



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

# Workforce Management Web for Supervisors Help

Assistente de Confirmação/Reversão Múltipla

# Assistente de Confirmação/Reversão Múltipla

Use o **Assistente de Confirmação/Reversão Múltipla** para confirmar ou reverter todas as **alterações de escala pendentes** dos agentes selecionados nas datas selecionadas. É possível usar este assistente na visualização **Extensão Agente, De Um Dia** ou **Semanal** para um cenário de escala ou **Escala Principal**.

## Importante

É necessário ter a permissão de segurança **Aprovar Alterações** ativada para confirmar as alterações pendentes para a **Escala Principal**. Caso não tenha, será possível usar este assistente somente para reverter alterações pendentes. Se você estiver trabalhando em um cenário de escala, será possível confirmar/reverter todas as alterações pendentes.

## Terminologia

- **Confirmar**—*Confirmar* uma mudança pendente faz com que ela faça parte de um cenário publicamente disponível no **Assistente de Confirmação/Reversão** ou na **Escala Principal**. Quando um cenário de escala é publicado, somente mudanças executadas aparecem na **Escala Principal**.
- **Reverter**—*Reverter* alterações pendentes as exclui de possíveis inclusões no cenário ou **Escala Principal**.
- **Pendente**—Uma alteração de escala será colocado em status *Pendente* em três casos:
  1. O usuário que faz alterações na **Escala Principal** não tem permissões de segurança para aprovar alterações no módulo **Escala**.
  2. O usuário que altera a **Escala Principal** possui permissão para aprovar alterações, mas desativa o ícone **Confirmação Automática** ()
  3. O usuário está trabalhando com um cenário de escala e desativa o ícone **Confirmar automaticamente**.

Em todos os casos, o usuário deverá clicar em **Salvar** para que as alterações sejam avaliadas pelo sistema (e gerados alertas apropriados). Neste ponto, as alterações vão para o estado **Pendente** se quaisquer uma das três condições forem satisfeitas.

Os usuários podem ver as alterações que estão **Pendentes** porque elas possuem um triângulo vermelho apontando para baixo (ícone de preferencial) na coluna mais à esquerda da visualização da escala. Se, entretanto, o usuário tiver permissão para **Aprovar Alterações** e o ícone **Confirmação Automática** não estiver ativado, quando o usuário clicar em **Salvar**, bloqueando qualquer alerta, estas alterações serão **Confirmadas** para a escala.)

Assim, com alterações **Pendentes**, o usuário pode chamar o **assistente Confirmação/Reversão** para confirmar alterações pendentes para os agentes e datas selecionados ou para reverter as

alterações pendentes, que basicamente será desfazer aquelas alterações pendentes para os agentes e datas selecionadas.

Caso tenha a permissão **Aprovar Alterações**, haverá duas maneiras adicionais para trabalhar com alterações de escala pendentes:

- É possível aprovar ou rejeitar alterações pendentes na **Escala Principal** usando o módulo **Aprovação de Alteração da Escala Principal**. O módulo **Aprovação de Alterações** permite visualizar cada alteração pendente antes de decidir se aprova ou rejeita a mesma. Usando o **Assistente Confirmação/Reversão Múltipla**, é possível confirmar ou reverter todas as alterações dos agentes e datas selecionadas sem ver cada uma das alterações.
- É possível confirmar ou reverter diretamente todos os itens em um dia de escala de agente que possuem status pendente nas visualizações **Escala Principal De Um Dia** ou **Extensão Agente da Escala Principal**. Para fazer isso, clique com o botão direito do mouse na linha que mostra a escala do agente e, em seguida, selecione **Executar** ou **Reverter**. Se estiver trabalhando em um cenário de escala, é possível fazer isso independentemente de possuir ou não as permissões **Aprovar Alterações**.

## Usando Assistente de Confirmação/Reversão Múltipla

Para usar o assistente:

1. Na barra de ferramentas **Ações** ou no menu **Ações** da visualização, selecione **Confirmação/Reversão Múltipla**.  
Caso não tenha salvo as alterações, o WFM Web avisará para salvá-las antes de prosseguir.  
A primeira tela do **Assistente de Confirmação/Reversão Múltipla**, **Selecionar Agentes**, é aberta.
2. Selecione as **atividades** cujas alterações pendentes deseja confirmar ou reverter.  
A próxima tela do **Assistente de Confirmação/Reversão Múltipla**, **Selecionar Agentes**, é aberta.
3. Selecione os agentes cujas alterações pendentes deseja confirmar ou reverter.

### Importante

Agentes sem habilidades não são exibidos na tela **Selecionar Agentes**.

4. Selecione se deseja confirmar ou reverter as alterações pendentes.
5. Clique em **Avançar**.
6. Na tela **Selecionar Datas**, selecione as datas que incluem os itens pendentes que deseja salvar ou remover, depois clique em **Concluir**.  
A visualização reaparece.