



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

Assistente de Divisão de Volumes

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.