



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

[Lista de Espera](#)

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.