



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

Visualização de Volumes da Previsão Principal

4/18/2025

Visualização de Volumes da Previsão Principal

Use a visualização **Volumes** para exibir os **Volumes de Interações** da **Previsão Principal** e **TMA**. Consulte a imagem da barra de ferramentas aqui e as **descrições do botão** abaixo.



Esta visualização fornece **controles de seleção de datas** padrão e uma grade que mostra as estatísticas para dias ou intervalos de tempo.

As seções a seguir abordam o seguinte:

- **Exibindo a Visualização Volumes.**
- **Definindo as propriedades de exibição de dados e o intervalo de datas.**
- **Lendo os Dados.**
- **Limpar e usar atividades multi-site.**

Exibindo a Visualização Volumes

Para exibir a visualização **Volumes**:

1. No menu **Home** na barra de ferramentas, selecione **Previsão**.
2. No menu **Previsão** na barra de ferramentas, selecione **Previsão Principal**.
3. No menu **Previsão Principal** na barra de ferramentas, selecione **Volumes**.
4. Na árvore **Objetos**, selecione uma **atividade**, uma **atividade multi-site**, um **site**, uma **Unidade de Negócios** ou uma **Empresa**.

A visualização mostra um gráfico acima de uma tabela, cada um com as mesmas estatísticas, e controles que definem as propriedades de exibição dos dados referentes ao gráfico e à tabela.

Definindo as Propriedades de Exibição de Dados e o Intervalo de Datas

Use estes controles para personalizar a exibição de dados no gráfico e na tabela:

- **Lista suspensa Período**—Altere o intervalo de tempo do gráfico e da grade selecionando **Anual**, **Mensal**, **Semanal** ou **Período de Planejamento**.
Se você selecionar **Semanal**, poderá ajustar ainda mais o intervalo de tempo de cada linha selecionando 15, 30 ou 60 (minutos) na lista suspensa **Granularidade**.
- **Lista suspensa—Mostrar Estatísticas**Especifique quais dados são exibidos no gráfico e na tabela selecionando a partir dessas opções: **Volume de Interação**, **TMA**, **Volume de Interação e TMA**.
- **Caixas de seleção—Mostrar Colunas**Mostre (ou oculte) colunas de dados na tabela, marcando ou desmarcando as caixas de seleção **Volume**, **% de Volume** e **AHT**.
- Use os **controles de seleção de datas** padrão (na parte superior direita da janela) para ir para outra semana dentro do intervalo de datas da **Previsão Principal**.

Lendo os Dados

A tabela apresenta colunas que mostram as seguintes estatísticas:

Semana/Intervalo	Identifica o intervalo de datas ou os intervalos nesta linha. (O rótulo e o conteúdo da coluna dependem do intervalo de datas e da granularidade selecionados acima.)
[Dias ou Datas]	Caso você selecione o intervalo de datas Mensal, cada grupo de colunas exibirá estatísticas para um dia inteiro. Caso selecione o intervalo de datas Semanal, cada grupo de colunas indicará uma data, a linha superior exibirá os totais diários e cada linha inferior exibirá as estatísticas para um intervalo dessa datas. (A duração do intervalo depende da granularidade que foi selecionada acima.)
VI	Exibe o volume de interação previsto para cada dia ou intervalo.
VI%	Exibe a porcentagem desta linha do volume de interação total do dia.
TMA	Exibe o tempo médio de atendimento.
Totais Semanais	Caso selecione o intervalo de datas Mensal , essas colunas exibirão os totais semanais, ou as médias, para as estatísticas de VI , % de VI e TMA .

Opções de Limpeza e Cálculo

Escolha os comandos no menu **Ações** ou selecione seus ícones na barra de ferramentas:

Ícone	Nome	Descrição
	Limpar	Abre a janela Limpar Previsão Principal , na qual é possível remover informações da Previsão Principal para as datas e atividades selecionadas.
	Usar Atividades Multi-site	Controla se os cálculos de informações agregadas do WFM Web incluem atividades multi-site. Somente será possível selecionar esse botão se você selecionar primeiro uma atividade multi-site, uma Unidade de Negócios ou uma Empresa na árvore Objetos. Se você definir esse botão como Ligado, o WFM manterá sua última seleção—na visualização atual e em todas as outras visualizações que contenham atividades multi-site—evitando a necessidade de clicar todas as vezes que desejar exibir os dados da atividade multi-site selecionada.