

GENESYS

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

Configurações da Visualização Reuniões

4/18/2025

Índice

- 1 Configurações da Visualização Reuniões
 - 1.1 Guia Propriedades
 - 1.2 Guia Participantes
 - 1.3 Guia Sites Associados

Configurações da Visualização Reuniões

Você pode definir configurações em três guias na visualização Reuniões (após clicar em **Novo** bu selecionar uma Reunião existente):

- Guia Propriedades
- Guia Participantes
- Guia Sites Associados

Na parte superior das três guias, você irá encontrar o ícone Salvar , que permite salvar as
configurações das reuniões em uma guia específica, e o ícone 🧕 Ajuda.

Guia Propriedades

- **Nome**—O nome desta reunião, por exemplo, Reunião de Vendas ou Revisão Mensal. O nome deve ser exclusivo em todos os sites associados à reunião. Você também pode adicionar uma nota neste campo, consulte Notas nas Exceções de Reuniões no *Workforce Management Administrator's Guide*.
- **Tipo de Exceção**—Você pode basear uma reunião em qualquer tipo de exceção configurado para o site atual que tenha a opção Uso de Exceção: no Planejador de Reunião selecionada.
- Primeira Data e Hora—Um horário proposto para o Escalador atribuir o início da reunião.
- Última Data e Hora—Um horário proposto para o Escalador atribuir o fim da reunião.
- Duração da Reunião—O período de tempo que o Escalador deve alocar para a reunião.
- Dias da Semana—Os dias da semana aos quais o Escalador pode atribuir esta reunião.
- **Fuso Horário**—O fuso horário a ser usado nas exibições de quaisquer informações relacionadas a hora. Definido por padrão como local (fuso horário do usuário atual).

Seção **Tipo de Reunião**: Selecione um dos três botões de opção a seguir para habilitar as propriedades associadas a eles:

- **Agente Único**—Uma atividade comum, como um webinar, que pode ocorrer no horário mais conveniente para cada agente.
- Grupo Único—O tipo de reunião padrão. Representa uma única reunião para todos os agentes especificados na guia Participantes.
 - Insira ou selecione o requisito de número mínimo de participantes da reunião na caixa Porcentual Necessário de participantes. Defina esse valor como 1% para escalar uma reunião para quantos participantes possível. Usando a 1% não requer um número mínimo de participantes. O valor padrão é de 100 por cento.
- Vários Grupos—Um horário comum, mas para vários grupos. Insira ou selecione um número em cada

um dos seguintes campos, para especificar os tamanhos de grupo:

- Número Mín. de Grupos
- Tamanho Mínimo do Grupo
- Número Máx. de Grupos
- Tamanho Máximo do Grupo

Seção **Recorrência:** Selecione um dos cinco botões de opção a seguir para habilitar as propriedades associadas a eles:

 Usar Total de Horas—O total de horas da reunião. Quando você especifica esse parâmetro opcional, o Agendador cria quantas reuniões com a duração definida forem necessárias para satisfazer o requisito de Total de Horas. Por exemplo, se a duração da reunião estiver definida para duas horas e a opção Usar Total de Horas for definida para seis horas, o Escalador gerará três reuniões de duas horas. O Agendador pode atribuir essas reuniões consecutivamente.

Dica

O valor de **Usar Total de Horas** não é usado para reuniões de Vários Grupos.

- Diário—ocorre uma vez por dia.
- **Semanal**—ocorre uma vez por semana (a menos que um valor diferente de 1 seja inserido na configuração **Repete-se a Cada**).
 - **Repete-se a Cada** Define a frequência da reunião. Exemplos: 1 (todas as semanas), 2 (a cada duas semanas), 3 (a cada três semanas).
- Mensal—Ocorre uma vez por mês.
- Definir Número de Vezes em vez de Última Data— Se você selecionou os tipos Diário ou Semanal para o tipo de Recorrência, defina um valor para o número de dias ou semanas consecutivos durante os quais a reunião deverá ser escalada. Se marcar esta caixa de seleção e inserir um valor, um asterisco vermelho e um comentário aparecerão abaixo da opção Última Data e Hora, indicando que a última data está sendo substituída pela configuração Número de Vezes.

Dica

O WFM exige que seja definida a opção Número de Vezes ou a opção Última Data, mas não ambas.

A data atual será exibida no campo Última Data, mas esse valor não será usado para escalar reuniões. O valor Última Hora será usado para escalação de reuniões quando tanto a opção Última Data como a opção Número de Vezes é definida.

Embora os valores possam ser definidos em todos os campos, somente os valores para o tipo de reunião apropriado são usados para escalação. Por exemplo, a opção **Porcentagem Necessária de participantes** será usada somente para reuniões de Grupo Único.

Guia Participantes

Use estes controles quando você estiver adicionando participantes às reuniões:

Q Campo Pesquisar	Permite inserir critérios usados para pesquisar agentes disponíveis.
Pesquisar por: botões de opção	Permite pesquisar agentes disponíveis por Primeiro Nome ou Sobrenome .
+ Adicionar Agentes	Permite a adição de agentes à lista Participantes abrindo uma lista de Agentes Disponíveis.
Remover Agentes	Remove agentes selecionados da lista Participantes . Esta ação não pode ser desfeita.
Ordenar	Ordena a lista de participantes por Primeiro Nome, Sobrenome, Site ou Equipe.

A guia **Participantes** também exibe quatro colunas: **Primeiro Nome**, **Sobrenome**, **Site** e **Equipe** dos participantes no transporte compartilhado selecionado.

Lista de Agentes Disponíveis

O painel **Agentes Disponíveis** contém os seguintes campos e controles:

Q Campo Pesquisar	Permite inserir critérios usados para pesquisar agentes disponíveis.
Pesquisar por: botões de opção	Permite pesquisar agentes disponíveis por Primeiro Nome ou Sobrenome .
4 Aplicar	Aplica os agentes que você selecionar na lista Agentes Disponíveis à lista Participantes.
Filtrar	Permite que você filtre a lista Agentes Disponíveis por Atividades, Atividades Multi-site ou Contratos.
* Fechar	Fecha o painel Agentes Disponíveis sem aplicar as seleções.
Ordenar	Ordene os agentes disponíveis por Primeiro Nome , Sobrenome ou Equipe .

Guia Sites Associados

- 1. Marque a caixa de seleção de cada site a ser associado à reunião atual.
- 2. Desmarque a caixa de seleção de cada site a ser desassociado da reunião atual.
- 3. Clique em **Salvar**.