



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

Visualização de Volumes de Dados Históricos

Índice

- 1 Visualização de Volumes de Dados Históricos
 - 1.1 Exibindo a Visualização Volumes
 - 1.2 Definindo as Propriedades de Exibição de Dados e o Intervalo de Datas
 - 1.3 Lendo os Dados
 - 1.4 Para Editar os Totais Semanais
 - 1.5 Opções de Salvamento e Cálculo
 - 1.6 Assistente para Localizar Eventos

Visualização de Volumes de Dados Históricos

Utilize a visualização **Volumes** para exibir volumes de interação dos dados históricos coletados ou importados. Esta visualização fornece **controles de seleção de datas** padrão e uma grade que mostra as estatísticas para dias ou intervalos. Consulte a imagem da barra de ferramentas aqui e as **descrições de botões** abaixo.



As seções a seguir abordam o seguinte:

- **Exibindo a visualização Volumes.**
- **Definindo as propriedades de exibição de dados e o intervalo de datas.**
- **Lendo os dados.**
- **Editando totais semanais.**
- **Opções de Salvamento e Cálculo.**
- **Localizar eventos.**

Exibindo a Visualização Volumes

Para exibir a visualização **Volumes**:

1. No menu **Home** na barra de ferramentas, selecione **Previsão**.
2. No menu **Previsão** na barra de ferramentas, selecione **Dados Históricos**.
3. No menu **Dados Históricos** na barra de ferramentas, selecione **Volumes**.
4. Na árvore **Objetos**, selecione uma **Atividade**, **Atividade Multi-site**, um **Site**, uma **Unidade de Negócios** ou **Empresa**.

A visualização mostra um gráfico acima de uma tabela, cada um com as mesmas estatísticas, e controles que definem as propriedades de exibição de dados referentes ao gráfico e à tabela.

Definindo as Propriedades de Exibição de Dados e o Intervalo de Datas

Use estes controles para personalizar a exibição de dados no gráfico e na tabela:

- *Lista suspensa*— **Período** Altere o intervalo de tempo do gráfico e da grade selecionando **Anual**, **Mensal** ou **Semanal**. Se você selecionar **Semanal**, poderá ajustar ainda mais o intervalo de tempo de cada linha selecionando **15**, **30** ou **60** (minutos) na lista suspensa **Granularidade**.
- *Lista suspensa*— **Mostrar Estatísticas** Especifique quais dados são exibidos no gráfico e na tabela selecionando a partir dessas opções: **Volume de Interação**, **TMA**, **Volume de Interação e TMA**.
- *Caixas de seleção*— **Mostrar Colunas** Mostre (ou oculte) colunas de dados na tabela, marcando ou desmarcando as caixas de seleção **Volume**, **% de Volume** e **AHT**.
- Use os **controles de seleção de datas** padrão (na parte superior direita da janela) para ir para outra semana dentro do intervalo de datas da **Previsão Principal**.

Lendo os Dados

A tabela apresenta colunas que mostram as seguintes estatísticas:

Semana/Intervalo	Identifica o intervalo de datas ou os intervalos nesta linha. (O rótulo e o conteúdo da coluna dependem do intervalo de datas e da granularidade selecionados acima.)
[Dias ou Datas]	<p>Caso você selecione o intervalo de datas Mensal, cada grupo de colunas exibirá estatísticas para um dia inteiro.</p> <p>Caso selecione o intervalo de datas Semanal, cada grupo de colunas indicará uma data, a linha superior exibirá os totais diários e cada linha inferior exibirá as estatísticas para um intervalo dessa datas.</p> <p>(A duração do intervalo depende da granularidade que foi selecionada acima.)</p>
VI	Exibe o volume de interação previsto para cada dia ou intervalo.
VI%	Exibe a porcentagem desta linha do volume de interação total do dia.
TMA	Exibe o tempo médio de atendimento.
Totais Semanais	Caso você selecione o intervalo de datas Mensal , essas colunas exibirão os totais semanais, ou as médias, para as estatísticas de VI, VI% e TMA.

Dica

É possível copiar e colar dados entre a grade e uma planilha. Antes de fazer isso, desmarque a caixa de seleção **% de Volume**, para que a coluna **VI%** fique oculta.


Para Editar os Totais Semanais

Caso você tenha selecionado o período **Anual** ou **Mensal**, poderá clicar dentro da célula **Totais Semanais** e editar o seu valor. Os valores diários da mesma linha terão os seus valores automaticamente ajustados de forma que o novo **Total Semanal** seja redistribuído de acordo com a distribuição original de volume para cada dia da semana. Isso se torna útil quando há uma semana na qual você acredita que o volume irá aumentar, mas espera também que o volume atinja aproximadamente a mesma taxa da previsão original, dia após dia.


Opções de Salvamento e Cálculo

É possível usar os seguintes botões na barra de ferramentas (estes comandos também aparecem no menu **Ações**):

Ícone	Nome	Descrição
	Salvar	<p>Salve as alterações feitas nos dados.</p> <p>A opção Salvar aparece na barra de ferramentas e no menu Ações apenas quando você tem permissão para editar dados históricos. Para definir essa permissão:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. No módulo Configuração, selecione Funções > Privilégios da Função. 2. Na visualização Privilégios de Função de Previsão, marque a caixa de seleção Editar Dados Históricos. 3. Clique em Salvar.
	Salvar Como Modelo	<p>Abre o Assistente para Salvar como Modelo, onde é possível salvar dados históricos como um modelo de previsão.</p> <p>Quando você salva o VI ou TMA histórico</p>

Ícone	Nome	Descrição
		<p>para uma atividade multi-site como um modelo, somente os dados da atividade multi-site são salvos, nunca a soma das atividades subjacentes.</p>
	<p>Usar Atividades Multi-site</p>	<p>Controla se os cálculos de informações agregadas do WFM Web incluem atividades multi-site. Somente será possível selecionar esse botão se você selecionar primeiro uma atividade multi-site, uma Unidade de Negócios ou uma Empresa na árvore Objetos.</p> <p>Se você definir esse botão como Ligado, o WFM manterá sua última seleção—na visualização atual e em todas as outras visualizações que contenham atividades multi-site—evitando a necessidade de clicar todas as vezes que desejar exibir os dados da atividade multi-site selecionada.</p>

Assistente para Localizar Eventos

Ícone	Nome	Descrição
	<p>Localizar Eventos</p>	<p>Clique nesse botão (ou selecione Localizar Eventos no menu Ações) para buscar eventos especiais nos dados históricos, utilizando o Assistente para Localizar Eventos.</p>