

GENESYS

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

Visualização De Um Dia do Cenário

Índice

- 1 Visualização De Um Dia do Cenário
 - 1.1 Exibindo a Visualização De Um Dia
 - 1.2 Ajustando o Fuso Horário
 - 1.3 Usando a Grade
 - 1.4 Personalizando a Grade
 - 1.5 Buscar por um Agente
 - 1.6 Barra de Ferramentas: Modificando Escalas de Vários Agentes
 - 1.7 A Exibição de Dados de Desempenho

Visualização De Um Dia do Cenário

Use a visualização **De Um Dia** para gerenciar detalhes de escala de agentes e perfis, para um cenário selecionado em um dia específico. Consulte a imagem da barra de ferramentas aqui e as descrições do botão abaixo.



Se tiver marcado a caixa de seleção **Mostrar Informações de Desempenho** na guia **Desempenho** da caixa de diálogo **Opções**, esta janela também mostrará dados de desempenho em um gráfico. Se você tiver desmarcado a caixa de seleção **Visualização de Dia Inteiro**, os dados também serão mostrados em uma tabela.

É possível modificar itens de escala para agentes individuais ou perfis aqui, além de inserir itens de escala para vários agentes e/ou perfis. As seguintes seções e links abordam estes assuntos:

- Exibindo a visualização De Um Dia
- · Ajustando o fuso horário
- Usando a grade de Escala De Um Dia
- Personalizando a Grade de Escala De Um Dia
- Modificando escalas de vários agentes
- Modificando escalas de agentes individuais
- Localizando um agente específico
- Visualizando dados de desempenho

Exibindo a Visualização De Um Dia

Para exibir a visualização Cenários:

- 1. No menu **Home** na barra de ferramentas, selecione **Escala**.
- No menu Escala na barra de ferramentas, selecione Cenários.
 A tabela de Cenários da Escala é mostrada.
- 3. Abra o cenário clicando duas vezes em seu nome na lista da tabela ou selecionando o nome e clicando em **Abrir**.

O nome do cenário aparece na barra de ferramentas, como um menu.

Para exibir a visualização **De Um Dia** do cenário aberto:

1. No menu nome do cenário na barra de ferramentas, selecione **De Um Dia**.

2. No painel Objetos, selecione o item ou os itens apropriados na árvore **Agentes** (em cima) ou na árvore **Atividades** (embaixo); o WFM seleciona o item ou os itens correspondentes na outra árvore.

Dica

Um destino de desempenho padrão é selecionado para a visualização da escala **De Um Dia**. Para alterar essa seleção, consulte Destino dos Dados de Desempenho.

3. Clique em **Obter dados** para exibir o gráfico de **Desempenho De Um Dia** (caso tenha optado por visualizá-lo) e a grade da escala.

Ajustando o Fuso Horário

Neste menu suspenso na parte superior direita da visualização, selecione o **Fuso Horário** que o WFM deve usar para exibir os dados nos gráficos e nas tabelas desta visualização.

Usando a Grade

A visualização **De Um Dia** inclui uma grade com uma linha por agente e os seguintes campos e controles. É possível classificar por colunas, como site, equipe, contrato, agente, transporte compartilhado, hora extra, horas pagas, total de horas e hora inicial ao clicar no cabeçalho da respectiva coluna.

Exibição dos agentes programados	Este indicador mostra o número de agentes exibidos (com base em sua seleção na árvore Objetos).
Exibição das escalas editadas	Este indicador mostra o número de agentes cujas escalas foram editadas nesta visualização, mas que ainda não foram salvas.
Caixa de seleção Visualização de Período Integral	Marque a caixa de seleção Visualização de Período Integral para ter a exibição do período integral na grade De Um Dia . Caso desmarque esta caixa de seleção, a grade exibirá uma visualização mais detalhada.
Data: selecionadores	Estes controles são os selecionadores de datas padrão.
! coluna& mensagens de aviso	 Esta coluna contém ícones que fornecem informações sobre as escalas dos agentes. Um ícone de lápis verde indica itens de escala que foram alterados, mas ainda não foram salvos.

	 Um ícone de lápis vermelho indica um item que gerou um erro. (Condições de erro são mais sérias que condições de aviso.)
	 Um ícone de lápis cinza-claro indica que o dia do agente foi editado após a escalação e reescalação.
	 Um ícone de troca (swap) indica que o dia do agente foi atribuído por troca.
	 Um ícone amarelo indica um item que gerou um aviso e você escolheu a opção Corrigir Mais Tarde.
	 Um ícone de Preferencial (triângulo vermelho invertido) aparece quando existem alterações pendentes que ainda não foram confirmadas para o cenário.
	 Um ícone de agente e uma caixa de seleção vermelha aparecem para qualquer dia da escala que contém um item de calendário concedido (quando a opção Mostrar agentes com padrão de revezamento concedido e escalado ou qualquer outra preferência de calendário é selecionada na caixa de diálogo Opções).
	Clique duas vezes no ícone amarelo ou vermelho para revisar os detalhes da mensagem e resolver os itens não salvos.
Coluna Site	Esta coluna indica o site atribuído para cada agente.
Coluna Equipe	Esta coluna indica a equipe atribuída para cada agente.
Coluna Contrato	Esta coluna indica o site atribuído para cada contrato. O ícone de contrato é exibido no relatório.
Coluna Agente	Esta coluna indica o nome de cada agente.
Coluna Transporte Compartilhado	Se exibida (usando a caixa de diálogo Opções), esta coluna mostrará a participação de cada agente no Grupo de Transporte Compartilhado no dia selecionado.
Coluna Hora Extra	Se exibida (usando a caixa de diálogo Opções), esta coluna mostrará a duração da hora extra de cada agente no dia selecionado.
Coluna Horas pagas	Se exibida (usando a caixa de diálogo Opções), esta coluna mostrará as horas pagas de cada agente para o dia selecionado.
Coluna Total de Horas	Se exibida (usando a caixa de diálogo Opções), esta coluna mostrará o total de horas de cada agente para o dia selecionado.

Coluna Hora Inicial	Se exibida (usando a caixa de diálogo Opções), esta coluna mostrará a hora inicial de cada agente para o trabalho do dia selecionado.
Ícone (Detalhes da Escala Acessível)	Se exibido (usando a caixa de diálogo Opções), você poderá clicar nesse ícone para exibir a caixa de diálogo Detalhes da Escala Acessível, que simplifica e organiza comandos para usuários com deficiência visual e os leitores de tela que eles usam.
* Coluna (Nota)	Caso esta coluna seja exibida (usando a caixa de diálogo Opções), um asterisco (*) indicará que uma informação adicional ou um comentário foi salvo para o agente e dia da escala especificados. Clique duas vezes em uma célula da coluna para visualizar ou editar a nota.
Colunas [Intervalos]	Estas colunas indicam os itens de escala do agente em cada intervalo. Para ver mais detalhes, desmarque a caixa de seleção Visualização de Dia Inteiro e/ou redimensione as colunas. Para fazer alterações na escala de um agente por vez, clique com o botão direito no intervalo que deseja modificar e selecione o comando no menu de atalho. Consulte Modificar Escalas de Agentes Individuais para instruções e explicações.
[Barra de rolagem horizontal]	Aparece abaixo da tabela ao desmarcar a caixa de seleção Visualização de Período Integral, fazendo com que alguns intervalos fiquem fora da tela. Role a tela para a direita para exibir os intervalos mais recentes.
Legenda	Indica o tipo específico de item de escala que cada cor da barra representa.
Campo Detalhes	Ao clicar na linha do agente, este campo lista as atividades escaladas do agente no dia selecionado. Ele exibe apenas o que cabe em uma linha: informações adicionais não são exibidas.

Personalizando a Grade

É possível exibir mais intervalos redimensionando algumas colunas para o lado esquerdo da tabela. Para obter mais detalhes, consulte Guia de Introdução.

Buscar por um Agente

Para procurar um agente específico na visualização **Cenário De Um Dia**:

- Use a caixa de diálogo Localizar Agente para fazer uma busca na tabela por determinados agentes Para abrir esse recurso, selecione Localizar no menu Editar ou pressione [Ctrl] + F. A caixa de diálogo Localizar Agente é exibida.
- 2. Busque pelo primeiro nome ou sobrenome. Insira parte ou todo o nome do agente e clique em **OK**. A visualização **De Um Dia** exibe turnos para mostrar a linha da tabela do agente selecionado.

Barra de Ferramentas: Modificando Escalas de Vários Agentes

É possível usar os seguintes botões da barra de ferramentas (estes comandos também aparecem no menu **Ações**) para modificar escalas de vários agentes de uma só vez, para maior personalização da tabela exibida ou para modificar o cenário selecionado:

Ícone	Nome	Descrição
	Publicar	Abre o Assistente de Publicação de Escala, no qual é possível publicar parte do cenário selecionado na Escala Principal ou extrair parte da Escala Principal para o cenário selecionado.
탈	Adicionar/remover elementos do cenário	Abre o Assistente para Adicionar/ Remover Elementos do Cenário, onde é possível adicionar ou remover atividades e agentes do cenário de escala atual.
P	Criar escala	Abre o Assistente de Criação de Escala, onde é possível criar uma escala completa para o site selecionado.
Te	Recriar escala	Abre o Assistente de Recriação de Escala, onde é possível recriar escalas de agente e, opcionalmente, deixar intactas quaisquer escalas de agente que tenham sido modificadas desde a última criação/recriação.
	Recriar escala de um dia	Abre o Assistente de Recriação de Escala De Um Dia para recriar uma escala De Um Dia para um dia específico ou período de tempo referente a um site, uma equipe ou um agente.
<i>\$</i>	Validar escala	Abre a janela Revisar Mensagens, que lista avisos de escala retornados do servidor para um site selecionado.
5	Fechar	Fecha o cenário aberto (e avisa para salvar os dados não salvos).

Ícone	Nome	Descrição
፤ ≡	Opções	Abre a caixa de diálogo Opções. Permite personalizar a visualização, incluindo a opção de exibir ou não a disponibilidade do agente, usar a exibição de 24 ou 36 horas, exibir os dados de desempenho e exibir ou ocultar as colunas Nome do Site, Transporte Compartilhado, Hora Extra, Horas Pagas, Total de Horas, Hora de Início e Comentário.
₩	Filtrar	Permite filtrar as informações da escala exibida.
A T	Classificar	Permite classificar a tabela.
	Confirmação Automática	O botão da barra de ferramentas Confirmação Automática ativa e desativa o recurso de confirmação automática. Esse recurso também é ativado ou desativado selecionando Confirmação Automática no menu Ações. Caso esteja ativado, as alterações serão imediatamente aplicadas ao cenário. Caso esteja desativado, as alterações ficarão com status pendente e poderão ser confirmadas/aprovadas antes de serem incorporadas à versão disponível ao público do cenário de escala.
₽ 5 ¥ =	Trocar	Permite trocar as escalas de dois agentes.
	Inserir Múltiplo	Abre o Assistente de Inserção Múltipla, que permite inserir pausas, refeições, exceções, dias de folga, folgas, turnos, hora marcada ou conjuntos de trabalho de vários agentes ou equipes.
	Excluir Múltiplo	Abre o Assistente de Exclusão Múltipla, que permite remover vários itens de uma vez do cenário.
	Confirmar/Reverter Múltiplo	Abre o Assistente de Confirmação/Reversão Múltipla, que permite inserir alterações pendentes (alterações inseridas quando o recurso de confirmação automática estava desativado)

Ícone	Nome	Descrição
		no cenário de escala ou removê- los e reverter o cenário para suas configurações anteriores.
	Salvar	Salva quaisquer alterações feitas no cenário atual. Se o servidor não puder salvar todas as alterações, ícones vermelhos ou amarelos na primeira coluna da grade indicarão os agentes nos quais será necessário corrigir erros ou confirmar avisos.
②	Escalador de Reuniões	Abre o Escalador de Reuniões que permite escalar reuniões para os cenários já criados para os agentes selecionados.
	Ir para Dia Atual	Também conhecido como o botão Hoje. Clique nesse botão para exibir os dados de hoje.

Dica

- Para fazer alterações programadas detalhadas em um agente por vez (como inserir, editar ou excluir itens de escala do agente), consulte Modificando Escalas de Agentes Individuais.
- Se você fizer alterações de escala na visualização De Um Dia e não clicar em Salvar, será avisado para salvar as alterações quando selecionar um módulo ou uma visualização diferente ou quando iniciar certos assistentes ou janelas associadas.
- Se você alterar a hora de início ou de término do turno de um agente que pertence a um grupo de transporte compartilhado, uma mensagem de aviso aparecerá quando salvar a alteração.

A Exibição de Dados de Desempenho

Marcar a caixa de seleção **Exibir Dados de Desempenho** na guia **Desempenho** da caixa de diálogo **Opções** adiciona um gráfico e uma tabela à parte superior da exibição **De Um Dia do Cenário**.

Dica

A tabela aparecerá somente se a caixa de seleção Visualização de Dia Inteiro for

desmarcada.

Para configurar as visualizações de dados de desempenho:

- Selecione um destino para os dados de desempenho clicando no botão ao lado do rótulo **Destino**:
 A lista Selecionar Destino exibida contém as atividades associadas ao site selecionado no painel **Objetos**, grupos de atividades e as atividades multi-site associadas ao cenário atual.
- Selecione a granularidade em que os dados de desempenho devem ser apresentados: 15, 30 ou 60 minutos.
- 3. Selecione o tipo de dados a ser apresentado no gráfico e na tabela. A cobertura da escala aparece como uma linha vermelha no gráfico.
- 4. Para configurar o gráfico, selecione um valor na lista suspensa **Tipo de Gráfico**:
 - Calculado (padrão)
 - Necessário
 - Avançado (ambos Calculado e Necessário)

A tabela sempre exibe valores para cobertura da escala e funcionários calculados. Ela pode mostrar valores adicionais, dependendo das seleções feitas na guia **Desempenho** da caixa de diálogo Opções.

Caso não esteja usando atualizações automáticas, clique no botão **Atualizar Dados de**

Desempenho para atualizar a visualização de dados de desempenho. É possível selecionar **Atualizar Automaticamente** na guia **Desempenho** da caixa de diálogo Opções.

O rótulo **Polivalência Ativada** será exibido na extremidade direita da **Exibição dos Dados de Desempenho** se você habilitar a opção SplitMS. Consulte o *Workforce Management Administrator's Guide*.