



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

Seleção de Sites (e Opções de Criação)

Seleção de Sites (e Opções de Criação)

Utilize a tela **Selecionar Site** do Assistente de Criação de Escala para selecionar um ou mais sites e opções de criação de escala específicas para cada site.

Esta tela exibe uma tabela, com uma linha separada para cada site disponível. Cada linha são colunas que contêm opções de criação.

- Escolha todos os itens em qualquer coluna selecionando a caixa de seleção na parte superior da coluna. Desmarque a caixa de seleção para rejeitar todos os itens.
- Escolha qualquer item individual em qualquer linha selecionando a caixa de seleção na linha. Desmarque a caixa de seleção para rejeitar aquele item.

As colunas contêm as seguintes opções de criação.

Site

Cada linha contém um site que está no cenário de escala atualmente selecionado. É necessário selecionar pelo menos um site.

Se não visualizar o site que deseja incluir, cancele e crie um novo cenário de escala que contenha aquele site e utilize esse site como base para a criação da escala.

Forçar Skill Única

Caso marque esta opção e um agente tenha múltiplos skills, o agente poderá ser escalado para somente uma atividade em cada dia de trabalho.

Caso desmarque esta opção, o agente poderá ser escalado para múltiplas atividades no mesmo dia.

Usar Necessário

Caso marque esta opção, a escala será criada com a previsão Funcionários Necessários e não com a previsão Funcionários Calculados.

Desativar restrições mensais do primeiro mês

Marque esta caixa de seleção quando o primeiro mês não estiver completo (porque você está escalando a partir da metade do mês) e não existem dados históricos para o começo do mês. Nesta situação, a criação de escala não pode acomodar corretamente restrições mensais, como um mínimo ou máximo de horas de trabalho por mês.

Marque esta caixa de seleção para atenuar aquelas restrições para este mês.

Arrastar Agentes

Caso marque esta opção, o pool de agentes é escolhido *aleatoriamente* antes da escalação. (A escolha *Aleatória* garante que os resultados da escala serão independentes da sequência na qual os agentes serão carregados no algoritmo de escalação.)

Usar Restrições de Equipe

Marque essa caixa de seleção para habilitar restrições de sincronia de equipe na próxima tela do assistente (**Especificar Parâmetros de Criação**). Desmarque a caixa de seleção para desabilitar este recurso.

Esta opção e a opção **Usar Restrições de Transporte Compartilhado** não podem ser selecionadas simultaneamente.

Usar Restrições de Transporte Compartilhado

Selecione esta opção para habilitar as restrições de grupo de transporte compartilhado na próxima tela do assistente (**Especificar Parâmetros de Criação**). Desmarque a caixa de seleção para desabilitar este recurso.

Esta opção e a opção **Usar Restrições de Equipe** não podem ser selecionadas simultaneamente.

Dica

Transporte Compartilhado é conhecido por diferentes nomes em todo o mundo—ônibus, carona, transporte comunitário e transporte para deficientes, por exemplo. Consulte a [Wikipedia](#) para obter detalhes.

Excluir Agentes Concedidos de Restrições Usadas

Caso marque esta opção, os agentes que receberam exceções de dia inteiro ou horas trabalhadas não serão considerados quando a sincronização de equipe for aplicada.

Importante

Sempre marque esta opção quando estiver usando restrições de equipe.

Clique em **Avançar** para continuar ou em **Cancelar** para descartar as seleções e fechar o assistente.

Usar Atividades Secundárias

Marque esta opção para atribuir uma atividade secundária a agentes diretamente. A atribuição de atividades é baseada em skills e níveis de skills. Portanto, uma atividade secundária é uma atividade em que pelo menos uma skill do agente é marcada como secundária. Deixe essa opção desmarcada se você quiser que apenas atividades primárias sejam consideradas no cenário de escala do Site.