

GENESYS

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

Filtrando Agentes e Equipes

Filtrando Agentes e Equipes

Quando você tem um grande número de agentes e equipes, você poderá usar **Filtrar** (encontrado na parte superior dos painéis <u>Transporte Compartilhado</u> e <u>Reuniões</u>) para agrupá-los de forma fácil e conveniente. Por exemplo, você pode querer <u>filtrar agentes</u> associados a uma determinada equipe ou site ou <u>filtrar equipes</u> associadas a um determinado site.

Depois de criar um ou mais filtros, eles aparecem como marcadores acima da lista Transporte Compartilhado ou Reuniões. Se apenas um item for selecionado para o filtro, o marcador mostra o nome desse item. Se for selecionado mais de um item, o marcador mostra o número de itens no filtro.

Filtrando Agentes

Para criar um filtro de agentes selecionados:

- 1. Selecione um site.
- 2. Clique em **Filtrar** Quando as guias **Agentes** e **Equipes** forem exibidas, a guia **Agentes** é selecionada por padrão.
- 3. Clique em **Adicionar** ... O painel **Agentes** abre, contendo uma lista de agentes disponíveis e os seguintes controles:

Q Campo Pesquisar	Permite inserir os critérios para localizar rapidamente agentes em listas longas.
Pesquisar por: botões de opção	Permite pesquisar agentes disponíveis por Primeiro Nome , Sobrenome ou ID do Funcionário .
Aplicar	Aplica os agentes que você selecionar na lista Agentes Disponíveis à lista Filtrado por Agentes.
* Fechar	Fecha o painel Agentes Disponíveis sem aplicar as seleções.
Ordenar	Ordena os agentes disponíveis por Primeiro Nome , Sobrenome , ID do Funcionário , Site ou Equipe .

- 4. Selecione um ou mais agentes e clique em **Aplicar**
- 5. Na guia Agentes, se o filtro contiver todos os agentes selecionados, clique em Aplicar novamente.

Para remover um agente do filtro, clique em **Remover** antes de aplicar o filtro. Para fechar este painel sem aplicar qualquer um dos itens selecionados, clique em **Fechar**.

Filtrando Equipes

A filtragem de reuniões por Equipe se baseia em uma noção de que todos os membros da equipe também são participantes da reunião, caso contrário, a reunião é filtrada. Provavelmente, você filtrará reuniões por Equipe quando você estiver tentando encontrar um horário de reunião apropriado para a equipe inteira (não somente para um único membro da equipe).

Para criar um filtro de equipes selecionadas:

- 1. Selecione um site.
- 2. Clique em **Filtrar** Quando as guias **Agentes** e **Equipes** forem exibidas, selecione **Equipes**.
- 3. Clique em **Adicionar** . O painel **Equipes** abre, contendo uma lista de equipes e os seguintes controles:

Aplicar	Aplica as equipes selecionadas ao filtro e as adiciona à lista Filtrar por Equipes .
* Fechar	Fecha o painel Equipes e não aplica nenhuma seleção.
Q Campo Pesquisar	Permite inserir os critérios para localizar rapidamente equipes em listas longas.
Ordenar	Ordena a lista Equipes por Equipe ou Site .

- 4. Selecione uma ou mais equipes e clique em **Aplicar**
- 5. Na guia **Equipes**, se o filtro contiver todas as equipes selecionadas, clique em **Aplicar** novamente.

 Para remover uma equipe do filtro, clique em **Remover** antes de aplicar o filtro. Para fechar a guia **Equipes** sem aplicar qualquer um dos itens selecionados, clique em **Fechar**.

Visualizando e Removendo Filtros

Os **Filtros** aparecem na parte superior da lista **Transporte Compartilhado** que agora contém somente os itens filtrados. Clique em qualquer um dos marcadores para ver os itens contidos nesse filtro. Por exemplo, na figura abaixo, o filtro **Equipes (2)** foi selecionado, o que abriu a guia **Equipes** exibindo os itens nesse filtro.

Para remover um filtro sem o abrir, clique em **X** no próprio marcador.

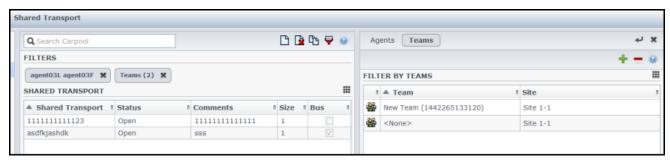


Figura: Filtrar Marcadores na Visualização de Transporte Compartilhado