



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

Workforce Management Web for Supervisors Help

[Sobre o WFM Web](#)

Índice

- 1 Sobre o WFM Web
 - 1.1 Suporte a Leitor de Tela
 - 1.2 Usando navegadores que não suportam plug-ins Java
 - 1.3 Alterando as cores da GUI
 - 1.4 Alterando Outras Configurações do Aplicativo WFM Web
 - 1.5 Glossário de Abreviações

Sobre o WFM Web

A janela Sobre é exibida quando você seleciona o botão **Sobre**, que se encontra no canto superior direito da janela do WFM Web, próximo do botão **Fazer Logoff**. A janela Sobre exibe as informações de copyright, o botão **Configurações...** e a versão do Workforce Management (WFM) Web Server.

Suporte a Leitor de Tela

O WFM Web for Supervisors suporta leitores de tela para usuários com dificuldades de visão, com teclado, foco e dicas de ferramentas do leitor de tela em toda a interface do WFM Web for Supervisors. Cada item de menu e comando na tela pode ser acessado usando o teclado (e também usando um leitor de tela).

Além disso, a caixa de diálogo **Detalhes da Escala Acessível** simplifica e organiza os comandos para os usuários com dificuldades de visão e os leitores de tela que eles usam, nessas visualizações:

Visualização **Escala** > **Cenários da Escala** > **Extensão Agente do Cenário**

Visualização **Escala** > **Cenários de Escala** > **Um Dia do Cenário**

Visualização **Escala** > **Escala Principal** > **Um Dia da Escala Principal**

Visualização **Escala** > **Escala Principal** > **Extensão Agente da Escala Principal**

O WFM Web foi aprimorado para permitir que os supervisores usem as visualizações baseadas em Java nos navegadores que não suportam o plug-in Java, como o Chrome.

Usando navegadores que não suportam plug-ins Java

A configuração RUN_JAVA_STANDALONE, adicionada na visualização **Sobre > Configurações...** do WFM Web permite aos usuários executar visualizações Java a partir de navegadores que não suportam plug-ins Java. Se essa configuração estiver selecionada, o WFM Web irá gerar e baixar o arquivo `wfm.jnlp`, em vez de tentar iniciar o applet Java. Ele inicia-se automaticamente, no entanto, talvez seja necessário salvar no seu disco rígido e iniciá-lo de maneira similar a que faria com qualquer outro aplicativo. Em seguida, é iniciado como um aplicativo Java Webstart independente, contendo visualizações de supervisor baseadas em Java.

Limitações

Ao usar este recurso, observe as seguintes limitações:

- Não é possível usar o arquivo `wfm.jnlp` para iniciar a visualização Web for Supervisors no momento que desejar. O arquivo é válido e iniciará o aplicativo somente se a sessão do usuário, na qual o arquivo foi baixado, estiver ativa. Após o usuário efetuar logoff ou a sessão expirar, o aplicativo Java (separado) também interrompe o funcionamento. Portanto, mantenha a janela do navegador, na qual o arquivo

wfm.jnlp foi baixado, aberta durante a duração do trabalho e permaneça conectado.

- Se as configurações locais em **Sobre > Configurações...** forem alteradas, será necessário baixar novamente o arquivo wfm.jnlp e reiniciá-lo antes das alterações serem efetivadas.

Alterando as cores da GUI

O WFM Web for Supervisors usa outros indicadores além da cor para destacar uma alteração ou um status, mas é possível personalizar diversos elementos na GUI alterando a cor.

1. Clique em **Sobre > Configurações...** para exibir a página **Configurações**.
A página Configurações tem uma configuração exibida em cada linha e é possível rolar para cima ou para baixo.
2. Opcional: Clique em **Ordenar**  para abrir uma lista suspensa e escolha uma das quatro opções de ordenamento: **Configuração**, **Descrição**, **Tipo** ou **Valor**; ou clique em qualquer cabeçalho de coluna para ordenar a lista em ordem crescente ou decrescente.
3. Clique em qualquer linha de **Configurações...** que seja do tipo **COR** para exibir o painel **Paleta de Cores**.
4. O painel **Paleta de Cores** tem cinco campos: **VERMELHO**, **VERDE**, **AZUL**, **SOMBRA** e **COR (#)**, que mostram os valores numéricos para a cor escolhida na paleta.
A paleta corresponde ao selecionador de cores padrão no estilo do Windows.
5. Clique em **Aplicar**  após fazer as alterações e depois em **Fechar**  para fechar o selecionador de cores.
6. Opcional: Para alterar as **Configurações de Tamanho do Texto**, selecione um dos quatro botões de opção; **Nenhum**, **+1**, **+2** ou **+3**.
7. Opcional: Marque a caixa de seleção **Usar Tema de Alto Contraste** para exibir todas as opções de cores em alto contraste da próxima vez que você efetuar logon no WFM Web.
8. Clique em **Salvar Alterações**  e saia da página **Configurações...**
9. Opcional: Clique em **Restaurar valor padrão**  para descartar as alterações.

Alterando Outras Configurações do Aplicativo WFM Web

Além das configurações de cor da GUI, existem três configurações booleanas que afetam a funcionalidade do aplicativo WFM Web:

- **ACCESSIBILITY_COMPATIBLE**—Se marcado, o WFM Web é executado no modo de acessibilidade. Se a caixa de seleção estiver desmarcada (padrão), o WFM Web não é executado em modo de acessibilidade.

- **CFG_SHOW_TERMINATED_AGENTS**—Se marcado, o WFM Web exibe agentes encerrados e agentes com **datas de contratação** configuradas no futuro em listas ou tabelas. Se a caixa de seleção estiver desmarcada (padrão), o WFM Web oculta agentes encerrados e agentes com **datas de contratação** configuradas no futuro e eles não podem ser visualizados em listas ou tabelas.
- **FRC_STAFFING_USE_MANHOURS**—Se marcado, o WFM Web exibe o total de funcionários em pessoa-horas em vez de equivalentes a tempo integral. Se a caixa de seleção estiver desmarcada (padrão), o WFM Web exibe o total de funcionários em equivalentes a tempo integral.

Glossário de Abreviações

As siglas e abreviações que aparecem nas telas do Workforce Management, bem como em todo o documento, aparecem como links que fazem referência a um glossário contendo descrições desses termos. É possível visualizar descrições clicando no link (em vermelho negrito) que irá abrir em uma janela pop-up na página que você estiver visualizando. Por exemplo, tempo médio de atendimento.