



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

Inserindo Exceções

Inserindo Exceções

O WFM usa diferentes caixas de diálogo e itens de menu para exceções de meio período e de período integral:

- Use a caixa de diálogo **Inserir Exceção** para **inserir uma exceção de meio período** em uma escala de agente.
- Use a caixa de diálogo **Inserir Exceção de Dia Inteiro** para **inserir uma exceção de dia inteiro** em uma escala de agente.

Por exemplo, você pode precisar escalar uma reunião de dia inteiro ou um compromisso de uma hora depois que a escala foi criada.

Inserir Exceções de Meio Período

Para inserir uma exceção de meio período:

1. Na visualização **De Um Dia** ou **Extensão Agente**, clique com o **botão direito do mouse** em uma barra azul-escuro do turno do agente (é possível alterar a cor com a **Ferramenta de Cores**).
2. Clique no local ou próximo de onde deseja que a exceção seja iniciada.
3. No menu de atalho exibido, selecione **Inserir> Exceção**.

A caixa de diálogo **Inserir Exceção** é aberta. O nome do agente aparece na barra de título.

É possível adicionar notas para Exceções que, em seguida, aparecem em algumas visualizações da escala e relatórios. Para obter detalhes, consulte **Notas para Exceção** no *Workforce Management Administrator's Guide*.

4. Na grade, clique na linha da exceção.
A grade exibe os tipos de exceção de meio período que foram configurados no módulo **Políticas** do WFM Web for Supervisors.

Se necessário, uma barra de rolagem vertical aparecerá à direita. As duas primeiras colunas mostram o nome completo e o nome abreviado de cada exceção.

Marcas de seleção nas colunas restantes indicam se a exceção é paga, se pode ser convertida em folga e se é contabilizada como folga. Não é possível marcar ou desmarcar as caixas de seleção para alterar estes atributos aqui.

A coluna **Site** lista todos os sites para os quais a exceção é atribuída.

5. Ajuste a **Hora de Início** e a **Hora de Término** desta exceção.
 - Selecione **Dia Seguinte** próximo às caixas de texto **Hora de Início** e **Hora de Término** se a exceção for iniciada um dia após o início dos turnos do agente.

- Ou selecione **Dia Seguinte** ao lado de **Hora de Término** se a exceção começar no mesmo dia do início do turno do agente e terminar um dia depois.
6. Clique em **OK** para inserir a exceção selecionada e fechar a caixa de diálogo.
A visualização reaparece. A nova exceção aparece como uma barra vermelha (é possível alterar a cor com a **Ferramenta de Cores**).

Importante

Caso as horas de início e de término coloquem a exceção fora das horas do turno do agente, uma mensagem de aviso aparecerá. Se as atividades de um agente forem todas programadas em conjuntos de atividades, e se você atribuir uma exceção longa, a exceção poderá ser o único grupo de estado da escala disponível durante as horas pagas do agente.

Inserção de Exceções de Período Integral

Para inserir uma exceção de período integral:

1. Na grade **De Um Dia** ou **Prorrogado pelo Agente**, clique com o botão direito na linha de um agente.
2. No menu de atalho exibido, selecione **Inserir > Exceção de Período Integral**.
A caixa de diálogo **Inserir Exceção de Período Integral** é aberta. O nome do agente aparece na barra de título.
3. Clique na linha de uma exceção.
A lista exibe os tipos de exceção de período integral que foram configurados no módulo de **Políticas** do WFM Web for Supervisors. Se necessário, uma barra de rolagem vertical aparecerá à direita. As duas primeiras colunas mostram o nome completo e o nome abreviado de cada exceção.

Marcas de seleção nas colunas restantes indicam se a exceção é paga, se pode ser convertida em dia de folga e se conta como folga. Não é possível marcar ou desmarcar as caixas de seleção para alterar estes atributos aqui.

A coluna **Site** lista todos os sites para os quais a exceção é atribuída.
4. Na seção **Especificar Início/Fim**, é possível ajustar a **Hora de Início** e **Hora de Término** da exceção, conforme necessário.
 - Se a exceção começar no mesmo dia de início do turno do agente e terminar um dia depois, selecione **Dia Seguinte** ao lado da caixa de texto **Hora de Término**.
 - Se você selecionar uma exceção paga, será possível marcar a caixa de seleção **Especificar Horas Pagas** para inserir a duração, em vez do número padrão de horas em um dia de trabalho.
 - Se a caixa de seleção **Especificar Horas Pagas** for marcada, a caixa de seleção **Horas Pagas** será ativada.

Importante

Se você inserir uma hora de início/término, mas não inserir um valor de **Horas Pagas**, as **Horas Pagas** serão iguais à **Hora de Término** menos a **Hora de Início** (um valor conhecido como **Total de Horas ou Duração**).

5. Clique em **OK** para inserir a exceção selecionada e fechar a caixa de diálogo.
A visualização reaparece. A nova exceção aparece como uma barra vermelha.