



This PDF is generated from authoritative online content, and is provided for convenience only. This PDF cannot be used for legal purposes. For authoritative understanding of what is and is not supported, always use the online content. To copy code samples, always use the online content.

Workforce Management Web for Supervisors Help

Caixa de Diálogo Filtro de Aderência

Caixa de Diálogo Filtro de Aderência

Use a caixa de diálogo **Filtro de Aderência** para filtrar os itens exibidos no painel de dados.

1. Na **Visualização Detalhes de Aderência** ou na **Visualização Gráfico de Aderência**, clique no botão **Filtro** na barra de ferramentas **Ações** ou selecione **Filtro** no menu **Ações**.
A caixa de diálogo **Filtro de Aderência** é exibida. Ela tem quatro guias que mostram quatro formas diferentes de filtrar os dados exibidos no painel **Dados**:
 - **Grupos de Estado Escalado**—Esta guia exibe uma lista hierárquica dos itens correspondentes às seleções atuais no painel **Objeto**:
 - Unidade de Negócios (UN)—Sites—Grupos de Estado Escalado se a seleção de painel Objeto for uma UN ou vários sites.
 - Site—Grupos de Estado Escalado se a seleção for apenas um site.
 - **Estados Genesys**—Essa guia mostra todos os estados Genesys possíveis.
 - **Estados de Aderência**—Esta guia exibe quatro estados possíveis: Aderente, Não Aderente, Severamente Não Aderente e Sem informações.
 - **Atividades**—Esta guia exibe uma lista hierárquica dos itens correspondentes às seleções atuais no painel Objeto:
 - UN—Sites—Atividades se a seleção de painel Objeto for uma UN ou vários sites.
 - Site—Atividades se a seleção de painel Objeto for apenas um site.
2. Desmarque a caixa de seleção de um item () para filtrar esse item a partir dos dados exibidos.
3. Para filtrar pelos códigos de Motivo definidos pelo usuário, marque a caixa de seleção **Filtrar usando o seguinte motivo** e então digite o código apropriado na caixa de texto à sua direita.

Importante

O código de motivo especificado não pode conter qualquer espaço em seu interior ou no final do valor chave.

4. Clique em **OK**.

A caixa de diálogo **Filtro de Aderência** é fechada e as suas seleções de filtro são aplicadas imediatamente. Elas continuarão sendo aplicadas até serem alteradas ou você desconectar.

Dica

- Na barra de ferramentas, o ícone de filtro ficará azul () se todos os padrões forem válidos e vermelho () se algum não for.
- A visualização de Detalhes de Aderência será atualizada automaticamente se você alterar a(s) sua(s) seleção(ões) no painel Objeto. Além disso, caso selecione agentes ou equipes em outro site, sua seleção na guia **Estados Escalados** retornará para o padrão, Todos.
- Itens que foram configurados para aparecer são exibidos nos **Grupos de Estado Escalado** e nas guias **Estado Genesys**. Grupos de Estados de Escala são configurados no WFM, consulte [Grupos de Estado Escalado](#). Estados Genesys são configurados no Genesys Administrator.
- É possível usar também a caixa de diálogo **Filtro** na visualização Gráfica de Aderência. As alterações efetuadas em uma visualização se aplicam a ambas as visualizações.