



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

Assistente de Nova Previsão

Índice

- 1 Assistente de Nova Previsão
 - 1.1 Revisão da Terminologia

Assistente de Nova Previsão

Use o **Assistente de Nova Previsão** (NFW) para criar um novo cenário de previsão. Definir um cenário de previsão envolve atribuir um nome à previsão, definir um intervalo de data para a previsão, adicionar comentários (opcional) e selecionar as atividades que a previsão irá cobrir. Existe também a opção de basear o cenário em uma previsão existente ou criar os números posteriormente.

Para usar o **Assistente de Nova Previsão**:

1. Selecione a guia **Previsão**.
2. Selecione **Cenários** no menu **Visualizações**.
3. Clique no botão **Novo** () na barra de ferramentas da visualização **Cenários de Previsão**. A primeira tela do **Assistente de Nova Previsão**, **Parâmetros Gerais**, é aberta.
4. Preencha a tela **Parâmetros Gerais** e clique em **Avançar**. A tela **Selecionar Atividade** é aberta.
5. Selecione uma ou mais atividades e então clique em **Concluir**.

Após criar um cenário, será possível criar um volume de interação e previsões de funcionários e TMA (Tempo Médio de Atendimento), adicionar comentários e publicar o cenário. Para maiores detalhes, consulte [Visão Geral dos Cenários de Previsão](#).

Revisão da Terminologia

Para uma melhor compreensão das visualizações de previsão e escala e das caixas de diálogo do WFM, será útil rever certas terminologias do WFM.

Atividades

As *Atividades* são trabalhos que são rastreados e gerenciados usando o Genesys Workforce Management. Em linhas gerais, exemplos de atividades são: responder a chamadas de entrada, responder a e-mails, concluir um pós-atendimento, retornar chamadas escaladas e participar de sessões bate-papo (chat). Quando se cria previsões e escalas, estas atividades são tipicamente associadas a um produto específico, como chamadas recebidas para o produto A, chamadas de entrada para o produto B e assim por diante. Em Configuration Utility, as atividades são associadas com habilidades. Também se define atividades separadas para cada site ou unidade de negócios.

Sites

Os *Sites* podem ser equivalentes a switches, que são originalmente definidos no Administrador do Genesys e importados para o WFM através do WFM Server. Consulte "Criar Objetos de Switch" em

Ajuda do Genesys Administrator Extension.

Também é possível criar sites que não sejam relacionados a um switch. Isto se torna apropriado quando os switches não estão correlacionados à organização de sua empresa. Por exemplo, uma única localidade pode ser dividida em múltiplas entidades para refletir divisões em uma unidade de negócios.

Os Sites podem usar *conjuntos de atividades*, que disponibilizam um meio para combinar atividades em grupos para escalação multi-habilidade. Durante aquele período:

- Os Agentes podem trabalhar somente em atividades definidas para o conjunto de atividades.
- O Gerador de Escalas não pode escalar refeições em horas que possam interromper o conjunto de atividades.

As Unidades de Negócio não podem usar os conjuntos de atividades.

Unidades de Negócios

Uma *unidade de negócios* consiste de um conjunto de sites que podem ser agrupados porque os agentes dos sites executam a mesma atividade, ou para facilitar o gerenciamento.

Atividades Multi-Site

As *atividades multi-site* combinam atividades de um ou de todos os sites em uma unidade de negócios, assim como de sites independentes, com o propósito de acompanhamento.