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

Visão Geral

6/17/2025

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: • 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**

	Folga, **Contratos** ou **Padrões de Revezamento**. • 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.