



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

Agrupando Várias Atividades

Agrupando Várias Atividades

Agrupar várias atividades de uma mesma unidade de negócios permite a agregação de dados para o monitoramento e relato do desempenho pelo contact center.

É possível **criar** grupos de atividades, **atribuir** atividades a eles usando um **filtro**, **copiar** e **excluir** grupos de atividades.

Criando Novos Grupos de Atividades

1. No painel **Objetos**, selecione a unidade de negócios para a qual você deseja criar o **Grupo de Atividades**.
2. No painel **Atividades**, selecione **Novo Grupo de Atividades** . O **painel Propriedades do Grupo de Atividades** é aberto.
3. No campo **Nome**, insira um nome exclusivo para o grupo.
4. Clique em **Salvar Agora** . O novo grupo de atividades é exibido no painel **Atividades**.

Atribuindo Atividades a Grupos de Atividades

1. No painel **Atividades**, selecione o grupo para o qual você deseja atribuir as atividades.
2. Na parte superior do painel **Propriedades do Grupo de Atividades**, clique em **Atividades**.
3. Após abrir o painel **Atividades Associadas**, clique em **Atribuir atividades regulares** . O painel **Atividades** é aberto.
4. Selecione as atividades que você deseja associar a esse **Grupo de Atividades**. Para encontrar rapidamente uma atividade, digite o seu nome no campo **Pesquisar**.

Dica

Apenas as atividades da unidade de negócios selecionada estão disponíveis. As atividades de outras unidades de negócios não são exibidas.

5. Após selecionar todas as atividades, clique em **Aplicar**  .
6. No painel **Atividades Associadas**, clique em **Salvar Agora**  .

Ao atribuir atividades a um grupo de atividades, você pode usar um filtro para selecionar somente os sites e atividades multi-site aos quais deseja aplicar estes grupos e atividades.

Usando Filtros ao Atribuir Atividades a Grupos

1. No painel **Atividades**, clique em **Filtrar**  .
O painel **Filtrar** é exibido.
2. Na lista de Sites, execute um dos seguintes procedimentos:
 - Remova a marca de seleção na caixa de seleção **Tudo** e selecione os sites para os quais deseja atribuir esses grupos e atividades.
 - Remova a marca de seleção na caixa **Todos** e marque **Não Filtrar por Sites**. (Se esta caixa for marcada, as atividades e grupos se aplicarão a todos os sites da lista.)
3. Na seção **Atividades Multi-site**, execute um dos seguintes procedimentos:
 - Remova a marca de seleção na caixa de seleção **Tudo** e selecione as atividades multi-site para as quais deseja atribuir esses grupos e atividades.
 - Remova a marca de seleção na caixa **Todos** e marque **Não Filtrar por Atividades**. (Se esta caixa for marcada, as atividades e grupos se aplicarão a todas as atividades multi-site da lista.)
4. Clique em **Aplicar**  .

Copiando Grupos de Atividades

1. No painel **Atividades**, selecione o Grupo de Atividades que deseja copiar.
2. Clique em **Copiar**  .
O painel **Copiar Grupo de Atividades** é aberto.
3. Se necessário, no campo **Nome**, renomeie o Grupo de Atividades. (O nome deve ser único em toda a unidade de negócios.)
4. Na seção **Associar Grupo de Atividades Copiado à Seguinte Unidade de Negócios**, selecione a unidade de negócios com a qual deseja associar este Grupo de Atividades.
5. Clique em **Salvar Agora**  .

Dica

Ao copiar um grupo de atividades e adicioná-lo na mesma unidade de negócios, todas as atividades associadas ao grupo de atividades copiado são associadas ao grupo de atividades duplicado.

Excluindo Grupos de Atividades

1. No painel **Atividades**, selecione o **Grupo de Atividades** que deseja excluir.
2. Clique em **Excluir**  .
3. Quando a caixa de diálogo **Confirmação** se abrir, clique em Sim para avançar ou **Não** para cancelar a ação.