



This PDF is generated from authoritative online content, and is provided for convenience only. This PDF cannot be used for legal purposes. For authoritative understanding of what is and is not supported, always use the online content. To copy code samples, always use the online content.

Workforce Management Web for Supervisors Help

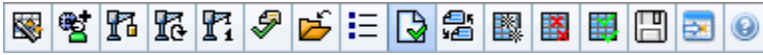
Visualização Extensão Agente do Cenário

Índice

- 1 Visualização Extensão Agente do Cenário
 - 1.1 Exibindo a Visualização Extensão Agente do Cenário
 - 1.2 Usando a Grade de Visualização Extensão Agente do Cenário
 - 1.3 Personalizando a Grade da Visualização Extensão Agente do Cenário
 - 1.4 Usando os Botões da Barra de Ferramentas da Visualização Extensão Agente do Cenário
 - 1.5 Barra de Ferramentas: Modificando uma Escala de Agente

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.

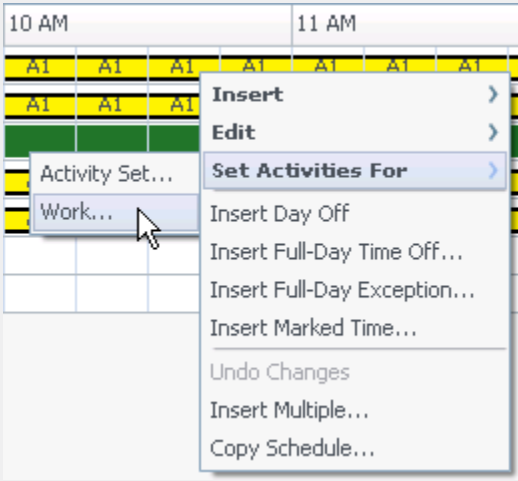
Para exibir a visualização **Extensão Agente** do cenário aberto:

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>	Esta coluna contém ícones que fornecem informações sobre as escalas dos agentes. • 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

	de segurança Aprovar Alterações. Clique duas vezes no ícone amarelo ou vermelho para revisar os detalhes da mensagem e resolver os itens não salvos.
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]	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 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.  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.  Legend: ■ Exception ■ Day Off ■ Work ■ Activity Set ■ Time Off ■ Break ■ Meal ■ Marked Time

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.
* (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.

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
		quais será necessário corrigir erros ou aceitar avisos. 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.
	Ir para Dia Atual	Também conhecido como o botão <i>Hoje</i>. Clique nesse botão para exibir os dados de hoje.