



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

Workforce Management 8.5.2

Table of Contents

Ajuda do Workforce Management 8.5 Web for Supervisors	14
Visão Geral	16
Sobre o WFM Web	19
Guia de Introdução	22
Efetuando Logon	25
Selecionadores de Datas	27
Localizando Agentes nas Tabelas	29
A Janela do Supervisor	30
Efetuando Logoff	34
Políticas	35
Tipos de Exceção	36
Configurações de Tipos de Exceção	39
Tipos de Folga	42
Regras de Folga	45
Configurando Regras de Folga	47
Regras para Solicitações	52
Atribuindo Regras de Folga	54
Reuniões	56
Configurações da Visualização Reuniões	57
Gerenciando Reuniões	60
Filtrando a Lista Agentes Disponíveis	63
Tempo Marcado	66
Turnos	69
Propriedades do Turno	72
Contratos de Turno	75
Sequências de Tarefas	77
Adicionando e Editando Sequências de Tarefas	79
Sequências de Turnos	82
Adicionando e Editando Pausas	86
Adicionando e Editando Refeições	88
Contratos	90
Painel Contratos	92
Configurações do Site	95
Restrições de Contrato	97
Padrões de Disponibilidade	102

Revisar Mensagens de Validação	104
Regras de Dia Livre e Fim de Semana	105
Sincronização	109
Turnos do Contrato	112
Agentes de Contrato	115
Configurando Perfis	117
Horas Avançadas	120
Padrões de Revezamento	121
Propriedades de Padrões de Revezamento	125
Agentes Associados a Padrões de Revezamento	131
Configuração	135
Notificações	136
Propriedades e Associações de Site	140
Regras para Enviar Notificações	143
Cores	145
Ferramenta Cores	146
Transporte Compartilhado	148
Configurações de Transporte Compartilhado	151
Gerenciando Transporte Compartilhado	154
Filtrando Agentes e Equipes	157
Agentes	160
Propriedades do Agente	161
Atividades de Agente	163
Padrões de Revezamento e Contratos de Agentes	166
Folgas dos Agentes	170
Atribuindo Tipos e Regras de Folga	171
Bônus de Folga	174
Organização	176
Unidades de Negócios	177
Criando Unidades de Negócios	179
Propriedades da Unidade de Negócios	180
Sites de Unidades de Negócios	181
Habilidades de Unidades de Negócios	183
Configuração de Unidades de Negócios	185
Sites	186
Propriedades do Site	187
Criando, Editando e Excluindo Sites	189

Associando Equipes a um Site	191
Associando Agentes a um Site	194
Configuração do Site	197
Fusos Horários	198
Configurações de Fuso Horário	199
Oferta de Folga	201
Criando e Configurando Períodos de Oferta	205
Status do Agente no Processo de Oferta	211
Associando Sites com Períodos de Oferta	213
Grupos de Estados de Escala	214
Configurando Grupos de Estados de Escala	216
Configurando Regras de Aderência	221
Histórico de Grupos de Estados de Escala	226
Atividades	228
Propriedades da Atividade	229
Criando e Excluindo Atividades	231
Criando e Excluindo Conjuntos de Atividades	233
Agrupando Várias Atividades	235
Adicionando Atividades a Conjuntos de Atividades	238
Configurando Habilidades para Atividades	239
Associando Agentes a Atividades	241
Estatísticas	243
Propriedades das Estatísticas	244
Configurando Estatísticas para Atividades	246
Configurando Habilidades para Atividades Multi-Site	249
Painel de Agentes de Atividades Multi-Site	251
Atribuindo Atividades a Atividades Multi-Site	252
Associando Sites a uma Atividade Multi-site	254
Estatísticas para atividades multi-site	255
Usuários	257
Propriedades do Usuário	259
Privilégios da Função de Usuário	261
Direitos de Acesso	263
Funções	264
Criando Funções	265
Atribuindo Funções a Usuários	266
Editando e Excluindo Funções	268

Privilégios da Função	269
Privilégios Gerais de Função	270
Privilégios de Função de Configuração	271
Privilégios de Função de Políticas	272
Privilégios de Função de Calendário	273
Privilégios de Função de Previsão	274
Privilégios de Função de Escala	276
Privilégios da Função de Troca	277
Privilégios da Função de Desempenho	278
Privilégios da Função de Aderência	279
Privilégios da Função de Relatórios	280
Privilégios de Função de Configuração	281
Calendário	282
Itens do Calendário	283
Caixa de diálogo Filtrar	291
Caixa de Diálogo Opções	292
Alterar Status de Preferência	293
Assistente de Adição de Itens de Calendário	295
Escolher Atividades	296
Escolher Agentes	297
Escolher Item de Calendário	298
Adicionar ou Editar Hora Inicial/Final	299
Adicionar ou Editar Comentários	300
Adicionar ou Editar Exceções	301
Adicionar ou Editar Turnos	303
Adicionar ou Editar Folga	304
Opções de Atualização da Escala	306
Editar Itens de Calendário	307
Diálogo de revisão de solicitações em volume	308
Caixa de Diálogo Revisar Mensagens de Calendário	309
Limites de Folga	310
Caixa de Diálogo Definir Valores	314
Visão Geral do Assistente de Definição de Limites de Folga	315
Assistente de STOL: Escolher Datas	316
Assistente de STOL: Especificar Padrão Semanal	317
Assistente de STOL: Especificar Valores de Intervalo de Datas	318
Previsões	320

Assistente de Nova Previsão	324
NFW: Parâmetros Gerais	326
NFW: Selecionar Atividade	327
Cenários de Previsão	328
Visualização de Cenários de Previsão	330
Visualização Volumes do Cenário	334
Assistente de Criação de Volumes	338
VBW: Selecionar Atividades	340
VBW: Selecionar Método para Criar Dados	341
VBW: Selecionar Dados Históricos	344
VBW: Selecionar Modelos	346
VBW: Selecionar Eventos	349
VBW: Selecionar Distribuição de Eventos	351
Assistente de Divisão de Volumes	352
Caixa de Diálogo Ajustar Volumes	355
Visualização de Funcionários do Cenário	356
Assistente de Funcionários Necessários	361
Informações do Orçamento de Funcionários	363
Assistente de Criação de Funcionários	364
SBW: Fornecer Data de Destino	366
SBW: Fornecer Opções de Destino	367
SBW: Especificar Objetivos do Nível de Serviço	369
SBW: Especificar Objetivos do Nível de Serviço Multimídia	371
SBW: Requisitos de Funcionários	372
Visualização Resultados da Criação de Funcionários	373
Assistente de Divisão de Funcionários	374
Visualização de Gráficos do Cenário	376
Janela de Carregamento de Modelos de Previsão	379
Janela Adicionar Atividade	380
Janela Remover Atividade	381
Adicionar Comentários a uma Previsão	382
Visualização de Despesas Gerais do Cenário de Previsão	384
Assistente de Adição de Despesas Gerais	387
Publicar/Extrair Previsões	388
Opções de Visualização de Gráfico	391
Opções de Visualização de Gráfico (VI)	392
Opções de Visualização de Gráfico (TMA)	393

Opções de Visualização de Gráficos (VI e TMA)	394
Opções de Visualização de Gráfico (Funcionários)	395
Modelos de Previsão	398
Visualização da Lista de Modelos de Previsão	399
Propriedades do Modelo: Guia Dados	401
Propriedades do Modelo: Guia Gráfico	402
Propriedades do Modelo: guia Atividades	403
Caixa de Diálogo Novo Modelo de Previsão	404
Caixa de Diálogo Salvar como Modelo	406
Sobreposições	407
Primer de Sobreposições	412
Assistente de Cálculo de Distribuição	415
Assistente de Nova Sobreposição	417
NOW: Página Propriedades	418
NOW: Página Uso	419
NOW: Página Impacto	420
NOW: Página Atividades Afetadas	421
Importação	422
Importando Dados	424
Previsão Principal	427
Visualização de Volumes da Previsão Principal	428
Visualização de Funcionários da Previsão Principal	431
Visualização de Despesas Gerais da Previsão Principal	434
Visualização de Gráficos da Previsão Principal	437
Opções para os Gráficos da Previsão Principal	440
Janela Limpar Previsão Principal	441
Dados Históricos	442
Visualização de Volumes de Dados Históricos	443
Assistente para Localizar Eventos	447
Página Novo Evento	449
Visualização de Gráficos de Dados Históricos	450
Escalas	452
Cenários da Escala	456
Visualização de Cenários	458
Assistente do Novo Cenário de Escala	463
NSSW: Parâmetros Gerais	464
NSSW: Selecionar Cenário de Previsão	466

NSSW: Selecionar Atividades	467
NSSW: Filtrar por Contratos	468
NSSW: Adicionar Agentes	469
NSSW: Adicionar Agentes de Perfil com Base em Agentes Reais	470
NSSW: Adicionar Perfis	471
Diálogo Criação de Escala	472
Visualização da Cobertura do Cenário	473
Visualização Cenário Semanal	477
Visualização De Um Dia do Cenário	483
Cenário De Um Dia: Assistente de Publicação de Escala	491
Cenário De Um Dia: Destino dos Dados de Desempenho	493
Cenário De Um Dia: Caixa de Diálogo Editar Comentários	495
Cenário De Um Dia: Caixa de Diálogo Opções	496
Cenário De Um Dia: Caixa de Diálogo Revisar Mensagens (Salvar)	499
Assistente para Adicionar/Remover Elementos do Cenário	500
Adicionar/remover elementos do cenário: Selecionar Ações	501
Adicionar/remover elementos do cenário: Selecionar Atividades a Adicionar	502
Adicionar/remover elementos do cenário: Filtrar por Contratos	503
Adicionar/remover elementos do cenário: Adicionar Agentes	504
Adicionar/remover elementos do cenário: Adicionar Agentes de Perfil	505
Adicionar/remover elementos do cenário: Adicionar Perfis	506
Adicionar/remover elementos do cenário: Remover Agentes	507
Visualização Extensão Agente do Cenário	508
Visualização Perfis/Oferta do Cenário	515
Caixa de Diálogo Opções (Visualização de Perfis/Ofertas de Cenário)	523
Visualização do Resumo do Cenário	524
Totais de Grupos de Estado do Cenário	530
Caixa de Diálogo de Filtro de Escala	536
Caixa de Diálogo de Filtro de Status	537
Caixa de Diálogo Opções (Visualização de Resumo)	538
Caixa de Diálogo Opções (Visualização Semanal)	541
Assistente para Trocar Escalas de Agentes	542
Caixa de Diálogo Classificação	543
Revisar Mensagens de Troca	544
Revisando Mensagens	545
Assistente de Inserção Múltipla	546
IMW: Selecionar Atividades	548

IMW: Selecionar Agentes	549
IMW: Selecionar Datas	550
IMW: Selecionar tipo do estado	551
IMW: Selecionar Turno	552
IMW: Selecionar Conjunto de Atividades	553
IMW: Selecionar Pausa	554
IMW: Selecionar Refeição	555
IMW: Selecionar Exceção	556
IMW: Selecionar Folga	558
IMW: Selecionar Tempo Marcado	559
IMW: Selecionar Conjunto de Trabalhos	560
IMW: Revisar Mensagens	562
Assistente de Exclusão Múltipla	563
DMW: Selecionar Atividades	565
DMW: Selecionar Agentes	566
DMW: Selecionar Datas	567
DMW: Selecionar Tipos de Estado	568
DMW: Selecionar Pausas	569
DMW: Selecionar Refeições	570
DMW: Selecionar Exceções	571
DMW: Selecionar Folgas	572
DMW: Selecionar Tempos Marcados	573
Assistente de Confirmação/Reversão Múltipla	574
CRW: Selecionar Atividades	576
CRW: Selecionar Agentes	577
CRW: Selecionar Datas	578
Modificar Escalas de Agentes Individuais	579
Assistente de Inserção de Turno	585
Caixa de Diálogo Inserir Pausa	587
Caixa de Diálogo Inserir Refeição	588
Caixa de Diálogo Inserir Conjunto de Atividades	589
Inserindo Exceções	590
Caixas de Diálogo Inserir Folga	593
Assistente de Inserção de Conjunto de Trabalhos	596
Caixa de Diálogo Inserir Tempo Marcado	598
Histórico da Escala	599
Caixa de Diálogo Editar Item	600

Caixa de Diálogo Editar Exceção	601
Caixa de Diálogo Editar Folga em Período Integral	603
Caixa de Diálogo Definir Atividades	605
Caixa de Diálogo Copiar Escala	606
Escalador de Reunião	607
AAR: Selecionar Reunião	608
AAR: Selecionar Participantes	609
AAR: Selecionar Datas	610
AAR: Parâmetros da Reunião	611
Escala Principal	613
Visualização da Cobertura da Escala Principal	614
Visualização Semanal da Escala Principal	618
Caixa de Diálogo Opções da Visualização Semanal	623
Visualização De Um Dia da Escala Principal	624
Detalhes da Escala Acessível da Escala Principal De Um Dia	633
Escala Principal De Um Dia: Destino dos Dados de Desempenho	634
Escala Principal De Um Dia: Caixa de Diálogo Opções	636
Escala Principal De Um Dia: Caixa de Diálogo Revisar Mensagens (Salvar)	639
Visualização Escala Principal Extensão Agente	640
Visualização Resumo da Escala Principal	646
Janela de Limpeza da Escala Principal	653
Filtrar Por Propriedades de Agente	654
Totais dos Grupos de Estado da Escala Principal	655
Totais dos Grupos de Estado da Escala Principal: Caixa de Diálogo Opções	662
Visualização Requerimento de Hora Extra da Escala Principal	663
Requerimento de Hora Extra da Escala Principal: Caixa de Diálogo Opções	667
Aprovação de Alterações na Escala Principal	668
Caixa de Diálogo Revisar Mensagens de Validação	671
Oferta de Escala	672
Configurar um Cenário de Oferta	674
Seleção de Candidatos para Oferta	675
Associar/Separar Equipes	676
Assistente de Controle de Processo de Oferta	677
Resolvendo e Publicando um Cenário de Oferta	679
Assistente de Atribuição Automática de Escalas	680
Assistente de Criação de Escala	681
Seleção de Sites (e Opções de Criação)	682

Parâmetros de Criação de Escala	685
Diálogo Criação de Cenário de Escala	692
Assistente para Recriar Escala De Um dia	693
Opções de Site e Criação	695
Selecionar Opções	698
Restrições de Transporte Compartilhado	699
Sincronia da Equipe	700
Selecionar Agentes	702
Selecionar Atividades	703
Assistente de Recriação de Escala	704
Publicando/Extraindo Escalas	705
Validação de Escala	708
Troca	720
Como a Troca Funciona	721
Visualização Lista de Trocas	725
Caixa de Diálogo de Comentários da Troca	727
Caixa de Diálogo Detalhes da Escala	728
Desempenho	729
Visualização Monitoramento de Desempenho	731
Visualização De Um Dia do Desempenho	733
Visualização de Alertas de Desempenho	738
Caixa de Diálogo Opções de Desempenho	739
Janela E Se	740
Aderência	743
Cálculos de aderência	744
Visualização Detalhes de Aderência	747
Aderência Por Canal	750
Caixa de Diálogo Filtro de Aderência	751
Caixa de Diálogo Opções de Detalhes de Aderência	753
Visualização Gráfica de Aderência	755
Relatórios	757
Lista de Relatórios	760
Salvando Relatórios em Arquivos	763
Escalador de Relatórios	764
Relatórios Gerados	767
Relatórios de Configuração	768
Relatório de Propriedades de Atividade	769

Relatório de Transporte Compartilhado	770
Relatórios de Políticas	772
Relatório de Propriedades de Agente	773
Relatório de Propriedades de Contrato	775
Relatório de Propriedades de Turno	778
Relatório de Propriedades do Padrão de Revezamento	782
Relatórios de Calendário	784
Relatório de Itens de Calendário	785
Relatório de Folgas	787
Relatório de Saldo de Folgas	789
Relatório de Gerenciamento de Folgas	791
Relatórios de Previsão	793
Relatório de Previsão	794
Relatório de Gráficos de Previsão	797
Relatórios de Desempenho	799
Relatório de Despesas Gerais Reais	800
Relatório de Desempenho da Força de Trabalho	802
Relatório de Desempenho do Contact Center	804
Relatório de Gráficos de Desempenho do Contact Center	806
Relatórios de Escala	808
Relatório dos Estados da Escala	810
Relatório dos Totais dos Estados da Escala	813
Relatório de Escala Individual	816
Relatório de Escala de Equipe	818
Relatório de Escala Semanal	820
Relatório de Escala Semanal de Atividades	822
Relatório de Escala Semanal de Equipe	825
Relatório de Cobertura de Escala Semanal	827
Relatório de Orçamento Escalado	829
Relatório de Comentários de Agente	831
Relatório de Validação de Escala	832
Relatório de Troca de Escala	833
Relatório de Resumo de Escala	835
Relatório de Tempo Marcado de Escala	839
Relatório de Totais de Tempo Marcado de Escala	841
Relatório de Oferta de Escala	844
Relatórios de Aderência	846

Relatório de Aderência de Agente	848
Relatório dos Totais de Aderência	851
Relatório dos Estados de Agente	854
Relatórios de Auditoria	856
Relatório de Auditoria de Calendário	857
Relatório de Auditoria da Escala	860
Relatório de Auditoria de Configuração	863

Ajuda do Workforce Management 8.5 Web for Supervisors

Bem-vindo à Ajuda do Workforce Management (WFM) Web for Supervisors. Use essa página para ir diretamente para as informações que você precisa ou use a Tabela de Conteúdo para fazer um passeio passo-a-passo de todos os recursos e funções do WFM Web for Supervisors.

Guia de Introdução

Aprenda sobre controles do WFM, como definir a data e localizar agentes nas tabelas maiores.

[Seletores de Datas](#)

[Localizando Agentes nas Tabelas](#)

[Controles na Janela do Supervisor](#)

Políticas e Configuração

Crie políticas, objetos de organização e funções de segurança.

[Exceções](#)

[Regras de Folga](#)

[Contratos](#)

Calendário e Troca

Criar itens de calendário, configure limites de folga e gerencie solicitações de troca de escala.

[Itens de Calendário](#)

[Limites de Folga](#)

[Como a Troca Funciona](#)

Previsão e Escalas

Crie Previsões e cenários, Escalas e cenários (Principal e De Um Dia).

[Assistente de Nova Previsão](#)

[Cenários de Previsão](#)

[Cenários de Escala](#)

[Escala Principal](#)

[Escala Principal De Um Dia](#)

Desempenho, Aderência e Relatórios

Monitore o desempenho e configure

alertas, calcule a aderência por canal e crie relatórios.

Monitor de Desempenho

Alertas de Desempenho

Cálculos de Aderência

Aderência Por Canal

Criar e Gerar Relatórios

Visão Geral

Esta Ajuda disponibiliza um guia abrangente dos recursos e funções da interface do Workforce Management Web for Supervisors (WFM Web). Além disso, ele oferece algumas orientações gerais no uso de navegadores da Web. Caso você necessite mais assistência no uso de seu navegador da Web, consulte o sistema de ajuda do navegador.

Opções da Ajuda de Supervisores

Os links sublinhados em vermelho abaixo irão levá-lo diretamente a um tópico. Os links estão disponíveis por toda Ajuda de Supervisores para facilitar o acesso às informações.

Guia de Introdução	Explica como executar tarefas básicas do WFM Web, como, por exemplo, efetuar logon e logoff, escolher datas e navegar pelo WFM Web.
Módulo de Políticas	Explica como configurar os seguintes objetos de Política (regras que o WFM considera ao fazer previsões e configurar escalas): Tipos de Exceção, Tipos de Folga, Regras de Folga, Reuniões, Tempo Marcado, Turnos, Contratos e Padrões de Revezamento.
Módulo de Configuração	Explica como: <ul style="list-style-type: none"> • Configure o WFM para enviar notificações por e-mail quando os seguintes tipos de eventos ocorrerem: Modificações na escala (notificações de agentes), alterações no status de solicitações de troca de escala (notificações de usuários e agentes) e alterações no status de solicitações de folga (notificações de usuários e agentes). • Use o módulo Cores para configurar as cores que o WFM usará nas visualizações de escala de Supervisor. É possível configurar valores padrão para esses itens de escala: Trabalho, Dias Livres, Refeições, Pausas, Conjuntos de Atividades, Exceções, Folgas e Tempo Marcado. É possível também configurar cores específicas, por site, para diferentes tipos de: Conjuntos de Atividades, Exceções, Folgas e Tempo Marcado. • Exiba, crie, atualize, exclua e gerencie Grupos de Transporte Compartilhado. • Configure propriedades dos Agentes, Atividades, Folgas, Bônus de Folga e atribua-lhes Regras de Folga, Tipos de

	<p>Folga, Contratos ou Padrões de Revezamento.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Configure Unidades de Negócios e Sites. • Configure Períodos de Oferta de Folga. • Configurar Grupos de Estados de Escala e Regras de Aderência. • Configurar Atividades. • Configurar Usuários (supervisores e outras pessoas que não sejam agentes). • Configurar Funções (funções de segurança e privilégios).
Módulo de Calendário	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.
Módulo de Previsão	Explica como fazer previsões de equipe e carga de trabalho para um ou mais sites.
Módulo de Escala	Explica as visualizações de escala e como fazer ajustes em tempo real da escala.
Visualização de Oferta de Escala	Dentro do módulo de ajuda da Escala. Explica o processo de oferta de escala, incluindo: criação de um cenário, ofertas de Agentes, confirmação da oferta e publicação na Escala Principal.
Módulo de Troca	Explica como rever e aprovar ou recusar as propostas de troca de escala dos agentes.
Módulo de Desempenho	Explica como visualizar o desempenho real de um site comparado com o desempenho planejado, usando indicadores-chave como Nível de Serviço e Tempo de Resposta Médio (ASA).
Módulo de Aderência	Explica as visualizações de aderência de agente em tempo real, que incluem as opções de tabela e gráfico.
Módulo de Relatórios	Lista todos os relatórios disponíveis no WFM Web for Supervisors e detalha as informações incluídas em cada relatório.
Janela Sobre	Exibe o número da versão e informações de copyright para esta versão do WFM Web.

Imprimir esta Ajuda Online

Se você preferir imprimir a Ajuda em vez de usá-la online, complete as seguintes etapas:

1. No painel **Navegação** nesta página, na parte inferior da **Tabela de Conteúdo**, clique em **Versão PDF.**

2. Quando a caixa de diálogo abrir, selecione:

- **Abrir com** para selecionar o aplicativo com o qual você deseja visualizar e imprimir a Ajuda. Recomenda-se o Adobe Acrobat v9.
 - **Salvar Arquivo** para salvar a Ajuda em uma pasta no seu computador.
- Quando o download estiver concluído, navegue até a pasta onde você salvou o arquivo .pdf e use a função **Imprimir** no seu aplicativo para imprimir o arquivo, ou abra e visualize o arquivo no seu computador em modo offline.

Sobre o WFM Web

A janela Sobre é exibida quando você seleciona o botão **Sobre**, que se encontra no canto superior direito da janela do WFM Web, próximo do botão **Fazer Logoff**. A janela Sobre exibe as informações de copyright, o botão **Configurações...** e a versão do Workforce Management (WFM) Web Server.

Suporte a Leitor de Tela

O WFM Web for Supervisors suporta leitores de tela para usuários com dificuldades de visão, com teclado, foco e dicas de ferramentas do leitor de tela em toda a interface do WFM Web for Supervisors. Cada item de menu e comando na tela pode ser acessado usando o teclado (e também usando um leitor de tela).

Além disso, a caixa de diálogo **Detalhes da Escala Acessível** simplifica e organiza os comandos para os usuários com dificuldades de visão e os leitores de tela que eles usam, nessas visualizações:

Visualização **Escala** > **Cenários da Escala** > **Extensão Agente do Cenário**

Visualização **Escala** > **Cenários de Escala** > **Um Dia do Cenário**

Visualização **Escala** > **Escala Principal** > **Um Dia da Escala Principal**

Visualização **Escala** > **Escala Principal** > **Extensão Agente da Escala Principal**

O WFM Web foi aprimorado para permitir que os supervisores usem as visualizações baseadas em Java nos navegadores que não suportam o plug-in Java, como o Chrome.

Usando navegadores que não suportam plug-ins Java

A configuração RUN_JAVA_STANDALONE, adicionada na visualização **Sobre > Configurações...** do WFM Web permite aos usuários executar visualizações Java a partir de navegadores que não suportam plug-ins Java. Se essa configuração estiver selecionada, o WFM Web irá gerar e baixar o arquivo `wfm.jnlp`, em vez de tentar iniciar o applet Java. Ele inicia-se automaticamente, no entanto, talvez seja necessário salvar no seu disco rígido e iniciá-lo de maneira similar a que faria com qualquer outro aplicativo. Em seguida, é iniciado como um aplicativo Java Webstart independente, contendo visualizações de supervisor baseadas em Java.

Limitações

Ao usar este recurso, observe as seguintes limitações:

- Não é possível usar o arquivo `wfm.jnlp` para iniciar a visualização Web for Supervisors no momento que desejar. O arquivo é válido e iniciará o aplicativo somente se a sessão do usuário, na qual o arquivo foi baixado, estiver ativa. Após o usuário efetuar logoff ou a sessão expirar, o aplicativo Java (separado) também interrompe o funcionamento. Portanto, mantenha a janela do navegador, na qual o arquivo

wfm.jnlp foi baixado, aberta durante a duração do trabalho e permaneça conectado.

- Se as configurações locais em **Sobre > Configurações...** forem alteradas, será necessário baixar novamente o arquivo wfm.jnlp e reiniciá-lo antes das alterações serem efetivadas.

Alterando as cores da GUI

O WFM Web for Supervisors usa outros indicadores além da cor para destacar uma alteração ou um status, mas é possível personalizar diversos elementos na GUI alterando a cor.

1. Clique em **Sobre > Configurações...** para exibir a página **Configurações**.
A página Configurações tem uma configuração exibida em cada linha e é possível rolar para cima ou para baixo.
2. Opcional: Clique em **Ordenar**  para abrir uma lista suspensa e escolha uma das quatro opções de ordenamento: **Configuração**, **Descrição**, **Tipo** ou **Valor**; ou clique em qualquer cabeçalho de coluna para ordenar a lista em ordem crescente ou decrescente.
3. Clique em qualquer linha de **Configurações...** que seja do tipo **COR** para exibir o painel **Paleta de Cores**.
4. O painel **Paleta de Cores** tem cinco campos: **VERMELHO**, **VERDE**, **AZUL**, **SOMBRA** e **COR (#)**, que mostram os valores numéricos para a cor escolhida na paleta.
A paleta corresponde ao selecionador de cores padrão no estilo do Windows.
5. Clique em **Aplicar**  após fazer as alterações e depois em **Fechar**  para fechar o selecionador de cores.
6. Opcional: Para alterar as **Configurações de Tamanho do Texto**, selecione um dos quatro botões de opção; **Nenhum**, **+1**, **+2** ou **+3**.
7. Opcional: Marque a caixa de seleção **Usar Tema de Alto Contraste** para exibir todas as opções de cores em alto contraste da próxima vez que você efetuar logon no WFM Web.
8. Clique em **Salvar Alterações**  e saia da página **Configurações...**
9. Opcional: Clique em **Restaurar valor padrão**  para descartar as alterações.

Alterando Outras Configurações do Aplicativo WFM Web

Além das configurações de cor da GUI, existem três configurações booleanas que afetam a funcionalidade do aplicativo WFM Web:

- **ACCESSIBILITY_COMPATIBLE**—Se marcado, o WFM Web é executado no modo de acessibilidade. Se a caixa de seleção estiver desmarcada (padrão), o WFM Web não é executado em modo de acessibilidade.

- **CFG_SHOW_TERMINATED_AGENTS**—Se marcado, o WFM Web exibe agentes encerrados e agentes com **datas de contratação** configuradas no futuro em listas ou tabelas. Se a caixa de seleção estiver desmarcada (padrão), o WFM Web oculta agentes encerrados e agentes com **datas de contratação** configuradas no futuro e eles não podem ser visualizados em listas ou tabelas.
- **FRC_STAFFING_USE_MANHOURS**—Se marcado, o WFM Web exibe o total de funcionários em pessoa-horas em vez de equivalentes a tempo integral. Se a caixa de seleção estiver desmarcada (padrão), o WFM Web exibe o total de funcionários em equivalentes a tempo integral.

Glossário de Abreviações

As siglas e abreviações que aparecem nas telas do Workforce Management, bem como em todo o documento, aparecem como links que fazem referência a um glossário contendo descrições desses termos. É possível visualizar descrições clicando no link (em vermelho negrito) que irá abrir em uma janela pop-up na página que você estiver visualizando. Por exemplo, tempo médio de atendimento.

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

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

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

Efetuando Logon

O Workforce Management (WFM) exibe uma nova tela inicial da interface de Login.

Para começar a usar o WFM Web:

1. Abra um navegador da Web.
2. Digite a URL (endereço) do WFM Web na barra de endereços do seu navegador e pressione **Enter**.

Dica

O administrador do sistema irá providenciar a URL.

Aparece a janela Login.

1. Digite seu nome de usuário e senha.
2. Clique em **OK**.

Caso o WFM Web valide seu nome de usuário e sua senha e detecte o plug-in Java necessário, o aplicativo WFM Web abre em uma janela separada do navegador. (A janela original do navegador permanece aberta, exibindo o logo da Genesys. Você pode fechar esta janela, caso deseje.)

Caso o WFM Web não permita que você efetue login, ele irá exibir uma mensagem de erro indicando o problema. Clique em **Login** para tentar novamente (por exemplo, caso você acredite que tenha errado na digitação do nome de usuário ou da senha), ou clique em **Mostrar detalhes do erro**.

Importante

Múltiplos Supervisores usando o navegador da Web Firefox não podem estar conectados ao mesmo host simultaneamente.

Carimbo de Data/Hora de Login do Sistema

As informações do carimbo de data/hora do login anterior são exibidas na GUI do WFM Web na próxima vez que você efetuar login através da interface de Supervisor, alertando você sobre qualquer uso não autorizado de suas credenciais de login.

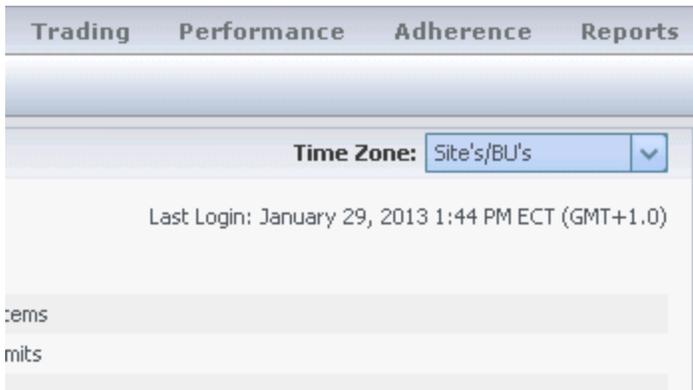


Figura: Carimbo de Data/Hora de Login do Web for Supervisors

Se você não definir o carimbo de data/hora como o fuso horário do navegador, o fuso horário para o local em que você efetuar logon será usado no carimbo de data/hora. O carimbo de data/hora é exibido no canto superior direito da página **Home**, abaixo da lista de módulos e barra de trilha.

Selecionadores de Datas

Muitos módulos e visualizações do WFM Web têm controles de seleção de data comuns para alterar a(s) data(s) exibida(s) neles. As seções a seguir abordam o seguinte:

- Selecionando uma **data inicial**.
- Pulando para outras datas abrindo o **calendário mensal**.
- Como o WFM Web seleciona automaticamente o **primeiro dia útil nas visualizações semanais**.

Selecionando uma Data Inicial

Se disponível, os controles de seleção de data aparecem na extremidade direita da barra de ferramentas. Estes controles funcionam da seguinte forma:

<	Clique neste botão para retroceder um intervalo na data inicial (dia, semana ou período de planejamento da escala—dependendo do contexto).
Data:	Digite uma data nesta caixa de data para editar diretamente a data inicial. (A sequência dos dígitos de mês, dia e ano depende das configurações regionais do sistema operacional.) É possível também usar a seta para cima ou para baixo para alterar a data exibida.
...	Clique neste botão para abrir o calendário mensal .
- [Data Final]	Para as visualizações que exibem informação de mais de um dia, a data final aparece (mas não pode ser editada) aqui.
>	Clique neste botão para avançar um intervalo na data inicial (dia, semana ou período de planejamento da escala—dependendo do contexto).

Selecionando o Mês

O calendário exibe um mês do calendário. É possível usar os controles do calendário para:

Selecionar uma nova data inicial:	Clique em uma data. (O calendário fecha, ajustando o módulo ou visualização atual para a data inicial selecionada.)
--	---

Pular ou retroceder um ano:	Clique na seta para cima ou para baixo no lado direito da caixa de texto do ano.
Pular para um ano específico:	Na caixa de texto do ano, selecione e redigite os dígitos que você deseja alterar. (Os dígitos verdes permanecem editáveis; pressione Enter para bloquear o novo ano, tornando os dígitos pretos.)
Pular ou retroceder um mês:	Clique na setas para cima ou para baixo no lado direito do nome do mês.
Pular para um mês específico:	Clique no nome do mês e depois clique em um mês diferente na lista suspensa que aparece.

As cores no calendário têm os seguintes significados:

Quadrado cinza-escuro:	Data inicial atualmente selecionada.
-------------------------------	--------------------------------------

Visualizações Semanais: Seleção Automática do Dia Inicial

Em visualizações semanais, caso você insira uma data diferente do primeiro dia da semana, a visualização se ajusta automaticamente para iniciar com o primeiro dia da semana.

Se a configuração `WeekStartDay` (Dia Inicial da Semana) tiver sido especificada (na guia **Unidades de Negócios Propriedades**), o primeiro dia da semana será aquele especificado em `WeekStartDay` (Dia Inicial da Semana). Caso contrário, o primeiro dia da semana será aquele especificado nas configurações regionais do seu sistema operacional.

Localizando Agentes nas Tabelas

Em várias janelas do Workforce Management (WFM) Web, é possível procurar por agentes particulares utilizando a caixa de diálogo **Localizar Agente**. Para abrir, selecione a tabela em que você deseja fazer a pesquisa e, em seguida:

- Selecione **Localizar** no menu **Editar**.
- Pressione **[Ctrl] + F**.

É possível procurar por agentes nestas janelas:

- A janela principal do **Calendário**.
- A tabela na **Visualização Semanal do Cenário de Escala** e na **Visualização Semanal de Escala Principal**. Selecione uma célula na coluna **Nome do Agente** para ativar o comando **Localizar**.
- A tabela nestas visualizações:
 - **Extensão Agente de Cenário de Escala**
 - **Um Dia de Cenário de Escala**
 - **Extensão Agente de Escala Principal**
 - **Um Dia de Escala Principal**

Para procurar por um ou mais agentes:

1. Na caixa de diálogo **Localizar Agentes**, digite o nome completo de quem está procurando ou suas primeiras letras.
2. Selecione o botão de opção **Sobrenome** ou **Nome**.
3. Clique em **Localizar**.
A tabela onde se está fazendo a busca agora mostra o primeiro agente cujo nome coincide com a cadeia de caracteres de busca inserida. Uma caixa de mensagem informa se não existirem nomes de agentes que coincidam com os critérios de busca.
4. Clique em **Localizar** novamente para procurar o próximo agente cujo nome coincida com a cadeia de caracteres de busca inserida. É possível fazer a busca quantas vezes forem necessárias.
5. Quando terminar a busca, clique em **Fechar**.

Exibindo Agentes Encerrados nas Tabelas

É possível habilitar o WFM para exibir agentes encerrados sempre que forem exibidos agentes nas listas ou tabelas nas visualizações **Escala**, **Calendário**, **Troca**, **Aderência**, **Políticas**, **Configuração**, **Relatórios**. Por padrão, o WFM não exibe agentes encerrados.

Para alterar o padrão, consulte a configuração CFG_SHOW_TERMINATED_AGENTS em **Sobre > Configurações...**

A Janela do Supervisor

As painéis no WFM Web for Supervisors exibem algumas combinações dos controles descritos a seguir, dependendo das seleções realizadas no painel Objetos. Para mais informações, consulte **Obter Dados** na tabela abaixo.

Botões genéricos	Os botões a seguir aparecem na parte superior direita de cada janela do WFM Web:
	Home exibe a visualização Home, que é uma lista de todas as opções do menu Visualização, organizadas por guia.
	Atualizar se aplica à visualização atual.
Botão Sobre	Sobre exibe as informações sobre copyright e as informações da versão atual.
Botão Logoff	Logoff fecha o WFM Web, sem confirmar a escolha se não houver alterações para serem salvas.
	Nova Página exibe uma nova página da Web do WFM Web. A visualização padrão é Home.
Botão Ajuda	A Ajuda Geral exibe a ajuda do WFM Web no tópico Visão Geral.
	Ajuda Contextual exibe a ajuda do WFM no tópico atual.
	O <i>campo Pesquisar</i> permite inserir os critérios de pesquisa para localizar rapidamente o objeto que você está buscando. Os critérios que você inserir dependerão do painel que estiver aberto.
	Os controles de Paginação permitem navegar para as páginas anteriores e seguintes ou ir para os primeiros e últimos itens no conjunto de dados (início e fim da lista), clicando no botão de seta apropriado na visualização. Para navegar entre páginas, é possível usar as setas Para Cima , Para Baixo , Page Up e Page Down no teclado.
Módulos	Clique para abrir cada módulo do WFM: Configuração, Políticas, Calendário, Previsão, Escala, Troca, Desempenho, Aderência e Relatórios.
Trilha de navegação	O WFM for Supervisors usa o mesmo tipo de "trilha de navegação" que você vê nos diretórios do Windows 7 e na parte superior de algumas janelas do navegador da Web. Clique em um link nesta exibição para escolher em um menu suspenso e realizar uma seleção dentro daquela parte do módulo atualmente selecionado. Por exemplo, o caminho da trilha de navegação a seguir exibirá um cenário de escala específico para a data

	<p>atualmente selecionada:</p> <p> Home >  Escala > Cenários > Q4-2010 > Q4-2010 De Um Dia</p>
Menu Editar (Copiar, Cortar, Colar, Localizar)	Cada um desses comandos é habilitado quando for realizado no objeto atualmente selecionado.
Menu Ações	Selecione de uma lista de comandos específicos para a visualização. O conteúdo deste menu é alterado conforme a navegação entre módulos e visualizações e coincide com os ícones de comando que aparecem na barra de ferramentas.
Barra de Ferramentas de Ações	Estes botões correspondem aos comandos no menu Ações . Mantenha o cursor do mouse sobre um botão da barra de ferramentas para ver uma dica que exhibe o nome do botão.
Painel Objetos	<p>Este painel oferece vários esquemas de exibição diferentes, dependendo da seleção atual de guia e item de menu:</p> <p>Guias: árvores de itens específicas para módulos sob guias diferentes Uma árvore: Unidades de Negócios (UNs) > Sites Uma árvore: UNs > Sites > Atividades Árvore superior: UNs > Sites > Equipes > Agentes Árvore inferior: UNs > Atividades Multi-Site > Grupos de Atividades > Sites > Atividades</p> <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px; background-color: #f9f9f9;"> <p>Importante</p> <p>Quando existem dois itens de seleção em uma dessas duas árvores, uma seleção automática dos itens correspondentes é acionada na outra árvore.</p> </div> <p>Ao nível do site, é possível ver uma equipe na árvore rotulada <Nenhum>. Este nó lista qualquer agente atribuído ao site, mas não a uma equipe. Se todos os agentes naquele site estiverem atribuídos a uma equipe, a equipe <Nenhum> ficará vazia. A única exceção para esta hierarquia é quando a opção Cenários está selecionada ou quando se usa módulos Configuração ou Relatórios.</p> <p>Clicar em um objeto em uma árvore (ou clicar em seu controle para expandir/recolher) exibirá o conteúdo do objeto abaixo do mesmo, ligeiramente cortado. Ao exibir o objeto desejado, clique duas vezes nele (ou clique nele uma vez e, em seguida, clique em Obter dados) para abrir a visualização selecionada para aquele objeto.</p> <p>Onde a árvore de Objetos exhibe caixas de seleção, normalmente é possível marcar/desmarcar múltiplos objetos marcando (<input checked="" type="checkbox"/>) /desmarcando (<input type="checkbox"/>) suas respectivas caixas de seleção. Certas visualizações não exibem caixas de seleção; neste caso, é possível selecionar múltiplos objetos clicando no grupo de objetos enquanto mantém pressionada a tecla SHIFT ou CTRL. Algumas visualizações e janelas permitem selecionar somente um único objeto.</p>
Controles para Expandir/Recolher	Toda vez que você vir o ícone  em uma árvore ou em outro controle, será possível clicar para ver uma visualização expandida dos conteúdos ou detalhes do item adjacente. O ícone  indica um

	item expandido. Clique uma vez nele para recolher o conteúdo do item e ver mais itens paralelos.
Painel de Trabalho (ou Painel de Dados)	O painel direito da janela exibe dados e controles que correspondem ao módulo e visualização selecionados. Algumas visualizações exibem gráficos com uma legenda explicativa abaixo deles.
Botões de Ação	Os botões de ação em nível de visualização dentro do painel de trabalho disponibilizam controles que são específicos de visualizações particulares (por exemplo, aplicar ou cancelar). O botão Obter dados , quando presente na parte inferior esquerda abaixo da árvore de Objetos, atualiza a exibição com dados atuais do banco de dados. <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px; margin-top: 10px;"> <p>Dica</p> <p>Nem todos os módulos usam o botão Obter dados. Caso não exista o botão Obter dados, a visualização é automaticamente atualizada com os novos dados toda vez que haja alterações na seleção de datas ou objetos.</p> </div>
Barra de Status	A barra de status, na parte inferior da janela, exibe mensagens sobre o estado atual do WFM Web. (Em algumas visualizações, serão exibidos os avisos e mensagens de erro mais recentemente gerados.)

Recuperando Listas de Itens em Segmentos

A lista de itens ou objetos (como **Agentes**, **Turnos**, **Perfis**, **Atividades**, **Estados de Escala**, **Contratos** e **Padrões de Revezamento**) em um painel é exibida em segmentos ou páginas sequenciais. Quando grandes quantidades de dados estão sendo recuperadas, a lista de itens no painel é exibida em segmentos menores sequencialmente, com 50 itens por página. Isso limita o número de itens recuperados do WFM em um dado momento, mantendo um desempenho ideal durante a recuperação. Consulte [Controles de Paginação](#).

Alterando o Tamanho da Fonte no Navegador

Há duas formas de alterar o tamanho da fonte no navegador:

1. No teclado, pressione e mantenha pressionado o botão **Ctrl** e role para cima para aumentar a fonte ou role para cima para diminuí-la.
Use este método para alterar o tamanho da fonte das trilhas e módulos do WFM Web for Supervisors, tais como **Padrões de Revezamento**, **Contratos**, **Organização**, **Grupos de Estados de Escala**, **Turnos** e **Atividades**.
2. Selecione **Sobre > Configurações** e use a barra deslizante de **Tamanho de Texto** para ajustar o texto.
Use este método para alterar o tamanho da fonte de todos os módulos, exceto os novos módulos

(consulte a lista acima).

Personalizando Visualizações de Tabela

Muitas visualizações do WFM Web incluem tabelas na tela. Tipicamente, é possível personalizar a exibição destas tabelas em uma ou ambas as seguintes maneiras:

Redimensionar Colunas	Na linha do cabeçalho da tabela, posicione o cursor do mouse sobre o separador entre dois cabeçalhos de colunas. Quando você vir uma seta dupla, clique e arraste o separador da coluna para ajustar a largura da coluna.
Ordenar por Coluna	<p>Em algumas tabelas, é possível ordenar os dados de acordo com uma das colunas exibidas. Especifique a coluna clicando no seu cabeçalho.</p> <p>É possível alterar a ordem do ordenamento clicando no cabeçalho novamente. Uma seta para cima no cabeçalho indica uma ordem ascendente. Uma seta para baixo indica uma ordem decrescente.</p>

Se a coluna **Agente** estiver especificada como chave de ordenamento, em ordem ascendente, o seguinte será exibido: **Agente** ^

Efetuando Logoff

É sempre possível efetuar logoff ao finalizar o uso do WFM Web.

Aviso

Caso não efetue logoff, outros usuários de sua estação de trabalho podem visualizar informações de sua conta.

Para efetuar logoff de qualquer visualização do WFM Web:

1. Abra o menu **Arquivo**.
2. Selecione **Logoff/Login**.

O WFM Web efetuará logoff e a tela de login aparecerá. Outro usuário poderá efetuar logon ou você poderá fechar o navegador.

Políticas

Os objetos de políticas formam as regras que governam as escalas de trabalho dos agentes de Contact Center. Essas regras são definidas como objetos de políticas de cada site; o WFM as leva em consideração ao fazer previsões e configurar escalas.

O WFM Web for Supervisors inclui os seguintes objetos de políticas:

- **Tipos de Exceção**—Períodos de tempo definidos em que os agentes estão envolvidos com outros trabalhos ou estão ausentes, como reuniões ou dias de folga.
- **Tipos de Folga**—Diversos tipos de folga, como férias, licença médica e feriado. Este módulo permite que você configure diversos tipos de folga e os associe a regras de folga.
- **Regras de Folga**—As regras que governam as folgas acumuladas e como as folgas são concedidas. Este módulo permite que você configure regras de folga para múltiplos tipos de folga ou para um único tipo de folga.
- **Reuniões**—Um período definido para uma atividade específica, como uma reunião ou treinamento, com participação de vários agentes.
- **Tempos Marcados**—Períodos que você pode indicar como tendo necessidade de monitoramento especial. Por exemplo, você pode ter um agente que trabalha horas extras em um dia em particular, mas estas horas extras não são contadas para o salário. Você pode marcar essas horas para serem monitoradas e relatadas.
- **Turnos**—Períodos de tempo definidos nos quais os agentes estão envolvidos em atividades relacionadas ao trabalho. Os turnos definem parâmetros de dia de trabalho por período do dia, duração e dias da semana.
- **Contratos**—Configurações para horários de disponibilidade e dias de folga dos agentes que podem ser requisitos contratuais ou sindicais. O WFM leva estas configurações em consideração automaticamente durante a escalação para produzir escalas dentro das normas para todos os agentes.
- **Padrões de Revezamento**—Semanas de trabalho de revezamento por turnos, dias de trabalho, horas de trabalho e/ou atividades de trabalho. Um padrão de revezamento pode ser atribuído a um agente.

Assista ao vídeo

- [Criando Tipos de Exceção](#)
- [Criando Tipos de Folga](#)

Tipos de Exceção

Os *tipos de exceção* definem períodos de tempo em que os agentes estarão ocupados com atividades fora do trabalho, como treinamento ou reuniões. Cada site configura seu próprio conjunto de tipos de exceção, com base nas necessidades do negócio.

Usando Tipos de Folga no Lugar de Tipos de Exceção

Os tipos de exceção padrão que o WFM cria quando você escolhe **Gerar Grupos de Estados de Escala e Tipos de Exceção Padrão** ao importar um site incluem uma diversidade que representa vários tipos de folga. Estes tipos de exceção e a configuração **Exceção é Usada como Folga** são incluídos apenas para compatibilidade reversa.

Por exemplo, os tipos de exceção padrão incluem **Folga, Feriado, Licença Médica e Dia Pessoal**. Esses tipos de exceção de folga são comparativamente inflexíveis e não podem ser associados com regras de acúmulo de folgas. Por esta razão, os tipos de folga são as maneiras preferidas de configurar os vários tipos de períodos de folga que você utiliza.

A Genesys recomenda configurar todos os tipos de folga usando o módulo **Tipos de Folga** ao invés de configurá-los como tipos de exceção.

Dica

Os supervisores podem também inserir as folgas como preferências no módulo **Calendário** do WFM Web.

Criando Exceções de Dia Parcial

O Escalador avalia as exceções de dia parcial verificando se elas são **Válidas** ou **Inválidas**. As exceções de dia parcial válidas cumprem os critérios listados nas **Propriedades de Tipo de Exceção** (abaixo).

As exceções de dia parcial devem:

- Não entrar em conflito com uma exceção de dia integral ou preferência concedida.
- Estar completamente dentro do padrão de disponibilidade do agente, conforme especificado no módulo **Contrato** e (se aplicável) dentro das horas de preferência de disponibilidade concedidas.
- Estar completamente dentro das horas de operação da atividade, para atividades que o agente pode

realizar.

- Estar completamente dentro da hora inicial e hora final de, pelo menos, um turno compatível e ser compatíveis com as configurações de refeição desse turno.
- Não sobrepor a hora inicial ou hora final de uma outra exceção de dia parcial.

Regras de Troca Associadas com Tipos de Exceção

Você pode alterar a regra de troca associada com um **Tipo de Exceção** específico, mas não pode editar ou excluir uma **Regra de Troca**.

Criando Tipos de Exceção

Link to video

Para criar tipos de exceção, assista ao vídeo e/ou siga este procedimento:

1. No módulo **Políticas**, selecione **Tipos de Exceção**.
2. No painel **Objetos**, selecione o(s) site(s) ou a unidade de negócios que terá(ão) o novo objeto associado.

Dica

Você pode selecionar vários sites (vá clicando neles), mas apenas uma unidade de negócios.

3. Clique em **Novo**  .
4. Configure o novo objeto em cada guia de **Propriedades** e **Sites Associados**.
5. Quando terminar, clique em **Salvar**  .

Editando Tipos de Exceção

Para editar tipos de exceção:

1. Selecione o tipo de exceção no painel **Tipos de Exceção**.
2. Faça as alterações necessárias. Consulte a guia **Propriedades** dos Tipos de Exceção para saber como

configurar essas configurações.

3. Clique em **Salvar**  .

Excluindo Tipos de Exceção

Para excluir tipos de exceção:

1. Selecione o tipo de exceção no painel **Tipos de Exceção**.
2. Clique em **Excluir**  .

Copiando Tipos de Exceção

Para copiar tipos de exceção existentes:

1. Selecione o tipo de exceção que você deseja copiar no painel **Tipos de Exceção**.
2. Clique em **Copiar**  .
3. Quando o painel **Copiar Tipo de Exceção** abre, insira um nome para o tipo de exceção.
4. Na metade inferior do painel, clique na lista **Empresa** e selecione a unidade de negócios à qual você deseja associar a esse tipo de exceção.
5. Clique em **Salvar**  .

Como alternativa, clique em Fechar  **para fechar o painel e cancelar a ação. Se você fizer isso, o tipo de exceção não é copiado.**

Configurações de Tipos de Exceção

Você pode definir configurações em duas guias na visualização **Tipos de Exceção** (após clicar em **Novo**  ou selecionar um tipo de exceção existente):

- [Guia Propriedades](#)
- [Guia Sites Associados](#)

Guia Propriedades

- **Nome do Tipo de Exceção**—Cada tipo de exceção deve possuir um nome descritivo. O nome deve ser único em todos os sites associados à exceção.
- **Nome Abreviado do Tipo de Exceção**—Para ser usado em representações gráficas da exceção em **Calendário** e **Escalador** e pode ter até três caracteres.
- **Uso de Exceção**—Selecione um destes botões de opção:
 - **Regular**—Uma exceção comum.
 - **em Planejador/Escalador de Reuniões**—Esta exceção será usada para configurar uma reunião e será inserida na escala quando a reunião for escalada.
 - **como Folga**—A duração da exceção é contada em relação ao saldo de Folgas.

Importante

A propriedade **Exceção Usada como Folga** não usa nenhuma outra regra ou configuração de folga (incluindo limites de folga). A possibilidade de usar uma exceção como folga é intencionada para propósitos de compatibilidade com versões anteriores apenas, para clientes que já possuem exceções criadas para utilizar como folga de dia parcial. A Genesys recomenda que os usuários ajustem tipos de folga para que possam usar folgas de dia integral e de dia parcial e para que eles não utilizem mais exceções para representar folga de dia parcial.

- **Convertível em Dia Livre**—Marque esta caixa de seleção para instruir o **Escalador** a converter uma exceção de dia completo em um dia livre, se isso for necessário para escala consistente. O dia livre é contado até a **Realização da Preferência**.

Importante

Marcar esta caixa de seleção desativa e marca a propriedade **Exceção É Exclusiva para Dia Inteiro**.

- **Tipo de Exceção é Pago**—Se a caixa de seleção estiver marcada, a exceção é paga. Se estiver desmarcada, ela não é paga.
 - **Permitir Pausas e Refeições durante a Exceção**—Marque esta caixa de seleção para permitir pausas e refeições durante a exceção atualmente selecionada. Configuração padrão: desmarcada. Esta opção está desabilitada se a combinação atual de propriedades da exceção selecionada não permitir pausas. (Estará habilitada apenas se a opção **Tipo de Exceção é Pago** estiver marcada.)
- **Exceção É Exclusiva para Dia Inteiro**—Esta exceção ocupa o dia todo.
- **Regra de Comércio**—Indica como esta exceção deve ser tratada se um agente atribuído a esta exceção estiver envolvido em um comércio de escala. Nessa lista suspensa, os valores possíveis para seleção são **Excluir**, **Não Trocar**, **Manter com Agente** e **Manter com Escala** (padrão).
- **Agente Iniciado**—Marque esta caixa de seleção para permitir que um Agente inicie esse **tipo de Exceção**. Padrão: desmarcado.
 - **Especificar Datas**—Marque essa caixa de seleção para definir a data inicial e final da exceção. Esta caixa de seleção só está ativada quando a caixa de seleção **Agente Iniciado** está selecionada.
 - **Data Inicial**—Marque para especificar a data inicial de um intervalo permitido para esse tipo de exceção. Em seguida, insira o mês, o dia e o ano manualmente ou clique na seta para baixo para selecionar a data em um calendário suspenso. O padrão é a data atual.
 - **Data Final**—Marque para especificar a data final de um intervalo permitido para esse tipo de exceção. Em seguida, insira o mês, o dia e o ano manualmente ou clique na seta para baixo para selecionar a data em um calendário suspenso. O padrão é a data atual.

Guia Sites Associados

1. Marque a caixa de seleção de cada site para associação ao tipo de exceção atual.
2. Desmarque a caixa de seleção de cada site para dissociação do tipo de exceção atual.
3. Clique em **Salvar** .

Nesta guia é possível associar um tipo de exceção com um Grupo de Estados de Escala. A lista suspensa **Grupos de Estados de Escala** do site é habilitada quando você marca um site. Ela contém todos os Grupos de Estados de Escala do site selecionado.

Se existir um Grupo de Estados de Escala com uma **Exceção de Estado Fixo** associada para o site selecionado, este Grupo de Estados de Escala será selecionado por padrão na lista suspensa **Grupo de Estados de Escala** quando você marcar este site. Consulte a figura abaixo.

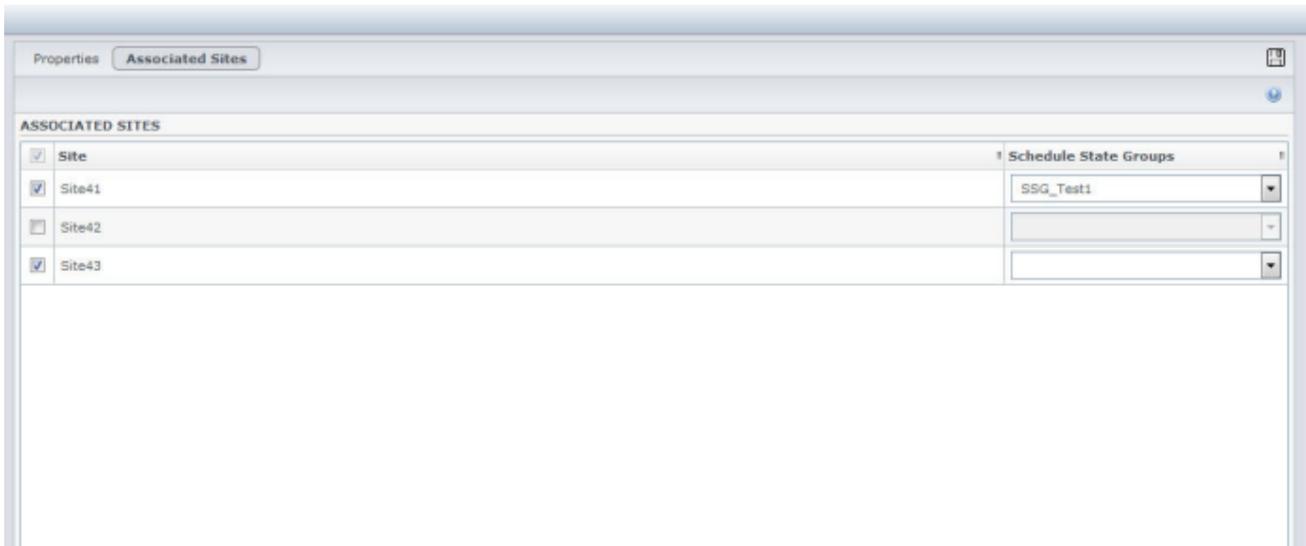


Figura: Lista suspensa Grupo de Estados de Escala—Guia Sites Associados

Tipos de Folga

O WFM permite que você configure múltiplos tipos de folga. Exemplos de tipos de folga incluem férias, licenças médicas, folgas pagas, feriados e licenças de maternidade.

Por padrão, o WFM cria o tipo de folga **Férias**. Este tipo de folga não pode ser excluído e não pertence exclusivamente a nenhum site.

Você pode configurar uma regra de folga para um ou vários tipos de folga. Quando você configura múltiplos tipos de folga para a mesma regra, o saldo de folgas é calculado e acumulado para todos os tipos de folga associados com essa regra.

Use os procedimentos neste tópico para **criar**, **copiar**, **Editar** e **excluir** tipos de folga, bem como **associar/desassociar** tipos de folga com/de sites.

Você atribui combinações de tipo de folga/regra de folga aos agentes, usando o painel **Configuração > Agentes > Folga**.

Criando Tipos de Folga

[Link to video](#)

Para criar um tipo de folga, assista ao vídeo e/ou siga as etapas deste procedimento:

1. No módulo **Políticas**, selecione **Tipos de Folga**.
2. No painel **Objetos**, selecione o(s) site(s) ou a unidade de negócios que terá(ão) o novo objeto associado.

Dica

Você pode selecionar vários sites (vá clicando neles), mas apenas uma unidade de negócios.

3. Selecione **Novo** () na barra de ferramentas.
4. Configure o novo objeto nas guias **Propriedades** e **Sites Associados**.
5. Clique em **Salvar** quando terminar.

Editando Tipos de Folga

Para editar um tipo de folga:

1. No painel **Tipo de Folga**, selecione um tipo de folga.
2. Selecione a guia **Propriedades** e/ou a guia **Sites Associados** e faça as alterações.
3. Clique em **Salvar**.

Dica

Você não pode editar um tipo de folga que esteja sendo usado no **Calendário** ou **Planejador de Reuniões**.

Excluindo Tipos de Folga

Para excluir um tipo de Folga:

1. No painel **Tipo de Folga**, selecione um tipo de folga.
2. Selecione **Excluir**  na barra de ferramentas.

Dica

Você não pode excluir um tipo de folga que esteja sendo usado no **Calendário** ou **Planejador de Reuniões**.

Copiando Tipos de Folga

Para copiar um tipo de folga:

1. Selecione um tipo de folga existente na lista.
2. Clique em **Copiar**  na barra de ferramentas.
3. Renomeie e associe o tipo de folga com uma Unidade de Negócios.
4. Clique em **Salvar** quando terminar.

Guia Propriedades

- **Nome**—Este nome deve ser descritivo e único no site.
- **Nome Abreviado**—O nome abreviado do tipo de folga pode conter até três caracteres.
- **Tipo de Folga é Pago**—Marque esta caixa de seleção se o tipo de folga for pago.
- **Conta para os Limites de Folga**—Marque esta caixa de seleção caso o WFM deva aplicar as horas de folga deste tipo aos limites de folga que você definiu no módulo **Calendário** do WFM Web for Supervisors. Se você desmarcar esta caixa de seleção, nenhum limite de folga será aplicado a este tipo de folga.
- **Regra de Troca**—Controla se os agentes podem trocar períodos de escala que incluam folgas deste tipo. Por exemplo, normalmente, um dia de folga pago fica para o agente, enquanto um treinamento pode permanecer na escala (qualquer agente que trabalhe naquele turno presenciaria o treinamento). As seleções são:
 - **Excluir** (exclui a proposta de troca)
 - **Não trocar** (nega a proposta de troca)
 - **Manter com o agente**
 - **Manter com a escala** (padrão)

Associando e Desassociando Sites

1. Marque a caixa de seleção de um site para associá-lo com o tipo de folga atual.
 - Na lista suspensa **Grupo de Estados de Escala**, selecione o grupo que será associado com este tipo de folga.
2. Desmarque a caixa de seleção de um site para desassociá-lo do tipo de folga atual.
3. Clique em **Salvar**.

Ao associar sites, na guia **Sites Associados**, é possível associar um tipo de folga com um Grupo de Estados de Escala. A lista suspensa **Grupos de Estados de Escala** do site é habilitada quando você marca um site. Ela contém todos os Grupos de Estados de Escala do site selecionado.

Se existir um Grupo de Estados de Escala com uma **Exceção de Estado Fixo** associada para o site selecionado, este Grupo de Estados de Escala será selecionado por padrão na lista suspensa **Grupo de Estados de Escala** quando você marcar este site.

Regras de Folga

As regras de folga controlam como as horas de folga do agente são acumuladas/concedidas e definem as opções para solicitações de folga. Por exemplo, você pode definir diferentes taxas de acúmulo para folga paga, dependendo de há quanto tempo o agente já trabalha na empresa.

Use os painéis Regras de Folga para:

- **Criar** e **editar** regras de folga, incluindo a configuração de **Propriedades** e **Regras para Solicitações**
- **Excluir** regras de folga
- **Copiar** regras de folga
- **Associar** agentes e tipos de folga com uma regra de folga

Você pode configurar:

- Múltiplas regras de folga para cada tipo de folga
- Uma única regra de folga para múltiplos tipos de folga
- Uma única regra de folga para um tipo de folga

Como as Regras de Folga Funcionam

Os pontos a seguir explicam como as regras de folga funcionam:

- A folga pode ser acumulada ou concedida.
- Se você alterar uma regra de folga, as horas de folga de transferência do agente para esse tipo de folga são calculadas imediatamente e a nova regra será aplicada a partir da alteração. As regras de folga podem mudar durante a configuração do site, do agente ou da regra de folga.
- Se os agentes com regras de folga para um ou mais tipos de folga forem transferidos para um site diferente durante a sincronização, as regras de folga associadas com os agentes permanecerão, mas elas não ficarão mais ativas. Para que os agentes continuem acumulando folgas, você deve atribuir manualmente aos agentes as regras de folga para o novo site. Quando o WFM calcula uma transferência para esse agente, ele calcula a folga pela taxa antiga até a Data de Parada e pela nova taxa da Data de Parada até a Data de Transferência.

Dica

Por padrão, a transferência de Folgas ocorre automaticamente. Você pode desativar isso nas Opções do Aplicativo WFM Server.

- Se um agente deixar de estar atribuído (não estar mais associado com um site), ele mantém as regras de folga atribuídas. No entanto, o WFM define a data na qual o agente foi removido do site como a

Data de Parada e a folga será acumulada, com base nas regras do site originário apenas até aquela data. O agente só poderá continuar a acumular folgas se você atribuir ele a um site e atribuir outra regra de folga.

Configurando Regras de Folga

Os painéis Regras de Folga, que incluem [Propriedades](#), [Regras para Solicitações](#) e [Atribuições](#), permitem que você [crie](#), [edite](#), [exclua](#) e [copie](#) regras de folga, configure regras para solicitações e atribua regras de folga.

Criando Regras de Folga

[Link to video](#)

Para criar uma regra de folga, assista ao vídeo e/ou siga este procedimento:

1. No painel **Regras de Folga**, clique em **Nova**  .
O painel **Propriedades** é aberto.
2. Configure as [Propriedades das Regras de Folga](#), conforme necessário.
3. Clique em **Salvar Agora**  .

Próximas Etapas:

- Configure regras para solicitações de folga. Consulte [Regras para solicitações](#) e a parte 2 desta série de vídeos.
- Atribua agentes e tipos de folga a esta regra. Consulte [Atribuir regras de folga](#) e a parte 3 desta série de vídeos.

Propriedades das Regras de Folga

É possível configurar as seguintes propriedades para Regras de Folga:

- **Nome**—Você pode aceitar o nome padrão ou inserir um nome diferente. O nome deve ser único em todo o site.
- **Tipo**—Selecione um de dois tipos:
 - **Acumulada**—É acumulado um certo número de horas de folga por cada período trabalhado.
 - **Concedida**—As folgas são concedidas de acordo com uma certa quantidade por ano. Por exemplo, as folgas pagas normalmente são acumuladas, enquanto os feriados são concedidos.

Dica

O campo Tipo só estará habilitado quando a regra de folga for criada. Depois disso, ele é somente leitura.

- **Ignorar configurações de acúmulo** (resultando em saldos ilimitados, se essa regra for usada)—Marque esta caixa de seleção para desabilitar:
 - Todos os outros controles no painel **Propriedades**.
 - A estimativa de horas diárias pagas e a estimativa de horas semanais pagas no painel **Regras para Solicitações**.
Configuração padrão: desmarcada (desabilitada).

Dica

Utilize a configuração padrão para situações especiais, como licenças médicas, que estão sujeitas a limites de folga, mas não contam para o saldo de folgas do agente.

- **Número de horas ganhas**—Insira o número de horas que podem ser acumuladas em cada período no formato hh:mm.
- **Por cada**—Insira um número para a frequência com que as horas especificadas são acumuladas e selecione uma unidade para o número (horas, dias, semanas, meses ou anos) na lista suspensa.

Importante

As folgas concedidas devem ser inseridas como x horas para 1 Ano. Você não pode selecionar nenhum outro período. A sincronização pode afetar o acúmulo de folgas de um agente. Se os agentes com regras de folga para um ou mais tipos de folga forem transferidos para um site diferente durante a sincronização, as regras de folga permanecerão associadas com os agentes, mas elas não ficarão mais ativas. Você deve atribuir manualmente as regras de folga que forem configuradas para o novo site aos agentes.

- **Limitar o saldo de folgas ao seguinte valor**—Marque esta caixa de seleção para definir um limite para o número total de horas de folga que um agente pode acumular.
- **Horas que podem ser transferidas para o próximo ano**—Insira o número de horas de folga que podem ser transferidas para o próximo período anual. Na transferência, as horas de folga de bônus e acumuladas são combinadas e a quantidade permitida de horas é transferida para o próximo ano. As horas acima do permitido para transferência são excluídas. O número de horas transferidas padrão é 0.

Importante

O período de folga atual é determinado pela data de transferência mais recente ou, caso esta não exista, pela data da contratação do agente. Nos casos em que um agente trabalhou por diversos anos sem nenhum cálculo de transferência, os saldos de folgas são calculados levando em consideração cada ano que o agente já trabalhou. Para aplicar horas de folga de bônus ao ano atual, o agente já deve ter a transferência de folgas calculada pela data de transferência mais recente. Se você já tiver aplicado horas de bônus e a data de transferência não for a atual, poderá realizar um cálculo de transferência, no qual as horas de bônus serão convertidas em horas de transferência. Ao realizar essa atualização, certifique-se de que o número permitido de horas transferidas é grande o suficiente para acomodar todas as horas de bônus a serem transferidas.

- **Horas que podem ser antecipadas por ano**—Insira o número de horas de folga que um agente pode ter como adiantamento em cada ano. Essas horas são compensadas pelo acúmulo de horas. Essa configuração está desabilitada para regras de folga concedida.
- **Aplicar regra na data de contratação** (se esta opção estiver desmarcada, a regra se torna aplicável após o período abaixo, começando na data de contratação)—Marque esta caixa de seleção para especificar que o agente acumula folgas a partir da data de contratação. Se desabilitada, a folga é acumulada a partir da data em que ela pode ser solicitada, conforme definido no campo **Tempo desde a Contratação até que a Folga possa ser Solicitada**.
- **Folga pode ser solicitada após a expiração desse período** (após a data de contratação)—Insira o número de semanas ou meses que o agente deve trabalhar após a data da contratação até que possa solicitar folgas.
- **Dia da transferência**—Insira uma data que marca o fim de um período no qual os dias de transferência podem ser aplicáveis e um novo período de acúmulo de folgas é iniciado. Pode ser qualquer dia e mês.

Importante

- O **Dia da Transferência** é aplicado a todos os agentes que receberam esta regra de folga. A última data de transferência de todos os agentes será atualizada para a data que você selecionar no campo **Dia da Transferência**.
- Os dias de folga podem ser solicitados ou concedidos apenas se eles forem posteriores à última data de transferência.
- Os cálculos de transferência não podem ser revertidos.
- Os cálculos de transferência são aplicados a partir da última data de transferência ou da data de contratação do agente, o que for mais recente.

Editando Regras de Folga

Para editar uma regra de folga:

1. No painel **Regras de Folga**, selecione a regra que você deseja editar.
2. Faça as alterações apropriadas nas configurações dos painéis **Propriedades** e **Regras para Solicitações**.
3. Clique em Salvar Agora  .

Importante

A edição das regras de folga altera a maneira como as horas acumuladas são calculadas pelo WFM. As alterações afetam os saldos de folgas de todos os agentes associados com a regra, mas não os registros históricos dos saldos de folgas dos agentes calculados pelo processo de transferência.

Excluindo Regras de Folga

Para excluir uma regra de folga:

1. No painel **Regras de Folga**, selecione a regra que você deseja excluir.
2. Clique em **Excluir**  .
3. Quando a caixa de diálogo **Confirmação** aparecer, clique em **Sim** para avançar ou **Não** para cancelar a ação.

Copiando Regras de Folga para Sites

Para copiar uma regra de folga:

1. No painel **Regras de Folga**, selecione a regra que você deseja copiar.
2. Clique em **Copiar**  .
3. No painel **Copiar Regra de Folga**, digite um novo nome para a regra.
4. Desmarque a caixa de seleção **Copiar para o mesmo site** caso você deseje copiar a regra para um site, sem ser o site selecionado. Caso contrário, deixe marcada.
5. Se você tiver desmarcado a caixa de seleção, selecione o site para o qual você deseja copiar esta regra.

6. Clique em **Salvar Agora**  .

Regras para Solicitações

O painel **Regras para Solicitações** permite que você configure regras para solicitações de folga.

Configurando Regras para Solicitações

Link to video

Para configurar regras para solicitações de folga, assista ao vídeo e/ou siga este procedimento:

1. No painel **Propriedades das Regras de Folga**, clique em **Regras para Solicitações**.
2. Configure as configurações da regra **abaixo**.
3. Clique em **Salvar Agora** .

Próxima Etapa:

- Atribua agentes e tipos de folga a esta regra. Consulte [Atribuir regras de folga](#) e a parte 3 desta série de vídeos.

Regras para configuração de solicitações

- **Horas pagas em folga integral**—Insira o número de horas pagas em um período de folga integral.
- **Horas pagas diárias estimadas**—Este valor só está habilitado quando você deixa a caixa de seleção Ignorar configurações de acúmulo no painel Propriedades desmarcada. É usado apenas se você selecionar Horas ou Dias na lista suspensa Por cada para o número de horas ganhas. O WFM Server utiliza este valor para estimar o saldo de folgas de um agente nas datas em que não houver escala disponível. Por isso, sob circunstâncias normais, ele deve coincidir com as Horas Pagas Diárias Padrão do contrato dos agentes que receberam esta regra de folga e possuem contratos associados com eles. Se um agente não tiver nenhum contrato, você poderá inserir qualquer número de horas.
- **Horas pagas semanais estimadas**—Este valor só está habilitado quando você deixa a caixa de seleção Ignorar configurações de acúmulo no painel Propriedades desmarcada. É usado apenas se você selecionar Horas ou Dias na lista suspensa Por cada para o número de horas ganhas. O WFM Server utiliza este valor para estimar o saldo de folgas de um agente nas datas em que não houver escala disponível. Por isso, sob circunstâncias normais, ele deve coincidir com as Horas Pagas Semanais Padrão do contrato dos agentes que receberam esta regra de folga e possuem contratos associados com eles. Se um agente não tiver nenhum contrato, você poderá inserir qualquer número de horas. Você pode configurar esta caixa de texto com uma unidade de tempo de um minuto.

- **Aprovar automaticamente solicitações de folga se:**

- **Solicitação é feita com o seguinte número de semanas de antecipação**—Selecione e preencha para permitir que o WFM conceda automaticamente a folga que um Agente solicita por meio do WFM Web, desde que a solicitação atenda as especificações de Semana(s) e Horas em termos de folga mínima solicitada.
- **Tempo mínimo solicitado é**—Insira o número mínimo de horas e minutos para as solicitações de folga.

Dica

Aprovação Automática é também conhecida como concessão automática.

- **Impedir a solicitação de folga do agente se:**

- **Solicitação é feita com o seguinte número de dias de antecipação**—Insira o número de dias de antecedência segundo o qual um Agente pode solicitar uma folga.

- **Emitir avisos para solicitações de folga se:** (Selecionar esta caixa impede efetivamente que os agentes efetuem essas solicitações)

- **A solicitação é feita com o seguinte número de dias de antecipação**—Insira o número de dias de antecedência segundo o qual um agente pode solicitar uma folga até que seja emitido um aviso.
- **O número solicitado de dias contínuos de folga nesta solicitação é inferior ao seguinte valor**—Insira um número para o mínimo permitido de dias contínuos de folga de um agente antes de ser emitido um aviso.

- **Limitar o número total de horas de folga solicitadas, se:**

- **Número máximo de horas que podem ser solicitadas for**—Especifique o número de dias de antecedência que podem ser solicitados.
- **Período de tempo aplicável para esta limitação é**—Insira um período de tempo para esta limitação. Use esta regra para garantir igualdade de direitos, por exemplo, no usufruto de férias, restringindo as solicitações até que todos os agentes tenham reservado, pelo menos, um período de férias.

Importante

- Você pode modificar essas regras a qualquer momento. As alterações não afetam os itens existentes, mas afetam todas as ações subsequentes de agentes ou supervisores.
- Você está impondo restrições sobre o uso de folgas, não sobre o acúmulo de folgas.
- Os agentes não podem solicitar mais folgas do que o permitido durante o período restrito. No entanto, um supervisor que solicite mais folgas do que o permitido receberá um aviso e poderá ignorar a restrição.

Atribuindo Regras de Folga

Use o painel **Atribuição de Regras de Folga** para atribuir agentes e tipos de folga a uma regra de folga.

Associando Agentes e Tipos de Folga com Regras

Link to video

Para associar os tipos de folgas e agentes a regras de folga, assista ao vídeo e/ou conclua esse procedimento:

1. No painel **Atribuições** de Regras de Folga, clique em **Associar Agentes e Tipos de Folga com esta regra**  .
2. Insira uma **Data Inicial** e uma **Data Final** para essa atribuição de regra.
3. Clique em **Adicionar Agente(s) a uma Regra de Folga**  .
Um painel contendo uma lista de agentes disponíveis é aberto.
4. Selecione um ou mais agentes a associar com esta regra e clique em **aplicar**  .
Os agentes disponíveis selecionados são movidos para uma lista de agentes atribuídos.
5. Na seção **Tipos de Folga**, clique em **Adicionar Tipos de Folga a uma Regra de Folga**  .
Outro painel é aberto, permitindo que você selecione a partir de uma lista de tipos de folga.
6. Selecione um ou mais tipos de folga e clique em **aplicar**  .
Os tipos de folga selecionados são movidos para uma lista de tipos de folga atribuídos.
7. No painel **Associar os seguintes agentes e tipos de folga com a regra**, clique em **Aplicar**  novamente.

Desassociando Agentes e Tipos de Folga

Para desassociar agentes e tipos de folga de regras de folga:

1. Nas listas de agentes e tipos de folga atribuídos, selecione os itens que você deseja desassociar desta regra.
2. Clique **Remover associação de Agentes e Tipos de Folga desta regra**  .

3. Quando a caixa de diálogo de confirmação aparecer, clique em **Sim** para avançar ou **Não** para cancelar a ação.

Reuniões

Use a visualização **Reuniões** para **criar**, **editar**, **copiar** ou **excluir** reuniões, ou para **atribuir participantes** a reuniões.

Planejador vs Escalador

Use o **Planejador de Reuniões** (descrito aqui) para criar e configurar reuniões das quais você sabe com antecedência. Ele é útil principalmente para reuniões de equipes ou sessões de treinamento frequentes. As reuniões criadas no **Planejador de Reuniões** são levadas em consideração durante a criação de escalas.

Use o **Escalador de Reuniões** para criar reuniões ad hoc e inseri-las em uma escala que já tenha sido criada. Acesse o recurso **Escalador de Reuniões** no WFM Web Supervisor pela visualização **Escala de Um Dia** ou **Escala Extensão Agente**.

Painel Reuniões

A barra de ferramentas acima do painel **Reuniões** contém os seguintes controles:

	Novo	Cria uma nova reunião, que começa abrindo a guia Propriedades .
	Excluir	Remove a reunião selecionada. Este comando não pode ser desfeito. Uma caixa de diálogo Confirmação possibilita que você cancele ou continue. Este comando não estará habilitado se a reunião contiver um ou mais agentes que não sejam visíveis para o usuário atual (por falta de permissões).
	Copiar	Permite que você copie a reunião selecionada para criar uma nova.
	Filtrar	Filtra a lista Reuniões por agente ou equipe. Consulte Filtrando Agentes e Equipes .
	Ordenar	Ordena a lista Reuniões por ordem crescente ou decrescente. (Você também pode clicar no cabeçalho da coluna Reuniões para ordenar a lista.)

Este painel também inclui um campo **Pesquisar** e um ícone de **Ajuda**.

Configurações da Visualização Reuniões

Você pode definir configurações em três guias na visualização Reuniões (após clicar em **Novo**  ou 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 escalção 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 escalção. 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:

 Campo Pesquisar	Permite inserir critérios usados para pesquisar agentes disponíveis.
Pesquisar por: <i>botões de opção</i>	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:

 Campo Pesquisar	Permite inserir critérios usados para pesquisar agentes disponíveis.
Pesquisar por: <i>botões de opção</i>	Permite pesquisar agentes disponíveis por Primeiro Nome ou Sobrenome .
 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**.

Gerenciando Reuniões

Use os procedimentos neste tópico para **criar**, **editar**, **excluir**, **copiar** e **adicionar participantes** a reuniões.

Criando Reuniões

Para criar uma reunião:

1. No módulo **Políticas**, selecione **Reuniões**.
2. Selecione um site ou uma unidade de negócios (essa ação seleciona todos os sites abaixo do item selecionado) no painel **Objetos**.
3. Clique em **Novo** .
A guia Propriedades abre por padrão.
4. Defina as configurações, conforme descrito nas guias **Propriedades**, **Participantes** e **Sites Associados**, conforme necessário.
5. Clique em **Salvar** .
A nova reunião é exibida no painel Reuniões.

Adicionando Participantes a Reuniões

Para adicionar participantes a uma reunião:

1. No painel **Reuniões**, selecione uma reunião e, em seguida, clique na guia **Participantes**.
2. Clique em **Adicionar** .
3. No painel **Agentes Disponíveis**, selecione um ou mais agentes.

Dica

Você também pode **filtrar**, **ordenar** ou **pesquisar** agentes na lista de agentes disponíveis.

4. Clique em **Aplicar** .

Os agentes selecionados são movidos para a lista **Agentes** no painel **Participantes**.

Como alternativa, você pode clicar em **Fechar**  para fechar o painel sem salvar as seleções.

Importante

- Os agentes podem aparecer somente em um painel de cada vez.
- Apenas os agentes do site da reunião estarão disponíveis para seleção.
- Quando uma escala que inclui um horário de reunião é gerada, o Escalador verifica se há agentes suficientes disponíveis para atender ao requisito **Porcentagem Mínima** e depois atribui a exceção de reunião aos agentes disponíveis. Se houver poucos agentes disponíveis, o **Escalador** exibirá uma mensagem de erro e não escalará a reunião.

Editando Reuniões

Para editar uma reunião:

1. No painel **Reuniões**, selecione a reunião que deseja editar.
2. Clique em qualquer uma das três guias (**Propriedades**, **Participantes** ou **Sites Associados**) para alterar as configurações.
3. Quando você terminar de fazer as alterações, clique em **Salvar** .

Excluindo Reuniões

Para excluir uma reunião:

1. No painel **Reuniões**, selecione a reunião que deseja excluir.
2. Clique em Excluir .
3. Quando a caixa de diálogo **Confirmação** abrir, selecione **Sim** para avançar ou **Não** para cancelar a ação.
Se você selecionar Sim, a reunião será excluída e a ação não poderá ser desfeita.

Copiando Reuniões

Para copiar uma reunião:

1. No painel **Reuniões**, selecione a reunião que deseja copiar.
2. Clique em **Copiar** .
3. Quando o painel **Copiar Reunião** abrir, insira um nome para a reunião.
4. Na metade inferior do painel, clique na lista **Empresa** e selecione a unidade de negócios e o site aos quais você deseja associar essa reunião.
5. Clique em **Aplicar** .

Como alternativa, você pode clicar em Fechar  para fechar o painel e cancelar a ação. Se você fizer isso, a reunião não será copiada.

Filtrando a Lista Agentes Disponíveis

Quando estiver adicionando participantes a uma reunião e existir um grande número de agentes para selecionar, você poderá usar **Filtrar**  (encontrado na parte superior do painel **Agentes Disponíveis**) para facilmente os agrupar por **Atividades**, **Atividades Multi-site** ou **Contratos**.

Depois de criar um ou mais filtros, eles aparecem como marcadores acima da lista **Agentes Disponíveis**. Se apenas um item for selecionado para o filtro, o marcador mostra o nome do item selecionado. Se for selecionado mais de um item, o marcador mostra o número de itens no filtro.

Se você clicar em **Filtro**  no painel **Agentes Disponíveis**, verá três guias, todas com os seguintes controles:

Controles comuns

 Aplicar	Aplica as atividades selecionadas em uma lista (atividades, atividades multissite ou contratos).
 Fechar	Fecha o painel Filtro sem aplicar as condições de filtro selecionado.
 Adicionar	Abre um painel que contém uma lista de itens de seleção (dependendo da guia selecionada: Atividades , Atividades Multi-site ou Contratos).
 Remover	Remove qualquer item selecionado anteriormente da lista Filtrar por...
 Campo Pesquisar	Usa critérios de pesquisa para localizar rapidamente itens em listas longas.
 Ordenar	<p>Permite várias opções de ordenamento, dependendo da lista de itens que se está ordenando:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Para atividades, ordenar por Atividades ou Tipo • Para atividades multissite, ordenar por Atividades Multissite ou Tipo • Para contratos, ordenar por ordem crescente ou decrescente

Filtrando Agentes por Atividades

1. No painel **Agentes Disponíveis**, clique em **Filtrar** .
O painel **Filtrar por...** abre com a guia **Atividades** selecionada por padrão.
2. No painel **Filtrar por Atividades**, clique em **Adicionar** .
3. Quando a lista de atividades é aberta, selecione uma ou mais atividades e clique em **Aplicar** .
4. Na guia **Atividades**, se o filtro contiver todas as atividades selecionadas, clique em **Aplicar** novamente.

Para remover uma atividade do filtro, clique em **Remover**  antes de aplicar o filtro. Para fechar este painel sem aplicar qualquer um dos itens selecionados, clique em **Fechar** .
O filtro agora aparece na parte superior do painel **Agentes Disponíveis**.

Filtrando Agentes por Atividades Multi-site

1. No painel **Agentes Disponíveis**, clique em **Filtrar** .
O painel **Filtrar por...** abre com a guia **Atividades** selecionada por padrão.
2. Clique em **Atividades Multi-site**.
3. No painel **Filtrar por Atividades Multi-site**, clique em **Adicionar** .
4. Quando a lista de atividades multissite é aberta, selecione uma ou mais atividades e clique em **Aplicar** .
5. Na guia **Atividades Multissite**, se o filtro contiver todas as atividades selecionadas, clique em **Aplicar** novamente.

Para remover uma atividade do filtro, clique em **Remover**  antes de aplicar o filtro. Para fechar este painel sem aplicar qualquer um dos itens selecionados, clique em **Fechar** .
O filtro agora aparece na parte superior do painel **Agentes Disponíveis**.

Filtrando Agentes por Contratos

1. No painel **Agentes Disponíveis**, clique em **Filtrar** .
O painel **Filtrar por...** abre com a guia **Atividades** selecionada por padrão.

2. Clique em **Contratos**.

3. No painel **Filtrar por Contratos**, clique em **Adicionar** .

4. Quando a lista de contratos abre, selecione um contrato e clique em **Aplicar** .

5. Na guia **Contratos**, se o filtro contiver todos os agentes selecionados, clique em **Aplicar** novamente.

Para remover um contrato do filtro, clique em **Remover**  antes de aplicar o filtro. Para fechar este painel sem aplicar qualquer um dos itens selecionados, clique em **Fechar** . O filtro agora aparece na parte superior do painel **Agentes Disponíveis**.

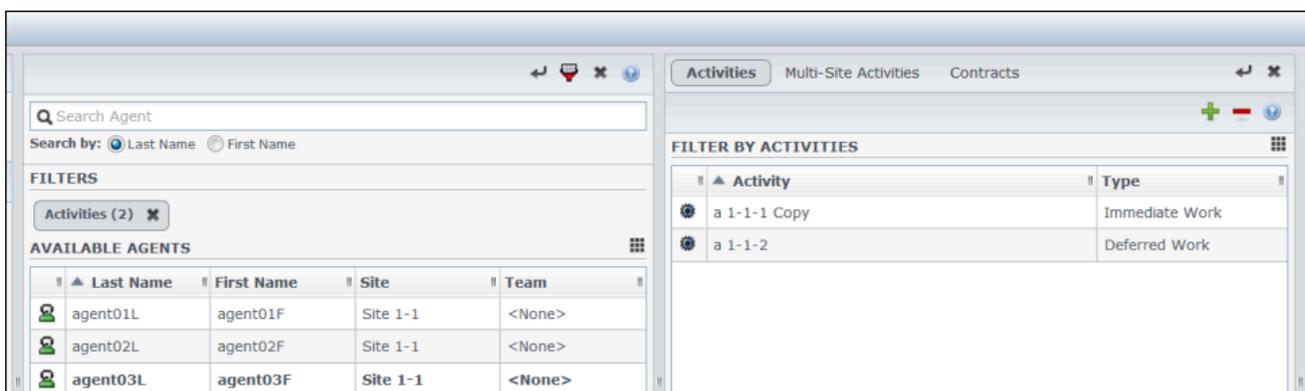
Visualizando e Removendo Filtros

Os **Filtros** aparecem na parte superior da lista **Agentes Disponíveis** (e da lista **Reuniões**) que agora contém somente os itens filtrados. Você pode ver o conteúdo de um filtro de duas maneiras:

- Clique no filtro para abrir um painel separado que as apresente em lista.
- Posicione o cursor sobre o filtro para ver um janela pop-up que os exiba.

Por exemplo, na figura abaixo, o usuário clicou no filtro **Atividades (2)**, o que abriu o painel **Filtrar por Atividades**, listando os itens nesse filtro.

Para remover um filtro sem o abrir, clique em **X** no próprio marcador.



Last Name	First Name	Site	Team
agent01L	agent01F	Site 1-1	<None>
agent02L	agent02F	Site 1-1	<None>
agent03L	agent03F	Site 1-1	<None>

Activity	Type
a 1-1-1 Copy	Immediate Work
a 1-1-2	Deferred Work

Figura: Filtrar Marcadores na Visualização Reuniões

Tempo Marcado

Utilize Tempos Marcados para identificar períodos que o WFM deve monitorar e exibir e que ainda não são levados em conta. Por exemplo, alguns agentes podem trabalhar, cada um deles, um número de horas em uma atividade envolvendo uma conta. Com tempos marcados, é possível definir que as horas gastas nessa atividade sejam exibidas no módulo Escalas e reportadas, usando o Relatório de Tempos Marcados da Escala e o Relatório de Totais de Tempos Marcados da Escala gerados no módulo Relatórios do WFM Web.

Use os procedimentos neste tópico para **criar**, **editar**, **excluir** e **copiar** Tempos Marcados.

Criando Tempos Marcados

Para criar novos Tempos Marcados:

1. No módulo **Políticas**, selecione **Tempos Marcados**.
2. No painel **Objetos**, selecione o(s) site(s) ou a unidade de negócios que terá(ão) o novo objeto associado.

Dica

Você pode selecionar vários sites (vá clicando neles), mas apenas uma unidade de negócios.

3. Selecione **Novo** .
A guia **Propriedades** abre por padrão.
4. Configure a guia **Propriedades**.
5. Clique na guia **Sites Associados** e selecione os sites que você deseja associar com este Tempo Marcado.
6. Clique em **Salvar** .

Editando Tempos Marcados

Para editar Tempos Marcados:

1. No painel **Tempos Marcados**, selecione um tempo marcado.

2. Selecione a guia **Propriedades** e/ou a guia **Sites Associados** e faça as alterações.

3. Clique em **Salvar** .

Excluindo Tempos Marcados

Para excluir Tempos Marcados:

1. No painel **Tempos Marcados**, selecione um tempo marcado.

2. Clique em **Excluir** .

Copiando Tempos Marcados

Para copiar um Tempo Marcado existente:

1. No painel **Tempos Marcados**, selecione um Tempo Marcado existente.

2. Clique em **Copiar** .

3. Quando o painel **Copiar Tempo Marcado** abrir, digite um nome para o Tempo Marcado.

4. Expanda a lista **Empresa** e selecione o site com o qual você deseja associar este Tempo Marcado.

5. Clique em **Aplicar** .

Guia Propriedades

- **Nome**—Cada Tempo Marcado deve possuir um nome descritivo que seja único no site.
- **Nome Abreviado**—O nome a ser usado nas representações gráficas dos Tempos Marcados e do Escalador. Pode conter até três caracteres.
- **Usado para marcar Hora Extra**—Este tempo marcado se destina a marcar estados de escala de hora extra.

Guia Sites Associados

1. Marque a caixa de seleção de cada site a ser associado com o **Tempo Marcado** atual.
2. Desmarque a caixa de seleção de cada site a ser desassociado do **Tempo Marcado** atual.
3. Clique em **Salvar**.

Turnos

Um *turno* define parâmetros básicos de um dia de trabalho. Os turnos são definidos por período do dia, duração e dias da semana. **Crie, copie, edite e exclua** turnos clicando em **Políticas > Turnos** e selecionado a unidade de negócios e o site apropriados no painel **Objetos**.

Criando Novos Turnos

Você pode criar um turno completamente novo ou copiar um turno já existente.

Para criar um novo turno:

1. Acesse **Políticas > Turnos**.
2. No painel **Objetos**, selecione a **Unidade de Negócios** e, em seguida, o **Site** no qual você deseja criar o turno.
3. Clique em **Novo** .
4. O novo turno é exibido no painel **Turnos** com o nome padrão. Por padrão, o campo **Nome** é preenchido com um nome exclusivo ao selecionar **Novo**. O nome inclui um número para garantir que cada **Turno** recém-criado tenha um nome exclusivo no banco de dados Configuração. É possível alterar esse nome, mas ele deve permanecer exclusivo para evitar a ocorrência de erros de nomes duplicados.

Copiando Turnos

Para copiar um turno existente:

1. Selecione um turno.
2. Clique em **Copiar** .
O painel **Copiar Turno <nome do turno>** é exibido.
3. No campo Nome, insira um nome para o turno.
A caixa de seleção **Copiar para o mesmo Site** está marcada por padrão.
4. Se optar por desmarcar a caixa de seleção **Copiar para o mesmo Site**, selecione a **UN** e, em seguida, o **Site** no qual você deseja criar o turno (consulte a figura abaixo).



Figura: Copiar Turno

5. Clique em **Salvar Agora**  .
O novo turno é exibido no painel **Turnos** no **Site** selecionado.

Use os seguintes painéis para configurar o novo turno:

- [Propriedades do Turno](#)
- [Contratos do Turno](#)
- [Sequências de Tarefas](#)
- [Sequências de Turnos](#)

Limitação do Número de Turnos Durante a Criação

O número máximo de turnos que podem ser configurados ao criar escalas é 100 turnos.

Inclui todos os agentes configurados para seu cenário de escala, todos os respectivos diferentes contratos e todos os diferentes turnos associados com estes contratos. O número total de turnos não pode exceder 100. Caso isso ocorra, sua criação falhará e o WFM exibirá Erro 43: Turnos em excesso: o número máximo é 100, mas foram solicitados mais de 100.

Importante

Você pode configurar mais de 100 turnos em seu banco de dados do WFM. Esta limitação implica que você não pode associar mais de 100 turnos com uma única escala.

Usar Padrões de Revezamento para Resolver um Problema de "Turnos em Excesso"

Um Contact Center pode configurar um número muito grande de turnos porque os administradores

pensam que múltiplos turnos é a única maneira de criar escalas *fixas*. Porém, os padrões de revezamento podem acomodar diferentes tipos de escala, incluindo escalas fixas e flexíveis, utilizando apenas alguns turnos. Por exemplo, você pode criar padrões de revezamento semanais para configurar uma escala fixa que utilize apenas um turno. Para obter mais informações, consulte [Padrões de Revezamento](#).

Editando Turnos

Para editar um turno:

1. No painel **Turnos**, selecione o turno que você deseja editar.
2. Faça as alterações necessárias em cada painel.
3. Clique em **Salvar Agora** .

Excluindo Turnos

Para excluir um turno:

1. No painel **Turnos**, selecione o turno que você deseja excluir.
2. Clique em **Excluir** .

Importante

Você não pode excluir um turno que apareça em um cenário de escala ou na escala principal.

Propriedades do Turno

Utilize o painel **Propriedades do Turno** para definir os parâmetros gerais de um turno. Por padrão, este painel é aberto ao selecionar um turno no painel **Turnos**.

Campo Nome

O nome para este turno. Utilize nomes que identifiquem este tipo de turno, como Primeiro Turno, Turno Substituto ou Segundo Turno, por exemplo. O nome deve ser único em todo o site.

Tempo e Duração

- **Mín. de Horas Pagas**—O número mínimo de horas definidas para este turno, inserido no formato hh:mm. Todos os contratos atribuídos ao turno devem estar disponíveis para trabalhar, pelo menos, este número de horas. Os valores válidos são de 00:01 a 23:45. Este valor deve ser inferior ou igual à configuração **Máximo de Horas Pagas Diárias** para o contrato associado. Deve incluir todas as refeições e pausas pagas.
- **Máx. de Horas Pagas**—O número máximo de horas definidas para este turno, inserido no formato hh:mm. Os valores válidos são de 00:01 a 23:45. Este valor deve ser superior ou igual à configuração **Mínimo de Horas Pagas Diárias** para o contrato associado. Deve incluir todas as refeições e pausas pagas.
- **Primeira Hora Inicial**—A primeira hora na qual este turno pode iniciar. Alguns sites variam os turnos para que, por exemplo, todos os agentes do terceiro turno cheguem entre as 7:15 e 8:15. A primeira hora inicial para este turno seria, então, 7:15.
- **Última Hora Final**—A última hora na qual este turno pode terminar. Os agentes do turno podem terminar seus turnos em intervalos variáveis que correspondam à variação do início do turno. Por exemplo, um turno que começa entre as 7:15 e 8:15 pode acabar entre as 3:15 e 4:15. A última hora final para este turno seria, então, 4:15.
- **Dia Seguinte**—Quando esta caixa de seleção está marcada, indica que este turno pode terminar durante o dia seguinte.
- **Passo Inicial**—Se estiver utilizando horas iniciais variáveis para diversos agentes trabalhando em um turno, o **Passo Inicial** representa o incremento de tempo entre possíveis horas iniciais do turno. O **Escalador** utiliza este **Passo Inicial** para configurar as escalas dos agentes. O passo inicial pode ser qualquer número de minutos entre 1 e 120.

Importante

Os dois últimos dígitos da Primeira Hora de Início devem ser :00 ou um múltiplo par da entrada **Passo Inicial**. Caso contrário, o **Escalador** desconsidera a entrada Passo Inicial e utiliza um valor padrão de 15 minutos para o **Passo Inicial**. Por exemplo: Se

Se você configurar uma **Primeira Hora de Início** como sendo 9:15 e uma opção de **Passo Inicial** como 30 minutos, o **Escalador** irá desconsiderar a entrada **Passo Inicial** (por 15 não ser um múltiplo de nem igual a 30) e os turnos iniciarão às 9:15, 9:30, 9:45, 10:00 e assim por diante.

Use as seguintes configurações de horário opcionais para estreitar o período de tempo durante o qual o início e o fim do turno podem ser escalados. Você pode criar horas iniciais e finais fixas para os turnos. Por exemplo, para definir uma hora inicial fixa, defina o campo **Última Hora Inicial** para o mesmo valor que o campo **Primeira Hora Inicial**. A duração total do turno permanece flexível.

Aviso

Se você definir horas de início e término fixas para seus turnos, os turnos serão demasiado inflexíveis para criar escalas otimizadas.

- **Última Hora Inicial**—A última hora na qual este turno pode iniciar. Alguns sites variam os turnos para que, por exemplo, todos os agentes do terceiro turno cheguem entre as 7:15 e 8:15. A última hora inicial para este turno seria, então, 8:15.
- **Primeira Hora Final**—A primeira hora na qual este turno pode terminar. Os agentes do turno podem terminar seus turnos em intervalos variáveis que correspondam à variação do início do turno. Por exemplo, um turno que começa entre as 7:15 e 8:15 pode acabar entre as 3:15 e 4:15. A primeira hora final para este turno seria, então, 3:15.

Dias da Semana Disponíveis

Os dias da semana aos quais esse turno pode ser atribuído pelo algoritmo de escalação. Por padrão, todos os dias estão selecionados.

Distribuição:

- **Mín.**—O número mínimo de ocorrências do turno para cada agente cujo contrato está associado com o turno.
- **Máx.**—O número máximo de ocorrências do turno para cada agente cujo contrato está associado com o turno.
- **Se aplica a**—O período de tempo ao qual o Escalador deve aplicar a distribuição mínima e máxima.
 - **Desconsiderar**As propriedades de Distribuição não são aplicadas.
 - **Toda Semana**Os valores de Mín./Máx. são considerados semanalmente. As quantidades inseridas devem ser iguais aos números requeridos para uma semana.
 - **Período de Planejamento de Escala**—As propriedades de distribuição são aplicadas ao período de planejamento de escala. As quantidades de distribuição inseridas devem ser iguais aos números requeridos para o período de planejamento de escala completo.

Regra de Dia Livre

As regras que podem ser definidas para os dias livres que estiverem associados com o turno:

- **Sem Regras** significa que não existem regras para os dias livres.
- Existem três regras possíveis de dias livres:
 - **Dia Seguinte**—Se os agentes trabalharem neste turno, terão folga no dia seguinte.
 - **Dia Anterior**—Se os agentes trabalharem neste turno, terão folga no dia anterior.
 - **Dia seguinte não é dia livre**—Se os agentes trabalharem neste turno, não poderão ter folga no dia seguinte.

Contratos de Turno

Utilize o painel **Turnos > Contratos** para atribuir contratos a um turno. Depois de abrir este painel, clique em **Contratos** na parte superior do painel **Propriedades do Turno**.

Importante

Atribuir contratos a um turno é opcional. Você pode salvar um turno sem associá-lo com nenhum contrato.

Atribuindo um Contrato a um Turno

Para atribuir um contrato a um turno:

1. No painel **Turnos**, selecione um turno.
2. No painel direito, selecione **Contratos**.
3. Clique em **Atribuir um Contrato a um Turno** .
4. Na lista suspensa **Utilizar Este Estado para Atribuições**, selecione o estado apropriado.
5. Selecione um ou mais contratos na lista no painel **Associações de Contratos**. Você pode atribuir múltiplos contratos a um único turno.
6. Clique em **Aplicar**  para mover os contratos selecionados para o painel **Contratos**.
7. Clique em **Salvar Agora** .

Removendo um Contrato de um Turno

Para desatribuir ou remover um contrato de um turno:

1. No painel direito, selecione **Contratos**.
2. Na lista **Contratos**, selecione o contrato que você deseja remover.
3. Clique em **Remover Contrato do Turno** .
4. Quando a caixa de diálogo **Confirmação** aparecer, clique em **Sim**.

Alterando o Estado de um Contrato Atribuído

Para alterar o estado de um contrato atribuído:

1. No painel **Contratos**, use o menu suspenso **Estado** para o **Contrato** que você deseja alterar e selecione **Primário** (padrão) ou **Secundário**.
2. Clique em **Salvar Agora**  .

Dica

- Os contratos atribuídos aparecem somente no painel **Contratos**.
- Para selecionar múltiplos contratos, segure **SHIFT** ou **CTRL** e clique em cada contrato adicional.
- Cada contrato atribuído possui um estado: **Primário** ou **Secundário**. Após a mudança, o estado padrão é **Primário**.

Sequências de Tarefas

As *sequências de tarefas* definem períodos de tempo durante os quais os agentes podem trabalhar somente em um conjunto especificado de tarefas, que depois são configuradas como um ou mais **Conjuntos de Atividades**. O tempo que não for incluído em uma sequência de tarefas pode incluir qualquer trabalho que o agente possua as habilidades para realizar e não faz parte de nenhum **Conjunto de Atividades** configurado. Para ver exemplos e informações mais detalhadas sobre sequências de tarefas, consulte o *Workforce Management Administrator's Guide*.

Use o painel **Turno > Sequências de Tarefas** para **criar**, **editar** ou **excluir** sequências de tarefas ou para **atribuir** sequências de tarefas ao turno.

- Apesar de você poder criar sequências de tarefas durante a configuração de um turno em particular, após elas terem sido criadas, você pode atribuir sequências de tarefas a qualquer turno compatível do mesmo site.
- Para ser compatível, as configurações da sequência de tarefas não podem entrar em conflito com as configurações de refeições.

As sequências de tarefas são opcionais. Porém, se houver alguma sequência de tarefas definida para um turno, esse turno deve incluir, pelo menos, uma sequência de tarefas. Faça uma de três seleções na lista suspensa **Uso de Sequências de Tarefas**, conforme mostrado na figura abaixo.

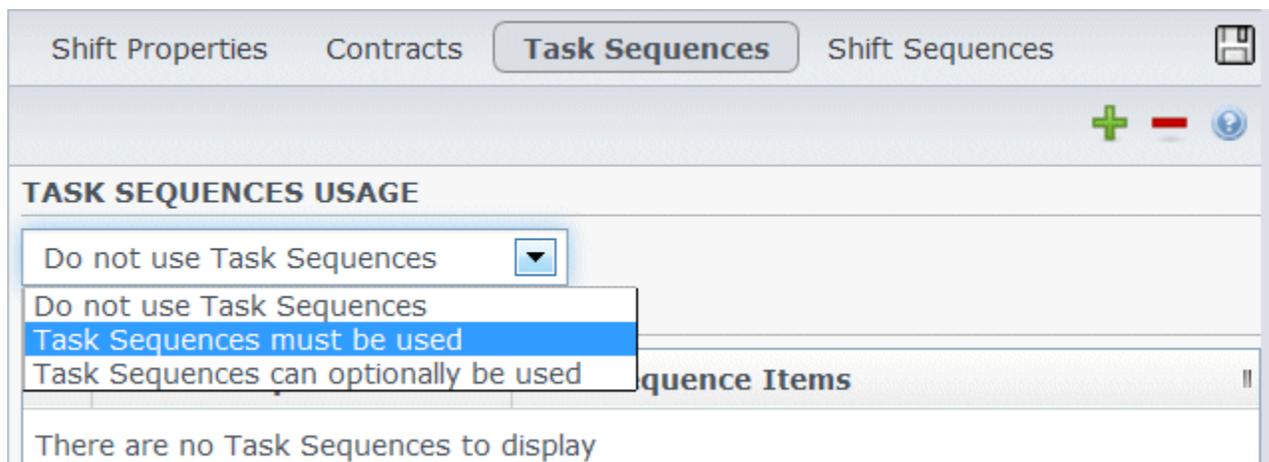


Figura: Configurações do Uso de Sequências de Tarefas

Criar uma Sequência de Tarefas

Para criar uma sequência de tarefas:

1. Na parte superior do painel **Propriedades do Turno**, selecione **Sequências de Tarefas**. O painel **Sequências de Tarefas** é aberto.

2. Selecione uma configuração na lista suspensa **Uso de Sequências de Tarefas** (consulte a figura acima).
3. Clique em **Adicionar**  para abrir a janela **Itens de Sequência de Tarefas**. Consulte [Adicionando e Editando Sequências de Tarefas](#) para obter informações sobre como configurar novas sequências de tarefas.

Atribuir Sequências de Tarefas a um Turno

Depois de criar e salvar suas sequências de tarefas, é possível atribuí-las a um turno. Para atribuir uma sequência de tarefas a um turno:

1. No painel **Turnos**, selecione o turno ao qual você deseja aplicar uma sequência de tarefas.
2. Na lista suspensa de **Uso de Sequências de Tarefas**, escolha **Sequências de Tarefas** devem ser usadas ou **Sequências de Tarefas** podem ser usadas opcionalmente.

Dica

Se você optar por manter a configuração padrão, **Não usar Sequências de Tarefas**, nenhuma será atribuída.

3. No painel **Sequências de Tarefas**, selecione uma sequência de tarefas.
4. Clique em Salvar Agora  .

Removendo uma Sequência de Tarefas de um Turno

Para remover uma sequência de tarefas de um turno:

1. No painel **Turnos**, selecione o turno do qual você deseja excluir uma sequência de tarefas.
2. Na lista **Sequências de Tarefas**, selecione a sequência de tarefas.
3. Clique em **Excluir**  .

Adicionando e Editando Sequências de Tarefas

Use os controles do painel **Sequências de Tarefas** para **criar** e **editar** sequências de tarefas.

 <i>Campo</i> Pesquisar	Insira os critérios de pesquisa. Por exemplo, o nome da sequência de tarefas.
 Aplicar	Clique para aplicar esta sequência de tarefas a um turno.
 Nova	Clique para criar uma nova sequência de tarefas.
 Excluir	Clique para excluir uma sequência de tarefas existente.
 Fechar	Clique para fechar o painel Sequências de Tarefas .
 Ajuda	Clique para visualizar um tópico de Ajuda sobre o painel Sequências de Tarefas .

Use os seguintes controles no painel **Itens de Sequência de Tarefas**:

 Salvar Alterações	Clique para salvar as alterações feitas neste painel.
 Adicionar Conjunto de Atividades	Clique para adicionar um Conjunto de Atividades à sequência de tarefas.
 Adicionar Item de Trabalho	Clique para adicionar um item de Trabalho à sequência de tarefas.
 Excluir Linha	Clique para excluir uma linha existente.
 Mover Para Cima	Clique para mover a linha selecionada uma linha para cima.
 Mover Para Baixo	Clique para mover a linha selecionada uma linha para baixo.
 Fechar	Clique para fechar o painel Itens de Sequência de Tarefas .
 Ajuda	Clique para visualizar um tópico de Ajuda sobre o painel Itens de Sequência de Tarefas .

O que é um Item de Trabalho?

Um item de Trabalho é um trabalho que pode ser feito entre tarefas em uma Sequência de Tarefas ou entre a tarefa e o início/fim do turno. Adicione itens de trabalho a Sequências de Tarefas somente se as tarefas *não* estiverem ancoradas entre si. Use as seguintes diretrizes:

- Se um item de Trabalho for adicionado antes da tarefa, isso significa que a tarefa não está ancorada ao início do turno ou à tarefa anterior.
- Se um item de Trabalho for adicionado após a tarefa, isso significa que a tarefa não está ancorada ao fim do turno ou à tarefa seguinte.
- Se um item de Trabalho não for adicionado antes da tarefa, isso significa que a tarefa está ancorada ao início do turno ou à tarefa anterior.
- Se um item de Trabalho não for adicionado após a tarefa, isso significa que a tarefa está ancorada ao fim do turno ou à tarefa seguinte.

Adicionando uma Sequência de Tarefas

1. No painel **Uso de Sequências de Tarefas**, clique em **Adicionar Associação de Sequência de Tarefas com Turno**.
2. No painel **Sequência de Tarefas**, execute um dos seguintes procedimentos:
 - Selecione uma sequência de tarefas existente e avance para a etapa 7.
 - Clique em **Nova Sequência de Tarefas**.
O painel Criar Nova Sequência de Tarefas é aberto.
3. No campo **Nome da Sequência de Tarefas**, insira um nome para substituir o nome padrão. O nome deve ser único em todo o site.
4. Clique em **Adicionar Conjunto de Atividades**  ou **Adicionar Item de Trabalho**  para criar uma nova linha na lista de sequências de tarefas.
5. Defina as configurações conforme descrito em [Configurações da Sequência de Tarefas](#). Você pode adicionar quantas linhas forem necessárias.
6. Quando a configuração da sequência de tarefas estiver concluída, clique em **Salvar Alterações**  e selecione-a na lista.
7. Para atribuir a sequência de tarefas selecionada ao turno, clique em **Aplicar** .
8. Clique em **Salvar Agora** .

Editando uma Sequência de Tarefas

1. No painel **Uso de Sequências de Tarefas**, clique na sequência de tarefas exibida na tabela **Sequência de Tarefas**.
O painel Editar Sequência de Tarefas abre.
2. Faça as alterações. Se você precisar adicionar mais linhas à sua lista de sequências de tarefas, clique em **Adicionar Conjunto de Atividades**  ou **Adicionar Item de Trabalho**  .
3. Quando terminar, clique em **Aplicar**.

Importante

A duração da sequência de tarefas deve ser igual ou maior que a duração do conjunto de atividades selecionado.

Excluindo Sequências de Tarefas

1. No painel **Sequências de Tarefas**, selecione uma sequência de tarefas na lista.
2. Clique em **Excluir**  .

Configurações das Sequências de Tarefas

- **Conjunto de Atividades**—Você pode usar qualquer conjunto de atividades configurado para o site atual. Você pode utilizar o mesmo conjunto de atividades para qualquer número de sequências de tarefas. Para obter mais informações sobre conjuntos de atividades, consulte [Criando e Excluindo Conjuntos de Atividades](#).
- **Duração Mín.**—A duração mínima, no formato hh:mm, desta sequência de tarefas.
- **Duração Máx.**—A duração máxima, no formato hh:mm, desta sequência de tarefas.

Importante

A duração mínima de um conjunto de atividades que estiver configurada como parte de uma sequência de tarefas deve ser menor que ou igual à duração máxima possível do turno para o qual esta sequência de tarefas foi configurada.

Sequências de Turnos

Itens de turno são pausas e refeições. Utilize os controles dos Itens de Turno para criar, editar e excluir pausas e refeições, bem como para ordená-los em padrões chamados *sequências de itens de turno*.

Para abrir o painel **Sequências de Turnos**, selecione um turno no painel **Turnos** e, no painel direito, selecione **Sequências de Turnos**. O painel **Sequências de Turnos** tem três seções: **Distância Entre Itens de Turno, Refeições e Pausas Associadas com Turnos** e **Sequências de Turnos**, que são descritas nos seguintes tópicos:

- [Configurando Itens de Turno](#)
- [Usando Sequências de Turnos](#)
- [Adicionando e Editando Sequências de Turnos](#)
- [Configurando Sequências de Turnos](#)

Configurando Itens de Turno

1. Para configurar a **Distância Mínima Entre Itens de Turno**, desmarque a caixa de seleção **Ilimitado** e insira o período, em minutos, que deve decorrer entre um item de turno e o seguinte. Este parâmetro define a distância mínima requerida entre refeições e pausas.
2. Para configurar a **Distância Máxima Entre Itens de Turno**, desmarque a caixa de seleção **Ilimitado** e insira o período, em minutos, que representa o tempo máximo que pode decorrer entre um item de turno e o seguinte. Este parâmetro define a distância máxima permitida entre refeições e pausas, entre o início do turno e o primeiro item de turno e entre o último item de turno e o fim do turno. O valor inicial é 0:00, mas este controle estará, na verdade, desabilitado até que você desmarque a caixa de seleção **Ilimitado**. Intervalo: 00:00–36:00

Importante

Nas configurações acima, usar um valor de 0:00 significa: Não utilizar esta restrição.

3. Para criar uma nova refeição, clique em **Adicionar associação de refeição com turno** ().
4. Para alterar as configurações de uma refeição, selecione-a e clique em **Editar**. Consulte [Adicionando e Editando Refeições](#) para obter informações sobre como configurar refeições.
5. Para criar uma nova pausa, clique em **Adicionar associação de pausa com turno** (). Para alterar as configurações de uma pausa, selecione-a e clique em **Editar**. Consulte [Adicionando e Editando Pausas](#) para obter informações sobre como configurar pausas.

Importante

Quando você edita, exclui ou altera a ordem das refeições ou pausas em uma sequência de itens de turno, esta sequência será excluída.

6. Clique em **Mover Para Cima** () ou **Mover Para Baixo** () para ordenar as pausas na ordem em que você deseja que elas ocorram, se mais de uma estiver incluída em uma sequência de turno. A ordem das refeições é fixa. Você pode apenas modificar a ordem ao alterar a posição das pausas em torno delas, utilizando os comandos **Mover Para Cima** e **Mover Para Baixo**. Para alterar a ordem na qual as refeições ocorrem, você deve retornar ao painel **Refeições** e fazer as alterações nele.

Aviso

Alterar a ordem das refeições no painel **Refeições** irá excluir automaticamente todas as sequências de turnos que incluam estas refeições.

7. Crie uma **Sequência de Turno** caso você queira criar um padrão de pausas e refeições que se aplica a um turno. Consulte [Usando Sequências de Turnos](#) para obter informações sobre como configurar novas sequências ou editar existentes.
8. Quando terminar de configurar os itens de turno, clique em **Salvar** para salvar as configurações ou em **Cancelar** para descartá-las.

Usando Sequências de Turnos

Uma sequência de turno permite que você ordene refeições e pausas de forma que elas ocorram em uma ordem específica durante o turno.

Quando você cria múltiplas sequências para o mesmo turno, o **Escalador** primeiro define o turno e, em seguida, procura por sequências de itens de turno compatíveis com o turno definido. O **Escalador** verifica as restrições do turno quanto a refeições e duração do trabalho para selecionar a melhor sequência de itens de turno.

Importante

Quando você edita, exclui ou altera a ordem de refeições ou pausas em uma sequência de turno, esta sequência será excluída.

As sequências de turnos aparecem no painel de lista na parte inferior do painel **Sequências de Turnos**. Esta lista exibe as seguintes propriedades das sequências de turnos:

- Caixa de seleção **Permitido**:

- Se marcada, esta sequência de itens de turno é habilitada e pode ser usada nas escalas.
- Se desmarcada, esta sequência de itens de turno é desabilitada e não pode ser usada nas escalas.
- **Mín. de Horas Pagas**—O menor período de tempo que pode ser escalado para esta sequência de itens de turno.
- **Nomes de Itens de Turno**—Os nomes dos itens de turno que são incluídos na sequência e listados na ordem correta.

Adicionando e Editando Sequências de Turnos

- Para criar uma nova sequência de turno, clique em **Nova** na seção **Sequências de Turnos**.
- Para editar uma sequência de turno, selecione-a na lista de sequências de turnos. O painel **Propriedades das Sequências de Turnos** é aberto, permitindo fazer alterações nas refeições e pausas na lista **Itens de Turno**.

Configurando Sequências de Turnos

Para configurar a sequência de turno:

1. Depois de associar refeições e pausas com um turno e salvar as configurações, clique em **Nova** na seção **Sequências de Turnos**. O painel **Propriedades do Turno** é aberto.
2. Marque a caixa de seleção **Permitido** para ativar esta sequência de itens de turno. Se você não deseja utilizar a sequência de itens de turno em escalas por um certo período de tempo, você pode desmarcar esta caixa de seleção ao invés de excluir a sequência de itens de turno. Isto faz com que a sequência esteja disponível quando você quiser utilizá-la novamente.
3. Insira um valor no campo **Mínimo de Horas Pagas**.
4. Clique em **Adicionar Pausa**. O painel **Pausas a serem Adicionadas à Sequência de Turno** abre.
5. Neste painel, execute um dos seguintes procedimentos:
 - Selecione uma pausa na lista e clique em **Aplicar**.
 - Selecione uma pausa na lista e clique em **Copiar**. É possível copiar a pausa para o mesmo site, marcando a caixa de seleção **Copiar** para o **Mesmo Site**, ou copiá-lo para outra unidade de negócios e site na empresa.
 - Insira os critérios de pesquisa no campo **Pesquisar** (por exemplo, o nome da pausa) para localizar rapidamente a pausa que você deseja aplicar ou copiar.
6. Clique em **Mover Para Cima** e **Mover Para Baixo** para alterar a posição de um item selecionado.

Importante

Você não pode utilizar **Mover Para Cima** e **Mover Para Baixo** para alterar a ordem das refeições. Se mover o item selecionado para cima ou para baixo faria com que a ordem das refeições fosse alterada, então clicar nesses botões não terá efeito. Para alterar a ordem das refeições, retorne ao painel **Propriedades da Sequência de Turno** e faça a alteração ali. Se isto for feito, todas as sequências de itens de turno serão excluídas e você deverá recriá-las.

7. Quando terminar, clique em **OK**. Para descartar todas as alterações, clique em **Cancelar**. A sequência de turno nova ou editada aparecerá no painel **Sequência de Turno**. Esta lista está sempre ordenada pelo valor na coluna **Mínimo de Horas Pagas**.

Adicionando e Editando Pausas

Utilize o painel **Propriedades de Pausas** para definir as regras de atribuição de pausas durante um turno.

Um turno pode conter até oito pausas.

Configurando Pausas

Para configurar uma pausa:

1. No painel **Turnos**, selecione o turno com o qual você deseja associar esta pausa.
2. No painel direito, selecione **Sequências de Turnos**.
3. No canto superior direito do painel **Sequências de Turnos**, clique em **Adicionar associação de pausa com turno** ().
O painel **Pausas a serem Associadas com Turnos** abre.
4. Neste painel, execute um dos seguintes procedimentos:
 - Adicionar uma nova pausa selecionando **Nova** . A nova pausa é adicionada à lista e pode ser atribuída a um turno.
 - Criar uma cópia da pausa selecionando-a na lista e clicando em **Copiar** . É possível copiar a pausa para o mesmo site, marcando a caixa de seleção **Copiar para o Mesmo Site**, ou copiá-la para outra unidade de negócios e site na empresa.
 - Exclua uma pausa selecionando-a na lista e clicando em **Excluir** . A pausa não estará mais associada com nenhum turno.
 - Insira os critérios de pesquisa no campo **Pesquisar** (por exemplo, o nome da pausa) para localizar rapidamente a pausa que você deseja aplicar ou copiar.
5. Para atribuir uma pausa a um turno, selecione-a e clique em **Aplicar** .
A pausa é exibida na lista **Refeições e Pausas Associadas com este Turno**.

Propriedades das Regras de Pausa

- **Nome da Pausa**—O nome da pausa. Utilize nomes que identifiquem claramente o tipo de pausa. O nome da pausa deve ser único em todo o site.

-
- **Nome Abreviado da Pausa**—Insira um nome abreviado de até 6 caracteres (ou 3 caracteres de byte duplo) para identificar esta pausa. O nome abreviado aparece nas exibições de escala.
 - **Grupo de Estados de Escala**—Selecione um **Grupo de Estados de Escala** na lista suspensa.
 - **Duração da Pausa**—A duração desta pausa em incrementos de um minuto, no formato hh:mm.
 - **Duração Mínima Desde o Início do Turno**—O período mínimo de tempo que deve decorrer para que um agente possa iniciar esta pausa. Insira a duração no formato horas:minutos.
 - **Duração Máxima Desde o Início do Turno**—O período máximo de tempo que pode decorrer para que um agente possa iniciar esta pausa. Insira a duração no formato horas:minutos.
 - **Duração Mínima Desde o Fim do Turno**—O período mínimo de tempo que deve decorrer após um agente voltar ao trabalho, desde essa pausa até o fim do turno. Insira a duração no formato horas:minutos.
 - **Posição Fixa**—Determina se a pausa deve ocorrer em um ponto específico no turno. Os valores possíveis são **Nenhum, Início do Turno e Fim do Turno**.
 - **Passo Inicial**—Os incrementos entre as horas iniciais de pausas. Por exemplo, com um passo inicial de 15 minutos, os agentes saem para a pausa em intervalos de 15 minutos.
 - **Compensação de Início**—Define quantos minutos após a hora no intervalo em que uma pausa pode ocorrer o cálculo de passo inicial deve começar. Utilize **Compensação de Início** para ajustar o início da pausa para uma granularidade menor do que utilizando apenas o passo inicial. Por exemplo, se seu **Passo Inicial** estiver definido para 15 e a **Compensação de Início** para 1, então as pausas podem iniciar às 12:01 AM, 12:16 AM, 12:31 AM e assim por diante. Insira valores no formato hh:mm.
 - **Tempo Pago**—Quando selecionado, a pausa será paga.

Adicionando e Editando Refeições

Crie uma nova refeição para cada turno que esteja incluído na escala. Por exemplo, se o seu site opera 24 horas por dia, você pode precisar criar refeições chamadas *Café da Manhã*, *Almoço*, *Jantar* e *Lanche*.

As refeições estão sempre ligadas a um turno. Essas refeições se aplicam a todos os contratos associados com o turno. Se surgir um conflito que impeça que uma refeição seja escalada para um agente, o turno contendo a refeição não poderá ser atribuído ao agente.

Dica

Caso não existam restrições envolvidas (por exemplo, uma cafeteria com horas de funcionamento limitadas), então configure pausas regulares ao invés de refeições para cada turno.

Configurando Refeições

Para configurar uma refeição:

1. No painel **Turnos**, selecione o turno com o qual você deseja associar esta refeição.
2. No painel direito, selecione **Sequências de Turnos**.
3. No canto superior direito do painel **Sequências de Turnos**, clique em **Adicionar associação de Refeição com turno** ().
4. Quando o painel **Refeições a serem Associadas com Turnos** abrir, execute um dos seguintes procedimentos:
 - Adicione uma nova refeição selecionando **Nova** . A nova refeição é adicionada à lista e pode ser atribuída a um turno.
 - Crie uma cópia da refeição selecionando-a na lista e clicando em **Copiar** . É possível copiar a refeição para o mesmo site, marcando a caixa de seleção **Copiar** para o **Mesmo Site**, ou copiá-la para outra unidade de negócios e site na empresa.
 - Exclua uma refeição selecionando-a na lista e clicando em **Excluir** . A refeição não estará mais associada com nenhum turno.
 - Insira os critérios de pesquisa no campo **Pesquisar** (por exemplo, o nome da refeição) para localizar rapidamente a refeição que você deseja aplicar ou copiar.

5. Para atribuir uma refeição a um turno, selecione-a e clique em **Aplicar**.
A refeição é exibida na lista **Refeições e Pausas Associadas com este Turno**.

Propriedades das Refeições

- **Nome da Refeição**—O nome da refeição. Use nomes, como Almoço, Jantar, ou Pausa a meio da tarde, que identifiquem o tipo de refeição. O nome da refeição deve ser único em todo o site.
- **Nome Abreviado da Refeição**—Insira um nome abreviado de até 6 caracteres (ou 3 caracteres de byte duplo) para identificar esta refeição. O nome abreviado aparece nas exibições de escala.
- **Grupo de Estados de Escala**—Selecione um **Grupo de Estados de Escala** na lista suspensa.
- **Duração da Refeição**—A duração desta refeição em incrementos de um minuto. Deve ser inserida no formato hh:mm.
- **Primeira Hora Inicial**—A primeira hora na qual os agentes podem iniciar esta refeição. Este valor mais a **Duração** não podem ultrapassar o valor da **Última Hora Final**.
- **Última Hora Final**—A última hora na qual os agentes podem concluir esta refeição.
- **Passo Inicial**—Os incrementos entre as horas iniciais da refeição. Por exemplo, com um passo inicial de 15 minutos, os agentes saem para a refeição em intervalos de 15 minutos.
- **Tempo Pago**—Se selecionado, esta refeição será paga. Se desmarcado, esta refeição não será paga.

Qualificação

- **Tempo Mín. Antes Desta Refeição**—O período mínimo de tempo após a hora inicial do turno para que os agentes possam fazer esta refeição. Por exemplo, os agentes podem precisar trabalhar por, pelo menos, duas horas antes da refeição. Insira a duração no formato hh:mm. O período antes da refeição pode incluir pausas ou outras refeições.
- **Tempo Mín. Após Esta Refeição**—O período mínimo de tempo entre a refeição e a hora final do turno. Por exemplo, os agentes podem precisar trabalhar por, pelo menos, quatro horas após a refeição. Insira a duração no formato hh:mm, horas:minutos. O período após uma refeição pode incluir pausas ou outras refeições.

Contratos

As configurações de **Contratos** são semelhantes aos contratos de trabalho porque elas são usadas para configurações de horários de disponibilidade e folgas dos agentes, que podem ser requerimentos contratuais ou sindicais. De mesma forma, o WFM leva automaticamente as configurações de **Contrato** em consideração para produzir escalas dentro das normas para todos os agentes.

Na parte superior do painel **Propriedades de Contratos**, use os seguintes painéis adicionais para configurar as propriedades e definir os parâmetros de escala:

- **Restrições**—Define os parâmetros básicos de escalação para cada contrato, incluindo restrições de horas de trabalho, dias de trabalho, bem como a duração entre dias de trabalho.
- **Padrões de Disponibilidade**—Define as configurações padrão para dias e horas em que cada contrato pode ser escalado.
- **Regras de Dia Livre e Fim de Semana**—Define as configurações padrão para os dias livres por período de planejamento, regras de fim de semana, dias livres especificados e regras de dias livres consecutivos.
- **Sincronização**—Assegura que um agente inicie cada dia de trabalho dentro de um período limite definido pelo usuário.
- **Turnos**—Exibe uma lista de turnos que são atribuídos ao **Contrato** selecionado.
- **Agentes**—Exibe uma lista de agentes que estão associados com o **Contrato** selecionado.
- **Perfis**—Exibe uma lista de perfis que estão associados com o **Contrato** selecionado.
- **Horas Avançadas**—Exibe o número mínimo e máximo de horas do **Contrato**.

Nas visualizações **Turnos**, **Agentes** e **Perfil**, use os seguintes painéis para configurar ainda mais os **Contratos**:

Turnos:

- Painel **Turnos Disponíveis**—Usado para definir o estado da atribuição de turno (**Primário** ou **Secundário**) e, a partir de uma lista de turnos disponíveis, selecionar um ou mais para atribuir ao (ou remover do) **Contrato** selecionado.

Agentes:

- Painel **Associar Agentes**—Usado para atribuir uma data efetiva para o Contrato selecionado e, a partir de uma lista de agentes disponíveis, selecionar um ou mais para associar com o **Contrato** selecionado.

Perfis:

- Painel **Propriedades do Perfil**—Usado para criar um novo Perfil, adicionar e excluir habilidades a/de um **Perfil** e salvar as alterações.
- Painel **Associar Habilidades**—Usado para atribuir um nível de habilidades e, a partir de uma lista de habilidades disponíveis, selecionar uma ou mais para associar com um **Perfil**.

Use o painel [Configurações do Site](#) para definir as configurações do site selecionado, tais como durações mínimas para o início e fim dos dias de trabalho, horas iniciais entre dias de trabalho consecutivos, tipo de período de planejamento de escala e data inicial do período de planejamento.

Painel Contratos

Use o painel Contratos para **criar** novos contratos ou visualizar, **editar**, **excluir** ou **copiar** contratos existentes. Use os controles no canto superior direito desse painel para concluir as seguintes tarefas:

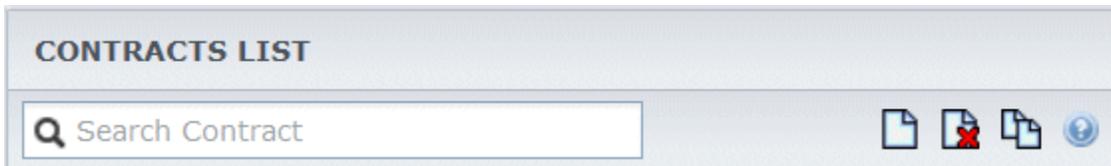


Figura: Controles do Painel Contratos

 Campo Pesquisar	Insira os critérios de pesquisa. Por exemplo, insira o nome do contrato.
 Novo	Clique nesse ícone para criar um novo contrato.
 Excluir	Clique nesse ícone para excluir um contrato existente.
 Copiar	Clique nesse ícone para copiar e renomear um contrato existente.
 Ajuda	Clique nesse ícone para visualizar um tópico de Ajuda sobre o painel Contratos.

Visualizando um Contrato Existente

Para visualizar uma lista com os contratos existentes que estão configurados para o site selecionado no painel **Objetos**:

1. Selecione **Políticas > Contratos**.
2. No painel **Objetos**, selecione um site existente.
Todos os contatos disponíveis para esse site são exibidos em uma lista no painel Contratos.

Criando um Contrato

Para criar um novo contrato:

1. Selecione **Políticas > Contratos**.
2. No painel **Objetos**, selecione o site no qual você deseja criar um contrato.

3. No canto superior direito do painel **Contratos**, clique em **Novo**  .
O painel Restrições de Propriedades do Contrato é exibido.

Importante

Por padrão, o campo **Nome** já está preenchido com um nome exclusivo ao selecionar **Novo**. O nome contém um número para garantir que cada **Contrato** recém-criado tenha um nome exclusivo no banco de dados de Configuração. É possível alterar esse nome, mas ele deve permanecer exclusivo para evitar a ocorrência de erros de nomes duplicados.

4. No painel **Restrições**, defina os parâmetros conforme necessário.
5. Continue a configurar as propriedades do contrato, selecionando cada painel adicional no topo do painel **Propriedades do Contrato**, conforme necessário.
Para obter informações sobre cada painel, consulte [Restrições](#), [Padrões de Disponibilidade](#), [Regras de Dias Livres e Fim de Semana](#), [Sincronização](#), [Turnos](#), [Agentes](#) e [Perfis](#).

Importante

Se um **Contrato** for copiado para um site com um período de planejamento diferente do site original, todos os valores relacionados com o período de planejamento do contrato serão redefinidos para os valores padrão.

6. Para salvar as alterações em cada painel, clique em **Salvar**  .

Excluindo um Contrato

Para excluir um contrato:

1. Selecione **Políticas > Contratos**.
2. No painel **Objetos**, selecione o site do qual você deseja excluir um contrato.
3. No painel **Contratos**, selecione o contrato que você deseja excluir.
4. No canto superior direito do painel, clique em **Excluir**  .

Copiando um Contrato

Para copiar e colar um contrato existente (para criar um novo):

1. Selecione **Políticas > Contratos**.

2. No painel **Objetos**, selecione o site do qual você deseja copiar um contrato.
3. Na lista **Contratos**, selecione um contrato existente.
4. No canto superior direito do painel **Contratos**, selecione **Copiar**  .
O painel **Copiar Contrato Selecionado** é exibido.
5. No campo **Nome**, insira o nome do contrato.
6. Na seção **Associar Contrato Copiado com o Seguinte Site**, selecione o site com o qual você deseja associar este contrato.
7. No canto superior direito do painel **Copiar Contrato**, clique em  **Salvar Agora**.
O contrato é exibido no painel **Contratos** com o novo nome.
8. Para configurar as propriedades do contrato, selecione cada painel adicional no topo do painel **Propriedades do Contrato**, conforme necessário.
Para obter informações sobre cada painel, consulte [Restrições](#), [Padrões de Disponibilidade](#), [Regras de Dias Livres e Fim de Semana](#), [Sincronização](#), [Turnos](#), [Agentes](#) e [Perfis](#).
9. Para salvar as alterações em cada painel, clique em **Salvar**  .

Editando um Contrato

Para editar um contrato existente:

1. Selecione **Políticas > Contratos**.
2. No painel **Objetos**, selecione o site no qual você deseja editar um contrato.
3. No painel **Contratos**, selecione o contrato que você deseja editar.
O painel **Restrições do Contrato** é exibido.
4. Na lista suspensa, selecione cada painel de propriedades que você deseja editar.
5. Após editar o painel selecionado, clique em **Salvar**  .

Configurações do Site

Na parte superior do painel **Contratos**, clique em **Configurações do Site** para abrir o painel e configurar as seguintes configurações de um site selecionado:

Seção Duração Mínima

- **Duração Mínima Entre o Fim do Dia e o Início do Próximo Dia Útil**—Digite um período de tempo em horas e minutos para a duração entre o final do dia atual e o início do dia útil seguinte, ou especifique uma duração ilimitada marcando a caixa de seleção **Ilimitado**.
- **Duração Mínima Entre as Horas Iniciais de Dois Dias Úteis Consecutivos**—Digite um período de tempo em horas e minutos para a duração entre as horas iniciais de dois dias úteis consecutivos, ou especifique uma duração ilimitada marcando a caixa de seleção **Ilimitado**.

Seção Período de Planejamento de Escala

- **Tipo de Período de Planejamento de Escala**—Permite que você defina um período maior que uma semana que pode ser usado para configurar restrições de **Contrato**, como o número de horas pagas e o número de dias livres. As opções de Período de Planejamento de Escala são: **Nenhum, Mensal, Duas Semanas, Três Semanas, Quatro Semanas, Cinco Semanas e Seis Semanas**.
- **Data Inicial**—Insira a data na qual se inicia o período de planejamento selecionado.

Importante

A data inicial deve corresponder ao valor de **Dia de Início da Semana**, que foi configurado na caixa de diálogo **Configurações Globais** ou, caso nenhum **Dia de Início da Semana** esteja configurado, o primeiro dia da semana nas configurações locais do seu sistema. As iterações futuras do Período de Planejamento de Escala começarão no mesmo dia da semana. Se você selecionou a opção **Mensal**, este campo estará indisponível e as iterações futuras do Período de Planejamento de Escala começarão no primeiro dia de cada mês.

Depois de definir essas configurações, clique em **Salvar** .

Para redefinir essas configurações, é possível clicar no botão **Redefinir**. Fazer isso restabelecerá as configurações padrão e o painel **Revisar Mensagens de Validação** será aberto, exibindo a seguinte mensagem de aviso:

Se você clicar em **Redefinir**, todas as configurações de horas de trabalho e folgas do Período de Planejamento de Escala para todos os Contratos neste local serão excluídas. As novas configurações do Período de Planejamento de Escala deverão ser inseridas manualmente. Deseja continuar?

Aviso

Se você clicar em **Redefinir**, todas as configurações inseridas anteriormente do Período de Planejamento de Escala nos painéis **Restrições de Contrato** e **Regras de Fim de Semana e Dia Livre** serão excluídas e você precisará inseri-las novamente para todos os **Contratos** do site afetado.

Clique em **Fechar**  se você quiser ignorar a mensagem ou em **Aplicar**  no painel **Revisar Mensagens de Validação** se você quiser redefinir as configurações.

Restrições de Contrato

O painel **Restrições de Contrato** define os parâmetros básicos de escalação para cada contrato. Utilize o painel **Restrições** ao **criar um novo contrato** ou editar um contrato existente.

Para visualizar o painel **Restrições** de um contrato existente:

1. Selecione **Políticas > Contratos**.
2. Selecione um site existente no painel **Objetos**.
3. Destaque um contrato existente na lista de **Contratos** existentes.
4. No painel direito, selecione **Restrições**.
5. Depois de definir os parâmetros nas seções **Horas de Trabalho**, **Dias de Trabalho** conforme necessário, no canto superior direito, clique em **Salvar**.

Entre outras propriedades, você pode definir a **sincronização**, que garante que um agente inicie cada dia de trabalho dentro de um limite de tempo definido pelo usuário.

Importante

Você não será capaz de criar escalas otimizadas se não configurar as restrições apropriadamente. O Workforce Manager realiza uma verificação de consistência para garantir que os dias livres mínimos e máximos por semana sejam compatíveis com os dias livres mínimos e máximos por período de planejamento de escala.

Caso você receba uma mensagem de erro ao configurar restrições de **Contrato**, revise as regras de cada restrição (descritas nas **tabelas Horas de Trabalho**, **Dias de Trabalho** abaixo).

Lista de Contratos Recuperados em Segmentos

A lista de **Contratos** é exibida em segmentos ou páginas sequenciais. Quando grandes quantidades de dados estão sendo recuperadas, a lista de itens no painel **Contratos** é exibida em segmentos menores sequencialmente, com 50 itens por página. Isso limita o número de itens recuperados do WFM em um dado momento, mantendo um desempenho ideal durante a recuperação. Você pode navegar para as páginas anteriores ou seguintes, ou ir para os primeiros ou últimos itens no conjunto de dados (início e fim da lista), clicando no botão apropriado na visualização. Para navegar entre páginas, é possível usar as teclas **Para Cima**, **Para Baixo**, **Page Up** e **Page Down** do teclado.

Propriedades de Restrições de Contrato

Nome do Contrato—O nome do **Contrato**, que deve ser exclusivo em todo o site.



Ícone—O ícone a ser exibido para este Contrato. Escolha uma cor de fundo que facilite a identificação. Clicar na seta para baixo exibe todos os ícones disponíveis.

Dica

Se você fizer alterações que não sejam validadas, o painel **Revisar Mensagens de Validação** é exibido, que mostra uma lista de mensagens de erro e aviso. Para mais informações a respeito dessas mensagens, consulte [Revisar Mensagens de Validação](#).

Seção Horas de Trabalho

Nome da Configuração	Definição	Valores Válidos Diários	Valores Válidos Semanais	Valores Válidos de Período de Planejamento de Escala
Horas Pagas Padrão	O tempo pago, em horas e minutos, que os agentes atribuídos a este contrato trabalham em um dia, uma semana e (se aplicável) um período de planejamento de escala padrão.	menos de 24 horas	menos de 168 horas pode ser configurado em unidades de 1 minuto	menos de 1008 horas (ou menos, dependendo da duração do período de planejamento) pode ser configurado em unidades de 1 minuto
	Regras: <ul style="list-style-type: none"> • Devem ser excluídas as horas extras. • Os valores devem ser iguais ou superiores ao Mínimo de Horas Pagas para o mesmo período. • Os valores devem ser iguais ou inferiores ao Máximo de Horas Pagas para o mesmo período. 			
Mínimo de Horas Pagas	O mínimo de tempo pago, em horas e minutos, que um agente atribuído a este contrato deve trabalhar por dia, semana e (se	menos de 24 horas	menos de 168 horas pode ser configurado em unidades de 1 minuto	menos de 1008 horas (ou menos, dependendo da duração do período de planejamento) pode ser configurado em

Nome da Configuração	Definição	Valores Válidos Diários	Valores Válidos Semanais	Valores Válidos de Período de Planejamento de Escala
	<p>aplicável) período de planejamento de escala de acordo com os requisitos do contrato.</p> <p>Regras:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Este valor diário deve ser maior que 0. • Este valor deve ser igual ou inferior ao valor de Horas Pagas Padrão para o mesmo período. • O valor diário x Mínimo de Dias de Trabalho por Semana deve ser igual ou inferior ao valor semanal. • O valor diário x Mínimo de Dias de Trabalho por Semana deve ser igual ou inferior ao Máximo de Horas Pagas (semanal). • Se você estiver usando um período de planejamento de escala, o valor semanal multiplicado pelo número de semanas no período de escala deve ser igual ou inferior ao valor do período de planejamento de escala. • Se o período for um mês, então supõe-se que o número de semanas seja igual a 4. • O valor semanal dividido pelo valor Máximo de Horas Pagas Diárias deve ser inferior ou igual ao Mínimo de Dias de Trabalho por Semana. • O valor semanal pode ser igual a 0, se o Mínimo de Dias de Trabalho por Semana for igual a 0. 			<p>unidades de 1 minuto</p>
Máximo de Horas Pagas	<p>O tempo pago máximo, em horas e minutos, que um agente atribuído a este contrato deve trabalhar por dia, semana e (se aplicável) período de planejamento de escala de acordo com os requisitos do contrato.</p> <p>Regras</p> <ul style="list-style-type: none"> • Inclui todas as horas extras e exceções pagas. • Deve ser superior ou igual ao valor de Horas Pagas Padrão para o mesmo período. • O valor diário x Mínimo de Dias de Trabalho por Semana deve ser igual ou superior ao valor de Mínimo de Horas Pagas Semanais. 	<p>menos de 24 horas</p>	<p>menos de 168 horas</p> <p>pode ser configurado em unidades de 1 minuto</p>	<p>menos de 1008 horas (dependendo da duração do período de planejamento) pode ser configurado em unidades de 1 minuto</p>

Nome da Configuração	Definição	Valores Válidos Diários	Valores Válidos Semanais	Valores Válidos de Período de Planejamento de Escala
	<ul style="list-style-type: none"> Se você estiver usando um período de planejamento de escala, o valor semanal x número de semanas no período de planejamento de escala deve ser superior ou igual ao valor do período de planejamento de escala. Se o período for um mês, então supõe-se que o número de semanas seja igual a 5. O valor semanal deve ser superior ou igual ao Mínimo de Horas Pagas Diárias x Mínimo de Dias de Trabalho por Semana. O valor semanal dividido pelo Mínimo de Horas Pagas Diárias deve ser superior ou igual ao Máximo de Dias de Trabalho por Semana. O período semanal deve ser maior que 0. Se o período for um mês, ele deve ser menor que 31 x 24 horas. 			

Seção Dias de Trabalho

Nome da Configuração	Definição	Valores Válidos Diários	Valores Válidos Semanais	Valores Válidos de Período de Planejamento de Escala
	O número máximo de dias consecutivos que os agentes atribuídos a este tipo de contrato podem trabalhar.	1-365 dias	Não Aplicável	Não Aplicável
Máximo de Dias de Trabalho Consecutivos	Regras: <ul style="list-style-type: none"> Deve ser igual ou superior ao Mínimo de Dias de Trabalho por Semana. Caso o Máximo de Dias de Trabalho por Semana seja menor que 7, deve ser inferior ou igual ao Máximo de Dias de Trabalho por Semana x 2. Esse valor pode ultrapassar o Máximo de Dias de Trabalho por Semana x 2 apenas quando o Máximo de Dias de Trabalho por Semana for 7 e deve ser inferior ou igual a 365. 			
Mínimo de Dias de Trabalho por Semana	O número mínimo de dias que os agentes atribuídos a este contrato devem trabalhar por semana.	Não Aplicável	0-7 dias	Não Aplicável
	Regras:			

Nome da Configuração	Definição	Valores Válidos Diários	Valores Válidos Semanais	Valores Válidos de Período de Planejamento de Escala
	<ul style="list-style-type: none"> • Deve ser inferior ou igual ao Máximo de Dias de Trabalho por Semana. • Este valor x Mínimo de Horas Pagas Diárias deve ser inferior ou igual ao Máximo de Horas Pagas Semanais. • Este valor deve ser inferior ou igual ao número de dias disponíveis por semana definido no painel Padrão de Disponibilidade. 			
Máximo de Dias de Trabalho por Semana	O número máximo de dias por semana que os agentes atribuídos a este contrato podem trabalhar.	Não Aplicável	0-7 dias	Não Aplicável
	Regras: <ul style="list-style-type: none"> • Deve ser superior ou igual ao Mínimo de Dias de Trabalho por Semana. • Deve ser inferior ou igual ao Máximo de Horas Pagas Semanais dividido pelo Mínimo de Horas Pagas Diárias. 			

Dica

Há restrições que são comuns para todos os contratos em um site. Elas são definidas na guia **Organização > Site > Contratos** no WFM Web.

Padrões de Disponibilidade

Você usa o painel **Disponibilidade do Contrato** quando você **cria um novo contrato** ou quando você edita um contrato existente.

Para visualizar o painel **Padrão de Disponibilidade** de um contrato existente:

1. Selecione **Políticas > Contratos**.
2. Selecione um site existente no painel **Objetos**.
3. Selecione um contrato existente no painel **Contratos**.
4. No painel direito, selecione **Padrão de Disponibilidade**.

Utilize o painel **Padrão de Disponibilidade** para definir os dias e as horas nos quais cada contrato pode ser escalado.

Você só pode escalar um contrato dentro dos parâmetros definidos aqui, mas você pode alterar estas horas a qualquer momento.

Importante

As configurações do Padrão de Disponibilidade não são as mesmas que as configurações das Preferências de Disponibilidade definidas no Calendário. As preferências de disponibilidade requisitadas no Calendário se aplicam a agentes individualmente, tal como as disponibilidades diárias nas quais as preferências estão baseadas. A aba **Contrato > Padrão de Disponibilidade** define a disponibilidade diária padrão para este tipo de contrato completo.

Disponibilidade Noturna no Último Dia do Contrato

A disponibilidade do contrato no último dia não é cortada às 24:00 horas, mas permite turnos noturnos.

Definindo Horas do Padrão de Disponibilidade

Para definir as horas do Padrão de Disponibilidade:

1. Insira as horas iniciais e finais, em horas e minutos, nas quais este contrato deve estar disponível para ser trabalhado em cada dia da semana.
2. Se a disponibilidade passar além da meia-noite, marque a caixa de seleção **Dia Seguinte**.

A duração máxima de disponibilidade é de 36 horas, que só pode ocorrer caso a hora inicial do turno

seja meia-noite. Caso utilize uma hora inicial do turno diferente, você deve ajustar a hora final para assegurar-se que não irá violar a restrição do máximo de 36 horas.

Por exemplo, se a hora inicial do turno for 1:00 AM, a duração máxima será de 36 horas menos o número de horas entre a meia-noite e a hora inicial. Neste caso, você deve definir a hora final para 12:00 PM, de forma que a duração máxima seja de 35 horas.

Esta regra—na qual a duração definida entre a hora inicial e a hora final deve ser inferior ou igual a 36 horas—se aplica a cada intervalo de 15 minutos. Então, se a hora inicial do seu turno for 8:30 AM, a duração máxima será $36 - 8,5 = 27,5$ horas. Portanto, a última hora final que você pode inserir usando este exemplo é 12:00 PM.

A duração deve ser superior ou igual ao **Mínimo de Horas de Trabalho Diárias**.

3. Clique em **Aplicar**.

Editando Padrões de Disponibilidade

Para modificar o Padrão de Disponibilidade:

- Selecione o contrato e redefina as horas no painel **Padrão de Disponibilidade**.

Importante

Se você fizer alterações que não sejam validadas, o painel **Revisar Mensagens de Validação** será exibido, incluindo uma lista de mensagens de erro e aviso. Para mais informações a respeito dessas mensagens, consulte [Revisar Mensagens de Validação](#).

Copiando e Colando Padrões de Disponibilidade

Para copiar e colar um Padrão de Disponibilidade:

1. No painel **Padrões de Disponibilidade**, clique em **Copiar**  para o dia da semana que você deseja copiar.
2. Vá para o dia da semana no qual você deseja colar o dia da semana e clique em **Colar** . A **Hora Inicial** e a **Hora Final** são copiadas para o dia da semana selecionado.

Revisar Mensagens de Validação

Se você fizer alterações que não sejam validadas, o painel **Revisar Mensagens de Validação** será exibido, incluindo uma lista de mensagens de erro e aviso. Essas mensagens fornecem informações sobre cada restrição que não seja compatível com essa alteração ou atribuição. Consulte as figuras abaixo.

A caixa de diálogo Revisar Mensagens fornece três opções (botões):

1. **Continuar**—Clique para continuar com a alteração ou atribuição. (Esse botão é desabilitado se a mensagem de validação for do tipo Erro.)
2. **Cancelar**—Clique para cancelar a alteração ou atribuição.
3. **Ajuda**—Clique para abrir uma caixa de diálogo de Ajuda para esse tópico.



	Type	Name	Message
Error	Rotating Pattern	RP1 Copy	Duplicate name within the same Site assignment.

Figura: Mensagem de Erro de Padrões de Revezamento



	Type	Name	Message
Warning	Agent	1209 1209	The Minimum Weekly Paid Hours in the Rotating Pattern 'RP2' > 'wp1' should not be greater than the Maximum Weekly Paid Hours in the Agent's Contract 'ContractAA'.

Figura: Mensagens de Aviso de Atribuição de Contratos ou Padrões de Revezamento

Regras de Dia Livre e Fim de Semana

O painel **Regras de Dia Livre e Fim de Semana** é utilizado ao [criar um novo contrato](#) ou ao editar um contrato existente.

Para visualizar o painel **Regras de Dia Livre e Fim de Semana** de um contrato existente:

1. Clique em **Políticas > Contratos**.
2. No painel **Objetos**, selecione um site.
3. No painel **Contratos**, selecione um contrato existente.
O painel **Restrições** é exibido por padrão.
4. No painel direito, selecione **Regras de Dia Livre e Fim de Semana**.
O painel **Regras de Dia Livre e Fim de Semana** é exibido.
5. Marque a caixa de seleção **Dias livres por período de planejamento de escala** e insira o **Mínimo de dias livres por período de planejamento de escala** e o **Máximo de dias livres por período de planejamento de escala**, se necessário.

Use o painel **Regras de Dia Livre e Fim de Semana** para garantir que cada contrato receba um número definido de dias livres por período de escalação. Você também pode utilizar esse painel para configurar regras específicas para dias livres em finais de semana e dias livres consecutivos.

Propriedades das Regras de Dia Livre e Fim de Semana de Contratos

Seção Regras de Fim de Semana

Define os números mínimos e máximos de vezes por período de planejamento de escala definido pelo usuário (nenhum, duas a seis semanas ou um mês) que os agentes atribuídos a este contrato devem ter dia(s) livre(s) específico(s). O período de planejamento de escala é definido em **Políticas > Contratos > Configurações do Site**.

Importante

Se você estiver fazendo alterações nas propriedades do **Contrato**, na guia **Regras de Dia Livre e Fim de Semana**, ou atribuindo agentes a um **Contrato**, certifique-se de que lê o tópico [Revisar Mensagens de Validação](#).

Observação sobre Terminologia

Muitos dos trabalhadores ao redor do mundo têm seus finais de semana aos sábados e domingos, mas não todos. Para atribuir um dia diferente ao fim de semana, selecione o primeiro dia do fim de semana na lista suspensa **Primeiro Dia do Fim de Semana**. Assim, você pode alterar as configurações do contrato para finais de semana de uma forma rápida e fácil, com um simples ajuste.

Se seu período de planejamento de escala for um mês, você poderá inserir até cinco **Primeiros Dias do Fim de Semana**, **Segundos Dias do Fim de Semana** e finais de semana livres.

- **Primeiro Dia do Fim de Semana**—Caso sábado seja o primeiro dia do fim de semana para este contrato, mantenha a configuração padrão (Sábado). Se o fim de semana deste contrato começar em um dia diferente, selecione o dia na lista suspensa.

Dica

O valor que você selecionar aqui é exibido no lugar de **Primeiro Dia do Fim de Semana** na seção Dias Livres.

- **Máximo de Finais de Semana de Trabalho Consecutivos**—O número máximo de finais de semana consecutivos que os agentes atribuídos a este tipo de contrato podem trabalhar.

Dica

Um *fim de semana de trabalho* ocorre quando, pelo menos, um dos dias do fim de semana está escalado para trabalho.

DESATIVE a restrição de uma dessas duas maneiras:

- Defina o valor de **Máximo de Finais de Semana de Trabalho Consecutivos** para 0. Esta é a configuração padrão.
- Marque a caixa de seleção **Ilimitado** que está localizada à direita, na mesma linha. Esta é a configuração padrão.
- **Máximo de "Sábados" de Trabalho Consecutivo** (2º dia do fim de semana)—O número máximo de segundos dias do fim de semana consecutivos que os agentes atribuídos a este tipo de contrato podem trabalhar. O dia da semana real é determinado pela sua seleção no campo **Primeiro Dia do Fim de Semana**.

Seção Dias Livres

- **'Sextas-feiras (ou primeiros dias do fim de semana) Livres**—Quando habilitado, este recurso garante que um agente possui um número específico de **Primeiros Dias do Fim de Semana** livres por período de planejamento de escala. Selecione os números mínimos e máximos de vezes por período de planejamento de escala que o contrato deve ser excluído da escala dos **Primeiros Dias do Fim de Semana**.

Dica

O dia real da semana está listado na etiqueta (por exemplo, **Segundas-feiras Livres**) e é determinado pela sua seleção no campo **Primeiro Dia do Fim de Semana**.

- **'Sábados (ou segundos dias do fim de semana) Livres**—Quando habilitado, este recurso garante que um agente possui um número específico de **Segundos Dias do Fim de Semana** livres por período de planejamento de escala. Selecione os números mínimos e máximos de vezes por período de planejamento de escala que o contrato deve ser excluído da escala dos **Segundos Dias do Fim de Semana**.

Dica

O dia real da semana está listado na etiqueta (por exemplo, **Terças-feiras Livres**) e é determinado pela sua seleção no campo **Primeiro Dia do Fim de Semana**.

- **Ambos os Dias do Fim de Semana Livres**—Quando habilitado, este recurso garante que os agentes do contrato serão escalados com todo o fim de semana livre. Selecione os números mínimos e máximos de vezes por período de planejamento de escala que o contrato deve ser excluído da escala do fim de semana.

Dica

Mesmo que você selecione **Ambos os Dias do Fim de Semana Livres**, deve definir as propriedades para os dias livres individuais do fim de semana. **Ambos os Dias do Fim de Semana Livres** não sobrepõe **Primeiros Dias do Fim de Semana Livres** nem **Segundos Dias do Fim de Semana Livres**.

Seção Regras de Dias Livres Consecutivos

- **Mínimo de horas livres consecutivas por semana**—Essa configuração permite garantir a aderência, a partir de requerimentos legais ou definidos pela empresa, a um mínimo de horas livres consecutivas por semana.

Dica

Se o valor for maior que 24:00, a restrição **Mínimo de Dias de Trabalho por Semana** não deverá exceder 6 dias, de modo a deixar espaço para, pelo menos, um dia livre para satisfazer esta restrição, sendo esta restrição cumprida se for respeitada, pelo menos, uma vez por semana.

- **Número mínimo de dias livres consecutivos por período de planejamento**—Insira ou selecione o número mínimo de dias livres consecutivos que os agentes devem receber em algum ponto do período de planejamento de escala.

Observações sobre Dias Livres e Fim de Semana

É importante observar as informações nesta seção sobre dias livres e fins de semana ao planejar escalas de agentes.

Número de Dias Livres por Período

O número mínimo de dias livres por período é baseado no menor número do mínimo de dias livres de todos os contratos nesse período. O número máximo de dias livres por período é o maior número do máximo de dias livres de todos os contratos nesse período.

Dias Livres Consecutivos por Período

As seguintes condições se aplicam para dias consecutivos por período quando a data inicial efetiva está especificada na atribuição do contrato:

1. Se o período for abrangido por mais de um contrato e todos os contratos tiverem o mesmo valor de folga consecutivo, a restrição será mantida para todo o período como se ele fosse abrangido por apenas um contrato.
2. Se o período for abrangido por mais de um contrato e o número de dias em que o contrato está disponível for menor que as folgas consecutivas exigidas, esse contrato será ignorado enquanto a restrição do máximo de folgas consecutivas do período é avaliada.
3. Se a restrição de folgas consecutivas estiver presente em todos os contratos (satisfazendo apenas a condição 2 acima), o valor médio de folgas consecutivas será calculado com base no total médio de folga solicitado para cada contrato ou no número de contratos por período.
4. Se pelo menos um contrato durante o período tiver um valor de folgas consecutivas ou 0, esse valor será usado para todo o período.

Domingos e Fins de Semana de Trabalho Consecutivos por Período

A função de **Domingos e Fins de semana** de trabalho consecutivos por período usa a configuração de máximo consecutivo que é especificada no contrato que é atribuído no primeiro dia da escala. As restrições não são violadas durante os intervalos de datas do contrato e são tratadas apropriadamente em termos de limites de datas, de forma que o valor máximo de ambos os contratos não seja ultrapassado.

Mínimo e Máximo de Sábados, Domingos e Fins de Semana por Período de Escalação

A função de mín./máx. de sábados, domingos e fins de semana por período de escalação usa a configuração especificada no contrato que é atribuído no primeiro dia da escala.

Se certas regras precisarem ser aplicadas ao período de transição, um contrato de transição especial precisará ser criado. Assim, se o agente precisa alterar seu contrato de A para B em uma certa data (d0) e isso for no meio da semana ou no meio de um longo período, o usuário precisa criar o contrato de transição a começar no dia d1, que é o início da semana ou do período. O contrato B deve começar na data d2, que é o início da semana completa ou do período inteiro após d0. O aplicativo não fornece automação adicional para criar contratos de transição ou padrões de revezamento.

Sincronização

Você abriu este painel selecionando **Sincronização** no painel direito na visualização **Contratos**. Habilite as configurações no painel **Sincronização** marcando a caixa de seleção **Usar Sincronização de Escalas Diárias**.

A utilização da sincronização assegura que um agente inicie cada dia de trabalho dentro de um período limite definido pelo usuário.

A sincronização inclui a opção **Flexibilidade de Hora Inicial do Turno**. Esta opção permite que horas iniciais/finais da escala variem dentro de um intervalo especificado. Dar alguma flexibilidade permite que você crie uma escala mais otimizada.

Sincronização e o Período de Planejamento de Escala

A configuração da sincronização e o período de planejamento de escala afetam a forma como o Workforce Management alinha as horas iniciais dos agentes:

- Se o período de sincronização for mais curto, mas encaixar exatamente no período de planejamento de escala, a sincronização estará completa. Por exemplo, se o período de sincronização for de duas semanas e a escala for de seis semanas, três períodos de sincronização se encaixarão exatamente na escala.
- Se o período de sincronização for mais curto que o período de planejamento de escala, apenas o tempo abrangido pelo período de sincronização será sincronizado. O resto da escala não será sincronizado. Por exemplo, se o período de sincronização for de quatro semanas e a escala for de seis semanas, as quatro primeiras semanas serão sincronizadas, mas as duas últimas não serão.
- Se a configuração de sincronização for maior que o período de planejamento de escala, não ocorrerá sincronização. Por exemplo, se a sincronização estiver ajustada para quatro semanas, mas a escala for de três semanas, a sincronização estará desabilitada para toda a escala.

Usando Sincronização

Para utilizar a sincronização:

1. Marque a caixa de seleção **Usar Sincronização de Escalas Diárias** e depois selecione **Sincronizar Turnos entre Dias Livres, Período de [X] Semana(s)** ou o botão de opção **Período de Planejamento de Escala**.

Dica

Se um **Contrato** for copiado para um site com um período de planejamento diferente do site original, a caixa

de seleção **Usar Sincronização de Escalas Diárias** estará desmarcada.

- Se você tiver selecionado **Período de [X] Semana(s)**, insira o número de semanas na caixa de texto, ou utilize as setas para escolher o número correto.
- Se necessário, altere as configurações da **Flexibilidade de Hora Inicial do Turno**:
 - Para uma sincronização estrita de hora inicial, deixe a **Flexibilidade de Hora Inicial do Turno** definida com o valor padrão 00:00.
 - Para alterar as configurações da **Flexibilidade de Hora Inicial do Turno**, insira o número de minutos ou horas segundo o qual o Escalador pode ajustar a escala sincronizada, ou selecione as horas ou os minutos na caixa de texto e utilize as setas para ajustar o período selecionado.
- Se necessário, altere a configuração **Tipo de Sincronização**. Escolha uma destas opções no menu suspenso:
 - Início do Turno** (padrão)
 - Início do Turno e Duração**
 - Início do Turno, Duração e Status das Refeições**
 - Início do Turno, Início de Refeição e Pausas**

Dica

O **Escalador** tentará sincronizar a partir de todos os parâmetros de sua seleção.

- Se necessário, altere a configuração **Dias Aplicáveis**. Por padrão, todas as caixas de seleção (**Dom, Seg, Ter, Qua, Qui, Sex, Sáb**) estão selecionadas. Para especificar um dia da semana ao qual a sincronização não se aplica, desmarque a caixa de seleção desse dia. Por exemplo, para excluir o fim de semana padrão, desmarque as caixas de seleção de Sábado e Domingo.
- Para desabilitar a sincronização, desmarque a caixa de seleção **Usar Sincronização de Escalas Diárias**.
- Para salvar a configuração, clique em **Salvar** .

Sincronização de Turnos para Semanas ou Períodos de Escala

Se a sincronização for diferente entre dois contratos, a sincronização será considerada separadamente para cada contrato. A sincronização entre contratos com configuração idêntica pode continuar a ser usada, mesmo quando os contratos são alterados. Por exemplo, as horas iniciais de turnos podem ser sincronizados para toda a semana, mesmo se o contrato mudar a meio da semana.

Considera-se que os contratos têm uma restrição de sincronização idêntica sob as seguintes condições:

-
- Os contratos têm período de sincronização, dias da semana e janela de início idênticos.
 - Os contratos têm o mesmo tipo de sincronização (início, início + duração) e a mesma lista de turnos disponíveis.
 - Os contratos têm uma verificação de configuração simples que indica que a sincronização é possível.

Uma verificação de configuração verifica se, no tipo de sincronização da hora inicial, há turnos que podem começar dentro da janela de hora inicial de sincronização.

Além disso, a caixa de seleção da duração paga dos turnos deve estar marcada, para a hora inicial e duração de sincronização, e o conjunto de turnos comuns deve estar presente em todos os contratos, para sincronização do início, duração e refeições.

Sincronização de Turnos entre Dias Livres

Se a sincronização for idêntica entre contratos como a sincronização para semanas ou períodos de escalação, a alteração dos contratos não tem efeito na sincronização. O Escalador funciona como se apenas um contrato estivesse configurado.

Para configuração de sincronização não idêntica, a sincronização não se estende além do intervalo de datas dos contratos.

Sincronização de Equipes por Contrato

Antes das alterações de atribuição de contrato, as equipes podiam facilmente ser divididas em grupos por contrato. Os grupos eram, em seguida, sincronizados como equipes. Quando as atribuições de contrato incluem datas iniciais efetivas, esses grupos de contrato podem mudar durante os cenários de escala. Desta maneira, as restrições de sincronização de equipes não serão mais aplicadas a todo o cenário, mas serão divididas em intervalos menores de forma que as atribuições de contrato de agentes não sejam alteradas.

Turnos do Contrato

O painel **Turnos** exibe todos os turnos disponíveis que podem ser associados a este contrato. Todos os turnos configurados para o site do contrato são listados. Os turnos que você selecionar devem ter configurações compatíveis com as configurações do contrato. Uma mensagem de erro aparecerá se as configurações não forem compatíveis. Se as configurações para pelo menos um dia forem compatíveis, a associação será aceita. Use o painel **Turnos >de Contratos** ao **criar um novo contrato** ou ao editar um contrato existente.

Para exibir o painel **Turnos** de um contrato existente:

1. Selecione **Políticas > Contratos**.
2. No painel **Objetos**, selecione um site.
3. No painel **Contratos**, selecione um contrato existente.
O painel **Restrições** é exibido por padrão.
4. No painel direito, selecione **Turnos**.
O painel **Turnos** é exibido contendo uma lista dos Turnos associados a este contrato.

Os painel Turnos exibe os detalhes dos turnos atribuídos nas seguintes colunas:

Nome	O nome do turno atribuído.
Primeiro Início	A primeira hora inicial deste turno.
Último término	A última hora final deste turno.
Estado	O estado do turno, Primário ou Secundário.

Use o painel **Turnos** para atribuir turnos ao **Contrato** ou altere o estado de uma atribuição.

Importante

Se você fizer alterações que não sejam validadas, o painel **Revisar Mensagens de Validação** será exibido, incluindo uma lista de mensagens de erro e aviso. Para mais informações a respeito dessas mensagens, consulte **Revisar Mensagens de Validação**.

Atribuindo um Turno a um Contrato

1. No painel **Contratos**, selecione um contrato na lista de contratos existentes.
2. Clique em **Atribuir Turnos** .
O painel **Turnos Disponíveis** é aberto com detalhes nas colunas **Nome**, **Primeiro Início** e **Último**

Fim.**Dica**

Como alternativa, se desejar anular a atribuição de um turno, clique em **Cancelar Atribuição de Turnos**



3. Na lista suspensa **Use este estado para atribuições**, selecione **Primário** ou **Secundário**.
4. Na **seção Turnos Disponíveis a serem associados ao Contrato**, selecione um ou mais turnos.

Dica

Se desejado, pesquise por um turno específico digitando o seu nome no campo **Pesquisar**.

5. Para associar turnos a esse contrato, clique em **Aplicar**  .
Os turnos selecionados são exibidos no painel **Turnos**.
6. Feche o painel **Turnos Disponíveis** e no painel **Turnos**, clique em **Salvar Alterações**  .
É possível configurar turnos de um site selecionado na visualização **Políticas > Turnos**.

Removendo um Turno Atribuído de um Contrato

1. No painel **Contratos**, selecione um contrato na lista de contratos existentes.
2. Na lista **Associando Turnos para <nome do turno>**, selecione o turno que deseja remover e clique em **Cancelar Atribuição de Turnos**  .
O turno é removido da lista.
3. No painel **Turnos**, clique em **Salvar Alterações**  .

Alterando o Estado de um Turno Atribuído

1. No painel **Contratos**, selecione o contrato no qual o turno que você deseja alterar está atribuído.
2. Na seção **Turnos Associados para <nome do contrato>**, na lista suspensa na coluna **Estado**, altere o estado para **Primário** (padrão) ou **Secundário**.
3. Para salvar as alterações, clique em **Salvar Alterações**  .

Dica

Para selecionar diversos turnos, segure **SHIFT** ou **CTRL** e clique em cada um dos turnos adicionais.

Agentes de Contrato

Use o painel **Agentes** na visualização **Contratos** ao [criar um novo contrato](#) ou ao editar um existente.

Para exibir o painel **Agentes** de um contrato existente:

1. Selecione **Políticas > Contratos**.
2. No painel **Objetos**, selecione um site.
3. No painel **Contratos**, selecione um contrato existente. O painel **Restrições** é exibido por padrão.
4. No painel direito, selecione **Agentes**. O painel **Agentes** é exibido contendo uma lista dos agentes associados a este contrato na data selecionada.

Para alterar o campo de data no painel **Agentes** ou **Agentes Disponíveis**, clique dentro do campo para exibir um calendário. Selecione a data, se for necessário. Se você fizer alterações que não passem a validação, o painel **Revisar Mensagens de Validação** será exibido, contendo uma lista de mensagens de erro e aviso. Para mais informações a respeito dessas mensagens, consulte [Revisar Mensagens de Validação](#).

Use o painel **Contratos > Agentes** para especificar uma data inicial efetiva do contrato selecionado e atribuir agentes ao contrato. Também é possível atribuir datas efetivas para contratos no painel **Configuração > Agentes > Contratos e Padrões de Revezamento**.

Datas Efetivas do Contrato

Contratos que são atribuídos a um agente têm uma data inicial que especifica quando o contrato atribuído entra em vigor. Agentes podem ter vários contratos com diferentes datas iniciais atribuídas a eles, mas todos os contratos atribuídos devem ter datas iniciais diferentes. Desta maneira, um agente poderá ter apenas um contrato em vigor em um dado dia.

Importante

É possível especificar uma data de início efetiva para um contrato atribuído que tem granularidade diária, mas não é possível especificar uma hora de início efetiva.

Atribuições de contrato nem sempre têm uma data inicial efetiva. Caso uma data inicial efetiva não seja especificada, o contrato será considerado atribuído ao agente desde o *começo do tempo*. O agente terá apenas um contrato atribuído desde o *começo do tempo*. Todas as outras atribuições a esse agente devem ter datas iniciais efetivas específicas que são únicas para cada contrato atribuído.

Se o agente não tiver um contrato atribuído sem data inicial, supõe-se que o agente não tinha contrato entre o *começo do tempo* e a primeira atribuição de contrato.

Não há data final explícita para atribuições de contrato. O agente tem apenas um contrato efetivo por vez, pois um contrato atribuído deixa de estar em vigor na data inicial efetiva de outro. Supõe-se que o contrato atribuído com a última data inicial efetiva estará em vigor até o *fim do tempo*. Essa abordagem simplifica a atribuição de contratos e garante que os contratos que são atribuídos aos agentes não tenham lacunas nos intervalos de vigência.

É possível especificar uma data inicial efetiva para um contrato atribuído em **Contratos** na guia de atribuição de **Agente**, consulte o procedimento abaixo.

Associando um Agente com um Contrato

1. No painel **Contratos**, selecione um contrato na lista de contratos existentes.
2. Clique em **Mostrar Agentes Disponíveis** .
3. No campo **Data Efetiva**, insira a data inicial efetiva para essa atribuição de contrato.
4. Selecione um ou mais agentes na seção **Agentes a serem Associados com <nome do contrato>**.

Dica

Se a lista de agentes for longa, insira critérios de pesquisa no campo **Pesquisar** e use os botões de opção para filtrar por **Nome** ou **Sobrenome**.

5. Para associar o(s) agente(s) a esse contrato, clique em **Aplicar** .
6. Feche o painel **Agentes Disponíveis** e no painel **Agentes**, clique em **Salvar Alterações** .

Agentes—Os agentes que podem ser associados a este contrato. Todos os agentes do site são listados.

Data Efetiva—A data inicial efetiva especificada para essa atribuição de contrato.

Configurando Perfis

Perfis são descrições de agentes virtuais.

Você pode configurar múltiplos perfis para cada contrato ao selecionar conjuntos típicos de habilidades. O Gerador de Escalas de WFM usa parâmetros do contrato, combinados com os conjuntos de habilidades dos perfis, para produzir cenários de escalas em branco baseados em características do perfil ao invés do pool de agente real. Isto é especialmente útil quando você ainda não tiver contratado agentes.

Estes cenários de escala em branco disponibilizam um número ilimitado de avaliações de situações "e se..." relativas ao número de agentes de cada contrato e conjunto de habilidades que possa ser necessários. Você pode atribuir agentes manualmente à escala após criá-la.

É possível **criar um novo perfil** ou **copiar um perfil existente** e renomeá-lo para criar um novo, ou você pode **excluir a perfil**.

Criando um Perfil

Para criar um novo perfil:

1. Clique em **Políticas > Contratos** e, em seguida, no painel **Objetos**, selecione um site.
2. No painel **Contratos**, selecione um contrato específico.
O painel **Restrições** é exibido por padrão.
3. Na parte superior do painel, selecione **Perfis**.
Uma lista dos perfis criados para esse contrato é exibida.
4. No painel **Perfis**, clique em **Adicionar Perfil**  para criar um novo perfil.
5. Quando **Propriedades do Perfil** é aberto, insira um nome para o perfil.
O nome deve ser descritivo e diferente do nome de qualquer outro perfil dentro do contrato.
6. Para adicionar habilidades ao perfil, clique em **Adicionar Habilidade** .
Uma lista de habilidades disponíveis é exibida na seção **Habilidades Seleccionadas para serem Associadas aos Perfis**.

Dica

Como alternativa, se desejar remover uma habilidade, clique em **Excluir Habilidade** .

7.

Selecione as habilidades que deseja associar a esse perfil e, em seguida, clique em **Adicionar Habilidade** .

8. No campo **Usar esse Nível para Atribuições** do painel **Habilidades Disponíveis**, insira o nível correto da habilidade.

Importante

O valor inserido afetará a disponibilidade do perfil na página **Perfis Selecionados** do **Assistente de Cenário de Escala**. Esta página exibe apenas os perfis com níveis de habilidade que estejam dentro da faixa requerida das **Atividades** que estão sendo escaladas. Por exemplo, se você definir um perfil aqui com o nível de habilidade **Ações & Títulos** em 5, e então usar o assistente para criar um cenário que exija um nível de habilidade **Ações & Títulos** de 8 a 30, seu perfil não irá aparecer como opção, pois 5 não está entre 8 e 30.

9. Continue adicionando as habilidades e defina os níveis de habilidade até terminar de configurar completamente o perfil.
10. Para salvar a configuração do perfil, clique em **Salvar alterações** .

Excluindo um Perfil

Para excluir um perfil existente:

1. Clique em **Políticas > Contratos** e, em seguida, no painel **Objetos**, selecione um site.
2. No painel **Contratos**, selecione um contrato específico.
O painel **Restrições** é exibido por padrão.
3. Nesta painel, selecione **Perfis**.
Uma lista dos perfis criados para esse contrato é exibida.
4. Na seção **Perfis Associados**, selecione o perfil que deseja excluir e clique em **Excluir Perfil** .
5. Para salvar as alterações, clique em **Salvar Alterações** .

Copiando um Perfil Existente

Para criar um novo perfil copiando um perfil existente.

1. No painel **Políticas > Contratos > Perfis**, selecione um perfil existente na seção **Perfis Associados**.

2. Clique em **Copiar Perfil Selecionado**  .
O painel **Copiar Perfil Selecionado para Outro Contrato** é exibido.
3. No campo **Nome**, renomeie o perfil.
4. Na seção **Copiar Perfil Selecionado para Outro Contrato**, selecione um contrato da lista.

Dica

Como alternativa, se você souber o nome do **Contrato**, digite-o no campo **Pesquisa** para localizá-lo rapidamente.

5. Clique em **Salvar Perfil**  .
O perfil é adicionado à lista de **Perfis Associados**.

Dica

Se o contrato selecionado na **etapa 4** for diferente do contrato selecionado na **etapa 1**, o perfil copiado ficará visível apenas após você navegar até a lista de perfis no site apropriado desse contrato. Se o contrato selecionado na **etapa 4** for o mesmo, o perfil copiado ficará visível na lista de perfis imediatamente após ser copiado.

6. Configure o perfil. As configurações são descritas em **steps 7-10** acima.

Horas Avançadas

A opção **Horas Avançadas**, que abre o painel **Horas Avançadas**, só será usada se você estiver usando o período de planejamento de escala **Mensal**. Para mais informações sobre o período de planejamento de escala **Mensal**, consulte a guia **Contratos** > [Configurações do Site](#).

O painel **Horas Avançadas** define o número mínimo e máximo de horas do **Contrato**.

Os valores deste painel sobrepõem as horas padrões do **Contrato**. Você pode usar estes valores se precisar alterar mensalmente a carga de trabalho para lidar com variações de necessidade de pessoal devido a temporadas.

Dica

Se você definir o valor de um mês como 0, as horas de trabalho mínimas e máximas mensais das restrições do **Contrato** serão usadas.

Padrões de Revezamento

Padrões de Revezamento são semanas de trabalho intercaladas de turnos, dias de trabalho, horas de trabalho e/ou atividades de trabalho. Um Padrão de Revezamento pode ser atribuído para um agente. Veja os seguintes exemplos:

- **Exemplo 1:** Um Padrão Semanal regular poderia ser de segunda a sexta-feira das 09h00 às 17h00 seguido por um Padrão Semanal curto, de terça a quinta-feira, das 12h00 às 16h00.
- **Exemplo 2:** Agentes que trabalham 10 horas por dia durante quatro dias numa semana poderiam trabalhar de segunda a quinta-feira em uma semana e de terça a sexta-feira da próxima semana. A combinação destes dias livres alternados (sextas ou segundas) compreende um Padrão de Revezamento.

Painel de Padrões de Revezamento

Neste painel, é possível **criar**, **excluir** e **copiar** Padrões Semanais. Após criar Padrões Semanais, é possível combiná-los para criar Padrões de Revezamento. Os Padrões de Revezamento são configurados por semana. Assim, é possível ter quantos revezamentos semanais forem necessários.

O painel **Padrões de Revezamento** exibe uma lista dos Padrões de Revezamento que existem no site selecionado dentro da empresa.

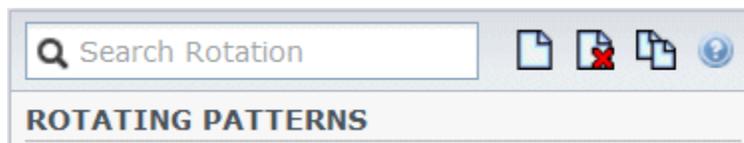


Figura: Controles do Painel de Padrões de Revezamento

Use os controles no canto superior direito desse painel para concluir as seguintes tarefas:

Campo Pesquisar	Insira seu critério de pesquisa. Por exemplo, o nome de um Padrão de Revezamento.
Novo	Clique nesse ícone para criar um novo Padrão de Revezamento.
Excluir	Clique nesse ícone para excluir um Padrão de Revezamento existente.
Copiar	Clique nesse ícone para copiar um Padrão de Revezamento existente.
Ajuda	Clique nesse ícone para exibir um tópico de Ajuda sobre o painel Padrões de Revezamento .

Também é possível usar o módulo **Padrões de Revezamento** para exibir e configurar as propriedades dos Padrões de Revezamento e associar os agentes a esses padrões. O módulo **Padrões de Revezamento** é composto por dois painéis adicionais:

- [Propriedades](#)
- [Agentes Associados](#)

Exibindo e Recuperando Padrões de Revezamento

A lista de Padrões de Revezamento é exibida em segmentos ou páginas sequenciais. Ao recuperar grandes quantidades de dados, a lista de itens no painel **Padrões de Revezamento** é exibida em segmentos menores sequencialmente, com 50 itens por página. Isso limita o número de itens recuperados do Workforce Management em um dado momento, mantendo um desempenho ideal durante a recuperação. Você pode navegar pelas páginas anteriores ou próximas páginas, ou ir para os primeiros ou últimos itens no conjunto de dados (início e fim da lista), clicando no botão apropriado na tela. Para navegar entre páginas, é possível usar as setas para cima, para baixo e Page Up e Page Down no teclado.

Criando Padrões de Revezamento

1. Na parte superior do painel **Padrões de Revezamento**, clique em **Novo** .
2. No painel **Propriedades**, clique em **Adicionar Semana** .
3. Expanda o painel de propriedades para exibir todos os campos, clique em **Expandir** .
4. No campo **Nome**, insira um nome para o Padrão de Revezamento.

Importante

Por padrão, o campo **Nome** já está preenchido com um nome exclusivo ao selecionar **Novo**. O nome contém um número para garantir que cada novo **Contrato** recém-criados tenha um nome exclusivo no banco de dados de Configuração. É possível alterar esse nome, mas ele deve permanecer exclusivo para evitar a ocorrência de erros de nomes duplicados.

5. Na seção **Padrões Semanais**, preencha os campos conforme necessário.
6. Na seção **Regras semanais para...**, preencha os campos conforme necessário. Para uma descrição dos campos nas seções **Padrões Semanais** e **Regras Semanais para...**, consulte [Propriedades dos Padrões de Revezamento](#).
7. Clique em **Salvar Agora** .

Excluindo Padrões de Revezamento

1. No painel **Padrões de Revezamento**, selecione o **Padrão de Revezamento** que deseja excluir.

2. Na parte superior do painel **Padrões de Revezamento**, clique em **Excluir**  .
Uma caixa de diálogo de **Confirmação** é exibida, perguntando se deseja prosseguir.
3. Clique em **Sim** para prosseguir ou clique em **Não** para cancelar a exclusão.

Importante

Se você selecionar **Sim** para prosseguir, não será possível desfazer a exclusão do Padrão de Revezamento.

Copiando Padrões de Revezamento

1. No painel **Padrões de Revezamento**, clique para selecionar o Padrão de Revezamento na lista que deseja copiar.
2. Na parte superior do painel **Padrões de Revezamento**, clique em **Copiar**  .
O painel **Copiar Padrão de Revezamento** é exibido.
3. No campo **Nome**, insira um nome para o Padrão de Revezamento.
4. Na seção **Associar o Padrão de Revezamento Copiado com o Seguinte Site**, clique para expandir cada site e selecione o site para o qual você deseja copiar o Padrão de Revezamento.
5. Clique em Salvar Agora  .
Uma cópia do Padrão de Revezamento é exibida com o novo nome na lista do site selecionado.

Usando os Comandos Copiar e Colar nos Padrões de Revezamento

Ao editar ou criar Padrões de Revezamento, é possível selecionar, marcar ou copiar as configurações de um único dia e então copiar, transferir ou distribuir estas configurações a um ou mais dias selecionados (ou seja, você copia uma vez e cola várias vezes). Ao selecionar um dia e clicar em **Copiar**, o ícone **Colar** é ativado.

Copiando uma Semana nos Padrões de Revezamento

1. Selecione uma linha que exiba um nome de **Padrão Semanal** (por exemplo, **semana1**)
2. Clique em **Copiar**.
O ícone Colar é ativado.
3. Selecione a linha em que deseja colar a **semana1** (por exemplo, **semana2**) e clique em **Colar**.
As informações da **semana1** são copiadas para a **semana2**.

Consulte também [Semana nos Padrões de Revezamento](#).

Copiando um Dia nos Padrões de Revezamento

1. Selecione uma linha de dia (por exemplo, **dia1**).
2. Clique em **Copiar**.
O ícone Colar é ativado.
3. Selecione a linha em que deseja colar o **dia1** (por exemplo, **dia2**) e clique em **Colar**.
As informações do **dia1** são copiadas para o **dia2**.

Consulte também [Dias nos Padrões de Revezamento](#).

Propriedades de Padrões de Revezamento

No painel **Propriedades de Padrões de Revezamento**, é possível adicionar, copiar e colar ou excluir Padrões Semanais para/de um Padrão de Revezamento, mover Padrões Semanais para cima ou para baixo na lista e definir vários parâmetros de propriedade para cada dia dentro do Padrão Semanal.

Veja as descrições de controle e configuração para os seguintes painéis, além do painel **Propriedades** do Padrão de Revezamento:

- [Painel Padrões Semanais](#)
- [Painel Atividades do Padrão de Revezamento](#)
- [Painel Atividades Disponíveis](#)
- [Painel Turnos](#)
- [Painel Regras Semanais](#)

Semana nos Padrões de Revezamento

As semanas nos Padrões de Revezamento são exibidas em duas linhas separadas para cada nome de semana, com o número total de semanas exibido no canto inferior direito do painel **Propriedades**. Padrões de Revezamento contendo um grande número de semanas (por exemplo, mais de 30) são exibidos rapidamente em uma página. É possível revisar ou editar uma semana selecionando a linha para abrir as propriedades da semana, ou selecionar a linha para copiar toda a semana e colá-la em outras semanas. A função Pesquisar gera resultados rápidos e precisos (mesmo ao usar critérios de pesquisa parciais).

Dias nos Padrões de Revezamento

Ao editar ou criar Padrões de Revezamento, é possível selecionar, marcar ou copiar as configurações de um único dia e então copiar, transferir ou distribuir estas configurações a um ou mais dias selecionados (ou seja, você copia uma vez e cola várias vezes). Ao selecionar um dia e clicar em **Copiar**, o ícone **Colar** é ativado.

Painel Propriedades

Use os controles desse painel para realizar as seguintes tarefas:



Expandir painel

Expande o painel **Propriedades** para exibir todas as colunas em uma visualização.

 Adicionar semana	Adiciona um Padrão Semanal ao Padrão de Revezamento.
 Excluir Semana	Exclui o Padrão Semanal selecionado do Padrão de Revezamento. Ao clicar em Excluir , uma caixa de diálogo de Confirmação é exibida, solicitando a confirmação da exclusão. Clique em Sim para prosseguir ou Não para cancelar a exclusão.
 Mover semana para baixo	Move o Padrão Semanal abaixo de sua posição original na lista de Padrões Semanais.
 Mover semana para cima	Move o Padrão Semanal acima de sua posição original na lista de Padrões Semanais.
 Copiar	Copia o Padrão Semanal selecionado. Após selecionar o padrão, o ícone Colar é ativado.
 Colar	Cola o Padrão Semanal (que foi selecionado e copiado).
 Ajuda	Exibe um tópico de Ajuda que descreve o painel Propriedades .
 Salvar Agora	Salva todas as alterações feitas dentro do painel Propriedades .

O painel **Propriedades** é dividido em três seções. A seção superior contém os dois campos a seguir:

- **Nome**—O nome do Padrão de Revezamento.
- **Dias da Semana**—O dia da semana em que o Padrão de Revezamento se inicia.

A seção inferior **Padrões Semanais** é descrita abaixo. No painel **Padrões Semanais** é possível abrir os seguintes painéis clicando no campo relacionado:

- Clique no campo **Atividades** em qualquer linha de dia para abrir o painel **Atividades do Padrão de Revezamento**.
- Clique no campo **Turnos** em qualquer linha de dia para abrir o **painel Turnos**.
- Clique no **número da <Semana>** (por exemplo, **Semana 1**) para abrir o **painel Regras Semanais**.

Revisar Mensagens de Validação

Se você fizer alterações que não sejam validadas, o painel **Revisar Mensagens de Validação** será exibido, incluindo uma lista de mensagens de erro e aviso. Para mais informações a respeito dessas mensagens, consulte [Revisar Mensagens de Validação](#).

Painel Padrões Semanais

Esse painel possui as seguintes linhas e colunas que podem ser configuradas para cada dia da semana:

Nome	O nome do Padrão Semanal do dia selecionado.
Dia da semana	O dia em que começa o padrão semanal. (

	Segunda a Domingo)
Descrições da Coluna:	
Dia	Um dia em um padrão semanal.
Regra de Dia de Folga	<p>As regras que determinam se um dia de folga pode ser atribuído àquele dia. As regras possíveis são:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Dia Útil—Um turno concedido, qualquer turno concedido ou disponibilidade concedida. • Possível Dia de Folga—O dia pode ser um dia de trabalho ou um dia de folga, dependendo do que propicie uma escala mais otimizada. • Dia de Folga—O dia deve ser um dia de folga.
Turno	O turno que é atribuído para cada dia selecionado da semana. Ao clicar neste campo de qualquer dia, o painel Turnos é aberto, permitindo selecionar a partir de uma lista de turnos existentes. Para obter uma descrição dos controles nesse painel, consulte o painel Turnos .
Disponibilidade de Hora	A hora em que o agente está disponível durante o turno do dia selecionado. No menu suspenso, escolha Usar Hora do Turno ou Hora de Início/Término . Escolher Hora de Início/Término significa que as horas definidas nos campos Hora de Início e Hora de Término Estimada serão usadas nesse dia.
Hora de Início	A hora de início do turno no dia selecionado (usado apenas se a opção Hora de Início/Término tiver sido definida no campo Disponibilidade de Hora do dia selecionado).
Horas/Duração Pagas	O número de horas (ou duração) pelo qual o agente é pago.
Hora de Término Estimada	A hora estimada do turno no dia selecionado (usado apenas se a opção Hora de Início/Término tiver sido definida no campo Disponibilidade de Hora do dia selecionado).
Atividades	As Atividades que são atribuídas ao agente em seu turno ou dia. Clique no campo de qualquer dia para abrir o painel Atividades dos Padrões de Revezamento , onde é possível selecionar as Atividades . Para obter uma descrição dos controles nesse painel, consulte painel Atividades do Padrão de Revezamento .
Número da <semana> (<nome do padrão semanal>)	A linha que exibe o número da semana (por exemplo, Semana 1) e o nome do padrão semanal. Clicar nesta linha abre o painel Regras Semanais .

Painel Atividades do Padrão de Revezamento

Esse painel possui as seguintes colunas, controles e campos:

<i>Caixa de seleção</i> &Sem Limitação de Atividade	Quando marcada, todas as atividades listadas são atribuídas. Se for desmarcada, apenas as Atividades selecionadas são atribuídas ao agente no turno do dia selecionado.
 Aplicar	Move as atividades selecionadas para o painel Padrões Semanais .
 Adicionar Atividade	Abre o painel Atividades Disponíveis . Quando uma Atividade é adicionada, ela é atribuída ao agente no turno do dia selecionado. Se a caixa de seleção Sem Limitação de Atividade for marcada, todas as atividades listadas serão atribuídas.
 Remover Atividade	Remove as atividades selecionadas no painel Atividades do Padrão de Revezamento .
X Fechar	Fecha o painel Atividades do Padrão de Revezamento .
 Ajuda	Exibe um tópico de Ajuda que descreve o painel Atividades do Padrão de Revezamento .
 Campo Pesquisar	Insira os critérios de pesquisa. Por exemplo, o nome da atividade.
Nome da atividade	O nome da atividade.

Painel Atividades Disponíveis

Esse painel possui as seguintes colunas, controles e campos:

 Aplicar	Move as atividades selecionadas para o painel Atividades dos Padrões de Revezamento .
 Fechar	Fecha o painel Atividades Disponíveis .
 Ajuda	Exibe um tópico de Ajuda que descreve o painel Atividades Disponíveis .
 Campo Pesquisar	Insira os critérios de pesquisa. Por exemplo, o nome da atividade.
Nome da atividade	O nome da atividade.

Painel de Turnos

Esse painel possui as seguintes colunas, controles e campos:

Caixa de seleção Qualquer Turno Disponível	Quando marcado, permite que o agente trabalhe em qualquer turno disponível no dia selecionado. Se desmarcado, os agentes devem trabalhar o
---	--

	turno atribuído no dia selecionado.
 Aplicar	Move o turno selecionado para o dia selecionado no padrão semanal.
 Fechar	Fecha o painel de Turnos .
 Ajuda	Abre um tópico de Ajuda para o painel Turnos .
 Campo Pesquisar	Permite inserir o critério de pesquisa. Por exemplo, o nome de um turno específico.
Nome	O nome do turno.

Painel Regras Semanais

O painel **Regras Semanais** é exibido ao clicar na linha contendo o nome do padrão semanal na seção **Padrões Semanais** do painel **Propriedades**. Tem os seguintes controles e campos:

Nome do Padrão Semanal	O nome do Padrão Semanal.
Caixa de seleção Usar Horas Pagas Semanais	Quando marcada, os campos Mínimo de Horas Pagas e Máximo de Horas Pagas serão ativados e poderão ser definidos inserindo um número máximo ou mínimo de horas. Quando desmarcados, esses campos são desativados.
Mínimo de Horas Pagas	O número mínimo de horas definido para este padrão, inserido no formato hh:mm. Se esta restrição estiver definida, o WFM escalará o agente para trabalhar por no mínimo esta quantidade de horas nesta semana específica do Período de Planejamento de Escala . Os valores válidos compreendem de 00:00 a 168:00. Este valor deve ser menor ou igual à configuração do Máximo de Horas Pagas Semanais definida para qualquer contrato associado. Deve incluir todas as refeições e pausas pagas.
Máximo de Horas Pagas	O número máximo de horas definido para este padrão, inserido no formato hh:mm. Se esta restrição estiver definida, o WFM escalará o agente para trabalhar por no máximo esta quantidade de horas nesta semana específica do Período de Planejamento de Escala . Os valores válidos compreendem de 0:01 a 168:00. Este valor deve ser maior ou igual à configuração do Mínimo de Horas Pagas Semanais definida para qualquer contrato associado. Deve incluir todas as refeições e pausas pagas.

Tipos de Revezamento

Ao combinar configurações possíveis no painel de Padrão Semanal, você pode criar nove tipos de

dias rotativos:

1. **Dia de Folga**—O agente deve ter um dia de folga atribuído neste dia.
2. **Qualquer Turno**—O agente pode receber qualquer turno compatível ou um dia de folga. Na prática, o padrão de revezamento não impõe limitações ao Gerador de Escalas para este dia.
3. **Disponibilidade**—O agente pode receber qualquer turno que esteja dentro do horário de início mais cedo especificado e que possua o número correto de horas pagas. O Gerador de Escalas também possui a opção de atribuir um dia de folga.
4. **Turno Flexível**—O agente deve ser atribuído ao turno especificado, mas a hora de início e a quantidade de horas pagas são flexíveis dentro dos limites da configuração do turno. O Gerador de Escalas também possui a opção de atribuir um dia de folga para este dia.
5. **Turno Fixo**—O agente deve ser atribuído ao turno especificado na hora de início e na quantidade de horas pagas exatamente igual ao que foi especificado. O Gerador de Escalas também possui a opção de atribuir um dia de folga para este dia.
6. **Turno Fixo Concedido**—O agente deve estar atribuído ao turno especificado com a hora de início e a quantidade de horas pagas exatos que foram especificados. O Gerador de Escalas não pode atribuir um dia de folga para este dia.
7. **Turno Flexível Concedido**—O agente deve ser atribuído ao turno especificado. A hora de início e o número de horas pagas podem ser ajustados pelo Gerador de Escalas. O Gerador de Escalas não pode atribuir um dia de folga para este dia.
8. **Disponibilidade Concedida**—O agente deve ser atribuído a um turno que esteja dentro do horário de início mais cedo especificado e que possua o número correto de horas pagas. O Gerador de Escalas não pode atribuir um dia de folga para este dia.
9. **Qualquer Turno Concedido**—O agente deve ser atribuído a um turno neste dia. O Gerador de Escalas não pode atribuir um dia de folga para este dia.

Você pode criar um Padrão Semanal usando qualquer um desses tipos de revezamento, contanto que a combinação não entre em conflito com as restrições de horas pagas e dias trabalhados.

Importante

No caso de tipos de **Turno Fixo**, o Agendador poderá atribuir um turno menor do que o especificado na configuração do Padrão de Revezamento se o agente solicitar uma série de preferências para o período de escala. Isso acontece por que o Agendador trata este tipo de revezamento como uma preferência.

Agentes Associados a Padrões de Revezamento

O painel **Agentes Associados** contém uma lista de agentes que estão associados com esse padrão de revezamento na data selecionada, começando na Semana de Revezamento. Use esse painel (no painel **Padrões de Revezamento**) para associar um ou mais agentes com um padrão selecionado.

 Salvar Agora	Salva quaisquer alterações feitas no painel Agentes Associados .
 Mostrar Agentes Disponíveis	Exibe uma lista de agentes disponíveis que você pode associar com o Padrão de Revezamento.
 Ajuda	Exibe um tópico de Ajuda que descreve o painel Agentes Associados .
<p>Mostrar agentes atribuídos a este padrão de revezamento no seguinte campo de data</p>	<p>A data em que todos os agentes na lista são realmente atribuídos ao Padrão de Revezamento. Clique neste campo para exibir um calendário, no qual você pode selecionar uma data.</p> <div data-bbox="824 972 1380 1140" style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px; margin: 10px 0;"> <p>Importante</p> <p>A atribuição do Padrão de Revezamento ao agente tem uma data efetiva, que é a data de início em que os Padrões de Revezamento se tornam aplicáveis ao agente. É possível atribuir múltiplos Padrões de Revezamento ao agente com diferentes dias de início.</p> </div> <p>Para atribuir Padrões de Revezamento a um agente, consulte Contratos & Padrões de Revezamento.</p>
 Campo Pesquisar	Insira critérios de pesquisa. Por exemplo, o nome do agente, ou você pode usar os botões de opção Pesquisar por para filtrar os critérios de pesquisa, selecionando Nome ou Sobrenome.

A seção Agentes Associados tem as seguintes colunas:

Nome	O nome do agente.
Sobrenome	O sobrenome do agente.
Semana atual	A semana atual do revezamento na data especificada pelo seletor de datas Mostrar Agentes atribuídos a este Padrão de Revezamento na data seguinte .
Contrato	O nome do Contrato.
Equipe	O nome da equipe do agente.

No painel **Agentes Associados**, é possível abrir dois outros painéis; o painel **Agentes Disponíveis** e o painel **Distribuição**, que são descritos abaixo.

Painel Agentes Disponíveis

Este painel exibe os seguintes controles e campos:

 Atribuir Agentes	Quando clicado, associa os agentes com o Padrão de Revezamento. Os agentes são, em seguida, exibidos no painel Agentes Associados.
 Distribuição	Quando clicado, exibe o painel Distribuição , no qual mais semanas podem ser adicionadas à distribuição de semanas às quais os Padrões de Revezamento se aplicam.
X Fechar	Fecha o painel Agentes Disponíveis .
 Ajuda	Exibe um tópico de Ajuda que descreve o painel Agentes Disponíveis .
<i>Campo</i> Data Efetiva	A data inicial na qual o Padrão de Revezamento é atribuído ao agente. Clique no campo de data para exibir um calendário, no qual você pode escolher uma data ou manter o padrão (data atual).
<i>Campo</i> Semana Inicial	A semana inicial na qual o Padrão de Revezamento começa para o agente. Selecione uma das semanas existentes na lista suspensa.
<i>lista de</i> Agentes Disponíveis	<p>Lista os agentes disponíveis que podem ser associados com os Padrões de Revezamento. As colunas na lista exibem o Nome, o Sobrenome, o Nome do Padrão de Revezamento, a Semana de Revezamento, o Contrato e o Nome da Equipe dos agentes. Os Padrões de Revezamento e Contratos são exibidos com base na data efetiva selecionada.</p> <p>Para visualizar todas as colunas nessa lista, role da esquerda para a direita ou da direita para a esquerda, colocando seu cursor em qualquer uma das linhas e use as setas direita e esquerda para rolar para uma coluna que esteja fora do campo de visão.</p>

Painel Distribuição

Este painel exibe os seguintes campos e controles:

 Mais	Quando clicado, adiciona uma semana à distribuição dos Padrões de Revezamento.
X Fechar	Fecha o painel Distribuição .

 Ajuda	Exibe um tópico de Ajuda que descreve o painel Distribuição .
<i>Lista</i> Distribuição	Exibe a lista de semanas nas quais o Padrão de Revezamento está distribuído.

Associando Agentes com um Padrão de Revezamento

1. Selecione **Políticas > Padrões de Revezamento**.
2. Na árvore de **Objetos**, selecione um site para o qual você deseja criar um Padrão de Revezamento.
3. No painel **Padrões de Revezamento**, selecione um Padrão de Revezamento na lista.
4. No painel direito, selecione **Agentes Associados**.
O painel **Agentes Associados** é aberto.
5. Clique em **Mostrar Agentes Disponíveis**. 
O painel **Agentes Disponíveis** é aberto.
6. No campo **Data Efetiva**, insira a data na qual o Padrão de Revezamento entrará em vigor para o agente.
7. Na lista suspensa **Semana Inicial**, selecione uma semana inicial.
8. Na lista **Agentes Disponíveis**, selecione um ou mais agentes.

Dica

Você também pode selecionar o botão de opção apropriado para **Pesquisar por** e inserir o nome ou sobrenome dos Agentes no campo de pesquisa.

9. Para ver a distribuição do Padrão de Revezamento em mais semanas, selecione **Distribuição** .
O painel **Distribuição** é exibido.
10. Para adicionar mais semanas à lista exibida, clique em **Mais** .
11. Para fechar o painel **Distribuição**, clique em **Fechar X**.
12. No painel **Agentes Disponíveis**, clique em **Atribuir Agentes** .
Os agentes selecionados são exibidos no painel **Agentes Associados** e estão agora associados com o Padrão de Revezamento selecionado e a semana inicial.
13. No painel **Agentes Associados**, clique em **Salvar Agora** .

Revisar Mensagens de Validação

Se você fizer alterações que não sejam validadas, o painel **Revisar Mensagens de Validação** será

exibido, incluindo uma lista de mensagens de erro e aviso. Para mais informações a respeito dessas mensagens, consulte [Revisar Mensagens de Validação](#).

Configuração

No módulo **Configuração**, é possível acessar as seguintes visualizações, nas quais você pode configurar diversos objetos do WFM e a respectiva funcionalidade:

- [Notificações](#)
- [Cores](#)
- [Transporte Compartilhado](#)
- [Agentes](#)
- [Organização](#)
- [Períodos de Oferta de Folgas](#)
- [Grupos de Estados de Escala](#)
- [Atividades](#)
- [Usuários](#)
- [Funções](#)

Notificações

No módulo **Configuração**, selecione **Notificações** para **criar**, **editar**, **excluir** e **copiar** emails por site para os quatro tipos de notificações listados abaixo. Os tipos de notificação criados são listados no painel Notificações, juntamente com o assunto correspondente. É possível criar os mesmos tipos de notificação para muitos sites e unidades de negócios diferentes, dependendo das suas necessidades.

- Modificações na Escala
- Alterações do status de troca de escala
- Oferta de Folga
- Alterações de Status das Solicitações de Folga

Permissões de Segurança

É necessário possuir determinadas permissões de segurança atribuídas no WFM Web para configurar as notificações. Consulte [Segurança do Usuário](#) no *Workforce Management Administrator's Guide* para obter uma descrição das funções de segurança do WFM e os privilégios associados, bem como [Criando Funções](#) nesta Ajuda.

Configuração Padrão

Por padrão, o WFM não gera notificações. Para gerar notificações, você deve primeiro criá-las e, em seguida, selecionar pelo menos um site na guia [Sites associados](#) para o qual as notificações serão enviadas e salvar. Uma vez feito isso, notificações dos tipos selecionados serão enviadas.

WFM Daemon

Um componente do servidor Genesys, o WFM Daemon, envia notificações para agentes e supervisores. Para maiores informações a respeito deste componente de servidor, consulte o [Workforce Management Administrator's Guide](#).

Gerenciando Notificações

Após **criar** as notificações, você talvez precise **editar**, **excluir** ou **copiá**-las ocasionalmente, ou ainda deseje adicionar ou remover determinados [sites associados](#). Os seguintes procedimentos descrevem como executar essas tarefas.

Criando Notificações

Para criar notificações de modificações na escala:

1. No módulo Configuração, selecione **Notificações**.
2. Na árvore **Objetos**, selecione uma unidade de negócios.
3. No painel Notificações, clique em **Novo**.
A guia Propriedades é exibida por padrão.
4. Na lista suspensa de Tipo, selecione um dos quatro tipos de notificação:
 - **Modificações na Escala**
 - **Alterações do status de troca de escala**
 - **Oferta de Folga**
 - **Alterações do status da solicitação de folga**
5. Nesta etapa, selecione uma de duas opções:
 - Use o texto pré-preenchido nos campos **Assunto e Mensagem**, adicionando todos os tokens variáveis adicionais, conforme necessário.
 - Insira um novo texto nos campos **Assunto e Mensagens**, adicionando tokens variáveis, conforme necessário.
6. Clique em **Salvar**.

Agora, você já pode **associar sites** a esta notificação.

Editando Notificações

Dica

Não é possível alterar o tipo de notificação durante a modificação das notificações.

Para modificar o assunto da mensagem ou o texto do corpo:

1. Exclua/digite sobre o texto.
2. Posicione o cursor onde você deseja inserir um token.
3. Clique no botão do token apropriado. O token é inserido.
4. Na barra de ferramentas, clique em **Salvar**.
Caso você deseje trocar para outro tipo de notificação sem salvar, uma mensagem pergunta se deseja salvar ou cancelar.

Excluindo Notificações

Para excluir uma notificação:

1. No painel Notificações, escolha a notificação que deseja excluir.
2. Clique em **Excluir**.
3. Na caixa de diálogo Confirmação, clique em **Sim** para excluir a notificação ou **Não** para cancelar a ação.

Copiando Notificações

Para copiar uma notificação existente para uma unidade de negócios diferente:

1. No painel Notificações, escolha a notificação que deseja copiar.
2. Clique em **Copiar**.
3. Ao abrir o painel Copiar Notificação, selecione uma unidade de negócios e clique em **Aplicar**.
Agora, a notificação é copiada e associada à unidade de negócios selecionada.

Web for Supervisors Views nas Versões Anteriores do WFM

Se o backend WFM 8.5.2 implantado no seu ambiente for anterior ao 8.5.203, a visualização Notificações exibida na interface corresponderá bastante ao conteúdo abaixo.

Em **Configuração**, use a visualização **Notificações** para criar e editar e-mails por site para os tipos de notificações listados abaixo:

- Alterações do status de troca de escala
- Alterações do status da solicitação de folga
- Modificações na escala

Configuração Padrão

Por padrão, o WFM não gera notificações. Para gerar notificações, é necessário selecionar, pelo menos, um site para enviar notificações de um dado tipo na guia **Destinos** e salvar. Uma vez feito isso, notificações dos tipos selecionados serão enviadas.

Permissões de Segurança

É necessário ter certas permissões de segurança atribuídas no WFM Web. Veja cada tópico individual acima quanto ao tipo de permissão necessária.

WFM Daemon

Um componente do servidor Genesys, o WFM Daemon, envia notificações para agentes e supervisores. Para maiores informações a respeito deste componente de servidor, consulte o [*Workforce Management Administrator's Guide*](#).

Propriedades e Associações de Site

Ao criar notificações por email, os painéis Propriedades e Sites Associados tornam-se disponíveis para você selecionar o tipo de notificação que deseja enviar, compor o assunto e o corpo da mensagem e selecionar os sites que deseja associar a elas. Na guia Propriedades, há alguns textos pré-preenchido no assunto e corpo da mensagem, caso deseje usá-los.

Propriedades de Notificação

Após selecionar um tipo de notificação a partir da lista suspensa, você encontrará cada um dos quatro tipos de notificações que possui as mesmas seções na guia **Propriedades**. No entanto, as informações contidas nestas seções variam vagamente, dependendo do tipo de notificação selecionado.

Tokens

Esta seção contém botões para inserção de tokens no corpo da mensagem.

Notificação de Modificações na Escala—Os tokens disponíveis relacionados às solicitações de folga do agente são: *Agente, Datas Solicitadas*.

Notificação de Alterações no Status da Troca de Escala— Os tokens disponíveis relacionados a trocas de escala de agentes são: *Agente Proponente, Agente Respondente, Datas Solicitadas, Status Solicitado, Data de Submissão, Data de Expiração*.

Notificação de Alterações na Oferta de Folga—Os tokens disponíveis relacionados a solicitações de oferta de folga são: *Agente, Status da Oferta, Expiração do Status, Período de Oferta, Início do Período de Oferta, Término do Período de Oferta, Equipe, Site*.

Notificação de Alterações no Status da Solicitação de Folga—Os tokens disponíveis relacionados a solicitações de folga do agente são: *Agente, Datas Solicitadas, Status Solicitado, ID do Funcionário, Equipe, Site, Data de Envio, Status Real*.

Assunto

Esta seção contém texto de assunto fornecido pela Genesys, que poderá ser modificado alterando o texto ou inserindo tokens.

Notificação de Modificações na Escala—O texto fornecido é "*Mensagem do Genesys Workforce Management: Ocorreu uma modificação na escala.*"

Notificação de Modificações no Status da Troca de Escala—O texto fornecido é "*Mensagem do Genesys Workforce Management: Status da troca de escala alterado.*"

Notificação de Modificações na Oferta de Folga—O texto fornecido é "*Mensagem do Genesys Workforce Management: O status da Oferta de Folga é alterado para <Status da Oferta> para o*

<Agente>."

Notificação de Alterações no Status da Solicitação de Folga—O texto fornecido é "*Mensagem do Genesys Workforce Management: O status da Solicitação de Folga foi alterado para <Status Solicitado> <Status Real>.*"

Corpo da Mensagem

Esta área também contém texto de corpo fornecido pela Genesys, que poderá ser modificado excluindo/digitando sobre o texto e inserindo tokens.

Notificação de Modificações na Escala—O texto fornecido é "*A escala do <Agente> foi modificada para a(s) data(s) <Datas Solicitadas>.*"

Notificação de Alterações no Status da Troca de Escala—O texto fornecido é "*A proposta para troca de escala do <Agente Proponente> e <Agente Interessado> para a(s) data(s) <Datas Solicitadas> foi atualizada com o status de <Status Solicitado>. A data de envio da proposta de troca é <Data de Submissão>. Expirará em <Data de Expiração>.*"

Notificação de Alterações na Oferta de Folga—O texto fornecido é "*Status do Agente<Agente> alterado para <Status da Oferta>. É aplicável para o período de oferta de folga <Período de Oferta> com início no <Período Inicial da Oferta> e término no <Período Final da Oferta>.*"

Notificação de Alterações no Status da Solicitação de Folga— O texto fornecido é "<Agente> possui folga(s) solicitada(s) para a(s) data(s) <Datas Solicitadas>. A folga solicitada está atualmente no status <Status Solicitado>."

Associando Notificações aos Sites

Use esta guia para selecionar um ou mais sites para associar a uma notificação.

Para associar uma notificação a um site:

- Expanda uma unidade de negócios para exibir seus sites e fazer sua(s) seleção(ões) inicial(is) ou alterá-la(s) a qualquer momento.

Web for Supervisors Views nas Versões Anteriores do WFM

Se o backend WFM 8.5.2 no seu ambiente tiver sido implantado antes da versão 8.5.203, as propriedades da Notificação e as associações do site serão exibidas e configuradas em visualizações diferentes. A versão da sua interface coincide bastante com o conteúdo abaixo.

Para configurar notificações de alterações do status de troca de escala, é necessário ter a permissão atribuída no WFM Web. Consulte [Segurança do Usuário](#) no *Workforce Management Administrator's Guide* para obter uma descrição das funções de segurança do WFM e os privilégios associados, bem como [Criando Funções](#) nesta Ajuda.

Para abrir o módulo para notificação de alterações do status de troca de escala:

1. Selecione a guia **Configuração**.
2. Selecione **Notificações** no menu **Visualizações**. A **árvore de Objetos** destaca **Alterações do Status de Troca de Escala**. O **painel de Trabalho** exibe a guia **Mensagens** onde você configura o **Assunto**, **Corpo** e variáveis (**Tokens**) da mensagem.

Guia Mensagens

A guia Mensagens tem três áreas: **Tokens**, **Assunto** e **Corpo da Mensagem**. Eles são descritos **acima** para cada tipo de Notificação. Observe que alguns tokens e o texto fornecido podem ter sido adicionados ou alterados na versão mais recente.

Modificando a Mensagem

Para modificar o assunto da mensagem ou o texto do corpo:

1. Exclua/digite sobre o texto.
2. Posicione o cursor onde você deseja inserir um token.
3. Clique no botão do **token** apropriado. O token é inserido.
4. Na barra de ferramentas, clique em **Salvar**. Caso você deseje trocar para outro tipo de notificação sem salvar, uma mensagem pergunta se deseja salvar ou cancelar.

Guia Destinos

Utilize a guia **Destinos** para selecionar unidades de negócios e/ou sites dentro das unidades de negócios. É possível expandir unidades de negócios para exibir seus sites. É possível selecionar múltiplos sites.

Regras de Envio

Após salvar com sucesso, o WFM usa o **Assunto** e o **Corpo** especificados e as regras listadas abaixo ao enviar notificações para agentes e supervisores. As regras de cada tipo de Notificação são descritas em **Regras para Enviar Notificações**. Observe que a notificação da Oferta de Folga é uma novidade no 8.5.203.

Regras para Enviar Notificações

Este tópico descreve as regras que regem quando e para quem o WFM envia emails para cada tipo de notificação.

Modificações na Escala

Quando um supervisor altera um ou mais dias escalados, o WFM envia uma notificação de modificação na escala para o agente afetado no site configurado e para os supervisores que tenham os devidos direitos de segurança.

Alterações do status de troca de escala

Após salvar com sucesso, o WFM usa o **Assunto** e o **Corpo** especificados e as regras listadas abaixo ao enviar notificações para agentes e supervisores. Nas regras abaixo, o agente proponente é aquele que cria a solicitação de troca e o agente respondente é aquele que recebe a proposta.

- Ambos os agentes, proponente e respondente, associados aos sites selecionados serão notificados quando o status da troca for **Usuário Recusou**, **Usuário Aprovou**, **Recusada Automaticamente**, **Aprovada Automaticamente** ou **Cancelada**.
- O(s) supervisor(es) associado(s) aos sites selecionados será(ão) notificado(s) quando o status da troca for **Pendente**.
- O agente respondente será notificado quando o status de uma proposta de troca for **Em Revisão** ou **Aberta**.
- O agente proponente será notificado quando o status da resposta de uma proposta de troca for **Aceita**, **Em Revisão** ou **Cancelada**.

Propostas de Troca com Dupla Confirmação

Uma proposta de troca com dupla confirmação funciona da seguinte maneira: Quando o Agente A cria uma proposta de troca para o Agente B (ou para a comunidade), haverá uma caixa de seleção que perguntará se o agente irá, ou não, desejar que se aprove manualmente a resposta: Marque caso você deseje aprovar manualmente a resposta a esta proposta de troca.

Caso esta caixa de seleção não esteja marcada, a ordem dos eventos será:

1. O Agente A cria a proposta.
2. O Agente B aceita a proposta.
3. A troca é automaticamente aprovada ou irá para o estado Em Revisão para que um supervisor revise e aprove, dependendo dos detalhes da troca.

Caso a caixa de seleção esteja marcada, uma proposta com dupla confirmação é criada. A ordem dos

eventos, então, será:

1. O Agente A cria a proposta.
2. O Agente B aceita a proposta.
3. O Agente A precisa aprovar a resposta do Agente B.
4. A troca é automaticamente aprovada ou irá para o estado Em Revisão para que um supervisor revise e aprove, dependendo dos detalhes da troca.

A etapa extra de aprovação (3) permite que o Agente A reconfirme que ele deseja que a troca se processe.

Oferta de Folga

Após salvar com sucesso, o WFM usa o **Assunto** e o **Corpo** especificados e as seguintes regras ao enviar notificações para agentes e supervisores:

- Quando um supervisor altera manualmente a folga do agente no módulo **Calendário**, o agente afetado recebe uma notificação.
- Quando uma solicitação de folga de agente é salva no status **Preferido**, o agente afetado, bem como quaisquer supervisores com acesso à equipe do agente, serão notificados.

Alterações do status da solicitação de folga

Após salvar com sucesso, o WFM usa o **Assunto** e o **Corpo** especificados e as regras listadas abaixo ao enviar notificações para agentes e supervisores.

- Quando um supervisor altera manualmente a folga do agente no módulo **Calendário**, o agente afetado recebe uma notificação.
- Quando uma solicitação de folga de agente é salva em um status **Preferido**, o agente afetado, bem como quaisquer supervisores com acesso à equipe do agente, serão notificados.

Cores

No módulo **Configuração**, os Supervisores podem usar a visualização **Cores** para configurar as cores que o WFM usa nas visualizações **Escala** de Supervisor.

- É possível configurar valores padrão para esses itens de escala: **Trabalho, Dias Livres, Refeições, Pausas, Conjuntos de Atividades, Exceções, Folgas e Tempo Marcado**.
- É possível configurar cores específicas, por site, para: Tipos de **Conjunto de Atividades**, tipos de **Exceção**, tipos de **Folga**, tipos de **Tempo Marcado**.

Para mais detalhes sobre como configurar, consulte o tópico [Ferramenta Cores](#).

Permissões de Segurança

Para configurar cores, é necessário ter a permissão de segurança em **Configuração > Cores na Escala**, que é atribuída no WFM Web. Consulte [Privilégios de Função de Configuração](#).

Ferramenta Cores

Utilize a **Ferramenta Cores** para **modificar as cores padrão** que aparecem em qualquer visualização de Supervisor que exiba estes itens de escala: **Trabalho, Dias Livres, Refeições, Pausas, Conjuntos de Atividades, Exceções, Folgas e Tempo Marcado**.

É possível usar também a **Ferramenta Cores** para **definir cores específicas**, por site, para: Tipos de **Conjunto de Atividades**, tipos de **Exceção**, tipos de **Folga** e tipos de **Tempo Marcado**.

Definindo Cores Padrão

Para definir as cores padrão:

1. Selecione a guia **Configuração**.
2. Selecione **Cores** no menu **Visualizações**.
3. Selecione a guia **Padrão** na árvore de **Objetos**.
4. Na guia **Padrão**, selecione um item: **Trabalho, Dias Livres, Refeições, Pausas, Conjuntos de Atividades, Exceções, Folgas** ou **Tempo Marcado**.
As escolhas irão redefinir a cor do fundo e do texto do item selecionado.
5. A **Ferramenta Cores** aparece no painel **Trabalho**. Utilize a metade superior da ferramenta para selecionar a cor do fundo e a metade inferior para selecionar a cor do texto. Visualize as escolhas atuais na faixa **texto de exemplo TEXTO DE EXEMPLO** da parte inferior do painel Trabalho.
6. Selecione uma das guias na metade superior da **Ferramenta Cores** para especificar o método que será usado para escolher uma cor de fundo.
Cada um destes métodos de escolha de cores pode ser familiar para qualquer pessoa que já escolheu cores em seu computador pessoal:
 - **Catálogos** oferece uma série de quadrados com cores específicas. Clique em um quadrado para selecionar a respectiva cor.
 - **HSB** (Hue [Sombra] Saturation [Saturação] Brightness [Brilho]) oferece uma graduação vertical de escala onde se define os componentes RGB e um quadrado colorido onde se seleciona os componentes HSB. É possível também inserir números nos campos no lado direito da ferramenta para definir os componentes HSB.
 - **RGB** (Red [Vermelho] Green [Verde] Blue [Azul]) oferece uma graduação horizontal de escala ou uma caixa de número onde se define os componentes RGB.
Experimente algum ou todos os métodos de seleção de cores até achar uma cor de fundo satisfatória.
7. Selecione uma das guias na metade inferior da **Ferramenta Cores** para especificar o método que será usado para escolher a cor do texto.
Experimente algum ou todos os métodos de seleção de cores até achar uma cor de texto satisfatória.

Dica

A cor de texto é aplicável somente nas visualizações **Escala de Um Dia** e **Escala Extensão-Agente**, quando a caixa de seleção **Visualização total** estiver desmarcada e for possível ver os códigos abreviados dos itens de escala.

8. Para salvar as seleções, clique em **Salvar**  na parte superior da janela.

Importante

Caso você selecione um item diferente no painel **Objetos** sem salvar, a caixa de diálogo **Confirmação** aparecerá: Há alterações que não foram salvas. Pressione **Sim** para salvar as alterações, **Não** para descartá-las ou **Cancelar** para cancelar a ação. Clique em **Sim**, **Não** ou **Cancelar**.

Definindo Cores Específicas por Site

Para definir cores específicas por site:

1. Selecione a guia **Configuração**.
2. Selecione **Cores** no menu **Visualizações**.
3. Selecione a guia **Específico** no painel **Objetos**.
4. Na guia **Específico**, expanda (▾) um dos nós **Tipos**.
5. Na árvore de **Objetos**, no nó **Tipo**, selecione um ou mais objetos. Um objeto pode ser uma unidade de negócios, um site ou uma **cor específica**. Todas as escolhas na **Ferramenta Cores** serão aplicadas somente ao(s) objeto(s) selecionado(s).
6. Efetue as seleções de cor de fundo e cor de texto da mesma forma como foi descrita nas **etapas 4 a 8** para cores padrão, nos procedimentos de cores padrão acima.

Transporte Compartilhado

Use a visualização **Transporte Compartilhado** para **criar**, atualizar, **copiar**, **excluir** e **gerenciar** transporte compartilhado.

Importante

Transporte Compartilhado é conhecido por diferentes nomes em todo o mundo—ônibus, carona, transporte comunitário e transporte para deficientes, por exemplo. Consulte a [Wikipedia](#) para obter detalhes.

Acessando a Visualização de Transporte Compartilhado

Acesse esta visualização de duas maneiras:

- Na tela de abertura de todas as visualizações do WFM Web, abaixo de **Configuração**, selecione **Transporte Compartilhado**
- Selecione a guia **Configuração**, clique em **Configuração** e, em seguida, selecione **Transporte Compartilhado** no menu suspenso.

Painel de Transporte Compartilhado

A barra de ferramentas acima do painel **Transporte Compartilhado** contém os seguintes controles:

 Novo	Cria um novo transporte compartilhado, que começa abrindo a guia Propriedades .
 Excluir	Remove o transporte compartilhado selecionado. Este comando não pode ser desfeito. Uma caixa de diálogo de confirmação possibilita que você cancele ou continue. Este comando não será habilitado se o transporte compartilhado contiver um ou mais agentes que não sejam visíveis para o usuário atual (por falta de permissões).
 Copiar	Abre o painel Copiar Transporte Compartilhado .
 Filtrar	Filtra a lista de transportes compartilhados por agente ou equipe.
 Ordenar	Ordena a lista de transportes compartilhados por ordem crescente ou decrescente. (Você também pode clicar no cabeçalho da coluna Transporte)

Compartilhado para ordenar a lista.)

Este painel também inclui um campo **Pesquisar** e um ícone de **Ajuda**.

Usando a Visualização de Transporte Compartilhado

Use a visualização Transporte Compartilhado de uma de duas maneiras:

1. No painel **Objetos**, selecione um site.

O painel **Transporte Compartilhado** lista todos os grupos de transporte compartilhado associados à sua seleção. A lista exibe um grupo de transporte compartilhado por linha, com essas colunas:

Transporte Compartilhado	Nome do grupo de transporte compartilhado.
Status	Aberto ou Fechado .
Comentários	Comentários descritivos (se houver) do grupo de transporte compartilhado.
Tamanho	Número de agentes que participam do grupo de transporte compartilhado. Observe que este número pode ser maior que o número de participantes visíveis, se você não tiver permissões de segurança para ver todos os participantes.
Ônibus	Uma caixa de seleção marcada indica que este grupo de transporte compartilhado é o ônibus da empresa. (Para designar um grupo de transporte compartilhado como ônibus, selecione a guia Propriedades de Transporte Compartilhado e, em seguida, selecione a caixa de seleção Este é o ônibus .)

2. Selecione um único **Transporte Compartilhado** existente na lista, para destacar essa linha e abrir a respectiva guia **Propriedades**.

Importante

- Se você alterar a hora de início do turno ou a hora de término do turno de um agente que pertence a um grupo de transporte compartilhado, uma mensagem de aviso aparecerá, nessas visualizações:
 - **Visualização de Um Dia da Escala Principal**
 - **Visualização De Um Dia do Cenário**
 - Assim como quando você está **modificando as escalas de agentes específicos**
- É possível usar a caixa de diálogo **Opções** para adicionar a coluna **Grupos de Transporte Compartilhado** à tabela de colunas da grade na visualização **Um Dia da**

Escala Principal. Esta coluna exibe o grupo de transporte compartilhado para participação de cada agente no dia selecionado.

- Para as visualizações **Um Dia do Cenário** e **Extensão Agente**, você pode usar a caixa de diálogo **Opções** para adicionar as seguintes colunas: **Nome do Site**, **Transporte Compartilhado**, **Hora Extra**, **Horas Pagas**, **Horas Totais**, **Hora de Início** e **Comentários**.

Configurações de Transporte Compartilhado

Efetue as configurações em três guias na exibição Transporte Compartilhado (após clicar em **Novo**  ou selecionar um transporte compartilhado existente):

- [Guia Propriedades](#)
- [Guia Participantes](#)
- [Guia Solicitações de Participação](#)

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

Guia Propriedades

Use estes controles quando você estiver **criando** ou atualizando o transporte compartilhado:

<i>Campo</i> Nome do Transporte Compartilhado	Edite o nome do transporte compartilhado.
<i>Botões de opção</i> Status de Transporte Compartilhado	Selecione Aberto ou Fechado .
Esta é a caixa de seleção <i>Ônibus</i>	Designe este transporte compartilhado como o ônibus da empresa ou limpe para remover essa designação.
<i>Campo</i> Tamanho Máximo	Insira ou selecione o número máximo de passageiros do ônibus para este transporte compartilhado. Habilitado somente se a caixa de seleção Este é o ônibus estiver selecionada (use somente se este transporte compartilhado for um ônibus).
<i>Campo</i> Comentários	Insira ou edite o texto do comentário.

Guia Participantes

Use estes controles quando você estiver **adicionando participantes** ao transporte compartilhado:

 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	Classifica a lista de participantes por Primeiro Nome , Sobrenome ou Equipe .

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

Lista de Agentes Disponíveis

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

 <i>Campo Pesquisar</i>	Permite inserir critérios usados para pesquisar agentes disponíveis.
Pesquisar por: <i>botões de opção</i>	Permite pesquisar agentes disponíveis por Primeiro Nome ou Sobrenome .
 Aplicar	Aplica os agentes que você selecionar na lista Agentes Disponíveis à lista Participantes .
 Fechar	Fecha o painel Agentes Disponíveis sem aplicar as seleções.
 Ordenar	Ordene os agentes disponíveis por Primeiro Nome , Sobrenome ou Equipe .

Guia Solicitações de Participação

Use esses controles e colunas quando você estiver **gerenciando solicitações de participação**:

 Aprovar	Ao clicar, aprova as solicitações selecionadas.
 Recusar	Ao clicar, recusa as solicitações selecionadas.
<i>Descrição de colunas:</i>	
 <i>(pendente)</i>	Mostra o ícone de ponto de interrogação (pendente) até que a solicitação seja aprovada ou recusada (consultar acima) e, em seguida, o ícone muda adequadamente.
Agente	Nome do agente que fez esta solicitação para participar no transporte compartilhado.
Site	Site do agente que fez esta solicitação para participar no transporte compartilhado.
Equipe	Equipe do agente que fez esta solicitação para

	participar no transporte compartilhado.
Comentários	Mostra todos os comentários que estão relacionados à Solicitação de Participação .

Gerenciando Transporte Compartilhado

Use os procedimentos neste tópico para **criar**, **excluir**, **copiar** e **adicionar** participantes ao transporte compartilhado e **aprovar/recusar** solicitações de participação.

Criando Transporte Compartilhado

Para criar transporte compartilhado:

1. No painel **Objetos**, selecione o site para o transporte compartilhado.
2. No painel **Transporte Compartilhado**, clique em **Novo** .
3. Quando a **guia Propriedades** abrir, insira o **Nome**, o **Status**, o **Tamanho Máximo** e **Comentários** do transporte compartilhado.
4. Se o modo de transporte for um ônibus, marque **Este é um ônibus**.
5. Clique em **Salvar** .
6. Para **adicionar participantes** ao transporte compartilhado:

Adicionando Participantes

Para adicionar participantes ao transporte compartilhado:

1. No painel **Transporte Compartilhado**, selecione um transporte compartilhado e clique na **guia Participantes**.
2. Clique em **Adicionar Agentes** .
3. Na lista **Agentes Disponíveis**, selecione um ou mais agentes.
Você não pode exceder o tamanho máximo que ajustou no painel Propriedades.
4. Clique em **Aplicar** .

Excluindo Transporte Compartilhado

Para excluir transporte compartilhado:

1. No painel **Transporte Compartilhado**, selecione o transporte compartilhado que deseja excluir.
2. Clique em **Excluir** .
Quando a caixa de diálogo Confirmação abrir, clique em Sim para avançar ou Não para cancelar a ação. (Observe que esta ação não pode ser desfeita.)

Copiando Transporte Compartilhado

Para copiar transporte compartilhado:

1. No painel **Transporte Compartilhado**, selecione o transporte compartilhado que deseja copiar.
2. Clique em **Copiar** .
3. Quando o painel **Copiar Transporte Compartilhado** abrir, altere o nome do novo transporte compartilhado.
4. Se desejado, marque a caixa de seleção **Copiar para o mesmo Site**.
Caso contrário, associe um site diferente ao expandir a lista Empresa para selecionar um Site diferente.
5. Clique em **Aplicar** .
Você também pode escolher Fechar  **o painel Copiar Transporte Compartilhado sem aplicar as seleções.**

Gerenciando Solicitações de Participação

Para aprovar ou recusar solicitações de participação de transporte compartilhado:

1. Clique em um transporte compartilhado que você sabe que tem solicitações de participação pendentes.
2. Clique na [guia Solicitações de Participação](#).
3. Na lista **Solicitações de Participação**, selecione uma solicitação com um status pendente .

4. Clique em **Aprovar**  ou **Recusar** .
A coluna pendente mostra uma marca de seleção (✓) ou um X, dependendo da sua escolha.
5. Clique em **Salvar** .

Filtrando Agentes e Equipes

Quando você tem um grande número de agentes e equipes, você poderá usar **Filtrar**  (encontrado na parte superior dos painéis **Transporte Compartilhado** e **Reuniões**) para agrupá-los de forma fácil e conveniente. Por exemplo, você pode querer **filtrar agentes** associados a uma determinada equipe ou site ou **filtrar equipes** associadas a um determinado site.

Depois de criar um ou mais filtros, eles aparecem como marcadores acima da lista **Transporte Compartilhado** ou **Reuniões**. Se apenas um item for selecionado para o filtro, o marcador mostra o nome desse item. Se for selecionado mais de um item, o marcador mostra o número de itens no filtro.

Filtrando Agentes

Para criar um filtro de agentes selecionados:

1. Selecione um site.

2. Clique em **Filtrar** . Quando as guias **Agentes** e **Equipes** forem exibidas, a guia **Agentes** é selecionada por padrão.

3. Clique em **Adicionar** . O painel **Agentes** abre, contendo uma lista de agentes disponíveis e os seguintes controles:

 Campo Pesquisar	Permite inserir os critérios para localizar rapidamente agentes em listas longas.
Pesquisar por: <i>botões de opção</i>	Permite pesquisar agentes disponíveis por Primeiro Nome, Sobrenome ou ID do Funcionário .
 Aplicar	Aplica os agentes que você selecionar na lista Agentes Disponíveis à lista Filtrado por Agentes .
 Fechar	Fecha o painel Agentes Disponíveis sem aplicar as seleções.
 Ordenar	Ordena os agentes disponíveis por Primeiro Nome, Sobrenome, ID do Funcionário, Site ou Equipe .

4. Selecione um ou mais agentes e clique em **Aplicar** .
5. Na guia **Agentes**, se o filtro contiver todos os agentes selecionados, clique em **Aplicar** novamente.

Para remover um agente do filtro, clique em **Remover**  antes de aplicar o filtro. Para fechar este painel sem aplicar qualquer um dos itens selecionados, clique em **Fechar** .

Filtrando Equipes

A filtragem de reuniões por Equipe se baseia em uma noção de que todos os membros da equipe também são participantes da reunião, caso contrário, a reunião é filtrada. Provavelmente, você filtrará reuniões por Equipe quando você estiver tentando encontrar um horário de reunião apropriado para a equipe inteira (não somente para um único membro da equipe).

Para criar um filtro de equipes selecionadas:

1. Selecione um site.

2. Clique em **Filtrar** . Quando as guias **Agentes** e **Equipes** forem exibidas, selecione **Equipes**.

3. Clique em **Adicionar** . O painel **Equipes** abre, contendo uma lista de equipes e os seguintes controles:

 Aplicar	Aplica as equipes selecionadas ao filtro e as adiciona à lista Filtrar por Equipes .
 Fechar	Fecha o painel Equipes e não aplica nenhuma seleção.
 Campo Pesquisar	Permite inserir os critérios para localizar rapidamente equipes em listas longas.
 Ordenar	Ordena a lista Equipes por Equipe ou Site .

4. Selecione uma ou mais equipes e clique em **Aplicar** .
5. Na guia **Equipes**, se o filtro contiver todas as equipes selecionadas, clique em **Aplicar** novamente.

Para remover uma equipe do filtro, clique em **Remover**  antes de aplicar o filtro. Para fechar a guia **Equipes** sem aplicar qualquer um dos itens selecionados, clique em **Fechar** .

Visualizando e Removendo Filtros

Os **Filtros** aparecem na parte superior da lista **Transporte Compartilhado** que agora contém somente os itens filtrados. Clique em qualquer um dos marcadores para ver os itens contidos nesse filtro. Por exemplo, na figura abaixo, o filtro **Equipes (2)** foi selecionado, o que abriu a guia **Equipes** exibindo os itens nesse filtro.

Para remover um filtro sem o abrir, clique em **X** no próprio marcador.

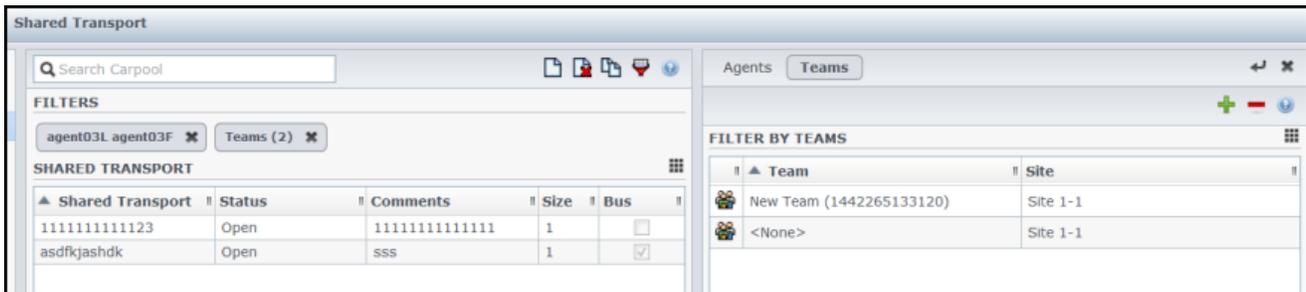


Figura: Filtrar Marcadores na Visualização de Transporte Compartilhado

Agentes

Use o módulo **Agentes** para exibir e configurar propriedades de agentes e atribuir **Atividades**, **Contratos** ou **Padrões de Revezamento** aos agentes. O módulo Agentes consiste nos dois painéis descritos a seguir.

Painel Agentes

Este painel exibe uma lista de agentes no site selecionado dentro da empresa, com o nome, sobrenome, número de ID e data de contratação do agente. Use a função **Pesquisar** para gerar resultados rápidos e precisos (mesmo ao usar critérios de pesquisa parciais).

Painel Propriedades

Este painel permite que você defina diversas configurações em cinco categorias. Clique para abrir os seguintes painéis:

1. **Propriedades**
2. **Atividades**
3. **Contratos e Padrões de Revezamento**
4. **Folgas**
5. **Bônus de Folga**

Propriedades do Agente

Para visualizar as propriedades do agente selecionado, selecione **Propriedades** na parte superior do painel.

Essa visualização contém as seguintes informações do agente:

Nome:	O nome do agente.
Sobrenome:	O sobrenome do agente.
ID do Funcionário:	O número de identificação de funcionário do agente.
Site	O site do agente.
Equipe	A equipe do agente.
E-mail:	O endereço de e-mail que é usado para notificar os agentes sobre eventos de alteração de escala, alterações no status de solicitações de troca de escala e alterações no status de solicitações de folga.
Data de Contratação:	A data de contratação que é configurada como data de importação quando novos agentes são importados do Genesys Administrator. É possível alterar a data para a data de contratação real do agente. O Escalador não inclui agentes cuja data de contratação foi definida como uma data no futuro.
Data de Dispensa:	A data em que o agente foi dispensado. Para definir uma data de dispensa para um agente, marque a caixa de seleção e insira a data de dispensa. As propriedades do agente são mantidas no banco de dados do Workforce Management mesmo que os agentes sejam excluídos do Genesys Administrator. Entretanto, você pode optar por não exibir agentes excluídos no Workforce Manager alterando a configuração CFG_SHOW_TERMINATED_AGENTS. Clique em Sobre > Configuração... (junto ao botão Fazer Logoff) para abrir a caixa de diálogo.
Salário por Hora:	Opcional: Um parâmetro que especifica o salário por hora do agente e que é usado em orçamentos. Você pode configurar essa opção para que ela apareça apenas para usuários com direitos de segurança apropriados no módulo Funções no Workforce Management Web.
Classificação:	Opcional: Uma configuração que pode ser usada como o critério de alocação das preferências dos agentes durante a escalação. O valor da classificação de qualquer agente pode conter até 5 dígitos. Caso você não use a classificação, deixe o valor desse parâmetro como 0 (o valor mais baixo

	de classificação). A configuração de classificação afeta apenas o Workforce Management. Ela não está relacionada à classificação do agente configurada no Configuration Manager.
Comentários:	Quaisquer comentários relacionados ao agente.
 Salvar Agora	Para salvar as alterações, clique nesse ícone na parte superior do painel.
 Ajuda	Para exibir um tópico de Ajuda sobre o painel Propriedades , clique nesse ícone na parte superior do painel.

Movendo Agentes para Outras Equipes ou Sites

Para mover um agente para outra equipe ou site:

1. No painel **Propriedades do Agente**, selecione **Mover Agente**  .
2. No painel **Mover Agente <nome do agente> para Seguinte Equipe**, execute uma das seguintes ações:
 - Na lista de equipes/sites, selecione a equipe ou site.
 - Insira o nome da equipe ou site no campo **Pesquisar** para localizá-lo rapidamente e, em seguida, selecione-o.
3. Clique em **Aplicar**  .

Atividades de Agente

Para visualizar as atividades do agente selecionado, selecione **Atividades** na parte superior do painel.

Use os controles no canto superior direito desse painel para concluir as seguintes tarefas:

 Adicionar Atividade	Clique para adicionar uma atividade ao agente selecionado.
 Excluir Atividade	Clique para excluir uma atividade do agente selecionado.
 Salvar Agora	Clique para salvar as alterações.
 Ajuda	Clique para visualizar um tópico de Ajuda sobre o painel Propriedades .

Painel Atividades

Esse painel exibe uma lista de atividades que são atribuídas a um agente e contém informações detalhadas em suas seções (**Atividades** e **Habilidades do Agente**) sobre as atividades nas seguintes colunas:

Seção Atividades

Nome	O nome da atividade atribuída ao agente (coluna ordenável).
Site	O nome do site no qual o agente é configurado. Pode ser um site, exceto aquele no qual o agente aparece no momento, se o agente foi movido para outro site.
Status	<p>O status do agente, que determina as atividades nas quais o agente pode trabalhar. Por exemplo:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Primário—Funciona como se o agente se tenha tornado elegível para uma atividade, com base em suas habilidades primárias. • Secundário—Funciona como se o agente se tenha tornado elegível para uma atividade, com base em suas habilidades secundárias. • Desabilitado—Especifica explicitamente que o agente não pode trabalhar nessa atividade

	<p>específica, mesmo se suas habilidades o permitirem.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Automático—Cancela todas as atribuições explícitas anteriores e retorna para a determinação da elegibilidade da atividade, com base nas habilidades do agente.
Data Efetiva	<p>A data inicial na qual o agente se tornou elegível para trabalhar na atividade com o status especificado. A atribuição de atividade explícita do agente não tem uma data final. Uma atribuição precisa ser substituída por outra. Essa atribuição tem granularidade diária e usa dias de turno, em vez de dias do calendário.</p> <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px; margin-top: 10px;"> <p>Importante</p> <p>Não é possível especificar uma hora do dia em que a data efetiva das atividades iniciará.</p> </div>
Com habilidades	<p>Exibe a elegibilidade dos agentes para trabalhar na atividade atribuída, com base no conjunto de habilidades. Esse valor pode ser Primário, Secundário ou N/D (se a habilidade estiver desabilitada para o agente ou estiver completamente ausente). Esse valor é substituído pelo valor na coluna Status.</p>

No painel **Atividades**, clique em **Adicionar Atividade**  para abrir outro painel, no qual é possível adicionar uma data efetiva para a Atividade, definir o status e selecionar a **Atividade** a ser atribuída de uma lista de Atividades.

Seção de Habilidades do Agente

Essa seção exibe uma lista das habilidades atuais do agente selecionado em três colunas, conforme mostrado na tabela abaixo: Para alterar o **Status** da habilidade nesse painel, clique na lista suspensa para selecionar **Desabilitada**, **Primária** ou **Secundária**.

Habilidade	O nome da habilidade do agente selecionado.
Nível	O nível da habilidade do agente selecionado.
Status	O status atual do agente selecionado.

Adicionando uma Atividade

Para adicionar uma atividade ao agente selecionado:

1. No campo **Data Efetiva**, clique duas vezes para alterar a data ou manter a data atual (padrão).

2. Na lista suspensa **Status**, selecione **Primária**, **Secundária**, **Automático** ou **Desabilitada**.
3. Na lista **Atividades a serem Atribuídas a Agentes**, clique em uma atividade a atribuir para destacá-la.
4. Clique em **Atribuir Atividade** . A atividade é exibida no painel **Atividades**.
5. Clique em **X** para fechar o painel de atribuição.

Excluindo uma Atividade

Para excluir uma atividade:

1. Clique uma vez para selecionar uma atividade.
2. Clique em **Excluir Atividade** .
3. Quando a caixa de diálogo **Confirmação** se abrir, clique em **Sim** para avançar ou **Não** para cancelar a exclusão.
Se você selecionar **Sim**, não será possível desfazer a exclusão da atividade.

Padrões de Revezamento e Contratos de Agentes

Para visualizar, adicionar ou excluir os padrões de revezamento ou contratos do agente selecionado, selecione **Contratos & Padrões de Revezamento** na parte superior do painel.

Use os controles no canto superior direito desse painel para concluir as seguintes tarefas:

 Adicionar Padrão de Revezamento ou Contrato	Clique para adicionar um contrato ou padrão de revezamento ao agente selecionado.
 Excluir Padrão de Revezamento ou Contrato	Clique para excluir um contrato ou padrão de revezamento do agente selecionado.
 Salvar Agora	Clique para salvar as alterações.
 Ajuda	Clique para visualizar um tópico de Ajuda sobre o painel Propriedades .

Essa visualização está dividida em duas seções: **Contratos** e **Padrões de Revezamento**.

Para configurar contratos, consulte o tópico **Contratos** nesse arquivo de Ajuda. Para configurar padrões de revezamento, consulte o tópico **Padrões de Revezamento**.

Revisar Mensagens de Validação

Se você fizer alterações que não sejam validadas, o painel **Revisar Mensagens de Validação** será exibido, incluindo uma lista de mensagens de erro e aviso. Para mais informações a respeito dessas mensagens, consulte **Revisar Mensagens de Validação**.

Seção de Contratos

O painel **Contratos e Padrões de Revezamento** exibe uma lista de contratos e padrões de revezamento que estão atribuídos a um agente, contendo informações detalhadas em duas seções. Os detalhes dos contratos atribuídos são exibidos nas seguintes colunas:

Nome	O nome do contrato que está atribuído ao agente selecionado (uma coluna ordenável).
Data Efetiva	Uma data inicial na qual o contrato atribuído entra em vigor para o agente. Os agentes podem ter vários contratos atribuídos a eles com diferentes

	<p>datas efetivas. Todos os contratos atribuídos a um agente devem ter diferentes datas efetivas. Desta maneira, em qualquer dia especificado, o agente tem apenas um contrato em vigor. A data efetiva da atribuição do contrato tem granularidade diária.</p> <ul style="list-style-type: none">• É também possível atribuir contratos com uma data efetiva a agentes no painel Agentes.• Não é possível especificar uma hora do dia em que a data efetiva dos contratos iniciará.
--	--

No painel **Contratos**, clique em **Adicionar**  para abrir outro painel, no qual você pode adicionar uma data efetiva para o contrato. Em seguida, selecione o contrato a atribuir em uma lista de contratos disponíveis, configurados no site no **painel Contratos**.

Adicionando Contratos

Para adicionar um contrato ao agente selecionado:

1. No campo **Data Efetiva**, clique duas vezes para alterar a data ou manter a data atual (padrão).
2. Na lista **Contratos a serem Atribuídos a Agentes**, clique em um **Contrato** para atribuí-lo ou destacá-lo.
3. Clique na seta  para atribuir ao contrato. O contrato é exibido no painel **Contratos**.
4. Clique em **X** para fechar o painel de atribuição.

Excluindo Contratos

Para excluir um contrato:

1. Clique uma vez para selecionar um **Contrato**.
2. Clique em **Excluir**  para excluir o contrato.
3. Quando a caixa de diálogo Confirmação se abrir, clique em **Sim** para avançar ou clique em **Não** para cancelar a exclusão.
Se você selecionar **Sim**, não será possível desfazer a exclusão do contrato.

Seção de Padrões de Revezamento

Os detalhes dos padrões de revezamento atribuídos são exibidos nas seguintes colunas:

Nome	O nome do padrão de revezamento que é atribuído ao agente selecionado (uma coluna ordenável).
Data Efetiva	<p>Uma data inicial na qual o padrão de revezamento atribuído entra em vigor para o agente. O agente pode ter vários padrões de revezamento atribuídos a ele com diferentes datas efetivas. Todos os padrões de revezamento atribuídos a um agente devem ter diferentes datas efetivas. Desta maneira, em qualquer dia especificado, o agente tem apenas um padrão de revezamento em vigor. A data efetiva da atribuição do padrão de revezamento tem granularidade diária.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Não é possível especificar uma hora do dia em que a data efetiva dos padrões de revezamento iniciará.
Semana inicial	Especifica o padrão semanal que está configurado no padrão de revezamento no qual, na data efetiva, o agente começa a trabalhar. (Por exemplo, Semana 1, Semana 2, Semana 3.)

Na seção **Padrões de Revezamento**, clique em **Adicionar**  para abrir outro painel, no qual você pode adicionar uma data efetiva para o padrão de revezamento. Em seguida, selecione uma semana inicial e o padrão de revezamento a atribuir em uma lista de padrões de revezamento disponíveis, os quais estão configurados no site no [painel Padrões de Revezamento](#).

Adicionando Padrões de Revezamento

Para adicionar um padrão de revezamento ao agente selecionado:

1. No campo **Data Efetiva**, clique duas vezes para alterar a data ou manter a data atual (padrão).
2. Na lista suspensa **Semana Inicial**, selecione a semana em que você deseja que a atribuição de padrão de revezamento se inicie.
Por exemplo, Semana 1, Semana 2, Semana 3, etc.
3. Para distribuir o padrão de revezamento por um número maior de semanas, na parte superior do painel, clique em **Calendário** .
O painel Distribuição é exibido, contendo uma lista de semanas de revezamento.
4. Para aumentar o número de semanas de revezamento, clique em **Mais** .
O número de semanas de revezamento na lista aumenta exponencialmente.
5. Clique em **X** para fechar o painel **Distribuição**.
6. Na lista **Padrões de Revezamento a serem Atribuídos a Agentes**, clique em um padrão de revezamento a atribuir, destacando-o.
7. Clique na seta  para atribuir o padrão de revezamento.
O padrão de revezamento é exibido no painel **Padrões de Revezamento**.

8. Clique em **X** para fechar o painel de atribuição.

Excluindo Padrões de Revezamento

Para excluir um padrão de revezamento:

1. Clique uma vez para selecionar um padrão de revezamento.
2. Para excluir o padrão de revezamento, clique em **Excluir**  . perguntando se você deseja continuar.
3. Quando a caixa de diálogo Confirmação se abrir, clique em **Sim** para avançar ou **Não** para cancelar a exclusão.
Se você selecionar **Sim**, não será possível desfazer a exclusão do padrão de revezamento.

Folgas dos Agentes

No painel **Folgas**, você pode adicionar, editar e excluir Regras de Folga e tipos de Folga que estejam associados com agentes selecionados. Use os controles no canto superior direito desses painéis para concluir as tarefas descritas:

Controles do Painel Folgas

<input type="checkbox"/> <i>Caixa de seleção</i> Mostrar Dados Históricos	Marque para exibir regras de folga que contenham dados históricos (o saldo de folgas do agente selecionado).
 Associar Regra de Folga e Tipo de Folga com Agente	Clique para associar o agente selecionado com regras de folga e tipos de folga.
 Remover associação de Regra de Folga e Tipo de Folga do Agente	Clique para desassociar o agente selecionado de regras de folga e tipos de folga.
 Salvar Agora	Clique para salvar as alterações.
 Ajuda	Clique para visualizar um tópico de Ajuda sobre o painel Folgas .

Dados Históricos de Folgas

Os dados históricos referem-se ao saldo calculado de regras de folga. Quando a caixa de seleção **Mostrar Dados Históricos** está marcada ou habilitada, a lista de regras de folga (disponíveis para seleção) incluirá regras que tenham saldos calculados. Se você selecionar uma regra, o painel **Propriedades de Atribuição de Regra de Folga** se abrirá, exibindo os detalhes de atribuição da regra, saldos de transferência calculados e tipos de folga. A caixa de seleção **Mostrar Dados Históricos** está desmarcada por padrão.

As regras de folga que contenham dados históricos podem ser excluídas, mas isso não é recomendado, pois pode afetar o saldo de folgas do agente.

Atribuindo Tipos e Regras de Folga

Use o painel **Propriedades de Atribuição de Regras de Folga** para atribuir regras de folga e tipos de folga aos agentes, usando os controles e procedimentos descritos neste tópico.

Controles das Propriedades de Atribuição de Regras de Folga

 Aplicar	Clique para associar a regra de folga e os tipos de folga configurados ao agente.
 Fechar	Clique para fechar o painel.
 Ajuda	Clique para visualizar um tópico de Ajuda sobre o painel Propriedades de Regras de Folga do Agente .
<i>Lista suspensa</i> Regras de Folga	Clique para selecionar uma regra de folga.
Data Inicial	Clique para abrir um calendário, a partir do qual você pode escolher uma data inicial para a regra de folga selecionada. A data padrão é o dia atual.
Data Final	Clique para abrir um calendário, a partir do qual você pode escolher uma data final para a regra de folga selecionada.
<i>Caixa de seleção</i> Dia Seguinte	Clique para preencher automaticamente este campo com a data atual.

Controles dos Detalhes de Transferência

Os controles dos detalhes de transferência são:

- **Horas Transferidas**—O número de horas que foram transferidas para esse agente.
- **Horas Acumuladas**—O número de horas que foram acumuladas para esse agente.
- **Saldo na Data Final**—O número de horas restantes na **data final** para essa regra.
- **Horas de Bônus Concedidas**—O número de horas de bônus concedidas acumuladas para esse agente.
- **Horas de Bônus Usadas**—O número de horas de bônus que esse agente usou.
- **Horas de Bônus Expiradas**—O número de horas de bônus que expiraram.
- **Horas Escaladas**—O número total de horas escaladas para esse agente.
- **Horas Concedidas**—O número total de horas que foram concedidas para esse agente.
- **Horas Preferidas**—O número total de horas preferidas desse agente.
- **Horas Recusadas**—O número total de horas que foram recusadas para esse agente.

Controles dos Tipos de Folga

 Adicionar Tipos de Folga a uma Regra de Folga	Clique para adicionar tipos de folga a uma regra de folga.
 Remover Tipos de Folga de uma Regra de Folga	Clique para excluir tipos de folga de uma regra de folga.
 Aplicar	Clique para aplicar os tipos de folga selecionados à atribuição de regra de folga.
 Fechar	Clique para fechar o painel.
 Pesquisar	Insira os critérios de pesquisa para localizar rapidamente tipos de folga.

Associando Regras de Folga e Tipos de Folga com Agentes

Para associar uma regra de folga e tipos de folga com o agente selecionado:

1. No painel **Propriedades do Agente**, clique em **Folgas**.
2. Clique em **Associar Regra de Folga e Tipos de Folga com Agente**  .
O painel **Propriedades de Atribuição de Regras de Folga** se abrirá.
3. Na lista suspensa, selecione uma **Regra de Folga**.
4. Insira uma **Data Inicial** e **Data Final**, ou clique em cada campo para abrir um calendário onde você poderá selecionar uma data.

Dica

- A **Data de Início** é pré-preenchida com a data atual, mas você poderá alterá-la, se necessário.
- Se você marcar a caixa no final do campo **Data de Término**, o WFM Web insere automaticamente a data atual.

5. Clique em **Adicionar Tipos de Folga a uma Regra de Folga**  .
O painel **Tipos de Folga** se abrirá.
6. Selecione um ou mais tipos de folga na lista e, em seguida, clique em **Aplicar**  .

Dica

Para localizar tipos específicos, insira critérios no campo **Pesquisar**. Por exemplo, insira o nome de cada tipo de folga que você deseja localizar.

- Quando os tipos de folga selecionados aparecerem no painel **Propriedades**, na coluna **Transferir Saldo**, você poderá:
 - Deixar a caixa de seleção habilitada (marcada, por padrão) para transferir o saldo da regra anterior.
 - Desmarcar a caixa de seleção para acumular um novo saldo para essa regra.
- Clique em **Aplicar** .
- No painel **Folgas**, clique em **Salvar Agora** .

Editando Regras de Folga e Tipos de Folga Associados com Agentes

Para editar regras de folga e tipos de folga existentes e associados com um agente:

- No painel **Folgas**, selecione a regra que você deseja editar.
- O painel **Propriedades de Atribuição de Regras de Folga** se abrirá.
- Faça as alterações necessárias, seguindo as etapas 3-9 em [Associando Regras de Folga e Tipos de Folga com Agentes](#).

Excluindo Folga

Para excluir regras de folga e tipos de folga atualmente associados com um agente:

- No painel **Folgas**, selecione a regra que você deseja excluir.
- Clique em **Remover associação de Regra de Folga e Tipo de Folga do Agente** .
- Quando a caixa de diálogo **Confirmação** se abrir, clique em **Sim** para avançar ou **Não** para cancelar a ação.
- No painel **Folgas**, clique em **Salvar Agora** .

Bônus de Folga

Ao criar regras de folga, as folgas são configuradas para serem **acumuladas ou concedidas**. Os bônus de folga são concedidos e configurados (**adicionados, editados e excluídos**) nos seguintes painéis.

Adicionando Bônus de Folga

Para adicionar um bônus de folga a um agente selecionado:

1. Selecione um agente e, em seguida, no painel **Propriedades do Agente**, clique em **Bônus de Folga**. O painel **Bônus de Folga do Agente** se abrirá.
2. Clique em **Adicionar Bônus de Folga do Agente**  . O painel **Propriedades de Bônus de Folga** se abrirá.
3. Selecione um **Tipo de Folga** na lista suspensa.
4. Insira uma **Data de Início** e **Data de Término** ou clique em cada campo para abrir um calendário onde você poderá selecionar uma data.

Dica

- A **Data de Início** é pré-preenchida com a data atual, mas você poderá alterá-la, se necessário.
- Se você marcar a caixa no final do campo **Data de Término**, o WFM Web insere automaticamente a data atual.

5. No campo **Horas de Bônus**, insira o número de horas que você deseja conceder ao agente selecionado.
6. Marque **Isso é bônus negativo** se **Horas de Bônus** for um valor negativo.
7. No campo **Comentários**, insira quaisquer informações relevantes adicionais.
8. Clique em **Aplicar**  .
9. No painel **Bônus de Folga do Agente**, clique em **Salvar Agora**  .

Editando Bônus de Folga

Para editar um bônus de folga existente:

1. No painel **Bônus de Folga do Agente**, selecione na lista o bônus que você deseja editar.
2. Quando o painel **Propriedades do Bônus de Folga** abrir, faça as alterações necessários seguindo as etapas 3-8 em **Adicionando Bônus de Folga**.

Excluindo Bônus de Folga

Para excluir um bônus de folga existente:

1. No painel **Bônus de Folga do Agente**, selecione o bônus na lista e clique em **Excluir Bônus de Folga do Agente**  .
2. Quando a caixa de diálogo **Confirmação** se abrir, clique em **Sim** para avançar ou **Não** para cancelar a ação.
3. Clique em **Salvar Agora**  .

Organização

É necessário ter direitos de segurança para o módulo **Configuração > Organização** para visualizar.

Neste módulo, você pode configurar os seguintes objetos:

- **Unidades de Negócios**
- **Sites**
- **Fusos Horários**

Na visualização **Organização > Unidades de Negócios**, você pode associar os seguintes objetos com uma unidade de negócios:

- **Sites**
- **Habilidades**

Na visualização **Organização > Sites**, você pode associar os seguintes objetos com um site:

- **Equipes**
- **Agentes**

Unidades de Negócios

Uma unidade de negócios (UN) consiste de um conjunto de sites que podem ser agrupados porque os agentes dos sites executam a mesma atividade, ou para facilitar o gerenciamento. Acesse **Configuração > Organização > Unidades de Negócios** para visualizar este painel.

Para propósitos de monitoramento, você pode agrupar resultados de atividades de vários locais em uma única unidade de negócios, permitindo que os gerentes de Contact Center avaliem o desempenho das atividades entre os locais. Para propósitos de exibição e definição de pessoal, o Workforce Manager divide a carga das atividades entre os sites que compõem a unidade de negócios.

Use esses painéis para:

- **Criar** uma nova unidade de negócios ou **editar** uma existente.
- Excluir uma unidade de negócios.
- Copiar uma unidade de negócios.
- Use o painel **Sites** para vincular sites a uma unidade de negócios.

Controles do Painel Unidade de Negócios

 Campo Pesquisar	Insira os critérios de pesquisa. Por exemplo, o nome da unidade de negócios.
 Novo	Clique para criar uma nova unidade de negócios.
 Excluir	Clique para excluir a unidade de negócios selecionada.
 Copiar	Clique para copiar a unidade de negócios selecionada para criar uma nova.
 Ajuda	Clique para visualizar um tópico de Ajuda para o painel Unidade de Negócios .

Quando você cria uma unidade de negócios, o painel **Propriedades** é aberto para a unidade de negócios selecionada. É a seleção padrão neste painel. (A outra seleção é **Sites**.)

Controles do Painel Propriedades

 Salvar Agora	Clique para salvar as propriedades depois de inseri-las ou alterá-las.
 Ajuda	Clique para visualizar um tópico de Ajuda do painel Propriedades .

<i>Campo</i> Nome	Insira um nome para a unidade de negócios.
<i>Lista suspensa de</i> Fuso Horários	Clique para selecionar um fuso horário para esta unidade de negócios.

Criando Unidades de Negócios

Para criar uma nova unidade de negócios:

1. No módulo **Configuração > Organização**, selecione **Unidade de Negócios**.
2. No painel **Unidade de Negócios**, selecione **Novo** .
Por padrão, o painel **Propriedades** desta unidade de negócios é aberto.
3. No campo **Nome**, insira um nome para a unidade de negócios.

Importante

As Novas Unidades de Negócios são criadas com o nome padrão, **Nova Unidade de Negócios (<número>)**. O nome da UN precisa ser exclusivo. Portanto, a Genesys recomenda alterá-lo para um nome exclusivo, caso contrário, uma mensagem de erro é exibida, solicitando que você edite o nome.

4. Na lista suspensa **Fuso Horário**, selecione um fuso horário para a nova unidade de negócios.
5. Clique em **Salvar Agora** .
Uma nova unidade de negócios é exibida.

Para obter ajuda com a configuração da nova unidade de negócios, consulte [Propriedades da Unidade de Negócios](#).

Criando Novas Unidades de Negócios Utilizando Copiar

Para criar uma nova unidade de negócios copiando uma já existente:

1. No painel **Unidade de Negócios**, selecione uma unidade de negócios.
2. Clique em **Copiar** .
A nova unidade de negócios aparece na lista **Unidades de Negócios** com o mesmo fuso horário que a unidade de negócios que você copiou.
3. Ajuste o restante das configurações conforme descrito em [Propriedades da Unidade de Negócios](#) e [Sites da Unidade de Negócios](#).
4. Clique em **Salvar Agora** .

Propriedades da Unidade de Negócios

Quando você clica no nome de uma unidade de negócios (UN) existente no painel **Unidades de Negócios**, o painel **Propriedades da Unidade de Negócios** se abre por padrão.

Use este painel para editar a unidade de negócios:

- **Nome da Unidade de Negócios**—Insira um nome que seja exclusivo no ambiente do WFM.
- **Fuso horário**—Exibe o fuso horário padrão. Para alterá-lo, selecione um fuso horário diferente a partir da lista suspensa.
- **Dia Inicial da Semana**—Use esse menu suspenso para definir o primeiro dia da semana para todos os Sites da Unidade de Negócios, incluindo o dia inicial da semana ao criar escalas. É possível escolher qualquer dia da semana.

O dia inicial da semana é importante para uma escalação adequada e para os totais semanais relacionados a escalas. O WFM Web faz a distinção entre como exibe o dia inicial da semana e como o usa. Na interface, onde o dia inicial da semana não é essencial para uma apresentação apropriada dos dados, o WFM usa as configurações locais do navegador. Onde o dia inicial da semana é usado para efeitos de apresentação ou validação, o WFM usa a configuração especificada na UN.

Opções Adicionais

No painel direito, selecione **Sites** para obter opções de configuração de unidades de negócios adicionais.

Sites de Unidades de Negócios

O painel **Sites de Unidades de Negócios** permite que você selecione os sites que deseja incluir na unidade de negócios. Para abrir, selecione uma UN e clique em **Sites** no painel direito.

Controles do Painel Sites

 Salvar Agora	Clique para salvar as propriedades depois de inseri-las ou alterá-las.
 Adicionar Site à Unidade de Negócios	Clique para adicionar um site a uma unidade de negócios. Quando clicado, abre uma lista de sites disponíveis que podem ser selecionados.
 Ajuda	Clique para abrir um tópico de Ajuda para o painel Sites .

Controles do Painel Sites Disponíveis

 Aplicar	Clique para aplicar este site à unidade de negócios selecionada.
 Fechar	Clique para fechar o painel Sites Disponíveis .
 Ajuda	Clique para abrir um tópico de Ajuda para o painel Sites Disponíveis .

Adicionando Sites a Unidades de Negócios

Para adicionar um site a uma unidade de negócios:

1. Selecione uma unidade de negócios.
2. No painel **Sites**, selecione **Adicionar Sites à Unidade de Negócios**  .
O painel **Sites Disponíveis** é aberto.
3. Selecione um site e clique em **Aplicar**  .
O site é exibido no painel **Sites** e é atribuído à unidade de negócios selecionada.

Dica

Se você selecionar um site que não pode ser aplicado por algum motivo, o painel **Revisar Mensagens de Validação** abre com uma descrição de erro.

Ordenando Sites em Listas

Para ordenar os sites em uma lista, clique no cabeçalho da coluna pela qual você deseja ordenar os sites.

Habilidades de Unidades de Negócios

Usando o painel **Unidades de Negócios > Habilidades**, é possível selecionar as habilidades que você deseja incluir nas unidades de negócios (UNs). Para abrir este painel, selecione uma UN e clique em **Habilidades** no painel direito.

As habilidades são atribuídas somente a unidades de negócios.

Controles do Painel Habilidades

 Salvar Agora	Clique para salvar as propriedades depois de inseri-las ou alterá-las.
 Adicionar Habilidades à Unidade de Negócios	Clique para adicionar uma habilidade a uma unidade de negócios. Quando clicado, abre uma lista de habilidades disponíveis que podem ser selecionadas.
 Remover Habilidades da Unidade de Negócios	Clique para remover uma habilidade de uma unidade de negócios.
 Ajuda	Clique para abrir um tópico de Ajuda para o painel Habilidades .

Controles do Painel Habilidades Disponíveis

 Aplicar	Clique para aplicar esta habilidade à unidade de negócios selecionada.
 Fechar	Clique para fechar o painel Habilidades Disponíveis .
 Ajuda	Clique para abrir um tópico de Ajuda para o painel Habilidades Disponíveis .

Adicionando Habilidades à Unidade de Negócios

Para adicionar uma habilidade a uma unidade de negócios:

1. Selecione uma unidade de negócios.

2. No painel **Habilidades**, selecione **Adicionar Habilidades à Unidade de Negócios**  .
O painel **Habilidades Disponíveis** é aberto.

Importante

O painel Habilidades Disponíveis contém somente habilidades não atribuídas. Para atribuir esta mesma habilidade a outra UN, você deve primeiro cancelar a atribuição da habilidade a esta UN.

3. Selecione uma habilidade e clique em **Aplicar**  .
A habilidade é exibida no painel **Habilidades** e é atribuída à unidade de negócios selecionada.

Dica

Se você selecionar uma habilidade que não pode ser aplicada, o painel **Revisar Mensagens de Validação** abre com uma descrição de erro.

4. Clique em **Salvar Agora**  .

Removendo Habilidades de Unidades de Negócios

Para remover uma habilidade de uma unidade de negócios:

1. No painel **Habilidades**, selecione a habilidade que você deseja remover.
2. Clique em **Remover Habilidades da Unidade de Negócios**  .
3. Quando a caixa de diálogo **Confirmação** se abrir, selecione **Sim** para avançar ou **Não** para cancelar a ação.

4. Clique em **Salvar Agora**  .

Ordenando e Pesquisando Listas de Habilidades

Para ordenar as habilidades em uma lista:

- Clique no cabeçalho da coluna pela qual você deseja ordenar as habilidades.

Para pesquisar habilidades em uma lista:

- Digite o nome da habilidade no campo **Pesquisar** e pressione **Enter**.

Configuração de Unidades de Negócios

Você deve possuir o direito de segurança **Acessar configuração de backend** para visualizar o painel **Unidades de Negócios > Configuração**.

Use o painel **Configuração** e os parâmetros descritos abaixo para definir a configuração do Data Aggregator (DA) da Unidade de Negócios.

- **Data Aggregator**—Selecione a instância do Data Aggregator para essa unidade de negócios. Se o aplicativo selecionado não for validado pelo Genesys Configuration Server ou se não for selecionado um aplicativo, o WFM usa o valor padrão **<nenhum>**.
-  Ícone **Reiniciar o Data Aggregator** —Clique para reiniciar o DA. (O WFM Web pergunta se você deseja salvar quaisquer alterações pendentes antes de reiniciar.)
- **Stat Server**—Um campo somente leitura, contendo o nome do aplicativo Stat Server especificado nas propriedades de conexão do aplicativo Data Aggregator selecionado. Se não estiver selecionado um DA ou se o ID do aplicativo DA ou do Stat Server for inválido, este campo ficará vazio.
- **Inquilino**—Insira o nome do inquilino. O valor padrão é **Ambiente**.
- **Senha de Inquilino**—Insira a senha do inquilino. A senha pode ser uma qualquer. Esse valor não é exibido em texto sem formatação.
- **Perfil de Tempo**—Na lista suspensa, selecione um perfil de tempo. Essa lista é preenchida com dados da seção **Opções\Perfis de Tempo** do aplicativo Stat Server. O valor padrão é **<nenhum>**.

Sites

Sites podem ser equivalentes a switches, que são definidos no Genesys Configuration Manager e importados para o WFM.

Você pode criar sites no WFM que não sejam relacionados a um switch. Isto se torna apropriado quando os switches não estão correlacionados à organização de sua empresa. Por exemplo, uma única localidade pode ser dividida em múltiplas entidades para refletir divisões em linhas de **unidade de negócios**.

Acesse **Configuração > Organização** e selecione **Sites**. Agora é possível:

- Criar novos sites
- Editar sites
- Excluir sites
- Associar agentes com sites
- Distribuir agentes por equipes.

Propriedades do Site

Quando você cria um site ou seleciona um site existente, as propriedades do site são exibidas no painel **Propriedades do Site**. Na parte superior deste painel, é possível exibir configurações adicionais para o site, selecionando **Equipes** ou **Agentes**.

Os campos no painel **Propriedades** são:

- **Nome**—Insira um nome para o novo site ou edite o nome existente. Esse nome deve ser único no ambiente do WFM.
- **Switch Associado**—Um campo somente leitura que exibe o switch associado ao site, conforme configurado no Genesys Administrator.
- **Número Máximo de Assentos**—Insira o número máximo de assentos no centro. Isso limita o número de agentes que o Workforce Manager pode escalar para determinado período.

Dica

Algumas combinações de conjuntos de atividades e sequências de tarefas podem entrar em conflito com esta restrição. Em casos de conflito, o Escalador dará prioridade ao conjunto de atividades.

- **Fuso horário**—O fuso horário padrão. Para alterá-lo, selecione o fuso horário desejado na lista suspensa.
- **Unidade de Negócios**—A unidade de negócios à qual o site está associado.
- **Limite do Alarme**—O número de minutos antes ou depois de um **Grupo de Estados de Escala** escalado até que um agente seja considerado severamente não aderente. Este número pode ser definido como qualquer inteiro entre 0 e 1440 (24 horas). O valor padrão é 5 minutos.
- **Permitir aprovação automática de trocas de escala**—Marque essa caixa de seleção para permitir a aprovação automática deste tipo de troca. Desmarque-a para que seja necessária aprovação manual de todas as trocas de escala de agentes.
- **Permitir que Agentes criem Transporte Compartilhado**—Marque essa caixa de seleção para permitir que os agentes deste site criem e modifiquem grupos de transporte compartilhado.
- **Pausas Pagas são obrigatórias**—Se esta caixa de seleção estiver marcada, então as pausas pagas serão obrigatórias durante a escalação. Por padrão, a caixa de seleção não está marcada. Para obter detalhes sobre esta opção, consulte o capítulo sobre a escalação de pausas e refeições em conjunto com exceções em *Workforce Management Administrator's Guide*.
- **Não mostrar avisos relacionados a Pausas durante a escalação**—Se esta caixa de seleção estiver marcada, os avisos relacionados com pausas não serão exibidos durante a escalação. Por padrão, a caixa de seleção não está marcada. Para obter detalhes sobre esta opção, consulte o capítulo sobre a escalação de pausas e refeições em conjunto com exceções em *Workforce Management Administrator's Guide*.

As duas caixas de seleção abaixo são exibidas ao criar um novo site. Depois de salvar o site, estas caixas de seleção não estão mais visíveis:

-

Gerar Tipos de Exceção e Grupos de Estados de Escala padrão—Marque essa caixa de seleção para permitir que o WFM crie grupos de estados de escala e tipos de exceção padrão.

- **Associar exceções existentes ao site**—Marque esta caixa de seleção para permitir ao WFM verificar se algum dos tipos de exceção recém-criados para as UNs do site tem o mesmo nome de um tipo de exceção existente. Se existirem duplicações, o WFM adiciona um novo site a seus sites associados. Se não existirem duplicações, um novo tipo de exceção é criado.

Criando, Editando e Excluindo Sites

Utilize os seguintes controles do painel **Site** para **criar**, **editar** e **excluir** sites:

 Campo Pesquisar	Insira os critérios de pesquisa. Por exemplo, o nome de um site.
 Novo	Clique para adicionar um novo site.
 Excluir	Clique para excluir um site existente.
 Copiar	Clique para copiar o site selecionado.
 Ajuda	Clique para abrir um tópico de Ajuda para o painel Sites .

Criando Novos Sites

1. No módulo **Configuração**, selecione **Organização > Sites**.
2. No painel **Sites**, clique em **Novo**  .
3. No painel **Propriedades**, no campo **Nome**, insira um nome para o site. Esse nome deve ser único no ambiente do WFM.
4. No campo **Número Máximo de Assentos**, insira o número máximo de assentos deste site.
5. Na lista suspensa **Fuso Horário**, selecione um fuso horário para o site.
6. Na lista suspensa **Unidades de Negócios**, selecione a unidade de negócios com a qual você deseja associar este site.
7. No campo **Limite do Alarme**, insira um valor para o alarme. Consulte [Limite do Alarme](#) para obter informações sobre este parâmetro.
8. Marque **Permitir troca automática de escalas** se você quiser que os agentes deste site obtenham aprovação automática para quaisquer solicitações de troca de escala. Caso contrário, deixe a caixa de seleção desmarcada.
9. Marque **Permitir que Agentes Criem Transporte Compartilhado** se você quiser que os agentes deste site possam criar solicitações de transporte compartilhado. Caso contrário, deixe a caixa de seleção desmarcada.
10. Marque **Gerar Tipos de Exceção e Grupos de Estados de Escala padrão** se você deseja que o WFM crie grupos de estados de escala e tipos de exceção padrão. Caso contrário, deixe a caixa de seleção desmarcada.
11. Marque **Associar exceções existentes ao site** se você deseja que o WFM verifique se algum dos tipos de exceção recém-criados para as UNs do site tem o mesmo nome de um tipo de exceção

existente. Caso contrário, deixe a caixa de seleção desmarcada.

12. Clique em **Salvar Agora** .

Para obter ajuda na configuração do novo site, consulte [Propriedades do Site](#).

Criando Sites Usando Copiar

Para criar um novo site copiando um site existente:

1. No painel **Sites**, selecione um site e clique em **Copiar** .
2. No painel **Propriedades**, renomeie o novo site e configure as propriedades, se necessário.

Apesar de algumas das configurações serem transferidas do site original para a cópia, você deve ajustar o restante das configurações conforme descrito em [Propriedades do Site](#) e [Associando Agentes a um Site](#).

Editando Sites

Para configurar um site ou editar sua configuração:

1. No painel **Sites**, selecione-o.
2. Insira as configurações apropriadas conforme descrito nas [Propriedades do Site](#).
As configurações no painel **Agentes** estão descritas em [Associando Agentes a um Site](#).

Excluindo Sites

Para excluir um site existente:

1. No painel **Sites**, selecione o site que você deseja excluir.
2. Selecione **Excluir** .
3. Quando a caixa de diálogo **Confirmação** abrir, clique em **Sim** se você quiser continuar, ou em **Não** se quiser manter o site selecionado e suas propriedades.

Associando Equipes a um Site

É possível associar equipes com um site existente ou com um site recém-criado, selecionado **Equipes** na parte superior do painel **Propriedades**.

Os controles do painel **Equipes** são descritos abaixo.

Controles do Painel Equipes

 Salvar Agora	Clique para salvar a configuração no painel Equipes .
 Criar Equipe	Clique para criar uma nova equipe no site.
 Excluir Equipe	Clique para excluir a equipe selecionada do site.
 Ajuda	Clique para abrir um tópico de Ajuda para o painel Equipes .

É possível ordenar a lista **Equipe** clicando no cabeçalho da coluna **Nome da Equipe**.

Quando você cria uma nova equipe, o painel **Propriedades da Equipe** abre. Os agentes que estiverem associados com a equipe selecionada aparecem no painel **Propriedades da Equipe**.

Quando você clica em **Adicionar Agente à Equipe** () , os agentes são exibidos no painel **Agentes Disponíveis** e podem ser filtrados por **Sobrenome**, **Nome** ou **ID de Funcionário**. Por padrão, todos os agentes aos quais você tem acesso serão exibidos neste painel. É possível editar o nome da equipe, adicionar ou remover agentes da equipe e remover agentes do site

Controles do Painel Propriedades da Equipe

 Salvar Agora	Clique para salvar a configuração no painel Propriedades da Equipe .
 Fechar	Clique para fechar o painel Propriedades da Equipe .
 Ajuda	Clique para abrir um tópico de Ajuda para o painel Propriedades da Equipe .
Campo Nome	Insira um nome para a equipe.

 Adicionar Agente à Equipe	Clique para adicionar agentes à equipe.
 Remover Agente da Equipe	Clique para remover agentes da equipe.
 Remover Agente do Site	Clique para remover agentes do site.

Quando você adiciona agentes a uma equipe, o painel **Agentes Disponíveis** abre. Consulte os [Controles do Painel Agentes Disponíveis](#). É possível filtrar esta lista para exibir somente agentes de determinada(s) unidade(s) de negócios ou de toda a empresa, bem como incluir agentes não atribuídos na empresa ou unidade de negócios. Consulte [Filtro de Agente](#).

Para ordenar agentes no painel **Agentes Disponíveis**, clique em qualquer um dos cabeçalhos das colunas.

Adicionando e Removendo Agentes de uma Equipe

Para adicionar um agente a uma equipe:

1. No painel **Equipes**, clique em **Adicionar Agentes à Equipe**  .
O painel **Agentes Disponíveis** é aberto.
2. Selecione um agente da lista e clique em **Aplicar**  . (Use CTRL ou SHIFT para selecionar vários agentes de uma vez.)
3. Quando você terminar de atribuir os agentes, clique em **Fechar**  no painel **Agentes Disponíveis**.

Para remover um agente de uma equipe:

1. No painel **Equipes**, selecione o agente que você deseja remover. (Use CTRL ou SHIFT para selecionar vários agentes de uma vez.)
2. Clique em **Remover Agente da Equipe**  .

Para remover um agente de um site:

1. No painel **Equipes**, selecione o agente que você deseja remover.
2. Clique em **Remover Agente do Site**  .
3. Clique em **Salvar Agora**  .

Aviso

Quando você move um agente de um site para outro, o histórico de escalas do agente continua disponível para ser visualizado e adicionado em relatório. Entretanto, quaisquer itens de Calendário relacionados com este agente não estarão disponíveis quando estiver criando escalas futuras para o novo site. Isto se deve ao fato de itens, como Tipos de Folga, Tipos de Exceção, Contratos e Turnos, serem configurados separadamente para cada site.

Associando Agentes a um Site

É possível associar agentes com um site existente ou com um site recém-criado, selecionado **Agentes** na parte superior do painel **Propriedades**.

O painel **Agentes** tem os seguintes controles:

Controles do Painel Agentes

 Salvar Agora	Clique para salvar a configuração no painel Agentes .
<i>Botões de opção</i> Pesquisar por	Clique em um dos três botões de opção para localizar um agente na lista: Sobrenome, Nome, ID do Funcionário .
<i>Campo</i> Pesquisar	Insira os critérios de pesquisa. Por exemplo, o nome dos agentes.
 Adicionar Agente ao Site	Clique para adicionar agentes ao site.
 Remover Agente do Site	Clique para remover agentes do site.
 Ajuda	Clique para abrir um tópico de Ajuda para o painel Agentes .

Os agentes que estiverem associados a este site aparecem no painel **Agentes Disponíveis** e podem ser filtrados. Por padrão, todos os agentes aos quais você tem acesso serão exibidos neste painel.

Controles do Painel Agentes Disponíveis

 Aplicar	Clique para atribuir um agente a um site.
 Fechar	Clique para fechar o painel Agentes Disponíveis .
 Ajuda	Clique para abrir um tópico de Ajuda para o painel Agentes Disponíveis .
<i>Botões de opção</i> Pesquisar Por	Clique em um dos três botões de opção para localizar um agente na lista: Sobrenome, Nome, ID do Funcionário .

 Campo Pesquisar	Insira os critérios de pesquisa. Por exemplo, o nome dos agentes.
 Filtrar	Clique para filtrar a lista de agentes disponíveis, abrindo o painel Filtro de Agentes . É possível filtrar esta lista para exibir somente agentes de determinada(s) unidade(s) de negócios ou de toda a empresa, bem como incluir agentes não atribuídos na empresa ou unidade de negócios. Consulte a figura abaixo.

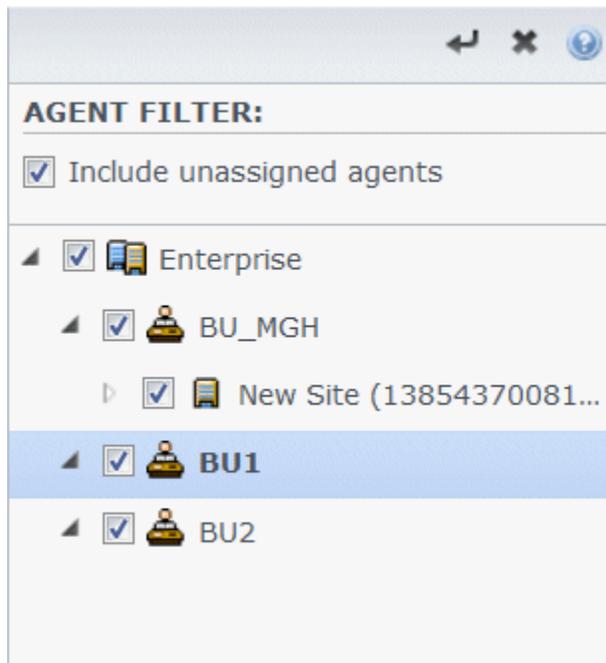


Figura: Filtragem—do Painel Agentes

Ordenando Agentes nas Listas

Para ordenar agentes no painel **Agentes** ou **Agentes Disponíveis**, clique no cabeçalho da coluna na qual você deseja ordenar os agentes.

Adicionando e Removendo Agentes de um Site

Para adicionar um agente a um site:

1. No painel **Agentes**, clique em **Adicionar Agente ao Site**  .
O painel **Agentes Disponíveis** é aberto.
2. Selecione um agente da lista e clique em **Aplicar**  . (Use a tecla CTRL ou SHIFT para selecionar vários agentes de uma vez.)

3. Quando você terminar de atribuir os agentes, clique em **Fechar**  no painel **Agentes Disponíveis**.

Para remover um agente de um site:

1. No painel **Agentes**, selecione o agente que você deseja remover. (Use a tecla CTRL ou SHIFT para selecionar vários agentes de uma vez.)
2. Clique em **Remover Agente do Site**  .

Aviso

Quando você move um agente de um site para outro, o histórico de escalas do agente continua disponível para ser visualizado e adicionado em relatório. Entretanto, quaisquer itens de Calendário relacionados com este agente não estarão disponíveis quando estiver criando escalas futuras para o novo site. Isto se deve ao fato de itens, como Tipos de Folga, Tipos de Exceção, Contratos e Turnos, serem configurados separadamente para cada site.

Configuração do Site

Você deve possuir o direito de segurança **Acessar configuração de backend** para visualizar o painel **Sites > Configuração**.

Use o painel **Configuração** e os parâmetros descritos abaixo para definir a configuração do Data Aggregator (DA) do site.

- **Data Aggregator**—Selecione a instância do Data Aggregator para esse site. Se o aplicativo selecionado não for validado pelo Genesys Configuration Server ou se não for selecionado um aplicativo, o WFM usa o valor padrão **<nenhum>**.
-  Ícone **Reiniciar o Data Aggregator** —Clique para reiniciar o DA. (O WFM Web pergunta se você deseja salvar quaisquer alterações pendentes antes de reiniciar.)
- **Stat Server**—Um campo somente leitura, contendo o nome do aplicativo Stat Server especificado nas propriedades de conexão do aplicativo Data Aggregator selecionado. Se não estiver selecionado um DA ou se o ID do aplicativo DA ou do Stat Server for inválido, este campo ficará vazio.
- **Inquilino**—Insira o nome do inquilino. O valor padrão é **Ambiente**.
- **Senha de Inquilino**—Insira a senha do inquilino. A senha pode ser uma qualquer. Esse valor não é exibido em texto sem formatação.
- **Perfil de Tempo**—Na lista suspensa, selecione um perfil de tempo. Essa lista é preenchida com dados da seção **Opções\Perfis de Tempo** do aplicativo Stat Server. O valor padrão é **<nenhum>**.
- **Switch Usado para Estatísticas**—Selecione o switch que será usado para tratar estatísticas. O valor padrão é **<nenhum>**.
- **WFM Server**—Selecione uma instância de WFM Server. (O WFM Server lê objetos de configuração Genesys, tais como aplicativos, inquilinos e switches, bem como fornece dados para as listas suspensas neste painel.) O valor padrão é **<nenhum>**.
- **Caixa de seleção— Cancelar Atribuição de Agentes se o login Genesys for excluído**—Marque esta caixa de seleção se você desejar que o WFM cancele automaticamente a atribuição de qualquer agente cujo login tenha sido excluído desse site.
- **Caixa de seleção— Atribuir agentes se os logins forem somente para esse site**—Marque esta caixa de seleção se você desejar que o WFM atribua automaticamente qualquer agente cujo login seja válido somente para esse site.

Fusos Horários

Os fusos horários são inicialmente configurados no Genesys Administrator e, em seguida, importados automaticamente para o Workforce Management durante a sincronização.

Lista de Fusos Horários

A lista **Fusos Horários** exibe todos os fusos horários que foram importados durante a sincronização. Você só pode aplicar fusos horários que estiverem presentes nessa lista a objetos do WFM, como sites ou unidades de negócios.

Use a barra de rolagem ou insira critérios no campo **Pesquisar** para localizar um fuso horário.

Informações do Horário de Verão

Qualquer alteração de horário sazonal, como o horário de verão, que ocorra em conjunto com quaisquer dados (históricos ou futuros) precisa ser devidamente configurada no WFM para exibir os valores corretos de sequência de tempo.

Para saber a data inicial e data final do horário de verão nos Estados Unidos, consulte o website [U.S. Naval Observatory](#).

Sincronizando Fusos Horários

O WFM Server transfere todos os fusos horários configurados no Genesys Administrator para o Workforce Management por meio de sincronização automática.

A sincronização sobrescreve as configurações de horário de verão que você configurou para os fusos horários, a menos que você tenha selecionado **Não Sincronizar** nas configurações de compensação de horário de verão. Consulte [Configurações de Fuso Horário](#) para esse procedimento.

Configurações de Fuso Horário

Você pode definir Fusos Horários especificando configurações novas de alteração de horário sazonal ou editando as configurações existentes de um fuso horário.

Especificando Informações do Horário de Verão

Para especificar informações do Horário de Verão:

1. Use a barra de rolagem ou insira critérios no campo **Pesquisar** para localizar o fuso horário que você deseja editar.
2. No painel **Configurações**, você pode **Adicionar Informações do Horário de Verão** ao fuso horário, clicando em . O painel **Informações do Horário de Verão** abre.
3. Insira os valores de **Data e Hora Iniciais** e **Data e Hora Finais** em que a compensação de hora entrará em vigor.

Importante

Você não pode inserir duas compensações de horário diferentes para o mesmo período. Se um site e uma unidade de negócios compartilharem o mesmo fuso horário, as configurações de ambos serão alteradas ao editar as informações de um deles.

4. No campo **Compensação**, insira o número de minutos de diferença do horário de verão em relação à hora padrão, ou clique no botão da seta para cima ou para baixo até aparecer o número correto de minutos. A compensação pode ser negativa (o relógio será atrasado) ou positiva (o relógio será adiantado). A compensação de hora não pode ser zero (0).

Por exemplo, para fazer a alteração do horário de verão dos EUA para a hora padrão (*atrasar*), insira 60 como valor de compensação da hora. Ao término do período que você selecionou, a compensação será automaticamente revertida. No exemplo do horário de verão dos EUA, a hora do sistema é redefinida (*adiantada*) em 60 minutos no início do próximo período de horário de verão.

Importante

Essa compensação deve ser um número divisível por 30.

5. Clique em **Aplicar**  para salvar suas alterações.

6. Marque a caixa de seleção **Não Sincronizar** no painel **Configurações**, se você não desejar que as configurações do Genesys Administrator substituam as configurações feitas no Workforce Management Web quando a sincronização automática ocorrer.

Importante

Se você deixar a opção **Não Sincronizar desmarcada**, a sincronização automática afetará as configurações de ano atuais. Por exemplo, a hora 2 AM GMT será alterada para a equivalente no fuso horário PST (que é GMT-8).

Editando Informações do Horário de Verão

Para editar as informações do Horário de Verão:

1. Na lista **Fusos Horários**, selecione o fuso horário que tem as informações de Horário de Verão que você deseja alterar.
2. No painel **Configurações**, clique em **Informações do Horário de Verão** para abrir o painel.
3. Para definir as configurações, consulte as etapas em [Especificando Informações do Horário de Verão](#).
4. Quando você terminar a edição, clique em **aplicar**  para salvar suas alterações.

Excluindo Informações do Horário de Verão

Para excluir as configurações de Horário de Verão de um fuso horário:

1. No painel **Informações do Horário de Verão**, selecione **Remover Informações do Horário de Verão do fuso horário** .
2. Quando a caixa de diálogo **Confirmação** se abrir, clique em **Sim** para avançar ou **Não** para cancelar a ação.
Prossiga com cautela. Se você selecionar **Sim**, a ação não poderá ser desfeita.

Oferta de Folga

Você habilita o recurso de oferta de folga do WFM criando e configurando *períodos de oferta* e associando-os com sites. Após configurado, os agentes dentro de um site podem enviar várias solicitações simultaneamente dentro do período da oferta, onde o WFM processa entre a Data/Hora Inicial do Processamento e a Data/Hora Final do Processamento especificadas. O WFM concede estas solicitações de folga conforme a experiência e/ou classificação. As solicitações de folga que o WFM não concede são processadas após a data/hora final do processamento do período de oferta na ordem de envio, se houver intervalos disponíveis nos limites de folga.

Para habilitar o recurso de oferta de folga (férias):

- **Criando o período de oferta.**
- **Configure suas propriedades** inserindo as datas e horas que deseja que o período abranja e as restrições do período de oferta.
- **Associe sites** com o período de oferta.

Importante

Solicitações de folga poderão ser concedidas durante o processo de oferta somente se os tipos de folga estiverem associados a regras de folga que possuem concessão automática habilitada. Se a concessão automática de uma regra de folga for desabilitada ou a regra de folga não for atribuída a um tipo de folga, a solicitação não será processada dentro do processo da oferta. Além disso, se a configuração "Tempo Limite Permitido para o Agente" estiver definida para o período de oferta, o período de tempo que ela representa será perdido nestes tipos de solicitações, pois não será possível conceder automaticamente. Entretanto, o WFM ainda irá aguardar para que o agente altere sua solicitação para possibilitar a concessão automática.

Inserindo e Alterando Solicitações de Folga

Na visualização **Calendário**, é possível a qualquer momento alterar as solicitações de folga dos agentes, bem como inserir novas solicitações ou conceder manualmente solicitações já existentes, mesmo após o início do processo de oferta.

Nas visualizações **Oferta de Folga**, quando o processo de atribuição de oferta está no estado **Tempo Limite Atingido**, é possível *ignorar* manualmente o agente. Ajuste a ordem de processamento a qualquer momento configurando o status do agente como **Ignorado** ou **Pronto**, indicando que o processo de oferta automática não deve considerar as solicitações ao agente. Ao definir o status do agente como **Ignorado**, o processo de atribuição de oferta prossegue para a próxima solicitação de agente.

Quando os agentes podem enviar ou alterar solicitações?

Os agentes podem inserir novas solicitações de folga a qualquer momento, mesmo que processo de atribuição de oferta tenha sido iniciado e as solicitações existentes já tenham sido processadas. As novas solicitações receberão o status **Preferidas na lista de espera**, como todas as outras solicitações sendo agrupadas para oferta. Após inserir as novas solicitações, os agentes devem alterar o status da solicitação para **Pronto**.

Os agentes devem inserir as solicitações de folga que ultrapassam os **limites do período de oferta** como duas ou mais solicitações separadas, com todos os itens em cada solicitação estando completamente dentro ou fora dos limites. O WFM rejeita solicitações que transpõem os limites. Se houver solicitações existentes desse tipo (devido à migração de dados), o processo de atribuição de oferta irá considerar apenas a parte da solicitação que esteja dentro destes limites, mesmo que isso implique em conceder apenas parte desta solicitação.

O agente não pode excluir ou retirar um único item de uma solicitação em lote que contenha vários itens; a mesma ação é executada em todos os itens da solicitação. A mesma regra será aplicada se o status dos itens de folga do lote for alterado (para Concedido, Preferido ou Recusado), mas um supervisor poderá substituí-lo.

Resolução de Solicitações

Quando o WFM processa as ofertas, ele usa a regra de resolução que foi configurada para o período de oferta (consulte as linhas 9-12 das **Propriedades do Período de Oferta**) e resolve automaticamente as preferências de folga, concedendo-as ou realizando alguma outra ação, como colocar em lista de espera. Após a resolução ser concluída (na data/hora da conclusão do processamento), o WFM continua processando todas as solicitações de folga que não foram anteriormente processadas em uma **base FIFO**.

Algoritmo de atribuição de oferta automática

O processo de atribuição de oferta automática é executado diversas vezes entre a data/hora do Início do Processamento e a data/hora do Término do Processamento com uma frequência predefinida usando o seguinte algoritmo:

1. Para cada agente com o status **Em espera**:
 1. Verifique se o tempo limite do agente expirou:
 1. Se tiver expirado, defina o agente como **Tempo Limite Atingido**
2. Se ainda houver agentes com o status **Em espera**, que foram *ignorados* (acima):
 1. CONCLUÍDO. Espere pela próxima execução.
3. Processe a lista de agentes na ordem predefinida e procure por agentes com o status **Inserindo** e **Pronto**.
 1. Se **Pronto** ou **Inserindo**, mas **Tempo Limite Permitido para o Agente** no período de oferta = 0 (que significa que não está esperando o agente alterar solicitações):

1. Tentativa de conceder todas as solicitações de folga pendentes (Preferidas/Na lista de espera) dentro deste período de oferta.
2. Se todas as solicitações pendentes tiverem sido concedidas com êxito:
 1. Defina o status do agente como **Concedido** e mova para o próximo agente.
2. Algumas solicitações pendentes não foram concedidas ou o status do agente está como **Inserindo**, (ou seja, o valor do **Tempo Limite Permitido para o Agente** para o período de oferta é > 0):
 1. Definir status do agente como **Em espera**.
 2. Calcule o tempo de espera adicionando a duração do tempo limite até o próximo intervalo de disponibilidade do agente.
 3. CONCLUÍDO. Espere pela próxima execução.
3. Continue com o próximo agente.

Aguardando:

O intervalo de tempo em que o sistema aguardará o agente ou *<wait for the agent until>* é calculado da seguinte forma:

1. Converta a hora atual para o fuso horário do agente e calcule a hora atual do agente.
2. Se o agente estiver atualmente dentro do turno escalado na Escala Principal.
 1. Calcular $\langle remaining\ shift\ time \rangle = \langle shift\ end\ time \rangle - \langle current\ time \rangle$.
 2. Se $\langle bidding\ period\ configured\ timeout \rangle$ for menor que $\langle remaining\ shift\ time \rangle$, então:
 1. $\langle wait\ for\ the\ agent\ until \rangle$ é $\langle current\ time \rangle + \langle bidding\ period\ configured\ timeout \rangle$.
 2. CONCLUÍDO.
 3. Caso Contrário:
 1. $\langle remaining\ timeout \rangle = \langle bidding\ period\ configured\ timeout \rangle - \langle remaining\ shift\ time \rangle$.
 2. A hora atual do agente muda para a meia-noite do dia seguinte.
 3. Calcule o **Dia Seguinte**.
3. Ou marque para ver se o agente possui escala (além do turno, incluindo, mas não limitado a, Dia Livre e/ou Exceção Integral) para o dia do calendário da hora atual do agente.
 1. $\langle remaining\ timeout \rangle = \langle bidding\ period\ configured\ timeout \rangle$
 2. A hora atual do agente muda para a meia-noite do dia seguinte.
 3. Calcular **Dia Seguinte**.
4. Ou use o Contrato do agente e marque para ver se ele está atualmente dentro da disponibilidade do Contrato.
 1. Prossiga como o turno acima, mas com $\langle availability\ end\ time \rangle$ em vez de $\langle shift\ end\ time \rangle$.

Dia seguinte:

1. Verifique se há uma escala para o dia da hora atual do agente.
 1. Verifique se há um turno que inicia na hora atual ou após a hora atual.
 1. Se *<remaining timeout>* for menor que *<shift duration>*:
 1. *<wait for the agent until>* é *<shift start time>* + *<remaining timeout>*
 2. CONCLUÍDO
 2. Caso contrário:
 1. *<remaining timeout>* = *<remaining timeout>* - *<shift duration>*.
 2. Ou ainda, verifique se há uma janela de disponibilidade de Contrato para o dia da hora atual do agente.
 1. Prossiga como o turno acima, mas use *<availability duration>* em vez de *<shift duration>*.
 3. A hora atual do agente muda para a meia-noite do dia seguinte.
 4. Se a hora atual do agente ultrapassar o intervalo de processamento do período de oferta:
 1. *<wait for the agent until>* = período de oferta **Processando data e hora final**.
 2. CONCLUÍDO
 5. Calcular **Dia Seguinte**.

Web for Supervisors Views nas Versões Anteriores

Se o backend WFM 8.5.2 implantado no seu ambiente for de uma versão anterior à 8.5.203, as visualizações de Oferta de Folga exibidas na interface corresponde bastante ao conteúdo neste tópico com a exceção os tópicos **Inserindo e Alterando Solicitações de Folga** e **Algoritmo de atribuição de oferta automática**, que não são aplicáveis nas versões anteriores à 8.5.203.

Além disso, os agentes podem submeter solicitações de folga da mesma maneira que sempre fizeram, mas o WFM não as concederá automaticamente nem tomará outra ação se elas se enquadrarem em uma janela de solicitações de folga configurada (mesmo que parcialmente). O WFM processa essas solicitações na data e hora do processo de oferta (data/hora de resolução).

Criando e Configurando Períodos de Oferta

Use as informações e procedimentos desse tópico para **criar**, **copiar**, **excluir**, e **suspender** períodos de oferta.

Criando Períodos de Oferta

Para criar e configurar um período de oferta:

1. Selecione **Configuração > Períodos de Oferta de Folga**.
2. Selecione um site em uma unidade de negócios e clique em **Novo**  .
O painel **Propriedades** é aberto.
3. Defina as **Propriedades** do período de oferta.
4. **Associe sites** com este período de oferta.
5. Clique em **Salvar Agora**  .

Dica

É possível criar períodos de oferta para o mesmo site que se sobrepõem na Data/Hora inicial e Data/Hora Final, mas o período de tempo entre a Data/Hora de Abertura e a Data/Hora de Término de Processamento não devem se sobrepor ou se intersectar.

Copiando Períodos de Oferta

Se você quiser criar outro período de oferta usando propriedades similares de uma já existente, crie um novo período de oferta copiando um já existente e, em seguida, efetue as alterações necessárias.

Para copiar um período de oferta:

1. Selecione um período de oferta na lista e clique em **Copiar**  .
A hierarquia das unidades de negócios e sites da empresa é exibida.
2. No campo **Nome**, insira um nome para este período de oferta.
3. Altere as configurações de abertura, processamento e data/hora inicial e final, conforme necessário.

4. Selecione o(s) site(s) que você deseja associar com esse período de oferta e clique em **Salvar Agora**



Excluindo Períodos de Oferta

Para excluir um período de oferta:

1. No painel **Períodos de Oferta de Folga**, selecione o período de oferta que você deseja excluir.
2. Clique em **Excluir**
3. Quando a caixa de diálogo **Confirmação** abrir, selecione **Sim** para excluir o período de oferta selecionado ou **Não** para cancelar a ação.

Suspender um Período de Oferta

É possível suspender temporariamente o processo de atribuição de oferta para o período de oferta marcando a caixa de seleção **Não processar este período de oferta** no painel **Propriedades**. Se marcada, as solicitações de folga para o período de oferta não serão processadas. Se caixa de seleção estiver desmarcada, o processamento da oferta irá retomar o processamento a partir de onde foi interrompido.

Se a data e hora atuais estiverem antes da data/hora do Início do Processamento ou depois da data/hora do Término do Processamento, o processamento não será retomado. Após a data/hora do Término do Processamento, a caixa de seleção será automaticamente marcada e o processamento será concluído.

Propriedades do Período de Oferta

Você deve configurar as propriedades ao criar novos períodos de oferta. É importante que você compreenda o impacto dessas configurações no processo de atribuição de oferta, principalmente ao configurar diversas propriedades de data e hora para múltiplos períodos de oferta.

Controles do Painel Propriedades

Controle	Descrição
Nome	O nome do período de oferta.
Data e hora de abertura	A data e hora que as regras do período de oferta começam a ser aplicadas às solicitações de folga do agente e o processo começa a agrupar as

Controle	Descrição
	<p>solicitações.</p> <p>Os agentes não podem enviar solicitações para o período de oferta antes da Data/hora de abertura. No entanto, eles podem enviar solicitações para qualquer outro período de oferta configurado para o mesmo intervalo, se ela for enviada após a Data/hora de abertura e antes da Data/hora de término do processamento.</p>
Data e Hora Iniciais do Processamento	A data e hora em que este período de oferta começará a processar as solicitações de folga.
Data e Hora Finais do Processamento	<p>A data e hora em que este período de oferta terminará o processamento das solicitações de folga.</p> <p>O processo de atribuição de oferta é executado diversas vezes entre a data/hora inicial do Processamento e a data/hora final do processamento, processando o agrupamento de início de solicitações de folga na data/hora de abertura.</p>
Data e Hora Iniciais	A data e hora em que este intervalo de período de oferta das solicitações de folga começará.
Data e Hora Finais	<p>A data e hora em que este intervalo de período de oferta das solicitações de folga terminará.</p> <p>As propriedades de Data/hora inicial e Data/hora final ditam o intervalo para solicitações de folga que são afetados pelas regras deste período de oferta. Ao definir estas datas/hora, há uma série de cenários, dos quais você deve estar ciente que:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Vários períodos de oferta configurados para o mesmo intervalo—Se você estiver configurando vários períodos de oferta com as mesmas Data/Hora de Início e Data/Hora de Término, certifique-se de que o intervalo entre a Data/Hora de Abertura e a Data/Hora de Término de Processamento não se intersecciona ou se sobrepõe. • Ultrapassando limites do intervalo—As datas de todas as solicitações de folga concomitantes devem estar dentro ou fora da Data/Hora de Início e Intervalo de Data/Hora de Término. Se os agentes solicitarem folgas para datas que ultrapassem o limite do período da oferta, eles deverão enviar solicitações separadas, onde cada solicitação deve estar dentro ou fora do intervalo da Data/Hora Inicial e Data/Hora Final. Quando um agente envia solicitações de intervalos cruzados, o WFM as rejeita.

Controle	Descrição
Lista suspensa <i>Fuso Horário</i>	O fuso horário que será usado para as datas e horas definidas para este período de oferta. Você pode escolher o fuso horário da unidade de negócios, se desejar.
Tempo Limite Permitido para o Agente	<p>Quando o agente está no status Em espera, o intervalo de tempo (em horas e minutos) em que o agente pode alterar suas solicitações de folga para atender aos limites de folga.</p> <p>Se o processo de atribuição de oferta encontrar um agente cujas preferências de folga não podem ser concedidas, ele aguardará o intervalo de tempo especificado nesta propriedade antes de prosseguir com o próximo agente. No entanto, se um agente permanecer indisponível durante todo o período de espera, o processo de atribuição de oferta não considerará o tempo indisponível. O tempo disponível é determinado pela escala do agente ou pelo contrato se não houver uma escala disponível.</p>
Número máximo de semanas para solicitação	O número máximo de semanas que o agente pode solicitar para todo o período de oferta em diversas solicitações.
Número máximo de dias para solicitação	O número máximo de dias que o agente pode solicitar para todo o período de oferta em diversas solicitações.
Número máximo de horas para solicitação	<p>O número máximo de horas que o agente pode solicitar para todo o período de oferta em diversas solicitações.</p> <p>O valor padrão é 0 para o Número máximo de <weeks, days, hours> para solicitação, indicando que esta restrição não é observada neste período de oferta.</p> <p>Somente solicitações de folga feitas após a data/hora de abertura do período de oferta são consideradas nas configurações do Número máximo de <weeks, days, hours>.</p>
Mínimo de dias consecutivos	<p>O número mínimo de dias consecutivos que o agente pode incluir em uma única solicitação.</p> <p>O valor padrão é 0 para esta propriedade, indicando que esta restrição não é observada neste período de oferta.</p> <p>Esta propriedade define o número necessário de solicitações combinadas de folga e dia livre para uma única solicitação. Caso os agentes conheçam os dias de folga definidos em seus contratos, os dias de folga concedidos ou os dias de folga no padrão de revezamento, eles são considerados no parâmetro mínimo de dias consecutivos. Em outras palavras, os agentes não precisam solicitar uma</p>

Controle	Descrição
	folga para o dia livre já conhecido.
Botões de opção <i>Critérios</i>	<p>As quatro prioridades disponíveis para este período de oferta; Classificação, Experiência, Experiência e Classificação ou Ordem de Chegada.</p> <p>As solicitações serão concedidas, recusadas ou colocadas em lista de espera de acordo com a prioridade selecionada.</p> <p>Se o critério de ordenamento estiver definido como Ordem de chegada, o carimbo de data/hora será coletado a partir da última data/hora em que o agente alterou seu status de oferta para Pronto, (não a data/hora em que a solicitação foi enviada).</p>
Não processe este período de oferta de folga. (Ele será marcado automaticamente pelo sistema após o processamento) <i>caixa de seleção</i>	<p>Permite suspender o processo de atribuição de oferta se, por algum motivo, você precisar suspender temporariamente, ou caso não deseje que o período de oferta seja processado por algum outro motivo.</p> <p>Certifique-se de salvar as Propriedades se você marcar esta caixa para um período de oferta existente.</p>
Mensagem aos agentes	Permite adicionar qualquer mensagem que você considere relevante para esse agente sobre este período de oferta.

Web for Supervisors Views nas Versões Anteriores

Se o backend WFM 8.5.2 implantado no seu ambiente for de uma versão anterior à 8.5.203, as visualizações Oferta de Folga exibidas na interface corresponderão bastante ao procedimento abaixo. O único outro tópico nesta página aplicável às versões anteriores a 8.5.203 é [Excluindo Períodos de Oferta](#).

Configurando Períodos de Oferta de Folga

Para configurar um período de oferta:

1. No módulo **Configuração**, selecione **Configuração > Períodos de Oferta de Folga**.
2. Selecione um site em uma unidade de negócios e clique em **Novo** .
3. O painel **Propriedades do Período de Oferta de Folga** é exibido.
4. Insira os parâmetros do período de oferta nos seguintes campos:
 - **Nome**—Insira um nome para o período de oferta.
 - **Data e hora de processamento**—Insira a data e hora em que as solicitações deste período de oferta serão processadas.

- **Data e hora iniciais**—Insira a data e hora em que se inicia este período de oferta.
 - **Data e hora finais**—Insira a data e hora em que termina este período de oferta.
5. Na lista suspensa, selecione um Fuso Horário. (Você pode escolher o fuso horário da unidade de negócios, se desejar.)
 6. Insira um valor para **Mínimo de dias por solicitação**.
 7. Selecione uma das quatro prioridades deste período de oferta: **Classificação, Experiência, Experiência e Classificação** ou **Ordem de Chegada**. Solicitações serão concedidas, recusadas ou colocadas em listas de espera de acordo com a prioridade.
 8. Marque a caixa de seleção **Não processar este período de oferta de folga. (Ela será marcada automaticamente pelo sistema depois do processamento)** se, por algum motivo, você não quiser processar o período de oferta.
 9. No campo **Mensagem aos agentes**, adicione qualquer mensagem que você considere relevante a este período de oferta.
 10. **Associe sites** com este período de oferta.
 11. Clique em **Salvar Agora** .

Dica

Ao salvar períodos de oferta, se as datas de dois períodos de um mesmo site se sobrepuserem, o WFM exibirá uma mensagem de erro.

Copiando um Período de Oferta

Para copiar um período de oferta e alterar os sites associados a ele:

1. Selecione um período de oferta na lista e clique em **Copiar** .
2. No campo **Nome**, insira um nome para este período de oferta.
3. Selecione o site que você deseja associar com esse período de oferta e clique em **Salvar Agora** .

Status do Agente no Processo de Oferta

O painel **Status** na visualização **Oferta de Folga** lista os agentes que enviaram solicitações dentro do período da oferta e as classifica na ordem em que serão processadas para atribuição da oferta. Você pode usar o painel **Status** para alterar manualmente o status de um agente ao gerenciar as solicitações de folga do agente dentro dos períodos de oferta.

As colunas exibem as seguintes informações sobre os status do agente:

- **Ordem**—Indica o lugar do agente na fila de processamento da atribuição da oferta.
- **Agentes**—Nome e sobrenome do agente.
- **Status**—O status do agente; **Inserindo**, **Pronto** ou **Ignorado**.
- **Modificado**—A data e hora da alteração do status atual do agente.
- **Data de Término da Espera**—A data do término do período de espera destas alterações na solicitação do agente e quando a atribuição da oferta prossegue para o próximo agente na fila.
- **Site**—O nome do site do agente.
- **Equipe**—O nome da equipe do agente.

Como os status afetam o processamento da solicitação

O status do agente determina quando e como as solicitações de folga são processadas para atribuição da oferta. Por exemplo, tais status podem ser selecionados na lista suspensa Status:

- **Inserindo**—O status inicial (padrão) atribuído ao agente, indicando que este agente pode inserir solicitações de folga a serem adicionadas à fila de período de oferta. Os agentes e supervisores podem definir este status sempre que os agentes quiserem alterar suas solicitações. Durante o processamento da oferta, o WFM define o status de atribuição da oferta como **Em espera** e envia uma notificação por email ao agente.
- **Pronto**—Geralmente definido pelo agente, indicando que as solicitações de folga foram enviadas e estão prontas para processamento. Os agentes e supervisores podem definir este status a qualquer momento. O WFM processa as solicitações e define o status da solicitação como **Concedido** ou **Em espera**, de acordo com as regras ou restrições para atribuição da oferta.
- **Ignorado**—Os supervisores podem definir manualmente este status a qualquer momento, indicando que o processo de atribuição de oferta não deve considerar as solicitações do agente. O WFM ignora as solicitações do agente durante o processo de atribuição de oferta.

Os seguintes status são definidos pelo processo de atribuição de oferta; nem os supervisores nem os agentes podem defini-los:

- **Em espera**—Definido quando o processo de atribuição de oferta não consegue conceder todas as solicitações. Ele indica que o processo está esperando que o agente insira ou altere suas solicitações de folga. Após o término do período de espera (a data é exibida na coluna **Data do Término da**

Espera) ou o processo confirmar que todas as solicitações alteradas podem ser concedidas, o processamento será retomado.

- **Concedido**—Definido quando todas as solicitações do agente são concedidas com êxito. O processo também verifica os itens que já foram concedidos.
- **Tempo limite atingido**—Definido quando o tempo alocado permitido para que o agente edite ou insira solicitações de folga se expira. Neste momento, o processo prossegue para o próximo agente.

Alterando o Status de um Agente

Para alterar o status de um agente:

1. Clique na guia **Status**.
2. Na coluna **Status** (do agente cujo status deseja alterar), clique na lista suspensa para selecionar **Inserindo**, **Pronto** ou **Ignorado**.
3. Clique em **Salvar**  .

A coluna **Modificado** exibe a data e a hora da alteração.

Associando Sites com Períodos de Oferta

Para associar um site com um período de oferta:

1. No painel **Períodos de Oferta**, selecione o período de oferta que você deseja associar a um site.
2. Clique na guia **Sites** e no sinal de adição .
Uma lista dos sites na unidade de negócios selecionada é exibida.
3. Selecione um ou mais sites para associar com este período de oferta e clique na seta < para movê-los para o painel **Sites**.
4. Clique em **Salvar Agora** .

Removendo um Site de um Período de Oferta

Para remover um site de um período de oferta:

1. Selecione o site que você deseja remover.
2. Clique em **Excluir** .

Grupos de Estados de Escala

Um *Grupo de Estados de Escala* é uma coleção de estados de escala vinculados a um site.

Se tiver selecionado [Gerar Grupos de Estados de Escala e Tipos de Exceção Padrão](#) quando você importou o site, estes Grupos de Estados de Escala aparecerão automaticamente:

- Trabalho Assíncrono
- Dias Livres
- Tipos de Exceção
- Equipe Fixa de Trabalho
- Trabalho Imediato
- Sem Atividade
- Itens/Refeições do Turno
- Folgas

A visualização Grupo de Estados de Escala permite [criar](#) um novo grupo, [copiar e colar](#) um grupo existente, [editar](#) e [excluir](#) grupos. Consulte [Configurando Grupos de Estados de Escala](#)

Para obter informações sobre como configurar regras de aderência para Grupos de Estados de Escala, consulte [Configurando Regras de Aderência](#).

Grupos de Estados de Escala e Estados Genesys

Cada grupo de estados de escala está associado com um ou mais estados Genesys, como CallRinging (Toque de Chamada) ou WaitForNextCall (Aguardar por Chamada Seguinte). Cada grupo pode incluir um código (auxiliar) de motivo adicional, enviado com o estado Genesys relacionado, que identifica melhor o que o agente está fazendo.

Importante

Os códigos auxiliares não são suportados por todos os estados Genesys. O T-Server que você está usando determina quais estados Genesys suportam códigos auxiliares. Verifique a documentação para seu T-Server para determinar quais dos estados Genesys podem suportar códigos auxiliares.

Você pode aplicar os valores de **Limite Iniciar Antes** e **Limite Iniciar Após** para cada grupo de estados de escala. Estes valores ajudam você a monitorar a aderência do agente. Configure estas funções no painel [Regras de Aderência](#).

Sobre Estados de Escala

Os estados de escala que você pode incluir em grupos de estados de escala são:

- Todas as pausas configuradas para o site
- Todas as refeições configuradas para o site
- Todas as atividades configuradas para o site
- Todos os tipos de exceção configurados para o site
- Todos os tipos de folga configurados para o site
- Estados fixos, que são:
 - Estados genéricos de pausa, refeição, exceção e atividade que você pode utilizar no lugar de refeições, pausas, exceções e atividades específicas.
 - Dia Livre, Férias, Sem Atividade

Dica

Utilize estes Estados Fixos para reportar o estado para o qual um agente está escalado, quando um tipo de estado de escala particular (como um Tipo de Exceção) tiver sido excluído do WFM.

Configurando Grupos de Estados de Escala

Para criar um grupo de estados de escala, primeiro selecione um site de uma unidade de negócios. Quando você seleciona um grupo de estados de escala ou cria um novo, o painel **Propriedades do Grupo de Estados de Escala** se abre.

Os seguintes tópicos fornecem informações para ajudá-lo a criar e gerenciar seus Grupos de Estados de Escala:

- [Controles do Painel Grupos de Estados de Escala](#)
- [Controles do Painel Propriedades do Grupo de Estados](#)
- [Controles do Painel Tipo de Estado](#)
- [Atribuindo um Estado a Múltiplos Grupos](#)
- [Criando Grupos de Estados de Escala](#)
- [Criando Grupos Utilizando Copiar e Colar](#)
- [Editando Grupos de Estados de Escala](#)
- [Excluindo Grupos de Estados de Escala](#)

Controles do Painel Grupos de Estados de Escala

 <i>Campo</i> Pesquisar	Insira os critérios de pesquisa. Por exemplo, o nome do grupo de estados de escala.
 Novo	Clique para criar um novo grupo de estados de escala.
 Excluir	Clique para excluir um grupo de estados de escala existente.
 Copiar	Clique para copiar e colar um grupo de estados de escala existente.
 Ajuda	Clique para visualizar um tópico de Ajuda sobre o painel Grupo de Estados de Escala .

Controles do Painel Propriedades dos Grupos de Estados

 Salvar Agora	Clique para salvar as alterações feitas neste painel.
 Ajuda	Clique para visualizar um tópico de Ajuda sobre o painel Propriedades do Grupo de Estados de Escala .
<i>Campo</i> Nome	Insira um nome para o Grupo de Estados de Escala.

Lista suspensa Tipo	Selecione um tipo para o Grupo de Estados de Escala, como Nenhum (padrão), Despesas Gerais Planejadas , Despesas Gerais Não Planejadas ou Trabalho Real .
 Atribuir Estados de Escala	Clique para atribuir um estado de escala ao grupo e abrir o painel Tipo de Estado , no qual é possível selecionar estados de diferentes tipos de estado (consulte os controles abaixo).
 Desatribuir Estados de Escala	Clique para remover ou desatribuir um estado de escala.

Controles do Painel Tipo de Estado

 Aplicar	Clique para aplicar o estado ao grupo de estados de escala.
 Fechar	Clique para fechar o painel Tipo de Estado .
 Ajuda	Clique para visualizar um tópico de Ajuda sobre o painel Tipo de Estado .
<i>Lista suspensa</i> Tipo de Estado	Selecione um tipo de estado para o Grupo de Estados de Escala, como Estado Fixo , Atividade , Tipo de Exceção , Pausa , Refeição ou Tipo de Folga .
<input type="checkbox"/> <i>Caixa de seleção</i> Mostrar Estados Atribuídos	Marque esta caixa para exibir os estados já atribuídos. Quando marcada, o nome do grupo de estados de escala ao qual este estado está atribuído é exibido na coluna Grupo de Estados de Escala .
 <i>Campo</i> Pesquisar	Insira os critérios de pesquisa. Por exemplo, se você selecionou Tipo de Exceção na lista suspensa Tipo de Estado , insira um nome para o tipo de exceção, como Exc1 ou Exc2 .

Atribuindo um Estado a Múltiplos Grupos

Você pode atribuir o(s) mesmo(s) estado(s) de escala a diferentes Grupos de Estados de Escala na mesma Unidade de Negócios. Por exemplo, você pode atribuir o estado ExceptionType1 a SSG1 (no Site1 & na UN1) e a SSG2 (no Site2 & na UN1) ao mesmo tempo—mas só porque ambos os Grupos de Estados de Escala estão sob a mesma Unidade de Negócios (UN1).

Antigamente, era possível atribuir um Estado de Escala a um Grupo de Estados de Escala somente uma vez, em um momento específico.

Grupos de Estados de Escala Predefinidos

Os grupos de estados de escala de uma versão anterior do Workforce Management são transferidos para o WFM Web como grupos pré-configurados. Os grupos padrão, que podem ser **editados** ou

excluídos, são: **Trabalho Assíncrono**, **Dias Livres**, **Tipos de Exceção**, **Equipe Fixa de Trabalho**, **Trabalho Imediato**, **Sem Atividade**, **Itens/Refeições de Turno** e **Folga**.

Importante

O *Grupo de Estados de Escala de Férias* usado anteriormente não existe mais. Ao invés disso, Férias passou a ser um tipo de folga padrão dentro do Grupo de Estados de Escala de Folga. Todos os Grupos de Estados de Escala de Férias previamente configurados são migrados para o tipo de folga Férias criado automaticamente.

Criando Grupos de Estados de Escala

1. No painel **Configuração > Grupos de Estados de Escala**, selecione o site para o qual você deseja criar o grupo de estados de escala.
2. No painel **Grupos de Estados de Escala**, selecione **Novo** .
O novo grupo de estados de escala é exibido com um nome padrão e o painel **Propriedades do Grupo de Estados de Escala** é aberto.
3. No campo **Nome**, insira um nome para o grupo de estados de escala. Deve ser único no site.
4. Na lista suspensa **Tipo**, selecione um tipo (**Nenhum** [padrão], **Despesas Gerais Planejadas**, **Despesas Gerais Não Planejadas** ou **Trabalho Real**).
5. Atribua estados de escala ao grupo clicando em **Atribuir Estados de Escala** .
O painel **Tipo de Estado** é aberto.

Dica

Para remover qualquer estado de escala, selecione-o e clique em **Cancelar Atribuição de Estados de**

Escala .

6. Selecione um **Tipo de Estado** no menu suspenso.
Uma lista dos estados associados a este tipo de estado é exibida na metade inferior do painel.
7. (Opcional) para exibir estados já atribuídos ao grupo de estados de escala, clique na caixa de seleção **Mostrar Estados Atribuídos**.
8. Ao terminar de adicionar estados de escala, clicar em **Aplicar** .
9. No painel **Propriedades do Grupo de Estados de Escala**, na lista suspensa, selecione **Regras de Aderência** para continuar a configurar este grupo de estados de escala. Consulte [Configurando Regras de Aderência](#).

Criando Grupos Utilizando Copiar e Colar

Para criar um novo grupo de estados de escala copiando e colando um existente:

1. No painel **Grupos de Estados de Escala**, selecione um grupo de estados de escala.
2. Selecione **Copiar** .
O painel **Copiar Grupo de Estados de Escala <nome do grupo de estados de escala>** abre.
3. Insira um nome para o novo grupo de estados de escala. Deve ser único no site.

Dica

Se o nome não for único, o painel **Revisar Mensagens de Validação** abrirá com uma descrição da mensagem de erro. Neste caso, Foi especificado um nome duplicado.

4. Na metade inferior do painel, selecione a unidade de negócios e o site com os quais você deseja associar este grupo de estados de escala.
5. Clique em **Salvar Agora** .
O novo grupo de estados de escala é exibido na lista de objetos de acordo com o ordenamento selecionado (crescente ou decrescente).

Editando Grupos de Estados de Escala

Você pode editar qualquer grupo de estados de escala, seja predefinido ou criado pelo usuário.

Para editar um grupo de estados de escala:

1. Selecione-o no painel **Grupo de Estados de Escala** e faça as alterações nos painéis **Propriedades do Grupo de Estados de Escala** e **Regras de Aderência**.
2. Altere o nome do grupo de estados de escala, caso necessário. Deve ser único no site.
3. Altere o tipo de estado, selecionando um dos quatro **tipos de estado** na lista suspensa.
4. Use **Atribuir Estados de Escala**  ou **Desatribuir Estados de Escala**  para alterar a atribuição de estados deste grupo.
5. Quando terminar de ajustar quais estados de escala serão incluídos, clique em **Aplicar** .
6. Clique em **Salvar Agora** .
7. Na parte superior do painel **Propriedades do Grupo de Estados de Escala**, clique em **Regras de Aderência** para continuar a configurar este grupo de estados de escala. Consulte [Configurando Regras de Aderência](#).

Importante

Se você fizer qualquer alteração em um Grupo de Estados de Escala (atribuir ou cancelar atribuição de um estado ou alterar a regra de aderência), a data efetiva do Grupo de Estados de Escala é atualizado automaticamente para a data atual.

Excluindo Grupos de Estados de Escala

Para excluir um grupo de estados de escala selecionado no painel **Grupos de Estados de Escala**:

1. Selecione o grupo de estados de escala que você deseja excluir.
2. Clique em **Excluir**  .
3. Quando a caixa de diálogo **Confirmação** for exibida, clique em **Sim**.
O grupo de estados de escala é excluído e quaisquer estados de escala que estavam contidos nele aparecerão no painel **Tipo de Estado**.

Configurando Regras de Aderência

Você pode configurar Regras de Aderência para cada Grupo de Estados de Escala e para múltiplos canais de mídia em um site. Estas regras indicam ao Data Aggregator quais os padrões a utilizar ao monitorar o desempenho de um agente. Para visualizar o painel **Regras de Aderência**, selecione **Regras de Aderência** na parte superior do painel **Propriedades do Grupo de Estados de Escala**.

Controles do Painel Regras de Aderência

 Salvar Agora	Clique para salvar as alterações feitas neste painel.
 Associar Estado Atual do Genesys	Clique para associar estados atuais do Genesys com grupos de estados de escala.
 Excluir Estado	Clique para excluir um estado associado do Genesys.
 Ajuda	Clique para visualizar um tópico de Ajuda sobre o painel Regras de Aderência .

Níveis de Limite de Aderência

Canal	<p>Clique para configurar o canal de mídia para o grupo de estados de escala. Selecione um de três botões de opção:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nenhum—Grupos de estados de escala contendo atividades não relacionadas ao trabalho e sem um canal especificado (e que, por isso, pertencem a todos os canais). • Voz/Não Especificado—Os grupos de estados de escala que utilizam este canal contêm atividades relacionadas a voz e outras atividades não relacionadas a outros canais configurados, como outras atividades não relacionadas a um canal de mídia. • Especificar Nome—Os grupos de estados de escala com este nome conterão atividades e outros trabalhos realizados neste canal. <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px; margin-top: 10px;"> <p>Importante O nome do canal deve corresponder ao nome usado nas estatísticas do Stat Server (e enviado para o WFM).</p> </div>
--------------	--

Nome do Canal	Insira um nome para o canal selecionado.
----------------------	--

Mapeamentos de estados atuais do Genesys

<i>Campo</i> Iniciar Antes do Limite	<p>Insira uma hora inicial. Este é o período de tempo considerado como tempo aderente antes do início de um estado de escala.</p> <p>Os valores válidos são 0–20. O valor padrão é 20.</p>
<i>Campo</i> Limite Finalizar Após	<p>Insira uma hora final. Este é o período de tempo considerado como tempo aderente após o término de um estado de escala.</p> <p>Os valores válidos são 0–20. O valor padrão é 20.</p>
<i>Lista suspensa</i> Estado Atual	<p>Selecione um estado desta lista para definir o estado atual a mapear ao código auxiliar (motivo).</p>
<i>Campo</i> Código Auxiliar (Motivo)	<p>Insira um código auxiliar (motivo). Um motivo é uma informação fornecida pelo usuário que suplementa a informação do estado de escala. Um motivo ajuda a definir a natureza precisa do grupo de estados de escala ao qual ele está ligado.</p> <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px; margin-top: 10px;"> <p>Dica</p> <p>Os motivos não se aplicam a todos os estados atuais do Genesys. Consulte a documentação do Genesys Stat Server para obter informações adicionais.</p> </div>

Configurando Canais de Mídia para Grupos de Estados de Escala

Configurar um canal de mídia para grupos de estados de escala permite acompanhar a aderência dos agentes à escala quando os agentes são escalados para trabalhar em vários canais de mídia ou quando os agentes estão trabalhando em um canal de mídia que não está atualmente escalado. Os agentes são considerados não aderentes quando não aderem a qualquer um dos canais.

Após a implementação, o WFM acompanha estados em tempo real de agentes relacionados a vários canais por intervalo de tempo. Para obter um exemplo de um Contact Center que pode exigir o acompanhamento da aderência multicanal, consulte o [Caso de Uso: Monitoramento da Aderência Multicanal](#).

Caso de Uso: Monitoramento da Aderência Multicanal

Um site no Contact Center tem atividades relacionadas a voz e e-mail e os agentes podem fazer chamadas de saída, que são escaladas como exceções. Os grupos de estados de escala podem ser configurados da seguinte forma:

Grupo de Estados de Escala	Canal	Estado de Escala	Estados em Tempo Real
Chamadas de entrada	Voz/Não especificado	Todas as atividades relacionadas a voz (imediatas)	WaitForNextCall (Aguardar por Chamada Seguinte), CallRingin (Toque de Chamada), AfterCallWork (Trabalho Pós-Chamada), CallInbound (Chamada Recebida)
Chamadas externas	Voz/Não especificado	Tipos de exceção que representam um trabalho de chamada externa	WaitForNextCall (Aguardar por Chamada Seguinte), CallRingin (Toque de Chamada), AfterCallWork (Trabalho Pós-Chamada), CallOutbound (Chamada Recebida)
E-mails	<nome_canal> (por exemplo, e-mail)	Atividades relacionadas a e-mail, adiadas	WaitForNextCall (Aguardar por Chamada Seguinte), CallRingin (Toque de Chamada), AfterCallWork (Trabalho Pós-Chamada), CallInbound (Chamada Recebida)
Despesas gerais	Nenhum (sem canal)	Pausas, refeições, folgas, exceções, etc.	NotReadyForTheNextCall (Não Está Pronto para Chamada Seguinte), LoggedOut (Logoff Efetuado)

Importante

O acompanhamento da aderência multicanal é um novo recurso do WFM 8.5. Se não existir um grupo de estados de escala com um nome de canal no site, o WFM calcula a aderência da mesma forma que faria para um estado em tempo real de um único agente e o Stat Server agrega as estatísticas da mesma forma que nas versões anteriores do WFM. Contudo, se houver, pelo menos, um grupo de estados de escala com um nome de canal configurado, o WFM acompanhará vários canais. Para cada site, o WFM acompanha o maior número possível de canais diferentes, pois existem nomes de canal distintos para todos os grupos de estados de escala no site.

Para obter mais informações sobre como o WFM calcula a aderência dos agentes para sites de um único canal e sites multicanal, consulte [Cálculos de Aderência](#).

Limites Iniciar Antes e Finalizar Após

Defina os Limites Iniciar Antes e Finalizar Após para um valor aceitável de flexibilidade nas horas iniciais e finais escaladas. As configurações dos limites indicam quantos minutos mais cedo ou mais tarde um agente pode mudar para um estado de escala sem ser considerado *não aderente*.

Exemplo 1: Um agente está escalado para iniciar um turno às 12:00 PM e o limite Iniciar Antes está definido para 5 minutos. Se o agente iniciar o turno às 11:54 AM, que está além do limite de 5 minutos, isso será registrado no banco de dados e aparecerá nos relatórios de aderência como um estado atual de não aderência.

Exemplo 2: Se uma escala exigir que os agentes trabalhem no período 12:00–1:00 e ambos os limites estiverem definidos para 5 minutos, um agente que inicie às 11:55 e termine às 1:04 será aderente. Agentes que iniciem e/ou terminem fora dos limites configurados podem ser *não aderentes* ou *gravemente não aderente*.

Você pode configurar a opção que marca a separação entre não aderência e não aderência grave na caixa de combinação **Limite do Alarme** no painel **Propriedades do Site** do módulo **Organização**. Consulte [Propriedades do Site](#) para obter detalhes.

Definindo Regras de Aderência

Para definir regras de aderência para um grupo de estados de escala:

1. No painel **Grupos de Estados de Escala**, selecione um grupo de estados de escala para o qual você deseja configurar regras de aderência.
2. Na parte superior do painel **Propriedades do Grupo de Estados de Escala**, selecione **Regras de Aderência**.
O painel **Regras de Aderência** é aberto.
3. Nos campos **Limite Iniciar Antes** e **Limite Finalizar Após**, defina os níveis do limite de aderência para o grupo de estados de escala.
Estas regras definem o parâmetro de aderência do agente. Os agentes serão aderentes se as horas de início e término estiverem dentro dos intervalos limite para esse estado escalado.
4. Selecione o canal de mídia para o Grupo de Estados de Escala: **Nenhum**, **Voz/Não Especificado** ou **Especificar Nome**. Se você escolher **Especificar Nome**, insira o nome do canal—por exemplo, e-mail.

Importante

O nome do canal deve corresponder ao nome usado nas estatísticas do Stat Server (e enviado para o WFM).

5. Clique em **Atribuir Estados Atuais do Genesys**  para preencher a lista de mapeamentos na metade inferior do painel.
 - Selecione os estados atuais que devem ser associados com este grupo de estados de escala.
 - Continue adicionando linhas conforme necessário.

- Para remover um estado atual do Genesys da coluna **Estado Atual**, selecione-o e clique em **Excluir**

Estado



Dica

Você pode associar um estado atual do Genesys com qualquer número de grupos de estados de escala.

6. Insira motivos (códigos auxiliares), caso necessário, digitando o código apropriado na coluna **Código de Motivo** para o estado atual do Genesys apropriado.

7. Clique em **Salvar Agora**



Histórico de Grupos de Estados de Escala

Use o painel **Histórico** para habilitar relatórios precisos do histórico de aderência, adicionando e modificando a **Data Efetiva** do Grupo de Estados de Escala.

Datas Efetivas no Histórico do Grupo de Estados de Escala

O painel **Histórico** exibe dados históricos. Em outras palavras, como o Grupo de Estados de Escala foi alterado ao longo do tempo. Permite que você restaure alterações anteriores do estado atual.

Definindo uma data efetiva, você especifica que a alteração histórica (a mais recente na lista) entra realmente em vigor a partir dessa data específica (e não imediatamente). As alterações históricas feitas antes são válidas até a data efetiva.

A data efetiva pode ser definida em qualquer alteração histórica recente e muitas alterações históricas podem ter datas efetivas. Isso permite que você especifique datas, a partir das quais as alterações serão efetivas. Isso é importante porque os Relatórios de Aderência são preenchidos com informações de Grupos de Estados de Escala para determinar a aderência. Alterar uma configuração de Grupo de Estados de Escala sem configurar a aderência aplica as últimas alterações a todos os dados e a aderência poderá ser calculada incorretamente em relação às datas nas quais a configuração anterior do Grupo de Estados de Escala devia ser aplicável.

Depois de alterar um Grupo de Estados de Escala, recomenda-se aplicar a data efetiva, indicando a partir de que data é aplicável para assegurar que o painel **Histórico** exibe as alterações anteriores e as atribuições de data efetiva.

Modificando a Data Efetiva

Se você modificar a data efetiva no painel **Histórico do Grupo de Estados de Escala**, a nova data será aplicável, começando à meia-noite na data efetiva (não a partir da meia-noite do dia atual no fuso horário do site, que é o padrão) e a aderência histórica será atualizada nos Relatórios de Aderência.

Para alterar a data efetiva:

1. Clique em **Modificar** para abrir o painel **Definir Data Efetiva**.
A data atual no fuso horário do seu site é exibida, por padrão.
2. Clique no campo da data para exibir um calendário, no qual você pode selecionar uma data alternativa.
3. Clique para **Aplicar**  as alterações ou **Fechar**  sem nenhuma modificação.

Carregando Dados Históricos

Para preencher a seção **Registros Históricos de Alterações** nesta visualização, clique em

Carregar Dados Históricos.

Todos os registros históricos de alterações, da data inicial até o dia atual, serão exibidos nas seguintes colunas:

- **Data e Hora**—A data e hora em que a alteração foi feita.
- **Ação**—Detalhes das alterações.
- **Efetiva a partir de**—A data inicial efetiva das alterações.

Atividades

As *Atividades* são itens de trabalho que são rastreados e gerenciados utilizando o Workforce Management. Por exemplo, atender chamadas, responder a e-mails, concluir um trabalho pós-chamada, realizar retornos de chamadas escalados e participar de sessões de chat.

Você deve configurar as atividades separadamente para cada site ou unidade de negócios. As unidades de negócios requerem atividades multi-site, que reúnem atividades de alguns ou todos os sites em uma unidade de negócios. Quando você seleciona um site no painel **Objeto**, as atividades configuradas para aquele local aparecem no painel **Atividades**.

No painel **Atividades**, clique em uma atividade para visualizar suas propriedades e editá-las.

- Para obter instruções sobre como visualizar ou criar novas atividades ou atividades multi-site e configurar as propriedades dos funcionários e as horas de funcionamento, consulte [Criando e Excluindo Atividades](#).
- Para definir atividades regulares, consulte [Configurando Habilidades para Atividades](#) e [Associando Agentes com Atividades](#).
- Para configurar atividades multi-site, consulte [Atribuindo Atividades a Atividades Multi-Site](#) e [Configurando Habilidades para Atividades Multi-Site](#).
- Para visualizar, adicionar, editar ou excluir conjuntos de atividades, ou para configurar conjuntos de atividades novos ou existentes, consulte [Criando Conjuntos de Atividades](#) e [Adicionando Atividades a Conjuntos de Atividades](#).
- Para visualizar, adicionar, editar ou excluir grupos de atividades, ou para configurar grupos de atividades novos ou existentes, consulte [Agrupando Múltiplas Atividades](#).
- Para configurar políticas de atividades a fim de estabelecer regras e diretrizes que determinam como, quando e em quais atividades cada agente pode se envolver, consulte [Propriedades da Atividade](#).
- Para associar estatísticas do Stat Server com atividades e atividades multi-site a fim de monitorar níveis de serviço e interação, consulte [Configuração de Estatísticas para Atividades](#) e [Configurando Estatísticas para uma Atividade Multi-Site](#).

Propriedades da Atividade

Ao selecionar um site e ao adicionar uma atividade, o painel **Propriedades da Atividade** é aberto, onde é possível configurar as políticas de atividade para estabelecer as regras e diretrizes que determinarão como, quando e com quais atividades cada agente poderá se envolver.

As propriedades da atividade são descritas na seção a seguir; as **Propriedades da Atividade Multi-Site** são descritas a seguir.

Na seção **Propriedades da Atividade**:

- **Nome**—Insira um nome para esta atividade. O nome deve ser único em todo o site.
- **Nome Abreviado**—Insira um nome abreviado para esta atividade. O nome abreviado pode ter até três caracteres que identifiquem a atividade nas exibições de Escala. O nome abreviado não precisa ser único.
- **Tipo**—Selecione uma destas três opções:
 - **Trabalho Imediato**—Atividades CTI que usam os objetivos de serviço do Workforce Management para Previsão e Cumprimento.
 - **Trabalho Adiado**—Atividades de backlog, como emails, que usam cálculos especiais para previsão.
 - **Equipe Fixa de Trabalho**—Atividades Não CTI que não usam os objetivos de serviço do Workforce Management.
- **Conjunto de Atividades**—Se esta atividade tornar-se parte de um Conjunto de Atividades, este campo será preenchido automaticamente com o nome do conjunto de atividades.
- **Máximo de Usuários Simultâneos**—Insira um valor que represente o número máximo de agentes ou funcionários que poderão trabalhar simultaneamente nesta atividade.
- **Nível Mínimo de Funcionários**—Insira um valor para o percentual ou número mínimo de agentes necessário para esta atividade e selecione o botão de opção apropriado: **Percentual** ou **Agentes**.

Na seção **Horas de Operação**:

- **Campos Segunda a Domingo**—Insira as horas de início e término.
- **Caixa de seleção Dia Seguinte**—Marque ou desmarque para cada dia, conforme necessário. Marque a caixa de seleção para os dias nos quais as horas de operação se estendem até o dia seguinte.
- **Caixa de seleção Fechado**—Marque ou desmarque para cada dia, conforme necessário. Marque a caixa de seleção para os dias nos quais o contact center está fechado. Quando marcado, as horas de início e término do dia são desativadas e não podem ser modificadas. Deixe a caixa de seleção desmarcada, se contact center estiver aberto nesse dia.
- **Ícones Copiar/Colar**—Clique para copiar e colar as horas de início e término, e as configurações de dia seguinte de um dia para outro dia.

Propriedades da Atividade Multi-Site

O painel **Propriedades** é aberto ao selecionar uma unidade de negócios e ao adicionar uma atividade multi-site. As propriedades nas seções a seguir têm as mesmas descrições que as descritas acima.

Na seção Propriedades da Atividade Multi-Site:

- **Nome** (deve ser único em toda a unidade de negócios).
- **Tipo**

Na seção Horas de Operação:

- **Campos** *Segunda a Domingo*
- **Caixa de seleção** *Dia seguinte*
- **Caixa de seleção** *Fechado*
- **Ícones** *Copiar/Colar*

Criando e Excluindo Atividades

É possível adicionar uma atividade ou uma **atividade multi-site** criando uma nova ou **copiando** uma existente. Também é possível **excluir** Atividades existentes.

Criando uma Atividade

1. No painel **Objetos**, selecione o site para o qual você deseja adicionar a nova atividade.
2. Após abrir o painel **Atividades**, selecione **Nova Atividade** .
O painel **Propriedades da Atividade** é aberto com o nome padrão **Nova Atividade (<número>)**.
3. Nas seções **Propriedades da Atividade** e **Horas de Operação**, preencha os campos conforme descrito nas **Propriedades da Atividade**.
4. Clique em **Salvar Agora** .
5. Configure a atividade conforme explicado em **Adicionando Atividades a Conjuntos de Atividades**, **Configurando Habilidades para Atividades**, **Associando Agentes a Atividades**.
Veja também, **Configuração de Estatísticas para Atividades**.

Criando uma Atividade Multi-site

1. No painel **Objetos**, selecione a unidade de negócios para qual você deseja adicionar a nova atividade multi-site.
2. Selecione **Nova Atividade Multissite** .
O painel **Propriedades das Atividades Multi-site** é aberto.
3. Nas seções **Propriedades da Atividade Multi-site** e **Horas de Operação**, preencha os campos conforme descrito nas **Propriedades da Atividade Multi-site**.
4. Clique em **Salvar Agora** .

Criando Atividades e Atividades Multi-site Usando Copiar

Para criar uma nova atividade ou uma atividade multi-site copiando uma já existente:

1. No painel **Atividades**, selecione uma atividade ou uma atividade multi-site.
2. Selecione **Copiar** .
O painel **Atribuição de Atividade** é aberto.
3. No campo **Nome**, renomeie a atividade, se necessário. (O nome deve ser único em todo o site ou unidade de negócios [UN].)
4. Na seção **Associar Atividade Copiada ao Seguinte Site (para atividade multi-site, UN)**, selecione o site (ou UN) com o qual deseja associar esta atividade.
5. Clique em **Salvar Agora** .

Excluindo Atividades e Atividades Multi-site

Para excluir uma atividade ou uma atividade multi-site.

1. Selecione a atividade no painel **Atividades**.
2. Clique em **Excluir** .
3. Após abrir a caixa de diálogo **Confirmação**, clique em **Sim** para excluir ou **Não** para cancelar a ação.

Criando e Excluindo Conjuntos de Atividades

Use os *Conjuntos de Atividades* para reunir atividades em grupos para criar uma escala polivalente. Na parte inferior do painel **Atividades**, clique em **Conjuntos de Atividades** e configure os conjuntos de atividades para o site selecionado.

Dica

Você deve criar as atividades antes de poder configurar conjuntos de atividades.

Ao usar conjuntos de atividades, tenha em mente o seguinte:

- Conjuntos de atividades são configurados separadamente para cada site. Você não pode configurar conjuntos de atividades para unidades de negócios.
- Uma atividade em um conjunto de atividades pode ser incorporada em uma escala multi-habilidade apenas com outras atividades do mesmo conjunto.
- Uma atividade não pode pertencer a mais de um conjunto de atividades.
- Uma atividade pertencente a um conjunto de atividades só pode ser programada usando o conjunto de atividades.
- Para configurar uma atividade para que nunca seja incorporada a uma escala multi-habilidade, crie um conjunto de atividades contendo apenas aquela atividade.
- A restrição do conjunto de atividades é incompatível com a restrição de máximo de assentos. Em casos de conflito, o Gerador de Escalas dará prioridade à restrição do conjunto de atividades.

Os agentes atribuídos a um conjunto de atividades realizam as atividades selecionadas em uma base multi-habilidade. Esses agentes não podem ser atribuídos a nenhuma outra atividade durante o período mínimo de tempo especificado para o conjunto de atividades.

Importante

Para acomodar esses períodos em que alguns agentes não podem ser atribuídos para trabalhar em um conjunto de atividades, a Genesys recomenda manter sempre uma atividade disponível, que não faça parte de nenhum conjunto de atividades, para os agentes realizarem durante as horas abertas do conjunto de atividades. Se o conjunto de atividades exceder em número de funcionários antes que todos os agentes sejam escalados, o Gerador de Escalas tentará criar um trabalho de conjunto de atividades para eles. No entanto, se o período não atribuído de um agente for mais curto que o período mínimo do conjunto de atividades, o Agendador deverá atribuir ao agente um período estendido sem nenhuma atividade (pausa forçada), pois nenhuma atividade

está disponível para ele trabalhar.

Criando Conjuntos de Atividades

Para criar um Conjunto de Atividades:

1. No painel **Objetos**, selecione o site para o qual você deseja criar o conjunto de atividades.
2. Na parte inferior do painel **Atividades**, clique em **Conjuntos de Atividades**.
3. Neste painel, clique em **Novo Conjunto de Atividades**  .
O painel **Propriedades do Conjunto de Atividades** é aberto.
4. Configure as seguintes definições, conforme descrito:
 - **Nome**—Insira um nome para o conjunto de atividades. O nome deve ser único em todo o site.
 - **Nome Abreviado**—Insira um nome abreviado com três letras para o conjunto de atividades.
 - **Duração Mínima**—Insira um valor para o tempo mínimo que um agente pode trabalhar nas atividades deste conjunto de atividades.
 - **Restrito**—Marque esta caixa de seleção se você não quiser que nenhuma refeição, exceção de meio período ou folga de meio período seja escalada durante o período do conjunto de atividades. (Pausas podem ser escaladas durante o conjunto de atividades.) Deixe desmarcado se pausas, refeições, exceções de meio período e folgas de meio período puderem interromper este conjunto de atividades. (A única restrição é a duração mínima.)
5. Clique em **Salvar Agora**  .
6. Continue com a configuração do conjunto de atividades adicionando Atividades a ele. Consulte [Adicionando Atividades aos Conjuntos de Atividades](#).

Excluindo Conjuntos de Atividades

Para excluir um conjunto de atividades:

1. No painel **Conjuntos de Atividades**, selecione o conjunto que deseja excluir.
2. Clique em **Excluir**  .

Agrupando Várias Atividades

Agrupar várias atividades de uma mesma unidade de negócios permite a agregação de dados para o monitoramento e relato do desempenho pelo contact center.

É possível **criar** grupos de atividades, **atribuir** atividades a eles usando um **filtro**, **copiar** e **excluir** grupos de atividades.

Criando Novos Grupos de Atividades

1. No painel **Objetos**, selecione a unidade de negócios para a qual você deseja criar o **Grupo de Atividades**.
2. No painel **Atividades**, selecione **Novo Grupo de Atividades** . O **painel Propriedades do Grupo de Atividades** é aberto.
3. No campo **Nome**, insira um nome exclusivo para o grupo.
4. Clique em **Salvar Agora** . O novo grupo de atividades é exibido no painel **Atividades**.

Atribuindo Atividades a Grupos de Atividades

1. No painel **Atividades**, selecione o grupo para o qual você deseja atribuir as atividades.
2. Na parte superior do painel **Propriedades do Grupo de Atividades**, clique em **Atividades**.
3. Após abrir o painel **Atividades Associadas**, clique em **Atribuir atividades regulares** . O painel **Atividades** é aberto.
4. Selecione as atividades que você deseja associar a esse **Grupo de Atividades**. Para encontrar rapidamente uma atividade, digite o seu nome no campo **Pesquisar**.

Dica

Apenas as atividades da unidade de negócios selecionada estão disponíveis. As atividades de outras unidades de negócios não são exibidas.

5. Após selecionar todas as atividades, clique em **Aplicar**  .
6. No painel **Atividades Associadas**, clique em **Salvar Agora**  .

Ao atribuir atividades a um grupo de atividades, você pode usar um filtro para selecionar somente os sites e atividades multi-site aos quais deseja aplicar estes grupos e atividades.

Usando Filtros ao Atribuir Atividades a Grupos

1. No painel **Atividades**, clique em **Filtrar**  .
O painel **Filtrar** é exibido.
2. Na lista de Sites, execute um dos seguintes procedimentos:
 - Remova a marca de seleção na caixa de seleção **Tudo** e selecione os sites para os quais deseja atribuir esses grupos e atividades.
 - Remova a marca de seleção na caixa **Todos** e marque **Não Filtrar por Sites**. (Se esta caixa for marcada, as atividades e grupos se aplicarão a todos os sites da lista.)
3. Na seção **Atividades Multi-site**, execute um dos seguintes procedimentos:
 - Remova a marca de seleção na caixa de seleção **Tudo** e selecione as atividades multi-site para as quais deseja atribuir esses grupos e atividades.
 - Remova a marca de seleção na caixa **Todos** e marque **Não Filtrar por Atividades**. (Se esta caixa for marcada, as atividades e grupos se aplicarão a todas as atividades multi-site da lista.)
4. Clique em **Aplicar**  .

Copiando Grupos de Atividades

1. No painel **Atividades**, selecione o Grupo de Atividades que deseja copiar.
2. Clique em **Copiar**  .
O painel **Copiar Grupo de Atividades** é aberto.
3. Se necessário, no campo **Nome**, renomeie o Grupo de Atividades. (O nome deve ser único em toda a unidade de negócios.)
4. Na seção **Associar Grupo de Atividades Copiado à Seguinte Unidade de Negócios**, selecione a unidade de negócios com a qual deseja associar este Grupo de Atividades.
5. Clique em **Salvar Agora**  .

Dica

Ao copiar um grupo de atividades e adicioná-lo na mesma unidade de negócios, todas as atividades associadas ao grupo de atividades copiado são associadas ao grupo de atividades duplicado.

Excluindo Grupos de Atividades

1. No painel **Atividades**, selecione o **Grupo de Atividades** que deseja excluir.
2. Clique em **Excluir**  .
3. Quando a caixa de diálogo **Confirmação** se abrir, clique em Sim para avançar ou **Não** para cancelar a ação.

Adicionando Atividades a Conjuntos de Atividades

Após **criar um conjunto de atividades**, adicione as atividades abrindo o painel **Atividades**.

Para adicionar atividades a um conjunto de atividades:

1. No painel **Atividades**, clique em **Atribuir atividades regulares**  .
O painel **Atividades Disponíveis** é aberto.
2. Na lista **Atividades**, selecione as atividades que deseja adicionar a este conjunto.
Para encontrar rapidamente uma atividade na lista, insira o seu nome no campo **Pesquisar**.

Dica

Você verá que as atividades que já foram atribuídas a um conjunto de atividades apresentam o nome do conjunto de atividades em uma coluna separada. Essas mesmas atividades continuam a poder ser adicionadas ao novo conjunto de atividades.

3. Clique em **Aplicar**  .
4. No painel **Atividades Associadas**, clique em **Salvar Agora**  .
As atividades selecionadas são adicionadas à lista de atividades no painel **Conjuntos de Atividades**.

Configurando Habilidades para Atividades

Use o painel **Habilidades** para **adicionar** ou **excluir** as habilidades associadas a uma atividade.

Observe as seguintes informações sobre as habilidades:

- Se você adicionar uma habilidade a uma atividade, apenas agentes que possuam tal habilidade poderão ser escalados para essa atividade.
- Se você associar múltiplas habilidades a uma atividade, os agentes devem possuir todas as habilidades para trabalhar na atividade.
- Uma atividade pode incluir mais de uma habilidade ou pode representar um nível de habilidade em particular.

Importante

Os agentes e as habilidades são associados no Genesys Administrator, não no Workforce Management Web. As Habilidades do Workforce Manager são idênticas aos objetos de **Habilidades** do Genesys Administrator e são disponibilizadas no Workforce Manager após a sincronização com o Genesys Administrator.

Características de Segurança de Habilidades

Apenas as habilidades que o usuário atual possui autorização de acesso no Genesys Administrator estarão visíveis.

Se o acesso de segurança de um usuário foi alterado de tal forma que ele não possui mais acessos a certas habilidades, tais habilidades continuarão visíveis; contudo o usuário que teve o acesso alterado não poderá adicionar, excluir, ou alterá-las.

Adicionando Habilidades a uma Atividade

Para adicionar uma habilidade a uma atividade:

1. No painel **Atividades**, selecione a atividade para a qual deseja adicionar habilidades.
2. Na parte superior do painel **Propriedades das Atividades**, clique em **Habilidades**.
3. Após abrir o painel **Habilidades**, clique em **Adicionar Habilidades a uma Atividade** .
4. No painel **Habilidades**, atribua os níveis mínimo e máximo de habilidade.

- **Nível Mínimo de Habilidade**—Um valor de nível mínimo de habilidade necessário para um agente com a habilidade para realizar a atividade. Defina se o intervalo é apropriado para cada habilidade, como de 1 a 10 ou de 1 a 100. O intervalo deve ser consistente com o intervalo usado no Genesys Administrator.
 - **Nível Máximo de Habilidade**—Um valor de nível máximo de habilidade necessário para um agente com a habilidade para realizar a atividade.
5. Na lista de habilidades, selecione aquelas que você deseja associar com esta atividade. Para localizar uma habilidade rapidamente, é possível inserir o critério de pesquisa no campo **Pesquisar** (por exemplo, o nome da habilidade).

Importante

Você deve definir habilidades no Genesys Administrator antes que elas apareçam nesta lista.

6. Após terminar de selecionar as habilidades, clique em **Aplicar** .

Excluindo Habilidades Associadas a uma Atividade

Para excluir uma habilidade:

1. No painel **Habilidades**, selecione a habilidade que deseja excluir. Para localizar uma habilidade rapidamente, é possível inserir critérios de pesquisa no campo **Pesquisar** (por exemplo, o nome da habilidade).
2. Clique em **Excluir** .
3. Após terminar de excluir as habilidades, clique em **Salvar Agora** .

Associando Agentes a Atividades

Use o painel **Agentes** na visualização **Atividades** para associar os agentes a atividades. Para abrir este painel, selecione **Agentes** na parte superior do painel **Propriedades da Atividade**.

Os agentes podem trabalhar em atividades sob duas condições:

1. Se tiverem o conjunto de habilidades adequado. Suas habilidades devem coincidir com as habilidades exigidas para a atividade.
2. Forem elegíveis para as atribuições da atividade. Se a data efetiva for anterior à data atual, essas atribuições substituirão a qualificação do agente para trabalhar na atividade de acordo com o conjunto de habilidades.

Para ajustar quais agentes são associados com uma atividade, altere as configurações de habilidades para ambos.

- O agente, ao usar a seção **Informações do Agente**. Consulte a [Visualização das Atividades do Agente](#).
- A atividade usando a guia **Habilidades** no módulo **Configuração > Atividades**. Consulte [Configurando Habilidades para Atividades](#).

Associando Agentes a uma Atividade

Para associar um agente a uma atividade:

1. No painel **Atividades**, selecione a atividade à qual você deseja associar agentes.
2. Na parte superior do painel **Propriedades da Atividade**, clique em **Agentes**.
3. O painel **Agentes Associados à Atividade** é aberto.
4. Clique em **Associar agentes à atividade** . O painel **Agentes Disponíveis** é aberto.
5. No campo **Data Efetiva**, insira (ou clique no campo para selecionar a partir do calendário) a data em que deseja iniciar a associação.
6. No campo **Status**, use a lista suspensa para selecionar uma das quatro opções: **Primária**, **Secundária**, **Automática** ou **Desativada**.
7. Na lista de **Agentes Disponíveis**, selecione os agentes que você deseja associar a esta atividade. Para localizar rapidamente um agente, insira o nome dos agentes no campo **Pesquisar** e clique em um dos dois filtros **Pesquisar por:** filtros (botões de opção **Nome** ou **Sobrenome**).
8. Após selecionar todos os agentes, clique em **Aplicar** .

Dica

Para desassociar (ou remover) um agente de uma atividade, acesse a visualização **Configuração > Agentes > Atividades**.

Estatísticas

Use o painel **Estatísticas** para associar as estatísticas de cada atividade ou atividades multi-site.

Importante

É necessário ter a permissão adequada ou direito de segurança para visualizar e configurar as estatísticas para Atividades e Atividades Multissite. Se você não tiver este direito, os painéis **Atividades > Estatísticas** e **Atividades > Multi-site** não estarão visíveis. Além disso, não será possível associar estatísticas a uma atividade ou atividade multissite se forem do tipo **Trabalho com Equipe Fixa**.

Use estas estatísticas para monitorar os níveis de serviço e interação.

Para associar as estatísticas às atividades, você deve ter configurado as estatísticas necessárias no Stat Server e configurado uma conexão entre o Data Aggregator e o Stat Server na guia **Aplicativo do Data Aggregator Conexões**. A conexão do Data Aggregator-Stat Server deve estar ativa.

Dica

Você encontrará algumas estatísticas já configuradas no WFM com nomes variáveis (com um prefixo "WFM") listados entre parênteses na coluna Opções de Estatísticas na tabela [Configurações de Estatísticas Recomendadas](#).

As propriedades das estatísticas são descritas em [Propriedades das Estatísticas](#). As informações adicionais de configuração são exibidas em [Configurando Estatísticas das Atividades](#) e [Estatísticas das Atividades Multi-site](#).

Propriedades das Estatísticas

Estatísticas—As estatísticas do Stat Server que você associará a uma atividade ou atividade multi-site.

Tipo—O tipo de objeto a ser monitorado.

- **Volume de Interação**—Define como recuperar o número de interações que chegam ao contact center para cada atividade. Usado para atividades Imediatas e Adiadas.
- **Volume de Abandonos**—Descreve o número de interações abandonadas pelo contact center para cada atividade. Usado para atividades Imediatas.
- **Qualidade do Serviço**—Usado para comparar os valores reais com os objetivos de serviço projetados na escala de cada atividade. Isto inclui estatísticas que monitoram o nível de serviço e tempo médio de atendimento (ASA). Usado para atividades Imediatas.
- **Tempo de Atendimento**—Acompanhado em todas as atividades e comparado com os objetivos do tempo de atendimento definidos na previsão. Usado para atividades Imediatas e Adiadas.
- **Backlog**—Acompanha o número de interações de entrada na fila que estão aguardando processamento e ainda não foram distribuídas aos agentes. Usado somente para atividades adiadas.

Objeto—A Fila, Fila de Interação, Ponto de Rota, Grupo de Filas, Grupo de Pontos de Rota, Grupo de Agentes ou Grupo de Lugares em monitoramento.

- **Fila**—Todos os DNs dos tipos de Fila ACD e Virtual no site.
- **Fila de interação**—Objetos de Script do tipo Fila de Interação.
- **Ponto de Rota**—Todos os DNs dos tipos Fila de Rota e Ponto de Rota Virtual no site.
- **Grupo de Filas**—Todos os Grupos DN do tipo de fila ACD no site.
- **Grupo de Pontos de Rota**—Todos os Grupos DN do tipo Pontos de Rota no site.
- **Grupo de Agentes**—Todos os Grupos DN do tipo de Agente no site.
- **Grupo de Lugares**—Todos os Grupos DN do tipo de Lugares no site.

Filtros—Valores opcionais que definem as interações atendidas pelo objeto mais precisamente. Usado em contact centers que possuam agentes com múltiplas habilidades. Na maioria dos casos, os filtros requerem a instalação do Genesys Universal Routing Server (URS).

Modo Configuração Flexível

A seção **Estatísticas** em **Propriedades das Estatísticas** inclui uma configuração para o **modo de configuração flexível** para determinados Tipos (como Qualidade do Serviço, Tempo de Atendimento, Volume de Interação e Backlog). Se ativado, suporta as configurações de uma versão anterior do WFM ou especifica solicitações estatísticas mais complexas

No modo de configuração Flexível, se você selecionar Volume de Interação, Tempo de Atendimento ou Backlog, todos os tipos de Objeto estarão disponíveis ao invés de apenas os que foram mostrados em **Configurações das Estatísticas Recomendadas**. Isto é, você pode selecionar objetos dos tipos Fila, Fila de Interação, Ponto de rota, Grupo de Filas, Grupo de Pontos de Rota, Grupo de Agentes ou Grupo de Lugares.

Se você selecionar Qualidade do Serviço no modo de configuração Flexível, será possível selecionar as estatísticas da velocidade média de atendimento isoladamente.

Se você não estiver no Modo de Configuração Flexível, você deve selecionar uma destas três combinações:

- Fator de Serviço, Interações Distribuídas e Intervalo de Tempo
- Interações Distribuídas e Velocidade Média de Atendimento
- Fator de Serviço, Interações Distribuídas, Velocidade Média de Atendimento e Intervalo de Tempo.

As estatísticas configuradas usando o **modo de configuração Flexível** aparecerão na lista de **Estatísticas** com um ponto de exclamação ao lado.

Importante

Se você marcar a caixa de seleção **Modo de configuração flexível** e não configurar nenhum dos parâmetros adicionais que se tornarem disponíveis, a estatística será tratada como se a caixa de seleção **Modo de configuração flexível** não estivesse marcada. Nenhum ponto de exclamação aparecerá ao lado da estatística na lista de **Estatísticas** e, ao editar esta estatística, a caixa de seleção **Modo de configuração flexível** não estará marcada.

Usar Como Média

Também na seção **Estatísticas** das propriedades de **Estatísticas**, a configuração **Usar como média** diz ao WFM para registrar os valores médios. Use-o apenas para os tipos de estatística Qualidade de Serviço e Tempo de Tratamento.

Por exemplo, estatísticas regulares de Tempo de Tratamento apresentam o tempo total de tratamento dividido pelo número de interações tratadas para produzir o valor que o WFM usa. Se você selecionar **Usar como média**, o WFM registrará apenas o tempo total de atendimento e não dividirá o valor pelo número de interações.

Importante

É possível aplicar **Usar Como Média** apenas uma vez por atividade para cada tipo de estatística.

Configurando Estatísticas para Atividades

Use o painel **Estatísticas das Atividades** para associar as estatísticas do Stat Server às atividades selecionadas. Ao definir uma estatística, você informa ao WFM quais estatísticas e quais objetos devem ser monitorados para cada atividade. Você define as estatísticas de atividade multi-site da mesma maneira que define estatísticas de atividades regulares.

Algumas atividades podem necessitar de múltiplas definições de estatísticas, por exemplo, você pode precisar definir estatísticas para cada fila ou grupo que realiza esta atividade.

Adicione e **exclua** as estatísticas das atividades usando os procedimentos neste tópico.

Adicionando Estatísticas a Atividades

Para adicionar estatísticas a uma atividade:

1. Selecione o Site que contém as atividades que você deseja associar a essas estatísticas.
2. No painel **Propriedades das Atividades**, selecione **Estatísticas**.
3. No painel **Estatísticas da Atividade**, clique em **Adicionar Informações das Estatísticas à atividade** .
4. No painel **Tipo de Estatística**, configure as estatísticas. Consulte [Configurações de Estatísticas Recomendadas](#).

Importante

A seção **Estatísticas** exibe uma estatística diferente, dependendo da combinação **Tipo/Objeto** escolhida. Os tipos de estatísticas são predefinidos e nem todos se aplicam a todos os tipos de atividades.

Atividades de pessoal fixo não usam estatísticas. Portanto, se você selecionar uma atividade do tipo **Trabalho com Equipe Fixa**, o painel **Estatísticas** não será exibido.

Após a seleção do **Tipo** e **Objeto**, as listas suspensas são ativadas e torna-se possível escolher as estatísticas na lista. Para obter uma descrição de todos os **Tipos**, **Objetos**, **Estatísticas** e **Filtros**, consulte [Propriedades das Estatísticas](#).

5. Selecione um **Filtro**, se necessário.
Os filtros são usados nos contact centers de múltiplas habilidades para esclarecer melhor o objeto a ser monitorado.
6. Selecione o(s) **Período(s) de Tempo para as estatísticas de Qualidade do Serviço**. É possível selecionar um ou dois intervalos de tempo.

7. Marque a caixa de seleção **Modo de configuração flexível**, se aplicável.

Dica

Esta opção não está disponível para estatísticas de Volume de Abandonos.

8. Marque a caixa de seleção **Usar como média**, se aplicável.
9. Clique em **Aplicar**  .
10. Após a exibição da estatística no painel **Estatísticas da Atividade**, clique em Salvar Agora  .
O tipo de estatística está agora associado à atividade.
11. Para adicionar outras estatísticas a esta mesma atividade, clique em **Adicionar Informações de Estatísticas à atividade**  e continue com as etapas de 3 a 7 neste procedimento.

Configurações de Estatísticas Recomendadas

Os nomes **Opções de Estatísticas** nesta tabela são sugeridos. Use o Configuration Manager para abrir o aplicativo Stat Server, no qual você pode definir os nomes dessas opções e os valores de seus objetos.

Tipo de Estatísticas	Opções de Estatísticas	Objetos Disponíveis
Volume de Interação	TotalNumberCallsEntered (ou WFMTotalNumberCallsEntered)	Fila, Fila de Interação, Ponto de Rota, Grupo de Filas e Grupo de Pontos de Rota
Volume de Abandonos	TotalNumberCallsAband (ou WFMTotalNumberCallsAband), TotalNumberShortAbandons, TimeRange	Fila, Fila de Interação, Ponto de Rota, Grupo de Filas e Grupo de Pontos de Rota
Qualidade do Serviço	ServiceFactor1 (ou WFMServiceFactor1), AverTimeBeforeAnswering (ou WFMAverTimeBeforeAnswering), TotalNumberCallsDistrib (ou WFMTotalNumberCallsDistrib)	Fila, Fila de Interação, Ponto de Rota, Grupo de Filas e Grupo de Pontos de Rota
Tempo de Atendimento	TotalNumberCallsHandled (ou WFMTotalNumberCallsHandled), TotalHandleTime (ou WFMTotalHandleTime)	Grupo de Agentes, Grupo de Lugares
Backlog	EmailsWaitingInQueue	Fila, Fila de Interação, Ponto de Rota, Grupo de Filas e Grupo de Pontos de Rota

Tipo de Estatísticas	Opções de Estatísticas	Objetos Disponíveis
	(ou WFMEmailsWaitingInQueue)	

Dica

As estatísticas da fila de interação multimídia dependem do tipo de interação (por exemplo, e-mails, chats, backlogs e tipos de mídia aberta terão diferentes estatísticas). Para uma lista completa de estatísticas e categorias de estatísticas, consulte [Workforce Management Administrator's Guide](#).

Excluindo Estatísticas das Atividades

Para editar as estatísticas associadas a uma atividade:

1. No painel **Estatísticas das Atividades**, selecione a estatística que deseja excluir.
2. Clique em **Remover Informações de Estatísticas da atividade** .
3. Após a exibição da caixa de diálogo **Confirmação**, selecione **Sim** para avançar ou **Não** para cancelar a ação.
4. Clique em **Salvar Agora** .

Configurando Habilidades para Atividades Multi-Site

Use o painel **Habilidades** para adicionar ou excluir as habilidades associadas a uma atividade multi-site.

Adicionando Habilidades a uma Atividade Multi-site

Para adicionar uma habilidades a uma atividade multi-site:

1. No painel **Atividades**, selecione a atividade multi-site à qual você deseja adicionar habilidades.
2. Na parte superior do painel **Propriedades das Atividades Multi-Site**, clique em **Habilidades**.
3. Após abrir o painel **Habilidades**, clique em **Adicionar Habilidades a uma Atividade** .
4. No painel **Habilidades**, atribua os níveis mínimo e máximo de habilidade.
 - **Nível Mínimo de Habilidade**—Um valor de nível mínimo de habilidade necessário para um agente com a habilidade para realizar a atividade. Defina se o intervalo é apropriado para cada habilidade, como de 1 a 10 ou de 1 a 100. O intervalo deve ser consistente com o usado no Configuration Manager.
 - **Nível Máximo de Habilidade**—Um valor de nível máximo de habilidade necessário para um agente com a habilidade para realizar a atividade.
5. Na lista de habilidades, selecione aquelas que você deseja associar com a atividade multi-site. Para localizar uma habilidade rapidamente, é possível inserir o critério de pesquisa no campo **Pesquisar** (por exemplo, o nome da habilidade).

Dica

Você deve definir habilidades no Configuration Manager para que elas apareçam nesta lista.

6. Após terminar de selecionar as habilidades, clique em **Aplicar** .

Excluindo uma Habilidade Associada com uma Atividade Multi-site

Para excluir uma habilidade:

-
1. No painel Habilidades, selecione a habilidade que deseja excluir.
Para localizar uma habilidade rapidamente, é possível inserir critérios de pesquisa no campo **Pesquisar** (por exemplo, o nome da habilidade).

2. Clique em **Excluir**  .

3. Após terminar de excluir as habilidades, clique em **Salvar Agora**  .

Painel de Agentes de Atividades Multi-Site

Este painel é de somente leitura e exibe os agentes associados com a atividade de multi-site.

Você não pode associar agentes diretamente com atividades multi-site. Os agentes são associados a atividades multi-site, se suas habilidades corresponderem às habilidades que são exigidas pelas atividades filho da atividade multi-site ou se são designados para trabalhar diretamente na atividade filho em WFM Web for Supervisor. Portanto, para ajustar quais os agentes estão associados a uma atividade multi-site, altere as configurações de habilidades deste agente, ou atribua a atividade a um agente com uma data efetiva. Para mais informações, consulte a visualização das [Atividades do Agente](#).

Atribuindo Atividades a Atividades Multi-Site

Atividades Multi-site são atividades regulares realizadas em contact centers específicos que são reunidas, para fins de acompanhamento, em uma única atividade multi-site associada a uma unidade de negócios.

Use o painel **Atividades** na visualização **Atividades Multi-site** para associar as atividades com as atividades multi-site. Para abrir este painel, selecione **Atividades** na parte superior do painel **Propriedades da Atividade Multi-Site**.

Para atribuir uma atividade a uma atividade multi-site:

1. No painel **Atividades**, selecione as atividades multi-site para as quais deseja associar atividades.
2. Na parte superior do painel **Propriedades da Atividade Multi.site**, clique em **Atividades**. O painel **Atividades Associadas** é aberto.
3. Clique em **Atribuir atividades regulares**  . O painel **Atividades** é aberto.
4. Selecione as atividades que deseja associar a essa atividade multi-site. Para encontrar rapidamente uma atividade, digite o nome da atividade no campo **Pesquisar**.

Dica

Uma atividade pode pertencer a apenas uma atividade multissite. Apenas as atividades da unidade de negócios selecionada estão disponíveis. As atividades de outras unidades de negócios não são exibidas.

5. Após selecionar todas as atividades, clique em **Aplicar**  .
6. No painel **Atividades Associadas**, clique em **Salvar Agora**  .

Configurar Habilidades e Estatísticas

Após atribuir as atividades, configure Habilidades e Estatísticas:

Clique em **Habilidades** na parte superior do painel **Propriedades das Atividades Multi-site** para configurar as habilidades que deseja monitorar para a atividade multi-site. Consulte [Configurando Habilidades para Atividades Multi-site](#).

Configure as estatísticas que quiser monitorar para a atividade multi-site. Para mais informações, consulte [Configurando Estatísticas para uma Atividade Multi-site](#).

Usando Filtros para Atribuir Atividades a Atividades Multi-site

1. No painel **Atividades**, clique em **Filtrar**  .
O painel **Filtrar** é exibido.
2. Na lista de **Sites**, execute um dos seguintes procedimentos:
 - Remova a marca de seleção na caixa de seleção **Tudo** e selecione os sites para os quais deseja atribuir esses grupos e atividades.
 - Mantenha a marca de seleção na caixa de seleção **Todos**. (Se esta caixa for selecionada, as atividades e grupos se aplicarão a todos os sites da lista.)
3. Na seção **Atividades Multi-site**, execute um dos seguintes procedimentos:
 - Remova a marca de seleção na caixa de seleção **Tudo** e selecione as atividades multi-site para as quais deseja atribuir esses grupos e atividades.
 - Mantenha a marca de seleção na caixa de seleção **Todos**. (Se esta caixa for selecionada, as atividades e grupos se aplicarão a todas as atividades multi-site da lista.)
4. Clique em **Aplicar**  .

Associando Sites a uma Atividade Multi-site

Ao selecionar uma atividade multi-site e clicar em **Atividades** no painel **Propriedades da**

Atividade Multi-site, é possível selecionar **Atribuir Site Ausente à Atividade Multi-site**  para atribuir a atividade a um site ausente (a menos que as atividades de todos os Sites visíveis já tiverem sido atribuídas a uma Atividade Multi-site) O painel **Atribuir Site Ausente à Atividade Multi-site** é aberto listando todos os sites da unidade de negócios selecionada. Para criar uma nova atividade similar para cada site selecionado:

1. Selecione um site.
É possível selecionar mais de um site usando as teclas CTRL ou SHIFT
2. Opcionalmente, é possível marcar a caixa de seleção **Distribuir Habilidades e Horas Abertas Multi-site** para atribuir horas abertas. Veja a dica abaixo.
3. Clique em **Aplicar** .
Em cada site selecionado, o WFM gera uma nova atividade que pode ser renomeada e associa essa atividade com a atividade multi-site *de origem* selecionada. Por padrão, as horas abertas da atividade são 24/7.

Dica

Caso tenha marcado **Distribuir Habilidades e Horas Abertas Multissite**, as horas abertas e as habilidades da atividade gerada (ou atividades) serão as mesmas da atividade multissite de *origem* selecionada.

O fuso horário de cada site é usado para definir as horas abertas—e pode ser diferente do fuso horário usado pela unidade de negócios em que a atividade multi-site de *origem* está localizada.

Uma atividade gerada dessa forma terá sempre o mesmo tipo de atividade que o da atividade multissite de origem.

Estatísticas para atividades multi-site

Use o painel **Estatísticas das Atividades Multi-site** para associar as estatísticas às atividades selecionadas. Ao definir uma estatística, você informa ao WFM quais estatísticas e quais objetos devem ser monitorados para cada atividade. Você define as estatísticas de atividade multi-site da mesma maneira que define estatísticas de atividades regulares.

Para informações básicas sobre atividades, seus tipos e como configurá-las, consulte [Configurando Estatísticas para Atividades](#).

Associando estatísticas à Atividades Multi-site

Para associar estatísticas à atividades multi-site:

1. Selecione a **Unidade de Negócios** que contém as atividades multi-site que você deseja associar a essas estatísticas.
2. No painel **Propriedades das Atividades**, selecione **Estatísticas**.
3. No painel **Estatísticas da Atividade**, clique em **Adicionar Informações das Estatísticas à atividade** .
4. No painel **Tipo de Estatística**, configure as estatísticas nas etapas de 3 a 11 no procedimento [Adicionar Estatísticas às Atividades](#). Consulte também [Configurações de Estatísticas Recomendadas](#).

Dica

A seção **Estatísticas** exibe uma estatística diferente, dependendo da combinação **Tipo/Objeto** escolhida. Os tipos de estatísticas são predefinidos e nem todos se aplicam a todos os tipos de atividades. Atividades de pessoal fixo não usam estatísticas. Portanto, se você selecionar uma atividade do tipo **Trabalho com Equipe Fixa**, o painel **Estatísticas** não será exibido.

5. Após **Tipo** e **Objeto** serem selecionados e as listas suspensas serem ativadas, escolha as estatísticas na lista.
Para obter uma descrição de todos os Tipos, Objetos, Estatísticas e Filtro, consulte [Propriedades das Estatísticas](#).

Para mais informações sobre as estatísticas de uma atividade multi-site, consulte [Propriedades das Estatísticas](#).

Excluindo estatísticas das atividades multi-site

Para excluir uma estatística de uma atividade multi-site, siga as etapas no procedimento [Excluindo Estatísticas das Atividades](#).

Usuários

Usuários são supervisores e outras pessoas que não são agentes. Os usuários são divididos em dois grupos:

1. Usuários que já foram importados para o WFM (**usuários do WFM**).
2. Usuários que estão configurados no Genesys, mas não foram selecionados como usuários do WFM (**Usuários do Genesys**).

No módulo de **Usuários**, é possível:

- Visualizar uma lista dos **usuários** de WFM existentes.
- Visualizar as **propriedades** do usuário.
- Configurar um **fuso horário** específico, a instância do **WFM Builder** e a **função de segurança** para um usuário.
- Visualizar e editar **privilégios da função** de segurança.
- Conceder ou remover os **direitos de acesso** de um usuário a unidades de negócios, sites e equipes.
- Conceder ou remover os direitos de acesso de um usuário a **notificações**.

Dica

Se os privilégios da função do usuário forem alterados neste módulo e já não coincidirem mais com os privilégios definidos no módulo **Funções**, a seguinte caixa de diálogo será exibida:



Figura: Diálogo de Confirmação

Clique em **Sim** para cancelar a atribuição da função de segurança atual ou clique em **Não** para cancelar a ação e manter a função de segurança atual do usuário.

Painel Usuários

Esse painel contém uma lista dos usuários importados para o Workforce Management. Ele apresenta as seguintes colunas: **Nome de Usuário**, **Nome**, **Sobrenome** e **E-mail**. Você pode adicionar usuários a esta lista (consulte [Importando Usuários do Genesys](#)) ou excluí-los.

Nesse painel, você pode:

- Importar usuários do Genesys para o WFM clicando em **Importar Usuário do Genesys** .
- Exclua usuários selecionando-os na lista e clicando em **Excluir** .
- Pesquisar usuários inserindo seus nomes de usuário no campo **Pesquisar**.
- Classifique a lista clicando no cabeçalho da coluna **Nome de Usuário**, **Nome** ou **Sobrenome**.

Importando Usuários do Genesys

Ao importar usuários do Genesys, um painel com uma lista suspensa das funções de segurança existentes é aberto. Por padrão, o usuário selecionado é atribuído à primeira função da lista. Se não houver nenhuma função de segurança, a lista exibirá <nenhum>. Todos os usuários importados são atribuídos à função selecionada na lista.

Após a conclusão da importação, o painel **Usuários** exibe os novos usuários na lista. É possível, em seguida, selecionar um usuário e alterar ou definir suas configurações no painel **Propriedades**, **Privilégios da Função** ou **Direitos de Acesso**.

Propriedades do Usuário

O painel **Propriedades dos Usuários** contém informações sobre o usuário do WFM selecionado.

Informações do Usuário

O painel **Informações do Usuário** contém os seguintes campos de somente leitura, sendo que já foram inseridos anteriormente no Genesys Administrator:

- Nome do usuário conforme inserido no Genesys Administrator.
- Sobrenome do usuário conforme inserido no Genesys Administrator.
- E-mail. Este é o endereço de e-mail do usuário inserido no Genesys Administrator. O WFM usa este endereço de e-mail para notificações de:
 - Alterações no status das solicitações de troca de escala.
 - Alterações no status das solicitações de folga.

Para saber mais sobre notificações por e-mail, consulte o [Workforce Management Administrator's Guide](#).

Definindo Configurações Opcionais

Para definir as configurações opcionais no painel **Informações do Usuário**:

1. Selecione um **Fuso Horário** para o usuário ou deixe em branco. O fuso horário pode ser usado em algumas visualizações de **Desempenho** e serve como uma alternativa ao fuso horário do site ou da unidade de negócios. Se você configurou um fuso horário padrão antes de importar o usuário, esse fuso horário será definido para este campo. Caso você ainda não tenha configurado um fuso horário padrão, será exibido o valor **<nenhum>**.

Importante

Se você alterar o fuso horário padrão posteriormente, o fuso horário que estava definido como padrão quando o usuário foi importado aparecerá aqui.

Para definir um fuso horário diferente para este usuário:

- Selecione o fuso horário na caixa de listagem suspensa. Todos os fusos horários que foram importados para o Workforce Management a partir do Configuration Database serão incluídos.

Se você precisar de fusos horários adicionais, use a visualização **Organização > Fusos Horários** para alterar os fusos horários exibidos na lista. Consulte [Lista de Fusos Horários](#) para mais informações.

2. Selecione um servidor **WFM Builder** para o usuário ou deixe em branco. Este é o servidor que cria as

escalas. Para usar um WFM Builder específico (um que esteja instalado na estação de trabalho de um usuário ou dedicado a um grupo de usuários) para criar escalas do WFM:

- Selecione o servidor **WFM Builder** na lista suspensa.

Você não precisa especificar um servidor WFM Builder se quiser que todos os usuários compartilhem o mesmo. O valor padrão é **Nenhum**.

-
3. Selecione a **Função de Segurança** para o usuário ou deixe em branco. Se você selecionar uma Função de Segurança, o usuário adotará as Opções de Segurança que foram configuradas para essa Função de Segurança. Se o usuário não estiver atribuído a uma função de segurança:
 - Desmarque as caixas de seleção ao lado dos nomes dos privilégios da função aos quais o usuário não deve ter permissão para acessar. Por padrão, todas as opções estão selecionadas.

4. Clique em **Salvar Agora**  .

Privilégios da Função de Usuário

O painel **Privilégios da Função > dos Usuários** contém uma lista dos privilégios da função de segurança atribuídos ao usuário selecionado. Os Privilégios da Função são descritos detalhadamente em [Privilégios das Funções](#).

Para alterar os privilégios da função do usuário:

1. Selecione um usuário e clique na caixa de seleção ao lado dos privilégios que deseja alterar.

2. Clique em **Salvar Agora** .

Clique em **Ajuda** para visualizar um tópico de Ajuda sobre o painel.

Concedendo Direitos de Acesso para Receber Notificações

O painel **Privilégios da Função** no módulo **Usuários** é idêntico ao painel **Privilégios da Função** no módulo **Funções**, com a exceção de que no módulo **Usuários** é possível conceder acesso às **Notificações**.

Para conceder acesso à notificações:

1. Na lista **Privilégios da Função**, clique na seta para expandir as **Notificações**, conforme mostrado na figura abaixo.



Figura: Privilégios da função de —Notificações

2. Clique na seta na linha apropriada para conceder o acesso de usuário selecionado a fim de receber notificações sobre uma das seguintes alterações de status:
 - Alterações do status da solicitação de folga
 - Alterações no status da troca de escala
 - Alterações e status que afetam o equilíbrio das folgas
 - Alterações no status da oferta de folga
3. Um novo painel é aberto, permitindo conceder direitos de acesso ao privilégio específico de notificação que você selecionou.
Por exemplo, se você tiver clicado na seta na primeira linha, o painel **Conceder Direitos de Acesso**

para **Ser Notificado sobre Alterações no Status da Solicitação de Folga** será aberto.

4. No novo painel, execute um dos seguintes procedimentos para o privilégio selecionado:

5.  Adicionar direitos de acesso
6.  Remover direitos de acesso
7.  Fechar este painel e cancelar as alterações feitas
8.  Abrir um tópico de ajuda relacionado a este painel

9. Após concluir todas as tarefas, no painel **Privilégios da Função**, clique em **Salvar Agora**  .

Direitos de Acesso

O painel **Direitos de Acesso** exibe as unidades de negócios, sites e equipes aos quais o usuário teve o acesso. Use os controles no canto superior direito desses painéis para concluir todas as tarefas descritas neste tópico.

Controles do painel de Direitos de Acesso

 Remove os direitos de segurança para esta UN sem alterar os sites	Clique para remover os direitos de acesso do usuário à unidade de negócios selecionada, mas retenha os direitos de acesso do usuário aos sites dentro desta UN.
 Adicionar Direitos de Acesso	Clique para abrir painel Selecionar Itens para Conceder Acesso a Usuários , que lhe permite conceder direitos de acesso de usuário para as unidades de negócios selecionadas, sites, ou equipes dentro da empresa. <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px; margin-top: 10px;"> <p>Dica</p> <p>Os objetos aos quais o usuário já tem direito de acesso não serão exibidos neste painel.</p> </div>
 Remover direitos de acesso aos itens selecionados	Clique para remover os direitos de acesso do usuário aos objetos selecionados.
 Ajuda	Clique para visualizar um tópico de Ajuda sobre o painel Direitos de Acesso .
 Salvar Agora	Clique para salvar todas as alterações feitas nos direitos de acesso do usuário.

Selecione itens para conceder acesso a controles do painel de usuários

 Aplicar	Clique para atribuir o acesso do usuário aos itens selecionados.
 Fechar	Clique para fechar este painel sem aplicar nenhuma alteração.
 Ajuda	Clique para visualizar um tópico de Ajuda sobre este painel.

Funções

As *Funções* de Segurança controlam permissões gerais (ou privilégios), bem como permissões de acesso a diferentes módulos no WFM Web for Supervisors. As funções não controlam o acesso às unidades de negócios, sites ou equipes. Para adicionar ou restringir acesso a objetos específicos, consulte [Direitos de Acesso](#).

Na visualização Funções há duas listas:

- A lista [Usuários de WFM](#) contém estas colunas: Nome de Usuário, Nome do Usuário, Sobrenome do Usuário, Email do Usuário e Função.
- A lista [Usuários do Genesys](#) contém estas colunas: Nome de Usuário, Nome do Usuário, Sobrenome do Usuário e Email do Usuário.

No módulo de Funções, é possível:

- Importar usuários
- Definir uma função de segurança padrão
- Atribuir funções de segurança aos usuários. Os usuários recebem automaticamente as permissões configuradas para a função de segurança à qual eles foram atribuídos.

Dica

As funções de segurança permitem que você configure permissões de acesso a módulos, mas não a unidades de negócios, sites ou equipes. Para habilitar os direitos a adicionar ou restringir acesso a esses objetos específicos, você deve marcar a caixa de seleção [Acessar Configuração de Backend](#) no painel Privilégios da Função.

Criando Funções

Para criar uma nova função de segurança:

1. Acesse **Configuração > Funções**.
2. No painel **Função**, clique em **Nova** .
Uma nova função de segurança aparece no painel **Função** com um nome padrão.
3. No painel **Privilégios da Função**, altere o **Nome** da função (se desejar).
4. Atribua privilégios expandindo itens na lista e marcando/desmarcando as caixas de seleção.
Para obter uma descrição completa de todos os privilégios, consulte [Privilégios da Função](#).
5. Clique em **Salvar Agora** .

Próxima Etapa: Atribua uma função de segurança a um usuário.

Usando Copiar para Criar Funções

Para criar uma função de segurança utilizando copiar:

1. No painel **Funções**, selecione uma função existente.
Se houver várias funções na lista, insira o nome da função no campo **Pesquisar** para localizá-la rapidamente.
2. Clique em **Copiar** .
Uma cópia da função selecionada aparece na lista **Funções**.
3. Selecione a cópia e clique em **Privilégios da Função**.
4. Renomeie e atribua privilégios à função, marcando ou desmarcando as caixas de seleção, conforme necessário.
5. Clique em **Salvar Agora** .

Atribuindo Funções a Usuários

O WFM permite que você atribua e **desatribua** funções de segurança, bem como **exclua** usuários da lista Usuários Atribuídos. Essas tarefas são descritas nos procedimentos a seguir.

Para atribuir usuários à função:

1. Na parte superior do painel **Privilégios da Função**, clique em **Usuários** e, em seguida, realize uma das seguintes ações:

- Clique em **Atribuir Usuários**  para atribuir um usuário do WFM a esta função. Um novo painel é aberto, contendo uma lista de usuários do WFM.
- Clique em **Importar Usuário do Genesys**  para atribuir um usuário do Genesys a esta função. Um novo painel é aberto, contendo uma lista de usuários do Genesys.

Importante

Novos usuários recebem automaticamente acesso a todos os módulos, objetos e sites.

2. Selecione os usuários que você deseja atribuir a esta função e clique em **aplicar** .
3. No painel **Usuários**, clique em **Salvar Agora** .

Apenas os usuários na lista **Usuários do WFM** podem acessar as funcionalidades do Workforce Management (com exceção do WFM Web for Agents).

Você também pode criar uma nova função de segurança usando copiar e colar. Consulte [Editando Funções de Segurança](#).

Desatribuindo Usuários de funções

Para desatribuir um usuário de uma função de segurança:

1. Na lista **Usuários Atribuídos**, selecione o usuário que você deseja desatribuir desta função.
2. Clique em **Desatribuir Usuário** .
3. Quando a caixa de diálogo **Confirmação** aparecer, selecione **Sim** para avançar ou **Não** para cancelar a ação.

-
4. Clique em **Salvar Agora**  .

Excluindo Usuários dos Usuários Atribuídos

Para excluir um usuário da lista Usuários Atribuídos:

1. Na lista **Usuários Atribuídos**, selecione o usuário que você deseja remover desta lista.
2. Clique em **Excluir Usuário**  .
3. Quando a caixa de diálogo **Confirmação** aparecer, selecione **Sim** para avançar ou **Não** para cancelar a ação.

Importante

Prossiga com cautela. Clicar em **Sim** remove todos os privilégios da função do usuário e direitos de acesso ao WFM.

4. Clique em **Salvar Agora**  .

Editando e Excluindo Funções

O WFM permite que você edite e exclua funções de segurança da lista Funções. Essas tarefas são descritas nos procedimentos a seguir:

Para editar uma função de segurança:

1. No painel **Função**, selecione a função que você deseja editar.
Se houver várias funções na lista, insira o nome da função no campo **Pesquisar** para localizá-la rapidamente.
2. Clique em **Privilégios da Função**.
3. Renomeie a função e/ou marque/desmarque as caixas de seleção ao lado dos privilégios que você deseja alterar.
4. Clique em **Salvar Agora**  .

Excluindo Funções de Segurança

Para excluir uma função de segurança:

1. No painel **Função**, selecione a função que você deseja excluir.
2. Clique em **Excluir**  .
3. Quando a caixa de diálogo **Confirmação** aparecer, clique em **Sim** para avançar ou **Não** para cancelar a ação.

Importante

Prossiga com cautela. Se você selecionar **Sim**, a ação não poderá ser desfeita.

Privilégios da Função

O painel Privilégios da Função no módulo Funções exibe uma lista extensa de módulos e objetos cujo acesso você pode controlar. A mesma lista de privilégios aparece quando você seleciona um usuário no painel Usuários: Privilégios da Função no módulo Usuários.

Importante

Novos usuários recebem automaticamente acesso a todos os módulos, objetos e sites, conforme descrito na visão geral e nos subtópicos de Privilégios da Função.

Consulte também:

- [Privilégios Gerais de Função](#)
- [Privilégios de Função de Configuração](#)
- [Privilégios de Função de Políticas](#)
- [Privilégios de Função de Calendário](#)
- [Privilégios de Função de Previsão](#)
- [Privilégios de Função de Escala](#)
- [Privilégios de Função de Troca](#)
- [Privilégios de Função de Desempenho](#)
- [Privilégios de Função de Aderência](#)
- [Privilégios de Função de Relatórios](#)
- [Privilégios de Função de Notificação](#)

Privilégios Gerais de Função

Os privilégios de função em **Geral** fornecem o seguinte acesso de usuário:

- **Mostrar campo de salário do agente**—Controla o acesso do usuário para visualizar o campo **Salário por Hora** no painel WFM Web for Supervisors **Configuração > Agentes > Propriedades**. Ele também controla se o usuário poderá ver a informação de salário do agente no relatório Propriedades do Agente.
- **Mostrar agentes não atribuídos**—Controla se o usuário selecionado pode visualizar agentes não atribuídos que aparecem em todas as listas em que aparecem agentes. As listas aparecem no módulo **Organização** em **Sites > Equipes > Adicionar Agentes** e **Sites > Agentes > Adicionar Agentes**.

Importante

Os novos agentes sem logins (ou com logins em diversos switches) são importados automaticamente durante a sincronização, mesmo que a opção **Mostrar agentes não atribuídos** esteja desativada para o usuário que aciona a sincronização, apesar de eles não serem visíveis a esse usuário. A única segurança para esses novos agentes é a segurança de **Tenant**.

- **Permitir Backup/Restauração**—Controla o acesso do usuário ao WFM Database Utility para realizar backups e restaurações. Caso esteja desmarcada, você não poderá efetuar logon no Database Utility. Para mais informações sobre este utilitário, consulte *Workforce Management Administrator's Guide*.

Privilégios de Função de Configuração

Os privilégios de função em **Configuração** fornecem o seguinte acesso de usuário:

Muitos privilégios em **Configuração** são visualizações do Web for Supervisors no módulo **Configuração** (as configurações Ler, Adicionar/Editar, Acessar Configuração de Backend e Habilidades não são). Marque a caixa de seleção ao lado de cada item para conceder ao usuário selecionado acesso à configuração de:

- **Funções/Usuários**
- **Organização**
 - **Ler**—Controla o acesso de usuário para visualizar todos os painéis no módulo **Organização**. Se estiver desmarcada, todos os outros privilégios em Organização também estarão desmarcados.
 - **Adicionar/Editar/Excluir**—Controla se este usuário pode adicionar/editar/excluir itens em todas as visualizações e painéis no módulo **Organização**.
 - **Acessar Configuração de Backend**—Controla o acesso de configuração a certos painéis no módulo **Configuração**. Se este direito não estiver atribuído ao usuário, esses painéis não serão visíveis:
 - O painel **Configuração** nas visualizações **Organização > Unidades de Negócios e Organização > Sites**.
 - O painel **Estatísticas** nas visualizações **Atividades e Atividades Multissite**.
 - **Habilidades**—Controla o acesso do usuário à configuração de habilidades na visualização **Organização > Unidades de Negócios**.
 - **Fusos Horários**—Controla o acesso do usuário à configuração de fusos horários na visualização **Organização**.
- **Grupos de Estados de Escala**—Controla se este usuário tem acesso à visualização **Grupos de Estados de Escala** no módulo **Configuração** do WFM Web for Supervisors. Os usuários com esta permissão podem modificar a configuração destes grupos.
- **Notificações**—Controla se este usuário tem acesso à visualização **Notificações** no módulo **Configuração** do WFM Web for Supervisors. Os usuários com esta permissão podem modificar a configuração de notificações por e-mail.
- **Cores na Escala**—Controla o acesso do usuário à configuração de cores personalizadas para elementos da escala.
- **Transporte Compartilhado**—Controla o acesso do usuário à funcionalidade de transporte compartilhado (habilitada por padrão). Desmarque esta caixa de seleção para desabilitar.
- **Períodos de Oferta de Folga**—Controla o acesso à visualização **Períodos de Oferta de Folga**.
- **Atividades**—Controla o acesso às visualizações **Atividades e Atividades Multi-Site**.

Privilégios de Função de Políticas

Os privilégios de função em **Políticas** fornecem o seguinte acesso de usuário:

Todos os itens em **Políticas** são visualizações do WFM Web no módulo **Políticas**. Marque a caixa de seleção ao lado de cada item para conceder aos usuários selecionados acesso à configuração de:

- Regras de Folga
- Contratos
- Turnos
- Tipos de Exceção
- Reuniões
- Padrões de Revezamento
- Tempos Marcados
- Tipos de Folga

Para que esse usuário receba notificações por e-mail quando existirem solicitações de folga que exigem revisão manual, selecione **Ser Notificado Sobre Alterações do Status de Solicitações de Folga**, que aparece em **Notificações**.

Privilégios de Função de Calendário

Os privilégios de função em **Calendário** fornecem o seguinte acesso de usuário:

- **Ler**—Controla o acesso do usuário à visualização de todos os painéis no módulo **Calendário**. Se estiver desmarcada, todos os outros privilégios em **Calendário** também estarão desmarcados.
- **Adicionar/Editar/Excluir**—Controla o acesso do usuário para visualizar, adicionar e editar preferências e exceções de agentes no módulo **Calendário**.
- **Preferir/Conceder/Recusar**—Controla o acesso do usuário para conceder ou recusar preferências de agentes no módulo **Calendário**.
- **Editar Limites de Folga**—Controla o acesso do usuário para editar limites de folga no módulo **Calendário**.

Privilégios de Função de Previsão

Os privilégios de função em **Previsão** fornecem o seguinte acesso de usuário:

- **Ler**—Controla o acesso do usuário a:
 - Criando Cenários de Previsão.
 - Visualizando e Editando Cenários de Previsão Compartilhados.
 - Visualizando a Previsão Principal.
 - Extraíndo a Previsão Principal para Cenários Próprios ou Compartilhados.
 - Visualizando Dados Históricos.

Importante

Se a opção **Ler** estiver desmarcada, todos os outros privilégios em **Previsão** também estarão desmarcados.

- **Publicar**—Controla o acesso do usuário a todas as permissões de **Ler**, mais a permissão para publicar na Previsão Principal seus Cenários de Previsão próprios ou compartilhados.

Três opções de segurança estão disponíveis neste direito de **Publicação de Previsão**:

- **Publicar VI na Previsão Principal**
- **Publicar TMA na Previsão Principal**
- **Publicar Funcionários na Previsão Principal**

Se apenas uma ou duas dessas permissões forem concedidas, o usuário não terá acesso total de segurança a Publicar.

Importante

Somente os usuários com acesso a **Publicar** antes da migração terão acesso às novas opções após a migração.

- **Visualizar Todos os Cenários**—Controla o acesso do usuário a todas as permissões de **Ler**, mais a permissão para:
 - Visualizar, editar e compartilhar todos os Cenários de Previsão.
 - Extrair da Previsão Principal para todos os Cenários.
- **Editar Dados Históricos**—Controla o acesso do usuário a todas as permissões de **Ler**, mais a permissão para:

-
- Editar dados históricos a serem usados ao criar um Cenário de Previsão.
 - Copiar/colar dados históricos de/para Excel.
 - **Sobreposições**—Controla o acesso do usuário a todas as permissões de Ler, mais o acesso a todas as funcionalidades de Sobreposições no módulo **Previsão**.

Privilégios de Função de Escala

Os privilégios de função em **Escala** fornecem ao usuário acesso às ações descritas abaixo. Marque a caixa de seleção ao lado de cada item para dar permissão para essa ação:

- **Ler Principal**—Controla o acesso do usuário para visualizar e extrair dados da Escala Principal, mas não para publicar na Escala Principal. (Consulte a **observação especial** abaixo.) Se estiver desmarcada, todos os outros privilégios em Escala também estarão desmarcados.
- **Editar Principal**—Controla o acesso do usuário para editar a Escala Principal.
- **Publicar**—Controla o acesso do usuário para publicar cenários na Escala Principal.
- **Limpar Principal**—Controla o acesso do usuário para limpar a Escala Principal.
- **Criar Cenário**—Controla o acesso do usuário para criar cenários.
- **Acessar Cenário Compartilhado**—Controla o acesso do usuário a todos os cenários de escala que estiverem marcados como **Compartilhado**.
- **Visualizar Todos os Cenários Compartilhados**—Controla o acesso do usuário para visualizar todos os cenários de escala que estiverem marcados como **Compartilhado**.
- **Criar**—Controla o acesso do usuário para criar escalas.
- **Aprovar Alterações**—Controla o acesso do usuário ao módulo **Aprovação de Alterações** para aprovar ou recusar alterações pendentes nas escalas que o usuário ou outros tenha(m) realizado.
- **Acessar Requisitos de Hora Extra**—Controla o acesso do usuário a todos os requisitos de hora extra escalados que estiverem marcados como **Compartilhado**.

Observação Especial Sobre Ler Principal

Marque **Ler Principal** para conceder ao usuário acesso para visualizar e extrair dados da Escala Principal, mas não para publicar na Escala Principal. Utilize as caixas de seleção restantes em Escala para dar permissões adicionais.

Quando a opção **Ler Principal** está selecionada, o usuário pode:

- Extrair dados da Escala Principal para um Cenário de Escala próprio ou compartilhado.
- Visualizar seus próprios Cenários de Escala e/ou outros Cenários de Escala marcados como *compartilhados* pelo respectivo criador.

Sobre Cenários: Ao trabalhar no Web for Supervisors, você pode criar múltiplos Cenários de Escala que contenham diferentes agentes, diferentes tipos de turnos ou padrões de revezamento, etc. Você eventualmente pode optar por publicar a totalidade ou parte de um destes cenários na Escala Principal.

Privilégios da Função de Troca

Os privilégios da função de **Troca** fornecem o seguinte acesso de usuário:

- **Troca**—Controla o acesso do usuário para trocar informações no WFM Web for Supervisors.

Para que esse usuário receba notificações por email quando houver solicitações de troca de agentes que exigem análise manual, selecione **Ser notificado sobre alterações no status da troca de escala**, exibido em [Notificações](#).

Para mais informações, consulte [Troca](#).

Privilégios da Função de Desempenho

Os privilégios da função de **Desempenho** fornecem o seguinte acesso de usuário:

- **Leitura**—Controla o acesso do usuário para visualizar as informações do Desempenho no WFM Web for Supervisors. Todos os usuários que possuírem a permissão **Leitura** para o módulo **Desempenho** poderão ver estes alertas quando os limites configurados forem excedidos.
- **Alertas de Atualização**—Controla o acesso do usuário para modificar os limites de alerta e salva as alterações na visualização **Alertas** no módulo **Desempenho**, onde os usuários podem configurar os limites de cada métrica.

Importante

A função Alertas no WFM Web for Supervisors usa a Previsão Principal e os dados de Escala como base para resultados de desempenho aceitáveis. Se os limites de desempenho definidos pelo usuário forem violados (por exemplo, se muitas interações estiverem sendo abandonadas ou se os níveis de serviço ficarem muito baixos), um **Alerta** na visualização **Monitoramento** notificará a necessidade de alguma ação.

Para mais informações, consulte [Visão Geral do Desempenho](#).

Privilégios da Função de Aderência

Os privilégios da função de **Aderência** fornecem o seguinte acesso de usuário:

- **Aderência**—Controla o acesso do usuário ao módulo **Aderência** no WFM Web for Supervisors, que monitora a aderência do agente em tempo real à escala.

Para mais informações, consulte [Aderência](#).

Privilégios da Função de Relatórios

Os privilégios da função de **Relatórios** fornecem o seguinte acesso de usuário:

- **Leitura**—Controla o acesso de leitura do usuário a todas as visualizações e painéis dentro do módulo **Relatórios**. Se for desmarcada, todos os outros privilégios em **Relatórios** também serão desmarcados.
- **Escalador de Relatórios**
 - **Permitir Usar o Escalador de Relatórios**—Controlam o acesso de usuário ao
 - **Exibir Todos os Relatórios Programados**—Controla o acesso do usuário ao

Marcar a caixa de seleção ao lado de um relatório permite ao usuário selecionado criar este relatório.

Para mais informações sobre como gerar e ler Relatórios, consulte [Relatórios](#).

Privilégios de Função de Configuração

Os privilégios da função de **Notificações** fornecem o seguinte acesso de usuário:

Marque a caixa de seleção de cada item para ativar essa notificação (o estado padrão). Desmarcar a caixa de seleção desativa esta opção:

- **Ser notificado sobre alterações no status da troca de escala**
- **Ser notificado sobre alterações no status da solicitação de folga**
- **Ser notificado sobre alterações que afetam o equilíbrio da folga**
- **Ser notificado sobre alterações no status da solicitação de folga**

Dica

Você pode definir menos objetos (do que aqueles em **Configuração > Notificação > Destinos**) para cada usuário que será notificado pelas configurações em **Usuários > Privilégios da Função > Notificações**.

Calendário

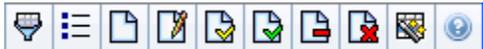
O módulo **Calendário** contém dois submódulos:

- Selecione **Itens de Calendário** para:
 - Adicionar disponibilidade, dias de folga, exceções, turnos, folgas e horas trabalhadas.
 - Editar exceções, preferências e folgas de agentes.
 - Rever padrões de revezamento.
 - Alterar o fuso horário para exibir as horas dos itens de Calendário no fuso horário selecionado pelo usuário.
- Selecionar **Limites de Folga** para configurar limites de folga.

Itens do Calendário

Dica

O módulo **Calendário** inclui Itens de Calendário (este tópico) e o tópico **Limites de Folga**.



Os **botões da barra de ferramentas** localizam-se na parte superior da janela e os **botões de ação** na parte inferior. As árvores **Agentes e Atividades** localizam-se na parte superior do painel **Objetos**.

Use o módulo **Itens de Calendário** para adicionar e editar exceções, preferências e folgas dos agentes.

- Exceções são períodos de tempo em que os agentes estão envolvidos em atividades não relacionadas ao trabalho.
- Preferências são solicitações de agentes e supervisores para determinados turnos, dias de folga, disponibilidade e folga.
- Padrões de revezamento são semanas de trabalho intercaladas de turnos, dias de trabalho, horas de trabalho e/ou atividades de trabalho. Um padrão de revezamento pode ser atribuído para um agente ou para uma equipe.

Informações a respeito do módulo **Itens de Calendário** aparecem nas seguintes seções e links:

- [Sobre o Módulo Itens de Calendário](#)
- [Segurança do Módulo Itens de Calendário](#)
- [Explicações das Cores do Calendário](#)
- [Como Usar o Calendário](#)
- [Hierarquia de Objetos de Calendário](#)
- [Caixa de Diálogo do Filtro de Calendário](#)
- [Caixa de Diálogo de Opções de Calendário](#)
- [Alterar Status de Preferência](#)
- [Adicionar ou Editar Itens de Calendário](#)

Controles do Módulo Calendário

Botões da Barra de Ferramentas

Selecione uma visualização no menu suspenso **Visualizações** (no lado esquerdo da barra de ferramentas): [Itens de Calendário](#) ou [Limites de Folga](#).

Ícone	Nome	Descrição
	Filtrar	Filtre a exibição.
	Opções	Selecione se estas colunas devem ser incluídas na tabela: Equipe, Motivo, Comentários, Horas Pagas, Data da Contratação, Enviado.
	Adicionar	Adicione um item (nesta visualização, um item de calendário).
	Editar	Edite os itens de calendário selecionados.
	Preferir	Altere o status das solicitações de agente selecionadas para Preferido.
	Conceder	Altere o status das solicitações de agente selecionadas para Concedido.
	Recusar	Recuse as solicitações de agente selecionadas.
	Excluir	Remova os itens de calendário selecionados.
	Atualizar Escala	Insira os itens de folga e os critérios específicos da reunião na escala principal. (Você deve ser um supervisor com direitos de edição na escala principal.)
	Ajuda	Exiba a ajuda de contexto.

Fuso Horário

Selecione o fuso horário para esta instância do WFM usando a lista suspensa que aparece abaixo dos botões da barra de ferramentas e acima dos calendários. As seguintes opções aparecem na lista:

- **Do Usuária**—Especifica o fuso horário do usuário atual, conforme configurado para esse usuário no WFM Web.
 - Se nenhum fuso horário estiver configurado para o usuário atual, o WFM especificará o fuso horário padrão.
 - Se nenhum fuso horário estiver configurado, essa opção ficará desativada.
- **Da UN**—Especifica o fuso horário da UN selecionado no painel **Objetos**.

- **Do Site/Da UN**—Especifica o fuso horário do site selecionado no painel **Objetos**.
 - Se mais de um site estiver selecionado, o WFM especificará o fuso horário da UN selecionado no painel **Objetos**.
- **Local** (padrão)—Especifica que os dados de cada site serão retornados no fuso horário local desse site.
- **Fusos horários configurados**—Especifica o fuso horário escolhido a partir do restante dos itens dessa lista.
 - Cada item restante é um fuso horário configurado (e sua relação com o GMT). Por exemplo, Pacific Standard Time (PST, Horário Padrão do Pacífico), que está 8 horas a menos em relação ao horário de Greenwich, é apresentado como PST (GMT-8.0).

Botões de Ação

Todos os botões da barra de ferramentas também aparecem no menu **Ações**.

Além disso, os botões da barra de ferramentas **Editar**, **Preferir**, **Conceder**, **Recusar**, **Excluir**, **Atualizar Escala** aparecem como botões de ação na parte inferior da janela **Calendário**.

Painel Objetos

O painel **Objetos**, no lado esquerdo da janela do WFM, exibe os objetos de banco de dados que você pode recuperar.

Árvore de Agentes

A árvore **Agentes** exibe os agentes na Empresa. A árvore é hierárquica de cima para baixo: Empresa, Unidades de Negócios, Sites, Equipes e Agentes.

Árvore de Atividades

A árvore **Atividades** exibe as atividades na Empresa. A árvore é hierárquica de cima para baixo: Empresa, Unidades de Negócios, Atividades Multi-site, Grupos de atividades, Sites e Atividades.

Cada item nas árvores **Objetos** possui uma caixa de seleção, que deve ser desmarcada ou marcada. Marcar um item em uma das árvores causa uma reação na outra árvore: selecionar um agente faz com que as atividades correspondentes sejam selecionadas automaticamente e selecionar uma atividade faz com que os agente(s)/equipe(s)/site(s)/unidade de negócios correspondentes sejam selecionados automaticamente.

Dica

Você pode selecionar simultaneamente itens localizados abaixo de sites diferentes na mesma unidade de negócios. Por padrão, nada está selecionado.

Sobre o Módulo Itens de Calendário

O módulo **Itens de Calendário** exibe os turnos, dias de folga, folgas, exceções e disponibilidades dos agentes. É possível filtrar esta exibição. É possível adicionar e editar a maioria dos tipos de Itens de Calendário a partir desta exibição, e você pode editar exceções, horas de trabalho, turnos e disponibilidades.

As informações de padrão de revezamento são de somente leitura. Padrões de revezamento aparecem com um prefixo RP: Para alterar as configurações do padrão de revezamento, use o painel **Padrões de Revezamento** no módulo **Políticas**.

Segurança do Módulo Calendário

O WFM Web define as permissões de acesso de segurança. Usuários podem ter acesso total a este módulo ou podem trabalhar somente com alguns itens de Calendário preferidos.

Caso tenha acesso limitado, os botões **Conceder**, **Preferir** e **Recusar** estarão desabilitados. Somente é possível adicionar, editar ou excluir itens de calendário no status **Preferido**.

Exibindo a Visualização Calendário

Para visualizar itens de Calendário:

1. Se o módulo **Itens de Calendário** não aparecer, selecione **Calendário** no menu **Visualizações**.
2. No Calendário de três meses exibido, selecione as datas para visualização. Clique com a tecla Shift pressionada seleciona várias datas.
3. Clique em **Obter dados** abaixo do painel **Objetos**.

Colunas da Visualização Calendário

Data	Exibe a data do item de Calendário.
Site	Exibe o site ao qual pertence o Agente desta linha.
Equipe	Exibe a equipe à qual pertence o Agente desta linha.
Agente	Exibe o nome do agente que tem o item de Calendário. Itens de calendário podem ser aplicados a sites ou equipes, mas eles são exibidos ou editados agente por agente.
Tipo	Exibe o tipo do item de Calendário (por exemplo, exceção de meio período).
Item	Exibe o nome do item de Calendário (por exemplo, Reunião de Equipe ou Turno_1).
Hora de Início	Exibe a hora de início do item de Calendário. Alguns itens de padrão de revezamento de período

	integral (Dia de Folga, Qualquer Turno e Turno Flexível) não têm horas iniciais ou finais. Por esta razão, as colunas Hora inicial e Hora final aparecem vazias para estes itens.
Hora de Término	Exibe a hora de término do item de Calendário. +1 indica o dia após a hora inicial; +2 indica dois dias após a hora inicial. Alguns itens de padrão de revezamento de período integral (Dia de Folga, Qualquer Turno e Turno Flexível) não têm horas iniciais ou finais. Por esta razão, as colunas Hora inicial e Hora final aparecem vazias para estes itens.
Status solicitado	Exibe o status do item de Calendário para um período que ainda não foi incluído em uma escala, conforme definido pelo usuário. Concedido, Recusado ou Preferido. Consulte Alterar Status de Preferência para uma explicação dos status. Consulte Status Solicitado x Status Real para uma explicação do status que aparece nas colunas Status solicitado e Status real.
Status real	Exibe os status do item de Calendário conforme definido pelo Workforce Manager: Concedido , Recusado , Preferido , Programado ou Não Programado . Consulte Alterar Status de Preferência para uma explicação dos status. Consulte Status Solicitado x Status Real para uma explicação do status que aparece nas colunas Status solicitado e Status real.
Motivo	Explica porque o WFM definiu o status real de um item como Recusado . É possível exibir/ocultar esta coluna usando a caixa de diálogo Opções .
Comentários/Memorando	Exibe todos os comentários ou informações adicionais associados ao Item de Calendário, incluindo aqueles que foram inseridos pelos agentes durante uma solicitação de item usando o WFM Web for Agents. É possível exibir/ocultar esta coluna usando a caixa de diálogo Opções . Esta coluna não pode ser classificada.
Horas pagas	Exibe os números de horas pagas para o item de calendário. É possível exibir ou ocultar esta coluna usando a caixa de diálogo Opções .

Como Usar o Calendário

- Selecione qualquer data clicando nela.
- Selecione várias datas pressionando a tecla **Ctrl** enquanto clica nas datas.
- Selecione um intervalo de datas pressionando a tecla **Shift** enquanto clica nas datas ou clique no

primeiro dia e depois arraste o mouse até o último dia antes de soltar o botão do mouse.

- Selecione o mesmo dia da semana de um mês inteiro clicando no cabeçalho do dia desejado. Por exemplo, para exibir todas as segundas-feiras, clique em **Seg.**.
- Para exibir um ano ou mês diferente, clique na seta suspensa do ano ou mês.
- Volte atrás um mês clicando em < ou avance para o próximo mês clicando em >.

Para recuperar uma data específica:

1. Selecione uma data ou um intervalo de datas.
2. Selecione um ou mais sites, uma ou mais equipes ou um ou mais agentes (em uma Unidade de Negócios) na árvore **Objetos**.
3. Clique em **Obter dados**.

A tabela exibe itens de Calendário para os sites, equipes ou agentes selecionados. É possível classificar a exibição clicando no cabeçalho de qualquer coluna.

É possível fazer uma busca na tabela por determinados agentes usando a caixa de diálogo **Localizar Agente**. Para abrir, selecione a tabela de pesquisa e, em seguida, selecione **Pesquisar** no menu **Editar** ou pressione **[Ctrl] + F**.

Caso o texto completo seja muito longo para aparecer na célula do calendário, posicione o ponteiro do mouse sobre esta célula. O texto completo aparece em uma dica de ferramenta.

Importante

Por padrão, se outro usuário adicionar um novo tipo de exceção enquanto você estiver com o Calendário aberto, o novo tipo de exceção não será marcado na **caixa de diálogo Filtrar**. Para ver os agentes que têm uma exceção atribuída do novo tipo, abra a caixa de diálogo Filtrar e marque a caixa de seleção do novo tipo de exceção.

Hierarquia de Objetos de Calendário

Quando você insere mais de um tipo de item de Calendário para um agente ao mesmo tempo, a hierarquia determina qual item tem prioridade. O item de maior prioridade aparece como **Concedido** e o item de menor prioridade incompatível aparece como **Recusado**.

A ordem de prioridade para exceções e preferências é:

1. Exceções de período integral concedidas.
2. Dias livres concedidos.
3. Folga de dia inteiro concedida.
4. Disponibilidade concedida.
5. Turnos concedidos.

6. Horas (de trabalho) pagas concedidas.
7. Exceções de dia parcial concedido, folga de dia parcial concedida.
8. Padrões de revezamento.
9. Itens preferidos (incluindo exceções, horas pagas e folgas com status Preferido).

Verificações de Consistência

Após adicionar uma exceção ou preferência no Calendário, o Calendário efetua uma verificação de consistência para determinar se ela é válida.

Para ser válida, uma exceção ou preferência deve:

- Estar dentro das horas de disponibilidade do Contrato do agente.
- Estar dentro das horas de atividades de operação para atividades que o agente pode executar.
- Estar consistente com os requisitos do Contrato de horas pagas. Exceções não pagas são adicionadas às horas pagas caso não violem as horas de disponibilidade do Contrato.

Além disso, se você estiver inserindo várias exceções de meio período, folgas de meio período ou uma combinação de exceções e folgas de meio período, observe o seguinte:

- Elas não podem se sobrepor.
- Elas devem ser compatíveis com as configurações de turno de qualificação, incluindo parâmetros de refeição. (Esta limitação não se aplica à folga de período integral nem a dias de folga.)

Considerações sobre Preferências e Exceções

- É possível inserir vários itens de Calendário compatíveis no mesmo dia. Por exemplo, é possível inserir um turno e um dia de folga no mesmo dia. Se preferir, você pode inserir uma disponibilidade e um turno no mesmo dia, caso o turno se ajuste aos parâmetros de disponibilidade. O WFM Web atribui o item que melhor se ajusta à escala do agente.
- É possível inserir somente uma exceção de período integral de um tipo único por dia. Entretanto, é possível inserir várias exceções de meio período do mesmo tipo. (O WFM Web define o status dos Itens de Calendário incompatíveis como **Recusado**.)
- É possível adicionar ou editar preferências e exceções mesmo após uma escala ter sido criada para os dias afetados. Entretanto, caso sejam feitas alterações após a criação da escala, recrie a escala para obter as alterações.

Explicações das Cores do Calendário

O calendário usa duas cores básicas de célula, azul-claro e cinza, e duas cores para itens selecionados, amarelo e branco.

- Cinza indica uma célula não selecionada para a qual os dados não foram solicitados. Pode ou não haver dados para aquele dia.

-
- Azul-claro indica uma célula não selecionada na qual existem dados. Isto é, em algum momento anterior desta sessão, você selecionou a data e clicou em Obter dados.
 - Amarelo indica uma célula selecionada na qual há dados.
 - Branco indica uma célula selecionada para a qual os dados não foram solicitados. Pode ou não haver dados para aquele dia.

O calendário usa duas cores de texto, preto e vermelho.

- Preto indica que ainda não foram solicitados dados para um dia e que as células não estão selecionadas.
- Vermelho substitui o preto quando uma célula é selecionada.

Caixa de diálogo Filtrar

Use a caixa de diálogo **Filtrar** para alterar quais itens aparecem no módulo **Itens de Calendário**:

1. Selecione a guia **Calendário**.
2. Selecione **Itens de Calendário** no menu **Visualizações**.
3. Selecione um ou mais objetos no painel **Objetos**. Um objeto pode ser:
 - Na árvore **Agentes**: uma unidade de negócios, um site, uma equipe ou um agente
 - na árvore **Atividades**: uma unidade de negócios, uma atividade multissite, um site, uma atividade.
4. Selecione uma data ou diversas datas no Calendário.
5. Clique em **Obter dados**.
6. Clique no ícone **Filtro** na barra de ferramentas do módulo **Itens de Calendário** ou selecione **Filtro** no menu **Ações**. Aparece a caixa de diálogo Filtro. A caixa de diálogo **Filtro** é exibida. Ela tem três guias:
 - **Os Itens de Calendário** listam todos os tipos de **exceção**, tipos de **preferência**, tipos de folga e padrões de revezamento.
O
 - **Status Solicitado** lista todos os status que podem aparecer na coluna Status Solicitado da tabela Calendário.
O
 - **Status Real** lista todos os status que podem aparecer na coluna Status Real da tabela Calendário.
7. Desmarque as caixas de seleção de todos os Itens de Calendário ou status que deseja ocultar da exibição do Calendário. Ou marque a caixa de seleção de qualquer item atualmente escondido que deseja exibir.
8. Clique em **OK** para salvar as alterações ou em **Cancelar** para restaurar as seleções existentes. A visualização **Calendário** é atualizada para corresponder à sua seleção.

Dica

Por padrão, se outro usuário adicionar um novo tipo de exceção enquanto você estiver com o Calendário aberto, o novo tipo de exceção será desmarcado na caixa de diálogo **Filtro de Calendário**. Para ver os agentes que têm uma exceção atribuída do novo tipo, abra a caixa de diálogo **Filtrar** e marque a caixa de seleção do novo tipo de exceção.

Caixa de Diálogo Opções

Use a caixa de diálogo **Opções** para exibir ou ocultar colunas na tabela **Itens de Calendário**.

- **Site**—O site do Agente que aparece nesta linha.
- **Equipe**—A equipe do Agente que aparece nesta linha.
- **Transporte Compartilhado**—O transporte compartilhado ao qual o agente (exibido nessa linha) está associado.
- **Motivo**—Uma explicação do porquê o status real é diferente do status solicitado.
- **Comentários/Memorando**—Qualquer comentário ou memorando feito após a inserção ou edição mais recente deste item de calendário.
- **Horas Pagas**—O número de horas pagas para o item de calendário.
- **Data de Contratação**—A data em que o Agente iniciou seu trabalho na empresa.
- **Enviado**—A data e a hora em que o Item de Calendário foi enviado (por um Agente ou Supervisor, dependendo do tipo do Item de Calendário).

Para usar a caixa de diálogo **Opções de Calendário**:

1. Selecione a guia **Calendário**.
2. Selecione **Itens de Calendário** no menu **Visualizações**.
3. Selecione um objeto em cada painel (**Agentes/Atividades**) do **painel Objetos**.
4. Selecione uma **data ou datas** no Calendário e clique em **Obter dados**.
5. Clique no **botão Opções** da barra de ferramentas ou selecione **Opções** no menu **Ações**.
A caixa de diálogo **Opções** é aberta e lista todas as opções disponíveis.
6. Para exibir uma coluna, marque a caixa de seleção próximo ao seu nome. Para esconder a coluna, desmarque a caixa de seleção.
7. Clique em **OK** para salvar as configurações ou em **Cancelar** para descartá-las.
A janela principal do **Calendário** é reexibida, mostrando as novas configurações.

Alterar Status de Preferência

Use o módulo Itens de Calendário para alterar o status da **preferência, exceção, folga** ou horas de trabalho (turno e disponibilidade) de um agente antes da publicação da escala.

- Antes da publicação da escala, as possíveis configurações de status real são **Preferido, Concedido e Recusado**.
- Após a publicação da escala, as possíveis configurações de status real são **Escalado** ou **Não Escalado**.

Status de Preferência

Antes de escalar, uma preferência pode ser **Concedida, Rejeitada** ou **Preferida**. Após a criação de uma escala para as datas que incluem esta preferência, o status pode ser **Escalado** (aparece na escala) ou **Não Escalado** (não aparece na escala).

- Uma preferência **Concedida** irá aparecer na escala a não ser que seja removida ou que outra preferência seja adicionada e que seja melhor classificada que a outra. Se isto acontecer, o status da preferência com classificação mais baixa será alterado para **Rejeitado**.
- Uma preferência **Rejeitada** não irá aparecer na escala a não ser que seja rejeitada em favor de uma preferência de melhor classificação e esta deve ser removida o mais tardar antes da criação da escala. Se isso acontecer, a preferência retornará ao seu status original, que poderá ser **Concedido** ou **Recomendado**.
- Uma preferência **Recomendada** poderá aparecer na escala se ela estiver em conformidade com as restrições de escala e as definições de otimização configuradas para o site.

Dois colunas no módulo **Itens de Calendário** exibem o status da preferência: **Status Solicitado** e **Status Real**. Veja **abaixo** uma explicação das duas categorias.

Para alterar o status de um item ainda não escalado:

1. Na coluna do **item de Calendário**, clique o nome do item que deseja alterar.
2. Clique um botão de ação para o novo status do item: **Preferido, Concedido** ou **Recusado**.
3. Clique em **OK**.
O novo status é exibido nas colunas **Status**.

Importante

Os status podem ser diferentes em cada coluna e o **Status Real** pode ser diferente do status que acabou de ser atribuído. Isso ocorre por causa do funcionamento das colunas **Status Solicitado** e **Status Real**, conforme explicado abaixo.

Status Real vs. Status Solicitado

Status Solicitado e *Status Real* referem-se às duas maneiras que cada exceção e preferência podem ser salvas.

- **Status Solicitado** é o status de preferência inserido pelo usuário. Se mais de uma preferência for inserida em um dia particular, cada item será salvo no banco de dados com o status que tinha quando foi inserido.
- **Status Real** é o status conforme decidido pelo WFM. O WFM avalia todas as exceções e preferências atuais com base na suas posições na [hierarquia do objeto de calendário](#). Se um agente possuir múltiplas preferências para um dia, o **Status Real** indicará como o WFM decidiu isso.

Por exemplo, se um agente prefere uma folga em período integral, esta preferência é salva na base de dados como **Preferido**. Se o agente for atribuído (**Concedido**) a uma exceção de reunião naquele dia, a exceção prevalecerá sobre a preferência. O WFM avalia o conjunto de exceções e preferências atuais, e assinala a preferência de folga como **Recusada**. Entretanto, o banco de dados mantém o status de preferência como Preferido porque, até que uma escala seja gerada, a exceção pode ser removida. Neste caso, a preferência pode novamente ter efeito e a preferência do **Status Real** ser alterada para **Preferido**.

Dica

As atribuições de padrões de revezamento são **Concedidas** por padrão; dessa forma, não há a necessidade de salvar um status separado no banco de dados.

Assistente de Adição de Itens de Calendário

Usando esse assistente, você pode adicionar disponibilidade, folgas, exceções, dias de folga, turnos e horas trabalhadas. (Este assistente está disponível para supervisores com direitos de acesso seguro apropriados.)

Para usar o assistente:

1. Selecione o painel **Calendário**.
2. Selecione **Itens de Calendário** no menu **Visualizações**.
3. Selecione um objeto no painel **Objetos**:
 - Na árvore **Agentes**: uma unidade de negócios, um site, uma equipe ou um agente
 - Na árvore **Atividades**: uma unidade de negócios, uma atividade multi-site, site ou atividade
4. Selecione uma **data ou diversas datas** no Calendário.
5. Clique em **Obter dados**.
6. Clique no ícone **Adicionar Item de Calendário** na barra de ferramentas ou selecione **Adicionar Item de Calendário** no menu **Ações**.

Para instruções sobre o preenchimento de cada tela do assistente, veja:

- [Escolher Atividades](#).
- [Escolher Agentes](#).
- [Escolher Itens de Calendário](#).

Dependendo das escolhas feitas nas duas primeiras telas, irá se prosseguir em uma dessas telas:

- [Adicionar ou Editar Hora de Início/Término](#)
- [Adicionar ou Editar Exceções](#)
- [Adicionar ou Editar Turnos](#)
- [Adicionar ou Editar Folga](#)
- [Comentários](#)

As três últimas telas também podem aparecer durante a edição dos itens de **Calendário**.

Escolher Atividades

Por padrão, apenas as atividades e as atividades multi-site selecionadas no painel **Objetos** (inferior) quando você clicou no botão **Adicionar Itens de Calendário** são exibidas, e todas são selecionadas.

1. Se necessário, altere as seleções.
2. Clique em **Avançar** para continuar.

Dica

Caso selecione objetos de mais de um site, a página **Escolher Item de Calendário** exibirá uma lista limitada dos tipos de item de calendário: **Disponibilidade, Dia de Folga, Folga, Exceção e Horas de Trabalho**.

Consulte também: [Adicionar \(ou Editar\) Assistente de Itens de Calendário](#).

Escolher Agentes

Por padrão, a unidade de negócios, os sites, as equipes e os agentes que foram selecionados no painel **Objetos** quando você clicou no botão **Adicionar Itens de Calendário** são exibidos e selecionados.

1. Se necessário, altere as seleções.
2. Clique em **Avançar** para continuar.

Dica

Caso selecione objetos de mais de um site, a página **Escolher Item de Calendário** exibirá uma lista limitada dos tipos de item de calendário: **Disponibilidade, Dia de Folga, Folga, Exceções** e **Horas de Trabalho**.

Consulte também: [Adicionar \(ou Editar\) Assistente de Itens de Calendário](#).

Escolher Item de Calendário

Para escolher um item de calendário:

1. Selecione um item no grupo **Tipo de Item de Calendário** dos botões de opção.
Caso tenha selecionado agentes de mais de um site em uma página anterior, a lista de tipos de item de calendário estará limitada a: **Disponibilidade, Dia de Folga, Folga, Exceções e Horas de Trabalho**.

Dependendo da sua seleção aqui, uma das várias telas diferentes aparecerá em seguida. Se você selecionar:

- **Disponibilidade**, a tela seguinte será: [Escolher Hora de Início/Término](#).
 - **Dia de Folga**, a tela seguinte será: [Comentários](#).
 - **Exceção**, a tela seguinte será: [Escolher Exceção](#).
 - **Turno**, a próxima tela é: [Escolher Turno](#).
 - **Folga**, a tela seguinte será: [Escolher Folga](#).
 - **Horas de Trabalho**, a tela seguinte será: [Escolher Hora de Início/Término](#).
2. Selecione um item no grupo **Estado Solicitado** dos botões de opção. **Preferido, Concedido** ou **Recusado**.

Dica

Se for selecionado **Horas de Trabalho** ou **Exceção**, o estado solicitado é pré-configurado como **Concedido**. Se for concedido um **Dia de Folga**, o Agendador irá conceder o dia de folga independentemente do impacto nos níveis de serviço.

3. Clique em **Avançar**.

Dica

Se o WFM Web não puder concluir algumas seleções, ele abre uma janela que lista os agentes, dias e razões envolvidas.

Consulte também: [Adicionar \(ou Editar\) Assistente de Itens de Calendário](#).

Adicionar ou Editar Hora Inicial/Final

Para configurar a hora de início e término para disponibilidade ou horas de trabalho:

1. Insira a **Hora de Início**.

É possível digitar a hora de início diretamente dentro do campo ou usar as teclas de seta para cima e para baixo para selecionar a hora.

Dica

Quanto a **Horas de Trabalho**, as suas seleções devem estar dentro da disponibilidade ao agente. Quanto a **Horas de Trabalho** com status de **Concedido**, suas seleções prevalecerão sobre um turno com status **Preferido** e configurarão horas de trabalho absolutas.

2. Insira a **Hora de Término** usando as mesmas opções.
A duração da **Disponibilidade** ou das **Horas de Trabalho** não pode exceder a 36 horas.
3. Selecione **Dia Seguinte** se a **Hora de Término** for um dia após a **Hora de Início**.

Importante

Se você tiver selecionado **Dia Seguinte**, a **Hora de Término** deverá ser antes do meio-dia (12h00).

4. Insira todos os comentários que deseja referentes a este **Item de Calendário**.

.

5. Clique em **Concluir**.

Adicionar ou Editar Comentários

Se você tiver selecionado **Dia de Folga** na tela **Escolher Itens de Calendário**, a tela **Comentários** aparecerá ao clicar em **Avançar**.

- Digite seus comentários, se tiver algum, na caixa de texto **Comentários** e, em seguida, clique em **Concluir**.

O **Calendário** é reexibido, mostrando a folga nova ou editada.

Adicionar ou Editar Exceções

Se você selecionar **Exceção** na tela **Escolher Item de Calendário** e clicar em **Avançar**, a tela **Escolher Exceção** será exibida.

1. Selecione um tipo exceção na lista de **Exceções**. Esta lista exibe todas as exceções que estão disponíveis para o(s) agente(s) selecionado(s).
 - **Sim**, embaixo de **Pago**, indica que a exceção é contabilizada como hora paga.
 - **Não**, embaixo de **Integral**, indica uma exceção de meio período.
 - **Sim**, embaixo de **Conversível**, indica uma exceção que pode ser convertida em **Dia de Folga**.
2. Se necessário, configure a **Hora de Início** e a **Hora de Término**.

Dica

Para exceções de dia parcial e dia inteiro, você pode digitar as horas diretamente nestas caixas de texto ou usar as teclas de seta para cima e para baixo para selecionar as horas. Clique nas teclas de seta para cima e para baixo para controlar as horas. Para mudar os minutos, selecione e digite sobre os minutos existentes. Por exemplo, você poderia inserir uma exceção de um minuto de 10:01 a 10:02.

3. Se você selecionar uma exceção paga de período integral, poderá marcar a caixa de seleção **Especificar Horas Pagas** para inserir uma duração ao invés do número padrão de horas em um dia de trabalho.
Se você marcar **Especificar Horas Pagas**, a caixa de texto **Horas Pagas** se tornará editável.

Dica

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

4. Se você quiser inserir comentários ou informações adicionais sobre esta exceção, digite-os na caixa de texto **Memorandos**.

Dica

Para saber mais sobre notas em itens de Calendário, consulte [Notas de Exceção](#) no *Workforce Management Administrator's Guide*.

5. Clique em **Concluir**.
O Calendário é reexibido, mostrando a exceção nova ou editada.

Se o WFM Web não puder concluir algumas seleções, ele abre uma janela que lista os agentes, dias e razões envolvidas.

Múltiplas Exceções de Dia-Parcial

É possível adicionar múltiplas exceções de meio período para um único dia. Algumas verificações de consistência são aplicadas:

- As exceções devem ser compatíveis com todas as configurações do turno, incluindo configurações de refeição. Se não forem compatíveis, todas as exceções serão recusadas.
- As exceções de meio período não podem se sobrepor ou sobrepor qualquer folga de meio período.

Adicionar ou Editar Turnos

Se você selecionar **Turno** na tela **Escolher Item de Calendário**, a tela **Escolher Turnos** aparecerá quando clicar em **Avançar**.

1. Selecione um nome de turno da lista de **Turnos**.
Esta lista exibe todos os turnos que estão disponíveis para os agentes e dias selecionados.
2. Se necessário, altere a **Hora de Início**.
A lista suspensa exibe todas as possíveis horas de início do turno selecionado, com base na configuração do turno.
3. Se necessário, insira ou altere a **Hora de Término**.
É possível digitar a hora diretamente dentro da caixa de texto ou usar as teclas de seta para cima e para baixo para selecionar a hora. O campo aceita somente horas compatíveis com as horas de término configuradas para o turno selecionado.
4. Selecione **Dia Seguinte** se a **Hora de Término** estiver no dia seguinte da **Hora de Início**.
5. Se desejar inserir um comentário, digite-o na caixa de texto **Comentários**.
6. Clique em **Concluir**.
O Calendário reaparece, exibindo o turno novo ou editado.

Adicionar ou Editar Folga

Use esta caixa de diálogo para adicionar uma nova folga ou editar uma existente.

Se você selecionar **Folga** na tela **Adicionar Item de Calendário**, a tela **Escolher Folga** aparecerá ao clicar em **Avançar**.

1. Selecione um tipo de folga na lista **Escolher Folga**. Essa lista exibe todos os tipos de folga que foram configurados no site selecionado.
2. Marque a caixa de seleção **Mostrar tudo** para exibir todos os tipos de Folga. Desmarque a caixa de seleção para exibir somente os tipos de folga aplicáveis ao agente selecionado.

Importante

Se selecionar um tipo de folga que não esteja associado a um agente escolhido, o WFM atribuirá a folga, mas não aplicará as regras de saldo de folga, exceto para limites. Caso o tipo de folga exceda os limites de folga, o WFM irá considerar este item de folga no cálculo dos limites.

3. Opcional: se a preferência de folga é para folga em período integral, marque a caixa de seleção **Período Integral**.
4. Opcional: Ajuste a **Hora de Início** e **Hora de Término** desta folga, se os valores padrão não estiverem corretos.
5. Marque a caixa de seleção **Especificar Início/Fim** para ativar os campos **Hora de Início** e **Hora de Término** e, em seguida, clique dentro de cada campo para modificar os valores padrão de horas, minutos e AM/PM.
6. Selecione **Dia Seguinte** à direita da caixa de texto **Hora de Término** se a folga for terminar um dia após o início.
7. Opcional: Especifique uma duração não padrão para a folga em período integral.
8. Marque a caixa de seleção **Especificar Horas Pagas** para ativar o campo **Horas Pagas** e, em seguida, clique dentro do campo e insira ou selecione um valor para especificar o número exato de horas em um período integral para esta folga específica. A caixa de seleção **Especificar Horas Pagas** será ativada apenas após selecionar um tipo de folga paga na lista **Escolher Hora de Folga**.

Importante

Se estiver ajustando preferências de folga de dia parcial, lembre-se de que todas as folgas de dia parcial deverão ser compatíveis com todas as configurações para pelo menos um turno qualificado, incluindo parâmetros de refeição. Pode não ser necessário ajustar esse valor manualmente. Caso selecione um único agente, o padrão será o número de horas pagas/minutos configurado para a regra de folga do agente, para o tipo de Folga que está sendo inserido. Caso selecione vários agentes, o valor padrão será 0 (zero).

9. Opcional: Marque a caixa de seleção **Lista de Espera** para especificar que a solicitação deve permanecer no status **Preferido**, caso uma solicitação de folga seja recusada porque seus limites de

folga já foram atingidos.

Se uma abertura ficar disponível, a solicitação poderá eventualmente ser concedida por um Supervisor, embora isso não seja garantido.

10. Opcional: insira seu comentário dentro da caixa de texto **Comentários**.

11. Clique em **Concluir**.

O Calendário é reexibido, mostrando o novo ou editado item de folga

.

Importante

Se estiver inserindo vários itens de folga de dia parcial, eles não poderão se sobrepor um ao outro nem a qualquer exceção de dia parcial.

Opções de Atualização da Escala

Use esta funcionalidade para atualizar a escala selecionada com os itens de calendário de folga que possuem o status **Concedido**, **Não Escalado**, **Retirado** ou **Escalado**.

1. Criar um item de **Folga Concedida** no calendário. (Use o [Assistente Adicionar Item de Calendário](#).) Seu status será **Concedido, Não Programado**
OU
Selecione um item de **Folga** que tenha o status **Retirado, Programado**.
2. Clique no ícone **Atualizar Escala** () na barra de ferramentas ou no botão **Atualizar Escala** na parte inferior direita da janela do WFM ou selecione **Atualizar Escala** no menu **Ações**.
3. Corrija quaisquer erros. Se não houver nenhum erro, a caixa de diálogo **Atualizar Opções da Escala** será exibida apresentando três caixas de seleção previamente selecionadas por padrão:
 - Realize a inserção somente se não houver erros nem avisos
 - Mostrar avisos
 - Confirmar automaticamente itens inseridos
4. Desmarque todas as caixas de seleção que não deseja que o WFM obedeça e clique em **OK**. O item de **Folga** selecionado é publicado na Escala Principal.

Importante

O WFM exibirá um aviso nas seguintes circunstâncias:

- Ao inserir uma **Folga**— de dia inteiro no Calendário ou diretamente na Escala Principal—em um dia em que a Escala Principal já possui um **Dia de Folga**.
- Ao inserir uma **Folga**— de dia parcial ou inteiro no Calendário ou diretamente na Escala Principal—em um dia em que a Escala Principal já possui uma **Exceção**.

Editar Itens de Calendário

Para editar um item de Calendário:

1. Selecione um item na tabela de visualização de **Calendário**.
É possível editar somente um item de Calendário por vez.
2. Clique duas vezes na seleção ou clique em **Editar**.
A tela **Editar** apropriada é exibida. Veja a tabela abaixo para uma lista dos tipos de itens de Calendário e a tela de edição que abre para cada um.

Item de Calendário	Tela de Edição
Disponibilidade	Adicionar ou Editar Hora de Início/Término
Dia de Folga	Comentários
Exceção	Adicionar ou Editar Exceção
Turno	Adicionar ou Editar Turno
Folga	Adicionar ou Editar Folga
Horas de trabalho	Adicionar ou Editar Hora de Início/Término

Importante

Se o **Tipo de Exceção** ou **Tipo de Folga** do item de calendário tiver sido dissociado do site atual, use a caixa de diálogo exibida para selecionar um novo **Tipo de Exceção** ou **Tipo de Folga**— que ainda esteja associado ao site atual. Você pode manter o **Tipo de Exceção** ou o **Tipo de Folga** dissociado, ou editar o item de calendário, mas não ambos ao mesmo tempo. Como segunda opção, você pode reassociar o **Tipo de Exceção** ou **Tipo de Folga** ausente e trabalhar com ambos.

3. Altere as configurações do **item de Calendário** conforme necessário.

Dica

As configurações disponíveis dependem do tipo de item que está editando.

4. Clique em **OK** para salvar as seleções, ou **Cancelar** para sair sem salvá-las.
O Calendário é reexibido, mostrando todas as alterações salvas.

Se o WFM Web não puder concluir algumas seleções, ele abre uma janela que lista os agentes, dias e razões envolvidas.

Diálogo de revisão de solicitações em volume

O diálogo **Revisar Solicitações em Volume** é aberto quando um supervisor edita (prefere, concede, recusa, exclui ou publica) solicitações de folga que se encaixam em um **período de oferta**. O WFM agrupa todas as solicitações de folga recebidas no período e as marca como uma solicitação. Se um supervisor selecionar apenas um ou dois itens no volume, o diálogo abrirá com uma mensagem, como *Você está prestes a Conceder itens selecionados que pertencem a uma solicitação ou diversas solicitações de volume, incluindo as Folgas abaixo. A ação selecionada pode ser aplicada somente a todos os itens listados de uma só vez. Deseja continuar?*

O diálogo lista todos os itens de folga selecionados, incluindo as datas, o nome do agente (que está solicitando a folga), as horas de início/término e o nome do item de folga. O supervisor pode selecionar **Prosseguir** ou **Cancelar**.

Caixa de Diálogo Revisar Mensagens de Calendário

No Calendário, caso conceda um item de folga que exceda os limites da folga, o Workforce Management (WFM) retorna um aviso. O WFM apresenta todos os avisos como uma tabela na caixa de diálogo **Rever Mensagens de Calendário**. As colunas da tabela incluem as colunas **Equipe**, **Agente**, **Data** e **Mensagem** com caixas de seleção.

Caso tenha as permissões de **Preferido/Concedido/Recusado** e **Edição de Limites de Folga** dentro do módulo **Calendário**, será possível ignorar os avisos.

1. Selecione a caixa de seleção, na coluna mais à esquerda, de cada aviso que deseja que prevaleça, ou clique no botão **Selecionar Todos os Avisos**.
2. Clique no botão **Prosseguir para Selecionados** para ignorar os avisos e continuar.

Dica

Embora consiga substituir avisos, não é possível substituir mensagens de erros; suas caixas de seleção estão desabilitadas.

Limites de Folga

No módulo **Calendário**, use os **Limites de Folga** para controlar o número de agentes que possuem permissão de folga, dessa forma, você não afetará de forma adversa a capacidade de se atingir os objetivos do serviço. É possível configurar os limites de folga para os agentes que executam uma **atividade** específica, para todos os agentes de uma equipe ou para todos os agentes de um site. Também é possível:

- Defina limites para um número máximo ou porcentagem máxima de agentes que possa estar de folga em qualquer horário.
- Defina limites de folga diferentes para cada intervalo de tempo durante o dia, permitindo mais agentes obterem folga durante períodos fora de pico de trabalho.
- É possível ver a porcentagem e os números reais dos agentes escalados para folga e comparar os limites com os valores reais.
- Defina os limites mínimos de tempo de folga para cada intervalo de tempo. Veja [Configurando Limites Mínimos de Hora de Folga](#) para mais detalhes.

Dica

Os limites de folga se aplicam a todos os tipos de folga que possuem o parâmetro **Contabilizar nos limites de folga** selecionado. É possível definir limites de folga separados para cada tipo de folga.

Se a caixa de seleção **Contabiliza nos limites de folga** estiver desmarcada para um tipo de folga, nenhum limite de folga se aplicará a esse tipo de folga.

Após a publicação da Escala Principal, o serviço Calendário ainda permite que os Agentes insiram itens de folga. Entretanto, estes itens são automaticamente resolvidos como **Não Escalado**, com o **Motivo Item está Não Escalado, pois escalas diferentes já foram criadas para este dia**. Também, estes itens não estão com os limites de folga selecionados, porque eles não estão escalados. Este é um procedimento normal, porque o planejamento (o Calendário) normalmente é feito antes da escalação.

Configurando Limites de Folga

Use este procedimento para modificar manualmente os limites de Folga ou use o [Assistente de Definição de Limites de Folga](#) para defini-los:

1. Selecione a guia **Calendário**.
2. Selecione **Limites de Folga** no menu **Visualizações**.
3. Selecione um site, atividade multi-site, equipe ou atividade na **árvore Objetos**. Não é possível selecionar

uma unidade de negócios ou um agente individual.

4. Selecione o período a ser exibido na tabela: **Ano** (padrão), **Mês** ou **Semana**. A granularidade associada com o período selecionado aparece na caixa de texto **Granularidade** de somente leitura.
5. Digite ou selecione uma data usando o **seletor de intervalo de data** na parte superior da janela. Caso selecione um dia diferente do primeiro dia do período selecionado, a exibição padroniza para o primeiro dia. Por exemplo, caso selecione **Mês** e então selecione 12 de Agosto, a exibição mostra 1-31 de Agosto.
6. Para remover a coluna da tabela, desmarque a caixa de seleção ao lado do nome daquela coluna. A tabela exibe os dados atuais para o objeto e datas que foram selecionados. Veja [A Tabela Limites de Folga](#) para uma explicação dos dados apresentados em cada coluna.

Dica

O conjunto de colunas repete sete vezes em cada coluna. Cada repetição contém os valores para um dia da semana.

7. Para cada período (representado por uma linha), insira um valor diretamente na célula **Máx. de Agentes** ou **% Máx.** ou em ambas. É possível copiar e colar valores de uma célula para outra usando as funções padrões Copiar e Colar do Windows. Caso insira valores dentro de ambas as colunas, o WFM aplica o menor limite.
 - **Sem Limites de Folga**—Deixe a célula vazia.
 - **Folga Não Permitida**—Insira 0.
 - **Algumas Folgas Permitidas**—Insira o número ou porcentagem de agentes que poderão ter folga.

Células com fundo cinza não são editáveis. Eles estão fora do período selecionado ou contêm valores que o WFM gera automaticamente.

Dica

Caso tenha escolhido **Semanal** como o período, a linha mínimo será exibida. Ela exibe o menor limite inserido dentro de qualquer célula. Consulte [Configurando Limites Mínimos de Folga](#) para saber como usar este recurso.

8. Caso deseje definir valores diferentes para um intervalo de data específico, clique no botão **Definir Valores** localizado na barra de ferramentas **Ações** ou selecione **Definir Valores** no menu **Ações**. Veja [A Caixa de Diálogo Definir Valores](#) para instruções de uso deste recurso.
9. Para manter as alterações, clique no botão **Salvar**, que está localizado na barra de ferramentas **Ação**, ou selecione **Salvar** no menu **Ação**.

Importante

Caso você reduza o limite de folga para um período específico ou atribua agentes para outra equipe depois de escalado um período de folga, os limites para um período particular podem ser excedidos. Neste caso, os agentes mantêm qualquer folga anteriormente planejada ou programada, mesmo se os limites forem excedidos.

A Tabela Limites de Folga

A tabela **Limites de Folga** exibe as linhas para cada semana (se o período for **Anual** ou **Mensal**) ou para cada intervalo de tempo de 15 minutos (se o período for **Semanal**).

Caso selecione o período **Semanal**, a tabela também exibe uma linha **Mínimo**, que exibe o menor conjunto de valores em qualquer intervalo de tempo durante o dia.

As colunas desta tabela são:

- **Semana/Intervalo de tempo**—Se o período selecionado é **Ano** ou **Mês**, esta coluna contém as datas de cada semana do período. Se o período for **Semana**, a coluna lista cada intervalo de tempo de 15 minutos em um dia.
- **Máx. de Agentes**—Insira um valor inteiro para o maior número de agentes no site, equipe ou atividade selecionada que recebeu a permissão de folga durante o período selecionado. Este valor deve ser um número inteiro, assim, frações serão arredondadas para menos.
- **% Máx.**—Insira um valor de porcentagem para o maior número de agentes no site, equipe ou atividade selecionada que recebeu a permissão de folga durante o período selecionado.
- **Máx. % de Agentes**—O WFM calcula automaticamente o número inteiro aproximado, o número máximo de agentes que podem ter folga com base no valor percentual inserido. Esta coluna é de somente leitura.
- **Agentes Reais**—O número real de agentes no site, equipe, ou atividade selecionada escalados para folga durante o período selecionado. Se uma escala está indisponível para aquele dia, agentes com Hora Livre concedidos ou preferidos também são considerados como Agentes reais com Folga. Esta coluna é de somente leitura.
- **% Real**—O percentual real de agentes escalados no site, equipe ou atividade selecionada para folga durante o período selecionado. Esta coluna é de somente leitura.

Configurando Limite Mínimo de Folga

Para definir limites mínimos:

1. Selecione o período **Semana**.
2. Insira os limites de folga nas células para cada intervalo de tempo.
Por padrão, a linha **Mínimo** exibe o menor limite inserido dentro de qualquer célula de uma coluna.
3. Para o mínimo para vários intervalos de tempo de uma vez, insira um valor diretamente em uma das células da linha **Mínimo**.
Este novo valor mínimo é automaticamente aplicado a todas as células que contêm um valor limite de folga menor. As células com limite de hora de folga maior não serão afetadas.
O conjunto de valores mínimos na visualização **Semanal** é exibido como os valores **Diários** nas visualizações de **Ano** e **Mês**.

Dica

Embora não seja possível visualizar a linha **Mínimo** quando se seleciona a visualização de **Mês** ou **Ano**, ao inserir um limite de folga inferior ao mínimo atual em qualquer uma destas visualizações, o valor mínimo mostrado na visualização de **Semana** é automaticamente alterado.

Caixa de Diálogo Definir Valores

Use a caixa de diálogo **Definir Valores** para ajustar o número ou porcentagem máxima de agentes que podem ter folga a qualquer hora durante um período especificado.

- Use este recurso para ajustar o máximo por períodos, como períodos de férias, quando provavelmente irá desejar um valor máximo diferente em comparação ao resto do ano.

Para usar a caixa de diálogo **Definir Valores**:

1. Selecione a guia **Calendário**.
2. Selecione **Limites de Folga** no menu **Visualizações**.
3. Selecione um site, atividade multi-site, equipe ou atividade na **árvore Objetos**. Não é possível selecionar uma unidade de negócios ou um agente individual.
4. Selecione **Definir Valores** no menu **Ações**, para exibir a caixa de diálogo **Definir Valores**.
5. Entre com uma data de início e uma data de término para o período.
6. Insira um valor para um ou ambos os campos a seguir:
 - **Máx. Agentes**—O número máximo de agentes que podem ter folga durante o período especificado. Um número inteiro positivo deve ser digitado.
 - **% Máx.**—A porcentagem máxima de agentes.
 - **Sem Limites de Folga**—Deixe a caixa de texto vazia.
 - **Hora Não Permitida**—Insira 0.
 - **Algumas Horas de Folga Permitidas**—Entre com o número ou porcentagem de agentes que poderão estar em horário de folga.
7. Clique em **OK** ou em **Cancelar** para descartar as alterações.

A caixa de diálogo **Definir Valores** fecha, e os novos valores aparecem na tabela **Limites de Folga**.

Visão Geral do Assistente de Definição de Limites de Folga

Para definir os limites de folga usando as melhores estimativas de disponibilidade do WFM, as possíveis folgas e outras informações relevantes, inicie o **Assistente de Definição de Limites de Folga** (Assistente de STOL).

1. Selecione Definir Limites no menu Ações.
OU
Clique no ícone **Definir Limites** () na barra de ferramentas.
2. O **Assistente de Definição de Limites de Folga** é iniciado e exibe sua primeira página, **Escolher Datas**.

Possivelmente, existem duas ou mais telas no assistente:

- **Especificar Padrão Semanal de Possíveis Folgas**
- **Especificar Valores de Intervalo de Datas dos Dias de Folga Possíveis**

Importante

É possível concluir o assistente de qualquer página, a não ser que você marque a caixa de seleção **Estimar possíveis dias de folga** na página **Escolher Datas**.

3. Em cada página, selecione **Avançar** (ou **Concluir**) após concluir sua entrada de dados. Depois de clicar em **Concluir**, o WFM calcula os novos limites e modifica a tabela de **Limites de Folga**, de acordo com as suas escolhas.

Assistente de STOL: Escolher Datas

Use a página **Escolher Datas** no Assistente de Definição de Limites de Folga (Assistente de STOL) para especificar o intervalo de datas no qual você especificará os **Limites de folga** e outros valores.

Data de Início <i>caixa de rotação</i>	Insira ou selecione a data em que começa o período de limites de folga que serão estimados e aplicados.
Data de Término <i>caixa de rotação</i>	Insira ou selecione a data em que termina o período de hora para limites que serão estimados e aplicados.
Campo <i>% de Limite de Folga</i>	Insira um número para especificar a porcentagem máxima de agentes que podem estar em folga em qualquer outro momento.
Campo Reduzir agentes disponíveis por ____%	Insira um número para especificar a porcentagem de agentes que serão excluídos dos cálculos do assistente.
<i>Caixa de seleção</i> Considere itens de Calendário concedidos	Selecione para especificar que itens concedidos serão levados em consideração pelo assistente.
Caixa de seleção <i>Estimar possíveis dias de folga</i>	Selecione para especificar que o padrão semanal será usado em estimativas. Se esta caixa de seleção for limpa (em definições padrão), então esta será a página do assistente final;

Botões

- Clique em **Avançar** para continuar (se a caixa de seleção **Estimar possíveis dias de folga** estiver selecionada) ou em **Concluir** para encerrar o assistente (se a caixa de seleção **Estimar possíveis dias de folga** estiver desmarcada).
- Clique em **Cancelar** para sair do assistente e não fazer nenhuma alteração.

Assistente de STOL: Especificar Padrão Semanal

Use a tabela da página **Especificar Padrão Semanal de Possíveis Dias de Folga** no Assistente de Definição de Limites de Folga (Assistente de STOL) para criar um padrão semanal de possíveis dias de folga dos agentes, especificando a porcentagem dos possíveis dias de folga dos agentes para cada dia da semana.

Dica

Esta página faz parte do assistente somente se você selecionou a caixa de seleção **Estimar os possíveis dias de folga** na página anterior (**Escolher Dados**).

A tabela tem sete linhas, uma para linha de dia da semana (Domingo a Domingo), e essas colunas:

% de dias de folga	Informe um número para especificar a porcentagem de agentes que irá receber um dia de folga em cada dia da semana. Este é a única coluna editável na tabela e ela só pode ficar vazia para especificar que nenhum valor foi especificado. O valor nesta coluna não pode exceder o valor na coluna % Máx.
Agentes com folgas	Esta coluna exibe o número calculado de agentes, em decimais, usando a porcentagem inserida na % coluna % de dias de folga .
% Máx.	A porcentagem máxima de agentes que podem receber um dia de folga.
Total de agentes	O número total calculado de agentes disponíveis, com média calculada para cada dia da semana no período.
% Padrão	A porcentagem <i>padrão</i> do total de agentes que podem receber um dia de folga, estimada de acordo com o número mínimo/máximo de dias de folga por semana e o número mínimo/máximo de dias de folga no final de semana.

Botões

- Clique em **Avançar** para continuar ou **Concluir** para encerrar o assistente.
- Clique em **Cancelar** para sair do assistente e não fazer nenhuma alteração.

Assistente de STOL: Especificar Valores de Intervalo de Datas

Use a página **Especificar Padrão Semanal de Possíveis Dias de Folga** no Assistente de Definição de Limites de Folga (Assistente de STOL) para especificar o número máximo de agentes que podem ter um dia de folga em cada um dos dias do período especificado.

A tabela desta página possui uma única linha para cada dia do período (semanal, mensal ou anual) especificado na tabela de **Limites de Folga**.

Dica

Esta página faz parte do assistente somente se você selecionou a caixa de seleção **Estimar os possíveis dias de folga** na página anterior ([Escolher Datas](#)).

Se você especificou um padrão semanal na página anterior, então o valor de cada data é calculado multiplicando a porcentagem do dia da semana apropriado do padrão semanal pelo número total de agentes e então dividindo por 100.

Se você não especificar um padrão semanal ou se o valor do padrão de um dia da semana correspondente estiver vazio, então o valor de cada data será igual ao valor da mesma data na coluna **Padrão**.

As colunas na tabela são:

Data	Exibe uma linha para cada dia no intervalo de dados (uma semana, um mês ou um ano)
Dia da semana	Exibe o dia da semana da data nesta linha.
Agentes com folgas	Insira o número dos agentes que podem receber um dia de folga em cada data. Esta coluna contém os únicos valores editáveis na tabela. Todos os outros valores são calculados ou fixos. O valor de cada célula pode ser no mínimo 0 e no máximo o valor Máx. correspondente.
Máx.	Exibe o número máximo calculado de agentes que podem receber um dia de folga.
Total de agentes	Exibe o número total calculado de agentes que estão disponíveis para cada data.
Padrão	Exibe o número calculado "padrão" do total de agentes que podem receber um dia de folga, estimado de acordo com o número mínimo/máximo de dias de folga por semana e o de dias de folga no final de semana.

Botões

- Clique em **Concluir** para encerrar o assistente.
- Clique em **Cancelar** para sair do assistente e não fazer nenhuma alteração.

Previsões

Use o módulo **Previsão** para criar e editar **cenários** de previsão e publicar o melhor cenário na Previsão Principal. Consulte as **descrições dos botões** mostradas na imagem da barra de ferramentas abaixo.



É possível usar as visualizações de previsão para:

- **Criar cenários de previsão.**
- Visualizar **seus cenários** e a **Previsão Principal**.
- Avaliar estimativas de **volume** e **funcionários** para seus cenários e a Previsão Principal.
- **Publicar** e extrair cenários de previsão da Previsão Principal.
- **Adicionar** ou **remover** atividades do cenário de previsão.
- Criar, modificar e aplicar **modelos de previsão**.

Sobre a Previsão

Uma *previsão* é uma estimativa das cargas de trabalho da **atividade** para um ou mais sites que consiste em:

- Volumes previstos de interações com o cliente, que incluem informações de chamadas telefônicas, chat, e-mail, chamadas externas, trabalho de back-office e assim por diante.
- Tempo médio de atendimento (TMA) estimado.
- Necessidades de funcionários (força de trabalho) com base em objetivos de serviço.

O Workforce Management usa essas estimativas para criar as escalas ideais para agentes reais ou para uma equipe genérica de perfis baseada nesses agentes. Para acessar links para os principais tópicos da ajuda de previsão, veja **Criando e Trabalhando com Previsões**, abaixo.

[Voltar ao Início](#)

Criando e Trabalhando com Previsões

1. A primeira etapa para a criação de uma nova previsão é desenvolver um cenário de previsão para uma ou mais **atividades** usando o **Assistente da Nova Previsão**. A tela **Parâmetros Gerais do Assistente** permite criar um cenário sem números de previsão (para ser fornecido mais tarde) ou usar uma previsão existente como base para o cenário.

2. Caso crie um cenário sem números de previsão, abra a [visualização Volumes do Cenário](#) e use o [Assistente de Criação de Volumes](#) para criar previsões de volume de interação e TMA para cada atividade. É possível usar vários [métodos](#) para criar volume, incluindo inserir valores usando [dados históricos](#) ou [modelos](#).
3. Em seguida, abra a [Visualização de Funcionários do Cenário](#) e crie uma previsão de funcionários para cada atividade.
4. Depois de criar e avaliar seus cenários, [publique](#) o melhor cenário no banco de dados do Workforce Management. Este cenário se torna a [Previsão Principal](#). O WFM Web cria escalas com base nos dados da Previsão Principal.

Usando a Visualização de Cenários de Previsão

A [Visualização Cenários](#) permite abrir e trabalhar com cenários existentes. Ela também permite criar, editar ou excluir cenários de previsão e publicá-los na Previsão Principal.

- Na árvore Módulos, clique em **Previsão > Cenários** para ativar a visualização **Cenários**.

[Voltar ao Início](#)

Usando Outras Visualizações de Cenários

Quando você abre um cenário de previsão, aparece a seguinte visualização em um menu suspenso específico ao cenário na barra de ferramentas: [Volumes](#), [Funcionários](#), [Despesas Gerais](#) e [Gráficos](#).

- Clique em uma visualização para abri-la.

Essas opções de visualização aparecem na lista suspensa Cenários da barra de ferramentas Visualizações.

Abriu cenários adicionais adiciona suas opções de visualização a estas listas. Isto permite mudar entre visualizações em vários cenários abertos.

- Para remover visualizações de um cenário das listas exibidas, [feche](#) o cenário.

Usando as Visualizações da Previsão Principal

Caso tenha direitos de acesso à Previsão Principal, a subpasta Previsão da árvore Módulos sempre exibirá três visualizações da Previsão Principal (independentemente das seleções no cenário): [Visualização Volumes da Previsão Principal](#), [Visualização Funcionários da Previsão Principal](#) e [Visualização Gráficos da Previsão Principal](#).

- Clique nessas visualizações para abri-las.

Usando Dados Históricos em Previsões

Em muitos casos, as previsões são baseadas em dados históricos.

- Caso os dados históricos de volumes de interação e tempo médio de atendimento (TMA) tenham sido importados, será possível criar a previsão de volume de interação e a previsão de TMA simultaneamente.
- Caso existam dados históricos para volume de interação, mas não para TMA, primeiro crie a previsão de volume de interação usando qualquer um dos métodos de previsão. Na sequência, crie a previsão de TMA usando um modelo.
- Caso existam dados históricos para TMA, mas não para volume de interação, primeiro crie a previsão de volume de interação usando modelos. Na sequência, crie a previsão de TMA usando qualquer método de previsão.

[Voltar ao Início](#)

Barra de Ferramentas Ações

É possível usar os seguintes botões na barra de ferramentas (os mesmos comandos também aparecem no menu **Ações**):

Ícone	Nome	Descrição
	Publicar	Abre o Assistente para Publicar Previsão , no qual é possível publicar uma previsão diretamente na escala principal.
	Adicionar Atividade	Abre a janela Adicionar Atividade , onde é possível adicionar atividades para este cenário de previsão.
	Remover atividade	Abre a janela Remover Atividade , onde é possível remover atividades deste cenário de previsão.
	Salvar	Salva as alterações feitas neste cenário de previsão.
	Salvar como Modelo	Salve este cenário de previsão como modelo.
	Criar	Abre o Assistente de Criação de Volumes , que cria dados de volume para a atividade selecionada.
	Comentários	Abre a janela Comentários , onde é possível inserir comentários para cada dia da previsão.

Ícone	Nome	Descrição
	Abrir / Fechar	Abre o cenário destacado, fecha o cenário atual.
	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.
	Funcionários Necessários	Abre a caixa de diálogo Funcionários Necessários . Use-a para modificar os dados de funcionários necessários na grade.
	Dividir	Abre o Assistente de Divisão de Volume , que divide os volumes de interação de uma atividade multi-site em atividades específicas do site.
	Orçamento	Abre a caixa de diálogo Informações do Orçamento , onde é possível especificar as datas de início e de término do intervalo de destino, as horas pagas e o salário que devem ser usados pelo Assistente de Previsão de Funcionários.

[Voltar ao Início](#)

Assistente de Nova Previsão

Use o **Assistente de Nova Previsão** (NFW) para criar um novo cenário de previsão. Definir um cenário de previsão envolve atribuir um nome à previsão, definir um intervalo de data para a previsão, adicionar comentários (opcional) e selecionar as atividades que a previsão irá cobrir. Existe também a opção de basear o cenário em uma previsão existente ou criar os números posteriormente.

Para usar o **Assistente de Nova Previsão**:

1. Selecione a guia **Previsão**.
2. Selecione **Cenários** no menu **Visualizações**.
3. Clique no botão **Novo** () na barra de ferramentas da visualização **Cenários de Previsão**. A primeira tela do **Assistente de Nova Previsão**, **Parâmetros Gerais**, é aberta.
4. Preencha a tela **Parâmetros Gerais** e clique em **Avançar**. A tela **Selecionar Atividade** é aberta.
5. Selecione uma ou mais atividades e então clique em **Concluir**.

Após criar um cenário, será possível criar um volume de interação e previsões de funcionários e TMA (Tempo Médio de Atendimento), adicionar comentários e publicar o cenário. Para maiores detalhes, consulte [Visão Geral dos Cenários de Previsão](#).

Revisão da Terminologia

Para uma melhor compreensão das visualizações de previsão e escala e das caixas de diálogo do WFM, será útil rever certas terminologias do WFM.

Atividades

As *Atividades* são trabalhos que são rastreados e gerenciados usando o Genesys Workforce Management. Em linhas gerais, exemplos de atividades são: responder a chamadas de entrada, responder a e-mails, concluir um pós-atendimento, retornar chamadas escaladas e participar de sessões bate-papo (chat). Quando se cria previsões e escalas, estas atividades são tipicamente associadas a um produto específico, como chamadas recebidas para o produto A, chamadas de entrada para o produto B e assim por diante. Em Configuration Utility, as atividades são associadas com habilidades. Também se define atividades separadas para cada site ou unidade de negócios.

Sites

Os *Sites* podem ser equivalentes a switches, que são originalmente definidos no Administrador do Genesys e importados para o WFM através do WFM Server. Consulte "Criar Objetos de Switch" em

Ajuda do Genesys Administrator Extension.

Também é possível criar sites que não sejam relacionados a um switch. Isto se torna apropriado quando os switches não estão correlacionados à organização de sua empresa. Por exemplo, uma única localidade pode ser dividida em múltiplas entidades para refletir divisões em uma unidade de negócios.

Os Sites podem usar *conjuntos de atividades*, que disponibilizam um meio para combinar atividades em grupos para escalação multi-habilidade. Durante aquele período:

- Os Agentes podem trabalhar somente em atividades definidas para o conjunto de atividades.
- O Gerador de Escalas não pode escalar refeições em horas que possam interromper o conjunto de atividades.

As Unidades de Negócio não podem usar os conjuntos de atividades.

Unidades de Negócios

Uma *unidade de negócios* consiste de um conjunto de sites que podem ser agrupados porque os agentes dos sites executam a mesma atividade, ou para facilitar o gerenciamento.

Atividades Multi-Site

As *atividades multi-site* combinam atividades de um ou de todos os sites em uma unidade de negócios, assim como de sites independentes, com o propósito de acompanhamento.

NFW: Parâmetros Gerais

Use a tela Parâmetros Gerais para definir no Assistente de Nova Previsão (NFW) o nome, datas e outras informações básicas da nova previsão.

1. Na caixa de texto **Nome**, insira um nome para o cenário de previsão.
2. Se desejar basear este cenário com um que já existe, selecione o cenário existente (ou a Previsão Principal) na lista suspensa **Baseado em**. Caso contrário, mantenha **Nenhum** para criar um cenário sem nenhum número de previsão. É possível usar o [Assistente de Criação de Volumes](#) para preencher a previsão.

Basear o novo cenário em um cenário já existente é uma forma conveniente para criar previsões com configurações usadas frequentemente. O assistente pega os dados das atividades do cenário fonte e os aplica ao novo cenário. É possível então alterar estes parâmetros.

3. Nas caixas de texto **Data de Início** e **Data de Término**, insira as datas de início e término do cenário. É possível digitar diretamente em cada caixa de texto, usar as setas para cima e para baixo para mudar a data exibida ou clicar no botão à direita para exibir um calendário.

Dica

O intervalo de data do cenário não pode ser maior que dois anos.

4. Caso deseje preencher o novo cenário com os dados do cenário fonte (**Baseado em**), marque a caixa de seleção **Copiar Dados**.
Caso não selecione uma opção na lista suspensa **Baseado em**, esta caixa de seleção ficará desabilitada.
5. Caso deseje que este cenário esteja disponível para outros usuários WFM, selecione **Compartilhado**.
6. Se desejar inserir comentários sobre este cenário, use a caixa de texto **Comentários**.
7. Clique em **Avançar** para seguir para a próxima tela.

NFW: Selecionar Atividade

Use a tela Selecionar Atividade no Assistente de Nova Previsão (NFW) para finalizar a definição de uma nova previsão.

1. Expanda os **sites aplicáveis** ou **unidades de negócios**.
2. Selecione o **site** único ou as **atividades multi-site** que deseja incluir nesta previsão. Estas atividades são previamente definidas no WFM Web. É possível expandir as unidades de negócios para exibir seus sites e **atividades multi-site**, e é possível expandir os sites para exibir suas atividades. É possível selecionar qualquer número de atividades.

Por padrão, todas as atividades são selecionadas quando esta tela é aberta. Desmarque as caixas de seleção de todas as atividades que não deseja incluir neste cenário de previsão.

Caso selecione um valor na lista suspensa **Baseado em** da tela **Parâmetros Gerais**, as atividades que eram do cenário de origem serão selecionadas na lista de **Atividades**. É possível marcar qualquer atividade adicional ou desmarcar para personalizar este cenário de previsão.

Dica

É possível adicionar atividades a uma previsão após ela ser criada.

3. Clique em **Concluir** para gerar uma nova previsão.

Cenários de Previsão

Após criar um cenário de previsão usando o [Assistente da Nova Previsão](#), use a [Visualização de Cenários de Previsão](#) para abrir o cenário de previsão.

1. Selecione **Previsão** no menu **Home** na barra de ferramentas.
2. Selecione **Cenários** no menu **Previsão**.
3. Selecione um cenário na lista do painel de dados e abra-o clicando no ícone Abrir () na barra de ferramentas ou clicando duas vezes no próprio cenário.
4. Selecione o nome do cenário aberto no menu **Previsão** na barra de ferramentas.

Dica

Todos os cenários abertos aparecem no menu.

5. Selecione uma destas visualizações no menu <nome do cenário selecionado>:

Volumes	Permite criar, visualizar e editar o volume de interação e o tempo médio de atendimento do cenário.
Funcionários	Permite criar, visualizar e editar os funcionários calculados e necessários do cenário.
Gráficos	Exibe suas escolhas de estatísticas desta previsão, usando gráficos de linha.
Despesas gerais	Exibe a previsão de redução semanal durante um período selecionável.

6. Na árvore **Objetos**, selecione uma atividade, uma atividade multi-site, um site, uma unidade de negócios ou uma empresa.

Trabalhando com Cenários de Previsão

Na visualização de Cenários de Previsão é possível:

- Visualizar previsões de volume de interação e TMA na [visualização Volumes do Cenário](#) ou criar previsões de volume de interação e/ou TMA usando o [Assistente de Criação de Volumes de Previsão](#).
- Visualizar previsões de funcionários na [visualização Funcionários do Cenário](#) ou criar previsões de funcionários usando o [Assistente de Criação de Funcionários](#).
- Visualizar o cenário de previsão em formato gráfico.

- **Adicionar comentários** a um cenário de previsão.
- **Publicar cenários de previsão** para a Previsão Principal ou **extrair** da Previsão Principal para o cenário de previsão.

Algumas restrições são aplicadas ao exibir ou excluir cenários de Previsão:

- Os usuários devem ter acesso a, pelo menos, uma Atividade ou Atividade Multi-Site no cenário de Previsão para exibi-la.
- Os usuários devem ter acesso a todas as Atividades e Atividades Multi-Site no cenário de Previsão para excluí-lo.

Para obter mais informações sobre estas restrições, consulte a descrição da opção de configuração MSARestrictAccess no *Workforce Management Administrator's Guide*. As configurações nesta opção determinam o nível de acesso aos cenários da Escala, conforme descrito anteriormente.

Visualização de Cenários de Previsão

Use a visualização **Cenários** para criar, abrir e trabalhar com cenários de previsão existentes. Clique na imagem da barra de ferramentas abaixo para [pular para as descrições do botão](#).



Esta visualização também permite excluir cenários de previsão, publicar dados de um cenário na **Previsão Principal** e extrair dados da Previsão Principal para um cenário.

As seções a seguir abordam o seguinte:

- [Exibindo a visualização Cenários](#)
- [Lendo a tabela Cenários](#)
- [Editando um cenário](#)
- [Gerenciando cenários](#)
- [Propriedades do cenário—A guia Dados](#)
- [Propriedades do cenário—A guia Status](#)

Exibindo a Visualização Cenários

1. Selecione **Previsão** no menu **Home** na barra de ferramentas.
2. Selecione **Cenários** no menu **Previsão**.

Selecionando Objetos

Quando a visualização **Cenários** está ativa, a árvore **Objetos** exibe os cenários de previsão existentes em uma lista hierárquica. O nó **Todos os Cenários** se expande para exibir as seguintes opções:

Meus cenários	Exibe os cenários que você criou.
Cenários Compartilhados	Exibe os cenários compartilhados criados por outros usuários. Visível apenas se você tiver a permissão Acessar Cenários Compartilhados . Consulte Privilégios da Função de Previsão .
Outros cenários	Exibe (caso tenha os direitos apropriados de acesso) os cenários não compartilhados criados por outros usuários.

É possível selecionar a opção **Todos os Cenários** ou uma opção de nível inferior. A sua seleção recupera cenários correspondentes e os insere na [tabela Cenários](#).

Lendo a Tabela Cenários

A tabela **Cenários** aparece na parte superior direita. Suas linhas exibem cenários que correspondem às suas seleções na árvore **Objetos**. As colunas (classificáveis apenas clicando no cabeçalho) exibem as seguintes informações para cada cenário:

Nome	O nome do cenário.
Data de Início, Data de Término	As datas iniciais e finais da previsão neste cenário.
Proprietário	O nome do usuário que criou o cenário.
Compartilhado	Uma marca de seleção indica um cenário compartilhado; uma caixa não marcada indica que este cenário não foi compartilhado.
Comentários	Observações inseridas pelo usuário que criou ou editou o cenário.

- Clique em uma linha na tabela Cenários para preencher o **painel Propriedades do Cenário** com os detalhes do cenário.

Editando um Cenário

Para editar um cenário:

- Clique em sua linha na tabela **Cenários** e clique em **Abrir** na barra de ferramentas **Ações** ou selecione **Abrir** no menu **Ações**.
- Se preferir, clique duas vezes em um cenário.

Os controles descritos abaixo estarão disponíveis se você for o proprietário ou tiver direitos de acesso ao cenário.

Barra de Ferramentas: Gerenciando Cenários

É possível usar os seguintes botões na barra de ferramentas (as mesmas opções aparecem no menu **Ações**):

Ícone	Nome	Descrição
	Novo	Abre o Assistente da Nova Previsão .

Ícone	Nome	Descrição
	Criar com base em...	Abre o Assistente da Nova Previsão , com a previsão selecionada atualmente como o valor padrão no campo Baseado em .
	Abrir	Abre o cenário selecionado na tabela Cenários .
	Fechar	Fecha o cenário selecionado (e avisa para salvar os dados não salvos).
	Publicar	Abre o Assistente para Publicar Previsão para transferência de informações de previsão entre o cenário selecionado e a Previsão Principal.
	Excluir	Exclui o cenário selecionado.
	Marcar como Compartilhado, Marcar como Não Compartilhado	Altera o status de compartilhamento do cenário selecionado.
	Classificar	Abre a caixa de diálogo Classificação , que permite classificar por nome, proprietário, compartilhamento, hora da criação, hora da última modificação, data inicial do cenário ou data final do cenário. É possível classificar em ordem crescente ou decrescente.

Propriedades do Cenário—Guia Dados

No painel **Propriedades do Cenário** na parte inferior direita, clique na guia **Dados** para exibir os seguintes controles:

Nome	Permite a edição do nome do cenário.
Data de Início, Data de Término	Exibe as datas iniciais e finais do cenário.
Proprietário	Exibe o nome do criador do cenário.
Criado, Modificado	Exibe a data de criação do cenário original e a data da última modificação.
Compartilhado	Uma marca de seleção indica um cenário compartilhado; uma caixa não marcada indica que este cenário não foi compartilhado.
Comentários	Permite inserir ou editar comentários sobre o cenário.

Salvar	Clique neste botão para salvar as alterações no nome e/ou comentários do cenário.
Cancelar	Clique nesse botão para cancelar as alterações, restaurando o nome e/ou comentários anteriores do cenário.

Propriedades do Cenário—Guia Status

Clique na guia **Status** (no painel **Propriedades do Cenário** na parte inferior direita) para exibir a tabela com as seguintes informações:

Atividade	Lista cada atividade no cenário, precedida pelo seu site ou Unidade de Negócios.
Volumes	Uma marca de seleção indica que um volume de interação foi criado para esta atividade.
TMA	Uma marca de seleção indica que um tempo médio de atendimento foi criado para esta atividade.
Funcionários Calc.	Uma marca de seleção indica que foram criados funcionários calculados para esta atividade.
Funcionários Nec.	Uma marca de seleção indica que foram criados funcionários necessários para esta atividade.

Visualização Volumes do Cenário

Use a visualização **Volumes** para criar ou editar os volumes de interação e tempo médio de atendimento do cenários de previsão. Consulte aqui a imagem dos botões da barra de ferramentas e [suas descrições](#) 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.**
- **Modificando e gerenciando dados do cenário.**

Exibindo a Visualização Volumes

Para exibir a visualização **Volumes**:

1. Selecione **Previsão** no menu **Home** na barra de ferramentas.
2. Selecione **Cenários** no menu **Previsão** na barra de ferramentas.
3. Selecione um cenário na lista do painel de dados e abra-o clicando no ícone **Abrir** () ou clicando duas vezes sobre ele.
4. Selecione o nome do cenário aberto no menu **Previsão** na barra de ferramentas. Todos os cenários abertos aparecem no menu.
5. Selecione **Volumes** no menu <'**nome do cenário selecionado**'> na barra de ferramentas.
6. 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.

Se você não estiver vendo nenhum dado de previsão, talvez seja preciso ajustar os controles de **Período**, **Granularidade** ou **Data** na parte superior da janela para refletir os dados usados na previsão.

Dica

A grade exibe as horas abertas para as atividades multissite selecionadas na árvore de objetos exatamente como são exibidas para as atividades de site.

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** ou **Semanal**.

Importante

O Período de Planejamento também aparecerá como um valor na lista **Período** se o site selecionado tiver um período de planejamento configurado.

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) as colunas de dados na tabela, marcando ou desmarcando as caixas de seleção **Volume**, **% de Volume** e **TMA**.
- 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 do Cenário**.

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 selecione o intervalo de datas Mensal , cada grupo de colunas exibirá estatísticas para um dia de período integral.

	<p>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.</p> <p>(A duração do intervalo depende da granularidade que foi selecionada acima.)</p>
VI	Exibe o volume de interação previsto para cada dia ou intervalo. É possível editar o conteúdo das células, substituindo os valores exibidos por números inteiros.
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 , VI% e TMA .

Dica

É possível copiar e colar dados entre a grade e uma planilha. Antes de fazer isso, desmarque a caixa de seleção **% de Volume**, assim a coluna **%VI** ficará oculta.

Para editar os **Totais Semanais**:

Caso você tenha selecionado o período **Anual** ou **Mensal**, poderá clicar dentro da célula **Totais Semanais** e editar o seu valor. Os valores diários da mesma linha terão os seus valores automaticamente ajustados de forma que o novo **Total Semanal** seja redistribuído de acordo com a distribuição original de volume para cada dia da semana. Isso se torna útil quando há uma semana na qual acredita que o volume irá aumentar, mas espera também que o volume atinja aproximadamente a mesma taxa da previsão original, dia após dia.

Barra de Ferramentas: Modificando e Gerenciando Dados do Cenário

É possível usar os seguintes botões na barra de ferramentas (os mesmos comandos também aparecem no menu **Ações**):

Ícone	Nome	Descrição
	Publicar	Abre o Assistente para Publicar Previsão , no qual é possível publicar um cenário de previsão diretamente na previsão principal.

Ícone	Nome	Descrição
	Adicionar Atividade	Abre a janela Adicionar Atividade , onde é possível adicionar atividades para este cenário de previsão.
	Remover atividade	Abre a janela Remover Atividade , onde é possível remover atividades deste cenário de previsão.
	Salvar	Salva as alterações feitas neste cenário de previsão.
	Criar	Abre o Assistente de Criação de Volumes , que cria dados de volume para a atividade selecionada.
	Comentários	Abre a janela Comentários , onde é possível inserir comentários para cada dia da previsão.
	Fechar	Fecha o cenário aberto selecionado, avisando para salvar qualquer alteração que ainda não foi salva.
	Usar atividades multi-site	<p>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.</p> <p>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.</p>
	Dividir	Abre o Assistente de Divisão de Volume , que divide os volumes de interação de uma atividade multi-site em atividades específicas do site.
	Ajustar	Abre uma caixa de diálogo que permite ajustar o volume, o tempo médio de atendimento (TMA), ou ambos, para a visualização Volumes de Previsão de Cenário .

Assistente de Criação de Volumes

Use o Assistente de Criação de Volumes (VBW) para criar dados de volume para uma ou mais atividades selecionadas, usando os parâmetros especificados.

- Faça isto caso selecione **Nenhum** no **Assistente de Nova Previsão** na **janela Parâmetros Gerais** ou caso deseje sobrescrever um cenário de Volume existente. Caso os dados de Volumes corretos já existam na **visualização de Volumes de Cenário**, não será necessário usar este assistente.

Importante

Dependendo do **método de criação** especificado, poderá ser necessário importar dados históricos ou criar **modelos** de volume de interação, tempo médio de atendimento ou sobreposição antes de usar este assistente.

Para criar dados de volume:

1. Selecione um cenário de **Volumes**.
2. Na barra de ferramentas da **Visualização de Volumes de Cenário**, clique no botão **Criar**. A primeira tela do **Assistente de Criação de Volumes**, **Selecionar Atividades**, é aberta.
3. Preencha a **tela Selecionar Atividades** e clique em **Avançar**.
4. Preencha a tela **Selecionar Método de Criação de Dados** e clique em **Avançar**.
5. As telas/botões exibidos a seguir dependem do método de criação selecionado e também se deseja usar um modelo sobreposto.
 - Caso o método de criação selecionado seja **Usar Valor**, você deverá fornecer valores de volume de interação e/ou tempo médio de atendimento e clicar em **Concluir**.
 - Caso o método de criação seja **Mecanismo Médio Especialista**, **Mecanismo de Modelagem Universal** ou **Copiar Dados Históricos**, será necessário preencher a **tela Seleção de Dados Históricos**.
 - Caso o método de criação seja **Baseado em Modelo** ou caso tenha selecionado **Usar Modelos de Sobreposição** na tela **Selecionar Dados Históricos** será necessário completar uma ou mais **telas para seleção de modelos**.
 - Caso o método de criação seja **Mecanismo Médio Especialista** ou **Mecanismo de Modelagem Universal** será necessário preencher a **tela Selecionar Eventos**.
6. Após clicar em **Concluir** na última tela, o WFM cria as previsões de volumes e a **Visualização de Volumes de Cenário** é reexibida, mostrando os resultados.

Telas do Assistente de Criação de Volume de Previsão

As telas do Assistente de Criação de Volume são descritas nos seguintes tópicos:

- [Selecionar Atividades](#)
- [Selecionar Método para Criar Dados](#)
- [Selecionar Dados Históricos](#)
- [Selecionar Modelos](#)
- [Selecionar Eventos](#)
- [Selecionar Distribuição de Eventos](#)

VBW: Selecionar Atividades

Esta é a primeira tela do Assistente de Criação de Volume de Previsão (VBW). As atividades selecionadas anteriormente para o cenário no Assistente de Nova Previsão na tela **Selecionar Atividade** são exibidas para seleção.

Use a tela **Seleção de Atividade** da seguinte forma:

1. Expanda as unidades de negócio (se houver) para exibir seus sites e **atividades multi-site** e expanda os sites para exibir suas **atividades**.
2. Selecione todas as atividades que desejar incluir nesta previsão de volumes.

É possível selecionar múltiplas atividades para criar previsões de volume em modo **lote** quando a informação de configuração para cada atividade é idêntica. Caso queira usar diferentes dados históricos ou criar métodos para determinadas atividades, crie separadamente os volumes dessas atividades.

Caso selecione uma previsão existente ao invés de **<Nenhuma>** na lista **Baseado em** da tela **Parâmetros Gerais**, as atividades que eram do cenário de origem serão selecionadas na lista **Atividades**. É possível marcar qualquer atividade adicional ou desmarcar para personalizar este cenário de previsão.

Dica

É possível adicionar atividades a uma previsão após ela ser criada.

3. Clique em **Avançar** para continuar.
A próxima tela do assistente **Selecionar Método de Criação de Dados** é aberta.

VBW: Selecionar Método para Criar Dados

Use a tela **Selecionar Método de Criação de Dados** no Assistente de Criação de Volume (VWB) para definir como deseja criar os dados de volume.

1. Selecione a(s) estatística(s) que deseja na lista suspensa **Previsão**:
 - **Volume de Interação e TMA**
 - **Volume de Interação**
 - **TMA**
2. Em **Datas de Destino**, **selecione o intervalo de datas** para os dados da previsão. O intervalo de datas não pode estar fora do intervalo de data do cenário.
3. Selecione o Método de criação de previsão: **Baseado em Modelo**, **Mecanismo Médio Especialista**, **Mecanismo de Modelagem Universal**, **Copiar de Dados Históricos** ou **Usar Valor** (veja as definições abaixo).
4. Clique em **Avançar** para abrir a próxima tela do assistente.

As seções a seguir explicam as opções de Métodos que estão disponíveis:

Baseado em Modelo

A seleção padrão. Para informações mais detalhadas a respeito de modelos e instruções de como criá-los, consulte [Visualização da Lista de Modelos de Previsão](#). Com a previsão baseada em modelo, é possível criar uma previsão usando modelos de interações de volume pré-configurado e/ou modelos de tempo médio de atendimento (TMA).

É possível também que o mecanismo de previsão baseado em modelo aplique uma taxa de crescimento percentual nos dados históricos.

As previsões baseadas em modelo são ideais para contact centers com um padrão de interações estável ou para atividades que podem ser previstas manualmente, como um trabalho de retaguarda, interações de mídia ou campanhas de outbound.

Caso selecione **Baseado em Modelo**, após clicar em **Avançar**, a tela aberta dependerá do tipo de Previsão selecionado na parte superior da tela [Selecionar Método de Criação de Dados](#).

- **Volume de Interação e TMA**—A tela [Carga de Modelos de Previsão de Volume de Interação](#) é aberta.
- **Volume de Interação**—A tela [Carga de Modelos de Previsão de Volume de Interação](#) é aberta.
- **TMA**—A tela [Carregar Modelo de Sobreposição de Previsão de Tempo Médio de Atendimento](#) é aberta.

Mecanismo Médio Especialista

Este método usa análise estatística de dados históricos para produzir padrões de tendência de dia da semana, semanal e (caso existam dados históricos suficientes) anual.

O **Mecanismo Médio Especialista** necessita de pelo menos uma semana inteira de dados de histórico. Para um resultado de alta qualidade dos padrões de dia da semana e semanal, a Genesys recomenda usar no mínimo seis semanas de dados válidos.

O **Mecanismo Médio Especialista** aplica eventos de uma forma linear e esta perspectiva linear uniformiza o impacto dos eventos através da previsão. Desta forma, este mecanismo é mais indicado para contact centers com padrões de interação com razoável estabilidade.

Caso selecione **Mecanismo Médio Especialista**, após clicar em **Avançar**, a tela **Selecionar Dados Históricos** será aberta. Se uma **atividade** selecionada não possuir dados de histórico, uma mensagem de erro será exibida e a tela **Selecionar Dados de Histórico** não será aberta.

Mecanismo de Modelagem Universal

Este método usa um algoritmo complexo para identificar tendências e padrões em dados históricos, que então serão usados para criar uma previsão

O **Mecanismo de Modelagem Universal** requer pelo menos de um ano de dados históricos válidos.

O **Mecanismo de Modelagem Universal** é configurado de maneira que, na análise de dados históricos, ele descartará os dias que contiverem eventos especiais, caso estes não ocorram durante o período de previsão. Esta configuração elimina *ruídos* não significativos da previsão. Entretanto, se um evento especial ocorrer durante o período de previsão, o **Mecanismo de Modelagem Universal** usará os dados históricos para calcular o impacto do evento e aplicá-lo na linha de base da previsão. O **Mecanismo de Modelagem Universal** é ideal para sites com uma grande quantidade de dados de histórico de boa qualidade.

Caso selecione **Mecanismo de Modelagem Universal**, após clicar em **Avançar**, a tela **Selecionar Dados Históricos** será aberta. Se uma **atividade** selecionada não possuir dados de histórico, uma mensagem de erro será exibida e a tela **Selecionar Dados de Histórico** não será aberta.

Copiar Dados Históricos

Seleção apropriada caso tenha algum dado de histórico, mas não o suficiente para usar os mecanismos **Médio Especialista** ou de **Modelagem Universal**. É possível combinar dados históricos com modelos sobrepostos, de forma que preencham as lacunas nos dados históricos.

Caso selecione **Copiar Dados Históricos**, após clicar em **Avançar**, a tela **Selecionar Dados Históricos** será aberta. Se uma **atividade** selecionada não possuir dados de histórico, uma mensagem de erro será exibida e a tela **Selecionar Dados de Histórico** não será aberta.

Usar Valor

Seleção apropriada caso a carga de atividade do site seja bem regular. Aplica um volume de interação ou TMA específico para cada intervalo de tempo no cenário.

Caso o tipo de Previsão seja **Volume de Interação e TMA**, a seleção **Usar Valor** habilitará os campos **VI** e **TMA**.

Caso o tipo de Previsão seja **Volume de Interação**, somente o campo **VI** será ativado.

Caso o tipo de Previsão seja **TMA**, somente o campo **TMA** estará ativado.

1. Insira o(s) valor(es) apropriado(s) a ser(em) usado(s) por cada célula na previsão. Para **IV**, insira o número de interações por intervalo de tempo (exemplo: número de interações por intervalo de 15 minutos). Para **TMA**, insira o número de segundos que representa o tempo médio de atendimento.
2. Clique em **Concluir**.

O WFM cria a previsão de volumes e a **Visualização de Volumes de Cenário** é reexibida, mostrando seus resultados.

VBW: Selecionar Dados Históricos

Use a tela **Selecionar Dados Históricos** no Assistente de Criação de Volumes (VBW) para definir o intervalo de tempo dos dados históricos com a opção de usar modelos de sobreposição. Caso selecione o método **Copiar Dados Históricos**, esta tela incluirá um campo **Taxa de Crescimento**.

O Assistente abre esta tela quando o **Método de Criação** é **Mecanismo Médio Especialista**, **Mecanismo de Modelagem Universal** ou **Copiar Dados Históricos**.

1. **Selecione** a **Data de Início** dos dados de histórico que deseja usar.
 - Selecione o mesmo dia da semana como o primeiro dia do cenário de previsão. Por exemplo, se a data de início de destino for uma terça-feira, a Data de Início dos dados de histórico também deverá ser uma terça-feira.
2. Selecione a **Data de Término** dos dados de histórico.

Dica

Caso selecione **Copiar Dados de Histórico** na **tela Selecionar Método de Criação de Dados**, este campo ficará desativado. Se o campo **Data de Término** estiver ativado:

- Você poderá selecionar um intervalo de datas tão curto quanto um dia ou tão longo quanto o cenário de previsão no qual está criando os dados.
- As mesmas datas de início e término de dados históricos são usadas em todas as atividades selecionadas na **tela Selecionar Atividades**.

Dica

Lembre-se de que a redistribuição de eventos não afeta os dados históricos, apenas a previsão.

3. Se o **Método de Criação** for **Mecanismo Médio Especialista** ou **Mecanismo de Modelagem Universal**, você poderá adicionar outros períodos históricos à lista para especificar os dados históricos exatos que deseja usar (e ignorar os dados que não deseja usar).
 - Clique no botão **Adicionar** para adicionar uma nova linha à área **Usar Dados de Histórico**.
 - Destaque a linha na área **Usar Dados Históricos** e clique no botão **Excluir** para removê-la.

Importante

Várias linhas não podem se sobrepor.

-
4. Caso selecione o método **Copiar Dados Históricos** na tela anterior, insira um número no campo **Taxa de Crescimento**. Esse campo opcional permite aumentar ou diminuir os dados históricos por um percentual específico. O valor não pode ser menor que -100%.
 5. A próxima série de telas depende do **Método de Criação** e se você marcou a caixa de seleção **Usar Modelo de Sobreposição**.
 - Se o **Método de Criação** for **Copiar Dados de Histórico** e você não estiver usando um modelo de sobreposição, clique em **Concluir**.
 - Se o **Método de Criação** for **Copiar Dados Históricos** e você estiver usando um modelo de sobreposição, clique em **Avançar** para abrir uma tela para **selecionar os modelos**.
 - Se o **Método de Criação** for **Mecanismo Médio Especialista** ou **Mecanismo de Modelagem Universal**, a próxima tela dependerá do fato de você usar ou não um modelo de sobreposição.
 - Caso não marque a caixa de seleção **Usar Modelos de Sobreposição**, clique em **Avançar**. A tela **Selecionar Eventos** é aberta.
 - Caso marque a caixa de seleção **Usar Modelos de Sobreposição**, clique em **Avançar** para abrir uma tela para **carregar modelos**.

VBW: Selecionar Modelos

Use as telas descritas abaixo para incorporar modelos dentro do cenário Volumes de Previsão. O Assistente de Criação de Volumes (VBW) disponibiliza a opção de uso dos seguintes tipos de modelo:

- Modelos de Volume de Interação
- Modelos de Tempo Médio de Atendimento
- Modelos de sobreposição de volume de interação
- Modelos de Sobreposição de Tempo Médio de Atendimento

As seções a seguir explicam as várias telas do modelo de previsão:

Modelos de Volume de Interação

A tela **Carregar Modelos de Previsão de Volume de Interação** abrirá se você selecionar os seguintes itens na tela **Selecionar Método de Criação de Dados**:

Previsão = Volume de Interação e TMA ou Volume de Interação.

Métodos = Baseados em Modelo.

1. Selecione um modelo a partir da lista de **Modelos** à esquerda.
2. Selecione as **Data de Início** e **Data de Término** para o modelo.
3. Marque as caixas de seleção dos dias da semana para indicar quando o modelo deve ser aplicado.
4. Clique no botão >>>. Caso mude de ideia, clique no botão <<<.
5. Se o tipo de Previsão for **Volume de Interação e TMA**, clique em **Avançar**. A tela **Carregar Modelo de Sobreposição de Previsão de Tempo Médio de Atendimento** é aberta e você deve preencher essa tela.

Dica

Se o tipo de Previsão for **Volume de Interação**, o botão **Concluir** fica ativado.

6. Clique em **Concluir**. O WFM cria a previsão de volumes e a **Visualização de Volumes de Cenário** é reexibida, mostrando os seus resultados.

Uma mensagem de erro aparecerá se o WFM Web não puder concluir o cálculo (por exemplo, se os dados históricos contiverem pouquíssimos intervalos de tempo para cobrir as horas de atividade do

cenário). Isto se aplica a todos os tipos de modelo discutidos neste tópico.

Modelos de Tempo Médio de Atendimento (TMA)

A tela **Carregar Modelo de Sobreposição de Previsão de Tempo Médio de Atendimento** abrirá se você selecionar os seguintes itens na tela **Selecionar Método de Criação de Dados**:

Previsão = TMA ou Volume de Interação e TMA. (Se Volume de Interação e TMA forem selecionados, a janela será exibida após clicar em Avançar na tela Carregar Modelos de Previsão de Volume mostrada acima.)

Métodos = Baseados em Modelo.

Exceto pelo título e conteúdo da lista de modelos, a tela será idêntica à tela **Carregar Modelos de Previsão de Volume de Interação**.

1. Selecione um modelo na lista de **Modelos** à esquerda.
2. Selecione as datas de **Início** e **Término** para o modelo.
3. Marque as caixas de seleção dos dias da semana para indicar quando o modelo pode ser aplicado.
4. Clique no botão >>>. Caso mude de ideia, clique no botão <<<.
5. Clique em **Concluir**. O WFM cria a previsão de volumes e a **Visualização de Volumes de Cenário** é reexibida, mostrando seus resultados.

Modelos de Sobreposição de Volume de Interação

Assuma que existam alguns dados inválidos nos dados históricos. Uma forma de compensar esta situação é criar um modelo de sobreposição.

A tela **Carregar Modelos de Sobreposição de Previsão de Volume de Interação** abrirá caso você selecione **Usar Modelo de Sobreposição** na tela **Dados Históricos** e selecione previamente na tela **Selecionar Método de Criação de Dados** os seguintes itens:

Previsão = Volume de Interação e TMA ou Volume de Interação.

Métodos = Copiar Dados Históricos, Mecanismo Médio Especialista ou Mecanismo de Modelagem Universal.

Exceto para o título, conteúdo da lista de modelos e caixas de seleção dos dias da semana, a tela exibida é idêntica à tela **Carregar Modelos de Previsão de Volume de Interação**.

1. Selecione um modelo de sobreposição na lista de **Modelos** à esquerda.
2. Selecione **Data de Início** e **Data de Término** para o modelo de sobreposição.

3. Clique no botão >>>. Caso mude de ideia, clique no botão <<<.
4. Se o tipo de Previsão for **Volume de Interação e TMA**, clique em **Avançar**. A tela **Carregar Modelo de Sobreposição de Previsão de Tempo Médio de Atendimento** é aberta (descrita abaixo) e você deve preencher essa tela.

Dica

Se o tipo de Previsão for **Volume de Interação**, o botão **Concluir** fica ativado.

5. Clique em **Concluir**. O WFM cria a previsão de volumes e a Visualização de Volumes de Cenário reaparece, exibindo seus resultados.

Modelos de Sobreposição de Previsão de Tempo Médio de Atendimento

A tela **Carregar Modelo de Sobreposição de Previsão de Tempo Médio de Atendimento** abrirá caso você selecione **Usar Modelo de Sobreposição** na [tela Dados Históricos](#) e selecione previamente na [tela Selecionar Método de Criação de Dados](#) os seguintes itens:

Previsão = TMA ou Volume de Interação e TMA. (Se Volume de Interação e TMA forem selecionados, a tela aparece após clicar em Avançar na tela Carga de Modelos de Previsão de Sobreposição de Volume de Interação.)

Métodos = Copiar Dados Históricos, Mecanismo Médio Especialista ou Mecanismo de Modelagem Universal.

Exceto para o título, conteúdo da lista de modelos e caixas de seleção dos dias da semana, a tela exibida é idêntica à tela **Carregar Modelos de Previsão de Volume de Interação**.

1. Selecione um modelo de sobreposição da lista de **Modelos** à esquerda.
2. **Selecione as** Data de Início **e** Data de Término para o modelo de sobreposição.
3. Marque as caixas de seleção dos dias da semana para indicar quando o modelo de sobreposição pode ser aplicado.
4. Clique em **Concluir**. O WFM cria a previsão de volumes e a **Visualização de Volumes de Cenário** é reexibida, mostrando seus resultados.

VBW: Selecionar Eventos

Use a tela Selecionar Eventos no Assistente de Criação de Volumes (VBW) para fatorar eventos em um cenário de Volumes de Previsão.

Pré-requisito: Você deverá criar eventos no [módulo Previsão > Sobreposições](#) e atribuí-los às atividades, antes de poder adicionar esses eventos a um cenário de previsão

- Uma sobreposição é qualquer coisa que se espere afetar o volume de interação diária de uma empresa e, portanto, os requisitos de equipe e escala.
- Um evento é uma instância específica quando uma sobreposição está em vigor.

Para adicionar eventos:

1. Marque a caixa de seleção **Habilitada** para os eventos que deseja incluir.
Como alternativa, marque a caixa de seleção **Usar Todos Aplicáveis** para usar todos os eventos aplicáveis, independentemente de a caixa de seleção **Habilitado** estar marcada ou desmarcada.
2. Caso esteja usando o [Mecanismo de Modelagem Universal](#), isto será tudo que precisa configurar. Clique em **Concluir**.
3. Caso esteja usando o [Mecanismo Médio Especialista](#), você também poderá, opcionalmente:
 - a. Inserir um valor **Propagar** para cada evento.
Isto determinará o período afetado pelo evento.
 - b. Clique em **Dias** ou **Horas**.
Isto determina se o valor da **Propagar** é interpretado como dias ou horas.
 - c. Ajuste os valores **Impacto Inicial** e/ou **Impacto Final**, se apropriado.
(Os valores padrão são baseados na configuração dos eventos. Se o evento foi configurado para desconsiderar dados históricos, não será possível ajustar estes valores aqui. Você deve alterar a configuração usando o [módulo Sobreposições](#).)
 - d. Clique em **Distribuição** para [visualizar e opcionalmente alterar o método de distribuição da sobreposição](#) selecionada.
 - e. Marque a caixa de seleção **Usar Todos Aplicáveis** caso o algoritmo de criação de previsão use todos os eventos ou sobreposições aplicáveis às [atividades](#) selecionadas que estejam dentro do intervalo de data do cenário/dados históricos. Ao ser marcado, desabilita os campos e controles que aparecem acima.
 - f. Clique em **Concluir**.

O WFM Web calcula os volumes e os exibe na [visualização Volumes](#). Uma mensagem de erro aparecerá se o WFM Web não puder concluir o cálculo (por exemplo, se os dados históricos contiverem pouquíssimos intervalos de tempo para cobrir as horas de atividade do cenário).

Importante

A redistribuição de eventos não influencia os dados históricos, só a previsão.

VBW: Selecionar Distribuição de Eventos

Use a tela Selecionar Distribuição de Eventos no Assistente de Criação de Volumes (VBW) para visualizar e alterar opcionalmente o método de distribuição da sobreposição selecionada em um cenário de Volumes de Previsão.

Dica

A funcionalidade nesta página duplica a guia **Distribuição da página Sobreposições**, se **Sempre Usar a Distribuição Inserida** tiver sido selecionado na guia **Propriedades** dessa página.

Gráfico—Exibe as mesmas informações da grade abaixo, mas em formato gráfico.

Grade—Exibe e permite a edição da distribuição da sobreposição nas seguintes colunas:

- **Impacto por Dia ou Hora**—Cada linha exibe um incremento durante o qual a sobreposição entrará em vigor. O incremento real (Dia ou Hora) é configurado em Distribuir.
- **Valor da Distribuição**—Exibe o valor de distribuição de cada incremento. O valor padrão em cada célula é 0.
 - Se a sobreposição selecionada for do tipo impacto, será possível inserir valores entre -100 e 9999 na grade.
 - Se a sobreposição selecionada for do tipo redistribuição, será possível inserir valores de 0 a 100 na grade.

Importante

Se o total de todos os valores na grade não for igual a 100, você verá um aviso e não poderá salvar suas alterações na sobreposição.

Assistente de Divisão de Volumes

Use o Assistente de Divisão de Volumes para dividir um cenário de previsão para uma **atividade multi-site**:

1. Selecione uma visualização de **Volumes de Cenário** que usa atividades multi-site.
2. Na barra de ferramentas da **visualização de Volumes de Cenário de Previsão**, clique no botão **Dividir**.
3. Na tela **Dividir Intervalo de Datas**, insira uma **data de início** e uma **data de término** no intervalo e clique em **Avançar**.
4. Na tela **Selecionar Atividades Multi-site**, marque as caixas de seleção ao lado das atividades multi-site que deseja dividir.

Dica

É possível selecionar várias atividades multissite dentro da mesma Unidade de Negócios.

5. Para incluir as previsões de tempo médio de atendimento na divisão, selecione **Usar Previsão AHT** e clique em **Avançar**.
Caso selecione **Usar Previsão TMA**, mas algumas das atividades selecionadas não possuem uma previsão TMA, o resultado de cada uma destas atividades será 0 para o(s) intervalo(s) de tempo onde TMA=0.

Aviso

Caso não selecione **Usar Previsão AHT**, a AHT da atividade multissite será atribuída às atividades locais. Isto sobrescreve a atividade TMA local. Caso não exista AHT da atividade multissite, a AHT da atividade local será simplesmente excluída.

6. Se alguma atividade multi-site selecionada for do tipo adiado, o assistente irá conter a página adicional: **Especificar tempo de serviço**. Se isso não for verdadeiro, vá para a **etapa 9**.
7. Na tela **Especificar Hora de Serviço**, especifique a hora de serviço para cada atividade multi-site adiada. Esta tela exibe a grade com as seguintes colunas com uma atividade por linha:
 - **Atividade**—O nome da atividade multi-site.
 - **Tipo de Tempo do Serviço**—Um menu suspenso com os seguintes valores:
 - **Horas, hora interrompida (seleção padrão)**—Se uma interação estiver aguardando o encerramento de uma atividade, a hora não será contabilizada nos cálculos do nível de serviço.
 - **Horas, hora não interrompida**—Se uma interação estiver aguardando o encerramento de uma atividade, a hora ainda será contabilizada nos cálculos do nível do serviço.
 - **Dias úteis**—O número de dias úteis, incluindo o dia atual durante o qual a interação chegou. Se o nível de serviço = for de 100% em um dia útil, todas as interações deverão ser fornecidas no

mesmo dia da chegada, de acordo com as horas abertas.

- **Tempo de Serviço**—A natureza deste controle depende da sua seleção na coluna **Tipo de Tempo de Serviço**.
 - Se a granularidade for Horas, esta célula na linha será uma caixa de rotação na qual você deverá especificar as horas, minutos e segundos; este valor deverá ser maior que 0.
 - Se a granularidade for Dias Úteis, esta célula na linha será um campo em que você deverá inserir ou selecionar um número inteiro maior que 0.

Importante

Se você trocar a granularidade de Horas para Dias Úteis, o WFM Web redefinirá o valor de hora para 0.

8. Clique em **Avançar**.
9. Na tela **Selecionar Atividades nas Atividades Multi-site**:
 - a. Selecione as atividades locais (destino) em que deseja dividir as atividades multi-site. (É possível selecionar várias atividades destino.)

Importante

- Caso selecione **Usar Previsão AHT** na **etapa 5**, não será possível selecionar as atividades de destino que não tenham pelo menos um intervalo de tempo com pelo menos um valor de AHT maior que 0.
- Caso selecione **Usar Todas as Atividades**, quando o WFM dividir dados para volumes de interação, AHT e disponibilidades de agentes para as atividades selecionadas no cenário, isso leva em consideração os valores de todas as atividades do site especificado, não importando se a atividade está selecionada ou não.

As atividades que não foram selecionadas não serão divididas; o WFM Web simplesmente os considera para determinar a proporção que será dividida para cada atividade selecionada. Esta opção não afetará o resultado da divisão caso não existam agentes polivalentes compartilhados que trabalhem tanto nas atividades selecionadas como nas não selecionadas.

10. Para garantir que o WFM considere os itens de Calendário existentes ao dividir o volume de interação entre atividades, marque a caixa de seleção **Considerar Itens de Calendário Concedido**.
 - Clique em **Avançar**.
 - Na tela **Parâmetros de Divisão Manual**, é possível inserir uma porcentagem na coluna **% de divisão** para cada uma das atividades filha das atividades multi-site ou clicar na coluna **Modelo** para usar um modelo.

Se **% de divisão** e **Modelo** forem definidos para qualquer atividade, os valores do modelo serão usados para todos os intervalos de tempo não vazios. Para intervalos de tempo vazios no **Modelo**, o valor da **% de divisão** será usado. Para excluir um modelo:

- a. Selecione a linha na qual você deseja usar um modelo, clique no botão .
- b. Após a caixa de diálogo **Usar Modelo** ser aberta, selecione um modelo da lista e clique em **OK**.

Importante

Se você clicar em **OK** sem selecionar um modelo, o campo do modelo ficará vazio.

- Depois que a tela **Parâmetros de Divisão Manual** for preenchida como desejado, clique em **Finalizar**. O WFM Web exibe uma caixa de diálogo de **Progresso** enquanto divide as atividades.
- Opcionalmente, clique em **Cancelar** caso queira cancelar a divisão. Após a divisão das atividades, o WFM Web retorna a visualização **Volumes**.

Dividindo Volumes por Porcentagem

É possível especificar uma porcentagem para alocar os Volumes de uma Atividade Multi-Site para cada Atividade Filha (Site). Um intervalo pode ser o cenário de previsão inteiro que inclui uma semana, dia e intervalo de tempo.

No intervalo de tempo, quando a porcentagem especificada for maior que o intervalo de tempo, o WFM propaga a porcentagem aos intervalos de tempo restantes. Se uma porcentagem não for especificada para certas Atividades Filhas, o WFM divide os volumes restantes nessas atividades, dividindo-as por disponibilidade. É possível especificar um valor diferente de porcentagem para cada intervalo.

Caixa de Diálogo Ajustar Volumes

Use a caixa de diálogo **Ajustar Volume** para ajustar o volume, o tempo médio de atendimento (TMA) ou ambos para uma Visualização de **Volumes de Cenário** selecionada.



1. Clique em **Ajustar** na barra de ferramentas do cenário **Volumes de Previsão** para exibir a caixa de diálogo **Ajustar Volumes**.
2. Clique na seta para baixo **Destino** e selecione uma das seguintes opções:
 - **Volume de Interação**
 - **TMA** (tempo médio de atendimento)
 - **Volume de Interação e TMA**
3. Decida como (e até quanto) ajustar os valores na grade **Volumes de Previsão**:
 - Selecione o botão de opção **Ajustar por (%)** e insira no campo um número para ser a porcentagem na qual os valores existentes devem ser ajustados para que fiquem dentro do intervalo de data especificado em **Hora de Início** e **Hora de Término** abaixo.
Os valores válidos vão de -99% a 999%.
OU
 - Selecione o botão de opção **Definir Total** e insira no campo um número para ser o total pelo qual os valores existentes devem ser ajustados para que fiquem dentro do intervalo de data especificado em **Hora de Início** e **Hora de Término** abaixo.
4. Especifique o intervalo de datas para ajustar os valores na grade **Volumes de Previsão**:
 - a. No campo **Hora de Início**, insira ou selecione uma data de início e o intervalo de tempo.
Intervalo: qualquer data igual ou posterior à data no canto superior direito da grade **Volumes de Previsão**; 00-23 horas; 00, 15, 30 ou 45 minutos.
 - b. No campo **Hora de Término**, insira ou selecione uma data de término e o intervalo de tempo.
Intervalo: qualquer data posterior à **Data de Início**; 00-23 horas; 00, 15, 30 ou 45 minutos.
5. Clique em **OK**.
O WFM ajusta a previsão e a visualização reaparece, exibindo seus resultados.

Visualização de Funcionários do Cenário

Use a visualização **Funcionários** para editar os funcionários calculados e necessários do cenário de previsão selecionado. Consulte aqui os botões da barra de ferramentas e as **descrições** abaixo.



Esta visualização inclui **controles de seleção de datas** padrão e uma grade que mostra os níveis de funcionários para dias ou intervalos.

As seções a seguir abordam o seguinte:

- **Exibindo a visualização Funcionários.**
- **Definindo as propriedades de exibição de dados e o intervalo de datas.**
- **Lendo os dados.**
- **Modificando e gerenciando dados do cenário.**

Exibindo a Visualização Funcionários

Para exibir a visualização Funcionários:

1. Selecione **Previsão** no menu **Home** na barra de ferramentas.
2. Selecione **Cenários** no menu **Previsão** na barra de ferramentas.
3. Selecione um cenário na lista do painel de dados e abra-o.
4. Selecione o nome do cenário aberto no menu **Previsão** na barra de ferramentas.

Dica

Todos os cenários abertos aparecem no menu.

5. Selecione **Funcionários** no menu **<nome do cenário selecionado>** na barra de ferramentas.
6. 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.

Se nenhum dado for exibido, talvez seja necessário ajustar os controles de **Período**, **Granularidade** ou **Data** na parte superior da janela para refletir os dados usados na previsão.

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** ou **Semanal**.

Importante

O **Período de Planejamento** também aparecerá como um valor na lista **Período** se o site selecionado tiver um período de planejamento configurado.

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: **Funcionários Calculados**, **Funcionários Necessários**, **Funcionários Calculados e Necessários**.
- **Caixas de seleção** *Mostrar Coluna*—Mostra (ou oculta) as colunas de dados da tabela, marcando ou desmarcando as caixas de seleção **Calculado** e **Necessário**.
- 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 do Cenário.

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]	<p>Caso selecione o intervalo de datas Mensal, cada grupo de colunas exibirá estatísticas para um dia de período integral.</p> <p>Caso selecione o intervalo de datas Semanal, cada grupo de colunas indicará um dia. A linha superior exibe os totais diários calculados em</p>

	<p>Equivalentes a Tempo Integral (definido abaixo). Cada linha inferior exibe as estatísticas de um intervalo dessa data.</p> <p>(As durações do intervalo dependem da granularidade selecionada acima.)</p> <p>Equivalente a Tempo Integral (FTE) é uma medida padrão usada em contact centers que permite uma "análise comparativa" do número de agentes necessários para atender a um volume de interação esperado, através de atividades que podem ter horas abertas diferentes, despesas gerais planejadas diferentes e assim por diante.</p> <p>No WFM, o número de FTEs é disponibilizado apenas com o propósito de informação. Ele não afeta as necessidades de funcionários de um dia que o WFM produz, que é a base da criação de escalas.</p>
Calc.	Exibe o número calculado de agentes para cada dia (medido em Equivalentes a Tempo Integral) ou para cada intervalo (medido em Equivalentes à Habilidade Única). É possível editar o conteúdo destas células. Veja a coluna Nec. para mais informações sobre Funcionários Calculados e Necessários .
Nec.	Exibe o número necessário de agentes para cada dia (medido em Equivalentes a Tempo Integral) ou para cada intervalo (medido em Equivalentes à Habilidade Única). É possível editar o conteúdo destas células.
	O WFM preenche o campo Funcionários Calculados ao criar funcionários através do Assistente de Criação de Funcionários . Funcionários Necessários é uma série de dados definidos pelo usuário. Ele pode ser preenchido com base nos dados da série de dados de Funcionários Calculados , ou você pode copiar e colar os dados de uma planilha externa nestas colunas. Ao criar escalas, a opção Usar Necessário permite basear uma escala em Funcionários Calculados ou Funcionários Necessários . Isto permite usar a previsão de funcionários que o WFM oferece e ajustá-la ao modo definido pelo usuário.
[Totais Semanais]	Caso selecione o intervalo de datas Semanal , as colunas à direita mostrarão os totais semanais para as estatísticas exibidas.

Dica

É possível copiar e colar dados entre a grade e uma planilha.

Modificando e Gerenciando Dados do Cenário

É possível usar os seguintes botões na barra de ferramentas **Ações** (estes comandos também aparecem no menu **Ações**):

Ícone	Nome	Descrição
	Publicar	Abre o Assistente para Publicar Previsão , no qual é possível publicar uma previsão diretamente na escala principal.
	Adicionar Atividade	Abre a janela Adicionar Atividade , onde é possível adicionar atividades para este cenário de previsão.
	Remover atividade	Abre a janela Remover Atividade , onde é possível remover atividades deste cenário de previsão.
	Salvar	Salva as alterações feitas neste cenário de previsão.
	Salvar como modelo	Abre a caixa de diálogo Salvar como Modelo , onde é possível salvar os dados deste cenário como um modelo de previsão.
	Criar	Abre o Assistente de Criação de Funcionários , que cria dados de funcionários para a atividade selecionada.
	Comentários	Abre a janela Comentários , onde é possível inserir comentários para cada dia da previsão.
	Fechar	Fecha este cenário, avisando para salvar qualquer alteração que ainda não foi salva.
	Usar atividades multi-site	<p>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.</p> <p>Se você definir esse botão como Ligado, o WFM manterá sua última seleção—na visualização</p>

Ícone	Nome	Descrição
		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.
	Funcionários necessários	Abre a caixa de diálogo Assistente de Funcionários Necessários , onde é possível definir o número de agentes necessários da previsão.
	Dividir	Abre o Assistente de Divisão de Funcionários , que divide os funcionários de um cenário de Previsão Funcionários da atividade multi-site.
	Orçamento	Abre a caixa de diálogo Informações do Orçamento , onde é possível especificar as datas de início e de término do intervalo de destino, as horas pagas e o salário que devem ser usados nos cálculos de FTE.

Assistente de Funcionários Necessários

Use o Assistente de Funcionários Necessários para definir os valores dos funcionários necessários em uma **visualização de Funcionários** do cenário de previsão.

Dica

Antes de selecionar a opção de modelo nesta caixa de diálogo, **crie modelos** conforme necessário.

Definir a equipe necessária usando o assistente:

1. Abra um **cenário de Previsão** e sua **visualização de funcionários**.
2. Selecione **Funcionários Necessários** no menu **Ação** ou clique no ícone da barra de ferramentas ().
O **Assistente da Funcionários Necessários** será iniciado.
3. Selecione um dos botões de opção na tela **Selecionar Fonte de Dados**:
 - **Carregar a Funcionários Calculados**—Aplicar os funcionários calculados aos funcionários necessários sem alterações.
 - a. Clique em **Concluir**.
Se fizer esta escolha, o assistente terminará aqui.
 - **Carregar Funcionários Calculados, ajustado por**—Insira (no campo adjacente) uma porcentagem por meio da qual os funcionários calculados deverão ser ajustados, antes de aplicar o mesmo nos funcionários necessários. Os valores válidos são -99 a 999.
 - a. Clique em **Concluir**.
Se fizer esta escolha, o assistente terminará aqui.
 - **Carregar Funcionários Calculados, ajustados usando despesas gerais**—Usar as despesas gerais será selecionado na tela **Selecionar Despesas Gerais** para ajustar os funcionários calculados, antes de aplicar o mesmo nos funcionários necessários.
 - a. Clique em **Avançar** para exibir a tela **Selecionar Despesas Gerais**.
 - b. Selecione um ou mais itens da lista.
O WFM aplica as despesas gerais selecionadas para calcular os funcionários e os salva como funcionários necessários.
 - c. Clique em **Concluir**.
Se você tiver feito esta escolha, o assistente terminará aqui.
 - **Usar Modelos**—Aplica os modelos de funcionários que serão selecionados na tela **Selecionar Modelos** em funcionários necessários.
 - a. Clique em **Avançar** para exibir a tela **Selecionar Modelos**.

-
- b. Selecione um ou mais modelos na lista de **Modelos** no lado esquerdo e clique no botão >> para mover suas seleções para a lista **Modelos Aplicados** no lado direito.

Dica

É possível modificar as características de um modelo após a sua seleção no lado esquerdo e antes de mover o mesmo para o lado direito.

- c. Opcional: Selecione cada modelo no lado esquerdo e ajuste suas configurações usando os controles abaixo da lista: Caixas de seleção **Data de Início**, **Data de Término** e dia da semana.
- d. Após fazer todos os ajustes necessários, clique em Concluir.
Se você tiver feito esta escolha, o assistente terminará aqui.

Sobre Equipe Necessária

Os dados dos funcionários **necessários**— são requisitos de funcionários definidos pelo usuário para um cenário de previsão.

- Caso tenha compilado valores de funcionários calculados, existe a opção de configurar os funcionários necessários com os mesmos valores dos funcionários calculados.
- As previsões podem conter tanto dados calculados como dados necessários. É possível criar escalas usando qualquer um dos conjuntos de dados.
- Os funcionários necessários podem ser compostos de uma combinação de valores de modelo, valores inseridos manualmente e valores dos funcionários calculados.

Informações do Orçamento de Funcionários

Use a tela **Informações de Orçamento** para especificar as horas pagas e o salário a ser usado na previsão.

1. Para cada campo, digite ou selecione o valor a ser aplicado na previsão.
2. Clique em **OK**.

Intervalo de Dados de Destino

- **Data de Início**
- **Data Final**

Informações do Orçamento:

- **Horas Pagas por Dia**
- **Salário por Hora**

Assistente de Criação de Funcionários

Use o **Assistente de Criação de Funcionários** para criar dados de funcionários para uma **atividade** de site único ou **atividade multi-site** selecionada, com base nos parâmetros que você especificou.

Importante

Antes de usar este assistente para criar uma previsão de funcionários, tome as seguintes ações necessárias:

- Crie volumes de interação e AHT para atividades.
- Se necessário, crie modelos.
- Crie uma previsão de volume para atividade multissite para VI e AHT.
- Mesmo que existam dados de VI e AHT para todas as atividades filho, saiba que este assistente não cria uma previsão de funcionários para a atividade multissite pai.

Para criar dados de funcionários:

1. Na barra de ferramentas da **Visualização de Funcionários do Cenário**, clique no botão **Criar**. A tela do Assistente de Criação de Funcionários, **Fornecer Data de Destino**, é aberta.
 - Preencha a tela **Fornecer Data de Destino** e clique em **Avançar**.
 - Preencha a tela **Fornecer Opções de Destino** e clique em **Avançar**. A tela que aparece a seguir depende do tipo de atividade em que você está inserindo os funcionários.
 - Em uma atividade **Imediata** (atividades de trabalho que são tratadas por agentes imediatamente, como chamadas de voz), a tela **Especificar Objetivos do Nível de Serviço** será aberta após você marcar a caixa de seleção Usar Objetivos do Nível de Serviço. Caso não marque Usar Objetivos de Nível de Serviço, a tela **Requisitos de Funcionários** será aberta.
 - Para uma atividade **Adiada** (atividades de backlog, como e-mail, que usam cálculos especiais de previsão), a tela **Objetivos do Nível de Serviço de Multimídia** é aberta.
 - Para uma atividade com **Equipe Fixa** (atividades não relacionadas a CTI que não usam objetivos de serviço do Workforce Management), a tela **Requisitos de Funcionários** é aberta.
2. Preencha cada tela exibida e, em seguida, clique em **Concluir**. O assistente é fechado. Caso marque **Comparar com Resultados Anteriores** na segunda tela do assistente, a janela **Resultados da Criação do Cenário** será aberta. Do contrário, a **Visualização de Funcionários do Cenário** é aberta.

Telas do Assistente de Criação de Funcionários

As telas do **Assistente de Criação de Volume** são descritas nos seguintes tópicos:

- [Fornecer data de destino](#)
- [Fornecer Opções de Destino](#)
- [Especificar objetivos do nível de serviço](#)
- [Especificar objetivos do nível de serviço de multimídia](#)
- [Requisitos de Funcionários](#)

SBW: Fornecer Data de Destino

Use a tela **Fornecer Data de Destino** no **Assistente de Criação de Funcionários** (SBW) para especificar o intervalo de datas de destino.

1. Selecione uma **Data de Início e Data de Término** usando o controle giratório ou o calendário.
2. Clique em **Avançar** para continuar.

SBW: Fornecer Opções de Destino

Use a tela **Fornecer Opções de Destino** no **Assistente de Criação de Funcionários** (SBW) para especificar as opções descritas abaixo.

Tempo Ocupado Indiretamente

No mínimo, insira um valor para **Tempo Ocupado Indiretamente** (TOI). O TOI é um parâmetro que ajuda a definir um modelo de enfileiramento que o WFM usa ao criar uma previsão de funcionários. Veja a seguir o motivo:

Existe um certo pool de agentes que o WFM considera em seu modelo de enfileiramento ao determinar como as chamadas serão distribuídas da fila para os agentes. O TOI afeta a disponibilidade de agentes para atender a chamadas. Por exemplo, se o TOI for definido como 10%, isso indica que 10% do tempo um agente não estará no pool de agentes (porque ele está fora do telefone).

Para usar os dados do modelo, marque a caixa de seleção **Usar Dados do Modelo** e clique no botão **Carregar Modelos** para carregar os modelos específicos que deseja usar.

Usar Objetivos de Nível de Serviço

Marque esta caixa de seleção para ativar a tela **Especificar Objetivos do Nível de Serviço**, mais adiante no assistente.

Comparar com Resultados Anteriores

Para comparar os resultados obtidos do **Assistente de Criação de Funcionários** com os resultados anteriores do cenário de funcionários, marque a caixa de seleção **Comparar com resultados anteriores**.

Caso marque, após concluir o assistente, a janela **Resultados da Criação de Funcionários** será aberta, exibindo uma comparação dos novos resultados com os anteriores.

Se a atividade selecionada tiver o tipo **Adiado**, o campo **Fila Inicial** será exibido e, dentro dele, você deverá inserir um valor inteiro igual ou maior que 0. Você pode deixar este valor vazio para indicar que o processo de criação irá supor que o valor é 0.

Como o valor da fila inicial é determinado?

O WFM Server publica um valor padrão neste campo **Fila Inicial**, com base em informações

existentes e cálculos. O WFM Server usa o valor da fila final do dia anterior como o valor padrão. Se for o primeiro dia do cenário de Previsão, este valor será obtido a partir da Previsão Principal.

Este mesmo valor é usado na coluna > Fila > Prevista no Relatório de Desempenho do Contact Center no primeiro dia do novo período de previsão após a publicação da Previsão Principal.

Por exemplo, se você tiver publicado a Previsão Principal de 02/02 a 08/02, a coluna > Fila > Prevista do Relatório de Desempenho do Contact Center para 09/02 exibirá o valor de backlog proposto no assistente de Criação de Previsão de Funcionários para 09/02 no campo **Fila Inicial**.

Dica

O campo **Fila Inicial** permanecerá oculto para todos os tipos de atividades, exceto as do tipo **Adiado**.

Clique em **Avançar** para abrir a próxima tela do assistente.

SBW: Especificar Objetivos do Nível de Serviço

Use a tela **Especificar Objetivos do Nível de Serviço** no **Assistente de Criação de Funcionários** (SBW) para definir os objetivos do nível de serviço ao criar os volumes de funcionários para uma atividade imediata.

1. Marque a(s) caixa(s) de seleção de uma ou mais das seguintes opções:

- **Usar Tempo Médio Estimado para Abandono (s)**—Esse não é objetivo do serviço. É um parâmetro que ajuda a definir o modelo do sistema de enfileiramento usado internamente pelo WFM ao criar necessidades de equipe. O valor configurado aqui pode representar o tempo médio gasto por um cliente impaciente até o abandono.
- **Usar Objetivo do Nível de Serviço**—É possível especificar que se deseja uma porcentagem específica de chamadas respondidas em um número específico de segundos. Por exemplo, ao criar uma previsão de funcionários, pode se especificar que 80% das chamadas podem ser respondidas em 20 segundos.
- **Usar Objetivo da Velocidade Média de Resposta—VMR (ASA) (s)**.
- **Usar Objetivos de Ocupação—Taxa de Ocupação Máxima (%)**. A quantidade de tempo total que o agente está realmente executando um trabalho como uma porcentagem do tempo total que o agente está disponível para executar trabalho. Por exemplo, suponha que um agente possui um turno das 8:00-17:00, com almoço de 30 minutos e 2 pausas de 15 minutos. Embora a duração total do turno do agente seja de 9 horas, o tempo total do agente realmente disponível para trabalho é 8 horas, após subtrair o tempo do almoço e das pausas.
- **Usar Objetivo de Interação Abandonada—Percentual Máximo de Interações Abandonadas (%)**.

2. Insira valores para cada objetivo selecionado.

Dica

Ao marcar a caixa de seleção de um objetivo, a caixa de texto para estes níveis-alvo será ativada.

3. Caso deseje **carregar um modelo existente** para especificar níveis de serviço do objetivo, selecione **Usar Dados do Modelo** e, em seguida, clique em **Carregar Modelo**. Será possível usar um modelo se os valores do objetivo forem diferentes para intervalos de tempo diferentes. Caso contrário, o WFM irá usar o valor único configurado e o aplicará em todas as horas abertas da atividade.
4. Clique em **Concluir**. O WFM Web calcula os volumes de funcionários e os exibe na **visualização Funcionários**. Uma mensagem de erro aparecerá se o WFM Web não concluir o cálculo.

Dica

É possível ver os efeitos de outros valores usando a **janela E se** no módulo **Desempenho**.

SBW: Especificar Objetivos do Nível de Serviço Multimídia

Use a tela **Especificar Objetivos do Nível de Serviço de Multimídia** no **Assistente de Criação de Funcionários** (SBW) para definir os objetivos do nível de serviço ao criar os volumes de funcionários para uma atividade de funcionários **Adiada**, como responder a emails.

Use um dos dois procedimentos a seguir:

1. Preencha a porcentagem alvo em % de Trabalho Adiado em.

a. Insira um valor em cada um dos seguintes campos.

- **H**
- **Min**
- **S**

b. Selecione um botão de opção no grupo:

- **Horas (padrão)**—use estes controles:
 - No campo abaixo desta opção, insira as horas, minutos e segundos.
 - Selecione um desses botões de opção: **Tempo ininterrupto** (padrão) ou **Tempo Interrompido**.
- **Dias úteis**—No campo abaixo desta opção, insira um inteiro maior que 0.

c. Clique em **Concluir**.

— OU —

2. Use o Modelo de Nível de Serviço

a. Selecione o **Modelo Usar Nível de Serviço**.

b. Clique em **Carregar Modelo** para **carregar um modelo existente**.

c. Clique em **Concluir**.

SBW: Requisitos de Funcionários

Use a tela **Necessidades dos Funcionários** no **Assistente de Criação de Funcionários** (SBW) para definir como as necessidades dos funcionários são criadas. Esta tela será usada para atividades **Imediatas** caso não defina nenhum objetivo de serviço, ou para atividades com **Equipe-Fixa**.

1. Execute um dos seguintes procedimentos:

- Selecione o **Número de Agentes em Cada Intervalo de Tempo** e insira o número apropriado na caixa de texto à direita.
- Selecione **Tempo Médio de Atendimento da Atividade** e insira o valor apropriado (em segundos) na caixa de texto à direita.
- Selecione **Usar Modelo de Funcionários** e clique em **Carregar Modelo** para **carregar um modelo existente**.

2. Clique em **Concluir**.

O WFM Web calcula os volumes de funcionários e os exibe na **visualização Funcionários**. Uma mensagem de erro aparecerá se o WFM Web não concluir o cálculo.

Visualização Resultados da Criação de Funcionários

Se você tiver marcado a caixa de seleção **Comparar Resultados com os Anteriores** na primeira tela do **Assistente de Criação de Funcionários de Cenário**, a visualização **Resultados da Criação da Funcionários de Cenário** será aberta após clicar em **Concluir** para finalizar o assistente.

O gráfico exibe a nova equipe calculada comparada à equipe calculada original.

- Onde os novos funcionários calculados resultam em um aumento no número de agentes, o gráfico exibe a área em vermelho.
- Onde a nova equipe calculada resulta em uma diminuição no número de agentes, o gráfico exibe a área em verde.

Clique em **Salvar** para manter os novos funcionários calculados em seu cenário, ou em **Descartar** para retornar aos valores originais dos funcionários calculados.

Assistente de Divisão de Funcionários

Use o **Assistente de Divisão de Funcionários** para dividir os funcionários de uma atividade multi-site de um cenário de **previsão de Funcionários**.

Atividades Multi-Site

Uma atividade multi-site (conjunto de atividades virtuais) possui uma ou mais atividades associadas (atividades existentes). Após criar funcionários calculados e necessários para uma atividade multi-site, é possível então usar este assistente para dividir o resultado entre atividades associadas.

Dica

O **Assistente de Divisão de Funcionários** está disponível somente dentro de um **Cenário de Previsão**. Você deve adicionar uma atividade multissite ao cenário de previsão para que ela seja disponibilizada para divisão no **Assistente de Divisão de Funcionários**.

Para usar o Assistente de Divisão de Equipe:

1. No cenário de previsão atualmente aberto, selecione uma atividade multi-site com valores de funcionários já criados.
2. Clique no **botão Dividir na barra de ferramentas da** Visualização de Funcionários no Cenário de Previsão
. A primeira das três telas do **Assistente de Divisão de Funcionários, Selecionar Atividades Multi-site** é aberta.
3. Marque as caixas de seleção ao lado das atividades multi-site que possuem os valores de funcionários que você deseja dividir entre as atividades associadas.
É possível selecionar várias atividades multi-site dentro da mesma Unidade de Negócio.
4. Selecione **Usar Previsão TMA** caso deseje que o WFM Web considere as previsões de tempo médio de atendimento ao executar a divisão e, em seguida, clique em **Avançar**.
A segunda tela do assistente **Selecionar Atividades na Atividade Multi-site** é aberta.
5. Na parte inferior do painel, ative (marque) na caixa de seleção **Divisão Também Obrigatória**, se deseja que os funcionários necessários também sejam divididos.
6. Selecione as atividades locais (destino) em que deseja dividir as atividades multi-site e clique em **Avançar**.
A terceira tela do assistente, **Especificar dados de orçamento**, é aberta.

A metade superior da tela exibe uma tabela com uma linha para cada site da previsão. Cada linha de site contém estas colunas:

- **Site**

-
- **Atividade**
 - **Horas** (corresponde à caixa de texto **Horas Pagas/Dia** abaixo da tabela)
 - **Salário** (corresponde à caixa de texto **Salário por Hora** abaixo da tabela)
7. Para alterar um valor individual, clique no número dentro das células **Horas** ou **Salário** da tabela e insira um novo valor.
 8. Para alterar de uma só vez todos os valores em uma coluna da tabela, clique dentro da caixa de texto correspondente abaixo da tabela e, em seguida, clique em **Definir Todos**.
É possível alterar um, alguns ou todos os campos.
Consulte o tópico **Assistente de Criação de Funcionários** para definições.
 9. Clique em **Concluir**.
O WFM Web exibe uma caixa de diálogo de **Progresso** enquanto divide as atividades.
 10. Opcional: Clique no botão **Cancelar** desta caixa se desejar cancelar a divisão. Após a divisão das atividades, o WFM Web retorna à **Visualização de Funcionários**.

Visualização de Gráficos do Cenário

Use a visualização **Gráficos** para exibir os dados do cenário de previsão selecionado em um gráfico de linha. Consulte a imagem da barra de ferramentas aqui e as [descrições do botão](#) abaixo.



As seções a seguir abordam o seguinte:

- [Exibindo a visualização Gráficos.](#)
- [Definindo as Propriedades de Exibição de Dados e o Intervalo de Dados.](#)
- [Lendo o Gráfico e a Legenda](#)
- [Modificando e Gerenciando Dados do Cenário](#)

Exibindo a Visualização Gráficos

Para exibir a visualização **Gráficos**:

1. Selecione **Previsão** no menu **Home** na barra de ferramentas.
2. Selecione **Cenários** no menu **Previsão** na barra de ferramentas.
3. Selecione um cenário na lista no painel de dados e abra-o.
4. Selecione o nome do cenário aberto no menu **Previsão** na barra de ferramentas.
Todos os cenários abertos aparecem no menu.
5. Selecione **Gráficos** no menu **<nome do cenário selecionado>** na barra de ferramentas.
6. 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.

Se nenhum dado for exibido, talvez seja preciso ajustar os controles de **Período**, **Granularidade** ou **Data** na parte superior da janela para refletir os dados usados na previsão.

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**, **Período de Planejamento**, **Semanal** ou **Diário**.
- *Lista suspensa*— **Granularidade** Especifique os incrementos (granularidade) na exibição de dados selecionando a partir desse menu. As opções disponíveis dependem da sua escolha na lista suspensa **Período**:
 - Se você selecionar **Ano**: **Mensal**, **Semanal** ou **Diário**.
 - Se você selecionar **Mensal**: **Semanal** ou **Diário**.
 - Se você selecionar **Período de Planejamento**: **Semanal** ou **Diário**.
 - Se você selecionar **Semanal**: **15** (minutos), **30** (minutos), **60** (minutos), **Diário**.
 - Se você selecionar **Dia**: **15** (minutos), **30** (minutos) ou **60** (minutos).
- *Lista suspensa*— **Mostrar Estatísticas** Especifica quais dados são exibidos no gráfico e na tabela. Selecione uma destas opções: **Volume de Interação**, **AHT**, **Volume de Interação e AHT**, **Funcionários Calculados**, **Funcionários Necessários**, **Funcionários Calculados e Necessários**, **Funcionários calculados e com polivalência calculada**. As colunas na tabela são exibidas de acordo com a estatística selecionada.
- 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 do Cenário**.

Lendo o Gráfico e a Legenda

O gráfico exibe as estatísticas, as datas, o período e a granularidade selecionados. O eixo vertical indica as unidades exibidas. Caso exiba várias estatísticas, os eixos verticais à direita e à esquerda exibirão unidades diferentes para as duas estatísticas, quando necessário.

A **Legenda**, na parte inferior, identifica as cores usadas pelo gráfico para representar estatísticas, eventos ou dados históricos específicos. A **Legenda** muda dependendo das estatísticas selecionadas. Eventos especiais aparecem como marcadores no gráfico.

Modificando e Gerenciando Dados do Cenário

É possível usar os seguintes botões na barra de ferramentas **Ações** (os mesmos comandos também aparecem no menu **Ações**):

Ícone	Nome	Descrição
	Publicar	Abre o Assistente para Publicar Previsão , no qual é possível publicar uma previsão diretamente na escala principal.
	Adicionar Atividade	Abre a janela Adicionar Atividade, onde é possível adicionar atividades para este cenário de previsão.
	Remover atividade	Abre a janela Remover Atividade, onde é possível remover atividades deste cenário de previsão.
	Salvar	Salva as alterações feitas neste cenário de previsão.
	Comentários	Abre a janela Comentários, onde é possível inserir comentários para cada dia da previsão.
	Fechar	Fecha o cenário aberto selecionado, avisando para salvar qualquer alteração que ainda não foi salva.
	Usar atividades multi-site	<p>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.</p> <p>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.</p>
	Opções	Abre a caixa de diálogo Opções , na qual é possível personalizar ainda mais o gráfico.

Janela de Carregamento de Modelos de Previsão

Use a janela de **Carregar Modelo de Previsão** para selecionar um modelo de previsão. Esta janela abre quando você:

- Selecione **Usar Modelos** e clique no botão **Carregar Modelos** nestas telas **Assistente de Criação de Funcionários: Fornecer Dados de Orçamento e Despesas Gerais**, **Especificar Objetivos do Nível de Serviço** e **Necessidades de Funcionários**. O título da janela inclui o tipo do modelo; por exemplo, **Tempo de Ocupação por Carga Indireta % Modelos de Previsão**.
- Selecione **Baseado em Modelo** e clique em **Avançar** no **Assistente de Criação de Volumes**.

O tipo de modelo e sua atividade associada correspondem às seleções na visualização ou janela anterior.

Para usar esta janela:

1. Selecione um modelo na lista de **Modelos** disponíveis na parte superior à esquerda. A lista exibe o nome de cada modelo fonte e, para modelos que se sobrepõem, mostra também seu intervalo de data.
2. Selecione uma **Data de Início** e **Data de Término** na parte inferior à esquerda, usando os **controles de seleção de datas**. O intervalo de data que pode ser especificado depende do contexto em que se abriu esta janela. Para modelos que não se sobrepõem, não é possível selecionar datas fora do intervalo de data do modelo e não é possível aplicar modelos com sobreposição de intervalos de data.
3. Marque as caixas de seleção (na parte inferior à esquerda) ao lado de qualquer dia da semana em que deseja aplicar este modelo.

Dica

Isto não se aplica a modelos que se sobrepõem.

4. Clique em **>>>** para aplicar o modelo. O modelo é movido para a lista **Modelos Aplicados** na parte superior à direita. Esta lista exibe suas seleções de data e dias da semana, quando aplicáveis.
5. Repita os passos anteriores para qualquer modelo adicional que desejar aplicar.
6. Clique em **<<<** se desejar excluir qualquer uma das seleções da lista de **Modelos Aplicados**.
7. Clique em **OK** para carregar os modelos que foram aplicados. Você retornará à janela no qual abriu a janela **Carregar Modelo de Previsão**.

Janela Adicionar Atividade

Use a janela **Adicionar Atividade** para alterar as atividades associadas a um cenário de previsão atual:

1. Marque a caixa de seleção ao lado de qualquer atividade que deseja incluir.
É possível marcar atividades de múltiplos sites.
2. Clique em **OK**.
A visualização anterior reaparece. São exibidas alterações nos dados para corresponder às seleções.

Janela Remover Atividade

Use a janela **Remover Atividade** para alterar as atividades associadas a um cenário de previsão atual:

1. Desmarque a caixa de seleção ao lado de qualquer atividade que deseja remover.
É possível desmarcar atividades de múltiplos sites.
2. Clique em **OK**.
A visualização anterior reaparece. São exibidas alterações nos dados para corresponder às seleções.

Adicionar Comentários a uma Previsão

Use a janela de **Comentários** para adicionar comentários a um cenário de previsão. Por exemplo, pode-se desejar adicionar um comentário após uma mudança manual no cenário, assim é possível manter um registro das mudanças.

É possível adicionar comentários apenas para uma atividade e não para um site. Uma **atividade de cenário** de previsão pode ter vários comentários, incluindo um novo comentário para cada dia.

Veja as seguintes seções:

- [Adicionando comentários para um cenário de previsão.](#)
- [Editando comentários existentes.](#)
- [Excluindo comentários existentes.](#)

Adicionando Comentários a um Cenário de Previsão

1. Clique no botão **Comentários** na barra de ferramentas **Visualizar Cenário de Previsão**.
2. Na janela **Comentários** que aparece, clique em **Novo** no canto superior direito. O rótulo do painel inferior muda para **Novo comentário**.
3. Ajuste a data do **Comentário**, usando os [controles de seleção de data](#). Por padrão, a data de início da previsão aparece.

Dica

Não é possível selecionar uma data fora do intervalo de datas do cenário de previsão. Se houver a tentativa de se fazer mais de um comentário por data, uma mensagem de erro irá alertar para selecionar uma data diferente ou editar (ou remover) o comentário existente para aquela data.

4. Digite o comentário na caixa de texto na parte inferior esquerda.
5. Clique em **Aplicar** para adicionar o comentário na lista superior, ou **Cancelar** para descartá-lo.
6. Faça qualquer outra mudança que deseja fazer nesta janela e então faça uma das seguintes ações:
 - Clique em **Salvar** para salvar todas as mudanças e fechar a janela de **Comentários**.
 - Clique em **Fechar** para descartar todas as mudanças e fechar a janela de **Comentários**.

A visualização do cenário de previsão anterior reaparece. Os novos comentários estão agora anexados ao cenário.

Editando Comentários Existentes

1. Clique no botão **Comentários** na barra de ferramentas **Visualizar Cenário de Previsão**. A janela **Comentários** é exibida. A parte superior da janela lista os comentários inseridos anteriormente.
2. Clique em um comentário existente para selecioná-lo. O texto do comentário aparece em uma caixa de texto na parte inferior esquerda.
3. Clique em **Editar**.
4. Edite o texto do comentário na caixa de texto grande.
5. Clique em **Aplicar** para salvar as mudanças, ou **Cancelar** para descartá-las.
6. Faça qualquer outra mudança que deseja fazer nesta janela, depois faça uma das seguintes ações:
 - Clique em **Salvar** para salvar todas as mudanças e fechar a janela de **Comentários**.
 - Clique em **Fechar** para descartar todas as mudanças e fechar a janela de **Comentários**.A visualização do cenário de previsão anterior reaparece.

Excluindo Comentários Existentes

1. Clique no botão **Comentários** na barra de ferramentas **Visualizar Cenário de Previsão**. A janela **Comentários** é exibida. A parte superior da janela lista os comentários inseridos anteriormente.
2. Clique em um comentário existente para selecioná-lo. O texto do comentário aparece em uma caixa de texto na parte inferior esquerda.
3. Clique em **Excluir**.

Importante

O comentário é removido imediatamente. Não haverá um aviso de confirmação.

4. Faça qualquer outra mudança que deseja fazer nesta janela, depois faça uma das seguintes ações:
 - Clique em **Salvar** para salvar todas as mudanças e fechar a janela de **Comentários**.
 - Clique em **Fechar** para descartar todas as mudanças e fechar a janela de **Comentários**.A visualização do cenário de previsão anterior reaparece.

Visualização de Despesas Gerais do Cenário de Previsão

Use a visualização **Despesas Gerais** para exibir os dados de despesas gerais, que o WFM usa para prever a redução ao fazer a escala. Consulte a imagem da barra de ferramentas aqui e as [descrições do botão](#) abaixo.



É possível executar as seguintes funções:

- Visualizar totais.
- Editar despesas gerais predefinidas (tanto planejadas como não planejadas).
- Adicionar, editar e excluir despesas gerais associadas ao **Grupo de Estado da Escala** atual da atividade específica.

As atividades multi-site usam as informações de despesas gerais associadas aos **Grupos de Estado da Escala** de atividades filho (exceto para despesas gerais planejadas e não planejadas, que são separadas em atividades local e multi-site).

Configurando as Propriedades da Grade e o Intervalo de Datas

Use as seguintes opções dos painéis de propriedades da **Grade e intervalo de Datas** (próximos ao topo) para personalizar a grade:

- A grade exibe dados para um período de um ano, um mês, o período de planejamento ou uma semana. Para alterar o período, clique em **Anual**, **Mensal**, **Período de Planejamento** ou **Semanal** na lista suspensa **Período** para alterar o intervalo de tempo exibido em cada linha. (O WFM Web avisa para salvar qualquer alteração feita que não foi salva antes de atualizar a exibição.)
- Caso selecione **Semanal**, você poderá ajustar mais o intervalo de tempo de cada linha selecionando a **Granularidade** de **15**, **30** ou **60** minutos.
- Use os [controles de seleção de datas](#) padrão para ir para outra semana dentro do intervalo de datas do cenário de previsão.

O Menu Despesas Gerais

O menu suspenso **Despesas Gerais** exibe uma lista das seguintes despesas gerais:

Total Geral	Uma estatística de somente leitura; as despesas gerais agregadas para o destino selecionado.
--------------------	--

Total Planejado	Uma estatística de somente leitura; as despesas gerais agregadas planejadas para o destino selecionado.
Total Não Planejado	Uma estatística de somente leitura; as despesas gerais agregadas não planejadas para o destino selecionado.
Planejado	Exibe os valores de despesas gerais planejadas não associados a nenhum Grupo de Estado da Escala . (Somente em Despesas Gerais do Cenário , não em Despesas Gerais da Escala Principal .)
Não Planejado	Exibe os valores de despesas gerais não planejadas não associados a nenhum Grupo de Estado da Escala . (Somente em Despesas Gerais do Cenário , não em Despesas Gerais da Escala Principal .)
> nome do Grupo de Estado da Escala <	Exibe os valores de despesas gerais associados a este Grupo de Estado da Escala nomeado e ao destino. Se o destino for uma atividade multi-site, o nome do Grupo de Estado da Escala terá como prefixo o nome da atividade. <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px; background-color: #f9f9f9;"> <p>Dica Não disponível em Despesas Gerais da Escala Principal.</p> </div>

Importante

- As estatísticas aparecem no menu **Despesas Gerais** do item selecionado no painel **Objetos**. Se o item for uma atividade, o menu listará todas as despesas gerais do **Grupo de Estado da Escala** associadas a essa atividade. Se o item for uma atividade multi-site, o menu listará todas as despesas gerais do **Grupo de Estado da Escala** associadas a suas atividades filho.
- Você pode editar os valores de **Despesas gerais** para atividades ou atividades multissite.

Gerenciando Dados de Despesas Gerais do Cenário

É possível usar os seguintes botões na barra de ferramentas **Ações** (estes comandos também aparecem no menu **Ações**):

Ícone	Nome	Descrição
	Publicar	Abre o Assistente para Publicar Previsão , no qual é possível

Ícone	Nome	Descrição
		publicar uma previsão diretamente na escala principal.
	Adicionar Atividade	Abre a janela Adicionar Atividade , onde é possível adicionar atividades para este cenário de previsão.
	Remover atividade	Abre a janela Remover Atividade , onde é possível remover atividades deste cenário de previsão.
	Salvar	Salva as alterações feitas neste cenário de previsão.
	Comentários	Abre a janela Comentários , onde é possível inserir comentários para cada dia da previsão.
	Fechar	Fecha este cenário, avisando para salvar qualquer alteração que ainda não foi salva.
	Adicionar Despesas Gerais	Inicia o Assistente de Adição de Despesas Gerais , que você pode usar para adicionar os valores de despesas gerais a serem associados ao Grupo de Estado da Escala (SSG) e ao destino.
	Excluir Despesas Gerais	Exclui os valores de despesas gerais associados a esse SSG e selecionados no menu suspenso Despesas Gerais . O SSG é removido do menu Despesas Gerais após sua confirmação.
	Aplicar Modelo	Aplica modelos às despesas gerais selecionadas no menu suspenso Despesas Gerais . Dica Este botão fica desativado quando uma das opções somente leitura (Total Geral, Total Planejado, Total Não Planejado) é selecionada no menu suspenso.

Assistente de Adição de Despesas Gerais

O **Assistente de Adição de Despesas Gerais** contém as seguintes páginas:

Página Selecionar Atividade

Essa página aparecerá apenas se o destino selecionado na visualização **Despesas Gerais** for uma atividade multi-site.

1. Selecione uma atividade (na lista, cada uma é seguida pelo seu nome de site entre parênteses).
2. Clique em **Avançar**.

Página Selecionar Grupo de Estados da Escala

Use essa página para selecionar **Grupos de Estados da Escala** (SSG) na lista suspensa de SSGs que...

- ...pertencem ao mesmo site que atividade local selecionada na árvore **Objeto** ou na visualização **Despesas Gerais**, caso uma atividade multi-site tenha sido selecionada.
- ...são configurados como relacionados a despesas gerais.

Página Definir Valor Inicial

Use essa página para especificar os valores de despesas gerais iniciais. Selecione um destes botões de opção:

- **Valor inicial**—Selecione e use o controle de edição para especificar um valor para cada intervalo (deve ser 0 ou mais e menos que 100%).
- **Usar modelo**—Selecione e clique no botão **Carregar Modelos** para usar uma caixa de diálogo para selecionar o modelo de despesas gerais a ser aplicado.

Publicar/Extrair Previsões

Utilize o **Assistente de Publicação de Previsões** para transferir **cenários de previsão** não publicados para a **Previsão Principal** do banco de dados do Workforce Management ou para extrair informações da Previsão Principal para cenários de previsão.

As seções a seguir abordam o seguinte:

- **Publicando** no Workforce Management Database.
- **Extraindo** do Workforce Management Database.

Por que Publicar Previsões?

- Publicar uma previsão no banco de dados do Workforce Management indica que a previsão é final. Escalas para um intervalo de datas particular são baseadas em previsões (**Principal**) publicadas para aquelas datas.
- Até que uma previsão seja publicada, não é possível calcular certos dados de desempenho.

Publicando no Workforce Management Database

Para publicar uma previsão:

1. Na **Tabela Cenários** da visualização **Cenários de Previsão**, selecione o cenário que deseja publicar. Em seguida, clique no botão **Publicar** na barra de ferramentas. A tela **Selecionar Ação do Assistente de Publicação de Previsão** é exibida.
2. Selecione **Publicar na Previsão Principal** e, em seguida, clique em **Avançar**. A tela **Publicar na Previsão Principal** é exibida.
3. Na seção **Datas da Origem**, selecione a **Data Inicial** e a **Data Final**. Estes campos definem que intervalo de datas de informações você deseja publicar informações do cenário selecionado.

Dica

Por padrão, as datas de início e de término do próprio cenário selecionado aparecem nessas caixas de texto. Use os **controles de seleção de datas** para ajustar as datas. Não é possível selecionar datas fora das datas do cenário original. As datas de início do cenário e do destino ocorrem no mesmo dia da semana.

4. Na seção **Datas do Destino**, selecione a **Data Inicial** e a **Data Final**. Estes valores definem o intervalo de datas no qual você deseja atualizar as informações na **Previsão**

Principal.**Dica**

Por padrão, os valores destes campos correspondem aos da seção **Datas da Origem**. Use os **controles de seleção de datas** para ajustar as datas. Dados de um dia da semana específico são copiados somente para o mesmo dia da semana. Isto é, as informações de previsão de uma **Segunda-feira** são copiadas para uma ou mais **Segundas-feiras**, dependendo do intervalo de datas do destino que você selecionou. Os dados da **Segunda-feira** não são copiados para qualquer dia dentro do intervalo de datas do destino.

5. Na lista **Atividades**, selecione quais atividades você deseja publicar na **Previsão Principal**. A árvore mostra todas as atividades em que o cenário selecionado contém dados.

Dica

É possível expandir as unidades de negócios para exibir seus sites e expandir os sites para exibir suas atividades. É possível selecionar múltiplas atividades de diferentes sites.

6. Clique em **Concluir**.

Extraindo uma Previsão do Workforce Management Database

Para transferir dados da **Previsão Principal** para um cenário de previsão:

1. Na **Tabela Cenários** da visualização **Cenários de Previsão**, selecione o cenário do qual você deseja extrair os dados. Em seguida, clique no botão **Publicar** na barra de ferramentas. A tela **Selecionar Ação do Assistente de Publicação de Previsão** é exibida.
2. Selecione **Extrair da Previsão Principal** e, em seguida, clique em **Avançar**. A janela **Extrair da Previsão Principal** é exibida.
3. Na seção **Datas da Origem**, selecione a **Data Inicial** e a **Data Final**. Estes valores definem o intervalo de datas no qual você deseja extrair as informações da **Previsão Principal**.

Dica

Por padrão, estes valores correspondem aos da seção **Datas do Destino**. Use os **controles de seleção de datas** para ajustar as datas.

4. Na seção **Datas do Destino**, selecione a **Data Inicial** e a **Data Final**. Estes valores definem o intervalo de datas no qual deseja atualizar as informações do cenário do destino selecionado.

Dica

Por padrão, as datas de início e de término do próprio cenário aparecem nas caixas de texto. Use os **controles de seleção de datas** para ajustar as datas. Para um cenário existente, não é possível selecionar datas fora do intervalo de datas do cenário original.

5. Na lista **Atividades**, selecione quais atividades você deseja extrair para o cenário do destino. A árvore mostra todas as atividades em que o cenário de **Previsão Principal** contém dados.

Dica

É possível expandir as unidades de negócios para exibir seus sites e é possível expandir os sites para exibir suas atividades. É possível selecionar múltiplas atividades de diferentes sites.

6. Clique em **Concluir**.

Opções de Visualização de Gráfico

Utilize a caixa de diálogo **Opções** para personalizar a exibição da [visualização Gráficos de Cenário](#), da [visualização Gráficos de Previsão Principal](#) ou da [visualização Gráficos de Dados Históricos](#).

Para usar este recurso:

1. Selecione uma estatística na lista suspensa **Mostrar Estatísticas**.
2. Clique no botão **Opções** na barra de ferramentas.
O conteúdo da caixa de diálogo **Opções** muda dependendo da estatística selecionada.

A tabela abaixo mostra as estatísticas e os tópicos de Ajuda que explicam a caixa de diálogo **Opções** correspondente.

Importante

A caixa de diálogo **Opções** das três estatísticas de Funcionários (**Funcionários Calculados**, **Funcionários Necessários** e **Funcionários Calculados e Necessários**) é igual, pelo que um único tópico, [Filtros de Gráficos](#) (Funcionários), abrange as três.

- Clique no link para um tópico de **Ajuda** listado na tabela. Isto encaminhará para uma explicação das opções disponíveis para essa estatística na caixa de diálogo **Opções**.

Volume de Interação	Opções de Visualização de Gráfico (VI)
TMA	Opções de Visualização de Gráfico (TMA)
Volume de Interação e TMA (não disponível na visualização Gráficos de Dados Históricos)	Opções de Visualização de Gráfico (VI e TMA)
Funcionários Necessários (não disponível na visualização Gráficos de Dados Históricos)	Opções de Visualização de Gráfico (Funcionários)
Funcionários Calculados (não disponível na visualização Gráficos de Dados Históricos)	Opções de Visualização de Gráfico (Funcionários)
Funcionários Calculados e Necessários (não disponível na visualização Gráficos de Dados Históricos)	Opções de Visualização de Gráfico (Funcionários)
Funcionários Calculados e Multi-skill Calculados (não disponível na visualização Gráficos de Dados Históricos)	Opções de Visualização de Gráfico (Funcionários)

Opções de Visualização de Gráfico (VI)

Utilize a caixa de diálogo **Opções** para personalizar uma visualização **Gráficos de Previsão**, cuja lista suspensa **Mostrar Estatísticas** está definida como **Volume de Interação (VI)**:

1. Clique no botão **Opções** na barra de ferramentas da visualização **Gráficos**.
A caixa de diálogo **Opções** é exibida.
2. Marque as caixas de seleção das opções que você deseja exibir nos gráficos.
3. Desmarque as caixas de seleção das opções que você deseja ocultar.
É possível marcar ou desmarcar qualquer número de caixas de seleção. Consulte abaixo as descrições das opções.
4. Clique em **Aplicar**.
A visualização **Gráficos** é atualizada para corresponder às suas seleções.

Opções de Exibição de Gráficos de Previsão

Mostrar Eventos Especiais—Quando selecionado, o gráfico exibe um marcador que representa o início de cada impacto do evento.

Mostrar Dados Históricos—Quando selecionado, os gráficos exibem os dados históricos. São exibidas caixas de seleção para as seguintes opções:

- **Este Ano**
- **Há 1 ano**
- **Há 2 Anos**
- **Há 3 Anos**
- **Há 4 Anos**
- **Há 5 Anos**

É possível mostrar ou ocultar de forma independente a exibição de vários dados de anos anteriores. Os dados de cada ano são exibidos em cores diferentes.

A **Legenda** identifica o que cada cor representa.

Opções de Visualização de Gráfico (TMA)

Utilize a janela **Opções** para personalizar uma visualização **Gráficos de Previsão**, cuja lista suspensa **Mostrar Estatísticas** está definida como TMA (tempo médio de atendimento):

1. Clique no botão **Opções** na barra de ferramentas da visualização **Gráficos**.
A janela **Opções** é exibida.
2. Marque as caixas de seleção das opções que você deseja exibir nos gráficos.
3. Desmarque as caixas de seleção das opções que você deseja ocultar.
É possível marcar ou desmarcar qualquer número de caixas de seleção. Consulte abaixo as descrições das opções.
4. Clique em **Aplicar**.
A visualização Gráficos é atualizada para corresponder às suas seleções.

Opções de Exibição de Gráficos de Previsão

Mostrar Eventos Especiais—Quando selecionado, o gráfico exibe um marcador que representa o início de cada impacto do evento.

Mostrar TMA Ponderado—Quando selecionado, os gráficos usam os dados do TMA ponderado e não a média simples dos dados de TMA.

Mostrar Dados Históricos—Quando selecionado, os gráficos exibem os dados históricos. São exibidas caixas de seleção para as seguintes opções:

- **Este Ano**
- **Há 1 ano**
- **Há 2 Anos**
- **Há 3 Anos**
- **Há 4 Anos**
- **Há 5 Anos**

É possível mostrar ou ocultar de forma independente a exibição de vários dados de anos anteriores. Os dados de cada ano são exibidos em cores diferentes.

A **Legenda** identifica o que cada cor representa.

Opções de Visualização de Gráficos (VI e TMA)

Utilize a caixa de diálogo **Opções** para personalizar uma visualização **Gráficos de Previsão**, cuja lista suspensa **Mostrar Estatísticas** está definida como **Volume de Interação e TMA** (tempo médio de atendimento):

1. Clique no botão **Opções** na barra de ferramentas da visualização **Gráficos**.
A caixa de diálogo **Opções** é exibida.
2. Marque a caixa de seleção se você desejar que a opção seja exibida nos gráficos.
3. Desmarque a caixa de seleção se desejar que a opção seja ocultada.
Consulte abaixo a descrição da opção.
4. Clique em **Aplicar**.
A visualização **Gráficos** é atualizada para corresponder à sua seleção.

Opção de Exibição de Gráficos de Previsão

Mostrar Eventos Especiais—Quando selecionado, o gráfico exibe um marcador que representa o início de cada impacto do evento.

Opções de Visualização de Gráfico (Funcionários)

Utilize a caixa de diálogo **Opções** para personalizar uma visualização **Gráficos de Previsão**, cuja lista suspensa **Mostrar Estatísticas** está definida como uma das seguintes opções:

- **Funcionários Calculados**
- **Funcionários Necessários**
- **Funcionários Calculados e Necessários**
- **Funcionários Calculados e Multi-skill Calculados**

Importante

Explicação e Cuidado:

Funcionários Multi-skill Calculados leva em conta quantos agentes com várias skills podem estar disponíveis para trabalhar em uma atividade e como a ocupação de um agente médio pode ser dividida entre esta atividade e outras atividades em seu conjunto de skills.

Funcionários Multi-skill Calculados está disponível somente quando a opção **Previsão de Multi-skill** está configurada. Consulte a [Visão Geral](#) do *Workforce Management Administrator's Guide* para ver uma abordagem de previsão de multi-skill e uma descrição de como habilitar o suporte multi-skill.

Entretanto, se a opção **Multi-skill** não estiver configurada, você ainda verá **Equivalentes a Multi-skill** na visualização gráfica, mas eles serão iguais aos **Funcionários Calculados em Equivalentes a Skill Única**.

Para abrir a caixa de diálogo **Opções**:

1. Clique no botão **Opções** na barra de ferramentas da visualização **Gráficos**.
A caixa de diálogo **Opções** é exibida.
2. Marque a caixa de seleção **Mostrar Eventos Especiais** se você desejar ter essa opção exibida nos gráficos.
3. Desmarque a caixa de seleção se desejar que essa opção seja ocultada.
Consulte abaixo as descrições das opções.
4. Clique em **Aplicar**.
A visualização **Gráficos** é atualizada para corresponder às suas seleções.

Opções de Exibição de Gráficos de Previsão

Mostrar Eventos Especiais—Quando selecionado, o gráfico exibe um marcador que representa o

início de cada impacto do evento. Essa opção aparece apenas quando a atividade selecionada é imediata.

Mostrar Gráfico Secundário—Caso selecione um botão de opção diferente de **Nenhum** neste painel, o gráfico incluirá outra linha que mostra os valores para uma estatística adicional. A linha secundária é sobreposta em cores diferentes (identificadas na **Legenda**).

Escolha uma estatística secundária selecionando somente um dos seguintes botões de opção:

- **Nenhum**—Nenhum gráfico secundário.
- **Objetivo do Nível de Serviço**—O requisito para o nível de serviço conforme definido ao criar a previsão.
- **Nível de Serviço**—O nível de serviço da previsão. (Aparece apenas quando a atividade selecionada é imediata [não adiada].)
- **Nível de Serviço Necessário**—O requisito para o nível de serviço da previsão conforme definido ao criar a previsão. (Aparece apenas quando a atividade selecionada é imediata [não adiada].)
- **Nível de Serviço Adiado**—O nível de serviço da previsão adiado. (Aparece apenas quando a atividade selecionada é adiada.)
- **Nível de Serviço Adiado Necessário**—O requisito para o nível de serviço da previsão adiado conforme definido ao criar a previsão. (Aparece apenas quando a atividade selecionada é adiada.)
- **Fila Calculada Prevista**—A fila prevista, calculada usando os valores de Funcionários Calculados. (Aparece apenas quando a atividade selecionada é adiada.)
- **Fila Necessária Prevista**—A fila prevista, calculada usando os valores de Funcionários Calculados. (Aparece apenas quando a atividade selecionada é adiada.)
- **Objetivo da Velocidade Média de Resposta**—O requisito para Velocidade Média de Resposta (VMR) conforme definido ao criar a previsão.
- **Velocidade Média de Resposta**—A Velocidade Média de Resposta (VMR) prevista.
- **Velocidade Média de Resposta Necessária**—O requisito para Velocidade Média de Resposta (VMR) conforme definido ao criar a previsão.
- **Objetivo da % de Abandonos**—O requisito para a porcentagem de interações abandonadas conforme definido ao criar a previsão.
- **% de Abandonos**—A porcentagem prevista de interações abandonadas.
- **% de Abandonos Necessária**—O requisito para a porcentagem de interações abandonadas conforme definido ao criar a previsão.
- **Objetivo da Ocupação Máxima**—O requisito para o tempo máximo em que um agente conectado deve atender as interações conforme definido ao criar a previsão.
- **Ocupação Máxima**—O tempo máximo previsto para o atendimento de interações de um agente conectado.
- **Ocupação Máxima Necessária**—O requisito para o tempo máximo em que um agente conectado deve atender as interações conforme definido ao criar a previsão.
- **Orçamento Estimado**—O orçamento estimado com base em um dia inteiro de trabalho e na taxa horária.
- **Plano de Contratação**—O número total de pessoas, incluindo agentes fora do trabalho (em férias), necessárias para trabalhar com o volume de interação previsto.

- **Horas do Agente**—O número de horas do agente que são necessárias para dar resposta ao volume de interação.

Importante

Se você tiver selecionado **Usar atividade multissite** para qualquer destino na árvore de objetos, **Orçamento Estimado**, **Plano de Contratação** e **Horas do Agente** serão omitidos desta lista de estatísticas secundárias. Se tiver selecionado **atividades de funcionários fixos**, você verá *somente* essas três estatísticas exibidas como botões de opção.

Alterando a Exibição de Totais de Funcionários de FTE para Homens-hora

Quando os **Funcionários Calculados e Necessários** forem selecionados na lista suspensa **Mostrar Estatísticas**, é possível alternar entre os modos FTE e homens-hora na visualização **Gráfico**, ajustando as configurações de visualização na interface.

Para alternar os modos de exibição:

1. Na parte superior da visualização **Gráfico**, acima da lista de módulos, clique em **Sobre** na barra cinza da **Home**.
2. Na caixa de diálogo **Sobre** o WFM Web, clique em **Configurações...**
3. Na lista **Configurações...**, role para baixo até a opção `FRC_STAFFING_USE_MANHOURS` e, na coluna **Valor**, insira uma marca de seleção na caixa de seleção booleana.
4. Para editar a cadeia de caracteres selecionada na lista, clique nela duas vezes.

Modelos de Previsão

Os modelos de previsão ajudam a criar previsões para sites ou unidades de negócios que têm poucos ou nenhum dado histórico. E, para complementar, existem outros usos para os modelos. Por exemplo, é possível criar modelos para objetivos de serviço, como **Velocidade Média de Resposta e Nível de Serviço**. Nestes casos, modelos de previsão são usados para aplicar diferentes valores para diferentes períodos do dia, em vez de usar um único valor para o dia todo.

Utilize os recursos dos modelos de previsão do WFM Web para:

Selecionar e gerenciar modelos de previsão:	Consulte Visualização da Lista de Modelos de Previsão .
Editar valores de modelo:	Consulte Propriedades do Modelo: Guia Dados .
Visualizar valores de modelo em um gráfico:	Consulte Propriedades do Modelo: Guia Gráfico .
Adicionar ou excluir atividades dentro de um modelo:	Consulte Propriedades do Modelo: Guia Atividades .
Criar um novo modelo:	Consulte a Janela para Novo Modelo de Previsão . <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px; margin-top: 10px;"><p>Dica</p><p>É possível copiar e colar dados entre uma grade e uma planilha. Por exemplo, é possível copiar e colar de uma Visualização de Volumes do Cenário ou de uma Visualização de Funcionários do Cenário.</p></div>
Criar um novo modelo a partir de dados existentes:	Consulte a Janela Salvar como Modelo .

Visualização da Lista de Modelos de Previsão

Use a visualização da **Lista de Modelos de Previsão** para criar, editar e excluir modelos de previsão.

Utilize esses modelos para criar previsões para sites ou unidades de negócios que têm poucos ou nenhum dado histórico. E, para complementar, existem outros usos para os modelos. Por exemplo, é possível criar modelos para objetivos de serviço, como **Velocidade Média de Resposta e Nível de Serviço**. Nestes casos, modelos de previsão são usados para aplicar diferentes valores para diferentes períodos do dia, em vez de usar um único valor para o dia todo.

As seções a seguir abordam o seguinte:

- **Exibindo a visualização da Lista de Modelos de Previsão.**
- **Usando a tabela Modelos.**
- **Criando, Editando ou Excluindo Modelos.**

Exibindo a Visualização da Lista de Modelos de Previsão

1. Na árvore **Módulos**, clique em **Previsão > Modelos** para ativar a **Visualização da Lista de Modelos**.
2. Na árvore **Objetos**, selecione uma unidade de negócios, um site ou um modelo. As unidades de negócio e sites se expandem para exibir seus modelos.
 - Caso selecione uma unidade de negócio ou site, a tabela no lado direito do painel exibe os modelos que correspondem à sua seleção.
 - Caso selecione um modelo, as propriedades do modelo aparecem na guia **Dados**.

Consulte **Propriedades do Modelo: Dados**, **Propriedades do Modelo: Atividades** e **Propriedades do Modelo: Gráfico** para maiores informações a respeito das três guias de propriedades de modelo.

Usando a Tabela de Modelos

A tabela de **Modelos** exibe o nome, o tipo, o site associado e o intervalo de data de cada modelo.

Para filtrar a tabela de forma que mostre mais ou menos modelos:

- Marque ou desmarque as caixas de seleção na parte superior do painel **Exibir Tipos de Modelo**.

Para selecionar um modelo para edição ou exclusão:

- Na tabela clique na linha do modelo.

Criando, Editando ou Excluindo Modelos

É possível usar os seguintes botões na barra de ferramentas **Ações** (estes comandos também aparecem no menu **Ações**):

Novo	Abre a caixa de diálogo Novo Modelo de Previsão .
Editar	Abre a visualização de Propriedades do Modelo de Previsão para o modelo selecionado.
Excluir	Exclui o modelo selecionado após exibir uma caixa de diálogo solicitando a confirmação da escolha.

Propriedades do Modelo: Guia Dados

Use a guia **Dados** na visualização **Propriedades do Modelo** para editar os valores do modelo de previsão em um formato de tabela.

A caixa na parte superior da guia contém o nome do modelo, o site associado, a unidade de negócio, o tipo e o valor total ou a média. A tabela lista os intervalos de tempo e os valores correspondentes para as atividades do modelo.

Para editar os valores:

1. Selecione o valor na coluna da direita e substitua-o pelo valor desejado.
2. Repita este procedimento para outros intervalos de tempo que deseja alterar.
É possível usar a barra de rolagem vertical à direita para exibir mais intervalos de tempo.
3. Clique em **Salvar** para salvar as alterações feitas no modelo.

Propriedades do Modelo: Guia Gráfico

Use a guia **Gráfico** da visualização **Propriedades do Modelo** para visualizar os valores do modelo de previsão em um formato gráfico.

Para ajustar o intervalo de tempo exibido no gráfico, use a lista suspensa **Exibir Data**.

- Caso selecione **Período Integral**, o eixo horizontal do gráfico indica:
 - Dias da semana, para modelos que não se sobrepõem.
 - Todas as datas do modelo, para modelos que se sobrepõem.
- Caso selecione um dia da semana individual (para modelos que não se sobrepõem) ou uma data específica (para modelos que se sobrepõem), o eixo horizontal indica intervalos de tempo.

O eixo vertical do gráfico identifica os valores exibidos no gráfico.

Propriedades do Modelo: guia Atividades

Use a guia **Atividades** da visualização **Propriedades do Modelo** para modificar atividades associadas a um modelo de previsão:

1. Marque as caixas de seleção ao lado das atividades que deseja associar com o modelo.
2. Desmarque as caixas de seleção ao lado das atividades que deseja excluir do modelo.
As caixas de seleção mostram atividades pertencentes a unidades de negócios ou site no qual o modelo está associado.
3. Use a barra de rolagem vertical à direita para exibir mais atividades.
4. Clique em **Salvar** para salvar as alterações feitas nas atividades do modelo.

Caixa de Diálogo Novo Modelo de Previsão

Use a caixa de diálogo **Novo Modelo de Previsão** para criar um novo modelo.

1. Clique no botão **Novo** na barra de ferramentas da [visualização Lista de Modelos de Previsão](#) para exibir a caixa de diálogo **Novo Modelo de Previsão**.
2. Insira um **Nome** para o novo modelo.
3. Use a lista suspensa **Associado** para selecionar o site para o qual você está criando este modelo.
4. Selecione o tipo de modelo na lista suspensa **Tipo**.
Veja abaixo uma lista de tipos de modelo.
5. Para usar configurações e um modelo configurado anteriormente, selecione o modelo na lista suspensa **Baseado em**.
6. Insira um número na caixa de texto **Valor Inicial**.

Dica

O valor inicial é um valor mínimo que se aplica a todos os intervalos. Após ter criado o modelo, edite-o para ajustar os valores precisos para cada intervalo. Consulte [Propriedades do Modelo: Dados](#) para obter detalhes. O WFM Web interpreta a configuração **Valor Inicial** de forma diferente, dependendo do tipo de modelo. Por exemplo, caso esteja criando um modelo de **Volume de Interação**, o valor inicial poderá ser 8 (chamadas por intervalo).

7. Caso esteja criando um modelo de sobreposição, insira as datas de **Início e Término**.
8. Selecione as **Atividades** que deseja associar a este modelo.
A seleção de Atividades permite controlar os modelos que são usados ao fazer a previsão para atividades específicas.
9. Clique em **OK**.
O novo modelo de previsão está agora disponível na [visualização da Lista de Modelos de Previsão](#).

Tipos de Modelo de Previsão

- **Volume de Interação**—Número de interações por intervalo.

Importante

Quando você salva VI ou AHT histórico para uma atividade multissite como um modelo, somente os dados da atividade multissite são salvos, nunca a soma das atividades subjacentes.

- **Tempo Médio de Atendimento**—Em segundos. Veja a observação acima.

- **Porcentagem de Nível de Serviço**—Como uma porcentagem. Veja [Observação Especial](#) no final deste tópico.
- **Despesas Gerais**—Como uma porcentagem. Veja [Observação Especial](#).
- **Tempo Ocupado Indiretamente**—Como uma porcentagem. Veja [Observação Especial](#).
- **Ocupação Máxima**—Como uma porcentagem.
- **Sobreposição de Volume de Interação**—Número de interações por intervalo.
- **Sobreposição de Tempo Médio de Atendimento** —Em segundos.
- **Funcionários**—Número de agentes (equivalentes a tempo integral) a serem escalados para cada intervalo. Isso pode ser calculado pelo WFM (**Funcionários Calculados**) ou configurado pelo usuário (**Funcionários Necessários**) ou é possível usar os dois valores **Calculados** e **Necessários** na previsão. Veja [Observação Especial](#).
- **Velocidade Média de Resposta**—Em segundos. Veja [Observação Especial](#).

Observação Especial

É possível criar estes modelos no nível da unidade de negócios e aplicá-los ao criar uma previsão de funcionários para uma atividade multi-site.

Caixa de Diálogo Salvar como Modelo

Use a caixa de diálogo **Salvar Como Modelo** para criar um novo modelo de previsão para os dados existentes. É possível abrir esta caixa de diálogo da:

- [Visualização de Volumes de Dados Históricos](#)
- [Visualização de Funcionários da Previsão Principal](#)
- [Visualização de Funcionários do Cenário](#)

Para completar esta caixa de diálogo:

1. Digite um nome para o modelo novo no campo **Nome**.
2. Na lista suspensa **Associado**, selecione o site ao qual deseja que este modelo seja associado.
3. Selecione o tipo de modelo na lista suspensa **Tipo**.
A lista suspensa **Baseado em** e a caixa de texto **Valor Inicial** estarão desabilitadas. Não é possível alterar seus valores padrão.
4. **Selecione** ou digite a **Data de Início** e a **Data de Término** nos campos correspondentes na área **Datas de Origem**.

Importante

Para modelos regulares (sem sobreposição), o intervalo de data deve ser de uma semana. Caso entre com um intervalo de data diferente, o WFM Web ajusta automaticamente para uma semana. Modelos **sobrepostos**, que preenchem lacunas nos dados históricos, têm datas de início e término especificadas.

5. **Selecione** ou digite a **Data de Início** e a **Data de Término** nos campos correspondentes na área **Datas de Destino**.
É possível selecionar **Datas de Destino** diferentes das **Datas de Origem** para esses tipos de modelos: **Sobreposição de VI**, e **Sobreposição de TMA**.
6. Selecione as **Atividades** que deseja associar a este modelo.
7. Clique em **OK**.
O novo modelo de previsão agora aparece na [visualização da Lista de Modelos de Previsão](#).

Sobreposições

É possível criar e configurar sobreposições no módulo **Previsão** do WFM Web for Supervisors. As sobreposições desempenham a função de fatores e ajudam a rastrear eventos que podem afetar o volume de interação. Por exemplo, use uma sobreposição para incluir em sua previsão o efeito antecipado de uma promoção de vendas ou de uma campanha de marketing.

Consulte também [Primer de Sobreposições](#).

Guia de Introdução

Pré-requisito: Você deve ter a permissão de segurança **Sobreposições** antes de criar ou configurar sobreposições ou de acessar a ação **Localizar Eventos** na **Visualização de Volumes de Dados Históricos**. É atribuível em **Configuração > Funções > Privilégios de Função > Privilégios de Função de Previsão**.

Para usar sobreposições, abra o módulo **Previsão** no **Painel Módulos** e selecione **Sobreposições**. É possível ver uma hierarquia de unidades de negócios (UNs), sites e sobreposições no painel **Objeto** abaixo.

Para [gerenciar a lista de Sobreposições](#), selecione uma UN ou um site no painel **Objetos**.

Para [editar uma sobreposição](#), selecione-a no painel **Objetos** e faça as alterações no painel **Dados**.

Gerenciando a Lista de Sobreposições

Você pode usar os ícones da barra de ferramentas ou os comandos do menu **Ações** para gerenciar as sobreposições:

1. Selecione uma **UN** ou um **Site** no painel **Objetos**.
Uma tabela no painel **Dados** lista todas as sobreposições atuais.
2. Clique em uma sobreposição para selecionar toda a linha.
3. Selecione um comando no menu **Ações** ou um ícone na [barra de ferramentas](#):

Controles da barra de ferramentas

Ícone	Nome	Descrição
	Novo	Inicie o Assistente de Nova Sobreposição .

Ícone	Nome	Descrição
	Editar	Edite a sobreposição selecionada.
	Excluir	Exclua a sobreposição selecionada.

Controles do Painel Dados

A grade exibe todas as sobreposições pertencentes à UN ou ao Site selecionado. A grade contém estas colunas:

Sobreposição	Nome da sobreposição selecionada.
Distribuir	O período em que a sobreposição é propagada, em dias ou horas.
Tipo	Os valores possíveis (Impacto ou Redistribuição) indicam como a sobreposição selecionada afetará os valores da previsão. É possível mudar isso na guia Propriedades selecionando um tipo : <ul style="list-style-type: none"> • Calcular Usando os Impactos Inicial e Final Especificados (selecione para especificar o Impacto) • Sempre Usar a Distribuição Inserida ou Sempre Calcular Desconsiderando Impactos e Distribuição (para especificar a Redistribuição)
Uso	Para cada sobreposição, esta coluna lista a opção da guia Propriedades do tipo (veja acima).

Editando uma Sobreposição

Para editar uma sobreposição:

1. Selecione a **Sobreposição** no painel de módulos.
2. Selecione uma **UN** ou um **Site** na área de objetos.
3. Selecione uma sobreposição usando um destes métodos:
 - Selecione uma sobreposição na área de objetos (abaixo da **UN** ou do **site** selecionado).
 - Selecione uma sobreposição na área de dados e clique em **Editar**  .
 - Clique duas vezes em uma sobreposição na área de dados.
4. Selecione um comando no menu **Ações** ou um ícone na barra de ferramentas:
 - Editar **Controles** de sobreposição:

Ícone	Nome	Descrição
	Salvar	Salve todas as alterações feitas na sobreposição.
	Calcular distribuição	Inicie o Assistente de Cálculo de Distribuição , que calcula a distribuição da sobreposição selecionada. Esta ação é ativada apenas quando a opção Sempre Usar a Distribuição Inserida é selecionada.

— OU —

- Selecione uma guia:

Guia <i>Propriedades</i>	Visualize e altere as principais propriedades da sobreposição selecionada.
Guia <i>Distribuição</i>	Visualize e altere o método de distribuição da sobreposição selecionada. Ativada na guia Propriedades pela seleção do tipo Sempre Usar a Distribuição Inserida .
Guia <i>Atividades Afetadas</i>	Visualize e altere as atividades afetadas pela sobreposição selecionada.
Guia <i>Eventos</i>	Visualize e altere os eventos relacionados à sobreposição selecionada.

Elementos da Guia Propriedades

Campo <i>Nome</i>	É possível editar o nome da Sobreposição selecionada neste campo.
Rótulo <i>Esta sobreposição está</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Afetando os Valores e Totais da Previsão—Especifique se esta sobreposição poderá afetar a previsão alterando os valores e totais da previsão. Essa opção é o padrão. • Redistribuindo Previsão sem Alterar Total—Especifique se esta sobreposição deve preservar o total de uma previsão em um determinado período, inclusive durante uma alteração na distribuição de valores dentro do período.
Campo <i>Propagar</i>	Exibe a quantidade de tempo que a Sobreposição selecionada ocupará. Edite esse campo e selecione um dos dois botões de opção Dias ou Horas para escolher as unidades. O valor deve ser maior que 0 (zero) e o padrão é definido durante a criação.

<p>Ao construir a previsão, usar esta máscara do seguinte modo <i>grupo de botões de opção</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> • Calcular Usando os Impactos Inicial e Final Especificados—Use o impacto inicial e final especificado ao criar uma previsão. Essa opção ativa a guia Distribuição e os campos Impacto Inicial e Impacto Final abaixo da guia. • Sempre Usar a Distribuição Inserida—Use a distribuição especificada (inserida) ao criar uma previsão. Essa opção ativa a guia Distribuição. • Sempre Calcular Desconsiderando Impactos e Distribuição—Use esta sobreposição, mas sempre desconsidere impactos e distribuições ao criar uma previsão. Essa opção desativa a guia Distribuição.
<p>Esta sobreposição é aplicável ao <i>grupo de botões de opção</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> • VI—Especifique se esta sobreposição se aplica apenas ao Volume de Interação (VI). • TMA—Especifique se esta sobreposição aplica-se apenas ao Tempo Médio de Atendimento (TMA).

Elementos da Guia Distribuição

O que você vê depende das opções feitas na página **Propriedades**.

- Esta página ficará totalmente desativada se a opção **Sempre Calcular Desconsiderando Impactos e Distribuição** for selecionada na guia **Propriedades**.
- Se a opção **Sempre Usar Distribuição Inserida** for selecionada na guia **Propriedades**:
 - **Gráfico**—Exibe as mesmas informações da grade abaixo, mas em formato gráfico.
 - **Grade**—Exibe e permite a edição da distribuição da sobreposição. Colunas:
 - **Impacto por Dia** ou **Impacto por Hora**—Cada linha exibe um incremento durante o qual a sobreposição entrará em vigor. O incremento real (dia ou hora) é configurado em **Distribuir**.
 - **Valor da Distribuição**—Exibe o valor de distribuição de cada incremento. O valor padrão em cada célula é 0.
 - Se a sobreposição selecionada for do tipo **impacto**, será possível inserir valores entre -100 e 9999 na grade.
 - Se a sobreposição selecionada for do tipo **redistribuição**, será possível inserir valores de 0 a 100 na grade.

Importante

Se o total de todos os valores na grade não for igual a **100**, você verá um aviso e não

poderá salvar suas alterações na sobreposição.

- Se **Calcular Usando os Impactos Inicial e Final Especificados** estiver selecionado na página **Propriedades**:
 - **Campo *Impacto Inicial***—Use esse campo para especificar o impacto inicial da sobreposição. Intervalo: 0 (o padrão) e números positivos.
 - **Campo *Impacto Final***—Use esse campo para especificar o impacto final da sobreposição. Intervalo: 0 (o padrão) e números positivos.

Guia Atividades Afetadas

(Também uma página no [Assistente de Nova Sobreposição](#).)

Esta guia lista todas as atividades que correspondem ao **Fator** selecionado na árvore **Objeto**.

- Marque a caixa de seleção à esquerda de cada atividade na lista para especificar as atividades que serão afetadas pelo fator selecionado.
- Desmarque a caixa de seleção para não especificar nenhum impacto.

Elementos da guia Eventos

A grade nesta guia lista todos os **Eventos** na **Sobreposição** selecionada, um por linha. O valor em cada célula dessa grade é editável. As colunas são:

Nome	Edite o nome do Evento nesta célula.
Data de Início	Edite a data inicial.
Hora de Início	Edite a hora inicial.
Força	Edite a força do evento. O intervalo é qualquer valor positivo (maior que zero), com até nove dígitos e dois decimais.
Desconsiderar Dados Históricos	Marque essa caixa de seleção para o evento desconsiderar dados históricos. Desmarque a caixa de seleção para considerar dados históricos.

Controles de Eventos

Adicionar Evento	Clique para adicionar uma nova linha à grade, com os valores padrão nas células.
Excluir Evento	Clique para excluir o evento selecionado na grade.
Cancelar ou Salvar	Clique para executar essas funções.

Primer de Sobreposições

No WFM, cada evento em uma sobreposição representa uma anormalidade nos dados históricos ou no futuro—ou seja, uma flutuação no Volume de Interação (VI) ou no Tempo Médio de Atendimento (TMA) que não é uma das tendências comuns sazonais, semanal ou de um dia. Se esses eventos apontarem para o mesmo tipo de anormalidade, uma que tenha acontecido várias vezes no passado ou que possa acontecer futuramente, os eventos sobrepostos poderão ser organizados em grupos de sobreposição chamados apenas de *sobreposições*. Os exemplos de sobreposição mais comuns são as campanhas de publicidade e os lançamentos de catálogos.

Uma sobreposição afeta diretamente os dados de previsão, quando o evento em uma sobreposição específica ocorre durante um intervalo de previsão.

Tipos de Sobreposição

Existem dois tipos de sobreposição que são definidos pela maneira como o WFM calcula o impacto que elas causam nos dados de previsão:

1. Uma **Sobreposição Multiplicativa** aumenta ou reduz cada etapa dos dados de previsão em uma porcentagem específica. Esta porcentagem é a distribuição de impacto da sobreposição, multiplicada pela força do evento. O total do intervalo é afetado.

Esse tipo de sobreposição era chamado de fator, antes da versão 7.6.1. Cada etapa (por dia ou por hora) de dados de previsão coberta pela sobreposição é ajustada por uma determinada porcentagem e multiplicada pela **força do evento**.

2. Uma **Sobreposição de Substituição** redistribui o volume de um intervalo de evento. O total do intervalo não é alterado. O volume pode ser movido de uma etapa do evento para outra.

Este tipo de sobreposição foi introduzido na versão 7.6.1, quando o fator foi renomeado para sobreposição multiplicativa. Ele foi criado para manter o total previsto do período afetado e, alternativamente, ajustar a distribuição dos volumes nesse período. Os eventos deste tipo de sobreposição são aplicados como a última etapa de previsão. Os componentes sazonais (de um dia, diário e anual) e as sobreposições multiplicativas são aplicadas antes do cálculo da sobreposição de substituição.

A sobreposição de substituição distribui o volume de acordo com o peso (ou a porcentagem) de cada etapa do evento (por dia ou por hora). Ajusta o volume de cada etapa do evento, de forma que a etapa do evento receba a sua parte do total do período de todo o evento de acordo com o seu peso.

Por exemplo, uma sobreposição de substituição tem três etapas de evento com os pesos respectivos de 20, 30 e 50. Se o total previsto do intervalo inteiro for 1000, a primeira etapa de evento terá 200, a segunda 300 e a última 500; Observe que o total inicialmente previsto da etapa de evento não é levado em consideração durante o cálculo do impacto desse tipo de sobreposição. O peso de uma etapa de evento, que é determinado pela própria sobreposição, bem como o total previsto do intervalo inteiro que é afetado por este evento, são contabilizados.

Ao calcular a etapa do evento (por dia ou por hora), o seu total é distribuído proporcionalmente em etapas de 15 minutos para o volume de cada intervalo antes da aplicação do evento. Dessa forma, o

padrão de um dia ou de uma hora é preservado.

Quando o evento de um tipo de sobreposição de substituição se sobrepõe a outro evento do mesmo tipo, ele não pode ser calculado, mesmo que ambos pertençam a sobreposições diferentes. Entretanto, ele pode se sobrepor a eventos de sobreposições multiplicativas.

Distribuindo o Impacto de Evento

Existem três maneiras de determinar o impacto de cada etapa de evento, e elas se aplicam aos dois tipos de sobreposição:

1. **Por início-término**—A distribuição de impactos de uma sobreposição é determinada pelos valores de impacto de início e término especificados. O impacto é alterado gradualmente pelo mesmo valor de cada etapa do evento, desde o valor inicial até o final. Por exemplo, se o valor inicial for 100 e o final for 200 e a sobreposição for diária com uma duração de seis dias, o impacto no primeiro dia será 100, no segundo 120 e então 140, 160, 180, e finalmente 200 no sexto e último dia.
2. **Ao manter toda a distribuição detalhada**—A sobreposição salva o impacto de cada etapa do evento separadamente. Ela pode ser pré-calculada, inserida pelo usuário ou uma combinação.
3. **Ao calcular toda hora durante a previsão (*sempre calculada*)**—O impacto da sobreposição é sempre calculado durante a previsão. Para fazer um cálculo bem-sucedido, o período histórico deverá incluir um ou mais eventos que estejam na mesma sobreposição. O impacto da sobreposição é determinado pelo algoritmo de previsão, de acordo com os dados históricos, e depois usado para a previsão.

Ignorando Dados Históricos

Qualquer evento de um tipo de sobreposição pode ter o indicador para **Ignorar Dados Históricos** definido, o que especifica se os dados do intervalo de dados históricos cobertos por esse evento serão usados nos cálculos da previsão de volume ou do impacto da sobreposição (veja [Calculando o Impacto da Sobreposição](#)).

Se um evento não tiver o indicador para **Ignorar Dados Históricos** definido, os dados cobertos pelo evento serão considerados para previsão.

Não existe processamento adicional dos dados históricos que são afetados pelo evento, além de ignorá-los ou utilizá-los.

Calculando o Impacto da Sobreposição

O impacto de uma sobreposição pode ser determinado pela análise dos dados históricos e realizado pelo algoritmo de previsão. O algoritmo analisa o período dos dados históricos, que inclui um ou mais eventos de sobreposição que devem ser calculados.

As sobreposições podem ser pré-calculadas antes do início da previsão de volume ou durante a previsão de volume (veja [Distribuindo o Impacto de Evento](#)). Especificando os mesmos dados históricos e usando o mesmo método, os resultados devem ser idênticos.

As sobreposições multiplicativas são calculadas separando um componente sazonal (anualmente, diariamente e de um dia) do impacto do evento para cada evento de sobreposição nos dados históricos fornecidos. Assim, o impacto é dividido pela força do evento e tem sua média calculada. Quando o impacto é aplicado a um evento no intervalo de previsão, ele é multiplicado pela força desse evento.

Nas **Sobreposições de Substituição**, a porcentagem de cada etapa do evento no total do período de todo o evento é calculada para cada um dos eventos e então tem sua média definida.

Por exemplo, um período histórico tem dois eventos em uma sobreposição diária, que dura 3 dias. Os dias do primeiro evento são 150, 200, 150 (30%, 40% e 30% do total, respectivamente) e os dias do segundo evento são 150, 150, 200 (30%, 30% e 40% do total, respectivamente). Calcula-se a média de cada etapa do evento individualmente (neste caso, um dia) e a sobreposição é calculada como 30%, 35%, 35%, respectivamente.

Assistente de Cálculo de Distribuição

Use este assistente para calcular a distribuição de uma Sobreposição.

1. Abra o módulo **Previsão** e selecione **Sobreposições** na área de módulos.
2. Selecione uma **Sobreposição** na área de objetos.
Pré-requisito: A propriedade da Sobreposição **Sempre Usar a Distribuição Inserida** deve estar selecionada.
3. Clique no ícone **Calcular Distribuição** () ou selecione **Calcular Distribuição** no menu **Ação**. O **Assistente de Cálculo de Distribuição** é aberto e exibe estas páginas:

Página Selecionar Atividades

1. Selecione uma ou mais **Atividades**.
2. Selecione ou insira uma **Data inicial** e uma Data final **na área** Usar Dados Históricos.
3. Opcional: marque **Usar Modelos de Sobreposição** para ativar a página **Carregar Modelos de Sobreposição** (ver [abaixo](#)).
4. Clique em **Avançar**.

Página Carregar Modelos de Sobreposição

Selecione os modelos de sobreposição a serem usados ao calcular a distribuição. Essa página usa os mesmos controles que **Carregar Modelos de Sobreposição da Previsão** no **Assistente de Criação de Volumes**.

Página Selecionar Eventos

Essa página usa os mesmos controles que a [página Selecionar Eventos](#) no **Assistente de Criação de Volumes**, com algumas diferenças. A grade na parte superior exibe uma lista dos eventos na sobreposição ... mas apenas eventos que estejam dentro do intervalo de datas de dados históricos especificados. A grade tem as seguintes colunas:

Evento—O nome do evento.

Data-Hora de Início—A data e a hora de início do evento.

Ativado—Marque essa caixa de seleção se o evento tiver que ser considerado no cálculo.

Abaixo da lista estão outros controles:

1. Selecione os eventos (configurados para a sobreposição) a serem usados no cálculo da distribuição.

Importante

Os controles de especificação do impacto exibidos na [página Selecionar Eventos](#) no **Assistente de Criação de Volumes** não serão exibidos se o evento selecionado pertencer a uma sobreposição que tenha uma destas opções especificadas na guia [Propriedades](#): **Sempre Usar a Distribuição Inserida**, **Sempre Calcular Desconsiderando Impactos e Distribuição**.

2. Clique no botão **Distribuição** para exibir a caixa de diálogo **Distribuição**, que contém os mesmos controles e deve apresentar os mesmos dados exibidos na guia [Distribuição](#).

O botão **Distribuição** será exibido se o evento selecionado pertencer a uma sobreposição que tenha a opção **Sempre Usar a Distribuição Inserida** especificada na [guia Propriedades](#).

3. Use os controles da guia **Distribuição** para fazer suas seleções.
4. Clique em **Concluir**.

Assistente de Nova Sobreposição

Use o **Assistente de Nova Sobreposição** (NOW) para criar uma nova sobreposição.

1. Abra o módulo **Previsão** e selecione **Sobreposições** na área de módulos.
2. Selecione uma **Unidade de Negócios** ou um **Site** na área **Objetos**.
3. Clique em **Novo**  ou selecione **Novo** no menu **Ação**.
O **Assistente de Nova Sobreposição** é aberto e exibe as seguintes páginas, nesta ordem:
 - **Propriedades**
 - **Uso**
 - **Impacto**
 - **Atividades Afetadas**
4. Selecione os controles apropriados para cada página, lembrando-se de que algumas seleções podem desmarcar outras.

NOW: Página Propriedades

O **Assistente de Nova Sobreposição** (NOW) é aberto e exibe as seguintes páginas, nesta ordem: **Propriedades** (esta página), **Uso**, **Impacto** e **Atividades Afetadas**.

1. Selecione as configurações apropriadas nesta página, lembrando-se de que algumas seleções podem desmarcar outras.
2. Clique em **Avançar**.

As configurações nesta página são:

<i>Campo</i> Nome	É possível editar o nome da Sobreposição selecionada neste campo.
Esta sobreposição deverá <i>botões de opção</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Afetar Valores e Totais da Previsão—Especifique se esta sobreposição poderá afetar a previsão alterando os valores e totais da previsão. Essa opção é o padrão. • Redistribuir Previsão sem Alterar Total—Especifique se esta sobreposição deve preservar o total de uma previsão em um determinado período, inclusive durante uma alteração na distribuição de valores dentro do período.
Propagar: <i>campo</i>	Exibe a quantidade de tempo que a Sobreposição selecionada ocupará. Edite esse campo e selecione um dos dois botões de opção Dias ou Horas para escolher as unidades. O valor deve ser maior que 0 (zero) e o padrão é 1.
Essa Sobreposição é Aplicável a: <i>botões de opção</i>	Selecione um dos dois botões de opção VI ou TMA para escolher se a sobreposição será aplicada ao Volume de Interação (VI) ou ao Tempo Médio de Atendimento (TMA).

NOW: Página Uso

O **Assistente de Nova Sobreposição** (NOW) é aberto e exibe as seguintes páginas, nesta ordem: **Propriedades**, **Uso** (esta página), **Impacto** e **Atividades Afetadas**.

1. Selecione as configurações apropriadas nesta página, lembrando-se de que algumas seleções podem desmarcar outras.
2. Clique em **Avançar**.

As configurações nesta página são:

Ao criar uma previsão, use esta sobreposição da seguinte maneira: *grupo do botões de opção*

- **Calcular Usando os Impactos Inicial e Final Especificados**—Use os impactos inicial e final especificados ao criar uma previsão. Essas opções são o padrão.

Essa opção ficará oculta na exibição, ou seja, será desativada se você selecionar **Esta Sobreposição Deverá: / Redistribuir Previsão Sem Alterar Total** (na página **Propriedades**).

- **Sempre Usar a Distribuição Inserida**—Use a distribuição especificada (inserida) ao criar uma previsão.
- **Sempre Calcular Desconsiderando Impactos e Distribuição**—Use esta sobreposição, mas sempre desconsidere impactos e distribuições ao criar uma previsão.

NOW: Página Impacto

O **Assistente de Nova Sobreposição** (NOW) é aberto e exibe as seguintes páginas, nesta ordem: **Propriedades**, **Uso**, **Impacto** (esta página) e **Atividades Afetadas**.

Dica

Essa página será exibida apenas se você selecionar o botão de opção **Calcular Usando os Impactos Inicial e Final Especificados** na página **Uso**.

1. Selecione as configurações apropriadas nesta página, lembrando-se de que algumas seleções podem desmarcar outras.
2. Clique em **Avançar**.

As configurações nesta página são:

Campos *Parâmetros de impacto da sobreposição*

- **Campo *Impacto Inicial***—Use esse campo para especificar o impacto inicial da sobreposição. Intervalo: 0 (o padrão) e números positivos.
 - **Campo *Impacto Final***—Use esse campo para especificar o impacto final da sobreposição. Intervalo: 0 (o padrão) e números positivos.
- Esses campos só serão ativados se a opção **Calcular Usando os Impactos Inicial e Final Especificados** estiver selecionada.

NOW: Página Atividades Afetadas

O **Assistente de Nova Sobreposição** (NOW) é aberto e exibe as seguintes páginas, nesta ordem: **Propriedades**, **Uso**, **Impacto** e **Atividades Afetadas** (esta página).

1. Selecione as configurações apropriadas nesta página, lembrando-se de que algumas seleções podem desmarcar outras.
2. Clique em **Concluir**.

Esta página contém os mesmos controles e restrições da guia **Atividades Afetadas**,— uma lista de **Atividades**, cada qual com sua própria caixa de seleção que pode ser marcada.

As configurações nesta página são:

- Marque a caixa de seleção à esquerda de cada atividade na lista para especificar as atividades que serão afetadas pelo fator selecionado. Você também pode marcar a caixa de seleção de um site para selecionar automaticamente todas as atividades abaixo dele.
- Desmarque a caixa de seleção para não especificar nenhum impacto.

Importação

O Workforce Management (WFM) coleta automaticamente os dados de histórico.

Como alternativa, você pode importar dados históricos manualmente de maneira regular. Por exemplo, você pode ter uma nova instalação do Genesys WFM e desejar importar os dados de históricos coletados anteriormente.

Dica

Você pode exportar Previsões, usando tanto o WFM como os dados históricos coletados pelo WFM.

Acessando e editando esta visualização

Somente usuários que possuem direitos de segurança para editar dados e/ou publicar no Previsão Principal podem acessar a visualização Importar > Previsão.

Formato é Importante

Use o mesmo separador de coluna no assistente de **Importação** que foi usado no arquivo .CSV. No assistente de **Importação**, este separador de coluna é definido por padrão e definido nas configurações regionais atuais. Se você estiver importando o arquivo .CSV que contém os dados cujo formato é definido por uma configuração regional diferente, e o separador de coluna deste arquivo for diferente do separador padrão, altere o separador no assistente de **importação** para coincidir com o separador usado no arquivo .CSV.

É possível importar mais de um tipo de dados para um único arquivo.

Dica

Quando você exporta dados de histórico, tome o cuidado de observar o formato dos arquivos exportados. O Data Importer exige que os arquivos exportados tenham o formato CSV.

Os arquivos de dados devem:

- estar formatado de acordo com as configurações regionais.
- usar passos de 15 minutos, 30 minutos, 60 minutos ou 24 horas (diário). (Se você estiver importando

dados para a Previsão Principal, use somente a granularidade diária de 15 minutos).

- estar classificado em ordem crescente por data.

O módulo **Importar Dados** importa os seguintes dados para o WFM:

Previsão Principal	Dados Históricos
Volume de Interação dados	Dados Históricos do Volume de Interação
Dados do TMA	Dados Históricos TMA
Dados dos Funcionários Calculado (homem-hora ou FTE)	
Dados dos Funcionários Necessários (homem-hora ou FTE)	

Dica

O WFM exporta dados como previsões de **Volume de Interação** ou **AHT**, previsões de **Funcionários**, **Histórico de Volumes de Interação** e **Histórico do AHT** através do relatório de **Previsão** usando o formato simplificado .CSV.

Importando Dados

Use a visualização **Importar** no módulo **Previsão** para importar os dados do **Histórico de Volume de Interação** ou **Histórico TMA**, **Previsão de Volume de Interação**, **Previsão TMA** e **Previsão de Funcionários**.

Importando dados de um arquivo .CSV

Para importar dados:

1. No módulo **Previsão**, clique em **Importar**.
2. Expanda o **Site** ou **Unidade de Negócios** apropriado e escolha a **Atividade** para a qual você deseja importar os dados.
3. No painel **Importar Dados de Previsão**, clique em **Selecionar Arquivo**.
4. Clique em **Importar do arquivo**  para selecionar um arquivo CSV que contém os dados que deseja importar.

Dica

Ao importar ou exportar dados de atividades adiadas usando o período de 24 horas, os dados são importados para cada dia usando horas abertas como esta:

- O início do dia é o fim do dia de hora extra anterior ou 00:00, o que ocorrer mais tarde.
- O fim do dia é o fim da hora de hora extra ou 24:00, o que ocorrer mais tarde.

5. Na lista suspensa **Granularidade**, selecione **15**, **30**, **60** ou **Diária**.

Dica

O WFM não importará os dados para o último intervalo de tempo no período selecionado se você selecionar os intervalos de 15, 30 ou 60 minutos. Por exemplo, considere que seu arquivo .CSV contenha dados das datas a partir de 15/04/2005 até 28/06/2005 em intervalos de 15 minutos. Para importar completamente os dados de todos os intervalos de tempo, defina a **Data Final** como 29/06/2005 e a **Hora Inicial** como 0h00.

Se o WFM importar os dados históricos com a granularidade de 24 horas, serão consideradas apenas as horas abertas da atividade ou da atividade multissite, pois o arquivo de importação contém apenas os dados de um dia (um registro por dia). Horas Abertas atua como um filtro. O WFM não usa a **Hora de Início** e **Hora de Término** na página **Selecionar Datas** do **Assistente de Importação**.

Se o intervalo de tempo de 15, 30 ou 60 minutos for selecionado, os dados do arquivo de importação serão filtrados usando **Hora e Data de Início** e **Hora e Data de Término**.

6. Na lista suspensa **Local para Importação**, selecione o local.

Dica

As configurações do parâmetro **Granularidade** determinam se o tipo de dados **Hora** é oferecido no painel **Colunas de Dados** a seguir. As configurações locais permitem que os tipos de data e hora sejam analisados e posteriormente usados no processo de importação.

7. Na parte superior do painel, clique em **Avançar** .
É possível selecionar **Retornar** a qualquer momento caso precise retornar ao painel anterior.
8. No painel **Selecionar Colunas de Dados**, escolha o separador de coluna entre **Caractere**, **Guia** ou **Espaço**.
Se você escolher **Caractere**, insira um caractere neste campo. Por exemplo, uma vírgula.
9. No campo de caracteres **Comentários**, insira um caractere que indicará todas as linhas no arquivo .CSV que representam os comentários.
Por exemplo, um caractere de jogo da velha (#)
10. Na seção **Mapeamento da Coluna de Dados**, mapeie as colunas para o tipo de dados que você possui no arquivo .CSV.
As colunas de tipos de dados disponíveis são:
 - Data
 - Hora
 - Previsão Principal VI
 - Previsão Principal AHT
 - Dados Históricos VI
 - Dados Históricos AHT
 - Funcionários Calculados, FTE
 - Funcionários Calculados, Homens/Horas
 - Funcionários Necessários, FTE
 - Funcionários Necessários, Homens/Horas

Dica

As estatísticas de dados não históricos são importadas para a **Previsão Principal**. As estatísticas especificadas somente serão exibidas se o usuário tiver os **direitos de segurança** apropriados.

Dependendo do separador de coluna e dos caracteres de comentários usados, diferentes colunas são exibidas na seção **Mapeamento da Coluna para Dados**. Para exibir todas as colunas aplicáveis nesta seção, certifique-se de ter selecionado um separador que coincida com o usado no arquivo .CSV.

Se você escolher um tipo de dados incorreto para alguma coluna, o painel **Revisar Validação** será aberto com uma mensagem de erro.

11. Na parte superior do painel, clique em **Avançar** .

No painel **Selecionar Dados**, escolha uma das seguintes opções:

- **Importar tudo**—Para importar todos os dados no arquivo .CSV.
- **Importar os seguintes intervalos de datas e tempo**—Para especificar os intervalos de data e tempo dos dados que deseja importar.

13. Após escolher a ou b na **etapa 12**, marque as caixas de seleção ao lado de todos os dias que você deseja que os dados sejam ignorados.
Por exemplo, você pode usar a configuração para omitir os dados para dias em que a atividade não está aberta.

Se não for selecionado um intervalo de data e hora na **etapa 12**, por padrão, a hora e a data de início atual serão o dia atual e 12:00 AM e a hora e a data de término serão o dia seguinte e 12:00 AM, respectivamente.

14. Na parte superior do painel, clique em Importar  .
A caixa de diálogo **informações** é aberta, indicando que os dados estão sendo carregados e o progresso.
15. Clique em **Cancelar** para encerrar a operação, se necessário.
16. Após a caixa de diálogo **Informações** indicar que o carregamento de dados foi concluído, clique em **OK**.

Use o módulo **Relatórios** para exportar dados e criar relatórios. Consulte **Relatório de Previsão**.

Previsão Principal

As visualizações da **Previsão Principal** são:

- **Volumes da Previsão Principal**—Permite visualizar os **Volumes de Interação da Previsão Principal** e **AHT**.
- **Funcionários da Previsão Principal**—Permite visualizar os **Funcionários Calculados e Necessários da Previsão Principal**.
- **Despesas Gerais da Previsão Principal**—Permite visualizar os dados das **Despesas Gerais** que o WFM usa para prever a redução ao fazer a escala.
- **Gráficos**— da Previsão Principal Exibe as escolhas de estatísticas da **Previsão Principal** usando gráficos de linha e uma tabela contendo os valores previstos.

Para abrir estas visualizações:

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**, **Funcionários**, **Despesas Gerais** ou **Gráficos**.
4. Na árvore **Objetos**, selecione uma **atividade**, uma **atividade multi-site**, um **site**, uma **Unidade de Negócios** ou uma **Empresa**.

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]	<p>Caso você selecione o intervalo de datas Mensal, cada grupo de colunas exibirá estatísticas para um dia inteiro.</p> <p>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.</p> <p>(A duração do intervalo depende da granularidade que foi selecionada acima.)</p>
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 .

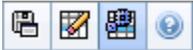
Opções de Limpeza e Cálculo

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

Ícone	Nome	Descrição
	Limpar	<p>Abre a janela Limpar Previsão Principal, na qual é possível remover informações da Previsão Principal para as datas e atividades selecionadas.</p>
	Usar Atividades Multi-site	<p>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.</p> <p>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.</p>

Visualização de Funcionários da Previsão Principal

Use a visualização **Funcionários** para exibir os **funcionários calculados** e necessários da **Previsão Principal**. Consulte a imagem da barra de ferramentas aqui e as [descrições do botão](#) abaixo.



Esta visualização inclui [controles de seleção de datas](#) padrão e uma grade que mostra os níveis de funcionários para dias ou intervalos.

As seções a seguir abordam o seguinte:

- [Exibindo a visualização Funcionários.](#)
- [Definindo as propriedades de exibição de dados e o intervalo de datas.](#)
- [Lendo os dados.](#)
- [Salvar como Modelo, Limpeza e Opções de Cálculo.](#)

Exibindo a Visualização Funcionários

Para exibir a visualização Funcionários:

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 **Funcionários**.
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** na lista suspensa **Período**. 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 *Exibir Estatísticas***—Especifica quais dados são exibidos no gráfico e tabela. Selecione uma destas opções: **Funcionários Calculados**, **Funcionários Necessários**, **Funcionários Calculados e Necessários**.
- **Caixas de seleção *Mostrar Colunas***—Mostra (ou oculta) as colunas de dados na tabela, marcando ou desmarcando as caixas de seleção **Calc.** (cálculos) e **Req.** (requisitos).
- 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]	<p>Caso você selecione o intervalo de datas Mensal, cada grupo de colunas exibirá estatísticas para um dia inteiro.</p> <p>Caso selecione o intervalo de datas Semanal, cada grupo de colunas indicará uma data, a linha superior exibirá os totais diários, medidos em Equivalentes a Tempo Integral. Cada linha inferior exibe estatísticas para um intervalo dessa data.</p> <p>(A duração do intervalo depende da granularidade que foi selecionada acima.)</p>
Calc.	Exibe o número calculado de agentes para cada dia (medido em Equivalentes a Tempo Integral) ou para cada intervalo (medido em Equivalentes à Habilidade Única).
Nec.	Exibe o número necessário de agentes para cada dia (medido em Equivalentes a Tempo Integral) ou para cada intervalo (medido em Equivalentes à Habilidade Única).
[Totais Semanais]	Caso selecione o intervalo de datas Mensal , as colunas à direita mostrarão os totais semanais das estatísticas exibidas.

Salvar como Modelo, Limpeza e Opções de Cálculo

É possível usar os seguintes botões na barra de ferramentas (estes comandos também aparecem no

menu **Ações**):

Ícone	Nome	Descrição
	Salvar como Modelo	Abre o Assistente para Salvar como Modelo , onde é possível salvar os dados da Previsão Principal como um modelo de previsão.
	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	<p>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.</p> <p>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.</p>

Visualização de Despesas Gerais da Previsão Principal

Use a visualização **Despesas Gerais** para exibir os dados de despesas gerais, que o WFM usa para prever a redução ao fazer a escala. Consulte a imagem da barra de ferramentas aqui e as [descrições do botão](#) abaixo.



As seções a seguir abordam o seguinte:

- [Configurando as propriedades da Grade e o intervalo de datas.](#)
- [O menu Despesas Gerais](#)
- [Usando a Grade.](#)
- [Gerenciando dados das Despesas Gerais da Previsão Principal.](#)

Configurando as Propriedades da Grade e o Intervalo de Datas

Use as opções nos painéis de propriedades da **Grade** e **Intervalo de Datas** (próximos ao topo) para personalizar a grade:

- A grade exibe os dados para um período de um ano, mês, semana ou período de planejamento. Para alterar o período, clique em **Anual**, **Mensal**, **Semanal** ou **Período de Planejamento** na lista suspensa **Período** para alterar o intervalo de tempo exibido em cada linha. (O WFM Web avisa para salvar qualquer alteração feita que não foi salva antes de atualizar a exibição.)
- Caso selecione **Semanal**, você poderá ajustar mais o intervalo de tempo de cada linha selecionando a **Granularidade** de 15, 30 ou 60 minutos.
- Use os [controles de seleção de datas](#) padrão para ir para uma semana diferente.

Menu Despesas Gerais

O menu suspenso **Despesas Gerais** exibe uma lista de despesas gerais:

Total Geral	Uma estatística de somente leitura; as despesas gerais agregadas para o destino selecionado.
Total Planejado	Uma estatística de somente leitura; as despesas gerais agregadas planejadas para o destino

	selecionado.
Total Não Planejado	Uma estatística de somente leitura; as despesas gerais agregadas não planejadas para o destino selecionado.

Importante

As estatísticas de somente leitura aparecem no menu **Despesas Gerais** do item selecionado no painel **Objetos**. Se o item for uma atividade, o menu listará todas as despesas gerais do **Grupo de Estado da Escala** associadas a essa atividade. Se o item for uma atividade multissite, o menu listará todas as despesas gerais do **Grupo de Estado da Escala** associadas a suas atividades filho.

Usando a Grade

A grade disponibiliza colunas que exibem 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 selecione o intervalo de datas Mensal , cada grupo de colunas exibirá estatísticas para um período integral. Caso selecione o intervalo de datas Semanal , cada grupo de colunas indicará um dia. (A duração do intervalo depende da granularidade que foi selecionada acima.)
[Totais Semanais]	Caso selecione o intervalo de datas Semanal , as colunas à direita mostrarão os totais semanais para as estatísticas exibidas.

Dica

É possível copiar e colar dados entre a grade e uma planilha.

Gerenciando Dados de Despesas Gerais da Previsão Principal

É possível usar os seguintes botões na barra de ferramentas **Ações** (estes comandos também aparecem no menu **Ações**):

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.

Visualização de Gráficos da Previsão Principal

Utilize a visualização **Gráficos** para exibir dados da **Previsão Principal** em um gráfico de linha e uma tabela contendo valores de previsão. Consulte a imagem da barra de ferramentas aqui e as [descrições de botões](#) abaixo.



As seções a seguir abordam o seguinte:

- [Exibindo a visualização Gráficos.](#)
- [Definindo as propriedades de exibição de dados e o intervalo de datas.](#)
- [Lendo os dados.](#)
- [Limpeza, Cálculo e Opções.](#)

Exibindo a Visualização Gráficos

Para exibir a visualização **Gráficos**:

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 **Gráficos**.
4. Na árvore **Objetos**, selecione uma **Atividade**, **Atividade Multi-site**, um **Site**, uma **Unidade de Negócios** ou **Empresa**.

A visualização mostra um gráfico acima de uma tabela, cada um com as mesmas estatísticas, e controles que definem as propriedades de exibição de 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**, **Período de Planejamento**, **Semanal** ou **Diário**.

- *Lista suspensa*— **Granularidade** Especifique os incrementos (granularidade) na exibição de dados selecionando a partir desse menu. As opções disponíveis dependem da sua escolha na lista suspensa **Período**:
 - Se você selecionar **Anual: Mensal, Semanal** ou **Diário**.
 - Se você selecionar **Mensal: Semanal** ou **Diário**.
 - Se você selecionar **Período de Planejamento: Semanal** ou **Diário**.
 - Se você selecionar **Semanal: 15** (minutos), **30** (minutos), **60** (minutos) ou **Diário**.
 - Se você selecionar **Diário: 15** (minutos), **30** (minutos) ou **60** (minutos).
- *Lista suspensa*— **Mostrar Estatísticas** Especifica quais dados são exibidos no gráfico e na tabela. Selecione uma destas opções: **Volume de Interação, AHT, Volume de Interação e AHT, Funcionários Calculados, Funcionários Necessários, Funcionários Calculados e Necessários, Funcionários calculados e com polivalência calculada**. As colunas na tabela são exibidas de acordo com a estatística selecionada.
- 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

O gráfico exibe as estatísticas, as datas, o período e a granularidade que foram selecionados acima. O eixo vertical indica as unidades exibidas. Caso você exiba várias estatísticas, os eixos verticais à direita e à esquerda exibirão unidades diferentes para as duas estatísticas.

A **Legenda**, na parte inferior, identifica as cores usadas no gráfico para representar estatísticas, eventos ou dados históricos específicos. A **Legenda** muda dependendo das estatísticas selecionadas acima. Os eventos especiais aparecem como marcadores no gráfico.

Limpeza, Cálculo e Opções

É possível usar os seguintes botões na barra de ferramentas (estes comandos também aparecem no menu **Ações**):

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 Multissite	Controla se os cálculos de informações agregadas do WFM Web incluem atividades multi-site. Somente será possível selecionar esse botão se você

Ícone	Nome	Descrição
		<p>selecionar primeiro uma atividade multissite, uma Unidade de Negócios ou uma Empresa na árvore Objetos.</p> <p>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.</p>
	Opções	Abre a caixa de diálogo Opções , na qual é possível personalizar ainda mais o gráfico.

Opções para os Gráficos da Previsão Principal

Use a caixa de diálogo **Opções** para personalizar a exibição da [visualização Gráficos da Previsão Principal](#):

1. Selecione uma estatística na lista suspensa **Mostrar Estatísticas**.
2. Clique em **Opções** na barra de ferramentas.

Dependendo da estatística selecionada acima, irá abrir uma das seguintes versões da caixa de diálogo **Opções**.

- Clique no link para abrir um tópico de Ajuda listado na tabela. Isto irá conduzir você para uma explicação das opções disponíveis para esta estatística na janela **Opções**.

Estatística selecionada	Tópico de Ajuda para a caixa de diálogo Opções correspondente
Volume de Interação	Opções de Visualização de Gráfico (VI)
TMA	Opções de Visualização de Gráfico (TMA)
Volume de Interação e TMA (não disponível na visualização Gráficos de Dados Históricos)	Opções de Visualização de Gráfico (VI e TMA)
Funcionários Necessários (não disponível na visualização Gráficos de Dados Históricos)	Opções de Visualização de Gráfico (Funcionários)
Funcionários Calculados (não disponível na visualização Gráficos de Dados Históricos)	Opções de Visualização de Gráfico (Funcionários)
Funcionários Calculados e Necessários (não disponível na visualização Gráficos de Dados Históricos)	Opções de Visualização de Gráficos (Funcionários)

Janela Limpar Previsão Principal

Utilize a janela **Limpar Previsão Principal** caso você necessite excluir informações da **Previsão Principal** para datas e atividades específicas.

Aviso

Este recurso exclui todos os dados que foram salvos no intervalo de datas e nas atividades selecionados. A Genesys não recomenda usar o recurso **Limpar Previsão Principal** a não ser que seja absolutamente necessário. Caso você necessite excluir dados da **Previsão Principal**, a Genesys recomenda que se extraiam primeiramente os dados para um cenário de previsão (utilizando o [Assistente de Publicação de Previsão](#)) e/ou se faça um backup do banco de dados do WFM.

Para excluir informações da **Previsão Principal**:

1. No painel **Data Inicial e Data Final**, selecione o intervalo de datas do qual você deseja excluir dados, usando o [selecionador de datas](#) padrão.
2. Na lista **Atividades**, selecione as atividades cuja informação de previsão você deseja excluir. É possível expandir as unidades de negócios para exibir seus sites e é possível expandir os sites para exibir suas atividades. É possível selecionar múltiplas atividades de diferentes sites.
3. Clique em **OK** para remover as informações da **Previsão Principal** que foram especificadas, ou clique em **Cancelar** para fechar a janela sem alterar a **Previsão Principal**.

Dados Históricos

As visualizações de Dados Históricos são:

Volumes de Dados Históricos	Exibe Volumes de Interação e TMA para dados históricos que foram importados para o WFM ou coletados automaticamente pelo WFM Data Aggregator.
Gráficos de Dados Históricos	Exibe sua escolha de estatísticas, utilizando gráficos de linha e uma tabela, para dados históricos que foram importados para o WFM ou coletados automaticamente pelo WFM Data Aggregator.

Para abrir estas visualizações:

1. No menu **Home** na barra de ferramentas, selecione **Previsão**.
2. No menu **Previsão** na barra de ferramentas, selecione **Dados Históricos**.
3. No menu **Dados Históricos** na barra de ferramentas, selecione **Volumes** ou **Gráficos**.
4. Na árvore **Objetos**, selecione uma **Atividade**, **Atividade Multi-site**, um **Site**, uma **Unidade de Negócios** ou **Empresa**.

Visualização de Volumes de Dados Históricos

Utilize a visualização **Volumes** para exibir volumes de interação dos dados históricos coletados ou importados. Esta visualização fornece **controles de seleção de datas** padrão e uma grade que mostra as estatísticas para dias ou intervalos. Consulte a imagem da barra de ferramentas aqui e as **descrições de botões** abaixo.



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.**
- **Editando totais semanais.**
- **Opções de Salvamento e Cálculo.**
- **Localizar eventos.**

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 **Dados Históricos**.
3. No menu **Dados Históricos** na barra de ferramentas, selecione **Volumes**.
4. Na árvore **Objetos**, selecione uma **Atividade**, **Atividade Multi-site**, um **Site**, uma **Unidade de Negócios** ou **Empresa**.

A visualização mostra um gráfico acima de uma tabela, cada um com as mesmas estatísticas, e controles que definem as propriedades de exibição de 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** ou **Semanal**. 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]	<p>Caso você selecione o intervalo de datas Mensal, cada grupo de colunas exibirá estatísticas para um dia inteiro.</p> <p>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.</p> <p>(A duração do intervalo depende da granularidade que foi selecionada acima.)</p>
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 você selecione o intervalo de datas Mensal , essas colunas exibirão os totais semanais, ou as médias, para as estatísticas de VI, VI% e TMA.

Dica

É possível copiar e colar dados entre a grade e uma planilha. Antes de fazer isso, desmarque a caixa de seleção **% de Volume**, para que a coluna **VI%** fique oculta.

Para Editar os Totais Semanais

Caso você tenha selecionado o período **Anual** ou **Mensal**, poderá clicar dentro da célula **Totais Semanais** e editar o seu valor. Os valores diários da mesma linha terão os seus valores automaticamente ajustados de forma que o novo **Total Semanal** seja redistribuído de acordo com a distribuição original de volume para cada dia da semana. Isso se torna útil quando há uma semana na qual você acredita que o volume irá aumentar, mas espera também que o volume atinja aproximadamente a mesma taxa da previsão original, dia após dia.

Opções de Salvamento e Cálculo

É possível usar os seguintes botões na barra de ferramentas (estes comandos também aparecem no menu **Ações**):

Ícone	Nome	Descrição
	Salvar	<p>Salve as alterações feitas nos dados.</p> <p>A opção Salvar aparece na barra de ferramentas e no menu Ações apenas quando você tem permissão para editar dados históricos. Para definir essa permissão:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. No módulo Configuração, selecione Funções > Privilégios da Função. 2. Na visualização Privilégios de Função de Previsão, marque a caixa de seleção Editar Dados Históricos. 3. Clique em Salvar.
	Salvar Como Modelo	<p>Abre o Assistente para Salvar como Modelo, onde é possível salvar dados históricos como um modelo de previsão.</p> <p>Quando você salva o VI ou TMA histórico</p>

Ícone	Nome	Descrição
		para uma atividade multi-site como um modelo, somente os dados da atividade multi-site são salvos, nunca a soma das atividades subjacentes.
	Usar Atividades Multi-site	<p>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.</p> <p>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.</p>

Assistente para Localizar Eventos

Ícone	Nome	Descrição
	Localizar Eventos	Clique nesse botão (ou selecione Localizar Eventos no menu Ações) para buscar eventos especiais nos dados históricos, utilizando o Assistente para Localizar Eventos .

Assistente para Localizar Eventos

Use o **Assistente para Localizar Eventos** para buscar nos dados históricos qualquer período de tempo que represente uma anomalia. Por exemplo: imagine que o TMA em 24 de maio de 2008, entre as 20h00 e 21h00, era 500% superior à norma histórica para esse período. Isso é uma anomalia nos dados históricos e o **Assistente para Localizar Eventos** poderá localizá-la para você.

1. Para chegar a essa caixa de diálogo, comece na visualização **Volumes de Dados Históricos**.

2. Clique em **Localizar Eventos**  na barra de ferramentas ou selecione **Localizar Eventos** no menu **Ações**.

3. Use estes controles para definir a pesquisa:

<i>Botões de opção</i> Pesquisar	<p>Defina as métricas de pesquisa.</p> <p>Selecione VI para buscar eventos que afetaram o Volume de Interação. Selecione TMA para buscar eventos que afetaram o Tempo Médio de Atendimento.</p>
<i>Botões de opção</i> Pesquisar usando granularidade	<p>Defina os incrementos de pesquisa.</p> <p>Selecione Diário para pesquisar dados diários. Selecione Por Hora para pesquisar dados por hora.</p>
<i>Campos</i> Data inicial e Data final	<p>Defina os limites de pesquisa.</p> <p>Insira ou selecione uma Data inicial e uma Data final. A pesquisa começará na data inicial e terminará na data final.</p>
<i>Campo</i> Limite (%)	<p>Defina os critérios de pesquisa.</p> <p>Insira ou selecione a porcentagem de desvio dos dados históricos, que identifica o evento que você deseja localizar. Intervalo: Um número inteiro positivo inferior a 1000.</p> <p>Por exemplo, você insere 500 para buscar uma anomalia que é, pelo menos, 500% do normal.</p>

Executando o Assistente para Localizar Eventos

1. Defina a pesquisa usando os controles descritos acima.
2. Clique em **Localizar Eventos** (ou clique em **Cancelar** para abandonar a pesquisa).
 Uma nova guia à direita da janela exibe estes itens:
 - uma lista **de** Eventos Possíveis
 - os botões Criar Sobreposição e Criar Evento

-
- uma lista **de** Eventos Existentes
3. Selecione um item na lista **Eventos Possíveis**.
 - Os botões **Criar Sobreposição** e **Criar Evento** são habilitados.
 - Todos os itens de **Sobreposição/Evento** ocorridos dentro do intervalo de datas do **Evento Possível** selecionado são exibidos na lista **Eventos Existentes**.
Você pode agora criar uma sobreposição (e o evento que ela deverá incluir) ou criar um evento (e selecionar a sobreposição existente na qual ele será incluído).
 4. Selecione uma das duas opções:
 - a. Clique em **Criar Sobreposição** para abrir o **Assistente de Nova Sobreposição**, no qual você pode criar uma nova sobreposição e especificar seus parâmetros de evento na **página Novo Evento**.
 - b. Clique no botão **Criar Evento** para abrir a página **Novo Evento**, na qual é possível selecionar uma sobreposição existente e definir os parâmetros de evento.

Lista de Eventos Existentes

Quando você tiver concluído, o assistente ou a página se fechará e a sobreposição ou o evento recém-criado(a) aparecerá na lista **Eventos Existentes**, se a **Data/Hora Inicial do Impacto** ocorrer dentro do intervalo de datas do **Evento Possível** selecionado.

Caso contrário, haverá sobreposição/evento, mas ela/ele não será exibida(o).

Página Novo Evento

A página **Novo Evento** é aberta na tela **Localizar Eventos** quando você clica no botão **Criar Sobreposição** (como a última página do **Assistente para Criar Nova Sobreposição**) ou no botão **Criar Evento**.

1. Selecione as configurações apropriadas nesta página, lembrando-se de que algumas seleções podem desmarcar outras.
2. Clique em **Avançar**.
As configurações nesta página são:

<i>Campo</i> Nome do Evento	Esse campo aceita letras, números e símbolos. Se você inserir o nome de um evento existente, este novo evento o substituirá.
<i>Controle giratório</i> Data Inicial do Impacto	Insira ou selecione a data futura para início do evento.
<i>Controle giratório</i> Data Inicial do Impacto	Insira ou selecione a hora em que o evento será iniciado, na data especificada no campo Data Inicial do Impacto .
<i>Campo</i> Força	Insira a força do evento. O intervalo é qualquer valor positivo (maior que 0), até nove dígitos e dois decimais.
<i>Caixa de seleção</i> Desconsiderar Dados Históricos	Marque essa caixa de seleção para o evento desconsiderar dados históricos. Desmarque a caixa de seleção para considerar dados históricos. Consulte Ignorando Dados Históricos no tópico "Primer de Sobreposições".

Visualização de Gráficos de Dados Históricos

Utilize a visualização **Gráficos** para exibir dados históricos em um gráfico de linha. Consulte a imagem da barra de ferramentas e as **descrições de botões** abaixo.



As seções a seguir abordam o seguinte:

- **Exibindo a visualização Gráficos.**
- **Configurando datas, estatísticas e granularidade.**
- **Lendo o gráfico e a legenda.**
- **Opções de cálculo e filtragem.**

Exibindo a Visualização Gráficos

Para exibir a visualização **Gráficos**:

1. No menu **Home** na barra de ferramentas, selecione **Previsão**.
2. No menu **Previsão** na barra de ferramentas, selecione **Dados Históricos**.
3. No menu **Dados Históricos** na barra de ferramentas, selecione **Gráficos**.
4. Na árvore **Objetos**, selecione uma **Atividade**, **Atividade Multi-site**, um **Site**, uma **Unidade de Negócios** ou **Empresa**.

Configurando Datas, Estatísticas, Período e Granularidade

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 **Diário**.
As opções que aparecerão na lista suspensa **Granularidade** dependem do valor selecionado na lista suspensa **Período**.
- **Lista suspensa— Mostrar Estatísticas** Especifique quais dados são exibidos no gráfico e na tabela selecionando a partir dessas opções: **Volume de Interação**, **TMA**.
- 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 o Gráfico e a Legenda

O gráfico exibe as estatísticas, as datas, o período e a granularidade que foram selecionados. O eixo vertical indica as unidades exibidas.

A **Legenda**, na parte inferior, identifica as cores que o gráfico usa para representar estatísticas específicas. A **Legenda** muda dependendo das estatísticas selecionadas.

Calculando e Filtrando Opções

É possível usar o seguinte botão na barra de ferramentas **Ações** (este comando também aparece no menu **Ações**):

Ícone	Nome	Descrição
	Usar Atividades Multi-site	<p>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.</p> <p>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.</p>

Escalas

Obter uma visão geral do módulo Escala e tópicos relacionados nas seções a seguir:

- [Utilizando o Módulo Escala](#)
- [Segurança da Escala](#)
- [Sobre Escalação](#)
- [Escalação de Perfil: Criando Escalas Sem Agentes](#)
- [Usando a Visualização Cenário de Escala](#)
- [Usando Outras Visualizações de Cenários](#)
- [Usando as Visualizações da Escala Principal](#)
- [Alterações de Escala Pendentes](#)
- [Aprovando Alterações Pendentes](#)

Antes de criar uma escala, você deve:

1. [Configurar cenários de previsão](#).
2. [Criar](#), construir e [publicar](#) uma previsão de funcionários para cada atividade que pretende escalar.

Dica

Um único cenário de previsão pode incluir previsões para várias atividades.

É possível criar uma escala antes de publicar uma previsão, mas muitas funções da escala (como Cobertura) ficarão indisponíveis.

Utilizando o Módulo Escala

O módulo **Escala** exibe informações da escala do agente em uma variedade de tabelas e gráficos.

Use as visualizações **Escala** para:

- Criar [cenários de escala](#), incluindo [cenários de perfis](#), que podem ser usados para [Oferta de Escala](#).
- [Criar a Escala](#).
- [Publicar](#) e extrair cenários de escala da [Escala Principal](#).
- Visualizar escalas semanais e diárias para [seus cenários](#) e a [Escala Principal](#).

-
- Avaliar a cobertura da escala para seus cenários e a **Escala Principal**.
 - Revisar as escalas de acordo com as necessidades.
 - Criar, visualizar, editar, remover e confirmar **alterações de escala pendentes**.
 - Atribuir agentes a **escalas de perfis** se existirem em seu cenário.

Segurança da Escala

Você pode ter acesso total a todas as partes do módulo **Escala** ou pode ter acesso limitado, dependendo das definições configuradas para sua Função de Segurança. Consulte **Funções**.

Caso não tenha permissão para acessar determinadas funções da escala, essa funcionalidade estará desativada.

Sobre Escalação

O módulo **Escala** permite aproveitar o máximo da equipe, pois você pode ajustar as escalas em tempo real, como alterações na carga de trabalho ou na disponibilidade de agente. O módulo **Escala** cria escalas otimizadas com base em agentes reais, incorporando suas exceções e preferências no processo de escalação.

O Workforce Management cria escalas otimizadas seguindo as restrições de negócio de um site.

As restrições incluem:

- Recursos disponíveis com habilidades necessárias.
- Requisitos de nível de serviço.
- Contratos de emprego e políticas de negócios.
- Preferências de agente.

Escalação de Perfil: Criando Escalas Sem Agentes

A programação de perfil permite criar um modelo dos resultados da escala sem ter agentes reais.

É possível criar escalas com base nos perfis definidos pelo usuário e atribuir agentes às escalas resultantes ou criar escalas usando uma combinação de agentes reais e de perfil.

Use a escalação de perfil sempre que desejar criar uma escala antes de realmente contratar agentes.

1. Use o WFM Web para definir perfis que consistem em regras de trabalho de contrato e conjunto de

habilidades.

2. Use o módulo **Escala** para criar escalas, usando perfis apropriados ao trabalho e às contratações antecipadas.
3. Atribua os agentes recém-contratados às vagas nas escalas de perfil.

Dica

Você deve atribuir agentes reais às vagas da escala de perfil antes de publicar as vagas da escala na **Escala Principal**.

Usando a Visualização Cenário de Escala

A visualização **Cenários** permite abrir cenários existentes e trabalhar com eles. Ela também permite criar, editar ou excluir cenários de escala e publicá-los na **Escala Principal**.

Para exibir a visualização **Cenários**:

1. Selecione **Escala** no menu **Home** na barra de ferramentas.
2. Selecione **Cenários** no menu **Escala** na barra de ferramentas.

Usando Outras Visualizações de Cenários

Quando você abre um cenário, o nome do cenário torna-se um menu na barra de ferramentas e um item no menu Escala. As seguintes visualizações aparecem nesse menu: **Cobertura**, **Semanal**, **De Um Dia**, **Extensão Agente**, **Perfis/Oferta**, **Resumo** e **Totais dos Grupos de Estado**.

Para abrir uma visualização desse cenário, selecione-a no menu **<nome_do_cenário>**.

Ao abrir outros cenários, seus nomes são incluídos no menu **Escala**. Use o menu **Escala** para alternar entre vários cenários abertos.

Para remover visualizações de um cenário das listas exibidas, feche o cenário.

Usando as Visualizações da Escala Principal

Se você tem direitos de acesso à **Escala Principal**, pode selecionar **Escala Principal** no menu Escala. A **Escala Principal** torna-se um menu na barra de ferramentas, no qual você pode selecionar qualquer uma das visualizações de **Escala Principal** a seguir: **Cobertura**, **Semanal**, **De Um Dia**,

[Extensão Agente](#), [Resumo](#), [Totais dos Grupos de Estado](#) e [Requerimento de Hora Extra](#). A visualização [Aprovação de Alterações](#) é listada apenas quando você tem a permissão para **Aprovar Alterações** no WFM Web.

Para abrir uma dessas visualizações da **Escala Principal**, selecione-a no menu.

Alterações de Escala Pendentes

Caso não tenha a permissão de segurança para **Aprovar Alterações**, qualquer edição que se faça em um cenário de escala ou na **Escala Principal** será inserida como pendente. Isto é, ela ficará visível somente para você e não aparecerá na versão visível publicamente do cenário de escala ou da **Escala Principal** até que um usuário que tenha a permissão **Aprovar Alterações na Escala Principal** a revise e [aprove](#).

- Caso publique um cenário de escala na **Escala Principal**, as alterações pendentes não serão publicadas.
- Caso extraia dados da **Escala Principal** para um cenário, as alterações pendentes não aparecerão no cenário.

Aprovando Alterações Pendentes

Existem inúmeras maneiras para visualizar e aprovar ou rejeitar alterações de escala pendentes. Se as alterações pendentes foram criadas por outro usuário, será possível usar:

- A visualização [Aprovação de Alterações na Escala Principal](#).

Se as alterações pendentes foram feitas por você, será possível usar:

- A visualização [Aprovação de Alterações na Escala Principal](#).
- O [Assistente de Confirmação/Reversão Múltipla](#).
- Os comandos **Confirmar** e **Reverter** dos menus de atalho na visualização **Cenário de Escala De Um Dia** e na visualização **Escala Principal De Um Dia**.
- O recurso de confirmação automática no [Assistente de Inserção Múltipla](#) e no [Assistente de Exclusão Múltipla](#).

Cenários da Escala

Utilize a visualização **Cenários** no módulo Escala para criar novos cenários ou editar um cenário de escala existente. Quando você abre um cenário, o nome do cenário torna-se um menu na barra de ferramentas (e uma seleção no menu **Escala**). É possível selecionar as seguintes visualizações no menu **<nome_do_cenário>**:

Cobertura	Compara a cobertura de funcionários com os dados de funcionários previstos (calculados e necessários) e destaca os intervalos entre o excesso ou a falta de funcionários.
Semanal	Exibe uma tabela de resumo semanal do total de horas pagas, horas iniciais/finais do trabalho ou nomes de turno para agentes e/ou perfis de um site.
De Um Dia	Exibe os detalhes da escala para um período de 24 ou 36 horas, permitindo modificar as escalas de agentes individuais ou de vários agentes. <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px; margin: 5px 0;"> <p>Importante</p> <p>Não é necessário ter a permissão de segurança Aprovar Alterações (como requerido pela Escala Principal) para confirmar as alterações (que são visíveis somente para você). É possível reverter ou remover suas próprias alterações pendentes.</p> </div> <p>É possível visualizar as alterações pendentes nas visualizações Semanal, De Um Dia e Extensão Agente.</p>
Extensão Agente	Exibe as escalas para uma semana ou para o período de planejamento da escala de um único agente.
Perfis/Oferta	Permite atribuir agentes reais a vagas na escala de perfil.
Resumo	Exibe o nível de serviço e as estatísticas relacionadas do cenário.
Totais dos Grupos de Estado	Apresenta os Totais dos Grupos de Estado da Escala para os Grupos de Estado de Escala configurados.

Para abrir as visualizações de um cenário, selecione-as no submenu. Clique em **Fechar**  para fechá-las.

Importante

Algumas restrições são aplicadas ao exibir e excluir cenários de **Escala**:

- Os usuários devem ter acesso a, pelo menos, um **Site** no cenário de **Escala** para exibi-lo.
- Os usuários devem ter acesso a todos os **Sites** no cenário de **Escala** para excluí-lo.

Para obter mais informações sobre estas restrições, consulte a descrição da opção de configuração **MSARestrictAccess** no Workforce Management Administrator's Guide. *As configurações nesta opção determinam o nível de acesso aos cenários da **Escala**, conforme descrito anteriormente.*

Visualização de Cenários

Use **Cenários da Escala** para abrir e trabalhar com cenários de escala novos e existentes.

Essa visualização permite criar, editar ou excluir cenários de escala e publicar cenários na **Escala Principal**.

As seções a seguir abordam o seguinte:

- [Exibindo a visualização Cenários](#)
- [Lendo a tabela Cenários](#)
- [Editando um cenário](#)
- [Criando e gerenciando cenários](#)
- [Propriedades do Cenário—Guia Dados](#)
- [Propriedades do Cenário—Guia Status](#)

Exibindo a Visualização Cenários

Para exibir a visualização cenários:

1. No menu **Home** na barra de ferramentas, selecione **Escala**.
2. No menu **Escala** na barra de ferramentas, selecione **Cenários**.
A **tabela Cenários** (uma lista) aparece na parte superior do painel **Dados**.

Abrindo um Cenário

Para abrir um cenário, clique duas vezes nele ou selecione-o e clique no ícone **Abrir** .

Quando a visualização **Cenários** estiver ativa, o painel **Objetos** exibirá as seguintes opções:

Meus cenários	Exibe os cenários que você criou.
Cenários Compartilhados	Exibe os cenários compartilhados criados por outros usuários. Visível apenas se você tiver a permissão Acessar Cenários Compartilhados . Consulte os direitos de acesso de segurança em Funções .
Outros cenários	Exibe (caso tenha os direitos de acesso apropriados) cenários não compartilhados criados por outros usuários.

Para selecionar uma opção:

- Clique nele. A sua seleção exibe os cenários correspondentes na [tabela Cenários](#).

Lendo a Tabela Cenários

A tabela **Cenários** aparece na parte superior direita da janela do WFM Web for Supervisors. Suas linhas exibem cenários que correspondem às suas seleções na árvore **Objetos**. As colunas (classificáveis, exceto para **Comentários** e **Data de Término Estendida**) exibem as seguintes informações para cada cenário:

Nome	O nome do cenário.
Data inicial, Data final	As datas iniciais e finais para a escala neste cenário. Intervalo: de 1 a 6 semanas.
Data de término estendida	<p>Especifica o período de tempo da Previsão atualmente publicada que será usada para calcular a média de funcionários necessários para esta escala. Por exemplo: a própria escala cobre somente o período de tempo entre a Data de Início e a Data de Término, mas os dados de Previsão usados para calcular a necessidade de funcionários para a escala baseiam-se no período de tempo entre a Data de Início e a Data de Término Estendida.</p> <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px; margin-top: 10px;"> <p>Dica</p> <p>Não tem problema se os dados de Previsão cobrirem um período de tempo menor que o definido pela Data de Término Estendida.</p> </div>
Proprietário	O nome do usuário que criou o cenário.
Compartilhado	Uma marca de seleção indica um cenário compartilhado; uma caixa não marcada indica que este cenário não foi compartilhado.
Comentários	Observações inseridas pelo usuário que criou ou editou o cenário.

Para preencher o painel **Dados** com os detalhes do cenário:

- Clique em uma linha na tabela **Cenários**.

Editando um Cenário

Para editar um cenário:

- Clique duas vezes no cenário na tabela **Cenários**. Ou clique em sua linha na **Cenários** e clique em **Abrir**.

Os controles descritos **abaixo** estarão disponíveis se você for o proprietário ou tiver direitos de acesso ao cenário.

Criando e Gerenciando Cenários

É possível usar os seguintes botões na barra de ferramentas (estes mesmos comandos também aparecem no menu **Ações**):

Ícone	Nome	Descrição
	Novo	Abre o Assistente do Novo Cenário de Escala .
	Criar com base em...	Abre o Assistente do Novo Cenário de Escala . Os dados nas páginas do assistente são copiados do cenário que foi destacado quando você clicou neste ícone.
	Abrir	Abre o cenário selecionado na tabela Cenários . É possível editar suas propriedades usando o painel Dados .
	Fechar	Fecha o cenário aberto (e avisa para salvar os dados não salvos).
	Publicar	Abre o Assistente de Publicação de Escala para transferência de informações de escala entre o cenário selecionado e a Escala Principal .
	Excluir	Exclui o cenário selecionado. Inclui uma confirmação.
	Marcar como Compartilhado, Marcar como Não Compartilhado	Altera o status de compartilhamento do cenário selecionado.
	Filtrar	Exibe a caixa de diálogo de Filtros de Status , que pode ser usada para controlar os Status que são exibidos. Esses Status estão descritos abaixo .
	Classificar	Abre uma caixa de diálogo de classificação que permite classificar por Nome , Proprietário , Compartilhamento , Hora de criação , Hora da última modificação , Data de início do cenário e Data de término do cenário . É possível classificar em ordem crescente ou

Ícone	Nome	Descrição
		decrecente.

Propriedades do Cenário—Guia Dados

Para exibir os seguintes controles:

- Clique na guia **Dados** no painel **Propriedades do Cenário** na parte inferior direita.

Nome	Clique dentro para editar o nome do cenário.
Data inicial, Data final	Exibe as datas iniciais e finais do cenário.
Data de término estendida	Exibe a data final estendida do cenário.
Proprietário	Exibe o nome do criador do cenário.
Compartilhado	Somente exibição; uma marca de seleção indica um cenário compartilhado; uma caixa não marcada indica que este cenário não foi compartilhado.
Criado, Modificado	Exibe a data de criação do cenário original e a data da última modificação.
Previsão	Exibe o cenário de previsão associado ou PRINCIPAL (se a Previsão Principal estiver associada).
	Clique neste botão para exibir uma lista pop-up de cenários de previsão e selecione um para usar como base na próxima criação de escala. A tabela lista todos os cenários de previsão que você pode selecionar para usar como base na próxima criação de escala. A primeira opção é PRINCIPAL. Esta lista não é editável e contém as seguintes colunas para cada cenário de previsão listado: Nome, Data de Início, Data de Término, Proprietário, Compartilhado e Comentários.
Comentários	Clique dentro para inserir ou editar comentários sobre o cenário.
Salvar	Clique neste botão para salvar as alterações no nome e/ou comentários do cenário. Desativado se não houver alterações.
Cancelar	Clique nesse botão para cancelar as alterações, restaurando o nome e/ou comentários anteriores do cenário. Desativado se não houver alterações.

Propriedades do Cenário—Guia Status

Para exibir uma tabela com as seguintes informações, clique na guia **Status** no painel

Propriedades do Cenário na parte inferior à direita. As colunas desta tabela são:

Site	Exibe os sites cobertos por este cenário.
Status	Consulte a tabela de Valores da Coluna Status abaixo para ver todos os valores possíveis e suas definições.
Início da oferta	A data inicial da oferta para este cenário, definida no Assistente de Controle de Processo de Oferta . (Exclusivo para cenários de oferta).
Fim da oferta	A data final da oferta para este cenário, definida no Assistente de Controle de Processo de Oferta . (Exclusivo para cenários de oferta).
Classificação usada	O sistema de classificação usado para este cenário, definido na caixa de diálogo Atribuir Escalas Automaticamente . (Exclusivo para cenários de oferta).
Última Publicação	A data e hora em que este cenário foi publicado pela última vez na Escala Principal .

Valores da Coluna Status

Esta tabela define cada valor possível que pode aparecer na coluna **Status**.

Novo	Este cenário acabou de ser criado e não tem nenhuma escala criada para ele.
Importado	Este cenário foi importado da Escala Principal .
Escalado	Uma escala foi criada para este cenário.
Escalado com perfis	Uma escala contendo escalas de agente de perfil foi criada para este cenário.
Perfis Atribuídos	Uma escala contendo escalas de agente de perfil foi criada para este cenário, e toda escala de agente de perfil tem um agente real atribuído.
Publicado	Este cenário foi publicado na Escala Principal .
Cenário com Oferta Pendente	Este cenário tem uma janela de oferta e agentes definidos, mas a data atual é anterior à data inicial da janela de oferta. (Exclusivo para cenários de oferta).
Aberto para Oferta	Este cenário está atualmente aberto para oferta. (Exclusivo para cenários de oferta).
Oferta fechada	Este cenário está fechado para oferta. (Exclusivo para cenários de oferta).

Assistente do Novo Cenário de Escala

Use o **Assistente de Novo Cenário de Escala** (NSSW) para criar um novo cenário de escala:

1. Na barra de ferramentas da visualização de **Cenários de Escala**, clique no botão **Novo**.
A primeira das telas do **Assistente de Novo Cenário de Escala**, **Parâmetros Gerais**, é aberta.
2. Preencha cada tela com as informações necessárias e então clique em **Avançar**.

Dica

- Clique em **Ajuda** em qualquer tela para abrir uma página de **Ajuda** que explica as opções da tela.
- Clique em **Voltar** para retornar à tela anterior, caso seja necessário rever as informações inseridas naquela tela.

3. Clique em **Concluir**.

O cenário é criado.

Na visualização de **Cenários de Escala**, agora é possível selecionar **Meus Cenários** para carregar o cenário na tabela **Cenários**.

NSSW: Parâmetros Gerais

Para preencher a primeira tela do **Assistente de Novo Cenário de Escala (NSSW)**, **Parâmetros Gerais**:

1. Na caixa de texto **Nome**, insira um nome para o cenário de escala.
2. Caso deseje que este cenário esteja disponível para outros usuários WFM, marque a caixa de seleção **Compartilhado**.
3. Se desejar basear este cenário em um já existe, selecione o cenário existente na lista suspensa **Baseado em**.
Basear o novo cenário em um cenário já existente é uma forma conveniente de criar escalas com configurações usadas frequentemente. O assistente pega as datas, atividades e agentes (reais, virtuais e perfis) do cenário fonte e aplica-os ao novo cenário. É possível então alterar estes parâmetros.
4. No campo **Data de Início**, insira (ou selecione) a data de início do cenário.
É possível digitar diretamente no campo, usar as setas para cima e para baixo para mudar a data exibida ou clicar no botão à direita para exibir um calendário.

Importante

Caso a configuração WeekStartDay tenha sido especificada nas **Propriedades da Unidade de Negócios**, o dia da semana de início do cenário deve corresponder a esta configuração. Caso contrário, o cenário inicia no primeiro dia da semana conforme determinado pelas configurações regionais do sistema operacional.

5. No campo **Data de Término**, insira (ou selecione) a data de término do cenário. O tempo máximo entre a **Data de Início** e a **Data de Término** é 42 dias (6 semanas).

Importante

Deve-se criar o cenário em unidades de uma semana. Por exemplo, caso a escala inicie em uma Segunda, ele deve finalizar em um Domingo. Escalas devem durar pelo menos uma semana e não mais que seis semanas. O WFM Web sempre obedece a limitações de período da escala, caso esteja usando um período de escala para seu site, independentemente do número de semanas do cenário.

6. Se necessário, no campo **Data de Término Estendida**, insira (ou selecione) a data de término estendida do cenário.

Importante

Valor padrão: a data de término do cenário. Este valor é útil quando se cria um cenário de escala para oferta. (Use a **visualização de Perfis/Ofertas** para configurar as ofertas.) Edite este valor manualmente para definir uma data de término estendida para o cenário...a fim de especificar se a escala será aplicada por um período de tempo mais longo (máximo: 6 meses).

Por exemplo, **Data de Término Estendida** pode definir um trimestre inteiro—3 meses. As **Datas de Início e Datas de Término** podem definir um período de 1 semana que os Agentes realmente usam para oferta. Se o cenário de escala for publicado para a **Escala Principal**, a escala de 1 semana poderá ser repetida para todo o trimestre.

É também possível usar esse valor para estender uma escala não ofertada para agentes reais da mesma maneira: crie uma escala de 1 a 6 semanas que se repita ao longo de um período de tempo. Após publicar este cenário de escala futuramente, será possível opcionalmente solicitar ao WFM que sobreponha itens do **Calendário**, como um dia de folga, folga e exceções.

7. Opcional: Insira o texto no campo **Comentários**.
8. Opcional: Selecione a caixa de seleção **Usar dados de previsão do cenário de previsão** para especificar que a escala será baseada no cenário de previsão, em vez da **Previsão Principal**. Se você selecionar esta caixa de seleção, a próxima tela do assistente será a caixa de seleção **Selecionar Cenário de Previsão**.
9. Clique em **Avançar** para seguir para a próxima tela.

NSSW: Selecionar Cenário de Previsão

No **Assistente do Novo Cenário de Escala** (NSSW), selecione um cenário de previsão na lista para especificar como base para a próxima escala criada.

Esta lista não é editável e contém as seguintes colunas para cada cenário de previsão listado: **Nome**, **Data de Início**, **Data de Término**, **Proprietário**, **Compartilhado** e **Comentários**.

Importante

Também é possível acessar essa caixa de diálogo clicando no botão  que aparece ao lado do campo **Previsão** na visualização **Cenários da Escala**. Neste caso, a primeira opção na lista é **PRINCIPAL**, para especificar que a escala será criada com base na **Previsão Principal** publicada.

NSSW: Selecionar Atividades

Para preencher a tela do **Selecionar Atividades** no **Assistente de Novo Cenário de Escala** (NSSW):

1. Selecione todas as atividades que deseja incluir nesta escala.
2. Na lista de **Atividades**, é possível expandir as unidades de negócio para exibir seus sites e expandir os sites para exibir suas atividades.

Dica

É possível adicionar qualquer número de atividades ou atividades posteriormente, mas só será possível adicioná-las aos sites que você selecionar agora, nesta tela.

3. Opcional: Selecione a caixa de seleção **Filtrar Agentes por Contrato Adicionalmente** para ativar a [página Filtrar por Contrato](#), que aparecerá ao lado após ativada.
4. Clique em **Avançar** para seguir para a próxima tela.

Validação de Dia Inicial da Semana

O WFM aplica as seguintes regras de validação:

- Se você selecionar atividades de duas UNs com diferentes dias de início de semana, o seguinte aviso será exibido:
Não é possível criar um cenário de escala para as unidades de negócio selecionadas porque elas possuem dias iniciais de semana diferentes. Você deve selecionar as UNs com o mesmo dia inicial da semana para prosseguir.
- Se você selecionar as UNs que possuem o mesmo dia inicial de semana, mas selecionar uma data de início de cenário diferente, o seguinte aviso será exibido e você não poderá prosseguir:
A data de início de cenário selecionada não corresponde ao dia inicial da semana da(s) unidade(s) de negócios selecionada(s), <nome do dia da semana>. Retorne à página anterior e selecione a data inicial apropriada.

Os controles da seleção de datas do **Novo Assistente de Cenário de Escala** usam as configurações locais e não tentam forçar o dia de início da semana.

NSSW: Filtrar por Contratos

Esta página só aparecerá no **Assistente do Novo Cenário de Escala (NSSW)** se você selecionar a caixa de seleção **Filtrar Agentes por Contrato Adicionalmente** na tela **Selecionar Atividades**.

1. Selecione um ou mais contratos na árvore, que inclua **unidades de negócios, sites e contratos**.

Importante

A árvore exibe apenas os contratos que o cenário incluiu quando foi criado e, por padrão, todos os contratos correspondentes às atividades selecionadas na tela **Selecionar Atividades** são selecionados

2. Clique em **Avançar** para seguir para a próxima tela.

NSSW: Adicionar Agentes

Para preencher a tela **Adicionar Agentes** no **Assistente de Novo Cenário de Escala** (NSSW):

1. Selecione os agentes que deseja incluir no cenário.
Na lista de **Agentes**, é possível expandir as **Unidades de Negócio** para exibir seus sites e expandir os sites para exibir seus agentes. Esta lista exibe somente aqueles agentes que possuem as habilidades necessárias para as atividades selecionadas na tela **Selecionar Atividades**.
2. Para preencher o novo cenário com as escalas do cenário fonte (**Baseado em**), marque a caixa de seleção **Copiar Escalas**.
3. Para inserir um item de exceção concedida, folga ou item de dia de folga no calendário, selecione a caixa de seleção **Inserir itens do calendário exceção concedida, folga e dia de folga**.

Dica

É possível inserir vários itens. Entretanto, esta caixa de seleção está ativada apenas quando as seguintes condições são satisfeitas:

- O cenário que você está criando se baseia em um cenário existente.
- A caixa de seleção **Copiar Escalas** está selecionada.

4. Clique em **Avançar** para seguir para a próxima tela.

NSSW: Adicionar Agentes de Perfil com Base em Agentes Reais

No **Assistente do Novo Cenário de Escala** (NSSW), os **Agentes de Perfil** são agentes *genéricos* criados omitindo preferências e exceções

Sobre Escalar com Perfis

É possível criar cenários de escala usando uma combinação de agentes reais e perfis. É também possível criar cenários de escala com base em perfis definidos pelo usuário e então atribuir agentes às escalas resultantes. Veja a [Visualização de Perfis de Cenário](#) para obter instruções.

Ao usar perfis, gera-se um cenário de escala que inclui escalas abertas. Uma escala aberta é aquela que não tem agentes atribuídos a ela. É possível então inserir agentes dentro das escalas abertas usando qualquer critério. (O WFM automaticamente filtra a lista de agentes qualificados, com base em escalas selecionadas.)

Os agentes são exibidos em uma árvore, que está dentro de uma tabela com estas colunas:

- **Agentes**—O nome de cada agente.
- **Presente**—O número de perfis de agente, com base neste agente real, já presentes no cenário. Esse número é de somente leitura.
- **Adicionar**—Marque a caixa de seleção nesta coluna para adicionar este perfil de agente ao cenário. Desmarque a caixa de seleção para não adicionar o perfil. Como atalho, é possível selecionar uma única caixa de seleção para cada *ramo* da árvore—unidade de negócios, site ou equipe—para selecionar todos os itens abaixo dele.

Para adicionar agentes de perfil que são baseados em agentes reais na mesma equipe de agentes reais:

1. Selecione ou desmarque caixas de opções de agente individual, de acordo com a necessidade.

Importante

Um agente de perfil herda o contrato e o conjunto de habilidades do agente real selecionado, mas a escala do agente de perfil não é atribuída para este (ou qualquer outro) agente real. Uma razão para usar agentes de perfil é quando se cria um cenário de oferta. Veja o tópico [Configuração de Cenário de Oferta](#) na seção **Oferta de Escala**.

2. Selecione ou desmarque a caixa de seleção **Posicionar Agentes de Perfil, Com Base Em Agentes Reais, Nas Suas Equipes**.
3. Clique em **Avançar** para seguir para a próxima tela.

NSSW: Adicionar Perfis

Para preencher a última tela do **Assistente de Novo Cenário de Escala (NSSW)**, **Adicionar Perfis**:

1. Expanda e/ou role através da lista de **Perfis** para selecionar o número de cada tipo de perfil de **Contrato** que deseja incluir neste cenário.
É possível expandir as unidades de negócios para exibir seus sites e expandir os sites para exibir seus perfis. Esta lista exibe somente aqueles agentes que possuem as habilidades necessárias para as atividades selecionadas na tela **Selecionar Atividades**.
2. Modifique (se necessário) o número de ocorrências de cada perfil que deve ser incluído no cenário.
3. Clique em **Concluir**.
Isto salva o novo cenário e restaura a visualização dos **Cenários de Escala**.

Adicionar Perfil vs. Adicionar Agentes de Perfil

Aqui está a diferença entre os perfis nesta tela e os perfis na **tela anterior**.

- Na tela anterior **Adicionar Agentes de Perfil**, você tem a oportunidade de selecionar os *agentes de perfil*. O resultado será o cenário de escala incluindo escalas abertas com base em agentes hipotéticos que são similares em conjunto de habilidade e **Contrato** aos agentes cujos perfis foram selecionados.
- Na tela **Adicionar Perfis**, você seleciona os *perfis*. Um perfil se baseia em um **Contrato** e é definido por um conjunto de uma ou mais habilidades e níveis de habilidade, sendo esses necessários para a adequação de um agente a este perfil. Ao criar uma escala, é possível incluir qualquer combinação de agentes reais, agentes de perfil e perfis.

Diálogo Criação de Escala

O diálogo **Criação de Escala** é exibido depois de clicar em **Concluir** no **assistente de Criação de Escala**. Este diálogo exibe o progresso da criação da escala, além de informações básicas sobre o cenário da escala criada.

A seção **Informações da Escala** contém informações sobre a escala, como os sites incluídos nesta criação, o número de dias no cenário da escala, o número de agentes e a data de início da escala.

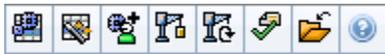
A seção **Progresso da Criação** contém informações de status, tais como hora inicial, tempo decorrido e o **Status Atual**, indicando o progresso da criação. Após a criação da escala, o **Status Atual** é alterado para **Concluído** e é possível revisar quaisquer mensagens geradas durante o processo de criação da escala. O número de mensagens é exibido na seção inferior do diálogo. Outras informações nesta seção incluem o número de iterações da escala e o **Intervalo de Contagem de Agentes** mínimo, máximo e provável usado nesta criação de escala.

Clicar em um dos três botões no diálogo **Criação de Escala** permite executar as seguintes ações:

- **Revisar Mensagens**—Abre a caixa de diálogo **Revisar Mensagens**. Habilitado somente se a criação da escala tiver gerado mensagens.
- **Parar e Salvar**—Habilitado somente se **Otimizar Perfis** for selecionado depois de o aplicativo criar a primeira escala válida (consulte **Parâmetros de Criação de Escala**). Algumas vezes, o aplicativo continua a criar escalas adicionais a fim de gerar uma escala ideal. Para agilizar o processo de criação de escala, é possível interromper este processo e salvar os últimos resultados. Contudo, isso pode resultar em escalas menos ideais.
- **Fechar**—Fecha o diálogo **Criação de Escala**.

Visualização da Cobertura do Cenário

Use a visualização da Cobertura do Cenário para comparar a cobertura de funcionários da escala com os dados de funcionários previstos (calculados e necessários). Consulte a imagem da barra de ferramentas aqui e as [descrições do botão](#) abaixo.



Gráficos e tabelas exibem a cobertura para cada dia da semana selecionado, assim como o total de toda a semana e do cenário. Intervalos de **Excesso** e **Falta** de funcionários aparecem com uma cor diferente.

As seções a seguir abordam o seguinte:

- [Exibindo a visualização Cobertura do Cenário](#)
- [Usando os gráficos e tabelas Diários](#)
- [Lendo a tabela Totais](#)
- [Personalizando a visualização da Cobertura do Cenário](#)
- [Como são calculados o excesso e a falta de funcionários](#)

Exibindo a Visualização da Cobertura do Cenário

Para exibir a visualização **Cenários**:

1. No menu **Home** na barra de ferramentas, selecione **Escala**.
2. No menu **Escala** na barra de ferramentas, selecione **Cenários**.
A [tabela de Cenários da Escala](#) é exibida.
3. Abra o cenário clicando duas vezes em seu nome na lista da tabela ou selecionando o nome e clicando

em **Abrir** .

O nome do cenário aparece na barra de ferramentas como um menu.

Para exibir a visualização **Cobertura** do cenário aberto:

4. No menu **nome_do_cenário** na barra de ferramentas, selecione **Cobertura**.
5. No painel **Objetos**, selecione uma única **unidade de negócios**, um único **site** dentro de uma unidade de negócios, uma **atividade multi-site**, um **grupo de atividades** ou uma única **atividade** dentro de um site.

Usando os Gráficos e Tabelas Diários

A visualização **Cobertura** exibe as seguintes informações para os dias da semana:

Gráficos	Exibem as informações da cobertura para cada dia, com um ponto de dados para cada intervalo. Selecione no menu suspenso Tipo de Gráfico para exibir os funcionários calculados, os funcionários necessários ou ambos (avançado). Um gráfico em branco indica um site fechado (ou nenhuma atividade programada) para o dia.
Tabelas	Exibe os totais de excesso e a falta de funcionários para cada dia, em relação aos funcionários calculados e/ou necessários. Restrições contratuais e outros parâmetros configurados podem reduzir a otimização da escala.
Legenda	Explica o significado de cada cor usada no gráfico.

Lendo a Tabela Totais

A tabela **Totais** (na parte inferior direita) exibe os totais de excesso e falta de funcionários para a semana selecionada e para todo o cenário de escala, em relação aos funcionários calculados e/ou necessários.

Personalizando a Visualização da Cobertura do Cenário

Use os seguintes controles (na parte superior do painel de trabalho) para personalizar os dados da cobertura de escala:

Tipo de Gráfico

Selecione o tipo de **gráfico** que deseja exibir:

Avançado	Os gráficos apresentam informações calculadas e necessárias. Informações calculadas aparecem como um gráfico de área com dados de excesso/falta de funcionários, e os funcionários necessários aparecem como um gráfico linear.
Calculado	Os gráficos apresentam informações calculadas com dados de excesso/falta de funcionários.
Necessário	Os gráficos apresentam informações necessárias com dados de excesso/falta de funcionários.

Data

Use os **controles de seleção de datas** padrão para mover para outras semanas dentro do intervalo de datas do cenário.

Botões da Barra de Ferramentas

Use os botões na **barra de ferramentas** (estes comandos também aparecem no menu **Ações**) para as seguintes ações:

Ícone	Nome	Descrição
	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 multissite , 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.
	Publicar	Abre o Assistente de Publicação de Escala , no qual é possível publicar parte do cenário selecionado na Escala Principal ou extrair parte da Escala Principal para o cenário selecionado.
	Adicionar/remover elementos do cenário	Abre o Assistente de Adição/Remoção de Elementos de Cenário , onde é possível adicionar atividades e adicionar ou remover agentes do cenário de escala atual.
	Criar escala	Abre o Assistente de Criação de Escala , que cria uma escala completa para o site selecionado.
	Recriar escala	Abre o Assistente de Recriação de Escala , onde é possível modificar e recriar escalas e, opcionalmente, deixar intactas quaisquer escalas de agente que tenham sido editadas desde a última criação/recriação.

Ícone	Nome	Descrição
	Validar escala	Abre a janela Revisar Mensagens , que lista avisos de programação para um site selecionado. Avisos somente serão visíveis caso tenha sido criada uma escala para este cenário e todos os avisos que foram gerados tenham sido salvos.
	Fechar	Fecha o cenário aberto (e avisa para salvar os dados não salvos).

Como são Calculados o Excesso e a Falta de Funcionários

Qualquer intervalo pode estar sujeito a excesso ou falta de funcionários. O WFM calcula estas condições avaliando **Cobertura X Previsão**.

- **Falta de Funcionários**—A **Previsão** é maior que a **Cobertura**. Há pouquíssimos agentes trabalhando.
- **Excesso de Funcionários**—A **Previsão** é menor que a **Cobertura**. Há agentes demais trabalhando.

Importante

A *cobertura* é uma estimativa das contribuições dos agentes para as atividades apresentadas, e é exibida no formato de tempo (hh:mm). Essas contribuições se baseiam nas atividades escaladas do agente para cada intervalo de tempo e em qualquer item de escala que afeta essas atividades escaladas para um intervalo (como uma pausa que ocorre durante uma parte do intervalo).

Os totais são calculados somando o excesso/falta de funcionários de todas as atividades por um determinado intervalo de tempo (pois, cada valor único de excesso/falta de funcionários se refere a um intervalo).

Visualização Cenário Semanal

Use a visualização **Cenário Semanal** para exibir uma tabela de resumo do total de horas pagas, horas iniciais/finais do trabalho ou nomes de turnos. A tabela exibe estas informações para um cenário selecionado e para os agentes e/ou perfis selecionados.

Agentes podem ser selecionados em diferentes sites ao mesmo tempo, mas todos os sites devem pertencer a uma única unidade de negócios. Consulte a imagem da barra de ferramentas aqui e as [descrições do botão](#) abaixo.



A visualização **Cenário Semanal** permite também ver uma tabela de resumo do total de horas pagas, horas de início/término do trabalho ou nomes de turnos do seu período de planejamento de escala. Veja [Modo](#) para obter mais detalhes.

As seções a seguir abordam o seguinte:

- [Exibindo a visualização Cenário Semanal.](#)
- [Usando a tabela.](#)
- [Personalizando a visualização Cenário Semanal.](#)
- [Buscando um Agente.](#)
- [Modificando a escala.](#)

Exibindo a Visualização Cenário Semanal

Para exibir a visualização Cenários:

1. No menu **Home** na barra de ferramentas, selecione **Escala**.
2. No menu **Escala** na barra de ferramentas, selecione **Cenários**.
A [tabela de Cenários da Escala](#) é exibida.
3. Abra o cenário clicando duas vezes em seu nome na lista da tabela ou selecionando o nome e clicando

em **Abrir** .

O nome do cenário aparece na barra de ferramentas como um menu.

Para exibir a visualização **Semanal** do cenário aberto:

4. No menu **nome_do_cenário** na barra de ferramentas, selecione **Semanal**.
5. No painel **Objetos**, selecione o(s) item(ns) apropriado(s) na árvore **Agentes** (acima) ou na árvore **Atividades** (abaixo).
O WFM seleciona o(s) item(ns) correspondente(s) da outra árvore.

É possível expandir as unidades de negócios para exibir seus sites e expandir os sites para exibir suas equipes e agentes. É possível selecionar vários sites, equipes e agentes, mas apenas uma unidade de negócios.

Se os agentes de perfil foram criados para este site durante a criação da escala, os perfis aparecerão em uma equipe de **Perfis**.

6. Clique em **Obter dados** para preencher a **tabela** de visualização **Semanal** para os agentes selecionados.

Usando a Tabela

A tabela de visualização **Semanal** contém linhas para cada agente ou perfil selecionado na árvore **Objetos**. (Caso apareça uma barra de rolagem na lateral direita, é possível usá-la para revelar mais agentes.)

Esta tabela inclui as seguintes colunas:

[Expandir/Recolher]	Caso esteja no modo Período de Planejamento , a primeira coluna incluirá os controles para expandir/recolher , que são usados para exibir ou ocultar detalhes da escala semanal de cada agente ou perfil.
Equipe	Esta coluna lista a equipe de cada agente ou perfil.
Agente	Duas colunas mostram um ícone representando o contrato deste agente ou perfil e o nome do agente ou perfil.
[Datas Iniciais da Semana]	No modo Período de Planejamento , durante a exibição dos detalhes do agente, as linhas abaixo do nome de cada agente ou perfil indicam a data de início de cada semana no cenário.
[Dias da semana]	<p>Estas células exibem informações de escala do agente para cada dia da semana, para cada semana no cenário. O conteúdo das células corresponde à seleção feita na lista suspensa Exibir Dados para.</p> <p>Caso o agente não esteja escalado para um turno, a célula conterá Dia de Folga, o nome de um tipo de folga de dia inteiro, <turno> (para horas de trabalho programadas sem um turno) ou o nome de uma exceção (para exceções de dia inteiro programadas).</p> <p>Um ícone na célula para um dia da semana indica se a escala foi alterada para aquele agente.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Se a escala do agente para aquele dia tiver sido atribuída durante a programação ou reprogramação, nenhum ícone será exibido. • Se o dia do agente tiver sido editado após a escalação ou reescalação, um ícone de lápis

	<p>cinza-claro aparecerá.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Se o dia do agente tiver sido atribuído por troca, o ícone de troca (swap) aparecerá. • Um ícone de Preferencial (triângulo vermelho invertido) aparece quando há alterações pendentes que ainda não foram confirmadas para o cenário. <p>Se houver várias alterações, o ícone representará o status mais recente.</p>
Totais Semanais	Mostra o total de horas pagas de um agente ou perfil para a semana exibida.
Totais do Período (de Planejamento) Longos	Mostra o total de horas pagas de cada agente ou perfil para o período de planejamento da escala. A data de início e duração deste período são definidas na guia Políticas > Contratos > Configurações do Site .

As caixas **Totais Semanais** e **Totais do Período** abaixo da tabela exibem o total geral de horas pagas a todos os agentes selecionados como semanalmente ou pelo período de planejamento, respectivamente.

Se a configuração WeekStartDay tiver sido especificada em **Propriedades das Unidades de Negócios**, o primeiro dia da semana será aquele especificado em WeekStartDay. Caso contrário, o primeiro dia da semana será aquele especificado nas configurações regionais do seu sistema operacional.

Personalizando a Visualização Cenário Semanal

Para personalizar a **tabela** exibida, use estes controles no topo do painel de trabalho:

Mostrar Dados para

Nesta lista suspensa, selecione o que deseja exibir dentro da célula da tabela de cada dia:

Total de Horas Pagas	Total de horas pagas para o dia.
Horas de Início/Término	Horas iniciais e finais do trabalho do agente.
Nomes de Estado de Turno ou Escala	Nomes dos turnos atribuídos aos agentes e outros estados de dia inteiro.

Modo

Selecione uma **Semana** ou um **Período de Planejamento** na lista suspensa **Modo**. A tabela exibe dados para o período selecionado. Se nenhum período de planejamento de escala tiver sido configurado ou se mais de um site tiver sido selecionado no painel **Objeto**, a opção **Período de**

Planejamento será desativada.

O Modo Período de Planejamento do Cenário

O modo **Período de Planejamento do Cenário** exibe as escalas de todo o período de planejamento, mesmo se o intervalo do cenário for menor que o número de semanas do seu período de planejamento ou se o intervalo de datas do cenário estiver dentro do limite de dois períodos de planejamento diferentes.

Nestes casos, diferentes tonalidades de branco e cinza indicam o tipo de intervalo de datas que você está visualizando.

Legenda das Cores do Período de Planejamento:

- **Branco**—Indica datas que estão dentro do período do cenário e do período de planejamento.
- **Cinza Claro**—Indica datas que estão dentro do período do cenário, mas fora do período de planejamento.
- **Cinza**—Indica datas que estão fora do período do cenário, mas dentro do período de planejamento.
- **Cinza Escuro**—Indica as datas que estão fora do período do cenário e do período de planejamento.

Filtrar e Classificar Dados da Escala

É possível usar os seguintes botões na barra de ferramentas **Ações** (estes comandos também aparecem no menu **Ações**) para personalizar ainda mais a **tabela** exibida:

Opções	Abre a caixa de diálogo Opções . Permite personalizar a visualização incluindo as colunas Classificação do Agente e Nome do Site .
Filtrar	Permite filtrar as informações exibidas por atividades e tipos de contrato. (Caso configure um novo filtro, isto atualizará imediatamente a visualização.)
Ordenar	Abre a caixa de diálogo Classificação , que permite classificar por nome, proprietário, compartilhamento, hora da criação, hora da última modificação, data inicial do cenário ou data final do cenário. É possível classificar em ordem crescente ou decrescente.

Buscando um Agente

Para localizar um agente específico na visualização **Cenário Semanal**:

1. Para buscar determinados agentes na tabela, selecione **Localizar** no menu **Editar** ou pressione Ctrl + F. A caixa de diálogo **Localizar Agentes** é aberta. É possível buscar pelo primeiro nome ou sobrenome.

2. Insira parte ou todo o nome do agente e clique em **OK**.
A visualização **Semanal** exibe turnos para mostrar a linha da tabela para o agente selecionado.

Barra de Ferramentas: Modificando a Escala

É possível usar os seguintes botões na barra de ferramentas **Ações** (ou no menu **Ações**) para modificar o cenário de escala exibido:

Ícone	Nome	Descrição
	Publicar	Abre o Assistente de Publicação de Escala , no qual é possível publicar parte do cenário selecionado na Escala Principal ou extrair parte da Escala Principal para o cenário selecionado.
	Adicionar/Remover elementos de escala	Abre o Assistente de Adição/Remoção de Elementos de Escala , onde é possível adicionar atividades e adicionar ou remover agentes do cenário de escala atual.
	Criar escala	Abre o Assistente de Criação de Escala , que cria uma escala completa para o site selecionado.
	Recriar escala	Abre o Assistente de Recriação de Escala , onde é possível modificar e recriar escalas e, opcionalmente, deixar intactas quaisquer escalas de agente que tenham sido editadas desde a última criação/recriação.
	Recriar escala de um dia	Abre o Assistente de Recriação de Escala De Um Dia para recriar uma escala De Um Dia para um dia específico ou período de tempo referente a um site, equipe ou agente.
	Validar escala	Abre a janela Revisar Mensagens , que lista avisos de programação para um site selecionado. Avisos somente serão visíveis caso já tenha sido criada uma escala para este cenário e você tenha salvado quaisquer avisos que foram gerados.
	Fechar	Fecha o cenário aberto (e avisa para salvar os dados não salvos).

Ícone	Nome	Descrição
	Opções	Abre a caixa de diálogo Opções . Permite selecionar/cancelar a seleção das colunas Classificação do Agente e Nome do Site.
	Filtrar	Abre a caixa de diálogo Filtrar . Permite filtrar as informações exibidas de acordo com as atividades e os tipos de contrato. (Caso configure um novo filtro, isto atualizará imediatamente a visualização.)
	Ordenar	Abre a caixa de diálogo Classificar . Aqui é possível classificar escalas por Nome do site, Nome da Equipe, Contrato, Nome do Agente (nome ou sobrenome) ou Classificação do Agente. É possível depois classificar agentes pelo Nome ou Sobrenome e a lista inteira em ordem crescente ou decrescente. <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px; background-color: #f9f9f9;"> <p>Dica</p> <p>A Classificação do Agente classifica em ordem inversa aparente devido às limitações impostas pela multiclassificação por nome e classificação de agente.</p> </div>
	Trocar	Abre o Assistente para Trocar Escalas de Agentes , que permite trocar as escalas de dois agentes.
	Inserir Múltiplo	Abre o Assistente de Inserção Múltipla , que permite adicionar vários itens de uma vez ao cenário.
	Excluir Múltiplo	Abre o Assistente de Exclusão Múltipla , que permite remover vários itens de uma vez do cenário.
	Confirmar/Reverter Múltiplo	Abre o Assistente de Confirmação/Reversão Múltipla , que permite inserir alterações pendentes no cenário de escala ou removê-las e reverter o cenário para suas configurações anteriores.
	Escalador de Reuniões	Abre o Escalador de Reuniões que permite escalar reuniões para os cenários já criados para os agentes selecionados.

Visualização De Um Dia do Cenário

Use a visualização **De Um Dia** para gerenciar detalhes de escala de agentes e perfis, para um cenário selecionado em um dia específico. Consulte a imagem da barra de ferramentas aqui e as [descrições do botão](#) abaixo.



Se tiver marcado a caixa de seleção **Mostrar Informações de Desempenho** na guia **Desempenho** da caixa de diálogo **Opções**, esta janela também mostrará dados de desempenho em um gráfico. Se você tiver desmarcado a caixa de seleção **Visualização de Dia Inteiro**, os dados também serão mostrados em uma tabela.

É possível modificar itens de escala para agentes individuais ou perfis aqui, além de inserir itens de escala para vários agentes e/ou perfis. As seguintes seções e links abordam estes assuntos:

- [Exibindo a visualização De Um Dia](#)
- [Ajustando o fuso horário](#)
- [Usando a grade de Escala De Um Dia](#)
- [Personalizando a Grade de Escala De Um Dia](#)
- [Modificando escalas de vários agentes](#)
- [Modificando escalas de agentes individuais](#)
- [Localizando um agente específico](#)
- [Visualizando dados de desempenho](#)

Exibindo a Visualização De Um Dia

Para exibir a visualização **Cenários**:

1. No menu **Home** na barra de ferramentas, selecione **Escala**.
2. No menu **Escala** na barra de ferramentas, selecione **Cenários**.
A [tabela de Cenários da Escala](#) é mostrada.
3. Abra o cenário clicando duas vezes em seu nome na lista da tabela ou selecionando o nome e clicando

em **Abrir** .

O nome do cenário aparece na barra de ferramentas, como um menu.

Para exibir a visualização **De Um Dia** do cenário aberto:

1. No menu nome_do_cenário na barra de ferramentas, selecione **De Um Dia**.

- No painel **Objetos**, selecione o item ou os itens apropriados na árvore **Agentes** (em cima) ou na árvore **Atividades** (embaixo); o WFM seleciona o item ou os itens correspondentes na outra árvore.

Dica

Um destino de desempenho padrão é selecionado para a visualização da escala **De Um Dia**. Para alterar essa seleção, consulte [Destino dos Dados de Desempenho](#).

- Clique em **Obter dados** para exibir o gráfico de **Desempenho De Um Dia** (caso tenha optado por visualizá-lo) e a grade da escala.

Ajustando o Fuso Horário

Neste menu suspenso na parte superior direita da visualização, selecione o **Fuso Horário** que o WFM deve usar para exibir os dados nos gráficos e nas tabelas desta visualização.

Usando a Grade

A visualização **De Um Dia** inclui uma grade com uma linha por agente e os seguintes campos e controles. É possível classificar por colunas, como site, equipe, contrato, agente, transporte compartilhado, hora extra, horas pagas, total de horas e hora inicial ao clicar no cabeçalho da respectiva coluna.

Exibição dos agentes <i>programados</i>	Este indicador mostra o número de agentes exibidos (com base em sua seleção na árvore Objetos).
Exibição das escalas <i>editadas</i>	Este indicador mostra o número de agentes cujas escalas foram editadas nesta visualização, mas que ainda não foram salvas.
Caixa de seleção <i>Visualização de Período Integral</i>	Marque a caixa de seleção Visualização de Período Integral para ter a exibição do período integral na grade De Um Dia . Caso desmarque esta caixa de seleção, a grade exibirá uma visualização mais detalhada.
Data: <i>selecionadores</i>	Estes controles são os selecionadores de datas padrão.
! <i>coluna&</i> mensagens de aviso	Esta coluna contém ícones que fornecem informações sobre as escalas dos agentes. <ul style="list-style-type: none"> Um ícone de lápis verde indica itens de escala que foram alterados, mas ainda não foram salvos.

	<ul style="list-style-type: none"> Um ícone de lápis vermelho indica um item que gerou um erro. (Condições de erro são mais sérias que condições de aviso.) Um ícone de lápis cinza-claro indica que o dia do agente foi editado após a escalação e reescalação. Um ícone de troca (swap) indica que o dia do agente foi atribuído por troca. Um ícone amarelo indica um item que gerou um aviso e você escolheu a opção Corrigir Mais Tarde. Um ícone de Preferencial (triângulo vermelho invertido) aparece quando existem alterações pendentes que ainda não foram confirmadas para o cenário. Um ícone de agente e uma caixa de seleção vermelha aparecem para qualquer dia da escala que contém um item de calendário concedido (quando a opção Mostrar agentes com padrão de revezamento concedido e escalado ou qualquer outra preferência de calendário é selecionada na caixa de diálogo Opções). <p>Clique duas vezes no ícone amarelo ou vermelho para revisar os detalhes da mensagem e resolver os itens não salvos.</p>
Coluna Site	Esta coluna indica o site atribuído para cada agente.
Coluna Equipe	Esta coluna indica a equipe atribuída para cada agente.
Coluna Contrato	Esta coluna indica o site atribuído para cada contrato. O ícone de contrato  é exibido no relatório.
Coluna Agente	Esta coluna indica o nome de cada agente.
Coluna Transporte Compartilhado	Se exibida (usando a caixa de diálogo Opções), esta coluna mostrará a participação de cada agente no Grupo de Transporte Compartilhado no dia selecionado.
Coluna Hora Extra	Se exibida (usando a caixa de diálogo Opções), esta coluna mostrará a duração da hora extra de cada agente no dia selecionado.
Coluna Horas pagas	Se exibida (usando a caixa de diálogo Opções), esta coluna mostrará as horas pagas de cada agente para o dia selecionado.
Coluna Total de Horas	Se exibida (usando a caixa de diálogo Opções), esta coluna mostrará o total de horas de cada agente para o dia selecionado.

Coluna <i>Hora Inicial</i>	Se exibida (usando a caixa de diálogo Opções), esta coluna mostrará a hora inicial de cada agente para o trabalho do dia selecionado.
 Ícone (Detalhes da Escala Acessível) ¹	Se exibido (usando a caixa de diálogo Opções), você poderá clicar nesse ícone para exibir a caixa de diálogo Detalhes da Escala Acessível , que simplifica e organiza comandos para usuários com deficiência visual e os leitores de tela que eles usam.
* Coluna (Nota)	Caso esta coluna seja exibida (usando a caixa de diálogo Opções), um asterisco (*) indicará que uma informação adicional ou um comentário foi salvo para o agente e dia da escala especificados. Clique duas vezes em uma célula da coluna para visualizar ou editar a nota .
Colunas <i>[Intervalos]</i>	Estas colunas indicam os itens de escala do agente em cada intervalo. Para ver mais detalhes, desmarque a caixa de seleção Visualização de Dia Inteiro e/ou redimensione as colunas . Para fazer alterações na escala de um agente por vez, clique com o botão direito no intervalo que deseja modificar e selecione o comando no menu de atalho. Consulte Modificar Escalas de Agentes Individuais para instruções e explicações.
[Barra de rolagem horizontal]	Aparece abaixo da tabela ao desmarcar a caixa de seleção Visualização de Período Integral , fazendo com que alguns intervalos fiquem fora da tela. Role a tela para a direita para exibir os intervalos mais recentes.
Legenda	Indica o tipo específico de item de escala que cada cor da barra representa.
Campo <i>Detalhes</i>	Ao clicar na linha do agente, este campo lista as atividades escaladas do agente no dia selecionado. Ele exibe apenas o que cabe em uma linha: informações adicionais não são exibidas.

Personalizando a Grade

É possível exibir mais intervalos redimensionando algumas colunas para o lado esquerdo da tabela. Para obter mais detalhes, consulte [Guia de Introdução](#).

Buscar por um Agente

Para procurar um agente específico na visualização **Cenário De Um Dia**:

1. Use a caixa de diálogo **Localizar Agente** para fazer uma busca na tabela por determinados agentes. Para abrir esse recurso, selecione **Localizar** no menu **Editar** ou pressione [Ctrl] + F. A caixa de diálogo **Localizar Agente** é exibida.
2. Busque pelo primeiro nome ou sobrenome. Insira parte ou todo o nome do agente e clique em **OK**. A visualização **De Um Dia** exibe turnos para mostrar a linha da tabela do agente selecionado.

Barra de Ferramentas: Modificando Escalas de Vários Agentes

É possível usar os seguintes botões da barra de ferramentas (estes comandos também aparecem no menu **Ações**) para modificar escalas de vários agentes de uma só vez, para maior personalização da **tabela** exibida ou para modificar o cenário selecionado:

Ícone	Nome	Descrição
	Publicar	Abre o Assistente de Publicação de Escala , no qual é possível publicar parte do cenário selecionado na Escala Principal ou extrair parte da Escala Principal para o cenário selecionado.
	Adicionar/remover elementos do cenário	Abre o Assistente para Adicionar/Remover Elementos do Cenário , onde é possível adicionar ou remover atividades e agentes do cenário de escala atual.
	Criar escala	Abre o Assistente de Criação de Escala , onde é possível criar uma escala completa para o site selecionado.
	Recriar escala	Abre o Assistente de Recriação de Escala , onde é possível recriar escalas de agente e, opcionalmente, deixar intactas quaisquer escalas de agente que tenham sido modificadas desde a última criação/recriação.
	Recriar escala de um dia	Abre o Assistente de Recriação de Escala De Um Dia para recriar uma escala De Um Dia para um dia específico ou período de tempo referente a um site, uma equipe ou um agente.
	Validar escala	Abre a janela Revisar Mensagens , que lista avisos de escala retornados do servidor para um site selecionado.
	Fechar	Fecha o cenário aberto (e avisa para salvar os dados não salvos).

Ícone	Nome	Descrição
	Opções	Abre a caixa de diálogo Opções . Permite personalizar a visualização, incluindo a opção de exibir ou não a disponibilidade do agente, usar a exibição de 24 ou 36 horas, exibir os dados de desempenho e exibir ou ocultar as colunas Nome do Site , Transporte Compartilhado , Hora Extra , Horas Pagas , Total de Horas , Hora de Início e Comentário .
	Filtrar	Permite filtrar as informações da escala exibida.
	Classificar	Permite classificar a tabela.
	Confirmação Automática	O botão da barra de ferramentas Confirmação Automática ativa e desativa o recurso de confirmação automática. Esse recurso também é ativado ou desativado selecionando Confirmação Automática no menu Ações . Caso esteja ativado, as alterações serão imediatamente aplicadas ao cenário. Caso esteja desativado, as alterações ficarão com status pendente e poderão ser confirmadas/aprovadas antes de serem incorporadas à versão disponível ao público do cenário de escala.
	Trocar	Permite trocar as escalas de dois agentes.
	Inserir Múltiplo	Abre o Assistente de Inserção Múltipla , que permite inserir pausas, refeições, exceções, dias de folga, folgas, turnos, hora marcada ou conjuntos de trabalho de vários agentes ou equipes.
	Excluir Múltiplo	Abre o Assistente de Exclusão Múltipla , que permite remover vários itens de uma vez do cenário.
	Confirmar/Reverter Múltiplo	Abre o Assistente de Confirmação/Reversão Múltipla , que permite inserir alterações pendentes (alterações inseridas quando o recurso de confirmação automática estava desativado)

Ícone	Nome	Descrição
		no cenário de escala ou removê-los e reverter o cenário para suas configurações anteriores.
	Salvar	Salva quaisquer alterações feitas no cenário atual. Se o servidor não puder salvar todas as alterações, ícones vermelhos ou amarelos na primeira coluna da grade indicarão os agentes nos quais será necessário corrigir erros ou confirmar avisos.
	Escalador de Reuniões	Abre o Escalador de Reuniões que permite escalar reuniões para os cenários já criados para os agentes selecionados.
	Ir para Dia Atual	Também conhecido como o botão <i>Hoje</i> . Clique nesse botão para exibir os dados de hoje.

Dica

- Para fazer alterações programadas detalhadas em um agente por vez (como inserir, editar ou excluir itens de escala do agente), consulte **Modificando Escalas de Agentes Individuais**.
- Se você fizer alterações de escala na visualização **De Um Dia** e não clicar em **Salvar**, será avisado para salvar as alterações quando selecionar um módulo ou uma visualização diferente ou quando iniciar certos assistentes ou janelas associadas.
- Se você alterar a hora de início ou de término do turno de um agente que pertence a um grupo de transporte compartilhado, uma mensagem de aviso aparecerá quando salvar a alteração.

A Exibição de Dados de Desempenho

Marcar a caixa de seleção **Exibir Dados de Desempenho** na guia **Desempenho** da caixa de diálogo **Opções** adiciona um gráfico e uma tabela à parte superior da exibição **De Um Dia do Cenário**.

Dica

A tabela aparecerá somente se a caixa de seleção **Visualização de Dia Inteiro** for

desmarcada.

Para configurar as visualizações de dados de desempenho:

1. Selecione um destino para os dados de desempenho clicando no botão ao lado do rótulo **Destino:**. A lista **Selecionar Destino** exibida contém as atividades associadas ao site selecionado no painel **Objetos**, grupos de atividades e as atividades multi-site associadas ao cenário atual.
2. Selecione a granularidade em que os dados de desempenho devem ser apresentados: **15**, **30** ou **60** minutos.
3. Selecione o tipo de dados a ser apresentado no gráfico e na tabela. A cobertura da escala aparece como uma linha vermelha no gráfico.
4. Para configurar o gráfico, selecione um valor na lista suspensa **Tipo de Gráfico:**
 - **Calculado** (padrão)
 - **Necessário**
 - **Avançado** (ambos **Calculado** e **Necessário**)

A tabela sempre exibe valores para cobertura da escala e funcionários calculados. Ela pode mostrar valores adicionais, dependendo das seleções feitas na guia **Desempenho** da caixa de diálogo **Opções**.

Caso não esteja usando atualizações automáticas, clique no botão **Atualizar Dados de**

Desempenho  para atualizar a visualização de dados de desempenho.

É possível selecionar **Atualizar Automaticamente** na guia **Desempenho** da **caixa de diálogo Opções**.

O rótulo **Polivalência Ativada** será exibido na extremidade direita da **Exibição dos Dados de Desempenho** se você habilitar a opção SplitMS. Consulte o *Workforce Management Administrator's Guide*.

Cenário De Um Dia: Assistente de Publicação de Escala

Use o **Assistente de Publicação de Escala** para publicar um intervalo de datas do cenário selecionado na **Escala Principal** ou para extrair um intervalo de datas da **Escala Principal** para o cenário selecionado.

Em qualquer visualização de cenário, clique em **Publicar** . O assistente é ativado e apresenta estas telas:

Tela Selecionar Ação

1. Selecione o botão de opção que corresponde à ação que deseja executar:
 - **Publicar na Escala Principal**
 - **Extrair da Escala Principal**
2. Clique em **Avançar**.

Publicar na Escala Principal da tela de Cenário

Essa tela aparece apenas quando você seleciona **Publicar** na **Escala Principal** na tela anterior.

1. Faça as seguintes seleções:
 - a. Na área **Datas**, use as caixas de rotação ou os calendários pop-up para especificar as datas de **Início** e **Término** do cenário selecionado.
Esse intervalo de datas será a *origem* da publicação.
 - b. Marque a caixa de seleção **Publicar no Intervalo de Datas** para ativar esta área e use as caixas de rotação ou os calendários pop-up para especificar a **Data de Início** e a **Data de Término** da **Escala Principal**.
Esse intervalo de datas será o *destino* da publicação.
 - c. Na área **Agentes**, selecione os agentes em uma árvore de objetos individualmente ou em grupos, selecionando equipes, sites, UNs ou Empresa.
 - d. Marque a **caixa de seleção** Inserir Itens de Calendário com Exceção, **Hora de Folga** e **Dia de Folga** Concedidos para especificar que esta ação seja executada durante a publicação.
2. Clique em **Concluir** (ou em **Anterior** para retornar à tela **Selecionar Ação**).

Extrair da Escala Principal para a tela de Cenário

Essa tela aparece apenas quando você seleciona **Extrair** da **Escala Principal** na tela anterior.

1. Faça as seguintes seleções:
 - a. Na área **Datas**, use as caixas de rotação ou os calendários pop-up para especificar as datas de **Início** e **Término** do cenário selecionado. Esse intervalo de datas será a *origem* da publicação.
 - b. Na área **Agentes**, selecione os agentes em uma árvore de objetos individualmente ou em grupos, selecionando equipes, sites, UNs ou Empresa.
2. Clique em **Concluir** (ou em **Anterior** para retornar à tela **Selecionar Ação**).

Cenário De Um Dia: Destino dos Dados de Desempenho

Para visualizar dados de desempenho nas visualizações **Escala Principal De Um Dia** e **Cenário de Escala De Um Dia**, é necessário escolher um destino. O destino é a fonte dos dados de desempenho. É possível selecionar a Empresa, uma unidade de negócios, um site, um grupo de atividades ou uma atividade (multissite ou site único).

Para alterar a janela **Selecionar Destino**:

- Clique no botão **Destino**: na **janela de visualização** Escala De Um Dia



Importante

Esta opção estará disponível somente se tiver escolhido visualizar os dados de desempenho através da marcação da caixa de seleção **Mostrar Informações de Desempenho** na guia **Desempenho** da [caixa de diálogo Visualizar Opções](#).

Selecionando o Fuso Horário Adequado

Ao selecionar um site no painel **Objeto** (por ex., São Francisco), você também está especificando o fuso horário deste site, o qual poderá ser diferente do fuso horário da fonte de dados. É possível alterar o fuso horário manualmente, selecionando o fuso apropriado na lista suspensa **Fuso Horário** próxima ao canto superior direito da visualização **De Um Dia**. O fuso horário selecionado é aplicado à grade e aos gráficos que você visualiza ao solicitar dados de desempenho. As escalas e qualquer coisa que estiver selecionada para visualização serão apresentados no fuso horário selecionado, independente dos horários locais das fontes de dados (o WFM faz a adequada conversão de horário).

Visualizando Dados de Atividade Multi-site

Marque a caixa de seleção **Usar Atividades Multissite** para exibir os dados de previsão coletados das atividades multissite (MSAs) e os dados da escala que sejam a soma/média das **Atividades** no destino selecionado (MSA, unidade de negócios ou site). Todos os dados são transpostos para o fuso horário do site selecionado no painel **Objeto**.

Desmarque a caixa de seleção **Usar Atividades Multi-site** para exibir todos os dados MSA como soma/média. Todos os dados são transpostos para o fuso horário do site selecionado.

Se você definir o botão **Usar Atividades Multissite** como **Ligado**, o WFM manterá sua última

seleção— na visualização atual e em todas as outras visualizações que contenham atividades multissite—, evitando a necessidade de clicar todas as vezes que desejar exibir os dados da atividade multissite selecionada.

Cenário De Um Dia: Caixa de Diálogo Editar Comentários

Use a caixa de diálogo **Editar Comentários** para inserir ou visualizar comentários sobre uma escala do agente para o dia selecionado na visualização **Cenário De Um Dia** ou **Extensão Agente**. Para abrir essa caixa de diálogo:

- Clique duplamente na célula de **Comentários** (na coluna com *) para o agente apropriado.

A coluna **Comentários** só é visível se selecioná-la na guia Colunas da **caixa de diálogo Opções**.

Esta caixa de diálogo contém os seguintes controles:

- **Comentários**—Insira ou edite comentários nesta caixa de texto.
- **OK**—Clique neste botão para aceitar as alterações e fechar a caixa de diálogo. O WFM Database não salva comentários até que o cenário seja **salvo**.
- **Cancelar**—Clique neste botão para descartar as alterações e fechar a caixa de diálogo.

Importante

Adicionar e editar comentários altera a escala. Dessa forma, ao salvar os comentários, o WFM valida a escala e mensagens de aviso relevantes da escala aparecem. Uma mensagem de aviso da escala gerada ao salvar pela primeira vez o cenário de escala poderá continuar sendo gerada ao salvar comentários se a escala continuar contendo os problemas descritos no aviso.

Cenário De Um Dia: Caixa de Diálogo Opções

Use a caixa de diálogo **Opções** para configurar os dados que serão mostrados em:

- **Visualização De Um Dia** ou **visualização Extensão Agente** para o cenário atual.
- **Visualização Escala Principal De Um Dia** ou **visualização Extensão Agente da Escala Principal**.

Para abrir a caixa de diálogo **Opções**:

1. Clique no botão **Opções**  na barra de ferramentas **Ações** ou selecione **Opções...** no menu **Ações**. A caixa de diálogo **Opções** é aberta.
 - Quando chamada de uma visualização **De Um Dia**, ela tem três guias: **Opções**, **Desempenho** e **Colunas**.
 - Quando chamada de uma visualização **Extensão Agente**, ela tem duas guias: **Opções** e **Colunas**.Cada guia está descrita abaixo.
2. Após concluir a configuração da caixa de diálogo **Opções**, clique em **OK** para salvar as alterações ou em **Cancelar** para restaurar as seleções originais.

A caixa de diálogo **Opções** é fechada e a visualização é atualizada. As configurações feitas para um cenário ou para a **Escala Principal** aparecem sempre que você retorna para a visualização daquele cenário ou da **Escala Principal**, até você se desconectar.

Para configurar opções nesta caixa de diálogo:

1. Se não precisar que a **Legenda** seja exibida, você pode desmarcar a caixa de seleção **Mostrar Legenda da Escala** para disponibilizar mais espaço para a grade.
2. Para ver a disponibilidade do agente na grade, marque a caixa de seleção **Mostrar Disponibilidade do Agente**. As horas em que o agente está disponível são mostradas em cinza-claro na grade.
3. Marque a caixa de seleção **Mostrar agentes com padrão de revezamento concedido e escalado** ou qualquer outra preferência de calendário para ver quais dias da escala contêm este item. O resultado: uma caixa de seleção vermelha e um ícone de **Agente** são exibidos na coluna mais à esquerda (rotulada "!") para qualquer **Agente** que atenda a estas condições.

Dica

É possível usar esta ferramenta para saber se o agente recebeu uma escala baseada em uma preferência de escala, o que pode influenciar na sua decisão de modificar a escala deste agente. Este ícone é exibido somente se o agente tiver recebido um padrão de revezamento ou uma preferência (por exemplo, uma folga) como resultado da criação de uma escala. Se a escala de um agente for manualmente editada para dar a ele uma preferência ou uma escala de um padrão de revezamento, o ícone não será exibido.

4.

Marque o botão de opção para as horas que deseja mostrar, **24** para mostrar 24 horas ou **36** para mostrar 36 horas.

5. Selecione o tipo **Apresentação: Somente escala, Escala sempre visível** ou **Hora marcada sempre visível**.
Sua seleção afeta as barras coloridas na escala. Caso seja selecionada a opção **Somente escala**, não será possível ver o **Tempo Marcado**.

Para configurar a guia **Desempenho** (não disponível na visualização **Extensão Agente**):

1. Caso marque a caixa de seleção **Mostrar Informações de Desempenho**, será possível personalizar exatamente que informações de desempenho o WFM Web mostrará na visualização de **Escala De Um Dia**.
Caso desmarque essa caixa de seleção, as opções restantes desta guia ficarão desativadas.
2. Caso prefira não ver a legenda que explica as cores usadas para diferenciar os dados de desempenho, desmarque a caixa de seleção **Mostrar Legenda do Desempenho**.
3. A caixa de seleção **Atualizar Automaticamente** determina se as alterações na escala serão mostradas quando elas acontecerem.
Desmarque essa opção somente se tiver problemas com a largura de banda de rede que dificultem as atualizações automáticas.
4. Caso tenha selecionado visualizar os dados de desempenho, será possível marcar as caixas de seleção para exibir informações adicionais na tabela de desempenho.

Dica

Você vê a tabela *apenas* quando a caixa de seleção **Visualização de Dia Inteiro** não está marcada.

Além da cobertura escalada e dos funcionários calculados, que sempre são exibidos, é possível selecionar que uma ou todas as opções de **Mostrar dados adicionais** sejam exibidas na tabela:

- **Funcionários Necessários**
- Diferença entre **Cobertura** e **Funcionários Calculados**
- Diferença entre Cobertura e Funcionários Necessários
- **Porcentagem de Nível de Serviço** Escalado
- **Porcentagem de Nível de Serviço Adiado** Escalado
- **VMR Escalada (Velocidade Média de Resposta)**
- Hora Extra Escalada (padrão: desmarcado)
- Requerimento de Hora Extra (padrão: desmarcado)

Importante

Se alguma das células nas colunas **Diferença nos Funcionários Calculados** ou **Diferença nos Funcionários Necessários** apresentar falta de funcionários, o WFM alertará o usuário alterando a cor da célula para vermelho. Embora a cor padrão seja

vermelha, é possível alterá-la, usando as configurações em **Sobre > Configurações** (no canto superior direito da GUI).

Para configurar a guia **Colunas**:

- Marque as caixas de seleção para colunas opcionais que deseja exibir. Desmarque as caixas de seleção de todas as colunas que deseja ocultar. Para as visualizações **De Um Dia** e **Extensão Agente**, é possível adicionar as seguintes colunas: **Nome do Site**, **Transporte Compartilhado**, **Hora Extra**, **Horas Pagas**, **Total de Horas**, **Hora Inicial**, **Acessibilidade** e **Comentários**. Na visualização **De Um Dia**, todas as colunas podem ser ordenadas, exceto a coluna **Comentários**. Na visualização **Extensão Agente**, não é possível classificar estas colunas.

Cenário De Um Dia: Caixa de Diálogo Revisar Mensagens (Salvar)

Use esta caixa de diálogo para responder a quaisquer avisos ou erros que o servidor retornou durante a última tentativa para salvar uma escala editada de agente.

A caixa de diálogo inclui as seguintes colunas e controles:

Nome da Equipe	Exibe a equipe à qual este agente pertence.
Nome do Agente	Exibe o agente cuja escala gerou esta mensagem.
Mensagens	Exibe o tipo da mensagem (Aviso ou Erro), código numérico e a mensagem de texto.
Ação	<p>Use cada lista suspensa da mensagem para selecionar uma ação para resolver o aviso ou erro:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Salvar—Salva a escala do agente que foi editada. Esta é a ação padrão para avisos. Ela está indisponível para escalas de agente cuja edição gerou erros (que são mais severos que avisos). • Corrigir Mais Tarde—Não tenta salvar a escala do agente, mas a mantém na grade De Um Dia. Desta forma, é possível modificá-la posteriormente. Esta é a ação padrão para escalas de agente cuja edição gerou erros. • Não Salvar—Descarta a alteração que causou o aviso ou erro a ser gerado.
OK	Fecha a caixa de diálogo, aplica as ações selecionadas e obtém dados atualizados do servidor.
Fechar	Fecha a caixa de diálogo sem salvar ou atualizar os dados.

Estes erros e avisos são gerados por alterações na escala que foram feitos manualmente na visualização **De Um Dia**. Eles são diferentes dos erros e avisos de **Validação** que o WFM Web gera durante o processo de [criação da escala](#).

Assistente para Adicionar/Remover Elementos do Cenário

Use o **Assistente de Adição/Remoção de Elementos de Cenário** para modificar o cenário selecionado, adicionando atividades ou agentes nele ou removendo agentes.

Este assistente tem as seguintes telas:

- **Selecionar Ações**
- **Selecionar Atividades**
- **Filtrar por contratos**
- **Adicionar Agentes**
- **Adicionar Agentes de Perfil com Base em Agentes Reais**
- **Adicionar Perfis**
- **Remover Agentes.**

Para usar este assistente:

1. Clique no botão **Adicionar/Remover Elementos de Cenário**  na **barra de ferramentas Ações** da visualização de cenário de escala ou selecione-o no menu **Ações**.

O assistente é iniciado e abre a tela **Selecionar Ação**.

O **Assistente Adicionar/Remover elementos de Cenário** tem sete telas (listadas acima), mas dependendo das opções, é possível ver menos telas.

- Clique em **Ajuda** em qualquer tela para abrir uma página de **Ajuda** que explica as opções da tela.
- Clique em **Voltar** para retornar à tela anterior, caso seja necessário rever as informações inseridas naquela tela.

Adicionar/remover elementos do cenário: Selecionar Ações

Na tela **Selecionar Ação** do Assistente Adicionar/Remover Elementos do Cenário:

1. Selecione um botão de opção no grupo **Ações**:
 - **Adicionar elementos de cenário**—Executa as telas **Selecionar Ações**, **Selecionar Atividades**, **Filtrar por Contratos**, **Adicionar Agentes**, **Adicionar Agentes de Perfil com base em agentes reais** e **Adicionar Perfis**, permitindo adicionar novas atividades e/ou agentes ao cenário.
 - **Remover agentes de cenário**—Executa a tela **Remover Agentes**, para remover agentes do cenário.
2. Clique em **Avançar** para seguir para a próxima tela.

Adicionar/remover elementos do cenário: Selecionar Atividades a Adicionar

Na tela **Selecionar Atividades a Adicionar** do Assistente para Adicionar/Remover Elementos do Cenário:

1. Selecione uma ou mais atividades na árvore **Atividades**, que inclui unidades de negócios, sites e atividades.

Dica

A árvore exibe apenas os sites que o cenário incluiu quando foi criado e, por padrão, as atividades incluídas no cenário selecionado estão selecionadas na árvore, e você não pode desmarcar suas caixas de seleção.

2. Selecione ou desmarque (padrão) a caixa de seleção **Filtrar Agentes por Contratos Adicionalmente**. Caso selecione essa opção, a tela **Filtrar por Contratos** será a seguinte.
3. Clique em **Avançar** para seguir para a próxima tela.

Adicionar/remover elementos do cenário: Filtrar por Contratos

Na tela **Filtrar por Contratos** do Assistente para Adicionar/Remover Elementos do Cenário:

1. Selecione um ou mais contratos na árvore, que inclua unidades de negócios, sites e contratos.

Dica

A árvore exibe apenas os sites que o cenário incluiu quando foi criado e, por padrão, todos os contratos correspondentes às atividades selecionadas na tela **Selecionar Atividades** são selecionados.

2. Clique em **Avançar** para seguir para a próxima tela.

Adicionar/remover elementos do cenário: Adicionar Agentes

Na tela **Adicionar Agentes** do Assistente para Adicionar/Remover Elementos do Cenário:

1. Selecione um ou mais agentes na árvore, que inclui unidades de negócios, sites e agentes.

Dica

A árvore exibe apenas os sites que o cenário incluiu quando foi criado e, por padrão, todos os agentes correspondentes às atividades selecionadas na tela **Selecionar Atividades** são selecionados.

2. Clique em **Avançar** para seguir para a próxima tela.

Adicionar/remover elementos do cenário: Adicionar Agentes de Perfil

Na tela **Adicionar Agentes de Perfil com Base em Agentes Reais** do Assistente de Adição/Remoção de Elementos de Cenário, os agentes são exibidos em uma árvore que fica dentro de uma tabela com estas colunas:

- **Agentes**—O nome de cada agente.
- **Presente**—O número de perfis de agente, com base neste agente real, já presentes no cenário. Esse número é de somente leitura.
- **Adicionar**—Marque a caixa de seleção nesta coluna para adicionar este perfil de agente ao cenário. Desmarque a caixa de seleção para não adicionar o perfil. Como um atalho, é possível selecionar uma única caixa de seleção para cada *ramo* da árvore—unidade de negócios, site ou equipe—para selecionar todos os itens abaixo dele.

Para adicionar agentes de perfis, com base em agentes reais

1. Selecione ou desmarque caixas de opções de agente individual, de acordo com a necessidade.
2. Marque ou desmarque a caixa de seleção **Agentes de Perfil de Local, Base em Agentes Reais, Em suas Equipes**.
3. Clique em **Avançar** para seguir para a próxima tela.

Adicionar/remover elementos do cenário:

Adicionar Perfis

Na tela do Assistente de Adição/Remoção de Elementos de Cenário, **Adicionar Perfis**, os sites são exibidos em uma árvore que está dentro de uma tabela com estas colunas:

- **Perfis**—O nome de cada perfil.
- **Presente**—O número de perfis, com base nesse contrato, que estão presentes no cenário. (Somente leitura.)
- **Adicionar**—O número de perfis do tipo selecionado a serem adicionados ao cenário. (Editável.)

Para adicionar perfis:

1. Exiba um ou mais perfis na árvore, que incluam unidades de negócios, sites e perfis.
2. Selecione e edite números na coluna **Adicionar**, de acordo com a necessidade.
3. Clicar em **Concluir** para salvar as alterações no cenário de escala.

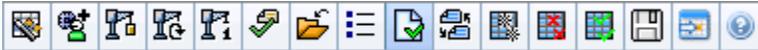
Adicionar/remover elementos do cenário: Remover Agentes

Na tela **Remover Agentes** do Assistente Adicionar/Remover Elementos do Cenário:

1. Selecione o(s) agente(s) a ser(em) removido(s) de uma árvore de unidades de negócios, sites, equipes e agentes.
2. Clique em **Concluir**.

Visualização Extensão Agente do Cenário

Use a visualização **Extensão Agente do Cenário** para exibir e/ou editar uma escala de agente única para uma semana ou para o período de planejamento da escala. Consulte a imagem da barra de ferramentas aqui e as [descrições do botão](#) abaixo.



Dica

Uma **legenda** na parte inferior da janela indica o tipo particular de item de escala que é representado por cada uma das barras coloridas.

É possível modificar itens de escala para agentes individuais ou perfis aqui, além de inserir itens de escala para vários agentes e/ou perfis. As seguintes seções e links abordam estes assuntos:

- [Exibindo a visualização Extensão Agente.](#)
- [Usando a grade da visualização Extensão Agente.](#)
- [Personalizando a grade da visualização Extensão Agente.](#)
- [Usando os botões da barra de ferramentas da visualização Extensão Agente.](#)
- [Modificando uma escala de agente.](#)

Exibindo a Visualização Extensão Agente do Cenário

Para exibir a visualização **Cenários**:

1. No menu **Home** na barra de ferramentas, selecione **Escala**.
2. No menu **Escala** na barra de ferramentas, selecione **Cenários**.
A **tabela de Cenários da Escala** é mostrada.
3. Abra o cenário clicando duas vezes em seu nome na lista da tabela ou selecionando o nome e clicando no ícone Abrir ().
O nome do cenário aparece na barra de ferramentas, como um menu.

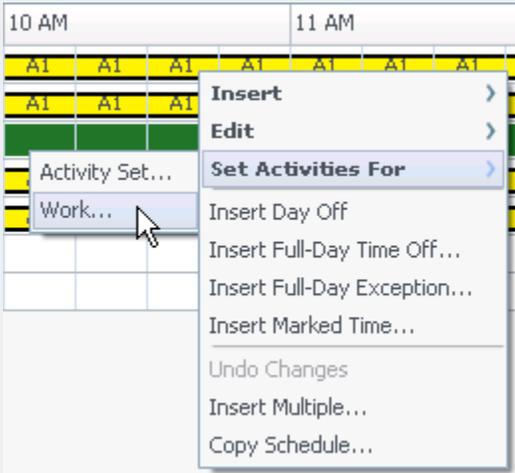
Para exibir a visualização **Extensão Agente** do cenário aberto:

1. No menu **<scenario_name>** na barra de ferramentas, selecione **Extensão Agente**.
2. No **painel Objetos**, selecione uma única unidade de negócios, um único site dentro de uma unidade de negócios ou um único agente dentro de um site.

Usando a Grade de Visualização Extensão Agente do Cenário

A visualização **Extensão Agente** inclui uma grade para o agente selecionado. Cada linha na grade contém uma barra codificada com cores. Cada barra representa um dia escalado ou um dia livre para o agente selecionado. A tabela abaixo explica os campos e os controles.

Agentes escalados	Este indicador exibe o número de agentes exibidos (com base no Modo selecionado).
Escalas editadas	Este indicador exibe o número de escalas diárias que foram editadas nesta visualização, mas que ainda não foram salvas.
Visualização de Dia Inteiro	Marque a caixa de seleção Visualização de Período Integral para exibir na grade o período integral, similar à visualização De Um Dia . Caso desmarque esta caixa de seleção, a grade exibirá uma visualização mais detalhada.
Modo:	O Modo de inicialização é definido para o padrão de uma semana, mas será possível alterá-lo para Período de Planejamento de Escala se forem usados períodos de planejamento da escala em seu site.
Data:	Estes controles são os selecionadores de datas padrão. A grade exibe dados para o período que inclui a data selecionada.
! <i>Coluna Mensagens/Avisos</i>	<p>Esta coluna contém ícones que fornecem informações sobre as escalas dos agentes.</p> <ul style="list-style-type: none"> Um ícone de lápis cinza-claro indica que o dia do agente foi editado após a escalação e reescalação. Um ícone de lápis verde indica itens de escala que foram alterados, mas ainda não foram salvos. Um ícone de lápis amarelo indica um item que gerou um aviso e você selecionou a opção Corrigir Mais Tarde. Um ícone de lápis vermelho indica um item que gerou um erro. (Condições de erro são mais sérias que condições de aviso.) Um ícone de troca (swap) indica que o dia do agente foi atribuído por troca. Um ícone de preferencial (triângulo vermelho invertido) aparece quando há alterações pendentes. Alterações pendentes devem ser confirmadas por um usuário com a permissão

	<p>de segurança Aprovar Alterações.</p> <p>Clique duas vezes no ícone amarelo ou vermelho para revisar os detalhes da mensagem e resolver os itens não salvos.</p>
Equipe	Esta coluna na grade indica a equipe atribuída ao agente selecionado.
<i>ícone colorido</i>	A coluna na grade pode exibir um ícone colorido, que representa o contrato do agente.
Agente	Esta coluna na grade indica o nome de cada agente.
Data	Esta coluna na grade indica o dia do calendário.
[Intervalos]	<p>Estas colunas indicam os itens de escala do agente em cada intervalo. Para ver mais detalhes, desmarque a caixa de seleção Visualização de Dia Inteiro e/ou redimensione as colunas.</p> <p>Para fazer alterações na escala do agente selecionado, clique com o botão direito no intervalo que deseja modificar e selecione o comando no menu de atalho. A figura abaixo mostra o menu quando você clica com o botão direito em uma área azul-escura dentro da barra codificada com cores (a não ser que você mude a cor). Os itens do menu variam dependendo da área clicada.</p>  <p>Consulte Modificar Escalas de Agentes Individuais para instruções e explicações.</p>
[Barra de rolagem horizontal]	Aparece abaixo da tabela ao desmarcar a caixa de seleção Visualização de Período Integral , fazendo com que alguns intervalos fiquem fora da tela. Role a tela para a direita para exibir os intervalos mais recentes.
Legenda	<p>Indica o tipo específico de item de escala que cada cor da barra representa.</p> <p>Legend: ■ Exception ■ Day Off ■ Work ■ Activity Set ■ Time Off Break ■ Meal ■ Marked Time</p>

Personalizando a Grade da Visualização Extensão Agente do Cenário

É possível redimensionar as colunas **Equipe**, **Agente** e **Data**. Para obter mais detalhes, consulte [Guia de Introdução](#). É possível também adicionar e remover colunas.

Nome do site	Se exibida (usando a caixa de diálogo Opções), esta coluna mostrará o nome do site para cada agente no dia selecionado.
Transporte Compartilhado	Se exibida (usando a caixa de diálogo Opções), esta coluna mostrará a participação de cada agente no Grupo de Transporte Compartilhado no dia selecionado.
Hora Extra	Se exibida (usando a caixa de diálogo Opções), esta coluna mostrará a duração da hora extra para cada agente no dia selecionado.
Horas Pagas	Se exibida (usando a caixa de diálogo Opções), esta coluna mostrará as horas pagas de cada agente para o dia selecionado.
Horas Totais	Se exibida (usando a caixa de diálogo Opções), esta coluna mostrará o total de horas de cada agente para o dia selecionado.
Hora de Início	Se exibida (usando a caixa de diálogo Opções), esta coluna mostrará a hora inicial de cada agente para o trabalho do dia selecionado.
 (Detalhes da Escala Acessível)	Se exibido (usando a caixa de diálogo Opções), você poderá clicar nesse ícone para exibir a caixa de diálogo Detalhes da Escala Acessível , que simplifica e organiza comandos para usuários com deficiência visual e os leitores de tela que eles usam.
* <i>(Comentário)</i>	Caso esta coluna seja exibida (usando a caixa de diálogo Opções), um asterisco (*) indicará que um comentário foi salvo para o agente e dia da escala especificados. Clique duas vezes em uma célula da coluna para visualizar ou editar comentários .

Usando os Botões da Barra de Ferramentas da Visualização Extensão Agente do Cenário

A barra de ferramentas da visualização **Extensão Agente do Cenário** é similar à barra de ferramentas da visualização **Cenário De Um Dia**. A única exceção é que a visualização **Extensão Agente do Cenário** não contém os botões **Filtrar**, **Classificar** ou **Escalador de Reuniões**. Clique em um botão da imagem da visualização **Extensão Agente do Cenário** para ir para sua descrição.

Barra de Ferramentas: Modificando uma Escala de Agente

Use os botões na barra de ferramentas (ou comandos do menu **Ações**) para as seguintes ações:

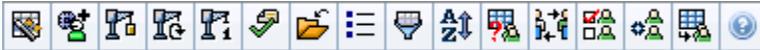
Ícone	Nome	Descrição
	Publicar	Abre o Assistente de Publicação de Escala , no qual é possível publicar parte do cenário selecionado na Escala Principal ou extrair parte da Escala Principal para o cenário selecionado.
	Adicionar/remover elementos do cenário	Abre o Assistente para Adicionar/Remover Elementos do Cenário , onde é possível adicionar ou remover atividades e agentes do cenário de escala atual.
	Criar escala	Abre o Assistente de Criação de Escala , onde é possível criar uma escala completa para o site selecionado.
	Recriar escala	Abre o Assistente de Recriação de Escala , onde é possível recriar escalas de agente e, opcionalmente, deixar intactas quaisquer escalas de agente que tenham sido modificadas desde a última criação/recriação.
	Recriar escala de um dia	Abre o Assistente de Recriação de Escala De Um Dia para recriar uma escala De Um Dia para um dia específico ou período de tempo referente a um site, uma equipe ou um agente.
	Validar escala	Abre a janela Revisar Mensagens , que lista avisos de programação para um site selecionado. Avisos somente serão visíveis caso já tenha sido criada uma escala para este cenário e tenham sido salvos quaisquer avisos que foram gerados.
	Fechar	Fecha o cenário aberto (e avisa para salvar os dados não salvos).
	Opções	Abre a caixa de diálogo Opções . Permite personalizar a visualização, incluindo a opção de exibir ou não a disponibilidade

Ícone	Nome	Descrição
		do agente, usar a exibição de 24 ou 36 horas, exibir ou ocultar as colunas Hora Extra, Horas Pagas, Total de Horas, Hora de Início, Comentário, Nome do Site, Transporte Compartilhado e Acessibilidade.
	Confirmação Automática	O botão da barra de ferramentas Confirmação Automática ativa e desativa o recurso de confirmação automática. Esse recurso também é ativado ou desativado selecionando Confirmação Automática no menu Ações . Caso esteja ativado, as alterações serão imediatamente aplicadas ao cenário. Caso esteja desativado, as alterações ficarão com status pendente e poderão ser confirmadas/aprovadas antes de serem incorporadas à versão disponível ao público do cenário de escala.
	Trocar	Abre o Assistente para Trocar Escalas de Agentes , que permite trocar as escalas de dois agentes .
	Inserir Múltiplo	Abre o Assistente de Inserção Múltipla , onde é possível inserir pausas, refeições, exceções, folgas ou dias de férias para vários agentes ou equipes.
	Excluir Múltiplo	Abre o Assistente de Exclusão Múltipla , que permite remover vários itens de uma vez do cenário.
	Confirmar/Reverter Múltiplo	Abre o Assistente de Confirmação/Reversão Múltipla , que permite inserir alterações pendentes (alterações inseridas quando o recurso de confirmação automática estava desativado) no cenário de escala ou removê-los e reverter o cenário para suas configurações anteriores.
	Salvar	Salva quaisquer alterações feitas no cenário atual. Se o servidor não puder salvar todas as alterações, ícones vermelhos ou amarelos na primeira coluna da grade indicarão os agentes nos

Ícone	Nome	Descrição
		<p>quais será necessário corrigir erros ou aceitar avisos.</p> <p>Se você tiver alterado a escala na visualização Extensão Agente sem clicar em Salvar, será solicitado que você salve as alterações ao selecionar um módulo ou uma visualização diferente ou ao iniciar certos assistentes ou janelas associadas.</p>
	Ir para Dia Atual	Também conhecido como o botão <i>Hoje</i> . Clique nesse botão para exibir os dados de hoje.

Visualização Perfis/Oferta do Cenário

Use a visualização **Perfis/Oferta do Cenário** para atribuir agentes a uma escala que tenha sido criada usando perfis. Consulte a imagem da barra de ferramentas aqui e as **descrições do botão** abaixo.



Os controles e as ferramentas de oferta estão descritos no fim deste tópico.

Usando Programação baseada em Perfil para Cenários de Oferta

O WFM oferece **Oferta de Escala**. Esta visualização oferece **controles** que podem ser usados para:

- Atribuir agentes a um cenário de oferta antes do início da oferta.
- Definir as datas iniciais e finais para oferta.
- Iniciar o processo de atribuição automática, para atribuir agentes às escalas após o fechamento da oferta.

Estas ferramentas são a parte principal da **funcionalidade de Oferta de Escala** do WFM.

Usando Programação baseada em Perfil para Planejamento

Avançado

É possível usar a escala baseada em perfil para planejar e programar agentes que ainda não foram contratados.

1. Configure e crie cenário(s) usando perfis com as características dos agentes ainda não contratados.
2. Uma vez contratados os agentes reais, atribua-os às escalas de perfil.

As seções a seguir abordam o seguinte:

- [Exibindo a Visualização Perfis/Oferta do Cenário](#)
- [Lendo as tabelas](#)
- [Usando as tabelas](#).
- [A lista suspensa](#) Exibir Dados Para.
- [Opções filtrar, criar, validar e salvar](#).

Exibindo a Visualização Perfis/Oferta do Cenário

Para exibir a visualização **Cenários**:

1. No menu **Home** na barra de ferramentas, selecione **Escala**.
2. No menu **Escala** na barra de ferramentas, selecione **Cenários**.
A [tabela de Cenários da Escala](#) é exibida.
3. Abra o cenário clicando duas vezes em seu nome na lista da tabela ou selecionando o nome e clicando no ícone **Abrir** .
O nome do cenário aparece na barra de ferramentas, como um menu.

Para exibir a visualização **Perfis/Oferta** do cenário aberto:

1. No menu nome_do_cenário na barra de ferramentas, selecione **Perfis/Oferta**.
2. No painel **Objetos**, selecione o item ou os itens apropriados na árvore **Agentes** (em cima) ou na árvore **Atividades** (embaixo); o WFM seleciona o item ou os itens correspondentes na outra árvore.

É possível expandir as unidades de negócios para exibir seus sites e expandir os sites para exibir seus perfis. É possível selecionar vários sites, equipes e perfis, mas apenas uma unidade de negócios. É possível selecionar ou remover todos os perfis de um site marcando ou desmarcando (respectivamente) a caixa de seleção ao lado do nó do site.

Lendo as Tabelas

Esta visualização inclui duas tabelas, organizadas verticalmente. Cada tabela exibe uma barra de rolagem vertical (quando necessário), que pode ser usada para revelar linhas adicionais. É possível também liberar mais espaço em uma tabela clicando e arrastando a barra divisora entre as duas tabelas.

A tabela superior exibe uma lista de escalas de perfil, identificadas por um ícone de contrato e por um número de índice (cada qual único dentro do cenário). Esta tabela tem as seguintes colunas:

Ícones e colunas	Descrição
▲ (a linha está expandida)	Clique neste ícone para recolher uma lista de várias linhas em uma única linha.
▾ (a linha está recolhida)	Clique neste ícone para expandir uma lista de uma linha para várias linhas.
Site	O site que foi atribuído ao agente nesta linha. Você pode mostrar ou ocultar esta coluna usando o botão Opções na barra de ferramentas.
Equipe	A equipe que foi atribuída ao agente nesta linha.
	Este ícone representa o contrato do agente.
Agente	Mostra um índice.
Oferta	O número da classificação da oferta do agente para esta escala. Você pode mostrar ou ocultar esta coluna usando o botão Opções na barra de ferramentas.
[Dias da semana]	Mostra informações da escala de perfil para o dia específico. (O conteúdo das células corresponde à seleção feita na lista suspensa Exibir Dados Para .)
Totais Semanais	À direita de cada semana, o total de horas naquela semana (soma de todos os dias). Caso exista mais de um total, a soma de todos os totais aparecerá acima deles.
Totais do Período Planejado	O total de horas de todas as semanas no Período de Planejamento .

A tabela inferior exibe uma lista de agentes reais, com as seguintes colunas: **Equipe**, **Nome do Agente**, **Classificação**, **Data da Contratação**, **ID do Funcionário** e **Oferta**.

Cada linha exibe informações para um agente. Cada agente listado atende a todos os requisitos impostos pelo ícone **Exibir Agentes Atribuídos** e pela caixa de seleção **Exibir Somente Candidatos para Oferta**.

Equipe	A equipe que foi atribuída ao agente nesta linha.
Nome do agente	O nome do agente desta linha que está sendo documentado nesta linha.
Classificação	A classificação do agente, caso exista.
Data de Contratação	A data da contratação do agente.

ID do Funcionário	A identificação de funcionário do agente.
Oferta	O número da classificação da oferta do agente para esta escala.

Usando as Tabelas

Para atribuir um agente real à vaga na escala de perfil:

1. Clique em uma escala de perfil na tabela superior.
Isto preenche a tabela inferior com quaisquer agentes reais elegíveis a preencher esta vaga. O WFM Web apresenta agentes que compartilham o contrato do perfil selecionado e que têm as habilidades necessárias para cuidar de todas as atividades do perfil.
2. Clique em um agente real na tabela inferior.
3. Clique em  .
Na tabela superior, o nome do agente real substitui o índice da escala selecionada.

Para remover uma atribuição:

1. Clique no agente atribuído na tabela superior.
2. Clique em  .
Um perfil numerado substitui o nome do agente na tabela superior. O nome do agente reaparece na tabela inferior.

Para remover uma vaga de perfil da tabela superior:

- Na árvore **Objetos**, desmarque a caixa de seleção do perfil.

Mostrar Dados Para

Use esta lista suspensa para selecionar o que deseja exibir dentro de cada célula da tabela do dia:

Total de Horas Pagas	Tempo total de trabalho para o dia. (Opção de exibição padrão.)
Horas de Início/Término de Trabalho	Horas iniciais e finais do trabalho do agente.
Nomes de Estado de Turno ou Escala	Nomes dos turnos atribuídos aos agentes.

Modo

Use esta lista suspensa para selecionar o que deseja exibir na tabela:

Todos os dados	Exibe todas as escalas de perfil para o período do cenário definido pela Data de Início e Data de
-----------------------	---

	Término. Inclui colunas para os Totais do Período Semanal e Totais do Período de Planejamento .
Período de Planejamento	Exibe todas as escalas de perfil para o Período de Planejamento inteiro. Inclui colunas para os Totais do Período Semanal e os Totais do Período de Planejamento para cada escala de perfil.

Opções Filtrar, Criar, Validar, Configuração de Oferta e Salvar

É possível usar os seguintes botões na barra de ferramentas (estes comandos também aparecem no menu **Ações**):

Ícone	Nome	Descrição
	Publicar	Abre o Assistente de Publicação de Escala , no qual é possível publicar parte do cenário selecionado na Escala Principal ou extrair parte da Escala Principal para o cenário selecionado.
	Adicionar/Remover elementos de escala	Abre o Assistente de Adição/Remoção de Elementos de Escala , onde é possível adicionar atividades e adicionar ou remover agentes do cenário de escala atual.
	Criar escala	Abre o Assistente de Criação de Escala , que cria uma escala completa para o site selecionado.
	Recriar escala	Abre o Assistente de Recriação de Escala , onde é possível modificar e recriar escalas e, opcionalmente, deixar intactas quaisquer escalas de agente que tenham sido editadas desde a última criação/recriação.
	Recriar escala de um dia	Abre o Assistente de Recriação de Escala De Um Dia , onde é possível modificar e recriar escalas de um dia.
	Validar escala	Abre a janela Revisar Mensagens , que lista avisos de programação para um site selecionado. Avisos somente serão visíveis caso já tenha sido criada uma escala para este cenário e todos os avisos que foram gerados

Ícone	Nome	Descrição
		tenham sido salvos.
	Fechar	Fecha o cenário aberto (e avisa para salvar os dados não salvos).
	Opções	Abre a caixa de diálogo Opções de Oferta, na qual você pode exibir ou ocultar estas colunas na tabela superior: Oferta, Site .
	Filtrar	Permite filtrar as atividades e tipos de contrato exibidos.
	Classificar	<p>Abre a caixa de diálogo Classificar. Aqui é possível classificar escalas por Nome do site, Nome da Equipe, Contrato, Nome do Agente (nome ou sobrenome) ou Classificação do Agente. É possível depois classificar os agentes pelo Nome ou Sobrenome e a lista inteira em ordem crescente ou decrescente.</p> <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px; background-color: #f9f9f9;"> <p>Dica</p> <p>A Classificação do Agente classifica em ordem inversa aparente devido às limitações impostas pela multiclassificação por nome e classificação de agente.</p> </div>

Ferramentas do Cenário de Oferta nesta Visualização

Use estes controles para atribuir agentes a um cenário de oferta antes do início da oferta; para definir as datas iniciais e finais para oferta; e para iniciar o processo de atribuição automática para atribuir agentes a escalas após o fechamento da oferta.

Ícones

Ícone	Nome	Descrição
	Selecionar Candidatos para Oferta	Abre a caixa de diálogo Selecionar Candidatos para Oferta , na qual você especifica quais Agentes podem fazer a oferta no atual cenário de oferta.
	Processo de Controle de Oferta	Abre o assistente de Controle de Processo de Oferta , onde é possível especificar as datas iniciais e finais no atual cenário

Ícone	Nome	Descrição
	Escalas Atribuídas Automaticamente	de oferta. Abre o assistente de Atribuição Automática , onde você inicia o processo de atribuição automática que atribui escalas de perfil mediante oferta para agentes reais.
	Exibir agentes atribuídos	Exibe agentes reais e seus turnos atribuídos na grade, somente se a escala foi originalmente criada usando perfis de agente. Caso contrário, a seleção não terá efeito.
	Associar/Separar Equipes	Abre o assistente para Associar/Separar Equipes .

Todos os outros ícones e módulos estão descritos na [Visualização de Cenário De Um Dia](#) e na [Visualização Extensão Agente do Cenário](#).

Caixa de seleção

- **Exibir somente candidatos para oferta**—Controla os agentes que serão listados no painel inferior. Marque essa caixa de seleção para exibir (no painel inferior) somente os agentes que podem fazer oferta na escala de perfil selecionada no painel superior. Marque essa caixa de seleção para exibir (no painel inferior) todos os agentes do **Site** que se qualificaram para a escala de perfil selecionada no painel superior.
 - Ao usar esta visualização para oferta de escala, marque a caixa de seleção.
 - Quando for usar esta visualização para programação baseada em perfil, desmarque a caixa de seleção.

Setas

Use estas setas para atribuir manualmente agentes reais a turnos de perfis ou para cancelar sua atribuição.

-  (*seta para cima*)—Atribui um agente real ao turno de perfil selecionado. Para usar esta função:
 1. Destaque um turno de perfil na grade superior.
 2. Destaque um agente real na lista de elegíveis abaixo.
 3. Clique na seta para cima para atribuir o agente real ao turno de perfil.

O turno de perfil selecionado torna-se um turno de agente real, e o agente real desaparece da lista de elegíveis abaixo.

-  (*seta para baixo*)—Cancela a atribuição de um agente real do turno selecionado. Para usar esta

função:

1. Selecione um turno de agente real na grade superior.
2. Clique na seta para baixo para cancelar a atribuição do turno.

O turno que foi selecionado torna-se um turno de perfil (agora disponível para atribuição) e o agente real aparece na lista de elegíveis abaixo.

Caixa de Diálogo Opções (Visualização de Perfis/Ofertas de Cenário)

Use a caixa de diálogo **Opções** para especificar as colunas que a visualização **Perfis/Ofertas de Cenário** exibe.

1. Na barra de ferramentas **Ações** da visualização de **Perfis/Ofertas de Cenário**, clique no botão **Opções**.
A caixa de diálogo **Opções** é exibida.

Dica

Todas as caixas de seleção ficam selecionadas por padrão.

2. Desmarque as caixas de seleção dos itens que deseja excluir da exibição.
3. Clique em **OK** para aplicar as suas escolhas.

Visualização do Resumo do Cenário

Use a visualização **Resumo do Cenário** para exibir estatísticas sobre o cenário de escala atual. Consulte a imagem da barra de ferramentas aqui e as [descrições do botão](#) abaixo.



A visualização **Resumo** fornece [controles de seleção de data padrão](#) e dois painéis: um gráfico e uma tabela.

As seções a seguir abordam o seguinte:

- [Exibindo a visualização Resumo do Cenário](#)
- [Tabela de dados](#)
- [Painel Gráfico](#)
- [Barra de ferramentas de ações](#)

Exibindo a Visualização do Resumo do Cenário

Para exibir a visualização Cenários:

1. No menu **Home** na barra de ferramentas, selecione **Escala**.
2. No menu **Escala** na barra de ferramentas, selecione **Cenários**.
A [tabela de Cenários da Escala](#) é exibida.
3. Abra o cenário clicando duas vezes em seu nome na lista da tabela ou selecionando o nome e clicando no ícone Abrir .
O nome do cenário aparece na barra de ferramentas, como um menu.

Para exibir a visualização **Resumo** do cenário aberto:

1. No menu do **<nome do cenário>** na barra de ferramentas, selecione **Resumo**.
2. No [painel Objetos](#), selecione o item apropriado na árvore **Atividades**.

É possível selecionar uma única unidade de negócios, um único site dentro de uma unidade de negócios, uma atividade multi-site, um grupo de atividades ou uma única atividade dentro de um site. A seleção faz com que a grade de **Dados** seja preenchida.

Definindo a Granularidade

Use esta lista suspensa para selecionar o incremento de **Intervalo** a ser exibido na grade. Selecione um destes três valores (em minutos): **15**, **30** ou **60**.

Painéis Gráfico e Dados

Esta visualização exibe os dados em um gráfico (parte superior da visualização) e em uma tabela (parte inferior) e não em guias separadas.

Painel Gráfico

O painel **Gráfico** apresenta um gráfico linear para cada estatística selecionada com pontos de dados para intervalos individuais durante o dia selecionado.

Mostrar dados para

A lista suspensa **Exibir Dados Para:**

1. Selecionar a estatística que deseja representar graficamente.
As opções correspondem às colunas disponíveis na **grade de Dados** (exceto **Diferença Calculada** e **Diferença Necessária** que não podem ser incluídas no gráfico).
2. Marque a caixa de seleção **Mostrar Necessário** para exibir os dados no gráfico.

Gráfico

O gráfico é redesenhado para corresponder à seleção feita na lista suspensa **Mostrar dados para**. Os *intervalos* são mostrados da esquerda para a direita. As quantidades da parte inferior para a parte superior exibem o número de interações, o número de agentes ou valor das despesas (para **Orçamento**).

Tabela Dados

O painel **Dados** inclui uma grade com barra de rolagem para exibir estatísticas agregadas e por intervalo. A primeira linha da grade exibe um total diário ou a média para cada estatística. Cada uma das linhas restantes exibe estatísticas para um intervalo.

Colunas da Grade

A grade apresenta colunas que exibem as seguintes estatísticas e quantidades.

- Clique no **botão Opções** para exibir ou ocultar cada uma destas colunas disponíveis.

Coluna	Descrição
Intervalo	A hora inicial para cada intervalo, configurado pela configuração de Granularidade .
Cobertura [Escalada]	<p>A cobertura de funcionários escalada para uma atividade ou atividade multi-site. A cobertura da escala é calculada e exibida em unidades fracionadas. Por exemplo, se algum agente for escalado para trabalhar em três Atividades em um intervalo de 15 minutos, o agente poderá contabilizar 1/3 da cobertura de cada atividade.</p> <p>A maneira como o mecanismo de escalação divide o tempo do agente entre as atividades em que o agente pode trabalhar depende de muitos fatores. Os exemplos incluem as horas abertas de cada atividade, o volume e o tempo de atendimento de cada atividade e alguns outros fatores, como se um agente possui itens concedidos no Calendário, como folga ou exceções para qualquer dia ou parte do dia.</p>
Contagem [Escalada]	O número de agentes escalados (agentes escalados para serem acomodados).
Porcentagem de Nível de Serviço Escalado	Este percentual de nível de serviço pode ser atingido pela cobertura de funcionários—supondo que outras métricas planejadas (como volumes de interação e Tempo Médio de Atendimento) permaneçam inalteradas.
Porcentagem de Nível de Serviço Previsto	<p>A porcentagem de nível de serviço que se espera atingir com base no número de agentes previstos.</p> <p>Ela pode ser diferente do objetivo de nível de serviço original que foi definido quando a previsão de funcionários foi criada devido ao arredondamento do número de agentes. Por exemplo, o WFM pode prever a necessidade de 12 agentes para atender ao objetivo de nível de serviço de 80% das interações respondidas dentro de 20 segundos, mas a Porcentagem de Nível de Serviço Previsto mostra um número maior, como 83,48%. Isso ocorre porque 12 era o número mínimo de agentes necessários para atender ao objetivo de nível de serviço de 80%, mas, com esse número de agentes, espera-se que o Contact Center alcance um nível de serviço um pouco melhor que 80%. Com um agente a menos (11 agentes), não se pode esperar que o Contact Center alcance o nível de serviço de 80%.</p>
Volume de Interação Escalado	O número de interações que podem ser atendidas com base na cobertura da escala— assumindo que outras métricas planejadas permaneçam inalteradas.
Volume de Interação Previsto	O número de interações esperadas, de acordo com a Previsão Principal .
TMA Escalado	O Tempo Médio de Tratamento por interação, baseado na escala—supondo que outras métricas planejadas permaneçam inalteradas.
TMA previsto	O Tempo Médio de Atendimento esperado, de acordo com a Previsão Principal .
Orçamento Escalado	O orçamento da cobertura escalada para o dia e

Coluna	Descrição
	intervalos de tempo selecionados, com base nas horas pagas Equivalente a Tempo Integral (FTE) por dia e no salário especificado no cenário de Previsão publicado na Previsão Principal para esta data. (Esta estatística aparece somente se você tiver direitos de acesso para visualizar os campos de salário dos agentes.)
Orçamento Previsto	O orçamento para os funcionários calculados para o dia e os intervalos selecionados, com base nas horas pagas Equivalente a Tempo Integral (FTE) por dia e no salário especificado no cenário de Previsão que foi publicado na Previsão Principal para esta data. (Esta estatística aparece somente se você tiver direitos de acesso para visualizar os campos de salário dos agentes.)
Funcionários Calculados	O número necessário de agentes conforme calculado pelo WFM, com base nos volumes de interações previstos, no TMA e nos objetivos de serviço aplicáveis.
Funcionários Necessários	Campo opcional. O número necessário de agentes conforme definido pelo usuário, inseridos explicitamente como objetivos de previsão ou usando um modelo.
Diferença Calculada	A diferença entre Cobertura [Escalada] e Funcionários Calculados .
Diferença Necessária	Campo opcional. A diferença entre Cobertura [Escalada] e Funcionários Necessários .
VMR Escalada	Campo opcional. A Velocidade Média de Resposta que se pode atingir nesta atividade, com o número de agentes atualmente escalados para esta atividade.
VMR Prevista	Campo opcional. A linha de totais/média para ASA Prevista reporta uma média ponderada, calculada com as horas abertas e com pesos fornecidos pelo VI Previsto .
Nível de Serviço Adiado Escalado	Campo opcional. O percentual de nível de serviço que pode ser atingido dada a cobertura adiada de funcionários, —supondo que outras métricas planejadas (como volumes de interação e Tempo Médio de Atendimento) permaneçam inalteradas.
Nível de Serviço Adiado Previsto	Campo opcional. A porcentagem de nível de serviço que se espera atingir com base no número de atividades adiadas previstas.
Diferença no Nível de Serviço Adiado [Escalado menos Previsto]	Campo opcional. A diferença entre as estatísticas do Nível de Serviço Adiado Escalado e Nível de Serviço Adiado Previsto .
Fila Escalada	O número escalado de interações na fila de registros de pendências no fim do período.
Diferença [VMR Escalada]	Campo opcional. ASA Escalada menos ASA

Coluna	Descrição
menos VMR Prevista]	Prevista.
Ocupação Escalada	Campo opcional. A Ocupação que você pode atingir nesta atividade, com o número de agentes atualmente escalados.
Ocupação Prevista	Campo opcional. O objetivo de Ocupação que você deve estar apto a atingir ao calcular funcionários usando o número de agentes da previsão de funcionários.
Diferença [Ocupação Escalada menos Ocupação Prevista]	Campo opcional. Ocupação Escalada menos Ocupação Prevista.
Diferença [N/S Escalado menos N/S Previsto]	Campo opcional. N/S Escalado menos N/S Previsto.
Diferença [VI Escalado menos VI Previsto]	Campo opcional. VI Escalado menos VI Previsto.
Diferença [TMA Escalado menos TMA Previsto]	Campo opcional. AHT Escalado menos AHT Previsto.
Diferença [Orçamento Escalado menos Orçamento Previsto]	Campo opcional. Orçamento Escalado menos Orçamento Previsto.

Importante

É possível exibir os totais de funcionários nos modos **FTE** ou homem-hora nas colunas **Cobertura da escala**, **Funcionários calculados**, **Funcionários necessários** e outras colunas na visualização **Resumo do Cenário** ajustando as configurações de visualização na interface. Para alterar o modo de exibição, consulte [Alterando a Exibição de Funcionários de FTE para Homens-Hora](#).

Usando a Barra de Ferramentas Ações

Use os botões na barra de ferramentas (ou comandos do menu **Ações**) para as seguintes ações:

Ícone	Nome	Descrição
	Publicar	Abre o Assistente de Publicação de Escala , no qual é possível publicar parte do cenário selecionado na Escala Principal ou extrair parte da Escala Principal para o cenário selecionado.
	Adicionar/remover elementos do cenário	Abre o Assistente de Adição/Remoção de Elementos de Escala , onde é possível adicionar atividades e agentes ou removê-

Ícone	Nome	Descrição
	Criar escala	Abre o Assistente de Criação de Escala , onde é possível criar uma escala completa para o site selecionado.
	Recriar escala	Abre o Assistente de Recriação de Escala , onde é possível modificar e recriar escalas e, opcionalmente, deixar intactas quaisquer escalas de agente que tenham sido editadas desde a última criação/recriação.
	Validar escala	Abre a janela Revisar Mensagens , que lista avisos de programação para um site selecionado. Avisos somente serão visíveis caso já tenha sido criada uma escala para este cenário e todos os avisos que foram gerados tenham sido salvos.
	Fechar	Fecha o cenário aberto (e avisa para salvar os dados não salvos).
	Opções	Abre a caixa de diálogo Opções para ativar ou ocultar estatísticas individuais.
	Usar Atividades Multi-site	<p>Este botão se torna ativo quando você seleciona uma atividade multi-site ou unidade de negócios na árvore Objetos. Clique nesse botão para exibir os dados da atividade multi-site selecionada.</p> <p>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.</p>

Totais de Grupos de Estado do Cenário

Use a visualização **Totais de Grupos de Estado do Cenário** para exibir estatísticas de cobertura para qualquer intervalo em um dia selecionado. Consulte a imagem da barra de ferramentas aqui e as [descrições do botão](#) abaixo.



As seções a seguir abordam o seguinte:

- [Exibindo Totais de Grupos de Estado](#)
- [Painéis Gráfico e Dados](#)
- [Usando a Barra de Ferramentas Ações](#)

Exibindo Totais de Grupos de Estado

Para exibir a visualização Cenários:

1. No menu **Home** na barra de ferramentas, selecione **Escala**.
2. No menu **Escala** na barra de ferramentas, selecione **Cenários**.
A [tabela de Cenários da Escala](#) é exibida.
3. Abra o cenário clicando duas vezes em seu nome na lista da tabela ou selecionando o nome e clicando no ícone **Abrir** .
O nome do cenário aparece na barra de ferramentas, como um menu.

Para exibir a visualização **Totais de Grupos de Estado** do cenário aberto:

1. No menu **<nome do cenário>** na barra de ferramentas, selecione **Totais de Grupos de Estado**.
2. No painel **Objetos**, selecione o(s) item(ns) apropriado(s) na árvore **Agentes** (acima) ou na árvore **Atividades** (abaixo).
O WFM seleciona os itens correspondentes na outra árvore.
3. Clique em **Obter dados**.

As colunas na tabela de dados **Totais de Grupos de Estado** do cenário e as linhas empilhadas no

gráfico correspondem aos grupos de estado da escala configurados. Selecione **Filtrar**  na barra de ferramentas e use a guia **Estados da Escala** para especificar quais colunas aparecem na tabela e as linhas que aparecem no gráfico.

Painéis Gráfico e Dados

Esta visualização exibe os dados em um gráfico (parte superior da visualização) e em uma tabela (parte inferior) e não em guias separadas. Você também pode configurar o WFM para exibir os dados de semanas e meses, e não somente de dias.

Os dois tipos de exibição de dados mostram as diferenças entre a escala e a previsão, para cada intervalo durante período selecionado. O **Gráfico** também exibe os totais como uma linha reta, já que as linhas que representam as reduções previstas e programadas podem ser de diferentes formas.

Gráfico

Os grupos são classificados em ordem decrescente por peso e em ordem crescente por nome. Por exemplo, o grupo com o peso maior é colocado nas primeiras camadas, na parte inferior do gráfico.

A legenda do gráfico exibe os nomes de cada grupo de estado da escala na sua cor correspondente.

Menu suspenso <i>Tipo de Gráfico</i>	Selecione um esquema de exibição para os dados gráficos desta visualização. (Este menu será desativado e redefinido como a opção padrão se o valor Totais de Estados Programados for selecionado no menu suspenso Exibir dados para:).
Período	Selecione o período para o qual o grupo de estado da escala é aplicável; Período de Planejamento, Mês, Semana ou Dia .
Totais	Exibe os dados em uma linha do gráfico, mostrando informações empilhadas do grupo de estado da escala. Padrão. Se o ícone da barra de ferramentas Exibir Informações de Cobertura e Previsão for alternado, o gráfico exibirá tais dados como linhas separadas: Cobertura da Escala, Funcionários Calculados Previstos e Funcionários Necessários Previstos .
Comparação	Exibe a porcentagem de dados para um grupo de estado da escala específico ou para despesas gerais planejadas/não planejadas em um gráfico de linha que faz a comparação com os dados previstos de despesas gerais. O gráfico exibe duas séries de dados percentuais como linhas no formato selecionado no menu suspenso Destinos . Se o ícone da barra de ferramentas Exibir Informações de Cobertura e Previsão for ativado, o gráfico exibirá duas séries adicionais dos dados de previsão do(s) objeto(s) selecionado(s) no painel Objetos .
Variação	Exibe um gráfico de barras representando as diferenças entre a escala e a previsão, inclusive as informações de redução.

	A Varição é exibida somente se o ícone da barra de ferramentas Exibir Informações de Cobertura e Previsão estiver ativado.
Menu suspensão <i>Destinos</i>	Aparece somente quando a seleção do menu Tipo de Gráfico é Comparação . Use-o para selecionar os dados percentuais de comparação. Selecione um formato para comparar os dados percentuais:
Total Planejado	Exibe o total de dados programados de despesas gerais planejadas e o total de dados previstos de despesas gerais planejadas. Não disponível quando o valor selecionado no menu Exibir dados para: é Despesas Gerais Não Planejadas .
Total Não Planejado	Exibir o total de dados programados de despesas gerais não planejadas e o total de dados previstos de despesas gerais não planejadas. Não disponível quando o valor selecionado no menu Exibir dados para: é Despesas Gerais Planejadas .
<i>lista de grupos de estado da escala</i>	Exibe um gráfico de linha dos dados para o Grupo de Estado da Escala nomeado. Os nomes nesta lista serão seguidos pelo nome do site, se mais de um site for selecionado no painel Objetos . A lista Grupos de Estado da Escala depende da seleção no menu Exibir dados para: . Se você selecionar Despesas Gerais Planejadas no menu, somente os Grupos de Estado da Escala planejados serão exibidos na lista. Se você selecionar Despesas Gerais Não Planejadas no menu, somente os Grupos de Estado da Escala não planejados serão exibidos na lista.

Tabela Dados

Na tabela de **Dados**, as colunas do grupo são organizadas com o peso mais alto exibido na coluna mais à esquerda da grade.

Importante

Um agente que está em vários grupos de estado da escala durante um intervalo será dividido proporcionalmente na grade por uma fração do intervalo em que o agente esteve em cada grupo de estado. Por exemplo, um agente que esteja em pausa por 5 minutos e em trabalho por 10 minutos, será listado na célula **Pausa** como 0,33 e na célula **Trabalho** como 0,67.

Mostrar dados para: <i>menu suspensão</i>	<p>Selecione no menu um esquema de exibição de dados a ser aplicado à grade:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Totais de Estados Escalados—Exibe os totais dos grupos de estado da escala dos agentes selecionados no momento, independentemente
---	---

	<p>do tipo. Selecione essa opção para desmarcar as caixas de seleção descritas abaixo e para exibir os dados nas colunas de grade selecionadas na guia Estados da Escala da caixa de diálogo Filtrar.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Redução Total—Exibe os totais de todos os grupos de estado da escala (exceto <nenhum>) dos agentes selecionados no momento. Selecione essa opção para exibir os dados em colunas de grade para o cenário atual e o total geral, e em subcolunas que correspondam às caixas de seleção abaixo. • Despesas Gerais Planejadas—Exibe o total de despesas gerais planejadas para todos os agentes selecionados. Selecione para exibir os dados em colunas de grade para o cenário atual e o total geral, e em subcolunas que correspondam às caixas de seleção marcadas a seguir. • Despesas Gerais Não Planejadas—Exibe o total de despesas gerais não planejadas para todos os agentes selecionados. Selecione para exibir os dados em colunas de grade para o cenário atual e o total geral, e em subcolunas que correspondam às caixas de seleção marcadas a seguir. <p>Cada esquema de exibição de dados inclui uma coluna Intervalo.</p>
<p><i>Caixa de seleção</i> Valor</p>	<p>Marque essa caixa de seleção para exibir a coluna que mostra o valor de cobertura na grade.</p> <p>Esta caixa de seleção ficará desativada e selecionada se você escolheu Totais de Estados Escalados no menu Exibir dados para.</p>
<p>Caixa de seleção <i>Valor %</i></p>	<p>Marque essa caixa de seleção para exibir a coluna que mostra a porcentagem de cobertura na grade. O valor percentual é calculado com relação ao total geral.</p> <p>Esta caixa de seleção ficará desativada e não selecionada se você escolheu Totais de Estados Escalados no menu Exibir dados para.</p>
<p><i>Caixa de seleção</i> Comparar com previsão</p>	<p>Marque essa caixa de seleção para exibir a coluna que mostra os dados percentuais de despesas gerais da previsão na grade e que será apresentada na grade.</p> <p>Essa caixa de seleção é ativada e aplicável apenas quando as mesmas condições são atendidas no que se refere à ação de alternância Exibir Informações de Cobertura e Previsão.</p> <p>Esta caixa de seleção ficará desativada e não selecionada se</p>

	você escolher Totais de Estados Escalados no menu Exibir dados para: .
--	--

Usando a Barra de Ferramentas Ações

Use os botões na barra de ferramentas (ou comandos do menu **Ações**) para as seguintes ações:

Ícone	Nome	Descrição
	Publicar	Abre o Assistente de Publicação de Escala , no qual é possível publicar parte do cenário selecionado na Escala Principal ou extrair parte da Escala Principal para o cenário selecionado.
	Adicionar/remover elementos do cenário	Abre o Assistente de Adição/Remoção de Elementos de Escala , onde é possível adicionar atividades e agentes ou removê-los do cenário de escala atual.
	Criar escala	Abre o Assistente de Criação de Escala , onde é possível criar uma escala completa para o site selecionado.
	Recriar escala	Abre o Assistente de Recriação de Escala , onde é possível modificar e recriar escalas e, opcionalmente, deixar intactas quaisquer escalas de agente que tenham sido editadas desde a última criação/recriação.
	Validar escala	Abre a janela Revisar Mensagens , que lista avisos de programação para um site selecionado. Avisos somente serão visíveis caso já tenha sido criada uma escala para este cenário e todos os avisos que foram gerados tenham sido salvos.
	Fechar	Fecha o cenário aberto (e avisa para salvar os dados não salvos).
	Mostrar Informações de Cobertura e Previsão	Este é um botão de alternância. Selecione-o para exibir informações adicionais de previsão e cobertura na visualização ativa. Ativado apenas se alguns desses itens

Ícone	Nome	Descrição
		forem selecionados na árvore de atividades do painel Objeto : uma atividade de site único, um site único, uma única atividade multi-site ou uma única unidade de negócios.
	Usar Atividades Multi-Site	<p>Ativado quando você seleciona uma atividade multi-site ou unidade de negócios na árvore Objetos. Clique nesse botão para exibir os dados da atividade multi-site selecionada.</p> <p>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.</p>
	Filtrar	Abre a caixa de diálogo Filtro da Escala . Este ícone fica vermelho quando um filtro é aplicado.
	Opções	Abre a caixa de diálogo Opções , onde é possível mostrar ou ocultar as colunas Total Planejado e Total Não Planejado na exibição da grade e alterar as cores usadas nos gráficos de Cobertura e Previsão .
	Salvar Como Modelo	<p>Salva as seleções atuais como um modelo de Previsão. Clique neste ícone (ou selecione o comando no menu Ações) para exibir a caixa de diálogo Novo Modelo de Previsão.</p> <p>Configurações necessárias: Tipo de Gráfico=Comparação, Período=Semana.</p>

Caixa de Diálogo de Filtro de Escala

Aplica-se a estes módulos: **Semanal, De Um Dia, Totais dos Grupos de Estado, Perfis/Ofertas.**

Use a caixa de diálogo de **Filtro** para controlar atividades e contratos que são exibidos dentro do site selecionado:

1. Em qualquer uma dessas visualizações— **Semanal, De Um Dia, Totais dos Grupos de Estado** ou **Perfis/Ofertas**—clique no botão **Filtro** na barra de ferramentas **Ações**.
A caixa de diálogo **Filtro** é aberta.
2. Clique na guia **Propriedades do Agente**.
3. Na lista **Contratos**, marque as caixas de seleção dos contratos que deseja exibir, em uma árvore de UNs, sites e contratos. Desmarque a caixa de seleção para contratos que deseja omitir.

Por padrão, todos os contratos são selecionados.

4. Marque ou desmarque a caixa de seleção **Incluir agentes com habilidades secundárias correspondentes** para especificar que a visualização principal também possui agentes correspondentes, de acordo com suas habilidades e atividades secundárias.

Dica

Essa caixa de seleção não está disponível na visualização **Totais dos Grupos de Estado da Escala**.

5. Clique na guia **Estados da Escala**.
6. Para filtrar os agentes que serão exibidos no site selecionado:
 - Se você estiver no módulo **Semanal, De Um Dia** ou **Perfis/Oferta**, selecione **Filtrar Usando os Seguintes Estados da Escala** e, em seguida, selecione um (ou todos os quatro estados da escala: **Atividades, Reuniões, Hora Marcada e Turnos**). Cada porção dessa árvore tem a unidade de negócios atual, o(s) site(s) e os objetos apropriados (atividades, reuniões, horas marcadas ou turnos).
 - Se estiver no módulo **Totais dos Grupos de Estado**, essa guia terá a lista **Grupos de Estados da Escala**. Marque as caixas de seleção para os grupos que deseja exibir. Desmarque a caixa de seleção de qualquer grupo que deseja omitir. Por padrão, todos os objetos são selecionados.
7. Marque as caixas de seleção para objetos que deseja exibir. Desmarque a caixa de seleção para objetos que deseja omitir.
8. Clique em **OK**.

A visualização será filtrada de acordo com a seleção. Caso tenha filtrado uma visualização de cenário, este filtro mantém efeito até o fechamento do cenário. Entretanto, se selecione outro site e depois clicar no botão **Filtro**, a caixa de diálogo **Filtro** reabrirá com suas configurações padrão.

Caixa de Diálogo de Filtro de Status

Use a caixa de diálogo de **Filtros de Status** para controlar quais **Status** serão exibidos:

1. Marque as caixas de seleção para **Status** que deseja exibir.
Por padrão, todos os **Status** são marcados para exibição.
2. Desmarque a caixa de seleção de qualquer atividade que deseja omitir.
3. É possível marcar o **Status** no topo da lista para selecionar toda a lista de uma vez.
4. Clique em **OK** para aplicar as seleções, ou em **Cancelar** para abandoná-las.

O WFM filtra a visualização de acordo com suas seleções.

Caixa de Diálogo Opções (Visualização de Resumo)

Use a caixa de diálogo de **Opções** para personalizar as estatísticas que a visualização de **Resumo** exibe.

Clique em

1. Opções **na** barra de ferramentas Ações **da visualização** Resumo . A caixa de diálogo **Opções** é exibida.
 2. Marque as caixas de seleção das estatísticas que deseja exibir e desmarque as caixas de seleção das estatísticas que deseja esconder.
 - Clique duas vezes no **nó Estatísticas** para revelar as estatísticas contidas.
 - Marque ou desmarque todas as estatísticas de uma vez, marcando ou desmarcando (respectivamente) a caixa de seleção do **nó da Estatística**.
- Clique em **OK**.

A visualização de Resumo reaparece, exibindo somente as estatísticas que foram selecionadas.

Estatísticas de Cobertura

Existe a opção de incluir duas estatísticas de **Cobertura** na visualização **Resumo**:

- **Cobertura Publicada**—Exibe a cobertura de escala baseado na *Escala Principal* de **linha de base**.
- **Cobertura Escalada**—exibe a cobertura de escala baseado na **Escala Principal atual**.
- **Diferença de Cobertura**—Exibe a diferença entre a cobertura de escala baseada na *Escala Principal atual* e a cobertura de escala baseada na *Escala Principal* de **linha de base**.

Métricas

Existe a opção de incluir estas estatísticas de **Diferença** na visualização **Resumo**:

- **Diferença [N/S (S/L) Escalado menos N/S (S/L) Previsto]**—Exibe (Nível de Serviço Escalado menos Nível de Serviço Previsto).
- **Diferença [VI (IV) Escalado menos VI (IV) Previsto]**—Exibe (Volume de Interação Escalado menos Volume de Interação Previsto).
- **Diferença [TMA (AHT) Escalado menos TMA (AHT) Previsto]**—Exibe (Tempo Médio de

Atendimento Escalado menos Tempo Médio de Atendimento Previsto).

- **Diferença [Orçamento Escalado menos Orçamento Previsto]**—Exibe (Orçamento Escalado menos Orçamento Previsto).

Existe a opção de incluir estas estatísticas na visualização **Resumo**:

- **TMA Previsto**—Exibe o Tempo Médio de Atendimento esperado, de acordo com a **Previsão Principal**.
 - **TMA Escalado**—Exibe o Tempo Médio de Atendimento por interação baseado na escala—supondo que outras métricas planejadas permaneçam inalteradas.
 - **VMR (ASA) Escalado**—Exibe a Velocidade Média de Resposta que pode ser esperada com o número de agentes escalados.
 - **VMR (ASA) Previsto**—Exibe a Velocidade Média de Resposta que pode ser esperada com o número de agentes de funcionários prevista.
 - **Diferença [VMR (ASA) Escalado menos VMR (ASA) Previsto]**—Exibe (VMR (ASA) Escalado menos VMR (ASA) Previsto)
 - **Orçamento Previsto**—exibe o orçamento dos funcionários calculados para o dia e intervalos selecionados, com base nas horas pagas Equivalentes a Tempo Integral (FTE) por dia e no salário especificado no cenário de **Previsão** publicado na **Previsão Principal** para esta data. (Esta estatística aparece somente se você tiver direitos de acesso para visualizar os campos de salário dos agentes.)
 - **Orçamento Programado**—Exibe o orçamento para a cobertura programada para o dia e intervalos selecionados, com base nas horas pagas Equivalentes a Tempo Integral (FTE) por dia e no salário especificado no cenário de **Previsão** publicado na **Previsão Principal** para esta data. (Esta estatística aparece somente se você tiver direitos de acesso para visualizar os campos de salário dos agentes.)
 - **Diferença no Nível de Serviço Adiado [Programado menos Escalado]**—Exibe a diferença entre as estatísticas do Nível de Serviço Adiado Programado e Nível de Serviço Adiado Previsto.
 - **Nível de Serviço Previsto Adiado**—Exibe o percentual de nível de serviço que se espera atingir com base no número de atividades adiadas previstas.
 - **Nível de Serviço Escalado Adiado**—Exibe o percentual de nível de serviço que pode ser atingido dada a cobertura adiada de funcionários—supondo que outras métricas planejadas (como volumes de interação e Tempo Médio de Atendimento) permaneçam inalteradas.
 - **Diferença Calculada**—Exibe a diferença entre Cobertura [Programada] e Funcionários Calculados.
 - **Diferença Necessária**—exibe a diferença entre Cobertura [Programada] e Funcionários Necessários. (Campo opcional.)
 - **Contagem Programada**—Exibe o número de agentes programados (agentes programados a serem acomodados).
 - **Volume de Interação Previsto**—Exibe o número esperado de interações, de acordo com a **Previsão Principal**.
 - **Volume de Interação Programado**—Exibe o número de interações que podem ser atendidas com base na cobertura da escala—supondo que outras métricas planejadas permaneçam inalteradas.
 - **Ocupação Prevista**—Exibe o objetivo de Ocupação que você está apto a atingir ao utilizar o número de agentes dos funcionários previstos.
 - **Ocupação Escalada**—Exibe a Ocupação que pode ser alcançada nesta atividade, com o número de agentes atualmente escalados.
-

-
- **Diferença [Ocupação Escalada menos Ocupação Prevista]**—Exibe (Ocupação Escalada menos Ocupação Prevista).
 - **Fila Escalada**—Exibe o número programado de interações na fila de backlog no fim do período.
 - **Nível de Serviço Previsto**—Exibe o percentual de nível de serviço que se espera atingir com base no número de agentes previstos.
 - **Nível de Serviço escalado**—Exibe o percentual de nível de serviço que pode ser atingido dada a cobertura de funcionários&emdash;supondo que outras métricas planejadas (como volumes de interação e Tempo Médio de Atendimento) permaneçam inalteradas.
 - **Funcionários Calculados**—Exibe o número necessário de agentes conforme calculado pelo WFM, com base nos volumes de interações previstos, no TMA e nos objetivos de serviço aplicáveis.
 - **Funcionários Necessários**—Exibe o número necessário de agentes conforme definido pelo usuário, inseridos explicitamente como objetivos de previsão ou usando um modelo. (Campo opcional.)

Para saber mais sobre as descrições destas estatísticas e sobre as fórmulas usadas para derivá-las, consulte "WFM Metrics" em [Workforce Management Administrator's Guide](#).

Histórico sobre a Escala Principal de Linha de Base

Ao publicar um cenário de escala para a **Escala Principal**, o WFM retém um instantâneo da **Escala Principal** naquele ponto do tempo. Isto é a *linha de base Escala Principal*.

Então, após você ou outros escaladores fazerem alterações na escala, como adicionar exceções ou conceder férias, será possível comparar a cobertura de escala exibida na *Escala Principal atual* com a cobertura de escala armazenada na *Escala Principal* de **linha de base**.

Esta *linha de base* da **Escala Principal** é criada/atualizada na última publicação na **Escala Principal** em um determinado intervalo de datas. Por exemplo, supondo em que 25 de maio foi publicado o cenário de escala de Junho para a **Escala Principal**, e então em 28 de maio foi republicado o mesmo cenário de escala de junho para a **Escala Principal**. Neste caso, o WFM usa a escala publicada em 28 de Maio como a *linha de base* contra a qual a escala *atual* é comparada.

Caixa de Diálogo Opções (Visualização Semanal)

Use a caixa de diálogo de **Opções** para configurar os dados que são exibidos na visualização **Semanal** ou na visualização **Semanal Principal**.

Para abrir a caixa de diálogo **Opções**:

- Clique no botão **Opções**, na barra de ferramentas **Ações**.
— OU —
- Selecione **Opções** no menu **Ações**.

Para configurar opções na guia **Opções**:

- Marque a caixa de seleção **Exibir agentes com padrão de revezamento concedido e escalado ou qualquer outra preferência** de calendário.

Quando a caixa de seleção é marcada, a grade exibe os dias da escala que contêm tal item. Uma caixa de seleção vermelha e um ícone de **Agente** são exibidos na coluna mais à esquerda (rotulada "!") para cada agente que atenda a tais condições.

Dica

É possível usar esta ferramenta para saber se o agente recebeu uma escala baseada em uma preferência de escala, o que pode influenciar na sua decisão de modificar a escala deste agente. Este ícone é exibido somente se o agente tiver recebido um padrão de revezamento ou uma preferência (por exemplo, uma folga) como resultado da criação de uma escala. Se a escala de um agente for manualmente editada para dar a ele uma das suas preferências, ou uma escala do padrão de revezamento, então o ícone não será exibido.

Para configurar opções na guia **Colunas**:

- Selecione a **Classificação do Agente** para adicionar uma coluna na grade de **Visualização Semanal** onde será exibido um **valor de Classificação** de agente
- Selecione **Nome do Site** para exibir a coluna **Site**.

Assistente para Trocar Escalas de Agentes

Use o **Assistente para Trocar Escalas de Agentes** para trocar escalas de dois agentes no mesmo cenário de escala:

1. Clique no botão **Trocar** na barra de ferramentas **Ações** da visualização **De Um Dia**, **Extensão Agente** ou **Semanal**.

Para a visualização **Semanal**, a tela **Selecionar Datas e Primeiro Agente** é aberta. Continue com o **Passo 2**.

Para a visualização **Extensão Agente** ou **De Um Dia**:

- Caso um agente tenha sido previamente selecionado, a tela **Selecionar Segundo Agente** é aberta. Continue com o **Passo 5**.
 - Se nenhum agente foi selecionado, a tela **Selecionar Datas e Primeiro Agente** é aberta. Continue com o **Passo 2**.
2. Selecione a **Data de Início** e a **Data de Término**.
Estas datas devem estar dentro do intervalo de data do cenário da escala.
 3. Na lista **Selecionar Agente**, selecione o primeiro agente.
Nesta lista hierárquica, é possível expandir unidades de negócio para exibir sites, equipes e agentes. É possível selecionar um único item real ou agente de perfil.
 4. Clique em **Avançar**.
A segunda tela do Assistente, **Selecionar Segundo Agente**, é aberta.
 5. Na lista **Selecionar Agente para Trocar com**, selecione o agente com o qual deseja trocar escalas.
É possível selecionar um único item real ou agente de perfil.
 6. Clique em **Concluir**.

Caso a troca seja bem sucedida, o assistente fecha e retorna para a visualização de onde foi aberto.

Caixa de Diálogo Classificação

Use a caixa de diálogo **Classificando** para classificar as visualizações **Semanal**, **De Um Dia** e **Perfis/Ofertas**.

1. Selecione o item pelo qual deseja classificar. O **Nome do Agente** é a opção de classificação padrão. Caso os agentes não tenham a opção pela qual você está classificando, eles aparecerão no final da lista.
 - **Visualização Semanal**—Nome de Equipe, Contrato, Nome de Agente (primeiro e sobrenome), ou Classificação de Agente. É possível classificar em ordem crescente ou decrescente. Observe que a **Classificação do Agente** classifica em ordem inversa aparente devido às limitações impostas pela multiclassificação por nome e classificação de agente.
 - **Visualização De Um Dia**—Site, Equipe, Contrato, Agente (nome e sobrenome), Transporte Compartilhado, Horas Extras, Horas Pagas, Horas Totais, Hora de Início do Turno, Hora de Término do Turno, Turno, Hora de Início da Primeira Exceção.
 - **Visualização Perfis/Ofertas**—Nome do Site, Nome da Equipe, Nome do Agente (nome ou sobrenome) e Contrato.

Importante

Caso selecione **Hora de Início da Primeira Exceção**, os agentes com exceção de dia inteiro aparecerão depois dos agentes com exceção de dia parcial. Agentes sem nenhuma exceção aparecerão no fim da lista.

- Clique em **Aplicar**.

A visualização é classificada agora pelo item que foi selecionado. Caso tenha classificado uma visualização de cenário, ela retém esta ordem de classificação até que se feche o cenário.

Revisar Mensagens de Troca

Após o agente trocar as escalas, você pode receber mensagens avisando que a troca resulta em violações de restrição. Por exemplo, uma nova atribuição de turno pode violar um **Contrato** de agente.

Caso existam problemas, a caixa de diálogo **Revisar Mensagens** é aberta. Para cada problema, a caixa de diálogo **Revisar Mensagens** exibe o nome do agente afetado e explica o problema.

Após rever cada item da lista, faça uma das seguintes ações:

- Clique em **Executar Mesmo Assim** para fazer a troca apesar das violações de limites.
- Clique em **Cancelar** para cancelar a troca e retornar a escala para sua forma inicial.

Revisando Mensagens

Use a caixa de diálogo **Revisar Mensagens** para visualizar todos os avisos ou erros retornados pelo servidor em diversas situações.

A caixa de diálogo contém as seguintes colunas e controles:

Nome da Equipe	A equipe à qual pertence o agente selecionado.
Nome do Agente	O agente cujas ações geraram esta mensagem.
Data	A data de geração das mensagens.
Mensagens	O tipo de mensagem (Aviso ou Erro), o código numérico e a mensagem de texto.
Ação	Esse menu suspenso apresenta três opções: Salvar , Corrigir Mais Tarde e Não Salvar .
Fechar	Fecha a caixa de diálogo e não recupera os dados atualizados do servidor.
OK	Fecha a caixa de diálogo e recupera os dados atualizados do servidor.
Ajuda	Exibe este tópico de ajuda.

Assistente de Inserção Múltipla

Use o **Assistente de Inserção Múltipla** (IMW) para adicionar um item, como uma pausa, em várias escalas de agentes de uma vez. É possível usá-lo tanto nos **Cenários** como na **Escala Principal**.

Usando o Assistente de Inserção Múltipla

Para usar o assistente:

1. Na visualização **De Um Dia**, **Extensão Agente** ou **Semanal**, selecione **Inserir Múltiplo** a partir de das seguintes opções:

- **Barra de ferramentas de Ações** 
- **Menu Ações**
- Clique com o botão direito no menu **Atalho** (não em visualização **Semanal**)

A tela **Selecionar Atividades** é aberta. Caso tenha alterações não salvas, o WFM Web avisará para salvá-las antes de prosseguir.

- Selecione uma ou mais atividades para inserir.
A tela **Selecionar Agentes** é aberta.
- Selecione os agentes cujas escalas estão sendo editadas por você. (Agentes sem habilidades não são exibidos na tela de **Seleção de Agentes**.)

Importante

Se estiver usando a funcionalidade **Inserir Múltiplo** em uma das visualizações de **Escala Principal** e tiver permissões de segurança **Aprovar Alterações**, será possível marcar a caixa de seleção **Confirmação automática dos itens inseridos** para que as alterações sejam imediatamente inseridas na escala. Caso não tenha a permissão de segurança necessária, essa caixa de seleção ficará desmarcada e desativada. Neste caso, qualquer inserção feita permanecerá **pendente** e deverá ser confirmada ou aprovada antes que tenham efeito na versão oficial da **Escala Principal**. Caso esteja usando uma das visualizações de **Cenário**, esta caixa de seleção estará sempre ativada.

- Clique em **Avançar**.
- Selecione as datas em que os itens devem ser inseridos, depois clique em **Avançar**.
- Na tela **Seleção de Tipo de Estado**, selecione um estado e clique em **Concluir** (para um **Dia de Folga**) ou **Avançar** (para outros itens de escala).
- Preencha as **pausas**, **refeições**, **exceções**, **folga**, **turno**, **hora marcada** ou a página de seleção de **conjunto de trabalhos** que aparece em seguida.
- Clique em **Concluir**.

A visualização reaparece.

- Caso a caixa de seleção **Auto confirmar itens inseridos** esteja ativada, e esteja editando um cenário de escala, as alterações serão confirmadas para o cenário.
- Caso a caixa de seleção **Confirmação Automática de itens inseridos** não esteja ativada e você esteja editando um cenário de escala, as alterações aparecerão na escala no modo **Pendente**. Deverão ser confirmados ou revertidos com o **assistente de Confirmação/Reversão Múltipla**.

Alterações pendentes no cenário de escala não são transferidas para a **Escala Principal** quando o cenário é publicado. Caso esteja editando a **Escala Principal** e a caixa de seleção **Confirmação Automática de itens inseridos** esteja ativada, as alterações confirmadas para a **Escala Principal** ficarão visíveis para todos os usuários.

Caso a caixa de seleção **Confirmação Automática dos itens inseridos** não estiver ativada, as alterações entrarão no modo **Pendente** e aparecerão para você, mas não para os outros usuários nas visualizações da **Escala Principal**. Alterações pendentes na Escala Principal devem ser:

- Revistos e aprovados/recusados por um usuário com permissão **Aprovar Alterações** (através da visualização **Aprovação de Alterações na Escala Principal**) ou
- Confirmados ou revertidos por você, caso tenha as permissões para **Aprovar Alterações**, através do **assistente de Confirmação/Reversão Múltipla**.

IMW: Selecionar Atividades

Para completar a página **Selecionar Atividades** no Assistente de Inserção Múltipla (IMW):

1. Selecione uma combinação de **atividades de multi-site** e **atividades**.
É possível expandir as unidades de negócios para exibir suas atividades multi-site e seus sites e expandir os sites para exibir suas atividades. Somente objetos que foram selecionados da última vez que você clicou em **Obter dados** estarão disponíveis. Por padrão, todas estão selecionadas.
2. Clique em **Avançar** para aplicar as seleções e continuar, ou clique em **Cancelar** para não realizar mudanças e fechar o assistente.

IMW: Selecionar Agentes

Para preencher a página **Selecionar Agentes** no **Assistente de Inserção Múltipla (IMW)**:

1. Selecione qualquer combinação de **agentes**.

É possível selecionar agentes individuais de múltiplas equipes ou selecionar equipes inteiras ou o site inteiro. Somente objetos que foram selecionados da última vez e foi clicado **Obter dados** estarão disponíveis.

2. Se desejar, selecione **Inserir somente se não houver erros** e/ou **Exibir avisos**.

Se a caixa de seleção **Inserir somente se não houver erros** for marcada, ao tentar salvar novos itens, o WFM Web não irá inserir nenhum deles se o servidor retornar algum erro de validação de escala.

Caso marque a caixa de seleção **Exibir avisos**, o WFM Web exibirá todos os avisos de validação de escala que poderão ser gerados caso os itens sejam inseridos nas escalas do agente.

Dica

Se também ocorrerem erros de validação de escala, o WFM Web não insere nenhuma das alterações feitas na escala.

3. Caso esteja editando a **Escala Principal** e tenha a permissão de segurança para **Aprovar Alterações**, selecione a caixa de seleção **Confirmação Automática dos itens inseridos** para inserir imediatamente as alterações na **Escala Principal**. Caso não tenha a permissão de segurança necessária, essa caixa de seleção ficará desmarcada e desativada. Neste caso, qualquer inserção feita permanecerá pendente e deverá ser revisada e aprovada antes que tenha efeito na **Escala Principal**.

Caso esteja editando um cenário de escala, haverá a opção de marcar a caixa de seleção **Confirmação Automática dos itens inseridos**. Se marcado, as alterações serão confirmadas para o cenário de escala. Caso contrário, as alterações ficarão em um estado **Pendente**. Elas podem ser confirmadas ou revertidas usando o **assistente de Confirmação/Reversão Múltipla**. Alterações pendentes no cenário de escala não são transferidas para a **Escala Principal** quando o cenário é publicado.

4. Clique em **Avançar** para abrir a tela **Selecionar Datas**.
Clique em **Cancelar** caso deseje fechar o assistente sem salvar as seleções.

IMW: Selecionar Datas

A página **Selecionar Datas** no **Assistente de Inserção Múltipla** (IMW) contém um calendário.

1. Selecione a data ou datas nas quais irá inserir os itens de escala.

O calendário funciona como descrito em [Como Usar o Calendário](#).

Dica

Caso esteja inserindo em um cenário de escala, não é possível selecionar datas que estão fora do intervalo de data do cenário.

2. Clique em **Avançar**.

Caso deseje fechar o assistente sem salvar as seleções, clique em **Cancelar**.

IMW: Selecionar tipo do estado

Para preencher a página **Selecionar Tipo de Estado** no **Assistente de Inserção Múltipla** (IMW):

1. Selecione o **tipo de estado** que deseja inserir.
Se selecionar agentes de mais de um site na tela **Selecionar Agentes**, somente esses tipos estarão disponíveis: **Dia de Folga**, **Exceção**, **Folga**, **Hora Marcada** e **Conjunto de Trabalhos**.
2. Clique em **Concluir** ou **Avançar** (para seguir para a próxima página).
O botão que é ativado depende do estado que foi selecionado:
 - **Botão Concluir**—Ficará ativado caso seja selecionado Dia de Folga. Clique no botão para inserir um dia de folga nas datas selecionadas para os agentes selecionados e feche o assistente.
 - **Botão Avançar**—Ficará ativado caso seja selecionado qualquer outro estado. Clique nele para abrir a tela do assistente apropriado para a seleção de **pausas**, **refeições**, **exceções**, **folga**, **turno**, **hora marcada** ou **conjunto de trabalhos**.
3. Para rever ou alterar as seleções na página **Selecionar Datas**, clique em **Anterior**.
Ou clique em **Cancelar** caso deseje fechar o assistente sem salvar as seleções.

IMW: Selecionar Turno

Para preencher a página **Selecionar Turno** no **Assistente de Inserção Múltipla** (IMW):

1. Selecione o **turno** que deseja inserir.
2. Caso o turno selecionado terminar no dia seguinte ao seu início, selecione **Dia Seguinte** ao lado da caixa de texto **Hora de Término**.
3. Marque a caixa de seleção **Inserir Refeições e Pausas Automaticamente** para habilitar essa função.
4. Clicar em **Avançar** para abrir a tela [Selecionar Conjunto de Atividades](#).

IMW: Selecionar Conjunto de Atividades

Para preencher a página **Selecionar Conjunto de Atividades** no **Assistente de Inserção Múltipla** (IMW):

1. Marque a caixa de seleção próxima a cada **atividade** que desejar inserir.
2. Clique em **Concluir**.

IMW: Selecionar Pausa

Para preencher a página **Selecionar Pausa** no **Assistente de Inserção Múltipla** (IMW):

1. Selecione uma **pausa** na lista **Escolher Item para Inserir**.

Clique em uma única linha para selecionar sua pausa. (Se houver mais pausas ocultas acima ou abaixo dos itens da lista exibidos, uma barra de rolagem vertical aparecerá à direita para rolar pelos itens.)

A lista exibe todas as pausas que foram configuradas para o site selecionado no WFM Web. As colunas da lista exibem, para cada pausa, o nome completo, o nome abreviado, tempo de duração e se a pausa é paga ou não. Não é possível marcar ou desmarcar aqui a caixa de seleção **Pago**.

2. Preencha as caixas de texto **Hora de Início** e **Hora de Término** para esta pausa.
Digite as horas que deseja ou use as setas de seleção acima e abaixo para modificar as horas exibidas.
3. Selecione **Dia Seguinte** próximo às caixas de texto **Hora de Início** e **Hora de Término** se a pausa iniciar um dia após o início do turno do agente.
Ou selecione **Dia Seguinte** ao lado de **Hora de Término** se a pausa começar no mesmo dia do início do turno do agente e terminar um dia depois.
4. Clique em **Concluir** para inserir a pausa selecionada e fechar o assistente.

Essa ação o leva de volta à visualização **De Um Dia**.

- Para revisar ou alterar as entradas na página [Selecionar Tipo de Estado](#), clique em **Anterior**.
- Caso deseje fechar o assistente sem inserir a pausa, clique em **Cancelar**.

IMW: Selecionar Refeição

Para preencher a página **Selecionar Refeição** no **Assistente de Inserção Múltipla** (IMW):

1. Selecione uma **refeição** na lista **Escolher Item para Inserir**.

Clique em uma única linha para selecionar sua refeição. (Se houver mais refeições ocultas acima ou abaixo dos itens da lista exibidos, uma barra de rolagem vertical aparecerá à direita para rolar pelos itens.)

A lista exibe todas as refeições que foram configuradas para o site selecionado no WFM Web. As colunas da lista exibem, para cada refeição, o nome completo, o nome abreviado, a duração e se a refeição é paga. Não é possível marcar ou desmarcar aqui a caixa de seleção **Pago**.

2. Preencha as caixas de texto **Hora de Início** e **Hora de Término** para esta refeição.
Digite as horas que deseja ou use as setas de seleção acima e abaixo para modificar as horas exibidas.
3. Selecione **Dia Seguinte** próximo às caixas de texto **Hora de Início** e **Hora de Término** se a refeição iniciar um dia após o início do turno do agente.
Ou selecione **Dia Seguinte** ao lado de **Hora de Término** se a refeição começar no mesmo dia do início do turno do agente e terminar um dia depois.
4. Clique em **Concluir** para inserir a refeição selecionada e fechar o assistente.

Essa ação o leva de volta à visualização **De Um Dia**.

- Para revisar ou alterar as entradas na página [Selecionar Tipo de Estado](#), clique em **Anterior**.
- Caso deseje fechar o assistente sem inserir a refeição, clique em **Cancelar**.

IMW: Selecionar Exceção

Para preencher a página **Selecionar Exceção** no **Assistente de Inserção Múltipla** (IMW):

1. Selecione uma **exceção** na lista **Selecionar Exceção**.

Clique em uma única linha para selecionar sua exceção. (Se houver mais exceções ocultas acima ou abaixo dos itens da lista exibidos, uma barra de rolagem vertical aparecerá à direita ajudar a revelá-las.)

A lista exibe todas as exceções que foram configuradas para o site selecionado no módulo de **Políticas** do WFM Web. As colunas da lista exibem, para cada exceção, o nome completo, o nome abreviado, se é paga, se é contabilizada como folga, se pode ser convertida em folga, se é uma exceção de período integral e todos os sites aos quais a exceção foi atribuída.

Dica

As caixas de seleção simplesmente indicam as propriedades configuradas da exceção. Não é possível marcá-las ou desmarcá-las aqui.

2. Se as caixas de texto **Hora Inicial** e **Hora Final** estiverem ativadas, preencha-as para esta exceção. Digite as horas desejadas ou use as setas para cima ou para baixo para modificar as horas exibidas.
 3. Selecione **Dia Seguinte** próximo às caixas de texto **Hora de Início** e **Hora de Término** se a exceção iniciar um dia após o início dos turnos dos agentes.
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.
- Se você selecionar uma exceção paga de período integral, poderá marcar a caixa de seleção **Especificar Horas Pagas** para inserir a duração ao invés do número padrão de horas em um dia de trabalho.
 - Se a caixa de seleção **Especificar Horas Pagas** for marcada, a caixa de texto **Horas Pagas** poderá ser editada.
- Clique em **Concluir** para inserir a exceção selecionada e fechar o assistente.

Essa ação leva você de volta à visualização **De Um Dia**.

- Para revisar ou alterar as entradas na página **Selecionar Tipo de Estado**, clique em **Anterior**.
- Se desejar fechar o assistente sem inserir a exceção, clique em **Cancelar**.

Importante

O WFM solicita aprovação para inserir novas exceções que sobreponham exceções existentes, exibindo a seguinte mensagem para cada instância de exceção/agente:

Aviso: O nome da exceção de um estado recentemente inserido (data & hora) substitui um nome de exceção de um estado existente (data & hora) ao qual se sobrepõe.

Todas as solicitações aparecem na **caixa de diálogo Revisar Mensagens**, na qual é possível aprovar ou rejeitar cada instância.

Este comportamento é válido apenas para exceções de meio período que sobreponham exceções de meio período; outras instâncias (como exceções de período integral) ainda são rejeitadas.

IMW: Selecionar Folga

Para preencher a página **Selecionar Folga** no **Assistente de Inserção Múltipla** (IMW):

1. Selecione um tipo de **folga** na lista **Selecionar Folga**.

Clique em uma linha para selecionar seus tipos de folga. (Se houver mais tipos de folga ocultos acima ou abaixo dos itens de lista exibidos, uma barra de rolagem vertical aparecerá à direita para ajudá-lo a revelá-los.)

A lista exibe todos os tipos de folga que foram configurados para o site selecionado no módulo de **Políticas** do WFM Web. As colunas da lista exibem, para cada tipo de folga, o nome completo, o nome abreviado, se é paga, se é contabilizada nos limites de folga configurados e todos os sites para os quais a **Folga** foi atribuída.

Marque a caixa de seleção **Mostrar tudo** para exibir todos os tipos de **Folga**.
Desmarque a caixa de seleção para exibir somente os tipos de **Folga** que são aplicáveis ao agente selecionado. Consulte [Folga Primer](#) no *Workforce Management Administrator's Guide*.

Dica

As caixas de seleção **Pagas** e **Contagem** têm apenas uma função informativa. Não é possível marcá-las ou desmarcá-las.

2. Caso o item **folga** seja de dia parcial, preencha as caixas de texto **Hora de Início** e **Hora de Término**. Digite as horas que deseja ou use as setas de seleção acima e abaixo para modificar as horas exibidas.
3. Selecione **Dia Seguinte** próximo às caixas de texto **Hora de Início** e **Hora de Término** se a folga iniciar um dia após o início do turno do agente.
Ou selecione **Dia Seguinte** ao lado de **Hora de Término** se a folga começar no mesmo dia do início do turno do agente e terminar um dia depois.
4. Caso a folga seja por todo o dia, marque a caixa de seleção **Período Integral**. Isso desabilita as caixas de texto de hora de início e hora de término.
5. Clique em **Concluir** para inserir a folga selecionada e fechar o assistente.

Essa ação leva você de volta à visualização **De Um Dia**.

- Para revisar ou alterar as entradas na página [Selecionar Tipo de Estado](#), clique em **Anterior**.
- Caso deseje fechar o assistente sem inserir a folga, clique em **Cancelar**.

IMW: Selecionar Tempo Marcado

Para preencher a página **Selecionar Tempo Marcado** no **Assistente de Inserção Múltipla** (IMW):

1. Selecionar o **tempo marcado** que deseja inserir.
2. Ajuste a **Hora Inicial** e a **Hora Final**, conforme necessário.
3. Selecione **Dia Seguinte** próximo às caixas de texto **Hora Inicial** e **Hora Final** se o tempo marcado iniciar um dia após o início dos turnos do agente.
Ou selecione **Dia Seguinte** ao lado da caixa de texto **Hora de Término** se o tempo marcado começar no mesmo dia do início do turno do agente e terminar um dia depois.
4. Clique em **Concluir**.

IMW: Selecionar Conjunto de Trabalhos

Selecione **Conjuntos de Trabalhos** utilizando 1 ou 2 páginas no **Assistente de Inserção Múltipla** (IMW), dependendo de suas escolhas:

- [Especificar parâmetros do conjunto de trabalhos](#)
- [Tela Selecionar atividades para conjuntos de trabalhos](#)

Página Especificar Parâmetros do Conjunto de Trabalhos

1. Selecione ou digite a Hora de Início e a Hora de Término.
2. Selecione **Dia Seguinte** (próximo à caixa de texto **Hora Inicial**) se o conjunto de trabalhos tiver início um dia após o início dos turnos do agente.

— OU —
Selecione **Dia Seguinte** (próximo à caixa de texto **Hora de Término**) se o conjunto de trabalhos tiver início no mesmo dia em que os turnos do agente têm início, mas terminar no dia seguinte.
3. Selecione um desses botões de opção:
 - **Selecionar novas atividades para o Conjunto de Trabalhos**—Habilita a tela [Selecionar atividades para o conjunto de trabalhos](#), onde são selecionadas novas atividades.
 - **Usar atividades de turno existentes**—Aplica as atividades já selecionadas.
4. Marcar ou desmarcar a caixa de seleção [Marcar como hora extra com tempo marcado](#).
Selecione esta opção para habilitar a página **Tempo Marcado** quando você tiver concluído as atividades.
5. Clique em **Avançar** (se você selecionou o botão de opção **Selecionar novas atividades para o Conjunto de Trabalhos** ou a caixa de seleção **Marcar como hora extra com tempo marcado**) ou em **Concluir**.

Página Selecionar Atividades do Conjunto de Trabalhos

Esta página é exibida somente se o botão de opção **Selecionar novas atividades para o Conjunto de Trabalhos** foi selecionado.

1. Selecione uma ou mais atividades da árvore.
2. Clique em **Avançar** (se você marcou a caixa de seleção [Marcar como hora extra com tempo marcado](#) na tela anterior) ou em **Concluir**.

Tempo Marcado com Hora Extra

Para preencher a página **Selecionar tempo marcado com hora extra** no **Assistente de Inserção Múltipla** (IMW):

Importante

Esta página do assistente aparece somente se você marcar a caixa de seleção **Marcar como hora extra com tempo marcado** na página **Especificar parâmetros do conjunto de trabalhos** desse assistente.

1. Selecione um **Tempo Marcado**.
2. Clique em **Concluir**.
Caso deseje fechar o assistente sem inserir o tempo marcado, clique em **Cancelar**.

IMW: Revisar Mensagens

Utilize a caixa de diálogo **Revisar Mensagens** no **Assistente de Inserção Múltipla (IMW)** para responder a quaisquer avisos retornados quando você tentou salvar escalas editadas de agentes.

1. Para cada **Aviso** listado, verifique os itens que deseja inserir e clique em **Inserir para selecionados**. Para selecionar todos os **Avisos**, use caixa de seleção **Selecionar Todos os Avisos**.
2. Revise todos os **Erros**. Não é possível marcar a caixa de seleção ao lado do **Erro**.

Para cancelar sem aplicar nenhuma alteração, clique em **Fechar**.

A caixa de diálogo **Revisar Mensagens** inclui as seguintes colunas e controles:

Data	Exibe a data da escala.
Agente	Exibe o agente cuja escala gerou esta mensagem.
Equipe	Exibe a equipe do agente.
Mensagem	Exibe o tipo de mensagem (Aviso ou Erro) e o texto da mensagem.
Selecionar Todos os Avisos	Marca a caixa de seleção de todos os Avisos .
Inserir para Selecionados	Fecha a caixa de diálogo, aplica as ações selecionadas e obtém dados atualizados do servidor.
Fechar	Fecha a caixa de diálogo sem salvar ou atualizar os dados.

Importante

Esses erros e avisos são gerados por alterações na escala que foram feitas manualmente nas visualizações **Extensão Agente**, **De Um Dia** ou **Semanal**. Eles são diferentes dos **Erros e avisos de validação** que o WFM Web gera durante o processo de criação da escala.

Assistente de Exclusão Múltipla

Utilize a função **Exclusão Múltipla** para remover um ou mais itens de uma ou mais escalas de agentes de uma vez. É possível usar o **Assistente de Exclusão Múltipla** (DMW) para excluir itens de cenários de escala ou da **Escala Principal**.

Para utilizar o **Assistente de Exclusão Múltipla**:

1. Na barra de ferramentas **Ações** ou no menu **Ações** das visualizações **Extensão Agente, De Um Dia** ou **Semanal**, selecione **Exclusão Múltipla**.
Caso não tenha salvo as alterações, o WFM Web avisará para salvá-las antes de prosseguir.
2. Selecione as atividades na tela **Selecionar Atividades** do **Assistente de Exclusão Múltipla**.
3. Selecione os agentes na tela **Selecionar Atividades** do **Assistente de Exclusão Múltipla**.

Dica

Agentes sem habilidades não são exibidos na tela **Selecionar Agentes**.

4. Selecione os agentes cujas escalas estão sendo editadas por você.

Importante

Caso esteja excluindo itens da **Escala Principal** e tenha a permissão de segurança **Aprovar Alterações**, será possível marcar a caixa de seleção **Confirmar automaticamente** a exclusão para que os itens sejam imediatamente excluídos da **Escala Principal**. Caso não tenha a permissão de segurança necessária, essa caixa de seleção ficará desmarcada e desativada. Neste caso, qualquer exclusão feita estará pendente e ela deverá ser revisada e aprovada antes de entrar em vigor na **Escala Principal**. Caso esteja excluindo itens do cenário da escala, haverá a opção de marcar a caixa de seleção **Confirmar automaticamente a exclusão**. Se for marcada, as exclusões serão confirmadas para o cenário de escala. Caso contrário, as exclusões ficarão em um estado **Pendente**. Elas podem ser confirmadas ou revertidas usando o **Assistente de Confirmação/Reversão Múltipla**. Alterações pendentes no cenário de escala não são transferidas para a **Escala Principal** quando o cenário é publicado.

5. Clique em **Avançar**.
6. Selecione as datas para exclusão dos itens na tela **Selecionar Datas** e clique em **Avançar**.

Aviso

Qualquer item que se sobreponha às datas e horas selecionadas será excluído, mesmo que a sobreposição seja tão pequena quanto um minuto.

7. Na tela **Selecionar Tipos de Estado**, selecione um ou mais estados. Em seguida, clique em **Avançar**.

8. Preencha as telas [Selecionar Pausas](#), [Selecionar Refeições](#), [Selecionar Exceções](#), [Selecionar Folgas](#) ou [Selecionar Tempos Marcados](#) que aparecem a seguir. Em seguida, clique em **Concluir**.

A visualização reaparece. Se a **Confirmação Automática** estiver ativada, as alterações serão confirmadas na escala. Caso contrário, as alterações estarão em modo **Pendente**.

DMW: Selecionar Atividades

Para preencher a tela **Selecionar Atividades** no **Assistente de Exclusão Múltipla** (DMW):

1. Selecione uma combinação de **atividades multi-site** e **atividades**.

É possível expandir as unidades de negócios para exibir suas atividades multi-site e seus sites e expandir os sites para exibir suas atividades. Somente objetos que foram selecionados da última vez que você clicou em **Obter dados** estarão disponíveis. Por padrão, todos estão selecionados.

2. Clique em **Avançar** para aplicar as seleções e continuar ou clique em **Cancelar** para não realizar mudanças e fechar o assistente.

DMW: Selecionar Agentes

Para preencher a tela **Selecionar Agentes** no **Assistente de Exclusão Múltipla** (DMW):

1. Selecione qualquer combinação de **agentes**.

É possível selecionar agentes individuais de vários sites e equipes ou selecionar equipes ou sites inteiros. Somente os agentes selecionados na árvore **Agentes** do painel **Objeto** e quem pode trabalhar nas atividades selecionadas na primeira página desse assistente estarão disponíveis para seleção.

A lista de agentes disponíveis é também afetada pela caixa de seleção **Incluir agentes com habilidades secundárias correspondentes** da caixa de diálogo de filtro.

2. Se desejar, selecione **Excluir somente se não houver erros** e/ou **Exibir avisos**.

- Se a caixa de seleção **Excluir somente se não houver erros** for marcada, ao tentar salvar novos itens, o WFM não irá excluir nenhum deles se o servidor retornar algum erro de validação de escala.
- Caso marque a caixa de seleção **Exibir avisos**, o WFM exibe qualquer aviso de validação de escala que pode ser gerado caso remova os itens das escalas dos agentes.

Importante

Caso também ocorram erros de validação de escala, o WFM não exclui qualquer item da escala.

- Caso esteja excluindo itens da **Escala Principal** e tenha a permissão de segurança **Aprovar Alterações**, será possível marcar a caixa de seleção **Confirmar automaticamente a exclusão** para que os itens sejam imediatamente excluídos na **Escala Principal**. Caso não tenha a permissão de segurança necessária, essa caixa de seleção ficará desmarcada e desativada. Neste caso, qualquer exclusão feita fica **Pendente**. As exclusões devem ser revisadas e aprovadas antes que tenham efeito na **Escala Principal**.

Caso esteja excluindo itens do cenário da escala, haverá a opção de marcar a caixa de seleção **Confirmar automaticamente a exclusão**. Caso marque a caixa, as exclusões serão confirmadas para o cenário de escala. Caso contrário, as exclusões ficarão em um estado **Pendente**. Elas podem ser confirmadas ou revertidas usando o **Assistente de Confirmação/Reversão Múltipla**. Alterações pendentes no cenário de escala não são transferidas para a **Escala Principal** quando o cenário é publicado.

- Clique em **Avançar** para abrir a tela **Selecionar Datas**.

Clique em **Cancelar** caso deseje fechar o assistente sem salvar as seleções.

DMW: Selecionar Datas

A tela **Selecionar datas** no **Assistente de Exclusão Múltipla** (DMW) contém um calendário.

1. Selecione a data ou as datas para exclusão dos itens de escala.
O calendário funciona como descrito em [Como Usar o Calendário](#).

Dica

Caso esteja excluindo do cenário de escala, não será possível selecionar datas que estejam fora do intervalo de datas do cenário.

2. Clique em **Avançar**.
A tela [Selecionar Tipo do Estado](#) é exibida.

Aviso

Qualquer item que se sobreponha às datas e horas selecionadas será excluído, mesmo que a sobreposição seja tão pequena quanto um minuto.

DMW: Selecionar Tipos de Estado

Para preencher a tela **Selecionar Tipos de Estado** no **Assistente de Exclusão Múltipla** (DMW):

1. Selecione o **estado** ou os **estados** que deseja excluir. É possível excluir pausas, refeições, exceções, folgas ou tempo marcado.
2. Clique em **Avançar**.

A tela que aparece a seguir depende das seleções feitas na tela atual. Caso esteja excluindo um tipo de estado, a tela deste estado aparece. Caso contrário, as telas aparecem uma após a outra na ordem **Selecionar Pausas**, **Selecionar Refeições**, **Selecionar Exceções**, **Selecionar Folga** e **Selecionar Tempo Marcado**.

3. Caso deseje revisar ou alterar suas entradas na tela **Selecionar Datas**, clique em **Anterior**. Se preferir fechar o assistente sem salvar as seleções, clique em **Cancelar**.

DMW: Selecionar Pausas

Para preencher a tela **Selecionar Pausas** no **Assistente de Exclusão Múltipla** (DMW):

1. Selecione uma ou mais pausas na lista **Selecionar Pausas**. (Se houver mais pausas ocultas acima ou abaixo dos itens da lista exibidos, uma barra de rolagem vertical aparecerá à direita para revelá-las.)
 - Para selecionar itens individuais, pressione a tecla **Ctrl** enquanto faz a seleção. Para cancelar a seleção, continue pressionando a tecla **Ctrl** e clique no(s) item(ns) que deseja desmarcar.
 - Para um intervalo de itens, selecione o primeiro item, pressione a tecla **Shift** e selecione o último item do intervalo. Para revisar o intervalo, continue pressionando a tecla **Shift** e clique no último item a ser incluído no intervalo.

A lista exibe todas as pausas que foram configuradas para o site selecionado no WFM Web. As colunas da lista mostram, para cada pausa, o nome completo, o nome abreviado, a duração, se a pausa é paga ou não e o site no qual o nome do site da pausa é mostrado. Não é possível marcar ou desmarcar aqui a caixa de seleção **Pago**.

2. Caso tenha selecionado a exclusão de refeições, exceções, folgas ou tempos marcados, clique em **Próximo**.
Caso contrário, clique em **Concluir** para excluir as pausas selecionadas e fechar o assistente. Dessa forma, você retorna à visualização **Extensão Agente, De Um Dia** ou **Semanal**.
 - Para revisar ou alterar as entradas na tela **Selecionar Tipos de Estado**, clique em **Anterior**.
 - Se preferir fechar o assistente sem salvar as seleções, clique em **Cancelar**.

DMW: Selecionar Refeições

Para preencher a tela **Selecionar Refeições** no **Assistente de Exclusão Múltipla** (DMW):

1. Selecione uma ou mais refeições na lista **Selecionar Refeições**. (Se houver mais refeições ocultas acima ou abaixo dos itens da lista exibidos, uma barra de rolagem vertical aparecerá à direita para revelá-las.)
 - Para selecionar itens individuais, pressione a tecla **Ctrl** enquanto faz a seleção. Para cancelar a seleção, continue pressionando a tecla **Ctrl** e clique no(s) item(ns) que deseja desmarcar.
 - Para um intervalo de itens, selecione o primeiro item, pressione a tecla **Shift** e selecione o último item do intervalo. Para revisar o intervalo, continue pressionando a tecla **Shift** e clique no último item a ser incluído no intervalo.

A lista exibe todas as refeições que foram configuradas para o site selecionado no WFM Web. As colunas da lista mostram, para cada refeição, o nome completo, o nome abreviado, a duração, se a refeição é paga ou não e o site no qual o nome do site da refeição é mostrado. Não é possível marcar ou desmarcar aqui a caixa de seleção **Pago**.
2. Caso tenha selecionado a exclusão de exceções, folgas ou tempos marcados, clique em **Avançar**. Caso contrário, clique em **Concluir** para excluir as refeições selecionadas e fechar o assistente. Dessa forma, você retorna à visualização **Extensão Agente, De Um Dia** ou **Semanal**.
 - Para revisar ou alterar as entradas em uma tela anterior, clique em **Anterior**.
 - Se preferir fechar o assistente sem salvar as seleções, clique em **Cancelar**.

DMW: Selecionar Exceções

Para preencher a tela **Selecionar Exceções** no **Assistente de Exclusão Múltipla** (DMW):

1. Selecione uma ou mais exceções na lista **Selecionar Exceções**. (Se houver mais exceções ocultas acima ou abaixo dos itens da lista exibidos, uma barra de rolagem vertical aparecerá à direita para rolar pelos itens.)
 - Para selecionar itens individuais, pressione a tecla **Ctrl** enquanto faz a seleção. Para cancelar a seleção, continue pressionando **Ctrl** e clique no(s) item(ns) que deseja desmarcar.
 - Para um intervalo de exceções, selecione a primeira exceção, pressione a tecla **Shift** e selecione a última exceção do intervalo. Para revisar o intervalo, continue pressionando a tecla **Shift** e clique na última exceção a ser incluída no intervalo.

A lista exibe todas as exceções que foram configuradas para o site selecionado no módulo de **Políticas** do WFM Web. As colunas da lista exibem, para cada exceção, o nome completo, o nome abreviado, se é paga, se pode ser convertida em folga, se é uma exceção de período integral e todos os sites a que a exceção é atribuída.

Dica

As caixas de seleção simplesmente indicam as propriedades configuradas da exceção. Não é possível marcá-las ou desmarcá-las aqui.

- Caso tenha selecionado para excluir folga ou hora marcada, clique em **Avançar**. Caso contrário, clique em **Concluir** para excluir as exceções selecionadas e fechar o assistente. Dessa forma, você retorna à visualização **Extensão Agente, De Um Dia** ou **Semanal**.
 - Para revisar ou alterar as entradas em uma tela anterior, clique em **Anterior**.
 - Ou, se preferir, para fechar o assistente sem salvar as seleções, clique em **Cancelar**.

DMW: Selecionar Folgas

Para preencher a tela **Selecionar Folgas** no **Assistente de Exclusão Múltipla** (DMW):

1. Selecione um ou mais tipos de folga na lista **Selecionar Folga**. (Se houver mais tipos de folga ocultos acima ou abaixo dos itens de lista exibidos, uma barra de rolagem vertical aparecerá à direita para ajudá-lo a revelá-los.)
 - Para selecionar tipos de folga individuais, pressione a tecla **Ctrl** enquanto faz as seleções. Para cancelar a seleção, continue pressionando **Ctrl** e clique no(s) item(ns) que deseja desmarcar.
 - Para um intervalo de tipos de folga, selecione o primeiro tipo de folga, pressione a tecla **Shift** e selecione o último tipo de folga do intervalo. Para revisar o intervalo, continue pressionando a tecla **Shift** e clique no último tipo de hora de folga a ser incluído no intervalo.

A lista exibe todos os tipos de folga que foram configurados para o site selecionado no módulo de **Políticas** do WFM Web. As colunas da lista exibem, para cada tipo de folga, o nome completo, o nome abreviado, se é pago e se ele é considerado nos limites de folga configurados e todos os sites aos quais a Folga é atribuída.

Dica

As caixas de seleção simplesmente indicam as propriedades configuradas do tipo de folga. Não é possível marcá-las ou desmarcá-las aqui.

- Caso tenha selecionado para excluir a hora marcada, clique em **Avançar**. Clique em **Concluir** para excluir os itens de folga selecionados, e todos os outros itens selecionados, e fechar o assistente. Dessa forma, você retorna à visualização **Extensão Agente, De Um Dia** ou **Semanal**.
 - Para revisar ou alterar as entradas em uma tela anterior, clique em **Anterior**.
 - Ou, se preferir, para fechar o assistente sem salvar as seleções, clique em **Cancelar**.

DMW: Selecionar Tempos Marcados

Para preencher a tela **Selecionar Tempos Marcados** no **Assistente de Exclusão Múltipla** (DMW):

1. Selecione o **itens de hora marcada** que deseja excluir.
2. Clique em **Concluir** para excluir os itens de hora marcada selecionados, e todos os outros itens selecionados, e fechar o assistente.

Você retorna à visualização Extensão Agente, De Um Dia ou Semanal.

- Para revisar ou alterar as entradas em uma tela anterior, clique em **Anterior**.
- Para fechar o assistente sem salvar as seleções, clique em **Cancelar**.

Assistente de Confirmação/Reversão Múltipla

Use o **Assistente de Confirmação/Reversão Múltipla** para confirmar ou reverter todas as **alterações de escala pendentes** dos agentes selecionados nas datas selecionadas. É possível usar este assistente na visualização **Extensão Agente, De Um Dia** ou **Semanal** para um cenário de escala ou **Escala Principal**.

Importante

É necessário ter a permissão de segurança **Aprovar Alterações** ativada para confirmar as alterações pendentes para a **Escala Principal**. Caso não tenha, será possível usar este assistente somente para reverter alterações pendentes. Se você estiver trabalhando em um cenário de escala, será possível confirmar/reverter todas as alterações pendentes.

Terminologia

- **Confirmar**—*Confirmar* uma mudança pendente faz com que ela faça parte de um cenário publicamente disponível no **Assistente de Confirmação/Reversão** ou na **Escala Principal**. Quando um cenário de escala é publicado, somente mudanças executadas aparecem na **Escala Principal**.
- **Reverter**—*Reverter* alterações pendentes as exclui de possíveis inclusões no cenário ou **Escala Principal**.
- **Pendente**—Uma alteração de escala será colocado em status *Pendente* em três casos:
 1. O usuário que faz alterações na **Escala Principal** não tem permissões de segurança para aprovar alterações no módulo **Escala**.
 2. O usuário que altera a **Escala Principal** possui permissão para aprovar alterações, mas desativa o ícone **Confirmação Automática** ()
 3. O usuário está trabalhando com um cenário de escala e desativa o ícone **Confirmar automaticamente**.

Em todos os casos, o usuário deverá clicar em **Salvar** para que as alterações sejam avaliadas pelo sistema (e gerados alertas apropriados). Neste ponto, as alterações vão para o estado **Pendente** se quaisquer uma das três condições forem satisfeitas.

Os usuários podem ver as alterações que estão **Pendentes** porque elas possuem um triângulo vermelho apontando para baixo (ícone de preferencial) na coluna mais à esquerda da visualização da escala. Se, entretanto, o usuário tiver permissão para **Aprovar Alterações** e o ícone **Confirmação Automática** não estiver ativado, quando o usuário clicar em **Salvar**, bloqueando qualquer alerta, estas alterações serão **Confirmadas** para a escala.)

Assim, com alterações **Pendentes**, o usuário pode chamar o **assistente Confirmação/Reversão** para confirmar alterações pendentes para os agentes e datas selecionados ou para reverter as

alterações pendentes, que basicamente será desfazer aquelas alterações pendentes para os agentes e datas selecionadas.

Caso tenha a permissão **Aprovar Alterações**, haverá duas maneiras adicionais para trabalhar com alterações de escala pendentes:

- É possível aprovar ou rejeitar alterações pendentes na **Escala Principal** usando o módulo **Aprovação de Alteração da Escala Principal**. O módulo **Aprovação de Alterações** permite visualizar cada alteração pendente antes de decidir se aprova ou rejeita a mesma. Usando o **Assistente Confirmação/Reversão Múltipla**, é possível confirmar ou reverter todas as alterações dos agentes e datas selecionadas sem ver cada uma das alterações.
- É possível confirmar ou reverter diretamente todos os itens em um dia de escala de agente que possuem status pendente nas visualizações **Escala Principal De Um Dia** ou **Extensão Agente da Escala Principal**. Para fazer isso, clique com o botão direito do mouse na linha que mostra a escala do agente e, em seguida, selecione **Executar** ou **Reverter**. Se estiver trabalhando em um cenário de escala, é possível fazer isso independentemente de possuir ou não as permissões **Aprovar Alterações**.

Usando Assistente de Confirmação/Reversão Múltipla

Para usar o assistente:

1. Na barra de ferramentas **Ações** ou no menu **Ações** da visualização, selecione **Confirmação/Reversão Múltipla**.
Caso não tenha salvo as alterações, o WFM Web avisará para salvá-las antes de prosseguir.
A primeira tela do **Assistente de Confirmação/Reversão Múltipla**, **Selecionar Agentes**, é aberta.
2. Selecione as **atividades** cujas alterações pendentes deseja confirmar ou reverter.
A próxima tela do **Assistente de Confirmação/Reversão Múltipla**, **Selecionar Agentes**, é aberta.
3. Selecione os agentes cujas alterações pendentes deseja confirmar ou reverter.

Importante

Agentes sem habilidades não são exibidos na tela **Selecionar Agentes**.

4. Selecione se deseja confirmar ou reverter as alterações pendentes.
5. Clique em **Avançar**.
6. Na tela **Selecionar Datas**, selecione as datas que incluem os itens pendentes que deseja salvar ou remover, depois clique em **Concluir**.
A visualização reaparece.

CRW: Selecionar Atividades

Para preencher a página **Selecionar Atividades** no **Assistente de Confirmação/Reversão** (CRW):

1. Selecione qualquer combinação de **atividades**.
Você pode selecionar atividades individuais de vários sites e atividades multi-site nas unidades de negócios. Somente as atividades pertencentes à unidade de negócios e aos sites selecionados na árvore **Atividades** do painel **Objeto** estão disponíveis para seleção aqui.
2. Clique em **Avançar** para abrir a página **Selecionar Agentes**.
Clique em **Cancelar** se desejar fechar o assistente sem salvar ou apagar as alterações pendentes.

CRW: Selecionar Agentes

Para preencher a página **Selecionar Agentes** no **Assistente de Confirmação/Reversão** (CRW):

1. Selecione qualquer combinação de **agentes**.
É possível selecionar agentes individuais de vários sites e equipes ou selecionar equipes ou sites inteiros. Somente os agentes selecionados na árvore **Agentes** do painel **Objeto** e quem pode trabalhar nas atividades selecionadas na primeira página desse assistente estarão disponíveis para seleção.
2. Selecione **Confirmar** ou **Reverter**.
Caso não tenha permissão de segurança **Aprovar Alterações**, a caixa de seleção **Confirmar** é desmarcada e desabilitada. Neste caso, é possível apenas reverter alterações pendentes.
3. Clique em **Avançar** para abrir a página **Selecionar Datas**.
Clique em **Cancelar** se desejar fechar o assistente sem salvar ou apagar as alterações pendentes.

CRW: Selecionar Datas

A página **Selecionar Datas** no **Assistente de Confirmação/Reversão** (CRW) contém um calendário.

1. Selecione a **data** ou **datas** para as quais deseja confirmar ou reverter todos os itens de escala. O calendário funciona como descrito em [Como Usar o Calendário](#).

Dica

Caso esteja trabalhando com cenário de escala, não será possível selecionar datas que estejam fora do intervalo da datas do cenário.

2. Clique em **Concluir**.
Dessa forma, você retorna à visualização **Extensão Agente, De Um Dia** ou **Semanal**. Se confirmar os itens, eles aparecerão na escala.
- Caso deseje revisar ou alterar as entradas na página [Selecionar Agentes](#), clique em **Anterior**.
 - Se preferir fechar o assistente sem salvar as seleções, clique em **Cancelar**.

Modificar Escalas de Agentes Individuais

É possível inserir e editar itens de escala de determinado agente usando:

- Visualização **Extensão Agente** ou **De Um Dia** da **Escala Principal**
- Visualização **Cenário Extensão Agente** ou **De Um Dia**

Por exemplo, você pode reatribuir um agente de uma atividade com excesso de funcionários para uma atividade com falta de funcionários; ou pode trocar as horas pagas de um dia de folga devido a uma alteração no volume geral de interação.

É possível inserir e editar itens de escala usando **menus de atalho**. Depois que os itens forem inseridos, você poderá **redimensionar ou mover graficamente** alguns itens usando o mouse. As seções a seguir abordam o seguinte:

- **Usando menus de atalho.**
- **Inserindo itens de escala de período integral.**
- **Modificando exceções de período integral, dias de folga e folga de período integral.**
- **Modificando turnos.**
- **Inserindo e editando itens de turno.**
- **Modificando e redimensionando itens de turno.**
- **Confirmando ou revertendo alterações pendentes**

Usando Menus de Atalho

Para exibir um menu de atalho:

- Clique com o botão direito em uma linha na grade do agente no intervalo em que deseja inserir ou editar um item de escala. (Para ampliar um intervalo específico, desmarque a caixa de seleção **Visualização de Período Integral** e/ou **redimensione as colunas**.)

Para fechar o menu de atalho sem selecionar nenhum de seus comandos:

- Pressione **Esc**.

Inserindo Itens de Escala de Período Integral

Clique com o botão direito no intervalo do agente que inclui os itens de escala

para abrir um menu de atalho. Os itens de menu disponíveis para seleção dependem dos itens de período integral que já existem (ou não existem) no dia da escala do agente. A tabela abaixo descreve todos os itens de menu.

Inserir Dia de Folga	Atribui ao agente um dia livre, que aparece como uma barra verde-claro.
Inserir Folga de Período Integral	Exibe uma janela onde é possível selecionar o tipo de folga de período integral. Após inserida, a folga aparece com uma barra verde-escuro (é possível alterar a cor com a Ferramenta de Cores).
Inserir Exceção de Período Integral	Exibe uma janela onde é possível selecionar um tipo de exceção de período integral. Após inserida, a exceção aparece como uma barra vermelha.
Inserir Turno	Exibe uma janela onde é possível selecionar um tipo de turno e as horas iniciais/finais. Após inserido, o turno aparece como uma barra azul-escuro com bordas pretas finas (é possível alterar a cor com a Ferramenta de Cores).
Inserir Tempo Marcado	Exibe a caixa de diálogo Inserir Hora Marcada .
Desfazer Alterações	Restaura a escala do agente ao estado em que foi salva pela última vez.
Inserir Múltiplos	Permite inserir itens de escala para vários agentes ou equipes.
Copiar Escala	Este item de menu aparece na visualização Extensão Agente . É possível selecionar um dia de escala de um único agente e usar esta opção para selecionar as datas de início e de término nas quais deseja copiar o dia da escala selecionada.

Modificando Exceções de Período Integral, Dias de Folga e Folga de Período Integral

Após inserir uma exceção de período integral, um dia de folga ou uma folga de período integral, você não poderá **excluir**, nem **mover ou redimensionar** sua barra na grade. Entretanto, é possível substituí-lo inserindo um item de período integral diferente.

Ao clicar com o botão direito em uma exceção de período integral inserida, dia de folga ou folga em período integral, o item existente (**Exceção**, **Dia de Folga** ou **Folga em Período Integral**) não é exibido no menu de atalho do período integral, mas as opções **Editar Exceção** ou **Editar Folga em Período Integral** são exibidas para Exceção ou Folga no menu pop-up. É possível **mover ou redimensionar** a **Exceção** de Período Integral ou **Folga de Período Integral**, caso elas tenham sido criadas com configurações de hora de início/término. Veja também **Caixa de Diálogo de Edição de Exceção** e **Inserindo e Editando Itens de Turno**.

Modificando Turnos

Após inserir um turno, não será possível **excluir** sua barra na grade; mas será possível substituir a barra inserindo um item de período integral diferente. Ao clicar com o botão direito em um turno inserido, **o menu de atalho de itens de turno será exibido**.

Para alterar as horas iniciais/finais do turno, faça um dos seguintes procedimentos:

- Use o comando **Editar** do menu de atalho.
- **Mova** ou **Redimensione** a barra do turno visualmente enquanto pressiona a tecla **Ctrl**.

Dica

Se você alterar a hora de início ou de término do turno de um agente que pertence a um grupo de transporte compartilhado, uma mensagem de aviso aparecerá quando salvar a alteração.

Inserindo e Editando Itens de Turno

Quando a escala de um agente inclui um turno (representado por uma barra azul com bordas pretas finas), é possível inserir e editar itens de escala dentro daquele turno ou editar o próprio turno.

- Clique com o botão direito no turno para exibir um menu de atalho com as opções listadas abaixo.
- Ao mover o ponteiro do mouse sobre uma opção que termina com uma seta (>), um submenu exibe mais opções.

Inserir >	No submenu, selecione Pausa , Refeição , Exceção [meio período] , Folga [meio período] , Conjunto de Atividades , Conjunto de Trabalho , ou Hora Marcada . Use a caixa de diálogo resultante para inserir itens de escala.
Editar >	No submenu, selecione o conjunto de atividades, o turno ou outro item de escala que deseja editar. Use a caixa de diálogo resultante Editar para ajustar as horas iniciais/finais do item.
Definir Atividades Para >	No submenu, selecione Trabalho , Conjunto de Trabalhos ou Conjunto de Atividades . Use a caixa de diálogo resultante Definir Atividades para definir as atividades de trabalho do agente. Conjuntos de Atividades aparecem na grade como barras amarelas.
Excluir >	No submenu, selecione o conjunto de atividades ou outro item de escala que deseja excluir da escala.

	<p>Importante</p> <p>Selecione com cuidado, porque não haverá mensagem de confirmação antes da exclusão do item. Se um turno tiver somente um conjunto de atividades, não será possível excluir o conjunto de atividades, portanto, o comando Excluir não aparecerá ao clicar com o botão direito sobre ele.</p>
Substituir	<p>Quando você clica com o botão direito diretamente em um item (refeição, pausa, exceção de período integral ou meio-período, folga de período integral ou meio período ou hora marcada) na escala do agente, o comando Substituir torna-se visível e é ativado no menu suspenso. Use esse comando para substituir o item "antigo" selecionado por outro item "novo" do mesmo tipo.</p> <p>Selecione Substituir > item... no menu para ativar o Assistente de Substituição Múltipla. Esse assistente exibe uma série de telas de seleção (por exemplo, Selecionar Atividades e Selecionar Agentes) que simulam telas semelhantes no Assistente de Inserção Múltipla.</p> <p>Faça sua(s) seleção(ões) em cada uma dessas telas e clique em Avançar.</p> <p>A tela de seleção final exibe itens do mesmo tipo que o item que você está substituindo. Selecione um item e clique em Concluir.</p> <p>O WFM substituiu o item "antigo" pelo item "novo" para todos os agentes selecionados que têm o mesmo item "antigo" na escala desse dia.</p>
Confirmar	<p>Ao trabalhar na Escala Principal, caso o dia da escala do agente tenha itens pendentes e você tenha a permissão de segurança Aprovar Alterações ativada, você poderá selecionar Confirmar para que todas as alterações pendentes do dia sejam incluídas na escala. Caso esteja trabalhando em um cenário de escala e o dia da escala do agente possua itens pendentes, você poderá selecionar Confirmar para que todas as alterações pendentes do dia sejam incluídas na escala.</p>
Reverter	<p>Se o dia do agente tiver itens de escala pendentes, você poderá selecionar Reverter para remover todas as alterações pendentes do agente nesse dia.</p>
Desfazer Alterações	<p>Restaura a escala do agente ao estado em que foi salva pela última vez.</p>
Inserir Múltiplos	<p>Permite inserir itens de escala para vários agentes ou equipes.</p>
Histórico da Escala	<p>Use-o para comparar a escala principal atual ao seu estado anterior e, opcionalmente, restaurar a escala para esse mesmo estado anterior (reverter).</p>

Dica

Uma mensagem de aviso aparece quando as inserções ou edições violam as restrições de tempo para o turno ou para qualquer item de turno, incluindo o período e a distribuição das refeições, pausas e exceções.

Modificando e Redimensionando Itens de Turno

Quando a escala do agente inclui um turno, é possível usar o mouse para mover (arrastar e soltar) ou redimensionar alguns dos itens de escala do turno (conjuntos de atividades, pausas, refeições e exceções de período integral) ou o próprio turno.

Mover um item altera sua hora inicial e final, mas mantém sua duração. Redimensionar um item altera sua hora inicial ou final, o que altera sua duração.

Importante

Uma mensagem de **Aviso** será exibida quando suas alterações criarem itens que se sobreponham, ou quando violarem as restrições de tempo do turno ou de qualquer item de turno. Alguns exemplos de restrições de tempo são:

O #WFM Web jamais move refeições ou exceções de meio período juntamente com os turnos; algumas refeições ou exceções de meio período—dependendo de suas configurações—não poderão ocorrer fora do horário do turno.

O #WFM Web nunca move conjuntos de atividades ou conjuntos de trabalho com a granularidade de 1 minuto, mas trata esses itens de turno como itens de granularidade de 15 minutos e, caso a restrição de granularidade de 15 minutos seja violada, a seguinte mensagem de **Aviso** é exibida: *Violação de restrição: As horas do conjunto de atividades devem coincidir com início/fim ou intervalos de tempo de 15 minutos.*

Movendo um Item de Turno

Dica

Para mover o próprio turno, mantenha pressionada a tecla **Ctrl** durante as duas primeiras etapas.

1. Clique no meio do item da escala e mantenha pressionado o botão do mouse. O ponteiro do mouse muda para seta de quatro pontas.
2. Arraste o item para a direita ou esquerda.

3. Solte o botão do mouse (e qualquer outra tecla) quando o item tiver as horas iniciais e finais desejadas. Uma mensagem de aviso informa sobre qualquer violação de restrições.

Redimensionando um Item de Turno

Dica

Para redimensionar o próprio turno, mantenha pressionada a tecla **Ctrl** durante as duas primeiras etapas.

1. Clique próximo do ponto inicial ou final do item de escala e mantenha pressionado o botão do mouse. O ponteiro do mouse muda para uma seta de duas pontas. (Caso veja uma seta de quatro pontas ou caso o ícone não tenha mudado, solte o botão do mouse e clique bem no limite da barra colorida do item.)
2. Arraste a ponta inicial ou final da barra para a direita ou esquerda.
3. Solte o botão do mouse quando o item tiver as horas iniciais ou finais desejadas. Uma mensagem de aviso informa sobre qualquer violação de restrições.

Confirmando ou Revertendo Alterações Pendentes

Para incluir todas as **alterações pendentes** que estão na escala do agente para o dia selecionado ou para remover todas:

1. Clique com o botão direito na linha da escala do agente na visualização **De Um Dia**.
2. Selecione **Confirmar** ou **Reverter** no menu de atalho.

Dica

Caso não tenha a permissão de segurança **Aprovar Alterações** ativada, você não poderá selecionar **Confirmar**.

Assistente de Inserção de Turno

Use o **Assistente de Inserção de Turno** para inserir um turno dentro da escala de um agente:

1. Na grade **De Um Dia** ou **Extensão Agente**, clique com o botão direito na linha de um agente.
2. Clique em qualquer intervalo de tempo para qualquer agente que não tem um turno escalado.
3. No menu de atalho que aparece, selecione **Inserir Turno**.
A primeira tela, **Seleção de Turno**, de duas do **Assistente de Inserção de Turno** é aberta.
4. Na lista **Escolher Turno**, clique em uma linha de turno para selecioná-lo.
A lista mostra o nome e as horas de cada turno que foi configurado no WFM Web. Se necessário, uma barra de rolagem vertical aparecerá à direita.
5. Ajuste a **Hora de Início** e a **Hora de Término** do turno, conforme necessário.
 - Selecione **Dia Seguinte** se a **Hora de Término** for um dia após a **Hora de Início**. As configurações devem seguir as limitações de tempo configuradas para o tipo de turno.
 - Selecione **Inserir Refeições e Pausas Automaticamente** para ter refeições e pausas inseridas automaticamente junto com o turno e de forma otimizada, baseando-se na cobertura da escala, conforme as limitações configuradas para este **Turno** na Web. Se esta opção ficar desmarcada, então o **Turno** será inserido sem nenhuma refeição ou pausa e elas deverão ser inseridas manualmente.
 - Marque a caixa de seleção **Mostrar atividades que correspondem às habilidades secundárias** para especificar as atividades que correspondem à habilidade secundária deste agente.
6. Clique em **Avançar**.
7. Na tela de **Seleção de Conjunto de Atividades**, é possível selecionar:
 - uma ou mais atividades de trabalho
 - um conjunto de atividades
 - Uma ou mais atividades associadas com um conjunto de atividades.
8. Se estiver inserindo um turno para um agente que possa trabalhar em múltiplas atividades, é possível selecionar múltiplas atividades.

Importante

As horas do turno selecionado na tela anterior devem estar consistentes com as limitações de tempo configurado do conjunto de atividades. (Clique em **Voltar** caso necessite alterar as horas de início e término do turno.)

9. Clique em **Concluir** para inserir as atividades de trabalho ou os conjuntos de atividades selecionados e fechar o assistente.

Importante

Nenhum aviso será exibido caso o turno contenha itens de turno configurados incorretamente que não possam ser inseridos.

A visualização reaparece. O novo turno aparece com uma barra azul-escuro (é possível alterar a cor com a [Ferramenta Cores](#)).

Caixa de Diálogo Inserir Pausa

Use a caixa de diálogo de **Inserir Pausa** para inserir uma pausa dentro de uma escala de agente:

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**).
Clique no intervalo de tempo ou próximo de onde deseja que a pausa inicie.
2. No menu de atalho que aparece, selecione **Inserir> Pausa**.
A caixa de diálogo **Inserir Pausa** é aberta. Ela exibe as pausas que estão associadas com o turno selecionado.

Clique em **Mostrar tudo** caso prefira exibir todas as pausas que foram configuradas para o site.

3. Na lista **Escolher Item para Inserir**, clique em uma linha da pausa para selecioná-la.
As duas primeiras colunas mostram o nome completo e o nome abreviado de cada pausa.

A coluna **Horas** exibe a duração configurada da pausa em horas e minutos.

Uma marca de seleção na coluna **Pago** indica que o tempo da pausa é pago. (Não é possível marcar ou desmarcar as caixas de seleção para alterar este atributo aqui.)

4. Ajuste a **Hora de Início** e a **Hora de Término**, conforme necessário.
É possível selecionar **Dia Seguinte** como **Hora de Término** apenas, ou **Hora de Início** e **Hora de Término**, se uma delas estiver no dia seguinte. (Não é possível selecionar **Dia Seguinte** apenas como **Hora Inicial**).
5. Clique em **OK** para inserir a pausa selecionada e fechar a caixa de diálogo.
A visualização reaparece. A nova pausa aparece como uma barra cinza-clara.

Caixa de Diálogo Inserir Refeição

Use a caixa de diálogo Inserir Refeição para inserir uma refeição dentro de uma escala de agente:

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 intervalo de tempo ou próximo de onde deseja que a refeição inicie.
3. No menu de atalho que aparece, selecione **Inserir >Refeição**.
A caixa de diálogo **Inserir Refeição** é aberta. Ela exibe refeições que estão associadas com o turno selecionado.

Clique em **Mostrar tudo** caso prefira exibir todas as refeições que foram configuradas para o site.

4. Na lista **Escolher Item para Inserir**, clique em uma linha de refeição para selecioná-la.
As duas primeiras colunas mostram o nome completo e o nome abreviado de cada refeição.

A coluna **Horas** exibe a duração configurada da refeição em horas e minutos.

Uma marca de seleção na coluna **Pago** indica que o tempo da refeição é pago. (Não é possível marcar ou desmarcar as caixas de seleção para alterar este atributo aqui.)

5. Ajuste a **Hora de Início** e a **Hora de Término**, conforme necessário.
É possível selecionar **Dia Seguinte** como **Hora de Término** apenas, ou **Hora de Início** e **Hora de Término**, se uma delas estiver no dia seguinte. (Não é possível selecionar **Dia Seguinte** apenas como **Hora Inicial**).
6. Clique em **OK** para inserir a refeição selecionada e fechar a caixa de diálogo.
A visualização reaparece. A nova refeição aparece com uma barra azul-claro.

Importante

Ao inserir uma refeição usando esta caixa de diálogo, a escala não leva em conta a qualificação do agente para a refeição.

Caixa de Diálogo Inserir Conjunto de Atividades

Use a caixa de diálogo de **Inserção de Conjunto de Atividades** para inserir um conjunto de atividades dentro de uma escala de agente:

1. Na visualização **De Um Dia** ou **Prorrogado pelo Agente**, clique com o botão direito em uma barra azul-escuro do turno do agente (é possível alterar a cor com a **Ferramenta de Cores**).
2. Clique no intervalo de tempo ou próximo de onde deseja que o conjunto de atividades inicie. No menu de atalho que aparece, selecione **Inserir > Conjunto de Atividades**.

A caixa de diálogo de **Inserção de Conjunto de Atividades** é aberta.

3. Selecione um conjunto de atividades, ou uma ou mais de suas atividades associadas. Na árvore **Escolher Item para Inserir**, é possível expandir conjuntos de atividades para exibir suas atividades. É possível selecionar todo um conjunto de atividades ou uma ou mais atividades dentro de qualquer outro conjunto de atividades.
4. Ajuste o **Conjunto de Atividades** ou a **Horas de Início** e **Hora de Término** da atividade selecionada, conforme necessário. É possível selecionar **Dia Seguinte** como **Hora Inicial** ou **Hora Final** se uma delas estiver no dia seguinte.

Importante

As configurações devem seguir as limitações de tempo configuradas para o conjunto de atividades.

5. Clique em **OK** para inserir o conjunto de atividades selecionado e fechar a caixa de diálogo. A visualização reaparece.

Conjuntos de Atividades aparecem como barras amarelas (é possível alterar a cor com a **Ferramenta Cores**).

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 colocarem 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.

Caixas de Diálogo Inserir Folga

O WFM usa diferentes caixas de diálogo e itens de menu para itens de escala de folga de dia inteiro ou parcial:

- Use o diálogo **Inserir Folga** para **inserir uma folga de meio período** dentro da escala de um agente.
- Use a caixa de diálogo **Inserir Folga de Período Integral** para **inserir um folga de período integral** na escala do agente.

Por exemplo, um agente pode ser convocado para um júri popular ou necessita se ausentar por motivos de doença após a escala ser criada.

Inserindo Folga de Dia-Parcial

Para inserir um item de escala de folga de meio período:

1. Na visualização **De Um Dia** ou **Prorrogado pelo Agente**, **clique com o botão direito** em uma barra azul-escuro do turno do agente (é possível alterar a cor com a **Ferramenta de Cores**).
 2. Clique na barra ou próximo ao intervalo de tempo onde deseja que a hora de folga inicie.
 3. No menu de atalho que aparece, selecione **Inserir> Folga**. A caixa de diálogo **Inserir Folga** é aberta. O nome do agente aparece na barra de título.
 4. Na lista de tipos de folga, clique a linha para o tipo de folga que deseja inserir.
- Marque a caixa de seleção **Mostrar tudo** para exibir todos os tipos de folga. Desmarque a caixa de seleção para exibir somente os tipos de tempo livre que são aplicáveis ao agente selecionado. Consulte o apêndice "Folga Primer" no *Workforce Management Administrator's Guide*.

Importante

A lista exibe tipos de folgas que foram configurados no módulo de **Políticas** do WFM Web for Supervisors. Se necessário, uma barra de rolagem vertical aparecerá à direita.

Caso selecione um tipo de folga que não esteja associado a um agente escolhido, o WFM atribui a folga mas não garante as regras de saldo de folga. Entretanto, caso o tipo de folga vá além dos limites de folga, o WFM considera este item de folga no cálculo dos limites.

As duas primeiras colunas mostram o nome completo e o nome abreviado de cada tipo de folga.

Marcas de seleção nas colunas restantes indicam se o folga é pago e se é contado para os limites de folga. Não é possível marcar ou desmarcar as caixas de seleção para alterar estes atributos aqui.

A coluna **Site** lista todos os sites aos quais o tipo de folga é atribuído.

- Opcional: Ajuste a **Hora de Início** e **Hora de Término** desta folga, se os valores padrão não estiverem corretos.

- a. Clique dentro dos campos **Hora de Início** e **Hora de Término** para modificar os valores padrão para horas, minutos e AM/PM.
 - b. Selecione **Dia Seguinte** à direita da caixa de texto **Hora de Início** se a folga iniciar um dia após o início dos turnos do agente.
 - c. Selecione **Dia Seguinte** à direita da caixa de texto **Hora de Término** se a folga for terminar um dia após o início.
- Clique em **OK** para inserir a folga selecionada e fechar a caixa de diálogo. A visualização reaparece. A nova folga aparece como uma barra verde-escuro (é possível alterar a cor com a **Ferramenta Cores**).

Importante

Se as horas de **Início** e **Término** colocarem a folga 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 você atribuir uma folga longa, talvez a folga seja o único grupo de estado da escala disponível durante as horas pagas do agente.

Inserindo Folga em Período Integral

Para inserir uma folga em período integral dentro de uma escala de agente:

1. Na grade **De Um Dia** ou **Extensão Agente**, **clique com o botão direito** na linha de um agente.
2. No menu de atalho que aparece, selecione **Inserir > Folga em Período Integral**. A caixa de diálogo **Inserir Folga em Tempo Integral** é aberta. O nome do agente aparece na barra de título.
3. Na lista de tipos de folga, clique a linha para o tipo de folga que deseja inserir.

Importante

A lista exibe os tipos de folga que foram configurados no módulo Políticas do WFM Web. Se necessário, uma barra de rolagem vertical aparecerá à direita.

Caso selecione um tipo de folga que não esteja associado a um agente escolhido, o WFM atribui a folga mas não garante as regras de saldo de folga. Entretanto, caso o tipo de folga vá além dos limites de folga, o WFM considera este item de folga no cálculo dos limites.

As duas primeiras colunas mostram o nome completo e o nome abreviado de cada tipo de folga.

Marcas de seleção nas colunas restantes indicam se o folga é pago e se é contado para os limites de folga. Não é possível marcar ou desmarcar as caixas de seleção para alterar estes atributos aqui.

A coluna **Site** lista todos os sites aos quais o tipo de folga é atribuído.

4. Opcional: Ajuste a **Hora de Início** e **Hora de Término** desta folga, se os valores padrão não estiverem corretos.

-
- a. Marque a caixa de seleção **Especificar Início/Fim** para ativar os campos **Hora de Início** e **Hora de Término** e, em seguida, clique dentro de cada campo para modificar os valores padrão de horas, minutos e AM/PM.
 - b. Selecione **Dia Seguinte** à direita da caixa de texto **Hora de Término** se a folga for terminar um dia após o início.
3. Opcional: Especifique uma duração não padrão para a folga em período integral.
- Marque a caixa de seleção **Especificar Horas Pagas** para ativar o campo **Horas Pagas** e, em seguida, clique dentro do campo e insira ou selecione um valor para especificar o número exato de horas em um período integral para esta folga específica.

Importante

A caixa de seleção **Especificar Horas Pagas** será ativada apenas após selecionar um tipo de folga paga na lista **Escolher Folga**.

- Clique em **OK** para inserir a folga selecionada e fechar a caixa de diálogo. A visualização reaparece. A nova folga de período integral aparece como uma barra verde-escuro (é possível alterar a cor com a [Ferramenta Cores](#)).

Assistente de Inserção de Conjunto de Trabalhos

Use o **Assistente de Inserção de Conjunto de Trabalhos** para inserir um conjunto de atividades dentro da escala de um agente.

1. Na grade **De Um Dia** ou **Extensão Agente**, clique com o botão direito na linha de um agente.
2. No menu de atalho que aparece, selecione **Inserir Conjunto de Trabalhos**.
A tela **Especificar Parâmetros de Conjunto de Trabalhos** do **Assistente de Inserção de Conjunto de Trabalhos** é exibida.
 - a. Ajuste a **Hora de Início** e a **Hora de Término**, conforme necessário.

Selecione **Dia Seguinte** (ao lado das caixa de texto **Hora de Início** e **Hora de Término**) se o conjunto de trabalho iniciar e terminar um dia após o início dos turnos do agente

— OU —
Selecione **Dia Seguinte** (ao lado somente da caixa de texto **Hora de Término**) se o conjunto de trabalho começar no mesmo dia do início do turno do agente e terminar um dia depois.
 - b. Selecione um destes dois botões de opções:
 - **Selecionar novas atividades para o conjunto de atividades** (padrão) habilita o assistente para exibir a tela **Selecionar atividades para conjunto de trabalhos**.
 - **Usar atividades de turno existentes** desabilita aquela tela.
 - c. Marque a caixa de seleção **Marcar como hora extra com tempo marcado** (padrão) para habilitar a exibição pelo assistente da tela **Selecionar Tempo Marcado para Hora Extra**. Desmarque esta caixa de seleção para desativar essa tela.
 - d. Clique em **Avançar**.
A tela **Selecionar atividades para um conjunto de atividades** será exibida, se a mesma foi ativada anteriormente.
3. Selecione da lista de atividades (aquelas que o agente poderia executar, com base nas suas habilidades principais e secundárias):
 - uma ou mais atividades de trabalho
 - um conjunto de atividades
 - uma ou mais atividades associadas a um conjunto de atividades; Se você estiver inserindo um conjunto de trabalho para um agente que pode trabalhar em múltiplas atividades, será possível selecionar múltiplas atividades.

Importante

As horas do conjunto de atividades selecionadas na tela anterior devem estar consistentes com as limitações de tempo configurado do conjunto de atividades. (Clique em **Voltar** caso necessite alterar as

horas de início e término do conjunto de atividades.)

4. Clique em **Avançar** (ou em **Concluir**, se esta for a tela final).
A tela **Selecionar tempo marcado para hora extra** será exibida, se a mesma foi ativada anteriormente.
5. Selecione um item desta lista.
A lista exibe apenas os itens com a opção **Usado para Marcar Hora Extra** ativada, portanto, pode estar vazia.
6. Clique em **Concluir** para inserir os conjuntos de atividades selecionados e fechar o assistente.

Caixa de Diálogo Inserir Tempo Marcado

Tempo Marcado permite marcar parte ou todo o turno do agente para rastrear como esse tempo está sendo usado pelo agente. Por exemplo, talvez queira marcar o tempo extra que um agente está trabalhando no final do dia. É possível ver este **tempo marcado** na escala e é possível executar vários relatórios para rastrear como tipos diferentes de tempo marcado são usados dentro das escalas.

Use a caixa de diálogo de **Inserção de Tempo Marcado** para inserir tempo marcado dentro de uma escala de agente:

1. Na visualização **De Um Dia** ou **Extensão Agente**, **clique com o botão direito** em uma barra azul-escuro do turno do agente (é possível alterar a cor com a **Ferramenta de Cores**).

Clique no intervalo de tempo ou próximo de onde deseja que o tempo marcado inicie. É possível também clicar em um intervalo de tempo fora do turno. Caso clique em um intervalo de tempo anterior à hora de início atual do turno, será possível estender a hora de início do turno e inserir um tempo marcado entre a nova hora de início antecipada e a hora de início atual, em apenas uma etapa. Caso clique em um intervalo de tempo posterior à hora de término atual do turno, será possível estender a hora de término do turno e inserir um tempo marcado entre a hora de término atual e a nova hora de término postergada, em apenas uma etapa.

2. No menu de atalho que aparece, selecione **Inserir > Hora Marcada**.
3. A caixa de diálogo **Inserir Tempo Marcado** é aberta. Ela exibe os tipos de tempo-marcado que foram configurados para o site selecionado. Para cada instância de tempo marcado, a exibição mostra seu nome completo, nome abreviado e se está designado para hora extra.
4. Na lista de tipos de tempo-marcado, clique a linha para o tipo que deseja inserir.
A lista mostra o nome completo e abreviado de cada tipo de tempo-marcado.
5. Ajuste a **Hora de Início** e a **Hora de Término**, conforme necessário.
Selecione **Dia Seguinte** próximo às caixas de texto **Hora de Início** e **Hora de Término** se o tempo marcado iniciar um dia após o início dos turnos do agente. Ou Selecione **Dia Seguinte** ao lado da caixa de texto **Hora de Término** se o tempo marcado começar no mesmo dia do início do turno do agente e terminar um dia depois.
6. Clique em **OK** para inserir o tempo marcado e fechar a caixa de diálogo.
A visualização reaparece. O novo tempo marcado aparece na cor laranja (é possível alterar a cor com a **Ferramenta de Cores**).

Importante

Se o período de tempo marcado que foi selecionado sobrepôr qualquer folga, o WFM Web gera uma mensagem de erro, e o tempo marcado não será inserido.

Para uma explicação de como exibir o tempo marcado, consulte [Visualização Escala Principal De Um Dia](#) ou [Visualização De Um Dia do Cenário de Escala](#).

Histórico da Escala

Use essa janela para comparar a escala atual com seu estado anterior e, opcionalmente, restaurar a escala para esse mesmo estado anterior (reverter).

Dica

A função de reversão— e toda a função **Histórico da Escala** se —aplica apenas à **Escala Principal**.

1. Na grade **De Um Dia**, clique com o botão direito na linha de um agente.
2. No menu de atalho que aparece, selecione **Histórico da Escala...**
A janela **Histórico da Escala** é aberta.—

A metade superior da janela exibe uma grade que lista todas as alterações feitas na escala, com cada alteração em uma única linha. As colunas para cada linha são:

- **Data da Alteração**
- **Usuário** (que fez a alteração)
- **Ação** (tipo de alteração realizada)
- **Escala do Histórico** (um gráfico de barras horizontais representando as horas do turno que contém essas alterações).

A metade inferior exibe a escala atual do agente (pós-alteração) à esquerda e o histórico do agente (pré-alteração) à direita. Quando você usa o cursor para selecionar cada alteração listada na metade superior da janela, o WFM destaca os elementos que foram alterados nos dois lados da metade inferior. Dessa forma, é possível comparar cada alteração com o estado original e decidir se deseja restaurar a escala ao seu estado original anterior à alteração específica.

3. Após selecionar a alteração que deseja restaurar, clique no botão **Restaurar** na parte inferior da janela.

Caixa de Diálogo Editar Item

Use a caixa de diálogo **Editar Item** para editar a hora de início e a hora de término ou duração de um item de escala do agente.

1. Na grade **De Um Dia** ou **Extensão Agente**, clique com o botão direito do mouse em um turno do agente ou item de turno.
Para editar o turno, clique com o botão direito em qualquer lugar no turno. Para editar um item de turno (conjunto de atividades, folga, tempo marcado, pausa ou refeição), clique com o botão direito neste item. Veja **Caixa de Diálogo de Edição de Exceção** caso esteja editando uma exceção.
2. Do menu de atalho que aparece, clique ou posicione sobre **Editar** para exibir o submenu **Editar**.
3. No submenu, selecione o item que deseja editar.
O submenu sempre inclui a opção de **Turno**. Caso ele omita o item de turno que deseja editar, pressione **Esc** para fechar o menu de atalho e clique com o botão direito do mouse diretamente dentro desse item de turno.
4. Ajuste a **Hora de Início** e a **Hora de Término**, se desejar.
5. Selecione **Dia Seguinte** próximo às caixas de texto **Hora de Início** e **Hora de Término** se o item de turno iniciar um dia após o início dos turnos do agente. Ou selecione **Dia Seguinte** ao lado de **Hora de Término** se o turno começar no mesmo dia do início do turno do agente e terminar um dia depois.
6. Se estiver editando um turno, selecione **Mover Itens de Escala Com Turno**.
 - Caso marque esta caixa de seleção, não será possível editar diretamente a hora de término do turno. O WFM Web calcula a hora de término com base na hora de início que foi inserida. Ele move todo o turno e todos os itens de turno, exceto para refeições e exceções.
 - Caso deixe esta caixa de seleção desmarcada, será possível especificar a hora de início e término do turno.
 - A opção **Mover Itens de Escala Com Turno** aparece somente quando se edita um turno.
7. Clique em **OK** para salvar as alterações.

A caixa de diálogo fecha se a edição for bem sucedida. A grade reflete as edições para este item de escala e conjuntos de atividades adjacentes podem expandir ou contrair automaticamente para manter uma escala contínua.

Uma mensagem de **Aviso** será exibida caso a edição viole as limitações de tempo para o turno ou qualquer item de turno. Por exemplo, o WFM Web tenta manter a distribuição de pausas e conjuntos de atividades dentro dos turnos e nunca move refeições ou exceções dentro dos turnos. Também, as refeições não podem ocorrer fora do horário do turno.

Caixa de Diálogo Editar Exceção

Use a caixa de diálogo **Editar Exceção** para editar exceções na visualização de **Escala De Um Dia** ou **Extensão Agente**.

1. Na grade **De Um Dia** ou **Extensão Agente**, clique com o botão direito do mouse na exceção que deseja alterar.
2. Do menu de atalho que aparece, clique ou posicione sobre **Editar** para exibir o submenu **Editar**.
Veja Edição de Exceções de Meio Período e Edição de Exceções de Período Integral.
3. No submenu, selecione **Exceção**.
4. É possível editar os parâmetros da exceção atual ou substituí-la por uma nova através da lista de exceções na caixa de diálogo **Editar Exceção**.

Edição de Exceções de Meio Período

Para editar exceções de meio período:

1. Caso esteja substituindo a exceção atual por outra, selecione-a da lista (são listadas apenas as exceções válidas de meio período e período integral).
 - Caso seja uma exceção de meio período, configure as horas de **Início e Término**.
 - Se se trata de uma exceção de período integral, use o próximo algoritmo **Para editar exceções de período integral**.
 - Se a exceção iniciar no dia depois do início do turno do agente, selecione **Dia Seguinte** ao lado das caixas de texto **Hora de Início** e **Hora de Término**.
 - 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**.
2. Clicar em **OK** para salvar as alterações ou em **Cancelar** para descartá-las.

Edição de Exceções de Período Integral

Para editar exceções de período integral:

1. Caso esteja substituindo a exceção atual por outra, selecione-a da lista (são listadas apenas as exceções válidas de período integral).
2. Opcional: Para definir as horas de início e término das exceções de período integral, marque a caixa de seleção **Especificar Início/Fim** e insira o valor.
Caso a exceção termine no dia seguinte ao seu início, selecione **Dia Seguinte** ao lado da caixa de texto **Hora de Término**.

3. Opcional: Se a exceção integral for paga, selecione a caixa de seleção **Especificar Horas Pagas** e insira a duração, em vez do número padrão de horas em um dia de trabalho.

Dica

Se a caixa de seleção **Especificar Horas Pagas** for marcada, a caixa de texto **Horas Pagas** poderá ser editada. 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*).

4. Clicar em **OK** para salvar as alterações ou em **Cancelar** para descartá-las. A exceção editada é exibida.

Caixa de Diálogo Editar Folga em Período Integral

Use a caixa de diálogo **Editar Folga de Dia Inteiro** para editar itens de folga de dia inteiro nas visualizações de **Escala De Um Dia** ou **Extensão Agente**. Use a caixa de diálogo **Editar Item** para folga de meio período.

Editando Folga de Período Integral

Para editar a Folga de Período Integral:

1. Na grade **De Um Dia** ou **Extensão Agente**, clique com o botão direito do mouse na folga em período integral que deseja alterar.
2. No menu de atalho que aparece, selecione **Editar Folga em Período Integral**.
3. Edite os parâmetros da atual folga ou a substitua por uma nova da lista de folgas da caixa de diálogo **Edição de Folgas Integrais**.
Só os itens de folga válidos, que são atribuídos a agente são exibidos na lista.
4. Marque **Exibir Todos** para exibir todos os itens de folga atribuídos ao site.
5. Caso esteja substituindo a folga atual por outra, selecione-a da lista.
6. Opcional: Marque a caixa de seleção **Especificar Início/Término** e insira ou selecione as horas corretas nas caixas de texto **Hora de Início** e **Hora de Término**.

Dica

Caso a folga termine no dia seguinte ao seu início, selecione **Dia Seguinte** ao lado da caixa de texto **Hora de Término**.

7. Opcional: Se a **Folga de Período Integral** for paga, selecione a caixa de seleção **Especificar Horas Pagas** para inserir a duração, em vez do número padrão de horas em um dia de trabalho.

Dica

Se a caixa de seleção **Especificar Horas Pagas** for marcada, a caixa de texto **Horas Pagas** poderá ser editada. 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*).

8. Clicar em **OK** para salvar as alterações ou em **Cancelar** para descartá-las.

A visualização é exibida, mostrando a folga editada.

Caixa de Diálogo Definir Atividades

1. Na visualização **De Um Dia** ou **Extensão Agente**, clique com o botão direito do mouse em um **turno** ou **conjunto de atividades** do agente. (A escala do agente já deve conter um turno com ou sem um conjunto de atividades.)
2. No menu de atalho que é exibido, selecione **Definir Atividades** Para.
3. No submenu, selecione o conjunto de atividades que deseja alterar.

- Caso clique com o botão direito em uma atividade de trabalho azul-escuro dentro de um turno, o submenu permite selecionar **Trabalho** (é possível alterar a cor com a **Ferramenta Cores**).
- Caso clique com a direita em um conjunto de atividades amarelo, o submenu também permite selecionar **Conjunto de Atividades** (é possível alterar a cor com a **Ferramenta Cores**).
- Se existir um conjunto de trabalhos, o submenu também permite selecionar **Conjunto de Trabalhos**, o que inicia o **Assistente de Inserção de Conjunto de Trabalhos**.

Dependendo das seleções feitas neste submenu, será feita a edição das atividades de trabalho ou das atividades dentro do **Conjunto de Atividades**.

A caixa de diálogo **Definir Atividades** é exibida. Sua grade exibe todas as atividades que pertencem ao trabalho ou ao conjunto de atividades selecionado. (Se necessário, uma barra de rolagem vertical aparecerá à direita.)

Na primeira coluna, uma marca de seleção indica atividades que já foram atribuídas.

4. Adicione ou exclua atividades.
 - Marque uma caixa de seleção para adicionar uma atividade.
 - Desmarque uma caixa de seleção para excluir uma atividade.
 - É possível adicionar múltiplas atividades dentro de qualquer conjunto de atividades.
5. Clique em **OK** para salvar as alterações.

Caso nenhuma restrição seja violada pelas alterações, a caixa de diálogo fecha e a visualização é exibida novamente.

Caso as alterações puderem remover a última atividade remanescente de um conjunto de atividades, é exibida uma mensagem de erro. Use o comando **Excluir** para excluir o próprio conjunto de atividades.

Caso alguma restrição seja violada pelas alterações (por exemplo, manter muito poucas atividades para preencher as horas de operação do conjunto de atividades), uma mensagem de aviso informa sobre o problema.

Caixa de Diálogo Copiar Escala

A caixa de diálogo **Copiar Escala** é exibida quando você clica com o botão direito em uma escala de agente e seleciona **Copiar Escala** no menu de atalho em:

- **Visualização da Extensão Agente do Cenário**
- **Visualização Escala Principal Extensão Agente**

O texto no topo dessa caixa de diálogo contém a data a ser copiada:

Copiando a escala de *nome_agente* de data para:

Para especificar o intervalo de datas de cópia:

1. Clique no **seletor de data** para **Data inicial** e insira ou selecione a data inicial para o intervalo de cópia.
2. Clique no seletor de data para **Data final** e insira ou selecione a data final para o intervalo de cópia.
3. Clique em **OK**.

Se a operação de cópia não violar as restrições de escala do agente (seleção máxima de seis semanas e as **Datas Inicial** e **Final** devem estar dentro do intervalo de datas da escala de destino para a **Escala Principal** ou cenário de escala), o WFM copia o dia da escala selecionada da **Data inicial** até a **Data final**. Caso a operação viole as restrições de escala, a caixa de diálogo **Revisar Mensagens** é exibida.

4. Em **Ação**, mantenha **Salvar** ou clique na seta para baixo e selecione **Não Salvar** no menu suspenso.
5. No parte final da caixa de diálogo, clique em **OK**.

Escalador de Reunião

Utilize o **Assistente do Escalador de Reunião** para escalar uma reunião:

1. No módulo **Escala**, selecione uma destas visualizações: **Semanal da Escala Principal, <escala> Semanal, Escala Principal De Um Dia, <escala> De um Dia**.
2. Na parte superior direita do painel **Trabalho**, selecione a semana em que deseja escalar a reunião.
3. Clique em **Escalador de Reunião** .
4. Na página **Selecione uma reunião na lista**, escolha uma reunião existente (ou crie uma nova) e habilite ou desabilite a confirmação automática.
Se optar por usar uma reunião existente, você verá todas as páginas do **Escalador de Reunião**, exceto **Parâmetros de Reunião**. Caso contrário, apenas as páginas **Participantes** e **Parâmetros de Reunião** estarão visíveis.
5. Na página **Participantes**, escolha os agentes que devem participar (caso esteja criando uma nova reunião). Se estiver usando uma reunião existente, a lista de participantes será somente leitura.
6. Na página **Intervalo de Datas**, escolha o intervalo de datas admissíveis para a reunião.
7. Na página **Parâmetros de Reunião**, selecione o tipo de reunião, as datas possíveis, as horas possíveis, a duração e o percentual mínimo necessário de participantes.
8. Uma caixa de mensagem é exibida, listando quantos agentes foram escalados para a reunião. Clique em **OK**.
9. Se alguns agentes não tiverem sido escalados, uma caixa de mensagem será exibida listando-os. Clique em **OK**.
A reunião é escalada e as exceções que representam reunião são inseridas na escala.

Escalador de Reunião vs. Planejador de Reunião

O Escalador de Reunião é mais apropriado para escalar reuniões ad hoc e outras reuniões que não se sabe nada a respeito quando se cria a escala original.

O **Planejador de Reunião** (disponível por meio do módulo **Políticas**) é útil para escalar reuniões pré-planejadas, especialmente as recorrentes, por exemplo: reuniões semanais de equipe ou sessões bissemanais de orientação um a um.

AAR: Selecionar Reunião

Para preencher a tela **Selecione uma Reunião na Lista** no **Assistente de Escalador de Reunião** (AAR):

1. Escolha um dos seguintes botões de opção:

- **Criar nova reunião**—Você configurará a reunião escolhendo as opções nessa tela e em outras duas: **participantes** e **parâmetros**.
- **Usar reunião existente**—Você configurará a reunião escolhendo as opções nessa tela e em outras duas: **participantes** e **intervalo de datas**.

2. Marque ou desmarque a caixa de seleção **Confirmar Alterações Automaticamente** para controlar a função de confirmação automática.

Quando habilitada, a confirmação automática aplicará a reunião que está sendo escalada à **Escala Principal** assim que você clicar em **Concluir**. Com a confirmação automática está desabilitada, a reunião ficará no estado **Pendente** depois que você clicar em **Concluir** e precisará ser confirmada/aprovada antes de ser incorporada na **Escala Principal**.

Caso não tenha a permissão de segurança **Aprovar Alterações** para a **Escala Principal**, a caixa de seleção **Confirmar Alterações Automaticamente** ficará desabilitada.

3. Clique em **Avançar** para seguir para a próxima tela no assistente.

AAR: Selecionar Participantes

Para preencher a tela **Participantes** no **Assistente do Escalador de reunião** (AAR):

1. Selecione qualquer combinação de **agentes**.

Se estiver criando uma nova reunião, selecione agentes individuais em vários sites ou equipes, ou selecione todos os sites ou equipes. Entretanto, somente será possível selecionar na unidade de negócios para a qual você exibiu a **visualização De Um Dia** ou **Semanal**.

Dica

Se você usar uma reunião existente, a lista de participantes será somente leitura.

2. Clique em **Avançar** para seguir para a próxima tela no assistente.

AAR: Selecionar Datas

Para preencher a tela **Intervalo de Datas** no **Assistente do Escalador de reunião** (AAR):

1. Insira ou selecione uma data em cada um dos dois seletores de datas.
 - Data inicial
 - Data Final
2. Clique em **Avançar** para seguir para a próxima tela no assistente ou em **Concluir**, o que estiver habilitado.

Seleção de Datas e Escalas

- A **Data Final** deve ser posterior à data inicial.
- O seletor de datas **Data Final** está habilitado apenas quando a **Regra de Recorrência** da reunião é **Semanal** ou **Mensal**.
- O WFM inserirá na escala uma única instância da reunião especificada para cada agente.
- Os valores padrão e as regras de validação dependerão da regra de recorrência da reunião (se existente):
 - **Diário**—A data inicial padrão é idêntica à primeira data da visualização atual. A data final padrão está desabilitada e é sempre igual à data inicial. Se estiver escalando em um cenário, as datas deverão estar no dentro do intervalo de datas do cenário.
 - **A cada X semanas**—A data inicial padrão é idêntica ao primeiro dia da semana selecionada na visualização atual. A data final é o último dia do período de X semana(s) a partir da data inicial. Se estiver escalando em um cenário, as datas serão reduzidas para permanecer dentro do intervalo de datas do cenário.
 - **Mensal**—A data inicial padrão é o primeiro dia do mês selecionado na visualização atual. A data final é o último dia do mesmo mês que a data inicial. Se estiver escalando em um cenário, as datas serão reduzidas para permanecer dentro do intervalo de datas do cenário.

AAR: Parâmetros da Reunião

Para preencher a tela **Parâmetros da Reunião** no **Assistente do Escalador de Reunião**, preencha as seguintes áreas da tela:

Propriedades

1. Insira o nome da reunião no campo **Nome da Reunião**.
2. Selecione um tipo de exceção no menu suspenso **Tipo de Exceção**.

A lista de tipos de exceção é preenchida com as exceções de todos os sites selecionados na tela **Participantes** e aos quais tenha sido atribuído o status **Exceção Pode Ser Usada no Planejador/Escalador de Reunião**, na visualização **Políticas > Tipos de Exceções**.

Datas e Regras de Recorrência

1. Insira ou selecione uma data na caixa **Data Inicial**.
2. Insira ou selecione uma data na caixa **Data Final**.
3. Opcional: Desmarque a caixa de seleção à direita para desabilitar a **Data Final**.
4. Marque as caixas de seleção correspondentes a todos os dias da semana que podem ser aceitos para a reunião.

Tempo e Duração

1. Insira ou selecione uma hora na caixa de diálogo **Primeiro Início**.
2. Insira ou selecione uma hora na caixa de diálogo **Último Fim**.
3. Insira ou selecione a quantidade de horas e minutos correspondentes à duração da reunião na caixa de diálogo **Duração da Reunião**.
4. Selecione o fuso horário na lista suspensa **Fuso Horário**.

Importante

Apenas fusos horários configurados serão exibidos na lista; cada item incluirá o fuso horário em relação a GMT. Por exemplo, o Horário Padrão do Pacífico (PST), que está 8 horas a menos em relação ao Horário de Greenwich (GMT), é apresentado como PST (GMT-8.0).

Tipo de Reunião

1. Selecione um dos três botões de opção a seguir para habilitar as propriedades associadas a eles.

- **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 **Porcentagem Mínima Necessária de Participantes**. Defina esse valor para **1%** para não exigir um número mínimo de participantes—, por exemplo, para escalar uma reunião para o número máximo de participantes possível.

Importante

O valor 0 (zero) é interpretado como 100% para acomodar dados que tenham sido migrados do WFM 6.5, pois essa versão não incluía a variável **Porcentagem Mínima de Participantes Selecionados** em seu banco de dados.

- **Agente Único**—Uma atividade comum, como um webinar, que pode ocorrer no horário mais conveniente para cada agente.
- **Vários Grupos**—Um horário comum, mas para vários grupos. Insira ou selecione um número em cada um dos quatro campos abaixo para especificar os tamanhos dos grupos.

- **Número Mín.(imo) de Grupos**
- **Número Máx.(imo) de Grupos**

- **Tamanho Mín.(imo) do Grupo**
- **Tamanho Máx.(imo) do Grupo**

2. Clique em **Concluir**.

Uma mensagem de progresso mostra que a reunião está sendo escalada.

Caso não seja possível escalar a reunião para todos os agentes selecionados, uma caixa de mensagem listará quantos agentes estão escalados e uma segunda caixa de mensagem listará os agentes que não puderam ser escalados. Clique em **OK** para confirmar cada mensagem.

Escala Principal

Utilize as visualizações da **Escala Principal** para exibir e modificar dados da **Escala Principal**.

Se os seus direitos incluem o acesso à **Escala Principal**, o menu **Escala Principal** exibirá as seguintes visualizações de **Escala Principal**:

Cobertura da Escala Principal	Compara a cobertura de funcionários com os dados de funcionários previstos (calculados e necessários) e destaca os intervalos entre o excesso ou a falta de funcionários.
Escala Principal Semanal	Exibe uma tabela de resumo semanal do total de horas pagas, horas iniciais/finais do trabalho ou nomes de turno para agentes de um site.
Escala Principal De Um Dia	Exibe os detalhes da Escala Principal para um período de 24 ou 36 horas, permitindo modificar as escalas de agentes individuais ou de vários agentes. A não ser que você tenha a permissão de segurança Aprovar Alterações , suas alterações são inseridas no modo pendente . Um aprovador com permissões de segurança Aprovar Alterações deve aceitar ou rejeitar as alterações. É possível visualizar as alterações pendentes nas visualizações Semanal , Extensão Agente e De Um Dia .
Escala Principal Extensão Agente	Exibe e permite a edição de uma escala de agente único para uma semana ou para o período de planejamento da escala.
Resumo da Escala Principal	Exibe o nível de serviço e as estatísticas relacionadas à Escala Principal .
Aprovação de Alterações na Escala Principal	Permite aos usuários com permissões de segurança apropriadas revisar as alterações de escala pendentes e aprová-las ou rejeitá-las.
Requerimento de Hora Extra da Escala Principal	Use para inserir e editar os requerimentos de hora extra.
Totais dos Grupos de Estado da Escala Principal	Exibe as estatísticas de cobertura para qualquer intervalo em um dia selecionado.

Visualização da Cobertura da Escala Principal

Utilize a visualização **Cobertura da Escala Principal** para comparar a cobertura de funcionários da **Escala Principal** com os dados de funcionários previstos (calculados e necessários). Consulte a imagem da barra de ferramentas e as **descrições dos botões** abaixo.



Gráficos e tabelas exibem a cobertura para cada dia da semana selecionado, assim como o total da semana. Intervalos de excesso e falta de funcionários aparecem com uma cor diferenciada.

As seções a seguir abordam o seguinte:

- **Exibindo a Visualização da Cobertura.**
- **Usando Gráficos e Tabelas Diários.**
- **Lendo a Tabela Totais.**
- **Personalizando a Visualização Cobertura.**
- **Calculando o Excesso e a Falta de Funcionários.**
- **Botões da Barra de Ferramentas.**

Exibindo a Visualização Cobertura

Para exibir a visualização **Cobertura da Escala Principal**:

1. No menu **Home** na barra de ferramentas, selecione **Escala**.
2. No menu **Escala**, selecione **Escala Principal**.
3. No menu **Escala Principal**, selecione **Cobertura**.
4. No **painel Objetos**, selecione uma única unidade de negócios, um único site dentro de uma unidade de negócios, uma atividade multi-site, um grupo de atividades ou uma única atividade dentro de um site.

Usando Gráficos e Tabelas Diários

A visualização **Cobertura** exibe as seguintes informações para os dias da semana:

Gráficos	Exibem as informações da cobertura para cada dia, com um ponto de dados para cada intervalo. Clique na seta para baixo de Tipo de Gráfico para selecionar funcionários calculados, funcionários necessários ou ambos. Um gráfico em branco indica um site fechado (ou nenhuma atividade escalada) para o dia.
Tabelas	Exibe os totais de excesso e falta de funcionários para cada dia, em relação aos funcionários calculados e/ou necessários. Restrições contratuais e outros parâmetros configurados podem reduzir a otimização da escala.
Legenda	Explica o significado de cada cor utilizada nos gráficos.

Lendo a Tabela Totais

A tabela **Totais** (na parte inferior direita) exibe totais de excesso e falta de funcionários para a semana selecionada, com respeito aos funcionários calculados e/ou necessários.

Personalizando a Visualização da Cobertura

Para personalizar os dados de cobertura de escala apresentados, use estes controles na parte superior do painel de trabalho:

Tipo de Gráfico

Clique na [seta para baixo do Tipo de Gráfico](#) para escolher o tipo de **gráfico** que deseja exibir:

Avançado	Os gráficos apresentam informações calculadas e necessárias. Informações calculadas aparecem como um gráfico de área com dados de excesso/falta de funcionários, e os funcionários necessários aparecem como um gráfico linear.
Calculado	Os gráficos apresentam informações calculadas com dados de excesso/falta de funcionários.
Necessário	Os gráficos apresentam informações necessárias com dados de excesso/falta de funcionários.

Limpar

Abre a [janela Limpar Escala Principal](#), onde é possível excluir informações da **Escala Principal** para as datas e agentes selecionados.

Data

Use os **controles de seleção de datas** padrão para mover para outras semanas.

Calculando o Excesso e a Falta de Funcionários

Qualquer intervalo pode estar sujeito a excesso ou falta de funcionários. O WFM calcula estas condições avaliando Cobertura X Previsão. O resultado é exibido em formato de Hora (hh:mm).

Falta de Funcionários = A **Previsão** é maior que a **Cobertura**—existem poucos agentes trabalhando.

Excesso de Funcionários = A **Previsão** é menor que a **Cobertura**—existem muitos agentes trabalhando.

A cobertura é medida avaliando a contribuição dos agentes contra as atividades apresentadas. Essas contribuições se baseiam nas atividades escaladas do agente para cada intervalo de tempo e em qualquer item de escala que afeta essas atividades escaladas para um intervalo (como uma pausa que ocorre durante uma parte do intervalo).

Os totais são calculados somando o **Excesso/Falta de Funcionários** de todas as atividades por um determinado intervalo de tempo (pois, cada valor único de **Excesso/Falta de Funcionários** se refere a um intervalo).

Botões da Barra de Ferramentas

É possível usar os seguintes botões na **barra de ferramentas Ações** (ou os comandos do menu **Ações**) para personalizar adicionalmente o gráfico:

Ícone	Nome	Descrição
	Limpar	Abre a janela Limpar Escala Principal . Permite excluir informações da Escala Principal referentes a datas e agentes selecionados.
	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 ,

Ícone	Nome	Descrição
		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.

Visualização Semanal da Escala Principal

Use a visualização **Semanal da Escala Principal** para exibir uma tabela resumo do total de horas pagas, dos horários inicial/final do trabalho ou dos nomes de turnos para todos os agentes selecionados (que podem estar em vários sites, mas que precisam estar todos na mesma unidade de negócios). Consulte a imagem da barra de ferramentas aqui e as [descrições de botões](#) abaixo.



Importante

É possível também ver uma tabela resumo do total de horas pagas, dos horários de início/de término de trabalho ou dos nomes de turnos para o período planejado da escala. Consulte Modo para obter mais detalhes.

Ao exibir a visualização **Semanal da Escala Principal**, é possível usar o [Assistente de Recriação de Escala De Um Dia](#).

As seções a seguir abordam o seguinte:

- [Exibindo a visualização Semanal.](#)
- [Usando a tabela de visualização Semanal.](#)
- [Personalizando a visualização Semanal.](#)

Exibindo a Visualização Semanal da Escala Principal

Para exibir a visualização **Semanal da Escala Principal**:

1. No menu **Home** na barra de ferramentas, selecione **Escala**.
2. No menu **Escala** na barra de ferramentas, selecione **Escala Principal**.
3. No menu **Escala Principal** na barra de ferramentas, selecione **Semanal**.
4. No **painel Objetos**, selecione o item ou os itens apropriados na árvore **Agentes** (em cima) ou na árvore **Atividades** (embaixo); o WFM seleciona o item ou os itens correspondentes na outra árvore.

É possível expandir as unidades de negócio para exibir seus sites e é possível expandir os sites para exibir suas equipes e agentes. É possível selecionar vários sites, equipes e agentes, mas apenas uma unidade de negócios.

5. Clique em **Obter dados** para preencher a [tabela de visualização Semanal](#) para os agentes selecionados.

É possível fazer uma procura na tabela por um agente particular utilizando a caixa de diálogo **Localizar Agente**. Para abrir esse recurso, selecione **Localizar** no menu **Editar** ou pressione **Ctrl + F**.

Usando a Tabela

A tabela de visualização **Semanal** contém linhas para cada agente que você selecionou na árvore **Objetos**. (Caso apareça uma barra de rolagem na lateral direita, é possível usá-la para revelar mais agentes.) Esta tabela inclui as seguintes colunas:

[Expandir/Recolher]	Caso esteja no modo Período Planejado , a primeira coluna disponibiliza controles para expandir/recolher que são usados para exibir ou ocultar detalhes de agente.
Equipe	Esta coluna lista a equipe de cada agente.
Agente	Duas colunas exibem um ícone representando o contrato de cada agente e o nome do agente.
[Datas Iniciais da Semana]	Caso esteja exibindo detalhes de agente e esteja no modo Período Planejado , as linhas abaixo de cada nome de agente indicam a data inicial para cada semana na escala.
[Dias da semana]	<p>Estas células mostram informações de escala do agente para cada dia da semana, para cada semana na escala. O conteúdo das células corresponde à seleção feita na lista suspensa Exibir Dados para.</p> <p>Caso um agente não esteja escalado para um turno neste dia, a célula conterá: Dia Livre, <nome do tipo de folga de dia inteiro>, Horas de Trabalho (para horas de trabalho escaladas sem um turno) ou um nome de exceção (para exceções de dia inteiro escalado).</p> <p>Um ícone na célula para um dia da semana indica se a escala foi alterada para aquele agente.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Se a escala do agente para aquele dia tiver sido atribuída durante a programação ou reprogramação, nenhum ícone será exibido. • Se o dia do agente tiver sido editado após a escalação ou reescalação, um ícone de lápis cinza-claro aparecerá. • Se o dia do agente tiver sido atribuído por troca, o ícone de troca (swap) aparecerá. • Um ícone Yield (triângulo vermelho invertido) aparece quando há alterações pendentes. Alterações pendentes devem ser confirmadas por um usuário com a permissão de segurança Aprovar Alterações.

	<ul style="list-style-type: none"> Um ícone e uma caixa de seleção vermelha aparecem para qualquer dia da escala que contém um item de calendário concedido (quando a opção Mostrar agentes com padrão de revezamento concedido e escalado ou qualquer outra preferência de calendário é selecionada na caixa de diálogo Opções). <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px; margin-top: 10px;"> <p>Dica</p> <p>Se houver várias alterações, o ícone representará o status mais recente.</p> </div>
Totais Semanais	Mostra as horas totais de trabalho de um agente para a semana exibida.
Totais do Período Planejado	Mostra as horas pagas totais de um agente para um período planejado de escala. <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px; margin-top: 10px;"> <p>Importante</p> <p>A data de início e a duração deste período são definidas na guia >Configuração > Políticas > Contratos Configurações do Site.</p> </div>

As caixas **Totais Semanais** e **Totais do Período** abaixo da tabela exibem um total geral de toda a semana ou totais de horas pagas do período planejado (respectivamente) para todos os agentes selecionados.

Personalizando a Visualização Semanal da Escala Principal

Para personalizar a **tabela** exibida, use estes controles na parte superior do painel de trabalho:

Mostrar Dados para

Nesta lista suspensa, selecione o que deseja exibir dentro de cada célula da tabela de dia:

Total de Horas Pagas	Tempo total de trabalho para o dia.
Horas Inicial/Final	Horas iniciais e finais do trabalho do agente.
Nomes de Estado de Turno ou Escala	Nomes dos turnos atribuídos aos agentes e outros estados de dia inteiro.

Modo

Selecione uma **Semana** ou um **Período de Planejamento** na lista suspensa **Modo**. A tabela exibe dados para o período selecionado. Se nenhum período de planejamento de escala tiver sido configurado ou se mais de um site tiver sido selecionado no painel **Objeto**, a opção **Período de**

Planejamento será desabilitada.

Modo Período de Planejamento

O modo **Período de Planejamento** exibe escalas para todo o período de planejamento. As cores branca e cinza-escuro indicam o tipo de intervalo de datas que se está visualizando.

Legenda das Cores do Período de Planejamento

- **Branco**—Indica datas incluídas no período de planejamento.
- **Cinza-Escuro**—Indica datas que estão fora do período de planejamento.

Data

Use os **controles de seleção de datas** padrão para mover para outras semanas.

Botões da Barra de Ferramentas

É possível usar os seguintes botões na barra de **ferramentas Ações** (ou comandos no menu **Ações**) para obter mais personalizações da **tabela** exibida:

Ícone	Nome	Descrição
	Limpar	Abre a janela Limpar Escala Principal . Permite excluir informações da Escala Principal referentes a datas e agentes selecionados.
	Recriar Escala De Um Dia	Abre o Assistente de Recriação de Escala De Um Dia para recriar uma escala De Um Dia para um dia específico ou período de tempo referente a um site, uma equipe ou um agente.
	Opções	Abre a caixa de diálogo Opções . Permite marcar/desmarcar as colunas Classificação do Agente e Nome do Site.
	Filtrar	Abre a caixa de diálogo Filtrar . Permite filtrar as informações exibidas de acordo com as atividades e os tipos de contrato. (Caso configure um novo filtro, isto atualizará imediatamente a visualização.)
	Ordenar	Abre a caixa de diálogo Ordenamento que permite ordenar por Nome da Equipe, Contrato, Nome do Agente (primeiro nome ou sobrenome),

Ícone	Nome	Descrição
		Classificação do Agente ou Nome do Site. É possível classificar em ordem crescente ou decrescente. Observe que a Classificação do Agente classifica em ordem inversa aparente devido às limitações impostas pelo multiordenamento por nome e classificação de agente.
	Trocar	Permite trocar as escalas de dois agentes com o Assistente de Troca de Escala de Agente .
	Inserir Múltiplos	Abre o Assistente de Inserção Múltipla que permite adicionar múltiplos itens por vez na Escala Principal.
	Excluir Múltiplos	Abre o Assistente de Exclusão Múltipla que permite remover vários itens por vez da Escala Principal.
	Confirmação/Reversão Múltipla	Abre o Assistente de Confirmação/Reversão Múltipla que permite inserir alterações pendentes na Escala Principal ou excluí-los e retornar à Escala Principal em sua antiga configuração.
	Escalador de Reunião	Abre o Assistente do Escalador de Reunião .

Importante

É possível salvar as alterações na visualização **Escala Principal Semanal** somente se tiver direitos de acesso apropriados.

Caixa de Diálogo Opções da Visualização Semanal

Utilize a caixa de diálogo **Opções** para exibir/ocultar a coluna **Classificação do Agente** nas visualizações **Cenário de Escala** e **Escala Principal Semanal**. Para abrir essa caixa de diálogo:

- Clique no botão **Opções** da barra de ferramentas ou selecione **Opções** no menu **Ações**.

A caixa de diálogo que abre para a visualização **Semanal** tem duas guias, **Opções** e **Colunas**.

Na guia **Opções**:

1. Selecione **Mostrar agentes com padrão de revezamento concedido e escalado ou qualquer outra preferência de calendário** para exibir um ícone e uma caixa de seleção vermelha próximo do agente para qualquer dia da escala que contenha um item de calendário concedido.
2. Clique em **Aplicar** para salvar.

Na guia **Colunas**:

1. Marque **Classificação do Agente** ou **Nome do Site** para exibir a coluna correspondente; desmarque para ocultar a coluna.
2. Clique em **Aplicar** para salvar.

Visualização De Um Dia da Escala Principal

Utilize a visualização **De Um Dia da Escala Principal** para gerenciar os detalhes da escala de agentes para um dia específico da **Escala Principal**. Consulte a imagem da barra de ferramentas aqui e as **descrições dos botões** abaixo.



Se tiver marcado a caixa de seleção **Mostrar Informações de Desempenho** na guia **Desempenho** da caixa de diálogo **Opções**, esta janela também mostrará dados de desempenho em um gráfico. Se você tiver desmarcado a caixa de seleção **Visualização de Período Integral**, os dados também serão mostrados em uma tabela.

É possível modificar itens de escala para agentes individuais e inserir itens de escala para vários agentes.

As seções a seguir abordam o seguinte:

- **Exibindo a Visualização De Um Dia**
- **Gerenciando a grade**
- **Personalizando a grade**
- **Buscando um agente**
- **Modificando escalas de vários agentes**
- **Visualizando dados de desempenho**
- **Botão Ir para o Dia Atual** exibe dados do dia atual

Consulte também:

- **Modificando escalas de agentes individuais**
- **Usando o Assistente de Recriação de Escala De um Dia**

Exibindo a Visualização De Um Dia

Para exibir a visualização De Um Dia:

1. No menu **Home** na barra de ferramentas, selecione **Escala**.
2. No menu **Escala** na barra de ferramentas, selecione **Escala Principal**.
3. No menu **Escala Principal**, selecione **De um Dia**.
4. No **painel Objetos**, selecione o(s) item(ns) apropriado(s) na árvore **Agentes** (acima) ou na árvore

Atividades (abaixo). O WFM seleciona o(s) item(ns) correspondente(s) da outra árvore.

É possível expandir as unidades de negócios para exibir seus sites e expandir os sites para exibir suas equipes e agentes. É possível selecionar vários sites, equipes e agentes, mas apenas uma unidade de negócios.

5. Clique em **Obter dados** para exibir a visualização **De Um Dia** dos agentes selecionados.

Gerenciando a grade

A visualização **Escala Principal De um Dia** inclui uma grade com uma linha por agente e os seguintes campos e controles. É possível ordenar por site, equipe, contrato, agente, transporte compartilhado, hora extra, horas pagas, total de horas e hora inicial, clicando no cabeçalho da respectiva coluna.

Clique duas vezes nas células que contêm estes itens para editá-los: **Turno, Conjunto de Atividades, Folga, Refeição, Pausa, Exceção, Hora Marcada**.

Controles da Grade

Fuso horário	Nesse menu suspenso, selecione o Fuso Horário que o WFM deve usar para exibir os dados em gráficos e tabelas.
Agentes escalados	Mostra o número de agentes exibidos (baseado em sua seleção na árvore de Objetos).
Escalas editadas	Este indicador mostra o número de agentes cujas escalas foram editadas nesta visualização, mas que ainda não foram salvas.
Visualização de Dia Inteiro	<p>Marque a caixa de seleção Visualização de Dia Inteiro para exibir o dia inteiro da escala atual (em uma visualização compacta, ajustada à tela, sem a necessidade de rolagem).</p> <p>Desmarque a caixa de seleção Visualização de Dia Inteiro para exibir cada intervalo em todo o dia na grade De Um Dia (rolando, se necessário) e exibir, acima da grade, um resumo das estatísticas correspondentes: Cobertura escalada, Funcionários Calculados, Funcionários Necessários, Diferença Calculada, Diferença Necessária, Nível de Serviço escalado, VMR Escalada, Nível de Serviço Adiado Escalado, Hora Extra Escalada e Hora Extra Necessária.</p>
Selecionador de data	Selecionadores de data padrão.
Destino	Exibe a caixa de diálogo Selecionar Destino , onde uma árvore de objetos permite escolher um Destino dos Dados de Desempenho que pode ser: uma unidade de negócios, uma atividade multi-site, um site, uma atividade ou um grupo de atividades. Consulte Exibição de Dados de Desempenho para ver detalhes.
Tipo de Gráfico	Controla que estatísticas aparecem no gráfico.

	Consulte Exibição de Dados de Desempenho para ver detalhes.
Granularidade	Especifica a granularidade, em minutos, dos intervalos na grade, selecionando um número— 15 (padrão), 30 ou 60 —no menu suspenso.
 Atualizar Dados de Desempenho	Atualiza a grade. Consulte Exibição de Dados de Desempenho para ver detalhes.

Colunas da Grade

! <i>(Salvar Mensagens/Avisos)</i>	<p>Esta coluna contém ícones que fornecem informações sobre as escalas dos agentes.</p> <ul style="list-style-type: none"> Um ícone de lápis amarelo indica um item que gerou um aviso e você selecionou a opção Corrigir Mais Tarde. Um ícone de lápis verde indica itens de escala que foram alterados, mas ainda não foram salvos. Um ícone de lápis vermelho indica um item que gerou um erro. (Condições de erro são mais sérias que condições de aviso.) Um ícone de lápis cinza-claro aparece quando o dia do agente foi editado após a escala ou reescalação. Um ícone de Troca aparece quando o dia do agente foi atribuído por troca. Um ícone Yield (triângulo vermelho invertido) aparece quando existem alterações pendentes. Alterações pendentes devem ser confirmadas por um usuário com a permissão de segurança Aprovar Alterações. Um ícone de agente e uma caixa de seleção vermelha aparecem para qualquer dia da escala que contém um item de calendário concedido (quando a opção Mostrar agentes com padrão de revezamento concedido e escalado ou qualquer outra preferência de calendário é selecionada na caixa de diálogo Opções). <p>Clique duas vezes no ícone amarelo ou vermelho para revisar os detalhes da mensagem e resolver os itens não salvos.</p>
Site	Esta coluna mostra o site de cada agente.
Equipe	Esta coluna mostra a equipe atribuída para cada agente.
	Esta coluna mostra o contrato de cada agente. O símbolo com codificação de cores aparece em cada linha, e o cabeçalho da coluna está em branco.

Agente	Esta coluna mostra o nome de cada agente.
Transporte Compartilhado	<p>Se exibida (usando a caixa de diálogo Opções), esta coluna mostrará a participação do grupo de transporte compartilhado para cada agente no dia selecionado.</p> <p>Transporte Compartilhado é conhecido por diferentes nomes em todo o mundo—ônibus, carona e transporte comunitário, por exemplo. Consulte Wikipedia para obter detalhes.</p>
Hora Extra	Se exibida (usando a caixa de diálogo Opções), esta coluna mostrará a duração da hora extra para cada agente no dia selecionado.
Horas Pagas	Se exibida (usando a caixa de diálogo Opções), esta coluna mostrará as horas pagas de cada agente para o dia selecionado.
Horas Totais	Se exibida (usando a caixa de diálogo Opções), esta coluna mostrará o total de horas de cada agente para o dia selecionado.
Hora de Início do Turno	Se exibida (usando a caixa de diálogo Opções), esta coluna mostrará o turno de cada agente ou a hora de início para o dia inteiro relativamente ao trabalho do dia selecionado.
Hora de Término do Turno	<p>Se exibida (usando a caixa de diálogo Opções), esta coluna mostrará o turno de cada agente ou a hora de término para o dia inteiro relativamente ao trabalho do dia selecionado.</p> <p>Se houver um item de dia inteiro sem hora de término, o valor nesta coluna fica vazio. Esta coluna não pode ser ordenada.</p>
Turno	Se exibida (usando a caixa de diálogo Opções), esta coluna mostrará o nome do turno.
* (Comentário)	<p>Caso esta coluna seja exibida (usando a caixa de diálogo Opções), um asterisco (*) indicará que um comentário foi salvo para o agente e dia da escala especificados.</p> <p>Clique duas vezes em uma célula da coluna para visualizar ou editar comentários.</p>
 Detalhes da Escala Acessível	Se exibido (usando a caixa de diálogo Opções), você poderá clicar nesse ícone para exibir a caixa de diálogo Detalhes da Escala Acessível , que simplifica e organiza comandos para usuários com deficiência visual e os leitores de tela que eles usam.
[Intervalos]	<p>Estas colunas indicam os itens de escala do agente em cada intervalo. Para ver maiores detalhes, desmarque a caixa de seleção Visualização de Dia Inteiro e/ou redimensione as colunas.</p> <p>Para fazer alterações na escala de um agente por vez, clique com o botão direito no intervalo que deseja modificar e selecione o comando no menu de atalho. Consulte Modificar</p>

	Escalas de Agentes Individuais para instruções e explicações.
[Barra de rolagem horizontal]	Esta barra de rolagem aparece abaixo da grade quando a caixa de seleção Visualização de Dia Inteiro é desmarcada, fazendo com que alguns intervalos fiquem fora da tela. Role a tela para a direita para exibir os intervalos mais recentes.
Legenda	Identifica o tipo específico de item de escala que cada cor da barra na grade indica.
Detalhes	Quando você clica na linha do agente, este campo lista as atividades escaladas do agente no dia selecionado.

Personalizando a Grade

É possível exibir mais intervalos redimensionando algumas colunas para a esquerda da grade. Para obter mais detalhes, consulte [Guia de Introdução](#).

Buscando um Agente

Para localizar um agente específico na visualização **Escala Principal De um Dia**:

1. É possível fazer uma busca na tabela por determinados agentes utilizando a caixa de diálogo **Localizar Agente**. Para abrir esse recurso, selecione **Localizar** no menu **Editar** ou pressione **Ctrl + F**. A caixa de diálogo **Localizar Agente** é exibida. É possível buscar pelo primeiro nome ou sobrenome.
2. Insira parte ou todo o nome do agente e clique em **OK**. A visualização **Escala Principal De um Dia** exibe turnos para mostrar informações do agente selecionado.

Barra de Ferramentas: Modificando Escalas de Vários Agentes

Utilize os seguintes botões na barra de ferramentas (ou comandos no menu **Ações**) para modificar escalas de vários agentes de uma vez ou personalizar/limpar a grade exibida:

Ícone	Nome	Descrição
	Limpar	Abre a janela Limpar Escala Principal que permite excluir informações da Escala Principal para datas e agentes selecionados.

Ícone	Nome	Descrição
	Recriar Escala De Um Dia	Abre o Assistente de Recriação de Escala De Um Dia . Utilize este assistente para recriar uma escala De Um Dia para um dia ou período de tempo específico dentro de um dia para um site, uma equipe ou um agente selecionado(a).
	Opções	Abre a caixa de diálogo Opções . Permite personalizar a visualização, incluindo a opção de mostrar a disponibilidade do agente, usar a exibição de 24 ou 36 horas, exibir a hora marcada na parte superior, exibir dados de desempenho e exibir ou ocultar as colunas Nome do Site, Transporte Compartilhado, Hora Extra, Horas Pagas, Total de Horas, Hora Inicial, Acessibilidade e Comentário .
	Filtrar	Abre a caixa de diálogo Filtrar . Permite filtrar as informações exibidas na Escala Principal . (Se você definir um novo filtro, esse recurso chamará imediatamente Obter dados .)
	Ordenar	Abre a caixa de diálogo Ordenar .
	Trocar	Abre o Assistente de Troca de Escala de Agente que permite trocar as escalas de dois agentes.
	Inserir Múltiplo	Abre o Assistente de Inserção Múltipla que permite inserir pausas, refeições, exceções, dias livres, folgas, turnos, hora marcada ou conjuntos de atividades de vários agentes ou equipes.
	Excluir Múltiplo	Abre o Assistente de Exclusão Múltipla que permite remover vários itens por vez da Escala Principal .
	Confirmação/Reversão Múltipla	Abre o Assistente de Confirmação/Reversão Múltipla que permite inserir alterações pendentes (alterações inseridas quando o recurso de confirmação automática estava desligado ou desabilitado) na Escala

Ícone	Nome	Descrição
		Principal ou removê-las e reverter a Escala Principal para suas configurações anteriores.
	Salvar	Caso tenha os direitos de acesso apropriados, clicando nesse botão, você salva qualquer alteração na Escala Principal feita nesta visualização. Se o servidor não puder salvar todas as alterações, ícones vermelhos ou amarelos na primeira coluna da grade indicarão os agentes para os quais será necessário corrigir erros ou confirmar avisos.
	Confirmar Automaticamente	Ativa ou desativa o recurso de confirmação automática (também é possível selecionar Confirmar Automaticamente no menu Ações). Caso esteja ativado, as alterações serão imediatamente aplicadas à Escala Principal . Caso esteja desativado, as alterações ficarão em status Pendente e poderão ser confirmadas/aprovadas antes de serem incorporadas à versão oficial da Escala Principal . Se você não tem a permissão de segurança Aprovar Alterações para a Escala Principal , o botão Confirmar Automaticamente estará desabilitado.
	Escalador de Reunião	Abre o Escalador de Reuniões que permite escalar reuniões para cenários já criados dos agentes selecionados.
	Ir para Dia Atual	Também conhecido como o botão <i>Hoje</i> . Clique nesse botão para exibir os dados de hoje.

Para fazer alterações de escala detalhadas para um agente por vez (como inserir, editar ou excluir itens de escala de agente), consulte [Modificando Escalas de Agentes Individuais](#).

Se você fizer alterações de escala na visualização **De Um Dia** e não clicar em **Salvar**, será avisado para salvar as alterações quando selecionar um módulo ou uma visualização diferente ou quando iniciar certos assistentes ou janelas associadas.

Exibição de Dados de Desempenho

Marcar a caixa de seleção **Mostrar Dados de Desempenho** na guia **Desempenho** da caixa de diálogo **Opções** adiciona um gráfico e uma tabela à exibição **Escala Principal De um Dia**.

Dica

A tabela aparecerá somente se a caixa de seleção **Visualização de Dia Inteiro** for desmarcada.

Para configurar as visualizações de dados de desempenho:

1. Selecione um destino para os dados de desempenho clicando no botão ao lado do rótulo **Destino**.

A lista exibida pode incluir as atividades e os grupos de atividades associados ao site selecionado no painel **Objetos** e as atividades multi-site associadas à escala atual. Se nenhum site for selecionado, a lista incluirá somente as atividades multi-site.

2. Selecione a granularidade em que os dados de desempenho devem ser apresentados: **15**, **30** ou **60** minutos.

3. Selecione o tipo de dados a ser apresentado no gráfico e na tabela.

- A cobertura da escala aparece como uma linha vermelha no gráfico. Para configurar o gráfico, selecione um valor na lista suspensa **Tipo de Gráfico**:
 - **Calculados (Funcionários Calculados)**—Aparece em azul no gráfico.
 - **Necessários (Funcionários Necessários)**—Aparece em amarelo no gráfico.
 - **Avançado (ambos Calculados e Necessários)**—Aparece no gráfico como uma área azul para os funcionários calculados e como uma linha amarela mostrando os funcionários necessários.
 - **Hora Extra (calculada como Funcionários Calculados-Requerimento de Hora Extra)**—Aparece no gráfico como uma área em azul-claro.
 - **Hora Extra - Avançado (calculada como Cobertura Escalada-Hora Extra Escalada)**—Aparece no gráfico como uma linha magenta. Por padrão, o gráfico mostra **Funcionários Calculados**.
- A tabela sempre exibe valores para **Cobertura da Escala** e **Funcionários Calculados**. Ela pode mostrar valores adicionais, dependendo das seleções feitas na guia **Desempenho** da **caixa de diálogo Opções**.

Caso não esteja usando atualizações automáticas, clique no botão **Atualizar Dados de**

Desempenho  para atualizar a visualização de dados de desempenho. É possível selecionar **Atualizar Automaticamente** na guia **Desempenho** da caixa de diálogo **Opções**.

O rótulo **Multi-skill Habilitada** aparece na extremidade direita da **Exibição dos Dados de Desempenho** quando você habilita a opção **DividirMS** no Genesys Administrator. Para obter mais informações, consulte a seção "Habilitando Suporte a Multi-Habilidade" no *Workforce Management Administrator's Guide*.

Dica

O WFM apresenta dados de Desempenho na visualização **Escala Principal > De Um Dia** no mesmo formato que apresenta os dados na visualização **Desempenho > De Um Dia**; em particular, os dados vazios não são mais mostrados como 0.

Detalhes da Escala Acessível da Escala Principal De Um Dia

Para acessar esta visualização, clique no ícone de cadeira de rodas  na linha de um agente específico, de determinada data, em qualquer uma das quatro visualizações listadas acima.

Esta visualização foi criada especificamente para software de leitor de tela e para facilitar a seleção de comandos. Inclui:

- Informações somente leitura sobre a equipe, o horário e outros status do agente selecionado.
- Uma tabela que lista em cada linha: um item na escala e vários botões para modificá-lo.
- Um campo para comentários dos usuários.
- Botões para inserir itens no dia selecionado da escala do agente selecionada—e também para excluir itens, além de outras funções.

Clique em um botão para exibir a caixa de diálogo ou o assistente que corresponde à ação.

Se você selecionar qualquer ação ou comando por engano, clique no botão **Cancelar** na caixa de diálogo indesejada para retornar à tela **Detalhes da Escala Acessível**.

Escala Principal De Um Dia: Destino dos Dados de Desempenho

Para visualizar dados de desempenho nas visualizações **Escala Principal De Um Dia** e **Cenário de Escala De Um Dia**, é necessário escolher um destino. O destino é a fonte dos dados de desempenho. É possível selecionar a Empresa, uma unidade de negócios, um site, um grupo de atividades ou uma atividade (multissite ou site único).

Para alterar a janela **Selecionar Destino**:

- Clique no botão **Destino**: na **janela de visualização** Escala De Um Dia



Importante

Esta opção estará disponível somente se tiver escolhido visualizar os dados de desempenho através da marcação da caixa de seleção **Mostrar Informações de Desempenho** na guia **Desempenho** da [caixa de diálogo Visualizar Opções](#).

Selecionando o Fuso Horário Adequado

Ao selecionar um site no painel **Objeto** (por ex., São Francisco), você também está especificando o fuso horário deste site, o qual poderá ser diferente do fuso horário da fonte de dados. É possível alterar o fuso horário manualmente, selecionando o fuso apropriado na lista suspensa **Fuso Horário** próxima ao canto superior direito da visualização **De Um Dia**. O fuso horário selecionado é aplicado à grade e aos gráficos que você visualiza ao solicitar dados de desempenho. As escalas e qualquer coisa que estiver selecionada para visualização serão apresentados no fuso horário selecionado, independente dos horários locais das fontes de dados (o WFM faz a adequada conversão de horário).

Visualizando Dados de Atividade Multi-site

Marque a caixa de seleção **Usar Atividades Multissite** para exibir os dados de previsão coletados das atividades multissite (MSAs) e os dados da escala que sejam a soma/média das **Atividades** no destino selecionado (MSA, unidade de negócios ou site). Todos os dados são transpostos para o fuso horário do site selecionado no painel **Objeto**.

Desmarque a caixa de seleção **Usar Atividades Multi-site** para exibir todos os dados MSA como soma/média. Todos os dados são transpostos para o fuso horário do site selecionado.

Se você definir o botão **Usar Atividades Multissite** como **Ligado**, o WFM manterá sua última

seleção— na visualização atual e em todas as outras visualizações que contenham atividades multissite—, evitando a necessidade de clicar todas as vezes que desejar exibir os dados da atividade multissite selecionada.

Escala Principal De Um Dia: Caixa de Diálogo Opções

Use a caixa de diálogo **Opções** para configurar os dados que serão mostrados em:

- **Visualização De Um Dia** ou **visualização Extensão Agente** para o cenário atual.
- **Visualização Escala Principal De Um Dia** ou **visualização Extensão Agente da Escala Principal**.

Para abrir a caixa de diálogo **Opções**:

1. Clique no botão **Opções**  na barra de ferramentas **Ações** ou selecione **Opções...** no menu **Ações**. A caixa de diálogo **Opções** é aberta.
 - Quando chamada de uma visualização **De Um Dia**, ela tem três guias: **Opções**, **Desempenho** e **Colunas**.
 - Quando chamada de uma visualização **Extensão Agente**, ela tem duas guias: **Opções** e **Colunas**.Cada guia está descrita abaixo.
2. Após concluir a configuração da caixa de diálogo **Opções**, clique em **OK** para salvar as alterações ou em **Cancelar** para restaurar as seleções originais.

A caixa de diálogo **Opções** é fechada e a visualização é atualizada. As configurações feitas para um cenário ou para a **Escala Principal** aparecem sempre que você retorna para a visualização daquele cenário ou da **Escala Principal**, até você se desconectar.

Para configurar opções nesta caixa de diálogo:

1. Se não precisar que a **Legenda** seja exibida, você pode desmarcar a caixa de seleção **Mostrar Legenda da Escala** para disponibilizar mais espaço para a grade.
2. Para ver a disponibilidade do agente na grade, marque a caixa de seleção **Mostrar Disponibilidade do Agente**. As horas em que o agente está disponível são mostradas em cinza-claro na grade.
3. Marque a caixa de seleção **Mostrar agentes com padrão de revezamento concedido e escalado** ou qualquer outra preferência de calendário para ver quais dias da escala contêm este item. O resultado: uma caixa de seleção vermelha e um ícone de **Agente** são exibidos na coluna mais à esquerda (rotulada "!") para qualquer **Agente** que atenda a estas condições.

Dica

É possível usar esta ferramenta para saber se o agente recebeu uma escala baseada em uma preferência de escala, o que pode influenciar na sua decisão de modificar a escala deste agente. Este ícone é exibido somente se o agente tiver recebido um padrão de revezamento ou uma preferência (por exemplo, uma folga) como resultado da criação de uma escala. Se a escala de um agente for manualmente editada para dar a ele uma preferência ou uma escala de um padrão de revezamento, o ícone não será exibido.

4. Marque o botão de opção para as horas que deseja mostrar, **24** para mostrar 24 horas ou **36** para mostrar 36 horas.
5. Selecione o tipo **Apresentação: Somente escala, Escala sempre visível** ou **Hora marcada sempre visível**.
Sua seleção afeta as barras coloridas na escala. Caso seja selecionada a opção **Somente escala**, não será possível ver o **Tempo Marcado**.

Para configurar a guia **Desempenho** (não disponível na visualização **Extensão Agente**):

1. Caso marque a caixa de seleção **Mostrar Informações de Desempenho**, será possível personalizar exatamente que informações de desempenho o WFM Web mostrará na visualização de **Escala De Um Dia**.
Caso desmarque essa caixa de seleção, as opções restantes desta guia ficarão desativadas.
2. Caso prefira não ver a legenda que explica as cores usadas para diferenciar os dados de desempenho, desmarque a caixa de seleção **Mostrar Legenda do Desempenho**.
3. A caixa de seleção **Atualizar Automaticamente** determina se as alterações na escala serão mostradas quando elas acontecerem.
Desmarque essa opção somente se tiver problemas com a largura de banda de rede que dificultem as atualizações automáticas.
4. Caso tenha selecionado visualizar os dados de desempenho, será possível marcar as caixas de seleção para exibir informações adicionais na tabela de desempenho.

Dica

Você vê a tabela *apenas* quando a caixa de seleção **Visualização de Dia Inteiro** não está marcada.

Além da cobertura escalada e dos funcionários calculados, que sempre são exibidos, é possível selecionar que uma ou todas as opções de **Mostrar dados adicionais** sejam exibidas na tabela:

- **Funcionários Necessários**
- Diferença entre **Cobertura** e **Funcionários Calculados**
- Diferença entre Cobertura e Funcionários Necessários
- **Porcentagem de Nível de Serviço** Escalado
- **Porcentagem de Nível de Serviço Adiado** Escalado
- **VMR Escalada (Velocidade Média de Resposta)**
- Hora Extra Escalada (padrão: desmarcado)
- Requerimento de Hora Extra (padrão: desmarcado)

Importante

Se alguma das células nas colunas **Diferença nos Funcionários Calculados** ou **Diferença nos Funcionários Necessários** apresentar falta de funcionários, o WFM alertará o usuário alterando a cor da célula para vermelho. Embora a cor padrão seja vermelha, é possível alterá-la, usando as configurações em **Sobre > Configurações**

(no canto superior direito da GUI).

Para configurar a guia **Colunas**:

- Marque as caixas de seleção para colunas opcionais que deseja exibir. Desmarque as caixas de seleção de todas as colunas que deseja ocultar. Para as visualizações **De Um Dia** e **Extensão Agente**, é possível adicionar as seguintes colunas: **Nome do Site**, **Transporte Compartilhado**, **Hora Extra**, **Horas Pagas**, **Total de Horas**, **Hora Inicial**, **Acessibilidade** e **Comentários**. Na visualização **De Um Dia**, todas as colunas podem ser ordenadas, exceto a coluna **Comentários**. Na visualização **Extensão Agente**, não é possível classificar estas colunas.

Escala Principal De Um Dia: Caixa de Diálogo Revisar Mensagens (Salvar)

Use esta caixa de diálogo para responder a quaisquer avisos ou erros que o servidor retornou durante a última tentativa para salvar uma escala editada de agente.

A caixa de diálogo inclui as seguintes colunas e controles:

Nome da Equipe	Exibe a equipe à qual este agente pertence.
Nome do Agente	Exibe o agente cuja escala gerou esta mensagem.
Mensagens	Exibe o tipo da mensagem (Aviso ou Erro), código numérico e a mensagem de texto.
Ação	Use cada lista suspensa da mensagem para selecionar uma ação para resolver o aviso ou erro: <ul style="list-style-type: none"> • Salvar—Salva a escala do agente que foi editada. Esta é a ação padrão para avisos. Ela está indisponível para escalas de agente cuja edição gerou erros (que são mais severos que avisos). • Corrigir Mais Tarde—Não tenta salvar a escala do agente, mas a mantém na grade De Um Dia. Desta forma, é possível modificá-la posteriormente. Esta é a ação padrão para escalas de agente cuja edição gerou erros. • Não Salvar—Descarta a alteração que causou o aviso ou erro a ser gerado.
OK	Fecha a caixa de diálogo, aplica as ações selecionadas e obtém dados atualizados do servidor.
Fechar	Fecha a caixa de diálogo sem salvar ou atualizar os dados.

Estes erros e avisos são gerados por alterações na escala que foram feitos manualmente na visualização **De Um Dia**. Eles são diferentes dos erros e avisos de **Validação** que o WFM Web gera durante o processo de [criação da escala](#).

Visualização Escala Principal Extensão Agente

Utilize a visualização **Escala Principal Extensão-Agente** para exibir/editar a escala de um agente único para uma semana ou para o período de planejamento da escala. Consulte a imagem da barra de ferramentas aqui e as [descrições dos botões](#).



Dica

Uma legenda na parte inferior da janela indica um tipo particular de item de escala que é representado por cada uma das barras coloridas.

É possível modificar itens de escala para agentes individuais e inserir itens de escala para vários agentes. As seguintes seções e links abordam estes assuntos:

- [Exibindo a visualização Extensão Agente](#).
- [Usando a grade da visualização Extensão Agente](#).
- [Personalizando a grade da visualização Extensão Agente](#).
- [Usando os botões da barra de ferramentas da visualização Extensão Agente](#).
- [Modificando uma escala de agente](#).

Exibindo a Visualização Escala Principal Extensão Agente

Para exibir esta visualização:

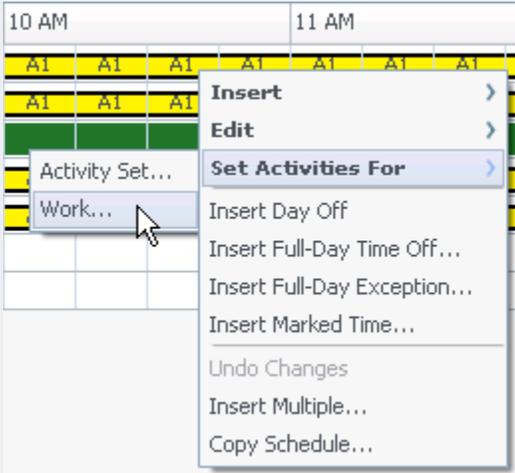
1. No menu **Home** na barra de ferramentas, selecione **Escala**.
2. No menu **Escala** na barra de ferramentas, selecione **Escala Principal**.
3. No menu **Escala Principal**, selecione **Extensão Agente**.
4. No **painel Objetos**, selecione uma única unidade de negócios, um único site dentro de uma unidade de negócios ou um único agente dentro de um site.

Usando a Grade de Visualização Escala Principal Extensão Agente

A visualização **Extensão Agente** inclui uma grade para o agente selecionado. Cada linha na grade contém uma barra codificada com cores. Cada barra representa um dia escalado ou um dia livre para o agente selecionado. A tabela abaixo explica os campos e os controles.

Clique duas vezes nas células que contêm estes itens para editá-los: **Turno, Conjunto de Atividades, Folga, Refeição, Pausa, Exceção, Hora Marcada.**

Agentes escalados	Este indicador mostra o número de dias do agente exibidos (com base no Modo selecionado).
Escalas editadas	Este indicador exibe o número de escalas diárias que foram editadas nesta visualização, mas que ainda não foram salvas.
Visualização de Dia Inteiro	Marque a caixa de seleção Visualização de Período Integral para exibir na grade o período integral, similar à visualização De Um Dia . Caso desmarque essa caixa de seleção, a grade exibirá uma visualização mais detalhada, conforme mostrado na visualização Extensão Agente do Cenário . A Visualização De Dia Inteiro também afeta a caixa de diálogo Opções .
Modo:	O Modo de inicialização é definido para o padrão de uma semana, mas pode ser mudado para Período de Planejamento de Escala (se forem usados Períodos de Planejamento de Escala em seu site).
Data:	Estes controles são os selecionadores de datas padrão. A grade exibe dados para o período que inclui a data selecionada.
! (Salvar Mensagens/Avisos)	<p>Esta coluna contém ícones que fornecem informações sobre as escalas dos agentes.</p> <ul style="list-style-type: none"> Um ícone de lápis cinza-claro indica que o dia do agente foi editado após a escalação e reescalação. Um ícone de lápis amarelo indica um item que gerou um aviso e você selecionou a opção Corrigir Mais Tarde. Um ícone de lápis verde indica itens de escala que foram alterados, mas ainda não foram salvos. Um ícone de lápis vermelho indica um item que gerou um erro. (Condições de erro são mais sérias que condições de aviso.) Um ícone de Troca indica que o dia do agente foi atribuído por troca.

	<ul style="list-style-type: none"> Um ícone Yield (triângulo vermelho invertido) aparece quando existem alterações pendentes que ainda não foram confirmadas por um usuário com a permissão de segurança Aprovar Alterações. <p>Clique duas vezes no ícone amarelo ou vermelho para revisar os detalhes da mensagem e resolver os itens não salvos.</p>
Equipe	Esta coluna na grade indica a equipe atribuída ao agente selecionado.
<i>ícone colorido</i>	A coluna na grade pode exibir um ícone colorido. Este ícone, atribuído em Políticas > Contratos , representa o contrato do agente.
Agente	Esta coluna na grade indica o nome de cada agente.
Data	Esta coluna na grade indica o dia do calendário.
[Intervalos]	<p>Estas colunas indicam os itens de escala do agente em cada intervalo. Para ver mais detalhes, desmarque a caixa de seleção Visualização de Dia Inteiro e/ou redimensione as colunas.</p> <p>Para fazer alterações na escala do agente selecionado, clique com o botão direito no intervalo que deseja modificar e selecione o comando no menu de atalho. A figura abaixo mostra o menu quando você clica com o botão direito em uma área azul-escura dentro da barra codificada com cores (a não ser que você mude a cor). Os itens do menu variam dependendo da área clicada.</p>  <p>Consulte Modificar Escalas de Agentes Individuais para instruções e explicações.</p>
[Barra de rolagem horizontal]	Aparece abaixo da tabela quando se desmarca a caixa de seleção Visualização de Dia Inteiro , fazendo com que alguns intervalos fiquem fora da tela. Role a tela para a direita para exibir os intervalos mais recentes.

Legenda	Indica o tipo específico de item de escala que cada cor da barra representa.
----------------	--

Personalizando a Grade de Visualização Escala Principal Extensão Agente

É possível redimensionar as colunas **Equipe, Agente e Data**. Para mais detalhes, consulte [Guia de introdução](#). É possível também adicionar e remover colunas.

Nome do site	Se exibida (usando a caixa de diálogo Opções), esta coluna mostrará o nome do site para cada agente no dia selecionado.
Transporte Compartilhado	Se exibida (usando a caixa de diálogo Opções), esta coluna mostrará a participação do grupo de transporte compartilhado para cada agente no dia selecionado.
Hora Extra	Se exibida (usando a caixa de diálogo Opções), esta coluna mostrará a duração da hora extra para cada agente no dia selecionado.
Horas Pagas	Se exibida (usando a caixa de diálogo Opções), esta coluna mostrará as horas pagas de cada agente para o dia selecionado.
Horas Totais	Se exibida (usando a caixa de diálogo Opções), esta coluna mostrará o total de horas de cada agente para o dia selecionado.
Hora de Início	Se exibida (usando a caixa de diálogo Opções), esta coluna mostrará a hora inicial de cada agente para o trabalho do dia selecionado.
* (Comentário)	Caso esta coluna seja exibida (usando a caixa de diálogo Opções), um asterisco (*) indicará que um comentário foi salvo para o agente e dia da escala especificados. Clique duas vezes em uma célula da coluna para visualizar ou editar comentários .
 (Detalhes da Escala Acessível)	Se exibido (usando a caixa de diálogo Opções), você poderá clicar nesse ícone para exibir a caixa de diálogo Detalhes da Escala Acessível , que simplifica e organiza comandos para usuários com deficiência visual e os leitores de tela que eles usam.

Usando os Botões da Barra de Ferramentas da Visualização

Escala Principal Extensão Agente

A barra de ferramentas da visualização **Escala Principal Extensão Agente** é similar à barra de ferramentas da visualização **Escala Principal De Um Dia**. A única exceção é que a visualização **Extensão Agente** não contém um botão **Ordenar**.

Modificando uma Escala de Agente

É possível usar os seguintes botões na barra de ferramentas **Ações** (estes comandos também aparecem no menu **Ações**):

Ícone	Nome	Descrição
	Limpar	Caso tenha permissão de Limpeza de Escala Principal , abra a janela Limpar Escala Principal que permite excluir informações da Escala Principal para as datas selecionadas.
	Recriar Escala De Um Dia	Abre o Assistente de Recriação de Escala De Um Dia que permite recriar uma escala De Um Dia em um dia ou período de tempo específico dentro de um dia para um site, uma equipe ou um agente selecionado.
	Opções	Abre a caixa de diálogo Opções que permite personalizar a visualização. Isto inclui a opção de mostrar ou não a disponibilidade do agente, usar a exibição de 24 ou 36 horas, mostrar ou ocultar as colunas Hora Extra, Horas Pagas, Total de Horas, Hora Inicial, Comentário, Nome do Site, Transporte Compartilhado e Acessibilidade .
	Confirmar Automaticamente	O botão Confirmar Automaticamente da barra de ferramentas ativa e desativa o recurso de confirmação automática. Esse recurso também é ativado ou desativado selecionando Confirmar Automaticamente no menu Ações . Caso esteja ativado, as alterações serão imediatamente aplicadas à Escala Principal . Caso esteja desativado, as

Ícone	Nome	Descrição
		alterações ficarão no status Pendente e poderão ser confirmadas/aprovadas antes de serem incorporadas à versão oficial da Escala Principal . Se você não tiver a permissão de segurança Aprovar Alterações para a Escala Principal , o recurso Confirmar automaticamente estará desativado.
	Trocar	Abre o Assistente para Trocar Escalas de Agentes que permite trocar as escalas de dois agentes.
	Inserir Múltiplo	Abre o Assistente de Inserção Múltipla que permite inserir pausas, refeições, exceções, dias livres, folgas, turnos, hora marcada ou conjuntos de atividades de vários agentes ou equipes.
	Excluir Múltiplo	Abre o Assistente de Exclusão Múltipla que permite remover vários itens por vez da Escala Principal .
	Confirmação/Reversão Múltipla	Abre o Assistente de Confirmação/Reversão Múltipla que permite inserir alterações pendentes (alterações inseridas quando o recurso de confirmação automática estava desligado ou desabilitado) na Escala Principal ou removê-las e reverter a Escala Principal para suas configurações anteriores.
	Salvar	Salva qualquer alteração feita na escala. (Se o servidor não puder salvar todas as alterações, ícones vermelhos ou amarelos na primeira coluna da grade indicarão os agentes nos quais será necessário corrigir erros ou confirmar avisos. Se tiver alterado a escala na visualização Extensão Agente e não clicou em Salvar , você receberá um aviso para salvar as alterações quando selecionar um módulo ou uma visualização diferente ou quando iniciar certos assistentes ou janelas associadas.
	Ir para Dia Atual	Também conhecido como o botão <i>Hoje</i> . Clique nesse botão para exibir os dados de hoje.

Visualização Resumo da Escala Principal

Utilize a visualização **Resumo da Escala Principal** para exibir estatísticas a respeito da **Escala Principal**. Consulte a imagem da barra de ferramentas aqui e as [descrições dos botões](#) abaixo.



A visualização resumo fornece [controles de seleção de data](#) padrão, um controle de [Granularidade](#), um [Gráfico](#) e uma [Tabela de Dados](#).

As seções a seguir abordam o seguinte:

- [Exibindo a visualização Resumo](#).
- [O Gráfico](#).
- [A tabela Dados](#).
- [Personalizando a visualização Resumo](#).

Exibindo a Visualização Resumo da Escala Principal

Para exibir a visualização Resumo da Escala Principal:

1. No menu **Home** na barra de ferramentas, selecione **Escala**.
2. No menu **Escala** na barra de ferramentas, selecione **Escala Principal**.
3. No menu **Escala Principal**, selecione **Resumo**.
4. Selecione uma **atividade** na árvore do [painel Objetos](#).

É possível selecionar uma única unidade de negócios, um site único, uma atividade de multi-site ou um grupo de atividade dentro de uma unidade de negócios ou uma atividade única dentro de um site. Ao fazer as seleções há o preenchimento da tabela **Dados**.

Definindo a Granularidade

Use esta lista suspensa para selecionar o incremento de **Intervalo** a ser exibido na grade. Selecione um destes três valores (em minutos): **15**, **30** ou **60**.

Painéis Gráfico e Dados

Esta visualização exibe os dados em um gráfico (parte superior da visualização) e em uma tabela (parte inferior) e não em guias separadas.

Painel Gráfico

O painel **Gráfico** apresenta um gráfico linear para cada estatística selecionada com pontos de dados para intervalos individuais durante o dia selecionado.

Mostrar dados para

Na lista suspensa **Mostrar dados para**, selecione a estatística desejada para o gráfico. As opções correspondem às colunas disponíveis da **tabela Dados** (exceto **Diferença Calculada** e **Diferença Necessária** que não podem ser incluídas em gráfico).

Marque a caixa de seleção **Mostrar Necessário** para exibir os dados no gráfico.

Gráfico

O gráfico é redesenhado para corresponder à seleção feita na lista suspensa **Mostrar dados para**. Os Intervalos são mostrados da esquerda para a direita. As quantidades da parte inferior para a parte superior exibem o número de interações, o número de agentes ou valor das despesas (para **Orçamento**).

Tabela Dados

O painel **Dados** inclui uma grade com barra de rolagem para exibir estatísticas agregadas e por intervalo. A primeira linha da grade exibe um total diário ou a média para cada estatística. Cada uma das linhas restantes exibe estatísticas para um intervalo.

Colunas da Grade

A grade disponibiliza colunas que exibem as seguintes estatísticas e quantidades.

- Clique no botão **Opções**  para exibir ou ocultar cada uma destas colunas disponíveis para seleção:

Cobertura Escalada	Funcionários Necessários	Diferença [Ocupação Escalada - Ocupação Prevista]
Contagem Escalada	Diferença Calculada	Diferença [N/S Escalado - N/S Previsto]
Nível de Serviço Escalado	Diferença Necessária	Diferença [VI Escalado - VI Previsto]
Nível do Serviço Previsto	Cobertura Publicada	Diferença [TMA Escalado - TMA Previsto]
Volume de Interação Escalado	Diferença de Cobertura	Diferença [Orçamento Escalado - Orçamento Previsto]
Volume de Interação Previsto	VMR Escalada	Nível de Serviço Adiado Escalado
TMA (Tempo Médio de Atendimento) Escalado	VMR Prevista	Nível de Serviço Adiado Previsto
TMA Previsto, Orçamento Escalado	Diferença [VMR Escalada - VMR Prevista]	Diferença de Níveis de Serviço Adiado
Orçamento Previsto	Ocupação Escalada	Fila Escalada

Funcionários Calculados	Ocupação Prevista	
-------------------------	-------------------	--

Consulte as explicações dos **campos Opcionais** no tópico "Caixa de Diálogo Opções".

Intervalo	A hora inicial para cada intervalo, configurado pela configuração de Granularidade .
Cobertura [Escalada]	<p>A cobertura de funcionários escalada para uma atividade ou atividade multi-site. A cobertura da escala é calculada e exibida em unidades fracionadas. Por exemplo, se um qualquer agente for escalado para trabalhar em três Atividades em um intervalo de 15 minutos, o agente poderá contar como 1/3 da cobertura de cada atividade.</p> <p>A maneira como o mecanismo de escalação divide o tempo do agente entre as atividades em que o agente pode trabalhar depende de muitos fatores. Exemplos incluem o horário de funcionamento de cada atividade, o volume e o tempo de atendimento de cada atividade e outros fatores, como se um agente tem itens concedidos no Calendário, como folga ou exceções, para qualquer dia ou parte do dia.</p>
Cobertura [Publicada]	A cobertura de funcionários da escala baseada na Escala Principal de linha de base.
Cobertura [Diferença]	A diferença entre a cobertura de funcionários da escala baseada na Escala Principal atual e a cobertura de funcionários da escala baseada na Escala Principal de linha de base.
Contagem [Escalada]	O número de agentes escalados (agentes escalados para serem acomodados).
Porcentagem de Nível de Serviço Escalado	Esta porcentagem de nível de serviço pode ser atingida pela cobertura de funcionários— assumindo que outras métricas planejadas (como volume de interação e Tempo Médio de Atendimento) permaneçam inalteradas.
Porcentagem de Nível de Serviço Prevista	<p>A porcentagem de nível de serviço que se espera atingir com base no número de agentes previstos.</p> <p>Ela pode ser diferente do objetivo de nível de serviço original que foi definido quando a previsão de funcionários foi criada devido ao arredondamento do número de agentes. Por exemplo, o WFM pode prever a necessidade de 12 agentes para atender ao objetivo de nível de serviço de 80% de interações respondidas em 20 segundos, mas a Porcentagem de Nível de Serviço Previsto mostra um número maior, como 83,48%. Isto porque 12 era o número mínimo de agentes necessários para atender a 80% do objetivo de nível de serviço, mas, com aquele número de agentes, é esperado que o Contact Center alcance um nível de serviço um pouco melhor que 80%. Com um agente a menos (11 agentes), não se pode esperar que o Contact Center alcance o nível de serviço de 80%.</p>
Volume de Interação Escalado	O número de interações que podem ser atendidas com base na cobertura da escala— assumindo que outras métricas planejadas permaneçam inalteradas.

Volume de Interação Previsto	O número de interações esperadas, de acordo com a Previsão Principal .
TMA Escalado	O Tempo Médio de Tratamento por interação, baseado na escala—supondo que outras métricas planejadas permaneçam inalteradas.
TMA previsto	O Tempo Médio de Atendimento esperado, de acordo com a Previsão Principal .
Orçamento Escalado	O orçamento da cobertura escalada para o dia e intervalos selecionados, com base nas horas pagas equivalentes a tempo integral (FTE) por dia e no salário especificado no cenário de Previsão publicado na Previsão Principal para esta data. (Esta estatística aparece somente se você tiver os direitos de acesso para visualizar os campos de salário dos agentes.)
Orçamento Previsto	O orçamento para os funcionários calculados para o dia e os intervalos selecionados, com base nas horas pagas equivalentes a tempo integral (FTE) por dia e no salário especificado no cenário de Previsão que foi publicado na Previsão Principal para esta data. (Esta estatística aparece somente se você tiver direitos de acesso para visualizar os campos de salário dos agentes.)
Funcionários Calculados	O número necessário de agentes conforme calculado pelo WFM, com base nos volumes de interações previstos, no TMA e nos objetivos de serviço aplicáveis.
Funcionários Necessários	Campo Opcional. O número necessário de agentes conforme definido pelo usuário, inseridos explicitamente como objetivos de previsão ou usando um modelo.
Diferença Calculada	A diferença entre Cobertura [Escalada] e Funcionários Calculados .
Diferença Necessária	Campo Opcional. A diferença entre Cobertura [Escalada] e Funcionários Necessários .
VMR Escalada	Campo Opcional. A Velocidade Média de Resposta que se pode atingir nesta atividade, com o número de agentes atualmente escalados para esta atividade.
VMR Prevista	Campo Opcional. A linha de totais/média para VMR Prevista reporta uma média ponderada, calculada com o horário de funcionamento e com pesos fornecidos pelo VI Previsto
Nível de Serviço Adiado Escalado	Campo Opcional. A porcentagem de nível de serviço que pode ser atingida dada a cobertura adiada de funcionários—assumindo que outras métricas planejadas (como volume de interação e Tempo Médio de Atendimento) permaneçam inalteradas.
Nível de Serviço Adiado Previsto	Campo Opcional. A porcentagem de nível de serviço que se espera atingir com base no número

	de atividades adiadas previstas.
Diferença no Nível de Serviço Adiado [Escalado menos Previsto]	Campo Opcional. A diferença entre as estatísticas do Nível de Serviço Adiado Escalado e Nível de Serviço Adiado Previsto .
Fila Escalada	O número escalado de interações na fila de registros de pendências no fim do período.
Diferença [VMR Escalada menos VMR Prevista]	Campo Opcional. VMR Escalada menos VMR Prevista
Ocupação Escalada	Campo Opcional. A Ocupação que você pode atingir nesta atividade, com o número de agentes atualmente escalados.
Ocupação Prevista	Campo Opcional. O objetivo de Ocupação que você está apto a atingir ao usar o número de agentes dos funcionários previstos.
Diferença [Ocupação Escalada menos Ocupação Prevista]	Campo Opcional. Ocupação Escalada menos Ocupação Prevista
Diferença [N/S Escalado menos N/S Previsto]	Campo Opcional. N/S Escalado menos N/S Previsto
Diferença [VI Escalado menos VI Previsto]	Campo Opcional. VI Escalado menos VI Previsto
Diferença [TMA Escalado menos TMA Previsto]	Campo Opcional. TMA Escalado menos TMA Previsto
Diferença [Orçamento Escalado menos Orçamento Previsto]	Campo Opcional. Orçamento Escalado menos Orçamento Previsto

Dica

Você pode exibir totais de funcionários no modo **Equivalente a Tempo Integral** (FTE) ou homens-hora nas colunas **Cobertura [Escalada]**, **Funcionários Calculados**, **Funcionários Necessários**, **Diferença Calculada** e **Diferença Necessária**, ajustando as configurações de visualização na interface. Para alterar o modo de exibição, consulte [Alterando a Exibição de Funcionários de FTE para Homens-Hora](#).

Personalizando a Visualização Resumo

Estes comandos estão disponíveis na barra de ferramentas **Ações** (e também no menu **Ações**):

Ícone	Nome	Descrição
	Opções	Abre a caixa de diálogo Opções . Permite exibir ou ocultar estatísticas individuais. As seguintes estatísticas estão

Ícone	Nome	Descrição
		<p>disponíveis para seleção:</p> <ul style="list-style-type: none"> • VMR Escalada, VMR Prevista, Contagem Escalada, Nível de Serviço Escalado, Nível de Serviço Previsto, Volume de Interação Escalado, Volume de Interação Previsto, TMA (Tempo Médio de Atendimento) Escalado, TMA Previsto, Orçamento Escalado, Orçamento Previsto, Funcionários Calculados, Funcionários Necessários, Diferença Calculada, Diferença Necessária, Cobertura Escalada, Cobertura Publicada, Diferença de Cobertura, Diferença [VMR Escalada - VMR Prevista], Ocupação Escalada, Ocupação Prevista, Diferença [Ocupação Escalada - Ocupação Prevista], Diferença [N/S Escalado - N/S Previsto], Diferença [VI Escalado - VI Previsto], Diferença [TMA Escalado - TMA Previsto], Diferença [Orçamento Escalado - Orçamento Previsto] <p>Consulte a seção Campo opcional.</p>
	<p>Usar atividades multi-site</p>	<p>Este botão torna-se ativo quando você seleciona uma atividade multi-site ou unidade de negócios na árvore Objetos. Ao clicar nesse botão, ambas as guias exibem dados combinados para todas as atividades incluídas na atividade multi-site ou na unidade de negócios selecionada.</p> <p>Se definir esse botão como Ligado, o WFM mantém sua última seleção – na visualização atual e em todas as outras visualizações que contenham atividades multi-site – evitando que você precise clicá-la todas as vezes que desejar exibir dados para a atividade multi-site selecionada.</p>
	<p>Limpar</p>	<p>Abre a janela Limpeza. Permite excluir informações da Escala Principal referentes a datas e</p>

Ícone	Nome	Descrição
		agentes selecionados.

Granularidade

Selecione um intervalo de tempo para aplicar na grade: **15** (padrão), **30** ou **60**. Todos os valores estão em minutos.

Data

Utilize os [controles de seleção de datas](#) padrão para mover para outros dias.

Janela de Limpeza da Escala Principal

Utilize a janela **Limpeza da Escala Principal** caso necessite de excluir informações da **Escala Principal** para datas e agentes selecionados. Você deve ter permissões de segurança para **Limpeza de Escala Principal**.

Aviso

Este recurso exclui todos os dados salvos anteriormente que foram salvos para o intervalo de datas e agentes selecionados. A Genesys não recomenda usar o recurso Limpeza da Escala Principal, a menos que seja absolutamente necessário. Caso necessite de excluir dados da Escala Principal, a Genesys recomenda primeiramente que se extraiam os dados para um cenário de escala (utilizando o **Assistente de Publicação de Escala**) e/ou faça um backup do banco de dados do WFM.

Para excluir informações da **Escala Principal**:

1. Na seção **datas da Limpeza**, selecione o intervalo de datas no qual deseja excluir dados.
É possível digitar a **Data Inicial** e a **Data de Fim** ou usar as setas para cima ou para baixo para mudar as datas exibidas. É possível também clicar no botão **Abrir Calendário Pop-up**  para exibir um **calendário mensal** que pode ser utilizado para pular para outras datas.
2. Na lista **Agentes**, selecione os agentes cujas informações de escala deseja excluir.
É possível expandir as unidades de negócios para exibir seus sites e é possível expandir os sites para exibir suas equipes e agentes. É possível selecionar qualquer número de agentes. (Por padrão, nenhum agente é selecionado.)
3. Clique em **Concluir** para excluir as informações de **Escala Principal** especificada.
Ou clique em **Cancelar** para fechar a janela sem nenhuma alteração na **Escala Principal**.

Assim que a limpeza inicia, uma barra de progresso exibe informações adicionais entre parênteses:

- Número de agentes selecionados.
- Número de equipes selecionadas para um site particular.

Se um asterisco (*) é exibido em vez de um número, isto indica que todos os agentes ou equipes sob o site foram selecionados.

Filtrar Por Propriedades de Agente

Você chega nesta caixa de diálogo clicando no botão **Filtrar** na caixa de diálogo **Aprovação de Alterações de Escala Principal**.

Use essa caixa de diálogo para filtrar a exibição por propriedades de agente específicas. Você pode escolher entre duas listas de **Contratos** no site atual:

Todas as caixas de seleção ficam selecionadas por padrão.

1. Desmarque as caixas de seleção dos itens que deseja excluir do filtro.
2. Clique em **OK** para aplicar as suas escolhas.

Totais dos Grupos de Estado da Escala Principal

Utilize a visualização **Totais de Grupos de Estado da Escala Principal** para exibir estatísticas de cobertura de qualquer intervalo em um dia selecionado. Consulte a barra de ferramentas e as [descrições do botão](#) abaixo.



Esta visualização ajuda a determinar a causa de excesso ou falta de funcionários durante o dia. Por exemplo: ainda que seu site tenha 400 agentes, um pico de tráfego às 15 horas provocou uma falta de funcionários. Como isso aconteceu? Com esta visualização, é possível identificar o número de agentes que estão em pausas, reuniões ou, de outra forma, sem trabalhar às 15 horas. Você pode usar essas informações para justificar ajustes, como a mudança nas pausas dos agentes ou o cancelamento de uma reunião da equipe.

É possível também comparar os funcionários **Calculados** e **Necessários** e a cobertura da escala, com os dados dos totais dos estados da escala. Você pode antecipar a redução e estimar quantas dessas atividades (na forma de reunião e treinamento, por exemplo) podem ser atribuídas para cumprir com a sua previsão.

Esta visualização exibe os dados em um gráfico (parte superior da visualização) e em uma tabela (parte inferior) e não em guias separadas. Você também pode configurar o WFM para exibir os dados de semanas e meses, e não somente de dias. Os dois tipos de exibição de dados mostram as diferenças entre a **Escala** e a **Previsão** para cada intervalo durante o período selecionado. O **Gráfico** também exibe os totais como uma linha reta, já que as linhas que representam as reduções previstas e escaladas podem ser de diferentes formas.

Tópicos nesta página:

- [Exibindo Totais de Grupos de Estado](#)
- [Controles do Gráfico](#)
- [Layout e Controles da Grade](#)
- [Controles de Dados](#)
- [Menu Ações/Botões da Barra de Ferramentas](#)

Exibindo Totais de Grupos de Estado

1. No menu **Home** na barra de ferramentas, selecione **Escala**.
2. No menu **Escala** na barra de ferramentas, selecione **Escala Principal**.
3. No menu **Escala Principal**, selecione **Totais de Grupos de Estado**.

4. Selecione os objetos no **painel Objetos**, cujos **Totais de Grupos de Estado** você deseja exibir. É possível selecionar os itens apropriados tanto na árvore **Agentes** (acima) quanto na árvore **Atividades** (abaixo). O WFM seleciona os itens correspondentes na outra árvore.
5. Clique em **Obter dados**.
6. Selecione um item no menu suspenso **Mostrar Dados Para** para controlar os dados que serão exibidos na grade:
 - **Totais de Estados Escalados**—Exibir todos os grupos de estado da escala (e seus dados), de todos os tipos, mas excluir informações relativas à redução. Esta é a exibição padrão.
 - **Redução Total**—Exibir todos os grupos de estado da escala (e seus dados), mas excluir o tipo **nenhum**.
 - **Despesas Gerais Planejadas**—Exibir apenas os grupos de estado da escala (e seus dados) com o tipo **despesas gerais planejadas**.
 - **Despesas Gerais Não Planejadas**—Exibir apenas os grupos de estado da escala (e seus dados) com o tipo **despesas gerais não planejadas**.

Controles do Gráfico

O **Gráfico** exibe os dados dos objetos selecionados no painel **Objetos**. Use os controles no **painel Dados** para configurar adicionalmente a exibição de dados.

<p><i>Menu suspenso</i> Tipo de Gráfico</p>	<p>Selecione um esquema de exibição para os dados gráficos. (Este menu será desabilitado e redefinido como a opção padrão se o valor Totais de Estados Escalados for selecionado no menu suspenso Exibir dados para).</p>
<p>Totais</p>	<p>Exiba os dados em um gráfico de linha que mostra as informações dos grupos de estado da escala em pilha. Padrão.</p> <p>Se o ícone da barra de ferramentas Mostrar Informações de Cobertura e Previsão for ativado, o gráfico exibirá os dados em linhas separadas: Cobertura da Escala, Funcionários Calculados Previstos e Funcionários Necessários Previstos.</p>
<p>Comparação</p>	<p>Exiba a porcentagem de dados para um grupo de estados da escala específico ou para despesas gerais planejadas/não planejadas em um gráfico de linha que faça a comparação com os dados previstos de despesas gerais.</p> <p>O gráfico exibe duas séries de dados percentuais como linhas no formato selecionado no menu suspenso Destinos.</p> <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px; margin-top: 10px;"> <p>Dica</p> <p>Se o ícone da barra de ferramentas Mostrar Informações de Cobertura e Previsão for ativado, o gráfico exibirá duas séries adicionais dos dados de previsão para o(s) objeto(s) selecionado(s) no painel Objetos.</p> </div>

Varição	Exiba um gráfico de barras de valores positivos ou negativos para cada intervalo, se um dos seguintes itens for selecionado na árvore de atividades da área Objetos : atividade de site único, site único, única atividade multi-site, única unidade de negócios.
Período	Selecione Dia , Semana , Mês ou Período de Planejamento para especificar a granularidade da exibição.
<i>Menu suspenso Destinos</i>	Este menu aparece apenas quando a seleção do menu Tipo de Gráfico é Comparação . Use-o para selecionar os dados percentuais a serem comparados. Selecione um formato para comparar os dados percentuais:
Total Planejado	Exibir o total de dados escalados de despesas gerais planejadas e o total de dados previstos de despesas gerais planejadas. Não disponível quando o valor selecionado no menu Mostrar Dados Para: é Despesas Gerais Não Planejadas .
Total Não Planejado	Exibir o total de dados escalados de despesas gerais não planejadas e o total de dados previstos de despesas gerais não planejadas. Não disponível quando o valor selecionado no menu Mostrar Dados Para: é Despesas Gerais Planejadas .
<i>Lista de grupos de estado da escala</i>	Exibir um gráfico de linha de dados para o Grupo de Estado da Escala nomeado. Os nomes nessa lista são seguidos por um nome de site quando mais de um site está selecionado no painel Objetos . <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px; margin-top: 10px;"> <p>Importante</p> <p>A lista Grupos de Estado da Escala depende da seleção no menu Mostrar dados para:. Se você tiver selecionado Despesas Gerais Planejadas no menu, somente os Grupos de Estado da Escala planejados serão mostrados na lista. Se você tiver selecionado Despesas Gerais Não Planejadas no menu, somente os Grupos de Estado da Escala não planejados serão mostrados na lista.</p> </div>

Layout e Controles da Grade

As colunas na tabela **Totais de Grupos de Estado da Escala Principal** correspondem aos grupos de estado da escala configurados. Use a guia **Estados da Escala** no **Filtro de Grupos de Estado** para especificar as colunas que devem aparecer na tabela.

Total Geral	Esta coluna exibe o total geral de todos os agentes selecionados (não apenas dos grupos de estado da escala visíveis). Ela nunca contém a subcoluna % (porque seu valor é sempre 100%). Os valores nessa coluna dependem da seleção no menu
--------------------	---

	Mostrar dados para:.
Totais dos Estados Escalados	Esta coluna exibe os totais dos grupos de estado da escala visíveis dos agentes selecionados, sem considerar o tipo.
Despesas Gerais Planejadas	Esta coluna exibe o total de despesas gerais planejadas de todos os agentes selecionados. Ela fica oculta quando Totais de Estados Escalados ou Despesas Gerais Não Planejadas é selecionado no menu Mostrar dados para:.
Despesas Gerais Não Planejadas	Esta coluna exibe o total de despesas gerais não planejadas de todos os agentes selecionados. Ela fica oculta quando Totais de Estados Escalados ou Despesas Gerais Planejadas é selecionado no menu Mostrar dados para:.

Importante

- Uma linha adicional exibe o total diário de cada coluna visível.
- Um agente que esteja em vários grupos de estado da escala durante um intervalo será dividido proporcionalmente na grade em relação à fração de intervalo que o agente ocupa em cada grupo de estado. Por exemplo, um agente em pausa durante 5 minutos e em trabalho durante 10 minutos pode ser listado na célula Pausa como 0,33 e na célula Trabalho como 0,67. (Observe que os termos *Pausa* e *Trabalho* são usados aqui como exemplos de nomes de grupo de estado da escala e podem não corresponder aos grupos de estado da escala configurados pelo usuário no ambiente do WFM.)
- As colunas na tabela de dados **Totais dos Grupos de Estado da Escala Principal** e as linhas empilhadas no gráfico correspondem aos grupos de estado da escala

configurados. Selecione **Filtrar**  na barra de ferramentas e use a guia **Estados da Escala** para especificar quais colunas aparecem na tabela e as linhas que aparecem no gráfico.

Controles de Dados

Mostrar Dados para: <i>menu suspenso</i>	<p>No menu, selecione um esquema de exibição de dados a ser aplicado à grade:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Totais de Estados Escalados—Exibe os totais dos grupos de estado da escala dos agentes selecionados no momento, independentemente do tipo. Selecione essa opção para desativar as caixas de seleção descritas abaixo e exibir os dados nas colunas da grade selecionadas na guia Estados da Escala da caixa de diálogo do
---	---

	<p>filtro.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Redução Total—Exibe a redução total dos grupos de estado da escala (e seus dados), excluindo o tipo nenhum. • Despesas Gerais Planejadas—Exibe o total de despesas gerais planejadas para todos os agentes selecionados. Selecione essa opção para exibir os dados em colunas da grade para o total geral, e em subcolunas que correspondam às caixas de seleção marcadas a seguir. • Despesas Gerais Não Planejadas—Exibe o total de despesas gerais não planejadas para todos os agentes selecionados. Selecione essa opção para exibir os dados em colunas da grade para o total geral, e em subcolunas que correspondam às caixas de seleção marcadas a seguir. <div data-bbox="829 856 1382 957" style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px; margin-top: 10px;"> <p>Dica Cada esquema de exibição de dados inclui uma coluna Intervalo.</p> </div>
<i>Caixa de seleção</i> Valor	<p>Marque essa caixa de seleção para exibir a coluna que mostra o valor de cobertura na grade.</p> <p>Esta caixa de seleção estará desativada e selecionada, se você escolher Totais de Estados Escalados no menu Mostrar dados para:.</p>
<i>Caixa de seleção</i> Valor %	<p>Marque essa caixa de seleção para exibir a coluna que mostra a porcentagem de cobertura na grade. O valor percentual é calculado com relação ao total geral.</p> <p>Esta caixa de seleção ficará desativada e não selecionada se você escolher Totais de Estados Escalados no menu Mostrar dados para:.</p>
<i>Caixa de seleção</i> Comparar com previsão	<p>Marque essa caixa de seleção para exibir a coluna que mostra os dados percentuais de despesas gerais da previsão na grade e que será apresentada na grade.</p> <p>Ela é ativada e aplicável apenas quando as mesmas condições são atendidas no que se refere à ação de alternância Mostrar Informações de Cobertura e Previsão.</p> <p>Esta caixa de seleção ficará desativada e não selecionada se você escolher Totais de Estados Escalados no menu Mostrar dados para:.</p>

Menu Ações/Botões da Barra de Ferramentas

Estes comandos estão disponíveis na barra de ferramentas **Ações** (e no menu **Ações**):

Ícone	Nome	Descrição
	Limpar	Abre a janela Limpeza . Permite excluir informações da Escala Principal referentes a datas e agentes selecionados.
	Mostrar Informações de Cobertura e Previsão	Alterna os controles quando informações adicionais da cobertura e da previsão são exibidas e é ativado apenas quando uma das seguintes opções é selecionada na árvore Atividades da área Objetos : uma atividade de site único, um único site, uma única atividade multi-site, uma única unidade de negócios.
	Usar Atividades Multi-site	Este botão é ativado quando você seleciona uma atividade multi-site ou uma unidade de negócios no painel Objetos . Clicar nesse botão exibe dados combinados para todas as atividades incluídas na atividade multi-site ou na unidade de negócios selecionada. 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.
	Filtrar	Abre a caixa de diálogo Filtrar Grupos de Estado .
	Opções	Abre a caixa de diálogo Opções , onde é possível mostrar ou ocultar as colunas Total Planejado e Total Não Planejado na exibição da grade e alterar as cores usadas nos gráficos de Cobertura e Previsão .
	Salvar como Modelo	Salva as seleções atuais como um modelo de previsão do tipo Despesas Gerais . Clique neste ícone (ou selecione o comando no menu Ações) para exibir a caixa de diálogo Novo Modelo de

Ícone	Nome	Descrição
		<p>Previsão.</p> <p>Configurações necessárias: Tipo de Gráfico=Comparação, Período=Semana.</p> <div data-bbox="1040 426 1414 621" style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px;"><p>Importante</p><p>O comando Salvar como Modelo não está visível e o usuário não consegue editar as Despesas Gerais se não tiver direitos de segurança para o módulo Previsão.</p></div>

Totais dos Grupos de Estado da Escala Principal: Caixa de Diálogo Opções

Utilize a caixa de diálogo **Opções** para especificar as colunas exibidas na visualização dos **Totais dos Grupos de Estados da Escala Principal**.

1. Clique no botão **Opções**  na barra de ferramenta **Ações** da Visualização dos **Totais dos Grupos de Estados da Escala Principal**.
A caixa de diálogo **Opções** é exibida. A guia **Colunas** está selecionada por padrão.
2. Marque as caixas de seleção dos itens que deseja exibir.
3. Desmarque as caixas de seleção dos itens que deseja excluir da exibição.
4. Clique na guia **Opções** para exibir e modificar as seleções atuais de cores do **Gráfico de Previsão e Cobertura**.
5. Clique em qualquer destas barras de configuração de cor para abrir uma ferramenta de cores para essa configuração:
 - **Cobertura Escalada**
 - **Funcionários Calculados da Previsão**
 - **Funcionários Necessários da Previsão**Essa **ferramenta** é descrita no tópico do módulo **Configuração**.
6. Clique em **OK** para aplicar as suas escolhas.

Visualização Requerimento de Hora Extra da Escala Principal

Use a visualização **Requerimento de Hora Extra da Escala Principal** para inserir e editar os requisitos de hora extra. Ela está disponível apenas para a **Escala Principal**. Consulte a imagem da barra de ferramentas aqui e as [descrições dos botões](#) abaixo.



Este novo módulo de requerimento de hora extra compartilha componentes de interface idênticos ou similares e seus respectivos recursos, como outras visualizações de previsão principais, por exemplo, **Volumes**:

O painel **Objetos** apresenta atividades de site e multi-site.

1. Selecione uma **unidade de negócios**, uma **atividade multi-site**, um **site** ou uma **atividade** na árvore no **painel Objetos**.
2. Selecione **Mês** (padrão) ou **Semana** no menu suspenso **Período** (acima da grade, no painel **Dados**) para especificar a granularidade dos dados a serem exibidos na grade.
3. Insira ou selecione uma data no selecionador de data (acima da grade, no painel **Dados**) para especificar os dados de dias que serão exibidos na grade. Essa opção especifica também a granularidade do próprio selecionador de data.

A grade reage imediatamente a cada uma dessas seleções. Por exemplo:

- Quando o valor **Período** é **Mês**, cada linha é a data do primeiro dia em uma semana do mês no selecionador de data, e cada coluna é um dia dessa semana.
- Quando o valor **Período** é **Semana**, cada coluna é a data de um único dia da semana no selecionador de data, cada coluna é um dia dessa semana e cada linha é um intervalo de 15 minutos desse único dia.

Usando a Caixa de Diálogo Opções para Habilitar Subcolunas

É possível usar a [caixa de diálogo Opções](#) para habilitar subcolunas para cada coluna.

Hora Extra

Essa subcoluna contém suas próprias subcolunas:

- **Obrigatória** (editável)—O total diário de **Hora Extra Obrigatória** é calculado não como o total simples de valores de intervalo de tempo, mas como FTE (**Equivalente a Tempo Integral**). Esta coluna é exibida sempre.
- **Escalado** (somente leitura)—Esta coluna é exibida por padrão, mas pode ser desmarcada na caixa de diálogos **Opções**.

Importante

Você pode exibir totais de funcionários no modo **Equivalente a Tempo Integral** (FTE) ou homem-hora na visualização **Requerimento de Hora Extra da Escala Principal**, ajustando as configurações de visualização na interface. Para alterar o modo de exibição, consulte [Alterando a Exibição de Funcionários de FTE para Homens-Hora](#).

Funcionários

Essa subcoluna contém suas próprias subcolunas:

- **Calculados**—somente leitura.
- **Necessários**—somente leitura.
- **Cobertura**—somente leitura.
- **Variação**—somente leitura.

Fórmulas

- **Valor do gráfico** = Cobertura das atividades da escala (em equivalentes a uma única skill [sse]) - previsão calculada (sse) - despesas gerais sem trabalho antecipadas (sse)
- **Despesas Gerais Sem Trabalho Antecipadas** (sse) = total do estado da escala (sse) * despesas gerais sem trabalho totais previstas (percentual) / 100 - despesas gerais sem trabalho totais escaladas (sse). Se as despesas gerais sem trabalho antecipadas (sse) forem inferiores a 0, as despesas gerais sem trabalho antecipadas = 0.

Importante

Nas fórmulas acima, há dois valores diferentes chamados cobertura. O primeiro é a cobertura de **Atividade da Escala**, a cobertura de atividade normal (indicada por uma linha vermelha no gráfico **Escala de Um Dia**). O outro é o total de **Estado da Escala**, que corresponde à soma de todos os **Estados da Escala**, exceto aqueles que pertencem ao grupo com tipo **<nenhum>**.

Diferença

Essa subcoluna contém suas próprias subcolunas:

- **Calculados**—Funcionários calculados - somente leitura.
- **Necessário**—Funcionários necessários - somente leitura.

Menu Ações e Botões da Barra de Ferramentas

Estes comandos estão disponíveis na barra de ferramentas **Ações** (e também no menu **Ações**):

Ícone	Nome	Descrição
	Limpar	Abre a janela Limpeza . Permite excluir informações da Escala Principal referentes a datas e agentes selecionados.
	Converter variação para horas extras necessárias	<p>Habilitado somente quando você seleciona Semanal na lista suspensa Período, seleciona uma atividade ou atividade multi-site e Variação de Funcionários está presente na grade de dados.</p> <p>Clique em Converter variação de funcionários em horas extras necessárias para abrir a caixa de diálogo e localizar a caixa de seleção Não diminuir requerimento de hora extra:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Não marque—se você quiser que Horas Extras Necessárias altere para um valor que é calculado pela seguinte fórmula: [Horas extras escalada - Variação de Funcionários] para todos os intervalos com um valor negativo para Variação de Funcionários. • Adicione uma marca de seleção —se você quiser que Horas Extras Necessárias altere para um valor que é calculado pela seguinte fórmula: [Horas Extras Escaladas - Variação de Funcionários] para todos os intervalos com um valor negativo para Variação de Funcionários e um valor Horas Extras Necessárias que é menor que [Horas Extras Escaladas - Variação de Funcionários].
	Salvar	Salva suas alterações.
	Usar atividades multi-site	Habilitado ao selecionar uma Empresa ou Unidade de Negócios e desabilitado ao selecionar uma Atividade

Ícone	Nome	Descrição
		<p>Multi-site. Clicar nesse botão adiciona à grade dados da atividade multi-site para a unidade de negócios selecionada.</p> <p>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.</p>
	Opções	Abre a caixa de diálogo Opções . Permite exibir ou ocultar estatísticas individuais.

Requerimento de Hora Extra da Escala Principal: Caixa de Diálogo Opções

Use a caixa de diálogo **Opções** para especificar as colunas exibidas pela visualização **Requerimento de Hora Extra da Escala Principal**.

1. Clique no botão **Opções**  na barra de ferramentas **Ações** da visualização **Requerimento de Hora Extra da Escala Principal**.
A caixa de diálogo **Opções** é exibida. Apenas a caixa de seleção **Hora Extra Escalada** está selecionada por padrão.
2. Selecione a caixa de seleção da(s) coluna(s) a ser(em) incluída(s) na exibição:
 - **Horas Extras Escaladas**
 - **Funcionários Calculados**
 - **Funcionários Necessários**
 - **Cobertura de Funcionários**
 - **Variação de Funcionário**
 - **Diferença Calculada**
 - **Diferença Necessária**
3. Clique em **OK** para aplicar as suas escolhas.

Aprovação de Alterações na Escala Principal

Visualizar e usar o módulo **Aprovação de Alterações na Escala Principal** requer que a permissão de segurança **Aprovar Alterações na Escala** esteja habilitado. Caso não esteja habilitado, não será possível ver este módulo na árvore **Módulos**.

Alterações na **Escala Principal** que são feitas por usuários com permissões de segurança **Aprovar Alterações na Escala** desabilitadas são primeiro inseridas em modo **Pendente**. Utilize o módulo **Aprovação de Alterações na Escala Principal** para aceitar ou rejeitar estas mudanças pendentes.

Alternativamente, para alterações pendentes que foram feitos, é possível:

- Utilize o **Assistente de Confirmação/Reversão Múltipla** para confirmar ou reverter todas as alterações pendentes para os agentes selecionados nas datas selecionadas.
- Utilize a visualização **De Um Dia da Escala** para salvar ou excluir diretamente todos os itens em um dia de escala do agente que estejam em estado **Pendente**. Para fazer isso, clique com o botão direito do mouse na linha que mostra a escala do agente e, em seguida, selecione **Confirmar** ou **Reverter**.

Exibindo Alterações Pendentes

1. No menu **Home** na barra de ferramentas, selecione **Escala**.
2. No menu **Escala** na barra de ferramentas, selecione **Escala Principal**.
3. No menu **Escala Principal**, selecione **Aprovação de Alterações na Escala Principal**.
4. No **painel Objetos**, selecione o item ou os itens apropriados na árvore **Agentes** (em cima) ou na árvore **Atividades** (embaixo); o WFM seleciona o item ou os itens correspondentes na outra árvore.

É possível expandir as unidades de negócios para exibir seus sites e é possível expandir os sites para exibir suas equipes e agentes. É possível selecionar vários sites, equipes e agentes, mas apenas uma unidade de negócios.

5. Na lista suspensa **Período**, selecione o período de tempo para visualizar. É possível selecionar **Diário** ou **Semanal**.
6. Na lista suspensa **Usuários**, selecione que alterações de usuários deseja ver. Selecione **Tudo** para ver todas as alterações de escala pendentes. A opção **Tudo** é selecionada por padrão.
7. Utilize os selecionadores de data para alterar as datas de escala para visualizar.
Por padrão, caso selecione para visualizar o período **Semanal** e selecione um dia diferente do primeiro dia da semana, a exibição começa no primeiro dia da semana que contém o dia que foi selecionado.
8. Clique em **Obter dados**.
A parte superior do painel da visualização **Aprovação de Alterações** exibe uma tabela contendo alterações de escala pendentes feita pelos usuários que foram selecionados. As colunas na tabela

podem ser ordenadas.

As colunas na tabela Alterações Pendentes são:

- **Data**—A data da escala que foi alterada.
- **Usuário**—O usuário que fez a alteração ou **Alterado por Agente caso** se tiver sido um agente a efetuar a alteração.
- **Agente**—O agente cuja escala foi alterada.
- **Site**—O site ao qual pertence o agente afetado.
- **Equipe**—A equipe à qual pertence o agente afetado.

Aprovando ou Rejeitando Alterações Pendentes

1. Selecione uma ou mais alterações de escala na tabela de alterações pendentes.
A versão atual de cada escala de agente afetada e as escalas de agentes como elas deveriam aparecer com as alterações incorporadas, aparecem nos painéis **Escala Original** e **Escala Modificada** situados abaixo da tabela.
 - Painel **Escala Original**—Exibe a escala do agente como ela aparece na versão atual da **Escala Principal**.
 - Painel **Escala Modificada**—Exibe a escala do agente com as alterações pendentes incorporadas.
Esses painéis contêm as seguintes colunas:
 - **Item**—O nome ou tipo do item alterado. Para turnos e conjunto de atividades, esta coluna exibe todas as atividades associadas.
 - **Hora Inicial**—A hora inicial do item alterado. Para itens de dia inteiro, esta coluna fica vazia.
 - **Hora Final**—A hora final do item alterado. Para itens de dia inteiro, nesta coluna exibirá **Dia Inteiro**.
 - **Horas Pagas**—O número de horas pagas na escala.
 - **Cores**—Itens que não correspondem às escalas originais e editadas aparecem em cores específicas. Itens sem compatibilidade no painel da escala original são marcados em azul. Itens sem compatibilidade no painel **Escala Modificada** são marcados em verde.
2. Para verificar se as alterações violam quaisquer restrições de escala, selecione a alteração na tabela de alterações pendentes e clique em **Validar**.
A **caixa de diálogo Revisar Mensagens de Validação** é exibida. Consulte **Validação de Escala** para uma lista de possíveis mensagens de erro e aviso e as respectivas descrições.
3. Após revisar as alterações, selecione uma ou mais alterações e clique em **Aceitar** para salvar as alterações na **Escala Principal** ou **Rejeitar** para descartá-las.
A **Escala Principal** é atualizada para incluir todas as alterações de escala aceitas.

Aviso

Caso aceite ou rejeite qualquer alteração pendente para um agente, todas as alterações pendentes para aquele agente serão aceitas ou rejeitadas.

Caixa de Diálogo Revisar Mensagens de Validação

Utilize a caixa de diálogo **Revisar Mensagens de Validação** para visualizar quaisquer avisos ou erros que o servidor retornou quando você validou as alterações pendentes selecionadas na **Escala Principal**.

A caixa de diálogo contém as seguintes colunas e controles:

Data	Data da mensagem.
Agente	O agente cuja alteração da escala gerou a mensagem.
Equipe	A equipe à qual pertence o agente cuja escala está sendo alterada.
Mensagem	O tipo de mensagem (Aviso ou Erro), o código numérico e a mensagem de texto.
OK	Fecha a caixa de diálogo.

Importante

Estes erros e avisos podem ser gerados caso você valide as alterações de escala pendentes selecionadas. Eles são diferentes dos **Erros e avisos de validação** que o WFM Web gera durante o processo de criação da escala.

Oferta de Escala

A **Oferta de Escala** permite que um planejador da força de trabalho crie escalas sem nomes de agentes e distribua aquelas escalas para agentes via Web, para que aqueles agentes possam classificar suas escalas mais desejadas e menos desejadas.

A **Oferta de Escala** permite aos Contact Centers cumprir certas regulamentações de trabalho que exigem que os agentes mais experientes, ou os melhor classificados, obtenham as escalas que mais desejam. Mesmo que o Contact Center não tenha estas regulamentações de trabalho, este pode, ainda assim, ser um processo que trará valor ao seu negócio. É uma forma de incentivar agentes a terem mais participação dentro das escalas que lhes foram atribuídas, e assim poder ser usado para aumentar a moral dentro do Contact Center e premiar agentes de alto desempenho.

Como Funciona a Oferta

Em vez de simplesmente atribuir escalas aos Agentes, o Supervisor desenha e cria um cenário de escala. Em seguida, os agentes visualizam o cenário e podem entrar com suas ofertas para os turnos mais desejados e os mais indesejados. Finalmente, o Supervisor pode atribuir automaticamente ou manualmente escalas aos agentes com base em suas ofertas, usando um sistema de hierarquia de tempo de casa (experiência) ou classificação.

Clique nos links dos passos do resumo abaixo para ler mais detalhes.

1: Configurando Oferta

- a. Alguém com permissões de administrador deve habilitar a **Oferta de Escala**. Isto é descrito na "Seção de Oferta de Agente" no *Workforce Management Administrator's Guide*.
- b. O Supervisor **cria e configura um cenário de oferta**. Os passos incluem a criação de uma previsão e, em seguida, uma escala para atividades específicas e agentes de perfil, decidindo por fim que agentes podem ofertar e quando.

Isto abre o processo de oferta e torna as opções de escala visíveis para os agentes.

Importante

Durante o período de **Oferta de Escala**, um site do cenário terá o status **Aberto para Oferta**. Qualquer ação ou operação que puder alterar escalas para aquele site será desabilitada. Isso inclui (mas não se limita a) as seguintes ações: edição de escala diretamente, inserções ou exclusões, limpeza ou extração da **Escala Principal**, criação de escala ou otimização.

2: Ofertando na Escala

- a. Os Agentes examinam as opções do cenário de oferta e submetem suas ofertas.
-

- b. O período de oferta fecha quando chega a **Data Final da Oferta**. Os Agentes não terão acesso ao cenário de oferta fechado.

3: Resolvendo as Ofertas

- a. O Supervisor **revisa as ofertas da escala**. O Supervisor pode desejar modificar ou atribuir manualmente escalas aos agentes.
- b. O Supervisor inicializa o **assistente de atribuição automática**. O assistente atribui escalas aos agentes.
- c. O Supervisor **revisa os resultados** da atribuição automática. O Supervisor pode desejar modificar ou reatribuir manualmente escalas.

4: Finalizando a Escala

- a. O Supervisor **publica o cenário de oferta** para a **Escala Principal**.
- b. Após todas as escalas terem sido atribuídas a agentes reais, o Supervisor pode executar um **Relatório de Oferta de Escala**.

Configurar um Cenário de Oferta

Inicie na [visualização Cenários de Escala](#).

1. Criar um Cenário de Previsão

- a. Crie um [Novo Cenário de Previsão](#).
- b. Defina a(s) semana(s) de trabalho que esta previsão abrange e as atividades que ela requer.
- c. [Crie Volumes](#), [Crie Equipes](#) e [Publique a Previsão](#).

Isto transfere a previsão para o banco de dados da escala principal; assim é possível configurar uma oferta de escala. Siga todas as etapas que utilizaria para criar uma não oferta de escala.

2. Criar um Cenário de Escala

- a. Crie um [Novo Cenário de Escala](#).
- b. Defina os [Parâmetros Gerais](#) incluindo a **Data Inicial**, a **Data Final** e a [Data Final Estendida](#).

Por exemplo, é possível criar uma escala de oferta de uma semana com **Data Inicial** em 3 de junho de 2007 e **Data Final** em 9 de junho de 2007 e **Data Final Estendida** em 1 de setembro de 2007. A escala de uma semana que você apresenta aos agentes para oferta é aplicável a todo o 3º trimestre de 2007. Os agentes podem ver a **Data Final Estendida** durante a oferta e assim sabem que estão ofertando em escalas por todo o 3º trimestre.

- c. Selecione [Atividades](#) e [Perfis de Agente](#).
É também possível selecionar agentes reais, mas suas escalas não poderão ser ofertadas.
- d. Crie o [cenário](#).

3. Configurar o Cenário para Oferta

- a. [Crie a Oferta de Escala](#).
- b. Defina *quais* agentes podem ofertar na caixa de diálogo [Seleção de Candidatos para Oferta](#).
- c. Defina *quando* os agentes podem ofertar no [Assistente de Controle de Processo de Oferta](#).

Seleção de Candidatos para Oferta

Utilize a caixa de diálogo **Seleção de Candidatos de Oferta** para especificar quais agentes são elegíveis para ofertar em um determinado cenário de ofertas.

1. Preparação

- a. **Crie e configure um Cenário** para oferta.
- b. **Abra o Cenário** e selecione a visualização **Perfis/Ofertas**.

2. Atribuindo os Agentes

- a. Para abrir o assistente, clicar em **Seleção de Candidatos de Oferta**  na barra de ferramentas.
- b. Na caixa de diálogo **Seleção de Candidatos de Oferta**, abra o(s) **Site(s)** e, em seguida, a(s) **equipe(s)**.
- c. Selecione somente os membros da equipe que serão elegíveis para ofertar em seu **Cenário** configurado.
- d. Desmarque a caixa de seleção à esquerda de cada membro que não será elegível para ofertar.
- e. Clique em **OK**.

Associar/Separar Equipes

Este assistente é acessível clicando em **Associar/Separar Equipes**  na barra de ferramentas.

Siga essas etapas para associar ou separar equipes:

1. Selecione um desses dois botões de opção:
 - **Associar Equipes**—As equipes selecionadas nos menus suspensos **Equipe Configurada** e **Equipe de Perfil** serão associadas entre si. Os agentes de perfil da equipe de perfil serão colocados na equipe configurada.
 - **Separar em Equipes**—Todos os perfis que estiverem na equipe selecionada no menu suspenso **Equipe Configurada** serão separados em uma equipe de perfil. O menu suspenso **Equipe de Perfil** será desabilitado.
2. Selecione um site no menu suspenso **Sites**.

Todos os sites presentes no cenário selecionado atualmente são listados. A seleção de um site atualiza as listas de equipe nessa caixa de diálogo.
3. Selecione uma equipe no menu suspenso **Equipe Configurada**.

Todas as equipes configuradas no site selecionado atualmente são listadas, sem nenhuma opção padrão. *Configuradas* significa equipes criadas no módulo **Organização > Sites** do WFM Web, com agentes reais atribuídos.
4. Selecione uma equipe no menu suspenso **Equipe de Perfil**.

Todas as equipes de perfil no site selecionado atualmente são listadas, sem nenhuma opção padrão. Desabilitado se o botão de opção **Separado em Equipes** estiver selecionado.
5. Clique em **OK** para realizar a **Associação** (ou a **Separação**).

Clique em **Cancelar** para abandonar.

Assistente de Controle de Processo de Oferta

Utiliza este assistente para:

- Defina o período de **Oferta de Escala (Data/Hora de Início da Oferta e Data/Hora de Fim da Oferta)** para o cenário de ofertas atual.
- Finalizar ofertas antes do tempo ou estender ofertas, mudando o valor **Fim de Oferta** para um cenário de ofertas atualmente aberto.

1. Preparação

- a. **Crie e configure um Cenário** a ser usado para oferta.
- b. **Abra o Cenário** e selecione a visualização **Perfis/Ofertas** para aquele cenário.

2. Executando o Assistente

- a. Para iniciar o assistente, clicar em **Controle de Processo de Oferta**  na barra de ferramentas.
- b. Na caixa de diálogo **Selecionar Site**, selecione o site apropriado e clique em **Avançar**.
- c. Na caixa de diálogo **Configurar Opções de Oferta**, use estes controles para especificar o início e o fim da oferta:

Início da oferta	<p>Especifique a data e hora iniciais da oferta. É possível digitar diretamente em cada caixa de texto, usar as setas para cima e para baixo para mudar a data exibida ou clicar no botão à direita para exibir um calendário.</p> <p>Valor padrão: data inicial da oferta (caso a oferta já esteja iniciada) ou meia-noite do dia seguinte (caso a oferta não esteja iniciada).</p>
Fim da oferta	<p>Especifique a data e hora finais da oferta. É possível digitar diretamente em cada caixa de texto, usar as setas para cima e para baixo para mudar a data exibida ou clicar no botão à direita para exibir um calendário.</p> <p>Valor padrão: data final da oferta (caso a oferta já esteja iniciada) ou meia-noite do dia seguinte + 1 semana (caso a oferta não esteja iniciada).</p>

É possível mudar a **Data Final** depois de aberto o cenário de oferta e enquanto os agentes estiverem ofertando. Pode ser necessário alterar a data para estender ou diminuir períodos de oferta por motivos de negócio. Porém, caso faça isso, preste especial atenção.

A **Data Final** é visível aos agentes à medida que eles ofertam, e eles irão confiar em sua precisão. Caso decida fechar a oferta antes do tempo (ou estendê-la), informe todos os seus agentes previamente para que eles não sejam pegos de surpresa.

- d. Clique em **Concluir**.

Resolvendo e Publicando um Cenário de Oferta

O período da **Oferta de Escala** terminou. Agentes elegíveis fizeram uma oferta em suas escalas preferidas. E, se cada agente tiver solicitado uma escala diferente, o Supervisor poderá garantir os desejos de todos. Mas é claro que haverá conflitos. O Supervisor deve resolver ofertas idênticas e criar uma escala com um agente real designado para todas as escalas, considerando fatores como experiência e classificação do agente.

Os Supervisores devem seguir estes passos para resolver a oferta e publicar uma escala com agentes reais:

1. Selecione o módulo **Escala**, abra o cenário de oferta que precisa de resolução e selecione a visualização **Perfis/Ofertas**.
Se necessário, é possível **terminar a oferta antecipadamente** para uma escala ainda aberta.
2. Examine as ofertas dos agentes e faça ajustes manuais ou atribuições conforme necessário.
3. Execute o **Assistente de Atribuição Automática de Escalas** para designar agentes reais para escalas de "perfil" automaticamente.
4. **Publicar** a recém-terminada escala de oferta para a **Escala Principal**.

A página **Publicar na Escala Principal** do **Assistente de Publicação** inclui as caixas de seleção **Inserir exceção concedida, folga e itens de dia livre do Calendário** que podem ser usadas para sobrepor estes itens na escala.

Importante

Escalas de perfil não atribuídas não são publicadas na **Escala Principal**; somente escalas de agentes reais.

Uma vez publicado o cenário de oferta na **Escala Principal**, os agentes podem visualizá-lo quando se conectam.

O Supervisor pode gerar um **Relatório de Oferta de Escala** se todas as escalas de perfil forem atribuídas a agentes reais.

Assistente de Atribuição Automática de Escalas

Este assistente é acessível clicando em **Atribuir Escalas Automaticamente**  na barra de ferramentas.

Siga essas etapas para atribuir escalas automaticamente:

1. Selecione um **site**.
2. Selecione um sistema de classificação clicando em um dos três botões de opção:
 - **Experiência** favorece agentes pela sua data de contratação.
 - **Classificação** favorece agentes pela sua classificação, conforme definido pelo supervisor na janela Configuração de Agente do WFM Configuration Utility.
 - **Experiência + Classificação** favorece agentes primeiramente pela sua Experiência e, se isto resultar em empate, são utilizados os critérios de Classificação.
3. Selecione um destino (no qual os agentes terão escalas atribuídas).
 - Todos os Agentes**—Atribui automaticamente de um pool de todos os agentes. Abaixo dois usos desta opção:
 - Você preparou previamente escalas de perfil sem intenção de ofertar, mas por causa da contratação de 400 novos agentes será necessário designar.
 - A oferta foi resolvida, mas ainda é necessário atribuir algumas escalas de perfis a agentes reais.
 - Somente Agentes para Oferta** (padrão)—Atribui automaticamente somente agentes que foram designados como elegíveis para ofertar na caixa de diálogo **Seleção de Candidatos para Oferta**.
4. Clicar em **OK** para iniciar o processo de atribuição automática ou em **Cancelar** para abandoná-lo.

Assistente de Criação de Escala

Utilize o Assistente de Criação de Escala para criar uma escala para um site selecionado com base no **cenário de previsão selecionado**. O processo de criação inclui todas as atividades e agentes definidos para este site no cenário.

Usando o Assistente de Criação de Escala

Para usar o assistente:

1. Selecione um cenário de escala existente ou use o **Assistente de Novo Cenário de Escala** para criar um novo cenário.
2. Abra uma das visualizações de Cenário de Escala a seguir:
 - **Visualização De Um Dia do Cenário**
 - **Visualização Extensão Agente do Cenário**
 - **Visualização Cobertura do Cenário**
 - **Visualização Semanal do Cenário**
 - **Visualização Perfis/Oferta do Cenário**
 - **Visualização Resumo do Cenário**
 - **Visualização Totais de Grupos de Estado**
3. Clique no botão **Criar Escala** () na barra de ferramentas **Ações** ou selecione **Criar Escala** no menu **Ações**.
A tela **Selecionar Sites** é exibida.
4. Selecione as opções de site(s) e criação desejadas e clique em **Avançar**.
A tela **Parâmetros de Criação da Escala** é exibida.
5. Selecione os parâmetros específicos a serem aplicados à Sincronia da Equipe, Restrições de Transporte Compartilhado, Opções de Realização de Preferências, Otimização de Perfis e Atribuição de Perfis a Equipes.
6. Clique em **Concluir**.
O diálogo **Criação de Escala...** é aberto, mostrando o progresso da criação da escala.

Seleção de Sites (e Opções de Criação)

Utilize a tela **Selecionar Site** do Assistente de Criação de Escala para selecionar um ou mais sites e opções de criação de escala específicas para cada site.

Esta tela exibe uma tabela, com uma linha separada para cada site disponível. Cada linha são colunas que contêm opções de criação.

- Escolha todos os itens em qualquer coluna selecionando a caixa de seleção na parte superior da coluna. Desmarque a caixa de seleção para rejeitar todos os itens.
- Escolha qualquer item individual em qualquer linha selecionando a caixa de seleção na linha. Desmarque a caixa de seleção para rejeitar aquele item.

As colunas contêm as seguintes opções de criação.

Site

Cada linha contém um site que está no cenário de escala atualmente selecionado. É necessário selecionar pelo menos um site.

Se não visualizar o site que deseja incluir, cancele e crie um novo cenário de escala que contenha aquele site e utilize esse site como base para a criação da escala.

Forçar Skill Única

Caso marque esta opção e um agente tenha múltiplos skills, o agente poderá ser escalado para somente uma atividade em cada dia de trabalho.

Caso desmarque esta opção, o agente poderá ser escalado para múltiplas atividades no mesmo dia.

Usar Necessário

Caso marque esta opção, a escala será criada com a previsão Funcionários Necessários e não com a previsão Funcionários Calculados.

Desativar restrições mensais do primeiro mês

Marque esta caixa de seleção quando o primeiro mês não estiver completo (porque você está escalando a partir da metade do mês) e não existem dados históricos para o começo do mês. Nesta situação, a criação de escala não pode acomodar corretamente restrições mensais, como um mínimo ou máximo de horas de trabalho por mês.

Marque esta caixa de seleção para atenuar aquelas restrições para este mês.

Arrastar Agentes

Caso marque esta opção, o pool de agentes é escolhido *aleatoriamente* antes da escalação. (A escolha *Aleatória* garante que os resultados da escala serão independentes da sequência na qual os agentes serão carregados no algoritmo de escalação.)

Usar Restrições de Equipe

Marque essa caixa de seleção para habilitar restrições de sincronia de equipe na próxima tela do assistente (**Especificar Parâmetros de Criação**). Desmarque a caixa de seleção para desabilitar este recurso.

Esta opção e a opção **Usar Restrições de Transporte Compartilhado** não podem ser selecionadas simultaneamente.

Usar Restrições de Transporte Compartilhado

Selecione esta opção para habilitar as restrições de grupo de transporte compartilhado na próxima tela do assistente (**Especificar Parâmetros de Criação**). Desmarque a caixa de seleção para desabilitar este recurso.

Esta opção e a opção **Usar Restrições de Equipe** não podem ser selecionadas simultaneamente.

Dica

Transporte Compartilhado é conhecido por diferentes nomes em todo o mundo—ônibus, carona, transporte comunitário e transporte para deficientes, por exemplo. Consulte a [Wikipedia](#) para obter detalhes.

Excluir Agentes Concedidos de Restrições Usadas

Caso marque esta opção, os agentes que receberam exceções de dia inteiro ou horas trabalhadas não serão considerados quando a sincronização de equipe for aplicada.

Importante

Sempre marque esta opção quando estiver usando restrições de equipe.

Clique em **Avançar** para continuar ou em **Cancelar** para descartar as seleções e fechar o assistente.

Usar Atividades Secundárias

Marque esta opção para atribuir uma atividade secundária a agentes diretamente. A atribuição de atividades é baseada em skills e níveis de skills. Portanto, uma atividade secundária é uma atividade em que pelo menos uma skill do agente é marcada como secundária. Deixe essa opção desmarcada se você quiser que apenas atividades primárias sejam consideradas no cenário de escala do Site.

Parâmetros de Criação de Escala

Use a tela **Parâmetros** do Assistente de Criação de Escala para selecionar os parâmetros para os sites selecionados na tela anterior. Cada site é um nó em uma árvore no lado esquerdo da tela. Clique no nó para abrir a árvore e exibir os parâmetros de criação do site. Selecione um parâmetro na árvore (no lado esquerdo) e será possível selecionar, especificar ou desabilitar todas as opções no lado direito da tela.

Os parâmetros são:

- **Sincronia da Equipe**
- **Restrições de Transporte Compartilhado**
- **Opções de Realização de Preferências**
- **Otimizar Perfis**
- **Atribuir Perfis às Equipes**

Sincronia da Equipe

Especifique esses parâmetros:

Sincronizar Dias Livres	Selecione esta caixa de seleção para especificar os dias livres que devem ser sincronizados para todas as equipes.
Sincronizar Por	Use os botões de opção para especificar as combinações de sincronização a serem aplicadas na criação da escala: <ul style="list-style-type: none"> • Sem Sincronização Adicional • Hora Inicial do Turno—Se marcada, use o controle de duração Diferença Máxima de Hora Inicial para especificar a diferença máxima entre as horas iniciais dos turnos dentro da equipe. Use o formato HH:MM; onde 02:59 corresponde a duas horas e cinquenta e nove minutos. • Duração Paga • Hora Inicial do Turno e Duração Paga • Hora Inicial do Turno, Duração Paga e Refeições • Hora Inicial do Turno, Duração Paga, Refeições e Pausas

	<ul style="list-style-type: none"> • Duração Paga e Refeições • Duração Paga, Refeições e Pausas
Diferença Máxima de Hora Inicial	Especifique no formato hh:mm. Intervalo de 0 (zero) a 23:59.
Aplicar restrições somente aos mesmos contratos na equipe	Marque esta caixa de seleção para especificar que, durante a sincronização das equipes, o WFM deve considerar as informações configuradas do contrato ao criar a escala. Por padrão, esta caixa de seleção não está marcada.

Dica

A sincronização se aplica a todas as equipes sob o site selecionado.

Restrições de Transporte Compartilhado

Dica

Transporte Compartilhado é conhecido por diferentes nomes em todo o mundo—ônibus, carona, transporte comunitário e transporte para deficientes, por exemplo. Consulte a [Wikipedia](#) para obter detalhes.

Se você selecionou **Restrições de Transporte Compartilhado** na [caixa de diálogo Selecionar Sites \(e Opções de Criação\)](#), essa seleção é habilitada e **Sincronia da Equipe** é desabilitada (as restrições de equipe e o grupo de transporte compartilhado se excluem mutuamente). Insira ou use os controles giratórios para especificar o desvio máximo entre inícios e fins de turnos. É possível especificar qualquer valor entre 1 minuto e 23 horas, 59 minutos; os valores mais práticos serão inferiores a 30 minutos.

Importante

Os participantes de um grupo de transporte compartilhado podem trabalhar em turnos que começam e terminam em diferentes horários. No entanto, eles não podem desviar exageradamente, pois o grupo de transporte compartilhado ficaria impraticável. Você está especificando o desvio máximo permitido na escala de cada participante no mesmo grupo de transporte compartilhado.

Opções de Realização de Preferências

O parâmetro **Forçar Máxima Realização de Preferências** otimiza o número de perfis para o site selecionado. Consulte [Como a Taxa de Realização de Preferências Funciona](#) para obter mais informações.

Selecione este parâmetro para:

- Tratar todas as preferências com status preferido como concedido.
- Resolver todas as preferências concedidas e quase concedidas.
- Usar o resultado para criar a escala.
- Desabilitar todas as demais opções na página.

Limpar este parâmetro (padrão) para desabilitar as opções listadas acima e habilitar as opções listadas abaixo.

<p>Priorização</p>	<p>Especifica como o WFM Builder favorece as solicitações de agentes durante a criação da escala. Selecione um item da lista suspensa:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nenhum especifica nenhuma priorização durante a criação da escala. • Experiência favorece agentes pela sua data de contratação (que está indicada na tabela, na parte inferior da tela Realização de Preferências). • Classificação favorece agentes pela sua classificação, como definido pelo supervisor em Propriedades do Agente (e também indicada na tabela, na parte inferior da tela Realização de Preferências). • Experiência + Classificação favorece agentes primeiramente pela sua Experiência e, se isto resultar em empate, são utilizados os critérios de Classificação.
<p>Ênfase</p>	<p>Controla o nível de consideração que o processo de criação dá à cobertura de skill quando atribui prioridades a preferências. Selecione um item da lista suspensa:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nenhum especifica que as preferências dos agentes foram atribuídas tendo como base a experiência e/ou classificação apenas, usando as porcentagens atribuídas aos agentes (conforme mostrado na coluna %). Esta opção tende a favorecer otimizações multi-skill sobre realizações de preferência. • Baixo especifica que a criação de escala coloca

	<p>mais ênfase na realização de preferências, sem sacrificar a otimização multi-skill.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Médio especifica que a criação de escala acomodará preferências se uma perda em qualquer cobertura de skill for causada somente por uma exceção. • Forte especifica que a criação de escala não considera otimizações multi-skill quando ela aloca preferências. <p>Dica</p> <p>A ênfase é desabilitada quando você seleciona Restrições de Equipe na página do assistente Selecionar Sites (e Opções de Criação).</p>
Realização	<p>Configura as porcentagens mínima e máxima das preferências que a criação de escala realiza. Por exemplo, caso configure o Mín. para 10% e o Máx. para 80%, qualquer agente tem pelo menos 10% de suas preferências realizadas, enquanto o agente melhor classificado ou com mais experiência tem pelo menos 80% de suas preferências realizadas. Agentes com posição intermediária recebem uma porcentagem entre os dois extremos (sua porcentagem exata depende da sua posição na hierarquia).</p> <p>Digite ou selecione os valores Mín(imo) e Máx(imo). O intervalo é 0—100 e Mín. deve ser inferior a Máx.</p> <p>Dica</p> <p>A criação de escala aplica estes valores percentuais separadamente para cada tipo de preferência e satisfaz todas as preferências, quando possível. Por exemplo, caso um agente tenha uma taxa de realização de 50% e faça 20 preferências de turno e 8 preferências de dia livre durante um período de 4 semanas, ao agente é garantido receber pelo menos 10 preferências de turno e 4 preferências de dia livre, a não ser que esta realização de preferências seja proibida por outras regras de trabalho.</p> <p>Nos casos em que a taxa de realização de preferências não puder ser alcançada devido a violação de regras de trabalho, o WFM Web exibe um aviso indicando que os resultados da escala podem não ser desejáveis. O WFM Web tenta satisfazer mais que o nível mínimo de realização de preferências, de forma que os resultados não causem falta de funcionários.</p>
Calcular	<p>Reordene a tabela abaixo pela coluna % que exibirá a chance calculada de realização de preferências de cada agente. (Utilizar a barra de rolagem vertical da tabela para exibir mais agentes.)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Clique em Calcular.
Ajustar Taxa de Realização	<p>Ajusta a taxa de realização de preferências usando os controles abaixo da tabela.</p>

	<ol style="list-style-type: none">1. Na caixa de texto Ajustar Taxa de Realização, digite um valor ou use as setas para mudar o valor exibido. O intervalo é de -100 a +100.2. Clique em Ajustar. <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px; margin-top: 10px;"><p>Dica</p><p>Na coluna %, o WFM Web adiciona ou subtrai o valor do ajuste a todas as chances de realização de preferências dos agentes. Entretanto, isto não aumenta qualquer taxa de realização do agente acima de 100% nem reduz abaixo de 0%.</p></div>
--	---

Como a Taxa de Realização de Preferências Funciona

A taxa de realização de preferências modifica o impacto das configurações de priorização do agente.

- A funcionalidade de realização de preferências se aplica somente a itens de calendário que um agente pode solicitar (Turno, Dia Livre e Disponibilidade). Estes itens também podem ser inseridos no calendário por um supervisor. Outros itens de calendário preferidos (como Exceções, Folgas, Horas Trabalhadas) não serão realizados; eles permanecem com o status Preferido mesmo se for configurado 100% de realização.
- Se você configurar a taxa para um valor maior que 0, as chances de cada agente de ter suas preferências realizadas serão aumentadas por qualquer valor que tenha introduzido até a porcentagem máxima que tenha configurado na opção **Máx.**
- Se você configurar a taxa para um valor menor que 0, todas as taxas de realização de preferências do agente serão reduzidas por qualquer valor que tenha introduzido até a porcentagem mínima que tenha configurado na opção **Mín.**

Dica

A taxa de realização de preferências não pode ultrapassar os valores percentuais **Mín.** e **Máx.** configurados em **Opções de Realização de Preferências**. Por exemplo, caso **Máx.** esteja configurado para 80% e a taxa de realização de preferências esteja configurada para 100 (máxima realização de preferências), todos os agentes estarão no topo a 80%. Caso **Máx.** esteja configurado para 80% e **Mín.** esteja configurado para 10% e a taxa de realização de preferências esteja configurada para -30 (favorecendo a otimização), os agentes que poderiam estar a 80% serão rebaixados para 50%; agentes que poderiam estar a 40% serão rebaixados para 10%; e todos os agentes com priorização menor que 40% também serão rebaixados para 10%.

Otimizar Perfis

A grade exibe todos os perfis para o site selecionado. Existem perfis que estão baseados em perfis configurados, não perfis que estão baseados em agentes. As colunas desta grade são:

Perfil	Nomes de perfil.
Mín.	O número mínimo de perfis que o WFM pode usar quando criar a escala. Intervalo: Vazio (padrão) ou qualquer número entre 0 e 9999. Esse valor pode ser editado e deve ser menor que o valor de Máx.
Máx.	O número máximo de perfis que o WFM pode usar quando criar a escala. Intervalo: Vazio (padrão) ou qualquer número entre 1 e 9999. Esse valor pode ser editado e deve ser maior que o valor de Mín.
Existente	O número de perfis reais já presentes no cenário de escala selecionado.
Taxa de Crescimento	O valor da taxa de crescimento atual que o WFM pode utilizar para um perfil específico quando criar a escala. Intervalo: Vazio (padrão) ou qualquer número entre 1 e 9999. Este valor pode ser editado.

Para atingir objetivos específicos de otimização de perfis, os seguintes parâmetros válidos também devem ser considerados:

1. Os perfis são excluídos da otimização quando nenhuma das seguintes informações é especificada: perfis mínimos, perfis máximos ou taxa de crescimento. Os perfis devem estar em branco.
2. Os perfis com um número fixo de agentes devem ter perfis mínimos = perfis máximos, com valores maiores que 0. Eles não exigem otimização, a taxa de crescimento não se aplica e os campos de taxa de crescimento devem estar em branco.
3. Os perfis participam da otimização quando os valores mínimos e máximos são especificados de acordo com as seguintes regras: perfis mínimos devem ser $>$ ou $=$ 0, perfis máximos devem ser $>$ 0 e perfis mínimos devem ser $<$ perfis máximos.
 - a. Taxa de crescimento especificada—Todos os perfis que participam da otimização de perfil devem ter uma taxa de crescimento especificada $>$ 0 (0 não é um valor válido para a taxa de crescimento).
 - b. Taxa de crescimento não especificada—Deve estar em branco para todos os perfis.

Importante

- Não é possível ter perfis com e sem taxa de crescimento em uma mesma escala. A taxa de crescimento deve ser especificada para todos os perfis em otimização ([consulte 3a](#)) ou nenhum ([consulte 3b](#)). A única exceção está na [linha 1 \(acima\)](#), em que os perfis são completamente excluídos da otimização.
- Se perfis mínimos = 0, isso não significa que não tenha sido especificado um valor. 0 é um valor válido para o número mínimo de perfis.

Controles

Esses controles são exibidos na parte inferior do painel **Otimizar Perfis**:

Taxa de Crescimento Total	Total das linhas da coluna de grade Taxa de Crescimento (%) . Não editável.
Caixa de seleção Mostrar perfis configurados	Verifique o limite e filtre a grade para mostrar apenas os perfis que têm os parâmetros Mín. e Máx. especificados. Padrão: desmarcado
Caixa de seleção Mostrar perfis existentes	Verifique o limite e filtre a grade para mostrar somente os perfis que já estão presentes no cenário de escala selecionado. A coluna da grade Existentes não pode conter 0 (zero). Padrão: desmarcado
Campo Limite de falta de funcionários (%)	Digite o limite de falta de funcionários que o WFM deve utilizar quando criar a escala. Intervalo: 0 (nenhuma falta de funcionários) a 100 (total falta de funcionários). Padrão: 20.

Atribuir Perfis às Equipes

- Selecione **Usar o Backfill das Equipes Existentes** para habilitar este parâmetro.
- Digite um número no campo **Tamanho da Equipe**.

O cenário de escala que está sendo criado contém perfis e não agentes reais no **site selecionado**. É possível atribuir perfis para serem utilizados para fazer backfill das equipes que precisam disso.

A grade exibe todas as equipes não perfis no cenário selecionado. Para cada equipe, é possível selecionar o perfil que deve ser utilizado para fazer o backfill daquela equipe. A grade tem as seguintes colunas:

Equipe	O nome da equipe.
Perfil	Uma lista suspensa de possíveis escolhas de perfis: <ul style="list-style-type: none"> • Nenhum (padrão) • A lista dos perfis que corresponde ao valor de Máx. na página Otimizar Perfis.

Clique em **Concluir** para aplicar suas escolhas e iniciar a criação.

Diálogo Criação de Cenário de Escala

O diálogo Criação de Escala é exibido depois de clicar em **Concluir** no Assistente de Criação de Cenário de Escala. Este diálogo exibe o progresso da criação da escala, além de informações básicas sobre o cenário da escala criada.

A seção **Informações da Escala** contém informações sobre a escala, como os sites incluídos nesta criação, o número de dias no cenário da escala, o número de agentes e a data inicial da escala.

A seção **Progresso da Criação** contém informações de status, tais como hora inicial, tempo decorrido e o **Status Atual**, indicando o progresso da criação. Após a criação da escala, o **Status Atual** é alterado para **Concluído** e é possível revisar quaisquer mensagens geradas durante o processo de criação da escala. O número de mensagens é exibido na seção inferior do diálogo. Outras informações nesta seção incluem o número de iterações da escala e o **Intervalo de Contagem de Agentes** mínimo, máximo e provável usado nesta criação de escala.

Clicar em um dos três botões no diálogo **Criação de Escala** permite executar as seguintes ações:

- **Revisar Mensagens**—Abre a caixa de diálogo **Revisar Mensagens**. Habilitado somente se a criação da escala tiver gerado mensagens.
- **Parar e Salvar**—Habilitado somente se **Otimizar Perfis** for selecionado depois de o aplicativo criar a primeira escala válida (consulte **Parâmetros de Criação de Escala**). Algumas vezes, o aplicativo continua a criar escalas adicionais a fim de gerar uma escala ideal. Para agilizar o processo de criação de escala, é possível interromper este processo e salvar os últimos resultados. Contudo, isso pode resultar em escalas menos ideais.
- **Fechar**—Fecha o diálogo **Criação de Escala**.

Assistente para Recriar Escala De Um dia

Utilize este assistente para recriar uma escala De Um Dia para um dia ou período de tempo específico para um site, uma equipe ou um agente. No **Cenário de Escala**, é possível recriar a partir de qualquer uma das seguintes visualizações: Visualizações De Um Dia, Semanal, Extensão Agente, Perfis/Ofertas.

Na visualização **Escala Principal**, é possível recriar a partir de qualquer uma das seguintes visualizações: De Um Dia, Semanal ou Extensão Agente.

O processo de recriação pode incluir quaisquer atividades e agentes definidos para este site/dia no cenário selecionado.

Motivos Para Usar Este Assistente

O objetivo do algoritmo de escalção do WFM é minimizar o excesso e a falta de funcionários de agentes relativamente às necessidades de equipe prevista. Isto é o resultado quando uma escala é gerada. Entretanto, várias circunstâncias podem fazer com que a escala não tenha mais seu desempenho ótimo quando um dia de escala chegar. Por exemplo:

1. Poderá haver uma nova previsão de volumes e equipe para o dia.
2. Agentes podem ficar doentes ou podem obter folga.
3. Escalas de agentes existentes podem ter sido ajustadas manualmente.
4. Mais agentes podem ter sido adicionados à escala.
5. Reuniões ou outros tipos de exceções podem ter sido adicionados à escala.

Por causa disso, você poderá desejar reotimizar o dia da escala. Não faz sentido reotimizar dias ou horas que já tenham passado. Provavelmente, você não desejará reotimizar a hora atual, pois qualquer alteração em refeições, pausas e/ou atividades de trabalho seria difícil de comunicar aos agentes afetados. O assistente de Recriação De Um Dia permite reotimizar tipos específicos de itens de escala para agentes selecionados, baseando-se em uma hora inicial configurada particular que é normalmente posterior à hora atual quando se chama a reotimização.

Para usar o Assistente de Recriação de Escala De Um Dia:

1. Selecione uma visualização de Cenário de Escala ou Escala Principal (**De Um Dia**, **Semanal** ou **Extensão Agente**).
2. Clique no botão **Recriar Escala De um Dia** na barra de ferramentas **Ações**.
3. Preencha cada tela conforme aparece, clique em **Avançar** ou em **Concluir** se for a tela final:
 - **Selecionar Site**
 - **Selecionar Opções**
 - **Restrições de Transporte Compartilhado**

- Sincronia da Equipe
- Selecionar Agentes
- Selecionar Atividades

Dica

- A tela **Selecionar Atividades** pode não ser exibida, dependendo das seleções na tela **Selecionar Opções**.
- É possível clicar em **Cancelar** para descartar as seleções e fechar o assistente sem realizar mudanças.

Opções de Site e Criação

Utilize a tela **Selecionar Sites** do Assistente de Recriação de Escala De Um Dia para selecionar um site e opções de recriação de escala.

Esta tela exibe uma tabela, com uma linha separada para cada site disponível. Cada linha são colunas que contêm opções de criação.

- Escolha todos os itens em qualquer coluna selecionando a caixa de seleção na parte superior da coluna. Desmarque a caixa de seleção para rejeitar todos os itens.
- Escolha qualquer item individual em qualquer linha selecionando a caixa de seleção na linha. Desmarque a caixa de seleção para rejeitar aquele item.

Alterações do Assistente de Recriação de Escala De Um Dia

O Assistente de Recriação de Escala De Um Dia também tem a nova opção **Usar Restrições de Transporte Compartilhado**. Esta opção tem os mesmos objetivos e recursos que a opção **Restrições de Transporte Compartilhado** no Assistente de Criação de Escala.

As colunas contêm as seguintes opções de criação.

Site

Cada linha contém um site que está no cenário de escala atualmente selecionado. É necessário selecionar pelo menos um site.

Se não visualizar um site que deseja incluir, cancele e crie um novo cenário de escala que contenha esse site e utilize-o como base para a criação da escala.

Forçar Skill Única

Caso marque esta opção e um agente tenha múltiplos skills, o agente poderá ser escalado para somente uma atividade em cada dia de trabalho.

Caso desmarque esta opção, o agente poderá ser escalado para múltiplas atividades no mesmo dia.

Usar Necessário

Caso marque esta opção, a escala será criada com a previsão Funcionários Necessários e não com a previsão de Funcionários Calculados.

Desativar restrições mensais do primeiro mês

Marque esta caixa de seleção quando o primeiro mês não estiver completo (porque você está

escalando a partir da metade do mês) e não existem dados históricos para o começo do mês. Nesta situação, a criação de escala não pode acomodar corretamente restrições mensais, como um mínimo ou máximo de horas de trabalho por mês.

Marque esta caixa de seleção para atenuar aquelas restrições para este mês.

Arrastar Agentes

Caso marque esta opção, o pool de agentes é escolhido *aleatoriamente* antes da escalação. (A escolha *Aleatória* garante que os resultados da escala serão independentes da sequência na qual os agentes serão carregados no algoritmo de escalação.)

Usar Restrições de Equipe

Se marcar essa opção, as horas iniciais da escala são sincronizadas para os agentes da mesma equipe, dentro do limite configurado.

Se você marcar esta opção, a página **Sincronia de Equipe** será exibida mais tarde no assistente e será possível especificar como escalas diárias para agentes da mesma equipe devem ser sincronizadas.

Usar Restrições de Transporte Compartilhado

Marque esta opção para habilitar as restrições de grupo de transporte compartilhado quando a escala é recriada. Os participantes de um grupo de transporte compartilhado podem trabalhar em turnos que começam e terminam em diferentes horários; no entanto, eles não devem desviar-se de forma significativa ou o grupo de transporte compartilhado ficará impraticável. Você irá especificar a extensão do desvio.

Se você marcar esta opção, a página do assistente **Restrições de Transporte Compartilhado** será exibida em vez da página do assistente **Sincronia da Equipe**. Nessa página, você especificará o desvio máximo permitido na escala de cada participante no mesmo grupo de transporte compartilhado.

Dica

Transporte Compartilhado é conhecido por diferentes nomes em todo o mundo—ônibus, carona, transporte comunitário e transporte para deficientes, por exemplo. Consulte a [Wikipedia](#) para obter detalhes.

Excluir Agentes Concedidos de Restrições Usadas

Caso marque esta opção, os agentes que receberam exceções de dia inteiro ou horas trabalhadas não serão considerados quando a sincronização de equipe for aplicada.

Importante

Sempre marque esta opção quando estiver usando restrições de equipe.

Clique em **Avançar** para continuar ou em **Cancelar** para descartar as seleções e fechar o assistente.

Usar Atividades Secundárias

Marque esta opção para atribuir uma atividade secundária a agentes diretamente. A atribuição de atividades é baseada em skills e níveis de skills. Portanto, uma atividade secundária é uma atividade em que pelo menos uma skill do agente é marcada como secundária. Deixe essa opção desmarcada se você quiser que apenas atividades primárias sejam consideradas no cenário de escala do Site.

Selecionar Opções

Utilize a tela **Selecionar Opções** do Assistente de Recriação de Escala De Um Dia para selecionar uma data e hora inicial e opções de reescalação.

1. No selecionador de **Data**, digite ou selecione o dia a ser recriado na escala.
Esta data não pode estar fora do intervalo de datas do cenário. O valor padrão mostrado é a data selecionada na visualização em que o Assistente foi chamado.
2. No selecionador **Iniciar de**, digite ou selecione a hora no dia escalado para iniciar a recriação.
O valor padrão mostrado é a hora atual do computador arredondada para o início do próximo intervalo mais uma hora. Antes de selecionar a hora a partir da qual deseja reconstruir, considere que será necessário notificar os agentes afetados por estas alterações.
3. No selecionador **Fuso Horário**, selecione o fuso horário aplicável. O padrão é Local.
4. Selecione um item na lista **Opções de Reescalação** de escolhas por botão de opção autoexplicativas. Selecionar a opção final (**Ao reescalar pausas, refeições, atividades/conjuntos de atividades/seqüências de tarefas, o início e/ou fim de turno podem mudar**) habilitará as caixas de seleção que controlam se a hora inicial do turno, a hora final do turno e a duração paga são fixas (não podem ser alteradas).

Importante

A caixa de seleção final **A duração paga é fixa** neste agrupamento se aplica às pausas e refeições (itens de turno) que são definidas como pagas ou não pagas. Caso a duração paga seja fixa, quando o WFM efetua a recriação, ele não pode dar a um agente um turno com uma duração paga diferente da de um agente atualmente designado. Caso contrário, se o agente tiver um Contrato flexível, poderá ser possível atribuir um turno menor ou maior que o atribuído atualmente ao agente. O agente poderia possivelmente ser atribuído a diferentes refeições e pausas.

5. Manter o valor padrão da caixa de seleção **Confirmar alterações automaticamente** (selecionado) instrui o criador de escala para confirmar todas as alterações de escala. Caso contrário, elas serão colocadas na escala em modo pendente.
6. Clique em **Avançar** para continuar ou em **Cancelar** para descartar as seleções e fechar o assistente.

Para obter informações sobre seqüência de tarefas (incluídas na quarta e quinta opções de reescalação), consulte [Seqüências de Tarefas de Turnos](#) e o [Workforce Management Administrator's Guide](#).

Restrições de Transporte Compartilhado

Dica

Transporte Compartilhado é conhecido por diferentes nomes em todo o mundo—ônibus, carona, transporte comunitário e transporte para deficientes, por exemplo. Consulte a [Wikipedia](#) para obter detalhes.

Os membros de um grupo de transporte compartilhado podem trabalhar em turnos que começam e terminam em diferentes horários. No entanto, eles não podem desviar exageradamente, senão o grupo de transporte compartilhado fica impraticável. Você está especificando o máximo de desvio permitido na escala de cada participante no mesmo grupo de transporte compartilhado.

Se você habilitar as **Restrições de Transporte Compartilhado**, esta caixa de diálogo aparece no lugar da página **Sincronia da Equipe** (as restrições da equipe e do grupo de transporte compartilhado se excluem). Digite ou use os controles giratórios para especificar o desvio máximo permitido entre as horas iniciais e as horas de fim dos turnos dos membros de grupo de transporte compartilhado. É possível especificar qualquer valor entre 1 minuto e 23 horas, 59 minutos; os valores mais práticos serão inferiores a 30 minutos.

Sincronia da Equipe

Esta tela aparece somente se no mínimo um site foi selecionado na categoria **Usar Restrições de Equipe** na primeira tela. Cada site marcado naquela tela (**Selecionar Sites**) aparece na coluna na extremidade esquerda de uma tabela. As demais colunas exibem algumas configurações para cada site.

Especifique os seguintes parâmetros:

Sincronizar Dias Livres	Selecione esta caixa de seleção para especificar os dias livres que devem ser sincronizados para todas as equipes.
Sincronizar Por	<p>Cada célula é um menu suspenso que pode ser utilizado para especificar as combinações de sincronização a serem aplicadas na criação de escala:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sem Sincronização Adicional • Hora Inicial do Turno—Se esta caixa de seleção estiver marcada, use o controle de duração Diferença Máxima da Hora Inicial para especificar a diferença máxima entre as horas iniciais dos turnos dentro da equipe. Use o formato HH:MM; onde 02:59 corresponde a duas horas e cinquenta e nove minutos. • Duração Paga • Hora Inicial do Turno e Duração Paga • Hora Inicial do Turno, Duração Paga e Refeições • Hora Inicial do Turno, Duração Paga, Refeições e Pausas • Duração Paga e Refeições • Duração Paga, Refeições e Pausas
Diferença Máxima de Hora Inicial	Cada célula é uma caixa de controle giratória onde é possível especificar este valor no formato hh:mm. O intervalo é de 0 (zero) a 23:59.
Aplicar restrições somente aos mesmos contratos na equipe	<p>Marque esta caixa de seleção para especificar que, durante a sincronização das equipes, o WFM deve considerar as informações configuradas do contrato ao criar a escala. Por padrão, esta caixa de seleção não está marcada.</p> <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px; margin-top: 10px;"> <p>Dica</p> <p>Esta caixa de seleção está habilitada somente quando umas das opções Duração Paga, Duração Paga e</p> </div>

	<p>Refeições ou Duração Paga, Refeições e Pausas for selecionada na coluna Sincronizar Por. Caso contrário, a caixa de seleção está desabilitada, pois não se aplica quando os turnos são sincronizados.</p>
--	--

Clique em **Avançar** para continuar ou em **Cancelar** para descartar as seleções e fechar o assistente.

Selecionar Agentes

Utilize a tela **Selecionar Agentes** do Assistente de Recriação de Escala De Um Dia para selecionar um ou mais agentes ou equipes dentro de uma equipe.

1. Em **Selecionar Agentes**, é possível expandir as unidades de negócios e os sites para exibir os agentes. A árvore exibe somente aqueles agentes que têm skills necessários para as atividades escaladas.
É possível selecionar agentes individuais de múltiplas equipes ou selecionar equipes inteiras ou o site inteiro.

Um fundo destacado aparece ao redor dos nomes dos Agentes cuja escala foi editada no intervalo de datas selecionado depois da última criação ou recriação.
2. Selecione **Não recriar escalas modificadas de agentes** para excluir agentes cujas escalas já tenham sido alteradas desde a última vez que a escala foi criada, recriada ou publicada.
3. Clique em **Avançar** (ou em **Concluir** se isto for exibido).

Selecionar Atividades

A tela **Selecionar Atividades** aparece se for selecionada uma das seguintes opções na tela **Opções de Reescalação**:

- **Reescalar somente atividades/conjuntos de atividades/sequências de tarefas**
- **Reescalar pausas, refeições, atividades/conjuntos de atividades/sequências de tarefas, sem afetar as horas iniciais/de fim do turno**
- **Ao Reescalar pausas, refeições, atividades/conjuntos de atividades/sequências de tarefas, as horas iniciais e/ou de fim do turno podem mudar**

Para completar esta tela:

1. Expanda a árvore de objetos conforme necessário.
2. Selecione uma ou mais atividades ou atividades multi-site.
3. Selecione **Retern atividades escaladas** para que a criação adicione quaisquer atividades selecionadas anteriormente enquanto mantém as atividades atuais na Escala.
4. Clique em **Concluir** ou **Cancelar** para descartar as seleções e fechar o assistente.

Assistente de Recriação de Escala

Utilize o Assistente de Recriação de Escala para alterar agentes, equipes e/ou datas incluídos em uma escala já criada:

1. Clique no botão **Recriar escala** () na barra de ferramentas **Ações** da visualização do cenário de escala ou selecione **Recriar Escala** no menu **Ações**.
A primeira de duas telas do Assistente de Recriação de Escala, **Escolher Data Inicial/Final**, abre.
2. Introduza as datas nas quais deseja recriar a escala.
Nenhuma das datas pode estar fora do intervalo de datas original do cenário.
3. Clique em **Avançar**.
4. Na lista da janela **Selecionar Agentes**, selecione os agentes que deseja incluir na escala modificada. É possível expandir as unidades de negócios para exibir seus sites e é possível expandir os sites para exibir suas equipes e agentes. É possível selecionar um número de agentes e/ou de equipes dentro de uma única unidade de negócios.

Dica

Uma cor destacada de fundo indica agentes cujas escalas foram editadas (para o intervalo de datas selecionado) após a última criação ou recriação.

5. Caso seja apropriado, selecione **Não recriar escalas modificadas de agentes**.
Marcando esta caixa de seleção, previne o criador de escala de fazer outras alterações na escala para agentes cujas escalas foram editadas após a última criação/recriação.
6. Clique em **Concluir** para recriar a escala com os novos parâmetros.
Ou clique em **Anterior** para revisar ou mudar as seleções de Data Inicial/Final ou em **Cancelar** para fechar o assistente sem nenhuma modificação na escala.

Exibindo Avisos após a Recriação de Escalas

Após terminar de recriar as Escalas Principais De um Dia, Semanal e Extensão Agente, é possível exibir e salvar quaisquer mensagens de aviso geradas durante a recriação. O WFM exibe o número de avisos que ocorreram durante a recriação da Escala Principal e as salva para análise posterior.

Publicando/Extraindo Escalas

Utilize o Assistente de Publicação de Escala para transferir **cenários de escala** não publicados (ou republicar cenários de escala já publicados) para a **Escala Principal** do Workforce Management DataBase ou para extrair informações da Escala Principal para cenários de escala.

As seções a seguir abordam o seguinte:

- **Publicando** no WFM Database.
- **Extraindo** do WFM Database.

Por que Publicar Escalas?

- Publicar representa o ato de tornar um cenário de escala *oficial*. Somente a Escala Principal é reconhecida como a escala oficial.
- Até que uma escala seja publicada, não será possível calcular certos dados de desempenho ou dados de aderência do agente em tempo real.
- Até que uma escala seja publicada, os agentes não poderão visualizar esta escala na interface cliente do WFM Web para Agentes.

Publicando para a Escala Principal

Antes de iniciar o Assistente de Publicação de Escala:

- Atribua agentes reais para seus perfis de cenário de escala. (Somente escalas de agentes reais são publicadas na Escala Principal.)
- Confirme todas as alterações pendentes que deseja incluir na Escala Principal. Alterações pendentes não confirmadas serão descartadas quando o cenário for publicado.

Para publicar uma escala:

1. Na **Tabela Cenários** da visualização de Cenários de Escala, selecione o cenário que deseja publicar. Em seguida, clique no botão **Publicar** na barra de ferramentas **Ações**. A tela **Selecionar Ação** do Assistente de Publicação de Escala é exibido.
2. Selecione **Publicar na Escala Principal** e, em seguida, clique em **Avançar**. A tela **Publicar na Escala Principal** é exibida.
3. Na seção **Datas de Publicação**, selecione a **Data Inicial** e **Data Final**. Por padrão, as datas inicial e final do cenário selecionado aparecem nestes campos.
4. Caso deseje repetir a escala no futuro, selecione **Publicar no Intervalo de Datas** e, em seguida, selecione a **Data Inicial** e a **Data Final** que você deseja. O recurso **Publicar no Intervalo de Datas**

permite publicar o mesmo cenário de escala para mais de um período de escala. É possível rapidamente publicar escalas para preencher um extenso período de tempo. Entretanto, fique atento ao seguinte:

- Caso o tamanho da escala e o período selecionado para ser publicado no novo intervalo de datas não corresponderem exatamente, o Assistente copiará tantos dias da escala quantos forem necessários para se adequar ao novo intervalo de datas. Por exemplo, se uma escala é de três semanas e o período **Publicar no Intervalo de Datas** é de duas semanas, o assistente copiará somente as duas semanas da escala. Se a escala é de duas semanas e o período **Publicar no Intervalo de Datas** é de cinco semanas, o assistente copiará toda escala duas vezes sucessivamente e, em seguida, copiará a primeira semana novamente para preencher a quinta semana do novo intervalo de datas.
 - Todos os dados dentro do cenário de escala são publicados para o novo intervalo de datas exatamente. Todos os itens de escala, como exceções, pausas, refeições e folgas serão também transferidas.
5. Na lista **Agentes**, selecione quais agentes deseja publicar para a escala destino. É possível expandir as unidades de negócios para exibir seus sites e é possível expandir os sites para exibir seus agentes. É possível selecionar qualquer número de agentes reais (não perfis).
 6. Opcional: Marque a caixa de seleção **Inserir Itens de Calendário exceção, folga e dia livre concedidos** para sobrepor estes itens na escala quando o cenário for publicado na Escala Principal. Desmarque a caixa de seleção para ignorar estes itens.
Esta opção é útil quando se deseja usar escalas de agentes "fixos". Você iria criar uma escala de 1 a 6 semanas para um ou mais agentes e, em seguida, usar este recurso para copiar a escala para o futuro. Ao copiar a escala, o WFM contabilizará itens de Calendário concedidos como folgas, exceções e dias livres. O WFM pode não ser capaz de sobrepor todos os itens de Calendário concedidos porque podem ocorrer conflitos com itens que já estão na escala. Neste caso, o usuário receberá um aviso sobre os itens de Calendário que não puderam ser escalados.
 7. Opcional: Selecione a caixa de seleção **Publicar cenário de previsão** para publicar o cenário de previsão associado, selecionado na visualização de Cenários de Escala, para as datas selecionadas para todas as atividades do cenário. Se for necessário mais controle sobre as publicações do cenário de previsão, isso pode ser feito na visualização do cenário de previsão. O valor padrão é limpa (não selecionado) e esta caixa de seleção ficará ausente se o cenário da escala não for associado a qualquer cenário de previsão.
 8. Clique em **Concluir**.

Escala Principal de Linha de Base

Depois de publicar um cenário de escala para a Escala Principal, o WFM retém um instantâneo da Escala Principal naquele ponto do tempo. Isto é chamado de "linha de base" da Escala Principal. Então, após fazer alterações na Escala Principal, como uma adição de exceções e concessão de férias, é possível comparar a cobertura da escala mostrada na Escala Principal atual com a cobertura da escala armazenada na linha de base Principal. O **Relatório Resumo da Escala** e a **visualização Resumo da Escala** apresentam a comparação.

A linha de base da Escala Principal é criada/atualizada cada vez que alguma coisa é publicada na Escala Principal para um intervalo de datas particular. Exemplo: Assuma que em 25 de maio se publicou o cenário de escala de junho na Escala Principal. Assuma que em 28 de maio se publicou novamente o mesmo cenário de escala de junho na Escala Principal. No Relatório Resumo da Escala e na visualização Resumo da Escala, o WFM usa a escala publicada em 28 de maio como a linha de base com a qual a escala atual será comparada.

Extraindo uma Escala do Workforce Management Database

Para transferir dados da Escala Principal para um cenário de escala:

1. Na **Tabela Cenários** da visualização de Cenários de Escala, selecione o cenário em que deseja extrair os dados. Em seguida, clique no botão **Publicar** na barra de ferramentas **Ações**.
A tela **Selecionar Ação** do Assistente de Publicação de Escala é exibido.
2. Selecione **Extrair da Escala Principal** e, em seguida, clique em **Avançar**.
A tela **Extrair da Escala Principal** é exibida.
3. Na seção **Datas**, selecione a **Data Inicial** e a **Data Final**.
É necessário selecionar datas dentro do intervalo de datas do cenário de destino.
4. Na lista **Agentes**, selecione os agentes cujas escalas deseja extrair para o cenário do destino.
É possível expandir as unidades de negócios para exibir seus sites e é possível expandir os sites para exibir seus agentes. É possível selecionar qualquer número de agentes reais (não perfis).
5. Clique em **Concluir**.

Dica

Alterações pendentes na Escala Principal não são extraídas para o cenário de escala.

Validação de Escala

Utilize a janela **Revisar Mensagens** para gerenciar mensagens de erro e aviso que foram gerados na última vez que a escala foi criada, validada ou recriada.

As seções abaixo abrangem:

- [Usando a Janela Revisar Mensagens.](#)
- [A lista de Avisos.](#)
- [A lista de Erros.](#)

Usando a Janela Revisar Mensagens

A janela **Revisar Mensagens** contém os seguintes controles:

Revisado	Marque as caixas de seleção nesta coluna para indicar as mensagens que foram revisadas.
Site	Exibe o nome do site.
Mensagem	Exibe o texto de cada mensagem gerada.
Botão <i>Salvar</i>	Salva as seleções revisadas.
Botão <i>Fechar</i>	Descarta todas as alterações e fecha a janela.

Lista de Avisos

Dica

Quando a criação ou validação de Escala gera os seguintes avisos, a variável texto exibida aqui em chaves { } será substituída pelo valor real.

Aviso [4]	Muitos dias livres já foram atribuídos ao agente {A} na semana com o primeiro dia {B}.
	O usuário atribuiu mais dias livres para um agente na semana especificada que o permitido pelas restrições de agente. As regras de dia livre e/ou fim de semana do contrato limitam o número de dias livres permitidos.
	Nenhum turno atende às restrições para o agente

<p>Aviso [8]</p>	<p>{A} no dia {B}; atribuído um dia livre ao agente.</p> <p>O escalador é forçado a escalar um dia livre para este agente porque nenhum turno atende às restrições de contrato do agente para este dia. Se um turno for configurado para estar disponível neste dia, então este aviso sinaliza uma má configuração do turno ou de uma refeição associada. Verifique se as durações para o turno e refeição são válidas.</p>
<p>Aviso [11]</p>	<p>Restrições adjacentes forçam um dia livre para o agente {A} no dia {B}.</p> <p>O intervalo mínimo entre dois dias de trabalho (como definido em Políticas/Regras de Site) não pode ser satisfeito. Portanto, o Escalador é forçado a atribuir um dia livre ao agente.</p>
<p>Aviso [14]</p>	<p>A refeição {A} está em conflito com a refeição {B} para o turno {C}.</p> <p>Duas refeições ou divisões de turno conflitam em um dado turno. Neste caso, a primeira destas duas refeições ou divisões é removida do turno.</p>
<p>Aviso [16]</p>	<p>A restrição do intervalo {A} não é satisfeita pelos valores iniciais da refeição {B}.</p> <p>Quando se especifica o intervalo inicial para uma refeição, é preciso satisfazer outras restrições. (Por exemplo, assegurar que a refeição não sobreponha outros itens da escala.)</p>
<p>Aviso [22]</p>	<p>A experiência do agente {A} é indicada como nível {B}. Isto é maior que 100.000; portanto, o nível de experiência é definido para 100.000.</p> <p>O agente especificado tem um nível de experiência maior que 100.000. Isso não ocorre no uso normal do Workforce Management.</p>
<p>Aviso [28]</p>	<p>Dia livre forçado para o agente {A} no dia {B} diminuiu os objetivos semanais/mensais em {C} horas.</p> <p>Restrições de contrato conflitantes irão forçar o agente a ter o dia livre. Normalmente, isto é devido a uma combinação de regras de dias livre mín./máx./consecutivos e de dias livre em fim de semana. Também pode ser causado por turnos rejeitados.</p>
<p>Aviso [29]</p>	<p>Não é possível atender à restrição de número máximo de ocorrências de turno para o agente {A} e turno {B}.</p> <p>O Escalador não consegue escalar um turno diferente, pois violou a restrição de máxima ocorrência de turno. Isto pode ocorrer se outro turno for rejeitado ou não estiver disponível por causa das restrições de configuração. Também pode ser causado pela restrição de sincronia de hora inicial, caso turnos alternados não permitam que restrições de sincronia sejam observadas.</p>
<p>Aviso [30]</p>	<p>Não é possível atender à restrição de número mínimo de ocorrências de turno para o agente {A} e turno {B}.</p>

	<p>O Escalador não consegue atender restrições de turno referentes ao número mínimo de horas/dias configurado para o agente e turno especificados. Consulte o Aviso[29], acima.</p>
Aviso [31]	<p>Falha no cumprimento da restrição do tipo {A} para o agente {B}.</p> <p>O Escalador não conseguiu atribuir os itens de escala para o agente solicitado devido à restrição especificada. Normalmente, isto deve-se a uma combinação de conflitos de restrições.</p>
Aviso [34]	<p>A restrição de passo-inicial {A} não é satisfeita pelos valores iniciais do turno {B}.</p> <p>Verifique se a hora inicial do turno é compatível com o intervalo solicitado.</p>
Aviso [40]	<p>O Agente {A} fez muitas solicitações de turno. {B} solicitações foram concedidas; portanto, a porcentagem de satisfação foi diminuída para {C}.</p> <p>O agente fez muitas solicitações de preferência de turno. Somente o número especificado pôde ser garantido; portanto, a taxa de realização de preferências diminuiu no montante indicado.</p>
Aviso [43]	<p>A restrição de trabalho do período planejado para as datas {A} - {B} para o agente {C} não pode ser satisfeita.</p> <p>Por causa de conflitos em configurações de restrições do período planejado, as restrições de carga de trabalho para este agente não podem ser cumpridas para os dias especificados.</p>
Aviso [44]	<p>O Agente {A} não pode ser trocado por causa de um turno fora do padrão, de um dia livre forçado ou de uma sequência de dia livre não factível dentro do período de troca.</p> <p>A escala do agente especificado não pode ser dada a qualquer outro agente porque contém elementos fixos que não podem ser trocados.</p>
Aviso [46]	<p>Nenhuma atividade foi encontrada para o agente {A} no dia {B} no intervalo {C}; portanto, foi atribuída uma pausa forçada.</p> <p>Nenhuma das atividades atribuídas a este agente estava disponível durante o(s) intervalo(s) especificado(s). Portanto, o Escalador foi forçado a atribuir uma pausa. Esta situação ocorre quando as atividades do agente são todas exclusivas e não podem ser atribuídas sem violar a restrição duração-mínima-para-atividade-exclusiva.</p>
Aviso [49]	<p>A exceção ou a folga paga foi removida no dia {A} para o agente {B} para localizar um turno factível.</p> <p>Uma folga ou exceção de dia parcial que viola configurações de turno foi removida para que o Escalador possa atribuir um turno a este agente.</p>

Aviso [53]	Nenhum turno do contrato de {A} pode atender às preferências no dia {B} (ignorar).
Aviso [54]	Solicitações de preferência no período ({A}..{B}) para o agente {C} não podem ser realizadas e serão ignoradas.
Aviso [55]	A Refeição {A} não é adequada para o turno {B}. O turno não pode ser escalado.
Aviso [56]	A janela de horário para o dia {A} do agente {B} foi reduzida para [{C},{D}] a fim de corresponder ao horário de funcionamento de atividade.
Aviso [57]	A sequência de pausa e refeição para a duração [{A},{B}] do turno {C} foi ignorada como não factível. Sequência: {D}
Aviso [61]	O limite de horas do período planejado concedeu preferências para {A} para o agente {B}. Diminuindo cotas para {C}.
Aviso [63]	O modo Skill Única não pode ser usado quando são definidas sequências de tarefas. Mudando para o modo Multi-skill.
Aviso [64]	A restrição {A} não pode ser satisfeita para o agente {B} iniciando em {C} e terminando em {D}. A restrição especificada para este agente não pode ser satisfeita para o intervalo de datas especificado.
Aviso [65]	Algumas pausas não podem ser escaladas para o agente {A} no dia {B}.
Aviso [66]	A restrição de distância máxima de item de turno não pode ser satisfeita para o agente {A} no dia {B}.
Aviso [67]	A restrição de distância mínima de item de turno não pode ser satisfeita para o agente {A}.
Aviso [68]	Itens de turno não podem ser escalados em intervalos de tempo configurados para o agente {A} no dia {B}.
Aviso [69]	Sincronização do item de turno <xxx> foi ignorada para o agente {A} porque a sincronização de item de turno do contrato está ativada. Onde <xxx> pode ser tanto equipe ou transporte compartilhado.
Aviso [70]	Não foi possível sincronizar itens de turno com outros agentes de <xxx> para o agente {A} no dia {B}. Onde <xxx> pode ser tanto equipe ou transporte compartilhado.
Aviso [71]	Não é possível atender à restrição do tipo {A} para <xxx> {D} na data de início {B} e na data de término {C}. Onde <xxx> pode ser tanto equipe ou transporte compartilhado.
Aviso [77]	Falha no cumprimento da restrição do tipo {B} para o agente {A} no dia {C}.

Aviso [78]	Não é possível atender à restrição do tipo {A} para <xxx> {B} no dia {C}. Onde <xxx> pode ser tanto equipe ou transporte compartilhado.
Aviso [79]	Não é possível atender à restrição do tipo {A} para <xxx> {D} com o contrato {E} iniciando em {B} e terminando em {C}. Onde <xxx> pode ser tanto equipe ou transporte compartilhado.
Aviso [81]	Contratos com dias de início de fim de semana diferentes foram atribuídos ao agente {A} durante o período de escala {B} - {C}.
Aviso [82]	Contratos com um máximo de dias de trabalho consecutivos diferente foram atribuídos ao agente {A}. O valor configurado no primeiro dia do cenário será usado.
Aviso [90]	Não foi possível escalar a reunião {A} para o agente {B}.
Aviso [91]	Não foi possível escalar a reunião {A} para o agente {B} em {C}.
Aviso [92]	Não foi possível escalar a reunião {A} para o agente {B} durante {C} - {D}.
Aviso [93]	Os parâmetros da reunião multissite {A} são inválidos. Não é possível atender ao tamanho mín./máx. do grupo com o número atual de agentes e instâncias.
Aviso [94]	Os parâmetros da reunião {A} são inválidos. Não é possível atender ao tamanho mín./máx. do grupo com o número atual de agentes e instâncias.
Aviso [95]	A reunião multissite {A} não foi agendada. Não foi possível localizar agentes em número suficiente para uma das instâncias da reunião.
Aviso [96]	A reunião {A} não foi agendada. Não foi possível localizar agentes em número suficiente para uma das instâncias da reunião.
Aviso [97]	Não foi possível escalar a reunião multissite {A}.
Aviso [98]	Não foi possível escalar a reunião {A}.
Aviso [99]	Os parâmetros da reunião multissite {A} em {B} são inválidos. Não é possível atender ao tamanho mín./máx. do grupo com o número atual de agentes e instâncias.
Aviso [100]	Os parâmetros da reunião {A} em {B} são inválidos. Não é possível atender ao tamanho mín./máx. do grupo com o número atual de agentes e instâncias.
Aviso [101]	Os parâmetros da reunião multissite {A} durante {B} - {C} são inválidos. Não é possível atender ao tamanho mín./máx. do grupo com o número atual de agentes e instâncias.
Aviso [102]	Os parâmetros da reunião {A} durante {B} - {C} são inválidos. Não é possível atender ao tamanho

	mín./máx. do grupo com o número atual de agentes e instâncias.
Aviso [103]	A reunião multissite {A} em {B} não foi agendada. Não foi possível localizar agentes em número suficiente para uma das instâncias da reunião.
Aviso [104]	A reunião {A} em {B} não foi agendada. Não foi possível localizar agentes em número suficiente para uma das instâncias da reunião.
Aviso [105]	A reunião multissite {A} em {B} não foi agendada. Não foi possível localizar agentes em número suficiente para uma das instâncias da reunião.
Aviso [106]	A reunião {A} em {B} não foi agendada. Não foi possível localizar agentes em número suficiente para uma das instâncias da reunião.
Aviso [107]	Não foi possível escalar a reunião multissite {A} em {B}.
Aviso [108]	Não foi possível escalar a reunião {A} em {B}.
Aviso [109]	Não foi possível escalar a reunião multissite {A} durante {B} - {C}.
Aviso [110]	Não foi possível escalar a reunião {A} durante {B} - {C}.
Aviso [111]	Não foi possível escalar {B} de {C} instâncias da reunião multissite {A}.
Aviso [112]	Não foi possível escalar {B} de {C} instâncias da reunião {A}.
Aviso [1000]	Item de calendário com ID de turno inválido={A} atribuído ao agente '{B}' no dia {C}.
Aviso [1001]	A exceção será ignorada para turno noturno do dia {A} para o agente '{B}'. O tempo restrito de trabalho não pode acomodar exceção de cobertura parcial.
Aviso [1002]	O dia da semana da data de início da escala não é o mesmo do dia de início para períodos longos. Movendo para trás {A} dias para períodos longos.
Aviso [1003]	A sequência de tarefas '{A}' foi removida pois contém o conjunto de atividades '{B}' sem nenhuma atividade ou as atividades atribuídas não estão presentes no cenário de escala.
Aviso [1004]	Elementos nulos ignorados na lista de pausa e refeição do turno '{A}'
Aviso [1005]	A pausa e a refeição não são elementos nulos na lista de pausa e refeição do turno '{A}'
Aviso [1006]	ID da sequência de tarefas do turno '{A}'={B} não foi encontrado.
Aviso [1007]	O agente '{A}' não tem contrato atribuído. O agente não será escalado.
Aviso [1008]	ID de contrato={A} atribuído ao agente '{A}' é desconhecido no site '{B}'.

Aviso [1009]	O agente '{A}' tem ID de regra de acúmulo={B} que não é conhecido para o WFM Server.
Aviso [1010]	ID da equipe={A} do agente '{B}' não existe no site '{C}'.
Aviso [1012]	Removido o conjunto de atividades '{A}' sem nenhuma atividade. As atividades estavam mal configuradas ou não estavam presentes no cenário de escala.
Aviso [1013]	ID '{A}' de sequência de tarefas removido={B}, pois contém conjuntos de atividades inválidos. Verifique avisos anteriores em relação a problemas de configuração em conjuntos de atividades.
Aviso [1014]	Removido o agente '{A}' sem nenhuma atividade. As atividades não foram atribuídas ao agente, não estão presentes no cenário de escala ou não estão configuradas corretamente.
Aviso [1015]	A duração paga mínima do turno de '{A}' não é abrangida pela lista combinada. O tempo pago mínimo do turno mudou para {B} horas {C} minutos.
Aviso [1016]	ID da sequência de tarefas={A} foi removido do turno '{B}'. A sequência de tarefas pode ter sido mal configurada ou contém conjuntos de atividades não disponíveis.
Aviso [1017]	O turno '{A}' foi removido, pois ele não possui sequências de tarefas obrigatórias atribuídas.
Aviso [1018]	Um ou mais turnos atribuídos ao contrato '{A}' não podem ser usados devido a problemas de configuração. Nem todos os turnos que foram atribuídos ao contrato podem ser usados para escalação. Este aviso normalmente é emitido após avisos de configuração de turno mais detalhados.
Aviso [1019]	O agente '{A}' não será escalado. Atividades de cenário não podem ser usadas em sequências de tarefas dos turnos do contrato. O cenário de escala não contém atividades que são necessárias para os turnos de escala com sequências de tarefas obrigatórias.
Aviso [1020]	Conjuntos de atividades serão usados para escalar embora existam sequências de tarefas no site. Existem sequências de tarefas no banco de dados, mas não foram atribuídas aos turnos.
Aviso [1021]	Removido o contrato '{A}'. Turnos atribuídos a este contrato não estão configurados corretamente. O contrato não tem turnos utilizáveis e, por isso, o contrato foi removido da escalação. Problemas de configuração de turnos são descritos em outros avisos.

Aviso [1022]	<p>Removido o agente '{A}' com um contrato que não foi configurado corretamente.</p> <p>O contrato que foi atribuído ao agente não pode ser usado. Este aviso normalmente segue o aviso 1021.</p>
Aviso [1023]	<p>Escala do agente '{A}' não foi reotimizada.</p> <p>Não foi possível modificar a escala do agente para um dia específico durante a escalação de Um Dia, pois a configuração atual impede a escalação de um turno válida naquele dia.</p>
Aviso [1024]	<p>As horas pagas de revezamento semanal {A}:{B} - {A}:{B} do agente '{C}' na semana {C} - {C} não são compatíveis com o contrato nessa semana.</p>
Aviso [1025]	<p>O item de calendário do agente '{A}' no último dia da escala sobrepõe o turno do dia seguinte.</p>
Aviso [1026]	<p>Removido o perfil '{A}' sem nenhuma atividade. As atividades não foram atribuídas ao perfil, não estão presentes no cenário de escala ou não estão configuradas corretamente.</p>
Aviso [1027]	<p>Perfil removido '{A}' com contrato configurado incorretamente.</p>
Aviso [1028]	<p>O perfil '{A}' não será escalado. As atividades do cenário não podem ser usadas em nenhuma das sequências de tarefas dos turnos do contrato.</p>
Aviso [1029]	<p>ID de contrato={A} atribuído ao perfil '{A}' é desconhecido no site '{C}'.</p>
Aviso [1030]	<p>Não foi possível atingir o limite de falta de funcionários durante a escalação de otimização de perfil.</p>
Aviso [1031]	<p>Não é possível escalar a reunião '{A}' após a conversão de fuso horário.</p>
Aviso [1032]	<p>Não é possível determinar o fuso horário da reunião '{A}'.</p>
Aviso [1033]	<p>Não é possível escalar a reunião '{A}' no site '{B}' devido a um tipo de exceção inacessível.</p>
Aviso [1034]	<p>Nenhuma atividade disponível para o agente '{A}' em '{B}'. O agente atribuiu um dia livre.</p>
Aviso [1035]	<p>Nenhum contrato para o agente '{A}' em '{B}'. O agente atribuiu um dia livre.</p>
Aviso [1036]	<p>A data de início ou de término da reunião '{A}' não foi especificada. Não é possível escalar esta reunião.</p>

Lista de Erros

Dica

Quando a criação ou validação de Escala gera os seguintes erros, a variável texto exibida aqui em chaves { } será substituída pelo valor real.

Erro [4]	A criação de escala foi cancelada pelo usuário.
Erro [6]	Data de início {A} e/ou data de término {B} de escalação errada.
Erro [8]	0 não é um valor válido para a carga de trabalho mínima diária no contrato {A}.
Erro [9]	As restrições mínima/máxima para o contrato {A} faz com que seja impossível escalar.
Erro [10]	Não é possível atingir a carga de trabalho mínima semanal para o contrato {A}.
Erro [11]	Não é possível atingir a carga de trabalho mínima do período planejado para o contrato {A}.
Erro [12]	O dia {A} que foi dado está fora do período planejado.
Erro [13]	No dia {A}, a atividade {B} não foi declarada.
Erro [15]	No dia {A}, a especificação de carga para a atividade {B} tem a duração errada.
Erro [16]	O código para o contrato {A} dado para o agente {B} não é válido.
Erro [21]	O número do código {A} não é válido para designar um agente.
Erro [28]	Índice de turnos incorreto: {A}
Erro [29]	Índice de refeições incorreto: {A}
Erro [32]	O dia da semana indexado pelo número {A} não é válido. Consulte a definição do turno {B}.
Erro [34]	Muitas atividades configuradas: {A} é o número máximo de atividades. {B} configuradas.
Erro [36]	Não é possível substituir o turno do agente {A} no dia {B}: as horas não pagas e a duração do trabalho não são compatíveis.
Erro [38]	A hora de início {A} e a hora de término {B} das horas de atividade para a atividade {C} não são compatíveis com as horas escaladas.
Erro [40]	Requisitos contraditórios para o agente {A} no dia {B}: o agente deve estar tanto presente quanto ausente.
Erro [43]	Turnos em excesso: o número máximo é {A};

	porém, foram solicitados mais de {B}.
Erro [45]	Janela de horário de preferências incorreta para o agente {C}: intervalo {A} < intervalo {B}.
Erro [46]	Os dados de reescalação do agente {A} no dia {B} estão inconsistentes com a definição de refeição atual. Restaurar as configurações iniciais antes de reagendar.
Erro [47]	A lista de janelas de horário de uma reunião entre a hora {A} e a hora {B} está incorreta.
Erro [50]	A restrição de trabalho semanal para o agente {A} tem datas inválidas {B} e {C}.
Erro [51]	Os dados de reescalação do agente {A} no dia {B} estão inconsistentes com a definição de turno atual. Não mude antes da reescalação.
Erro [52]	Índice de pausas incorreto: {A}
Erro [53]	Índice de atividades incorreto: {A}
Erro [54]	Índice de sequências de tarefas incorreto: {A}
Erro [55]	A atividade {A} já pertence ao conjunto de atividades {B} (por isso, não pode ser incluído no conjunto de atividades {C})
Erro [56]	Sequência de pausas inválida ({A}): todas as alternativas da lista de combinações devem compartilhar a mesma duração não paga
Erro [58]	Sequência de tarefas inválida ({A}): as âncoras de início/fim não coincidem
Erro [59]	Atividades exclusivas e sequências de tarefas não podem coexistir
Erro [60]	Nenhum agente definido: resolução anulada.
Erro [62]	A menor sequência de itens de turno para o turno {A} tem a duração mínima de {B}. É necessária uma cobertura mínima da duração dos turnos da sequência.
Erro [63]	A sequência de itens do turno {A} para turno longo contém menos tempo não pago ({B} minutos) que a menor sequência.
Erro [64]	O número da sequência de itens adicionada está incorreto. Você especificou {A} quando devia ser {B}.
Erro [65]	A criação da escala foi cancelada devido a um erro de escalação de outro site do cenário.
Erro [66]	Erro no mecanismo interno de escalação.
Erro [1000]	Falha ao carregar cenário de escala. ID do cenário={A}
Erro [1001]	O cenário da escala carregado não contém o site necessário. ID do cenário={A}, ID do site={B}.
Erro [1002]	O intervalo da escala especificado é de {A} dias. É necessário pelo menos uma semana.

Erro [1003]	O intervalo da escala especificado tem uma duração de {A} dias. O período escalado não pode ser maior que 6 semanas.
Erro [1004]	O intervalo da escala especificado tem uma duração de {A} dias. O período escalado deve conter o número exato de semanas.
Erro [1005]	Tipo de período longo inválido={A} detectado (mais de 6 semanas ou menos de 0) para o site '{B}'.
Erro [1006]	O WFM Server retornou 0 sites.
Erro [1007]	O site a ser escalado não foi localizado no banco de dados. ID do site={A}.
Erro [1008]	Atividades não localizadas no banco de dados para o site '{B}'.
Erro [1009]	A atividade '{B}' pertence a um conjunto de atividades desconhecido. ID do conjunto={A}.
Erro [1011]	O valor de âncora {A} da tarefa está incorreto para o índice de tarefa da sequência '{B}'.={A}.
Erro [1012]	ID de pausa desconhecido={A} atribuído ao turno '{B}'.
Erro [1013]	ID de refeição desconhecido={A} atribuído ao turno '{B}'.
Erro [1014]	ID de refeição={A} está na lista combinada, mas não foi atribuído ao turno '{B}'.
Erro [1015]	ID de pausa={A} está na lista combinada, mas não foi atribuído ao turno '{B}'.
Erro [1016]	Não é possível criar escala. O cenário de escala ou a configuração não é válido(a).
Erro [1017]	O valor limite {A} do início do trabalho de sincronização está fora do intervalo [-1, 6]—para o site '{B}'.
Erro [1018]	Não é possível escalar sequências de tarefas em modo de escalação de skill única. Use o modo de escalação multi-skill.
Erro [1020]	ID de tipo de exceção de item de calendário desconhecido={A} atribuído ao agente '{B}' no dia {C}.
Erro [1021]	Nenhuma atividade configurada para escalação. Verifique o cenário de escala e a configuração.
Erro [1022]	Nenhum contrato configurado para escalação. Verifique o cenário de escala e a configuração.
Erro [1023]	Nenhum turno configurado para escalação. Verifique o cenário de escala e a configuração.
Erro [1024]	Nenhum agente configurado para escalação. Verifique o cenário de escala e a configuração.
Erro [1025]	A data de início de período longo não foi definida para o site '{A}'.

Erro [1035]	Nenhuma escala diária de agente disponível para reotimização de escala.
Erro [1036]	Nenhum perfil configurado para escalação para o site '{A}'. Verifique o cenário de escala e a configuração.
Erro [1037]	O número estimado de agentes de perfil é zero.
Erro [1038]	O fuso horário com o ID especificado={A} não foi encontrado.
Erro [1039]	A solicitação de escalação possui sites de unidades de negócios diferentes.
Erro [1040]	Erro interno. Não foi possível carregar a configuração de alguns sites da solicitação de escala.
Erro [1041]	Erro interno. Alguns sites de solicitação de escala não existem no cenário de escala.
Erro [1066]	Erro interno.
Erro [1068]	O WFM Builder falhou ao salvar a escala.
Erro [1069]	Problema de comunicação no WFM Server: {A}.
Erro [1070]	Problema de comunicação no WFM Server.
Erro [1071]	Problemas de comunicação no Configuration Server: {A}.
Erro [1072]	Mais de um WFM Server especificado nas conexões do Builder.
Erro [1073]	WFM Server não especificado nas conexões do aplicativo.
Erro [1074]	Falha ao recuperar informações de '{A}' no WFM Server.
Erro[1075]	Falha ao recuperar ID da Unidade de Negócios={A}.

Troca

Utilize o módulo Troca para revisar e aceitar ou recusar trocas de escala propostas por agentes. Os recursos deste módulo são:

- [A lista de trocas.](#)
- [A janela Comentários da Troca.](#)
- [A janela Detalhes da Escala.](#)

As seguintes seções e links abordam estes assuntos:

- [Usando a lista de trocas.](#)
- [Como a Troca Funciona.](#)

Usando a Visualização Lista de Trocas

A visualização [Lista de Trocas](#) exibe informações de troca de escala de uma semana para um site único por vez. Os controles permitem visualizar [detalhes](#) sobre cada troca, aceitar ou recusar a troca e inserir [comentários](#) sobre sua decisão.

As propostas de troca aparecem na visualização Lista de Trocas se atenderem aos critérios a seguir:

- A troca não foi aprovada automaticamente. A aprovação automática é baseada nas regras de troca internas do WFM ou nas regras de troca configuradas nos próprios tipos de exceção.
- A troca não foi cancelada automaticamente. O WFM cancelará automaticamente uma troca proposta se a escala do agente tiver sido modificada de alguma maneira na Escala Principal desde que foi solicitada a troca. Por exemplo, um supervisor modificou explicitamente a escala do agente; ou outra troca, sobrescrevendo dados de escala, foi aprovada e executada.
- A troca não foi recusada automaticamente. O WFM recusará automaticamente uma troca proposta se a escala do agente sobrepuser a escala noturna do dia anterior para um agente destinatário.
- A troca não foi explicitamente [aprovada ou recusada](#) por um supervisor. (Assim que forem alvo de uma ação, as trocas não aparecem mais.)

Se uma proposta de troca não tiver sido aprovada ou recusada até sua data efetiva, a proposta expira e a troca não ocorre.

Como a Troca Funciona

As seguintes seções descrevem como uma aprovar ou rejeitar uma troca de escala:

- [Troca Resumida](#)
- [Exigências para uma Troca Bem-Sucedida](#)
- [Como as Trocas são Testadas para Aprovação Automática](#)
 - [Condições de Troca de Exceções](#)
 - [Condições de Recusa Automática](#)
 - [Condições de Aprovação Automática](#)
 - [Condições de Aprovação do Supervisor](#)
 - [Condições de Cancelamento Automático](#)
 - [Condições de Expiração](#)

Troca Resumida

Uma troca pode incluir até uma semana completa de dias de escala. Toda troca de escala exige:

- Uma proposta de agente para uma troca. A proposta especifica que dias da escala este agente deseja trocar.
- A resposta de outro agente a essa proposta. A resposta indica a disposição deste agente em aceitar a troca proposta.
- Uma aprovação. A aprovação pode ser automática (por WFM Web) ou explícita (por um supervisor).

Para algumas trocas, o agente proponente deve aceitar explicitamente a resposta antes de submeter a troca para aprovação. Isso é sempre verdadeiro para propostas da comunidade, que são oferecidas a todos os agentes de uma equipe ou site.

Se uma troca for aprovada, ela será executada e ambas as escalas dos agentes mudam para refleti-la. A troca não aparece mais na maioria das janelas de troca no WFM Web para Agentes. (No entanto, os agentes ainda veem suas próprias propostas no WFM Web para Agentes na janela **Minhas Propostas**, mesmo depois de as trocas correspondentes já terem sido executadas.)

Nem todas as trocas são aprovadas. Por exemplo:

- Em certas condições (quando um agente não estiver qualificado para as atividades escaladas do outro agente), o WFM Web automaticamente rejeitará a troca.
- Se a escala de um agente for alterada antes da aprovação de uma troca pendente, a troca será automaticamente cancelada.
- Um supervisor pode explicitamente recusar uma troca.

- Se uma troca pendente não for aprovada antes do primeiro dia envolvido na troca, ela expirará.

Em cada um destes casos, a troca não ocorrerá.

Exigências para uma Troca Bem-Sucedida

Para que uma troca se realize, todos os passos a seguir devem ocorrer. (Consulte [Ajuda do Workforce Management Web para Agentes](#) para obter detalhes sobre como os agentes executam os primeiros três passos.)

- Um agente cria uma proposta de troca comunitária ou pessoal.
- Pelo menos um agente responde à proposta comunitária, ou o agente receptor aceita a proposta pessoal.
- O agente proponente aceita uma resposta à proposta comunitária ou pessoal. (Esta etapa é necessária para propostas pessoais somente se o agente proponente tiver especificado aprovação manual.)
- A troca recebe aprovação automática do WFM Web ou aprovação explícita do supervisor.

Dica

Em todas as etapas antes da aprovação, uma troca pendente pode falhar de três maneiras: o agente pode cancelá-la; a troca pode ser automaticamente cancelada se a escala do agente for alterada; ou a troca pode expirar.

Como as Trocas são Testadas para Aprovação Automática

Assim que ambos os agentes aceitarem a proposta de troca, o WFM Web testa a proposta para aprovação automática. Estes testes avaliam a troca usando as condições listadas em cada uma das seções a seguir:

Condições de Troca de Exceções

Se um agente tiver uma exceção escalada em algum dos dias a serem trocados, o WFM Web testa a troca dentro das regras de troca configuradas para aquele tipo de exceção. Por exemplo, exceções que contam como tempo de férias sempre têm a regra Excluir ou Manter com o agente.

Aqui é apresentado como o WFM Web atua em cada regra de troca:

Regra de Troca de Exceção:	Como o WFM Web Responde:
Excluir	Permite que a troca prossiga para o próximo teste, mas remove a exceção da escala.
Não trocar	Não é permitido ao agente criar proposta de troca

Regra de Troca de Exceção:	Como o WFM Web Responde:
	em dias com exceção "Não trocar" escalada.
Manter com o agente	Permite que a troca prossiga para o próximo teste, mas mantém a exceção escalada com o agente original.
Manter com a escala	Permite que a troca prossiga para o próximo teste e troca a exceção com a escala.

Condições de Recusa Automática

O WFM Web recusa automaticamente uma troca se alguma das seguintes condições for verdadeira para algum dia incluído na troca:

- A escala de um agente sobrepõe a escala noturna do dia anterior para um agente destinatário.
- Uma proposta de troca inclui um dia com a exceção "não trocar".

Condições de Aprovação do Supervisor

O WFM Web coloca uma troca "em revisão"—um status que requer que um supervisor aprove a troca—se a troca envolver alguma das seguintes condições:

- As escalas trocadas têm durações de trabalho diferentes.
- Um agente está trocando dias livres por dias de trabalho.
- Um agente tem uma exceção escalada com a regra **excluir** habilitada.
- Um agente está trocando uma exceção **manter com o agente** por trabalho com equipe fixa.
- A troca viola a disponibilidade de um agente (disponibilidade de contrato, preferências de disponibilidade concedida ou disponibilidade de revezamento).
- A troca viola certos termos de contrato ou regras do site: mínimo ou máximo de horas de trabalho por dia ou por semana; mínimo ou máximo de dias livres por semana; ou folga mínima entre dias de trabalho consecutivos.

Condições de Aprovação Automática

Se uma troca de escala não corresponder a nenhuma das condições da **Recusa Automática** ou da **Aprovação do Supervisor**, o WFM Web aprova automaticamente e troca as escalas.

Condições de Cancelamento Automático

O WFM Web cancela automaticamente uma proposta de troca, uma resposta ou uma **troca pendente em revisão** se a escala de um agente for modificada na Escala Principal. Exemplos de condições de cancelamento automático são:

- Um supervisor modifica explicitamente a escala de um agente.
- Outra troca é aprovada e executada para um agente que envolve um período de escala que se sobrepõe ao período de escala desta troca.

Condições de Expiração

Se uma troca não receber aprovação até o dia anterior ao primeiro dia incluído na troca, a troca expira e não pode mais ser aprovada por um agente ou supervisor.

Visualização Lista de Trocas

Utilize a visualização Lista de Trocas para revisar e gerenciar trocas de escala pendentes de agentes. A visualização exibe uma tabela de trocas de escala propostas de agentes, controles [DtSlctrs]de seleção de datas padrão]], botões para aceitar ou recusar cada troca pendente e uma lista suspensa que modifica o conteúdo da tabela.

As seções a seguir abordam o seguinte:

- [Exibindo a lista de trocas](#) .
- [Usando a Tabela](#).
- [Aceitando ou recusando trocas](#) .
- [A lista suspensa Mostrar dados para](#) (**Horas Inicial/Final de Trabalho, Total de Horas Pagas** ou **Nomes de Turnos**).

Exibindo a Lista de Trocas

Para exibir a visualização Lista de Trocas:

1. Na árvore Módulos, clique em **Troca > Lista de Trocas**.
A visualização Lista de Trocas é exibida.
2. Na árvore Objetos, selecione um site, equipes e/ou agentes.
É possível expandir as unidades de negócios para exibir seus sites e é possível expandir os sites para exibir suas equipes e agentes. É possível selecionar qualquer número de agentes e/ou equipes em um único site.

Trocas podem ocorrer somente entre agentes do mesmo site. Caso selecione um novo site ou suas equipes/agentes, isto desmarca qualquer seleção anterior que tenha feito em um site diferente.
3. Clique em **Obter dados** para preencher a [tabela](#) para os agentes selecionados.

Usando a Tabela

A tabela **Lista de Trocas** mostra todas as trocas de escala propostas que atendem aos seguintes critérios:

- Pelo menos um dos participantes da troca está entre os agentes que foram selecionados na árvore Objetos.
- A troca pode ainda ser [aceita ou recusada](#). (Uma vez aceita ou recusada, a troca não aparecerá mais na tabela.)
- A troca está dentro da semana selecionada. (Para ver outras semanas, use os [controles de seleção de](#)

data na parte superior à direita.)

Cada troca proposta é exibida em duas linhas. (Caso apareça uma barra de rolagem à direita, você pode usá-la para revelar mais trocas.) A tabela inclui as seguintes colunas:

Datas	As datas inicial e final da troca proposta.
Nome do Agente	Nomes de ambos os agentes envolvidos na troca.
[Dias da semana]	Informações de escala do agente para o dia específico da troca. O conteúdo da célula corresponde à seleção feita na lista suspensa Mostrar dados para . Caso o agente não esteja escalado para um turno neste dia, a célula conterá: Dia Livre , Férias , Horas Trabalhadas (para horas trabalhadas escaladas sem um turno) ou um nome de exceção (para exceções de dia inteiro escaladas). Uma célula em branco indica que este dia não foi incluído na troca de escala proposta.
Horas pagas	Total de horas pagas na proposta de troca.
Detalhes	Botão para exibir detalhes da escala para ambos os agentes envolvidos na troca.

Aceitando ou Recusando Trocas

Para aceitar ou recusar trocas propostas:

1. Clique em uma ou mais trocas na **tabela** para selecioná-la(s).
2. Selecione uma das seguintes opções na área direita da visualização (ou no menu **Ações**):
 - **Aceitar**—Abre a janela **Comentários** para adição (opcional) de um comentário e aprovação da(s) troca(s) selecionada(s)
 - **Recusar**—Abre a janela **Comentários** para adição (obrigatória) de um comentário e a rejeição da(s) troca(s) selecionada(s).

Mostrar Dados para

Nesta lista suspensa é possível selecionar o que deseja exibir em cada célula de dia da **tabela**:

Total de Horas Pagas	Total de horas pagas para cada dia.
Horas Iniciais/Finais de Trabalho	Horas iniciais e finais do trabalho do agente. (Opção de exibição padrão.)
Nomes de Estado do Turno ou da Escala	Nomes dos turnos atribuídos aos agentes para cada dia.

Caixa de Diálogo de Comentários da Troca

Utilize a caixa de diálogo **Comentários da Troca** para confirmar sua aceitação ou rejeição de uma proposta de troca de escala e adicionar um comentário sobre a sua decisão:

1. Digite seu comentário na caixa de texto **Comentários**.
Um comentário é necessário quando você rejeita uma troca, mas é opcional quando se aceita uma troca.
2. Execute um dos seguintes procedimentos:
 - Clique em **OK** para anexar seu comentário e confirmar a aceitação ou rejeição da troca.
 - Clique em **Cancelar** para descartar seu comentário e não efetuar nenhuma ação relativamente à troca proposta.

Clicar em qualquer um dos botões fará fechar a janela e retornar à visualização [Lista de Trocas](#).

Caixa de Diálogo Detalhes da Escala

Utilize a caixa de diálogo **Detalhes de Escala** para visualizar informações de escala para ambos os agentes envolvidos na troca de escala proposta.

Cada coluna exibe informações de um agente, nas seguintes linhas:

Agente	O nome do agente.
Data	A data para a qual os detalhes são exibidos.
Horas Pagas	O total de horas pagas do agente para os estados/atividades escalados.
Detalhes da Escala	Os estados ou as atividades para as quais o agente foi escalado.
Presença Escalada: Hora Inicial	A hora inicial escalada do agente para estes estados/atividades.
Presença Escalada: Hora Final	A hora final escalada do agente para estes estados/atividades.

Desempenho

Utilize o módulo Desempenho para exibir estatísticas de desempenho para unidades de negócios, sites e atividades. Esse módulo inclui uma visualização **Monitorar** para o intervalo concluído mais recente, uma visualização da tabela **De Um Dia** e uma visualização **Alertas**.

Todas as visualizações exibem as seguintes estatísticas, calculadas pelos WFM Servers:

Volume de Interação	Número de interações previstas e reais.
TMA (Tempo Médio de Atendimento)	Tempo médio de atendimento previsto, real, diferença e % de diferença em segundos.
Interações Abandonadas (%)	Porcentagem escalada, calculada, necessária e real de chamadas abandonadas.
Nível de Serviço (%)	Porcentagem de nível de serviço escalada, calculada, necessária e real.
Nível de Serviço Adiado (%)	Porcentagem de nível de serviço adiado escalada, calculada, necessária e real.
Fila Real	O número real de interações na fila de registros de pendências no fim do período.
VMR (Velocidade Média de Resposta)	A velocidade média de resposta escalada, calculada, necessária e real em segundos.
Cobertura <i>(anteriormente Funcionários Escalados)</i>	Número de agentes escalados para cada atividade. Se um agente trabalha somente parte de um intervalo, apenas a parte trabalhada pelo agente (arredondada para o minuto mais próximo) é contada para a quantidade de funcionários escalados. Dessa forma, esses valores podem ser frações ou decimais.
Funcionários	Número de agentes Calculados e Necessários para cada atividade. Esses valores são obtidos da previsão e são sempre números inteiros.
Variação	Variação escalada e necessária. O valor de funcionários ideal para o intervalo menos o número de agentes escalados (Esc.) e o valor de funcionários ideal para o intervalo menos o número de agentes necessários (Nec.). <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px; background-color: #f9f9f9;"> <p>Dica</p> <p><i>Funcionários ideais</i> é um cálculo baseado no volume de interação real, no TMA real e nos objetivos de serviço especificados na previsão. Esse valor não é exibido por si só, mas é usado no cálculo dos valores de Variação.</p> </div>
Contagem	Contagem Escalada e Real. Número de agentes escalados (Esc.) e que estão realmente trabalhando (Real). Para obter mais informações,

consulte a descrição de [Contagem](#) na visualização Resumo da Escala Principal.

Estas estatísticas são apresentadas para um intervalo de 24 horas, com 12 horas antes e 12 horas após o intervalo atual. Os dados exibidos são atualizados automaticamente pelo menos uma vez por minuto.

Para intervalos futuros, os valores "reais" exibidos são aqueles que o WFM Web antecipa comparando dados do passado com a previsão planejada. Esses valores antecipados não afetam a escala e eles não são salvos.

Os valores antecipados podem ajudar a fazer mudanças em tempo real na configuração do seu site. Por exemplo, agentes desnecessários podem voltar para casa caso haja excesso de funcionários, ou agentes extras podem ser chamados caso haja falta de funcionários. É possível alterar a escala nas visualizações de Desempenho; use a [visualização De Um Dia da Escala Principal](#) para fazer isso.

Dica

Para intervalos com um volume de interação zero, é possível exibir dados de nível de serviço como 0% ou 100%. Isto é determinado no Configuration Server pela guia **Opções** > seção **PerformanceService** (Serviço de Desempenho) > chave **NoCallsServiceLevel** (Nenhum Nível de Serviço de Chamadas) do aplicativo WFM Server, cujo valor pode ser configurado como 0 ou 100. O valor padrão é 0.

Visualização Monitoramento de Desempenho

Utilize a visualização Monitorar para visualizar um gráfico de barras horizontal para cada **estatística de desempenho**, baseado no intervalo mais recente. Consulte as **descrições dos botões** mostradas na imagem da barra de ferramentas abaixo.



As seções neste tópico abordam o seguinte:

- **Exibindo a Visualização Monitorar**
- **Usando a Visualização Monitorar**
- **Opções de dados necessários** (barra de ferramentas e menu **Ações**)

Exibindo a Visualização Monitorar

1. Na árvore Módulos, selecione **Desempenho > Monitorar**.
A visualização Monitorar é exibida. Caso mude para esta visualização a partir de outra visualização de Desempenho, ela manterá as seleções de objetos anteriores e exibirá gráficos para o intervalo mais recente.
2. Selecione a empresa, uma unidade de negócios, um site ou uma atividade na árvore Objetos.
Na árvore, é possível expandir as unidades de negócios para mostrar seus sites e expandir os sites para mostrar suas atividades. Caso faça uma nova seleção, os gráficos serão atualizados para corresponder a essa mudança.

Usando a Visualização Monitorar

A visualização Monitorar exibe quantos gráficos forem possíveis acomodar na tela de uma vez. Use a barra de rolagem à direita para mostrar gráficos de outras estatísticas.

Cada gráfico mostra os dados reais, os dados previstos ou escalados e os dados necessários. Os dados exibidos são atualizados automaticamente ao final de cada intervalo de 15 minutos e representam os valores do intervalo mais recente.

A Legenda (na parte inferior) exibe que barra de cor indica qual categoria de dados. Próximo a cada barra de dados, um rótulo lista os valores numéricos mostrados no gráfico, com os seguintes prefixos:

- A para dados reais

- F para previstos
- S para escalados
- R para necessários

Dica

As métricas escaladas, como a Velocidade Média de Resposta (s) Escalada, a Porcentagem de Nível de Serviço Escalada etc. descrevem quais objetivos você deve atingir com base no número de agentes escalados.

Se tiverem sido configurados alertas para uma estatística e essa estatística exceder o nível de desvio configurado do alerta, um comentário de ALERTA em vermelho será exibido próximo ao gráfico.

- Clique duas vezes em qualquer gráfico para exibir a [visualização De Um Dia do Desempenho](#), um gráfico da estatística correspondente próximo ao topo.

Opções de Dados Necessários

É possível usar os seguintes botões na barra de ferramentas (estes comandos também aparecem no menu **Ações**):

Ícone	Nome	Descrição
	Mostrar Necessário	Ativa e desativa a exibição de dados "Necessários" em alguns gráficos de estatísticas. (Essa é uma opção de alternância: uma cor mais escura do botão, ou uma marca de seleção ao lado da opção do menu Ações , indica que ela foi selecionada. Clique na mesma opção novamente para desmarcá-la.)
	Usar Atividades Multissite	Este botão se torna ativo quando você seleciona uma atividade multissite ou unidade de negócios na árvore Objetos. Clique nesse botão para exibir os dados da atividade multi-site selecionada. Se definir esse botão como Ligado, o WFM mantém sua última seleção—na visualização atual e em todas as outras visualizações que contenham atividades multi-site—evitando que você precise clicá-la todas as vezes que desejar exibir dados para a atividade multi-site selecionada.

Visualização De Um Dia do Desempenho

Utilize a visualização De Um Dia para exibir estatísticas de desempenho (resumidas e detalhadas) em uma grade. Consulte as [descrições dos botões](#) mostradas na imagem da barra de ferramentas abaixo.



As seções neste tópico abordam o seguinte:

- [Exibindo a Visualização De Um Dia](#)
- [Configurando Fuso Horário, Granularidade e Data](#)
- [Lendo e Configurando o Gráfico](#)
- [Lendo e Navegando na Grade](#)
- [Exibir, copiar/colar e outras opções](#) (barra de ferramentas e menu **Ações**)

Exibindo a Visualização De Um Dia

1. Na árvore Módulos, selecione **Desempenho > De Um Dia**.
A visualização De Um Dia é exibida. Caso mude para esta visualização a partir de outra visualização de Desempenho, ela manterá as seleções anteriores da árvore Objetos e exibirá as estatísticas correspondentes.
2. Selecione a empresa, uma unidade de negócios, uma atividade multi-site, um grupo de atividades, um site ou uma atividade na árvore Objetos.
Na árvore, é possível expandir as unidades de negócios para mostrar seus sites, grupos de atividades e atividades multi-site e expandir os sites para exibir suas atividades. Caso tenha feito uma nova seleção na árvore Objetos, a grade será atualizada para corresponder a essa mudança.

Configurando Fuso Horário, Granularidade e Data

Use os controles Fuso Horário, Granularidade e Data (próximos ao topo) para personalizar o gráfico:

- Use a lista suspensa **Fuso Horário** para escolher o fuso horário de exibição no gráfico e na grade.
- Use os [controles de seleção de data](#) para escolher a data de exibição no gráfico e na grade.
- Use a lista suspensa **Granularidade** para selecionar o intervalo de tempo para o eixo horizontal do gráfico e também para os intervalos na [tabela abaixo do gráfico](#): **60 min** (minutos), **30 min** ou **15 min**.

Lendo e Configurando o Gráfico

Por padrão, será exibido um gráfico da estatística de Volume de Interação (VI).

- Para alternar a visualização do gráfico para corresponder a uma estatística diferente, selecione a estatística na lista suspensa **Mostrar Dados para:** acima do gráfico. As opções da lista suspensa refletem as colunas exibidas na grade abaixo do gráfico.
- Marque a caixa de seleção **Mostrar Necessários** para ativar e desativar a exibição dos dados necessários no gráfico.

O gráfico exibe os tempos no eixo horizontal e os valores no eixo vertical. A Legenda (abaixo do gráfico) indica que cor é usada para cada categoria de dados.

Lendo e Navegando na Grade

Para cada estatística, a grade exibe valores reais comparados a valores previstos ou escalados e necessários. Os dados exibidos são atualizados automaticamente ao final de cada intervalo de 15 minutos e representam os valores do intervalo mais recente. As **linhas** da grade mostram os intervalos, e suas **colunas** mostram as categorias da estatística. O intervalo atual é identificado por um fundo amarelo.

Por padrão, a grade mostra uma visualização móvel que exibe 12 horas antes e 12 horas depois do intervalo atual. É possível fazer com que a grade exiba a visualização De Dia Inteiro que mostra todos os intervalos, de meia-noite a meia-noite, do dia atual.

- Para usar a visualização do dia atual, selecione **Mostrar Dia Inteiro** no menu **Ações**.

Dica

Quando não for possível ao WFM calcular um valor para um intervalo específico ou se nenhum valor tiver sido inserido nas visualizações de previsão, a célula ficará vazia (em branco).

Linhas da Grade

A grade contém as seguintes linhas, as quais estão rotuladas na coluna **Intervalo:**

Primeira linha (--)	A primeira linha exibe valores de resumo (total agregado ou média) para cada estatística, calculados a partir do primeiro intervalo exibido até o intervalo atual da grade.
Linhas de intervalo (numeradas)	As linhas restantes exibem intervalos de 15, 30 ou

	<p>60 minutos. Existem 24 horas de dados válidos que podem ser mostrados incluindo 12 horas antes e 12 horas depois do intervalo atual (visualização móvel) ou da meia-noite a meia-noite do dia atual (visualização Dia Atual). A visualização móvel é a visualização padrão.</p> <p>Use a barra de rolagem à direita para mostrar mais intervalos. Uma barra amarela indica o intervalo atual.</p>
--	--

Colunas da Grade

As colunas restantes da grade exibem as seguintes estatísticas e subcategorias (essas estatísticas estão presentes em todas as visualizações e estão descritas visão geral [Desempenho](#)):

- Volume de Interação
- TMA
- Interações Abandonadas
- Nível de Serviço
- Nível de Serviço Adiado
- Fila Real
- VMR
- Cobertura
- Funcionários Necessários
- Variação
- Contagem

Valores Antecipados

Para Volume de Interação e TMA, os valores de intervalo futuros "reais" são calculados com base na proporção dos valores reais/de previsão anteriores de momento a momento. Para as demais colunas, os valores para intervalos futuros são previstos com base no VI e no TMA antecipados. Valores reais substituem esses valores antecipados assim que os dados exibidos são atualizados.

Exibir, Copiar/Colar e Outras Opções

A visualização De Um Dia disponibiliza as seguintes opções:

- É possível **redimensionar** as colunas da grade para melhor visualização de seu conteúdo.
- É possível copiar dados da grade para a área de transferência e depois colá-los em outro aplicativo.
 1. Clique, ou use as teclas Tab ou de setas, para mover a caixa de seleção para uma ou mais células da tabela.

2. Selecione **Editar > Copiar**, ou use as teclas de atalho de "cópia" do sistema operacional (como Ctrl+C ou Command+C).

Barra de Ferramentas e menu Ações

É possível usar os seguintes botões na barra de ferramentas (estes comandos também aparecem no menu **Ações**):

Ícone	Nome	Descrição
	E Se	Abre a janela E Se para cálculos de cenários "E Se" baseados nos dados do intervalo selecionado.
	Usar Atividades Multissite	Como padrão, esse botão é ativado quando você seleciona uma atividade multissite ou uma unidade de negócios na árvore Objetos . Se definir esse botão como Ligado, o WFM mantém sua última seleção—na visualização atual e em todas as outras visualizações que contenham atividades multi-site—evitando que você precise clicá-la todas as vezes que desejar exibir dados para a atividade multi-site selecionada.
	Mostrar Dia Inteiro	Clique nesse botão para trocar de uma visualização móvel (12 horas antes e 12 horas depois do intervalo atual) para uma visualização do dia atual (de meia-noite a meia-noite do dia atual).
	Valores Totais Previstos para Dia Inteiro	Quando selecionado, calcula os totais da linha superior da grade usando os dados de desempenho reais (exibidos acima da linha horizontal amarela que indica o intervalo de tempo atual) e os dados previstos (exibidos abaixo da linha). Quando não selecionado, calcula os totais da linha superior da grade usando apenas os dados de desempenho reais.
	Ir para Dia Atual	Clique nesse botão para exibir os dados de hoje.

Ícone	Nome	Descrição
	Opções:	Exibe a caixa de diálogo Opções de Desempenho com uma lista das estatísticas que podem ser exibidas na grade.

Visualização de Alertas de Desempenho

Utilize a visualização Alertas de Desempenho para configurar notificações de alerta visual para desempenho inaceitável.

A função Alertas usa os dados da Previsão Principal e da escala como uma linha de base para resultados de desempenho aceitável.

Caso os limites de desempenho definidos pelo usuário sejam violados (por exemplo, se muitas interações forem abandonadas, ou se os níveis de serviço descerem consideravelmente), um aviso de Alerta na visualização Monitorar notificará o gerente do site de que é necessária uma ação.

Para configurar alertas:

1. Na árvore Módulos, selecione **Desempenho > Alertas**.
A visualização Alertas é exibida. Caso mude para esta visualização a partir de outra visualização de Desempenho, ela manterá as seleções anteriores da árvore Objetos. À direita, a tabela **Desvio** é atualizada com qualquer configuração de alerta efetuada nesta seleção.
2. Para configurar um alerta em uma unidade de negócios, um site ou uma atividade diferente, selecione-o na árvore Objetos.
É possível expandir as unidades de negócios para mostrar seus grupos de atividades e sites e expandir os sites para mostrar suas atividades. Caso tenha feito uma nova seleção, a tabela **Desvio** será atualizada para corresponder a essa mudança.
3. Na tabela **Desvio**, marque a caixa de seleção **Alertas** ao lado de cada nome de estatística para a qual deseja um alerta. Desmarque a caixa de seleção das estatísticas para as quais não deseja alertas.
4. Defina o Mínimo (%) e Máximo (%) de desvio permitido para cada estatística cuja caixa de seleção foi marcada.
Configure estes limites clicando e digitando nas colunas apropriadas. Estes limites definem a variação máxima que, se excedida, exibirá um alerta. Por exemplo, presume que define o nível de desvio Mínimo (%) como 3,0 e o desvio Máximo (%) como 5,0 para o Tempo Médio de Atendimento. Neste caso, será exibido um alerta quando o TMA ficar abaixo de 3% ou acima de 5%, o número definido na previsão.
5. Clique em **Aplicar**. (Se preferir, para descartar as alterações, clique em **Cancelar**.)
6. Se desejar, configure alertas para outras Unidades de Negócios, grupos de atividades, sites ou atividades.
Você pode repetir as Etapas de 2 a 5 para quantas seleções desejar na árvore Objetos. Caso faça uma nova seleção sem antes clicar em **Aplicar**, uma caixa de diálogo avisará para salvar as alterações (**Sim**), descartá-las (**Não**) ou continuar trabalhando com a mesma seleção (**Cancelar**).
7. Para sair da visualização Alertas, selecione outra visualização na árvore Objetos.

Caixa de Diálogo Opções de Desempenho

A seleção do botão **Opções** na visualização De Um Dia do Desempenho abre a caixa de diálogo **Opções** que inclui uma árvore no estilo de diretórios com as estatísticas que podem ser exibidas na grade. Por padrão, todas estão selecionadas. Para desmarcar ou marcar cada estatística, clique na respectiva caixa de seleção. Existe uma caixa de seleção na parte superior da árvore que marca ou desmarca todas as estatísticas de uma vez.

Clique em **OK** para aceitar as alterações ou em **Cancelar** para descartá-las.

Janela E Se

Utilize a janela E Se para **analisar imediatamente** como as mudanças em algumas estatísticas podem afetar outros fatores.

Para abrir a janela E Se:

1. Selecione uma atividade no módulo **De Um Dia de Desempenho**.
2. Selecione um intervalo na grade de dados.
3. Clique no botão **E Se** na barra de ferramentas **Ações**.

Com a janela aberta, é possível alterar certos valores mostrados na janela para executar cálculos de valores hipotéticos.

As estatísticas apresentadas na janela **E Se** são as seguintes (estas estatísticas aparecem em todas as visualizações e estão completamente descritas na **visão geral Desempenho**):

- Volume de Interação
- TMA
- Interações Abandonadas
- Nível de Serviço
- Nível de Serviço Adiado
- Fila Real
- VMR
- Cobertura
- Funcionários Necessários
- Variação
- Contagem

Volume de Interação	O valor inicial é o volume de interação previsto obtido da Previsão Principal . Insira um valor maior que zero.
TMA (Tempo Médio de Atendimento)	O valor inicial é o TMA previsto obtido da Previsão Principal . Insira um valor maior que zero.
Interações Abandonadas (porcentagem)	O valor inicial é a porcentagem de chamadas abandonadas escaladas. Insira um valor maior que 0 e menor que 100. Caso não insira um valor, a porcentagem de chamadas abandonadas não será incluída no cálculo de valores hipotéticos.
Nível do Serviço (porcentagem)	O valor inicial é a porcentagem de nível de serviço escalado. Insira um valor maior que 0 e menor que

	100. Caso não insira um valor, o nível de serviço não será incluído no cálculo de valores hipotéticos.
VMR (Velocidade Média de Resposta)	O valor inicial é a velocidade média de resposta escalada. Insira um valor maior que zero. Caso não insira um valor, a VMR não será incluída no cálculo de valores hipotéticos.
Cobertura (anteriormente Funcionários Escalados)	O valor inicial é a cobertura escalada. Insira um valor maior que zero.
Tempo de serviço (s)	Obtido da Previsão Principal. Configurado no Assistente de Criação de Funcionários .
Tempo médio para abandono (s)	Obtido da Previsão Principal. Configurado no Assistente de Criação de Funcionários .
Tempo Ocupado Indiretamente (%)	Obtido da Previsão Principal. Configurado no Assistente de Criação de Funcionários .
Ocupação Máxima (%)	Obtido da Previsão Principal. Configurado no Assistente de Criação de Funcionários .

A janela também mostrará os seguintes parâmetros da sua previsão, se uma previsão tiver sido criada (caso contrário, estes indicadores estarão vazios):

- Tempo de serviço
- Tempo médio para abandono
- Tempo ocupado indiretamente
- Ocupação máxima

Para calcular cenários de valores hipotéticos (e se), é necessário ter o seguinte:

- Valores de previsão publicados para volume de interação e TMA (que iniciam os primeiros dois campos da janela), abandono, nível de serviço, VMR, tempo ocupado indiretamente e ocupação máxima.
- Uma escala publicada que permita cálculos satisfatórios de funcionários. (Isto inicializa o campo Cobertura da janela.)

Calculando Cenários de Valores Hipotéticos

É possível calcular cenários de valores hipotéticos ("e se") para o grupo de estatísticas de nível de serviço (Chamadas abandonadas, Nível de serviço e Velocidade média de resposta) ou para o nível de cobertura.

Calculando Chamadas Abandonadas, Nível de Serviço e Velocidade Média de Resposta

1. Insira os valores nas caixas de texto **Volume de Interação** e **TMA**.
2. Insira os valores na caixa de texto **Cobertura**.

Para cálculos bem-sucedidos, insira os valores em todas essas caixas de texto.

3. Clique no botão **Calcular** próximo à caixa de texto **Nível de Serviço**.

A janela exibe os impactos esperados pelas suas mudanças nas Chamadas abandonadas, no Nível de serviço e na VMR. Caso a caixa esteja vazia, não haverá dados para a estatística apropriada naquele intervalo.

Calculando Cenários de Cobertura

1. Insira os valores nas caixas de texto **Volume de Interação** e/ou **AHT**.
2. Insira os valores nas caixas de texto **Chamadas abandonadas**, **Nível de serviço** e/ou **VMR**. Para cálculos bem-sucedidos, insira um valor em pelo menos uma dessas caixas de texto.
3. Clique no botão **Calcular** próximo à caixa de texto **Cobertura**.

A janela exibe o impacto esperado pelas suas mudanças na Cobertura.

Fechando a Janela E se

Após concluir seus cálculos, clique em **Fechar**.

Aderência

Utilize o módulo **Aderência** para monitorar em tempo real a aderência dos agentes à escala. É possível exibir dados de aderência no **Visualizador de Detalhes** (tabela) ou no **Visualizador de Gráficos** (gráfico de pizza).

Cada visualização atualiza seus dados em um intervalo de tempo que foi especificado na guia **Opções** > seção **Aderência** > opção **Tempo de Atualização** do objeto do aplicativo WFM Web. O intervalo mínimo de atualização que é possível configurar é um segundo. A Genesys recomenda que se configure o intervalo de atualização para um mínimo aceitável como 20 segundos; quanto menor o tempo de atualização maior será o reflexo sobre o desempenho geral do sistema.

As Informações de Agente são atualizadas automaticamente quando mudam os dados no Configuration Server.

Para forçar a exibição de informações atualizadas em qualquer visualização:

- Clicar em **Atualizar**.

Aderência em Sites Multicanal

O WFM determina se os agentes são aderentes, comparando os estados em tempo real dos seus canais, além dos códigos de motivo, com os estados da escala destes mesmos canais durante cada intervalo de tempo especificado. Se ao menos um estado escalado para o canal puder ser mapeado ao estado em tempo real do canal, de acordo com suas regras de aderência, o agente será considerado aderente.

Número de Agentes para Atividades em Sites Multicanal

O WFM calcula o número de agentes para atividades da seguinte forma: Se a atividade pertencer a um grupo de estado da escala relacionada a canais, o agente será responsabilizado pela atividade somente se estiver em conformidade com as regras de aderência do canal. Além disso, se um agente não for aderente no geral, mas for aderente para um canal, ele será adicionado ao número de agentes para as atividades do canal.

Cálculos de aderência

O WFM pode acompanhar a aderência de agentes de um único canal ou de vários canais simultaneamente. Nos sites em que grupos de estados da escala estão configurados para vários canais, o WFM determina se os agentes são aderentes, comparando os estados em tempo real dos seus canais, além dos códigos de motivo, com os estados da escala destes mesmos canais durante cada intervalo de tempo especificado. Se ao menos um estado escalado para o canal puder ser mapeado ao estado em tempo real do canal, de acordo com suas regras de aderência, o agente será considerado aderente.

Cálculo da Aderência de um Único Canal

A aderência do agente (único canal) é calculada da seguinte forma:

1. O WFM mapeia o estado em tempo real do agente, além do código de motivo. Se houver mais de um código de motivo, haverá mais de um mapeamento de estado + código de motivo. Se não houver nenhum código de motivo, o WFM usa somente o estado para o mapeamento. Por exemplo, se um agente tem o estado em tempo real `WaitingForNextCall` (Aguardando Próxima Chamada) com os códigos de motivo `r1` e `r2`, para fins de aderência, o WFM mapeia `WaitingForNextCall + r1` e `WaitingForNextCall + r2`.
2. O WFM encontra todos os grupos de estado da escala aderentes a, pelo menos, um agente com estado em tempo real da **etapa 1**. Uma lista de grupos de estado da escala é compilada para mapear ao estado de acordo com a configuração dos grupos de estado da escala.
3. O WFM obtém todos os estados escalados da escala do agente atual e os mapeia aos grupos de estado da escala.
4. O WFM coleta todos os grupos de estados da escala da **etapa 3**.
5. O WFM intersecta os conjuntos de grupos de estados da escala da **etapa 2** e da **etapa 4**. Se a intersecção não estiver vazia, o agente será aderente.

Cálculo da Aderência Multicanal

A aderência do agente multicanal é calculada da seguinte forma:

1. Similar à **etapa 1 no Cálculo da Aderência de um Único Canal**, o WFM mapeia o estado em tempo real do agente + código de motivo. Contudo, além do estado do agente agregado, o WFM também adiciona estados em tempo real separados para cada canal configurado no site. (Algumas vezes, os agentes podem não ter um estado em determinados canais.) Se forem usados códigos de motivo, o WFM pode mapear vários pares de estado + código de motivo para cada canal, além do estado agregado.
2. Similar à **etapa 2 em Cálculo da Aderência de um Único Canal**, o WFM mapeia grupos de estado da

escala aderentes ao estado agregado. Contudo, o WFM também localiza um conjunto separado de grupos de estados da escala para cada canal. O WFM considera somente os grupos de estados da escala especificamente atribuídos a um determinado canal ao obter a aderência dos estados do canal. O WFM considera os grupos de estados da escala sem um canal para obter a aderência dos estados de agentes agregados.

3. O WFM obtém todos os estados escalados da escala do agente atual e os mapeia aos grupos de estado da escala.
4. O WFM coleta todos os grupos de estados da escala da **etapa 3**.
5. O WFM intersecta os conjuntos de grupos de estados da escala da **etapa 2** e da **etapa 4** separadamente para cada canal. Se ambos os conjuntos estiverem vazios ou a intersecção não estiver vazia, o WFM considera o agente como aderente ao canal. Para o status de agente agregado, o WFM assume aderência quando um par na **etapa 4** está vazio ou quando a **etapa 2** e a **etapa 4** se interseccionam. O WFM considera o agente aderente se este tiver aderência em todos os canais e ao status agregado.

O algoritmo multicanal também fornece uma conclusão booleana; ou seja, o agente é aderente ou não aderente. Entretanto, para ser aderente, o agente precisa ser aderente em todos os canais nos quais está escalado ou para os quais recebe um estado em tempo real. Além disso, se o agente estiver programado em estados não relacionados a canais, também deve ser aderente a estes estados. Consulte o exemplo do [Caso de Uso: Aderência Multicanal](#).

Caso de Uso: Aderência Multicanal

Este caso de uso se baseia na configuração do grupo de estado da escala no [Caso de Uso: Monitoramento da Aderência Multicanal](#).

Resumo	Estados em Tempo Real	Estados Escalados	Aderência
O agente está trabalhando em somente voz, mas está escalado para e-mail e voz.	Estado do agente: CallInbound E-mail de DN: NotReady DN 2323: CallInbound	Atividade de e-mail, atividade de voz	Não aderente
O agente está trabalhando em e-mail e voz, mas está escalado para apenas e-mail.	Estado do agente: CallInbound E-mail de DN: WaitForNextCall DN 2323: CallInbound	Atividade de e-mail	Não aderente
O agente está em uma pausa.	Estado do agente: NotReady E-mail de DN: NotReady DN 2323: NotReady	Pausa	Aderente

Cálculo do Número de Agentes

O WFM calcula o número de agentes para atividades da seguinte forma: Se a atividade pertencer a um grupo de estado da escala relacionada a canais, o agente será responsabilizado pela atividade somente se estiver em conformidade com as regras de aderência do canal. Além disso, se um agente

não for aderente no geral, mas for aderente para um canal, ele será adicionado ao número de agentes para as atividades do canal.

Visualização Detalhes de Aderência

Utilize a visualização Detalhes de Aderência para examinar os estados de aderência individual dos agentes.

As seções a seguir abordam o seguinte:

- [Exibindo a Visualização Detalhes de Aderência.](#)
- [Lendo a Tabela Detalhes.](#)
- [Personalizando a tabela.](#)

Exibindo a Visualização Detalhes de Aderência

Para exibir a visualização Detalhes:

1. Execute um dos seguintes procedimentos:
 - Na árvore Módulos, selecione **Aderência** > módulo **Detalhes**.
 - Se estiver na [Visualização Gráfico de Aderência](#), utilize a lista suspensa **Aderência** (no lado direito da barra de ferramentas) para selecionar o módulo **Detalhes**.
2. Na árvore Objetos, selecione as equipes ou os agentes que deseja e clique em **Obter dados**. Se forem selecionados previamente equipes ou agentes na [Visualização Gráfico de Aderência](#), estas seleções permanecem. É possível modificá-las se desejar. É possível expandir as unidades de negócios para exibir seus sites e expandir os sites para exibir suas equipes e agentes. É possível selecionar um site inteiro ou vários sites dentro de uma única unidade de negócios ou qualquer combinação de agentes e equipes dentro da unidade de negócios. Para sites independentes é possível selecionar o site inteiro ou qualquer número de equipes e agentes dentro do site.

Dica

Selecionar um site ou suas equipes/agentes em uma unidade de negócios diferente limpa qualquer seleção prévia feita na primeira unidade de negócios. Ou (para sites independentes) selecionar um site diferente ou suas equipes/agentes limpa as seleções feitas no primeiro site.

Na visualização de Detalhes de Aderência, é possível visualizar detalhes de aderência multicanal, clicando na seta na primeira coluna de uma linha específica para expandi-la. Para obter mais informações, consulte [Aderência Por Canal](#).

A tabela **Detalhes** é preenchida com dados de aderência para os agentes e/ou equipes selecionados.

Lendo a Tabela Detalhes

As colunas da tabela listam as seguintes informações para cada agente:

- Último e Primeiro nome
- Equipe
- Grupo de estado escalado
- Estado atual
- Duração de não aderência
- Canais (opcional—use a caixa de diálogo [Opções de Detalhes](#) para selecionar essa coluna se desejar vê-la)
- Estado de Aderência (opcional—use a caixa de diálogo [Opções de Detalhes](#) para selecionar essa coluna se desejar vê-la)
- Hora inicial do turno (opcional—use a caixa de diálogo [Opções de Detalhes](#) para selecionar essa coluna se desejar vê-la)

Dica

Caso inclua a coluna **Início de Turno** e um agente não possuir turno, a célula para o agente nesta coluna estará vazia.

- Site (opcional—use a caixa de diálogo [Opções de Detalhes](#) para selecionar essa coluna se desejar vê-la)

As cores indicam o grau de não aderência de cada agente: Aderente, Não Aderente ou Severamente Não Aderente (isto é, não aderente por um tempo em minutos maior que o definido como limite permitido). A Legenda abaixo da tabela identifica o significado de cada cor.

Personalizando a Tabela

É possível utilizar as seguintes opções para personalizar a exibição da tabela:

- Por padrão, os agentes são classificados conforme a sua não aderência. Portanto, quanto mais o agente estiver fora de aderência mais longe ele irá aparecer do topo da lista. É possível ordenar a exibição de acordo com diferentes colunas (exceto **Grupo de Estado Escalado**) clicando no cabeçalho da coluna.
- Para **filtrar** as informações exibidas por estado ou por código de motivo (auxiliar), clique no botão **Filtro** na barra de ferramentas **Ações** ou selecione **Configurações** no menu **Ações**.
- Para mudar qual coluna será exibida, clique no botão **Opções** na barra de ferramentas **Ações** ou selecione **Opções** no menu **Ações**.
- Os nomes de agente serão exibidos se as seguintes opções no objeto do aplicativo WFM Web estiverem configuradas para verdadeiro: Guia **Opções** > Seção **Opções** > **HideNames** (Ocultar Nomes).
- A exibição é atualizada dentro de um intervalo definido pelo usuário, como descrito em [Visão Geral de](#)

Aderência.

Aderência Por Canal

Se agentes de um site específico realizarem atividades em vários canais de mídia, é possível visualizar estados em tempo real, estados da escala e subestados de aderência para cada canal separadamente. As colunas opcionais **Duração da Não Aderência** e **Canais** exibem o intervalo de tempo e o nome dos canais, nos quais um determinado agente não é aderente. Um agente pode ser não aderente em mais de um canal em um determinado momento. Se um agente for aderente, a coluna **Canais** no nível agregado estará vazia.

Exibindo Aderência em Tempo Real por Canal

Para visualizar os detalhes de aderência multicanal de um determinado agente na visualização **Detalhes de Aderência**, clique na seta na primeira coluna da linha para expandi-la e visualizar a aderência multicanal. As linhas expandidas contêm informações sobre o agente selecionado para cada canal e a aderência agregada.

Na [figura](#) abaixo (clique para ampliar), quatro agentes (Person721, Person719, Person717 e LonelyAgent) estão trabalhando em mais de um canal e a linha está expandida para mostrar a duração da não aderência de cada canal.

O estado agregado é exibido nesta primeira linha e, dependendo da configuração do grupo de estado da escala, também pode ser a única linha. O diálogo exibe todos os canais, independentemente da aderência. Quando o diálogo é exibido, os dados são atualizados quando a visualização Detalhes de Aderência é atualizada.

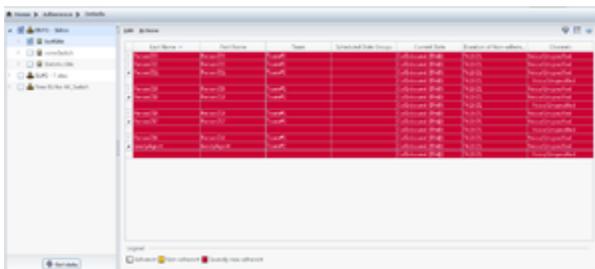


Figura: Detalhes de Aderência Multicanal

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.

Caixa de Diálogo Opções de Detalhes de Aderência

Utilize a caixa de diálogo **Opções** para selecionar as colunas que devem aparecer na visualização Detalhes de Aderência:

1. Na **Visualização Detalhes de Aderência**, clique no botão **Opções** na barra de ferramentas **Ações** ou selecione **Opções** no menu **Ações**.

A caixa de diálogo **Opções** é exibida. Quando você marca uma caixa de seleção, a coluna correspondente aparece na tabela **Aderência**:

Caixa de seleção

- **Hora Inicial do Turno:**

- Se um agente já estiver trabalhando no período exibido na visualização Detalhes de Aderência, esta coluna exibirá a hora inicial do turno atual. Se a hora de início do turno for do dia anterior, a hora terá um sinal de menos (-) em sua frente.
- Se um agente não estiver atualmente em um turno, esta coluna exibirá a hora de início do próximo turno escalado. Se o turno iniciar no dia seguinte, a hora terá um sinal de mais (+) em sua frente.

Caixa de seleção

- **Site.** Esta coluna exibe o site de cada agente.

Caixa de seleção

- **Estado de Aderência.** Esta coluna exibe o estado de cumprimento atual de aderência de cada agente.

. Caixa de seleção

- **Canais.** Esta coluna exibe a aderência do agente para cada canal de mídia configurado.

2. Clique em **Aplicar**.

A visualização Detalhes de Aderência reaparece. Ela é atualizada automaticamente para exibir as colunas selecionadas.

Dica

Quando desmarcado, a coluna **Canais** não é ocultada caso os detalhes de aderência do agente estejam expandidos. Se nenhum estiver expandido e a caixa de seleção estiver desmarcada, a coluna será ocultada. Consulte os exemplos abaixo (clique para ampliá-las).

- Nenhum Detalhe da Aderência Multicanal: Não expandido—coluna Canal oculta



- Detalhes de Aderência Multicanal: Expandido—coluna Canal exibida



The image shows a screenshot of a data table with a red header and alternating red and yellow rows. The table contains several columns of data, including what appears to be dates and numerical values. The text is small and difficult to read, but the structure is that of a standard data grid.

Coluna 1	Coluna 2	Coluna 3	Coluna 4	Coluna 5	Coluna 6	Coluna 7	Coluna 8
...
...
...
...

Visualização Gráfica de Aderência

Utilize a visualização Gráfico de Aderência para ver um resumo em gráfico pizza dos estados de aderência dos agentes.

As seções a seguir abordam o seguinte:

- [Exibindo a Visualização Gráfico de Aderência.](#)
- [Como Ler o Gráfico.](#)

Exibindo a Visualização Gráfico de Aderência

Para exibir a visualização Gráfico:

1. Execute um dos seguintes procedimentos:
 - Na árvore Módulos, selecione **Aderência > módulo Gráfico.**
 - Se estiver na [visualização Detalhes de Aderência](#), utilize a lista suspensa **Aderência** (no lado direito da barra de ferramentas) para selecionar módulo Gráfico.
2. Na árvore Objetos, selecione as equipes ou agentes que deseja e clique em **Obter dados.** Se forem selecionados previamente equipes ou agentes na [visualização Detalhes de Aderência](#), estas seleções permanecem. É possível modificá-las se desejar.

É possível expandir as unidades de negócios para exibir seus sites e expandir os sites para exibir suas equipes e agentes. É possível selecionar um site inteiro ou múltiplos sites dentro de uma única unidade de negócios ou qualquer combinação de agentes e equipes dentro da unidade de negócios. Para sites independentes é possível selecionar o site inteiro ou qualquer número de equipes e agentes dentro do site.

Dica

Selecionar um site ou suas equipes/agentes em uma unidade de negócios diferente limpa qualquer seleção prévia feita na primeira unidade de negócios. Ou (para sites independentes) selecionar um site diferente ou suas equipes/agentes limpa as seleções feitas no primeiro site.

O gráfico de pizza exibe dados de aderência para os agentes e/ou equipes selecionados.

3. Para **filtrar** as informações exibidas por estado ou por código de motivo (auxiliar), clique no botão Filtro na barra de ferramentas Ações ou selecione Configurações no menu Ações.

Como Ler o Gráfico

O gráfico de pizza resume a distribuição de agentes em cada um dos seguintes estados de aderência:

- Aderência.
- Não aderência.
- Não aderência severa. (Não aderência severa significa que o agente ficou em não aderência por um tempo em minutos maior que o definido como limite permitido. Este limite é configurado no WFM Configuration Utility ao nível do site.)

Cada categoria é representada por uma fatia colorida no gráfico de pizza. A Legenda (abaixo do gráfico) identifica o significado de cada cor. Se não existirem dados disponíveis, o gráfico inteiro ficará cinza.

Ao lado de cada fatia, o primeiro número mostra a porcentagem de agentes nesta categoria. O segundo número mostra o número real de agentes na categoria.

Relatórios

Utilize o recurso Relatórios do WFM Web para gerar uma variedade de relatórios de Configuração, Políticas, Calendário, Previsão, Escala, Desempenho, Aderência e Auditoria. (Consulte a [Lista de Relatórios](#) para obter detalhes a respeito dos relatórios disponíveis.) Uma vez gerados, os relatórios são exibidos no Visualizador de Relatório.

Recursos do Visualizador de Relatório

Com o Visualizador de Relatório, é possível:

- **Visualizar** todas as informações contidas no relatório.
- **Imprimir** o relatório. É possível criar muitos relatórios em formato .csv (valores separados por vírgula), o qual é facilmente aberto em software de planilha.
- **Exportar** o relatório para um arquivo local.
- **Regerar** o relatório, usando as mesmas configurações ou configurações modificadas.
- **Revisar** um relatório já gerado.

Visualizando Relatórios

Para visualizar todas as páginas de um relatório de múltiplas páginas, use os seguintes botões de navegação da barra de ferramentas do Visualizador de Relatórios (eles se parecem fisicamente com os botões do aparelho de vídeo ou CD):

- Para mover uma página à frente ou atrás, clique em > ou < (respectivamente).
- Para ir diretamente para a página final ou voltar à página inicial, clique em >| ou |< (respectivamente).
- Para ir diretamente para uma página particular, digite o número da página na primeira caixa de texto entre os botões > e < e pressione **Enter**.

Para ampliar (zoom) para um nível de ampliação diferente:

- Use a lista suspensa para selecionar um % diferente, a **Largura de Página** ou a **Página Inteira**.

O Visualizador de Relatório exibe relatórios baseados em seleções feitas no Assistente de Relatórios. Para alterar estas configurações, consulte [Usando Relatórios como Modelos](#).

Imprimindo Relatórios

Para imprimir uma cópia de um relatório, clique no ícone Impressora na barra de ferramentas do Visualizador de Relatório.

Dica

Não utilize o WFM para imprimir relatórios que foram criados em formato ".csv amigável," porque o resultado pode aparecer truncado. Para imprimir esse tipo de arquivo corretamente, abra-o em um programa capaz de ler o formato .csv e depois imprima-o.

Exportando Relatórios para Arquivos Locais

1. Clique no botão **Salvar como** na barra de ferramentas **Ações**.
É exibida uma caixa de diálogo.
2. Selecione um formato de relatório na lista suspensa **Formato de Relatório**.
3. Clique em **OK** ou **Aplicar**.
4. Se for exibida uma caixa de diálogo **Download de Arquivo**, clique em **Salvar** ou **OK**.
Isto confirma que você deseja salvar (não abrir) o arquivo e exibe uma caixa de diálogo final.
5. Ajuste a pasta destino e o nome do arquivo do relatório.
6. Clique em **Salvar** ou **OK**.

Usando Relatórios como Modelos

É possível definir e gerar um novo relatório baseado nas configurações do relatório atual (incluindo todas as seleções no Assistente de Relatórios).

1. Clique no botão **Usar como Modelo** na barra de ferramentas **Ações**.
A primeira tela do assistente do relatório atual é exibida. Cada tela retém as últimas seleções feitas.
2. Proceda através das telas do assistente, alterando suas seleções em cada tela conforme for necessário.
3. Clique em **Concluir** na última tela.
O Visualizador de Relatório exibe o novo relatório.

Revisando Relatórios

Uma vez gerado o relatório, é possível reabri-lo e revisá-lo sem a necessidade de regerar o relatório:

1. No painel **Objetos**, clique no nome do relatório ou expanda seus controles para expandir/recolher. Qualquer cópia gerada deste relatório aparece na árvore, rotulada pela data e hora em que ela foi gerada.
2. Clique duas vezes em um relatório gerado para revisá-lo. O relatório abre no Visualizador de Relatório.

As cópias de relatórios gerados permanecem na árvore Objetos até serem fechadas ou até você sair do WFM Web.

Fechando Relatórios

Para fechar um relatório exibido:

- Clique no botão **Fechar** () na barra de ferramentas **Ações**.

Isto limpa o painel de trabalho e remove este relatório (padrão ou gerado) da árvore Objetos. Entretanto, a sua última ramificação Relatórios permanece selecionada na árvore Módulos.

Lista de Relatórios

Utilize a ramificação Relatórios da árvore Módulos para gerar os seguintes relatórios (agrupados aqui por categoria):

Relatórios de Configuração

- **Relatório de Propriedades de Atividades**—Inclui horas de operação, skills e atribuições de conjuntos de atividades.
- **Relatório de Transporte Compartilhado**—Inclui o nome do Transporte Compartilhado, unidade de negócios, site, ônibus, status, tamanho, a lista de agentes participantes deste Transporte Compartilhado e seus nomes de equipe.

Relatórios de Políticas

- **Relatório de Propriedades de Agentes**—Inclui data da contratação, contrato, salário e skills.
- **Relatório de Propriedades do Contrato**—Inclui horas pagas de período de planejamento de escala, diário, semanal, configurações de disponibilidade diária, configurações de sincronização, configurações de dias livres e turnos atribuídos.
- **Relatório de Propriedades de Turnos**—Inclui duração do turno, horas inicial e final, dias da semana, atribuições de contrato e configurações de pausa.
- **Relatório de Propriedades de Padrões de Revezamento**—Inclui informações de padrão semanal, turnos e atividades.

Relatórios de Calendário

- **Relatórios de Itens de Calendário**—Resume padrões de revezamento de agentes, disponibilidades, dias livres, turnos, horas trabalhadas, folgas e exceções para o intervalo de tempo selecionado.
- **Relatório de Folgas**—Lista todas as folgas preferidas, concedidas, recusadas e escaladas em um intervalo de tempo selecionado para agentes selecionados. Opcionalmente, inclui o saldo de folgas para todos os tipos de folga selecionados.
- **Relatório de Saldo de Folgas**—Exibe saldos de folgas para os tipos de folga.
- **Relatório de Gerenciamento de Folgas**—Exibe as folgas concedidas, preferidas, recusadas e escaladas. Inclui o saldo de folgas para todos os tipos de folga selecionados.

Relatórios de Previsão

- **Relatório de Previsão**—Valores de Previsão para Funcionários Calculados, Funcionários Necessários, Volumes de Interação, Tempo Médio de Atendimento (TMA), Nível de Serviço, Velocidade Média de Resposta (VMR), Porcentagem de Interações Abandonadas e Ocupação Máxima. Exibe estes valores para as datas selecionadas e objetivos selecionados (atividades, atividades multi-site, unidades de negócios ou sites).
- **Relatórios de Gráficos de Previsão**—Apresentação gráfica dos valores previstos para Funcionários Calculados, Funcionários Necessários, Volumes de Interação e TMA. Representa graficamente estes valores para datas selecionadas e objetivos selecionados (atividades ou atividades multi-site).

Relatórios de Desempenho

- **Relatório de Despesas Gerais Reais**—Informações de previsão e agente escalado, incluindo valores de despesas gerais.
- **Relatório de Desempenho da Força de Trabalho**—Porcentagem média do desvio entre Funcionários Previstos, Necessários, Escalados e Reais.
- **Relatório de Desempenho do Contact Center**—Número de agentes, volumes de interação, TMA, nível de serviço, VMR e porcentagem de interações abandonadas. Exibe estas estatísticas para atividades, atividades multi-site, sites ou unidades de negócios.
- **Relatório Gráfico de Desempenho do Contact Center**—Dados de aderência real e prevista para as atividades selecionadas exibidas em um formato gráfico.

Relatórios de Escala

- **Relatório dos Estados da Escala**—Estados de escala de agente, organizados por equipe.
 - **Relatório dos Totais dos Estados da Escala**—Durações totais dos estados de escala para agentes, equipes ou sites em um período selecionado.
 - **Relatório de Escala Individual**—Horas pagas e estados escalados para o agente selecionado.
 - **Relatório de Escala da Equipe**—Informações de horas totais, horas pagas, horas efetivas e estado da escala para todos os agentes de uma equipe selecionada.
 - **Relatório de Escala Semanal de Atividade**—Total de empregados (em tempo integral) para a atividade selecionada, e horas pagas, efetivas e não efetivas de cada agente.
 - **Relatório de Escala Semanal de Equipe**—Horas semanais pagas, efetivas e não efetivas de cada agente em uma equipe selecionada, bem como horas totais (horas pagas mais não pagas) da equipe.
 - **Relatório de Cobertura de Escala Semanal**—Funcionários Calculados (ou Necessários) e Escalados para uma atividade ou site específico; diferença entre Funcionários Calculados e Escalados; e total de horas da equipe.
 - **Relatório de Orçamento Escalado**—Horas regulares, extra e total orçadas para cada agente da equipe.
 - **Relatório de Comentários de Agente**—Comentários inseridos para agentes na caixa de texto **Comentários** da escala.
 - **Relatório de Validação de Escala**—Os dados da janela **Validação de Escala** em formato de relatório. Caso as seleções de configuração levem a uma disparidade entre os funcionários necessários e os reais escalados, a janela **Validação de Escala** registrará os problemas. Ela também indica quais parâmetros devem ser alterados para corrigir a disparidade.
 - **Relatório de Troca de Escala**—Participantes de troca de escala (proponente e respondente), datas envolvidas, status de aprovação, supervisor aprovador e comentários.
 - **Relatório Resumo da Escala**—Cobertura, contagem; porcentagens de nível de serviço; volume de interação previsto e escalado, TMA e orçamento. Colunas opcionais incluem cobertura publicada e a diferença entre a cobertura de escala baseada na Escala Principal atual e a cobertura de escala baseada na linha de base da Escala Principal.
 - **Relatório de Horas Marcadas da Escala**—Horas marcadas do agente, organizadas por equipe.
 - **Relatório de Totais de Horas Marcadas da Escala**—Durações totais das horas marcadas para agentes, equipes ou sites em um período selecionado.
 - **Relatório de Oferta de Escala**—Inclui sistema de classificação, agente, equipe, posição relativa do agente no processo de oferta, número de oferta original do agente, entre outros.
-

- **Relatório de Escala Semanal**—Inclui intervalo de datas, agente, horas pagas, horas efetivas, horas não efetivas, horas do período planejado, totais, entre outros.

Relatórios de Aderência

- **Relatório de Aderência de Agente**—Todas as não aderências de escala dos agentes selecionados.
- **Relatório de Totais de Aderência**—Porcentagem de aderência média das equipes ou sites selecionados, com a aderência calculada do agente.
- **Relatório dos Estados de Agente**—Uma contabilização de cada intervalo de cada estado de agente selecionado durante os dias selecionados.

Relatórios de Auditoria

- **Relatório de Auditoria de Calendário**—Inserção/remoção/edição de itens de Calendário. Também concessão/recusa de itens de Calendário e tornar itens de Calendário como Preferidos.
- **Relatório de Auditoria da Escala**—Publicação/limpeza, modificação da Escala Principal incluindo inserções, edições e remoções.
- **Relatório de Auditoria da Configuração**—Mostra os tipos de objetos (dados) de configuração associados a sistemas e usuários específicos, inclusive ao usuário do SISTEMA.

Salvando Relatórios em Arquivos

Para exportar um relatório para um arquivo do disco:

1. Clique no botão **Salvar como** () na barra de ferramentas **Ações**.
É exibida uma caixa de diálogo.
2. Selecione um formato de relatório na lista suspensa **Formato de Relatório**.
3. Clique em **OK** ou **Aplicar**.
4. Se for exibida uma caixa de diálogo Download de Arquivo, clique em **Salvar** ou **OK**.
Isto confirma que você deseja salvar (não abrir) o arquivo e exibir uma caixa de diálogo final.
5. Ajuste a pasta destino e o nome do arquivo do relatório.
6. Clique em **Salvar** ou **OK**.

Escalador de Relatórios

Use este módulo para escalar relatórios e para visualizar e editar essas escalas.

Quando você seleciona **Escalador de Relatórios** no painel do módulo, a lista de escalas criadas aparece no painel de dados. A lista é uma grade que tem as seguintes colunas:

Habilitado	As células nesse campo podem conter os valores verdadeiro ou falso.
Nome	Nome do relatório.
Tipo de Relatório	Tipo.
Usuário	O usuário que criou a escala.
Escala	Lista as especificações da escala.
Próxima Execução	Lista a data/hora da próxima execução de um relatório recorrente.

Comandos (também no menu Ações)

Ícone	Nome	Descrição
	Novo	Exiba a caixa de diálogo Tarefa Escalada do Relatório no painel de dados.
	Editar	Edite a sobreposição selecionada utilizando uma versão limitada da caixa de diálogo Tarefa Escalada do Relatório .
	Excluir	Exclua a sobreposição selecionada.
	Mostrar tudo	Este é um botão de alternância. Selecione-o para exibir todas as escalas de relatórios que foram criadas por todos os usuários (o ícone fica mais escuro). Desmarcar para exibir apenas as escalas que foram criadas pelo usuário atual.
	Habilitar	Habilite o relatório selecionado.
	Desabilitar	Desabilite o relatório selecionado.

Para escalar um relatório:

1. Selecione **Escalador de Relatórios** no painel de módulos.

2. Clique no ícone **Novo** () ou selecione **Novo** no menu **Ações**.
A **caixa de diálogo Tarefa Escalada do Relatório** aparece no painel de dados.
3. Para cada página da caixa de diálogo, faça as seleções apropriadas e clique em **Avançar**.
4. Na última página, clique em **Concluído**.

Caixa de Diálogo Tarefa Escalada do Relatório:

As páginas são:

- [Página Tarefa Escalada do Relatório](#)
- [Página Dados](#)
- [Página Intervalo de Datas](#)
- Páginas que correspondem à seleção no campo **Tipo de Relatório**.

Página Tarefa Escalada do Relatório

Existem três seções nesta página.

Parâmetros Gerais:

- **Nome** — Insira um nome para a tarefa escalada.
- **Tipo de relatório** — Selecione um tipo de relatório no menu suspenso.
- **Exportar para** — Selecione um formato de saída no menu suspenso.

Horário de Execução:

- **Data inicial** — Selecione ou digite uma data inicial para gerar o relatório.
- **Data Final** — Habilite clicando na caixa de seleção **Ativar data final** e selecione ou digite uma data final para gerar o relatório.
- **Horário de execução** — Selecione ou digite uma hora do dia para gerar o relatório.
- **Fuso Horário** — Selecione o fuso horário em uma lista suspensa. [Visualizar a lista de escolhas](#).

Frequência:

- **Diariamente** — Especifique se o relatório será gerado todos os dias.
- **Semanalmente** — Especifique também um ou mais dias da semana marcando a(s) caixa(s) de seleção correspondente(s). Padrão: todos os dias da semana são marcados.
- **Mensalmente** — Especifique também o dia do mês, selecionando ou digitando um dia no campo **Dia do mês**. Padrão: 1.

Página Dados

Usuário Disponível:

- Marque a caixa de seleção de cada usuário que você deseja que veja o relatório gerado.

Todas as páginas subsequentes que aparecem correspondem diretamente ao tipo de relatório. Por exemplo, se selecionar **Relatório de Saldo de Folgas** no campo **Tipo de Relatório** (na área **Parâmetros Gerais** abaixo), você deverá consultar os tópicos de ajuda **Relatórios > Relatórios de Calendário > Relatório de Saldo de Folgas** para obter descrições das demais páginas.

Página Intervalo de Datas

Você está especificando o intervalo de datas que o relatório conterà.

Compensação de Data Inicial:

- Ajuste a data inicial dos dados relativos à data inicial da geração do relatório. É possível selecionar um inteiro positivo ou negativo ou 0 (zero, o padrão). O incremento é Dias.

Fim é Relativo a [data inicial | data de geração]:

- Especifique se a data final dos dados será relativa à data inicial dos dados (especificada cima) ou à data de geração dos dados (a data **Horário da Execução** que foi especificada na primeira página).
- Ajuste a data final dos dados relativa à sua seleção. É possível selecionar um inteiro positivo ou negativo ou 0 (zero, o padrão). O incremento é Dias.

Se a sua seleção for incorreta, uma mensagem de erro será exibida para explicar o motivo.

Relatórios Gerados

Selecione **Relatórios Gerados** na área de módulo para exibir uma grade que liste os relatórios escalados que já foram gerados. Selecione um relatório na lista e use esses controles para gerenciá-lo:

Botão **Excluir** — Remova o relatório selecionado. É necessário ser o criador da tarefa escalada do relatório ou ter direitos de acesso sobre todas as tarefas escaladas do relatório.

Botão **Mostrar Tudo** — É um botão de alternância. Selecione esse botão para exibir todos relatórios gerados que foram criados por todos usuários (o ícone fica mais escuro). Desmarque esse botão para exibir apenas os relatórios gerados pelo usuário atual.

Botão **Salvar como** — Baixe o relatório selecionado no formato em que foi salvo após a geração. O diálogo **Salvar Arquivo** padrão é exibido.

Esta grade apresenta as seguintes colunas: **Nome**, **Tipo de Relatório**, **Usuário**, **Hora** (data e hora) e **Status** (informações sobre a geração do relatório).

Para especificar o caminho de rede para armazenamento dos relatórios gerados, use o Genesys Administrator para modificar ou criar a opção PathToAutoGeneratedReports no aplicativo WFM Web. Consulte as [Opções de Configuração do WFM](#) no *Workforce Management Administrator's Guide*.

Relatórios de Configuração

O Relatório de Configuração resume as definições de configuração para objetos WFM. (Para obter uma lista completa de todos os relatórios do WFM, consulte a [Lista de Relatórios](#).)

Os Relatórios de Configuração são:

- [Relatório de Propriedades de Atividade](#).
- [Relatório de Transporte Compartilhado](#).

Para criar um relatório, clique no link do relatório (acima) e siga as etapas.

Restrições de Segurança nos Relatórios

É possível visualizar e imprimir relatórios somente nos sites para os quais o usuário tem direitos de acesso de segurança.

Restrições de Datas

Para relatórios cujo assistente inclui uma tela **Intervalo de Datas**:

- Caso seja selecionada a granularidade semanal ou mensal, os selecionadores de **Data Inicial** e **Data Final** podem ser limitados a dias específicos (como o dia inicial e final da semana ou o primeiro e último dia do mês selecionado).
- Se você selecionar datas que não atendam a essas restrições e clicar em **Avançar**, uma mensagem de erro alerta para que seja feita uma mudança em sua seleção.
- Caso seja selecionada a granularidade de um dia, o selecionador de **Data Final** é desabilitado.

Relatório de Propriedades de Atividade

Para criar um Relatório de Propriedades de Atividades:

1. Na guia **Relatórios**, selecione **Relatórios de Configuração** no menu Visualizações.
2. Selecione **Relatório de Propriedades de Atividades** na lista do painel Objetos.
É exibida a primeira tela do Assistente de Relatórios: **Cabeçalho**.
3. Para imprimir um cabeçalho no relatório, selecione **Mostrar Cabeçalho** e digite o texto do cabeçalho na caixa de texto.
4. Clique em **Avançar**.
5. Na tela **Dados**, selecione as atividades que deseja incluir no relatório.
É possível expandir as unidades de negócio para exibir seus sites; é possível expandir os sites para exibir suas atividades. É possível selecionar qualquer combinação de atividades provenientes de múltiplos sites.
6. Clique em **Concluir**.
O relatório é exibido no [Visualizador de Relatório](#).

Entendendo o Relatório de Propriedades de Atividades

Site [cabeçalho]	O site selecionado, seu fuso horário e número máximo de assentos disponíveis.
Atividade	Cada atividade selecionada para ser incluída no relatório.
Horas de Operação (Hora Inicial, Hora Final)	As horas inicial e final para cada atividade no dia indicado estão no formato hh:mm. (Um sinal de mais (&43) antes da hora final indica que a atividade é finalizada no dia seguinte.)
Máximo de Usuários Simultâneos	O número máximo de agentes escalados para executar cada atividade de cada vez.
Mínimo de Funcionários	A quantidade mínima de funcionários configurados para cada atividade. O Nível Mínimo de Funcionários pode ser mostrado como uma porcentagem ou como número de agentes (consulte Propriedades da Atividade). Se o Nível Mínimo de Funcionários for configurado como porcentagem, o valor será exibido como uma porcentagem; exemplo: 20%. Se configurado como agentes, este valor será exibido como um número; exemplo: 20.
Skills (Níveis Mín.-Máx.)	As skills e os níveis mínimo e máximo de skills configurados para cada atividade.
Nome do Conjunto de Atividades	O nome do conjunto de atividades no qual a atividade está incluída (se aplicável).

Relatório de Transporte Compartilhado

Dica

Transporte Compartilhado é conhecido por diferentes nomes em todo o mundo—por exemplo, ônibus, carona, transporte comunitário e transporte para deficientes. Consulte a [Wikipedia](#) para obter detalhes.

Para criar um Relatório de Transporte Compartilhado:

1. Na guia **Relatórios**, selecione **Relatórios de Configuração** no menu Visualizações.
2. Selecione **Relatório de Transporte Compartilhado** na lista do painel Objetos. A página do assistente de Relatórios **Cabeçalho** é exibida.
3. Para imprimir um cabeçalho no relatório, selecione **Mostrar Cabeçalho** e digite o texto do cabeçalho na caixa de texto.
4. Clique em **Avançar**.
5. Na tela **Dados**, selecione os agentes que deseja incluir no relatório.

Dica

É possível expandir as unidades de negócios para exibir seus sites; é possível expandir os sites para exibir seus agentes. É possível selecionar qualquer combinação de agentes provenientes de múltiplos sites.

6. No painel **Transporte Compartilhado**, selecione os itens de transporte compartilhado que deseja incluir no relatório.
7. Clique em **Concluir**. O relatório é exibido no [Visualizador de Relatório](#).

Entendendo o Relatório de Transporte Compartilhado

Relatório de Transporte Compartilhado	O título do relatório.
Cada Transporte Compartilhado no relatório tem esta informação no cabeçalho:	
Campo Unidade de Negócios	Unidade de negócios do transporte compartilhado.
Campo Site	Site do transporte compartilhado.
Campo Transporte	Nome do transporte compartilhado.

Campo Status	Status do transporte compartilhado.
Campo Comentários	Comentários (se houver) que estão anexados ao transporte compartilhado.
Campo Este é o ônibus com campo de tamanho máximo nn'	Tamanho máximo do transporte compartilhado, se for um ônibus.
Abaixo do cabeçalho, cada agente no transporte compartilhado está listado em uma linha individual, com essas colunas:	
Nº	Número da linha.
Agente	Nome do Agente.
Equipe	Nome da equipe do agente.

Relatórios de Políticas

Relatórios de políticas resumem as propriedades de agentes, contratos, turnos e padrões de revezamento. (Para obter uma lista completa de todos os relatórios do WFM, consulte a [Lista de Relatórios](#).)

Os Relatórios de Políticas são:

- [Relatório de Propriedades de Agente](#).
- [Relatório de Propriedades de Contrato](#).
- [Relatório de Propriedades de Turno](#).
- [Relatório de Propriedades do Padrão de Revezamento](#).

Para criar um relatório, clique no link do relatório (acima) e siga as etapas.

Restrições de Segurança nos Relatórios

É possível visualizar e imprimir relatórios somente nos sites para os quais o usuário tem direitos de acesso de segurança.

Restrições de Datas

Para relatórios cujo assistente inclui uma tela **Intervalo de Datas**:

- Caso seja selecionada a granularidade semanal ou mensal, os selecionadores de **Data Inicial** e **Data Final** podem ser limitados a dias específicos (como o dia inicial e final da semana ou o primeiro e último dia do mês selecionado).
- Se você selecionar datas que não atendam a essas restrições e clicar em **Avançar**, uma mensagem de erro alerta para que seja feita uma mudança em sua seleção.
- Caso seja selecionada a granularidade de um dia, o selecionador de **Data Final** é desabilitado.

Relatório de Propriedades de Agente

Para criar um Relatório de Propriedades de Agente:

1. Na guia **Relatórios**, selecione **Relatórios de Políticas** no menu Visualizações.
2. Selecione **Relatório de Propriedades de Agente** na lista do painel Objetos.
É exibida a primeira tela do Assistente de Relatórios: **Cabeçalho**.
3. Para imprimir um cabeçalho no relatório, selecione **Mostrar Cabeçalho** e digite o texto do cabeçalho na caixa de texto.
4. Clique em **Avançar**.
5. Na tela **Dados**, selecione os agentes que você deseja incluir no relatório.
É possível expandir as unidades de negócios para exibir seus sites, equipes e agentes. É possível selecionar qualquer combinação de agentes ou equipes provenientes de múltiplos sites.
6. Clique em **Concluir**.
O relatório é exibido no **Visualizador de Relatório**.

Entendendo o Relatório de Propriedades de Agente

Site [cabeçalho]	O relatório é organizado por sites, equipes dentro de cada site e fuso horário do site.
Agente	O nome de cada agente incluído no relatório.
ID	Número de identificação do agente.
Data de Contratação	A data em que o agente foi contratado.
Data de Final	A data em que o agente foi dispensado.
Classificação	A classificação do agente configurada em Propriedades do Agente .
Contrato	O tipo de contrato atribuído ao agente.
Padrão de Revezamento	O padrão de revezamento do agente, se foi atribuído algum.
Salário	O salário atual configurado para o agente.
Skills (Nível)	As skills que foram atribuídas ao agente.
Atividades	Lista de atividades em que o agente pode trabalhar.
Comentários	Qualquer comentário para o agente que foi inserido durante a configuração.
Regra de Folga	Regra de folga atribuída ao agente.
Tipos de Folga	Tipos de folga associados à regra de folga.
Horas de Folga Bônus	O número de folgas ganhas em adição às acumuladas pelas regras usuais de folga.

Última Data de Transferência	Data mais recente para transferência de folgas não utilizadas.
Horas Transferidas	Número de folgas transferidas do ano anterior para o atual.
Data de Parada	Data em que a Regra de Folga se torna inativa para o agente.

Relatório de Propriedades de Contrato

Para criar um Relatório de Propriedades de Contrato:

1. Na guia **Relatórios**, selecione **Relatórios de Políticas** no menu Visualizações.
2. Selecione **Relatório de Propriedades de Contrato** na lista do painel Objetos.
É exibida a primeira tela do Assistente de Relatórios: **Cabeçalho**.
3. Para imprimir um cabeçalho no relatório, selecione **Mostrar Cabeçalho** e digite o texto do cabeçalho na caixa de texto.
4. Clique em **Avançar**.
5. Na tela **Dados**, selecione os contratos que deseja incluir no relatório.

Dica

É possível expandir as unidades de negócios para exibir seus sites, equipes e agentes. É possível selecionar qualquer combinação de agentes ou equipes provenientes de múltiplos sites.

6. Clique em **Concluir**.
O relatório é exibido no [Visualizador de Relatório](#).

Entendendo o Relatório de Propriedades de Contrato

Site [cabeçalho]	O site selecionado, seu fuso horário e o (primeiro) contrato selecionado. Cada contrato subsequente será exibido separadamente.
Nome do contato	O nome do contrato cujas propriedades estão sendo exibidas abaixo.
Horas de Trabalho Diário	O número de horas diárias pagas definido para este contrato. Os agentes atribuídos ao contrato devem ter pelo menos esse número de horas pagas por dia. Esse valor é agregado para as três estatísticas de relatório: Mín. , Padrão e Máx. , representando o número mínimo, padrão e máximo de horas pagas por dia.
Horas de Trabalho Semanal	O número horas semanais pagas definido para este contrato. Os agentes atribuídos ao contrato devem ter pelo menos esse número de horas pagas por semana. Esse valor é agregado para as três estatísticas de relatório: Mín. , Padrão e Máx. , representando o número mínimo, padrão

	e máximo de horas pagas por semana.
Horas de Trabalho do Período Planejado da Escala	<p>O número de horas diárias pagas definido para o período planejado da escala para este contrato. Os agentes atribuídos ao contrato devem ter pelo menos esse número de horas no período planejado da escala.</p> <p>Esse valor é agregado para as três estatísticas de relatório: Mín., Padrão e Máx., representando o número mínimo, padrão e máximo de horas pagas por período planejado da escala.</p>
Dias de Trabalho Semanais	<p>O número de dias de trabalho semanais definido para este contrato. Os agentes atribuídos ao contrato devem estar disponíveis para trabalhar pelo menos este número de dias por semana.</p> <p>Esse valor é agregado para as duas estatísticas de relatório: Mín. e Máx., representando o número mínimo e máximo de dias de trabalho por semana.</p>
Máx. de Dias de Trabalho Consecutivos	O número máximo de dias de trabalho consecutivos definido para este contrato. Os agentes atribuídos ao contrato não podem ultrapassar esse número de dias de trabalho consecutivos.
Período de Sincr.	O período de tempo no qual a sincronização ocorre.
Sincr. de Flexibilização de Escalas Diárias	O número de horas em que se presume que a escala diária está sincronizada.
Tipo de Sincr.	O tipo de sincronização usado para o contrato, tal como turnos entre dias livres, uma semana ou período de semanas ou o Período Planejado da Escala.
Dias de Semana para Sincronização	Os dias de semana nos quais ocorrerá a sincronização.
Disponibilidade Diária (Hora Inicial e Hora Final)	As horas Inicial e Final em que o agente atribuído ao contrato está disponível para trabalhar a cada dia.
Primeiro dia do Fim de Semana	O dia que é atribuído ou designado como o primeiro dia do fim de semana, como sexta-feira, sábado ou domingo.
Primeiros Dias do Fim de Semana Livres	<p>O número de vezes em que o agente atribuído ao contrato pode ter o primeiro dia do fim de semana livre.</p> <p>Esse valor é agregado para as três estatísticas de relatório: Mín., Máx. e Habilitado, representando o número mínimo e máximo de primeiros dias de fim de semana livres permitidos para o contrato e se a restrição está habilitada ou não (Sim, Não).</p>
Segundos Dias do Fim de Semana Livres	O número de vezes que o agente atribuído ao contrato pode ter o segundo dia do fim de semana livre.

	Esse valor é agregado para as três estatísticas de relatório: Mín. , Máx. e Habilitado representando o número mínimo e máximo de segundos dias de fim de semana livres permitidos para o contrato e se a restrição está habilitada ou não (Sim, Não).
Dois Dias do Fim de Semana Livres	<p>O número de vezes que o agente atribuído ao contrato pode ter ambos os dias de fim de semana livres.</p> <p>Esse valor é agregado para as três estatísticas de relatório: Mín., Máx. e Habilitado representando o número mínimo e máximo de ambos os dias de fim de semana livres permitidos para o contrato e se a restrição está habilitada ou não (Sim, Não).</p>

Cada categoria é um elemento da combinação Contrato/Site listada no cabeçalho do relatório.

Chave

- **Mín.**—Mínimo
- **Pad.**—Padrão
- **Máx.**—Máximo
- **Sincr.**—Sincronização
- A tabela **Turno** lista todos os turnos abrangidos pelo contrato.

Relatório de Propriedades de Turno

Para criar um Relatório de Propriedades de Turno:

1. Na guia **Relatórios**, selecione **Relatórios de Políticas** no menu Visualizações.
2. Selecione **Relatório de Propriedades de Turno** na lista do painel Objetos.
É exibida a primeira tela do Assistente de Relatórios: **Cabeçalho**.
3. Para imprimir um cabeçalho no relatório, selecione **Mostrar Cabeçalho** e digite o texto do cabeçalho na caixa de texto.
4. Clique em **Avançar**.
5. Na tela **Dados**, selecione os turnos para serem incluídos no relatório.
É possível expandir as unidades de negócio para exibir seus sites e expandir os sites para exibir seus turnos. É possível selecionar qualquer combinação de turnos provenientes de múltiplos sites.
6. Clique em **Concluir**.
O relatório é exibido no **Visualizador de Relatório**.

Entendendo o Relatório de Propriedades de Turno

Site [cabeçalho]		O site selecionado, seu fuso horário e o (primeiro) turno selecionado. Cada turno subsequente será exibido separadamente.
Nome do Turno		O nome do turno cujas propriedades estão sendo exibidas abaixo.
Mín. de Horas Pagas		O número mínimo de horas definido para este turno. Todos os contratos atribuídos ao turno devem estar disponíveis para trabalhar, pelo menos, este número de horas.
Máx. de Horas Pagas		O número máximo de horas definido para este turno.
Primeira Hora Inicial		A primeira hora que este turno pode iniciar.
Última Hora Inicial		A última hora que este turno pode iniciar.
Primeira Hora Final		A primeira hora que este turno pode terminar.
Última Hora Final		A última hora que este turno pode terminar.

Dias da Semana		Os dias em que este contrato pode ser escalado.
Regra de Dia Livre		Regra para escalação deste turno. (Por exemplo, um valor possível é Próximo dia não é livre.)
Período de Distrib.		Período de distribuição para este turno.
Distrib. Mín.		O montante de tempo mínimo que este turno pode estar escalado durante o Período de Distribuição.
Distrib. Máx.		O montante de tempo máximo que este turno pode estar escalado durante o Período de Distribuição.
Distância Mín. entre Itens de Turno		O menor montante de tempo permitido entre itens de turno (pausas e refeições).
Distância Máx. entre Itens de Turno		O maior montante de tempo permitido entre itens de turno (pausas e refeições). Também se aplica à distância do início do turno até o primeiro item de turno e do último item de turno até ao fim do turno.
Uso das Sequências de Tarefas		O uso para Sequências de Tarefas durante a escalação.
Sequências de Tarefas [se aplicável]	Nome da Sequência de Tarefas	A sequência de tarefas associada ao turno.
	Índice	A posição do item de sequência de tarefas na sequência de tarefas.
	Conjunto de Atividades	O conjunto de atividades em que o agente pode trabalhar durante o intervalo da sequência de tarefas especificado.
	Duração Mín.	Duração mínima da sequência de tarefas.
	Duração Máx.	Duração máxima da sequência de tarefas.
	Posição Fixa	Se o intervalo da sequência de tarefas tem limites estritos. Os valores possíveis são: <ul style="list-style-type: none"> • A tarefa é flexível dentro do intervalo entre o primeiro início e o último fim. • O início é fixo e o fim é

		flexível. <ul style="list-style-type: none"> • O fim é fixo e o início é flexível. • O início e o fim são fixos.
Contratos		Os contratos associados ao turno.
Sequências de Itens do Turno [se aplicável]	Mín. de Horas Pagas	A duração mínima do turno pago para o qual estas sequências de pausas e refeições tenham efeito. (Estas sequências de pausas e refeições não podem ser aplicadas a turnos com duração menor que esta duração.)
	Permitido	Especifica se esta Sequência de Itens do Turno está sendo usada durante a escalação (o valor pode ser Sim ou Não).
	Índice	A posição do item de turno na Sequência de Itens do Turno.
	Refeição	Refeições que são atribuídas a esta Sequência de Itens do Turno.
	Pausa	Pausas que são atribuídas a esta Sequência de Itens do Turno.
Pausa [se aplicável]	Nome da Pausa	A pausa associada ao turno.
	Índice	A posição da pausa na lista de pausas do turno. A mesma pausa pode ocorrer mais de uma vez.
	Duração	A duração da pausa.
	Duração Mín. desde o Início do Turno	A distância mínima entre o início do turno e o início da pausa.
	Duração Máx. desde o Início do Turno	A distância máxima entre o início do turno e o início da pausa.
	Duração Mín. desde o Fim do Turno	A distância mínima entre o fim da pausa e o fim do turno.
	Tempo pago	Mostra se a pausa é paga ou não.
	Etapa Inicial	Mostra incrementos entre horas de início de pausa. Por exemplo, com uma etapa inicial de 15 minutos, os agentes saem para a pausa em intervalos de 15 minutos.
	Compensação de Início	Define quantos minutos após a hora no intervalo em que uma pausa pode ocorrer e que o cálculo de etapa inicial pode começar.

	Posição Fixa	Mostra se a pausa deve ocorrer em um ponto específico no turno.
Refeições [se aplicável]	Nome da Refeição	A refeição associada ao turno.
	Índice	A posição da refeição na lista de refeições do turno. A mesma refeição pode ocorrer mais de uma vez.
	Primeira Hora Inicial	A primeira hora em que esta refeição pode iniciar.
	Última Hora Final	A última hora em que esta refeição pode terminar.
	Duração	A duração da refeição.
	Tempo Mín. Antes da Refeição	A distância mínima entre a hora inicial do turno e a hora inicial da refeição.
	Tempo Mín. Após a Refeição	A distância mínima entre a hora final da refeição e a hora final do turno.
	Pago	Se o período da refeição é pago ou não.
	Etapa Inicial	As horas iniciais das refeições devem ser um múltiplo deste valor inteiro.

Relatório de Propriedades do Padrão de Revezamento

Para criar um Relatório de Propriedades do Padrão de Revezamento:

1. Na guia **Relatórios**, selecione **Relatórios de Políticas** no menu Visualizações.
2. Selecione **Relatório das Propriedades do Padrão de Revezamento** na lista do painel Objetos. É exibida a primeira tela do Assistente de Relatórios: **Cabeçalho**.
3. Para imprimir um cabeçalho no relatório, selecione **Mostrar Cabeçalho** e digite o texto do cabeçalho na caixa de texto.
4. Clique em **Avançar**.
5. Na tela **Dados**, selecione o padrão de revezamento que deseja incluir no relatório.

Dica

É possível expandir as unidades de negócios para exibir seus sites e expandir os sites para exibir seus padrões de revezamento. É possível selecionar qualquer combinação de padrões de revezamento provenientes de múltiplos sites.

6. Clique em **Concluir**.
O relatório é exibido no [Visualizador de Relatório](#).

Entendendo o Relatório de Propriedades do Padrão de Revezamento

Site [cabeçalho]	O site selecionado.
Fuso Horário	O fuso horário do site.
Padrão de Revezamento	O padrão de revezamento exibido.
Padrão Semanal	O nome do padrão semanal exibido.
Mín. de Horas Pagas	Se Usar Horas Pagas Semanais estiver selecionado no painel Regras Semanais , o mínimo de Horas Pagas para o padrão semanal.
Máx. de Horas Pagas	Se Usar Horas Pagas Semanais estiver selecionado no painel Regras Semanais , o máximo de Horas Pagas para o padrão semanal.
Dia da Semana	As configurações de escala semanal para cada dia da semana.

Turno	O turno atribuído em cada dia para cada escala semanal dentro do padrão de revezamento, se aplicável.
Hora Inicial	A hora inicial do turno em cada dia da escala semanal, se aplicável.
Horas Pagas/Duração	As horas pagas do turno em cada dia da escala semanal, se aplicável.
Hora Final Estimada	A hora final estimada do turno (hora inicial + horas pagas), se aplicável.
Atividades	As atividades executadas em cada dia para a escala semanal. Exibe Todos Aplicáveis se Sem Limitação de Atividade tiver sido selecionado no painel Atividades do Padrão de Revezamento para este Padrão de Revezamento.
Possível Dia Livre	Se é possível para o processo de confirmação de Escala atribuir este dia como um dia livre.

Relatórios de Calendário

Os Relatórios de Calendário listam folgas, dias livres, turnos, padrões de revezamento, disponibilidades, horas trabalhadas, exceções e preferências. (Para obter uma lista completa de todos os relatórios do WFM, consulte a [Lista de Relatórios](#).)

Os Relatórios de Calendário são:

- [Relatório de Folgas](#)
- [Relatório de Saldo de Folgas](#)
- [Relatório de Itens de Calendário](#)
- [Relatório de Gerenciamento de Folgas](#)

Para criar um relatório, clique no link do relatório (acima) e siga as etapas.

Restrições de Segurança nos Relatórios

É possível visualizar e imprimir relatórios somente nos sites para os quais o usuário tem direitos de acesso de segurança.

Restrições de Datas

Para relatórios cujo assistente inclui uma tela **Intervalo de Datas**:

- Caso seja selecionada a granularidade semanal ou mensal, os selecionadores de **Data Inicial** e **Data Final** podem ser limitados a dias específicos (como o dia inicial e final da semana ou o primeiro e último dia do mês selecionado).
- Se você selecionar datas que não atendam a essas restrições e clicar em **Avançar**, uma mensagem de erro alerta para que seja feita uma mudança em sua seleção.
- Caso seja selecionada a granularidade de um dia, o selecionador de **Data Final** é desabilitado.

Relatório de Itens de Calendário

Para criar um Relatório de Itens de Calendário:

1. Na guia **Relatórios**, selecione **Relatórios de Calendário** no menu Visualizações.
2. Selecione **Relatório de Itens de Calendário** na lista do painel Objetos.
É exibida a primeira tela do Assistente de Relatórios: **Cabeçalho**.
3. Opcional: Para criar um cabeçalho no relatório, selecione **Mostrar Cabeçalho** e digite o texto do cabeçalho na caixa de texto.
Opcional: Para exportar o relatório para um arquivo no formato com valores separados por vírgula, marque a caixa de seleção **Criar relatório em formato .csv amigável** (e, após a criação do relatório, selecione **Ações > Salvar Como** e selecione **Separado por Vírgula** como formato do relatório). Não utilize o Workforce Management para imprimir relatórios que foram criados em "formato .csv," porque o resultado pode aparecer truncado. Para imprimir o arquivo corretamente, abra-o em um programa capaz de ler o formato .csv e depois imprima-o.
4. Clique em **Avançar**.
5. Na tela **Intervalo de Datas**, selecione uma data inicial e uma data final para os dados do relatório.
6. Opcionalmente é possível selecionar **Mostrar comentários/memorandos** para controlar se os comentários ou memorandos, se existentes, serão exibidos no relatório.
Clique em **Avançar**.
7. Na tela **Dados**, na lista **Agentes Disponíveis**, selecione os agentes que deseja incluir no relatório.
É possível expandir as unidades de negócios para exibir seus sites e expandir os sites para exibir suas equipes e agentes. É possível selecionar qualquer combinação de equipes e/ou agentes de vários sites.
Clique em **Avançar**.
8. Na tela **Itens de Calendário**, marque as caixas de seleção dos itens que deseja incluir no relatório e desmarque as caixas de seleção dos itens que deseja omitir. As seleções disponíveis são:
 - **Padrões de Revezamento**
 - **Disponibilidades**
 - **Dias Livres**
 - **Turnos**
 - **Horas de trabalho**
 - **Folgas**
 - **Exceções**
9. Clique em **Concluir**.

Importante

Caso **Exceções** e **Folgas** forem selecionados na página **Itens de Calendário**, será necessário especificar os tipos de Exceções e Folga.

O relatório é exibido no [Visualizador de Relatório](#).

Entendendo o Relatório de Itens de Calendário

Site [cabeçalho]	O site selecionado, seu fuso horário e a (primeira) equipe selecionada. O relatório é organizado por equipe.
Período de Datas [cabeçalho]	As datas abrangidas no relatório.
Agente	O nome de cada agente incluído no relatório.
Data	A data em que o agente solicitou uma exceção, um padrão de revezamento ou uma preferência. O relatório pode exibir múltiplos itens de calendário por agentes.
Tipo	Padrão de revezamento, disponibilidades, dias livres, turnos, horas trabalhadas, folgas ou exceções.
Descrição	O nome da exceção ou preferência, ou a descrição do padrão de revezamento.
Hora Inicial	A hora em que o item de calendário inicia.
Hora Final	A hora em que o item de calendário termina.
Status	Se o item de calendário é Escalado, Não Escalado, Concedido, Recusado, Preferido ou Retirado.
Comentários/Memorando	Coluna opcional.

Relatório de Folgas

Para os agentes e datas selecionados, este relatório exibe folgas concedidas, preferidas, recusadas e escaladas. Opcionalmente inclui os saldos de folga para todos os tipos de folga selecionados.

Para criar um Relatório de Folgas:

1. Na guia **Relatórios**, selecione **Relatórios de Calendário** no menu Visualizações.
2. Selecione **Relatório de Folgas** na lista do painel Objetos.
É exibida a primeira tela do Assistente de Relatórios: **Cabeçalho**.
3. Opcional: Para criar um cabeçalho no relatório, selecione **Mostrar Cabeçalho** e digite o texto do cabeçalho na caixa de texto.
Opcional: Para exportar o relatório para um arquivo no formato com valores separados por vírgula, marque a caixa de seleção **Criar relatório em formato .csv amigável** (e, após a criação do relatório, selecione **Ações > Salvar Como** e selecione **Separado por Vírgula** como formato do relatório). Não utilize o Workforce Management para imprimir relatórios que foram criados em "formato amigável .csv," porque o resultado pode aparecer truncado. Para imprimir esse tipo de arquivo corretamente, abra-o em um programa capaz de ler o formato .csv e depois imprima-o.
4. Clique em **Avançar**.
5. Na tela **Intervalo de Datas**, selecione uma data inicial e uma data final para os dados do relatório.
6. Na lista suspensa **Opções de Ordenamento**, selecione para ordenar o relatório pelo nome do agente, pela data em que a folga foi solicitada ou pela data em que a solicitação foi submetida.
7. Opcionalmente é possível selecionar **Mostrar saldo de folgas**.
8. Opcionalmente é possível selecionar **Mostrar comentários** para controlar se os comentários, se existentes, serão exibidos no relatório.
9. Clique em **Avançar**.
10. Na tela **Dados**, selecione os agentes que deseja ver no relatório.
É possível expandir as unidades de negócios para exibir seus sites e expandir os sites para exibir suas equipes e agentes. É possível selecionar qualquer combinação de equipes e/ou agentes de vários sites.
11. Clique em **Avançar**.
12. Na tela **Tipos de Folga Disponíveis**, selecione os tipos de folga que deseja ver no relatório. Os tipos de folga são agrupados por unidade de negócios (se existente), site e tipo de folga.
13. Clique em **Concluir**.
O relatório é exibido no **Visualizador de Relatório**.

Entendendo o Relatório de Folgas

Site [cabeçalho]	O site selecionado e respectivo fuso horário.
Equipe [cabeçalho]	A equipe a que os agentes na tabela abaixo pertencem. Caso selecione mais de uma equipe, as

	equipes serão listadas em ordem alfabética, com os dados para agentes em uma equipe aparecendo antes do próximo nome de equipe da lista.
Período de Datas [cabecalho]	As datas abrangidas no relatório.
Agente	O nome do agente cujas informações estão sendo exibidas.
Data	A data na qual o agente submeteu uma preferência de folga. O saldo de folgas mostrado na coluna Saldo é também para esta data.
Descrição	O nome do tipo de folga.
Hora Inicial e Hora Final	Quando o período de folga inicia e termina. Para uma solicitação de folga de dia inteiro, ambas as colunas mostram Dia Inteiro.
Status	Mostra se a preferência de folga é Preferida, Concedida, Recusada, Retirada, Escalada ou Não Escalada.
Data e Hora do Envio	A data e hora em que a preferência de folga foi feita.
Saldo	As folgas disponíveis dos agentes desde a data da solicitação.
Comentários	Comentários, se existentes, submetidos com o item de folga.

Relatório de Saldo de Folgas

Para os agentes e datas selecionados, este relatório exibe o saldo de folgas para os tipos de folga.

Para criar um Relatório de Saldo de Folgas:

1. Na guia **Relatórios**, selecione **Relatórios de Calendário** no menu Visualizações.
2. Selecione **Relatório de Saldo de Folgas** na lista do painel Objetos.
É exibida a primeira tela do Assistente de Relatórios: **Cabeçalho**.
3. Opcional: Para criar um cabeçalho no relatório, selecione **Mostrar Cabeçalho** e digite o texto do cabeçalho na caixa de texto.
Opcional: Para exportar o relatório para um arquivo no formato com valores separados por vírgula, marque a caixa de seleção **Criar relatório em formato .csv amigável** (e, após a criação do relatório, selecione **Ações > Salvar Como** e selecione **Separado por Vírgula** como formato do relatório). Não utilize o Workforce Management para imprimir relatórios que foram criados em "formato amigável .csv," porque o resultado pode aparecer truncado. Para imprimir esse tipo de arquivo corretamente, abra-o em um programa capaz de ler o formato .csv e depois imprima-o.
4. Clique em **Avançar**.
5. Na tela **Intervalo de Datas**, selecione uma data inicial e uma data final para os dados do relatório.
6. Na lista suspensa **Opções de Ordenamento**, selecione para ordenar o relatório pelo nome do agente ou pela data em que a folga foi solicitada.
Clique em **Avançar**.
7. Na tela **Dados**, selecione os agentes que deseja ver no relatório.
É possível expandir as unidades de negócios para exibir seus sites e expandir os sites para exibir suas equipes e agentes. É possível selecionar qualquer combinação de equipes e/ou agentes de vários sites.
Clique em **Avançar**.
8. Na tela **Tipos de Folga Disponíveis**, selecione os tipos de folga que deseja ver no relatório. Os tipos de folga são agrupados por unidade de negócios (se existente), site e tipo de folga.
9. Clique em **Concluir**.
O relatório é exibido no **Visualizador de Relatório**.

Entendendo o Relatório de Saldo de Folgas

Site [cabeçalho]	O site selecionado e respectivo fuso horário.
Equipe [cabeçalho]	A equipe a que os agentes na tabela abaixo pertencem. Caso selecione mais de uma equipe, as equipes serão listadas em ordem alfabética, com os dados para agentes em uma equipe aparecendo antes do próximo nome de equipe da lista.
Período de Datas [cabeçalho]	As datas abrangidas no relatório.
Agente	O nome do agente cujas informações estão sendo exibidas.

Data	A data na qual o agente submeteu uma preferência de folga. O saldo de folgas mostrado na coluna Saldo é também para esta data.
Descrição	O nome do tipo de folga.
Saldo	O número atual de folgas disponíveis do agente do tipo mostrado na coluna Descrição , a partir da data mostrada na coluna Data .

Relatório de Gerenciamento de Folgas

Para os agentes e datas selecionados, este relatório exibe folgas concedidas, preferidas, recusadas e escaladas. Inclui o saldo de folgas para todos os tipos de folga selecionados.

Para criar um Relatório de Gerenciamento de Folgas:

1. Na guia **Relatórios**, selecione **Relatórios de Calendário** no menu Visualizações.
2. Selecione **Relatório de Gerenciamento de Folgas** na lista do painel Objetos.
É exibida a primeira tela do Assistente de Relatórios: **Cabeçalho**.
3. Opcional: Para criar um cabeçalho no relatório, selecione **Mostrar Cabeçalho** e digite o texto do cabeçalho na caixa de texto.
4. Clique em **Avançar**.
5. Na tela **Intervalo de Datas**, selecione uma data inicial e uma data final para os dados do relatório.
6. Clique em **Avançar**.
7. Na tela **Dados**, selecione os agentes que deseja ver no relatório.

Dica

É possível expandir as unidades de negócios para exibir seus sites e expandir os sites para exibir suas equipes e agentes. É possível selecionar qualquer combinação de equipes e/ou agentes de vários sites.

8. Clique em **Avançar**.
9. Na tela **Tipos de Folga Disponíveis**, selecione o tipo de folga que deseja ver no relatório. Os tipos de folga são agrupados por unidade de negócios, site e tipo de folga.
10. Clique em **Concluir**.
O relatório é exibido no **Visualizador de Relatório**.

Entendendo o Relatório de Gerenciamento de Folgas

Cabeçalho do Relatório	
Site	O site selecionado e respectivo fuso horário.
Fuso Horário	Fuso horário do site selecionado.
Equipe	A equipe a que o agente na tabela abaixo pertence.
Período de Datas	As datas abrangidas no relatório.
Agente	O nome do agente cujas informações estão sendo exibidas.
Colunas da tabela Regras :	Esta tabela lista os dados para cada regra que se

	<p>aplica a cada Tipo de Folga no relatório. O formato é uma regra por linha e uma tabela por combinação tipo/agente.</p> <p>Regra de Folga, Tipo de Folga, Data de Início, Data de Término, Transferidas, Dia de Transferência</p>
<p>Colunas (sem título) da tabela Status Diário:</p>	<p>Esta tabela lista os dados para cada data no relatório. O formato é uma data por linha e uma tabela por combinação Agente/Tipo de Folga.</p> <p>Data, Saldo, Provisionadas/Concedidas, Crédito, Transferidas, Usadas, Bônus Atribuído, Bônus Usado, Bônus Vencido, Saldo de Bônus</p> <div data-bbox="824 625 1382 842" style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px; background-color: #f9f9f9;"> <p>Dica</p> <p>A coluna Utilizadas contém a soma das horas de folgas Concedidas+ Preferidas+ Escaladas+ Não Escaladas que excedem as horas de bônus. As horas Não Escaladas estão incluídas somente se a opção CalendarOverScheduleData estiver habilitada. (Consulte a descrição da opção no <i>Workforce Management Administrator's Guide</i>.)</p> </div>
<p>Colunas (sem título) da tabela Status da Instância:</p>	<p>Esta tabela lista dados para cada instância de folga que foi Concedida, Recusada, Preferida, Escalada ou Não Escalada.</p> <p>O formato é um título por linha/ linha de dados por instância.</p> <p>Tipo de Folga, Status de Folga, Hora de Início, Hora de Término, Horas Pagas, Submetidas em, Comentários</p>

Relatórios de Previsão

Os relatórios de previsão exibem detalhes de chaves de atividades antecipadas e necessidades de funcionários, em formatos de tabela e/ou gráfico. (Para obter uma lista completa de todos os relatórios do WFM, consulte a [Lista de Relatórios.](#))

Os relatórios de Previsão são:

- [Relatório de Previsão.](#)
- [Relatório de Gráficos de Previsão.](#)

Para criar um relatório, clique no link do relatório (acima) e siga as etapas.

Restrições de Segurança nos Relatórios

É possível visualizar e imprimir relatórios somente nos sites para os quais o usuário tem direitos de acesso de segurança.

Restrições de Datas

Para relatórios cujo assistente inclui uma tela **Intervalo de Datas**:

- Caso seja selecionada a granularidade semanal ou mensal, os selecionadores de **Data Inicial** e **Data Final** podem ser limitados a dias específicos (como o dia inicial e final da semana ou o primeiro e último dia do mês selecionado).
- Se você selecionar datas que não atendam a essas restrições e clicar em **Avançar**, uma mensagem de erro alerta para que seja feita uma mudança em sua seleção.
- Caso seja selecionada a granularidade de um dia, o selecionador de **Data Final** é desabilitado.

Relatório de Previsão

Para criar um Relatório de Previsão:

1. Na guia **Relatórios**, selecione **Relatórios de Previsão** no menu Visualizações.
2. Selecione **Relatório de Gráficos de Previsão** na lista do painel Objetos.
É exibida a primeira tela do Assistente de Relatórios: **Cabeçalho**.
3. Para imprimir um cabeçalho no relatório, selecione **Mostrar Cabeçalho** e digite o texto do cabeçalho na caixa de texto. Em seguida (quer você tenha inserido um cabeçalho ou não), clique em **Avançar**.
4. Na tela **Cenário**, selecione um cenário de previsão ou a Escala Principal. Em seguida, clique em **Avançar**.
Você não verá essa tela se o relatório for criado a partir do Escalador de Relatórios, uma vez que os dados de relatório são obtidos a partir da Previsão Principal.
5. Na tela **Intervalo de Dados**:
 - a. Selecione uma Granularidade e uma **Data Inicial e Final** correspondente. (Sua seleção de Granularidade pode **restringir** as seleções de Data.)
 - b. Selecione **Atividade**, **Site**, **Atividade Multi-site** ou **Unidade de Negócios** na lista suspensa.
 - c. Clique em **Avançar**.
6. Na tela **Dados**, selecione os destinos de previsões.
A árvore desta página exibe atividades, sites, atividades multi-site ou unidades de negócios (dependendo da escolha de destino). Caso selecione um destino diferente de uma unidade de negócios, as unidades de negócios da árvore serão expandidas para exibir seu conteúdo. É possível fazer várias seleções.
7. Você pode exibir os totais de funcionários no modo Equivalente a Tempo Integral (FTE) ou homem-hora nesse relatório, selecionando o modo no assistente de relatórios. Selecione o modo marcando ou desmarcando a opção **Mostrar informações de totais de funcionários em homens-hora em vez de FTE**. O valor padrão dessa opção será o mesmo das configurações em **Alterando a Exibição de Funcionários de FTE para Homens-Hora**.
8. Clique em **Avançar**.
Na tela **Tipos de Dados de Previsão**, selecione os Tipos de Dados que deseja incluir.
9. Clique em **Concluir**.
O relatório é exibido no **Visualizador de Relatório**.

Entendendo o Relatório de Previsão

Informações do Site ou Informações da Unidade de Negócios ou Empresa [cabeçalho]

O nome do site e fuso horário, caso tenha selecionado atividade como destino do relatório.

O nome da unidade de negócios e fuso horário, caso tenha selecionado atividade multi-site ou site como destino do relatório.
A empresa, caso tenha selecionado unidade de negócios como

	destino do relatório. (Cada raiz é exibida separadamente.)
Atividade, Atividade Multi-site, Site ou Unidade de Negócios [cabeçalho]	O relatório é organizado por atividade, atividade multi-site, site ou unidade de negócios – dependendo do destino selecionado no Assistente de Relatórios.
Data/Período de Datas [cabeçalho]	As datas abrangidas pelo relatório. O relatório exibe informações separadamente para cada destino e data. Este cabeçalho mostra a Data, se você tiver selecionado a granularidade De Um Dia e Período de Datas para outras granularidades.
Intervalo, Dia, Semana de, X Semanas de, Mês	O período de tempo mostrado. O conteúdo do cabeçalho e da coluna depende da granularidade selecionada.
Estatísticas/Opções [colunas]	<p>O valor previsto, para cada período, com as opções de exibição que foram selecionados no assistente. As colunas possíveis são:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Volume de Interação • Tempo Médio de Atendimento • Funcionários Calculados • Funcionários Necessários • Nível de Serviço • Nível de Serviço Adiado • VMR • Fator de Abandonos • Ocupação Máx. • Dados históricos do Volume de Interação • Dados Históricos do Tempo Médio de Atendimento <p>Dica Se você selecionar um cenário que não seja a Previsão Principal, os tipos de dados históricos nessa lista não estarão disponíveis</p>
Total/Média para Atividade/Site [rodapé]	<p>O valor total ou médio de previsão para cada estatística mostrada na tabela para esta atividade ou este site.</p> <p>Dica Se você gerar relatórios no formato .CSV amigável, os valores de Total/Média para Atividade serão exibidos em colunas separadas e não como um rodapé.</p>
Total/Média para Site/Unidade de Negócios	O valor total e/ou médio de previsão para cada

[rodapé]

opção exibida para o destino exibido.

Relatório de Gráficos de Previsão

Para criar um Relatório de Gráficos de Previsão:

1. Na guia **Relatórios**, selecione **Relatórios de Previsão** no menu Visualizações.
2. Selecione **Relatório de Gráficos de Previsão** na lista do painel Objetos.
É exibida a primeira tela do Assistente de Relatórios: **Cabeçalho**.
3. Para imprimir um cabeçalho no relatório, selecione **Mostrar Cabeçalho** e digite o texto do cabeçalho na caixa de texto. Em seguida (quer você tenha inserido um cabeçalho ou não), clique em **Avançar**.
4. Na tela **Cenário**, selecione um cenário de previsão ou a Previsão Principal e clique em **Avançar**.
Você não verá essa tela se o relatório for criado a partir do Escalador de Relatórios, uma vez que os dados de relatório são obtidos a partir da Previsão Principal.
5. Na tela **Intervalo de Datas**:
 - a. Selecione uma Granularidade e uma **Data Inicial e Final** correspondente. (Sua seleção de Granularidade pode **restringir** as seleções de Data.)
 - b. Selecione **Atividade** ou **Atividade Multi-site** na lista suspensa.
 - c. Clique em **Avançar**.
6. Você pode exibir os totais de funcionários no modo Equivalente a Tempo Integral (FTE) ou homem-hora nesse relatório, selecionando o modo no assistente de relatórios. Selecione o modo marcando ou desmarcando a opção **Mostrar informações de totais de funcionários em homens-hora em vez de FTE**. O valor padrão dessa opção será o mesmo das configurações em **Alterando a Exibição de Funcionários de FTE para Homens-Hora**.
7. Na tela **Dados**, selecione os destinos de previsões.
O conteúdo da árvore depende da escolha do destino. É possível expandir unidades de negócio para exibir os respectivos sites ou atividades multi-site. É possível expandir sites para exibir suas atividades. É possível fazer várias seleções.
8. Caso selecione **Atividade Multi-site** ou **Atividade** como destino:
 - a. Clique em **Avançar**.
 - b. Na tela **Tipos de Dados de Previsão**, selecione os Tipos de Dados que deseja incluir.
 - c. Clique em **Concluir**.

O relatório é exibido no **Visualizador de Relatório**.

Entendendo o Relatório de Gráficos de Previsão

Site ou Unidade de Negócios [cabeçalho]	O site ou Unidade de Negócios e o fuso horário incluídos no relatório.
Atividade ou Atividade Multi-site [cabeçalho]	A atividade ou atividade multi-site exibida no gráfico a seguir.

Data [cabeçalho]	As datas abrangidas pelo relatório. As informações no relatório são exibidas separadamente para cada atividade, opção de exibição e data.
Estatísticas/Opções [barras de gráficos]	Cada opção de exibição é mostrada em um gráfico separado. A estatística exibida e suas unidades são rotuladas no lado esquerdo. As colunas possíveis são: <ul style="list-style-type: none">• Volume de Interação• Tempo Médio de Atendimento• Funcionários Calculados• Funcionários Necessários
Intervalo/Dia/Semana de/Mês/X Semanas de	O período de tempo abrangido por cada barra no gráfico. O período depende da granularidade que foi selecionada no assistente.

Relatórios de Desempenho

Os relatórios de Desempenho exibem medidas de desempenho em forma de tabela e/ou gráfico. (Para obter uma lista completa de todos os relatórios do WFM, consulte a [Lista de Relatórios](#).)

Os Relatórios de Desempenho são:

- [Relatório de Despesas Gerais Reais](#).
- [Relatório de Desempenho da Força de Trabalho](#).
- [Relatório de Desempenho do Contact Center](#).
- [Relatório de Gráficos de Desempenho do Contact Center](#).

Para criar um relatório, clique no link do relatório (acima) e siga as etapas.

Restrições de Segurança nos Relatórios

É possível visualizar e imprimir relatórios somente nos sites para os quais o usuário tem direitos de acesso de segurança.

Restrições de Datas

Para relatórios cujo assistente inclui uma tela **Intervalo de Datas**:

- Caso seja selecionada a granularidade semanal ou mensal, os selecionadores de **Data Inicial** e **Data Final** podem ser limitados a dias específicos (como o dia inicial e final da semana ou o primeiro e último dia do mês selecionado).
- Se você selecionar datas que não atendam a essas restrições e clicar em **Avançar**, uma mensagem de erro alerta para que seja feita uma mudança em sua seleção.

Relatório de Despesas Gerais Reais

Para criar um Relatório de Despesas Gerais Reais:

1. Na guia **Relatórios**, selecione **Relatórios de Desempenho** no menu Visualizações.
2. Selecione **Relatório de Despesas Gerais Reais** na lista do painel Objetos.
É exibida a primeira tela do Assistente de Relatórios: **Cabeçalho**.
3. Opcional: para criar um cabeçalho no relatório, selecione **Mostrar Cabeçalho** e digite o texto do cabeçalho na caixa de texto.
Opcional: para exportar o relatório para um arquivo no formato com valores separados por vírgula, marque a caixa de seleção **Criar relatório com formato .csv amigável** (e, após a criação do relatório, selecione **Ações > Salvar Como** e selecione **Separado por Vírgula** como formato do relatório). Não utilize o Workforce Management (WFM) para imprimir relatórios que foram criados em "formato .csv amigável" porque o resultado pode aparecer truncado. Para imprimir o arquivo corretamente, abra-o em um programa capaz de ler o formato .csv e depois imprima-o.
4. Clique em **Avançar**.
5. Na tela **Intervalo de Dados**, selecione uma Granularidade e uma **Data Inicial e Final** correspondente. (Sua seleção de Granularidade pode **restringir** as seleções de Data.)
6. Você pode exibir os totais de funcionários no modo Equivalente a Tempo Integral (FTE) ou homem-hora nesse relatório, selecionando o modo no assistente de relatório. Selecione o modo marcando ou desmarcando a opção **Mostrar informações de totais de funcionários em homens-hora em vez de FTE**. O valor padrão dessa opção será o mesmo das configurações em **Alterando a Exibição de Funcionários de FTE para Homens-Hora**.
7. Clique em **Avançar**.
8. Na tela **Dados**, selecione os sites que deseja incluir nos dados do relatório.
É possível expandir unidades de negócios para exibir seus sites. É possível fazer várias seleções.
9. Clique em **Concluir**.
O relatório é exibido no **Visualizador de Relatório**.

Entendendo o Relatório de Despesas Gerais Reais

Site ou Unidade de Negócios [cabeçalho]	O nome e o fuso horário do site ou da unidade de negócios.
Data [cabeçalho]	As datas que foram selecionadas no Assistente de Relatórios.
Intervalo/Dia/Semana de/Mês/X Semanas	Os períodos de tempo mostrados nesta coluna correspondem à granularidade selecionada no assistente.
Previsão	
Funcionários Calculados	Funcionários Calculados obtidos da Previsão Principal no período de tempo selecionado.

% Planejada	Total Previsto de Despesas Gerais Planejadas para o site selecionado no período especificado.
% de Despesas Gerais Não Planejadas	Total Previsto de Despesas Gerais Não Planejadas para o site selecionado no período especificado.
Escala	
Cobertura	A cobertura de funcionários escalada para uma atividade ou atividade multi-site.
% de Despesas Gerais Planejadas	A porcentagem de tempo em que o agente está escalado para Grupos de Estado da Escala definidos como Despesas Gerais Planejadas.
% de Despesas Gerais Não Planejadas	A porcentagem de tempo em que o agente está escalado para Grupos de Estado da Escala definidos como Despesas Gerais Não Planejadas.
Total/Média [rodapé]	O total ou a média para cada estatística durante o período exibido do relatório. Exibidos em Equivalentes a Tempo Integral (FTEs).

Relatório de Desempenho da Força de Trabalho

Para criar um Relatório de Desempenho da Força de Trabalho:

1. Na guia **Relatórios**, selecione **Relatórios de Desempenho** no menu Visualizações.
2. Selecione **Relatório de Desempenho da Força de Trabalho** na lista do painel Objetos. É exibida a primeira tela do Assistente de Relatórios: **Cabeçalho**.
3. Opcional: Para criar um cabeçalho no relatório, selecione **Mostrar Cabeçalho** e digite o texto do cabeçalho na caixa de texto.
Opcional: Para exportar o relatório para um arquivo no formato com valores separados por vírgula, marque a caixa de seleção **Criar relatório em formato .csv amigável** (e, após a criação do relatório, selecione **Ações > Salvar Como** e selecione **Separado por Vírgula** como formato do relatório). Não utilize o Workforce Management (WFM) para imprimir relatórios que foram criados em "formato amigável .csv," porque o resultado pode aparecer truncado. Para imprimir esse tipo de arquivo corretamente, abra-o em um programa capaz de ler o formato .csv e depois imprima-o.
4. Clique em **Avançar**.
5. Na tela **Intervalo de Datas**:
 - a. Selecione uma Granularidade e uma **Data Inicial e Final** correspondente. (Sua seleção de Granularidade pode **restringir** as seleções de Data.)
 - b. Insira uma **Porcentagem de Limite do Desvio**. (Os períodos com valores reais diferentes dos valores planejados em mais do que essa porcentagem são listados como incompatíveis.)
 - c. Selecione um fuso horário.
 - d. Selecione **Atividade**, **Site**, **Grupo de Atividades**, **Atividade Multi-site** ou **Unidade de Negócios** na lista suspensa.
 - e. Clique em **Avançar**.
6. Na tela **Dados**, selecione os destinos que deseja incluir nos dados do relatório.
A árvore desta página exibe atividades, sites, grupos de atividades, atividades multi-site ou unidades de negócios (dependendo da escolha do destino). Caso selecione um destino diferente de uma unidade de negócios, as unidades de negócios da árvore serão expandidas para exibir seu conteúdo. É possível fazer várias seleções.
7. Clique em **Concluir**. O relatório é exibido no **Visualizador de Relatório**.

Entendendo o Relatório de Desempenho da Força de Trabalho

Raiz/Site [cabeçalho]	O nome e o fuso horário do destino ou site.
Destino/Atividade ou Site [cabeçalho]	O relatório é organizado por atividade, site, unidade de negócios ou atividade multi-site, dependendo do destino selecionado no Assistente

	de Relatórios.
Data/Período de Datas	A data ou o período de datas selecionado no assistente.
Intervalo/Dia/Semana de/Mês/X Semanas de	Os períodos de tempo correspondentes à granularidade que foi selecionada no assistente.
Real	Os funcionários reais para cada intervalo.
Calculado	Os funcionários calculados para cada intervalo. O relatório exibe o valor calculado, a diferença entre valores calculados e reais (isto é, calculado menos real) e a diferença expressa como uma porcentagem.
Necessário	Os funcionários necessários para cada intervalo. O relatório exibe o valor necessário, a diferença entre valores necessários e reais (isto é, necessário menos real) e a diferença expressa como uma porcentagem.
Contagem	Os funcionários escalados para cada intervalo. O relatório exibe o valor escalado, a diferença entre valores escalados e reais (isto é, escalado menos real) e a diferença expressa como uma porcentagem.
Desvio [rodapé]	O número de períodos compatíveis. Para serem compatíveis, os valores reais de um período devem ser diferentes dos valores planejados por um valor inferior à Porcentagem de Limite do Desvio que foi definida no assistente.
% de Desvio	A porcentagem de períodos compatíveis.

Relatório de Desempenho do Contact Center

Para criar um Relatório de Desempenho do Contact Center:

1. Na guia **Relatórios**, selecione **Relatórios de Desempenho** no menu Visualizações.
2. Selecione **Relatório de Desempenho do Contact Center** na lista do painel Objetos.
É exibida a primeira tela do Assistente de Relatórios: **Cabeçalho**.
3. Opcional: Para criar um cabeçalho no relatório, selecione **Mostrar Cabeçalho** e digite o texto do cabeçalho na caixa de texto.
Opcional: para exportar o relatório para um arquivo no formato com valores separados por vírgula, marque a caixa de seleção **Criar relatório com formato .csv amigável** (e, após a criação do relatório, selecione **Ações** > **Salvar Como** e selecione **Separado por Vírgula** como formato do relatório). Não utilize o Workforce Management (WFM) para imprimir relatórios que foram criados em "formato .csv amigável" porque o resultado pode aparecer truncado. Para imprimir esse tipo de arquivo corretamente, abra-o em um programa capaz de ler o formato .csv e depois imprima-o.
4. Clique em **Avançar**.
5. Na tela **Intervalo de Datas**:
 - a. Selecione uma Granularidade e uma **Data Inicial e Final** correspondente. (Sua seleção de Granularidade pode **restringir** as seleções de Data.)
 - b. Selecione um fuso horário.
 - c. Selecione o tipo de Destino – atividade, grupo de atividades, atividade multi-site, site, unidade de negócios – para o qual deseja que o relatório seja gerado. Caso selecione atividade multi-site ou unidade de negócios, as seguintes caixas de seleção serão exibidas: **Usar Atividades Multi-site**. Deixe marcada para agregar dados de relatório por atividades multi-site.
 - d. Clique em **Avançar**.
6. Na tela **Dados**, selecione os destinos que deseja incluir nos dados do relatório.
A árvore desta página exibe atividades, sites, atividades multi-site ou unidades de negócios (dependendo da escolha de destino). Caso selecione um destino diferente de uma unidade de negócios, você poderá expandir as unidades de negócios da árvore para exibir seu conteúdo. É possível fazer várias seleções.
7. Clique em **Avançar**.
8. Na tela **Tipos de Dados de Desempenho**, selecione os Tipos de Dados (estatísticas) que deseja incluir.
9. Clique em **Concluir**.
O relatório é exibido no **Visualizador de Relatório**.

Além dos dados reais e escalados, o Relatório de Desempenho do Contact Center agora contém dados relacionados a previsões. Você pode selecionar a granularidade (**15**, **30** ou **60**) e selecionar os valores de previsão **Calculados** ou **Necessários**.

Entendendo o Relatório de Desempenho do Contact Center

Raiz/Site [cabeçalho]	O nome e o fuso horário do destino ou site.
Destino/Atividade ou Site [cabeçalho]	O relatório é organizado por atividade, site, unidade de negócios ou atividade multi-site, dependendo do destino selecionado no Assistente de Relatórios.
Data ou Período de Datas	A data ou o período de datas que foi selecionado no assistente.
Intervalo/Dia/Semana de/Mês/X Semanas de	Os períodos de tempo mostrados nesta coluna correspondem à granularidade selecionada no assistente.
Cobertura	A cobertura escalada e ideal por período, a cobertura escalada menos a cobertura ideal, a diferença como um valor absoluto e a diferença como porcentagem.
Contagem	Os agentes escalados e reais por período, o número escalado menos o número real e a diferença como porcentagem.
Volumes de Interação	O volume de interação previsto e real por período, a previsão menos o real e a diferença como porcentagem.
TMA	O tempo médio de atendimento previsto e real por período, a previsão menos o real e a diferença como porcentagem.
Nível de Serviço	O nível de serviço escalado e real por período.
Nível de Serviço Adiado	O nível de serviço adiado escalado e real por período.
Fila	O número escalado e real de interações na fila de registros de pendências no fim do período.
VMR	A velocidade média de resposta escalada e real para cada período.
Abandonado (%)	A porcentagem de abandonos escalados e reais por período.
Total/Média [rodapé]	O valor do volume de interação é calculado como a soma dos valores em cada intervalo. O valor de todos os outros Tipos de Dados é calculado como a média dos valores em cada intervalo.

Relatório de Gráficos de Desempenho do Contact Center

Para criar um Relatório de Gráficos de Desempenho do Contact Center:

1. Na guia **Relatórios**, selecione **Relatórios de Desempenho** no menu Visualizações.
2. Selecione **Relatório de Gráficos de Desempenho do Contact Center** na lista do painel Objetos. É exibida a primeira tela do Assistente de Relatórios: **Cabeçalho**.
3. Para imprimir um cabeçalho no relatório, selecione **Mostrar Cabeçalho** e digite o texto do cabeçalho na caixa de texto. Em seguida (quer você tenha inserido um cabeçalho ou não), clique em **Avançar**.
4. Na tela **Intervalo de Datas**:
 - a. Selecione uma Granularidade e uma **Data Inicial e Final** correspondente. (Sua seleção de Granularidade pode **restringir** as seleções de Data.)
 - b. Selecione um fuso horário.
 - c. Clique em **Avançar**.
5. Na tela **Dados**, selecione as atividades que deseja incluir nos dados do relatório. É possível expandir as unidades de negócio para exibir seus sites e expandir os sites para exibir suas atividades. É possível selecionar qualquer combinação de atividades provenientes de múltiplos sites.
6. Clique em **Avançar**.
7. Na tela **Tipos de Dados de Desempenho**, selecione os Tipos de Dados (estatísticas) que deseja incluir.
8. Clique em **Concluir**.
O relatório é exibido no **Visualizador de Relatório**.

Entendendo o Relatório de Gráficos de Desempenho do Contact Center

Além dos dados reais e escalados, o Relatório de Gráficos de Desempenho do Contact Center agora inclui dados relacionados à previsão. Você pode selecionar a granularidade (**15**, **30** ou **60**) e selecionar os valores de previsão **Calculados** ou **Necessários**.

Site [cabeçalho]	O nome do site e o fuso horário.
Atividade [cabeçalho]	O relatório é organizado por atividade.
Data ou Período de Datas [cabeçalho]	A data ou o período de datas que foi selecionado no Assistente de Relatórios.
Planejado/Real [legenda]	Indica como o relatório exibe os dados previstos e reais.

Tipo de Gráfico	O eixo vertical do gráfico identifica a estatística exibida (Volumes de Interação, Tempo Médio de Atendimento ou Número de Agentes) e rotula suas unidades.
Intervalo/Dia/Semana de/Mês/X Semanas de	O eixo horizontal do gráfico rotula o período de tempo abrangido por cada barra do gráfico. Os períodos dependem da granularidade que foi selecionada no assistente.

Relatórios de Escala

Os relatórios de Escala exibem configurações de escala detalhadas em forma de tabela e/ou gráfico. (Para obter uma lista completa de todos os relatórios do WFM, consulte a [Lista de Relatórios](#).) Os relatórios de Escala são:

- [Relatório dos Estados da Escala](#)
- [Relatório dos Totais dos Estados da Escala](#)
- [Relatório de Escala Individual](#)
- [Relatório de Escala de Equipe](#)
- [Relatório de Escala Semanal](#)
- [Relatório de Escala Semanal de Atividades](#)
- [Relatório de Escala Semanal de Equipe](#)
- [Relatório de Cobertura de Escala Semanal](#)
- [Relatório de Orçamento Escalado](#)
- [Relatório de Comentários de Agente](#)
- [Relatório de Validação de Escala](#)
- [Relatório de Troca de Escala](#)
- [Relatório de Resumo de Escala](#)
- [Relatório de Tempo Marcado de Escala](#)
- [Relatório de Totais de Tempo Marcado de Escala](#)
- [Relatório de Oferta de Escala](#)

Para criar um relatório, clique no link do relatório (acima) e siga as etapas.

Restrições de Segurança nos Relatórios

É possível visualizar e imprimir relatórios somente nos sites para os quais o usuário tem direitos de acesso de segurança.

Criando um Relatório

1. Na árvore Módulos, clique em **Relatórios** (para expandir as categorias de relatório); em seguida, clique

em uma categoria.

Uma lista de relatórios da categoria selecionada é exibida no painel de trabalho e na árvore Objetos.

2. Em qualquer uma das listas, selecione o relatório desejado:

- Clique uma vez no nome do relatório no painel de trabalho.
- Ou clique no nome do relatório na árvore Objetos.

Após a seleção de um relatório, a primeira página (**Página de Cabeçalho**) do Assistente de Relatórios é exibida.

3. Para imprimir um cabeçalho no relatório, selecione **Mostrar Cabeçalho** e digite o texto do cabeçalho na caixa de texto.

4. Clique em **Avançar**.

5. Selecione os objetos, as datas ou outras opções que deseja incluir no relatório.

O número de telas que se seguem a partir da primeira depende do relatório que se está criando.

- Clique em **Avançar** depois de fazer suas seleções em cada tela intermediária.
- Faça suas seleções na última tela (a que tem o botão Concluir).

6. Clique em **Concluir**.

Uma caixa de mensagem de Progresso é exibida. É possível clicar no botão **Cancelar** para interromper a geração do relatório.

Quando o relatório estiver gerado, o **Visualizador de Relatório** aparece para exibi-lo. O relatório também é adicionado à árvore Objetos, pelo que você pode **revisar** o relatório mais tarde.

Dica

Para obter explicações mais detalhadas do que é exibido em cada relatório, clique no nome do relatório na **lista de marcadores** acima.

Restrições de Datas

Para relatórios cujo assistente inclui uma tela **Intervalo de Datas**:

- Caso seja selecionada a granularidade semanal ou mensal, os selecionadores de **Data Inicial** e **Data Final** podem ser limitados a dias específicos (como o dia inicial e final da semana ou o primeiro e último dia do mês selecionado).
- Se você selecionar datas que não atendam a essas restrições e clicar em **Avançar**, uma mensagem de erro alerta para que seja feita uma mudança em sua seleção.
- Caso seja selecionada a granularidade de um dia, o selecionador de **Data Final** é desabilitado.

Relatório dos Estados da Escala

Para criar um Relatório dos Estados da Escala:

1. Na guia **Relatórios**, selecione **Relatórios de Escala** no menu Visualizações.
2. Selecione **Totais de Estados da Escala** na lista do painel Objetos.
É exibida a primeira tela do Assistente de Relatórios: **Cabeçalho**.
3. Opcional: Para criar um cabeçalho no relatório, selecione **Mostrar Cabeçalho** e digite o texto do cabeçalho na caixa de texto.
Opcional: para exportar o relatório para um arquivo no formato com valores separados por vírgula, marque a caixa de seleção **Criar relatório com formato .csv amigável** (e, após a criação do relatório, selecione **Ações > Salvar Como** e selecione **Separado por Vírgula** como formato do relatório). Não utilize o Workforce Management para imprimir relatórios que foram criados em "formato .csv amigável" porque o resultado pode aparecer truncado. Para imprimir o arquivo corretamente, abra-o em um programa capaz de ler o formato .csv e depois imprima-o.
4. Clique em **Avançar**.
5. Na tela **Cenários**, selecione um cenário de escala ou a Escala Principal e clique em **Avançar**.
Você não verá essa tela se o relatório for criado a partir do Escalador de Relatórios, uma vez que os dados de relatório são obtidos a partir da Escala Principal.
6. Na tela **Intervalo de Datas**, **selecione** as datas e horas de início e de término do relatório.
Opcional: Você pode marcar a caixa de seleção **Mostrar filtro apenas na primeira página do relatório** e, em seguida, clicar em **Avançar**.

Dica

É possível selecionar menos semanas do que as definidas no cenário selecionado na [etapa 5](#).

7. Na primeira tela **Dados**, selecione as equipes e/ou os agentes.
É possível expandir as unidades de negócios para exibir seus sites e expandir os sites para exibir suas equipes e agentes. É possível selecionar qualquer combinação de equipes e/ou agentes de vários sites.
8. Clique em **Avançar**.
9. Na segunda tela **Dados**, selecione os grupos de estados da escala e os estados.
É possível expandir as unidades de negócios para exibir seus sites e expandir os sites para exibir seus grupos de estado da escala e estados da escala. É possível selecionar vários estados da escala em diferentes sites.

Importante

Os estados da escala que não pertencem a nenhum grupo de estados da escala não aparecem nesta exibição, mas é possível incluí-los no relatório selecionando o site onde eles estão.

10. Clique em **Concluir**.

O relatório é exibido no [Visualizador de Relatório](#).

Entendendo o Relatório dos Estados da Escala

Site [cabeçalho]	O nome e o fuso horário do site.
Grupos de Estados da Escala e Estados da Escala Selecionados [cabeçalho]	Uma lista dos grupos de estados da escala e estados da escala, separados por vírgula, que foram selecionados no assistente e são aplicáveis ao site selecionado.
Equipe [cabeçalho]	Os agentes são exibidos por equipe.
Data e Período de Tempo [cabeçalho]	As datas abrangidas pelo relatório e o período de tempo abrangido por cada dia.
ID do Funcionário	O ID da empresa do agente.
Agente	O agente cujas informações estão sendo exibidas.
Data	A data inicial do turno do estado da escala.
Estado de Escala	O nome do estado da escala.
Hora Inicial	A hora inicial do estado da escala.
Hora Final	A hora final do estado da escala.
Duração	A duração de cada estado da escala.
Horas pagas	As horas pagas de cada estado da escala.
Duração Total/Horas Pagas Totais por Agente <i>(não rotulado)</i>	<p>Dica</p> <p>Esse total aparece abaixo das estatísticas de cada agente. Duração: A duração total de todos os estados da escala do agente durante o intervalo de tempo abrangido pelo relatório. Horas Pagas: o total de horas pagas para todos os estados da escala do agente durante o intervalo de tempo abrangido pelo relatório.</p>
Duração Total/Horas Pagas Totais por Equipe	<p>Dica</p> <p>Esse total aparece no final do relatório. Duração: A duração total de todos agentes selecionados em cada equipe selecionada. Horas Pagas: O total de horas pagas de todos agentes selecionados em cada equipe selecionada.</p>
Duração Total/Horas Pagas Totais por Site	<p>Dica</p> <p>Esse total aparece no final do relatório. Duração: A duração total de todos os agentes selecionados de todas as equipes selecionadas no site. Horas Pagas: O total de horas pagas de todos os agentes selecionados de todas as equipes selecionadas no site.</p>

Dica

As durações de folgas de dia inteiro e de exceções de dia inteiro no relatório são calculadas de acordo com estas regras:

- Se o início e o fim forem especificados ou estimados pelo WFM Server, a duração será a diferença entre os valores de início e de término.
- Se o início e o fim *não* forem especificados ou estimados:
 - As durações das exceções e folgas de dia inteiro *pagas* serão iguais ao tempo pago.
 - As durações das exceções e folgas de dia inteiro *não pagas* serão iguais às *Horas Pagas Diárias Padrão* do contrato do agente.

Relatório dos Totais dos Estados da Escala

Para criar um Relatório dos Totais dos Estados da Escala:

1. Na guia **Relatórios**, selecione **Relatórios de Escala** no menu Visualizações.
2. Selecione **Totais de Estados da Escala** na lista do painel Objetos.
É exibida a primeira tela do Assistente de Relatórios: **Cabeçalho**.
3. Opcional: Para criar um cabeçalho no relatório, selecione **Mostrar Cabeçalho** e digite o texto do cabeçalho na caixa de texto.
Opcional: Para exportar o relatório para um arquivo no formato com valores separados por vírgula, marque a caixa de seleção **Criar relatório em formato .csv amigável** (e, após a criação do relatório, selecione **Ações > Salvar Como** e selecione **Separado por Vírgula** como formato do relatório). Não utilize o Workforce Management (WFM) para imprimir relatórios que foram criados em "formato amigável .csv," porque o resultado pode aparecer truncado. Para imprimir o arquivo corretamente, abra-o em um programa capaz de ler o formato .csv e depois imprima-o.
4. Clique em **Avançar**.
5. Na tela **Cenário**, selecione um cenário de escala ou a Escala Principal e, em seguida, clique em **Avançar**.
Você não verá essa tela se o relatório for criado a partir do Escalador de Relatórios, uma vez que os dados de relatório são obtidos a partir da Escala Principal.
6. Na tela **Intervalo de Dados**, selecione uma Granularidade e uma Data de Início e de Término correspondente. (Sua seleção de Granularidade pode **restringir** as seleções de Data.) Em seguida, clique em **Avançar**.
7. Na tela **Destino**, selecione **Agente, Equipe** ou **Site** na lista suspensa. Em seguida, clique em **Avançar**.
8. Na tela **Opções**, marque as caixas de seleção **Excluir Dados Sem Estado** e **Mostrar filtro apenas na primeira página do relatório**, se necessário, e clique em **Avançar**.
9. Na primeira tela **Dados**, selecione os destinos (agentes, equipes ou sites) para incluir no relatório. É possível expandir unidades de negócios para exibir seus sites. Caso selecione **Equipe** ou **Agente** na Página **Destino**, é possível expandir as ramificações da árvore. É possível selecionar através de múltiplos sites.
10. Clique em **Avançar**.
Na segunda tela **Dados**, selecione os estados de escala para incluir.
11. Clique em **Concluir**.
O relatório é exibido no **Visualizador de Relatório**.

Entendendo o Relatório dos Totais dos Estados da Escala

O relatório assume uma das três formas dependendo do destino selecionado.

O Relatório dos Totais dos Estados da Escala do Site

Empresa [cabeçalho]	A empresa abrangida pelo relatório.
Unidade de Negócios [cabeçalho]	O nome de cada unidade de negócios incluída no relatório.
Período de Datas [cabeçalho]	O intervalo de tempo abrangido pelo relatório.
Grupos de Estados da Escala e Estados da Escala Selecionados [cabeçalho]	Os grupos de estados da escala e os estados da escala abrangidos pelo relatório.
Site	O nome de cada site incluído no relatório.
Duração Total para a Unidade de Negócios	O tempo combinado que todos os agentes da unidade de negócios gastaram nos estados de escala selecionados no intervalo de datas do relatório.

O Relatório dos Totais dos Estados da Escala da Equipe

Unidade de Negócios [cabeçalho]	O nome de cada unidade de negócios incluída no relatório.
Site [cabeçalho]	O nome e o fuso horário do site.
Período de Datas [cabeçalho]	O intervalo de tempo abrangido pelo relatório.
Grupos de Estados da Escala e Estados da Escala Selecionados [cabeçalho]	Os grupos de estados da escala e os estados da escala abrangidos pelo relatório.
Equipe	O nome de cada equipe incluída no relatório.
Dia	Cada data correspondente no intervalo de datas selecionado.
Duração	O tempo que cada agente gastou nos estados de escala selecionados para cada dia incluído no relatório.
Duração Total [por Agente]	O tempo total que cada agente gastou nos estados de escala selecionados no intervalo de datas do relatório.
Duração Total por Site	O tempo combinado que todos os agentes do site gastaram nos estados de escala selecionados no intervalo de datas do relatório.
Duração Total por Equipe	O tempo combinado que todos os agentes da equipe gastaram nos estados de escala selecionados no intervalo de datas do relatório.

Dica

As durações de folgas de dia inteiro e de exceções de dia inteiro no relatório são calculadas de acordo com estas regras:

- Se o início e o fim forem especificados ou estimados pelo WFM Server, a duração será a

diferença entre os valores de início e de término.

- Se o início e o fim *não* forem especificados ou estimados:
 - As durações das exceções e folgas de dia inteiro pagas serão iguais ao tempo pago.
 - As durações das exceções e folgas de dia inteiro não pagas serão iguais às Horas Pagas Diárias Padrão do contrato do agente.

Relatório de Escala Individual

Para criar um Relatório de Escala Individual:

1. Na guia **Relatórios**, selecione **Relatórios de Escala** no menu Visualizações.
2. Selecione **Escala Individual** na lista do painel Objetos.
É exibida a primeira tela do Assistente de Relatórios: **Cabeçalho**.
3. Opcional: Para criar um cabeçalho no relatório, selecione **Mostrar Cabeçalho** e digite o texto do cabeçalho na caixa de texto.
Opcional: Para exportar o relatório para um arquivo no formato com valores separados por vírgula, marque a caixa de seleção **Criar relatório em formato .csv amigável** (e, após a criação do relatório, selecione **Ações > Salvar Como** e selecione **Separado por Vírgula** como formato do relatório). Não utilize o Workforce Management para imprimir relatórios que foram criados em "formato amigável .csv," porque o resultado pode aparecer truncado. Para imprimir o arquivo corretamente, abra-o em um programa capaz de ler o formato .csv e depois imprima-o.
4. Clique em **Avançar**.
5. Na tela **Cenário**, selecione um cenário de escala ou a Escala Principal. Em seguida, clique em **Avançar**.
Você não verá essa tela se o relatório for criado a partir do Escalador de Relatórios, uma vez que os dados de relatório são obtidos a partir da Escala Principal.
6. Na tela **Intervalo de Datas**, **selecione** uma data de Início e de Término para o relatório. Em seguida, clique em **Avançar**.
7. Na tela **Dados**, selecione o(s) agente(s) para quem deve ser gerado o relatório.
É possível expandir as unidades de negócios para exibir seus sites, equipes e agentes.
8. Clique em **Concluir**.
O relatório é exibido no **Visualizador de Relatório**.

Entendendo o Relatório de Escala Individual

Site [cabeçalho]	O nome do site e o fuso horário.
Equipe [cabeçalho]	A equipe do agente selecionado.
Agente [cabeçalho]	O nome do agente selecionado.
Período de Datas [cabeçalho]	O intervalo de datas total abrangido pelo relatório.
ID do Funcionário	O ID da empresa do agente.
Dia	A data para cada conjunto de informações.
Horas Pagas	O número total de horas pagas que o agente trabalhou em cada dia exibido.
Estado de Escala	Os estados da escala do agente em cada dia exibido.
Hora Inicial	A hora em que o agente foi escalado para iniciar cada estado escalado.

Hora Final	A hora em que o agente foi escalado para terminar cada estado escalado.
-------------------	---

Relatório de Escala de Equipe

Para criar um Relatório de Escala de Equipe:

1. Na guia **Relatórios**, selecione **Relatórios de Escala** no menu Visualizações.
2. Selecione **Relatório de Equipe** na lista do painel Objetos.
É exibida a primeira tela do Assistente de Relatórios: **Cabeçalho**.
3. Opcional: Para criar um cabeçalho no relatório, selecione **Mostrar Cabeçalho** e digite o texto do cabeçalho na caixa de texto.
Opcional: Para exportar o relatório para um arquivo no formato com valores separados por vírgula, marque a caixa de seleção **Criar relatório em formato .csv amigável** (e, após a criação do relatório, selecione **Ações > Salvar Como** e selecione **Separado por Vírgula** como formato do relatório). Não utilize o Workforce Management para imprimir relatórios que foram criados em "formato amigável .csv," porque o resultado pode aparecer truncado. Para imprimir o arquivo corretamente, abra-o em um programa capaz de ler o formato .csv e depois imprima-o.
4. Clique em **Avançar**.
5. Na tela **Cenário**, selecione um cenário de escala ou a Escala Principal. Em seguida, clique em **Avançar**.
Você não verá essa tela se o relatório for criado a partir do Escalador de Relatórios, uma vez que os dados de relatório são obtidos a partir da Escala Principal.
6. Opcionalmente, marque a caixa de seleção **Ordenar por Início de Turno**. Em seguida, clique em **Avançar**.
7. Na página **Intervalo de Datas**, **selecione** uma data Inicial e Final para o relatório. Em seguida, clique em **Avançar**.
8. Na tela **Dados**, selecione as equipes para as quais gerar o relatório.
É possível expandir unidades de negócio para exibir seus sites e equipes.
O relatório é ordenado alfabeticamente por unidade de negócios, nome do site em cada unidade de negócios e nome da equipe.
9. Clique em **Concluir**.
O relatório é exibido no **Visualizador de Relatório**.

Entendendo o Relatório de Escala de Equipe

Site [cabeçalho]	O nome do site e o fuso horário.
Equipe [cabeçalho]	A equipe abrangida pelo relatório.
Período de Datas [cabeçalho]	O período abrangido pelo relatório.
Dia [cabeçalho]	O relatório é organizado dia a dia. Esta linha identifica a primeira data exibida.
Agente	O nome de cada agente da equipe.
Horas Totais	O total de horas do agente (horas pagas mais horas não pagas) para o dia.
Horas Pagas	As horas pagas do agente para o dia.

Horas Efetivas	As horas durante as quais o agente é pago e está trabalhando. (Atividade de trabalho é incluída, mas as pausas não são.)
Estado de Escala	Informações de estado da escala e conjunto de atividades.
Hora Inicial	A hora em que o agente foi escalado para iniciar cada estado escalado.
Hora Final	A hora em que o agente foi escalado para terminar cada estado escalado.

Relatório de Escala Semanal

Importante

É possível visualizar este relatório somente se você tiver a permissão de segurança de Relatório de Escala Semanal. Consulte os tópicos **Configuração > Funções** para obter mais informações sobre os privilégios de segurança.

Para criar um Relatório de Escala Semanal:

1. Na guia **Relatórios**, selecione **Relatórios de Escala** no menu Visualizações.
2. Selecione **Relatório de Escala Semanal** na lista do painel Objetos.
É exibida a primeira tela do Assistente de Relatórios: **Cabeçalho**.
3. Opcional: Para criar um cabeçalho no relatório, selecione **Mostrar Cabeçalho** e digite o texto do cabeçalho na caixa de texto.
Opcional: Para exportar o relatório para um arquivo no formato com valores separados por vírgula, marque a caixa de seleção **Criar relatório em formato .csv amigável** (e, após a criação do relatório, selecione **Ações > Salvar Como** e selecione **Separado por Vírgula** como formato do relatório). Não utilize o Workforce Management para imprimir relatórios que foram criados em "formato amigável .csv," porque o resultado pode aparecer truncado. Para imprimir o arquivo corretamente, abra-o em um programa capaz de ler o formato .csv e depois imprima-o.
4. Clique em **Avançar**.
5. Na tela **Cenário**, selecione um cenário de escala ou a Escala Principal. Em seguida, clique em **Avançar**.
Você não verá essa tela se o relatório for criado a partir do Escalador de Relatórios, uma vez que os dados de relatório são obtidos a partir da Escala Principal.
6. Na tela **Dados**, selecione os elementos para incluir no relatório.
Nesta tela, é exibida uma árvore hierárquica de unidades de negócios, sites, equipes e agentes. É possível expandir cada elemento da árvore para exibir seu conteúdo. É possível fazer várias seleções.
7. Na tela **Intervalo de Dados**, selecione um intervalo de datas usando um destes dois métodos:
 - **Selecione** uma Data Inicial e uma Data Final.

Importante

Caso selecione a Escala Principal na **etapa 5**, você poderá selecionar qualquer número de semanas.
Caso selecione uma escala diferente na **etapa 5**, você poderá selecionar qualquer número de semanas - até ao número total de semanas que foi definido no cenário.

- Marque a caixa de seleção **Período de Planejamento** (não marcada por padrão) para especificar um período de planejamento ou intervalo de semanas.

8. Também na tela **Intervalo de Datas**, selecione um tipo de dados no grupo de botões de opção **Tipo de Dados para Mostrar** para especificar o que deve aparecer no relatório. Os valores possíveis são: **Horas Iniciais/Finais do Turno**, **Total de Horas Pagas** e **Nomes de Turnos ou Estado de Escala**.
9. Clique em **Concluir**.
O relatório é exibido no [Visualizador de Relatório](#).

Entendendo o Relatório de Escala Semanal

Site [cabeçalho]	O nome e o fuso horário da unidade de negócios ou do site.
Equipe [cabeçalho]	Os agentes são exibidos por equipe.
Período de Datas [cabeçalho]	O intervalo de datas total abrangido pelo relatório.
Período de Planejamento [cabeçalho]	O período de planejamento total abrangido pelo relatório.
ID do Funcionário	O ID da empresa do agente.
Agente	O nome do agente.
Dias da semana	Colunas para cada dia da semana.
Horas Pagas	As horas de trabalho pagas do agente por semana.
Horas Efetivas	As horas de trabalho efetivas do agente por semana.
Horas Não Efetivas	As horas de trabalho não efetivas do agente por semana (isto é, as horas pelas quais o agente é pago, mas não trabalhou, como pausas e dias livres pagos).
Horas Pagas do Período Planejado	As horas de trabalho pagas do agente por período de planejamento.
Totais para Horas Pagas [linha]	O total da coluna Horas Pagas .
Totais para Horas Efetivas [linha]	O total da coluna Horas Efetivas .
Totais para Horas Não Efetivas [linha]	O total da coluna Horas Não Efetivas .
Total de horas para cada dia da semana [linha]	Total das colunas Dias da Semana .

Apresentação

As informações no relatório finalizado são agrupadas sob os seguintes cabeçalhos:

- Empresa
- Nome da unidade de negócios
- Nome do site
- Nome da Equipe
- Nome do Agente

Relatório de Escala Semanal de Atividades

Para criar um Relatório de Escala Semanal de Atividades:

1. Na guia **Relatórios**, selecione **Relatórios de Escala** no menu Visualizações.
2. Selecione **Escala Semanal de Atividades** na lista do painel Objetos.
É exibida a primeira tela do Assistente de Relatórios: **Cabeçalho**.
3. Opcional: Para criar um cabeçalho no relatório, selecione **Mostrar Cabeçalho** e digite o texto do cabeçalho na caixa de texto.
Opcional: Para exportar o relatório para um arquivo no formato com valores separados por vírgula, marque a caixa de seleção **Criar relatório em formato .csv amigável** (e, após a criação do relatório, selecione **Ações > Salvar Como** e selecione **Separado por Vírgula** como formato do relatório). Não utilize o Workforce Management para imprimir relatórios que foram criados em "formato amigável .csv," porque o resultado pode aparecer truncado. Para imprimir o arquivo corretamente, abra-o em um programa capaz de ler o formato .csv e depois imprima-o.
4. Clique em **Avançar**.
5. Na tela **Cenário**, selecione um cenário de escala ou a Escala Principal. Em seguida, clique em **Avançar**.
Você não verá essa tela se o relatório for criado a partir do Escalador de Relatórios, uma vez que os dados de relatório são obtidos a partir da Escala Principal.
6. Preencher a tela **Intervalo de Datas**.
 - a. **Selecione** uma Data Inicial e uma Data Final para o relatório.
É possível selecionar múltiplas semanas para o resultado do relatório, mas a seleção deve ser de semanas completas.
 - b. Selecione **Mostrar Funcionários Necessários**, se necessário.
 - c. Na tela **Tipo de Dados a Mostrar**, selecione os **horários iniciais/finais**, **Total de Horas Pagas** ou a opção **Turno ou Nomes do Estado da Escala**, se necessário.
 - d. Clique em **Avançar**.
7. Exiba os totais de funcionários no modo Equivalente a Tempo Integral (FTE) ou homem-hora nesse relatório, selecionando o modo no assistente de relatórios. Selecione o modo marcando ou desmarcando a opção **Mostrar informações de totais de funcionários em homens-hora em vez de FTE**. O valor padrão dessa opção será o mesmo das configurações em **Alterando a Exibição de Funcionários de FTE para Homens-Hora**.
8. Na tela **Dados**, selecione a atividade ou as atividades para as quais deseja gerar o relatório.
É possível expandir unidades de negócios para exibir seus sites e atividades.
9. Clique em **Concluir**.
O relatório é exibido no **Visualizador de Relatório**.

Entendendo o Relatório de Escala Semanal de Atividades

Site [cabeçalho]	O nome do site e o fuso horário.
------------------	----------------------------------

Atividade [cabeçalho]	A atividade que é abrangida pelo relatório.
Período de Datas [cabeçalho]	O intervalo de datas que foi selecionado no Assistente de Relatórios.
FTEs Escalados	O número de agentes (equivalentes a tempo integral) escalados para a atividade nos dias selecionados.
FTEs Calculados	O número de agentes (equivalentes a tempo integral) nos funcionários calculados para a atividade.
Diferença	A diferença entre os FTEs calculados e escalados.
FTEs Necessários	O número de agentes (equivalentes a tempo integral) nos funcionários necessários para a atividade. Esta linha e a próxima aparecem se tiver sido marcada a caixa de seleção Mostrar Funcionários Necessários .
Diferença	A diferença entre os FTEs escalados e necessários.
Agente	O nome do agente.
ID	O número de identificação do agente.
Dias	Múltiplas colunas exibem as horas iniciais/finais do agente (ou horas pagas, se a caixa de seleção Horas Pagas tiver sido marcada) para cada dia da semana do período do relatório.
Horas de Trabalho Semanal-Pagas	As horas de trabalho pagas do agente por semana.
Horas de Trabalho Semanal-Efet.	As horas de trabalho efetivas do agente por semana.
Horas de Trabalho Semanal-Não Efet.	As horas de trabalho não efetivas do agente por semana (isto é, as horas pelas quais o agente é pago, mas não trabalhou, como pausas e dias livres pagos).
Horas Totais	O número total de horas pagas gastas por todos os agentes escalados para trabalhar na atividade em questão durante o dia. Esta linha inclui um total para cada dia, e um total semanal para cada categoria de horas pagas.
Total de Horas Pagas	As horas de trabalho pagas da equipe por semana.
Total de Horas Efetivas	As horas de trabalho efetivas da equipe por semana.
Total de Horas Não Efetivas	As horas de trabalho não efetivas da equipe por semana.
Horas Totais para cada dia da semana	As horas de trabalho pagas da equipe, para cada dia, por semana.
Rodapé	Indica que o agente trabalhou em uma atividade diferente durante o tempo especificado.

Apresentação

As informações no relatório finalizado são agrupadas sob os seguintes cabeçalhos:

Empresa

Unidade de Negócios

Site

Intervalo de datas Semana

Equipe

Atividade

Agente

Relatório de Escala Semanal de Equipe

Para criar um Relatório de Escala Semanal de Equipe:

1. Na guia **Relatórios**, selecione **Relatórios de Escala** no menu Visualizações.
2. Selecione **Relatório Semanal da Equipe** na lista do painel Objetos.
É exibida a primeira tela do Assistente de Relatórios: **Cabeçalho**.
3. Opcional: Para criar um cabeçalho no relatório, selecione **Mostrar Cabeçalho** e digite o texto do cabeçalho na caixa de texto.
Opcional: Para exportar o relatório para um arquivo no formato com valores separados por vírgula, marque a caixa de seleção **Criar relatório em formato .csv amigável** (e, após a criação do relatório, selecione **Ações > Salvar Como** e selecione **Separado por Vírgula** como formato do relatório). Não utilize o Workforce Management para imprimir relatórios que foram criados em "formato amigável .csv," porque o resultado pode aparecer truncado. Para imprimir o arquivo corretamente, abra-o em um programa capaz de ler o formato .csv e depois imprima-o.
4. Clique em **Avançar**.
5. Na tela **Cenário**, selecione um cenário de escala ou a Escala Principal. Em seguida, clique em **Avançar**.
Você não verá essa tela se o relatório for criado a partir do Escalador de Relatórios, uma vez que os dados de relatório são obtidos a partir da Escala Principal.
6. Preencher a tela **Intervalo de Datas**:
 - a. **Selecione** uma Data Inicial e uma Data Final para o relatório. É possível selecionar múltiplas semanas para o resultado do relatório, mas a seleção deve ser de semanas completas.
 - b. Na tela **Tipo de Dados a Serem Mostrados**, selecione um tipo de dados: **Hora Inicial/Final**, **Horas Pagas** ou **Nomes de Estado de Escala ou Turno**, conforme necessário.
 - c. Clique em **Avançar**.
7. Na tela **Dados**, selecione as equipes para as quais gerar o relatório.
É possível expandir unidades de negócio para exibir seus sites e equipes.
8. Clique em **Concluir**.
O relatório é exibido no **Visualizador de Relatório**.

O relatório é ordenado alfabeticamente por unidade de negócios, nome do site em cada unidade de negócios e nome da equipe.

Entendendo o Relatório de Escala Semanal de Equipe

Site [cabeçalho]	O nome do site e o fuso horário.
Equipe [cabeçalho]	A equipe abrangida pelo relatório.
Período de Datas [cabeçalho]	O intervalo de datas que foi selecionado no Assistente de Relatórios.
Atividade	Cada atividade desempenhada pelos agentes da equipe selecionada. O relatório é organizado por

	nome da atividade.
Agente	Cada agente escalado para trabalhar na atividade indicada.
ID	O número de identificação de cada agente.
Dia	Cada dia da semana.
Horas de Trabalho Semanal-Pagas	O número de horas pagas por semana para cada agente.
Horas de Trabalho Semanal-Efet.	O número de horas efetivas por semana para cada agente. (Exclui pausas pagas e dias livres pagos.)
Horas de Trabalho Semanal-Não Efet.	O número de horas não efetivas por semana para cada agente. (Horas não trabalhadas e pagas, como pausas pagas e dias livres pagos.)
Horas Totais	O número total de horas pagas trabalhadas pela equipe inteira caso ela tenha agentes escalados para trabalhar na atividade durante o dia (para o total diário) e a semana (para o total semanal).
Rodapé	Indica que o agente trabalhou em uma atividade diferente durante o tempo especificado.

Apresentação

As informações no relatório finalizado são agrupadas sob os seguintes cabeçalhos:

Empresa

Unidade de Negócios

Site

Intervalo de datas Semana

Equipe

Atividade

Agente

Relatório de Cobertura de Escala Semanal

Para criar um Relatório de Cobertura de Escala Semanal:

1. Na guia **Relatórios**, selecione **Relatórios de Escala** no menu Visualizações.
2. Selecione **Cobertura da Escala Semanal** na lista do painel Objetos.
É exibida a primeira tela do Assistente de Relatórios: **Cabeçalho**.
3. Opcional: Para criar um cabeçalho no relatório, selecione **Mostrar Cabeçalho** e digite o texto do cabeçalho na caixa de texto.
Opcional: Para exportar o relatório para um arquivo no formato com valores separados por vírgula, marque a caixa de seleção **Criar relatório em formato .csv amigável** (e, após a criação do relatório, selecione **Ações > Salvar Como** e selecione **Separado por Vírgula** como formato do relatório). Não utilize o Workforce Management para imprimir relatórios que foram criados em "formato amigável .csv," porque o resultado pode aparecer truncado. Para imprimir o arquivo corretamente, abra-o em um programa capaz de ler o formato .csv e depois imprima-o.
4. Clique em **Avançar**.
5. Na tela **Cenário**, selecione um cenário de escala ou a Escala Principal. Em seguida, clique em **Avançar**.
Você não verá essa tela se o relatório for criado a partir do Escalador de Relatórios, uma vez que os dados de relatório são obtidos a partir da Escala Principal.
6. Na tela **Intervalo de Datas**:
 - a. **Selecione** uma Data Inicial e uma Data Final no painel **Intervalo de Datas**.
 - b. Selecione **Mostrar Funcionários Necessários** ou **Funcionários Calculados** no painel **Opções**.
 - c. Selecione um das seguintes opções: **Atividade**, **Site**, **Atividade Multi-site** ou **Unidade de Negócios** na lista suspensa do painel **Destino**.
 - d. Clique em **Avançar**.
7. Exiba os totais de funcionários no modo Equivalente a Tempo Integral (FTE) ou homem-hora nesse relatório, selecionando o modo no assistente de relatórios. Selecione o modo marcando ou desmarcando a opção **Mostrar informações de totais de funcionários em homens-hora em vez de FTE**. O valor padrão dessa opção será o mesmo das configurações em **Alterando a Exibição de Funcionários de FTE para Homens-Hora**.
8. Na tela **Dados**, selecione os destinos a serem incluídos no relatório.
A árvore desta página exibe atividades, sites, atividades multi-site ou unidades de negócios (dependendo da escolha na tela Destino). Caso selecione um destino diferente de uma unidade de negócios, as unidades de negócios da árvore serão expandidas para exibir seu conteúdo. É possível fazer várias seleções.
9. Clique em **Concluir**.
O relatório é exibido no **Visualizador de Relatório**.

Entendendo o Relatório de Cobertura de Escala Semanal

Site [cabeçalho]

O nome e o fuso horário da unidade de negócios ou

	do site.
Atividade ou Site [cabeçalho]	O nome da atividade ou site cujas informações aparecem na tabela.
Período de Datas [cabeçalho]	O intervalo de datas total abrangido pelo relatório.
Intervalo	Os dados são exibidos a cada intervalo de tempo.
Dias	Colunas para cada dia da semana.
Calculados/Necessários	Os funcionários calculados ou necessários por intervalo de tempo. (Estas colunas aparecem caso selecione Mostrar Funcionários Necessários e/ou Funcionários Calculados no Assistente de Relatórios.)
Escalados	O número efetivo de agentes que foram escalados para esta atividade para este intervalo.
Diferença	A diferença entre os funcionários calculados/necessários e os funcionários escalados.
Horas Totais [linha]	O total de pessoas-horas equivalentes a tempo integral para cada dia.

Dica

Quando a previsão para uma Atividade está ausente, o valor padrão para horas pagas por dia (um parâmetro usado para os cálculos de FTE) é 1 hora.

Relatório de Orçamento Escalado

Para criar um Relatório de Orçamento Escalado:

1. Na guia **Relatórios**, selecione **Relatórios de Escala** no menu Visualizações.
2. Selecione **Relatório de Orçamento Escalado** na lista do painel Objetos.
É exibida a primeira tela do Assistente de Relatórios: **Cabeçalho**.
3. Opcional: Para criar um cabeçalho no relatório, selecione **Mostrar Cabeçalho** e digite o texto do cabeçalho na caixa de texto.
Opcional: Para exportar o relatório para um arquivo no formato com valores separados por vírgula, marque a caixa de seleção **Criar relatório em formato .csv amigável** (e, após a criação do relatório, selecione **Ações > Salvar Como** e selecione **Separado por Vírgula** como formato do relatório). Não utilize o Workforce Management para imprimir relatórios que foram criados em "formato amigável .csv," porque o resultado pode aparecer truncado. Para imprimir o arquivo corretamente, abra-o em um programa capaz de ler o formato .csv e depois imprima-o.
4. Clique em **Avançar**.
5. Na tela **Cenário**, selecione um cenário de escala ou a Escala Principal. Em seguida, clique em **Avançar**.
Você não verá essa tela se o relatório for criado a partir do Escalador de Relatórios, uma vez que os dados de relatório são obtidos a partir da Escala Principal.
6. Na tela de **Intervalo de Datas**, **selecione** uma Data de Início e de Término. Em seguida, clique em **Avançar**.
7. Na tela **Dados**, selecione as equipes para as quais gerar o relatório.
É possível expandir unidades de negócio para exibir seus sites e equipes.
8. Clique em **Concluir**.
O relatório é exibido no **Visualizador de Relatório**.

Entendendo o Relatório de Orçamento Escalado

Site [cabeçalho]	O nome do site.
Equipe [cabeçalho]	O relatório é organizado equipe por equipe.
Período de Datas [cabeçalho]	O período de tempo total abrangido pelo relatório.
Dia [cabeçalhos]	Para cada equipe, o relatório exibe informações de orçamento dia a dia.
Agente	O nome de cada agente na equipe.
Orçamento Regular	O pagamento do agente para horas de trabalho regular em um dado dia.
Orçamento de Hora Extra	O pagamento do agente por horas extras de trabalho em um dado dia.
Orçamento Total	O pagamento total do agente em um dado dia.
Número de Agentes	O número de agentes na equipe.

Total Por Dia [linha]	O total regular, de horas extras e o total dos orçamentos de toda a equipe em um dado dia.
Total para Equipe [linha]	O total regular, de horas extras e o total dos orçamentos da equipe para todo um intervalo de datas selecionado.

Relatório de Comentários de Agente

Importante

Este relatório apresenta informações somente para agentes e dias com comentários inseridos. O relatório não é gerado caso os dias de escala do agente selecionado não tenham comentários.

Para criar um Relatório de Comentários de Agente:

1. Na guia **Relatórios**, selecione **Relatórios de Escala** no menu Visualizações.
2. Selecione **Relatório de Comentários de Agente** na lista do painel Objetos. É exibida a primeira tela do Assistente de Relatórios: **Cabeçalho**.
3. Para imprimir um cabeçalho no relatório, selecione **Mostrar Cabeçalho** e digite o texto do cabeçalho na caixa de texto. Em seguida (quer você tenha inserido um cabeçalho ou não), clique em **Avançar**.
4. Na tela **Cenário**, selecione um cenário de escala ou a Escala Principal. Em seguida, clique em **Avançar**. Você não verá essa tela se o relatório for criado a partir do Escalador de Relatórios, uma vez que os dados de relatório são obtidos a partir da Escala Principal.
5. Na tela de **Intervalo de Datas**, **selecione** uma Data de Início e de Término. Em seguida, clique em **Avançar**.
6. Na tela **Dados**, selecione os agentes que você deseja incluir no relatório. É possível expandir as unidades de negócios para exibir seus sites, equipes e agentes. É possível selecionar múltiplos agentes de diferentes equipes e sites. É possível também selecionar equipes ou sites inteiros.
7. Clique em **Concluir**. O relatório é exibido no **Visualizador de Relatório**.

Entendendo o Relatório de Comentários de Agente

Site [cabeçalho]	O nome do site.
Equipe [cabeçalho]	As informações do agente são exibidas equipe a equipe.
Período de Datas [cabeçalho]	O intervalo de datas total abrangido pelo relatório.
Dia [cabeçalho]	A data na qual cada grupo de comentários se aplica.
Agente	O nome de cada agente.
Comentários	Qualquer comentário sobre o agente incluído na janela Escala Diária .

Relatório de Validação de Escala

Para criar um Relatório de Validação de Escala:

1. Na guia **Relatórios**, selecione **Relatórios de Escala** no menu Visualizações.
2. Selecione **Relatório de Validação de Escala** na lista do painel Objetos.
É exibida a primeira tela do Assistente de Relatórios: **Cabeçalho**.
3. Para imprimir um cabeçalho no relatório, selecione **Mostrar Cabeçalho** e digite o texto do cabeçalho na caixa de texto.
4. Clique em **Avançar**.
5. Na tela **Cenário**, selecione um cenário de escala ou a Escala Principal.
6. Clique em **Concluir**.
O relatório é exibido no [Visualizador de Relatório](#).

Entendendo o Relatório de Validação de Escala

Este relatório disponibiliza um formato imprimível e pesquisável no qual é possível visualizar os avisos de Validação de Escala gerados. É possível navegar nos mesmos avisos na janela **Revisar Mensagens**.

Para mais informações a respeito destes avisos, consulte [Validação de Escala](#).

Relatório de Troca de Escala

Para criar um Relatório de Troca de Escala:

1. Na guia **Relatórios**, selecione **Relatórios de Escala** no menu Visualizações.
2. Selecione **Relatório de Troca de Escala** na lista do painel Objetos.
É exibida a primeira tela do Assistente de Relatórios: **Cabeçalho**.
3. Opcional: Para criar um cabeçalho no relatório, selecione **Mostrar Cabeçalho** e digite o texto do cabeçalho na caixa de texto.
Opcional: Para exportar o relatório para um arquivo no formato com valores separados por vírgula, marque a caixa de seleção **Criar relatório em formato .csv amigável** (e, após a criação do relatório, selecione **Ações > Salvar Como** e selecione **Separado por Vírgula** como formato do relatório). Não utilize o Workforce Management para imprimir relatórios que foram criados em "formato amigável .csv," porque o resultado pode aparecer truncado. Para imprimir o arquivo corretamente, abra-o em um programa capaz de ler o formato .csv e depois imprima-o.
4. Clique em **Avançar**.
5. Na tela de **Intervalo de Datas**, **selecione** uma Data Inicial e Final.
6. Na seção **Tipo de Dados**, selecione cada status de troca que você deseja incluir no relatório.
Desmarque as caixas de seleção para cada status que você deseja omitir. Em seguida, clique em **Avançar**.
7. Na tela **Opções de Ordenamento**, selecione uma de duas maneiras de ordenar os dados de relatórios, **por Nome do agente** ou **por Data**.
8. Na tela **Dados**, selecione os agentes que você deseja incluir no relatório.
É possível expandir unidades de negócios para exibir seus sites, equipes e agentes. É possível selecionar múltiplos agentes de várias equipes. É possível também selecionar todas as equipes ou todo um site.
9. Clique em **Concluir**.
O relatório é exibido no **Visualizador de Relatório**.

Entendendo o Relatório de Troca de Escala

Site [cabeçalho]	O nome do site e o fuso horário.
Período de Datas [cabeçalho]	O intervalo de datas que foi selecionado no Assistente de Relatórios.
Proponente: Equipe, Nome	A equipe e o nome do agente proponente para cada troca.
Respondente: Equipe, Nome	A equipe e o nome do agente respondente para cada proposta de troca.
Troca: Dias	As datas incluídas em cada proposta de troca.
Status	O status de cada proposta de troca. (Caso tenha excluído um status na tela Estados de Troca de

	Escala do Assistente de Relatórios, as trocas com aquele status não aparecerão no relatório.)
Data da Transação	A data em que a proposta de troca entrou no seu status atual.
Aprovado Por / Recusado Por	O supervisor que aprovou ou recusou a proposta de troca, ou "Aprovada Automaticamente" / "Recusada Automaticamente" se isto foi feito pelo sistema.
Comentários	Qualquer comentário anexado pelo supervisor que atuou na proposta de troca.

Relatório de Resumo de Escala

Para criar um Relatório de Resumo de Escala:

1. Na guia **Relatórios**, selecione **Relatórios de Escala** no menu Visualizações.
2. Selecione **Relatório de Resumo de Escala** na lista do painel Objetos.

É exibida a primeira tela do Assistente de Relatórios: **Cabeçalho**.

3. Opcional: Para criar um cabeçalho no relatório, selecione **Mostrar Cabeçalho** e digite o texto do cabeçalho na caixa de texto.

Opcional: Para exportar o relatório para um arquivo no formato com valores separados por vírgula, marque a caixa de seleção **Criar relatório em formato .csv amigável** (e, após a criação do relatório, selecione **Ações > Salvar Como** e selecione **Separado por Vírgula** como formato do relatório). Não utilize o Workforce Management para imprimir relatórios que foram criados em "formato .csv amigável" porque o resultado pode aparecer truncado. Para imprimir o arquivo corretamente, abra-o em um programa capaz de ler o formato .csv e depois imprima-o.

4. Clique em **Avançar**.
5. Na página **Cenários**, selecione um cenário de escala ou a Escala Principal. Em seguida, clique em **Avançar**.
Você não verá essa tela se o relatório for criado a partir do Escalador de Relatórios, uma vez que os dados de relatório são obtidos a partir da Escala Principal.
6. Na página **Intervalo de Datas**:
 - a. Selecione o botão de opção para a granularidade desejada.

Caso você selecione **De Um Dia**, o relatório exibirá os dados para um período de 24 horas em intervalos. Utilize a caixa suspensa para especificar a granularidade do intervalo: **15** (padrão), **30** ou **60** minutos.
 - b. Caso você tenha selecionado a granularidade de **[X]-semanas**, em seguida, selecione o número de semanas a incluir. É possível gerar o relatório para qualquer número de semanas entre um e seis. Esta opção estará indisponível caso você selecione qualquer granularidade que não seja semanas.
 - c. Insira o intervalo de datas que você deseja que seja exibido no relatório. Caso você tenha optado por gerar o relatório para um cenário de escala, as datas devem estar dentro do período do cenário.
 - d. Selecione o tipo de Destino—atividade, atividade multi-site, grupo de atividades, site, unidade de negócios—para o qual você deseja que o relatório seja gerado. Caso você selecione atividade multi-site ou unidade de negócios, as seguintes caixas de seleção serão exibidas: **Use Atividades Multi-site**. Deixe marcada para agregar dados de relatório por atividades multi-site.
 - e. Clique em **Avançar**.
7. Exiba os totais de funcionários no modo Equivalente a Tempo Integral (FTE) ou homem-hora nesse relatório, selecionando o modo no assistente de relatórios. Selecione o modo marcando ou desmarcando a opção **Mostrar informações de totais de funcionários em homens-hora em vez de FTE**. O valor padrão dessa opção será o mesmo das configurações em [Alterando a Exibição de Funcionários de FTE para Homens-Hora](#).
8. Na página **Dados**, selecione os objetos específicos que você deseja visualizar. Dependendo da escolha do tipo de objeto, será possível optar por visualizar a empresa, unidades de negócios, sites ou

atividades. Nem todas as opções estarão disponíveis para todos os tipos de objeto.

Caso você selecione **Atividade**, a árvore irá conter a empresa, unidades de negócios (se aplicável), grupos de atividades (se aplicável), sites e atividades. Caso você selecione **Site**, a árvore irá conter a empresa, unidades de negócios (se aplicável), grupos de atividades (se aplicável) e sites. Caso você selecione **Unidade de Negócios**, a árvore irá conter a empresa e unidades de negócios. É possível gerar o relatório somente para a empresa, uma unidade de negócios, um site ou uma atividade.

- Na página **Estatísticas**, selecione as estatísticas que você deseja incluir no relatório, marcando a caixa de seleção próxima a cada estatística. É possível selecionar até 18 itens da lista. Para obter descrições destas estatísticas, consulte [Métricas do WFM](#) no *Workforce Management Administrator's Guide*.

A lista de estatísticas inclui estas categorias:

- Contagem
- Nível de Serviço
- Volume de Interação
- TMA
- Orçamento
- Funcionários
- Diferença
- Cobertura
- VMR
- Ocupação

Para cada categoria, existe uma ou mais destas métricas:

- Esc. (Escalado)
- Prev. (Previsão)
- Dif. (Diferença)
- Calc. (Calculado)
- Nec. (Necessário)
- Publ. (Publicado)

Se a opção Principal for selecionada na tela **Cenário**, as caixas de seleção **Cobertura Publ.** e **Dif. de Cobertura** ficarão habilitadas e selecionadas por padrão. Esta última coluna exibe a diferença entre a cobertura de escala baseada na atual Escala Principal e a cobertura de escala baseada na Escala Principal de linha de base.

- Clique em **Concluir**.
O relatório é exibido no [Visualizador de Relatório](#).

Entendendo o Relatório de Resumo de Escala

Informações do Site ou Informações da Unidade de Negócios ou Empresa [cabecalho]

O nome e fuso horário do site, caso você tenha selecionado atividade como destino do relatório.

	O nome e fuso horário da unidade de negócios, caso você tenha selecionado atividade multi-site ou site como destino do relatório. A empresa, caso você tenha selecionado unidade de negócios como destino do relatório. (Cada raiz é exibida separadamente.)
Atividade, Atividade Multi-site, Site ou Unidade de Negócios [cabeçalho]	O relatório é organizado por atividade, atividade multi-site, site ou unidade de negócios— dependendo do destino selecionado no Assistente de Relatórios.
Data/Período de Datas [cabeçalho]	As datas abrangidas pelo relatório. O relatório exibe informações separadamente para cada destino e data. Este cabeçalho mostra a Data, se você tiver selecionado a granularidade De Um Dia e Período de Datas para outras granularidades.
Intervalo, Dia, Semana de, X Semanas de, Mês	O período de tempo mostrado. O conteúdo do cabeçalho e da coluna depende da granularidade selecionada.
Cobertura [Escalada]	A cobertura da equipe escalada.
Contagem [Escalada]	O número de agentes escalados.
Porcentagem de Nível de Serviço Escalada	Este percentual de nível de serviço pode ser dada a cobertura de funcionários, supondo que outras métricas planejadas (como volumes de interação e Tempo Médio de Atendimento) permaneçam inalteradas.
Porcentagem de Nível de Serviço Prevista	A porcentagem de nível de serviço que se espera atingir com base no número de agentes previstos. Ela pode ser diferente do objetivo de nível de serviço original que foi definido quando a previsão de funcionários foi criada devido ao arredondamento do número de agentes. Por exemplo, o WFM pode prever a necessidade de 12 agentes para atender ao objetivo de nível de serviço de 80% das interações respondidas dentro de 20 segundos, mas a Porcentagem de Nível de Serviço Prevista mostra um número maior, como 83,48%. Isso ocorre porque 12 era o número mínimo de agentes necessários para atender ao objetivo de nível de serviço de 80%, mas, com esse número de agentes, espera-se que o Contact Center alcance um nível de serviço um pouco melhor que 80%. Com um agente a menos (11 agentes), não se pode esperar que o Contact Center alcance o nível de serviço de 80%.
Porcentagem de Nível de Serviço Adiado Escalada	O percentual de nível de serviço adiado que pode ser atingido pela cobertura de funcionários, assumindo que outras métricas planejadas (como volume de interação e Tempo Médio de Atendimento) permaneçam inalteradas.
Porcentagem de Nível de Serviço Adiado Prevista	O percentual de nível de serviço adiado que se espera atingir com base no número de agentes previstos.
Volume de Interação Escalado	O número de interações que podem ser tratadas com base na cobertura de escala.
Volume de Interação Previsto	O número esperado de interações, de acordo com a Previsão Principal—supondo que outras métricas planejadas permanecem inalteradas.
TMA Escalado	O Tempo Médio de Atendimento por interação, com base na escala—assumindo que outras métricas planejadas permanecem inalteradas.
TMA Previsto	O Tempo Médio de Atendimento esperado, de acordo com a Previsão Principal.

Orçamento Escalado	O orçamento para a cobertura escalada para o dia e destino selecionados, com base nos salários e horas pagas dos agentes escalados.
Orçamento Previsto	O orçamento para a equipe calculada para o dia e destino selecionados, com base nas horas pagas por dia para funcionário em tempo integral e no salário especificado no cenário.
Funcionários Calculados	O número necessário de agentes, conforme calculado pelo WFM, com base nos volumes de interação previstos, no TMA e nos objetivos de serviço aplicáveis.
Funcionários Necessários	O número necessário de agentes definido pelo usuário, inserindo explicitamente destinos de previsão ou usando um modelo.
Diferença Calculada	A diferença entre Cobertura [Escalada] e Funcionários Calculados.
Diferença Necessária	A diferença entre Cobertura [Escalada] e Funcionários Necessários.
Cobertura Publ.	A cobertura publicada da equipe.
Dif. de Cobertura	A diferença entre a cobertura de escala baseada na atual Escala Principal e a cobertura de escala baseada na Escala Principal de linha de base.

Relatório de Tempo Marcado de Escala

Para criar um Relatório de **Tempo Marcado** de Escala:

1. Na guia **Relatórios**, selecione **Relatórios de Escala** no menu Visualizações.
 2. Selecione **Relatório de Tempo Marcado de Escala** na lista do painel Objetos.
É exibida a primeira tela do Assistente de Relatórios: **Cabeçalho**.
 3. Opcional: Para criar um cabeçalho no relatório, selecione **Mostrar Cabeçalho** e digite o texto do cabeçalho na caixa de texto.
Opcional: Para exportar o relatório para um arquivo no formato com valores separados por vírgula, marque a caixa de seleção **Criar relatório em formato .csv amigável** (e, após a criação do relatório, selecione **Ações > Salvar Como** e selecione **Separado por Vírgula** como formato do relatório). Não utilize o Workforce Management para imprimir relatórios que foram criados em "formato amigável .csv," porque o resultado pode aparecer truncado. Para imprimir o arquivo corretamente, abra-o em um programa capaz de ler o formato .csv e depois imprima-o.
 4. Clique em **Avançar**.
 5. Na tela **Cenários**, selecione um cenário de escala ou a Escala Principal. Em seguida, clique em **Avançar**.
Você não verá essa tela se o relatório for criado a partir do Escalador de Relatórios, uma vez que os dados de relatório são obtidos a partir da Escala Principal.
 6. Na tela **Intervalo de Datas**:
 - a. Na tela **Intervalo de Datas**, selecione as datas iniciais e finais para o relatório. Caso você selecione um cenário na tela anterior, não será possível selecionar datas fora do intervalo de datas do cenário.

Na seção
 - b. Intervalo do Tempo', **selecione a Hora Inicial/Final e marque Dia Seguinte'** para a hora final, caso necessário.
 - c. Na seção **Opções**, marque a caixa de seleção **Mostrar filtro só na primeira página do relatório**, caso necessário. Em seguida, clique em **Avançar**.
 7. Na primeira tela **Dados**, na seção **Opções**, selecione a empresa ou unidades de negócios, sites, equipes ou agentes que você deseja ver no relatório.
É possível expandir as unidades de negócios para exibir os sites e expandir os sites para visualizar suas equipes e agentes. É possível selecionar qualquer combinação de equipes e/ou agentes de vários sites.
 8. Clique em **Avançar**.
 9. Na segunda tela **Dados**, selecione os tipos de tempo marcado que você deseja que sejam exibidos. Os tipos de tempo marcado são listados nos sites para os quais foram configurados.
 10. Clique em **Concluir**.
- O relatório é exibido no **Visualizador de Relatório**.

Entendendo o Relatório de Tempo Marcado de Escala

Site [cabeçalho]	O nome do site e o fuso horário.
Equipe [cabeçalho]	Os agentes são exibidos por equipe.
Data e Período de Tempo [cabeçalho]	As datas abrangidas pelo relatório e o período de tempo abrangido para cada dia.
Agente	O agente cujas informações estão sendo exibidas.
Data	A data na qual o tempo marcado ocorre.
Tempo Marcado	O nome do tipo de tempo marcado.
Hora Inicial	A hora inicial do tempo marcado.
Hora Final	A hora final do tempo marcado.
Duração	A duração de cada período de tempo marcado.
Horas Pagas	O número de horas pagas abrangidas pelo período de tempo marcado.
Duração Total e Horas Pagas Totais para Equipe	O número total de horas do tempo marcado e o total de horas pagas do tempo marcado para a equipe durante o período do relatório selecionado.

Relatório de Totais de Tempo Marcado de Escala

Para criar um Relatório de Totais de Tempo Marcado de Escala:

1. Na guia **Relatórios**, selecione **Relatórios de Escala** no menu Visualizações.
2. Selecione **Relatório de Totais de Tempo Marcado de Escala** na lista do painel Objetos.
É exibida a primeira tela do Assistente de Relatórios: **Cabeçalho**.
3. Opcional: Para criar um cabeçalho no relatório, selecione **Mostrar Cabeçalho** e digite o texto do cabeçalho na caixa de texto.
Opcional: Para exportar o relatório para um arquivo no formato com valores separados por vírgula, marque a caixa de seleção **Criar relatório em formato .csv amigável** (e, após a criação do relatório, selecione **Ações** > **Salvar Como** e selecione **Separado por Vírgula** como formato do relatório). Não utilize o Workforce Management para imprimir relatórios que foram criados em "formato amigável .csv," porque o resultado pode aparecer truncado. Para imprimir o arquivo corretamente, abra-o em um programa capaz de ler o formato .csv e depois imprima-o.
4. Clique em **Avançar**.
5. Na tela **Cenário**, selecione um cenário de escala ou a Escala Principal. Em seguida, clique em **Avançar**.
Você não verá essa tela se o relatório for criado a partir do Escalador de Relatórios, uma vez que os dados de relatório são obtidos a partir da Escala Principal.
6. Na tela **Intervalo de Datas**:
 - a. Selecione uma granularidade e uma data inicial/final correspondente. (Sua seleção de granularidade pode **restringir** as seleções de data.)
 - b. No painel **Destino**, selecione **Agente**, **Equipe** ou **Site** na lista suspensa.
 - c. Na seção **Opções**, marque a caixa de seleção **Mostrar filtro só na primeira página do relatório**, caso necessário. Em seguida, clique em **Avançar**.
7. Na primeira tela **Dados**, selecione os destinos (agentes, equipes ou sites) que você deseja incluir no relatório. Em seguida, clique em **Avançar**.
É possível expandir unidades de negócios para exibir seus sites. Caso você selecione **Equipe** ou **Agente** no painel **Destino**, é possível expandir as subpastas da árvore. É possível selecionar através de múltiplos sites.
8. Na segunda tela **Dados**, selecione os tipos de tempo marcado a serem incluídos. Em seguida, clique em **Concluir**.
É possível expandir as unidades de negócios para exibir seus sites e expandir os sites para exibir seus tipos de tempo marcado. É possível selecionar múltiplos tipos de tempo marcado de diferentes sites.

O relatório é exibido no **Visualizador de Relatório**.

Entendendo o Relatório de Totais de Tempo Marcado de Escala

O relatório assume uma das três formas dependendo do destino selecionado.

O Relatório de Totais de Tempo Marcado de Escala do Site

Empresa [cabeçalho]	O nome e o fuso horário da empresa na qual este site está incluso.
Unidade de Negócios [cabeçalho]	O nome da unidade de negócios, se existente, à qual o site selecionado pertence. Se o relatório abranger sites independentes, nenhum nome de unidade de negócios aparece.
Período de Datas [cabeçalho]	O intervalo de tempo abrangido pelo relatório.
Tempos Marcados de Escala Selecionados [cabeçalho]	Os tipos de tempo marcado abrangidos pelo relatório.
Site	O nome de cada site incluído no relatório.
Dia	Cada data do intervalo de datas selecionado.
Duração	O tempo que os agentes deste site gastam nos tipos de tempo marcado selecionados para cada dia incluído no relatório.
Horas Pagas	O número de horas de tempo marcado que foram pagas.
Duração Total e Horas Pagas Totais para Unidade de Negócios	A combinação de tempo que todos os sites gastaram nos tipos de tempo marcado selecionados dentro do intervalo de datas do relatório e o número destas horas que foram pagas.

O Relatório de Totais de Tempo Marcado de Escala da Equipe

Unidade de Negócios [cabeçalho]	O nome da unidade de negócios. Se o relatório abranger somente sites independentes, nenhum nome de unidade de negócios aparece.
Site [cabeçalho]	O nome e o fuso horário do site.
Período de Datas [cabeçalho]	O intervalo de tempo abrangido pelo relatório.
Tempos Marcados de Escala Selecionados [cabeçalho]	Os tipos de tempo marcado abrangidos pelo relatório.
Equipe	O nome de cada equipe incluída no relatório.
Dia	Cada data correspondente no intervalo de datas selecionado.
Duração	O tempo que cada equipe gasta nos tipos de tempo marcado selecionados durante cada dia incluído no relatório.
Horas Pagas	O número de horas gastas nos tipos de tempo marcado que foram pagas.

Duração Total e Horas Pagas Totais para Site	A combinação de tempo que todas as equipes do site gastaram nos tipos de tempo marcado selecionados durante o intervalo de datas do relatório.
---	--

O Relatório de Totais de Tempo Marcado de Escala do Agente

Site [cabeçalho]	O nome e o fuso horário de cada site incluído no relatório.
Equipe [cabeçalho]	A equipe à qual pertencem os agentes selecionados.
Período de Datas [cabeçalho]	O intervalo de tempo abrangido pelo relatório.
Tempos Marcados de Escala Selecionados [cabeçalho]	Os tipos de tempo marcado abrangidos pelo relatório.
Agente	O nome de cada agente da equipe que tem tempo marcado.
Dia	Cada data correspondente no intervalo de datas selecionado.
Duração	O tempo que os agentes desta equipe gastam nos tipos de tempo marcado selecionados para cada dia incluído no relatório.
Horas Pagas	O número de horas de tempo marcado que foram pagas para cada dia incluído no relatório.
Duração Total e Tempo Pago para Equipe	A combinação de tempo que todos os agentes da equipa gastaram no tempo marcado selecionado dentro do intervalo de datas do relatório e quanto daquelas horas foram pagas.

Relatório de Oferta de Escala

Importante

- Você pode gerar este relatório somente se tiver o direito de segurança de Relatório de Oferta de Escala (que é concedido por padrão). Consulte os tópicos **Configuração > Funções** para obter mais informações sobre os privilégios de segurança.
- O cenário que disponibilizará os dados para o relatório deve ter agentes reais atribuídos a todos os turnos.
- O relatório exibe somente candidatos de oferta e não todos os Agentes e Equipes.

Para criar um Relatório de **Oferta**:

1. Na guia **Relatórios**, selecione **Relatórios de Escala** no menu Visualizações.
2. Selecione **Relatório de Oferta de Escala** na lista do painel Objetos.
É exibida a primeira tela do Assistente de Relatórios: **Cabeçalho**.
3. Na página **Cabeçalho**, há duas opções para escolher:
 - Para imprimir um cabeçalho no relatório, selecione **Mostrar Cabeçalho** e digite o texto do cabeçalho na caixa de texto.
 - Para gerar o relatório em formato .csv, selecione **Criar relatório com formato .csv amigável**.

Clique em **Avançar**.

4. Na página **Cenários**, selecione o cenário de escala apropriado e clique em **Avançar**.
5. Na página **Dados**, selecione os Agentes ou Equipes apropriadas(os) e clique em **Avançar**.
6. Na página **Intervalo de Dados**, selecione um dos três Tipos de Dados a Mostrar:
 - **Hora Inicial/Final do Turno**
 - **Total de Horas Pagas**
 - **Nomes de Estado de Turno ou Escala**

Selecione uma das duas **Opções de Ordenamento**: **Por Nome do Agente** ou **Por Posição do Agente**.

7. Clique em **Concluir**.
O relatório é exibido no **Visualizador de Relatório**.

Entendendo o Relatório de Oferta

Site [cabeçalho]	O nome e o fuso horário do site.
Intervalo de Datas [cabeçalho]	As datas abrangidas pelo relatório e o período de tempo abrangido por cada dia.
Sistema de Classificação [cabeçalho]	O tipo de sistema de classificação usado para atribuir automaticamente os turnos.
Agente	O agente cujas informações estão sendo exibidas.
Equipe	O nome da equipe do Agente.
Posição	<p>A posição do agente no site, com base no sistema de classificação selecionado.</p> <p>O sistema de classificação pode ser a classificação ou experiência do agente ou uma combinação das duas. Os agentes mais bem classificados ou com mais experiência (por data da contratação) ficam nas melhores posições. A posição é sempre calculada com base em todos os agentes disponíveis do site e não depende do pool de agentes no processo de oferta específico.</p>
Semana	A semana que está sendo documentada na mesma linha.
Oferta	O número de ofertas originais do agente para a escala atribuída. Ofertas não desejadas aparecem entre colchetes [2]. Nenhum valor será exibido caso o agente não tenha feito uma oferta.
Dias da Semana	Cada coluna (Dom, Seg, Ter, Qua, Qui, Sex, Sáb) exibe dados do tipo especificado em Tipo de Dados a Mostrar .
Horas Pagas	O total de horas pagas da semana.

Relatórios de Aderência

Os relatórios de aderência exibem estatísticas de aderência ao nível de unidade de negócios, site, equipe ou agente. Se os agentes do seu site trabalham em vários canais de mídia, é possível executar relatórios de aderência contendo também as estatísticas de aderência para cada canal. (Para obter uma lista completa de todos os relatórios do WFM, consulte a [Lista de Relatórios](#).)

Os Relatórios de Aderência são:

- [Relatório de Aderência de Agente](#)
- [Relatório dos Totais de Aderência](#)
- [Relatório dos Estados de Agente](#)

Restrições de Segurança nos Relatórios

É possível visualizar e imprimir relatórios somente nos sites para os quais o usuário tem direitos de acesso de segurança. Para criar um relatório, clique no link do relatório (acima) e siga as etapas.

Restrições de Datas

Para relatórios cujo assistente inclui uma tela **Intervalo de Datas**:

- Caso seja selecionada a granularidade semanal ou mensal, os selecionadores de **Data Inicial** e **Data Final** podem ser limitados a dias específicos (como o dia inicial e final da semana ou o primeiro e último dia do mês selecionado).
- Se você selecionar datas que não atendam a essas restrições e clicar em **Avançar**, uma mensagem de erro alerta para que seja feita uma mudança em sua seleção.
- Caso seja selecionada a granularidade de um dia, o selecionador de **Data Final** é desabilitado.

Dados Históricos de Aderência Multicanal em Relatórios

Os relatórios de Aderência do Agente e Estados de Agente contêm dados históricos de vários canais. Esses relatórios do WFM incluem dados de estado do canal e agente agregados no mesmo nível. Se não houver um estado escalado para ser mapeado em um grupo de estados de escala sem um canal especificado durante um determinado intervalo de tempo, o estado de agente agregado será omitido dos dados retornados para esse intervalo e o WFM retornará somente os dados de canal. Como parte do registro correspondente ao status agregado, o WFM retorna somente estados de escala que são mapeados em grupos de estados de escala sem um canal especificado. O WFM omite os dados de canal quando o canal não tem um estado em tempo real e não há estados de escala a serem

mapeados no grupo de estados de escala desse canal.

O WFM retorna dados com granularidade de um minuto, que são os mesmos dados em tempo real de granularidade armazenados no banco de dados. Um registro representa dados de um único canal ou dados de nível de agente agregados. O registro também contém a data e a hora iniciais/finais e uma lista dos estados de escala. Desta forma, é possível ter vários eventos para o mesmo período de tempo. Contudo, esses eventos não são contabilizados duas vezes nos totais de relatório.

Para obter mais informações sobre como os dados históricos de aderência multicanal são exibidos, consulte a seção Sub-relatórios de Canal em [Relatório de Aderência de Agente](#) e [Relatório de Estados de Agente](#).

Relatório de Aderência de Agente

Para criar um Relatório de Aderência de Agente:

1. Na guia **Relatórios**, selecione **Relatórios de Aderência** no menu Visualizações.
2. Selecione **Relatório de Aderência de Agente** na lista do painel Objetos.
É exibida a primeira tela do Assistente de Relatórios: **Cabeçalho**.
3. Opcional: Para criar um cabeçalho no relatório, selecione **Mostrar Cabeçalho** e digite o texto do cabeçalho na caixa de texto.
4. Opcional: Para exportar o relatório para um arquivo no formato com valores separados por vírgula, marque a caixa de seleção **Criar relatório em formato .csv amigável** (e, após a criação do relatório, selecione **Ações > Salvar Como** e selecione **Separado por Vírgula** como formato do relatório). Não utilize o Workforce Management para imprimir relatórios que foram criados em "formato amigável .csv," porque o resultado pode aparecer truncado. Para imprimir o arquivo corretamente, abra-o em um programa capaz de ler o formato .csv e depois imprima-o.
5. Clique em **Avançar**.
6. Na tela **Intervalo de Dados**, **selecione** uma data inicial e uma data final para o relatório.
7. Opcionalmente, é possível marcar a caixa de seleção **Exibir Qualquer Status Único**. Selecione esta opção se você desejar ver qualquer status de não aderência em que o agente estava durante períodos de não aderência. Se você desejar deixar esta caixa de seleção desmarcada, o relatório exibe somente o primeiro dos status de não aderência consecutivos que ocorreram durante cada estado da escala.
8. Opcionalmente, é possível marcar a caixa de seleção **Excluir Dias Sem Turnos**. Neste caso, dias escalados sem turnos não são incluídos no relatório.
9. Clique em **Avançar**.
10. Na tela **Dados**, selecione o(s) agente(s) a incluir no relatório.
11. É possível expandir as unidades de negócios para exibir seus sites, equipes e agentes.
12. Clique em **Concluir**.
O relatório é exibido no **Visualizador de Relatório**.

Entendendo o Relatório de Aderência de Agente

Site [cabeçalho]	O nome do site e o fuso horário.
Equipe [cabeçalho]	O nome da equipe do agente selecionado.
Agente [cabeçalho]	O nome do agente cuja informação é exibida no relatório.
Período de Dados	O intervalo de tempo abrangido pelo relatório. Os dados de aderência são exibidos para cada dia separadamente.
Estado Escalado	Lista os estados escalados não compatíveis do agente.

Estado do Agente	Os estados não compatíveis registrados para o agente durante o dia.
Hora Inicial/Hora Final	As horas iniciais e finais dos estados não compatíveis.
% de Aderência Por Dia	<p>A porcentagem do dia durante a qual o agente estava aderente ao seu estado escalado. Isto é calculado usando a fórmula $100 - ((NC+UNC)*100/[TE+UNC])$ onde:</p> <ul style="list-style-type: none"> • NC—Tempo não compatível • UNC—Tempo não compatível fora do tempo escalado • TE—Tempo escalado
% de Aderência para Agente	A porcentagem do intervalo de tempo total do relatório durante a qual o agente estava aderente ao seu estado escalado.

Sub-relatório de Canais

O relatório de Aderência do Agente tem um sub-relatório de Canais que fornece dados separados para cada canal de mídia e informações de estado em tempo real agregadas dos grupos de estados de escala sem canais especificados. Os dados em cada registro do relatório estão agregados e contêm as seguintes colunas:

- **Canal**—O nome do canal.
- **Estado de Agente**—Estado em tempo real do agente no canal específico.

A ordem e o formato dessas colunas são exibidos no exemplo abaixo.

Agent Adherence Report

Site [Redacted]

Time zone ECT

Team [Redacted]

Agent **Lund , Krist**

Date Period: 4/1/10 - 4/30/10

4/12/10

Start Time	End Time	Schedule State	Agent State
8:56 AM	9:00 AM	No Activity	AfterCallWork
		Voice	AfterCallWork
		Email	AfterCallWork
9:00 AM	9:09 AM	Telefon	CallInbound
		Voice	CallInbound
		Email	LoggedOut

Relatório dos Totais de Aderência

Para criar um Relatório de Totais de Aderência:

1. Na guia **Relatórios**, selecione **Relatórios de Aderência** no menu Visualizações.
2. Selecione **Relatório de Totais de Aderência** na lista do painel Objetos.
É exibida a primeira tela do Assistente de Relatórios: **Cabeçalho**.
3. Opcional: Para criar um cabeçalho no relatório, selecione **Mostrar Cabeçalho** e digite o texto do cabeçalho na caixa de texto.
Opcional: Para exportar o relatório para um arquivo no formato com valores separados por vírgula, marque a caixa de seleção **Criar relatório em formato .csv amigável** (e, após a criação do relatório, selecione **Ações > Salvar Como** e selecione **Separado por Vírgula** como formato do relatório). Não utilize o Workforce Management (WFM) para imprimir relatórios que foram criados em "formato amigável .csv," porque o resultado pode aparecer truncado. Para imprimir esse tipo de arquivo corretamente, abra-o em um programa capaz de ler o formato .csv e depois imprima-o.
4. Clique em **Avançar**.
5. Na tela **Intervalo de Datas**, selecione a Granularidade e **Data Inicial e Data Final** correspondentes. (Sua seleção de Granularidade pode **restringir** as seleções de Data.) Em seguida, clique em **Avançar**.
Na seção **Destino**, selecione o **Agente**, a **Equipe** ou o **Site** na lista suspensa.
Opcional: é possível marcar a caixa de seleção **Excluir Dias Sem Turnos**. Em seguida, clique em **Avançar**.
6. Na tela **Dados**, selecione os destinos (agentes, equipes ou sites) que você deseja incluir no relatório. É possível expandir unidades de negócios para exibir seus sites. Caso você selecione **Equipe** ou **Agente** na tela **Destino**, é possível expandir ainda mais as subpastas da árvore. É possível selecionar através de múltiplos sites.
7. Clique em **Concluir**.
O relatório é exibido no **Visualizador de Relatório**.

Entendendo o Relatório de Totais de Aderência

O relatório assume uma de três formas dependendo do destino selecionado. Os relatórios de Site, Equipe e Agente serão detalhados abaixo separadamente.

O Relatório de Totais de Aderência do Site

Unidade de Negócios [cabeçalho]	O nome da unidade de negócios, se aplicável, e seu fuso horário.
Período de Datas [cabeçalho]	O intervalo de tempo abrangido pelo relatório.
Site	O nome de cada site incluído no relatório.
% de Aderência	O percentual de tempo que os agentes em cada site gastam em um estado compatível para cada dia incluído no relatório.

% de Aderência por Dia	A média de tempo compatível para todos os sites para o dia especificado.
% de Aderência por Semana	A média de tempo compatível para todos os sites para a semana especificada.
% de Aderência por X Semanas	A média de tempo compatível para todos os sites para o período especificado de até seis semanas.
% de Aderência por Mês	A média de tempo compatível para todos os sites para o mês especificado.
% de Aderência para a Unidade de Negócios	A média total de tempo compatível para todos os sites para o intervalo de datas especificado.

O Relatório de Totais de Aderência da Equipe

Unidade de Negócios [cabeçalho]	O nome da unidade de negócios, se aplicável, e seu fuso horário.
Site [cabeçalho]	O nome e o fuso horário do site.
Período de Datas [cabeçalho]	O intervalo de tempo abrangido pelo relatório.
Equipe	O nome de cada equipe incluída no relatório.
% de Aderência	O percentual de tempo que cada equipe gasta em um estado compatível para cada dia incluído no relatório.
% de Aderência por Dia	A média de tempo compatível para todas as equipes para o dia especificado.
% de Aderência por Semana	A média de tempo compatível para todas as equipes para a semana especificada.
% de Aderência por X Semanas % de Aderência por Mês	A média de tempo compatível para todas as equipes para o período especificado de até seis semanas. A média de tempo compatível para todas as equipes para o mês especificado.
% de Aderência para Site	Uma média de todos os totais de aderência diária para o período de datas.

O Relatório de Totais de Aderência do Agente

Site [cabeçalho]	O nome e o fuso horário do site.
Equipe [cabeçalho]	A equipe exibida no relatório.
Período de Datas [cabeçalho]	O intervalo de tempo abrangido pelo relatório. Cada dia é exibido separadamente.
Agente	O nome de cada agente incluído na equipe selecionada.
% de Aderência	O percentual de tempo que cada agente gasta em um estado compatível para cada dia incluído no relatório.
% de Aderência por Dia	A média de tempo compatível para todos os agentes no dia especificado.

% de Aderência por Semana % de Aderência por X Semanas % de Aderência por Mês	A média de tempo compatível para todos os agentes para a semana especificada. A média de tempo compatível para todos os agentes para o período especificado de até seis semanas. A média de tempo compatível para todos os agentes para o mês especificado.
% de Aderência para Equipe	Uma média de todos os totais de aderência diária para o período de datas.

Relatório dos Estados de Agente

Para criar um Relatório dos Estados de Agente:

1. Na guia **Relatórios**, selecione **Relatórios de Aderência** no menu Visualizações.
2. Selecione **Relatório dos Estados de Agente** na lista do painel Objetos.
É exibida a primeira tela do Assistente de Relatórios: **Cabeçalho**.
3. Opcional: Para criar um cabeçalho no relatório, selecione **Mostrar Cabeçalho** e digite o texto do cabeçalho na caixa de texto.
4. Opcional: Para exportar o relatório para um arquivo no formato com valores separados por vírgula, marque a caixa de seleção **Criar relatório em formato .csv amigável** (e, após a criação do relatório, selecione **Ações > Salvar Como** e selecione **Separado por Vírgula** como formato do relatório). Não utilize o Workforce Management (WFM) para imprimir relatórios que foram criados em "formato .csv amigável" porque o resultado pode aparecer truncado. Para imprimir esse tipo de arquivo corretamente, abra-o em um programa capaz de ler o formato .csv e depois imprima-o.
5. Clique em **Avançar**.
6. Na tela **Intervalo de Dados**, **selecione** uma data inicial e uma data final para o relatório. Em seguida, clique em **Avançar**.
7. Na tela **Dados**, selecione o(s) agente(s) que você deseja incluir no relatório.
É possível expandir as unidades de negócios para exibir seus sites, equipes e agentes.
8. Clique em **Avançar**.
9. Na página **Estados de Agente**, selecione os Estados de Agente que você deseja incluir no relatório. Desmarque as caixas de seleção dos Estados de Agente que você deseja omitir. Se desejar, insira qualquer **Código de Motivo** com o qual você pretenda filtrar o relatório.
10. Clique em **Concluir**.
O relatório é exibido no **Visualizador de Relatório**.

Entendendo o Relatório de Estados de Agente

Site [cabeçalho]	O nome do site e o fuso horário.
Equipe [cabeçalho]	A equipe ao qual pertence o agente selecionado.
Agente [cabeçalho]	O agente cujo status é exibido no relatório.
Período de Dados	As datas que foram selecionadas no Assistente de Relatórios.
Estado do Agente	O nome do estado da escala.
Motivo	Caso você esteja utilizando códigos [Aux] de motivo, o código é associado com uma ocorrência do estado da escala.
Hora Inicial	A hora em que o agente entra no estado da escala.
Hora Final	A hora em que o agente muda para outro estado.

Duração	Duração do estado da escala.
Duração Total por Dia (linha)	O tempo combinado dos estados de escala por dia.
Duração Total por Período de Datas (linha)	O tempo combinado dos estados de escala por período de datas.

Sub-relatório de Canais

O relatório de Estados de Agente tem um sub-relatório de Canais que fornece dados separados para cada canal de mídia e informações agregadas de estado em tempo real dos grupos de estados de escala sem canais especificados. Os dados em cada registro do relatório estão agregados e contêm as seguintes colunas:

- **Canal**—O nome do canal.
- **Estado de Agente**—Estado em tempo real do agente no canal específico.
- **Motivo**—Se presente, trata-se de uma lista de motivos para um canal específico. (Esta coluna somente é exibida no relatório de Estados de Agente.)

A ordem e o formato dessas colunas são exibidos no exemplo abaixo.

Agent States Report

Site [Redacted]

Time zone ECT

Team [Redacted]

Agent **Lund , Krist**

Date Period: 4/1/10 - 4/30/10

4/12/10

Start Time	End Time	Duration	Agent State	Reason
12:00 AM	8:56 AM	8:56	LoggedOut	
		Voice	LoggedOut	
		Email	LoggedOut	
8:56 AM	9:09 AM	0:13	CallInbound	3, 5
		Voice	CallInbound	3
		Email	LoggedOut	5

Relatórios de Auditoria

Relatórios de auditoria rastreiam ações de usuário (supervisor) executadas no módulo Calendário e na Escala Principal. (Para obter uma lista completa de todos os relatórios do WFM, consulte a [Lista de Relatórios](#).)

Os Relatórios de Auditoria são:

- [Relatório de Auditoria de Calendário](#)
- [Relatório de Auditoria da Escala](#)
- [Relatório de Auditoria de Configuração](#)

Para criar um relatório, clique no link do relatório (acima) e siga as etapas.

Restrições de Segurança nos Relatórios

Para criar e imprimir estes relatórios devem ser atribuídas permissões. Consulte os tópicos [Configuração > Funções](#) para obter mais informações sobre os privilégios de segurança.

Restrições de Datas

Para relatórios cujo assistente inclui uma tela **Intervalo de Datas**:

- Caso seja selecionada a granularidade semanal ou mensal, os selecionadores de **Data Inicial** e **Data Final** podem ser limitados a dias específicos (como o dia inicial e final da semana ou o primeiro e último dia do mês selecionado).
- Se você selecionar datas que não atendam a essas restrições e clicar em **Avançar**, uma mensagem de erro alerta para que seja feita uma mudança em sua seleção.

Relatório de Auditoria de Calendário

Este relatório pode exibir itens de calendário modificados não somente por supervisores, mas também por agentes. No entanto, os itens modificados por agentes não podem ser filtrados por nome do agente ou ID. Em vez disso, todos os itens modificados por agentes são listados como modificados pelo usuário do SISTEMA. Um exemplo é a preferência de folga do agente. Como as preferências de folga são itens de calendário que podem ser inseridos pelos agentes através de sua Web GUI, este tipo de item de calendário pode exibir o Relatório de Auditoria de Calendário como tendo sido modificado pelo usuário do SISTEMA.

Para criar um Relatório de Auditoria de Calendário:

1. Na guia **Relatórios**, selecione **Relatórios de Auditoria** no menu Visualizações.
2. Selecione **Relatório de Auditoria de Calendário** na lista do painel Objetos.
É exibida a primeira tela do Assistente de Relatórios: **Cabeçalho**.
3. Para imprimir um cabeçalho no relatório, selecione **Mostrar Cabeçalho** e digite o texto do cabeçalho na caixa de texto. Em seguida (quer você tenha inserido um cabeçalho ou não), clique em **Avançar**.
4. Preencha a tela **Intervalo de Datas**.
 - a. Em **Intervalo de Datas da Ação**, faça um dos seguintes procedimentos:
 - Selecione datas Inicial e Final para ações do supervisor no módulo **Calendário**.
 - Marque a caixa de seleção **Qualquer** para selecionar qualquer intervalo de datas para ações do supervisor no módulo **Calendário**. Se marcados, os campos Data Inicial e Data Final serão desabilitados.
 - b. Em **Ações e Estados**, marque as caixas de seleção para indicar as ações e os estados que deseja auditar:
 - **Inserir**
 - **Editar**
 - **Excluir**
 - **Preferido**
 - **Concedido**
 - **Recusado**
 - **Retirado**
 - c. Em **Intervalo de Datas de Itens de Calendário**, faça um dos seguintes procedimentos:
 - d. Selecione as datas Inicial e Final para os itens de calendário do agente que deseja auditar.
 - e. Marque a caixa de seleção **Qualquer** para selecionar itens de calendário em qualquer intervalo de datas. Se marcados, os campos Data Inicial e Data Final serão desabilitados.
5. Em **Opções**, selecione **Mostrar comentários/memorandos** para controlar se comentários ou

memorandos serão exibidos no relatório.

6. Em **Opções de Ordenamento**, selecione uma das seguintes opções:

- **Por Nome de Agente**
- **Por Nome de Supervisor**
- **Por Registro de Hora**
- **Por Data do Item de Calendário**

- Clique em **Avançar**.
- Na tela **Dados**, em **Usuários Disponíveis**, selecione os supervisores e outros usuários/agentes que deseja incluir no relatório.
- Clique em **Avançar**.
- Na segunda tela **Dados**, em **Agentes Disponíveis**, selecione os agentes que deseja incluir no relatório. É possível expandir as unidades de negócios para exibir seus sites, equipes e agentes. É possível selecionar agentes de vários sites.
- Clique em **Avançar**.
Na tela **Itens de Calendário**, marque as caixas de seleção dos itens que deseja incluir no relatório e desmarque as caixas de seleção dos itens que deseja omitir. As seleções disponíveis são:
 - **Disponibilidades**
 - **Dias Livres**
 - **Turnos**
 - **Horas de trabalho**
 - **Folgas**
 - **Exceções**
- Clique em **Concluir**.

O relatório é exibido no **Visualizador de Relatório**. O relatório é inicialmente ordenado por unidade de negócios dentro da empresa, por nome do site dentro de cada unidade de negócios e por nome (se existente) dentro de cada site. Outros ordenamentos são baseados em **Opções de Ordenamento** selecionadas na tela **Intervalo de Datas**.

Entendendo o Relatório de Auditoria de Calendário

Site [cabeçalho]	A unidade de negócios, site, fuso horário do site e a (primeira) equipe selecionada.
Nome do Usuário	O nome do usuário (supervisor) ou agente responsável pela ação.
Marcação de hora	A data e hora da ação do supervisor.
Ação	A descrição da ação. Exemplos: Inserir, Editar e Excluir.
Data	O dia do item de calendário.

Agente	O nome do agente afetado pela ação.
Tipo	O nome do tipo de item. Exemplo: Horas Trabalhadas.
Nome	O nome do item de calendário.
Status	O status atribuído pelo usuário. Exemplos: Concedido, Recusado.
Comentários/Memorando	Esta coluna é exibida se a opção Mostrar Comentários tiver sido selecionada na tela Intervalo de Datas .

Relatório de Auditoria da Escala

Este relatório pode mostrar não somente as alterações de escala feitas por supervisores, mas também por agentes. No entanto, as escalas modificadas pelos agentes não podem ser filtradas por nome do agente ou ID. Em vez disso, todas as escalas modificadas por agentes são listadas como modificadas pelo usuário do SISTEMA. Um exemplo pode ser a troca de um agente que foi aprovada automaticamente pelo sistema. Neste caso, nenhum supervisor foi envolvido, e essa alteração na escala pode ser relatada no Relatório de Auditoria de Escala como realizada pelo usuário do SISTEMA.

Para criar um Relatório de Auditoria de Escala:

1. Na guia **Relatórios**, selecione **Relatórios de Auditoria** no menu Visualizações.
 2. Selecione **Relatório de Auditoria de Escala** na lista do painel Objetos.
É exibida a primeira tela do Assistente de Relatórios: **Cabeçalho**.
 3. Para imprimir um cabeçalho no relatório, selecione **Mostrar Cabeçalho** e digite o texto do cabeçalho na caixa de texto. Em seguida (quer você tenha inserido um cabeçalho ou não), clique em **Avançar**.
 4. Preencha a página **Intervalo de Datas**.
 - a. Em **Intervalo de Datas da Ação**, faça um dos seguintes procedimentos:
 - Selecione as datas Inicial e Final das ações do supervisor na Escala Principal.
 - Marque a caixa de seleção **Qualquer** para selecionar qualquer intervalo de datas para as ações do supervisor na Escala Principal. Se marcados, os campos Data Inicial e Data Final serão desabilitados.
 - b. Em **Ações**, marque as caixas de seleção para indicar as ações que deseja auditar:
 - **Publicar**
 - **Limpar**
 - **Modificar**
 - **Trocar**
 - **Reverter**
 - c. Em **Intervalo de Datas da Escala**, faça um dos seguintes procedimentos:
 - d. Selecione as datas Inicial e Final para os dias da escala que deseja auditar.
 - e. Marque a caixa de seleção **Qualquer** para selecionar os dias da escala em qualquer intervalo de datas. Se marcados, os campos Data Inicial e Data Final serão desabilitados.
 5. Em **Opções**, selecione **Apresentar detalhes da ação** para controlar se os detalhes adicionais da ação serão exibidos no relatório. Consulte [Entendendo o Relatório de Auditoria de Escala](#) abaixo para obter mais informações.
 6. Em **Opções de Ordenamento**, selecione uma das seguintes opções:
 - **Por Nome de Supervisor**
 - **Por Registro de Hora**
-

- **Por Data de Escala**

- Clique em **Avançar**.
- Na tela **Dados**, em **Usuários Disponíveis**, selecione os supervisores e outros usuários/agentes que deseja incluir no relatório.
- Clique em **Avançar**.
- Na segunda tela **Dados**, em **Agentes Disponíveis**, selecione os agentes que deseja incluir no relatório. É possível expandir as unidades de negócios para exibir seus sites, equipes e agentes. É possível selecionar agentes de vários sites.
- Clique em **Concluir**.

O relatório é exibido no **Visualizador de Relatório**. O relatório é inicialmente ordenado por unidade de negócios dentro da empresa, por nome do site dentro de cada unidade de negócios e por nome (se existente) dentro de cada site. Outros ordenamentos são baseados em **Opções de Ordenamento** selecionadas na tela **Intervalo de Dados**.

Entendendo o Relatório de Auditoria de Escala

Site [cabeçalho]	A unidade de negócios, o site e o fuso horário do site selecionados.
Período de Dados	A seleção feita pelo usuário em Intervalo de Dados da Ação na página Intervalo de Dados do assistente de geração de relatórios.
Nome do Usuário	O nome do usuário (supervisor) ou agente responsável pela ação.
Marcação de hora	A data e hora da ação do supervisor.
Ação	A descrição da ação. Exemplos: Publicar, Limpar, Modificar.
Intervalo de Dados	Caso a Ação seja Publicar ou Limpar , esta coluna exibirá o intervalo de datas da ação. Caso a Ação seja Modificar , esta coluna exibirá a data do dia da escala modificada.
Aplicado a	<p>Caso a Ação seja Publicar, esta coluna exibirá o nome do cenário usado para os dados publicados. Caso a Ação seja Modificar, esta coluna exibirá o nome do agente associado à modificação da escala. Caso a Ação seja Limpar, esta coluna ficará vazia.</p> <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px; margin-top: 10px;"> <p>Dica</p> <p>Caso tenha selecionado Apresentar detalhes da ação na tela Intervalo de Dados, os seguintes pontos se aplicam: Caso a Ação seja Publicar ou Limpar, o relatório listará todos os agentes afetados.</p> </div>

Se a escala tiver sido alterada e você tiver marcado **Apresentar detalhes da ação** na página **Intervalo de Dados**, o relatório exibirá duas tabelas na parte inferior:

- Tabela à esquerda: Escala original
- Tabela à direita: Escala modificada.

A tabela à esquerda inclui estas colunas:

- **Escala original**
- **Hora Inicial**
- **Hora Final**
- **Tempo pago**
- **Aplicado a**

A tabela à direita inclui estas colunas:

- **Escala Modificada**
- **Hora Inicial**
- **Hora Final**
- **Tempo pago**
- **Aplicado a**

Relatório de Auditoria de Configuração

Esse relatório pode mostrar tipos de objeto de configuração (dados) associados a sites e usuários específicos, incluindo o usuário do SISTEMA.

Para criar um Relatório de Auditoria da Configuração:

1. Na guia **Relatórios**, selecione **Relatórios de Auditoria** no menu Visualizações.
2. Selecione **Relatório de Auditoria de Configuração** na lista do painel Objetos.
É exibida a primeira tela do Assistente de Relatórios: **Cabeçalho**.
3. Para imprimir um cabeçalho no relatório, selecione **Mostrar Cabeçalho** e digite o texto do cabeçalho na caixa de texto. Em seguida (quer você tenha inserido um cabeçalho ou não), clique em **Avançar**.
4. Preencha a tela **Intervalo de Datas**.
 - a. Em **Intervalo de Datas da Ação**, faça um dos seguintes procedimentos:
 - Selecione datas Inicial e Final para ações do supervisor com objetos de configuração.
 - Marque a caixa de seleção **Qualquer** para selecionar qualquer intervalo de datas para ações do supervisor com objetos de configuração. Se marcados, os campos Data Inicial e Data Final serão desabilitados.
 - b. Em **Ações**, marque as caixas de seleção que indicam as ações que deseja auditar: **Inserir**, **Modificar**, **Excluir**.
 - c. Em **Opções de Ordenamento**, selecione uma das seguintes opções no menu suspenso:
 - **Por Tipo de Objeto**
 - **Por Nome de Supervisor**
 - **Por Registro de Hora**.
5. Clique em **Avançar**.
6. Na tela **Tipos de Objeto de Configuração**, em **Tipos de Dados**, marque as caixas de seleção dos tipos de dados que deseja incluir no relatório e desmarque as caixas de seleção dos itens que deseja omitir.
7. Clique em **Avançar**.
8. Na página **Dados**, em **Usuários Disponíveis**, selecione os supervisores e outros usuários (incluindo agentes, se os grupos de transporte compartilhados estiverem habilitados) que deseja incluir no relatório.
9. Clique em **Avançar**.
10. Na segunda página **Dados**, em **Sites Disponíveis**, selecione os sites que deseja incluir no relatório.
É possível expandir unidades de negócios para exibir seus sites. É possível selecionar múltiplos sites.
11. Clique em **Concluir**.

O relatório é exibido no **Visualizador de Relatório**. O relatório é inicialmente ordenado por unidade de

negócios dentro da empresa, por nome do site dentro de cada unidade de negócios. Outros ordenamentos são baseados em **Opções de Ordenamento** selecionadas na tela **Intervalo de Datas**.

Entendendo o Relatório de Auditoria de Configuração

Cabeçalho	A unidade de negócios, o site e o intervalo de datas selecionados.
Nome do Usuário	O nome do usuário (supervisor) ou agente responsável pela ação.
Ação	A descrição da ação. Exemplos: Inserir, Editar e Excluir.
Tipo de Objeto	O objeto que está sendo relatado (Exemplo: Tipo de Folga)
Nome do Objeto	O nome do objeto relatado (Exemplo: Folga 1)
Marcação de hora	A data e hora da ação do supervisor.
Campo	Campo de dados dentro do objeto.
Valor Antigo	O valor anterior do objeto (se existente).
Novo Valor	O valor atualizado do objeto.