



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

Grupos de Estados de Escala

Grupos de Estados de Escala

Um *Grupo de Estados de Escala* é uma coleção de estados de escala vinculados a um site.

Se tiver selecionado [Gerar Grupos de Estados de Escala e Tipos de Exceção Padrão](#) quando você importou o site, estes Grupos de Estados de Escala aparecerão automaticamente:

- Trabalho Assíncrono
- Dias Livres
- Tipos de Exceção
- Equipe Fixa de Trabalho
- Trabalho Imediato
- Sem Atividade
- Itens/Refeições do Turno
- Folgas

A visualização Grupo de Estados de Escala permite [criar](#) um novo grupo, [copiar e colar](#) um grupo existente, [editar](#) e [excluir](#) grupos. Consulte [Configurando Grupos de Estados de Escala](#)

Para obter informações sobre como configurar regras de aderência para Grupos de Estados de Escala, consulte [Configurando Regras de Aderência](#).

Grupos de Estados de Escala e Estados Genesys

Cada grupo de estados de escala está associado com um ou mais estados Genesys, como CallRinging (Toque de Chamada) ou WaitForNextCall (Aguardar por Chamada Seguinte). Cada grupo pode incluir um código (auxiliar) de motivo adicional, enviado com o estado Genesys relacionado, que identifica melhor o que o agente está fazendo.

Importante

Os códigos auxiliares não são suportados por todos os estados Genesys. O T-Server que você está usando determina quais estados Genesys suportam códigos auxiliares. Verifique a documentação para seu T-Server para determinar quais dos estados Genesys podem suportar códigos auxiliares.

Você pode aplicar os valores de **Limite Iniciar Antes** e **Limite Iniciar Após** para cada grupo de estados de escala. Estes valores ajudam você a monitorar a aderência do agente. Configure estas funções no painel [Regras de Aderência](#).

Sobre Estados de Escala

Os estados de escala que você pode incluir em grupos de estados de escala são:

- Todas as pausas configuradas para o site
- Todas as refeições configuradas para o site
- Todas as atividades configuradas para o site
- Todos os tipos de exceção configurados para o site
- Todos os tipos de folga configurados para o site
- Estados fixos, que são:
 - Estados genéricos de pausa, refeição, exceção e atividade que você pode utilizar no lugar de refeições, pausas, exceções e atividades específicas.
 - Dia Livre, Férias, Sem Atividade

Dica

Utilize estes Estados Fixos para reportar o estado para o qual um agente está escalado, quando um tipo de estado de escala particular (como um Tipo de Exceção) tiver sido excluído do WFM.