



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

DMW: Seleccionar Agentes

DMW: Selecionar Agentes

Para preencher a tela **Selecionar Agentes** no **Assistente de Exclusão Múltipla** (DMW):

1. Selecione qualquer combinação de **agentes**.

É possível selecionar agentes individuais de vários sites e equipes ou selecionar equipes ou sites inteiros. Somente os agentes selecionados na árvore **Agentes** do painel **Objeto** e quem pode trabalhar nas atividades selecionadas na primeira página desse assistente estarão disponíveis para seleção.

A lista de agentes disponíveis é também afetada pela caixa de seleção **Incluir agentes com habilidades secundárias correspondentes** da caixa de diálogo de filtro.

2. Se desejar, selecione **Excluir somente se não houver erros** e/ou **Exibir avisos**.

- Se a caixa de seleção **Excluir somente se não houver erros** for marcada, ao tentar salvar novos itens, o WFM não irá excluir nenhum deles se o servidor retornar algum erro de validação de escala.
- Caso marque a caixa de seleção **Exibir avisos**, o WFM exibe qualquer aviso de validação de escala que pode ser gerado caso remova os itens das escalas dos agentes.

Importante

Caso também ocorram erros de validação de escala, o WFM não exclui qualquer item da escala.

- Caso esteja excluindo itens da **Escala Principal** e tenha a permissão de segurança **Aprovar Alterações**, será possível marcar a caixa de seleção **Confirmar automaticamente a exclusão** para que os itens sejam imediatamente excluídos na **Escala Principal**. Caso não tenha a permissão de segurança necessária, essa caixa de seleção ficará desmarcada e desativada. Neste caso, qualquer exclusão feita fica **Pendente**. As exclusões devem ser revisadas e aprovadas antes que tenham efeito na **Escala Principal**.

Caso esteja excluindo itens do cenário da escala, haverá a opção de marcar a caixa de seleção **Confirmar automaticamente a exclusão**. Caso marque a caixa, as exclusões serão confirmadas para o cenário de escala. Caso contrário, as exclusões ficarão em um estado **Pendente**. Elas podem ser confirmadas ou revertidas usando o **Assistente de Confirmação/Reversão Múltipla**. Alterações pendentes no cenário de escala não são transferidas para a **Escala Principal** quando o cenário é publicado.

- Clique em **Avançar** para abrir a tela **Selecionar Datas**.

Clique em **Cancelar** caso deseje fechar o assistente sem salvar as seleções.