela pop-up Detalhes da Escala para ajudar a identificar agentes com os quais você deseja comercializar escalas. Ela exibe detalhes sobre as atividades do outro agente, com horários de início e término, para cada dia da semana selecionada.

Sobre o Pop-Up de Detalhes da Escala

A janela pop-up exibe detalhes da escala para o agente e semana identificados no topo da janela. A tabela contém as seguintes colunas:

Coluna	Descrição
Data	Cada dia da semana selecionada aparece em uma linha em separado.
Horas pagas	O total de horas pagas do agente para esta data.
Atividades Escaladas	Nomes dos itens de escala para este agente nesta data.
Presença Escalada: Hora inicial, Hora final	Exibe os horários escalados do agente para início e término das atividades listadas.

Importante

Alguns tipos de exceções não aparecem por nome. Em vez disso, são marcados pelo rótulo genérico Exceção. Estas exceções foram configuradas pelo administrador do sistema para não serem comercializáveis.

Utilizando o Pop-Up de Detalhes da Escala

- Se houver alguma informação escondida fora da tela, utilizar a barra de rolagem no canto direito para revelar tal informação.
- Para fechar a janela pop-up, clicar no botão fechar, no canto superior direito.
- Para exibir uma semana diferente, primeiro feche esta janela pop-up para retornar à janela anterior. Então, **altere a data nesta** janela, e clique novamente no link do mesmo agente, na exibição dessa semana.

Preferências

A janela de Preferências exibe duas guias, Visão Geral das Preferências (o padrão) e Padrões de Disponibilidade.

Use a guia Visão Geral de Preferências (clique no título) para:

- Exiba suas preferências para turnos, exceções, dias livres, horas de trabalho, folgas e disponibilidade.
- Adicione, modifique ou exclua suas preferências de **turno**, sua **disponibilidade** ou **dias livres**.
- Inserir comentários associados com suas preferências.

Importante

Você não pode editar ou excluir exceções, folgas, horas de trabalho ou preferências concedidas. Caso você precise mudar uma exceção ou uma preferência concedida, entre em contato com seu supervisor.

Ver Preferências ou Exceções

Cada barra de dia na grade Preferências Semanais do painel Visão Geral das Preferências exibe preferências e exceções como segmentos, cobrindo os intervalos da preferência ou exceção. A Legenda indica qual cor representa cada status das exceções e preferências

Na grade de Preferências Semanais, é possível exibir o status de cada dia livre, ao qual você criou uma preferência de Dia Livre. A maioria das células na coluna Dia Livre estará em branco, exceto os dias reais para os quais você criou uma preferência. Nestas células, um de três status de Dia Livre serão exibidos: Programado, Preferido ou Concedido.

Use o painel **Padrões de Disponibilidade** (clique no título) para:

- Criar, modificar ou excluir padrões de disponibilidade.
- Criar preferências de disponibilidade com base em padrões de disponibilidade

O painel Visão Geral das Preferências tem três seções principais:

SUPERIOR—Link de Visão Geral de Preferências e link de Padrões de Disponibilidade à esquerda, a grade de Preferências Semanais embaixo deles e por toda a largura da exibição.

CENTRO—Uma legenda identifica as cores usadas na Grade de Preferências Semanais:

INFERIOR—A tabela de Preferências Diárias resume suas preferências e o status de preferência em cada dia. Ela contém uma linha para cada dia da semana e

colunas... [+]

:

Coluna	Descrição
Data	A data do dia indicado.
Dia da semana	O dia da semana.
Preferência	Os nomes das preferências e exceções de cada dia.
Hora inicial	Quando cada preferência ou exceção é solicitada para começar. (Para uma Folga, esta coluna está vazia.)
Hora final	Quando cada preferência ou exceção é solicitada para terminar. (Para um Dia Livre, esta coluna exibe "Dia Todo")
Horas Pagas	O número de horas pagas em cada preferência ou exceção.
Status/Motivo	Status: se cada preferência é Recomendada, Concedida, Rejeitada, Agendada ou Não Agendada. Ver Status de Preferência e Hierarquia para obter uma explicação destes status. Motivo: Por que o WFM atribuiu um status como Rejeitado ou Não Agendado ao item de folga.
Comentários	Se qualquer item exibido nesta lista tem um comentário associado a ele, o comentário aparece nesta coluna.

[Voltar ao topo](#)

Status de Preferência e Hierarquia

Antes de agendar, uma preferência pode ser Concedida, Rejeitada ou Recomendada. Depois que uma agenda é criada para as datas que incluem esta preferência, os status podem ser Agendados (aparecem na agenda) ou Não Agendados (não aparecem na agenda).

- Uma preferência *Concedida* aparecerá na agenda a não ser que seja removida ou que outra preferência seja adicionada e que seja melhor classificada que a outra. Se isto acontecer, o status das preferências com classificações mais baixas é alterada para Rejeitada.
- Uma preferência *Rejeitada* não irá aparecer na agenda a não ser que seja rejeitada em favor de uma preferência de melhor classificação e que esta seja removida mais tarde antes que a agenda seja criada. Se isso acontecer, a preferência volta para o seu status original, que pode ser Concedido ou Recomendado.
- Uma preferência *Recomendada* aparecerá na agenda se ela estiver em conformidade com as restrições e as definições e otimização da agenda que serão configuradas no seu site.

Clique para visualizar a hierarquia de preferências: [+]

1. Exceções de dia inteiro concedidas.
2. Dias livres concedidos.

3. Folga de dia inteiro concedida.
4. Disponibilidade concedida.
5. Turnos concedidos.
6. Horas (de trabalho) pagas concedidas.
7. Exceções de dia parcial concedidas, folga de dia parcial concedida.
8. Padrões de revezamento.
9. Itens preferidos (incluindo exceções, horas pagas e folga com status Preferido).

Importante

Se você não vir as Preferências na barra de menu, então, as Preferências Agendadas não são ativadas para seu centro de contato.

Hierarquia gráfica

A hierarquia gráfica é diferente da hierarquia de resolução de estados. O gráfico Preferências exibe a seguinte hierarquia, de cima para baixo.

Clique para visualizar a hierarquia geográfica: [+]

- Exceção Integral
- Folga
- Disponibilidade
- Exceção de dia parcial
- Turno
- Horas trabalhadas

Itens Concedidos ou Programados são mostrados na parte superior e itens Preferidos (de um mesmo tipo) são mostrados abaixo deles.

Editando e Excluindo Preferências

Use os seguintes procedimentos para editar ou excluir uma preferência pela grade Preferências Semanais ou lista Preferências Diárias da guia Visão Geral das Preferências:

Importante

Ao editar as preferências, a data não pode ser alterada.

Editando preferências

Para editar uma preferência no painel Visão Geral das Preferências.

1. Clique nas preferências que deseja editar.
2. Clicar em **Editar**.
3. Quando a janela de diálogo abrir, faça as alterações apropriadas e clique em **OK** para enviar a entrada, ou em **Cancelar** para descartá-la e fechar a janela de diálogo.

Notas sobre a Edição de Preferências

- Se o WFM conseguir programar sua preferência, a preferência revisada aparecerá na janela Preferências.
- Se uma preferência de Disponibilidade não puder ser editada, um aviso será exibido depois de a janela Editar ser fechada e a preferência permanecerá inalterada.
- Se uma preferência de Turno não puder ser editada, um aviso será exibido, mas o diálogo Editar não é fechado para corrigir os dados.
- As horas de início do turno disponíveis podem diferir se um fuso horário diferente do fuso horário do site for selecionado.
- Ao adicionar um turno às suas preferências, você verá menos horas iniciais disponíveis ou possivelmente nenhuma hora inicial aplicável, dependendo do fuso horário selecionado. Neste caso, selecione o fuso horário do site ou tente outro fuso horário.
- Suas preferências não são garantidas a serem designadas a você a menos que seu supervisor as conceda prioridade sobre a programação. Se suas preferências não forem concedidas, o WFM programará quantas preferências forem possíveis de acordo com as regras do seu site.

Excluindo Preferências

Para excluir uma preferência, selecione a preferência que deseja excluir e clique em **Excluir**.

[Voltar ao topo](#)

Adicionando e Editando Preferências do Turno

Use o painel Visão Geral das Preferências para adicionar suas preferências de turno:

1. Clique em **Adicionar Turno**.
2. No menu suspenso **Data**, selecione uma data.
3. No menu suspenso **Turnos**, selecione um turno.
4. Selecione uma **Hora inicial** e uma **Hora final** e marque **Dia seguinte**, se aplicável.
5. No campo **Comentários**, insira qualquer comentário aplicável.
6. Clique em **OK** para enviar a entrada ou em **Cancelar** para descartá-la e fechar a janela de diálogo.

Importante

Ao adicionar um turno às suas preferências, você verá menos horas iniciais disponíveis ou possivelmente nenhuma hora inicial aplicável, dependendo do fuso horário selecionado. Neste caso, selecione o fuso horário do site ou tente outro fuso horário.

Editando Preferências do Turno

Use o painel Visão Geral das Preferências para editar as preferências de Turno: Consulte [Editando e Excluindo Preferências](#).

Adicionando e Editando Preferências de Disponibilidade

Use o painel Visão Geral das Preferências para adicionar suas preferências de Disponibilidade:

1. Clique em **Adicionar Disponibilidade**.
2. No menu suspenso **Data**, selecione uma data.
3. Inserir uma **Hora Inicial**, **Hora Final** (marque **Dia Seguinte**, se aplicável)
4. No campo **Comentário**, insira qualquer comentário aplicável.
5. Clique em **OK** para enviar a entrada ou em **Cancelar** para descartá-la e fechar a janela.

Editando Preferências de Disponibilidade

Use o painel Visão Geral das Preferências para editar as preferências de Disponibilidade: Consulte [Editando e Excluindo Preferências](#).

Adicionando e Editando Preferências de Dia Livre

Use o painel Visão Geral das Preferências para adicionar suas preferências de Dia Livre:

1. Clique em **Adicionar Dia Livre**.
2. No menu suspenso **Data**, selecione uma data.
3. No campo **Comentários**, insira qualquer comentário aplicável.
4. Clique em **OK** para enviar a entrada ou em **Cancelar** para descartá-la e fechar a janela.

Editando Preferências de Dia Livre

Use o painel Visão Geral das Preferências para editar as preferências de Dia Livre: Consulte [Editando e Excluindo Preferências](#).

Padrões de Disponibilidade

Você pode requisitar preferências de disponibilidade através da criação de “padrões de disponibilidade”, que contêm os horários de início e fim que você deseja para uma semana. Padrões de Disponibilidade são exibidos em uma tabela na parte superior do painel de Preferências. Seus padrões de disponibilidade podem especificar horários de início e fim diferentes para cada dia.

Dica

Ao adicionar ou editar preferências, é possível selecionar seu fuso horário de preferência. Quando você cria preferências de disponibilidade, o fuso horário escolhido é aplicado às horas de início e término especificadas nos padrões de disponibilidade. Os valores de hora inicial e final no padrão estarão no fuso horário de escolha e não mudarão se o fuso horário mudar.

Utilize a guia Padrões de Disponibilidade para:

- **Criar**, **editar** ou **excluir** um padrão de disponibilidade.
- **Criar** uma preferência de disponibilidade baseada em um padrão de disponibilidade.
- Exibir a guia **Visão Geral das Preferências** clicando nesse link.

Criando Padrões de Disponibilidade

Para criar um novo padrão de disponibilidade:

1. Na janela Preferências, clicar em **Padrões de Disponibilidade**. A guia Padrões de Disponibilidade aparecerá.
2. Clique em **Criar Padrão**.
3. Entre com um nome para o novo padrão na caixa de texto Descrição.
4. Entre com horários de início e horários de fim que você deseja para cada dia da semana. Na linha de cada dia, use os controles de tempo para inserir as horas inicial e final (em horas e minutos).

Dica

Não é possível deixar os horários de Início e Fim em branco.

Os horários aparecerão nos formatos 12 ou 24 horas, dependendo das configurações regionais de seu computador. Use a caixa de seleção **Dia** seguinte para indicar que a hora final ocorre no dia seguinte.

5. Após ter entrado com as informações, clique em **Aplicar**.
O novo padrão estará agora incluído na lista suspensa Seleccionar padrão.

Editar Padrões de Disponibilidade

Para editar um padrão de disponibilidade criado anteriormente:

1. Na guia Padrões de Disponibilidade, seleccionar o padrão da lista suspensa Seleccionar padrão.
As propriedades do padrão aparecerão nas listas suspensas de horário de início e horário de fim.
2. Altere os horários de início e horários de fim.
3. Clique em **Aplicar**.

Excluindo Padrões de Disponibilidade

Para remover permanentemente um padrão de disponibilidade:

1. Na guia Padrões de Disponibilidade, selecione o padrão na tabela marcando a caixa de seleção correspondente.
2. Clicar em **Excluir Padrão**.

Criando Preferências de Disponibilidade

Para criar uma preferência de disponibilidade baseada em um padrão de disponibilidade, ver [Criando e Editando Preferências de Disponibilidade](#).

Usando Padrões nas Preferências de Disponibilidade

É possível **criar**, **editar**, ou **excluir** preferências de disponibilidade, conforme descrito neste tópico de ajuda.

Importante

Você não pode editar ou excluir uma preferência concedida.

Criando Preferências de Disponibilidade

Você pode criar (adicionar) uma preferência de disponibilidade de duas maneiras:

1. Use o painel **Visão Geral das Preferências** para inserir preferências um dia por vez (veja o procedimento abaixo).
2. Utilizar um **padrão de disponibilidade**, o qual permite que você especifique disponibilidades para um intervalo de dias de uma só vez.

Criando Preferências de Disponibilidade Usando Padrões

Para criar uma preferência de disponibilidade utilizando um padrão de disponibilidade:

1. Na janela Preferências, clicar em **Padrões de Disponibilidade**.
A guia Padrões de Disponibilidade aparecerá.
2. No canto superior à esquerda, selecione o padrão que você deseja utilizar para criar a preferência.
3. Clique em **Tornar Preferência**.
A janela Tornar Preferência é exibida.
4. Insira suas preferências para **Data de Início** e **Data de Fim**.
5. Clique em **Aplicar**.

Utilizando a Janela Editar Preferências Semanais

Para criar uma preferência de disponibilidade utilizando a Janela Editar Preferências Semanais, seguir

as instruções em [Adicionando ou Editando uma Preferência](#). Quando você cria a preferência, marque a caixa de seleção **Disponibilidade**.

Editando Preferências de Disponibilidade

Para editar as preferências de disponibilidade:

- Use o painel Visão Geral das Preferências para editar as preferências um dia por vez. Consulte [Editando e Excluindo Preferências](#).
- Utilizar o painel de Padrões de Disponibilidade para editar as disponibilidades para um intervalo de dias de uma só vez. Consulte [Editar Padrões de Disponibilidade](#).

Excluindo Preferências de Disponibilidade

Use o painel Visão Geral das Preferências para excluir preferências um dia por vez. Consulte [Editando e Excluindo Preferências](#).

Folga

Use o painel de Folga para:

- **Visualizar** sua folga solicitada no calendário, com o status.
- **Requisitar** hora livre.
- **Remover** solicitações de folga que ainda não foram concedidas ou agendadas.
- Visualizar seu **saldo de folgas** para qualquer data desejada.

Para usar Folga:

- Clique em **Folga** na barra do Menu.

O painel de Folga inclui:

- Uma lista suspensa com todos os tipos de folga disponíveis para você.
- O painel de **saldo de folga**.
- Um **calendário** anual para o ano corrente.
- Uma **legenda**, explicando o significado das cores usadas no calendário.
- Botões de quatro comandos (**Novo**, **Editar**, **Retirar** e **Excluir**) que você pode usar para fazer alterações ou excluir solicitações de folga. Esses botões são exibidos no canto superior esquerdo do painel Folga.

Dica

Se você não consegue ver **Folga** na Barra de Menu, então o Planejador de Folga não está ativado no seu contact center.

Painel de Folgas

O painel de Folga inclui duas seções principais:

1. O **painel de saldo**, que mostra o saldo de folga para a hora da folga selecionada na lista suspensa no canto superior esquerdo da janela de Folga. A **legenda**, que se encontra na parte inferior do painel de saldo, indica o que cada cor significa.
2. O **calendário**, que mostra solicitações de folga e seus status. Os dias para os quais você tem solicitações de folga são coloridos. Esta cor muda dependendo do status da solicitação.

Calendário de Folgas

Cada data do calendário tem uma caixa de seleção próximo a si.

- Para criar uma nova solicitação de folga, selecione uma ou mais caixas de seleção e então clique em **Novo**. Para mais informações sobre como criar uma nova solicitação de folga, veja [Como Solicitar Folga](#).
- Para alterar uma solicitação de folga, selecione uma ou mais caixas de seleção próximo a datas que possuem solicitações de folga e clique em **Editar**. Para mais informações sobre como editar uma solicitação de folga existente, veja [Como Editar Folga](#).
- Para alterar uma solicitação de folga, selecione uma ou mais caixas de seleção próximo a datas que possuem solicitações de folga e clique em **Retirar**. Para obter mais informações sobre o recurso de Retirada, consulte [Como Retirar Solicitação de Folga](#).
- Para excluir uma solicitação de folga, selecione uma ou mais caixas de seleção próximo a datas que possuem solicitações de folga e clique em **Excluir**. Veja [Exclusão de Folga](#) para saber mais sobre a exclusão de uma solicitação de folga.
- Para exibir todos os dados de folga existentes para um dia específico do Calendário, passe o cursor por cima da célula desse dia. Uma janela pop-up exibe todos os dados de folga existentes para esse dia, o que pode incluir: Data, Nome, Hora de Início/Final, Status, Motivo, Comentários.

“Comentários” são anotações inseridos por um supervisor ou gerente quando o item de folga estiver aprovado ou rejeitado.

“Motivo” é um campo que explica o porquê o sistema do WFM colocou o item de folga em um status em particular, como Rejeitado ou Não Escalado.

Painel de Saldo

Para ver seu saldo para um tipo específico de folga, selecione o tipo de folga da lista suspensa na região superior esquerda da janela Folga.

Importante

As informações no painel de equilíbrio são apenas para o tipo de folga selecionado. Utilizar a lista suspensa para selecionar um tipo diferente de hora livre para ver seu saldo para aquele tipo. Na lista suspensa, os tipos de folga que você pode solicitar e editar são enumerados acima da legenda —“Outros”—, e os tipos de folga que você não pode usar estão embaixo.

[Voltar ao topo](#)

Esta tabela explica cada categoria que aparece no painel de saldo.

Folga Seção de horas	Acumuladas	Total de horas livres acumuladas para o período atual, até o dia selecionado. (Para ver o total acumulado para o período inteiro, selecionar o último dia do período.)
	Bônus	Total de horas de folga bônus. Horas bônus são configuradas por seu supervisor ou gerenciador de escalas. Elas são incluídas no seu saldo total de hora livre.
	Transferido	Total de horas livres transferidas de períodos anteriores. Algumas companhias limitam o número de horas que você pode transferir de um ano para o ano seguinte.
	Crédito	Total de horas livres que podem ser tomadas como adiantamento, caso aplicável. (Algumas companhias permitem que você faça requisição de mais horas livres do que você possui atualmente, com a expectativa de que você acumule a quantidade necessária antes do fim do ano.)
	Escalado	Total de horas livres escaladas para o período atual, até o dia selecionado. Para ver o total de horas escaladas para o período inteiro, selecionar o último dia do período. Você não pode remover horas livres Escaladas ou Concedidas no módulo Hora Livre, mas pode remover hora livre Preferida.
	Concedido	Total de horas livres requisitadas que foram concedidas. Para ver o

		total de horas concedidas para o período inteiro, selecionar o último dia do período.
	Exceções	Total de exceções de dia parcial utilizada como horas livres que foram concedidas a você.
	Preferido	Total de horas de hora livre preferida (requisitadas, porém ainda não recusadas, concedidas ou escaladas). Para ver o total de horas preferidas para o período inteiro, selecionar o último dia do período.
	Saldo	Total de horas livres para o período atual, até o dia selecionado. O saldo é calculado como a soma de horas acumuladas, bônus, transferidas, e as horas de crédito, com subtração de horas concedidas, preferidas, exceções, e horas escaladas. Observe que o limite deste saldo pode ser ultrapassado. Se o limite é atingido antes do fim do Período de Acúmulo, um agente pode acumular progressivamente mais horas livres caso ele requisite e seu supervisor conceda.
	Total Acumulado no Período	Total de horas livres para as quais você está apto no atual período. Este valor se altera apenas quando você selecionar um dia em um período diferente de hora livre.
	Tempo de Espera (semanas)	Se seu supervisor habilitou a concessão automática de folga, você pode inserir suas preferências de folga em pelo menos este número de semanas antes da primeira data de folga desejada. Suas preferências serão concedidas automaticamente caso sua ausência não afete a companhia excessivamente, e você possua horas livres suficientes disponíveis para a requisição.
Legenda		Cada status—Rejeitada; Concedida; Preferida; Escalada; Retirada; Escalada; Não Escalada; Retirada; e Parcial—é representado por sua própria cor. “Parcial” indica requisição de

		hora livre de dia parcial.
Períodos de oferta	Nome	O nome do período de oferta. Essa caixa exibe todos os períodos de oferta que foram configurados para o ano selecionado, mas que ainda não foram processados.
	Inicial	A data e hora inicial do período de oferta.
	Final	A data e hora final do período de oferta.
	Processado em	A data e hora em que as solicitações deste período de oferta serão processadas.
	Mínimo de dias em solicitação	O número mínimo de dias por solicitação.
	Clique para ver a mensagem anexada (link)	Quando clicado, este link abre um diálogo contendo notas ou informações adicionais sobre o período de oferta. Observação: O link não está presente se o supervisor não adicionar observações.

Voltar ao topo

Cada data no calendário também é um link. Clique no link da data para atualizar o painel de saldo de modo que ele mostre seu saldo de hora livre para a data que você clicou ao invés da data atual. Por exemplo, clicar na data para o dia anterior ao qual você gostaria de tirar férias para ver se você acumulou horas livres suficientes para então tomar suas férias.

Importante

- A informação é para o período atual de folga. Este é o tempo desde a última data transferida (normalmente 1º de Janeiro) ou, se a data de transferência ainda não ocorreu, o tempo desde sua data de contratação. A data de transferência pode ser diferente para diferentes tipos de folga.
- Se não houver períodos de oferta configurados para o ano selecionado, a informação de **Períodos de oferta** não será exibida.

Quando os Tipos de Folga Não Se Aplicam Mais

Uma lista suspensa no canto superior esquerdo do seu Planejador de Horas Livres exibe todos os tipos de hora livre que estão configurados para o seu site. Alguns destes podem não ser relevantes para você. (Agentes são designados a regras de hora livre, as quais por sua vez são associadas a

tipos de hora livre.)

Você pode criar, editar, excluir ou retirar requisições de hora livre apenas para tipos que correspondam a uma regra de hora livre associada ao agente. Portanto, você pode estar apto a ver os tipos de folga correspondentes a Regras de Folga que não estão mais associadas a você. Você pode ver estes tipos "velhos" de hora livre, mas não pode mais interagir com eles. Eles aparecem abaixo da legenda —“Outros”— na lista suspensa.

Os Tipos de Folga que você pode usar aparecem acima da legenda —“Outros”—.

Workforce Management possibilita selecionar o tipo de Folga abaixo da legenda —“Outros”— na lista suspensa, mas você não poderá executar nenhuma tarefa com ele (como solicitar folga, ou visualizar seu saldo de folga).

[Voltar ao topo](#)

Grade de Limites de Folga

A grade Limites de Folga aparece acima destas caixas de diálogo: Inserindo Novos Itens de Hora Livre, Editando Itens de Hora Livre.

A área da grade exibe as informações de limite de hora livre para as datas selecionadas na visualização do planejador de hora livre principal. Cada dia da escala do agente aparece em uma linha separada, dividida em timesteps. As datas que não estão em ordem sequencial são visualmente separadas por linhas estreitas vazias.

Controles e Colunas da Grade

A **caixa de seleção** na coluna mais à esquerda de cada linha está limpa para afetar somente esta linha. Marque ou desmarque a caixa de seleção no cabeçalho para operar todas as caixas de diálogo da coluna (e assim, todas as linhas) com um clique.

Data exibe a data e o dia da semana para cada linha.

Iterações exibe cada iteração como uma célula em uma grade. Aponte o cursor para um timestep a fim de exibir os limites de hora livre desse timestep em uma janela pop-up.

A caixa de seleção **Visualização Total** acima da grade expande e recolhe a exibição.

- Selecione esta caixa de seleção (a configuração padrão) para comprimir a exibição: cada hora na grade recebe um título de cabeçalho.
- Desmarque esta caixa de seleção para expandir a exibição: cada intervalo de 15 minutos obtém um título de cabeçalho, e cada célula da grade exibe seu valor de limite de folga como um inteiro arredondado para baixo.

Características da Grade

Cada célula da grade apresenta um código de cores para o limite de hora livre do timestep que ela representa:

- **Vermelho**—O limite de folga para este intervalo é igual ou menor que 0.
- **Verde**—O limite de folga para este intervalo é igual ou maior que 1

Características da Grade Variável

Se você estiver adicionando novos itens de Hora Livre:

- Todas as caixas de seleção ficam selecionadas por padrão.
- Os novos itens de Hora Livre inseridos se aplicam apenas às datas verificadas na grade.

Se você estiver editando itens de Hora Livre:

- A coluna da caixa de seleção da grade não aparece, o que significa que as caixas de seleção individuais de cada linha não aparecem.

Importante

Se estiver excluindo ou retirando itens de Folga, a grade e a caixa de seleção Visualização Total não aparecerão.

Solicitando Folga

Use o [Calendário de Folgas](#) para adicionar uma nova solicitação de folga ou para [retirar uma solicitação existente](#).

Fazendo uma Solicitação de Folga

1. Marque a caixa de seleção ao lado de cada data em que deseja adicionar uma solicitação de folga.
2. Clique em **Novo**.
Aparece a caixa de diálogo Inserindo novos Itens de Folga. A [grade Limites de Folga](#) aparece na parte superior desta caixa de diálogo. Na grade, os Intervalos que este agente não pode selecionar (por causa de limites ou restrições) aparecem em vermelho.
3. Selecione o tipo de folga na lista suspensa.
Os tipos de folga que aparecem abaixo da legenda —“Outros”— na caixa da lista suspensa da [janela Folga](#) estão indisponíveis para você e não podem ser selecionados.
4. Se esta for uma solicitação de folga de dia inteiro, marque a caixa de seleção **Dia Inteiro**. Se você trabalha uma quantidade diferente de horas em dias diferentes da semana, insira o número de horas pagas aqui, assim o sistema deduz as horas adequadas de seu saldo de folga.
5. Especifique as horas e os minutos exatos em seu dia inteiro inserindo-os ou selecionando-os na caixa da lista suspensa **Hora Paga**. Observe os pré-requisitos a seguir:
 - Marque as caixas de seleção **Dia Inteiro** e **Hora Paga**.
 - O Workforce Management deve ser configurado para permitir que os agentes insiram a hora paga para solicitações de folga de dia inteiro. Essa configuração é definida pelo administrador do sistema.
6. Para solicitações de dia parcial, desmarque a caixa de seleção **Dia Inteiro** e insira a hora inicial e final para a solicitação.
7. Clique em **Enviar** ou, para descartar uma solicitação, clique em **Cancelar**.

Importante

- Se o WFM processar com êxito as suas solicitações, a janela Folga reaparecerá e exibirá as novas configurações de folga.
- Se o servidor retorna mensagens de erro, o WFM abre uma janela contendo erros em uma lista. Clique em **Fechar** para volta à visualização principal da Folga.
- O WFM recusa solicitações de folga que violam os termos do contrato do agente. Se for especificamente configurado para isso, o WFM também recusará as solicitações que caem no mesmo dia de uma folga concedida, de uma disponibilidade concedida com duração de 0 no Calendário ou de um dia livre com padrão de revezamento.

Veja outros tópicos relacionados a Folga:

- [O Recurso de Concessão Automática de Folga](#)
- [Oferta de Folga \(Férias\)](#)
- [Observações da Lista de Espera](#)

[Voltar ao topo](#)

O Recurso de Concessão Automática de Folga

Se o supervisor ativar a concessão automática, suas solicitações de folga serão imediatamente concedidas e publicadas na Escala Principal em determinadas condições:

- O recurso está ativado. Consulte seu supervisor.
- Todos os dias solicitados estão após o tempo de espera especificado. O tempo de espera aparece no **painel de saldo**.
- A solicitação de folga é para mais horas do que o mínimo exigido para a aplicação do recurso de concessão automática.
- Sua falta não excede os limites de folga estabelecidos por seu supervisor.
- Você acumulou horas de folga suficientes para cobrir sua solicitação de folga.

Se o recurso de concessão automática estiver desativado, suas solicitações de folga serão colocadas no status Preferido e um supervisor deverá concedê-las antes de serem incluídas em sua escala.

Algumas condições são válidas apenas para solicitações de folga de dia inteiro ou de dia parcial:

- As solicitações de folga de dia inteiro são sempre publicadas automaticamente.
- Quando uma folga de dia inteiro é retirada, o WFM restaura a escala de linha de base, se estiver disponível.
 - Se a folga retirada for a escala de linha de base ou se a escala de linha de base não estiver disponível, o WFM vai inserir um Dia Livre, se a folga não tiver sido paga.
 - Se a folga retirada foi paga, o WFM vai programar um turno compatível com o mesmo número de horas pagas que a folga retirada.
- A solicitação de folga de dia parcial deve ocorrer durante as horas do turno do agente.
- Quando a instância da folga de dia parcial se sobrepõe a uma exceção de dia parcial, o WFM reagenda e depois remove a exceção (se configurado).
- Quando uma instância de folga de dia parcial se sobrepõe a outra, o WFM recusa a solicitação.

Importante

- Se a instância de Folga que você adicionou tem o status Concedido Não Programado, o WFM envia uma notificação ao seu supervisor.
- Quando você especifica a hora do início/fim ou tempo pago em uma solicitação de folga, WFM compara esses valores com essas restrições configuradas: disponibilidade de contrato, mínimo da primeira hora de início de todos disponíveis para os turnos diurnos,

máximo da última hora de fim de todos os turnos.

Oferta de folga (férias)

Quando a oferta de folga (férias) está ativada e você envia solicitações de folga que se encaixam em um período de oferta configurado, elas não são processadas imediatamente. Em vez disso, o WFM adia a concessão de solicitações de folga até a data de processamento. Nesta data, o WFM concede todas as solicitações de folga do período de oferta de acordo com a experiência e/ou classificação. Solicitações de folga não concedidas são processadas de acordo com a ordem de envio, caso haja vagas disponíveis nos limites de folga.

Ao enviar solicitações de folga que se encaixam em um período de oferta, você verá um diálogo de aviso informando que a solicitação se encaixa em um período de oferta. Se você selecionar **Proceder**, a solicitação de folga é enviada para processamento posterior.

Solicitações de folga colocadas em listas de espera são processadas posteriormente de acordo com a restrição ou limite de folga configurado, e não são mais processadas por ordem de chegada.

Importante

A caixa de seleção da lista de espera foi removida nesta versão.

Depois de o WFM processar suas solicitações de folga e retornar à visualização de Folga, você verá uma pop-up listando todos os dias para os quais você solicitou folga. Passe o mouse sobre um dia específico para exibir os detalhes da solicitação, incluindo seu estado (por exemplo, se a solicitação foi concedida ou não). Você pode fazer isso para qualquer solicitação de folga, não apenas solicitação de folga que se encaixam em um período de oferta.

Editando itens de folga durante oferta

Entenda que, ao excluir ou retirar um item de folga em um volume, o WFM realiza a ação em todos os itens enviados no volume, considerando-o uma única solicitação. Além disso, itens de um mesmo volume somente podem ser marcados ou desmarcados todos juntos, não separadamente.

Saldos de Folga

Solicitações de folga criadas e concedidas quando o recurso de oferta de folga está ativado são exibidas como itens de folga regulares e afetam os saldos de folga daquele tipo específico de folga da mesma forma que nas versões anteriores do WFM.

Observações da Lista de Espera

Quando a solicitação de folga é elegível para concessão automática, mas não há intervalo de tempo adequado disponível, a solicitação é colocada em lista de espera até o horário ficar disponível e, em seguida, ela é concedida automaticamente (**a concessão automática deve estar ativada**).

A funcionalidade de lista de espera coloca em uma fila os agentes que solicitam folgas indisponíveis, na ordem em que cada solicitação foi feita. Se o intervalo de tempo ficar disponível, os agentes na fila terão suas solicitações concedidas, na ordem. Pergunte ao seu supervisor se este processo é ou não automático depende das configurações de lista de espera e concessão automática especificadas pelo administrador do WFM.

Para ver o número de outros agentes presentes na lista de espera de um intervalo, clique o cursor no intervalo. Aparece uma caixa de informações de data e hora, que também mostra o rótulo Lista de Espera seguido do número de pessoas que estão na fila para folga neste intervalo.

Além disso, a caixa de informações exibe o rótulo Limite de Folga e o número correspondente para este intervalo.

Importante

O valor mostrado entre parênteses ao lado da caixa de seleção Lista de Espera é o número de itens existentes em lista de espera que já estão presentes no sistema, nos intervalos que são selecionados nos controles Hora Inicial/Hora Final.

Editando Folga

Utilize o **calendário** de Folgas para editar requisições existentes de folgas.

1. Marque a caixa de seleção ao lado de cada data que você deseja editar uma requisição de hora livre.
2. Clicar em **Editar**.
A caixa de diálogo Editando Itens de Hora Livre aparecerá. Ela mostra todas as solicitações de folga dos dias selecionados. Por padrão, todas estão selecionadas.

Dica

A **grade Limites de Folga** aparece na parte superior desta caixa de diálogo.

3. Limpe as caixas de seleção para as requisições de hora livre que você não deseja editar.

Importante

Não é possível desmarcar (ou marcar) a caixa de seleção de um tipo de Folga que você não pode mais usar. (Esses tipos de Folga aparecem abaixo da legenda “—Outros—” na caixa da lista suspensa da **janela Folga**.)

4. Altere os ajustes de hora livre para as requisições que você quer editar.
5. Clique em **Enviar**. Se preferir, para descartar as alterações, clique em **Cancelar**.

Se o WFM processar com êxito as suas solicitações, a janela Folga reaparecerá e exibirá as novas configurações de folga.

Se o servidor retornar mensagens de erro, elas serão exibidas em uma janela de erro. Clique em Voltar para corrigir os problemas.

Dica

Você pode **Retirar uma Requisição de Folga**.

Excluindo Folga

Utilize o [calendário](#) de Folgas para remover requisições de folgas anteriores.

Importante

Se a solicitação de folga for Concedida e o recurso de concessão automática estiver desligado, você não poderá usar Folga para remover a solicitação de folga. Um supervisor deve fazer a alteração no WFM Web for Supervisors.

Se o recurso de concessão automática estiver ativado, você poderá remover a folga Concedida que não tenha passado do tempo de espera de concessão automática relacionado no [painel de saldo](#).

Por exemplo, se a solicitação de folga Concedida for de três semanas no futuro e o tempo de espera for definido como duas semanas, ela poderá ser removida. Porém, se a solicitação de folga Concedida for de apenas uma semana no futuro, ela não poderá ser removida porque passou do tempo de espera.

Para remover solicitações de folga:

1. Marque as caixas de seleção dos dias com as solicitações de folga que deseja excluir.
2. Clique em **Excluir**.
É aberta a janela Excluindo Itens de Folga. Ela mostra todas as solicitações de folga dos dias selecionados. Por padrão, todas estão selecionadas.
3. Limpe as caixas de seleção para as requisições de folga que você **“não”** deseja remover suas preferências de folga. Todas as solicitações de folga selecionadas serão excluídas.

Importante

Não é possível desmarcar (ou marcar) a caixa de seleção de um tipo de Folga que você não pode mais usar. (Esses tipos de Folga aparecem abaixo da legenda —“Outros”— na caixa da lista suspensa da [janela Folga](#).)

4. Clique em **Enviar** ou, para manter suas solicitações de folga no calendário, clique em **Cancelar**.
. A janela Folga reaparece com as configurações de folga atualizadas.

Retirando uma Solicitação de Folga

Use o **Calendário de Folgas** para **adicionar uma nova solicitação de folga** ou para retirar uma solicitação existente:

1. Selecione o dia em que você solicitou a folga.
2. Clique em **Retirar**.
O WFM exibe suas solicitações de retirada na janela Retirando Itens de Folga, com uma linha separada para cada dia.
3. Se você decidir não enviar a solicitação de retirada referente a um dia na lista, desmarque a caixa de seleção à extrema esquerda da linha desse dia.
4. Clique em **Enviar** (na parte inferior direita).

A folga retirada é marcada no calendário com o Retirado ou Programado, Retirado. Se a sua empresa utiliza a funcionalidade de notificação do WFM, o WFM envia uma notificação ao supervisor apropriado. Se a publicação automática está ativada, o WFM republica a escala, com a folga removida.

- **O status Retirado**— indica que o item foi completamente retirado e não afeta mais a escala do agente.
- **O status Programado, Retirado**— indica que a solicitação de retirada do agente foi recebida, mas o item ainda não foi retirado. O item permanece ativo e na escala do agente até o supervisor remover a folga da escala.

Inserindo Comentários

Você pode fazer comentários quando você cria uma preferência ou uma requisição de hora livre. Seu supervisor pode escolher em considerar esses comentários ao decidir entre conceder ou negar preferências e requisições de hora livre.

Para inserir comentários:

1. Ao criar ou editar uma solicitação de folga, clique em **Comentário...**
2. Insira seu comentário.
3. Clicar em **OK** ou em **Cancelar** para fechar a caixa de diálogo sem salvar o comentário.
A caixa de diálogo se fechará.

Oferta

Use a janela de oferta de escala para ofertar escalas. Você pode acessar um cenário de ofertas somente durante o período de Agendamento de Ofertas (o período entre Data/Hora de Início e Data/Hora de Término de ofertas).

Para acessar um cenário de oferta:

1. Em qualquer janela, clique no link **Oferta** na barra do menu.

Dica

Se você não vir Oferta na barra de menu, ofertas não poderão ser configuradas centro de chamada.

2. Na [Visualização do Cenário de Oferta](#), selecione um cenário de oferta.

Dica

Se não forem listados cenários de oferta, então não há cenários abertos atualmente para ofertar.

3. No [Painel de Atribuição de Oferta](#), execute qualquer uma dessas tarefas:
 - [Classificar](#) ou [Filtrar](#) a visualização de turnos disponíveis.
 - [Classificar as agendas](#) e fazer ofertas para elas numerando-as como 1, 2, 3 e assim por diante. É possível visualizar e revisar suas ofertas até a Data/Hora de Término em listas de [Desejado](#) ou [Não desejado](#) individuais.

Vista Cenários de Ofertas

Você chega nesta vista clicando em **Oferta** na barra de menu.

Esta vista exibe todos os cenários que estão disponíveis para oferta e você pode abrir qualquer destes cenários para ver as escalas e atribuir ofertas. Cada linha desta vista exibe um cenário de oferta e as colunas apresentam informações sobre cada cenário de oferta:

Controle	Descrição
Nome do Cenário	Exibe o nome de um cenário de oferta.
Nome do Fim da Oferta	Exibe a data/hora de finalização da oferta do cenário de oferta.
Dias Restantes	Exibe o número de dias restantes até que o cenário se encerre a ofertas.
Início do Cenário	Exibe o número de dias restantes até que o cenário se encerre a ofertas.
Fim do Cenário	Exibe a última data na qual a escala terá efeito.

Abrindo um Cenário de Oferta

Para examinar um cenário de oferta, clique em seu link na coluna Nome do Cenário.

O [Painel de Atribuição de Ofertas](#) para este cenário se abrirá.

Painel de Atribuição de Ofertas

Você chegou neste painel clicando no nome de um cenário de oferta na [Vista Cenários de Ofertas](#).

Como agente, você pode acessar apenas um cenário de oferta para um período de tempo específico, conhecido como janela de oferta. A janela de oferta aproxima-se da data e hora que estão marcadas como Horário de Fim da Oferta na área acima à esquerda da tela.

Modificar e Navegar na Exibição:

1. Clique em um destes controles: **Mostrar controles.. [+]**

Controle	Descrição
Botão Classificar	Ordena as linhas por dia da semana, primeiro horário de início do turno, primeiro horário de início de refeição, total de horas pagas por semana, crescente ou decrescente.
Botão Filtro	Filtra as linhas por dias da semana, dias livres, início do turno, primeiro horário de início da refeição.
Menu suspenso Exibir	Exibe informações sobre os horários na grade abaixo, em um desses formatos selecionados: hora de início/fim, nome de turno, o total de horas pagas diárias, hora de início/fim das refeições.
Botão Todos	Exibe todas as escalas, independentemente de como você as classificou (padrão).
Botão Desejada	Exibe apenas as escalas que você classificou como Desejada.
Botão Indesejado	Exibe apenas as escalas que você classificou como Não Desejada.
Botão n anteriores	Exibe as n escalas anteriores.
Botão próximas n	Exibe a próxima página, a qual contém n escalas (exceto pela última página, que pode conter menos).

2. Clique no botão **Aplicar**, ou clicar em **Cancelar** para abandonar o diálogo sem atribuir suas mudanças.

Para alterar uma Escala:

1. Selecione a caixa de seleção na coluna à direita de cada escala que você quer afetar.
2. Clique em um desses controles para indicar suas ofertas: **Mostrar controles.. [+]**

Controle	Descrição
Botão Adicionar a Desejado	Classifica as escalas selecionadas adicionando-as

Controle	Descrição
	à vista Desejada. Resultados imediatos surgirão, assim como um número de classificação na coluna Oferta de cada turno selecionado. (Estes números são únicos e consecutivos, iniciando por UM: 1, 2, 3, 4...)
Botão Adicionar a Não Desejado	Classifica as escalas selecionadas adicionando-as à vista Não Desejada. Resultados imediatos surgirão, assim como um número de classificação [entre colchetes] na coluna Oferta de cada turno selecionado. (Estes números são únicos e consecutivos, iniciando por UM: 1, 2, 3, 4...)
Remover	Remove todas as escalas selecionadas da atual vista Desejada ou Não Desejada. (Você não pode remover nada da vista Todas.)

A Grade de Escalas

A grade exibe informações sobre as escalas disponíveis. A informação varia dependendo da Vista selecionada. Padrão: **Hora Inicial/Final**. As colunas da grade são:

Mostrar colunas da grade.. [+]

Coluna de Grade	Descrição
Nome	Exibe o nome da Escala e os números das semanas se a oferta de escala for maior que uma semana.
Dia da Semana	<p>Cada coluna exibe informações da escala para um dia da semana, dependendo da Vista selecionada. As vistas são nomeadas (e exibem os valores nomeados correspondentes) para cada turno do dia e o total da semana:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Horário de início/fim • Nome do turno • Total de horas pagas por dia • Horários de início/fim de refeições <p>Observação: Independente da seleção da Vista, esta coluna também pode exibir o nome da atividade de dia inteiro que não é um turno e/ou não possui Horário definido.</p>
#	Exibe o número de instâncias desta exata escala que estão disponíveis para ser ofertadas no Contact Center. Por exemplo, se o número nesta coluna é 3, então 3 agentes diferentes podem ser concedidos com esta escala em particular.
Totais Semanais	Exibe o total de horas para a semana, para cada escala.

Coluna de Grade	Descrição
Oferta	Exibe sua atual oferta para esta escala em particular.
Caixa de seleção	Exibe uma caixa de seleção para cada oferta de escala. Como utilizar: <ul style="list-style-type: none">• Marque a caixa de seleção para selecionar uma escala na mesma linha.• Clicar em Adicionar para Desejada ou Adicionar para Não Desejada para adicionar a escala selecionada para a lista correspondente.• Clicar em Remover para remover a escala selecionada da lista que está acionada atualmente.• Você pode selecionar múltiplas escalas.

Visualização Detalhes da Oferta

Você atinge esta vista a partir do **Painel de Atribuição de Oferta**, clicando em um dos nomes de escala ou em uma semana dentro de alguma escala.

Clicar no nome de uma escala de múltiplas semanas para **exibir todas as semanas naquela escala**.

Clicar em uma única semana dentro de uma escala de múltiplas semanas (ou no nome de uma escala de uma semana) para **exibir uma única semana**.

Entendendo a Vista de Detalhes de Ofertas

A primeira linha desta vista exibe o nome da escala à esquerda e o intervalo de datas da escala à direita. As colunas são:

Coluna	Descrição
Data	Mostra cada data durante a semana.
Horas Pagas	Mostra quantas horas de trabalho pago estão programadas para você em cada dia.
Detalhes da Escala	Mostra quais atividades estão programadas para você executar a cada dia. Esta coluna também mostra informações sobre pausa.
Hora de Início para comparecimento à Escala	Mostra quando você está programado para começar o seu turno e a hora inicial de cada atividade e a pausa durante o dia de trabalho.
Hora de fim de comparecimento à Escala	Mostra quando você está programado para terminar o seu turno e a hora final de cada atividade e a pausa durante o dia de trabalho.

Se você clicar em uma única semana, ou se a escala contém apenas uma semana, a exibição mostrará uma única semana dentro da escala.

Se você clicar no nome de uma escala que contenha diversas semanas, a exibição mostrará várias semanas na escala.

Visualização de Filtro de Atribuição de Ofertas

Você chegou nesta janela ao clicar no botão **Filtrar** no **Painel de Atribuição de Oferta**.

Utilize o diálogo de Filtro para limitar a exibição de escalas disponíveis na janela Atribuição de Oferta da seguinte maneira: Selecionar dias da semana e então uma segunda característica que se aplicará a escalas que possuem turnos nestes dias.

1. Selecione alguns ou todos os Dias da Semana (Seg, Ter, Qua, Qui, Sex, Sáb) para cada semana. Sua(s) próxima(s) seleção(ões) se aplicaráo somente a escalas que possuem turnos nestes dias. Configuração padrão: todos os dias selecionados.
2. Selecione um desses três botões de opções:

Botão de Opção	Descrição
Mostrar tudo	Desfazer todos os filtros atuais desabilitando todas as outras escolhas possíveis. Exibir todas escalas.
Por Dias Livres	Exibir apenas escalas que coincidam com os Dias Livres que você selecionou.
Por Início de Turno e Primeira Hora da Refeição (uma caixa de seleção habilitada somente se Por início de turno estiver marcado)	Exibir apenas escalas com turnos que não iniciem antes de sua Primeira Hora de Início configurada e nem depois de sua Última Hora de Início configurada, para os seus dias selecionados. Se você marcar a caixa de seleção, ambos os campos serão necessários. Além disso, exibir apenas escalas que possuem turnos com a primeira hora de refeição que não iniciem antes de seu Primeiro Horário de Início configurado e não terminem depois de seu Último Horário de Início configurado. Se você marcar a caixa de seleção, ambos os campos serão necessários.

3. Clique no botão **Enviar** para aplicar suas escolhas, ou clicar em **Cancelar** para abandonar o diálogo sem aplicá-las.

Visualização de Classificação de Atribuição de Ofertas

Você chegou nesta janela ao clicar no botão **Classificar** no **Painel de Atribuição de Oferta**.

Utilizar o diálogo Ordenar para exibir as escalas disponíveis na Janela Atribuição de Oferta em uma ordem especial, da seguinte maneira:

1. Selecionar um dia da semana e então uma segunda característica que se aplicará a escalas que possuem turnos neste dia.
2. Selecionar um desses botões de opções:

Controle	Descrição
Dia da semana	Selecione um único dia: Dom, Seg, Ter, Qua, Qui, Sex, Sáb.
Primeiro Início de Turno	Ordenar por horário de início do turno (padrão). Dias Livres são listados após todos os dias de escalas com turnos.
Primeiro Início de Refeição	Ordenar por primeiro horário de início de refeição. Escalas que contenham turnos sem refeição são listadas após todas as escalas que contêm turnos com refeições.
Total de Horas Pagas Semanais	Ordenar por total de horas pagas por semana.

3. Selecione um método de classificação: **Crescente** ou **Decrescente**.
4. Clique no botão **Enviar**, ou clicar em **Cancelar** para abandonar o diálogo sem atribuir suas mudanças.

Visualização Desejada de Atribuição de Ofertas

Você chegou nesta janela ao clicar na guia **Desejada** no **Painel de Atribuição de Oferta**.

Utilizar a Vista Desejada para reordenar suas ofertas de escalas que você deseja.

Classificando Suas Ofertas

Suas ofertas já estão classificadas quando você abre esta janela; isso ocorreu quando você clicou em Adicionar às Desejadas na Janela Atribuição de Oferta. Sua oferta mais desejada é numerada como 1.

Para alterar uma única oferta:

1. Selecionar o número na coluna Oferta e insira um número diferente.

Importante

Caso você altere a classificação de uma de suas ofertas e clique em **Aplicar**, o resto de suas ofertas será renumerado de acordo.

2. Clique em **Aplicar** para implementar suas alterações ou em **Cancelar** para descartá-las.

Repetir conforme o necessário para atingir a ordem de ofertas que você deseja.

Removendo Escalas da Vista Desejada

Para remover um ou mais turnos da Vista Desejada:

1. Selecionar a caixa de seleção na coluna à direita de cada escala que você quer afetar.
2. Clique em **Remover** para remover a(s) escala(s) selecionada(s) da Vista Desejada e ajustar a classificação de oferta para 0.
ou
Clique em **Não Desejada** para mover a(s) escala(s) selecionada(s) para a Vista Não Desejada.

Visualização Indesejada de Atribuição de Ofertas

Você chegou nesta janela ao clicar na guia **Não Desejada** na [Janela Atribuição de Oferta](#).

Utilizar a Vista Não Desejada para reordenar suas ofertas de escalas que você não deseja.

Classificando Suas Ofertas

Suas ofertas já estão classificadas quando você abre esta janela; isso ocorreu quando você clicou em Adicionar às Não Desejadas na Janela Atribuição de Oferta. Sua oferta menos desejada é numerada como 1.

1. Selecionar o número na coluna Oferta e insira um número diferente.

Importante

Caso você altere a classificação de uma de suas ofertas e clique em **Aplicar**, o resto de suas ofertas será renumerado de acordo.

2. Clique em **Aplicar** para implementar suas alterações ou em **Cancelar** para descartá-las.

Repetir conforme o necessário para atingir a ordem de ofertas que você deseja.

Removendo Turnos da Vista Não Desejada

Para remover um ou mais turnos da Vista Não Desejada:

1. Selecionar a caixa de seleção na coluna à direita de cada escala que você quer remover.
2. Clique no botão **Remover** para mover os turnos selecionados à Todas as Visualizações e definir a classificação da oferta para 0.
ou
Clique no botão **Desejado** para mover o(s) turno(s) selecionado(s) para a Visualização Desejada.

Configurações

A janela de Configuração fornece acesso a suas informações pessoais, modalidades de transporte compartilhados e os totais de exceção de programação. Possui as seguintes três guias, que são descritas em detalhes na tópico relacionado:

- [Painel Pessoal](#)
- [Painel de Transporte Compartilhado](#)
- [Painel Totais de Exceção](#)

O Painel Pessoal

Esta visualização exibe suas informações pessoais: nome, ID de funcionário, contrato, data de contratação, site (unidade de negócios), equipe, último acesso e, dependendo da sua alteração, o seu fuso horário atual ou o fuso horário do site.

Se você selecionar um fuso horário diferente do fuso horário do site, os módulos Escala, Troca, Preferências e Folga exibirão informações de acordo com o fuso horário selecionado. (Veja um exemplo de uma lista suspensa de fusos horários abaixo).

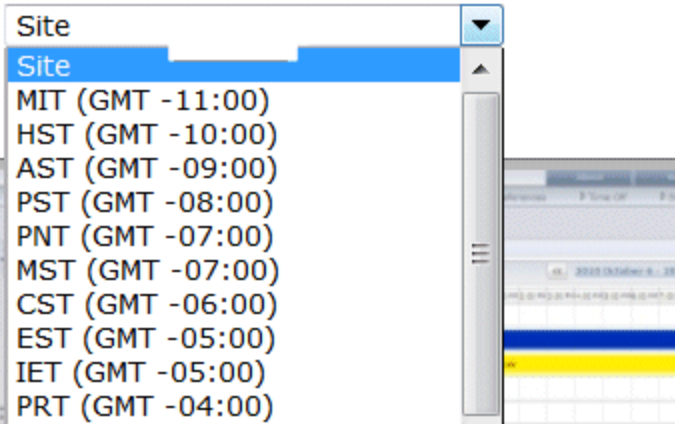
Temas

Esta visualização também oferece uma opção gráfica de temas de exibição de tela, o que você pode saber de outros programas, como “skins”. Temas aplicam uma cor diferente a vários elementos na tela e são exibidos como versões em miniatura da Escala de visualização. Para alternar para um nome diferente, clique nele e aguarde por alguns minutos enquanto o WFM aplica o novo tema.

Personal Shared Transport Exception Totals

Agent Name: Ag1 Ag1
Employee ID: Ag1
Contract: None
Hire Date: 3/9/07 8:00 PM
Site:
Team: <None>
Last Login:
Time Zone:

Themes



Site
Site
MIT (GMT -11:00)
HST (GMT -10:00)
AST (GMT -09:00)
PST (GMT -08:00)
PNT (GMT -07:00)
MST (GMT -07:00)
CST (GMT -06:00)
EST (GMT -05:00)
IET (GMT -05:00)
PRT (GMT -04:00)

Figura: Lista suspensa de Fusos Horários—Painel Pessoal

O Painel de Transporte Compartilhado

Use o painel de Transporte Compartilhado para gerenciar a sua participação em um grupo de transporte compartilhado. Você pode usar os botões na parte superior do painel para realizar as seguintes tarefas:

- **Criar**—Utilize este botão para criar um novo grupo de transporte compartilhado.
- **Procurar transporte compartilhado**—Utilize este botão para procurar grupos de transporte compartilhado existentes que você pode filtrar usando o botão Localizar.
- **Excluir**—Utilize este botão para excluir os itens selecionados na lista de solicitações de participação.

Botão Criar

Clique no botão **Criar** para abrir a caixa de diálogo, que possui os seguintes controles:

Mostrar controles.. [+]

Controle	Descrição
<i>Campo</i> Nome do transporte compartilhado	Edite o nome do novo grupo de transporte compartilhado.
<i>Campo</i> Comentários	Insira comentários descritivos, se houver.
<i>Botão</i> Cancelar	Saia da caixa de diálogo e não executar nenhuma ação.
<i>Botão</i> Criar	Crie o grupo de transporte compartilhado que você descreveu nos dois campos. A caixa de diálogo é fechada e o grupo é adicionado como novo registro na tabela de Transporte Compartilhado com as informações relacionadas a esse grupo. Você é adicionado como participante automaticamente. Observação: Criar um novo grupo de transporte compartilhado exclui todas as suas solicitações de participação pendentes. Você só pode pertencer a um grupo de transporte compartilhado por vez.
<i>Botão</i> Ajuda	Exiba a ajuda de contexto.


[Voltar ao topo](#)

Botão Procurar Transporte Compartilhado

Clique no botão **Procurar transporte compartilhado** para abrir uma caixa de diálogo que exibe uma lista de grupos de transporte compartilhado existentes. Esta caixa de diálogo possui os

seguintes controles:

Mostrar controles.. [+]

Controle	Descrição
<i>Menu suspenso</i> Pesquisar por	Escolha o Nome de Transporte Compartilhado, Nome do Agente, Sobrenome do Agente.
Localizar por <i>campo</i>	Insira o texto que será aplicado ao critério Pesquisar. Deixe este campo vazio para pesquisar todos os grupos de transporte compartilhado.
<i>Botão</i> Pesquisar	Clique para aplicar o filtro. A lista de grupos de transporte compartilhado aparece abaixo dos controles de filtro, com as seguintes colunas:
<input type="checkbox"/> <i>Ícone caixa de seleção</i>	Use para selecionar um grupo de transporte compartilhado antes de clicar no botão Participar.
<i>Coluna</i> Transporte compartilhado	Nome do grupo de transporte compartilhado.
<i>Coluna</i> Agentes	Lista de participantes no grupo de transporte compartilhado.
<i>Coluna</i> Ônibus (caixa de seleção)	Especifica um ônibus como o transporte, que é fornecido pela empresa. (Agentes são levados ao trabalho de ônibus da empresa.) Apenas os supervisores podem criar grupos com Ônibus marcado.
<i>Coluna</i> Comentários	Use para ver todos os comentários que estão associados com grupos de transporte compartilhado.
<i>Botão</i> Cancelar	Clique para não executar nenhuma ação e sair da caixa de diálogo.
<i>Botão</i> Participar	Clique aqui para enviar uma solicitação de Participação, insira comentários associados com a solicitação de participação do agente e feche a caixa de diálogo.
 <i>Ícone</i> Ajuda	Use-o para abrir o tópico de ajuda que descreve a caixa de diálogo Procurar Transporte Compartilhado.

[Voltar ao topo](#)

Botão Excluir

O botão **Excluir** é utilizado para excluir as solicitações de participação do agente selecionado. Para excluir solicitações de participação, marque a caixa de seleção adequada e pressione **Excluir**.

Você não pode excluir um grupo de transporte compartilhado no qual o agente é um participante; a caixa de seleção estará desativada para esses grupos. Contudo, você pode sair do seu transporte compartilhado atual clicando no botão **Sair do Transporte** na caixa de diálogo **Comentários** no painel inferior. O transporte compartilhado é retirado da tabela e você não é mais um membro deste transporte compartilhado.

Painéis de Transporte Compartilhado

O painel de Transporte Compartilhado é dividido em dois outros painéis. O painel superior inclui as seguintes colunas que exibem informações sobre os grupos de transporte compartilhado e solicitações de participação que você criou:

Exibir colunas.. [+]

Controle	Descrição
<input type="checkbox"/> ícone de <i>caixa de seleção</i>	Use esta caixa de seleção para selecionar solicitações de participação a serem excluídas. Ela está desativada para o atual grupo de transporte compartilhado.
Transporte Compartilhado	Nome do grupo de transporte compartilhado.
Status	Status do grupo de transporte compartilhado (aberto ou fechado). Um status aberto indica que o transporte compartilhado está aberto para novas solicitações. Um status fechado indica que ele está fechado para novas solicitações. O campo Status também contém o status de solicitação de participação do agente (pendente ou recusado).
Ícone de <i>caixa de seleção</i> <input type="checkbox"/> Ônibus	Use para especificar um tipo de grupo de transporte compartilhado. A caixa de seleção indica o modo de transporte que é usado pelo grupo de transporte compartilhado. Quando marcado, isso que significa que um ônibus (fornecido pela empresa) é o modo de transporte. Quando não marcado, isso que significa que a carona solidária (criada pelos agentes) é o modo de transporte.
Comentários	Usar para visualizar o texto que foi inserido na caixa de comentários quando o grupo de transporte compartilhado foi criado.

Voltar ao topo

O painel inferior mostra os detalhes do item transporte compartilhada selecionado, tais como:

- O nome do grupo de transporte compartilhado
- O status
- O tipo de grupo (Por exemplo, se **Ônibus** for marcado, a mensagem “Isso é um ônibus” também será exibida)
- Os nomes de todos os membros do grupo (incluindo o seu) Comentários

Também inclui os seguintes três botões, que permitem que você execute as seguintes tarefas:

- **Sair do transporte**—Use este botão para remover a si mesmo do grupo de transporte compartilhado, o que exclui o grupo de transporte compartilhado se você for o único membro.

- **Solicitações de Participação**—Utilize este botão para aceitar ou recusar solicitações de outros agentes para se juntar ao grupo de transporte compartilhado.
- **Alterar propriedades**—Utilize este botão para alterar as propriedades do grupo de transporte compartilhado.

Dica

Estes botões são exibidos somente se o atual grupo de transporte compartilhado for selecionado. Se uma solicitação de participação for selecionada, eles não são exibidos.

Botão Sair do Transporte

Clique no botão **Sair do Transporte** para abrir uma caixa de diálogo de Confirmação, que possui os seguintes controles:

Mostrar controles.. [+]

Controles	Descrição
OK	Confirma a solicitação para sair do grupo de transporte compartilhado e fecha a caixa de diálogo Confirmação
Cancelar	Cancela a solicitação para sair do grupo de transporte compartilhado e fecha a caixa de diálogo de Confirmação.

[Voltar ao topo](#)


Botão Solicitações de Participação

Clique no botão **Solicitações de Participação** para abrir a caixa de diálogo, que possui os seguintes controles:

Dica

Primeiro, você deve pertencer a um grupo de transporte compartilhado.

Mostrar controles.. [+]

Controles	Descrição
Esta caixa de diálogo exibe uma lista de todas as solicitações, com as seguintes colunas:	
<input type="checkbox"/> <i>caixa de seleção</i>	Use para selecionar uma solicitação antes de clicar no botão Aceitar ou Rejeitar. É possível selecionar várias solicitações.
Agente	Nome do agente que está solicitando participar do grupo de transporte compartilhado.
Status	Exibe Pendente para todas as solicitações. Agentes Aceitos/Rejeitados não são listados.
Ícone de <i>caixa de seleção</i> Ônibus	Um tipo de grupo de transporte compartilhado. A caixa de seleção indica o modo de transporte que é usado pelo grupo de transporte compartilhado. Quando marcado, isso que significa que um ônibus (fornecido pela empresa) é o modo de transporte. Quando não marcado, isso que significa que a carona solidária (criada pelos agentes) é o modo de transporte.
Comentários	Exibe todos os comentários associados à Solicitação de Participação.
A caixa de diálogo Solicitações de Participação possui os seguintes controles:	
Botão Aceitar	Clique para aprovar a(s) solicitação(ões).
Botão Rejeitar	Clique para rejeitar a(s) solicitação(ões).
Botão Cancelar	Clique para não executar nenhuma ação e sair da caixa de diálogo.
 Ícone Ajuda	Use-o para abrir o tópico de ajuda que descreve a caixa de diálogo Solicitações de Participação.

[Voltar ao topo](#)

Botão Alterar Propriedades

Clique no botão **Alterar Propriedades** para abrir a caixa de diálogo, que possui os seguintes controles:

Mostrar controles.. [+]

Controles	Descrição
<i>Campo</i> Nome do transporte compartilhado	Editar o nome do seu grupo de transporte compartilhado.
<i>Botão de opção</i> Status	Selecione Abrir Transporte Compartilhado (para novas solicitações) ou Fechar Transporte Compartilhado (para novas solicitações).
<i>Campo</i> Comentários	Insira ou edite comentários associados ao grupo de

Controles	Descrição
	transporte compartilhado.
<i>Botão</i> Cancelar	Clique para não executar nenhuma ação e sair da caixa de diálogo.
<i>Botão</i> Enviar	Clique para salvar as alterações atuais do grupo de transporte compartilhado.

Painel Totais de Exceção

Use o painel Totais de Exceção para exibir os totais de uma exceção selecionada em um intervalo de datas selecionado. Os seguintes controles não determinam exceções; eles só filtram a exibição.

Controles	Descrição
<i>Campo</i> Exceções	Selecione o tipo de exceção na lista suspensa.
<i>Campo</i> Data Inicial	Insira uma data ou selecione uma no calendário pop-up.
<i>Campo</i> Data Final	Insira uma data ou selecione uma no calendário pop-up.
Mostrar o botão	Clique para exibir o total (no campo Totais) de exceções que correspondem aos três campos anteriores.
<i>Campo</i> Totais	Exibe exceção, período e número de minutos em 3 linhas.