



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 Um Dia da Escala Principal

Visualização De Um Dia da Escala Principal

Utilize a visualização **De Um Dia da Escala Principal** para gerenciar os detalhes da escala de agentes para um dia específico da **Escala Principal**. Consulte a imagem da barra de ferramentas aqui e as [descrições dos botões](#) abaixo.



Se tiver marcado a caixa de seleção **Mostrar Informações de Desempenho** na guia **Desempenho** da caixa de diálogo **Opções**, esta janela também mostrará dados de desempenho em um gráfico. Se você tiver desmarcado a caixa de seleção **Visualização de Período Integral**, os dados também serão mostrados em uma tabela.

É possível modificar itens de escala para agentes individuais e inserir itens de escala para vários agentes.

As seções a seguir abordam o seguinte:

- [Exibindo a Visualização De Um Dia](#)
- [Gerenciando a grade](#)
- [Personalizando a grade](#)
- [Buscando um agente](#)
- [Modificando escalas de vários agentes](#)
- [Visualizando dados de desempenho](#)
- [Botão Ir para o Dia Atual](#) [exibe dados do dia atual](#)

Consulte também:

- [Modificando escalas de agentes individuais](#)
- [Usando o Assistente de Recriação de Escala De um Dia](#)

Exibindo a Visualização De Um Dia

Para exibir a visualização De Um Dia:

1. No menu **Home** na barra de ferramentas, selecione **Escala**.
2. No menu **Escala** na barra de ferramentas, selecione **Escala Principal**.
3. No menu **Escala Principal**, selecione **De um Dia**.
4. No **painel Objetos**, selecione o(s) item(ns) apropriado(s) na árvore **Agentes** (acima) ou na árvore

Atividades (abaixo). O WFM seleciona o(s) item(ns) correspondente(s) da outra árvore.

É possível expandir as unidades de negócios para exibir seus sites e expandir os sites para exibir suas equipes e agentes. É possível selecionar vários sites, equipes e agentes, mas apenas uma unidade de negócios.

5. Clique em **Obter dados** para exibir a visualização **De Um Dia** dos agentes selecionados.

Gerenciando a grade

A visualização **Escala Principal De um Dia** inclui uma grade com uma linha por agente e os seguintes campos e controles. É possível ordenar por site, equipe, contrato, agente, transporte compartilhado, hora extra, horas pagas, total de horas e hora inicial, clicando no cabeçalho da respectiva coluna.

Clique duas vezes nas células que contêm estes itens para editá-los: **Turno, Conjunto de Atividades, Folga, Refeição, Pausa, Exceção, Hora Marcada**.

Controles da Grade

Fuso horário	Nesse menu suspenso, selecione o Fuso Horário que o WFM deve usar para exibir os dados em gráficos e tabelas.
Agentes escalados	Mostra o número de agentes exibidos (baseado em sua seleção na árvore de Objetos).
Escalas editadas	Este indicador mostra o número de agentes cujas escalas foram editadas nesta visualização, mas que ainda não foram salvas.
Visualização de Dia Inteiro	<p>Marque a caixa de seleção Visualização de Dia Inteiro para exibir o dia inteiro da escala atual (em uma visualização compacta, ajustada à tela, sem a necessidade de rolagem).</p> <p>Desmarque a caixa de seleção Visualização de Dia Inteiro para exibir cada intervalo em todo o dia na grade De Um Dia (rolando, se necessário) e exibir, acima da grade, um resumo das estatísticas correspondentes: Cobertura escalada, Funcionários Calculados, Funcionários Necessários, Diferença Calculada, Diferença Necessária, Nível de Serviço escalado, VMR Escalada, Nível de Serviço Adiado Escalado, Hora Extra Escalada e Hora Extra Necessária.</p>
Selecionador de data	Selecionadores de data padrão.
Destino	Exibe a caixa de diálogo Selecionar Destino , onde uma árvore de objetos permite escolher um Destino dos Dados de Desempenho que pode ser: uma unidade de negócios, uma atividade multi-site, um site, uma atividade ou um grupo de atividades. Consulte Exibição de Dados de Desempenho para ver detalhes.
Tipo de Gráfico	Controla que estatísticas aparecem no gráfico.

	Consulte Exibição de Dados de Desempenho para ver detalhes.
Granularidade	Especifica a granularidade, em minutos, dos intervalos na grade, selecionando um número— 15 (padrão), 30 ou 60 —no menu suspenso.
 Atualizar Dados de Desempenho	Atualiza a grade. Consulte Exibição de Dados de Desempenho para ver detalhes.

Colunas da Grade

! <i>(Salvar Mensagens/Avisos)</i>	<p>Esta coluna contém ícones que fornecem informações sobre as escalas dos agentes.</p> <ul style="list-style-type: none"> Um ícone de lápis amarelo indica um item que gerou um aviso e você selecionou a opção Corrigir Mais Tarde. Um ícone de lápis verde indica itens de escala que foram alterados, mas ainda não foram salvos. Um ícone de lápis vermelho indica um item que gerou um erro. (Condições de erro são mais sérias que condições de aviso.) Um ícone de lápis cinza-claro aparece quando o dia do agente foi editado após a escala ou reescalação. Um ícone de Troca aparece quando o dia do agente foi atribuído por troca. Um ícone Yield (triângulo vermelho invertido) aparece quando existem alterações pendentes. Alterações pendentes devem ser confirmadas por um usuário com a permissão de segurança Aprovar Alterações. Um ícone de agente e uma caixa de seleção vermelha aparecem para qualquer dia da escala que contém um item de calendário concedido (quando a opção Mostrar agentes com padrão de revezamento concedido e escalado ou qualquer outra preferência de calendário é selecionada na caixa de diálogo Opções). <p>Clique duas vezes no ícone amarelo ou vermelho para revisar os detalhes da mensagem e resolver os itens não salvos.</p>
Site	Esta coluna mostra o site de cada agente.
Equipe	Esta coluna mostra a equipe atribuída para cada agente.
	Esta coluna mostra o contrato de cada agente. O símbolo com codificação de cores aparece em cada linha, e o cabeçalho da coluna está em branco.

Agente	Esta coluna mostra o nome de cada agente.
Transporte Compartilhado	<p>Se exibida (usando a caixa de diálogo Opções), esta coluna mostrará a participação do grupo de transporte compartilhado para cada agente no dia selecionado.</p> <p>Transporte Compartilhado é conhecido por diferentes nomes em todo o mundo—ônibus, carona e transporte comunitário, por exemplo. Consulte Wikipedia para obter detalhes.</p>
Hora Extra	Se exibida (usando a caixa de diálogo Opções), esta coluna mostrará a duração da hora extra para cada agente no dia selecionado.
Horas Pagas	Se exibida (usando a caixa de diálogo Opções), esta coluna mostrará as horas pagas de cada agente para o dia selecionado.
Horas Totais	Se exibida (usando a caixa de diálogo Opções), esta coluna mostrará o total de horas de cada agente para o dia selecionado.
Hora de Início do Turno	Se exibida (usando a caixa de diálogo Opções), esta coluna mostrará o turno de cada agente ou a hora de início para o dia inteiro relativamente ao trabalho do dia selecionado.
Hora de Término do Turno	<p>Se exibida (usando a caixa de diálogo Opções), esta coluna mostrará o turno de cada agente ou a hora de término para o dia inteiro relativamente ao trabalho do dia selecionado.</p> <p>Se houver um item de dia inteiro sem hora de término, o valor nesta coluna fica vazio. Esta coluna não pode ser ordenada.</p>
Turno	Se exibida (usando a caixa de diálogo Opções), esta coluna mostrará o nome do turno.
<i>* (Comentário)</i>	<p>Caso esta coluna seja exibida (usando a caixa de diálogo Opções), um asterisco (*) indicará que um comentário foi salvo para o agente e dia da escala especificados.</p> <p>Clique duas vezes em uma célula da coluna para visualizar ou editar comentários.</p>
 Detalhes da Escala Acessível	Se exibido (usando a caixa de diálogo Opções), você poderá clicar nesse ícone para exibir a caixa de diálogo Detalhes da Escala Acessível , que simplifica e organiza comandos para usuários com deficiência visual e os leitores de tela que eles usam.
[Intervalos]	<p>Estas colunas indicam os itens de escala do agente em cada intervalo. Para ver maiores detalhes, desmarque a caixa de seleção Visualização de Dia Inteiro e/ou redimensione as colunas.</p> <p>Para fazer alterações na escala de um agente por vez, clique com o botão direito no intervalo que deseja modificar e selecione o comando no menu de atalho. Consulte Modificar</p>

	Escalas de Agentes Individuais para instruções e explicações.
[Barra de rolagem horizontal]	Esta barra de rolagem aparece abaixo da grade quando a caixa de seleção Visualização de Dia Inteiro é desmarcada, fazendo com que alguns intervalos fiquem fora da tela. Role a tela para a direita para exibir os intervalos mais recentes.
Legenda	Identifica o tipo específico de item de escala que cada cor da barra na grade indica.
Detalhes	Quando você clica na linha do agente, este campo lista as atividades escaladas do agente no dia selecionado.

Personalizando a Grade

É possível exibir mais intervalos redimensionando algumas colunas para a esquerda da grade. Para obter mais detalhes, consulte [Guia de Introdução](#).

Buscando um Agente

Para localizar um agente específico na visualização **Escala Principal De um Dia**:

1. É possível fazer uma busca na tabela por determinados agentes utilizando a caixa de diálogo **Localizar Agente**. Para abrir esse recurso, selecione **Localizar** no menu **Editar** ou pressione **Ctrl + F**. A caixa de diálogo **Localizar Agente** é exibida. É possível buscar pelo primeiro nome ou sobrenome.
2. Insira parte ou todo o nome do agente e clique em **OK**. A visualização **Escala Principal De um Dia** exibe turnos para mostrar informações do agente selecionado.

Barra de Ferramentas: Modificando Escalas de Vários Agentes

Utilize os seguintes botões na barra de ferramentas (ou comandos no menu **Ações**) para modificar escalas de vários agentes de uma vez ou personalizar/limpar a grade exibida:

Ícone	Nome	Descrição
	Limpar	Abre a janela Limpar Escala Principal que permite excluir informações da Escala Principal para datas e agentes selecionados.

Ícone	Nome	Descrição
	Recriar Escala De Um Dia	Abre o Assistente de Recriação de Escala De Um Dia . Utilize este assistente para recriar uma escala De Um Dia para um dia ou período de tempo específico dentro de um dia para um site, uma equipe ou um agente selecionado(a).
	Opções	Abre a caixa de diálogo Opções . Permite personalizar a visualização, incluindo a opção de mostrar a disponibilidade do agente, usar a exibição de 24 ou 36 horas, exibir a hora marcada na parte superior, exibir dados de desempenho e exibir ou ocultar as colunas Nome do Site, Transporte Compartilhado, Hora Extra, Horas Pagas, Total de Horas, Hora Inicial, Acessibilidade e Comentário .
	Filtrar	Abre a caixa de diálogo Filtrar . Permite filtrar as informações exibidas na Escala Principal . (Se você definir um novo filtro, esse recurso chamará imediatamente Obter dados .)
	Ordenar	Abre a caixa de diálogo Ordenar .
	Trocar	Abre o Assistente de Troca de Escala de Agente que permite trocar as escalas de dois agentes.
	Inserir Múltiplo	Abre o Assistente de Inserção Múltipla que permite inserir pausas, refeições, exceções, dias livres, folgas, turnos, hora marcada ou conjuntos de atividades de vários agentes ou equipes.
	Excluir Múltiplo	Abre o Assistente de Exclusão Múltipla que permite remover vários itens por vez da Escala Principal .
	Confirmação/Reversão Múltipla	Abre o Assistente de Confirmação/Reversão Múltipla que permite inserir alterações pendentes (alterações inseridas quando o recurso de confirmação automática estava desligado ou desabilitado) na Escala

Ícone	Nome	Descrição
		Principal ou removê-las e reverter a Escala Principal para suas configurações anteriores.
	Salvar	Caso tenha os direitos de acesso apropriados, clicando nesse botão, você salva qualquer alteração na Escala Principal feita nesta visualização. Se o servidor não puder salvar todas as alterações, ícones vermelhos ou amarelos na primeira coluna da grade indicarão os agentes para os quais será necessário corrigir erros ou confirmar avisos.
	Confirmar Automaticamente	Ativa ou desativa o recurso de confirmação automática (também é possível selecionar Confirmar Automaticamente no menu Ações). Caso esteja ativado, as alterações serão imediatamente aplicadas à Escala Principal . Caso esteja desativado, as alterações ficarão em status Pendente e poderão ser confirmadas/aprovadas antes de serem incorporadas à versão oficial da Escala Principal . Se você não tem a permissão de segurança Aprovar Alterações para a Escala Principal , o botão Confirmar Automaticamente estará desabilitado.
	Escalador de Reunião	Abre o Escalador de Reuniões que permite escalar reuniões para cenários já criados dos agentes selecionados.
	Ir para Dia Atual	Também conhecido como o botão <i>Hoje</i> . Clique nesse botão para exibir os dados de hoje.

Para fazer alterações de escala detalhadas para um agente por vez (como inserir, editar ou excluir itens de escala de agente), consulte [Modificando Escalas de Agentes Individuais](#).

Se você fizer alterações de escala na visualização **De Um Dia** e não clicar em **Salvar**, será avisado para salvar as alterações quando selecionar um módulo ou uma visualização diferente ou quando iniciar certos assistentes ou janelas associadas.

Exibição de Dados de Desempenho

Marcar a caixa de seleção **Mostrar Dados de Desempenho** na guia **Desempenho** da caixa de diálogo **Opções** adiciona um gráfico e uma tabela à exibição **Escala Principal De um Dia**.

Dica

A tabela aparecerá somente se a caixa de seleção **Visualização de Dia Inteiro** for desmarcada.

Para configurar as visualizações de dados de desempenho:

1. Selecione um destino para os dados de desempenho clicando no botão ao lado do rótulo **Destino**.

A lista exibida pode incluir as atividades e os grupos de atividades associados ao site selecionado no painel **Objetos** e as atividades multi-site associadas à escala atual. Se nenhum site for selecionado, a lista incluirá somente as atividades multi-site.

2. Selecione a granularidade em que os dados de desempenho devem ser apresentados: **15**, **30** ou **60** minutos.

3. Selecione o tipo de dados a ser apresentado no gráfico e na tabela.

- A cobertura da escala aparece como uma linha vermelha no gráfico. Para configurar o gráfico, selecione um valor na lista suspensa **Tipo de Gráfico**:
 - **Calculados (Funcionários Calculados)**—Aparece em azul no gráfico.
 - **Necessários (Funcionários Necessários)**—Aparece em amarelo no gráfico.
 - **Avançado** (ambos **Calculados** e **Necessários**)—Aparece no gráfico como uma área azul para os funcionários calculados e como uma linha amarela mostrando os funcionários necessários.
 - **Hora Extra** (calculada como **Funcionários Calculados-Requerimento de Hora Extra**)—Aparece no gráfico como uma área em azul-claro.
 - **Hora Extra - Avançado**(calculada como **Cobertura Escalada-Hora Extra Escalada**)—Aparece no gráfico como uma linha magenta. Por padrão, o gráfico mostra **Funcionários Calculados**.
- A tabela sempre exibe valores para **Cobertura da Escala** e **Funcionários Calculados**. Ela pode mostrar valores adicionais, dependendo das seleções feitas na guia **Desempenho** da **caixa de diálogo Opções**.

Caso não esteja usando atualizações automáticas, clique no botão **Atualizar Dados de**

Desempenho  para atualizar a visualização de dados de desempenho. É possível selecionar **Atualizar Automaticamente** na guia **Desempenho** da caixa de diálogo **Opções**.

O rótulo **Multi-skill Habilitada** aparece na extremidade direita da **Exibição dos Dados de Desempenho** quando você habilita a opção **DividirMS** no Genesys Administrator. Para obter mais informações, consulte a seção "Habilitando Suporte a Multi-Habilidade" no *Workforce Management Administrator's Guide*.

Dica

O WFM apresenta dados de Desempenho na visualização **Escala Principal > De Um Dia** no mesmo formato que apresenta os dados na visualização **Desempenho > De Um Dia**; em particular, os dados vazios não são mais mostrados como 0.