



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

Guia de Introdução

# Guia de Introdução

Os supervisores do site podem usar um navegador da Web para efetuar logon no Workforce Management Web for Supervisors (WFM Web) e executar as seguintes tarefas:

- Visualizar, adicionar, editar e excluir preferências e exceções de agentes.
- Configurar limites de folga.
- Prever necessidades de equipe, com base em objetivos de serviço e dados históricos.
- Escalar agentes e equipes para múltiplas atividades, bem como fazer alterações de escala em tempo real.
- Criar um cenário de oferta com perfis de agentes, o qual agentes reais podem usar para ofertar suas escalas favoritas.
- Visualizar e aprovar ou recusar as propostas de troca de escala dos agentes.
- Configurar **Grupos de Estados de Escala** e objetos de **Organização**, como **Unidades de Negócios** e **Sites**.
- Configurar as propriedades das **Atividades**.
- Configurar políticas para **Tipos de Exceção**, **Tipos de Folga**, **Regras de Folga**, **Reuniões**, **Tempo Marcado**, **Turnos**, **Contratos** e **Padrões de Revezamento**.
- Monitorar o desempenho do site em tempo real.
- Revisar a aderência em tempo real dos agentes ao respectivo status escalado.
- Gerar relatórios que exibem informações de escala e desempenho.
- Configurar notificações por e-mail.

## Resolução de Tela e Múltiplas Janelas do Navegador

- O WFM Web está otimizado para resoluções de tela de, pelo menos, 1024 x 768. Em resoluções mais baixas, alguns elementos (como cabeçalhos de tabelas) podem não ser exibidos corretamente.
- Caso você esteja usando o Mozilla Firefox, a Genesys recomenda não executar o WFM Web em mais de uma janela do navegador na mesma estação de trabalho, pois fazer isso pode causar um comportamento inesperado do aplicativo.
- Se você estiver usando o Internet Explorer, a Genesys recomenda (pelo mesmo motivo) que você não abra uma segunda janela do navegador na mesma sessão do WFM Web selecionando **Arquivo > Novo** ou pressionando **Ctrl+N**. No entanto, iniciar uma sessão separada do WFM Web lançando um thread separado do navegador Internet Explorer não parece causar o problema.

## Recursos de Segurança

O WFM Web inclui recursos de segurança que previnem o acesso não autorizado a informações:

- É possível visualizar e fazer alterações somente nos módulos (como **Calendário** ou **Escala**) e objetos (como sites) aos quais você tenha acesso de segurança. Não é possível acessar outros módulos ou objetos.
- As configurações e opções de segurança o habilitam a restringir o acesso às informações pessoais dos agentes, como o salário.
- Os agentes usam um aplicativo separado (WFM Web for Agents), que os habilita a visualizar e alterar suas próprias informações. Eles têm acesso limitado às informações de escala de outros agentes, mas somente se as trocas de escala estiverem habilitadas em seu site. Os agentes podem acessar também esse aplicativo em seu sistema Android, smartphone ou outro dispositivo móvel, se o supervisor fornecer a URL.

## Acessibilidade

Para executar o Web for Supervisors com ferramentas de acessibilidade como JAWS, configure a opção `ACCESSIBILITY_COMPATIBLE` como verdadeira na caixa de diálogo **Sobre > Configurações....** Caso contrário, o WFM Web for Supervisors pode congelar ou apresentar um comportamento negativo ou inesperado enquanto os leitores de tela, como JAWS, estiverem sendo usados.

## Configurando o Relógio

O WFM Web for Supervisors assume as configurações regionais do computador local. Você pode desejar mudar isto se, por exemplo, o WFM Web aparecer em formato de 12 horas e desejar visualizar em formato de 24 horas.

### Dica

O WFM Web for Agents assume as configurações regionais do servidor onde o aplicativo WFM Web está sendo executado—e não do computador do agente.

## Links para Informações Adicionais

<b>Login</b>	Explica como iniciar sua sessão no WFM Web.
<b>A Janela Supervisores</b>	Explica o layout e as funções dos controles do WFM Web.
<b>Políticas</b>	Explica como configurar as seguintes políticas: <b>Tipos de Exceção</b> , <b>Reuniões</b> , <b>Tipos de Folga</b> ,

	<b>Regras de Folga, Tempo Marcado, Turnos, Contratos e Padrões de Revezamento.</b>
<b>Configuração</b>	Explica como configurar <b>Transporte Compartilhado, Agentes</b> , objetos de <b>Organização</b> , como <b>Unidades de Negócios, Sites e Fusos Horários, Grupos de Estados de Escala e Atividades</b> . <b>Notificações</b> explica como configurar notificações por e-mail. <b>Cores</b> explica como configurar as cores que o WFM usa na visualização de escala de Supervisor.
<b>Calendário</b>	Explica como visualizar, adicionar, editar e excluir itens pré-planejados, como exceções e preferências; como conceder ou recusar esses itens; e como configurar limites de folga.
<b>Previsão</b>	Explica como prever necessidades das equipes com base em volumes de interação e objetivos de serviço projetados.
<b>Escala</b>	Explica como criar, visualizar, compartilhar, editar e excluir cenários de escala publicados e não publicados.
<b>Oferta de Escala</b>	Explica o processo de oferta de escala, incluindo: criação de um cenário, ofertas, confirmação de oferta e publicação na <b>Escala Principal</b> .
<b>Troca</b>	Explica como visualizar e aprovar ou recusar trocas de escala desejadas pelos agentes.
<b>Desempenho</b>	Explica como visualizar o desempenho real de um Contact Center por comparação com o desempenho planejado com base em indicadores-chave, como Nível de Serviço, Tempo de Resposta Médio (ASA) e Abandono.
<b>Aderência</b>	Explica como visualizar a aderência em tempo real dos agentes às suas escalas, tanto em formato de tabela quanto gráfico.
<b>Relatórios</b>	Explica como gerar, visualizar, imprimir e exportar relatórios pré-definidos do WFM.
<b>Logoff</b>	Explica como finalizar sua sessão no WFM Web.