



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

Modificar Escalas de Agentes Individuais

Modificar Escalas de Agentes Individuais

É possível inserir e editar itens de escala de determinado agente usando:

- Visualização **Extensão Agente** ou **De Um Dia** da **Escala Principal**
- Visualização **Cenário Extensão Agente** ou **De Um Dia**

Por exemplo, você pode reatribuir um agente de uma atividade com excesso de funcionários para uma atividade com falta de funcionários; ou pode trocar as horas pagas de um dia de folga devido a uma alteração no volume geral de interação.

É possível inserir e editar itens de escala usando **menus de atalho**. Depois que os itens forem inseridos, você poderá **redimensionar ou mover graficamente** alguns itens usando o mouse. As seções a seguir abordam o seguinte:

- **Usando menus de atalho.**
- **Inserindo itens de escala de período integral.**
- **Modificando exceções de período integral, dias de folga e folga de período integral.**
- **Modificando turnos.**
- **Inserindo e editando itens de turno.**
- **Modificando e redimensionando itens de turno.**
- **Confirmando ou revertendo alterações pendentes**

Usando Menus de Atalho

Para exibir um menu de atalho:

- Clique com o botão direito em uma linha na grade do agente no intervalo em que deseja inserir ou editar um item de escala. (Para ampliar um intervalo específico, desmarque a caixa de seleção Visualização de **Período Integral** e/ou **redimensione as colunas**.)

Para fechar o menu de atalho sem selecionar nenhum de seus comandos:

- Pressione **Esc**.

Inserindo Itens de Escala de Período Integral

Clique com o botão direito no intervalo do agente que inclui os itens de escala

para abrir um menu de atalho. Os itens de menu disponíveis para seleção dependem dos itens de período integral que já existem (ou não existem) no dia da escala do agente. A tabela abaixo descreve todos os itens de menu.

Inserir Dia de Folga	Atribui ao agente um dia livre, que aparece como uma barra verde-claro.
Inserir Folga de Período Integral	Exibe uma janela onde é possível selecionar o tipo de folga de período integral. Após inserida, a folga aparece com uma barra verde-escuro (é possível alterar a cor com a Ferramenta de Cores).
Inserir Exceção de Período Integral	Exibe uma janela onde é possível selecionar um tipo de exceção de período integral. Após inserida, a exceção aparece como uma barra vermelha.
Inserir Turno	Exibe uma janela onde é possível selecionar um tipo de turno e as horas iniciais/finais. Após inserido, o turno aparece como uma barra azul-escuro com bordas pretas finas (é possível alterar a cor com a Ferramenta de Cores).
Inserir Tempo Marcado	Exibe a caixa de diálogo Inserir Hora Marcada .
Desfazer Alterações	Restaura a escala do agente ao estado em que foi salva pela última vez.
Inserir Múltiplos	Permite inserir itens de escala para vários agentes ou equipes.
Copiar Escala	Este item de menu aparece na visualização Extensão Agente . É possível selecionar um dia de escala de um único agente e usar esta opção para selecionar as datas de início e de término nas quais deseja copiar o dia da escala selecionada.

Modificando Exceções de Período Integral, Dias de Folga e Folga de Período Integral

Após inserir uma exceção de período integral, um dia de folga ou uma folga de período integral, você não poderá **excluir**, nem **mover ou redimensionar** sua barra na grade. Entretanto, é possível substituí-lo inserindo um item de período integral diferente.

Ao clicar com o botão direito em uma exceção de período integral inserida, dia de folga ou folga em período integral, o item existente (**Exceção**, **Dia de Folga** ou **Folga em Período Integral**) não é exibido no menu de atalho do período integral, mas as opções **Editar Exceção** ou **Editar Folga em Período Integral** são exibidas para Exceção ou Folga no menu pop-up. É possível **mover ou redimensionar** a **Exceção** de Período Integral ou **Folga de Período Integral**, caso elas tenham sido criadas com configurações de hora de início/término. Veja também **Caixa de Diálogo de Edição de Exceção** e **Inserindo e Editando Itens de Turno**.

Modificando Turnos

Após inserir um turno, não será possível **excluir** sua barra na grade; mas será possível substituir a barra inserindo um item de período integral diferente. Ao clicar com o botão direito em um turno inserido, **o menu de atalho de itens de turno será exibido**.

Para alterar as horas iniciais/finais do turno, faça um dos seguintes procedimentos:

- Use o comando **Editar** do menu de atalho.
- **Mova** ou **Redimensione** a barra do turno visualmente enquanto pressiona a tecla **Ctrl**.

Dica

Se você alterar a hora de início ou de término do turno de um agente que pertence a um grupo de transporte compartilhado, uma mensagem de aviso aparecerá quando salvar a alteração.

Inserindo e Editando Itens de Turno

Quando a escala de um agente inclui um turno (representado por uma barra azul com bordas pretas finas), é possível inserir e editar itens de escala dentro daquele turno ou editar o próprio turno.

- Clique com o botão direito no turno para exibir um menu de atalho com as opções listadas abaixo.
- Ao mover o ponteiro do mouse sobre uma opção que termina com uma seta (>), um submenu exibe mais opções.

Inserir >	No submenu, selecione Pausa , Refeição , Exceção [meio período] , Folga [meio período] , Conjunto de Atividades , Conjunto de Trabalho , ou Hora Marcada . Use a caixa de diálogo resultante para inserir itens de escala.
Editar >	No submenu, selecione o conjunto de atividades, o turno ou outro item de escala que deseja editar. Use a caixa de diálogo resultante Editar para ajustar as horas iniciais/finais do item.
Definir Atividades Para >	No submenu, selecione Trabalho , Conjunto de Trabalhos ou Conjunto de Atividades . Use a caixa de diálogo resultante Definir Atividades para definir as atividades de trabalho do agente. Conjuntos de Atividades aparecem na grade como barras amarelas.
Excluir >	No submenu, selecione o conjunto de atividades ou outro item de escala que deseja excluir da escala.

	<p>Importante</p> <p>Selecione com cuidado, porque não haverá mensagem de confirmação antes da exclusão do item. Se um turno tiver somente um conjunto de atividades, não será possível excluir o conjunto de atividades, portanto, o comando Excluir não aparecerá ao clicar com o botão direito sobre ele.</p>
<p>Substituir</p>	<p>Quando você clica com o botão direito diretamente em um item (refeição, pausa, exceção de período integral ou meio-período, folga de período integral ou meio período ou hora marcada) na escala do agente, o comando Substituir torna-se visível e é ativado no menu suspenso. Use esse comando para substituir o item "antigo" selecionado por outro item "novo" do mesmo tipo.</p> <p>Selecione Substituir > item... no menu para ativar o Assistente de Substituição Múltipla. Esse assistente exibe uma série de telas de seleção (por exemplo, Selecionar Atividades e Selecionar Agentes) que simulam telas semelhantes no Assistente de Inserção Múltipla.</p> <p>Faça sua(s) seleção(ões) em cada uma dessas telas e clique em Avançar.</p> <p>A tela de seleção final exibe itens do mesmo tipo que o item que você está substituindo. Selecione um item e clique em Concluir.</p> <p>O WFM substituiu o item "antigo" pelo item "novo" para todos os agentes selecionados que têm o mesmo item "antigo" na escala desse dia.</p>
<p>Confirmar</p>	<p>Ao trabalhar na Escala Principal, caso o dia da escala do agente tenha itens pendentes e você tenha a permissão de segurança Aprovar Alterações ativada, você poderá selecionar Confirmar para que todas as alterações pendentes do dia sejam incluídas na escala. Caso esteja trabalhando em um cenário de escala e o dia da escala do agente possua itens pendentes, você poderá selecionar Confirmar para que todas as alterações pendentes do dia sejam incluídas na escala.</p>
<p>Reverter</p>	<p>Se o dia do agente tiver itens de escala pendentes, você poderá selecionar Reverter para remover todas as alterações pendentes do agente nesse dia.</p>
<p>Desfazer Alterações</p>	<p>Restaura a escala do agente ao estado em que foi salva pela última vez.</p>
<p>Inserir Múltiplos</p>	<p>Permite inserir itens de escala para vários agentes ou equipes.</p>
<p>Histórico da Escala</p>	<p>Use-o para comparar a escala principal atual ao seu estado anterior e, opcionalmente, restaurar a escala para esse mesmo estado anterior (reverter).</p>

Dica

Uma mensagem de aviso aparece quando as inserções ou edições violam as restrições de tempo para o turno ou para qualquer item de turno, incluindo o período e a distribuição das refeições, pausas e exceções.

Modificando e Redimensionando Itens de Turno

Quando a escala do agente inclui um turno, é possível usar o mouse para mover (arrastar e soltar) ou redimensionar alguns dos itens de escala do turno (conjuntos de atividades, pausas, refeições e exceções de período integral) ou o próprio turno.

Mover um item altera sua hora inicial e final, mas mantém sua duração. Redimensionar um item altera sua hora inicial ou final, o que altera sua duração.

Importante

Uma mensagem de **Aviso** será exibida quando suas alterações criarem itens que se sobreponham, ou quando violarem as restrições de tempo do turno ou de qualquer item de turno. Alguns exemplos de restrições de tempo são:

O #WFM Web jamais move refeições ou exceções de meio período juntamente com os turnos; algumas refeições ou exceções de meio período—dependendo de suas configurações—não poderão ocorrer fora do horário do turno.

O #WFM Web nunca move conjuntos de atividades ou conjuntos de trabalho com a granularidade de 1 minuto, mas trata esses itens de turno como itens de granularidade de 15 minutos e, caso a restrição de granularidade de 15 minutos seja violada, a seguinte mensagem de **Aviso** é exibida: *Violação de restrição: As horas do conjunto de atividades devem coincidir com início/fim ou intervalos de tempo de 15 minutos.*

Movendo um Item de Turno

Dica

Para mover o próprio turno, mantenha pressionada a tecla **Ctrl** durante as duas primeiras etapas.

1. Clique no meio do item da escala e mantenha pressionado o botão do mouse. O ponteiro do mouse muda para seta de quatro pontas.
2. Arraste o item para a direita ou esquerda.

3. Solte o botão do mouse (e qualquer outra tecla) quando o item tiver as horas iniciais e finais desejadas. Uma mensagem de aviso informa sobre qualquer violação de restrições.

Redimensionando um Item de Turno

Dica

Para redimensionar o próprio turno, mantenha pressionada a tecla **Ctrl** durante as duas primeiras etapas.

1. Clique próximo do ponto inicial ou final do item de escala e mantenha pressionado o botão do mouse. O ponteiro do mouse muda para uma seta de duas pontas. (Caso veja uma seta de quatro pontas ou caso o ícone não tenha mudado, solte o botão do mouse e clique bem no limite da barra colorida do item.)
2. Arraste a ponta inicial ou final da barra para a direita ou esquerda.
3. Solte o botão do mouse quando o item tiver as horas iniciais ou finais desejadas. Uma mensagem de aviso informa sobre qualquer violação de restrições.

Confirmando ou Revertendo Alterações Pendentes

Para incluir todas as **alterações pendentes** que estão na escala do agente para o dia selecionado ou para remover todas:

1. Clique com o botão direito na linha da escala do agente na visualização **De Um Dia**.
2. Selecione **Confirmar** ou **Reverter** no menu de atalho.

Dica

Caso não tenha a permissão de segurança **Aprovar Alterações** ativada, você não poderá selecionar **Confirmar**.