



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 Agents Help

Workforce Management 8.5.2

1/22/2022

Table of Contents

Ajuda do Workforce Management 8.5 Web for Agents	4
Visão Geral	5
Janela Sobre	7
Guia de Introdução	8
Efetuando Logon	10
Opções de Menu	12
Alterando a Data	13
Efetuando Logoff	14
Expiração da Sessão	15
Escala	16
Minha Escala	17
Outras Escalas	21
Troca	22
Roteiro de Janelas de Troca	24
Janelas de Troca para Tarefas Específicas	27
Revisando as Minhas Propostas e Respectivas Respostas	28
Revisando as Minhas Respostas às Propostas de Outros Agentes	30
Criando Propostas de Troca	32
Adicionando Comentários a uma Troca	34
Visualizando Propostas Pessoais Disponíveis para Mim	35
Visualizando Propostas da Comunidade	36
Visualizando Escalas de Outros Agentes	37
Visualizando Detalhes da Escala de Outros Agentes	39
Preferências	40
Adicionando e Editando Preferências de Turno	44
Adicionando e Editando Preferências de Disponibilidade	45
Adicionando e Editando Preferências de Dia Livre	46
Padrões de Disponibilidade	47
Usando Padrões nas Preferências de Disponibilidade	49
Folgas	51
Painel Folgas	52
Grade de Limites de Folga	58
Solicitando Folga	59
Folga Concedida Automaticamente	61
Enviando Ofertas de Folga	62

Lista de Espera	64
Editando Solicitações de Folga	65
Excluindo Solicitações de Folga	66
Retirando Solicitações de Folga	67
Inserindo Comentários	68
Oferta	69
Visualização de Cenários de Oferta	70
Painel de Atribuição de Ofertas	71
Visualização de Detalhes da Oferta	74
Visualização de Filtro de Atribuição de Ofertas	75
Visualização de Ordenamento de Atribuição de Ofertas	76
Visualização Desejada de Atribuição de Ofertas	77
Visualização Indesejada de Atribuição de Ofertas	78
Configuração	79
O Painel Pessoal	80
O Painel de Transporte Compartilhado	82
Painel Totais de Exceção	88

Ajuda do Workforce Management 8.5 Web for Agents

Bem-vindo à ajuda do Workforce Management (WFM) Web for Agents. 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 Agents.

Guia de Introdução

Familiarize-se com o WFM Web for Agents.

[Efetuando Logon](#)

[Opções de Menu](#)

[Alterando a Data](#)

Escalando e Trocando

Ajuste sua escala e faça trocas de escala.

[Painel Minha Escala](#)

[Painel Outras Escalas](#)

[Roteiro de Troca](#)

[Janelas de Troca para Tarefas Específicas](#)

Disponibilidade e Preferências

Use padrões de disponibilidade, adicione preferências e solicite folgas.

[Padrões de Disponibilidade](#)

[Alterando Suas Preferências](#)

[Solicitando e Editando Folgas](#)

[Excluindo e Retirando Folgas](#)

Oferta e Configuração

Use a oferta de escala e configure o WFM Web for Agents.

[Cenários de Oferta](#)

[Atribuições e Detalhes de Ofertas](#)

[Configurar Seu Painel Pessoal](#)

[Configurar Transporte Compartilhado](#)

Visão Geral

Use esta Ajuda para localizar todas as informações que você precisa para compreender os recursos do Workforce Management (WFM) Web for Agents e como ele funciona.

Na janela do WFM Web para Agentes, existem dois comandos de Ajuda:

- Para acessar o arquivo de Ajuda completo, clique em **Ajuda** na barra de menus (à esquerda de **Efetuar Logoff**). A janela de ajuda que aparece inclui uma tabela de conteúdo na esquerda, que oferece acesso a todos os tópicos de ajuda.
- Para acessar ajuda de contexto, clique no ícone **Ajuda** (?) na parte superior direita da janela do WFM (embaixo de **Efetuar Logoff**). A janela de ajuda que aparece não possui uma tabela de conteúdo e exibe somente o tópico que descreve a caixa de diálogo ou janela do WFM que você está usando no momento.

Navegação de Teclado e Áudio

Em vez de usar um mouse para clicar em comandos, você pode pressionar a tecla Tab para trocar o "foco" para o comando que você deseja executar e, em seguida, pressionar **Enter** ou a **Barra de espaço**.

O WFM Web for Agents é compatível com a ferramenta de voz JAWS 8. Consulte o manual de JAWS 8 para obter detalhes sobre a sua funcionalidade e operação.

Links para outros tópicos

Nos tópicos de ajuda, palavras e frases sublinhadas são links para outros tópicos. Clique em qualquer link para ir diretamente para os tópicos relacionados.

Para voltar para o tópico que você pulou, clique no botão **Voltar** do navegador ou pressione **Backspace**.

Conhecendo Todos os Recursos

Clique em qualquer tópico da Tabela de Conteúdo, no lado esquerdo da janela Ajuda para ler mais sobre o recurso correspondente.

Ou você pode clicar nos links na seção **Aprendendo Sobre o WFM Web** para começar a explorar seções específicas da Ajuda.

Para encontrar informações específicas, use a função de pesquisa na parte superior de qualquer página para pesquisar na Ajuda ou clique na caixa de seleção **Pesquisar este site** em baixo do

campo **Pesquisar** para encontrar informações relacionadas com outros documentos.

Imprimir esta Ajuda Online

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

1. No painel Navegação, 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.

Aprendendo Sobre o WFM Web

Para aprender sobre o WFM Web, clique em um dos links abaixo:

Tópico	Descrição
Guia de Introdução	Resume as noções básicas sobre o navegador e o WFM Web, incluindo como efetuar login e logout.
Escala	Descreve a exibição da janela Escala.
Oferta	Explica como revisar e responder a um cenário de oferta.
Troca	Explica como criar, revisar e responder a propostas de troca de escala.
Preferências	Explica como visualizar, adicionar e editar Preferências no WFM Web.
Folgas	Descreve a visualização da Folga e explica como adicionar, editar ou excluir solicitações de folga.
Configuração	Descreve as informações sobre você que aparecem na janela Configuração.
Sobre	Explica como identificar a versão do WFM Web que você está usando.

Janela Sobre

A caixa de diálogo **Sobre** exibe o número da versão do WFM Web e as informações de copyright.

Clique no ícone **Ajuda**  nesta caixa de diálogo para abrir a Ajuda Contextual. Clique em **Fechar** para fechar a caixa de diálogo **Sobre**.

Guia de Introdução

Com o Workforce Management (WFM) Web for Agents, você pode:

- Visualizar sua escala (no seu desktop ou iPhone).
- Selecionar um cenário para oferta de escala.
- Indicar preferências de escala.
- Ver quantas folgas você possui de cada tipo de folga.
- Solicitar folgas.
- Visualizar escalas de outros agentes (caso esteja habilitado em seu site).
- Trocar seus dias de escala com outros agentes (caso esteja habilitado em seu site).

Abrindo o WFM Web

Você pode efetuar login no WFM Web a partir de qualquer computador cujo navegador execute JavaScript, como o Microsoft Internet Explorer, Firefox ou Mozilla, ou você pode se conectar em seu dispositivo móvel iPhone 4, (iOS 5). A tela inicial é exibida quando o WFM Web está carregando a GUI de **Login**.

Você precisará da URL (endereço da Web) para o WFM Web for Agents:

1. Pergunte a seu supervisor pela URL do WFM Web for Agents (para seu desktop e smartphone).
2. Uma vez com essa URL, insira-a nos Favoritos ou na lista de Indicadores do seu navegador para que você possa retornar facilmente para ela.

Importante

O WFM Web é otimizado para resoluções de tela de, pelo menos, 1024x768. Em resoluções mais baixas, alguns elementos (como cabeçalhos) podem não ser exibidos corretamente.

A Genesys recomenda que você não execute o WFM Web em mais de uma janela de navegador na mesma estação de trabalho, pois fazê-lo pode levar o programa a agir de maneira inesperada. (Em outras palavras, não abra uma segunda janela do navegador durante a mesma sessão do WFM Web selecionando **Arquivo > Novo** ou pressionando **Ctrl+N**.)

Porém, você pode iniciar uma sessão separada do WFM Web executando uma instância separada do seu navegador e efetuando login novamente no WFM Web a partir desse navegador.

Recursos de Segurança

A possibilidade de você ver as escalas de outros agentes, bem como de eles verem a sua, depende de como o administrador do sistema configurou o WFM Web. Contudo, outros agentes não podem jamais definir preferências ou fazer solicitações de férias por você, nem vice versa.

Para melhorar a segurança do sistema, uma das melhorias habilita a exibição das informações do carimbo de data/hora do login anterior na GUI na próxima vez que você efetuar login no WFM Web através da interface do Agente ou Agente Móvel, alertando você sobre qualquer uso não autorizado de suas credenciais de login.

Próximos Passos?

Carimbo de Data/Hora de Login

Opções de Menu

Alterando a Data

Escala

Oferta

Preferências

Troca

Folgas

Configuração

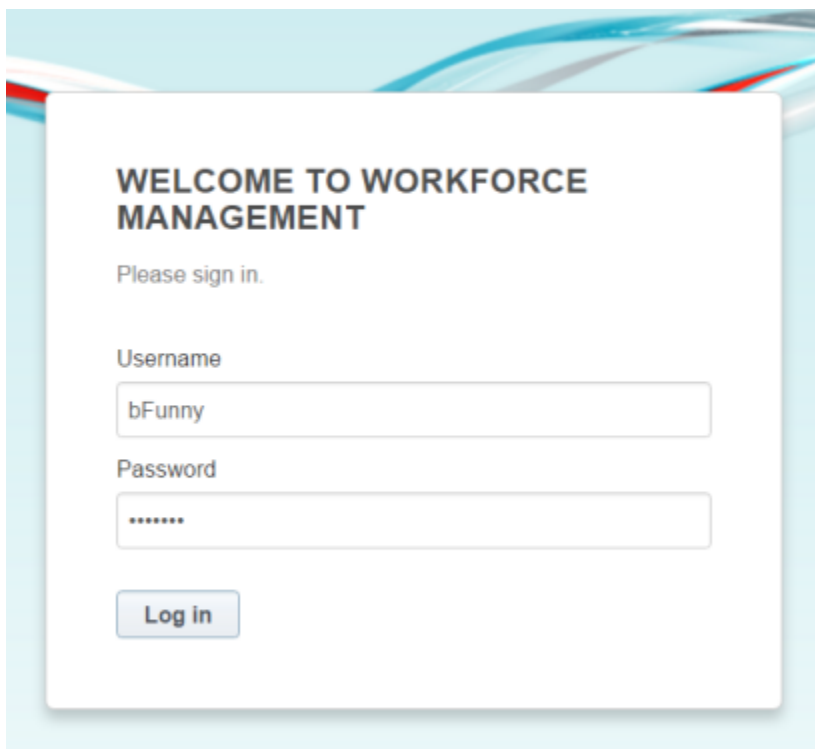
Sobre o WFM Web

Efetuando Logoff

Expiração da Sessão

Efetuando Logon

Caixa de diálogo Login



The image shows a login dialog box for Workforce Management. It has a white background with a light blue border. The title "WELCOME TO WORKFORCE MANAGEMENT" is in bold black text. Below it, the text "Please sign in." is in a smaller font. There are two input fields: "Username" with the text "bFunny" and "Password" with masked characters "*****". A "Log in" button is at the bottom.

WELCOME TO WORKFORCE MANAGEMENT

Please sign in.

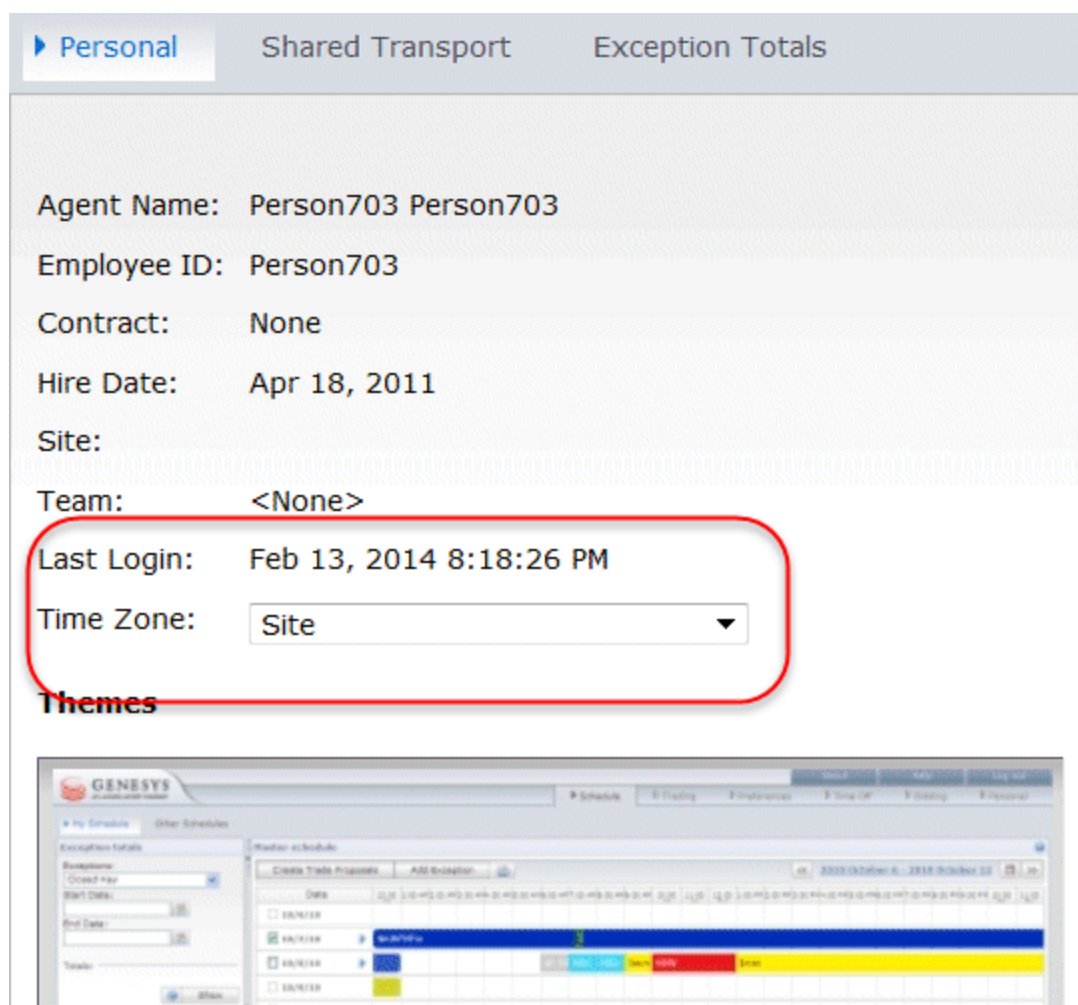
Username
bFunny

Password

Log in

Abra a aplicação Workforce Management (WFM) Web for Agents. Quando a tela inicial é exibida, efetue logon no WFM inserindo seu nome de usuário e sua senha.

Carimbo de Data/Hora de Login e Fuso Horário



Personal Shared Transport Exception Totals

Agent Name: Person703 Person703

Employee ID: Person703

Contract: None

Hire Date: Apr 18, 2011

Site:

Team: <None>

Last Login: Feb 13, 2014 8:18:26 PM

Time Zone: Site ▼

Themes

GENESYS

Schedule

Exceptions Totals

Start Date:

End Date:

Timeline

Depois de se efetuar login por meio da interface móvel ou do desktop do agente, a GUI do WFM Web for Agents exibe as informações do carimbo de data/hora do login anterior, alertando você sobre qualquer uso não autorizado de suas credenciais de conexão.

O carimbo de data/hora exibe a data e hora no fuso horário que é apresentado na lista suspensa (**Site** é o padrão), na visualização **Pessoal** do módulo **Configuração**.

Na interface móvel do Web for Agents, o WFM é exibido na visualização **Painel**, abaixo das informações da versão.

Opções de Menu

Cada janela do WFM Web for Agents exibe a Barra de Menus, que contém um conjunto de botões de navegação. Clique nestes botões para navegar entre janelas: **Escala**, **Troca**, **Preferências**, **Folgas**, **Oferta** ou **Configuração**.

Importante

- Talvez você não possa ver todos esses itens em sua Barra de Menus, dependendo das opções configuradas para você.
- Quando o WFM Web é aberto, ele exibe sua escala da semana atual. Consulte **Alterando a Data** para obter ajuda sobre como exibir diferentes semanas.

Os botões **Sobre**, **Ajuda** e **Efetuar Logoff** aparecem em todas as janelas.

Alterando a Data

Quando você abrir o WFM Web em seu desktop ou dispositivo móvel, aparece a janela Escala Diária. Ela exibe sua escala para a semana atual. Para alterar a data, utilize os botões seta da data Anterior

 e Próximo  ou o botão de pop-up do calendário . Consulte a figura abaixo.



Figura: Botões Data e Calendário

Botões similares são exibidos em outras janelas do WFM Web. Em algumas janelas, eles levam você por diferentes intervalos de tempo, conforme discutido abaixo.

Para usar as setas de data:

- Clique em  para mover para trás.
 - Nas janelas Escala, Troca e Preferências, você volta à semana anterior.
 - Na janela Folgas, você volta ao ano anterior.
- Clique em  para avançar.
 - Nas janelas Escala, Troca e Preferências, você avança para a semana seguinte.
 - Na janela Folgas, você avança para o próximo ano.

Para usar o calendário pop-up:

1. Clique no botão **Calendário** .
Um calendário surgirá.
 2. Defina novas datas.
 - Clique em um dia para selecionar a semana que contém aquele dia.
 - Clique na lista suspensa do mês para ir para um mês diferente.
 - Clique em  ou  de cada lado do ano para avançar ou recuar um ano.
- Clique em **OK**.
A janela atualiza automaticamente para que corresponda à sua seleção de data.

Efetuando Logoff

Quando você terminar de utilizar o WFM Web, é importante que sempre efetue logoff. Caso você não efetue logoff, outros usuários podem conseguir ver as informações de sua conta.

Para efetuar logoff:

- Clique em **Efetuar Logoff** em qualquer janela do WFM Web.

Isso encerra a sessão no WFM Web e retorna você à janela **Login**. Agora você pode fechar o navegador, se desejar.

Dica

Se sua **sessão expirar**, será efetuado logoff automaticamente.

Expiração da Sessão

Uma sessão do WFM Web expira se você não a utilizar por um determinado período de tempo. Se sua sessão expirar, o aviso Sessão Expirada aparecerá quando você tentar utilizar o WFM Web.

Para começar a usar o WFM Web novamente:

1. Clique em **OK** na caixa de diálogo de aviso.
A caixa de diálogo Login surgirá.
2. Insira seu nome de usuário e sua senha na janela Login que aparece (da mesma maneira que você faria para começar a usar o WFM Web).

Se você já tiver terminado de utilizar o WFM Web:

- Feche seu navegador.

Dica

Se sua sessão expirar, será efetuado logoff automaticamente.

Escala

Dois painéis perto da parte superior da janela Escala oferecem diferentes visualizações das escalas:

- **Minha Escala**—Exibe as informações de sua escala da semana atual. (Para exibir outras semanas, consulte [Alterando a Data](#).)
- **Outras Escalas**—Exibe uma grade, que pode ser filtrada, ordenada e pesquisada, com a lista de outros agentes e suas escalas.

Minha Escala

A barra de menus na parte superior do painel Minhas Escalas oferece as seguintes **Opções de Menu de Serviços da Web**: Escala, Troca, Preferências, Folga, Oferta e Configuração. Talvez você não possa ver todos esses itens em sua Barra de Menus, dependendo das opções configuradas para você.

A escala exibe barras de escalas gráficas coloridas e uma seção de detalhamento de escala. Cada linha da seção de detalhes contém uma pequena caixa cuja cor corresponde à parcela correspondente da barra de escala, em navegadores como o Chrome, FireFox e Internet Explorer.

Pistas visuais na visualização de detalhes incluem nomes completos de exceções selecionadas, pausas e outros itens.

Se o seu site permitir a **troca de escala**, este painel também exibirá as mensagens e os controles de troca com o seguinte conteúdo:

Controle	Descrição
<i>Caixa de mensagem</i> Troca	Esta área, próxima à parte inferior da janela, alerta você sobre qualquer proposta aberta ou resposta de troca. É assim que acontece com a mensagem no formato "Você tem solicitações de troca não respondidas." Esta mensagem é um link. Clique nele para abrir a janela Propostas Pessoais (se você tiver propostas de troca de outros) ou abrir a janela Minhas Propostas (se você tiver respostas às suas propostas de troca).
<i>Botão</i> Criar propostas de troca	Abre a janela Criar propostas de troca, na qual você pode criar novas propostas de troca para os dias cujas caixas de seleção você selecionar abaixo. Observação: Esse botão fica oculto quando esta funcionalidade opcional não está habilitada para você.
<i>Botão</i> Adicionar Exceção	Abre a caixa de diálogo Adicionar Exceção, na qual você pode adicionar uma Exceção para o(s) dia(s) selecionado(s) nesta visualização. Se necessário, você também pode inserir um memorando para fornecer mais informações sobre a exceção. Observação: Esse botão fica oculto quando esta funcionalidade opcional não está habilitada para você.
 <i>Botão</i> Imprimir Escala	O botão Imprimir Escala exibe a janela Visualização de Impressão da escala do agente para a semana atual, incluindo todos os detalhes. Clique em Imprimir Escala para iniciar o processo de impressão padrão do Windows da escala exibida no

Controle	Descrição
	momento.
☐ caixas de seleção	Marque a caixa de seleção na primeira coluna da tabela para cada dia em que você deseja criar propostas de troca ou adicionar exceções. Depois, clique em Criar Propostas de Troca ou Adicionar Exceção .
Data	Mostra cada data durante a semana.
Ícones  e 	Clique no ícone  para exibir os detalhes desta data em um formato "suspense". Clique no ícone  para ocultar os detalhes.
Horas pagas <i>desta data</i>	Mostra quantas horas de trabalho pago estão escaladas para você em cada dia.
Detalhes da Escala <i>desta data</i>	Mostra quais atividades estão escaladas para você executar em cada dia. Esta coluna também mostra informações sobre pausas.
Hora Inicial <i>desta data</i>	Mostra quando você está escalado para começar o seu turno e a hora inicial de cada atividade e a pausa durante o dia de trabalho.
Hora Final <i>desta data</i>	Mostra quando você está escalado para terminar o seu turno e a hora final de cada atividade e a pausa durante o dia de trabalho.

Caixa de diálogo Adicionar Exceção

Para adicionar uma exceção à sua escala, selecione o(s) dia(s) na escala e clique no botão Adicionar Exceção. A caixa de diálogo Adicionar Exceção aparece com os seguintes controles:

Controle	Descrição
<i>Lista suspensa</i> Exceções	Selecione uma exceção nessa lista, se ela estiver configurada para aparecer.
<i>Caixa de seleção</i> Exceção de Dia Inteiro (somente leitura)	Se a exceção selecionada for uma exceção de Dia Inteiro, essa caixa de seleção será marcada. Se a exceção selecionada não for uma Exceção de Dia Inteiro, essa caixa de seleção será desmarcada.
Intervalo Permitido:	Seu supervisor especifica as datas iniciais e finais dentro deste intervalo. Você pode especificar a Hora Inicial e a Hora Final exatas para a exceção. (Painel Especificar local de exceção) ou especifique um intervalo que o WFM possa usar para decidir a Hora Inicial e a Hora Final da exceção (painel Localizar local de exceção). Observação: Os dois painéis não podem ser exibidos ao mesmo tempo.
<i>Painel</i> Especificar local de exceção	Clique nesta frase para expandir ou minimizar o

Controle	Descrição
	painel, que contém opções que especificam a Hora Inicial, Hora Final e o Tempo Pago para a exceção.
<i>Campos</i> Especificar local de exceção	Selecione ou insira valores de horas e minutos nos campos suspensos Hora Inicial e Hora Final da exceção selecionada. A hora inicial deve ser antes da hora final. As horas 12AM ... 12PM representam as horas no dia atual; as horas +12AM ... +12PM representam as horas no dia seguinte. Selecione ou insira valores de horas e minutos no campo suspenso Tempo Pago da exceção selecionada. A caixa de seleção de cada dia da semana selecionado está marcada por padrão. É possível desmarcar uma ou mais caixas de seleção para não incluir o(s) dia(s) correspondente(s) em suas escolhas.
<i>Painel</i> Localizar local de exceção	Clique nesta frase para expandir ou minimizar o painel, que contém opções que especificam um intervalo de possíveis Horas Iniciais e Horas Finais. O WFM fará as escolhas reais dentro deste intervalo.
<i>Campos</i> Datas possíveis	Os campos Primeiro Início e Último Fim são somente para exibição; você já selecionou este intervalo de dias antes de clicar no botão Adicionar Exceção.
<i>Campos</i> Horários possíveis	Selecione ou insira valores de horas e minutos nos campos suspensos Primeiro Início e Último Fim . A hora inicial deve ser antes da hora final. As horas 12AM ... 12PM representam as horas no dia atual; as horas +12AM ... +12PM representam as horas no dia seguinte
Duração	Selecione ou insira valores de horas e minutos nos campos suspensos.
Dias da semana possíveis	Limpe a caixa de seleção de cada dia da semana que deverá ser excluído como "possível"; todos estão selecionados, por padrão. Observação: Os dias da semana selecionados na visualização Minha Escala estão disponíveis apenas nos painéis Localizar local de exceção e Especificar local de exceção.

Avisos versus Erros

O WFM exibe:

- Avisos—A exceção é inserida na escala como uma alteração pendente.

-
- Erros—A exceção não é inserida na escala.

Alterações Pendentes

O WFM Web for Agents exibe as alterações solicitadas, mas ainda não aprovadas, em uma tabela de Alterações Pendentes, que aparece logo abaixo da escala do Agente. Clique no link **Desfazer Alterações** na coluna à extrema esquerda de qualquer alteração pendente para cancelar a sua solicitação.

Outras Escalas

A **caixa de mensagem Troca**, que aparece na parte inferior do painel Outras Escalas, alerta você sobre qualquer proposta aberta ou resposta de troca.

Dois painéis na parte superior desta janela controlam as diversas visualizações das escalas dos agentes:

- Outro Painel de Escalas—Mostra uma grade filtrável, ordenável e pesquisável que lista outros agentes e suas escalas.
- **Minha Escala**—Exibe as informações de sua escala da semana atual.

O painel Outras Escalas lista os agentes e suas escalas (todos os agentes da empresa, se não estiverem filtrados). Colunas:

Coluna	Descrição
Agente	Exibe o nome do agente cujas informações aparecem nesta linha. Posicione o cursor sobre a célula de um dia para exibir seus detalhes em uma janela pop-up.
Site	Exibe o nome do site do agente e (entre parênteses) a Unidade de Negócios do site.
Equipe	Exibe o nome da equipe do agente.
dias da semana <i>(uma coluna para cada)</i>	Exibe as informações da escala do agente para esse dia da semana.

Clique no cabeçalho da coluna **Agente**, **Site** ou **Equipe** para ordenar a grade por dados nessa coluna, em ordem crescente ou decrescente.

O botão **Filtrar** exibe a caixa de diálogo Filtrar, na qual é possível clicar no botão de opção correspondente para limitar a exibição a uma destas opções: Pessoas com quem eu trabalho (padrão), Meu Transporte Compartilhado (exibido quando o agente participa de qualquer transporte compartilhado), Minha Equipe, Meu Site, Minha Unidade de Negócios.

Importante

As opções de filtragem que estão disponíveis para você foram configuradas por um supervisor ou administrador de sistema.

O botão **Localizar Um Agente** exibe a caixa de diálogo Localizar um Agente, na qual é possível buscar e realçar as instâncias na grade do nome ou sobrenome de um agente.

Se houver mais de uma página de dados, use os botões de navegação **Primeiro** <<, **Anterior** <, **Próximo** > e **Último** >> para navegar entre as páginas. Esses botões são agrupados com um indicador numérico de sua posição nas páginas: << < 1 de 1 > >>

Troca

A **caixa de mensagem de Troca**, que aparece perto da parte inferior da janela, alerta você sobre qualquer proposta aberta ou resposta de troca.

As janelas de troca—se tiverem sido habilitadas pelo administrador do sistema—ajudam você a obter escalas mais convenientes trocando com outros agentes. Este tópico de ajuda descreve primeiro todo o processo de troca (**Como a Troca Funciona**) e, então, divide-o em etapas (**Exigências de uma Troca Bem-Sucedida**). Para obter instruções passo-a-passo, consulte o **Roteiro de Janelas de Troca**.

Usando as oito janelas de troca, você pode:

- **Criar** propostas de troca de escala.
- Responder a propostas de troca **pessoal** ou da **comunidade** de outros agentes.
- Revisar ou cancelar **suas próprias propostas de troca**.
- Revisar ou cancelar **suas respostas** a propostas de outros agentes.
- Visualizar **escalas** ou **detalhes da escala** de outros agentes.

Como a Troca Funciona

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 executa: as alterações das escalas de ambos os agentes para refletir isso e a troca não aparece mais na maioria das **janelas de troca**. (No entanto, todas as suas propostas ainda aparecem na guia **Minhas Propostas** mesmo após o WFM Web executar as trocas correspondentes.)

Nem todas as trocas são aprovadas. Em certas condições (por exemplo, quando um agente não estiver qualificado para as outras atividades escaladas), o WFM Web automaticamente rejeitará a troca. Se a escala do agente for alterada antes da aprovação de troca pendente, o WFM Web automaticamente cancelará a troca. Se uma troca pendente não for aprovada antes do primeiro dia envolvido na troca, ela expirará. Em cada um desses casos, a troca não ocorre

Exigências para uma Troca Bem-Sucedida

Para que uma troca ocorra, todas as seguintes etapas devem ocorrer.

- 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.

Roteiro de Janelas de Troca

As oito janelas de Troca permitem que você proponha trocas de escalas, aceite ou recuse propostas de troca de outros agentes e cancele suas próprias propostas ou respostas. Consulte as seções abaixo para saber como:

- **Abrir as janelas de troca;**
- **Mover entre janelas de troca;**
- **Usar os recursos comuns das janelas de troca.**

Abrindo as Janelas de Troca

Para abrir as janelas de troca a partir de outras janelas, clique em Troca na Barra de Menus.

- Se você possuir propostas pessoais de troca sem resposta para a semana selecionada atualmente, a janela Propostas Pessoais se abrirá.
- Se você não possuir propostas pessoais de troca sem resposta para a semana selecionada atualmente, a janela Minhas Propostas se abrirá.

Mover Entre Janelas de Troca

A maioria das janelas de troca inclui a barra de menus Troca. Clique nas guias da barra para navegar entre as janelas de troca.

Cada janela de troca exibe um tipo particular de informação sobre as propostas de troca, respostas ou escalas subjacentes. As oito janelas de troca são:

Janela de troca	Descrição
Propostas Pessoais	Mostra as propostas de troca que outro agente propôs especificamente a você.
Propostas da Comunidade	Mostra propostas de troca que outros agentes ofereceram a todos os agentes da sua equipe ou do seu site.
Minhas Propostas	Mostra trocas de escalas que você propôs, com seus status e quaisquer respostas. (As respostas aparecem abaixo das propostas às quais estão associadas.)
Minhas Respostas	Mostra suas respostas a propostas de troca de outros agentes, com informações de status.
Troca de [Escalas]	Se estiver habilitado, ajuda você a identificar parceiros para troca ao exibir as horas de trabalho escaladas de outros agentes. (Caso o

Janela de troca	Descrição
	administrador do sistema tenha desabilitado este recurso, a barra de menus de Troca não exibe a guia Escalas e você não pode abrir esta janela.) Os dias dos agentes exibidos em um plano de fundo de cor mais escura são dias que não são compatíveis com você como o agente conectado. Por exemplo, o dia de um agente em um plano de fundo de cor mais escura pode indicar uma exceção de dia inteiro que não pode ser trocada ou um dia que contenha atividades as quais você não está apto a desenvolver, o que também não pode ser trocado.
Pop-up de Detalhes da Escala	Clicar no nome de um agente exibe a escala detalhada daquele agente (atividades e horas iniciais/finais).
Criar Propostas de Troca	Permite que você inicie uma proposta de troca. Clique em criar propostas de troca na Janela da Escala para abrir esta janela.
Comentários da Troca	Caso o administrador do sistema tenha habilitado o suporte a comentários do WFM for Agents, permite que você insira comentários explicativos das propostas e respostas de troca. Clique nos botões de ação nas janelas Propostas Pessoais , Propostas da Comunidade , Minhas Propostas ou Minhas Respostas para abrir esta janela.

[Voltar ao Início](#)

Recursos Comuns das Janelas de Troca

A maioria das janelas de troca exibe informações para uma semana de cada vez, com **selecionadores de datas** padrão para navegar para outras semanas. A maioria das janelas exibe até 10 trocas por vez em uma tabela que inclui algumas das ou todas as colunas e controles a seguir:

Coluna/Controles	Descrição
Re	Na janela Propostas Pessoais ou Propostas da Comunidade , um asterisco (*) nesta coluna indica que você já respondeu a esta proposta de troca.
Datas	Mostra as datas iniciais e finais envolvidas na proposta de troca ou resposta.
Status	Na janela Minhas Propostas ou Minhas Respostas , esta coluna mostra a aceitação ou o status de aprovação da proposta de troca ou resposta.
Nome do agente	Mostra o agente que propôs ou que está respondendo à proposta de troca. Clique em qualquer link nesta coluna para exibir a pop-up Detalhes da Escala do agente correspondente.

Coluna/Controles	Descrição
<i>dias da semana</i>	Estas colunas exibem as horas iniciais/finais de trabalho para cada dia da troca proposta.
Total pago	Mostra o número total de horas pagas abrangidas pela proposta de troca.
Botões de ação	Fornece botões para  aceitar,  recusar ou  cancelar a proposta ou resposta, ou para  responder a uma proposta da comunidade.
Comentário	Mostra quaisquer comentários anexos à proposta ou resposta. Se uma troca precisa ser aprovada por um supervisor, o supervisor pode ver quaisquer comentários que você inseriu quando fez a solicitação de troca. Ou o supervisor pode inserir um comentário sobre a troca para que você leia. Esta coluna não será exibida caso o administrador do sistema tenha desabilitado o recurso Comentários.
10 anteriores	Clique neste botão para exibir o conjunto anterior de trocas (caso existam mais que 10 trocas).
Próximas 10	Clique neste botão para exibir o próximo conjunto de trocas (caso existam mais que 10 trocas).

[Voltar ao Início](#)

Janelas de Troca para Tarefas Específicas

Use as janelas de troca para:

- [Revisar suas propostas e respectivas respostas](#)
- [Revisar suas respostas a propostas de outros agentes](#)
- [Criando propostas de troca](#)
- [Adicionar comentários a uma troca \(se habilitado\)](#)
- [Visualizar propostas pessoais disponíveis para você](#)
- [Visualizar propostas da comunidade que estão disponíveis](#)
- [Visualizar as escalas de outros agentes](#)
- [Visualizar os detalhes da escala de outros agentes](#)

Para obter instruções sobre como navegar entre as janelas de troca e utilizar os respectivos recursos comuns, consulte o [Roteiro de Janelas de Troca](#). Para uma descrição de como funcionam as trocas, consulte [Visão Geral de Troca](#).

Revisando as Minhas Propostas e Respectivas Respostas

Utilize a janela Minhas Propostas para:

- Revisar as trocas de escala que você propôs, junto com seus status e quaisquer respostas.
- Aceitar ou recusar respostas.
- Cancelar suas próprias propostas de troca pendentes, caso mude de ideias.

A janela inclui **selecionadores de data** padrão e uma tabela de propostas, cujos controles gerais estão descritos em **Recursos Comuns das Janelas de Troca**.

Sobre a Tabela de Propostas

A tabela exibe todas as suas propostas cujo primeiro dia calha na semana selecionada. Está ordenada pela primeira data de cada proposta.

As respostas aparecem em linhas separadas abaixo das propostas às quais estão associadas.

- Clique no link de um agente na coluna **Nome do Agente** caso deseje exibir a respectiva **pop-up de Detalhes da Escala**.

Visualizando e Alterando o Status de Troca

A coluna Status informa qual é o status atual de cada proposta de troca. O status de cada proposta (ou resposta) determina as ações que você poderá tomar na coluna Ação:

Status	O que significa	Ações que podem ser tomadas
Abrir	A proposta foi oferecida a um agente específico ou à comunidade e ainda não passou por nenhum dos outros status listados nesta tabela.	Clique em  Cancelar , caso você queira cancelar uma proposta aberta.
Aceita	Outro agente aceitou sua proposta pessoal ou respondeu à sua proposta para a comunidade.	Clique em  aceitar em uma linha de resposta para submeter esta troca (com esta resposta) para aprovação. Clique em  recusar se não deseja trocar com este respondente.

Status	O que significa	Ações que podem ser tomadas
Em Revisão	Outro agente aceitou sua proposta e, caso necessário, você aprovou a resposta. Contudo, a troca não pôde ser aprovada automaticamente. Está atualmente aguardando a aprovação de um supervisor.	Clique em  cancelar , caso queira cancelar sua proposta original. Isto irá inclusive cancelar a resposta.
Confirmada	Tanto você quanto o outro agente aceitaram a proposta e a troca recebeu aprovação automática ou de um supervisor. Sua troca foi executada.	Nenhuma
Recusada	A proposta foi recusada pelo outro agente (em caso de uma proposta pessoal), por um supervisor ou pelo WFM Web. A troca não será realizada.	Nenhuma
Cancelada	Você pode ter explicitamente cancelado sua proposta ou o WFM Web cancelou automaticamente a troca pendente (devido a alterações na sua escala ou na escala do agente que estava respondendo à proposta). A troca não será realizada.	Nenhuma
Expirada	A proposta não recebeu aprovação até um dia antes da data inicial. A troca não será realizada.	Nenhuma

Quando você clica no botão de aceitar, recusar ou cancelar, a janela **Comentários da Troca** é aberta. Nela, você pode adicionar algum comentário e completar a ação, clicando para submeter.

Para obter mais informações sobre os requisitos para aprovação de uma troca, consulte **Visão Geral de Troca**.

Revisando as Minhas Respostas às Propostas de Outros Agentes

Utilize a janela Minhas Respostas para:

- Revisar suas respostas a propostas de troca de escala de outros agentes.
- Revisar o status das propostas às quais você respondeu.
- Cancelar uma resposta pendente, caso você mude de ideias.

A janela inclui **selecionadores de data** padrão e uma tabela de propostas e respostas, cujos controles gerais estão descritos em **Recursos Comuns das Janelas de Troca**.

Sobre a Tabela de Propostas e Respostas

A tabela exibe todas as suas respostas a propostas cujo primeiro dia calha na semana selecionada. Está ordenada pela primeira data de cada proposta.

A coluna Nome do Agente exibe o agente que postou cada proposta original.

- Clique no link de um agente na coluna **Nome do Agente** caso deseje exibir a respectiva **pop-up de Detalhes da Escala**.

Visualizando o Status de Troca e Cancelando Respostas

A coluna Status informa qual o presente status do par proposta/resposta de cada troca. Quando a resposta está em status específicos, você pode utilizar a coluna Ação para cancelar:

Status:	O que significa:	Ações que podem ser tomadas:
Aceita	Você aceitou esta proposta pessoal ou respondeu a esta proposta para a comunidade. Sua resposta está agora aguardando a decisão do agente que propôs a troca.	Clique em  cancelar, caso você queira cancelar sua resposta.
Em Revisão	Você aceitou esta proposta e, se necessário, o agente que a propôs aprovou sua resposta. Contudo, a troca não pôde ser aprovada automaticamente. Está aguardando a aprovação de um supervisor.	Clique em  cancelar, caso você queira cancelar sua resposta.

Status:	O que significa:	Ações que podem ser tomadas:
Confirmada	Tanto você quanto o agente proponente aceitaram a proposta e a troca recebeu aprovação automática ou de um supervisor. Sua troca foi executada.	Nenhuma
Recusada	Sua resposta foi recusada, pelo agente que propôs a troca ou por um supervisor. A troca não será realizada.	Nenhuma
Cancelada	Sua resposta foi cancelada: você cancelou-a explicitamente, o outro agente cancelou a proposta original ou o WFM Web cancelou automaticamente a troca devido a alterações na escala de algum dos agentes. A troca não será realizada.	Nenhuma
Expirada	A proposta não recebeu aprovação até um dia antes da data inicial. A troca não será realizada.	Nenhuma

Quando você cancela uma resposta, caso o administrador do sistema tenha habilitado o recurso de Comentários, a janela **Comentários de Troca** surgirá. Nela, você pode adicionar algum comentário e completar a ação, clicando para submeter.

Para obter mais informações sobre os requisitos para aprovação de uma troca, consulte **Visão Geral de Troca**.

Criando Propostas de Troca

Utilize a janela Criar Propostas de Troca para propor uma troca de escala:

1. Na primeira coluna da **janela Escala**, marque as caixas de seleção ao lado dos dias da escala que você deseja trocar. Depois, clique em **criar propostas de troca**.

A janela Criar Propostas de Troca se abrirá. A primeira linha lista a(s) data(s) que você acabou de selecionar.

Importante

Alguns tipos de exceções não aparecem por nome. Em vez disso, são marcados pelo rótulo genérico Exceção. Estas exceções foram configuradas pelo administrador do sistema para que não seja possível trocá-las.

2. Selecione **Esta proposta de troca é para um indivíduo** ou **Esta proposta de troca é para a comunidade**.

Sua escolha determina a quem será oferecida sua proposta. A opção para a comunidade inclui todos os agentes em sua equipe ou todos os agentes em seu site, dependendo de como o administrador do sistema configurou o WFM Web.

3. Caso você escolha a opção individual, selecione o nome do agente na lista suspensa.

A lista exibe agentes de sua equipe ou de seu site, dependendo de como o administrador do sistema configurou o WFM Web.

Se você selecionar a opção para a comunidade, você não poderá selecionar nomes individuais.

4. Se você selecionar a opção individual, você também poderá selecionar **Marcar caso você deseje aprovar manualmente as respostas a esta proposta de troca**.

Marcar esta caixa de seleção significa que, para que a troca se efetive, você deve confirmar explicitamente a aceitação desta proposta pelo outro agente. Desmarcando esta caixa significa que, uma vez que o outro agente aceite sua proposta, a troca será submetida imediatamente para aprovação, sem sua intervenção.

Se você selecionar a opção para a comunidade, você não poderá desmarcar esta caixa de seleção. Você deve confirmar (aceitar) uma resposta para submeter a troca para aprovação.

5. (Opcional) Insira comentários sobre esta proposta na caixa de texto grande próximo à parte inferior. Você pode inserir comentários apenas se o administrador do sistema tiver habilitado o recurso de Comentários.

6. Clique em **Enviar** para enviar a proposta ou em **Cancelar** para excluí-la sem enviar.

Adicionando Comentários a uma Troca

Importante

Você pode adicionar comentários a uma troca apenas se o administrador do sistema tiver habilitado este recurso.

Utilize a janela Comentários de Troca para adicionar comentários (caso queira) e, então, completar uma das seguintes ações que você iniciou a partir de uma outra janela:

- Aceitar, recusar, cancelar ou responder a uma proposta de troca.
- Aceitar, recusar ou cancelar uma resposta.

O cabeçalho da janela Comentários de Troca indica a ação que você está prestes a completar.

1. Digite seus comentários na caixa de texto Comentários.

Por exemplo, você pode querer indicar sua razão para recusar ou cancelar uma proposta ou resposta.

2. Clique em submeter para anexar seus comentários e completar a ação. (Ou clique em cancelar para descartar seus comentários e cancelar a ação.)

A janela que abre após você clicar no botão de submeter depende da ação de troca que você estiver completando:

Ação concluída	Janela resultante
Aceitar Proposta, Responder a Proposta ou Cancelar Resposta:	Abre a janela Minhas Respostas .
Rejeitar Proposta ou Cancelar Própria Proposta:	Volta à janela anterior.
Aceitar Resposta ou Rejeitar Resposta:	Abre a janela Minhas Propostas .

Visualizando Propostas Pessoais Disponíveis para Mim

Utilize a janela Propostas Pessoais para examinar, bem como responder a, propostas de troca que outro agente enviou especificamente a você. A janela inclui **selecionadores de data** padrão e uma tabela de propostas e/ou respostas, cujos controles gerais estão descritos em **Recursos Comuns das Janelas de Troca**.

Sobre a Tabela de Propostas e Respostas

A tabela está ordenada por Nome do Agente. Mostra somente propostas cujo **status** seja **Aberto**, que não tenham expirado, não estejam em revisão e não tenham sido aceitas, confirmadas, recusadas nem canceladas.

A tabela exibe os seguintes detalhes:

- Na primeira coluna (Re), um asterisco (*) indica que você já respondeu à proposta de troca exibida nesta linha.
- Na coluna Nome do Agente, você pode clicar para exibir uma janela **pop-up de Detalhes da Escala** do agente selecionado.

Como Aceitar ou Rejeitar uma Proposta

Na coluna Ação:

- Clique em  **aceitar** se você deseja trocar as escalas.
- Clique em  **recusar** se você não deseja trocar.

A janela **Comentários de Troca** se abrirá, onde você poderá adicionar um comentário e submeter sua resposta.

Visualizando Propostas da Comunidade

Utilize a janela Propostas da Comunidade para examinar e responder a propostas de troca de escala oferecidas a todos os agentes. Dependendo da configuração do WFM Web em seu site, as propostas da comunidade podem ser oferecidas a todos os agentes da sua equipe ou a todos os agentes de todas as equipes.

A janela inclui **selecionadores de data** padrão e uma tabela de propostas, cujos controles gerais estão descritos em **Recursos Comuns das Janelas de Troca**.

Visualizando Informações de Sua Escala

A primeira linha na visualização Propostas da Comunidade sempre exibe as informações de sua escala, em um plano de fundo de cor diferenciada. Clique em seu nome para ver detalhes de sua escala para a semana selecionada em uma janela pop-up.

Sobre a Tabela de Propostas

A tabela está ordenada por Nome do Agente. Mostra somente propostas cujo **status** seja **Aberto**, que não tenham expirado, não estejam em revisão e não tenham sido aceitas, confirmadas, recusadas nem canceladas.

A tabela inclui os seguintes detalhes:

- Na primeira coluna (Re), um asterisco (*) indica que você já respondeu à proposta de troca exibida nesta linha.
- Na coluna Nome do Agente, você pode clicar para exibir uma janela **pop-up de Detalhes da Escala** do agente selecionado.

Como Responder a uma Proposta

- Na coluna Ação, clique em  **responder** se você deseja trocar as escalas.

A janela **Comentários de Troca** se abrirá, onde você poderá adicionar um comentário e submeter sua resposta.

Visualizando Escalas de Outros Agentes

Usar a janela [Troca] de Escalas para examinar as escalas de outros agentes. Isto pode ajudá-lo a identificar agentes com os quais você deseja trocar escalas.

Importante

Você pode abrir esta janela apenas se o administrador do sistema tiver habilitado esta opção. Uma segunda opção de configuração irá determinar se você pode ver as escalas apenas dentro da sua equipe ou entre os times do seu site.

Sobre a Janela Escalas

A tabela exibe informações de escala para até 20 agentes de uma vez, para cada dia da semana exibida. Os dias dos agentes exibidos em um plano de fundo de cor mais escura são dias que não são compatíveis com você como o agente conectado. Por exemplo, o dia de um agente em um plano de fundo de cor mais escura pode indicar uma exceção de dia inteiro que não pode ser trocada ou um dia que contenha atividades as quais você não está apto a desenvolver, o que também não pode ser trocado.

A tabela inclui as seguintes colunas:

Nome do Agente	Clique no nome de um agente caso queira abrir a janela pop-up de Detalhes da Escala , a qual lhe mostra detalhes sobre as atividades escaladas do agente para cada dia. Clique no símbolo de seta ao lado do título da coluna para ordenar a tabela a partir dos dados desta coluna.
Equipe	Exibe a equipe à qual este Agente pertence. Clique no símbolo de seta ao lado do título da coluna para ordenar a tabela a partir dos dados desta coluna.
<i>dias da semana</i>	Essas colunas mostram uma das seguintes opções para cada agente em cada dia: um turno, horas de trabalho, dia livre, folga ou nome de uma exceção.
Total pago	Mostra o total de horas pagas de cada agente para a semana.

Importante

Alguns tipos de exceções não aparecem por nome. Em vez disso, são marcados pelo

rótulo genérico Exceção. Estas exceções foram configuradas pelo administrador do sistema para que não seja possível trocá-las.

Utilizando a Janela Escalas

Você pode modificar a exibição utilizando uma das seguintes opções:

- Para revelar quaisquer dias que estejam escondidos fora da tela, utilize a barra de rolagem horizontal na parte inferior da janela.
- Para revelar mais agentes, clique em **20 Anteriores** ou **Próximos 20**.
- Para exibir uma semana diferente, use os **selecionadores de data** na parte superior direita.

Visualizando Detalhes da Escala de Outros Agentes

Utilize a janela pop-up Detalhes da Escala para ajudar a identificar agentes com os quais você deseja trocar escalas. Ela exibe detalhes sobre as atividades escaladas de outro agente, com horas iniciais e finais, para cada dia da semana selecionada.

Sobre a Janela Pop-Up de Detalhes da Escala

A janela pop-up exibe detalhes da escala do agente e da semana identificados no topo da janela. A tabela contém as seguintes colunas:

Coluna	Descrição
Data	Cada dia da semana selecionada aparece em uma linha separada.
Horas pagas	O total de horas pagas do agente para esta data.
Atividades escaladas	Nomes dos itens de escala para este agente nesta data.
Presença Escalada: Hora inicial, Hora final	Mostra as horas iniciais e finais escaladas do agente para as atividades listadas.

Importante

Alguns tipos de exceções não aparecem por nome. Em vez disso, são marcados pelo rótulo genérico Exceção. Estas exceções foram configuradas pelo administrador do sistema para que não seja possível trocá-las.

Utilizando a Janela Pop-Up de Detalhes da Escala

- Se houver alguma informação escondida fora da tela, utilize a barra de rolagem no lado direito para revelar essa informação.
- Para fechar a janela pop-up, clique na caixa de fechar, no canto superior direito.
- Para exibir uma semana diferente, primeiro feche esta janela pop-up para retornar à janela anterior. Em seguida, **altere a data** nessa janela e clique no link do mesmo agente na exibição dessa semana.

Preferências

A janela Preferências exibe duas guias, Visão Geral das Preferências (padrão) e Padrões de Disponibilidade.

Use a guia Visão Geral das Preferências (clique no título) para:

- Exibir suas preferências para turnos, exceções, dias livres, horas de trabalho, folgas e disponibilidade.
- Adicionar, modificar ou excluir suas preferências de **turnos**, sua **disponibilidade** ou **dias livres**.
- Inserir comentários associados com suas preferências.

Importante

Você não pode editar ou excluir exceções, folgas, horas de trabalho ou preferências concedidas. Caso você precise mudar uma exceção ou uma preferência concedida, entre em contato com seu supervisor.

Visualizando Preferências ou Exceções

A barra de cada dia na grade Preferências Semanais do painel Visão Geral das Preferências exibe preferências e exceções como segmentos, abrangendo os intervalos da preferência ou exceção. A Legenda indica qual cor representa cada status das exceções e preferências

Na grade Preferências Semanais, é possível visualizar o status de cada dia livre, para o qual você criou uma preferência de Dia Livre. A maioria das células na coluna Dia Livre estará em branco, exceto os dias reais para os quais você criou uma preferência. Nestas células, um de três status de Dia Livre será exibido: Escalado, Preferido ou Concedido.

Use o painel **Padrões de Disponibilidade** (clique no título) para:

- Criar, modificar ou excluir padrões de disponibilidade.
- Criar preferências de disponibilidade com base em padrões de disponibilidade.

O painel **Visão Geral das Preferências** tem três seções principais:

PARTE SUPERIOR—Link da Visão Geral das Preferências e link dos Padrões de Disponibilidade à esquerda, Grade de Preferências Semanais embaixo deles e por toda a largura da exibição.

PARTE DO MEIO—Uma Legenda identifica as cores usadas na Grade de Preferências Semanais.

PARTE INFERIOR—A tabela Preferências Diárias resume suas preferências e o status de preferência em cada dia. Ela contém uma linha para cada dia da semana e as seguintes colunas:

Mostrar colunas... [+]

Coluna	Descrição
Data	A data do dia indicado.
Dia da semana	O dia da semana.
Preferência	Os nomes das preferências e exceções de cada dia.
Hora inicial	Quando cada preferência ou exceção é suposto começar segundo a solicitação. (Para um Dia Livre, esta coluna está vazia.)
Hora final	Quando cada preferência ou exceção é suposto terminar segundo a solicitação. (Para um Dia Livre, esta coluna exibe "Dia Inteiro")
Tempo pago	O número de horas pagas em cada preferência ou exceção.
Status/Motivo	Status: indicação se cada preferência é Preferida, Concedida, Rejeitada, Escalada ou Não Escalada. Consulte Status de Preferência e Hierarquia para obter uma explicação destes status. Motivo: Por que o WFM atribuiu um status como Rejeitado ou Não Escalado ao item de folga.
Comentários/Memorando	Se qualquer item exibido nesta lista tiver um comentário/memorando associado a ele, o comentário/memorando aparecerá nesta coluna.

Status de Preferência e Hierarquia

Antes de escalar, uma preferência pode ser Concedida, Rejeitada ou Preferida. Depois que uma escala é criada para as datas que incluem esta preferência, o status pode ser Escalada (aparece na escala) ou Não Escalada (não aparece na escala).

- Uma preferência **Concedida** irá aparecer na escala, a não ser que seja removida primeiro ou que outra preferência seja adicionada e esteja melhor classificada que a outra. Se isto acontecer, o status da preferência com classificação mais baixa é alterado para Rejeitada.
- Uma preferência **Rejeitada** não irá aparecer na escala, a não ser que seja rejeitada em favor de uma preferência com melhor classificação e que esta seja removida mais tarde antes que a escala seja criada. Se isso acontecer, a preferência volta ao seu status original, que pode ser Concedida ou Recomendada.
- Uma preferência **Preferida** aparecerá na escala se ela estiver em conformidade com as restrições e as configurações de otimização de escalação que serão configuradas no seu site.

Mostra a hierarquia das preferências: [+]

1. Exceções de dia inteiro concedidas.
2. Dias livres concedidos.
3. Folga de período integral 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).

Importante

Se você não vir as Preferências na barra de menus, então as Preferências de Escala não estarão habilitadas para seu Contact Center.

Hierarquia Gráfica

A hierarquia gráfica é diferente da hierarquia de resolução de status. O gráfico Preferências exibe a seguinte hierarquia, de cima para baixo.

Mostrar a hierarquia gráfica: [+]

- Exceção de dia inteiro
- Folgas
- Disponibilidade
- Exceção de dia parcial
- Turno
- Horas de trabalho

Os itens Concedidos ou Escalados são mostrados na parte superior e os itens Preferidos (de um mesmo tipo) são mostrados abaixo deles.

Editando e Excluindo Preferências

Use os seguintes procedimentos para editar ou excluir uma preferência da grade Preferências Semanais ou da lista Preferências Diárias do painel Visão Geral das Preferências.

Importante

Ao editar as preferências, a data não pode ser alterada.

Editando Preferências

Para editar uma preferência no painel Visão Geral das Preferências:

1. Clique na preferência que você deseja editar.
2. Clique em **Editar**.
3. Quando a janela de diálogo abrir, faça as alterações apropriadas e clique em **OK** para submeter a entrada, ou em **Cancelar** para descartá-la e fechar a janela de diálogo.

Notas Sobre Edição de Preferências

- Se o WFM conseguir escalar sua preferência, a preferência revisada aparecerá na janela Preferências.
- Se uma preferência de Disponibilidade não puder ser editada, um aviso será exibido depois de a caixa de diálogo Editar ser fechada e a preferência permanecerá inalterada.
- Se uma preferência de Turno não puder ser editada, um aviso será exibido, mas a caixa de diálogo Editar não é fechada para corrigir os dados.
- As horas iniciais dos turnos disponíveis podem diferir se um fuso horário diferente do fuso horário do site for selecionado.
- Ao adicionar um turno às suas preferências, você verá menos horas iniciais disponíveis ou possivelmente nenhuma hora inicial aplicável, dependendo do fuso horário selecionado. Neste caso, selecione o fuso horário do site ou tente outro fuso horário.
- Não é garantido que suas preferências sejam atribuídas a você, a menos que seu supervisor as conceda antes da escalção. Se suas preferências não forem concedidas, o WFM escalará quantas preferências forem possíveis de acordo com as regras do seu site.

Excluindo Preferências

Para excluir uma preferência, selecione a preferência que você deseja excluir e clique em **Excluir**.

Adicionando e Editando Preferências de Turno

Use o painel Visão Geral das Preferências para adicionar suas preferências de turno:

1. Clique em **Adicionar Turno**.
2. No menu suspenso **Data**, selecione uma data.
3. No menu suspenso **Turnos**, selecione um turno.
4. Selecione uma **Hora Inicial** e uma **Hora Final** e marque **Dia Seguinte**, se aplicável.
5. No campo **Comentários**, insira qualquer comentário aplicável.
6. Clique em **OK** para submeter a entrada ou em **Cancelar** para descartá-la e fechar a janela de diálogo.

Importante

Ao adicionar um turno às suas preferências, você verá menos horas de início disponíveis ou possivelmente nenhuma hora de início aplicável, dependendo do fuso horário selecionado. Neste caso, selecione o fuso horário do site ou tente outro fuso horário.

Editando Preferências de Turno

Use o painel Visão Geral das Preferências para editar as preferências de Turno. Consulte [Editando e Excluindo Preferências](#).

Adicionando e Editando Preferências de Disponibilidade

Use o painel Visão Geral das Preferências para adicionar suas preferências de Disponibilidade:

1. Clique em **Adicionar Disponibilidade**.
2. No menu suspenso **Data**, selecione uma data.
3. Insira uma **Hora Inicial**, **Hora Final** (marque **Dia Seguinte**, se aplicável).
4. No campo **Comentários**, insira qualquer comentário aplicável.
5. Clique em **OK** para submeter a entrada ou em **Cancelar** para descartá-la e fechar a janela.

Editando Preferências de Disponibilidade

Use o painel Visão Geral das Preferências para editar as preferências de Disponibilidade. Consulte [Editando e Excluindo Preferências](#).

Adicionando e Editando Preferências de Dia Livre

Use o painel Visão Geral das Preferências para adicionar suas preferências de Dia Livre:

1. Clique em **Adicionar Dia Livre**.
2. No menu suspenso **Data**, selecione uma data.
3. No campo **Comentários**, insira qualquer comentário aplicável.
4. Clique em **OK** para submeter a entrada ou em **Cancelar** para descartá-la e fechar a janela.

Editando Preferências de Dia Livre

Use o painel Visão Geral das Preferências para editar as preferências de Dia Livre. Consulte [Editando e Excluindo Preferências](#).

Padrões de Disponibilidade

Você pode solicitar preferências de disponibilidade através da criação de *padrões de disponibilidade*, que contêm as horas iniciais e finais que você deseja para uma semana. Os padrões de disponibilidade são exibidos em uma tabela na parte superior do painel Preferências. Seus padrões de disponibilidade podem especificar horas iniciais e finais diferentes para cada dia.

Dica

Ao adicionar ou editar preferências, é possível selecionar seu fuso horário de preferência. Quando você cria preferências de disponibilidade, o fuso horário escolhido é aplicado às horas iniciais e finais especificadas nos padrões de disponibilidade. Os valores de hora de início e de término no padrão estarão no fuso horário de escolha e não mudarão se o fuso horário mudar.

Utilize a guia Padrões de Disponibilidade para:

- **Criar**, **editar** ou **excluir** um padrão de disponibilidade.
- **Criar** uma preferência de disponibilidade baseada em um padrão de disponibilidade.
- Exibir a guia **Visão Geral das Preferências** clicando nesse link.

Criando Padrões de Disponibilidade

Para criar um novo padrão de disponibilidade:

1. Na janela Preferências, clique em **Padrões de Disponibilidade**. A guia Padrões de Disponibilidade aparecerá.
2. Clique em **Criar Padrão**.
3. Insira um nome para o novo padrão na caixa de texto Descrição.
4. Defina as horas iniciais e horas finais que você deseja para cada dia da semana. Na linha de cada dia, use os controles de tempo para inserir as horas iniciais e finais (em horas e minutos).

Dica

Não é possível deixar as horas de início e de término em branco.

As horas aparecerão no formato de 12 ou 24 horas, dependendo das configurações regionais de seu computador. Use a caixa de seleção **Dia Seguinte** para indicar que a hora final ocorre no dia seguinte.

5. Após ter inserido as informações, clique em **Aplicar**.
O novo padrão estará agora incluído na lista suspensa Seleccionar padrão.

Editando Padrões de Disponibilidade

Para editar um padrão de disponibilidade criado anteriormente:

1. Na guia Padrões de Disponibilidade, selecione o padrão na lista suspensa Seleccionar padrão.
As propriedades do padrão aparecerão nas listas suspensas de hora inicial e hora final.
2. Altere as horas iniciais e horas finais.
3. Clique em **Aplicar**.

Excluindo Padrões de Disponibilidade

Para remover permanentemente um padrão de disponibilidade:

1. Na guia Padrões de Disponibilidade, selecione o padrão na tabela marcando a caixa de seleção correspondente.
2. Clique em **Excluir Padrão**.

Criando Preferências de Disponibilidade

Para criar uma preferência de disponibilidade baseada em um padrão de disponibilidade, consulte [Criando e Editando Preferências de Disponibilidade](#).

Usando Padrões nas Preferências de Disponibilidade

É possível **criar**, **editar** ou **excluir** preferências de disponibilidade, conforme descrito neste tópico de ajuda.

Importante

Você não pode editar ou excluir uma preferência de disponibilidade Concedida.

Criando Preferências de Disponibilidade

Você pode criar (adicionar) preferências de disponibilidade de duas maneiras:

1. Use o painel **Visão Geral das Preferências** para inserir preferências um dia por vez (consulte o procedimento abaixo).
2. Utilize um **padrão de disponibilidade**, o qual permita que você especifique a disponibilidade para um intervalo de dias de uma só vez.

Criando Preferências de Disponibilidade Usando Padrões

Para criar uma preferência de disponibilidade utilizando um padrão de disponibilidade:

1. Na janela Preferências, clique em **Padrões de Disponibilidade**.
A guia Padrões de Disponibilidade aparecerá.
2. No canto superior esquerdo, selecione o padrão que você deseja utilizar para criar a preferência.
3. Clique em **Tornar Preferência**.
A janela Tornar Preferência é exibida.
4. Insira suas **Data Inicial** e **Data Final** preferidas.
5. Clique em **Aplicar**.

Usando a Janela Editar Preferências Semanais

Para criar uma preferência de disponibilidade utilizando a janela Editar Preferências Semanais, siga as instruções em **Adicionando e Editando Preferências de Disponibilidade**. Quando você criar a

preferência, marque a caixa de seleção **Disponibilidade**.

Editando Preferências de Disponibilidade

Para editar preferências de disponibilidade:

- Use o painel Visão Geral das Preferências para editar preferências um dia por vez. Consulte [Editando e Excluindo Preferências](#).
- Utilize o painel Padrões de Disponibilidade para editar a disponibilidade para um intervalo de dias de uma só vez. Consulte [Editando Padrões de Disponibilidade](#).

Excluindo Preferências de Disponibilidade

Use o painel Visão Geral das Preferências para excluir preferências um dia por vez. Consulte [Editando e Excluindo Preferências](#).

Folgas

Use o painel Folgas para:

- **Visualizar** sua folga solicitada no calendário, com o respectivo **status**.
- **Solicite** a folga e colabore com a oferta de folga.
- Altere seu **status** no período de oferta de folga.
- **Remover** solicitações de folga que ainda não foram concedidas ou escaladas.
- Visualizar seu **saldo de folgas** para qualquer data desejada.

Para abrir a visualização Folga, clique em **Folga** na barra do Menu.

O painel Folgas inclui:

- Quatro botões de comando (**Novo**, **Editar**, **Retirar** e **Excluir**) que você pode usar para fazer, alterar ou excluir solicitações de folga (eles são exibidos no canto superior esquerdo do painel Folgas).
- Uma lista suspensa com todos os tipos de folga disponíveis para você.
- O painel de **saldo de folgas**.
- Um **calendário** de 12 meses para o ano corrente.
- Uma **legenda**, explicando o significado das cores usadas no calendário.
- As informações sobre os períodos de oferta de folga que estão dentro do período exibido na seção de calendário.

Dica

Se você não conseguir ver **Folgas** na Barra de Menus, então o Planejador de Folgas não está habilitado no seu Contact Center.

Painel Folgas

O painel Folgas inclui duas seções principais:

1. O **painel de saldo** mostra o saldo de folgas para o tipo de folga que você selecionou na lista suspensa no canto superior esquerdo da janela Folgas.
 - A **legenda** na parte inferior do painel de saldo indica o que cada cor significa.
 - A seção **Períodos de Oferta** contém informações sobre todos os períodos de oferta de folga aplicáveis ao período exibido no calendário.
2. O **calendário** mostra solicitações de folga e seus status. Os dias para os quais você tem solicitações de folga são coloridos. Esta cor muda dependendo do status da solicitação.

Calendário de Folgas

Cada data do calendário tem uma caixa de seleção próximo a si.

- Para criar uma nova solicitação de folga, selecione uma ou mais caixas de seleção e, em seguida, clique em **Novo**. Para mais informações sobre como criar uma nova solicitação de folga, consulte [Solicitando Folga](#).
- Para alterar uma solicitação de folga existente, selecione uma ou mais caixas de seleção próximo a datas que possuem solicitações de folga e clique em **Editar**. Para mais informações sobre como editar uma solicitação de folga existente, consulte [Editando Folga](#).
- Para retirar uma solicitação de folga, selecione uma ou mais caixas de seleção próximo a datas que possuem solicitações de folga e clique em **Retirar**. Para obter mais informações sobre o recurso Retirar, consulte [Retirando uma Solicitação de Folga](#).
- Para excluir uma solicitação de folga, selecione as caixas de seleção para uma ou mais datas que possuem solicitações de folga e clique em **Excluir**. Consulte [Excluindo Folga](#) para saber mais sobre a exclusão de uma solicitação de folga.
- Para exibir todos os dados de folga existentes para um dia específico do Calendário, passe o cursor por cima da célula desse dia. Uma janela pop-up exibe todos os dados de folga existentes para esse dia, o que pode incluir: Data, Nome, Hora Inicial/Final, Status, Motivo, Comentários.

Comentários são anotações inseridas por um supervisor ou gerente quando o item de folga for concedido ou recusado.

Motivo é um campo que explica por que o sistema do WFM colocou o item de folga em um status em particular, como Recusado ou Não Escalado.

Painel Saldo

Para ver seu saldo de um tipo de folga específico, selecione o tipo de folga na lista suspensa na região superior esquerda do painel Folgas.

Importante

As informações no painel de saldo são apenas para o tipo de folga selecionado. Utilize a caixa de lista suspensa para selecionar um tipo diferente de folga e ver seu saldo para esse tipo. Na caixa de lista suspensa, os tipos de folga que você pode solicitar e editar são enumerados acima da legenda "*—Outros—*" e os tipos de folga que você não pode usar estão embaixo.

Essa tabela explica cada categoria que aparece no painel de saldo.

Seção Horas de Folga	Acumuladas	Total de horas de folga acumuladas para o período atual, até o dia selecionado. (Para ver o total de horas acumuladas para o período inteiro, selecione o último dia do período.)
	Bônus	Total de horas de folga bônus. As horas bônus são configuradas por seu supervisor ou gerente de escalas. Elas são incluídas no seu saldo total de folgas.
	Transferidas	Total de horas de folga transferidas de períodos anteriores. Algumas companhias limitam o número de horas que você pode transferir de um ano para o ano seguinte.
	Crédito	Total de horas de folga que podem ser tomadas como adiantamento, caso aplicável. Algumas companhias permitem que você faça requisição de mais horas de folga do que você acumulou, com a expectativa de que você acumule a quantidade necessária antes do fim do ano.
	Escaladas	Total de horas de folga escaladas para o período atual, até o dia selecionado. Para ver o total de horas escaladas para o período inteiro, selecione o último dia do período. Você não pode remover horas de folga Escaladas ou Concedidas no módulo Folgas, mas pode remover uma folga

		Preferida.
	Concedidas	Total de horas de folga requisitadas que foram concedidas. Para ver o total de horas concedidas para o período inteiro, selecione o último dia do período.
	Exceções	Total de exceções de dia parcial utilizadas como horas de folga que foram concedidas.
	Preferidas	Total de horas de <i>folga preferida</i> (requisitadas, mas ainda não recusadas, concedidas ou escaladas). Para ver o total de horas preferidas para o período inteiro, selecione o último dia do período.
	Saldo	Total de horas de folga para o período atual, até o dia selecionado. O saldo é calculado como a soma de horas acumuladas, bônus, transferidas e de crédito, com subtração de horas concedidas, preferidas, exceções e horas escaladas. Observe que o limite deste saldo pode ser ultrapassado. Se o limite é atingido antes do fim do Período de Acúmulo, um agente pode acumular progressivamente mais horas de folga caso ele requisite e seu supervisor conceda.
	Total do Período de Acúmulo	Total de horas de folga para as quais você está apto no atual período. Este valor se altera apenas quando você selecionar um dia em um período diferente de folga.
	Tempo de Espera (Semanas)	Se seu supervisor habilitou a concessão automática de folga, você pode inserir suas preferências de folga em, pelo menos, este número de semanas antes da primeira data de folga desejada. Suas preferências serão concedidas automaticamente caso sua ausência não afete a companhia excessivamente e você possua horas de folga suficientes e disponíveis para a requisição.
Legenda	Cada status—Rejeitada; Concedida; Preferida; Escalada; Retirada; Escalada; Não Escalada; Retirada; e Parcial—é representado por sua própria cor. <i>Parcial</i> indica requisição de folga de dia parcial.	

Seção <i>Períodos de Oferta</i>		Exibe todos os períodos de oferta que foram configurados para o ano selecionado, mas que ainda não foram processados.
	Nome:	O nome do período de oferta.
	Hora de Abertura:	A data e a hora de abertura do período de oferta e a data na qual será possível começar a solicitar a folga para este período de oferta. Se você solicitar uma folga para este período de oferta antes desta data e hora, uma mensagem de erro será enviada.
	Data Inicial:	A data e hora em que esse período de oferta inicia ou é aberto.
	Data Final:	A data e hora em que esse período de oferta termina ou se encerra.
	Iniciar Processamento:	A data e a hora de início da solicitação de processamento do período de oferta.
	Concluir Processamento:	A data e a hora da interrupção da solicitação de processamento do período de oferta.
	Máximo de semanas:	O número máximo de semanas de folga permitido por período de oferta.
	Máximo de dias:	O número máximo de dias de folga permitidos por período de oferta.
	Máximo de Horas:	O número máximo de horas de folga permitido por período de oferta.
	Mínimo de Dias Consecutivos:	O número mínimo de dias consecutivos permitidos por solicitação.
	Mensagem: <i>link</i>	Ao clicar, permite visualizar notas ou informações adicionais sobre o período de oferta. Observação: O link não está presente se o supervisor não adicionar observações.
	Status: <i>link</i>	Ao clicar, uma caixa de diálogo que permite alterar o status atual de suas solicitações para um período de oferta específico é aberta. Você pode optar por Inserindo ou Pronto. A caixa de diálogo também inclui o nome do período de oferta, o

		status atual e a data e a hora em que o status foi definido pela última vez. Consulte Status no Período de Oferta .
--	--	--

Cada data no calendário também é um link. Clique no link da data para atualizar o painel de saldo de modo que ele mostre seu saldo de folgas para a data em que você clicou ao invés da data atual. Por exemplo, clique na data para o dia anterior ao qual você gostaria de tirar férias para ver se você acumulou folgas suficientes para então tomar suas férias.

Importante

- As informações visualizadas ao clicar no link da data para o período de folga atual. Este é o tempo desde a última data transferida (normalmente 1º de Janeiro) ou, se a data de transferência ainda não ocorreu, o tempo desde sua data de contratação. A data de transferência pode ser diferente para diferentes tipos de folga.
- Se não houver períodos de oferta configurados para o ano selecionado, a informação de **Períodos de Oferta** não será exibida.

Status no Período de Oferta

Você pode ter um dos seguintes status em diversos momentos durante o processamento do período de oferta:

- **Inserindo**—Este status é atribuído automaticamente quando o período de oferta é aberto, indicando que é possível inserir solicitações de folga que serão processadas durante o período de oferta atual. **É possível definir este status a qualquer momento para indicar que você está alterando uma solicitação de folga. Seu supervisor também pode definir este status.**
- **Pronto**—Você define este status após enviar suas solicitações de folga, indicando que estão prontas para o processamento no período de oferta atual. **Seu supervisor também pode definir este status.**
- **Ignorado**—Este status indica que o processo de atribuição de oferta deve ignorar suas solicitações. **Não é possível definir este status. Seu supervisor pode definir o status a qualquer momento.**
- **Em espera**—Definido quando o processo de atribuição de oferta não consegue conceder todas as suas solicitações devido a limitações definidas nos limites de folga ou regras de folga. O processo aguardará até que você altere as solicitações ou insira novas. Se o período de espera for longo ou o processo considerar que você já alterou as solicitações, o processo será retomado e suas solicitações serão concedidas. **Definido pelo processo de atribuição de oferta; nem você nem seu supervisor podem definir este status.**
- **Concedido**—Definido quando todas as suas solicitações tiverem sido concedidas com êxito. **Definido pelo processo de atribuição de oferta; nem você nem seu supervisor podem definir este status.**
- **Tempo limite atingido**—Definido quando o tempo alocado permitido para edição ou inserção de solicitações de folga se expira. Neste ponto, o processo de atribuição de oferta seguirá para o próximo agente. **Definido pelo processo de atribuição de oferta; nem você nem seu supervisor podem definir este status.**

Quando Tipos de Folga Não Se Aplicam Mais

Uma caixa de lista suspensa no canto superior esquerdo do seu Planejador de Folgas exibe todos os tipos de folga que estão configurados para o seu site. Alguns deles podem não ser relevantes para você. (São atribuídos agentes a regras de folga, as quais, por sua vez, são associadas a tipos de folga.)

Você pode criar, editar, excluir ou retirar solicitações de folga apenas para os tipos de folgas atribuídos a você. Além disso, é possível ver os tipos de folga "antigos" (aqueles que não estão mais atribuídos a você) que correspondem a regras de folga, mas não é possível alterá-los. Eles aparecem abaixo da legenda **—Outros—** na lista suspensa.

Os tipos de folga que você pode usar aparecem acima da legenda **—Outros—**.

O Workforce Management possibilita selecionar um tipo de folga abaixo da legenda **—Outros—** na caixa de lista suspensa, mas você não poderá executar nenhuma tarefa com ele (como solicitar folga ou visualizar seu saldo de folgas).

Grade de Limites de Folga

A grade Limites de Folga é aberta ao selecionar as datas no Calendário de Folgas e clicar em **Novo** ou **Editar**.

A área da grade exibe as informações de limite de folga para as datas selecionadas na visualização do planejador de folgas principal. Cada dia da escala do agente aparece em uma linha separada, dividida em intervalos. As datas que não estão em ordem sequencial são visualmente separadas por linhas estreitas vazias.

Controles e Colunas da Grade

Data exibe a data e o dia da semana para cada linha.

Intervalos exibe cada intervalo como uma célula em uma grade. Aponte o cursor para um intervalo a fim de exibir os limites de folga desse intervalo em uma janela pop-up.

A caixa de seleção **Visualização Total** acima da grade expande e recolhe a exibição.

- Selecione esta caixa de seleção (a configuração padrão) para comprimir a exibição: cada hora na grade recebe um título de cabeçalho.
- Desmarque esta caixa de seleção para expandir a exibição: cada intervalo de 15 minutos obtém um título de cabeçalho e cada célula da grade exibe seu valor de limite de folga como um número inteiro arredondado para baixo.

Características da Grade

Cada célula da grade apresenta um código de cores para o limite de folga do intervalo que ela representa:

- **Vermelho**—O limite de folga para este intervalo é igual ou menor que 0.
- **Verde**—O limite de folga para este intervalo é igual ou maior que 1.

Importante

Se estiver excluindo ou retirando itens de folga, a grade e a caixa de seleção de **Visualização Total** não aparecerão.

Solicitando Folga

Use o [calendário de Folgas](#) para adicionar uma nova solicitação de folga ou para [retirar uma solicitação existente](#).

Criando uma Solicitação de Folga

1. Marque a caixa de seleção ao lado de cada data em que deseja adicionar uma solicitação de folga.
2. Clique em **Novo**.
Aparece a caixa de diálogo Inserindo Novos Itens de Folga. A [grade de Limites de Folga](#) aparece na parte superior desta caixa de diálogo. Os intervalos que este agente não pode selecionar na grade (por causa de limites ou restrições) aparecem em vermelho.
3. Selecione o tipo de folga na lista suspensa.
Os tipos de folga que aparecem abaixo da legenda "—Outros—" na caixa da lista suspensa da [janela Folgas](#) estão indisponíveis para você e não podem ser selecionados.
4. Se esta for uma solicitação de folga de dia inteiro, marque a caixa de seleção **Dia Inteiro**.
Se você trabalha uma quantidade diferente de horas em dias diferentes da semana, insira o número de horas pagas aqui, assim o sistema deduz as horas adequadas de seu saldo de folgas.
5. Especifique as horas e os minutos exatos em seu dia inteiro, inserindo-os ou selecionando-os na caixa da lista suspensa **Tempo Pago**.
Marque as caixas de seleção **Dia Inteiro** e **Tempo Pago**.
6. Para solicitações de dia parcial, desmarque a caixa de seleção **Dia Inteiro** e insira a hora inicial e final para a solicitação.
7. Clique em **Submeter** ou, para descartar uma solicitação, clique em **Cancelar**.

Importante

- Se o WFM processar com êxito as suas solicitações, a janela Folga reaparecerá e exibirá as novas configurações de folga.
- Se o servidor retorna mensagens de erro, o WFM abre uma janela contendo erros em uma lista. Clique em **Fechar** para volta à visualização principal da Folga.
- O WFM recusa solicitações de folga que violam os termos do seu contrato. O WFM também recusará as solicitações que caiam no mesmo dia de um dia livre concedido, de uma disponibilidade concedida com duração de 0 no calendário ou de um dia livre com padrão de revezamento. Pergunte ao seu supervisor sobre isso, caso ocorra.

Consulte outros tópicos relacionados com folgas:

- [Folga Concedida Automaticamente](#)

-
- [Oferta para Folga](#)
 - [Observações da Lista de Espera](#)

Folga Concedida Automaticamente

Se o supervisor habilitar a concessão automática, suas solicitações de folga serão imediatamente concedidas e publicadas na Escala Principal em determinadas condições:

- O recurso está habilitado. Consulte seu supervisor.
- Todos os dias solicitados estão após o tempo de espera especificado. O tempo de espera aparece no **painel de saldo**.
- A solicitação de folga é para mais horas do que o mínimo necessário para a aplicação do recurso de concessão automática.
- Sua falta não excede os limites de folga estabelecidos por seu supervisor.
- Você acumulou horas de folga suficientes para abranger sua solicitação de folga.

Se o recurso de concessão automática estiver desabilitado, suas solicitações de folga serão colocadas no status **Preferida** e um supervisor deverá concedê-las antes de serem incluídas em sua escala.

Algumas condições são válidas apenas para solicitações de folga de dia inteiro ou de dia parcial:

- As solicitações de folga de dia inteiro são sempre publicadas automaticamente.
- Quando uma folga de dia inteiro é retirada, o WFM restaura a escala de linha de base, se estiver disponível.
 - Se a folga retirada for a escala de linha de base ou se a escala de linha de base não estiver disponível, o WFM vai inserir um Dia Livre, se a folga não tiver sido paga.
 - Se a folga retirada foi paga, o WFM vai programar um turno compatível com o mesmo número de horas pagas que a folga retirada.
- A solicitação de folga de dia parcial deve ocorrer durante as horas do seu turno.
- Quando a instância da folga de dia parcial se sobrepõe a uma exceção de dia parcial, o WFM reagenda e depois remove a exceção (se assim configurado).
- Quando uma instância de folga de dia parcial se sobrepõe a outra, o WFM recusa a solicitação.

Importante

- Se a instância de folga que você adicionou tiver o status **Concedida Não Escalada**, o WFM enviará uma notificação ao seu supervisor.
- Quando você especifica a hora de início/término ou o tempo pago em uma solicitação de folga, o WFM compara os valores com essas restrições configuradas: disponibilidade de contrato, mínimo da "Primeira Hora Inicial" de todos os turnos disponíveis do dia, máximo da "Última Hora Final" de todos os turnos.

Enviando Ofertas de Folga

Você envia solicitações de folga para um período de oferta em aberto após criá-las no painel Folgas (consulte [Criando uma Solicitação de Folga](#)). O WFM não processa as solicitações imediatamente, na verdade, ele atrasa a concessão de solicitações até a data de início do processamento. Nesta data, o WFM concede todas as solicitações de folga (dentro do período de oferta) de acordo com a experiência e/ou classificação.

Após enviar as solicitações, você verá uma caixa de diálogo informando que a solicitação enviada está dentro do período de oferta. Se você selecionar **Proceder**, a solicitação de folga é submetida para processamento posterior. Se o WFM não puder conceder algumas de suas solicitações durante o processamento da oferta, ele autorizará um intervalo para alterar suas alterações para que cumpram os limites de folga.

Na visualização Folga, você também verá uma caixa de diálogo pop-up listando todos os dias para os quais você solicitou a folga. Passe o mouse sobre um dia específico para exibir os detalhes da solicitação, incluindo seu status (por exemplo, se a solicitação foi concedida ou não). Você pode fazer isso para qualquer solicitação de folga, não apenas para solicitações de folga que se encaixam em um período de oferta.

Dica

Insira novas solicitações de folga ou modifique as já existentes a qualquer momento,—mesmo depois do início do processo de atribuição de oferta—e das solicitações serem **listadas como preferidas na lista de espera**. Não esqueça de alterar o status da oferta para **Pronto**.

Editando Itens de Folga Durante Oferta

Entenda que, ao excluir ou retirar um item de folga em um lote, o WFM realiza a ação em todos os itens submetidos nesse lote, considerando-o uma única solicitação. Além disso, itens de um mesmo lote somente podem ser marcados ou desmarcados em conjunto, não separadamente.

Saldos de Folgas

As solicitações de folga criadas e concedidas dentro de um período de oferta aparecem como itens de folga regulares e influenciam os saldos de folga para este tipo de folga específico.

Notificações por email da alteração do status

O WFM envia notificações por email após uma alteração no status das suas solicitações de folga. Por exemplo, você receberá notificações quando:

- A sua solicitação de folga foi concedida.
- A sua solicitação de folga não puder ser concedida e o seu status no período de oferta de folga tiver sido alterado para **Em espera**.
- O intervalo de tempo (definido pelo processo de atribuição de oferta) no qual é possível fazer alterações para a sua solicitação de oferta expirou e seu status no período de oferta de folga foi alterado para **Tempo limite atingido** (ou seja, o processo de atribuição de oferta prosseguiu para a próxima solicitação de agente na fila).

Lista de Espera

Quando sua solicitação de folga é elegível para concessão automática, mas não há intervalo de tempo adequado disponível, o WFM "colocará na lista de espera" a solicitação até o horário ficar disponível e, em seguida, ela é concedida automaticamente (**a concessão automática deve estar habilitada**).

O WFM usa a lista de espera para colocar na fila os agentes que solicitaram folgas indisponíveis, sendo a ordem determinada pela hora em que cada solicitação foi feita. Se o intervalo de tempo ficar disponível, os agentes na fila terão suas solicitações concedidas, na ordem de quem chegar primeiro. Pergunte ao seu supervisor se este processo é automático ou depende das configurações de lista de espera e concessão automática especificadas pelo administrador do WFM.

Para ver o número de outros agentes presentes na lista de espera de um intervalo, clique com o cursor no intervalo. Aparece uma caixa de informações de data e hora, que também mostra o rótulo **Lista de Espera** seguido do número de pessoas que estão na fila para folga neste intervalo.

Além disso, a caixa de informações exibe o rótulo **Limite de Folga** e o número correspondente para este intervalo.

Editando Solicitações de Folga

Use o **calendário** de Folgas para editar solicitações de folga existentes.

1. Marque a caixa de seleção ao lado de cada data na qual você deseja editar uma solicitação de folga.
2. Clique em **Editar**.
A caixa de diálogo Editando Itens de Folga aparecerá. Ela mostra todas as solicitações de folga dos dias selecionados. Por padrão, todas estão selecionadas.

Dica

A **grade de Limites de Folga** aparece na parte superior desta caixa de diálogo.

3. Limpe as caixas de seleção para as solicitações de folga que você não deseja editar.

Importante

Não é possível desmarcar (ou marcar) a caixa de seleção de um tipo de folga que você não pode mais usar. (Esses tipos de folga aparecem abaixo da legenda "—Outros—" na caixa da lista suspensa da **janela Folgas**.)

4. Altere as configurações de folga para as solicitações que você deseja editar.
5. Clique em **Enviar**.
Para descartar as alterações, clique em **Cancelar**.

Se o WFM processar com êxito as suas solicitações, a janela Folga reaparecerá e exibirá as novas configurações de folga.

Talvez você veja uma mensagem contendo uma lista de erros. Caso veja, basta clicar em **Voltar** e corrigir os erros.

Dica

Você pode **retirar uma solicitação de folga**.

Excluindo Solicitações de Folga

Utilize o **calendário** de Folgas para remover solicitações de folga anteriores.

Importante

Se a solicitação de folga for **Concedida** e o recurso de concessão automática estiver desligado, você não poderá usar as visualizações de folga para remover a solicitação de folga. Peça ao supervisor para alterar para você.

Se o recurso de concessão automática estiver habilitado, você poderá remover a folga concedida que não tenha passado do tempo de espera de concessão automática indicado no **painel de saldo**.

Por exemplo, se a solicitação de folga concedida for de três semanas no futuro e o tempo de espera for definido para duas semanas, ela poderá ser removida. Porém, se a solicitação de folga concedida for de apenas uma semana no futuro, ela não poderá ser removida porque passou do tempo de espera.

Para remover solicitações de folga:

1. Marque as caixas de seleção dos dias com as solicitações de folga que deseja excluir.
2. Clique em **Excluir**.
É aberta a janela Excluindo Itens de Folga. Ela mostra todas as solicitações de folga dos dias selecionados. Por padrão, todas estão selecionadas.
3. Limpe as caixas de seleção das solicitações de folga que você **não** deseja remover de suas preferências de folga. Todas as solicitações de folga selecionadas serão excluídas.

Importante

Não é possível desmarcar (ou marcar) a caixa de seleção de um tipo de folga que você não pode mais usar. (Esses tipos de folga aparecem abaixo da legenda "—Outros—" na caixa da lista suspensa da **janela Folgas**.)

4. Clique em **Submeter** ou, para manter suas solicitações de folga no calendário, clique em **Cancelar**.
. A janela Folga reaparece com as configurações de folga atualizadas.

Retirando Solicitações de Folga

Use o **calendário de Folgas** para adicionar uma nova solicitação de folga ou para retirar uma solicitação existente

1. Selecione o dia em que você solicitou a folga.
2. Clique em **Retirar**.
O WFM exibe suas solicitações de retirada na janela Retirando Itens de Folga, com uma linha separada para cada dia.
3. Se você decidir não enviar a solicitação de retirada referente a um dia na lista, desmarque a caixa de seleção à extrema esquerda da linha desse dia.
4. Clique em **Enviar** (na parte inferior direita).

A folga retirada é marcada no calendário com um dos seguintes status:

- **Status Retirado**—Indica que o item foi completamente retirado e não afeta mais a sua escala.
- O status **Escalada, Retirada** —indica que sua solicitação de retirada foi recebida, mas o item ainda não foi retirado. O item permanecerá ativo e na sua escala até um supervisor remover a folga da escala.

Se a sua empresa utiliza a funcionalidade de notificação do WFM, o WFM envia uma notificação ao supervisor apropriado. Se a publicação automática estiver habilitada, o WFM republica a escala, com a folga removida.

Inserindo Comentários

Você pode inserir comentários quando você cria uma preferência ou uma solicitação de folga. Seu supervisor pode optar por considerar esses comentários ao decidir entre conceder ou negar preferências e solicitações de folga.

Para inserir comentários:

1. Ao criar ou editar uma solicitação de folga, clique em **Comentário....**
2. Insira seu comentário.
3. Clique em **OK** para salvar o comentário.
Para fechar a caixa de diálogo sem salvar o comentário, clique em Cancelar.

Oferta

Utilize a janela de oferta de escala para ofertar escalas. Você pode acessar um cenário de oferta somente durante o Período de Oferta de Escalas (o período entre a Data/Hora Inicial e a Data/Hora Final de ofertas).

Para acessar um cenário de oferta:

1. Em qualquer janela, clique no link **Oferta** na barra de menus.

Dica

Se você não vir Oferta na barra de menus, as ofertas não poderão ser configuradas no seu Call Center.

2. Na **Visualização de Cenários de Oferta**, selecione um cenário de oferta.

Dica

Se não forem listados cenários de oferta, então não existem cenários atualmente abertos para você ofertar.

3. No **Painel de Atribuição de Ofertas**, execute qualquer uma dessas tarefas:
 - **Ordenar** ou **Filtrar** a visualização de turnos disponíveis.
 - **Classificar as escalas** e fazer ofertas para elas numerando-as com 1, 2, 3 e assim por diante. É possível visualizar e revisar suas ofertas até a Data/Hora Final em listas **Desejadas** ou **Indesejadas** separadas.

Visualização de Cenários de Oferta

Você chega nesta visualização clicando em **Oferta** na barra de menus.

Esta visualização exibe todos os cenários de escala que estão disponíveis para oferta e você pode abrir qualquer um destes cenários para ver as escalas e atribuir ofertas. Cada linha desta visualização exibe um cenário de oferta e as colunas apresentam informações sobre cada cenário de oferta:

Controle	Descrição
Nome do Cenário	Exibe o nome de um cenário de oferta.
Nome Final da Oferta	Exibe a data/hora final de oferta do cenário de oferta.
Dias Restantes	Exibe o número de dias restantes até que o cenário se encerre a ofertas.
Início do Cenário	Exibe o número de dias restantes até que o cenário se encerre a ofertas.
Fim do Cenário	Exibe a data final na qual a escala terá efeito.

Abrindo um Cenário de Oferta

Para examinar um cenário de oferta, clique no respectivo link na coluna Nome do Cenário.

O painel de **Atribuição de Ofertas** para este cenário se abrirá.

Painel de Atribuição de Ofertas

Você chegou neste painel clicando no nome de um cenário de oferta na visualização de **Cenários de Oferta**.

Como agente, você pode acessar apenas um cenário de oferta para um período de tempo específico, conhecido como janela de oferta. A janela de oferta encerra na data e hora que estão marcadas como Hora Final de Oferta na área superior esquerda da tela.

Para Modificar e Navegar na Exibição:

1. Clique em um destes controles: **Mostrar controles... [+]**

Controle	Descrição
Botão Ordenar	Ordena as linhas por dia da semana, primeira hora inicial do turno, primeira hora inicial de refeição, total de horas pagas semanais, em ordem crescente ou decrescente.
Botão Filtro	Filtra as linhas por dias da semana, dias livres, início do turno, primeira hora inicial de refeição.
Menu suspenso Visualizar	Exibir informações sobre os horários na grade abaixo, em um desses formatos selecionados: hora de início/fim, nome de turno, o total de horas pagas diárias, hora de início/fim das refeições.
Botão Tudo	Exibe todas as escalas, independente de como você as classificou (padrão).
Botão Desejadas	Exibe apenas as escalas que você classificou como Desejada.
Botão Indesejadas	Exibe apenas as escalas que você classificou como Indesejada.
Botão <i>n</i> Anteriores	Exibe as <i>n</i> escalas anteriores.
Botão <i>n</i> Próximas	Exibe a próxima página, a qual contém <i>n</i> escalas (exceto a última página, que pode conter menos).

2. Clique no botão **Aplicar** ou clique em **Cancelar** para abandonar a caixa de diálogo sem fazer alterações.

Para Classificar uma Escala:

1. Marque a caixa de seleção na coluna mais à direita de cada escala que você quer afetar.
2. Clique em um desses controles para indicar suas ofertas: **Mostrar controles... [+]**

Controle	Descrição
Botão Adicionar a Desejadas	Classifique as escalas selecionadas adicionando-as à visualização Desejadas. Resultados imediatos surgirão, bem como um número de classificação na coluna Oferta de cada turno selecionado. (Estes números são únicos e consecutivos, iniciando por um: 1, 2, 3, 4...)
Botão Adicionar a Indesejadas	Classifique as escalas selecionadas adicionando-as à visualização Indesejadas. Resultados imediatos surgirão, bem como um número de classificação [entre colchetes] na coluna Oferta de cada turno selecionado. (Estes números são únicos e consecutivos, iniciando por um: 1, 2, 3, 4...)
Remover	Remova todas as escalas selecionadas da atual visualização Desejadas ou Indesejadas. (Você não pode remover nada da visualização Tudo.)

A Grade de Escalas

A grade exibe informações sobre as escalas disponíveis. As informações variam dependendo da Visualização selecionada. Padrão: **Horas Iniciais/Finais** As colunas da grade são:

Mostrar colunas da grade... [+]

Coluna da Grade	Descrição
Nome	Exibe o nome da escala e os números de semanas se a oferta de escala abranger mais que uma semana.
Dias da Semana	Cada coluna exibe informações da escala para um dia da semana, dependendo da Visualização selecionada. As Visualizações são nomeadas (e exibem os valores nomeados correspondentes) para os turnos de cada dia e o total da semana: • Horas Iniciais/Finais de Turnos • Nomes de Turnos • Total de Horas Pagas Diárias • Horas Iniciais/Finais das Refeições Observação: Independente da seleção de Visualização, esta coluna também pode exibir o nome da atividade de dia inteiro que não é um turno e/ou não tem um horário definido.
#	Exibe o número de instâncias desta exata escala que estão disponíveis para oferta no Contact Center. Por exemplo, se o número nesta coluna for 3, então esta escala em particular poderá ser concedida a 3 agentes diferentes.

Coluna da Grade	Descrição
Totais Semanais	Exibe o total de horas pagas para a semana, para cada escala.
Oferta	Exibe sua atual oferta para esta escala em particular.
Caixa de seleção	Exibe uma caixa de seleção para cada oferta de escala. Como utilizar: • Marque a caixa de seleção para selecionar a escala na mesma linha. • Clique em Adicionar a Desejadas ou Adicionar a Indesejadas para adicionar a escala selecionada à lista correspondente. • Clique em Remover para remover a escala selecionada da lista em que se encontra atualmente. • Você pode selecionar múltiplas escalas.

Visualização de Detalhes da Oferta

Você chega nesta visualização a partir do painel de **Atribuição de Ofertas**, clicando em um dos nomes de escala ou em uma semana dentro de qualquer escala.

Clique no nome de uma escala de múltiplas semanas para **exibir todas as semanas naquela escala**.

Clique em uma única semana dentro de uma escala de múltiplas semanas (ou no nome de uma escala de uma semana) para **exibir uma única semana**.

Entendendo a Visualização de Detalhes da Oferta

A linha superior desta visualização exibe o nome da escala à esquerda e o intervalo de datas da escala à direita. As colunas são:

Coluna	Descrição
Data	Mostra cada data durante a semana.
Horas pagas	Mostra quantas horas de trabalho pago estão escaladas para você em cada dia.
Detalhes da escala	Mostra quais atividades estão escaladas para você executar em cada dia. Esta coluna também mostra informações sobre pausas.
Hora inicial da presença escalada	Mostra quando você está escalado para começar o seu turno e a hora inicial de cada atividade e a pausa durante o dia de trabalho.
Hora final da presença escalada	Mostra quando você está escalado para terminar o seu turno e a hora final de cada atividade e a pausa durante o dia de trabalho.

Se você clicar em uma única semana, ou se a escala contiver apenas uma semana, a exibição mostrará uma única semana na escala.

Se você clicar no nome de uma escala que contenha múltiplas semanas, a exibição mostrará várias semanas na escala.

Visualização de Filtro de Atribuição de Ofertas

Você chegou nesta janela clicando no botão **Filtrar** no painel de **Atribuição de Ofertas**.

Utilize a caixa de diálogo Filtrar para limitar a exibição de escalas disponíveis na janela Atribuição de Ofertas da seguinte maneira: Selecione dias da semana e, em seguida, uma segunda característica que se aplicará a escalas que possuem turnos nesses dias.

1. Selecione alguns ou todos os Dias da Semana (Seg, Ter, Qua, Qui, Sex, Sáb) para cada semana. Sua(s) próxima(s) seleção(ões) se aplicará(ão) somente a escalas que possuam turnos nesses dias. Configuração padrão: todos os dias selecionados.
2. Selecione um desses três botões de opção:

Botão de Opção	Descrição
Mostrar tudo	Desfazer todos os filtros atuais desabilitando todas as outras escolhas possíveis. Exibe todas as escalas.
Por Dias Livres	Exibe apenas escalas que coincidam com os Dias Livres inteiros que você selecionou.
Por Início do Turno e Primeira Hora de Refeição (uma caixa de seleção que estará habilitada apenas se Por Início do Turno estiver selecionado)	Exibe apenas escalas com turnos que não iniciem antes de sua Primeira Hora Inicial configurada nem depois de sua Última Hora Final configurada, para os seus dias selecionados. Se você marcar a caixa de seleção, ambos os campos serão necessários. Além disso, exibe apenas escalas que possuam turnos cuja primeira refeição não se inicie mais cedo que sua Primeira Hora Inicial configurada nem mais tarde que sua Última Hora Inicial configurada. Se você marcar a caixa de seleção, ambos os campos serão necessários.

3. Clique em **Submeter** para aplicar suas escolhas ou clique em **Cancelar** para abandonar a caixa de diálogo sem aplicá-las.

Visualização de Ordenamento de Atribuição de Ofertas

Você chegou nesta janela clicando no botão **Ordenar** no **Painel de Atribuição de Ofertas**.

Utilize a caixa de diálogo Ordenar para exibir as escalas disponíveis na Janela de Atribuição de Ofertas em uma ordem especial, da seguinte maneira:

1. Selecione um dia da semana e, em seguida, uma segunda característica que se aplicará a escalas que possuam turnos nesse dia.
2. Selecione um desses botões de opção:

Controle	Descrição
Dia da Semana	Selecione um único dia: Dom, Seg, Ter, Qua, Qui, Sex, Sáb.
Primeiro Início de Turno	Ordena por hora inicial do turno (padrão). Os Dias Livres são listados após todos os dias de escalas com turnos.
Primeiro Início de Refeição	Ordena por primeira hora inicial de refeição. As escalas que contenham turnos sem refeições são listadas após todas as escalas que contenham turnos com refeições.
Total de Horas Pagas Semanais	Ordena por total de horas pagas semanais.

3. Selecione um método de ordenamento: **Crescente** ou **Decrescente**.
4. Clique em **Submeter** ou clique em **Cancelar** para abandonar a caixa de diálogo sem fazer alterações.

Visualização Desejada de Atribuição de Ofertas

Você chegou nesta visualização clicando na guia **Desejada** no painel de **Atribuição de Ofertas**.

Utilize a Visualização Desejada para reordenar suas ofertas por escalas que você deseja.

Classificando Suas Ofertas

Suas ofertas já estão classificadas quando você chega nesta janela; isso ocorreu quando você clicou em Adicionar a Desejadas no painel de Atribuição de Ofertas. Sua oferta mais desejada é numerada como 1.

Para alterar uma única oferta:

1. Selecione o número na caixa de coluna Oferta e insira um número diferente.

Importante

Caso você altere a classificação de uma de suas ofertas e clique em **Aplicar**, o resto de suas ofertas será renumerado em conformidade.

2. Clique em **Aplicar** para implementar suas alterações ou em **Cancelar** para descartá-las.

Repita, conforme necessário, para atingir a ordem de ofertas que você deseja.

Removendo Escalas da Visualização Desejada

Para remover um ou mais turnos da Visualização Desejada:

1. Marque a caixa de seleção na coluna mais à direita de cada escala que você deseja afetar.
2. Clique em **Remover** para remover a(s) escala(s) selecionada(s) da Visualização Desejada e definir a classificação da oferta para 0.
ou
Clique em **Indesejada** para mover a(s) escala(s) selecionada(s) para a Visualização Indesejada.

Visualização Indesejada de Atribuição de Ofertas

Você chegou nesta janela clicando na guia **Indesejada** no **Painel Atribuição de Ofertas**.

Utilize a Visualização Indesejada para reordenar suas ofertas por escalas que você não deseja.

Classificando Suas Ofertas

Suas ofertas já estão classificadas quando você abre esta janela; isso ocorreu quando você clicou em Adicionar a Indesejadas na Janela de Atribuição de Ofertas. Sua oferta menos desejada é numerada como 1.

1. Selecione o número na caixa de coluna Oferta e insira um número diferente.

Importante

Caso você altere a classificação de uma de suas ofertas e clique em **Aplicar**, o resto de suas ofertas será renumerado em conformidade.

2. Clique em **Aplicar** para implementar suas alterações ou em **Cancelar** para descartá-las.

Repita, conforme necessário, para atingir a ordem de ofertas que você deseja.

Removendo Turnos da Visualização Indesejada

Para remover um ou mais turnos da Visualização Indesejada:

1. Marque a caixa de seleção na coluna mais à direita de cada escala que você deseja remover.
2. Clique em **Remover** para mover o(s) turno(s) selecionado(s) para a Visualização Tudo e definir a classificação da oferta para 0.
ou
Clique em **Desejada** para mover o(s) turno(s) selecionado(s) para a Visualização Desejada.

Configuração

A janela Configuração fornece acesso às suas informações pessoais, modalidades de transporte compartilhado e aos totais de exceção de escala. Possui as seguintes três guias, que são descritas em detalhe no tópico relacionado:

- [Painel Pessoal](#)
- [Painel de Transporte Compartilhado](#)
- [Painel de Totais de Exceção](#)

O Painel Pessoal

Esta visualização exibe suas informações pessoais: nome, ID de funcionário, contrato, data de contratação, site (unidade de negócios), equipe, último login e, dependendo de ter feito alterações, o seu fuso horário atual ou o fuso horário do site.

Se você selecionar um fuso horário diferente do fuso horário do site, os módulos Escala, Troca, Preferências e Folgas exibirão informações de acordo com o fuso horário selecionado. (Veja um exemplo da lista suspensa Fuso Horário abaixo.)

Temas

Esta visualização também oferece uma opção gráfica de temas de exibição de tela, o que você pode conhecer de outros programas, como *skins*. Os temas aplicam uma cor diferente a vários elementos na tela e são exibidos como versões em miniatura da visualização Escala. Para mudar para um tema diferente, clique nele e aguarde por alguns momentos enquanto o WFM aplica o novo tema.

Personal Shared Transport Exception Totals

Agent Name: Ag1 Ag1

Employee ID: Ag1

Contract: None

Hire Date: 3/9/07 8:00 PM

Site:

Team: <None>

Last Login:

Time Zone:

Themes

Site

Site

MIT (GMT -11:00)

HST (GMT -10:00)

AST (GMT -09:00)

PST (GMT -08:00)

PNT (GMT -07:00)

MST (GMT -07:00)

CST (GMT -06:00)

EST (GMT -05:00)

IET (GMT -05:00)

PRT (GMT -04:00)

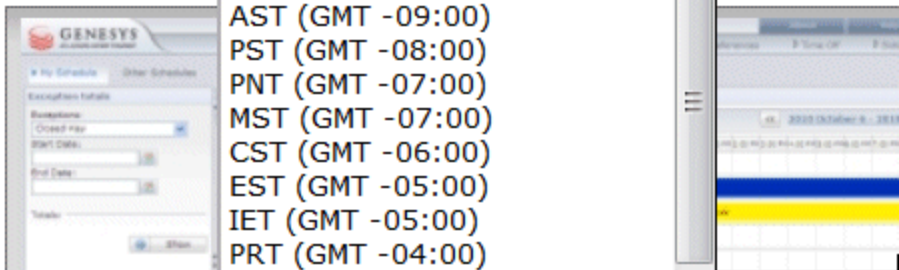
The image shows a screenshot of the GENESYS web application. The top navigation bar has three tabs: 'Personal' (selected), 'Shared Transport', and 'Exception Totals'. Below the tabs, there is a form with several fields: 'Agent Name' (Ag1 Ag1), 'Employee ID' (Ag1), 'Contract' (None), 'Hire Date' (3/9/07 8:00 PM), 'Site' (empty), 'Team' (<None>), 'Last Login' (empty), and 'Time Zone' (empty). To the left of the 'Time Zone' dropdown is a section titled 'Themes' which contains a smaller screenshot of the GENESYS interface. The 'Time Zone' dropdown menu is open, showing a list of time zones: Site, Site, MIT (GMT -11:00), HST (GMT -10:00), AST (GMT -09:00), PST (GMT -08:00), PNT (GMT -07:00), MST (GMT -07:00), CST (GMT -06:00), EST (GMT -05:00), IET (GMT -05:00), and PRT (GMT -04:00). The 'Site' option is highlighted in blue. In the background, a calendar for October 2010 is visible.

Figura: Lista Suspensa Fuso Horário—Painel Pessoal

O Painel de Transporte Compartilhado

Use o painel Transporte Compartilhado para gerenciar a sua participação em um grupo de transporte compartilhado. Você pode usar os botões na parte superior do painel para realizar as seguintes tarefas:

- **Criar**—Utilize este botão para criar um novo grupo de transporte compartilhado.
- **Procurar transporte compartilhado**—Utilize este botão para procurar grupos de transporte compartilhado existentes, que você pode filtrar usando o botão Localizar.
- **Excluir**—Utilize este botão para excluir itens selecionados na lista de solicitações de participação.

Botão Criar

Clique no botão **Criar** para abrir uma caixa de diálogo que possui os seguintes controles:

Mostrar controles... [+]

Controle	Descrição
<i>Campo</i> Nome do Transporte Compartilhado	Insira o nome do novo grupo de transporte compartilhado.
<i>Campo</i> Comentários	Insira comentários descritivos, se for caso disso.
<i>Botão</i> Cancelar	Saia da caixa de diálogo e não execute nenhuma ação.
<i>Botão</i> Criar	Crie o grupo de transporte compartilhado que você descreveu nos dois campos. A caixa de diálogo é fechada e o grupo é adicionado como um novo registro na tabela Transporte Compartilhado com as informações relacionadas a esse grupo. Você é adicionado como participante automaticamente. Observação: Criar um novo grupo de transporte compartilhado exclui todas as suas solicitações de participação pendentes. Você só pode pertencer a um grupo de transporte compartilhado por vez.
<i>Botão</i> Ajuda	Exiba a ajuda de contexto.

[Voltar ao Início](#)

Botão Procurar Transporte Compartilhado

Clique no botão **Procurar transporte compartilhado** para abrir uma caixa de diálogo que exibe uma lista de grupos de transporte compartilhado existentes. Esta caixa de diálogo possui os

seguintes controles:

Mostrar controles... [+]

Controle	Descrição
<i>Menu suspenso</i> Localizar por	Escolha Nome do Transporte Compartilhado, Nome do Agente ou Sobrenome do Agente.
<i>Campo</i> Localizar por	Insira o texto que será aplicado ao critério Localizar. Deixe este campo vazio para localizar todos os grupos de transporte compartilhado.
<i>Botão</i> Localizar	Clique para aplicar o filtro. A lista de grupos de transporte compartilhado aparece abaixo dos controles de filtro, com as seguintes colunas:
☐ Ícone de <i>caixa de seleção</i>	Use para selecionar um grupo de transporte compartilhado antes de clicar no botão Participar.
<i>Coluna</i> Transporte compartilhado	Nome do grupo de transporte compartilhado.
<i>Coluna</i> Agentes	Lista de participantes no grupo de transporte compartilhado.
<i>Coluna</i> Ônibus (caixa de seleção)	Especifica um ônibus como o transporte que é fornecido pela empresa. (Os agentes são levados ao trabalho pelo ônibus da empresa.) Apenas os supervisores podem criar grupos com Ônibus marcado.
<i>Coluna</i> Comentários	Use para visualizar quaisquer comentários que estejam associados com grupos de transporte compartilhado.
<i>Botão</i> Cancelar	Clique para não executar nenhuma ação e sair da caixa de diálogo.
<i>Botão</i> Participar	Clique aqui para submeter uma solicitação de Participação, insira comentários associados com a solicitação de participação do agente e feche a caixa de diálogo.
 Ícone de Ajuda	Use-o para abrir o tópico de ajuda que descreve a caixa de diálogo Procurar Transporte Compartilhado.

[Voltar ao Início](#)

Botão Excluir

O botão **Excluir** é utilizado para excluir as solicitações de participação do agente selecionado. Para excluir solicitações de participação, marque a caixa de seleção adequada e pressione **Excluir**.

Você não pode excluir um grupo de transporte compartilhado no qual o agente seja um participante—a caixa de seleção estará desabilitada para esses grupos. Contudo, você pode sair do seu transporte compartilhado atual clicando no botão **Sair do Transporte** na caixa de diálogo **Comentários** no painel inferior. O transporte compartilhado é retirado da tabela e você não é mais um membro desse transporte compartilhado.

Painéis Transporte Compartilhado

O painel Transporte Compartilhado está dividido em dois outros painéis. O painel superior inclui as seguintes colunas que exibem informações sobre os grupos de transporte compartilhado e solicitações de participação que você criou:

Mostrar colunas... [+]

Controle	Descrição
☐ Ícone de <i>caixa de seleção</i>	Use esta caixa de seleção para selecionar solicitações de participação a serem excluídas. Ela está desabilitada para o atual grupo de transporte compartilhado.
Transporte Compartilhado	O nome do grupo de transporte compartilhado.
Status	O status do grupo de transporte compartilhado (aberto ou fechado). Um status aberto indica que o transporte compartilhado está aberto para novas solicitações. Um status fechado indica que ele está fechado para novas solicitações. O campo Status também contém o status da solicitação de participação do agente (pendente ou recusada).
Ícone da <i>caixa de seleção</i> Ônibus ☐	Use para especificar um tipo de grupo de transporte compartilhado. A caixa de seleção indica o modo de transporte que é usado pelo grupo de transporte compartilhado. Quando marcado, isso significa que um ônibus (fornecido pela empresa) é o modo de transporte. Quando desmarcado, isso significa que carona (criada pelos agentes) é o modo de transporte.
Comentários	Use para visualizar o texto que foi inserido na caixa de comentários quando o grupo de transporte compartilhado foi criado.

[Voltar ao Início](#)

O painel inferior mostra os detalhes do item de transporte compartilhado selecionado, tais como:

- O nome do grupo de transporte compartilhado
- O status
- O tipo de grupo (por exemplo, se **Ônibus** for marcado, a mensagem “*Isso é um ônibus*” também será exibida)
- Os nomes de todos os membros do grupo (incluindo o seu) Comentários

Também inclui os seguintes três botões, que permitem que você execute as seguintes tarefas:

- **Sair do transporte**—Use este botão para sair do grupo de transporte compartilhado, o que exclui o grupo de transporte compartilhado se você for o único membro.
- **Solicitações de participação**—Utilize este botão para aceitar ou recusar solicitações de outros agentes

para se juntarem ao grupo de transporte compartilhado.

- **Alterar propriedades**—Utilize este botão para alterar as propriedades do grupo de transporte compartilhado.

Dica

Estes botões são exibidos somente se o seu atual grupo de transporte compartilhado estiver selecionado. Se uma solicitação de participação for selecionada, eles não são exibidos.

Botão Sair do Transporte

Clique no botão **Sair do transporte** para abrir uma caixa de diálogo Confirmação, que possui os seguintes controles:

Mostrar controles... [+]

Controles	Descrição
OK	Confirma a solicitação para sair do grupo de transporte compartilhado e fecha a caixa de diálogo Confirmação.
Cancelar	Cancela a solicitação para sair do grupo de transporte compartilhado e fecha a caixa de diálogo Confirmação.

[Voltar ao Início](#)

Botão Solicitações de Participação

Clique no botão **Solicitações de participação** para abrir uma caixa de diálogo que possui os seguintes controles:

Dica

Primeiro, você deve pertencer a um grupo de transporte compartilhado.

Mostrar controles... [+]

Controles	Descrição
Esta caixa de diálogo exibe uma lista de todas as solicitações de participação, com as	

Controles	Descrição
seguintes colunas:	
☐ <i>caixa de seleção</i>	Use para selecionar uma solicitação antes de clicar no botão Aceitar ou Recusar. É possível selecionar várias solicitações.
Agente	Nome do agente que está solicitando participar do grupo de transporte compartilhado.
Status	Exibe Pendente para todas as solicitações. Os agentes Aceitos/Recusados não são listados.
Ícone da <i>caixa de seleção</i> Ônibus	Um tipo de grupo de transporte compartilhado. A caixa de seleção indica o modo de transporte que é usado pelo grupo de transporte compartilhado. Quando marcado, isso significa que um ônibus (fornecido pela empresa) é o modo de transporte. Quando desmarcado, isso significa que carona (criada pelos agentes) é o modo de transporte.
Comentários	Exibe quaisquer comentários associados à Solicitação de Participação.
A caixa de diálogo Solicitações de Participação possui os seguintes controles:	
Botão Aceitar	Clique para aprovar a(s) solicitação(ões) selecionada(s).
Botão Recusar	Clique para recusar a(s) solicitação(ões) selecionada(s).
Botão Cancelar	Clique para não executar nenhuma ação e sair da caixa de diálogo.
 Ícone de Ajuda	Use-o para abrir o tópico de ajuda que descreve a caixa de diálogo Solicitações de Participação.

[Voltar ao Início](#)

Botão Alterar Propriedades

Clique no botão **Alterar propriedades** para abrir uma caixa de diálogo que possui os seguintes controles:

Mostrar controles... [+]

Controles	Descrição
<i>Campo</i> Nome do Transporte Compartilhado	Edite o nome do seu grupo de transporte compartilhado.
<i>Botão de opção</i> Status	Selecione Abrir Transporte Compartilhado (para novas solicitações) ou Fechar Transporte Compartilhado (para novas solicitações).
<i>Campo</i> Comentários	Insira ou edite comentários associados ao grupo de transporte compartilhado.
Botão Cancelar	Clique para não executar nenhuma ação e sair da

Controles	Descrição
	caixa de diálogo.
<i>Botão</i> Submeter	Clique para salvar as alterações atuais ao grupo de transporte compartilhado.

Painel Totais de Exceção

Use o painel Totais de Exceção para visualizar os totais de uma exceção selecionada em um intervalo de datas selecionado. Os seguintes controles não determinam exceções; eles só filtram a exibição.

Controles	Descrição
<i>Campo</i> Exceções	Selecione um tipo de exceção na lista suspensa.
<i>Campo</i> Data Inicial	Insira uma data ou selecione uma no calendário pop-up.
<i>Campo</i> Data Final	Insira uma data ou selecione uma no calendário pop-up.
<i>Botão</i> Mostrar	Clique para exibir os totais (no campo Totais) de exceções que correspondem aos três campos anteriores.
<i>Campo</i> Totais	Exibe exceção, período e número de minutos em 3 linhas.