



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

Escalas

# Escalas

Obter uma visão geral do módulo Escala e tópicos relacionados nas seções a seguir:

- [Utilizando o Módulo Escala](#)
- [Segurança da Escala](#)
- [Sobre Escalação](#)
- [Escalação de Perfil: Criando Escalas Sem Agentes](#)
- [Usando a Visualização Cenário de Escala](#)
- [Usando Outras Visualizações de Cenários](#)
- [Usando as Visualizações da Escala Principal](#)
- [Alterações de Escala Pendentes](#)
- [Aprovando Alterações Pendentes](#)

Antes de criar uma escala, você deve:

1. [Configurar cenários de previsão](#).
2. [Criar](#), construir e [publicar](#) uma previsão de funcionários para cada atividade que pretende escalar.

## Dica

Um único cenário de previsão pode incluir previsões para várias atividades.

É possível criar uma escala antes de publicar uma previsão, mas muitas funções da escala (como Cobertura) ficarão indisponíveis.

## Utilizando o Módulo Escala

O módulo **Escala** exibe informações da escala do agente em uma variedade de tabelas e gráficos.

Use as visualizações **Escala** para:

- Criar [cenários de escala](#), incluindo [cenários de perfis](#), que podem ser usados para [Oferta de Escala](#).
- [Criar](#) a **Escala**.
- [Publicar](#) e extrair cenários de escala da [Escala Principal](#).
- Visualizar escalas semanais e diárias para [seus cenários](#) e a **Escala Principal**.

- Avaliar a cobertura da escala para seus cenários e a **Escala Principal**.
- Revisar as escalas de acordo com as necessidades.
- Criar, visualizar, editar, remover e confirmar **alterações de escala pendentes**.
- Atribuir agentes a **escalas de perfis** se existirem em seu cenário.

## Segurança da Escala

Você pode ter acesso total a todas as partes do módulo **Escala** ou pode ter acesso limitado, dependendo das definições configuradas para sua Função de Segurança. Consulte **Funções**.

Caso não tenha permissão para acessar determinadas funções da escala, essa funcionalidade estará desativada.

## Sobre Escalação

O módulo **Escala** permite aproveitar o máximo da equipe, pois você pode ajustar as escalas em tempo real, como alterações na carga de trabalho ou na disponibilidade de agente. O módulo **Escala** cria escalas otimizadas com base em agentes reais, incorporando suas exceções e preferências no processo de escalação.

O Workforce Management cria escalas otimizadas seguindo as restrições de negócio de um site.

As restrições incluem:

- Recursos disponíveis com habilidades necessárias.
- Requisitos de nível de serviço.
- Contratos de emprego e políticas de negócios.
- Preferências de agente.

## Escalação de Perfil: Criando Escalas Sem Agentes

A programação de perfil permite criar um modelo dos resultados da escala sem ter agentes reais.

É possível criar escalas com base nos perfis definidos pelo usuário e atribuir agentes às escalas resultantes ou criar escalas usando uma combinação de agentes reais e de perfil.

Use a escalação de perfil sempre que desejar criar uma escala antes de realmente contratar agentes.

1. Use o WFM Web para definir perfis que consistem em regras de trabalho de contrato e conjunto de

habilidades.

2. Use o módulo **Escala** para criar escalas, usando perfis apropriados ao trabalho e às contratações antecipadas.
3. Atribua os agentes recém-contratados às vagas nas escalas de perfil.

### Dica

Você deve atribuir agentes reais às vagas da escala de perfil antes de publicar as vagas da escala na **Escala Principal**.

## Usando a Visualização Cenário de Escala

A visualização **Cenários** permite abrir cenários existentes e trabalhar com eles. Ela também permite criar, editar ou excluir cenários de escala e publicá-los na **Escala Principal**.

Para exibir a visualização **Cenários**:

1. Selecione **Escala** no menu **Home** na barra de ferramentas.
2. Selecione **Cenários** no menu **Escala** na barra de ferramentas.

## Usando Outras Visualizações de Cenários

Quando você abre um cenário, o nome do cenário torna-se um menu na barra de ferramentas e um item no menu Escala. As seguintes visualizações aparecem nesse menu: **Cobertura**, **Semanal**, **De Um Dia**, **Extensão Agente**, **Perfis/Oferta**, **Resumo** e **Totais dos Grupos de Estado**.

Para abrir uma visualização desse cenário, selecione-a no menu **<nome\_do\_cenário>**.

Ao abrir outros cenários, seus nomes são incluídos no menu **Escala**. Use o menu **Escala** para alternar entre vários cenários abertos.

Para remover visualizações de um cenário das listas exibidas, feche o cenário.

## Usando as Visualizações da Escala Principal

Se você tem direitos de acesso à **Escala Principal**, pode selecionar **Escala Principal** no menu Escala. A **Escala Principal** torna-se um menu na barra de ferramentas, no qual você pode selecionar qualquer uma das visualizações de **Escala Principal** a seguir: **Cobertura**, **Semanal**, **De Um Dia**,

[Extensão Agente](#), [Resumo](#), [Totais dos Grupos de Estado](#) e [Requerimento de Hora Extra](#). A visualização [Aprovação de Alterações](#) é listada apenas quando você tem a permissão para **Aprovar Alterações** no WFM Web.

Para abrir uma dessas visualizações da **Escala Principal**, selecione-a no menu.

## Alterações de Escala Pendentes

Caso não tenha a permissão de segurança para **Aprovar Alterações**, qualquer edição que se faça em um cenário de escala ou na **Escala Principal** será inserida como pendente. Isto é, ela ficará visível somente para você e não aparecerá na versão visível publicamente do cenário de escala ou da **Escala Principal** até que um usuário que tenha a permissão **Aprovar Alterações na Escala Principal** a revise e [aprove](#).

- Caso publique um cenário de escala na **Escala Principal**, as alterações pendentes não serão publicadas.
- Caso extraia dados da **Escala Principal** para um cenário, as alterações pendentes não aparecerão no cenário.

## Aprovando Alterações Pendentes

Existem inúmeras maneiras para visualizar e aprovar ou rejeitar alterações de escala pendentes. Se as alterações pendentes foram criadas por outro usuário, será possível usar:

- A visualização [Aprovação de Alterações na Escala Principal](#).

Se as alterações pendentes foram feitas por você, será possível usar:

- A visualização [Aprovação de Alterações na Escala Principal](#).
- O [Assistente de Confirmação/Reversão Múltipla](#).
- Os comandos **Confirmar** e **Reverter** dos menus de atalho na visualização **Cenário de Escala De Um Dia** e na visualização **Escala Principal De Um Dia**.
- O recurso de confirmação automática no [Assistente de Inserção Múltipla](#) e no [Assistente de Exclusão Múltipla](#).