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

Sincronização

4/24/2025

Sincronização

Você abriu este painel selecionando **Sincronização** no painel direito na visualização **Contratos**. Habilite as configurações no painel **Sincronização** marcando a caixa de seleção **Usar Sincronização de Escalas Diárias**.

A utilização da sincronização assegura que um agente inicie cada dia de trabalho dentro de um período limite definido pelo usuário.

A sincronização inclui a opção **Flexibilidade de Hora Inicial do Turno**. Esta opção permite que horas iniciais/finais da escala variem dentro de um intervalo especificado. Dar alguma flexibilidade permite que você crie uma escala mais otimizada.

Sincronização e o Período de Planejamento de Escala

A configuração da sincronização e o período de planejamento de escala afetam a forma como o Workforce Management alinha as horas iniciais dos agentes:

- Se o período de sincronização for mais curto, mas encaixar exatamente no período de planejamento de escala, a sincronização estará completa. Por exemplo, se o período de sincronização for de duas semanas e a escala for de seis semanas, três períodos de sincronização se encaixarão exatamente na escala.
- Se o período de sincronização for mais curto que o período de planejamento de escala, apenas o tempo abrangido pelo período de sincronização será sincronizado. O resto da escala não será sincronizado. Por exemplo, se o período de sincronização for de quatro semanas e a escala for de seis semanas, as quatro primeiras semanas serão sincronizadas, mas as duas últimas não serão.
- Se a configuração de sincronização for maior que o período de planejamento de escala, não ocorrerá sincronização. Por exemplo, se a sincronização estiver ajustada para quatro semanas, mas a escala for de três semanas, a sincronização estará desabilitada para toda a escala.

Usando Sincronização

Para utilizar a sincronização:

1. Marque a caixa de seleção **Usar Sincronização de Escalas Diárias** e depois selecione **Sincronizar Turnos entre Dias Livres**, **Período de [X] Semana(s)** ou o botão de opção **Período de Planejamento de Escala**.

Dica

Se um **Contrato** for copiado para um site com um período de planejamento diferente do site original, a caixa

de seleção **Usar Sincronização de Escalas Diárias** estará desmarcada.

2. Se você tiver selecionado **Período de [X] Semana(s)**, insira o número de semanas na caixa de texto, ou utilize as setas para escolher o número correto.
3. Se necessário, altere as configurações da **Flexibilidade de Hora Inicial do Turno**:
   - Para uma sincronização estrita de hora inicial, deixe a **Flexibilidade de Hora Inicial do Turno** definida com o valor padrão `00:00`.
   - Para alterar as configurações da **Flexibilidade de Hora Inicial do Turno**, insira o número de minutos ou horas segundo o qual o Escalador pode ajustar a escala sincronizada, ou selecione as horas ou os minutos na caixa de texto e utilize as setas para ajustar o período selecionado.
4. Se necessário, altere a configuração **Tipo de Sincronização**. Escolha uma destas opções no menu suspenso:
   - **Início do Turno** (padrão)
   - **Início do Turno e Duração**
   - **Início do Turno, Duração e Status das Refeições**
   - Início do Turno**, Início de Refeição e Pausas**

> ### Dica
> O **Escalador** tentará sincronizar a partir de todos os parâmetros de sua seleção.

5. Se necessário, altere a configuração **Dias Aplicáveis**. Por padrão, todas as caixas de seleção (**Dom**, **Seg**, **Ter**, **Qua**, **Qui**, **Sex**, **Sáb**) estão selecionadas. Para especificar um dia da semana ao qual a sincronização não se aplica, desmarque a caixa de seleção desse dia. Por exemplo, para excluir o fim de semana padrão, desmarque as caixas de seleção de Sábado e Domingo.
6. Para desabilitar a sincronização, desmarque a caixa de seleção **Usar Sincronização de Escalas Diárias**.
7. Para salvar a configuração, clique em **Salvar** .

Sincronização de Turnos para Semanas ou Períodos de Escala

Se a sincronização for diferente entre dois contratos, a sincronização será considerada separadamente para cada contrato. A sincronização entre contratos com configuração idêntica pode continuar a ser usada, mesmo quando os contratos são alterados. Por exemplo, as horas iniciais de turnos podem ser sincronizados para toda a semana, mesmo se o contrato mudar a meio da semana.

Considera-se que os contratos têm uma restrição de sincronização idêntica sob as seguintes condições:

- Os contratos têm período de sincronização, dias da semana e janela de início idênticos.
- Os contratos têm o mesmo tipo de sincronização (início, início + duração) e a mesma lista de turnos disponíveis.
- Os contratos têm uma verificação de configuração simples que indica que a sincronização é possível.

Uma verificação de configuração verifica se, no tipo de sincronização da hora inicial, há turnos que podem começar dentro da janela de hora inicial de sincronização.

Além disso, a caixa de seleção da duração paga dos turnos deve estar marcada, para a hora inicial e duração de sincronização, e o conjunto de turnos comuns deve estar presente em todos os contratos, para sincronização do início, duração e refeições.

Sincronização de Turnos entre Dias Livres

Se a sincronização for idêntica entre contratos como a sincronização para semanas ou períodos de escalação, a alteração dos contratos não tem efeito na sincronização. O Escalador funciona como se apenas um contrato estivesse configurado.

Para configuração de sincronização não idêntica, a sincronização não se estende além do intervalo de datas dos contratos.

Sincronização de Equipes por Contrato

Antes das alterações de atribuição de contrato, as equipes podiam facilmente ser divididas em grupos por contrato. Os grupos eram, em seguida, sincronizados como equipes. Quando as atribuições de contrato incluem datas iniciais efetivas, esses grupos de contrato podem mudar durante os cenários de escala. Desta maneira, as restrições de sincronização de equipes não serão mais aplicadas a todo o cenário, mas serão divididas em intervalos menores de forma que as atribuições de contrato de agentes não sejam alteradas.