



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

Tipos de Exceção

Tipos de Exceção

Os *tipos de exceção* definem períodos de tempo em que os agentes estarão ocupados com atividades fora do trabalho, como treinamento ou reuniões. Cada site configura seu próprio conjunto de tipos de exceção, com base nas necessidades do negócio.

Usando Tipos de Folga no Lugar de Tipos de Exceção

Os tipos de exceção padrão que o WFM cria quando você escolhe **Gerar Grupos de Estados de Escala e Tipos de Exceção Padrão** ao importar um site incluem uma diversidade que representa vários tipos de folga. Estes tipos de exceção e a configuração **Exceção é Usada como Folga** são incluídos apenas para compatibilidade reversa.

Por exemplo, os tipos de exceção padrão incluem **Folga, Feriado, Licença Médica e Dia Pessoal**. Esses tipos de exceção de folga são comparativamente inflexíveis e não podem ser associados com regras de acúmulo de folgas. Por esta razão, os tipos de folga são as maneiras preferidas de configurar os vários tipos de períodos de folga que você utiliza.

A Genesys recomenda configurar todos os tipos de folga usando o módulo **Tipos de Folga** ao invés de configurá-los como tipos de exceção.

Dica

Os supervisores podem também inserir as folgas como preferências no módulo **Calendário** do WFM Web.

Criando Exceções de Dia Parcial

O Escalador avalia as exceções de dia parcial verificando se elas são **Válidas** ou **Inválidas**. As exceções de dia parcial válidas cumprem os critérios listados nas **Propriedades de Tipo de Exceção** (abaixo).

As exceções de dia parcial devem:

- Não entrar em conflito com uma exceção de dia integral ou preferência concedida.
- Estar completamente dentro do padrão de disponibilidade do agente, conforme especificado no módulo **Contrato** e (se aplicável) dentro das horas de preferência de disponibilidade concedidas.
- Estar completamente dentro das horas de operação da atividade, para atividades que o agente pode

realizar.

- Estar completamente dentro da hora inicial e hora final de, pelo menos, um turno compatível e ser compatíveis com as configurações de refeição desse turno.
- Não sobrepor a hora inicial ou hora final de uma outra exceção de dia parcial.

Regras de Troca Associadas com Tipos de Exceção

Você pode alterar a regra de troca associada com um **Tipo de Exceção** específico, mas não pode editar ou excluir uma **Regra de Troca**.

Criando Tipos de Exceção

Link to video

Para criar tipos de exceção, assista ao vídeo e/ou siga este procedimento:

1. No módulo **Políticas**, selecione **Tipos de Exceção**.
2. No painel **Objetos**, selecione o(s) site(s) ou a unidade de negócios que terá(ão) o novo objeto associado.

Dica

Você pode selecionar vários sites (vá clicando neles), mas apenas uma unidade de negócios.

3. Clique em **Novo**  .
4. Configure o novo objeto em cada guia de **Propriedades** e **Sites Associados**.
5. Quando terminar, clique em **Salvar**  .

Editando Tipos de Exceção

Para editar tipos de exceção:

1. Selecione o tipo de exceção no painel **Tipos de Exceção**.
2. Faça as alterações necessárias. Consulte a guia **Propriedades** dos Tipos de Exceção para saber como

configurar essas configurações.

3. Clique em **Salvar**  .

Excluindo Tipos de Exceção

Para excluir tipos de exceção:

1. Selecione o tipo de exceção no painel **Tipos de Exceção**.
2. Clique em **Excluir**  .

Copiando Tipos de Exceção

Para copiar tipos de exceção existentes:

1. Selecione o tipo de exceção que você deseja copiar no painel **Tipos de Exceção**.
2. Clique em **Copiar**  .
3. Quando o painel **Copiar Tipo de Exceção** abre, insira um nome para o tipo de exceção.
4. Na metade inferior do painel, clique na lista **Empresa** e selecione a unidade de negócios à qual você deseja associar a esse tipo de exceção.
5. Clique em **Salvar**  .

Como alternativa, clique em Fechar  **para fechar o painel e cancelar a ação. Se você fizer isso, o tipo de exceção não é copiado.**