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

Relatório de Oferta de Escala

8/27/2025

Relatório de Oferta de Escala

Importante

- Você pode gerar este relatório somente se tiver o direito de segurança de Relatório de Oferta de Escala (que é concedido por padrão). Consulte os tópicos **Configuração** > Funções para obter mais informações sobre os privilégios de segurança.
- O cenário que disponibilizará os dados para o relatório deve ter agentes reais atribuídos a todos os turnos.
- O relatório exibe somente candidatos de oferta e não todos os Agentes e Equipes.

Para criar um Relatório de Oferta:

1. Na guia **Relatórios**, selecione **Relatórios de Escala** no menu Visualizações.
2. Selecione **Relatório de Oferta de Escala** na lista do painel Objetos.
   É exibida a primeira tela do Assistente de Relatórios: **Cabeçalho**.
3. Na página **Cabeçalho**, há duas opções para escolher:
   - Para imprimir um cabeçalho no relatório, selecione **Mostrar Cabeçalho** e digite o texto do cabeçalho na caixa de texto.
   - Para gerar o relatório em formato .csv, selecione **Criar relatório com formato .csv amigável**.

   Clique em **Avançar**.
4. Na página **Cenários**, selecione o cenário de escala apropriado e clique em **Avançar**.
5. Na página **Dados**, selecione os Agentes ou Equipes apropriadas(os) e clique em **Avançar**.
6. Na página **Intervalo de Datas**, selecione um dos três Tipos de Dados a Mostrar:
   - **Hora Inicial/Final do Turno**
   - **Total de Horas Pagas**
   - **Nomes de Estado de Turno ou Escala**

   Selecione uma das duas **Opções de Ordenamento**: **Por Nome do Agente** ou **Por Posição do Agente**.
7. Clique em **Concluir**.
   O relatório é exibido no Visualizador de Relatório.

Entendendo o Relatório de Oferta

Site [cabeçalho]	O nome e o fuso horário do site.
Intervalo de Datas [cabeçalho]	As datas abrangidas pelo relatório e o período de tempo abrangido por cada dia.
Sistema de Classificação [cabeçalho]	O tipo de sistema de classificação usado para atribuir automaticamente os turnos.
Agente	O agente cujas informações estão sendo exibidas.
Equipe	O nome da equipe do Agente.
Posição	A posição do agente no site, com base no sistema de classificação selecionado. O sistema de classificação pode ser a classificação ou experiência do agente ou uma combinação das duas. Os agentes mais bem classificados ou com mais experiência (por data da contratação) ficam nas melhores posições. A posição é sempre calculada com base em todos os agentes disponíveis do site e não depende do pool de agentes no processo de oferta específico.
Semana	A semana que está sendo documentada na mesma linha.
Oferta	O número de ofertas originais do agente para a escala atribuída. Ofertas não desejadas aparecem entre colchetes [2]. Nenhum valor será exibido caso o agente não tenha feito uma oferta.
Dias da Semana	Cada coluna (**Dom**, **Seg**, **Ter**, **Qua**, **Qui**, **Sex**, **Sáb**) exibe dados do tipo especificado em **Tipo de Dados a Mostrar**.
Horas Pagas	O total de horas pagas da semana.